

Міністерство освіти і науки України
Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Т. Б. Костєва

Комунікації в соціальній сфері

Методичні вказівки

Випуск 371



Миколаїв – 2021

УДК 316.77 (076)
К 72

Рекомендовано до друку вченою радою Чорноморського національного університету імені Петра Могили (протокол № 4 від 13 травня 2021 р.)

Рецензент:

К 72

Костєва Т. Б. Комунікації в соціальній сфері : методичні вказівки / Т. Б. Костєва. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2021. – 36 с. – (Методична серія ; вип. 371).

Методичні вказівки містять програму дисципліни, плани лекцій та семінарських занять, питання для самостійної роботи студентів і підготовки до заліку, тестові та індивідуальні питання для проміжного та підсумкового контролю знань, список рекомендованої літератури та словник базових термінів. У процесі вивчення дисципліни «Комунікації в соціальній сфері» відбувається розкриття потенціалу людини, розвиток її професійних та особистих якостей, завдяки чому розвиваються нові здібності й навички, які підвищують ефективність роботи та покращують якість життя людини в цілому.

Основу знань варто використовувати у побудові суспільно-культурних, освітніх, політичних відносин, демонструвати навички культури спілкування та запобігання конфліктів. Здобутті знання допоможуть налагоджувати зв'язки у професійній сфері, оптимізувати ділові переговори та бути відкритим до нетворінгу.

Розраховано для студентів освітньо-професійної програми підготовки бакалавр за спеціальністю «Соціальна робота», аспірантів, викладачів, усіх, хто прагне до підвищення рівня знань у сфері комунікаційної культури та нетворкінгу.

УДК 316.77 (076)

ISSN 1811-492X

© Костєва Т. Б., 2021
© ЧНУ ім. Петра Могили, 2021

Зміст

Вступ.....	4
Опис навчальної дисципліни	6
Мета та завдання навчальної дисципліни.....	7
Програма навчальної дисципліни	9
Зміст навчальної дисципліни.....	10
Завдання до самостійної роботи.....	18
Система оцінювання роботи студентів	22
Критерії оцінювання.....	23
Питання для самоконтролю	24
Тестові завдання	26
Питання до заліку	29
Рекомендовані джерела інформації.....	31
Словник до курсу.....	33
Додаток	35

Вступ

Програма вивчення навчальної дисципліни «Комунікації в соціальній сфері» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра за напрямом підготовки 231 Соціальна робота.

Загальнотеоретичні та практичні засади теорій комунікації, основні поняття, методи аналізу та інструментарій комунікаційних процесів, особливості практичного застосування масово-комунікаційних технологій у соціально-політичній сфері суспільства та міжнародних інформаційних відносинах є провідною ланкою успішної взаємодії у сучасному глобалізованому світі. Соціальна, ділова комунікація все більше набирає обертів стійкого впливу на всі сфери життя людини. Знання, уміння особистості у сфері комунікації є якісною передумовою майбутнього успіху.

Мета: формування у студентів знань та вмінь комунікаційного процесу на різних рівнях та сферах: соціально-побутового, економічного, політичного, професійного та ділового. А також розвиток навичок нетворкінгу, невербальної комунікації для встановлення якісних зв'язків у суспільстві та комунікативної культури.

Предметом навчальної дисципліни є теоретичні основи, практичні методи та технології процесу комунікації, головні правила комунікативних зв'язків у діловій та соціально-політичній сфері, базиси нетворкінгу сучасного суспільства.

Основними формами вивчення дисципліни є: лекції, семінарські і практичні заняття, а також самостійна робота студентів. Під час проведення семінарських і практичних занять головна увага приділяється поглибленню студентами теоретичних знань з методології, методики, технології та організації комунікативного процесу.

Закріплення знань забезпечується шляхом виконання передбачених навчальною програмою завдань. В основу семінарських і практичних занять покладена робота студентів за індивідуальними завданнями під керівництвом викладача.

Міждисциплінарні зв'язки. «Комунікації в соціальній сфері» має міждисциплінарні зв'язки з такими науками, як: «Інформаційна діяльність особистості», «Соціальна психологія», «Психологія конфлікту», «Практикум коуч діяльності», «Психологія» тощо.

Програма навчальної дисципліни складається з двох змістовних модулів. Загальний обсяг дисципліни – 90 годин, самостійна робота – 54 години, 2 кредити ECTS, в тому числі лекційних занять – 18 годин, семінарських занять – 18 годин, форма підсумкового контролю – залік.

Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	Комунікації в соціальній сфері	
Галузь знань	23 – Соціальна робота	
Спеціальність	231 – Соціальна робота	
Спеціалізація (якщо є)	–	
Освітня програма	Соціальна робота	
Рівень вищої освіти	Бакалавр	
Статус дисципліни	Нормативна	
Курс навчання	2 курс	
Навчальний рік	2020–2021 н. р.	
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	
	2	
Загальна кількість кредитів ЕКТС / годин	3 кредитів / 90 годин	
Структура курсу: • лекції • семінарські заняття (практичні, лабораторні, півгрупові) • годин самостійної роботи студентів	Денна форма	
	18	
	18	
	54	
Відсоток аудиторного навантаження	40 %	
Мова викладання	Українська	
Форма проміжного контролю (якщо є)	–	
Форма підсумкового контролю	Залік	

Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Мета: надання студентам теоретичних знань в галузі соціальної комунікації та навичок практичної участі в різних типах соціальних комунікацій, формування системи знань про технології комунікації, їх ефективність. Вивчення курсу передбачає акцентування на умовах і критеріях ефективної комунікації, формування знань про ідеальну модель ефективного спілкування в умовах соціальних комунікацій.

1.2. Завдання дисципліни:

- сформувати знання щодо історії виникнення та розвитку теорії комунікації;
- сформувати навички практичного застосування методів, інструментів, типів, каналів та засобів комунікації;
- допомогти студентам оволодіти знаннями з теорії та практики комунікації;
- надати необхідну теоретичну та практичну базу задля встановлення і підтримки комунікативних зв'язків, між державою та суспільством, між людиною та світом, між державами та культурами.

Розроблена програма відповідає освітній програмі та орієнтована на формування **компетенцій студентів**.

Загальні компетенції (ЗК):

ЗК 2 Здатність вчитись і оволодіти сучасними знаннями.

ЗК 4 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 7 Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

Фахові компетенції (ФК):

ФК 7 Здатність до співпраці у міжнародному середовищі та розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

ФК 15 Здатність взаємодіяти з клієнтами, представниками різних професійних груп та громад.

ФК 18 Здатність до генерування нових ідей та креативності у професійній сфері.

Очікувані результати

1.3. У результаті вивчення дисципліни студент повинен *знати*:

- історичні витоки теорії комунікації;
- розуміти сутність понять, що складають теорію комунікації;
- класифікувати комунікаційні моделі та їхні головні складові;
- знати роль комунікації у розв'язанні міжнародних конфліктів.

вміти:

- застосовувати методи дослідження та аналізу комунікативних процесів;

- визначати особливості комунікаційних процесів всіх рівнів;
- застосовувати прогностичні моделі комунікації у сфері міжнародних відносин;
- поєднувати набуті теоретичні знання з практичною діяльністю під час розробки та впровадження комунікаційних кампаній.
- характеризувати наукові підходи до вивчення теорії та практики комунікації (вітчизняні та закордонні концепції);
- визначати місце, роль, значення теорії та практики комунікації у сучасному суспільстві;
- тлумачити зміст основних понять теорії комунікації;
- розуміти сутність понять, що складають теорію комунікації;
- класифікувати комунікаційні моделі та їхні головні складові;
- застосовувати методи дослідження та аналізу комунікативних процесів;
- формувати та визначати цілі під час комунікативного процесу;
- застосовувати технології ділової комунікації;
- оцінювати перспективи отримання / надання якісного результату у процесі комунікації;
- використовувати сучасні методи побудови якісного ділового діалогу.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 2 Вільно спілкуватися усно і письмово державною та іноземною мовами з професійних питань.

ПРН 17 Встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів.

ПРН 18 Налагоджувати співпрацю з представникам різних професійних груп та громад; використовувати стратегії індивідуального та колективного представництва інтересів клієнтів.

ПРН 21 Демонструвати толерантну поведінку, виявляти повагу до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, розрізняти вплив стереотипів та упереджень.

Контроль за засвоєнням матеріалу. Контроль знань студентів здійснюється у формі поточного та підсумкового етапів. Поточний контроль здійснюється під час вивчення тем, проведення семінарських занять. Підсумковий контроль проводиться відповідно до навчального плану у формі заліку, який має на меті перевірку знань студентів з теорії і виявлення навичок застосування отриманих знань під час вирішення практичних завдань, а також навичок самостійної роботи з навчальною і науковою літературою.

Програма навчальної дисципліни

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські)	Самостійна робота
1.	Типологія комунікації: види, рівні, форми, поняття	2	2	4
2.	Основи професійного ділового спілкування. Проблеми розуміння сутності комунікаційного процесу	2	2	6
3.	Комунікативні канали та бар'єри. Моделі комунікації та методи аналізу. Соціальна комунікація та роль у суспільній сфері	2	2	5
4.	Ефективний діалог	2	2	8
5.	Масова комунікація. Рівні комунікації. Спілкування в соціальних мережах	2	2	5
6.	Комунікативні технології. Комунікативна культура	2	2	8
7.	Соціальна комунікація. Політична комунікація. Міжнародні та міжкультурні культурні комунікації	2	2	6
8.	Вербальна і невербальна комунікація: баланс взаємозв'язку та можливостей впливу	2	2	4
9.	Комунікативні закони та соціальна комунікація в управлінні	2	2	8
	Всього за курсом	18	18	54

Зміст навчальної дисципліни

План лекцій (денна форма)

№	Тема заняття / план
1.	Типологія комунікацій: види, рівні, форми, поняття 1. Сутність процесу комунікації. 2. Комунікації між соціальним працівником і клієнтом. 3. Роль та місце комунікації у суспільстві. 4. Функції комунікації. 5. Історичні етапи розвитку та формування комунікативних теорій у ХХ ст. 6. Наукові підходи до вивчення теорії та практики комунікації. 7. Види і форми комунікації.
2.	Основи професійного ділового спілкування. Проблеми розуміння сутності комунікаційного процесу 1. Психологічна структура ділового спілкування. 2. Жанри усної ділової комунікації. 3. Принципи ефективного спілкування. 4. Сенс як основа змісту комунікативного повідомлення та дії. 5. Цілі спілкування: пізнавальна, надихаюча, експресивна. 6. Форми передачі змісту: мова, малюнок, лист. 7. Які умови успішної ділової комунікації? Національні особливості ділового спілкування. 8. Сприятливий психологічний клімат у діловому спілкуванні.
3.	Комунікативні канали та бар'єри. Моделі комунікації та методи аналізу. Соціальна комунікація та роль у суспільній сфері 1. Управління як форма комунікації. 2. Складові управлінської функції комунікації. 3. Діалог з точки зору комунікативної взаємодії. 4. Природні комунікативні канали: вокальний, візуальний, тактильний, нюховий, смаковий. 5. Класифікація комунікативних бар'єрів. 6. Основні характеристики комунікативних бар'єрів. 7. Комунікаційні аспекти соціалізації.
4.	Ефективний діалог 1. Формування діалогової культури: досвід, виклики. 2. Застосування діалогових навичок. 3. Діалог та суперечка: фокус, мета, відкритість і готовність до змін. 4. Задачі та способи застосування діалогу у вирішенні професійних завдань. 5. Поява війни нового типу: комунікація та конфлікти через екран. 6. Конфлікт у сучасному українському суспільстві. 7. Діалог як форма роботи в соціальних конфліктах. 8. Ефективне планування та проведення діалогу. 9. Інструменти діалогу у прийнятті ефективних рішень.

5.	Масова комунікація. Рівні комунікації. Спілкування в соціальних мережах 1. Функції суспільної комунікації. 2. Суспільство як об'єкт та суб'єкт комунікації. 3. Сучасні тенденції у масовій комунікації: глобалізація, демасовізація, конгломерація, конвергенція. 4. Концепція «інтерактивного суспільства». 5. Поняття, види та функції комунікації в малій групі. 6. Форми ділової комунікації в організації.
6.	Комунікативні технології. Комунікативна культура 1. Структурні моделі комунікації. 2. Основні елементи комунікаційного процесу. 3. Складові комунікативної технології. 4. Зв'язки з громадськістю. 5. Перфоманс. 6. Соціологічні моделі комунікації. 7. Інтернет-моделі комунікації.
7.	Соціальна комунікація. Політична комунікація. Міжнародні та міжкультурні культурні комунікації 1. Комунікація як соціальна дія. Соціально-комунікативна діяльність: види, рівні, форми. 2. Комунікаційні потреби особистості, соціальних груп, суспільства. Соціально-комунікаційні інститути та групи. 3. Організація сучасної соціальної моделі суспільства. 4. Соціальна реалізація інформації. 5. Громадська думка. Структура, засоби та моделі політичної комунікації. Україна у світовому інформаційно-комунікаційному просторі. 6. Чинники міжнародного іміджу України у світі.
8.	Вербальна і невербальна комунікація: баланс взаємозв'язку та можливостей впливу 1. Основні комунікативні дискурси. 2. Види та форми публічних виступів: промова, доповідь, проповідь, огляд подій. 3. Вербальна і невербальна комунікація.
9.	Комунікативні закони та соціальна комунікація в управлінні 1. Можливості спілкування в управлінському процесі. 2. Типи міжособистісного спілкування. 3. Стили спілкування в органах державної влади. 4. Позиції у спілкуванні. 5. Підготовка до ділових переговорів. 6. Фактори впливу на ефективний діалог.

План семінарських занять (денна форма)

№	Тема заняття / план
1.	Типологія комунікацій: види, рівні, форми, поняття 1. Сутність процесу комунікації. 2. Комунікації між соціальним працівником і клієнтом. 3. Роль та місце комунікації у суспільстві. 4. Функції комунікації. 5. Історичні етапи розвитку та формування комунікативних теорій у XX ст. 6. Наукові підходи до вивчення теорії та практики комунікації. 7. Види і форми комунікації.
2.	Основи професійного ділового спілкування. Проблеми розуміння сутності комунікаційного процесу 1. Психологічна структура ділового спілкування. 2. Жанри усної ділової комунікації. 3. Принципи ефективного спілкування. 4. Сенс як основа змісту комунікативного повідомлення та дії. 5. Цілі спілкування: пізнавальна, надихаюча, експресивна. 6. Форми передачі змісту: мова, малюнок, лист. 7. Які умови успішної ділової комунікації? Національні особливості ділового спілкування. 8. Сприятливий психологічний клімат у діловому спілкуванні.
3.	Комунікативні канали та бар'єри. Моделі комунікації та методи аналізу. Соціальна комунікація та роль у суспільній сфері 1. Управління як форма комунікації. 2. Складові управлінської функції комунікації. 3. Діалог з точки зору комунікативної взаємодії. 4. Природні комунікативні канали: вокальний, візуальний, тактильний, нюховий, смаковий. 5. Класифікація комунікативних бар'єрів. 6. Основні характеристики комунікативних бар'єрів. 7. Комунікаційні аспекти соціалізації.
4.	Ефективний діалог 1. Формування діалогової культури: досвід, виклики. 2. Застосування діалогових навичок. 3. Діалог та суперечка: фокус, мета, відкритість і готовність до змін. 4. Задачі та способи застосування діалогу у вирішенні професійних завдань. 5. Поява війни нового типу: комунікація та конфлікти через екран. 6. Конфлікт у сучасному українському суспільстві. 7. Діалог як форма роботи в соціальних конфліктах. 8. Ефективне планування та проведення діалогу. 9. Інструменти діалогу у прийнятті ефективних рішень.

5.	Масова комунікація. Рівні комунікації. Спілкування в соціальних мережах 1. Функції суспільної комунікації. 2. Суспільство як об'єкт та суб'єкт комунікації. 3. Сучасні тенденції у масовій комунікації: глобалізація, демасовізація, конгломерація, конвергенція. 4. Концепція «інтерактивного суспільства». 5. Поняття, види та функції комунікації в малій групі. 6. Форми ділової комунікації в організації.
6.	Комунікативні технології. Комунікативна культура 1. Структурні моделі комунікації. 2. Основні елементи комунікаційного процесу. 3. Складові комунікативної технології. 4. Зв'язки з громадськістю. 5. Перфоманс. 6. Соціологічні моделі комунікації. 7. Інтернет-моделі комунікації.
7.	Соціальна комунікація. Політична комунікація. Міжнародні та міжкультурні культурні комунікації 1. Комунікація як соціальна дія. Соціально-комунікативна діяльність: види, рівні, форми. 2. Комунікаційні потреби особистості, соціальних груп, суспільства. Соціально-комунікаційні інститути та групи. 3. Організація сучасної соціальної моделі суспільства. 4. Соціальна реалізація інформації. 5. Громадська думка. Структура, засоби та моделі політичної комунікації. Україна у світовому інформаційно-комунікаційному просторі. 6. Чинники міжнародного іміджу України у світі.
8.	Вербальна і невербальна комунікація: баланс взаємозв'язку та можливостей впливу 1. Основні комунікативні дискурси. 2. Види та форми публічних виступів: промова, доповідь, проповідь, огляд подій. 3. Вербальна і невербальна комунікація.
9.	Комунікативні закони та соціальна комунікація в управлінні 1. Можливості спілкування в управлінському процесі. 2. Типи міжособистісного спілкування. 3. Стили спілкування в органах державної влади. 4. Позиції у спілкуванні. 5. Підготовка до ділових переговорів. 6. Фактори впливу на ефективний діалог.

Практична частина семінарських завдань

Практичне завдання 1

Завдання 1. За запропонованими варіантами зробити лист-опис однієї з метафор:

«Передумовою серйозного мислення ми мусимо визнати етику дискурсу чи етику відповідальності у сенсі потенційно обмеженої спільноти, аргументуючи, що охоплює (існуючі поміж них) суперечності» (Карл-Отто Апель).

«Відповідальність – це комунікативне поняття, в якому перехрещуються мовні та реальні стосунки особи. Відповідальним є кожен, хто вступає в ситуацію "промови та відповіді"» (Манфред Рідель).

«Ми можемо розрізнити щонайменше дві форми комунікації (мови): комунікативну дію (взаємодію) з одного боку та дискурс – з іншого» (Юрген Хабермас).

«Комунікація вільних екзистенцій вимагає уникнення будь-яких усталених масштабів» (Карл Ясперс).

«Справжнє життя не можна зрозуміти як ізольовано існуюче переживання у сфері уособленого Я, адже воно ґрунтується на взаємозв'язку двох принципово рівноправних і, разом з тим, сильних реальностей, а саме – Я і Ти, і це є взаємопов'язаним процесом: коли Ти зустрічає Я, то і Я зустрічає Ти як якесь певне Ти» (Отто Фрідріх Больнов).

«Общество состоит не из индивидов, а из совокупности отношений, в которых эти индивиды находятся друг к другу» (Ігор Кон).

«Безперечно, комунікація відбувається лише через постійне структурне сполучення з системами свідомості, але безперервний процес відтворення комунікації через комунікацію (автопоезіс) специфікує сам себе і вписується до своєї мережі, а психічні системи здійснюють це через смисл» (Ніклас Луман).

Практичне завдання на парі: відобразити сходи комунікативної майстерності за схемою: *Комунікативна майстерність – моя комунікативна майстерність – найголовніша риса комунікативної майстерності.*

Обговорення, яким чином проявляються існуючі якості, чого не вистачає.

Практичне завдання 2

Завдання 1. Уявіть собі, що ви – голова благодійного фонду. Напишіть правила ділового спілкування для своїх підлеглих.

Завдання 2. Дізнайтеся у своїх рідних, друзів, якій геометричний фігурі вони віддають перевагу. Опишіть типологію особистості кожного з опитаних, спираючись на дані американського психолога С. Деллінгера.

Завдання 3. Складіть розгорнутий план презентації нової книги. Сформулюйте різні види питань до автора книги.

Завдання 4. Сформулюйте різного виду питання. Які питання важче формулювати? Чому?

Творче практичне завдання на тему «Спілкування в соціальних мережах» (знайти якнайбільше позитивних і негативних аспектів такого явища, обов'язково навести приклади, що підтверджують оцінку соціальних мереж).

Практичне завдання 3

1. Побудуйте моделі спілкування з урахуванням особливостей: лінійних моделей (Г. Д. Лассвела, К.-Е. Шеннона, Р. Якобсона, Ю. Лотмана); інтерактивних моделей (М. Бахтіна, Р. Барта, Г. Шпета); трансакційних моделей (В. Шрамма).

2. Назвіть основні національно-мовні символи і стереотипи різних етнічних груп і народів у процесі спілкування.

3. Змодельуйте ситуації спілкування з представниками інших культур, враховуючи національний мовний етикет і національно-мовні табу.

4. Поняття «культура» і «міжкультурна комунікація». Що означають поняття «поліхромна» і «монохромна» культура? З якою з цих культур ви ідентифікуєте себе?

5. Основні суб'єкти міжкультурної комунікації.

6. Рівні міжкультурної комунікації.

7. Зміст поняття «акультурація». Які чинники впливають на її характер?

8. Основні форми міжкультурної комунікації.

9. Позитивні і негативні результати взаємодії культур.

10. Поясніть, чому знання однієї лише мови партнера недостатньо для ефективної міжкультурної комунікації.

11. Визначите, в чому полягає специфіка невербальних аспектів та просторово-часових характеристик міжкультурної комунікації.

Практичне завдання 4

1. Наведіть приклади неусвідомлених довільних невербальних реакцій.
2. На чому заснований психологічний «детектор брехні»?
3. Які зовнішні прояви емоційних станів?
4. Як за допомогою «методу кодування виразів» провести аналіз експресивного стану людини?
5. Що розуміють під можливістю «програмувати простір»?
6. Перерахуйте і опишіть зони і дистанції партнерів, що спілкуються.
7. Яку інформацію про партнера можна отримати, інтерпретуючи активність його жестів? Які загальні правила «читання» пози?
8. Які нюанси контакту виражає рукостискання? Які його види?
9. Сформулюйте рекомендації підтримки візуального контакту.
10. Рух зіниць як закодована інформація у процесі спілкування.

Практичне завдання 5

У запропонованих ситуаціях виділіть комунікативну модель, визначте її основні характеристики.

Ситуація 1

Одна жриця не дозволяла своєму синові проголошувати політичні промови на тій основі, що якщо він говоритиме справедливо, то його зненавидять люди, а якщо він говоритиме несправедливо – боги. На це син заперечив, що він може проголошувати політичні промови, оскільки якщо він говоритиме справедливо, то його полюблять боги, а якщо несправедливо – люди.

Ситуація 2

У суді розбиралася справа старенької, що вкрала чайник вартістю до 50 копійок. Прагнучи паралізувати захист, прокурор сам висловив усі аргументи, які можна було привести в її захист: гірка нужда, незначимість крадіжки викликає тільки жалість. Але власність священна. Цивільне Життя тримається на власності. Якщо дозволити людям зазіхати на неї, країна загине. На що захисник Ф. М. Плевако відповів так: «Багато бід довелося зазнати Росії за більш ніж тисячолітнє існування. Усе здолала Росія. Але тепер... Старенька вкрала чайник ціною 50 копійок. Цього Росія, звичайно, не витримає, від цього вона загине». Стареньку виправдали.

Ситуація 3

Поясніть поняття «комплексний комунікативний аналіз» і його складові.

Проведіть комунікативний аналіз ситуації:

– Що, брате, примушують працювати?

– А, це ти, Бене! Я й не помітив.

– Слухай-но, я йду купатися... так, купатися! Мабуть, і тобі хочеться, га? Але. Тобі, звичайно, не можна, треба працювати. Ну, звичайно, ще б пак!

Том подивися на нього і сказав:

– Що ти називаєш роботою?

– І хіба це не робота?

Том знову взявся білити паркан і відповів недбало:

– Може, робота, а може, й ні. Я знаю тільки одне: Тому Соєру вона по душі.

– Ти що? Чи не хочеш ти сказати, що для тебе це заняття – приємне?

Щітка продовжувала гуляти по паркану.

– Приємне? А що в цьому такого неприємного? Хіба хлопцям кожного дня дістається білити паркани?

– Слухай, Томе. Дай і мені трохи побілити!

Том замислився і, здавалося, вже був готовий погодитися, але в останню мить передумав:

– Ні, ні, Бен... Однаково нічого не вийде. Чи ж бачиш, тітка Поллі дуже вередлива щодо цього забору: адже він виходить на вулицю. Якби це був той бік, що виходить у двір, інша справа, але тут вона страшенно сувора – потрібно білити дуже й дуже старанно... З тисячі... навіть, мабуть, з двох тисяч хлопців знайдеться лише один, хто зумів би вибілити його як слід.

– Та ти що? Ось ніколи б не подумав. Дай мені лише спробувати... хоч трішечки. Якби я був на твоєму місті, я б тобі дав. А, Томе?

– Бен, я би з радістю, слово честі, але тітка Поллі... Ось Джим теж просив, але вона не дозволила. Просив й Сід – не пустила. Тепер ти розумієш, як мені важко довірити цю роботу тобі? Якщо ти почнеш білити, а раптом щось не те...

– Дурниця! Я буду старатися не гірше за тебе. Мені б тільки спробувати! Слухай: я дам тобі серединку ось цього яблука.

– Гарзд! Втім, ні, Бен, краще не треба... побоюся я...

– Я дам тобі усе яблуко – все, що залишилося.

(Марк Твен «Пригоди Тома Соєра»).

Ситуація 4

Знайдіть прояви комунікативних девіацій у творах художньої літератури. Проаналізуйте причини невдач спілкування. Простежте, як мовленнєве непорозуміння призводить до розгортання конфлікту між персонажами.

Завдання до самостійної роботи

Підготовка доповіді. Метою самостійної роботи є: розвиток творчих здібностей та активізація розумової діяльності студентів; формування вмінь і навичок самостійної розумової праці; розвиток морально-вольових зусиль; формування в студентів потреби безперервного самостійного поповнення знань як необхідної умови професійного становлення. Студенти готують доповідь на одну із тем, запропонованих викладачем. Робота здається в письмовому вигляді та потребує публічного представлення. Тривалість захисту роботи – до 15 хв, де 10 хв відводиться на презентацію та 5 хв на можливі запитання після неї.

Доповідь набирають на комп'ютері в текстовому редакторі «WORD» (шрифт – 14, «Times New Roman», інтервал – 1,5). Береги: верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм, лівє – 25 мм, правє – 20 мм. Її роздруковують на принтері з одного боку аркуша білого паперу формату А4 (210Х297 мм). Обсяг роботи: 10–15 сторінок.

Тематика доповідей

1. Управління як форма комунікації. Складові управлінської функції комунікації.
2. Історичні етапи розвитку та формування комунікативних теорій у ХХ ст.
3. Психологічна структура ділового спілкування.
4. Комунікативні бар'єри: сутність, прояв, способи подолання.
5. Діалог з точки зору комунікативної взаємодії.
6. Основні характеристики комунікативних бар'єрів.
7. Комунікація як соціальна дія.
8. Місце та роль соціальної комунікації у суспільстві.
9. Комунікаційні потреби особистості, соціальних груп, суспільства.
10. Структура, засоби та моделі політичної комунікації.
11. Україна у світовому інформаційно-комунікаційному просторі. Чинники міжнародного іміджу України у світі.
12. Конфлікт у сучасному українському суспільстві.
13. Ефективне планування та проведення діалогу.
14. Діалог з точки зору комунікативної взаємодії.
15. психологічний клімат у діловому спілкуванні.

Вимоги до оформлення доповідей / реферату

1. **Зміст** реферату повинен відповідати темі, зазначеній у **заголовку**. Обсяг реферату може становити до 12–17 аркушів формату А4 друкованого тексту. Кількість опрацьованої літератури – не менше ніж 10–11 джерел. Залежно від теми реферату список літератури може мати до 25 джерел.

2. План реферату складається зі вступу, основної частини (можливі підрозділи або параграфи), висновків та списку використаної літератури. У вступі зазначаються актуальність теми, причини вибору саме цієї теми студентом, цілі та завдання дослідження, а також короткий огляд-аналіз опрацьованої літератури (історіографія питання). У кінці основної частини (підрозділу) повинні бути короткі висновки. Загальні висновки містять у собі підсумки, яких дійшов студент, опрацювавши означену літературу, відповідно до цілей і завдань, вказаних у вступі. Список літератури повинен бути побудований за такою схемою: підручники (за абеткою), монографічна література (за абеткою), періодика (за абеткою), довідникова література (за абеткою). Нумерація джерел та літератури наскрізна.

3. Посилання на літературу вмішуються у тексті в квадратних дужках, де вказується порядковий номер джерела у списку літератури, через кому – сторінка, на яку посилаєтесь. Наприклад, [5, с. 15].

4. Оформлення реферату:

а) 1-й аркуш – титульний;

б) 2-й аркуш – зміст реферату з обов'язковим зазначенням кількості сторінок, наприклад:

1. Назва розділу 5

в) нумерація сторінок починається з третього аркуша;

г) на останньому аркуші вміщується список джерел та використаної літератури;

д) шрифт написання тексту – Times New Roman, 14; інтервал – 1,5; береги: верхній і нижній – 2 см, лівий – 2,5 см, правий – 2 см.

5. Зразок оформлення списку літератури:

а) монографія: Ионин Л. Г. Георг Зиммель – социолог (критический очерк). – М. : Наука, 1981. – 129 с.

б) підручник: Соціологічна думка України : навч. посібник / М. В. Захарченко, В. Ф. Бурлачук, М. О. Молчанов та ін. – К. : Заповіт, 1996. – 424 с.

в) *стаття у періодиці (журнал)*: Василенко Н. П. Академик Богдан Александрович Кистяковский // Социс. – 1994. – № 5. – С. 135–140.

6. Під час оцінювання реферату беруться до уваги:

- а) відповідність змісту реферату зазначеній темі та плану;
- б) кількість опрацьованої літератури та якість її опрацювання;
- в) наявність аналізу літератури, співставлений різних точок зору авторів, узагальнень та обґрунтованих власних висновків;
- г) кількість та якість зазначених посилань;
- д) логічний, ясний та правильний виклад матеріалу;
- е) відповідність оформлення реферату до поданих вимог.

Заголовки структурних частин реферату: «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ 1», «РОЗДІЛ 2», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ» друкують великими літерами напівжирним шрифтом симетрично до тексту. Заголовки підрозділів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу напівжирним шрифтом. Крапку в кінці заголовка не ставлять. Якщо заголовок складається з двох або більше речень, їх розділяють крапкою. Заголовки пунктів друкують маленькими літерами (крім першої великої) з абзацного відступу у розрядку в підбір до тексту звичайним шрифтом. Кожну структурну частину реферату необхідно починати з нової сторінки.

Першою сторінкою реферату є титульний аркуш, який включають до загальної нумерації сторінок роботи. На титульному аркуші номер сторінки не проставляють. На наступних сторінках реферату номер проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки в кінці.

Титульний аркуш реферату має містити повне найменування навчального закладу; назву кафедри; прізвище, ім'я, по батькові автора; назву реферату; шифр і найменування спеціальності; місто і рік (Див. Додаток А).

Зміст подають на початку реферату. Він містить найменування та номери початкових сторінок усіх розділів, підрозділів та пунктів (якщо вони мають заголовок), зокрема вступу, висновків до розділів (якщо вони є), загальних висновків, додатків, списку використаних джерел.

У **вступі** мають бути обов'язково відображені: актуальність теми, ступінь розробленості проблеми.

Основна частина реферату має містити виклад самостійно виконаного дослідження.

Висновки мають містити узагальненні рекомендації, ідеї щодо вирішення поставленої проблеми. Для дотримання бажаного стилю висновків корисно застосовувати в пунктах висновків такі слова та вислови, як «проаналізовано», «встановлено», «виявлено», «що дало змогу», «доведено», «показано», «досліджено», «розроблено», «отримано», «рекомендовано», «вважається за доцільне» тощо.

Додатки. У разі потреби до додатків доцільно включати допоміжний матеріал, необхідний для повноти сприйняття роботи. Додатки позначають великими літерами української абетки, починаючи з А, за винятком літер Г, Є, І, Ї, Й, О, Ч, Ї. Після слова «Додаток» друкують літеру, що позначає його послідовність. Якщо у роботі один додаток, то він позначається «Додаток А». Кожний додаток слід починати з нової сторінки із зазначенням у правому верхньому куті сторінки слова «Додаток» і його позначення.

Список використаних джерел складають відповідно до чинних стандартів з бібліографічної та видавничої справи: ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 «Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання». – К. : Держспоживстандарт України, 2007. Зарубіжні джерела, що використовуються мовою оригіналу (за винятком російських), записують в кінці списку в алфавітному порядку.

У тексті роботи, де використано джерело, в квадратних дужках проstableвають номер джерела і сторінку, на яку зроблено посилання.

Технічні вимоги до реферату. Реферат за обсягом повинен складати 12–17 сторінок (формат А4). Текст має бути набраний шрифтом Times New Roman, 14 кеглем через 1,5 інтервали. Береги: верхній і нижній – 2 см, лівий – 2,5 см, правий – 2 см.

Система оцінювання роботи студентів

Система оцінювання роботи студентів

Контроль рівня засвоєння навчального матеріалу здійснюється шляхом перевірки знань студентів на заліку та екзамені згідно з розкладом сесії.

Відповідно до положення про систему рейтингової оцінки знань студентів під час вивчення дисципліни застосовується така система оцінювання роботи студентів.

Денна форма навчання

№	Вид контролю	Максимальна кількість балів	Термін виконання
1.	Опитування та виступи на групових заняттях (передбачено 9 відповідей)	9 x 5 = 45	Протягом семестру
2.	Аналітична доповідь (передбачена одна робота)	15	Протягом семестру
3.	Творча робота	10	Протягом семестру
4.	Залік	30	Протягом семестру
	Всього	100	

Критерії оцінювання

1. Опитування на групових заняттях – форма контролю, яка дозволяє оцінити вміння студентів самостійно опрацьовувати матеріал та викладати його, відповідати на питання викладача та колег. Максимальна оцінка за відповідь на семінарському занятті – 5 балів. Критеріями для оцінювання виступають:

Оцінка 5 балів ставиться у випадку:

- студент аналізує, порівнює знання з комунікаційних напрямів та технологій, чітко та повно висловлює свою думку;
- студент досконало володіє питанням, вміє систематизувати знання та обґрунтовувати їх;
- має словниковий запас з понять дисципліни;
- вміє ставити логічні питання своїм колегам, знаходити відповіді на всі питання.

Оцінка 4 бали ставиться відповідно до попередніх вимог, але:

- студент аналізує, порівнює знання з комунікаційних напрямів та технологій, може не повно висловлювати свою думку;
- студент добре орієнтується в усіх питаннях, але допускається слабка систематизація знань;
- має основний базовий словниковий запас з дисципліни;
- проявляє активність у питаннях до своїх колег.

Оцінка 2–3 бали ставиться в такому випадку:

- студент висловлює загальні думки з основного матеріалу, відсутність порівнянь та аналізу інформації;
- студент може допускатися помилок у відповідях;
- у відповіді слабка аргументація, нечіткі положення;
- може не брати участь у загальній дискусії, питання до колег можуть бути неструктуровані, загального характеру.

Оцінка 0–1 бал ставиться в такому випадку:

- думки висловлюються студентами не чітко, хаотично, майже відсутня основа логічності матеріалу з дисципліни;
- незнання студентом головного матеріалу та відсутність словникового запасу.

2. Підготовка доповіді

Протягом семестру студент обирає тему письмової роботи
Критеріями оцінювання самостійної роботи виступають:

- розкриття обраної теми роботи (40 % оцінки);

- дотримання вимог до структури роботи (40 % оцінки);
- дотримання вимог до технічного оформлення роботи (10 % оцінки);
- логічність і послідовність викладення матеріалу (10 % оцінки).

Творча робота

Протягом семестру студент обирає тему творчої роботи.

Критеріями оцінювання самостійної роботи виступають:

- розкриття обраної теми роботи (60 % оцінки);
- дотримання вимог до технічного оформлення роботи (10 % оцінки);
- логічність і послідовність викладення матеріалу, використання аналізу різних джерел (30 % оцінки).

Питання для самоконтролю

1. Сутність процесу комунікації. Комунікації між соціальним працівником і клієнтом.
2. Роль та місце комунікації у суспільстві.
3. Функції комунікації.
4. Історичні етапи розвитку та формування комунікативних теорій у XX ст.
5. Наукові підходи до вивчення теорії та практики комунікації.
6. Види і форми комунікації.
7. Психологічна структура ділового спілкування.
8. Жанри усної ділової комунікації.
9. Принципи ефективного спілкування.
10. Комунікативні бар'єри: сутність, прояв, способи подолання.
11. Головні складові змістовного комунікативного повідомлення: знання, стимули, досвід.
12. Які умови успішної ділової комунікації?
13. Чи існують національні особливості ділового спілкування?
14. Які вимоги висуваються до усного мовлення ділової людини?
15. Як створити сприятливий психологічний клімат у діловому спілкуванні?
16. Які види ділового спілкування представляють для вас найбільшу складність?
17. Форми комунікативної дії.
18. Характеристика основних типів комунікативних дій.
19. Управління як форма комунікації. Складові управлінської функції комунікації.
20. Діалог з точки зору комунікативної взаємодії.

21. Імітація (наслідування) як форма навчання. Посткомунікативні процеси. Поняття «дискурс».
22. Поняття та різновиди комунікативних каналів.
23. Природні комунікативні канали: вокальний, візуальний, тактильний, нюховий, смаковий. Основні характеристики природного каналу.
24. Гібридні канали: мовна комунікація, документна комунікація, електронна комунікація. Мистецькі канали комунікації (архітектура, живопис, література).
25. Класифікація комунікативних бар'єрів. Основні характеристики комунікативних бар'єрів.
26. Соціальні бар'єри. Рівні соціального бар'єру.
27. Характеристики мовного бар'єру. Міжмовний бар'єр та інтерлінгвістика. Психологічні складові комунікативного бар'єру.
28. Технічні бар'єри.
29. Форми, методи та технології подолання комунікативних бар'єрів.
30. Місце та роль соціальної комунікації у суспільстві.
31. Основні теорії та наукові напрямки досліджень соціальної комунікації. Система соціально-комунікативних наук.
32. Комунікація як соціальна дія.
33. Соціально-комунікативна діяльність: види, рівні, форми.
34. Комунікаційні потреби особистості, соціальних груп, суспільства. Соціально-комунікаційні інститути та групи.
35. Організація сучасної соціальної моделі суспільства. Соціальна реалізація інформації. Громадська думка.
36. Визначення понять «соціальний час», «соціальна взаємодія», «соціальна роль», «соціальна група», «соціальний простір».
37. Структура, засоби та моделі політичної комунікації.
38. Україна у світовому інформаційно-комунікаційному просторі. Чинники міжнародного іміджу України у світі.

Тестові завдання

Варіант 1

1. *Комунікація означає:*
 - 1) повідомлення;
 - 2) аналіз та обробка;
 - 3) діалог;
 - 4) вербальне спілкування;
 - 5) усе зазначене.
2. *Від чого залежить ефективність комунікації:*
 - 1) від уміння правильно подати себе;
 - 2) від уміння знайти шлях до цільової аудиторії;
 - 3) від знання невербального спілкування;
 - 4) від уміння обміну інформацією;
 - 5) усе зазначене.
3. *Яка з чотирьох комунікаційних революцій була першою:*
 - 1) радіо;
 - 2) інтернет;
 - 3) телебачення;
 - 4) писемність.
4. *Психологи розуміють під комунікацією:*
 - 1) процеси обміну продуктами психологічної діяльності;
 - 2) взаємодію;
 - 3) здатність сприймати, накопичувати та переробляти інформацію;
 - 4) сигнальний спосіб зв'язку у живій природі;
 - 5) усе зазначене.
5. *Які риси характерні для інформаційного суспільства:*
 - 1) збільшення ролі інформації та знань у житті суспільства;
 - 2) зростання кількості людей, зайнятих інформаційними технологіями;
 - 3) створення глобального інформаційного простору;
 - 4) усього зазначеного.

6. *До позитивних наслідків інформатизації відносять:*
 - 1) диверсифікація продукції;
 - 2) зростання ваємозалежності;
 - 3) зниження культурного рівня;
 - 4) лавина інформації;
 - 5) усе зазначене.

7. *До негативних наслідків інформатизації відносять:*
 - 1) нові вимоги до мобільності трудящих;
 - 2) соціалізація інформації;
 - 3) поліпшення обороноздатності;
 - 4) децентралізація;
 - 5) усе зазначене.

8. *В якому світовому документі загрози встановленню глобального інформаційного суспільства:*
 - 1) Хартія Миру;
 - 2) Окінавська Хартія;
 - 3) Меморандум Захисту Інформації.

9. *Головними властивостями діалогу є:*
 - 1) обмін сенсами;
 - 2) глибинний процес;
 - 3) якісна зміна;
 - 4) усі відповіді правильні;
 - 5) усі відповіді неправильні.

10. *Консолідуюча функція діалогу полягає в тому, що:*
 - 1) спільні угоди між учасниками діалогу втілюються в суспільній практиці;
 - 2) суб'єкти діалогових відносин взаємно перевіряють виконання раніше ухвалених рішень;
 - 3) у ході соціального діалогу можна одержати нове знання про проблемну ситуацію;
 - 4) можливість об'єднання сторін для досягнення загальних цілей;
 - 5) обмін думками, визначення позицій;
 - 6) усе зазначене.

Варіант 2

1. *Коли мета – це зрозуміти погляди іншого, ми визначаємо це як:*
 - 1) суперечку;
 - 2) діалог;
 - 3) критичне мислення.
2. *Яку кількість налічують невербальні знаки та сигнали?*
 - 1) більше 10;
 - 2) більше 1000;
 - 3) більше 1000000.
3. *Невербальні засоби ділового спілкування поділяються на:*
 - 1) оптико-кінетичну систему;
 - 2) паралінгвістичну та екстралінгвістичну системи;
 - 3) проксемику;
 - 4) візуальний контакт;
 - 5) усі відповіді правильні.
4. *За формою подання інформація може бути:*
 - 1) масова, особистісна;
 - 2) візуальна, аудіальна;
 - 3) текстова, музична, графічна.
5. *Безпека інформації на національному рівні забезпечуються через:*
 - 1) національний рівень;
 - 2) міжнародний рівень;
 - 3) персональний.
6. *Монолог, діалог, полілог – це:*
 - 1) види вербальної комунікації;
 - 2) види комунікації.
7. *Види комунікації за типом відносин між учасниками – це:*
 - 1) невербальна, міжособистісна;
 - 2) вербальна, знакова;
 - 3) міжособистісна, публічна, масова.
8. *Здатність людини будувати широку мережу знайомств і вміння спільно обговорювати проблеми – це:*
 - 1) комунікація;
 - 2) комунікативність;
 - 3) комунікат.

Питання до заліку

1. Комунікація як соціальна дія. Соціально-комунікативна діяльність: види, рівні, форми.
2. Комунікаційні потреби особистості, соціальних груп, суспільства.
3. Соціально-комунікаційні інститути та групи. Організація сучасної соціальної моделі суспільства. Соціальна реалізація інформації.
4. Громадська думка. Структура, засоби та моделі політичної комунікації. Україна у світовому інформаційно-комунікаційному просторі. Чинники міжнародного іміджу України у світі.
5. Основні комунікативні дискурси.
6. Види та форми публічних виступів: промова, доповідь, проповідь, огляд подій.
7. Вербальна і невербальна комунікація.
8. Можливості спілкування в управлінському процесі. Типи міжособистісного спілкування.
9. Стили спілкування в органах державної влади.
10. Позиції у спілкуванні. Підготовка до ділових переговорів.
11. Фактори впливу на ефективний діалог.
12. Сутність процесу комунікації. Комунікації між соціальним працівником і клієнтом.
13. Роль та місце комунікації у суспільстві.
14. Функції комунікації.
15. Історичні етапи розвитку та формування комунікативних теорій у XX ст.
16. Наукові підходи до вивчення теорії та практики комунікації.
17. Види і форми комунікації.
18. Структурні моделі комунікації. Основні елементи комунікаційного процесу. Складові комунікативної технології.
19. Зв'язки з громадськістю. Перфоманс.
20. Соціологічні моделі комунікації. Інтернет-моделі комунікації.
21. Функції суспільної комунікації. Суспільство як об'єкт та суб'єкт комунікації.
22. Сучасні тенденції у масовій комунікації: глобалізація, демасовізація, конгломерація, конвергенція.
23. Концепція «інтерактивного суспільства».
24. Поняття, види та функції комунікації в малій групі.
25. Форми ділової комунікації в організації.
26. Конфлікт у сучасному українському суспільстві.

27. Діалог як форма роботи в соціальних конфліктах.
28. Ефективне планування та проведення діалогу.
29. Інструменти діалогу у прийнятті ефективних рішень.
30. Формування діалогової культури: досвід, виклики. Застосування діалогових навичок.
31. Діалог та суперечка: фокус, мета, відкритість і готовність до змін.
32. Задачі та способи застосування діалогу у вирішенні професійних завдань.
33. Поява війни нового типу: комунікація та конфлікти через екран.
34. Управління як форма комунікації. Складові управлінської функції комунікації.
35. Діалог з точки зору комунікативної взаємодії.
36. Природні комунікативні канали: вокальний, візуальний, тактильний, нюховий, смаковий.
37. Класифікація комунікативних бар'єрів.
38. Основні характеристики комунікативних бар'єрів.
39. Комунікаційні аспекти соціалізації.
40. Імітація (наслідування) як форма навчання. Посткомунікативні процеси. Поняття «дискурс».
41. Поняття та різновиди комунікативних каналів.
42. Природні комунікативні канали: вокальний, візуальний, тактильний, нюховий, смаковий. Основні характеристики природного каналу.
43. Гібридні канали: мовна комунікація, документна комунікація, електронна комунікація. Мистецькі канали комунікації (архітектура, живопис, література).
44. Соціальні бар'єри. Рівні соціального бар'єру.
45. Характеристики мовного бар'єру. Міжмовний бар'єр та інтерлінгвістика. Психологічні складові комунікативного бар'єру.
46. Технічні бар'єри.
47. Форми, методи та технології подолання комунікативних бар'єрів.
48. Місце та роль соціальної комунікації у суспільстві.
49. Маса як об'єкт та суб'єкт комунікації. Визначення понять: масове суспільство, масова інформація, масова культура.
50. Основні моделі масової комунікації. Нормативні моделі.
51. Теорія «магічної кулі». Концепція «лідерів думок». Концепція «спіралі мовчання». Особливості аудиторії у багатоканальному медіасередовищі.

Рекомендовані джерела інформації

Основні джерела

1. Чічановський А. А. Інформаційні процеси в структурі світових комунікаційних систем : підручник / А. А. Чічановський, О. Г. Старіш. – К. : Грамота, 2010. – 568 с.
2. Бронікова С. А., Кудрявцева З. Ф., Плотницька І. М. Ділове спілкування: риторика та ораторське мистецтво в державному управлінні / С. А. Бронікова З. Ф. Кудрявцева, І. М. Плотницька. – К., 2014.
3. Гурієвська В. М. Феномен групового мислення в інформаційній взаємодії / В. М. Гурієвська // Дні інформаційного суспільства-2013 : матеріали щорічної наук.-практ. конф. за міжнар. участю (м. Київ, 20 – 21 трав. 2013 р.). – К. : НАДУ, 2013. – С. 187–189.
4. Драгомирецька Н. М. Сучасні тенденції комунікацій у сучасному світі / Н. М. Драгомирецька // Публічне урядування : збірник. – № 1 (1). – листопад 2015. – Київ. : ДП «Видавничий дім "Персонал"», 2015. – С. 85–97 (210 с.).
5. Эм Гриффин. Коммуникация : теория и практика / пер. с англ. Харьков : Гуманитарный Центр, Науменко А. А., 2015. – 688 с.
6. Кандагура К. С. Інструменти взаємодії влади з інститутами громадянського суспільства / К. С. Кандагура // Вісник КНТЕУ. – К. : КНТЕУ, 2014. – Вип. 1. – С. 20–30.

Додаткові джерела

7. Закон України «Про інформацію» із змінами і доповненнями, внесеними Законом України від 6 квітня 2000 року N 1642-III.
8. Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 р. № 996, зі змінами [ел. ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF>.
9. Коноваленко М. Ю. Теорія комунікації / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. – М : Юрайт, 2012. – 415 с.
10. Коноваленко М. Ю. Методи діагностики обману в діловому спілкуванні / М. Ю. Коноваленко. – М. : РДТЕУ, 2010. – 209 с.
11. Фромм Е. Мати чи бути? / Е. Фромм : пер. з англ. – К. : Український письменник, 2010. – 222 с.

12. Савчин Т. О. Мова і ділове спілкування: норми, етикет, діловодство : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Т. О. Савчин. – Тернопіль : Видавництво ТДПУ, 2002. – 264 с.

13. Закон України «Про інформацію» із змінами і доповненнями, внесеними Законом України від 6 квітня 2000 року N 1642-III.

Словник до курсу

Ділове спілкування – це спілкування, яке просуває продукт, послугу або організацію; передає інформацію в межах бізнесу або функціонує як офіційна заява компанії.

Ділові відносини – відносини, що визначаються завданнями справи (бізнесу) та установками керівництва. Ділові відносини спрямовані результату, на відміну від особистих стосунків, частіше мотивованих процесом.

Інформація – абстрактне судження, що має різні значення залежно від контексту. Спроби формального визначення інформації перераховано нижче – їх багато, і вони відмінні в різних областях людської діяльності. На інтуїтивному рівні інформація означає зміст того, про що отримувач довідався.

Комунікація (від лат. *communicatio* – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з дієсловом лат. *communico* – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від лат. *communis* – спільний) – це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації.

Інтера́кція (від англ. *interaction* < лат. *inter* + *activus* – «діючий») – безпосередня міжособистісна взаємодія («обмін символами»), найважливішою особливістю котрої визнається здатність людини «приймати на себе роль іншої».

Модус – у середньовічній філософії, а також у XVII–XVIII століттях – властивість предмета, притаманна йому в деяких станах, на відміну від атрибуту – невід'ємної властивості предмета у всіх його станах.

Мовна комунікація є складною інформаційно-знаковою системою, у якій взаємодіють індивідуальні, національні, інтернаціональні **мовні** компоненти. Функціонування цієї системи має історичну і соціально-культурну зумовленість. У центрі її – людина, що творить мовлення як цілеспрямовану дію.

Рефлексія (від лат. *reflexio* – «повертаюся назад») – метод самоаналізу знань і вчинків, їх значень та меж. Наукова рефлексія орієнтована на критику й усвідомлення теоретичного знання; також досліджує способи та методи пізнання, які використовуються в тій чи іншій сфері досліджень.

Фрустрація (від лат. *frustratio* – омана, марне очікування) – психічний стан людини, що виражається в характерних переживаннях і поведінці, і те, що викликається об’єктивно непереборними (або суб’єктивно сприйнятими як непереборні) труднощами на шляху до досягнення мети і розбіжності реальності з очікуваннями суб’єкта.

Додатки

Додаток А

Зразок оформлення титульної сторінки реферату

Міністерство освіти і науки України
Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Інститут державного управління
Кафедра соціальної роботи, управління і педагогіки

Реферат
З дисципліни «Комунікації в соціальній сфері»
на тему: **«Можливості спілкування у соціально-політичному
житті»**

Виконала:
студентка 261 групи
Ярова Олеся

Перевірив:
канд. пед. наук, доцент
Костева Т. Б.

Миколаїв – 2021

Навчальне видання

**Тетяна Богданівна
КОСТЄВА**

Комунікації в соціальній сфері

Методичні вказівки

Випуск 371

Редактор *А. Бурмус.*

Технічний редактор *О. Петроченко.* Комп'ютерна верстка *Н. Кардаш.*
Друк *С. Волинець.* Фальцювально-палітурні роботи *О. Мішалкіна.*

Підписано до друку 08.10.2021.

Формат 60х84^{1/16}. Папір офсет.

Гарнітура «Times New Roman». Друк ризограф.

Ум. друк. арк. 2,09. Обл.-вид. арк. 1,26.

Тираж 5 пр. Зам. № 6370.

Видавець і виготовлювач: ЧНУ ім. Петра Могили.
54003, м. Миколаїв, вул. 68 Десанників, 10.

Тел.: 8 (0512) 50-03-32, 8 (0512) 76-55-81, e-mail: rector@chmnu.edu.ua.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 6124 від 05.04.2018.