

Київський університет імені Бориса Грінченка  
Факультет психології, соціальної роботи та спеціальної освіти

Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-методичної та  
навчальної роботи

Олексій ЖИЛЬЦОВ

« 05 » 09 2022 р.



## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Технології професійної комунікації в соціальній роботі»

для студентів

спеціальності	231 Соціальна робота (шифр і назва спеціальності (тей))
освітнього рівня	першого (бакалаврського) (назва освітнього рівня, ОКР)
освітньої програми	231.00.04 Соціальна адвокація  (шифр і назва освітньої програми)
спеціалізації (за наявності)	соціальні комунікації (назва спеціалізації)



Київ – 2022

**Розробники:**

Аліна ДУЛЯ, викладач кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи Інституту людини.

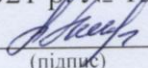
**Викладачі:**

Аліна ДУЛЯ, викладач кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи Інституту людини.

**Робочу програму розглянуто і затверджено :**

На засіданні кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи

Протокол від 31.08.2021 р. № 13

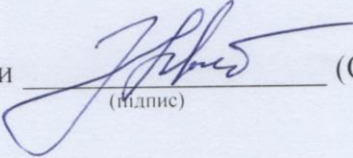
Завідувач кафедри  (Тетяна ЛЯХ)

(підпис)

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми (керівником освітньої програми) 231.00.04 Соціальна адвокація

(назва освітньої програми)

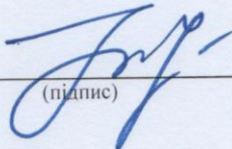
31.08. 2021 р.

Керівник освітньої програми  (Світлана САПІГА)

(підпис)

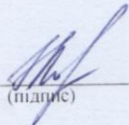
Робочу програму перевірено

01.09. 2021 р.

Заступник директора Інституту людини  (Роман ПАВЛЮК)

(підпис)

Пролонговано:

на 2022/2023 н.р.  (підпис) ( Мех М. А. ), « 23 » 08 20 22 р., протокол № 15

(ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ПІБ), « \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_\_\_

(підпис)

(ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ПІБ), « \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_\_\_

(підпис)

(ПІБ)

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (підпис) \_\_\_\_\_ (ПІБ), « \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20\_\_ р., протокол № \_\_\_\_

(підпис)

(ПІБ)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання		
	денна	заочна	
<b>Технології професійної комунікації в соціальній роботі</b>			
Вид дисципліни	вибіркова		
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська		
Загальний обсяг кредитів / годин	5/150		
Курс	3		
Семестр	5	6	
Кількість змістових модулів з розподілом:	3	2	
Обсяг кредитів	3	2	
Обсяг годин, в тому числі:	90	60	
Аудиторні	42	14	
Модульний контроль	6	4	
Семестровий контроль		30	
Самостійна робота	42	12	
Форма семестрового контролю	екзамен		

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета – засвоєння теоретичних знань та практичних умінь професійного спілкування та формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників.

Завдання навчальної дисципліни:

- сприяти засвоєнню студентами обсягу теоретичних знань щодо сутності та структури професійної комунікації та оволодінню моделями ефективного спілкування;
- розвинути особистісні якості студентів, необхідні для успішної професійної комунікації;
- сформуванню вміння та навички обирати адекватні до цілей і завдань комунікації засоби, стратегії і тактики та аналізувати процес комунікації з точки зору доцільності використання різноманітних технологій.

Відповідно до Освітньо-професійної програми 231.00.04 Соціальна адвокатура підготовки за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота таких загальних та спеціальних (фахових) компетентностей:

СК 1. Знання і розуміння сутності, значення і видів соціальної роботи та основних її напрямів (психологічного, соціально-педагогічного, юридичного,

економічного, медичного).

СК 3. Знання і розуміння нормативно-правової бази стосовно соціальної роботи та соціального забезпечення.

СК 6. Знання і розуміння організації та функціонування системи соціального захисту і соціальних служб.

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

СК 12. Здатність ініціювати соціальні зміни, спрямовані на піднесення соціального добробуту.

СК 13. Здатність до розробки та реалізації соціальних проектів і програм.

СК 14. Здатність до застосування методів менеджменту для організації власної професійної діяльності та управління діяльністю соціальних робітників і волонтерів, іншого персоналу.

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

СК 17. Здатність виявляти і залучати ресурси організацій-партнерів з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності.

### **3. Результати навчання за дисципліною:**

Відповідно до Освітньо-професійної програми 231.00.04 Соціальна адвокатура підготовки за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти зі спеціальності 231 Соціальна робота, дисципліна «Технології професійної комунікації в соціальній роботі» забезпечує оволодіння такими програмовими результатами навчання:

ПРН 3. Ідентифікувати, формулювати і розв'язувати завдання у сфері соціальної роботи, інтегрувати теоретичні знання та практичний досвід.

ПРН 5. Теоретично аргументувати шляхи подолання проблем та складних життєвих обставин, обирати ефективні методи їх вирішення, передбачати наслідки.

ПРН 8. Критично аналізувати й оцінювати чинну соціальну політику країни, соціально-політичні процеси на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях.

ПРН 9. Використовувати відповідні наукові дослідження та застосовувати дослідницькі професійні навички у ході надання соціальної допомоги.

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

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Тематичний план для денної форми навчання

Назва змістових модулів, тем	Усього	Розподіл годин між видами робіт						Самостійна
		Аудиторна:						
		Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	Індивідуальні		
<b>Модуль 1. Теоретичні засади професійного спілкування в соціальній роботі</b>								
Тема 1. Зміст та функції професійного спілкування в соціальній роботі	10	4	4	2	-	-	-	
Тема 2. Форми та види професійного спілкування	6	2	2	2	-	-	-	
Самостійна робота 1.	14	-	-	-	-	-	14	
Модульний контроль	2							
Разом	32	6	6	4	-	-	14	
<b>Модуль 2. Основні аспекти професійного спілкування</b>								
Тема 3. Комунікативний аспект спілкування	6	2	-	4	-	-	-	
Тема 4. Інтерактивний аспект спілкування	2	-	2		-	-	-	
Тема 5. Перцептивний аспект спілкування	6	2	-	4	-	-	-	
Самостійна робота 2.	14	-	-		-	-	14	
Модульний контроль	2							
Разом	30	4	2	8	-	-	14	
<b>Модуль 3. Специфіка розвитку професійного спілкування у діяльності соціального працівника</b>								
Тема 6. Основні техніки та моделі професійного спілкування соціального працівника	8	4	2	2	-	-	-	
Тема 7. Основні вимоги до комунікативної діяльності фахівця	4	-	4	-	-	-	-	
Самостійна робота 3.	14	-	-	-	-	-	14	
Модульний контроль	2							
Разом	28	4	6	2			14	
<b>Модуль 4. Форми професійної комунікації на рівні «фахівець-отримувач соціальних послуг»</b>								
Тема 8. Особливості професійної комунікації соціального працівника з отримувачами послуг	2	2	-	-	-	-	-	
Тема 9. Соціальна медіація як специфічна форма професійної комунікації	4	-	-	4	-	-	-	
Тема 10. Форми публічної комунікації в соціальній роботі	2	-	2	-	-	-	-	
Самостійна робота 4.	6	-	-	-	-	-	6	
Модульний контроль	2							
Разом	16	2	2	4	-	-	6	
<b>Модуль 5. Професійна комунікація на рівні «фахівець-фахівець»</b>								

Тема 11. Міжпрофесійна комунікація між фахівцями соціальної сфери	2	-	2	-	-	-	-
Тема 12. Супервізія як різновид професійної комунікації	2	-	-	2	-	-	-
Тема 13. Фасилітація як форма успішної групової комунікації	2	-	2	-	-	-	-
Самостійна робота 5.	6	-	-	-	-	-	6
Модульний контроль	2						
Разом	14	-	4	2	-	-	6
Семестровий контроль	30	-	-	-	-	-	-
Усього	150	16	20	20	-	-	54

## 5. Програма навчальної дисципліни

### Модуль 1. Теоретичні засади професійного спілкування в соціальній роботі

Тема 1. Зміст та функції професійного спілкування в соціальній роботі

Лекція 1-2. Зміст та функції професійного спілкування в соціальній роботі (4 год.)

Особливості професійного спілкування в соціальній роботі. Функції та цілі спілкування. Основні закони спілкування. Вимоги до професійного спілкування соціального працівника. Принципи та засоби професійного спілкування в соціальній роботі. Структура та рівні професійного спілкування. Бар'єри у професійному спілкуванні.

Основні поняття: спілкування, професійне спілкування, комунікація, функції спілкування, культура спілкування, принципи, закони спілкування.

Семінарське заняття 1. Спілкування як соціально-психологічна та комунікативна категорія (2 год.)

Семінарське заняття 2. Структура та функції професійного спілкування фахівців з соціальної роботи. (2 год.)

Практичне заняття 1. Засоби професійного спілкування в соціальній роботі (2 год.)

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3

Додаткові: 1, 2

Тема 2. Форми та види професійного спілкування

Лекція 3. Форми та види професійного спілкування (2 год.)

Види професійного спілкування. Способи та форми спілкування. Стили спілкування. Стратегії та тактики спілкування.

Основні поняття: способи спілкування, стратегія спілкування, стиль спілкування, тактика спілкування.

Семінарське заняття 3. Форми та види професійного спілкування (2 год.)

Практичне заняття 2. Проблеми та бар'єри у професійному спілкуванні соціального працівника (2 год.)

Рекомендовані джерела:

Основні: 3, 4

Додаткові: 2, 3, 6

## Модуль 2. Основні аспекти професійного спілкування

Тема 3. Комунікативний аспект спілкування

Лекція 4. Комунікативний аспект спілкування (2 год.)

Засоби комунікації. Вербальна комунікація. Невербальна комунікація. Візуальне спілкування. Міжособистісний простір у спілкуванні. Форма викладання думок.

Основні поняття: комунікація, мова, мовлення, вербальна комунікація, спонукальна та констатуюча інформація, кінесика, пара- та екстра лінгвістика, проксемика, акесика, монолог, діалог, дискусія.

Практичне заняття 3. Вербальні та невербальні засоби спілкування (2 год.)

Практичне заняття 4. Навички самопрезентації у професійному спілкуванні соціального працівника (2 год.)

Семінарське заняття 4. Тема 4. Інтерактивний аспект спілкування (2 год.)

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 4, 5

Додаткові: 2, 4

Тема 5. Перцептивний аспект спілкування

Лекція 5. Перцептивний аспект спілкування (2 год.)

Поняття перцепції. Засоби соціальної перцепції у спілкуванні (ідентифікація, емпатія, атракція, рефлексія, стереотипізація, ефект ореолу. Толерантність у професійному спілкуванні. Асертивна поведінка. Асертивна поведінка і її відмінність від агресивної, пасивної та маніпулятивної поведінки.

Основні поняття: перцепція, спілкування, ідентифікація, емпатія, атракція, рефлексія, стереотипізація, ефект ореолу, толерантність, асертивна поведінка, агресивна поведінка, маніпуляція.

Практичне заняття 5-6. Асертивна поведінка соціальних працівників у процесі спілкування (4 год.)

Рекомендовані джерела:

Основні: 3, 5

Додаткові: 1, 2, 3

## Модуль 3. Специфіка розвитку професійного спілкування у діяльності соціального працівника

Тема 6. Основні техніки та моделі професійного спілкування соціального працівника

Лекція 6-7. Основні техніки та моделі професійного спілкування соціального працівника (4 год.)

Психологічні особливості професійного спілкування. Правила психотехніки професійного спілкування. Прийоми професійного спілкування. Способи впливу. Трансакційний аналіз. Моделі професійного спілкування. Стадії психологічного контакту. Техніки ефективних комунікацій соціального працівника.

Основні поняття: переконання, навіювання (самонавіювання), психічне зараження, наслідування, маніпуляція, актуалізація, трансакційний аналіз, мотиваційне консультування.

Семінарське заняття 5. Психологічні способи впливу у процесі спілкування (2 год.)

Практичне заняття 7. Мотиваційне консультування (2 год.)

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 3

Додаткові: 1, 4, 6

Тема 7. Основні вимоги до комунікативної діяльності фахівця

Семінарське заняття 6. Знання, вміння та особисті якості соціального працівника необхідні для успішного спілкування (2 год.)

Семінарське заняття 7. Антикризова комунікація соціального працівника (2 год.)

Модуль 4. Форми професійної комунікації на рівні «фахівець-отримувач соціальних послуг»

Тема 8. Особливості професійної комунікації соціального працівника з отримувачами послуг

Лекція 8. Особливості професійної комунікації соціального працівника з отримувачами послуг (2 год.)

Консультування як основна форма професійної комунікації в соціальній роботі. Група підтримки як форма професійної комунікації. Соціальна медіація – специфічна форма професійної комунікації. Соціальна бібліотека (жива бібліотека) – вид професійної комунікації в соціальній роботі. Форми публічної та масової професійної комунікації.

Основні поняття: комунікація, консультування, група підтримки, медіація, соціальна бібліотека, соціальна акція, соціальна реклама, соціальна пропаганда соціальне кіно.

Рекомендовані джерела:

Основні: 4, 5

Додаткові: 5, 6, 7

Практичне заняття 8-9. Тема 9. Соціальна медіація як специфічна форма професійної комунікації (4 год.)

Семінарське заняття 8. Тема 10. Форми публічної комунікації в соціальній роботі (2 год.)

Модуль 5. Професійна комунікація на рівні «фахівець-фахівець»

Семінарське заняття 9. Тема 11. Міжпрофесійна комунікація між фахівцями соціальної сфери (2 год.)

Практичне заняття 10. Тема 12. Супервізія як різновид професійної комунікації (2 год.)



Семінарське заняття 10. Тема 13. Фасилітація як форма успішної групової комунікації (2 год.)

## 6. Контроль навчальних досягнень

### 6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид діяльності студента	Максимальна кількість балів за	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3		Модуль 4		Модуль 5	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	1	3	3	2	2	2	2	1	1	-	-
Відвідування семінарських занять	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	2
Відвідування практичних занять	1	2	2	4	4	1	1	2	2	1	1
Робота на семінарському занятті	10	3	30	1	10	3	30	1	10	2	20
Робота на практичному занятті	10	2	20	4	40	1	10	2	20	1	10
Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Виконання завдань для самостійної роботи	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25	1	25	1	25	1	25
Виконання ІНДЗ	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Разом		-	88	-	87	-	76	-	64	-	63
Максимальна кількість балів: 378											
Розрахунок коефіцієнта: $378:60=6,3$ ; $K=6,3$											
Екзамен: 40 балів											

### 6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання.

Усі завдання виконуються у редакторі WORD у вигляді комп'ютерного файлу з розширенням \*.doc. Шрифт TimesNewRoman 14. Міжрядковий інтервал 1,5. Поля з усіх сторін 20 мм. та подаються на підсумковому занятті відповідного модуля.

Самостійна робота 1. Теоретичні засади професійного спілкування в соціальній роботі

Розробити пам'ятку/буклет щодо подолання комунікативного бар'єру.

Вимоги до оформлення

Буклет створюється в програмах Scribus, FinePrint, Microsoft Office Publisher (за вибором студента)

Критерії оцінювання:

5 балів з них за:

- відповідність меті та змісту завдань роботи, повнота, логічність, послідовність – 2;
- відсутність помилок – 1;
- обсяг виконання завдань роботи – 1;
- оформлення роботи (порядок оформлення, технічна компетентність у оформленні матеріалів тощо) – 1.

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 3

Додаткові: 1, 4, 5

### Самостійна робота 2. Основні аспекти професійного спілкування

Проаналізувати комунікативні аспекти професійного спілкування та визначити особливості застосування вербального та невербального спілкування, їх позитивні та негативні аспекти.

<i>Засоби спілкування</i>	<i>Особливості застосування</i>	<i>Позитивні аспекти</i>	<i>Негативні аспекти</i>
Вербальні			
Невербальні			

Критерії оцінювання:

5 білів з них за:

- відповідність меті та змісту завдань роботи, повнота, логічність, послідовність – 2;
- відсутність помилок – 1;
- обсяг виконання завдань роботи – 1;
- оформлення роботи (порядок оформлення, технічна компетентність у оформленні матеріалів тощо) – 1.

Рекомендовані джерела:

Основні: 2, 4

Додаткові: 3, 4, 5

Самостійна робота 3. Специфіка розвитку професійного спілкування у діяльності соціального працівника

Підібрати 10 рекомендацій щодо встановлення контакту соціального працівника з отримувачами послуг.

Критерії оцінювання:

5 білів з них за:

- відповідність меті та змісту завдань роботи, повнота, логічність, послідовність – 2;
- відсутність помилок – 1;
- обсяг виконання завдань роботи – 1;
- оформлення роботи (порядок оформлення, технічна компетентність у оформленні матеріалів тощо) – 1.

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2, 3

Додаткові: 1, 5

Самостійна робота 4. Форми професійної комунікації на рівні «фахівець-отримувач соціальних послуг»

Скласти сценарій живої бібліотеки з актуальних соціальних проблем.

Критерії оцінювання:

5 білів з них за:

- відповідність меті та змісту завдань роботи, повнота, логічність, послідовність – 2;
- відсутність помилок – 1;
- обсяг виконання завдань роботи – 1;
- оформлення роботи (порядок оформлення, технічна компетентність у оформленні матеріалів тощо) – 1.

Рекомендовані джерела:

Основні: 4, 5

Додаткові: 4, 5, 6

Самостійна робота 5. Професійна комунікація на рівні «фахівець-фахівець»

Визначити особливості професійного спілкування соціального працівника – фасилітатора. Охарактеризувати інструменти та форми роботи фасилітатора.

Вимоги до оформлення:

Обсяг роботи 2-3 сторінки набраних у редакторі WORD у вигляді комп'ютерного файлу з розширенням \*.doc. Шрифт TimesNewRoman 14. Міжрядковий інтервал 1,5. Поля з усіх сторін 20 мм.

Критерії оцінювання:

5 білів з них за:

- відповідність меті та змісту завдань роботи, повнота, логічність, послідовність – 2;
- відсутність помилок – 1;
- обсяг виконання завдань роботи – 1;
- оформлення роботи (порядок оформлення, технічна компетентність у оформленні матеріалів тощо) – 1.

Рекомендовані джерела:

Основні: 1, 2

Додаткові: 2, 5, 7

6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання.

Модульний контроль здійснюється у вигляді тестування в електронному курсі.

Студентам пропонуються тестові завдання у кількості 25 питань.

*Види тестових завдань:*

- Із вибором однієї правильної відповіді;
- Із вибором декількох правильних відповідей;
- На встановлення відповідності запропонованих наборів тверджень;
- Завдання на відтворення правильної відповіді (формулювань понять) по пам'яті;
- Завдання відкритого типу, що передбачає розгорнуту відповідь.

### Критерії оцінювання:

Виконання тестових завдань – максимум 25 балів (виставляється автоматично програмою ADTester у електронному курсі).

#### 6.4. Форми проведення семестрового контролю (екзамену) та критерії оцінювання.

Формою підсумкового контролю навчальної дисципліни є екзамен.

До екзамену допускаються студенти, які не мають академічної заборгованості.

Структура екзаменаційного білету: перше завдання теоретичне, друге завдання теоретико-практичне, третє – практичне.

Максимальна оцінка – 40 балів.

Виконання завдань оцінюється за такими критеріями:

1) теоретичне питання:

- повнота й ґрунтовність викладу;
- аргументованість тверджень;
- суб'єктне усвідомлення змісту;
- термінологічна коректність;

2) теоретико-практичне завдання:

- творче осмислення набутих теоретичних знань;
- уміння використовувати наукові знання під час виконання практичних завдань;
- точність виконання практичного завдання;

3) практичне завдання:

- технологічна грамотність;
- методична грамотність;
- обґрунтованість методичних рішень.

#### Алгоритм оцінювання

Кількість балів	Теоретичне питання	Теоретико-практичне завдання	Практичне завдання
35-40	Повне засвоєння та суб'єктне усвідомлення матеріалу. Твердження чітко аргументовані. Продемонстровано термінологічну грамотність	Завдання виконано точно. Продемонстровано творчість. Наукові знання використано на практиці.	Продемонстровано методичну й технологічну грамотність. Методичні рішення обґрунтовано.
21-34	Повне засвоєння матеріалу, але недостатнє суб'єктне його усвідомлення. Нечітка аргументація тверджень. Часткова термінологічна некоректність.	Завдання виконано неповно. Осмислення знань частково творче. Наукові знання використано на практиці.	Наявність незначних методичних і технологічних помилок. Методичні рішення обґрунтовано.
6-20	Часткове засвоєння матеріалу, суб'єктне його не усвідомлення. Аргументація відсутня. Термінологічна неграмотність.	Завдання виконано частково. Творчість не продемонстровано. Наукові знання не пов'язані з практикою.	Наявність значної кількості методичних і технологічних помилок.
1-5	Теоретичний матеріал не засвоєно. Аргументація відсутня. Термінологічна неграмотність.	Завдання виконано частково. Творчість не продемонстровано.	Методична й технологічна неграмотність.

		Рівень наукових знань низький.	
--	--	-----------------------------------	--

Розроблені критерії дають можливість:

- виявити якісний рівень засвоєння теоретичних знань і сформованості вмінь, передбачених програмою дисципліни;
- зробити відповідний загальний висновок про рівень сформованості у майбутніх фахівців передбачених освітньою програмою компетентностей, про їхню готовність творчо здійснювати фахову діяльність.

#### 6.5. Орієнтовний перелік питань для семестрового контролю

1. Дайте визначення поняттям «спілкування», «професійне спілкування», «комунікація».
2. Охарактеризуйте особливості професійного спілкування в соціальній роботі.
3. Розкрийте функції та цілі спілкування.
4. Проаналізуйте основні закони спілкування.
5. Розкрийте принципи професійного спілкування в соціальній роботі.
6. Проаналізуйте структуру професійного спілкування.
7. Охарактеризуйте засоби професійного спілкування в соціальній роботі
8. Охарактеризуйте види професійного спілкування.
9. Перерахуйте форми спілкування.
10. Перерахуйте та стисло охарактеризуйте стратегії та тактики спілкування.
11. Визначте бар'єри у професійному спілкуванні соціального працівника.
12. Проаналізуйте комунікативний аспект спілкування
13. Дайте визначення поняттям «вербальна комунікація» та «невербальна комунікація».
14. Визначте навички самопрезентації у професійному спілкуванні соціального працівника.
15. Проаналізуйте інтерактивний аспект спілкування.
16. Розкрийте сутність перцептивного аспекту спілкування.
17. Перерахуйте та стисло охарактеризуйте засоби соціальної перцепції у спілкуванні.
18. Поясніть відмінність асертивної поведінки від агресивної, пасивної та маніпулятивної поведінки.
19. Визначте навички ефективного спілкування.
20. Дайте визначення поняттям «пасивне слухання» та «активне слухання».
21. Проаналізуйте психологічні особливості професійного спілкування.
22. Перерахуйте правила психотехніки професійного спілкування.
23. Охарактеризуйте прийоми професійного спілкування.
24. Визначте способи впливу соціального працівника на отримувачів послуг під час спілкування.
25. Охарактеризуйте моделі професійного спілкування.
26. Перерахуйте стадії психологічного контакту.
27. Розкрийте роль мотиваційного консультування в професійному спілкуванні соціального працівника.

28. Визначте вимоги до комунікативної діяльності фахівця з соціальної роботи.
29. Охарактеризуйте соціально-рольове спілкування.
30. Визначте особисті якості соціального працівника необхідні для успішного спілкування.
31. Перерахуйте форми професійної комунікації на рівні «фахівець-отримувач соціальних послуг»
32. Охарактеризуйте консультування як основну форму професійної комунікації в соціальній роботі.
33. Проаналізуйте групи підтримки як форму професійної комунікації.
34. Визначте сутність соціальної медіації.
35. Перерахуйте та стисло охарактеризуйте форми публічної професійної комунікації.
36. Перерахуйте форми масової професійної комунікації.
37. Охарактеризуйте особливості міжпрофесійної комунікації між фахівцями соціальної сфери.
38. Розкрийте сутність супервізії як різновиду професійної комунікації.
39. Дайте визначення поняття «фасилітація».
40. Охарактеризуйте зміст тренінгу як форми професійної комунікації.

#### 6.6. Шкала відповідності оцінок

Рейтингова оцінка	Оцінка за 100-бальною шкалою	Значення оцінки
A	90-100 балів	Відмінно – відмінний рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу з, можливими, незначними недоліками
B	82-89 балів	Дуже добре – достатньо високий рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу без суттєвих (грубих) помилок
C	75-81 балів	Добре – в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок
D	69-74 балів	Задовільно – посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
E	60-68 балів	Достатньо – мінімально можливий допустимий рівень знань (умінь)
FX	35-59 балів	Незадовільно з можливістю повторного складання – незадовільний рівень знань, з можливістю повторного перескладання за умови належного самостійного доопрацювання
F	1-34 балів	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу – досить низький рівень знань (умінь), що вимагає повторного вивчення дисципліни

## 7. Навчально-методична картка дисципліни

**Разом: 150 год.**, з них 16 год. – лекції, 20 год. – семінарські заняття, 20 год. – практичні заняття, самостійна робота – 54 год., модульний контроль –10 год. 30 год. – підготовка та проходження контрольних заходів.

М	Змістовий модуль I	Змістовий модуль II	Змістовий модуль III	Змістовий модуль IV	Змістовий модуль V
	Теоретичні засади професійного спілкування в соціальній роботі	Основні аспекти професійного спілкування	Специфіка розвитку професійного спілкування у діяльності соціального працівника	Форми професійної комунікації на рівні «фахівець-отримувач соціальних послуг»	Професійна комунікація на рівні «фахівець-фахівець»
К. 6	88 балів	87 балів	76 балів	64 бали	63 бали
Л	3 (1 бал)	2 (1 бал)	2 (1 бал)	1 (1 бал)	
Теми лекцій	1-2. Зміст та функції професійного спілкування в соціальній роботі. 3. Форми та види професійного спілкування.	1. Комунікативний аспект спілкування. 2. Перцептивний аспект спілкування.	1-2. Основні техніки та моделі професійного спілкування соціального працівника.	1. Особливості професійної комунікації соціального працівника з отримувачами послуг.	
Теми семінарських	1. Спілкування як соціально-психологічна та комунікативна категорія. 2. Структура та функції професійного спілкування фахівців з соціальної роботи. 3. Форми та види професійного спілкування. (33 бали)	1. Інтерактивний аспект спілкування. (11 балів)	1. Психологічні способи впливу у процесі спілкування. 2. Знання, вміння та особисті якості соціального працівника необхідні для успішного спілкування. 3. Антикризова комунікація соціального працівника. (33 бали)	1. Форми публічної комунікації в соціальній роботі (11 балів)	1. Міжпрофесійна комунікація між фахівцями соціальної сфери. 2. Фасилітація як форма успішної групової комунікації. (22 бали)
Теми практичних	1. Засоби професійного спілкування в соціальній роботі. 2. Проблеми та бар'єри у професійному спілкуванні соціального працівника. (22 бали)	1. Вербальні та невербальні засоби спілкування. 2. Навички самопрезентації у професійному спілкуванні соціального працівника. 3-4. Асертивна поведінка соціальних працівників у процесі спілкування. (44 бали)	1. Мотиваційне консультування. (11 балів)	1-2. Соціальна медіація як специфічна форма професійної комунікації. (22 бали)	1. Супервізія як різновид професійної комунікації. (11 балів)
СР	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів
МКР	Модульна контрольна робота 1 (25 балів)	Модульна контрольна робота 2 (25 балів)	Модульна контрольна робота 3 (25 балів)	Модульна контрольна робота 4 (25 балів)	Модульна контрольна робота 5 (25 балів)
	Вид підсумкового контролю	Екзамен (40 балів)			
	Розрахунок	378:60=6,3; К=6,3			

## 8. Рекомендовані джерела

### Основна (базова)

1. Березовська, Л. І. Теоретичні і методичні засади формування комунікативно-мовленнєвої компетентності соціальних працівників у процесі професійної підготовки : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04. Одеса, 2020. 531 с.
2. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : дис... канд. педагог. наук : 13.00.05. Київ, 2007. 287 с.
3. Діалог, переговори та дебати : посіб. для вчит. / авт. кол.: О. Павленко, А. Сизенко, Т. Декшна та ін. Київ : Симоненко О. І., 2021. 114 с.
4. Коберник І., Краснова К. Ефективні комунікації для освітніх управлінців : посібник. Київ, 2019. 72 с.
5. Раєвська Я. М. Психологічне забезпечення міжпрофесійної взаємодії фахівців соціальної сфери : дис... д-р. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2020. 526 с.

### Додаткова

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування : навч. посіб. / за ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ : «Лілея-НВ», 2015. 160 с.
2. Коваленко В., Марценюк Д. Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника. *Молодий вчений*, 2020. Вип. 4(80). С. 75–77. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-4-80-17>
3. Курова А. В. Психологія спілкування : навч.метод. посіб. Одеса : Фенікс, 2020. 79 с.
4. Олійник К. С. Характеристика комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників як невід'ємної складової професіоналізму. *Науковий журнал Причорномор. н.-д. ін-т економіки та інновацій*. 2019. Вип.18. С. 184–193.
5. Палагнюк Ю. В., Сіненкова С. В. Аналіз комунікативної компетентності соціальних працівників управління соціального захисту населення Миколаївської районної державної адміністрації. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2018. № 2. С. 1–15.
6. Пономарьова К. І. Формування комунікативної компетентності молодших школярів у процесі навчання української мови: методичний посібник. Київ : КОНВІ ПРІНТ, 2020. 88 с.
7. Раєвська Я.М. Професійна готовність фахівців соціальної сфери до міжпрофесійної взаємодії. *Молодий вчений*. 2020. № 1 (77). С. 48–53. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-1-77-11>

## 9. Додаткові ресурси (за наявності)

Електронний курс на сайті: <https://elearning.kubg.edu.ua>