

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАФТИ І ГАЗУ**

КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

Назва програми	Комунікація та взаємодія в публічному управлінні
Шифр програми	ЗКП/2024/07
Тип програми за змістом	загальна
Форма(и) навчання	дистанційна
Цільова група	державні службовці, які займають посади державної служби категорій «Б» і «В», посадові особи місцевих органів виконавчої влади IV-VII категорій
Передумови навчання за програмою	реєстрація на платформі Zoom
Найменування замовника освіти/послуг у сфері професійного	підвищення кваліфікації
Найменування партнера (партнерів) програми	
Обсяг програми	0,6 кредиту ЄКТС (18 годин)

Шифр програми **ЗКП/2024/07**

Рік запровадження програми **2024**

Програму затверджено:

Наказ ІФНТУНГ від 14 травня 2024 р. № 137/12

Програму погоджено:

наказ НАДС від 14 серпня 2024 р. № 94-24

ПРОФІЛЬ ПРОГРАМИ

1. Загальна інформація	
Назва програми	Комунікація та взаємодія в публічному управлінні
Шифр програми	ЗКП/2024/07
Тип програми за змістом	загальна
Форма(и) навчання	дистанційна
Цільова група	державні службовці, які займають посади державної служби категорій «Б» і «В», посадові особи місцевого самоврядування IV-VII категорій
Передумови навчання за програмою	реєстрація на платформі Zoom
Найменування замовника освітніх послуг у сфері професійного навчання за програмою	
Найменування партнера (партнерів) програми	
Обсяг програми	0,6 кредиту ЄКТС (18 годин)
Тривалість програми та організація навчання	загальна тривалість програми: за дистанційною формою навчання – 3 дні.
Мова(и) викладання	українська
Напрямок(и) підвищення кваліфікації, який (які) охоплює програма	комунікація та взаємодія
Перелік професійних компетентностей, на підвищення рівня яких спрямовано програму	професійні знання; комунікація і взаємодія; командна робота і взаємодія
Розробники програми	Лопушинський Іван Петрович, професор, д. держ. упр., завідувач кафедри публічного управління та адміністрування; doctordumetaua@meta.ua ; Малімон Віталій Іванович, доцент, к. держ. упр., доцент кафедри публічного управління та адміністрування; vmalimon@ukr.net .

2. Загальна мета

Розвиток теоретичних знань, набуття додаткових практичних навичок та вмінь у галузі ділової комунікації і взаємодії у сфері публічного управління.

3. Очікувані результати навчання

За результатами навчання учасники професійного навчання повинні демонструвати:

Знання	сутності комунікації як способу соціальної взаємодії людей та їхніх груп; видів комунікацій та комунікаційних зв'язків у публічному управлінні; форм комунікацій з громадськістю; послідовності здійснення процесу комунікації та засобів підвищення його ефективності; етики командної взаємодії; внутрішньоособистісних особливостей, що зумовлюють командну взаємодію; сутності конфліктів, основних шляхів виявлення, профілактики та вирішення конфліктних ситуацій.
Уміння	розробляти та впроваджувати заходи щодо вдосконалення комунікацій у публічному управлінні; використовувати сучасні методи ділового спілкування для підвищення ефективності діяльності органів влади; проводити наради, засідання, перемови та співбесіди із застосуванням вербальних та невербальних методів спілкування; налагоджувати ділові контакти, підтримувати належні робочі відносини з партнерами та підлеглими; створювати емоційно позитивну атмосферу в колективі та сприяти розвитку внутрішньої мотивації командної взаємодії колег; корегувати власну діяльність та міжособистісну взаємодію з метою підвищення ефективності праці підрозділу (робочої групи, проектної команди тощо); попереджати внутрішньогрупові конфлікти та свідомо застосовувати стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях.
Навички	організовувати процес взаємодії з колегами та співробітниками, працівниками інших відділів та служб, а також з громадськістю відповідно до принципів корпоративної культури та етики ділового спілкування.

4. Викладання та навчання

(методи навчання, форми проведення навчальних занять)

Під час навчання за дистанційною формою передбачається участь у вебінарах, під час яких проводяться міні-лекції, тематичні дискусії, практичні заняття, аналіз ситуацій та розв'язання ситуаційних завдань, перегляд відеоматеріалів, індивідуальна та групова робота учасників професійного навчання, комп'ютерне тестування.

5. Ресурсне забезпечення дистанційного навчання

Назви вебплатформи, вебсайту, електронної системи навчання, через які здійснюватиметься дистанційне навчання із зазначенням посилання (вебадреси)	для дистанційного навчання в синхронному режимі доступ до вебкабінету відеоконференції надається під час реєстрації
Назва дистанційного курсу (модуля)	Комунікація та взаємодія в публічному управлінні

6. Оцінювання і форми поточного, підсумкового контролю

Складники оцінювання та їх питома вага в підсумковій оцінці (%)	Відвідування занять (дистанційно) – 60%. Опрацювання обов'язкової літератури, інформаційних та інших матеріалів – 10%. Підсумковий контроль – 30%. Документ про підвищення кваліфікації видається за умови набрання учасником професійного навчання не менше ніж 75%, обрахованих з урахуванням питомих ваг кожного із критеріїв оцінювання та за умови успішного проходження підсумкового контролю.
Форма підсумкового контролю	Комп'ютерне тестування

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

(для дистанційної форми навчання)

Назва теми	Кількість годин				
	загальна кількість годин / кредитів ЄКТС	у тому числі:			
		аудиторні заняття	дистанційні заняття	навчальні візити	самостійна робота слухачів
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Основні види та форми комунікації в публічному управлінні	2		2		
Тема 2. Шляхи організації ефективної комунікації	3		3		
Тема 3. Візуальні комунікації та планування взаємодії	2		2		1
Тема 4. Переговори як мистецтво та спосіб налагодження ефективної взаємодії	2		2		
Тема 5. Спілкування військовиками/ветеранами	2		2		1
Тема 6. Особливості спілкування з психовампірами та людьми з психологічними травмами	2		2		1
Підсумковий контроль результатів навчання	2		2		
РАЗОМ	18 / 0,6		15		3

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Тема 1. Основні види та форми комунікації в публічному управлінні

Співвідношення понять «спілкування» і «комунікація». Соціальні інститути комунікації. Процес комунікації. Види комунікацій (ділова розмова, бесіда, обговорення, співбесіда, суперечка, полеміка, дискусія, дебати, диспут, переговори). Форми комунікації в публічному управлінні. Визначення рівня комунікабельності публічної особи.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: інтерактивна лекція з презентацією, аналіз ситуацій, індивідуальна та групова робота учасників професійного навчання.

Тема 2. Шляхи організації ефективної комунікації

Ефективна комунікація. Поняття про комунікативні бар'єри. Види комунікативних бар'єрів. Шляхи подолання комунікативних бар'єрів. Організація ефективного комунікативного простору.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: тренінг з прикладами та розв'язанням ситуаційних завдань, практична робота.

Тема 3. Візуальні комунікації та планування взаємодії

Поняття про візуальні комунікації. Динамічні візуальні комунікації. Різноманіття засобів візуальної комунікації. Нові форми візуальної комунікації: технології доповненої і віртуальної реальності. Візуальна комунікація у сфері публічного управління. Планування взаємодії у сфері публічного управління з використанням засобів візуальної комунікації.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: інтерактивна лекція з прикладами та розв'язанням ситуаційних завдань, практична робота.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу учасників професійного навчання: кращі практики формування іміджу та особистого бренду.

Тема 4. Переговори як мистецтво та спосіб налагодження ефективної взаємодії

Переговори як комунікативний процес. Ділові переговори і стратегії їх проведення: позиційний торг, взаємний облік інтересів. Проведення переговорів з партнерами. Мета та умови проведення. Структура переговорного процесу. Види переговорів. Стадії ведення ділових переговорів і бесід: підготовка, процес ведення переговорів, аналіз результатів. Переговори як спосіб налагодження ефективної взаємодії.

Розв'язання ситуаційних завдань з пошуку рішень для забезпечення ефективної взаємодії в ході переговорів під час практичної роботи.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: інтерактивна лекція з презентацією, аналіз ситуацій та моделювання налагодження ефективної взаємодії в ході переговорів, практична робота.

Тема 5. Спілкування з військовиками/ветеранами

Етика спілкування з військовиком/ветераном. Як не слід спілкуватися з військовиками, яких запитань уникати? Як спілкуватися з військовиками, які щойно прибули з фронту. Як спілкуватися з пораненими військовиками. Як спілкуватися з дружиною/чоловіком та дітьми військовика/ветерана.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: інтерактивна лекція з прикладами, тематична дискусія, аналіз ситуацій, практична робота.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу учасників професійного навчання: опрацювання посібників для комунікації та підтримки серії «Як ти, брате?». (<https://yakty.com.ua/#manuals>).

Тема 6. Особливості спілкування з психовампірами та людьми з психологічними травмами

Поняття «психовампір». Типологія психовампірів (за Хамідом Пезешкіаном). Позитивні і негативні сторони спілкування з психовампірами. Шляхи захисту від негативних аспектів спілкування з психовампірами. Особливості спілкування з людьми з психологічними травмами.

Робота над подоланням власних стереотипів під час спілкування з психовампірами та людьми з психологічними травмами.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: інтерактивна лекція з презентацією, практична робота.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу учасників професійного навчання: перегляд відео «Як спілкуватися з токсичними людьми?» (<https://www.youtube.com/watch?v=lks8LjvdnVY>).

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Оцінювання результатів навчання здійснюється за такими критеріями:

- 1) відвідування занять (очно або дистанційно в синхронному режимі) – 60%;
- 2) опрацювання обов'язкової літератури, інформаційних та інших матеріалів – 10%;
- 3) підсумковий контроль – 30%.

Форма підсумкового контролю – комп'ютерне тестування.

Шкала оцінювання визначається суб'єктом надання освітніх послуг у сфері професійного навчання (провайдером) з урахуванням складників та їх частки в загальній оцінці.

Документ про підвищення кваліфікації видається за умови набрання учасником професійного навчання не менше ніж 75% від загальної суми складників оцінювання результатів навчання, обрахованих з урахуванням питомої ваги кожної із них та за умови успішного проходження підсумкового контролю.

Перелік нормативно-правових актів

1. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254a/96-вр#Text>
2. Про державну мову. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3845-17#Text>
3. Про доступ до публічної інформації. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>
4. Про електронні комунікації. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text>
5. Про захист персональних даних. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>
6. Про звернення громадян. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/391/96-вр#Text>
7. Про інформацію. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2637-12#Text>
8. Про медіа. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2849-20>
9. Про медіа. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1873-IX#Text>
10. Загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. Наказ Національного агентства України з питань державної служби 05 серпня 2016 року № 158 (у редакції наказу Національного агентства України з питань державної служби від 28 квітня 2021 року № 72-21). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#n13>

ЛІТЕРАТУРА, ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ, ОBOB'ЯЗKOBІ ДЛЯ ОПPACЮBAHHЯ. ПЕРЕЛІК НОРМАТИВНО-ПPABOBИХ AKTІB

Література та інші інформаційні ресурси

1. Козловцева В. А. Комунікації в публічному управлінні : конспект лекцій. Одеса : Одеський державний екологічний університет, 2020. С. 70–93. URL: <http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/9717/1/конспект%20лекцій.pdf>.
2. Лопушинський І. П. «Цифровізація» як основа державного управління на шляху трансформації та реформування українського суспільства. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування* : електр. наук. фах. вид. Херсонського національного технічного університету / голов. ред. проф. Лопушинський І. П. 2018. № 2. URL: <http://www.srbss-nbuv.ua>.
3. Малімон В. І. Комуникативні технології в публічному управлінні : навчально-методичні матеріали. Івано-Франківськ : ІФОЦППК, 2018. 51 с. URL: <https://nung.edu.ua/sites/default/files/2021-01/Малімон%20В%20І%20Комуникативні%20технології.pdf>.
4. Як спілкуватися з токсичними людьми? URL: <https://www.youtube.com/watch?v=lks8LjvdnVY>.
5. Як ти, брате? Посібники для комунікації та підтримки. URL: <https://yakty.com.ua/#manuals>.

Перелік нормативно-правових актів

1. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>.
2. Про державну таємницю : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3855-12#Text>.
3. Про доступ до публічної інформації : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.
4. Про електронні комунікації : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text>.
5. Про захист персональних даних : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>.
6. Про звернення громадян : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#Text>.
7. Про інформацію : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
8. Про медіа : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2849-20>.
9. Про медіацію : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX#Text>.
10. Загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : Наказ Національного агентства України з питань державної служби 05 серпня 2016 року № 158 (у редакції наказу Національного агентства України з питань державної служби від 28 квітня 2021 року № 72-21). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#n13>.

Програму погоджено:

наказ НААДС від 09.08.2023 р. № 87-23