



УНІВЕРСИТЕТ ТРАНСФОРМАЦІЇ
МАЙБУТНЬОГО

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ «УНІВЕРСИТЕТ ТРАНСФОРМАЦІЇ МАЙБУТНЬОГО»

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Комунікаційні технології»

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ, ПЕДАГОГІКИ ТА ФІЛОСОФІЇ

<https://uft.in.ua/>

Телефон: +38 (073) 047-26-26

E-mail: info@uft.in.ua

Викладач – Децюк Тетяна Миколаївна, кандидат педагогічних наук, доцент

Галузь знань	С Соціальні науки, журналістика та інформація					
Шифр та назва спеціальності	С4 Психологія					
Назва освітньо-професійної програми	Психологія					
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський) рівень освіти					
Статус навчальної дисципліни (обов'язкова/вибіркова)	Вибіркова					
Мова викладання	Українська					
Форма навчання	Семестр викладання	Обсяг навчальної дисципліни	Лекції (годин)	Практичні заняття (годин)	Самостійна робота (годин)	Підсумковий контроль
Денна	2	120 год.,	16	16	88	Диф. залік
Заочна	2	4 кредити ЄКТС	6	6	108	

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Анотація дисципліни

Дисципліна «Комунікаційні технології» спрямована на формування в здобувачів освіти цілісного розуміння комунікації як ключового соціального та професійного феномену, а також на розвиток прикладних навичок ефективної, відповідальної та критично усвідомленої взаємодії в сучасному інформаційному суспільстві. Курс поєднує теоретичне вивчення закономірностей комуникативних процесів із практичним опануванням технологій поширення інформації, стратегічної комунікації, управління комунікаційними викликами та побудови довірливих взаємин у професійному середовищі.

Під час вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти ознайомлюються зі структурою, функціями та типами комунікаційних технологій, особливостями організації комуникативного середовища та психологічними механізмами ефективного спілкування. Значна увага приділяється розвитку комуникативного потенціалу особистості, навичкам рефлексивного та нерефлексивного слухання, умовам формування інформаційного комфорту та компетентностям сучасного фахівця у сфері ділової комунікації.

Мета і завдання дисципліни

Мета дисципліни полягає у формуванні цілісного науково-професійного світогляду здобувачів вищої освіти щодо закономірностей, інструментів і технологій комунікації, а також у розвитку здатності ефективно застосовувати комунікаційні технології в міжособистісній, діловій, організаційній, міжкультурній та кризовій взаємодії. Дисципліна спрямована на формування компетентностей, необхідних для побудови результативної комунікації, забезпечення інформаційної безпеки, налагодження партнерських стосунків і конструктивного вирішення комуникативних завдань у професійній діяльності.

Основними завданнями є:

- Ознайомлення здобувачів вищої освіти із сутністю, структурою та основними типами комунікаційних технологій.
- Вивчення психологічних механізмів комунікації та чинників, що впливають на її ефективність.
- Засвоєння правил, методів і технік ділового, міжкультурного та професійного спілкування.
- Формування навичок критичного мислення, інформаційної грамотності та роботи з дезінформацією.
- Оволодіння технологіями організації професійних комунікацій: переговорів, нарад, ділових бесід, презентацій, взаємодії в команді.

Компетентності, формуванню яких сприяє дисципліна	<p>Здатність до ефективної комунікації.</p> <p>Здатність працювати у команді, будувати конструктивну взаємодію та налагоджувати партнерські стосунки.</p> <p>Здатність до міжкультурної комунікації та толерантної взаємодії у мультикультурному середовищі.</p> <p>Здатність до саморозвитку, саморефлексії та управління власною комунікативною поведінкою.</p> <p>Здатність організовувати та здійснювати професійну комунікацію із зацікавленими сторонами (клієнтами, партнерами, командами, установами).</p>
Результати навчання	<p>Під час вивчення дисципліни здобувач вищої освіти має отримати навички: організації комунікаційного середовища; створення комунікаційної стратегії; розпізнавання фейкової інформації від правдивої; критичного мислення; використання підходу клієнтоцентрованої комунікації; налагодження ефективної комунікації зі стейкхолдерами; проведення дискусії, проведення робочих нарад; організації та проведення переговорів; проведення ділових бесід по телефону та з використанням цифрових технологій; створення плану кризової комунікації та формування необхідної команди; налагодження діалогу з представниками різних культур.</p>
Навички Soft skills	<p><i>Комунікативні навички:</i> уміння чітко, логічно та структуровано висловлювати думки в усній і письмовій формі; здатність вести ділове листування, бесіди, переговори; навички активного, емпатійного та рефлексивного слухання; участь у дискусіях, уміння аргументувати позицію та переконувати.</p> <p><i>Навички міжособистісної взаємодії:</i> побудова довірливих стосунків у професійному середовищі; конструктивна взаємодія з різними типами особистостей; зменшення комунікативних бар'єрів та запобігання конфліктам.</p> <p><i>Командна робота:</i> ефективна взаємодія в малих і великих групах; здатність працювати у командах з різними ролями; фасилітація групових процесів та участь у спільному прийнятті рішень.</p> <p><i>Емоційний інтелект:</i> усвідомлення власних емоцій та регуляція емоційних станів; розуміння емоцій інших та розвиток емпатії; навички управління поведінкою в емоційно насичених ситуаціях.</p> <p><i>Критичне мислення:</i> аналіз інформації, виявлення маніпуляцій і фейків; оцінювання достовірності джерел; формування обґрунтованих висновків та логічних аргументів.</p>

	<p><i>Переговорні навички:</i> застосування стратегій і технік переговорів; пошук компромісів і win-win рішень; ведення діалогу у складних, конфліктних або кризових ситуаціях.</p> <p><i>Міжкультурна компетентність:</i> розуміння особливостей культур, моделей спілкування та соціальних норм; адаптація комунікації до різних аудиторій; толерантність і відкритість у міжкультурних взаємодіях.</p>
<p>Методи навчання</p>	<p><i>Лекційно-презентаційні методи:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • інтерактивна лекція з елементами обговорення; • міні-лекції з візуалізацією (презентація). <p><i>Практичні методи:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • підготовка публічного виступу; • опрацювання і презентація елементів тренінгу. <p><i>Тренінгові методи:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • проведення рефлексії; • айсбрейкери; • мозковий штурм; • інтерактивні симуляції та ін. <p><i>Цифрові методи:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • використання онлайн-дошок (Padlet) для мозкових штурмів; • опитування та тести (Mentimeter, Kahoot); • перегляд та обговорення навчальних відео.
<p>Матеріально-технічні ресурси</p>	<p>Ноутбук. Мультимедійний проектор. Доступ до глобальної мережі Internet. Хмарні технології підтримки освітнього процесу: Google Classroom / Moodle (підтримка практичних занять) Google Meet / Zoom (онлайн-лекції, практичні заняття)</p>
<p>ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОНСУЛЬТАЦІЇ</p>	

Відповідно до затвердженого графіка

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів	Зміст модулів
Змістовий модуль 1. КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНИЙ ФЕНОМЕН	<p>Тема 1.1 . Комунікаційні технології. Особливості організації комунікативного простору Особливості феномену комунікації в інформаційному суспільстві. Комунікативні технології: структура, функції, типи, специфіка застосування. Поняття «комунікативне середовище», «комунікативна діяльність», «комунікативний процес», «комунікативний акт». Головні компоненти комунікації: зміст повідомлення, засіб (канал) передачі повідомлення, особистість або джерело.</p> <p>Тема 1.2. Психологічні аспекти комунікаційних технологій Особливості комунікативного розвитку людини. Концептуальні засади комунікативного потенціалу особистості. Особливості ефективної комунікації: умови, способи оцінки комунікативного потенціалу, критерії результативності. Поняття «інформаційний комфорт» та шляхи його встановлення. Рефлексивне і нерефлексивне слухання. Комунікація як важлива компетенція сучасного фахівця.</p>
Змістовий модуль 2. КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНИЙ ДІЯЛЬНОСТІ	<p>Тема 2.1. Поширення інформації, критичне мислення, управління інформацією Поняття «Інформаційна політика». Основні принципи ведення інформаційної політики. Різновиди каналів та форм поширення інформації. Дезінформація та фейки. Основи критичного мислення. Стратегічні інструменти комунікації. Налагодження комунікації зі стейкхолдерами. Клієнтоорієнтовані комунікації.</p> <p>Тема 2.2. Форми спілкування людей в колективі: бесіда, дискусія, нарада, дистанційне спілкування Етика корпоративної культури. Правила ведення дискусії. Інструменти внутрішніх комунікацій. Правила внутрішньої комунікації. Правила проведення нарад: вимоги до керівника та учасників. Правила проведення ділових телефонних розмов: рекомендації та «популярні» помилки. Цифрові комунікації у професійній діяльності сучасного фахівця.</p>

Тема 2.3. Організація системи кризової комунікації

Роль комунікації в подоланні кризової ситуації. Характеристика технік запобігання кризовим ситуаціям. Підготовка плану кризових комунікацій. Принципи підготовки чітких і стислих повідомлень у кризових ситуаціях. Створення команди кризових комунікацій. Підготовка речника для проведення кризових комунікацій. Особливості комунікаційної взаємодії в соціальній роботі зумовлені обмеженнями пандемії та воєнного стану (дистанціювання, діджиталізація).

Змістовий модуль 3.
ДЕЯКІ АСПЕКТИ
КОМУНІКАЦІЙНИХ
ТЕХНОЛОГІЙ

Тема 3.1. Комунікація з представниками різних культур

Поняття «міжкультурна комунікація», «культурна ідентичність». Взаємодія з людьми інших культур у контексті кооперування. Цінування історичного і культурного походження інших людей. Секрети зменшення внутрішніх бар'єрів для конструктивної взаємодії.

Тема 3.2. Технологія проведення переговорів

Зміст поняття «переговори». Структура переговорів. Етапи підготовки і проведення переговорів. Правила проведення успішних переговорів. Характеристика стилів переговорів: позиційний торг та гарвардська модель. Стадії переговорів. Змістовний аспект переговорів. Організація і проведення процесу переговорів. Підготовка сторін до переговорів. Місце проведення та облаштування. Процес переговорів. Експертна консультація.

Тема 3.3. Встановлення і збереження довіри у процесі комунікації

Загальні уявлення щодо розуміння поняття «довіра». Етапи прояву довіри. Особливості встановлення міжособистісної довіри. Характеристика типів поведінки, які зменшують довіру у стосунках. Основні вміння, необхідні для прояву прихильності. Бути довірливим і гідним довіри. Виправдана довіра. Довіра як передбачення, що збувається.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основна література:

1. Комунікація органів місцевого самоврядування: *практичний довідник для посадових осіб* / Упорядники: І. Лепьошкін, Д. Коник. Федерація канадських муніципалітетів. Проект міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст», 2019. 42 с.
2. Куньч З., Городиловська Г., Шмілик І. Риторика: *навч. посібник*. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2016. 496 с.
3. Лазаренко Н. І., Коломієць А. М., Паламарчук О. М. Комунікація в Інтернет-просторі: психологічний аспект. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2018. Т. 65, № 3. С. 249-261.

4. Лещук Г.В. Комунікативні бар'єри у професійній діяльності соціального працівника. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Педагогіка. Соціальна робота / голов. ред. І.В. Козубовська. Ужгород, 2018. Вип. 1 (42). С. 126-129.

5. Малімон В. І. Комунікативні технології в публічному управлінні: *навчально-методичні матеріали*. Івано-Франківськ, ІФОЦППК, 2018. 51 с.

6. Менеджмент персоналу: *навч.-методич. посіб.* / Дяків О. П., Коцур А. С., Островерхов В. М., Надвиничний С. А., Шкільняк М. М., Шушпанов Д. Г. / за заг. ред. М. М. Шкільняка. Тернопіль. 2022. 280 с.

7. Молоткіна В.К. Організація сучасної ділової комунікації: *навчально-методичний посібник*. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2018. 267 с.

8. Угрин О. Г. Психологія управління: *практичний посібник*. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 164 с.

9. Цимбалюк С. О., Білик О. М. Оцінювання персоналу : *навч. посіб.* К.: КНЕУ, 2021. 311 с.

10. Швачич Г. Г., Толстой В. В., Петречук Л. М., Іващенко Ю. С., Гуляєва О. А., Соболенко О. В. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології: *Навчальний посібник*. Дніпро: НМетАУ, 2017. 230 с.

11. Sandal Ja.-U., Detsiuk T., Kholiavko N. Developing foreign language communicative competence of engineering students within university extracurricular activities. *Advanced education*. 2020. № 14. P. 19-28. <https://doi.org/10.20535/2410-8286.192411>

Допоміжна література:

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

2. Вербицька А. В., Децюк Т. М., Бушко Н. С. Формування міжкультурних компетенцій в процесі позааудиторної роботи: досвід США. *Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія*. 2018. № 2 (12). С. 14-22.

3. Децюк Т.М. Вплив навичок комунікації на ефективність роботи тьютора. *Юність науки – 2024: соціально-економічні та гуманітарні аспекти розвитку суспільства* : збірник тез доповідей XIV Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів і молодих вчених (м. Чернігів, 24-26 квітня 2024 р). Чернігів : НУ «Чернігівська політехніка», 2024. С. 349-351.

4. Децюк Т.М. Навички комунікації як важлива компонента компетенцій тьютора. *Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т. Г. Шевченка*. Серія: Педагогічні науки. Чернігів : НУЧК, 2023. Вип. 14–15 (170–171). С. 31-36.

5. Децюк Т. М. Тренінг як метод формування професійної компетентності. *Розумовські зустрічі: збірник наукових праць*. Чернігів : Сіверський центр післядипломної освіти, 2015. Вип. 2. С. 22–28.

6. Кадемія М. Ю., Шахіна І. Ю. Інформаційно-комунікаційні технології в навчальному процесі: *навчальний посібник*. Вінниця, ТОВ «Планер» : 2011. 220 с.

7. Кемп Дж. Спершу скажи «Ні». Інструменти професійного переговорника. Київ : Наш формат, 2019. 256 с.
8. Кириченко Т. В. Психологічні аспекти розвитку комунікації майбутніх учителів у процесі професійної підготовки. *Проблеми сучасної психології*. 2017. Вип. 35. С. 172-182.
9. Прищак, М. Д. Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин: *навчальний посібник*. Вінниця: ВНТУ, 2016. 151 с.

Інформаційні джерела та Internet-ресурси:

1. Березовська Л. І. Комунікативна культура як складник професійної компетентності майбутніх соціальних працівників. URL: <https://cutt.ly/l6pY8Vs> (дата звернення: 17.06.2025)
2. Гарвардський метод ведення переговорів. URL: https://www.youtube.com/watch?v=bfSaK3jVw7Y&feature=emb_logo (дата звернення: 19.07.2025)
3. Гірник А. М. Основи конфліктології. Westudents підручники для студентів: *офіц. веб-сайт*. URL: <http://westudents.com.ua/knigi/514-osnovi-konflktolog-grnik-am.html> (дата звернення: 20.06.2025)
4. Комунікація всередині організації. Офіційний сайт «Європейський простір». Together Європейський простір: *офіц. веб-сайт*. URL: <https://euprostir.org.ua/courses/lecture/149142> (дата звернення: 19.07.2022)
5. Римар Н. Ефективна ділова комунікація. Академія суспільного мовлення: *офіц. веб-сайт*. URL: https://academy.suspilne.media/library/efektyvna_dilova_komunikatsiya (дата звернення : 17.06.2022)