

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВСП «ЕКОНОМІКО-ПРАВНИЧИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

Олена ГРИБАНОВА

2024

**ТЕХНОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В
СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки фахових молодших бакалаврів

галузі знань: 23 соціальна робота

спеціальності: 231 соціальна робота

освітньо-професійної програми: соціальна адвокація

Укладач/Укладачі: Ядрук Н.В.

Обговорено та ухвалено
на засіданні циклової комісії соціальної
роботи, педагогіки та адвокації
Протокол № 1 від «28» серпня 2024

Голова ЦК Олена МАЛОВІЧКО
(підпис) (ім'я, прізвище)

Ухвалено методичною радою коледжу

Протокол № 1 від «18» вересня 2024
Заступник директора з НМР

Альона ХОДАКОВСЬКА
(підпис) (ім'я, прізвище)

2024 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо- кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів – 3	Галузь знань <i>23 соціальна робота</i> _____ (шифр і назва)	Нормативна	
Загальна кількість годин - 90	Спеціальність _____ <i>231 соціальна робота</i> _____ (шифр і назва)	Рік підготовки:	
		3 -й	
		Лекції	
Тижневих аудиторних годин для денної форми навчання: – 2 год	Освітньо-кваліфікаційний рівень: фаховий молодший бакалавр	14 год.	
		Практичні, семінарські	
		28 год.	
		Лабораторні	
		0 год.	0 год.
		Самостійна робота	
		48 год.	
		Вид контролю: залік	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Технології професійної комунікації в соціальній роботі» є підвищення рівня комунікативної компетенції у здобувачів освіти, опанування інструментів усіх видів професійної комунікації, як з цільовою групою клієнтів, так з потенційними та наявними партнерами якими можуть бути представники влади, громади, бізнесу, ЗМІ, тощо.

У разі успішного завершення курсу здобувач освіти набуває програмні компетентності (з ОПП):

ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 8. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК 10. Здатність до виявлення та вирішення проблем.

СК 12. Здатність дотримуватися етики професійного спілкування і стандартів соціальної роботи.

СК 13. Здатність врегульовувати конфліктні ситуації шляхом надання комплексу соціально-психологічних послуг.

СК 14. Здатність до конструктивного діалогу, спонукання до дій та мотивування шляхом застосування різних мовних прийомів риторики.

Програмні результати навчання, які досягаються за допомогою вивчення освітніх компонентів (з ОПП):

РН 2. Володіти державною та іноземною мовами у професійному середовищі.

РН 16. Володіти мовленнєвими прийомами необхідними для створення конструктивного діалогу з клієнтами соціальних служб та різними соціальними групами.

3. Програма навчальної дисципліни

Розділ 1. Теоретичний аспект комунікації в соціальній роботі

Тема 1. Вступ до курсу. Комунікація як чинник соціального партнерства

Поняття соціального партнерства. Засоби комунікації як засоби реалізації соціального партнерства. Об'єкти, суб'єкти та цілі соціального партнерства. Перелік основних принципів соціального партнерства. Основні напрямки партнерства в соціальній сфері. Сутність поняття «комунікація». Функції комунікації. Види комунікації. Поняття «комунікативна стратегія». Відповіді на запитання яких потребує комунікативна стратегія. Види комунікативних стратегій. Цільова аудиторія в комунікації. Повідомлення та його складові. Наявність емоцій в комунікації. Комунікаційний процес та його складові. Етапи комунікаційного процесу. Поняття «комунікаційний канал». Види комунікаційних каналів. Стратегічний план комунікації. Ключові компоненти стратегічного плану комунікації. Комунікація як зміст та засіб для менеджера соціокультурної діяльності. Основні складові комунікативних здібностей.

Тема 2. Основні засади забезпечення соціального партнерства та професійних комунікацій в громаді

Поняття «громада». Типи громад. Поняття «територіальна громада». Ознаки територіальної громади. Поняття «міжсекторне партнерство». Основні складові міжсекторного партнерства. Групи партнерських відносин у системі міжсекторних взаємодій. Групи партнерських відносин. Складові формування механізмів міжсекторного партнерства. Етапи міжсекторного партнерства. Умови розвитку міжсекторного партнерства. Причини зацікавленості учасників міжсекторного партнерства один в одному. Поняття «соціальне замовлення». Мета й учасники соціального замовлення. Складові та види соціального замовлення. Етапи реалізації програмно-цільового соціального замовлення. Етапи реалізації конкурсного соціального замовлення. Моніторинг та його складові. Критерії виявлення найефективніших організацій. Види конфліктів у соціальному замовленні. Дії в разі назрівання конфлікту. Поняття «громадянське суспільство» та «інститути громадянського суспільства». Організації громадянського суспільства. Етапи розвитку громадських організацій. Факт-лист громадських організацій та типи факт-листів. Роль соціального партнерства в розвитку громад.

Тема 3. Комунікації органів влади та громади

Особливості державної влади. Поняття «соціальна правова держава» та її пріоритети. Держава як соціальний партнер. Функції державних органів влади. Поняття «партисипаторна демократія». Рівні та форми учасництва між владою та громадами. Форми долучення громадських представників до вирішення державних проблем. Звернення як механізм взаємодії громадянського суспільства з інститутами влади. Механізми комунікації із владою. Громадський контроль та його види. Принципи здійснення громадського контролю. Типи суб'єктів громадського контролю. Групи об'єктів громадського контролю. Громадська експертиза. Громадська експертиза. Громадський аудит та громадське розслідування. Обласні цільові програми сприяння співпраці органів влади й громади.

Тема 4. Технології комунікації бізнес-партнерів для реалізації соціокультурних ініціатив

Переговори. Методи ведення переговорів. Критерії ефективності переговорів. Принциповий підхід до ведення переговорів. Особливості уникнення суперечок. Стратегії ведення переговорів. Питання згідно зі стратегією win-win. Стратегії суперництва та пристосування. Стратегія маніпуляції. Стратегія компромісу. Етапи підготовки до переговорів. Мета та напрями підготовки переговорів. «Переговори про переговори». Змістовна підготовка до переговорів. Етапи ведення переговорів. Медіація як засіб переговорів по врегулюванню конфліктів

Тема 5. Технології комунікації із засобами масової інформації для реалізації соціокультурних ініціатив

Засоби масової інформації та їх функції. Класифікація ЗМІ та їх якості. Питання до планування роботи зі ЗМІ. Поради для роботи із журналістами. Принципи співпраці зі ЗМІ. Досьє на ЗМІ. Медіаліст та критерії відбору. Особливості комунікації з громадськістю через ЗМІ. Інструменти комунікації зі ЗМІ. Перелік найбільш поширених інструментів комунікації зі ЗМІ. Пресконференція та її планування. Пресреліз. П'ять запитань щодо написання пресрелізу. Пресанонс. Престур як спеціальний захід для журналістів. Фотофакт та його ознаки.

Розділ 2. Практичний аспект комунікації в соціальній роботі

Тема 6. Фасилітація в роботі менеджера соціальної діяльності

Поняття фасилітації. Шість категорій моделі компетенцій фасилітатора. Обов'язки фасилітатора. Завдання фасилітації. Основні ситуації, коли є потреба у фасилітаторі. Можливості фасилітатора та співробітників у процесі проведення групового засідання. Основні кроки підготовки групового засідання. Техніки фасилітації. Психотехніки під час фасилітації. Стадії

розвитку групи та роль фасилітатора на кожній із них. Інтерактивні вправи в процесі групової роботи. Форми надання інформації в процесі фасилітації групової роботи.

Тема 7. Технології комунікації для реалізації соціокультурних ініціатив у сфері волонтерства

Волонтерська діяльність та волонтерська допомога. Найважливіші риси волонтерства. Особливості та типи волонтерської діяльності. Чотири типи волонтерської діяльності. Принципи діяльності волонтерів. Етичні засади волонтерської діяльності. Етична поведінка стосовно волонтерської діяльності. Етична поведінка стосовно колег. Етична поведінка стосовно організації. Типологія волонтерів: волонтери, які працюють тривалий час. Типологія волонтерів: волонтери, які працюють невеликий проміжок часу. Типологія волонтерів за часом їх роботи. Правила роботи з волонтерами. Уникнення конфлікту з волонтерами. Модель оцінювання ризиків щодо виникнення конфліктів. Рішення щодо уникнення ймовірних конфліктів із волонтерами. Запитання створення сприятливого робочого клімату. Набір волонтерів в організацію. Види соціального мотивування волонтерів. Розроблення інформаційного пакету про зміст волонтерської діяльності.

Тема 8. Комунікація всередині організації

Мета та особливості внутрішньої комунікації в організації. Типи внутрішньої комунікації в організації. Канали внутрішньої комунікації в організації. Засоби внутрішньої комунікації в організації. Ознаки гарної внутрішньої комунікації в організації. Підходи для встановлення комунікацій із працівниками. Організаційні схеми горизонтального та вертикального поділу праці. Командоутворення та його етапи. Тактики розмови з підлеглим. Нарада як спосіб колективного обміну інформацією. Нарада як форма ділової розмови. Основна доповідь під час наради. Прийоми залучення та утримання уваги співрозмовників. Типові труднощі в процесі публічного виступу. Ділова бесіда як спосіб колективного обміну інформацією.

Тема 9. Міжкультурні комунікації в роботі менеджера соціокультурної діяльності

Об'єкт і предмет міжкультурної комунікації. Аспекти міжкультурної комунікації. Міжкультурна компетентність. Зміст міжкультурної компетентності. Емпатія й толерантність. Мультинаціональна компанія. Фактори керування компанією. Поняття «міжкультурний менеджмент». Етапи міжкультурної комунікації. Моделі міжкультурних розходжень. Стилi міжкультурної комунікації. Американський стиль ведення переговорів. Англійський стиль ведення переговорів. Французький стиль ведення переговорів. Німецький стиль ведення переговорів. Японський стиль ведення переговорів. Південнокорейський стиль ведення переговорів. Китайський стиль ведення переговорів. Арабський стиль ведення переговорів. Індійський стиль ведення переговорів. Італійський стиль ведення переговорів.

Іспанський стиль ведення переговорів.

Тема 10. Засоби писемної професійної комунікації

Види та ознаки документів. Поняття «документообіг» та «документознавство». Особливості написання ділового тексту. Структура ділового тексту. Правила складання тексту документа. Поняття «службовий лист». Класифікація листів. Етикет ділового листування: звертання. Особливості написання початкової фрази. Етикет ділового листування: завершальне речення та прощальна фраза. Зовнішнє оформлення листа.

Тема 11. Комп'ютерні комунікації в роботі менеджера соціокультурної діяльності

Поняття комп'ютерної комунікації. Комунікативні можливості комп'ютерної комунікації. Недоліки комп'ютерної комунікації. Класифікація комп'ютерної комунікації. Типи комп'ютерної комунікації. Особливості комп'ютерної комунікації. Правила комп'ютерної комунікації. Комп'ютерний сленг. Групи використання комп'ютерної термінології. Ознаки комп'ютерного спілкування. Специфічні графічні засоби в комп'ютерному спілкуванні. Робота з комп'ютерними мережами. Локальна комп'ютерна мережа.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тематичних розділів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
		л	с/п	лаб.	сам.роб.
1	2	3	4	5	6
Розділ 1. Теоретичні основи комунікаційних технологій					
Тема 1. Вступ до курсу. Комунікація як чинник соціального партнерства		2	2		4
Тема 2. Основні засади забезпечення соціального партнерства та професійних комунікацій в громаді.		1	2		4
Тема 3. Комунікації органів влади та громади		1	2		4
Тема 4. Технології комунікації бізнес-партнерів для реалізації соціокультурних ініціатив		2	4		4
Тема 5. Технології комунікації із засобами масової інформації для реалізації соціокультурних ініціатив		2	2		4
Разом за розділом 1		8	12		20
Розділ 2. Практичний аспект комунікації в соціальній роботі					
Тема 6. Фасилітація в роботі соціального адвоката		2	4		4
Тема 7. Технології комунікації для реалізації соціокультурних ініціатив у сфері волонтерства.		2	2		4
Тема 8. Комунікація всередині організації		2	2		4
Тема 9. Міжкультурні комунікації в умовах ведення переговорів			2		4
Тема 10. Засоби писемної професійної комунікації			2		4
Тема 11. Комп'ютерні комунікації в роботі менеджера соціокультурної діяльності			2		4
Захист ІДЗ			2		4
Разом за розділом 2		6	16		28
<i>Усього годин</i>		14	28		48

5. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Розділ 1. Теоретичні основи комунікаційних технологій		
1	Вступ до курсу. Комунікація як чинник соціального партнерства	2
2	Основні засади забезпечення соціального партнерства та професійних комунікацій в громаді.	1
3	Комунікації органів влади та громади	1
4	Технології комунікації бізнес-партнерів для реалізації соціокультурних ініціатив	2
5	Технології комунікації із засобами масової інформації для реалізації соціокультурних ініціатив	2
Розділ 2. Практичний аспект комунікації в соціальній роботі		
6	Фасилітація в роботі соціального адвоката	2
7	Технології комунікації для реалізації соціокультурних ініціатив у сфері волонтерства.	2
8	Комунікація всередині організації	2
Разом		14

6. Теми семінарських занять (практичних/лабораторних)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Розділ 1. Теоретичні основи комунікаційних технологій		
1	Комунікативна стратегія та комунікативний процес	2
2	Факт-лист громадських організацій та типи факт-листів	2
3	Звернення як механізм взаємодії громадянського суспільства з інститутами влади.	2
4	Стратегії ведення переговорів. Медіація як засіб переговорів по врегулюванню конфліктів.	4
5	Пресконференція, пресреліз, пресанонс.	2
Розділ 2. Практичний аспект комунікації в соціальній роботі		
6	Основні кроки підготовки групового засідання. Техніки фасилітації.	4
7	Види соціального мотивування волонтерів. Розроблення інформаційного пакету про зміст волонтерської діяльності.	2
8	Тактики розмови з клієнтами, підлеглими, партнерами	2
9	Комунікації в умовах ведення переговорів	2
10	Особливості написання ділового тексту	2
11	Типи та правила комп'ютерної комунікації	2
ІДЗ	Презентація	2
Разом		28

7. Самостійна робота

№ з/П	Назва теми	Кількість годин
1	Скласти повідомлення за схемою комунікаційного процесу.	4
2	Розробити факт-лист(за місцем практики, стажування чи роботи) для преси, що містить довідкові дані про організацію, її товари та послуги.	4
3	План проведення громадських зборів.	4
4	Розробити сценарій медіатора	4
5	Розробити пресреліз для адвокаційної компанії	4
6	Розробити сценарій фасилітаційної сесії	4
7	Розробити інформаційний пакет про зміст волонтерської діяльності (волонтер або організація обираються довільно)	4
8	Відзняти ролики діалогів керівник-підлеглий (робота парами які розподіляються за списком групи в журналі)	4
9	Розробити сценарій відповідно до обраної стратегії переговорів з іноземними представниками благодійного фонду з приводу отримання гранту	4
10	Скласти текст службового листа	4
11	Скласти текст листа з використанням комп'ютерного жаргону для спілкування в групі організації	4
12	ІДЗ	4
Разом		48

8. Індивідуальне завдання

Інформаційна стратегія та комунікація в період реалізації адвокаційної компанії

Завдання передбачає рівні виконання завдання і відповідно накопичення балів:

Середній рівень до 10 балів.

1. Розробіть комунікаційний план та канали повідомлення для впливу на основні цільові аудиторії адвокаційної кампанії, для яких і меседжі мають бути різними: -
Ті, на кого впливає проблема, на вирішення якої спрямована адвокасі кампанія;
- Ті, від кого залежить вирішення проблеми;
- Ті, хто може формувати громадську думку щодо проблеми;
- Ті, на кого потенційно можуть вплинути наслідки вирішення або не вирішення проблеми.

Достатній рівень до 15 балів

2. Розробіть комунікаційний план, меседжі та тексти повідомлення для впливу на основні цільові аудиторії адвокаційної кампанії:
- ті, на кого впливає проблема, на вирішення якої спрямована адвокасі кампанія;
- ті, від кого залежить вирішення проблеми;
- ті, хто може формувати громадську думку щодо проблеми;
- ті, на кого потенційно можуть вплинути наслідки вирішення або не вирішення проблеми.
Та надайте основний меседж адвокасі кампанії.

Високий рівень до 20 балів

Розробіть інформаційну комунікацію для адвокаційної кампанії

1. Публічні інформаційні повідомлення які містять мету та цілі кампанії для широкого загалу або громади загалом.

2. Цільові інформаційні повідомлення несуть у собі запити, адресовані конкретним стейкхолдерам.
3. Інформація про основні вимоги та як конкретна аудиторія може вплинути, тобто що ви хочете сказати (завдання і запити), кому ви хочете це сказати (об'єкти) і який підхід ви плануєте до них застосувати (тактика).
4. Основні меседжі
5. Складання плану впровадження комунікаційної стратегії
6. Надайте тексти основних ділових листів яких потребує реалізація адвокаційної кампанії.
7. Відео звернення та аудіо звернення в разі вибору відповідних каналів для повідомлення

9. Види контролю і система накопичення балів

Поточний контроль знань											інд. завд.	Залік	Сума
Модульна атестація № 1 (30 балів)					Модульна атестація № 2 (30 балів)								
T. 1	T. 2	T. 3	T. 4	T. 5	T. 6	T. 7	T. 8	T. 9	T. 10	T. 11			
Різнорівневі завдання 2-3-5 Тести до 3					Різнорівневі завдання 2-3-5 Тести до 3						10-15-20	20	100
30					30								

Робота на курсі передбачає асинхронний формат навчання тобто виконання передбачених цією програмою завдань у зручний для здобувача освіти час. Разом з тим їх виконання має бути здійснено у вказаний у завданні термін. Завдання з тем передбачають три рівні.

Виконання завдань **середнього рівня**. Ці завдання передбачають здатність здобувача освіти створення повідомлень для різних каналів спілкування. Роботи такого рівня дають можливість накопичити до 2 балів.

Виконання завдань **достатнього рівня** побудовані на частковій роботі з цільовою аудиторією (в рамках роботи або стажування). Роботи такого рівня дають можливість отримати максимальну кількість балів – 3 бали.

Виконання завдань **високого (творчого) рівня** – це безпосередня робота з організацією і певними групами населення. Завдання передбачають напрацювання компетенцій на рівні практичного застосування теоретичного матеріалу. Такі роботи за умови відповідності вимогам та прояву творчості дають можливість отримати максимальну кількість балів – 5.

Додатково в ході практичних занять за активну участь в обговоренні теми здобувач освіти може отримати 0,5 бали.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За 100-бальною шкалою	За національною шкалою
		Залік
A B C D E	90 – 100 (відмінно) Розроблено комунікативну стратегію для адвокаційної компанії. Здобувачі освіти виконують завдання високого рівня. Успішно складені тести Активна участь під час занять.	Зараховано
	85 – 89 (дуже добре) Розроблено комунікативну стратегію для адвокаційної компанії або надано план здійснення комунікації адвокаційної компанії. Здобувачі освіти виконують завдання високого рівня. Успішно складені тести Активна участь під час занять.	
	75 – 84 (добре) Розроблено план здійснення комунікації адвокаційної компанії. Здобувачі освіти виконують завдання високого та достатнього рівнів. Успішно складені тести	
	70 – 74 (задовільно) Розроблено план здійснення комунікації адвокаційної компанії. Здобувачі освіти виконують завдання достатнього та середнього рівнів. Успішно складені тести.	
	60 – 69 (достатньо) Розроблено план здійснення комунікації адвокаційної компанії. Здобувачі освіти виконують завдання середнього рівня. Складено тести.	
FX	35 – 59(незадовільно – з можливістю повторного складання) Виконано завдання середнього рівня. Складено тести.	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом) Складено тести.	

*Оцінювання заліку: зараховано/незараховано

9. Рекомендована література

Основна:

1. Повалій Т. Л. Соціальне партнерство та професійні комунікації в роботі менеджера соціокультурної діяльності : навчальний посібник / Т. Л. Повалій, О. П. Бойко. – Суми : Сумський державний університет, 2021. – 241 с.
2. Абрамович С., Чікарьова М. Мовленнєва комунікація : [навчальний посібник] / Семен Абрамович, Марія Чікарьова. Київ: Видавничий дім Дмитра Бураги, 2019. 460 с.
3. Бацевич Ф. Основи комунікативної лінгвістики: [навчальний посібник для ВНЗ] / Ф. Бацевич. Київ: Видавничий центр «Академія», 2021. 240 с.
3. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації: [навчальний посібник] / Ю. В. Косенко. Суми: СДУ, 2021. 187 с.
4. Семенюк О. А., Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації: [навчальний посібник для ВНЗ] / О. А. Семенюк, В. Ю. Паращук. Київ: Видавничий центр «Академія», 2021. 240 с.
5. Розбудова миру. профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект навчально-методичний посібник. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dnmcps.com.ua/sites/default/files/2018-11/19/%D0%9D%D0%B0%20%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B3%D1%83%20%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%83.pdf>

Додаткова:

1. Процедура проведення адвокаційної кампанії Громадської організації «Збережи Дніпро» код ЄДРПОУ (43436467). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.savednipro.org/wp-content/uploads/2022/10/procedura-provedennya-advokacijnoi%CC%88-diynalnosti-.pdf>
2. Орієнтація на клієнта: практичний poradnik для юриста системи надання БПД. Посібник, 2019 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://gala-project-2.gitbook.io/robota-z-kl-ntami-pos-bnik>
3. Роземберг М. Ненасильницьке спілкування: мова життя./ пер.з анг. Київ: Софія, 2019. 288с.
4. Ясиневи́ч Я. Я. Комунікація громадських ініціатив. Для тих, хто творить зміни. Практичний посібник / Інститут масової інформації. — Київ: ТОВ «Софія-А», 2016. — 104 с.
5. Комунікації в громадських організаціях: практ. посіб./ В.М. Говорухіна. – 2015. - 112с.

Інформаційні ресурси

<https://epkmoodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=81>

[illegible]