

**Львівський національний університет імені Івана Франка**  
**Факультет педагогічної освіти**  
**Кафедра загальної педагогіки та педагогіки вищої школи**

Затверджую  
на засіданні кафедри загальної педагогіки та  
педагогіки вищої школи  
факультету педагогічної освіти  
Львівського національного університету  
імені Івана Франка  
(протокол №1 від 26 серпня 2022 р.)

Завідувач кафедри  
проф. Квас О. В. \_\_\_\_\_

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**  
для проведення практичних занять і самостійної роботи з курсу  
**«КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОСВІТНЬОМУ ПРОСТОРИ»**

для студентів-магістрів  
другого (магістерського) рівня вищої освіти  
за спеціальністю 011 «Освітні, педагогічні науки»  
за спеціальністю 231 «Соціальна робота»  
кваліфікації: магістр освітніх, педагогічних наук.  
Професіонал з управління та експертизи  
освітнього простору  
кваліфікації: магістр з соціальної роботи за спеціалізацією соціально-психологічна  
реабілітація  
(заочна форма навчання, 2022-2023 н.р.)

Уклала : доц. Яремчук Н. Я

**Метою викладання навчальної дисципліни «Комунікативні технології в освітньому просторі»** є оволодіння теоретичними основами комунікативних технологій та практичними вміннями у застосуванні їх у професійній діяльності фахівців соціально-педагогічних спеціальностей; формування у майбутніх фахівців комунікативної компетентності.

**Основні завдання вивчення навчальної дисципліни «Комунікативні технології в освітньому просторі»:**

- формування знань про феномен «комунікативні технології»: структури, функції, різновиди, теорії, моделі;
- розкриття психологічної природи комунікативних технологій та особливостей їх впливу на особистісний розвиток, встановлення міжособистісної та професійної взаємодії, масові комунікативні процеси;
- представлення конструктивних та деструктивних особливостей професійно-педагогічної комунікації та відповідних технологічних прийомів;
- формування умінь підготовки і проведення переговорів, публічного виступу, тренінгу;
- набуття умінь комунікації у колективі, ведення бесід та дискусій, здійснення нарад, ділових телефонних розмов;
- виявлення специфіки побудови комунікативної взаємодії в умовах дистанційного простору;
- визначення особливостей застосування комунікативних технологій у професійній діяльності фахівців соціально-педагогічних спеціальностей.

Вивчення навчальної дисципліни «Комунікативні технології в освітньому просторі» забезпечує такі **програмні результати навчання**:

### ***Знання***

Сформувані знання про феномен «комунікативні технології» як складової комунікативної компетентності сучасних фахівців в умовах інформаційного суспільства.

Застосовувати науковий підхід щодо практики використання комунікативних технологій у проведенні переговорів, підготовці і виголошенні промов, організації тренінгів, побудови ділових взаємостосунків під час нарад, дискусій, бесід, ділових телефонних розмов, комунікації в умовах дистанційної взаємодії.

Визначати та розширювати знання про процесуальний компонент освітнього процесу із представленням комунікативних технічних прийомів для оптимізації побудови освітнього простору.

### ***Уміння***

Розвивати загальні уміння застосування комунікативних технологій у побудові комунікативної взаємодії на міжособистісному, професійному, масовому, публічному, організаційному рівнях в умовах освітнього простору.

Вміти презентувати результати професійно-освітньої діяльності, виголошуючи промови, вирішувати дискусійні (конфліктні) ситуації шляхом проведення переговорів, організувати освітню практику в умовах тренінгів, побудувати комунікативний процес професійного спрямування у діловому колективі, забезпечити дистанційну комунікацію.

Застосовувати інструментарій комунікативних технологій у професійно-педагогічній діяльності фахівців соціально-педагогічних спеціальностей з позиції викладацької та наукової комунікації.

### ***Комунікація***

Встановлювати ефективну комунікацію у професійному середовищі, комунікувати з громадськістю щодо інформування та обговорення змін в освітній теорії та практиці.

Забезпечувати комунікативну взаємодію в освітньому середовищі, формувати готовність до роботи в команді, застосовувати прикладні аспекти професійно-педагогічного спілкування, розв'язувати конфлікти.

Використовувати ресурси та засоби інформаційних та комунікативних технологій для досягнення освітніх цілей, розвитку зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації, створення позитивного іміджу закладу.

### ***Автономія та відповідальність***

Демонструвати відповідальність за організацію та управління освітнім процесом із дотриманням норм педагогічної та наукової етики.

Поєднувати комунікативні технології із організацією професійної діяльності, як в автономному режимі, так і в рамках співпраці.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин/ 3 кредити ECTS.

## **Змістовий модуль 1. Комунікативні технології як соціокультурний феномен**

### **ТЕМА № 1: Комунікативні технології. Особливості організації комунікативного простору**

1) Особливості феномену комунікації в інформаційному суспільстві. Зміст понять «спілкування», «комунікація», «комунікативна технологія», «інформаційне суспільство», «інформаційна гігієна». Розвиток комунікативних технологій: історичний аспект.

2) Комунікативні технології: структура, функції, типи, специфіка застосування.

3) Поняття «комунікативне середовище», «комунікативна діяльність», «комунікативний процес», «комунікативний акт». Складові комунікативного процесу: інформація-повідомлення-розуміння. Поняття повідомлення. Кодування/декодування повідомлення. Головні компоненти комунікації: зміст повідомлення, засіб (канал) передачі повідомлення, особистість або джерело. Проблема зворотного зв'язку в комунікації. Здійснення зворотного зв'язку в різних типах суспільств. Комунікативний ефект як результат сприймання матеріалу. Прогнозовані та непрогнозовані комунікативні ефекти.

4) Гуманістична парадигма спілкування. Теорії організації комунікативного простору (символічна; візуальна; організація подій; міфологічна; комунікативна). Моделі комунікації.

5) «Комунікативні технології в освітньому просторі» як навчальна дисципліна, її предмет та завдання. Комунікативні технології у професійній діяльності

сучасного фахівця, його комунікативна поведінка. Особливості застосування комунікативних технологій в освітньому просторі.

**Головні поняття теми:** «спілкування», «комунікація», «комунікативна технологія», «інформаційне суспільство», «інформаційна гігієна», «комунікативне середовище», «комунікативна діяльність», «комунікативний процес», «комунікативний акт», «пропаганда», «контрпропаганда».

**Працюємо у групах.** *Відобразіть у своїх аналітичних міркуваннях:* «Яка із теорій організації комунікативного простору представлена у назвах низки сучасних досліджень «Міфи про охорону здоров'я» (Г. Мінцберг), «Міфи про брендинг» (С. Бейлі, Е. Мілліган), «Міф про мотивацію» (Дж. Гейден). Спростуйте або доведіть: 1) міф(и) про якісну освіту у вищій школі України; 2) про реформу шкільної освіти в Україні; 3) міф(и) про освіту за кордоном.

**Працюємо індивідуально.** *Підготуйте презентацію:* «Технології комунікації з точки зору історіографії та сучасності».

**Дискусія.** *Підготувати аргументи для проведення дискусії:* «Фактори/чинники дієвості пропаганди у нашому житті. Проілюструвати випадки вдалої та невдалої пропаганди»

**Запитання та завдання для самостійної підготовки:**

- 1) Що, на Вашу думку, є фактором того, що комунікативні технології стали прикладним інструментарієм суспільного життя?
- 2) Здійснити аналіз наукової статті - Холод О.М. Специфіка формування теорій комунікаційних технологій. *Соціальні комунікації.* №2 (14), 2013. С. 45-52.
- 3) За матеріалами рекомендованої літератури проаналізувати теорії організації комунікативного простору (символічна; візуальна; організація подій; міфологічна; комунікативна).
- 4) Здійсніть аналітичний огляд: «Символи мого життя».
- 5) Дослідити особливості пропаганди як комунікативної технології (поняття, принципи, моделі, технічні прийоми; структурні елементи побудови пропагандистського тексту). Контрпропагандистські моделі.
- 6) Проаналізувати пропагандистський текст із сучасних інтернет-ресурсів чи періодичних видань.
- 7) Яким чином професійна діяльність управлінця та експерта у галузі освіти пов'язана із використанням комунікативних технологій?
- 8) Який зв'язок між комунікативними технологіями і освітнім простором?

*Рекомендована література:* 1, 3, 17, 18.

**ТЕМА № 2: Психологічні аспекти комунікативних технологій. Технологічні прийоми комунікації у побудові інформаційно-комунікативної взаємодії**

1) Особливості комунікативного розвитку людини. Концептуальні засади комунікативного потенціалу особистості. Вплив кризових періодів розвитку особистості на специфіку спілкування. Взаємозв'язок деформації спілкування і асоціальних проявів особистості.

2) Професійно-педагогічна комунікація. Педагогічне спілкування як провідна складова професійно-педагогічної комунікації. Способи структурування

комунікативного процесу. Педагогічне спілкування як діалог. Функції, структура та стилі педагогічного спілкування. Комунікативна, перцептивна та інтерактивна сторони педагогічного спілкування. Бар'єри у процесі спілкування. Чинники позитивного і негативного ставлення до мовця (зовнішній вигляд, манери поведінки, внутрішні якості особистості). Особливості вербального та невербального спілкування. Побудова комунікабельної взаємодії з різними типами людей (маломовність, балакучість, сором'язливість тощо). Особливості конфліктів у педагогічній взаємодії. Види, причини, структура і динаміка педагогічного конфлікту. Стратегії поведінки у вирішенні педагогічних конфліктів. Правила педагогічного спілкування.

3) Особливості ефективної комунікації: умови, способи оцінки комунікативного потенціалу, критерії результативності. Поняття «інформаційний комфорт» та шляхи його встановлення.

4) Культура і уміння слухання. Рефлексивне і нерефлексивне слухання. Способи рефлексивного слухання. Правила нерефлексивного слухання. Слухання у конфліктній взаємодії. Прийоми реагування на некоректну поведінку співрозмовника.

5) Переконавання і навіювання в процесі комунікації: різновиди та прийоми.

**Головні поняття теми:** «комунікативний потенціал особистості», «деформації спілкування», «професійно-педагогічна комунікація», «діалог», «вербальне спілкування», «невербальне спілкування», «конфлікт», «інформаційний комфорт», «рефлексивне слухання», «нерефлексивне слухання», «переконання», «навіювання», «сугестивні технології», «масова комунікація».

**Працюємо у групах.** Змодельуйте у своїх міні-презентаціях «Маніпулювання громадською думкою», «Чорний піар як сугестивна технологія», «Сугестивний вплив в інтернет-мережі», «Маніпулятивна спрямованість масової комунікації».

**Працюємо індивідуально.** Викладіть свої думки у творчій роботі на одну із запропонованих тем: «Форми і методи психологічного захисту від маніпулятивного впливу», «Спілкування за умови масового скупчення людей», «Чинники деструктивного впливу на масову свідомість в умовах кризи».

**Дискусія.** Зорганізуйте дискусію в розрізі актуальних особливостей професійної діяльності сучасного фахівця: «Менеджмент кризових подій та правила спілкування за умов кризової (екстремальної) ситуації».

### **Запитання та завдання для самостійної підготовки:**

1) Проаналізувати особливості сугестивних комунікативних технологій (зміст, особливості функціонування та впливу, форми і методи психологічного захисту) звертаючись до навчальної літератури - Сугестивні технології маніпулятивного впливу: навч. посібник. Авт. кол.: В.М. Петрик, М.М. Присяжнюк, Л.Ф. Компанцева, Є.Д. Скулиш, О.Д. Бойко, В.В. Остроухов За заг. Ред. Є.Д. Скулиша Київ: ЗАТ «ВПОЛ», 2011. 248 с.

2) Проведіть дослідження: «Психологія масової комунікації». Обґрунтуйте, чим небезпечна масова комунікація. Сформулюйте правила поведінки в умовах масової комунікації.

3) Дослідіть зміст поняття «кризова ситуація». Проаналізуйте типи кризових явищ і ситуацій. Прорефлексуйте, відповідно до свого досвіду: комунікація та поведінка в умовах кризових ситуацій.

### ***Самостійна робота №1. Залікова вартість – 35 балів***

Підготувати рецензію науково-популярних досліджень із впровадження комунікативних технологій у суспільне життя та особистісно-професійний розвиток. У підборі першоджерел важливо орієнтуватись на запропонований рекомендований список або цілісно аргументувати свій вибір.

Список рекомендованої літератури:

1)Г. Почепцов. Від покемонів до гібридних війн: нові комунікативні технології XXI століття. Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2017. 260 с.

2)Г. Почепцов. Сучасні інформаційні війни. Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2015. 497 с.

3)О. Мороз. Нація овочів? Як інформація змінює мислення і поведінку українців. Київ, 2021. 288 с.

4)Д. Кулеба. Війна за реальність: як перемогти у світі фейків, правд і спільнот. Київ: Книголав, 2019. 384 с.

5)Сугестивні технології маніпулятивного впливу : навч. посібник. Авт. кол.: В.М. Петрик, М.М. Присяжнюк, Л.Ф. Компанцева, Є.Д. Скулиш, О.Д. Бойко, В.В. Остроухов; За заг. Ред. Є.Д. Скулиша Київ: ЗАТ «ВПОЛ», 2011. 248 с.

6)Алекс Сучжон-Кім Пан. Гаджет-залежність. Як отримувати інформацію не руйнуючи себе та інших. Харків, 2020. 320 с.

7)Бейтс Б. Маленька книжка коучингових моделей. 76 способів допомогти менеджерам максимально ефективно використовувати людський ресурс. Харків: Видавництво «Ранок», 2019. 272 с.

*Вимоги до оформлення рецензії: обсяг 3-4 стор.; формат А 4; Times New Roman; 14 пт; міжрядк. інтерн. – 1, 5.*

*Рекомендована література: 1,10, 13, 14, 16.*

## **Змістовий модуль 2. Комунікативні технології у професійній діяльності фахівців соціально-педагогічних спеціальностей: теоретико-практичні аспекти**

### **ТЕМА №3: Технологія підготовки та проведення переговорів**

1) Зміст поняття «переговори». Структура переговорів. Етапи підготовки і проведення переговорів. Правила проведення успішних переговорів. Характеристика стилів переговорів: позиційний торг та гарвардська модель.

2)Організація і проведення процесу переговорів. Підготовка сторін до переговорів. Місце проведення та облаштування. Процес переговорів. Експертна консультація у переговорах.

3)Технічні прийоми, які використовуються під час ведення переговорів: перефразування, техніка «так-ні», уточнення, вербалізація, резюмування, «Я-висловлення», прийом «Відходу», прийом «Вичікування», прийом «Затягування», прийом «Висування вимог в останню хвилину», прийом «Подвійне тлумачення»,

техніка взаємодії щодо ідентифікації типу людей тощо. Прийоми тиску у переговорах.

4) Роль ефективних переговорів у побудові освітнього простору. Особливості ведення переговорів управлінців та експертів в організації освітнього простору у конфліктних ситуаціях професійної діяльності.

**Головні поняття теми:** «переговори», «стилі переговорів», «позиційний торг», «гарвардська модель переговорів», «технічні прийоми у переговорах».

**Працюємо у групах.** Презентуйте своє бачення: «У Скота Брауна виокремлено 6 елементів успіху у переговорах («раціональність», «розуміння», «спілкування», «достовірність», «уникнення повчального тону», «прийняття»). Які б ви запропонували 6 складових перемоги у переговорах?»

**Працюємо індивідуально.** Сформулюйте рекомендації для учасників переговорів у застосуванні стилю співробітництва.

**Дискусія.** Аргументуйте «за» і «проти» авторського принципу Джима Кемпа «Спершу скажи «ні»» (Дж. Кемп Спершу скажи «НІ». Інструменти професійного переговорника. Київ: Наш формат, 2019. 256 с.), які він системно пропонує у технології ведення переговорів. «Мій принцип «Спершу скажи «НІ» базується на розумінні того, що «ні» - це і є рішення. Поспішне «так», наймовірніше, є пасткою, а ухильна відповідь «можливо» ні до чого не приведе. А от «ні» є рішенням, яке спонукає до подальшого обговорення, що допоможе вам утримувати контроль». У виборі аргументів звертайтеся до авторських тверджень: «Найбільша слабкість під час переговорів – небезпека емоційної потреби», «Не беріть відмову близько до серця», «Добре, коли ти хочеш; погано, коли потребуєш», «На переговорах не проявляйте потреби, а лише бажання», «Нашою найбільшою силою є наша найбільша слабкість», «Настільки бездоганний, що аж страшно», «Переговори – це угода між двома й більше сторонами, за якої кожна з них має право на вето», «У діловому світі ми настільки охоплені емоційною атмосферою, яка створюється стратегією «виграти-виграти», що отримане у відповідь «ні» звучить занадто грубо», «Повага, а не дружба – саме те, що вам потрібно», «Для ділових людей і переговорників незалежно від їхньої сфери діяльності ефективність поваги є значно важливішим за приязнь», «Причиною прийняття невірних рішень під час переговорів є страх ухвалити неправильне рішення», «Переговори є низкою рішень», «У переговорах слід закладати можливість повторних переговорів», «Підгрунття успіху у переговорах – це дотримання своєї місії та мети», «Ваша місія й мета мають бути спрямовані на світ супротивника», «Облиште спроби контролювати результат – натомість зверніть увагу на свою поведінку та вчинки», «під час переговорів використовуйте «правильні» запитання», «У переговорах важливий бюджет часу та енергії».

### **Запитання та завдання для самостійної підготовки:**

1) На етапі підготовки для проведення переговорів важливий «документативний етап», де шляхом «комунікативного зондування» відбувається збір інформації про сторону опонента. Ваш алгоритм дій.

2) Дайте рекомендацію: «Успіх переговорів залежить від вміння прихилити партнера на свою сторону. Запропонуйте технології «переконання».

3) Підібрати та описати із літературних джерел техніки ведення переговорів.

4) Змодельуйте ситуацію: «Ви експерт освітніх проектів. Вас попросили надати експертну оцінку та експертну пораду для наступної ситуації. Між органами управління освіти та початковою школою приватної форми власності виникла суперечність на предмет невідповідності побудови освітнього процесу. Двояка оцінка низки зауваг вимагає проведення переговорів. За погодженням сторін ви учасник таких переговорів. Запропонуйте свій алгоритм дій у даній ситуації та особливості поведінки на переговорах.

*Рекомендована література: 2, 4, 8, 9.*

#### **ТЕМА № 4-5: Технологія підготовки і презентації промови**

1) Промова як вид мовленнєвої діяльності. Етапи підготовки промови. Тема і мета промови. Добір матеріалу. Види планів виступу.

2) Написання тексту промови. Особливості аргументації в промові: правила, способи, прийоми, переконливість аргументів; логічні помилки.

3) Композиція промови. Вступ промови. Головна частина виступу. Висновок промови.

4) Підготовка до виголошення промови (публічний виступ). Головні вимоги до публічного виступу. Способи підготовки до усного виступу.

5) Виголошення промови перед аудиторією. Особливості поведінки оратора а аудиторії (манера виступу, погляд, жести, голос, темп, інтонація, зовнішній вигляд, особистісні якості). Види аудиторій/типологія слухачів. Прийоми активізації уваги слухачів. Способи боротьби із хвилюванням під час виступу. Аналіз промови після її виголошення.

6) Класифікація промов. Інформаційна промова, промова з метою переконати, агітаційна промова, заклична промова, розважальна промова.

7) Презентація освітнього проекту.

**Головні поняття теми:** «промова», «аргументи промови», «логічні помилки», «публічний виступ», «прийоми активізації уваги слухачів», «інформаційна промова», «промова з метою переконати», «агітаційна промова», «заклична промова», «розважальна промова».

**Працюємо у групах.** Правила успішної промови.

**Працюємо індивідуально.** Презентація промови перед аудиторією.

**Дискусія.** «Відмінний текст промови, але провальний виступ» - секрет успішного виступу.

#### **Запитання та завдання для самостійної підготовки:**

1) Підібрати та проаналізувати промови виголошених в контексті реформ в системі освіти (наприклад, інтеграція в європейський освітній простір, «НУШ» тощо). Автором промови повинен бути фахівець з освітніх, педагогічних наук (науковець, посадова особа, державний службовець). Алгоритм аналізу промови представлений у лекційному матеріалі.

2) Підібрати приклади інформаційної промови, промови з метою переконати, агітаційної промови.



- 3) Яким чином слід визначати відповідність рівня підготовки слухачів до виголошеної промови? Аргументуйте зв'язок успішність виступу оратора із особливостями аудиторії.
- 4) Сформулюйте правила поведінки у зустрічі з аудиторією.
- 5) Наведіть приклади до різновидів запитань: «закрите питання», «відкрите питання», «риторичне питання», «зламне питання», «питання для розмірковування», «інформаційне питання», «узагальнююче (контрольне) питання», «зустрічне питання», «альтернативне питання», «спрямовувальне питання», «інформаційне питання», «вступне питання», «завершальне питання».
- 6) Укладіть промову з нагоди святкування річниці вашого навчального закладу /факультету.
- 7) На основі власного досвіду підготовки промов сформулювати 10 кроків до написання тексту успішної промови.
- 8) Використовуючи матеріали лекційного заняття із відповідної теми та особистий досвід виголошення промов як оратора та з позиції слухача, побудуйте текст промови. Тема промови формується вами, проте вона повинна відповідати актуальним питанням якості освіти, управління в сфері освіти, експертної діяльності в сфері освіти. Безпрограшний варіант – ознайомлення із вашою магістерською роботою студентів молодших курсів нашого факультету. Важливо, щоб промова була у формі діалогу з аудиторією (інтерактивний формат). Питання до аудиторії виділяйте курсивом. Захопіть аудиторію предметом вашого дослідження.

*Рекомендована література: 4, 7, 11, 12.*

### **ТЕМА № 6: Технологія підготовки і проведення тренінгів**

1) Особливості розроблення тренінгів. Визначення освітніх цілей та результатів. Підбір змістового матеріалу. Структурування навчального матеріалу. Роль інтерактивних методів навчання в формуванні композиції тренінгу. Оформлення роздаткового матеріалу для тренерів та учасників.

2) Проведення тренінгів: організація підготовки та проведення нарад перед тренінгом. Підготовка та проведення тренінгу в малих групах. Психологічні аспекти у роботі тренера. Методика використання засобів навчання під час проведення тренінгу.

3) Аналіз та оцінка результатів проведення тренінгу. Рекомендації в організації підготовки та проведення тренінгів у професійній діяльності управлінця та експерта освітнього простору.

**Головні поняття теми:** «тренінг», «композиція тренінгу», «тренер».

**Працюємо у групах.** Розробіть орієнтовну структуру тренінгу (тема на вибір) та частково презентуйте його частину.

**Працюємо індивідуально.** Які рекомендації для налагодження взаємодії між тренерами-інструкторами та учасниками тренінгу ви б сформулювали?

**Дискусія.** Ефективність проведення тренінгів – «за» і «проти».

**Запитання та завдання для самостійної підготовки:**

1) Проаналізувати тренінги із формування професійних компетентностей педагога.

2) Підготувати матеріал для побудови тренінгу із формування умінь експертної діяльності у професійній діяльності педагога.

3) Розробіть правила роботи в групі.

### ***Самостійна робота №2. Залікова вартість – 40 балів.***

Підготуйте текст тренінгу тема якого відповідатиме актуальним питанням побудови освітнього простору (Наприклад, формування професійних компетентностей педагога; із формування умінь експертної діяльності у професійній діяльності педагога тощо).

У представленні тренінгу повинна бути:

1) визначена мета (цілі) та завдання;

2) розроблений план-сценарій;

3) зазначене обладнання (медіапроектор, бейджики, таблички, скотч, папір для індивідуальних та групових вправ, маркери, роздруковані матеріали для вивчення тощо);

4) часова тривалість.

Загальна структура тренінгу має такий вигляд:

1) привітання, знайомство

2) вироблення правил роботи у групі

3) оголошення теми роботи

4) висловлювання очікувань учасників

5) розминка основна частина: вступне слово тренера (міні-лекція, повідомлення, інструкції тощо), різноманітні вправи, що закінчуються обговоренням і рефлексією

6) підбиття підсумків роботи

7) резюме ведучого

8) прощання.

Вимоги до оформлення тренінгу: обсяг 5-7 стор.; формат А 4; Times New Roman; 14 пт; міжрядк. інтерн. – 1, 5.

*Рекомендована література: 5, 7, 17.*

### **ТЕМА №7: Форми спілкування людей у колективі: бесіда, дискусія, нарада, телефонна розмова. Особливості організації дистанційного спілкування**

1) Особливості «офісної» комунікації». Етика корпоративної культури.

2) Правила ведення бесіди. Ділова бесіда. Класифікація суперечок. Дискусія як один з видів суперечки. Правила ведення дискусії. Форми організації дискусії.

3) Типологія нарад. Правила проведення нарад: вимоги до керівника та учасників. Головні помилки під час проведення нарад.

4) Правила проведення ділових телефонних розмов: рекомендації та «популярні» помилки.

5) Комп'ютерні засоби професійно-педагогічної комунікації. Специфіка комунікації в інтернет-просторі. Електронна пошта як засіб професійно-педагогічної комунікації. Робота фахівців сфери освіти з групами новин (участь у телеконференціях). Робота фахівців сфери освіти з електронними банками

інформації. Етичні правила комунікації у глобальних інформаційних мережах. Валеологічні аспекти роботи з комп'ютером.

б) Соціальні мережі як інноваційна комунікативна технологія. Різновиди соціальних мереж: традиційні і тематичні. Персональний сайт/сторінка як джерело інформації віртуального простору. Вебінар як нова комунікаційна практика.

Соціальні мережі у професійній діяльності сучасного фахівця із освітніх, педагогічних наук.

**Головні поняття теми:** «офісна комунікація», «корпоративна культура», «ділова бесіда», «дискусія», «нарада», «ділова телефонна розмова», «електронні банки інформації», «віртуальний простір», «соціальні мережі», «вебінар».

**Працюємо у групах.** Підберіть аргументи: «Соціальні мережі у професійній діяльності сучасного фахівця із освітніх, педагогічних наук».

**Працюємо індивідуально.** Сформулюйте правила проведення ділової бесіди та дискусії.

**Дискусія.** Охарактеризуйте гендерні властивості спілкування у діловому колективі.

**Запитання та завдання для самостійної підготовки:**

- 1) Дослідити особливості побудови комунікабельної взаємодії з різними типами людей (маломовний, балакучий, сором'язливий тощо).
- 2) Особливості застосування комунікативних технологій в малих і великих соціальних групах.
- 3) Сформулюйте рекомендації для створення доброзичливої атмосфери у колективі.
- 4) Розробіть композицію ділової телефонної розмови. Наведіть приклади фраз.
- 5) Обговоріть шляхи формування «інформаційної гігієни» у сучасному віртуальному просторі.
- 6) Зробіть добірку вебінарів із формування комунікативної компетентності освітян.
- 7) Звертаючись до літературних джерел та власного досвіду спілкування у професійній сфері сформулюйте по п'ять правил-рекомендацій для ведення: дискусії; наради; телефонної розмови; ведення письмової переписки через електронну пошту.

*Рекомендована література: 1, 4, 12.*

**ТЕМА № 8: Професійна комунікація фахівців соціально-педагогічних спеціальностей**

1) Професійна комунікація у фахівців соціально-педагогічних спеціальностей. Культура мови і культура мовлення фахівців сфери освіти. Етичний кодекс експерта у галузі освіти (взаємоповага експерта та представників освітньої установи; співпраця експерта та представників освітньої установи; дистанція в професійному спілкуванні; обґрунтованості результатів експертизи; адекватності методів експертизи; науковості результатів експертизи). Особливості онлайн-консультування та проведення вебінарів.

2) Роль і значення комунікативних технологій у науково-викладацькій діяльності. Особливості наукової комунікації: усна, письмова, електронні платформи.

3) Імідж управлінця та експерта у галузі освіти. Головні технології та методи побудови іміджу. Вплив комунікативної компетентності на формування іміджу. Науковий профіль вченого-викладача на наукових електронних платформах.

4) Здійснення зв'язків з громадськістю («паблік рілейшнз») як системна складова комунікативних технологій. Іміджеві технології в контексті «паблік рілейшнз».

5) Рекламна комунікація. Освітня реклама як засіб фахової комунікації.

**Головні поняття теми:** «професійна комунікація», «етичний кодекс фахівця», «онлайн-консультування», «наукова комунікація», «імідж фахівця», «науковий профіль вченого», «паблік рілейшнз», «рекламна комунікація», «освітня реклама».

**Працюємо у групах.** Підберіть аргументи: Імідж управлінця та експерта у галузі освіти.

**Працюємо індивідуально.** Підготувати есе-роздуми «Комунікативні технології у професійній діяльності управлінця та експерта освітнього простору».

**Дискусія.** Освітня реклама – потреби та можливості.

### **Запитання та завдання для самостійної підготовки:**

- 1) Дослідити технології побудови іміджу персоналії, організації.
- 2) Ваше бачення - здійснення зв'язків з громадськістю у професійній діяльності управлінця та експерта освітнього простору.
- 3) Особливості онлайн-консультування та проведення вебінарів у професійній діяльності фахівців соціально-педагогічних спеціальностей.

*Рекомендована література: 1, 6, 11, 15.*

### **Інформація щодо здійснення оцінювання навчальних досягнень студента**

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням:

- семінарські заняття – 15 (3 заняття по 5 балів): 15% семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 15;
- контрольні заміри (2 модульні контрольні роботи за тестовими завданнями): 20 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 20;
- самостійна робота – 75 (2 індивідуальні письмові завдання): 75% семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 75.

Критерії оцінювання семінарського заняття (5 балів): 0-3 бали - змістове відтворення матеріалу, апелювання до наукових поглядів, глибина аналізу предмета обговорення, виявлення причинно-наслідкових зв'язків, вміння проектувати стратегію розвитку, класифікувати, узагальнювати та систематизувати матеріал; активна позиція на занятті; 0-2 бали - частковий прояв даних критеріїв оцінювання.

Самостійна робота (2 індивідуальні письмові завдання)

*Самостійна робота №1 Залікова вартість – 35 балів*

Підготувати рецензію науково-популярних досліджень із впровадження комунікативних технологій у суспільне життя та особистісно-професійний розвиток. У підборі першоджерел важливо орієнтуватись на запропонований рекомендований список або цілісно аргументувати свій вибір.

Список рекомендованої літератури:

- 1) Г. Почепцов. Від покемонів до гібридних війн: нові комунікативні технології XXI століття. Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2017. 260 с.
- 2) Г. Почепцов. Сучасні інформаційні війни. Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2015. 497 с.
- 3) О. Мороз. Нація овочів? Як інформація змінює мислення і поведінку українців. Київ, 2021. 288 с.
- 4) Д. Кулеба. Війна за реальність: як перемогти у світі фейків, правд і спільнот. Київ: Книголав, 2019. 384 с.
- 5) Сугестивні технології маніпулятивного впливу : навч. посібник. Авт. кол.: В.М. Петрик, М.М. Присяжнюк, Л.Ф. Компанцева, Є.Д. Скулиш, О.Д. Бойко, В.В. Остроухов; За заг. Ред. Є.Д. Скулиша Київ: ЗАТ «ВПОЛ», 2011. 248 с.
- 6) Алекс Сучжон-Кім Пан. Гаджет-залежність. Як отримувати інформацію не руйнуючи себе та інших. Харків, 2020. 320 с.
- 7) Бейтс Б. Маленька книжка коучингових моделей. 76 способів допомогти менеджерам максимально ефективно використовувати людський ресурс. Харків: Видавництво «Ранок», 2019. 272 с.

Вимоги до оформлення рецензії: обсяг 3-4 стор.; формат А 4; Times New Roman; 14 пт; міжрядк. інтерн. – 1, 5.

*Критерії оцінювання:* 0-25 балів – загальний огляд ідеї, змісту, актуальності; власний погляд на проблему із представленням авторської думки; структурний, логічний та змістовий виклад матеріалу; 0-10 балів – бібліографічне посилання на першоджерело, грамотність викладу, цитувань, літературних посилів.

### *Самостійна робота №2 Залікова вартість – 40 балів*

Підготуйте текст тренінгу тема якого відповідатиме актуальним питанням побудови освітнього простору (Наприклад, формування професійних компетентностей педагога; із формування умінь експертної діяльності у професійній діяльності педагога тощо).

У представленні тренінгу повинна бути:

- 1) визначена мета (цілі) та завдання;
- 2) розроблений план-сценарій;
- 3) зазначене обладнання (медіапроектор, бейджики, таблички, скотч, папір для індивідуальних та групових вправ, маркери, роздруковані матеріали для вивчення тощо);
- 4) часова тривалість.

Загальна структура тренінгу має такий вигляд:

- 1) привітання, знайомство
- 2) вироблення правил роботи у групі
- 3) оголошення теми роботи
- 4) висловлювання очікувань учасників
- 5) розминка основна частина: вступне слово тренера (міні-лекція, повідомлення, інструкції тощо), різноманітні вправи, що закінчуються обговоренням і рефлексією

- 6) підбиття підсумків роботи
- 7) резюме ведучого
- 8) прощання.

Вимоги до оформлення тренінгу: обсяг 5-6 стор.; формат А 4; Times New Roman; 14 пт; міжрядк. інтерн. – 1, 5.

*Критерії оцінювання:* 0-30 балів – актуальність теми тренінгу, формулювання мети, дотримання структури, презентація змісту із наповненням тексту, представлення педагогічної взаємодії, інтерактивних методів навчання у кожному елементі структури; 0-10 балів – грамотність викладу, дотримання композиції структури, оформлення.

### Політика оцінювання

*Відвідування занять.* Обов'язковим компонентом оцінювання є відвідування занять (лекційних, семінарських) та активна навчальна діяльність під час їх проведення. За умови відсутності студента на заняттях із поважних причин (стан здоров'я, поважні сімейні обставини, міжнародне стажування) дозволяється відпрацювати впродовж консультаційних годин викладача.

*Академічна доброчесність.* Письмові роботи перевіряються викладачем у випадку виникнення сумнівів проходять перевірку на плагіат. За умови перевищення запозичення текстової інформації більше 50%, констатується викладачем як порушення академічної доброчесності і оцінювання роботи не проводиться.

*Дедлайни.* Не перевіряються письмові роботи, які подані невчасно. Терміни здачі робіт обумовлюються на початку викладання курсу.

### Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота								Сума
Змістовий модуль 1		Змістовий модуль 2						100
С 1	С 2	С 3	С 4	С 5	С 6	С 7	С 8	
5	СР(35) + МК (10)		5		5	СР (40)	МК (10)	

\*МК — модульний контроль (20 балів); С — семінарське заняття ( $5 \times 3 = 15$  балів); СР — самостійна робота ( $35+40 = 75$  балів).

### Політика оцінювання

*Відвідування занять.* Обов'язковим компонентом оцінювання є відвідування занять (лекційних, семінарських) та активна навчальна діяльність під час їх проведення. За умови відсутності студента на заняттях із поважних причин (стан здоров'я, поважні сімейні обставини, міжнародне стажування) дозволяється відпрацювати впродовж консультаційних годин викладача.

*Академічна доброчесність.* Письмові роботи перевіряються викладачем у випадку виникнення сумнівів проходять перевірку на плагіат. За умови перевищення запозичення текстової інформації більше 50%, констатується викладачем як порушення академічної доброчесності і оцінювання роботи не проводиться.

*Дедлайни.* Не перевіряються письмові роботи, які подані невчасно. Терміни здачі робіт обумовлюються на початку викладання курсу.

### **Рекомендована література**

#### **Базова**

1. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посібник. Київ: ВЦ «Академвидав», 2006. 256 с.
2. Гірник А.М. Основи конфліктології. Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.
3. Зражевська Н.І. Комунікаційні технології: лекції. Черкаси: Брама-Україна, 2010. 224 с.
4. Куньч З., Городиловська Г., Шмілик І. Риторика: навч. посібник. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2016. 496 с.
5. Методичні рекомендації для тренерів щодо розроблення та проведення тренінгів. Авт. Кол.: Т. Фулей, Н. Буруковська, Т. Будниченко, Г. Савченко Київ, 2016. 90 с.

#### **Допоміжна**

6. Авдєєва І.М., Мельникова І.М. Інноваційні комунікативні технології в роботі куратора академгрупи: навч. посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2007. 304 с.
7. Бейтс Б. Маленька книжка коучингових моделей. 76 способів допомогти менеджерам максимально ефективно використовувати людський ресурс. Харків: Видавництво «Ранок», 2019. 272 с.
8. Кемп Дж. Спершу скажи «Ні». Інструменти професійного переговорника. Київ: Наш формат, 2019. 256 с.
9. Кеннеді Г. Домовлятися завжди. Як досягати максимуму в будь-яких переговорах. Харків: Книжковий Клуб, 2016. 336 с.
10. Коновець О. Масова комунікація: теорія, моделі, технології: навч. посібник. Київ: ЛГУ, 2007. 266 с.
11. Комунікативна діяльність в державному управлінні: навч. посібник. Авт. кол.: Н.М. Драгомирецька, К.С. Кандагура, А.В. Букач Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017. 180с.
12. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібник. Суми: Університетська книга, 2016. 222 с.
13. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навч. посібник. Чернівці: Книга-XXI, 2010. 528 с.
14. Почепцов Г.Г. Теорія комунікації. Київ: Видавничий центр «Київський університет», 1999. 308 с.
15. Стратегія і тактика комунікацій із громадськістю для організацій третього сектора: Методичний посібник. За ред. В. Г. Королька. Київ: 2003. 216 с.
16. Сугестивні технології маніпулятивного впливу : навч. посібник. Авт. кол.: В.М. Петрик, М.М. Присяжнюк, Л.Ф. Компанцева, Є.Д. Скулиш, О.Д. Бойко, В.В. Остроухов; За заг. Ред. Є.Д. Скулиша Київ: ЗАТ «ВПІОЛ», 2011. 248 с.
17. Холод О.М. Комунікаційні технології: підручник. Київ: «Центр учбової літератури», 2013. 203 с.

18.Холод О.М. Специфіка формування теорій комунікаційних технологій. *Соціальні комунікації*. №2 (14), 2013. С. 45-52

### **Інформаційні ресурси в Інтернеті**

- 1.Офіційний сайт Міністерства освіти і науки України : веб-сайт. URL: <http://www.mon.gov.ua>.
2. <http://www.pidruchniki.ws/pedagogika>
- 3.<http://www.pedagogika.ucoz.ua>
- 4.<http://www.pedpresa.com.ua>

### **ПИТАННЯ НА ЗАЛІК**

1. Особливості феномену комунікації в інформаційному суспільстві.
2. Інтерпретація понять «спілкування», «комунікація», «комунікативні технології», «комунікативне середовище», «комунікативна діяльність», «комунікативний процес», «комунікативний акт».
3. Теорії організації комунікативного простору.
4. Моделі комунікації.
5. Комунікативні технології у професійній діяльності сучасного фахівця, його комунікативна поведінка.
6. Особливості застосування комунікативних технологій в освітньому просторі.
7. Концептуальні засади комунікативного потенціалу особистості. Вплив кризових періодів розвитку особистості на специфіку спілкування.
8. Функції, структура та стилі педагогічного спілкування.
9. Комунікативна, перцептивна та інтерактивна сторони педагогічного спілкування.
- 10.Бар'єри у процесі спілкування. Чинники позитивного і негативного ставлення до мовця (зовнішній вигляд, манери поведінки, внутрішні якості особистості).
- 11.Особливості вербального та невербального спілкування.
- 12.Особливості конфліктів у педагогічній взаємодії. Види, причини, структура і динаміка педагогічного конфлікту. Стратегії поведінки у вирішенні педагогічних конфліктів.
13. Культура і уміння слухання. Рефлексивне і нерефлексивне слухання. Способи рефлексивного слухання. Правила нерефлексивного слухання.
14. Переконавання і навіювання в процесі комунікації: різновиди та прийоми.
15. Сугестивні технології маніпулятивного впливу. Теорія маніпуляції та поняття маніпулятивного впливу. Форми і методи психологічного захисту від маніпулятивного впливу.
16. Масові комунікативні процеси. Спілкування за умови масового скупчення людей. Маніпулятивна спрямованість масової комунікації.
17. Особливості комунікативної дії в умовах кризових ситуацій. Правила спілкування за умов кризової (екстремальної) ситуації.
- 18.Зміст поняття «переговори». Структура переговорів. Етапи підготовки і проведення переговорів. Правила проведення успішних переговорів. Характеристика стилів переговорів: позиційний торг та гарвардська модель.
- 19.Організація і проведення процесу переговорів. Підготовка сторін до переговорів. Місце проведення та облаштування. Процес переговорів. Експертна консультація.



20. Технічні прийоми, які використовуються під час ведення переговорів. Прийоми тиску у переговорах.
21. Промова як вид мовленнєвої діяльності. Тема і мета промови. Етапи підготовки промови. Добір матеріалу. Види планів виступу.
22. Написання тексту промови. Особливості аргументації в промові: правила, способи, прийоми, переконливість аргументів; логічні помилки.
23. Композиція промови. Вступ промови. Головна частина виступу. Висновок промови.
24. Підготовка до виголошення промови (публічний виступ). Головні вимоги до публічного виступу. Способи підготовки до усного виступу.
25. Виголошення промови перед аудиторією. Особливості поведінки оратора а аудиторії. Види аудиторій/типологія слухачів.
26. Прийоми активізації уваги слухачів. Способи боротьби із хвилюванням під час виступу. Аналіз промови після її виголошення.
27. Класифікація промов. Інформаційна промова, промова з метою переконати, агітаційна промова, заклична промова, розважальна промова.
28. Особливості розроблення тренінгів. Визначення освітніх цілей та результатів. Підбір змістового матеріалу. Структурування навчального матеріалу.
29. Роль інтерактивних методів навчання в формуванні композиції тренінгу. Оформлення роздаткового матеріалу для тренерів та учасників.
30. Проведення тренінгів: організація підготовки та проведення нарад перед тренінгом. Підготовка та проведення тренінгу в малих групах.
31. Аналіз та оцінка результатів проведення тренінгу.
32. Ділова бесіда. Правила ведення бесіди.
33. Класифікація суперечок. Дискусія як один з видів суперечки. Правила ведення дискусії. Форми організації дискусії.
34. Типологія нарад. Правила проведення нарад: вимоги до керівника та учасників. Головні помилки під час проведення нарад.
35. Правила проведення ділових телефонних розмов: рекомендації та «популярні» помилки.
36. Особливості застосування комунікативних технологій в малих і великих соціальних групах. Психологія міжгрупових відносин.
37. Специфіка комунікації в інтернет-просторі. Електронна пошта як засіб професійно-педагогічної комунікації.
38. Робота фахівців сфери освіти з групами новин (участь у телеконференціях).
39. Робота фахівців сфери освіти з електронними банками інформації.
40. Етичні правила комунікації у глобальних інформаційних мережах. Валеологічні аспекти роботи з комп'ютером.
41. Соціальні мережі як інноваційна комунікативна технологія. Різновиди соціальних мереж: традиційні і тематичні. Персональний сайт/сторінка як джерело інформації віртуального простору.
42. Вебінар як нова комунікаційна практика. Соціальні мережі у професійній діяльності сучасного фахівця із освітніх, педагогічних наук.
43. Професійна комунікація у експертній та консультативній діяльності управлінця та експерта освітнього простору.
44. Культура мови і культура мовлення фахівців сфери освіти.

45. Етичний кодекс експерта у галузі освіти (взаємоповага експерта та представників освітньої установи; співпраця експерта та представників освітньої установи; дистанція в професійному спілкуванні; обґрунтованості результатів експертизи; адекватності методів експертизи; науковості результатів експертизи).
46. Роль і значення комунікативних технологій у науково-викладацькій діяльності. Особливості наукової комунікації: усна, письмова, електронні платформи.
47. Імідж управлінця та експерта у галузі освіти. Головні технології та методи побудови іміджу.
48. Вплив комунікативної компетентності на формування іміджу. Науковий профіль вченого-викладача на наукових електронних платформах.
49. Здійснення зв'язків з громадськістю («паблік рілейшнз») як системна складова комунікативних технологій.
50. Рекламна комунікація. Освітня реклама як засіб фахової комунікації.