

**Державний торговельно-економічний університет**  
**Кафедра журналістики та реклами**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

**«ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ  
ВИЩОЇ ОСВІТИ»**

(за матеріалами Державного торговельно-економічного університету)

студентки 5 курсу 1 групи  
спеціальності 061 «Журналістика»  
освітньої програми «Реклама  
і зв'язки з громадськістю»

Коляди  
Інні Ігорівни

Науковий керівник  
д н.е ., проф

Дубовик Т.В

Гарант освітньої програми,  
д н.е.проф

Файвіщенко Д.С

КИЇВ 2024

**Державний торговельно-економічний університет**

Факультет торгівлі та маркетингу Кафедра журналістики та реклами

Освітній ступінь Бакалавр

Спеціальність «Журналістика»

Освітня програма «Реклама та зв'язки з громадськістю»

**Затверджую**

Зав. кафедри \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Завдання**

**на випускню кваліфікаційну роботу студентіві**

**Коляди Інни Ігорівни**

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускного кваліфікаційного проекту (роботи)

«Організація комунікаційної діяльності закладу вищої освіти»

(за матеріалами Державного торговельно-економічного університету)

Затверджена наказом ректора від «07\_»Грудня\_2023\_р. № 4362

2. Строк здачі студентом закінченої роботи \_\_\_\_\_

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи

*Мета роботи*

розглянути організацію комунікаційної діяльності закладу вищої освіти на прикладі ДТЕУ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Об'єкт дослідження* \_\_\_\_\_

Організація комунікаційної діяльності закладу вищої освіти.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Предмет дослідження* \_\_\_\_\_

Комунікаційна діяльність закладу вищої освіти.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## 6. Календарний план виконання роботи

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1.	Затвердження теми роботи в результаті опрацювання та обговорення з науковим керівником у відповідності до бакалаврської програми	07.12.2023 р.	14.11.2023 р.
2.	Узгодження проекту плану та завдання до кваліфікаційної роботи	18.12.2023 р.	19.11.2023 р.
3.	Представлення I розділу роботи науковому керівникові	02.01.2024 р.	28.12.2023 р.
4.	Представлення II розділу роботи науковому керівникові	09.01.2024 р.	12.01.2024 р.
5.	Після усунення зауважень наукового керівника оформлення кваліфікаційної роботи, отримання відгуку наукового керівника	14.01.2024 р.	
6.	Реєстрація КР на кафедрі за наявності відгуку підприємства, за яким виконується ВКР	15.01.2024 р.	
7.	Проходження попереднього захисту в комісії, яка затверджена кафедрою	01.02.2024 - 02.02.2024 р.	
8.	Оформлення та подання роботи в переплетеному вигляді у супроводженні необхідних документів (завдання, відгук, рецензія)	06.02.2024 р.	
9.	Захист роботи в ЕК	08.02.2024 р.	

7. Дата видачі завдання «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

8. Керівник випускної кваліфікаційної роботи

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали, підпис)

9. Керівник проектної групи  
(гарант освітньої програми)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали, підпис)

10. Завдання прийняв до виконання студент Коляда І.І

\_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали, підпис)

## 11. Відгук керівника випускної кваліфікаційної роботи

Випускна кваліфікаційна робота виконана на актуальну тему «Організація комунікаційної діяльності закладу вищої освіти» за матеріалами Державного торговельно-економічного університету.

У сучасному освітньому середовищі ефективна організація комунікаційного процесу є однією з важливих умов успішної діяльності вищого навчального закладу. Державний торговельно-економічний університет, представник освітньої системи, що спеціалізується на підготовці фахівців для торговельно-економічної сфери, розуміє важливість налагодженої та ефективної комунікації всередині свого оточення. Організація комунікацій у цьому університеті відіграє ключову роль у забезпеченні ефективного обміну інформацією між викладачами, студентами та адміністрацією.

В основних розділах ґрунтовно розглянуто теоретичні аспекти дослідження комунікаційної діяльності вищих навчальних закладів, проаналізовано організацію комунікативних процесів у закладі вищої освіти, досліджено особливості комунікаційної діяльності в ДТЕУ, розроблено пропозиції щодо покращення комунікацій в ДТЕУ та щодо вдосконалення комунікаційних процесів між студентами та викладачами.

Випускна кваліфікаційна робота за спеціальністю 061 «Журналістика» студентки Коляди Інни Ігорівни для здобуття освітнього ступеня «бакалавр» відповідає критеріям оформлення, може бути допущена до захисту.

Керівник випускної кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_

*(підпис, дата)*

Відмітка про попередній захист \_\_\_\_\_

*(ПІБ, підпис, дата)*

## 12. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу

Випускна кваліфікаційна робота студента \_\_\_\_\_

*(прізвище, ініціали)*

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Керівник проектної групи

(гарант освітньої програми) \_\_\_\_\_

*(прізвище, ініціали, підпис)*

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

*(підпис, прізвище, ініціали)*

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

## Зміст

Вступ.....	4
Розділ 1. АНАЛІТИЧНА ЗАПИСКА.....	7
1.1. Комунікативний процес: визначення поняття, складові та значення у сфері освіти .....	7
1.2. Аналіз комунікаційної діяльності в Державному торговельно-економічному університеті.....	21
Розділ 2. ТВОРЧЕ ПРОЄКТУВАННЯ.....	28
2.1. Визначення напрямів покращення комунікацій в Державному торговельно-економічному університеті .....	28
2.2. Пропозиції щодо покращення комунікацій в Державному торговельно-економічному університеті .....	32
Висновки .....	39
Список використаних джерел .....	42
Додатки.....	47

## Вступ

Професійно-педагогічна комунікація є засобом здійснення професійної діяльності педагога, майстерність якого має ґрунтуватись з одного боку, на спеціальних професійних знаннях та різнобічних фахових вміннях, а з іншого – на вмінні здійснювати взаємообмін інформацією зі всіма учасниками освітнього процесу, досягаючи взаєморозуміння. Спілкування є найважливішим професійним інструментом педагогічної діяльності. Усе починається з педагога, з його вміння організувати зі здобувачами освіти педагогічно доцільні відносини.

В умовах сучасного освітнього середовища однією з найважливіших складових успішної діяльності закладу вищої освіти є організація його комунікаційного процесу. Державний торговельно-економічний університет, як представник освітньої системи, що працює в сфері підготовки фахівців для торговельно-економічної сфери, розуміє важливість налагодженої та ефективної комунікації всередині свого оточення. Актуальність організації комунікацій в цьому контексті є визначальною для створення оптимальних умов для навчання, сприяння розвитку студентів та забезпечення якісної підготовки майбутніх фахівців.

Організація комунікацій у Державному торговельно-економічному університеті має ключове значення для забезпечення ефективного обміну інформацією між викладачами, студентами та адміністрацією університету. Ця тема стає надзвичайно актуальною у контексті стрімкої динаміки сучасного світу, де швидкість передачі та обробки інформації визначає успіх багатьох сфер діяльності. Тим більше, університетське середовище потребує постійного оновлення та адаптації до змін, що робить організацію комунікацій ще більш ключовою для забезпечення якості освіти та формування гармонійного середовища для навчання та розвитку студентської громади.

Тема «Організація комунікаційної діяльності закладу вищої освіти» є надзвичайно актуальною в сучасному освітньому контексті. Заклади вищої освіти постійно стикаються з різноманітними викликами, пов'язаними з

комунікацією, внутрішніми та зовнішніми стейкхолдерами, а також поширенням інформації через різні канали. Ефективна комунікація сприяє привертанню та утриманню студентів. Чітке розуміння освітніх можливостей, програм, послуг та переваг може залучити нових студентів та зберегти існуючих. Комунікація між адміністрацією, викладачами, адміністративним персоналом та студентами є важливою для ефективної роботи закладу та сприяє створенню сприятливого навчального середовища. Спосіб, яким заклад вищої освіти спілкується зі світом, може значно впливати на його репутацію та бренд. Правильно організована комунікація може підвищити престиж закладу та його привабливість для студентів і фахівців. Грамотна комунікація важлива в управлінні кризами. Здатність швидко та ефективно реагувати на негативні ситуації, такі як конфлікти, кризи безпеки або публічні скандали, може запобігти подальшому погіршенню ситуації. Розвиток інтернету та соціальних медіа створює нові можливості та виклики для комунікації закладів вищої освіти. Використання цифрових каналів для комунікації вимагає постійного оновлення стратегій та взаємодії з аудиторією. Тема вимагає дослідження сучасних підходів до комунікації в університетському середовищі, врахування технологічних змін та змін у способах сприйняття інформації студентами та громадськістю в цілому.

Українські сучасні дослідники зверталися до теми «Організація комунікаційної діяльності закладу вищої освіти». Зокрема, В. Авраменко («Культура мовлення учителя як засіб професійно-педагогічної комунікації») звертався до аспектів комунікації в професійній діяльності вчителя [1]. С.Д. Абрамович та М.Ю. Чікарькова розглядали аспекти мовленнєвої комунікації, риторики, що можуть бути використані для розвитку комунікативних навичок [2]. Я.О. Горбенко звертався до тенденцій розвитку наукових комунікацій в сучасній Україні [13]. Комунікаційна стратегія Міністерства освіти і науки України на 2023-2030 роки безпосередньо вказує на організацію комунікацій у сфері освіти [23]. О.М. Фенцик («Педагогічна комунікація») також звертався до цієї теми, ставлячи акцент на комунікативних аспектах в педагогічній

діяльності [43]. Ці дослідники у своїх працях висвітлювали аспекти комунікації в освітньому середовищі або в контексті педагогічної діяльності.

**Мета роботи:** розглянути організацію комунікаційної діяльності закладу вищої освіти на прикладі ДТЕУ.

**Об'єкт дослідження.** Організація комунікаційної діяльності закладу вищої освіти.

**Предмет дослідження.** Комунікаційна діяльність закладу вищої освіти.

### **Завдання роботи**

1. Розглянути теоретичні аспекти дослідження комунікаційної діяльності вищих навчальних закладів.

2. Проаналізувати організацію комунікативних процесів у закладі вищої освіти.

3. Дослідити особливості комунікаційної діяльності в ДТЕУ.

4. Розробити пропозиції щодо покращення комунікацій в ДТЕУ та щодо вдосконалення комунікаційних процесів між студентами та викладачами.

У ході теоретичного вивчення проблеми, проведення дослідно-пошукової роботи застосовувались як загальнонаукові, так і спеціальні **методи дослідження:** аналіз документів та матеріалів університету; проведення спостережень за комунікаційними процесами в університеті для отримання конкретних прикладів та виявлення сильних і слабких сторін поточних стратегій; дослідження та оцінка новітніх комунікаційних технологій, їх придатності для університетського середовища та можливостей їх впровадження. Використання комбінації цих методів дозволить отримати комплексне розуміння ситуації з комунікаційною діяльністю в університеті та запропонувати конкретні рекомендації для покращення цих процесів.

**Структура роботи:** робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел.

## Розділ 1. АНАЛІТИЧНА ЗАПИСКА

### 1.1. Комунікативний процес: визначення поняття, складові та значення у сфері освіти

Концепція комунікації виникла з латинського слова «communication», що означає єдність, передачу та повідомлення. Вона походить від дієслова «communico», що в перекладі означає робити спільним чи повідомляти, що в свою чергу впливає з латинського «communis» — спільний. Основна ідея спільності та зв'язку зі спільнотою є ключовою для розуміння комунікації, проте варто враховувати, що у наукових і виробничих сферах це поняття може мати інші відтінки.

Термін «комунікація» часто має загальне, неспеціалізоване застосування, особливо через широке поширення та використання англійського слова «communication» у науці й практиці. Використання цього терміну у західній науці відбулося раніше, ніж в українській, що призвело до активного використання цієї термінології в нашому оточенні.

На початкових стадіях розвитку суспільства, комунікація мала практичний характер і була залежною від життєвих потреб людей. Люди об'єднувалися для отримання їжі, будівництва житла та інших життєвих потреб, утворюючи колективи та групи. У таких умовах комунікація стала інструментом для спільного дії в групах.

На думку В. В. Різун, процес комунікації - це більше, ніж простий обмін інформацією. В спілкуванні люди взаємодіють, обмінюючись ідеями, почуттями та інтересами. Важливо враховувати активну участь обох учасників: вони не лише передають інформацію, але й активно співпрацюють у спільній діяльності. Такий процес вимагає уваги до інших осіб та аналізу їхніх мотивів та цілей [37, с. 26].

Спілкування не обмежується простим обміном фактами - це про спільне розуміння. Воно активно формує новий зміст, який зрозумілий і осмислений всіма учасниками. Кожен знак у комунікації впливає на сприйняття та

поведінку учасників. Ефективність комунікації вимірюється її впливом на цю поведінку.

О. М. Холод зазначає, що ключовою умовою успішної комунікації є загальний розуміння, коли всі учасники використовують одну систему знаків та їх значень. Це єдина мова спілкування, де розуміння ситуації та значення слів збігається [22, с. 25].

Комунікативний процес стартує, коли одна особа (відправник) має бажання передати іншій особі (одержувачу) факт, ідею чи інформацію. Ця інформація для відправника має важливість, незалежно від її складності або конкретності. Слідом за цим настає етап кодування інформації у форму, що відповідає конкретній ситуації. Це кодування може виявитися у вигляді слів, міміки обличчя, жестів або навіть творчого висловлення та фізичних дій. Коли повідомлення закодоване, його передають за допомогою засобів зв'язку (каналів). Засоби зв'язку в організаціях можуть бути різноманітними, від нарад до електронної пошти, записок, листів, звітів та телефонних розмов. Після цього відбувається декодування інформації у форму, зрозумілу для одержувача. Значення інформації може варіюватися, часто воно є основою для відповіді, в результаті чого виникає цикл, де нове повідомлення передається тим самим шляхом початковому відправнику [22, с. 26].

С. Г. Денисюк у процесі обміну інформацією виділяє чотири основні складові:

1. Відправник — особа, що створює ідеї чи збирає інформацію для передачі.
2. Повідомлення — сама інформація, закодована у символах.
3. Канал — засіб передачі інформації.
4. Одержувач — особа або особи, яким призначена інформація та які її інтерпретують [15, с. 36].

Крім того, комунікація може бути перервана шумом або спілкуванням оточуючих людей. Також перешкодою може стати втрачений лист поштою,

пошкодження телефонної лінії, невірна адреса електронної пошти та інші фактори.

Г. Д. Джунусалієва, Н. А. Ковальська говорять про те, що спілкування є одним із складових елементів комунікації, яке передбачає обмін інформацією, як емоційною, так і інтелектуальною. Цей процес включає в себе збір, розподіл інформації та встановлення особистих зв'язків. Для ефективного викладання спілкування є ключовим фактором, оскільки успішність навчання та виховання залежить від взаємодії між викладачем і учнями [16, с. 69].

Спілкування вимагає уваги до обміну інформацією та засобам, які використовуються для встановлення міжособистісних зв'язків учасниками. Педагогічне спілкування, як частина процесу викладання, є системою взаємодії між вчителем та учнями через обмін інформацією, вплив на виховання та формування відносин за допомогою комунікативних методів. Викладач є ініціатором цього процесу, відповідальним за організацію та керування ним.

Цей вид спілкування визначається як «обмежена соціально-психологічна взаємодія між вчителем і учнями, що передбачає обмін інформацією, вплив на виховання та створення взаємовідносин за допомогою комунікативних методів» [2, с. 114].

Вміння спілкуватися та володіння комунікаційними навичками для вчителя - це сукупність вмінь та стратегій, що включають «професійну мову», «комунікативні стратегії», «мовленнєві тактики», «комунікативну культуру» та інші аспекти. Важливою є готовність майбутнього педагога до володіння цими навичками ще з часів навчання, урахуваючи, що ефективний виховний вплив - це складне мистецтво, яке вимагає імпровізації та інтуїції, а не лише наукового підходу. Н. Ю. Бутенко вказує на те, що для педагога комунікація є ключовим інструментом при вирішенні професійних завдань. Він має бути спроможним не лише викладати, а й успішно спілкуватися, розвивати професійні контакти, обмінюватися інформацією та створювати єдину стратегію взаємодії [11, с. 115]. Це передбачає здатність сприймати й розуміти інших учасників» - таку

думку підкреслювала А. Д. Белова, виділяючи особливості професійної діяльності в освітній галузі:

- Рефлексивність, яка вираховується з розвитку особистісних аспектів у виконанні професійних завдань в освіті;
- Інтегративність, яка об'єднує здатність до трансформації та керівництва у професійних сферах;
- Комунікативність, що виражає важливість встановлення спілкування й взаємин з різними людьми під час роботи;
- Диференційованість, яка вимагає взаємодії з різними особами у сфері освіти, кожна з яких відрізняється за численними параметрами, такими як вік, стать, індивідуальні особливості тощо [8, с. 15].

З'ясування структури професійної взаємодії в освітній сфері передбачає порівняння таких термінів, як «комунікація», «спілкування», «педагогічне спілкування», «професійна комунікація». В науковому оточенні педагогічної дисципліни не існує єдиної думки щодо тлумачення «комунікації» та «спілкування». Їх вважають або синонімами, або розрізняють.

Наприклад, Л. О. Савенкова вказує, що «спілкування» більш пов'язане з аспектами усного та писемного спілкування, міжособистісної взаємодії, яка виражена як вербально, так і невербально і є більш афективно-оцінним, реалізуючись у практичній діяльності. У той час як «комунікація» це соціально обумовлений процес передачі інформації та обміну думками, почуттями між людьми у відмінних сферах творчої та пізнавальної діяльності, зорієнтований на соціально значущі завдання та задоволення особистих потреб» [38, с. 43]. О. М. Фенцик наводить наступне визначення: «Комунікація — це не лише процес інформаційного обміну, а й створення спільності, де учасники сприймають інформацію та узгоджують свої значення з партнерами, формуючи ступінь взаєморозуміння. У цьому процесі важливу роль відіграють комунікативні аспекти» [43, с. 159].

Підкреслюючи важливість комунікативного аспекту у сфері освіти, Н.П. Волкова пропонує концепцію «психологічно безпечного освітнього

середовища», яке означає «середовище взаємодії, що ґрунтується на гуманістичних принципах, вільне від психологічного тиску, що має важливе значення для його учасників і проявляється в емоційних, особистісних і комунікативних аспектах їхньої взаємодії» [12, с. 127].

У межах підходу, який зіставляє «комунікацію» та «безпеку», виникає питання про розвиток комунікативних здібностей вчителів і вихователів як фактору, який зменшує ризик виникнення конфліктів, сприяє уникненню професійного стресу та перевантаження, а також є індикатором особистісного та професійного благополуччя.

Освітнє середовище стає об'єктом аналізу у рамках дискурсу. Дискурс, що включає лінгвістичні та позалінгвістичні аспекти, проявляється у комунікації та впливає на її учасників. Комунікація без дискурсу є неможливою. Розуміння дискурсу як системи комунікації, в якій відображаються різні аспекти не лише мови, а й мовного мислення певної соціальної групи або соціальних інститутів, дає змогу досліджувати проблеми освіти на макро- і мікрорівнях.

У монографії «Основи педагогічної майстерності та етика викладача вищої школи» І.В. Зайченко, В.М. Теслюк, А.А. Каленський виділяють основні принципи організації комунікаційних процесів в освітніх установах. На думку дослідників, організація комунікаційних процесів в освітніх установах базується на декількох ключових принципах, що спрямовані на забезпечення ефективності, взаєморозуміння та підтримки якісного освітнього середовища.

1. Принцип доступності та відкритості. Успішна комунікація в освітніх установах ґрунтується на створенні доступних та відкритих каналів спілкування між всіма учасниками освітнього процесу – від учнів та викладачів до адміністративного персоналу. Це сприяє спільному розумінню та взаємному довір'я всередині установи.

2. Принцип контекстуальності. Комунікаційні процеси мають адаптуватися до конкретного контексту освітньої установи – враховувати особливості учнів, викладачів, адміністрації, вимоги програми, освітні цілі та специфіку навчального процесу.

3. Принцип двосторонньої взаємодії. Важливо створювати можливості для активної взаємодії між всіма сторонами освітнього процесу, що означає не лише передачу інформації, але й здатність слухати та реагувати на потреби, питання та пропозиції всіх учасників.

4. Принцип цілісності та системності. Комунікаційні процеси мають бути організовані як частина цілісної системи, враховуючи всі аспекти освітньої діяльності від навчання до управління.

5. Принцип партнерства та співпраці. Сприяння співпраці між усіма учасниками освітнього процесу є важливим для успішної комунікації. Створення партнерських відносин між учнями, вчителями, адміністрацією та батьками сприяє зміцненню командної роботи та досягненню спільних цілей.

6. Принцип використання різноманітних засобів комунікації. Використання різноманітних комунікаційних засобів, таких як особисте спілкування, електронні комунікації, віртуальні платформи тощо, допомагає забезпечити доступність та ефективність спілкування для усіх учасників освітнього процесу.

7. Принцип постійного вдосконалення. Комунікаційні стратегії повинні бути постійно вдосконалені відповідно до змін у соціальному, технологічному та освітньому середовищі для оптимізації результатів спілкування та зміцнення взаєморозуміння в установі [18, с. 247].

Т. Г. Калюжна називає три основні функції комунікації, пов'язані з освітою: активаційна, інтердиктивна і дестабілізуюча. Активаційна функція спонукає до дії, вчинків у певному напрямку, наприклад, заклики до дії або вимоги в навчанні та позанавчальних взаємодіях. Інтердиктивна функція, навпаки, обмежує дії, забороняє багато вчинків, особливо важлива в педагогічній взаємодії у ризикових ситуаціях [21, с. 18]. Дестабілізуюча функція відображає складність соціального життя освітніх закладів: педагог, погоджуючись з одним, виступає у конфлікті з іншим, що призводить до хаосу та дестабілізації комунікації. Такі ситуації виникають як спонтанно, так і управліні. Керування комунікаційними процесами та доступність інформації є

важливою проблемою. З іншого боку, важливо підготувати учнів до адекватного сприйняття складних процесів, розвивати у них комунікативну компетентність для аналізу мовних ситуацій і взаємодій [21, с. 19].

Особливу увагу слід звернути на відповідальність управлінців освітніх закладів, які повинні мати комунікативну компетентність, вміти будувати ефективну комунікацію в колективі.

Л.І. Мацько, Л.В. Кравець виділяють наступні типи комунікацій в закладах освіти:

1. Міжособові комунікації: це спілкування між окремими особами в організації, що може бути як усним, так і письмовим.
2. Комунікації в системах зв'язку та командах: це обмін інформацією у межах команд, робочих груп та систем взаємодії.
3. Комунікації в організаціях: спілкування, що відбувається на різних рівнях організаційної структури.
4. Електронні засоби комунікацій: використання інформаційно-комунікаційних технологій для передачі повідомлень та обміну інформацією [26, с. 198].

На думку Л. О. Савенкової, комунікації можуть бути усними або письмовими. Усні комунікації відбуваються в місцях розмови, де мовлення використовується для передачі інформації. Хоча ці комунікації забезпечують швидкий зворотний зв'язок, вони також можуть бути недостовірними через можливі перешкоди, помилки у висловлюванні та інші фактори. Письмові комунікації, такі як звіти, записки, листи, хоча й затримують зворотний зв'язок, вони мають перевагу у точності та документації подій. Однак вони вимагають більше часу та зусиль через їхню складність. Отже, обидва типи комунікацій мають свої переваги та недоліки, і їх вибір залежить від ситуації та потреб сторін [38, с. 201].

Спілкування в педагогічній сфері є ключовим інструментом для досягнення навчальних цілей, створення психологічної підтримки виховного процесу та формування взаємин між викладачем та учнями.

Педагогічне спілкування має бути не лише емоційно приємним, а й сприяти особистісному розвитку. Професійність в цій сфері полягає в умінні подолати природні труднощі комунікації, враховуючи різницю в рівні підготовки та допомагаючи учням відчувати себе впевнено під час спілкування як рівноправних партнерів.

В. Г. Пасинок наголошує на тому, що усна мова є основним інструментом педагогічного спілкування. Слова вчителя мають впливати на емоції та свідомість, стимулювати мислення та уяву, спонукати до пошукової активності. У професійному педагогічному спілкуванні використовуються як вербальні (мовлення), так і невербальні (жести, міміка) засоби спілкування. Вербальна комунікація ґрунтується на використанні мови як засобу передачі інформації через звукові сигнали, утворені за лексичним та синтаксичними принципами. Мова є найбільш універсальним інструментом у спілкуванні, оскільки вона найменше спотворює сенс повідомлення. Але для успішного комунікативного процесу важливо, щоб всі учасники мали спільне розуміння ситуації [31, с. 104].

Структуру спілкування можна розглядати з різних поглядів, так само як і функції спілкування. Соціальна психологія виділяє три взаємозв'язані аспекти: комунікативний, інтерактивний і сприйняттєвий. Комунікативна сторона означає обмін інформацією між співрозмовниками. Інтерактивна сторона полягає в організації взаємодії через не лише обмін знаннями, а й діями. Сприйняттєва сторона відображає процес сприйняття та розуміння партнерів у спілкуванні. Ці терміни є умовними і деякі автори розглядають інші три функції: інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну, афективно-комунікативну. У реальності кожен з цих аспектів не існує ізольовано, але їх виділення важливе для аналізу і побудови досліджень. Усі ці аспекти виявляються у малих групах, де відбувається прямий контакт між людьми [31, с. 106].

Важливими складовими комунікативної взаємодії є ролі та стиль, які визначаються соціальним статусом учасників. Статусна роль пов'язана зі

специфікою поведінки, що відповідає їх соціальному становищу, віку, статі чи професії. Взаємодія в комунікації, чи то в освітньому середовищі, чи поза ним, вимагає усвідомлення власних дій та розуміння дій усіх учасників. Без встановлення соціальних маркерів неможливо вірно зорієнтуватися в освітній ситуації та вибрати адекватний стиль поведінки.

Заклади освіти використовують багато різних способів комунікації, як всередині, так і за їх межами. Керівники повинні підтримувати зв'язок із педагогами нижчих рівнів та всіма працівниками. Наприклад, у випадку, коли є профспілки, організація повинна мати контакт з їх представниками. Це важливо, навіть якщо профспілок немає, щоб уникнути їх можливого виникнення. Це лише один із аспектів, на які організації реагують через комунікацію.

Комунікативні моделі — це способи, якими учасники групи чи команди взаємодіють. Вони різняться за потоком інформації, рольовими функціями лідера та ефективністю при вирішенні завдань. Педагоги можуть створювати централізовану модель, якщо завдання групи прості й рутинні, або навпаки, працювати на децентралізацію, якщо завдання складні (наприклад, прийняття стратегічних рішень), оскільки це сприяє ефективнішому поширенню інформації [30, с. 68].

І.А. Зязюн, Л.В. Крамущенко, І.Ф. Кривонос виділяються наступні комунікативні зв'язки в закладі вищої освіти: «У закладах освіти існують вертикальні та горизонтальні лінії комунікації. Вертикальні — це відносини вгору і вниз у ієрархічній структурі організації, в яких беруть участь менеджери, їхні керівники та підлеглі. Ці комунікації можуть бути двонаправленими (від вищого до нижчого та навпаки), що робить їх ефективнішими. Горизонтальні комунікації — це спілкування між колегами на одному рівні, які сприяють координації між різними частинами організації й використовуються у робочих командах» [33, с. 214].

Вертикальна структура комунікації в закладах освіти відіграє ключову роль у забезпеченні ефективного обміну інформацією та управління процесами

в межах різних рівнів установи. Ось деякі типові способи вертикальної комунікації:

1. Від адміністрації до викладачів: розповсюдження офіційних директив, інструкцій, стратегічних планів через засідання викладацького складу, електронні листи, внутрішні портали або спеціальні платформи.

2. Від викладачів до студентів: передача актуальної інформації, організація занять, оголошення про події або зміни в навчальному процесі через лекції, електронні розсилки, веб-сайти курсів або спеціалізовані платформи для студентів.

3. Від адміністрації до студентів: розповсюдження оголошень, інформації про правила, положення, стипендії, організаційні зміни через електронні листи, публікації на веб-сайтах установи, оголошення на дошках оголошень тощо.

4. Від студентів до викладачів або адміністрації: фідбек, запитання, скарги або пропозиції через особистий контакт, електронні листи, онлайн-форми або спеціальні платформи для звернень.

5. Різні форми зворотнього зв'язку: організація відкритих дискусій, зустрічей, круглих столів, опитування або анонімних зворотних зв'язків для збору думок, відгуків та пропозицій.

Ці канали комунікації допомагають забезпечити ефективну передачу інформації, сприяють розумінню очікувань та забезпеченню відповідності між різними рівнями управління та навчальним процесом [33, с. 215-216].

Горизонтальні комунікації у закладі освіти відіграють важливу роль у забезпеченні співпраці та обміну інформацією між співробітниками, які перебувають на одному рівні у ієрархічній структурі. Цей вид комунікації між колегами є ключовим у вирішенні завдань, спільних проектах та розв'язанні проблем. Здійснюється він на рівні рівноправних працівників, не залежно від їхнього посадового становища в організації.

У контексті закладу освіти, горизонтальні комунікації відбуваються між вчителями, адміністративним персоналом, педагогічними колективами різних

кафедр або факультетів. Вони створюють можливість обміну досвідом, інноваціями та кращими практиками в освітньому процесі.

Приклади таких комунікацій можуть бути спільні збори вчителів різних предметів для обговорення методик викладання, роботи над спільними проектами, взаємопідтримки та обміну інформацією про успіхи в розвитку педагогічної практики.

Горизонтальна комунікація в закладі освіти є ключовим фактором у сприянні співпраці між педагогами, спільній роботі та створенні сприятливого середовища для взаємного навчання та підтримки. Це сприяє розвитку спільної стратегії навчання та виховання, а також вдосконаленню методів та підходів до навчального процесу [33, с. 218].

Л. О. Савенков виділяє також неформальні комунікації. «Неформальні комунікації в організації - це ті, що відбуваються поза офіційними каналами та структурою, які можуть бути важливими для створення колективного духу, підтримки психологічного комфорту та формування взаєморозуміння між співробітниками. У контексті закладу освіти, неформальні комунікації можуть відбуватися під час перерв між уроками, взаємодії на вчителів в коридорах школи чи на території університетського кампусу. Це може бути спілкування вчителів на кав'ярнях після робочого дня, обговорення нових методик викладання під час спільної прогулянки, чи навіть обговорення змісту лекції серед студентів після заняття» [38, с. 201].

Цей вид комунікації грає важливу роль у побудові взаємин, сприяє формуванню спільної атмосфери, сприяє обміну досвідом та знаннями, що не завжди можуть бути враховані у формальних обговореннях чи уроках. Неформальні комунікації сприяють створенню сприятливого середовища для творчої взаємодії, обміну ідеями та поглядами, що є важливим для зростання та професійного розвитку учасників освітнього процесу.

Ці форми спілкування можуть включати у себе різноманітність елементів, таких як гумор, особисті розмови, обговорення новин, власних думок та

переживань, що відображають більш широкий аспект спілкування між учасниками освітнього процесу.

Такі типи комунікацій є не менш важливими, ніж офіційні, оскільки вони сприяють формуванню спільності, розвитку взаєморозуміння та підтримки в колективі, що сприяє більш ефективному функціонуванню освітнього закладу [38, с. 203].

Т. Ярошенко наголошує на важливості електронних засобів комунікації: на думку дослідниці, електронні засоби комунікації в сучасному світі відіграють важливу роль у спілкуванні між учасниками освітнього процесу. Це широкий спектр інструментів, що дозволяють передавати інформацію, обмінюватися думками та знаннями в електронній формі:

1. Електронна пошта: одна з найпоширеніших форм електронного спілкування, яка дозволяє обмінюватися листами, документами, інформацією між вчителями, студентами, батьками тощо.

2. Платформи онлайн-навчання: навчальні системи, де можна завантажувати матеріали для навчання, виконувати завдання, спілкуватися у форумах, обговорювати та коментувати матеріали.

3. Спільні документи та хмарні зберігальні системи: Google Docs, Dropbox, OneDrive тощо, що дозволяють спільно працювати над документами, ділитися ресурсами та матеріалами.

4. Відео-конференції та онлайн-зустрічі: платформи, які дозволяють проводити віддалені зустрічі, лекції, семінари через веб-камери, такі як Zoom, Microsoft Teams, Skype.

5. Соціальні мережі та форуми: місце для обміну думками, ідеями, спілкування між учасниками освітнього процесу, вивчення нових аспектів та взаємодії у відкритих групах чи спільнотах.

6. Електронні блоги та веб-сайти: майданчики для публікації матеріалів, досліджень, звітів, де можна отримати доступ до інформації і поділитися власним досвідом.

7. Месенджери та чати: засоби миттєвого спілкування, такі як WhatsApp, Telegram, Viber, які дозволяють швидко обмінюватися повідомленнями та даними [47, с. 20].

Електронні засоби комунікації розширюють можливості спілкування, забезпечуючи доступ до інформації в будь-який час та з будь-якого місця, сприяючи швидкій передачі знань та співпраці між учасниками освітнього процесу.

Також дослідниця наголошує і на тому, що комунікація впливає на ефективність навчального процесу в різних аспектах та рівнях. Ось деякі з них:

1. Розуміння та згуртованість: ефективна комунікація сприяє зрозумінню матеріалу та зміцненню взаємозв'язків між учнями та вчителями. Коли інформація передається чітко та доступно, учні краще розуміють навчальний матеріал та вчаться більш ефективно.

2. Мотивація до навчання: якщо учні відчувають, що їхні думки та ідеї важливі, це може підвищити їхню мотивацію до навчання. Ефективна комунікація стимулює учнів брати участь у дискусіях, задавати питання та активно залучатися до процесу навчання.

3. Створення діалогу: комунікація сприяє створенню діалогу, який може збагатити навчальний досвід. Вона дає можливість вчителям та учням обмінюватися ідеями, досліджувати погляди, вирішувати проблеми та розвивати критичне мислення.

4. Підтримка соціального та емоційного розвитку: ефективна комунікація також сприяє соціальному та емоційному розвитку учнів. Вона допомагає виховати навички співпраці, роботи в команді, взаємоповаги та розуміння різниць у поглядах.

5. Оптимізація взаємодії з різними студентами: комунікаційні стратегії можуть бути корисними для оптимізації взаємодії з різними типами учнів. Вчителі, які використовують різноманітні методи комунікації, можуть краще розуміти і відповідати на індивідуальні потреби учнів.

6. Створення сприятливого навчального середовища: комунікація впливає на створення атмосфери довіри та взаєморозуміння в класі. Коли учні та вчителі спілкуються відкрито й конструктивно, це сприяє створенню сприятливого навчального середовища.

7. Оптимізація оцінювання та фідбеку: ефективна комунікація між вчителем і учнями дозволяє краще розуміти потреби учнів, їхні досягнення та важливість фідбеку для подальшого навчання [47, с. 21].

Отже, комунікація в освітньому процесі є ключовою для створення продуктивного, динамічного та взаємодопоміжного навчального середовища. В освітньому процесі ключовою рушійною силою є не лише обмін знаннями та інформацією, але й активне організування спільних дій, планування ефективних та конструктивних дій для класу або групи учнів. Навчання та його комунікаційна спрямованість - не лише важливий елемент, що контролює та підтримує процеси, а й необхідний канал розвитку освітньої структури на всіх рівнях, починаючи від дошкільних закладів і закінчуючи вищими навчальними установами, включаючи післядипломну освіту. Це означає, що всі учасники освітнього процесу можуть бути розглянуті як активна спільнота, здатна до постійних змін та інтеграції.

Використання соціокультурного контексту у комунікативних взаємодіях допомагає формувати особисту ідентичність учнів, розвивати їхню спроможність розуміти інших людей, формувати світогляд, через який вони сприймають та оцінюють події та факти та вирішують комунікативні проблеми. Цей соціокультурний контекст також відзначається унікальністю, оскільки він сприяє взаємопереплетенню знань та практик спілкування, освітнього та інтелектуального багажу однокласників чи одногрупників, які безпосередньо або опосередковано впливають на культурну взаємодію. Результатом використання соціокультурного контексту у комунікативному процесі є освоєння нових знань та комунікативних практик, які стають необхідною складовою частиною особистісної культури учасника комунікації.

Спосіб, яким відбувається комунікація в освітній установі, виступає як умова, наслідок, зміст, форма та знакова модель для успішної трансформації процесів. Взаємодія між освітою та комунікацією визначає динаміку розвитку всієї освітньої системи, трансформацію вищої професійної освіти та створення нового «міжкультурного освітнього простору» у вищих навчальних закладах.

## **1.2. Аналіз комунікаційної діяльності в Державному торговельно-економічному університеті**

Університетське середовище є комплексним і динамічним у своїй природі. Одним із ключових елементів, який формує та визначає ефективність та сприятливість цієї системи, є комунікаційна мережа. Комунікаційна система університету - це складний механізм взаємодії між всіма учасниками навчального процесу, що включає викладачів, студентів, адміністрацію та зовнішні стейкхолдери.

Комунікаційна система в університеті забезпечує передачу інформації, розвиток взаєморозуміння, підтримку партнерських відносин, а також створення сприятливого середовища для навчання, викладання та досліджень. Вона є основою для співпраці, розвитку інновацій та формування кордонів академічної спільноти.

Цілеспрямована та ефективна комунікація в університеті сприяє підвищенню якості навчання, стимулює обмін ідеями, сприяє творчому мисленню та спільному розвитку усіх учасників освітнього процесу. Розуміння структури та особливостей цієї комунікаційної системи дозволяє визначити сильні та слабкі сторони, а також спрямувати зусилля на її постійне вдосконалення.

У цьому контексті розгляд структури та особливостей університетської системи комунікації, зокрема ДТЕУ, дозволить розкрити ключові аспекти

внутрішньої та зовнішньої взаємодії, що є важливим для подальшого розвитку та покращення навчального процесу та академічного середовища загалом.

Державний торговельно-економічний університет (ДТЕУ) — вищий навчальний заклад Міністерства освіти і науки України в Києві, Україна. Заснований як Київський філіал Всесоюзного заочного інституту радянської торгівлі в 1946 році. В ДТЕУ навчається 36,600 тисяч студентів, у тому числі 13,5 тисяч за денною формою навчання. Підготовка фахівців здійснюється за 21 спеціальностями, 42 бакалаврськими і 56 магістерськими програмами, з яких 9 — англійською мовою викладання. Навчання в університеті здійснюється за 16 спеціальностями, 42 бакалаврськими та 47 магістерськими програмами, з яких 9 — англомовні.

До складу університету, крім базового закладу, входять 6 навчальних інститутів, 9 коледжів і 2 вищих комерційних училища, розташованих у Києві, Вінниці, Чернівцях, Хмельницькому, Ужгороді, Коломиї, Бурштині, Житомирі, Одесі.

Для забезпечення високого рівня підготовки студентів функціонують: Центр європейської освіти, Центр підготовки до ЗНО, Навчально-виробничий центр «Rest.Art.Kitchen», Підготовче відділення для іноземців та осіб без громадянства, Центр розвитку кар'єри, Науково-дослідний фінансовий інститут, Центр трансферу технологій, Бізнес-інкубатор, Центр педагогічних та психологічних досліджень, Вища школа педагогічної майстерності, Центр управління якістю, Центр підготовки навчально-методичних видань, Навчально-виробниче об'єднання, Центр правового захисту, Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості, Інститут вищої кваліфікації, Лабораторія дистанційного навчання, Центр бізнес-тренінгу.

Університет — член престижних міжнародних організацій: Міжнародної асоціації університетів, Університетської Агенції Франкофонії, Міжнародного товариства товарознавців і технологів, Асоціації передових університетських вищих шкіл бізнесу, Міжнародної асоціації вищих і середніх спеціальних навчальних закладів торгівлі та споживчої кооперації, Всесвітньої асоціації

рекреації та відпочинку. Встановлені та підтримуються творчі зв'язки з понад 100 вищими навчальними закладами, міжнародними центрами та установами з більш ніж 30 країнами світу. Здійснюється обмін викладачами, студентами, виконуються міжнародні проекти стосовно інтеграції вищої освіти, вдосконалення освітніх програм різних ступенів підготовки та перепідготовки спеціалістів.

Внутрішні комунікаційні системи Державного торговельно-економічного університету представляють собою комплексний механізм внутрішнього спілкування, спрямований на забезпечення ефективного обміну інформацією всередині установи. Ці системи орієнтовані на покращення комунікації між адміністрацією, факультетами, викладачами, студентською радою та іншими складовими частинами університетського середовища.

Важливою складовою є **електронні платформи**. Це веб-орієнтовані системи, що надають доступ до внутрішньої мережі університету. Їх функціонал включає в себе розміщення новин, оголошень, розкладів та інформаційних матеріалів для викладачів і студентів. Це також місце для обміну ідеями, думками та спільних проектів між різними підрозділами університету. Зокрема університет має сайт: <https://knute.edu.ua/blog/read/?pid=45145&uk>

Ефективні **електронна пошта (e-mail: pk@knute.edu.ua)** та **спільні документи** також відіграють важливу роль у внутрішній комунікації. Вони створюють можливість для оперативного обміну інформацією, спрощують процеси координації та співпраці між різними підрозділами університетської громади. Спільні документи, розміщені в хмарних сервісах або спеціалізованих платформах, дозволяють зручно спільно працювати над проектами та документами.

Крім того, **внутрішні заходи та зустрічі** створюють можливість для особистої взаємодії між учасниками університетської спільноти. Регулярні наради, конференції, семінари та тренінги стимулюють обмін ідеями, сприяють

створенню колективного духу та спільної спрямованості на досягнення спільних цілей.

Так, було проведено Наукові заходи університету

Науковий онлайн-семінар «Роль, сутність і настанови щодо проведення аудитів систем управління для забезпечення їх ефективності в умовах воєнного стану»

Науково-практичний семінар «Міжнародне співробітництво в галузі автомобільного транспорту»

Круглий стіл «Облік і звітність в інформаційному забезпеченні сталого розвитку економіки»

Всеукраїнська студентська наукова конференція «Фінансова система України в умовах економічних перетворень»

Круглий стіл «Незалежний аудит в антикорупційній системі відкритого суспільства»

Круглий стіл «Бізнес та освіта: партнерство в умовах нових викликів»

Круглий стіл «Філософія мистецтва і творчості»

II Міжнародна науково-практична конференція «Образи сучасності в гуманітарному знанні»

Ці внутрішні комунікаційні системи створюють не лише ефективний обмін інформацією всередині університетського середовища, але й сприяють зближенню співробітників та студентів, підвищуючи загальний рівень співпраці та взаєморозуміння всередині університетського колективу.

Зовнішні комунікаційні партнерства та зв'язки Державного торговельно-економічного університету є важливим елементом його успішної діяльності та впливають на його статус як українського освітнього закладу.

Університет активно співпрацює з **іншими університетами та освітніми установами**, що сприяє обміну досвідом, розвитку спільних проектів та організації спільних подій. Це охоплює як національні, так і міжнародні партнерства, які сприяють розвитку освіти та наукових досліджень.

Також, університет укладає **угоди з урядовими органами, громадськістю та підприємствами**, такими як міністерства, банки, фіскальні та казначейські служби, антимонопольний комітет, торговельні мережі, страхові компанії та інші. Ці партнерства сприяють спільному розвитку та реалізації різноманітних проектів в галузі економіки, торгівлі та фінансів.

Участь у **міжнародних програмах та проектах**, таких як ERASMUS+, TEMPUS, ERASMUS MUNDUS та інші, дозволяє університету активно взаємодіяти з міжнародними організаціями та вищими навчальними закладами з різних країн світу. Це сприяє міжкультурному обміну, розвитку міжнародних зв'язків та розширенню можливостей для студентів та викладачів.

Загалом, зовнішні комунікаційні партнерства та зв'язки Державного торговельно-економічного університету є важливим інструментом для розширення його впливу, розвитку та сприяють зміцненню його позицій на освітньому ринку.

Специфіка внутрішніх комунікацій у Державному торговельно-економічному університеті визначається особливим характером взаємодії між адміністрацією, викладачами та студентами, спрямованою на підтримку навчального процесу та створення сприятливого навчального середовища.

1. Відкритість та доступність адміністрації. Університет створює можливості для студентів та викладачів легко звертатися до адміністрації для вирішення питань, надання порад чи висловлення думок. Це може бути через відкриті приймальні години, електронні форми зв'язку або взаємодію на заходах та нарадах.

2. Канали зворотного зв'язку. Університет стимулює вільний обмін ідей та думок між адміністрацією, викладачами та студентами. Це може бути здійснено через опитування, анкети, фокусні групи або електронні платформи для збору відгуків та пропозицій.

3. Регулярні зустрічі та форуми. Організація нарад, конференцій, гуртків чи форумів, де представники адміністрації можуть вислухати погляди

викладачів та студентів, обговорюючи поточні питання та можливі покращення.

4. Підтримка освітнього процесу. Специфіка внутрішніх комунікацій полягає також у відданості створенню ефективного освітнього середовища. Адміністрація співпрацює з викладачами та студентами для розробки кращих методик навчання, надає підтримку для удосконалення програм та організації навчального процесу.

Ці аспекти сприяють створенню відкритого та сприятливого середовища для взаємодії між різними учасниками університетської спільноти, що сприяє якості освіти та загальному розвитку навчального закладу.

У Державному торговельно-економічному університеті (ДТЕУ) співпраця з промисловими та комерційними організаціями відіграє ключову роль у підготовці студентів та розвитку освітньо-наукових програм.

Університет укладає угоди та партнерські відносини з різними промисловими та комерційними підприємствами. Це може включати стажування студентів, спільні проекти досліджень, розвиток освітніх програм, консультації фахівців для підготовки курсів тощо.

Організація спільних заходів, які сприяють обміну досвідом та знаннями між університетом та практикуючими фахівцями, що працюють у сфері економіки та торгівлі.

Університет підтримує активну комунікацію з ЗМІ через офіційні прес-релізи, брифінги, інтерв'ю та прес-конференції. Це допомагає інформувати громадськість про досягнення університету, нові програми, події та наукові розвідки. Про університет пишуть онлайн ЗМІ: «Згідно з розпорядження Кабміну, Київський національний торговельно-економічний університет поділили на два окремих навчальних заклади. Уряд утворив з вишу Державний торговельно-економічний університет у Києві, а з його відокремленого підрозділу в Одесі створено новий заклад — Одеський торговельно-економічний фаховий коледж» (<https://kyiv.comments.ua/ua/news/society/science->

and-learning/4461-u-kievi-reorganizuvali-dva-derzhavnih-universiteti-podrobici.html).

Залучення громадськості до університетського життя через організацію відкритих заходів, лекцій, семінарів або круглих столів, де присутність ЗМІ сприяє поширенню інформації та створенню публічної обговорення.

Ці форми комунікації допомагають університету підтримувати позитивний імідж, розвивати партнерські стосунки з різними сферами промисловості та встановлювати взаємодію з широким загалом громадськості через ЗМІ.

## **Розділ 2. ТВОРЧЕ ПРОЄКТУВАННЯ**

### **2.1. Визначення напрямів покращення комунікацій в Державному торговельно-економічному університеті**

В дослідженні визначення напрямів покращення комунікацій в Державному торговельно-економічному університеті брало участь 17 педагогів кафедри маркетингу Державного торговельно-економічного університету.

Метод «Оцінка психологічного клімату в колективі» (Додаток 1) дозволив визначити рівень соціально-психологічного клімату в колективі педагогів. Він також діагностує рівень сформованості колективу і дозволяє (за допомогою численних досліджень) простежити динаміку його розвитку.

Техніка дозволяє оцінити психологічну атмосферу в колективі. Форма містить протилежну пару слів, якими можна описати атмосферу у команді. Педагоги повинні відповісти на кожен з 10 балів за шкалою. Відповідь зліва направо в балах. Педагогам потрібно вибрати відповідний бал від 1 до 8.

Чим далі ліворуч від знака «+», тим нижчий бал, це відповідає більш сприятливій психологічній атмосфері у спілкуванні педагогів.

Якщо остаточний показник коливається:

Від 10 до 33 – це високий бал;

Від 34 до 55 – середнє значення;

Від 56 до 80 – це негативна оцінка.

Найнижча оцінка – це позитивна оцінка, найвища оцінка – негативна.

На основі індивідуальних відповідей або профілів, отриманих від кожного члена педагогічного колективу, створюється середній профіль.

Після обробки результатів отримали наступні дані: 1 педагог вказав на те, що його взаємодія з колегами на високому рівні; 11 педагогів вказали на середній (достатній) рівень; 18 педагогів вказали, що мають низький рівень взаємодії з колегами.

Розглянуті дані можна представити у вигляді діаграми:

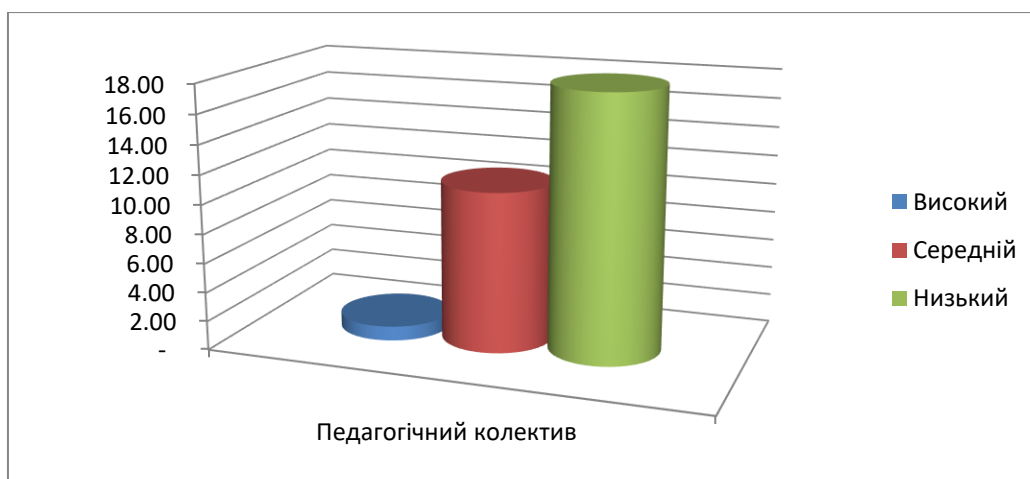


Рисунок 2.1. Рівень взаємодії педагога з колегами

На основі результатів проведеної діагностики було організовано та проведено другий етап експериментальної роботи - формуючий експеримент. На цьому етапі нами була розроблена і апробована корекційно-розвиваюча програма, метою якої стало покращення взаємодії у колективі педагогів.

Також нами було запропоновано педагогам тестову методику (Додаток 2) на визначення рівня комунікації між педагогами та студентами.

Після обробки результатів отримали наступні дані: 11 педагогів вказали на те, що їхня взаємодія зі студентами на високому рівні; 4 педагоги вказали на середній (достатній) рівень; 1 педагог визначив, що має низький рівень взаємодії зі студентами.

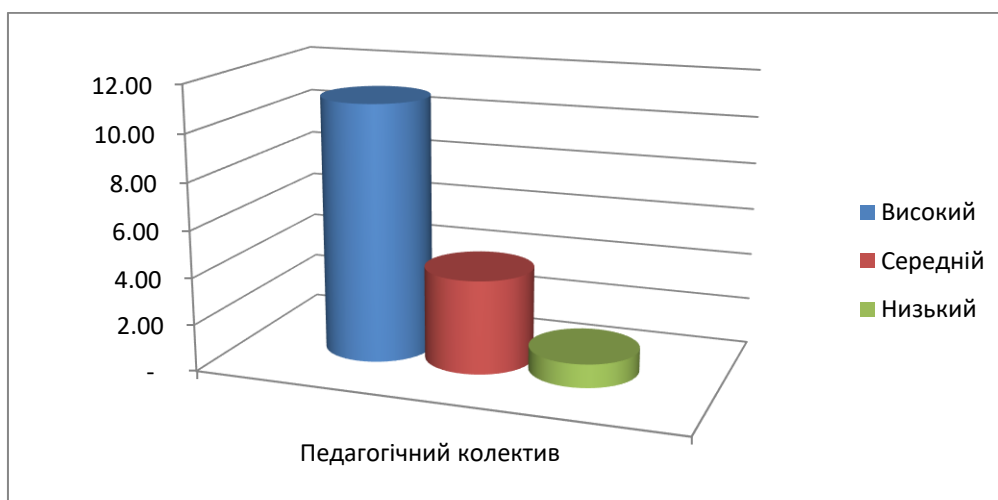


Рисунок 2.2. Рівень взаємодії педагога зі студентами

Педагоги вважають, що добре комунікують зі студентами. Далі ми провели анкетування 60 студентів на визначення рівня їхньої комунікації з педагогами. Тестову наведено у Додатку 3.

З цих спостережень можна простежити, що на високий рівень вказали 19 студентів, на середній рівень - 20 студентів, а на низький рівень вказали 21 студент.

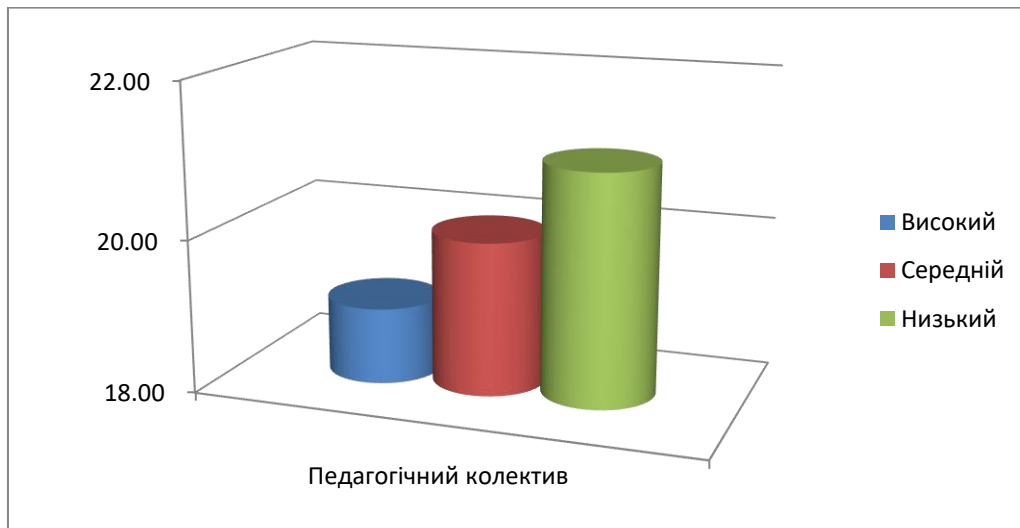


Рисунок 2.3. Рівень взаємодії студентів з педагогами

На основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

За результатами методу «Оцінка психологічного клімату» можна визначити, що більшість педагогів вважають рівень взаємодії з колегами середнім або низьким, що може вказувати на можливі проблеми в комунікації та взаєморозумінні всередині колективу.

Більшість педагогів стверджує, що взаємодія зі студентами є на високому рівні, що не завжди відображає реальну ситуацію.

Відповіді студентів свідчать про те, що більшість з них вважають рівень комунікації з педагогами на середньому або низькому рівні, що може свідчити про розбіжність між сприйняттям сторонами рівня комунікації.

Визначимо напрямки покращення комунікацій в Торговельно-економічному університеті

Таблиця 1

Напрямки покращення комунікацій в Державному торговельно-економічному університеті

Показники	Викладачі – викладачі	Викладачі – студенти	Студенти – викладачі
Дружелюбність	необхідна корекція	необхідна корекція	необхідна корекція
Підтримка	необхідна корекція	необхідна корекція	
Задоволеність			необхідна корекція
Продуктивність	необхідна корекція		
Повага	необхідна корекція	необхідна корекція	необхідна корекція
Співпраця	необхідна корекція	необхідна корекція	
Взаємопідтримка	необхідна корекція	необхідна корекція	
Захопленість		необхідна корекція	
Цікавість		необхідна корекція	

Загальний висновок полягає в тому, що існують розбіжності в сприйнятті рівня комунікації між педагогами та студентами. Важливо враховувати ці різноманітні оцінки при плануванні подальших заходів з покращення комунікації в університетському середовищі. Необхідно додатково дослідити причини цих розбіжностей та розвинути стратегії для покращення комунікації між усіма зацікавленими сторонами.

## **2.2. Пропозиції щодо покращення комунікацій в Державному торговельно-економічному університеті**

Залучення викладачів та студентів до ефективної комунікації може бути досягнуте через декілька спрямованих заходів:

### **1. Платформи для відкритого обміну інформацією:**

Створення веб-порталів або онлайн-платформ, де студенти можуть легко звертатися до викладачів з питань, обмінюватися ідеями, спостереженнями та отримувати оперативні відповіді на свої запитання.

Розглянемо платформи, які можна використовувати для відкритого обміну інформацією між викладачами та студентами у Державному торговельно-економічному університеті:

#### **1. Електронні портали університету:**

Внутрішні системи університету: Часто університети мають власні платформи для обміну документами, оголошень та інформації.

Електронні платформи для навчання: Використання систем, які підтримують навчальний процес, таких як Moodle, Blackboard, або власні системи навчання університету.

#### **2. Спеціалізовані чат-системи:**

Slack або Microsoft Teams: Дозволяють створювати окремі канали для обговорення тематики, спільної роботи над проектами, обміну файлами.

#### **3. Системи електронної пошти:**

Google Workspace (раніше G Suite) або Microsoft 365: Позначення групи електронної пошти для обміну інформацією, оголошень тощо.

#### **4. Соціальні мережі та форуми:**

Facebook Groups, LinkedIn Groups: Створення спеціалізованих груп для обговорення актуальних тем, подій, співпраці тощо.

#### **5. Спеціалізовані інтернет-форуми та блоги:**

Системи, як phpBB, Discourse: Для створення обговорень та обміну інформацією в структурованому форматі.

#### **6. Електронні дошки для спільної роботи:**

Trello, Asana, Notion: Для організації та спільної роботи над проектами, завданнями, документами.

Ці платформи можуть бути використані для спрощення та покращення процесів комунікації між викладачами та студентами у Державному торговельно-економічному університеті, забезпечуючи зручний, доступний та ефективний обмін інформацією.

## 2. Регулярні зустрічі та відкриті форуми:

Організація регулярних зустрічей, семінарів, відкритих форумів або круглих столів, де викладачі та студенти можуть вільно обговорювати питання, пропозиції та ідеї з покращення процесу навчання та управління.

Проведення семінарів з удосконалення комунікаційних навичок та запрошення психологів для тренінгів може бути важливим кроком у покращенні взаємодії між викладачами та студентами. Ось кілька можливих напрямків для таких семінарів:

### 1. Техніки ефективної комунікації:

- активне слухання: навчання слухати співрозмовника та відповідати на його потреби та запити.

- виявлення та вираження емоцій: навчання виражати свої емоції конструктивно та зрозуміло.

### 2. Розвиток навичок спілкування:

- ефективне спілкування в конфліктних ситуаціях: тренування навичок вирішення конфліктів та побудови позитивних діалогів.

- встановлення емоційного зв'язку: навчання створювати емоційний зв'язок з аудиторією.

### 3. Розвиток навичок командної співпраці:

- будівництво ефективних команд: техніки співпраці та взаємодії для досягнення спільних цілей.

- розподіл відповідальності: встановлення чітких ролей та завдань в командній роботі.

Приклад семінару:

«Комунікаційні навички університетської спільноти»: семінар, під час якого психологи проводять тренінги з ефективного спілкування для викладачів та студентів, навчаючи ключовим навичкам комунікації та роботи в команді.

Ці семінари можуть сприяти покращенню не лише внутрішнього спілкування в університеті, а й загальних навичок спілкування, які будуть корисними в подальшому житті студентів та викладачів.

### 3. Менторська програма:

Створення програми, де кожен викладач виступає в якості ментора для невеликої групи студентів. Це сприяє зближенню та особистій взаємодії, дозволяючи студентам легше звертатися з питаннями та отримувати поради від викладачів.

Теми для обговорення:

1. Академічні плани та кар'єрні цілі:
  - Підтримка встановлення особистих та професійних цілей.
  - Розгляд можливостей розвитку та навчання, що підтримають цілі студентів.
2. Навчальний процес:
  - Обговорення складнощів або питань, що виникають під час навчання.
  - Рекомендації стосовно кращого засвоєння матеріалу.
3. Кар'єрні можливості:
  - Обмін досвідом щодо пошуку стажувань, роботи після університету.
  - Обговорення важливих навичок для вступу на ринок праці.
4. Баланс особистого та академічного життя:
  - Поради щодо підтримки психологічного та емоційного благополуччя.
  - Рекомендації для досягнення балансу між навчанням та відпочинком.

Формати зустрічей:

- Індивідуальні зустрічі між ментором та студентом для особистих консультацій.
- Групові зустрічі. Малі групові сесії для обговорення загальних тем або вирішення спільних питань.
- Онлайн-зустрічі. Використання платформ для віддалених зустрічей для більшої доступності.

Розклад зустрічей:

- Перша зустріч:
  - Представлення учасників та встановлення цілей програми.
- Регулярні зустрічі:
  - Щомісячні або щоквартальні зустрічі для відстеження прогресу та обговорення нових тем.
- Заключна зустріч:
  - Підбиття підсумків, оцінка ефективності та обговорення подальших кроків.

Ці зустрічі можуть відбуватися в формі відкритих дискусій, спільних проєктів, інтерактивних вправ, що сприятимуть взаєморозумінню та розвитку обох сторін - менторів та студентів (Додаток 4).

Враховуючи стратегічні пропозиції щодо покращення комунікацій в Державному торговельно-економічному університеті, наступним ключовим етапом реалізації цих ініціатив є ретельний розрахунок бюджету. Саме через здійснення ефективного фінансового планування ми можемо забезпечити необхідні ресурси для впровадження запропонованих заходів з покращення комунікаційного середовища.

На початковому етапі розрахунку слід ретельно аналізувати необхідні витрати на впровадження електронних платформ, спеціалізованих чат-систем, систем електронної пошти, а також участь в соціальних мережах та форумах. Це включає в себе вартість програмного забезпечення, обслуговування та

підтримку, які забезпечать оптимальне функціонування цих засобів комунікації.

Другий етап розрахунку бюджету передбачає витрати на організацію регулярних семінарів, відкритих форумів та менторської програми. Важливо враховувати витрати на приміщення, технічне забезпечення, матеріали для учасників та інші аспекти, необхідні для успішної реалізації цих заходів.

Крім того, розрахунок повинен включати резерв на непередбачені витрати та механізми для моніторингу та оцінки ефективності витрат.

Такий підхід до розрахунку бюджету надає можливість конкретно оцінити витрати, необхідні для впровадження пропозицій з покращення комунікацій, та гарантує належну фінансову підтримку цих стратегічних заходів.

Таблиця 2

Бюджет витрат для проведення регулярних зустрічей та відкритих форумів

Ресурси	Грошові витрати, грн
Ремонт та оздоблення приміщень	60000
Електронні ресурси та платформи:	150000
– електронні портали університету	35000
– електронні платформи для навчання	54000
– спеціалізовані чат-системи	5000
– системи електронної пошти	5500
– соціальні мережі та форуми	12000
– спеціалізовані інтернет-форуми та блоги	38500
Медійне обладнання:	220 000
– електронні дошки для спільної роботи	1950000
– маршрутизатори інтернет wifi	25000
Витратні матеріали для орк-техніки	35000
Запрошені спеціалісти	170 000

*Джерело: розроблено автором*

Основною складовою бюджету витрат є медійне обладнання яке забезпечить сучасний рівень проведення форумів та платформ для відкритого обміну інформацією. Широкий спектр використання даного обладнання не обмежується тільки цими заходами та дозволить підвищити технологічний рівень освіти.

Також важливою складовою є запрошення фахівців та досвідчених тренерів в залежності від тематики та напряму запланованого заходу, та виплати гонорарів за участь у форумах та регулярних зустрічах.

Для підтримку сучасного рівня та актуальності проведених заходів також заплановане придбання прав користування останніх розробок та метод у проведенні тренінгів.

Електронні ресурси та платформи будуть частково розташовані на обладнанні вузу, а також на зовнішніх ресурсах для забезпечення надійного та безперебійного користування навчальними матеріалами а також можливості розімкнення та обміну інформацією.

Аналіз комунікаційної діяльності в Державному торговельно-економічному університеті підкреслив важливість ефективного спілкування всередині університетської спільноти. Виявлені позитивні та негативні аспекти комунікації створюють базу для подальших змін. Розробка чітких стратегій та залучення учасників до процесу комунікації можуть сприяти покращенню ефективності спілкування в університеті.

Пропозиції щодо покращення комунікацій в Державному торговельно-економічному університеті передбачають створення прозорих інформаційних каналів та використання сучасних технологій для сприяння ефективному обміну думками та ідеями всередині університетської спільноти. Важливо підтримувати відкритий діалог, стимулювати ініціативи студентів та викладачів, а також забезпечити зручність зворотного зв'язку для учасників

університету. Це сприятиме покращенню взаєморозуміння та побудові сприятливої комунікаційної атмосфери всередині Державному торговельно-економічного університету.

## **Висновки**

Дослідження комунікаційної діяльності вищих навчальних закладів виявило різноманітні аспекти та ключові моменти, які формують ефективність внутрішньої та зовнішньої взаємодії. Важливість відкритості, емпатії та взаєморозуміння виявилася критичною для створення позитивного навчального середовища та підвищення якості освіти. Аналіз структури комунікаційних процесів в університетах показав, що належна увага до внутрішнього спілкування між студентами та викладачами, а також до зовнішніх зв'язків з громадськістю є ключовими для успішної діяльності закладу. Рекомендації, щодо поліпшення комунікацій у вищих навчальних закладах, орієнтовані на створення більш відкритого та сприятливого середовища для обміну інформацією та ідеями. Залучення до спілкування, стимулювання відкритості до обговорення складних питань та посилення емпатії виявилися критичними аспектами для досягнення успішної комунікації в університетському середовищі. Ці рекомендації можуть стати основою для подальшого вдосконалення комунікаційних стратегій у вищих навчальних закладах та сприяти покращенню взаєморозуміння, сприйняття та співпраці всередині університетської спільноти.

Аналіз комунікаційної діяльності в Державному торговельно-економічному університеті виявив ряд важливих аспектів, які впливають на ефективність спілкування всередині університетської спільноти. Внутрішня та зовнішня комунікація в університеті є ключовими елементами для успішного функціонування навчального процесу та встановлення позитивних відносин зі студентами, викладачами та іншими зацікавленими сторонами. Аналіз показав, що існує значна різноманітність комунікаційних потоків університету, включаючи внутрішні та зовнішні засоби спілкування, такі як електронні платформи, особисті зустрічі, а також офіційні повідомлення та прес-релізи. Виявлено, що ефективність цих засобів комунікації варіюється в залежності від контексту та мети спілкування. Основні висновки дозволяють визначити позитивні та негативні аспекти комунікаційної діяльності університету, що

може слугувати підґрунтям для подальших змін та вдосконалення. Розробка чітких та доступних комунікаційних стратегій, підвищення уваги до взаємодії всередині університетської спільноти та залучення до участі в комунікаційних процесах можуть допомогти покращити ефективність комунікації в Державному торговельно-економічному університеті.

Опис структури та особливостей університетської системи комунікації виявив різноманітні аспекти внутрішнього та зовнішнього спілкування. Аналіз існуючих процесів комунікації університету показав, що взаємодія між студентами, викладачами та адміністрацією базується на різноманітних каналах спілкування: від традиційних зустрічей та лекцій до використання сучасних інформаційних технологій. Виявлено, що ефективність цих комунікаційних процесів залежить від узгодженості стратегій, доступності інформації та відкритості для обміну думками. Важливим є підтримка відкритого діалогу та взаєморозуміння між усіма учасниками університетської спільноти. Отже, вдосконалення університетської системи комунікації передбачає розвиток як традиційних, так і інноваційних методів спілкування, створення прозорих та доступних каналів інформації та підтримку відкритого обміну ідеями та думками всередині спільноти.

Пропозиції щодо покращення комунікацій в Державному торговельно-економічному університеті базуються на виявлених недоліках та потребах у вдосконаленні системи спілкування. Важливо створити прозорі та доступні канали комунікації, які сприятимуть ефективному обміну інформацією всередині університетської спільноти. Однією з ключових рекомендацій є розвиток інформаційної інфраструктури, використання сучасних технологій та платформ для спілкування, що сприятиме швидкому та ефективному обміну даними та інформацією. Також, важливо стимулювати відкритий діалог та дослідження нових методів взаємодії, таких як форуми, дискусії, та регулярні зустрічі. Підтримка ініціатив студентів та викладачів, відкритість до нових ідей та думок, а також створення платформ для зворотного зв'язку є важливими чинниками для покращення системи комунікації в університеті. Ці заходи

сприятимуть побудові сприятливого середовища для ефективного обміну інформацією та взаємодії всередині Державного торговельно-економічного університету.

Розробка конспекту тренінгу для поліпшення комунікаційних процесів між студентами та викладачами виявилася ключовим інструментом для створення сприятливої атмосфери в університетському середовищі. Цей тренінг спрямований на розвиток навичок слухання, виявлення емпатії та взаєморозуміння. Його основні компоненти включають практичні вправи з активного слухання, способи вирішення конфліктів, а також створення відкритого простору для вільного обміну думками та поглядами. Тренінг сприяє розвитку навичок ефективної комунікації та встановленню позитивних відносин між студентами та викладачами. Його запровадження може сприяти створенню довірливого середовища, де кожен учасник відчуває важливість свого голосу та можливість сприйняття інших. Отже, розроблений тренінг є важливим інструментом для покращення комунікаційних зв'язків, створення взаєморозуміння та сприяє побудові позитивної взаємодії всередині університетської спільноти.

## Список використаних джерел

1. Авраменко В. Культура мовлення учителя як засіб професійно-педагогічної комунікації / В. Авраменко // Проблеми підготовки сучасного вчителя. - 2010. - № 1.- С. 120-125.
2. Абрамович С.Д. Мовленнєва комунікація /С.Д.Абрамович, М.Ю.Чікарькова: Підручник – К.: Центр навч. л-ри, 2014. – 472с.
3. Абрамович С. Д. Риторика : навч. посібник / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. – Львів : Світ, 2021. – С. 133-171.
4. Артемчук В. В. Структура комунікативної компетентності менеджера / В. В. Артемчук // Наукові праці : Педагогічні науки, 2018. – Том 97, Вип. 84. – С. 92-96.
5. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення./ Н. Д. Бабич– Львів: Світ, 2010. – 232 с.
6. Бацевич Ф. С. Нариси з комунікативної лінгвістики: монографія. Львів: Видавн. центр при ЛНУ ім. І. Франка, 2013. 281 с.
7. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : [підручник] / Ф. С. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2014. – 334 с.
8. Белова А. Д. Комунікативні стратегії і тактики : проблеми систематики / А. Д. Белова // Мовні і концептуальні картини світу. – 2014. – № 10. – С. 11-16
9. Биков В. Ю. Відкрита освіта в єдиному інформаційному освітньому просторі / В. Ю. Биков // Педагогічний дискурс : зб. наук. праць / гол ред.. І. М. Шоробура. – Хмельницький 6 ХГПА, 2020. – Вип. 7. – С. 30–34
10. Бутенко Н. Ю. Комунікативна майстерність викладача: Навч. посібник. / Н. Ю. Бутенко – К.: КНЕУ, 2015. – 336 с
11. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні : підручник / Н. Ю. Бутенко. – К. : КНЕУ, 2004. – 383 с.
12. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація:навч. посіб. /Н.П. Волкова. – К. : ВЦ «Академія», 2016. — 256 с.

13. Горбенко Я.О. Тенденції розвитку наукових комунікацій в сучасній Україні. Вісник Харківського національного університету імені В.Н.Каразіна, №881. Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи. 2019. Вип. 24. С. 167–174
14. Грига В.Ю. Веб-сайти установ НАН України як показник її інформатизації та міжнародної інтеграції. Наука та наукознавство. 2009. № 1 (63). С. 117–123.
15. Денисюк С. Г. Комунікологія : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 102 с.
16. Джунусалієва Г. Д., Ковальська Н. А. Комунікативні девіації в контексті теорії мовної комунікації. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. 2011. Вип. 6. С. 68-71.
17. Забродська Н. В. Передумови успішної комунікації / Н. В. Забродська // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. – 2018. – № 22. – С. 113-115.
18. Зайченко І.В., Теслюк В.М., Каленський А.А. Основи педагогічної майстерності та етика викладача вищої школи : підручник / За ред. проф. І.В. Зайченка. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2017. – 484 с.
19. Зражевська Н. І. Комунікаційні технології : лекції / Н. І. Зражевська. – Черкаси : Брама-Україна, 2010. – 224 с.
20. Інноваційні підходи до формування та розвитку професійної компетентності педагогічних працівників у системі неперервної освіти : тематична збірка праць. – Рівне : ПП Лапсюк, 2012. – 508 с
21. Калюжна Т. Г. Культура педагогічного мовлення : методичні рекомендації / Т. Г. Калюжна. – К., 2011. – 51 с.
22. Комунікаційні технології (у теорії інмутації): навч. посіб. / О. М. Холод; Київ. міжнар. унт. — К., 2010. — 147 с.: рис., табл.
23. Комунікаційна стратегія Міністерства освіти і науки України на 2023-2030 року //

<https://mon.gov.ua/storage/app/media/news/2022/12/22/Komstratehiya-2023-2030.pdf>

24. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. / Ю. В. Косенко. – Суми : Сумський держ. ун-т, 2011. – 187 с.
25. Маркетингова політика комунікацій: Курс лекцій / Н.І. Норіцина; Міжрегіон. акад. упр. персоналом (МАУП). — К., 2020. — 120 с.
26. Мацько Л.І., Кравець Л.В. Культура української фахової мови: навч. посіб. К. : ВЦ «Академія», 2017. 360 с.
27. Мацько Л. І. Риторика: навч. посіб. / Л. І. Мацько, О. М. Мацько. – Київ : Вища шк., 2013. – С.110-130.
28. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник / В.М. Нагаєв. – К. : Центр навчальної літератури, 2014. – 198 с.
29. Науково-методичне забезпечення діяльності освітніх округів в умовах реформування освітньої галузі: тематична збірка праць / за заг. ред. Олійника В. В. – Рівне : ПП Лапсюк, 2012. – 268 с.
30. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій / Г. В. Осовська. – К. : Кондор, 2018. – 218 с.
31. Пасинок В. Г. Основи культури мовлення : навч. посібник / В. Г. Пасинок. – К. : Видавництво «Ліра-К», 2012. – 184 с.
32. Педагогічна комунікація: практикум для студентів спеціальності 013 «Початкова освіта» освітнього ступеня магістр / укладач О. М. Фенцик. – Мукачево: вид-во МДУ, 2019. – 162с.
33. Педагогічна майстерність : Підручник/ І.А. Зязюн,Л.В. Крамущенко, І.Ф. Кривонос [та ін.] ; за ред. І.А. Зязюна. – 3-тє вид., допов. і переробл. – К. : СПД Богданова А.М., 2008. – 376 с.
34. Педагогічна майстерність [Хрестоматія]: навч. посіб. / Упоряд. І. А. Зязюн, Н. Г. Базилевич, Т. Д. Дмитренко та ін.; за ред. І. А. Зязюна. — К. : Вища шк., 2006. — 606 с.

35. Педагогічна скайп-конференція // Педагогічний вісник: Інформаційно-методичний бюлетень управління освіти і науки м. Новоград-Волинського. – 2011. – № 11. – С. 26–27.
36. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – С. 136-153
37. Різун В. В. Теорія масової комунікації : підручник для студ. галузі 0303 «Журналістика та інформація» / В. В. Різун. – К. : Вид. центр Просвіта, 2008. – 260 с.
38. Савенкова Л. О. Педагогічна риторика : навч. посіб. / Л. О. Савенкова. — К. : КНЕУ, 2019. — 298 с.
39. Савенкова Л. О. Педагогічне спілкування / Людмила Олексіївна Савенкова / [Навчальний посібник]. — К. : КНЕУ, 2005. — 140 с.
40. Сагач Г. М. Риторика: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів. – Вид. 2-ге перероб. і доп. / Г. М. Сагач. – Київ : ВД «ІнЮре», 2020. – С. 73-79.
41. Семіотичні моделі комунікації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://uareferats.com/index.php/referat/details/17967>
42. Управління інноваційним розвитком освіти в суспільстві ризику : монографія / за ред. проф. А. А. Сбруєвої. – Суми : Вид-во СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2012. – 450 с.
43. Фенцик О. М. Педагогічна комунікація: навчальний посібник для студентів спеціальностей 011 «Освітні, педагогічні науки», 012 «Дошкільна освіта», 013 «Початкова освіта» освітнього ступеня магістр / укладач О. М. Фенцик. – Мукачево: вид-во МДУ, 2018. - 215 с.
44. Хміль Н.А., Морквян І.В. Сервіси віртуальних інтерактивних дощок (стін): порівняльний аналіз. Інформатика та інформаційні технології в навчальних закладах. 2015. № 1 (55). С. 26–29.
45. Холод О. М. Комунікаційні технології : підручник / О. М. Холод. – К. : КиМУ, 2012. – 263 с.

46. Ярошенко Т. Еволюція Журналу як засобу наукової комунікації: від друкованих видань до оригінальних електронних журналів. Вісник Книжкової палати. 2015. № 10 (111). С. 29–34; № 11 (112). С. 28–33.
47. Ярошенко Т.. Наукові комунікації XXI століття: електронні ресурси для науки та освіти України. Бібліотечний вісник. 2016. № 5. С. 17–22.
48. Abraham A. J. The Strategic Communications Process – How to Get Our Message Out More Effectively. – Washington: National Defense University, National War College Paper, 2004. – 244 p.
49. Goldman E. Strategic Communication : A Tool for Asymmetric Warfare / Small Wars Journal, October 6, 2007, p. 6. [Electronic resource]. – Access mode : <http://smallwarsjournal.com/blog/strategic-communication-a-tool-forasymmetric-warfare>.
50. Rickheit G. Handbook of Communicative Competence / Gert Rickheit, Hans Srohner. – Gottingen : Hubert & Co., 2018. – 561 s.



## **Обробка та інтерпретація результатів**

Чим лівіше розташований знак «+», тим нижчим є бал, це відповідає сприятливішій психологічній атмосфері у колективі.

Якщо підсумковий показник коливається:

***Від 10 до 33 – це висока оцінка;***

***Від 34 до 55 – середній показник;***

***Від 56 до 80 – це негативна оцінка.***

*Нижчий бал – позитивна оцінка, вищий бал – негативна оцінка.*

На підставі індивідуальних відповідей або профілів, отриманих від кожного з членів колективу, створюється середній профіль.

Методика може здійснюватися анонімно, що підвищує її надійність.

**Тестова методика для педагогів на визначення рівня комунікації між педагогами та студентами**

1. Як часто ви застосовуєте відкритий спосіб спілкування зі студентами (вільне обговорення, обмін думками тощо)?

- а) Завжди
- б) Часто
- в) Іноді
- г) Рідко

2. Чи створюєте ви можливості для студентів висловлювати свої думки та пропозиції під час занять?

- а) Так, завжди
- б) Часто
- в) Рідко
- г) Ні, ніколи

3. Чи сприймаєте ви важливість реагування на потреби та запитання студентів учасників навчального процесу?

- а) Так, завжди
- б) Часто
- в) Іноді
- г) Рідко

4. Як ви ставитеся до конструктивної критики чи зауважень від студентів щодо вашого навчання?

- а) Позитивно, завжди вітаю зворотній зв'язок
- б) Часто приймаю, але не завжди змінюю підхід
- в) Рідко слухаю думки студентів
- г) Взагалі не приймаю критику

5. Чи стимулюєте ви відкрите обговорення чи дебати навколо складних чи непопулярних тем у класі?

- а) Так, завжди

- б) Часто
- в) Іноді
- г) Ні, ніколи

6. Як ви реагуєте на індивідуальні потреби студентів в процесі навчання (підтримка, додаткові пояснення, інші методи навчання)?

- а) Активно реажую, враховуючи їхні потреби
- б) Іноді враховую, але не завжди змінюю підхід
- в) Рідко звертаю увагу на індивідуальні потреби

7. Чи відчуваєте ви, що ваші студенти відчувають вашу підтримку та зацікавленість у їхньому успіху?

- а) Так, завжди
- б) Часто
- в) Іноді
- г) Рідко

8. Чи виявляєте ви зацікавленість у взаємодії зі студентами поза аудиторією (консультації, додаткові зустрічі)?

- а) Так, завжди
- б) Часто
- в) Іноді
- г) Рідко

9. Чи використовуєте ви різні комунікаційні засоби для спілкування зі студентами (електронна пошта, платформи навчання тощо)?

- а) Так, завжди
- б) Часто
- в) Іноді
- г) Рідко

10. Як ви оцінюєте свою власну емпатію та здатність відчувати потреби студентів під час навчання?

- а) Добре розвинена, завжди враховую стан студентів
- б) Помірно розвинена, іноді враховую потреби студентів

в) Слабо розвинена, рідко думаю про потреби студентів

**Тестова методика для студентів на визначення рівня комунікації між студентами та педагогами**

1. Як часто ви відчуваєте, що ваші питання чи зауваження були чітко зрозумілі викладачеві?

- а) Завжди
- б) Часто
- в) Іноді
- г) Рідко

2. Чи відчуваєте ви, що викладачі ефективно вміють слухати ваші думки та пропозиції?

- а) Так, завжди
- б) Часто
- в) Рідко
- г) Ні, ніколи

3. Чи здатні ви відверто обговорювати проблеми чи складні теми з вашими викладачами?

- а) Так, завжди
- б) Іноді
- в) Рідко
- г) Ні, ніколи

4. Чи відчуваєте ви, що ваші викладачі виявляють зацікавленість у вашому навчанні та успіху?

- а) Так, завжди
- б) Часто
- в) Рідко
- г) Ні, ніколи

5. Чи сприймаєте ви, що викладачі враховують ваші індивідуальні потреби та стиль навчання?

- а) Так, завжди

б) Часто

в) Іноді

г) Рідко

6. Чи відчуваєте ви, що ваші викладачі реагують на ваші запитання та коментарі вчасно?

а) Так, завжди

б) Часто

в) Іноді

г) Рідко

7. Чи відбувається з вами конструктивне обговорення з викладачами на уроках/практиках?

а) Так, завжди

б) Часто

в) Іноді

г) Рідко

8. Чи відчуваєте ви, що ваші викладачі відкриті до ваших ідей та пропозицій?

а) Так, завжди

б) Часто

в) Іноді

г) Рідко

9. Чи знаєте ви, які інструменти чи канали зв'язку доступні для спілкування з викладачами у ваших навчальних закладах?

а) Так, відмінно

б) Так, приблизно

в) Іноді, не завжди

г) Ні, зовсім не знаю

10. Чи часто ви відчуваєте підтримку та емпатію від ваших викладачів у складних ситуаціях чи особистих питаннях?

а) Завжди

б) Часто

в) Іноді

г) Рідко

### Зустріч «Баланс особистого та академічного життя»

Мета зустрічі:

- Обговорити важливість балансу між особистим життям та академічними обов'язками.
- Поділитися стратегіями для досягнення гармонії між навчанням та особистим часом.

Хід зустрічі:

Частина 1: Введення (15 хвилин)

- Привітання та представлення учасників: ментори та студенти обмінюються привітаннями.
- Мета зустрічі: чому баланс важливий для успішного навчання та особистого розвитку.

Частина 2: Обговорення основних аспектів (30 хвилин)

- Розмірковування над важливістю балансу, які виклики студенти зустрічають у збалансованому житті?
- Поради та стратегії. Ментори діляться своїми підходами до забезпечення балансу між навчанням та особистим життям.
- Обговорення впливу балансу на успішність: Як підтримка психологічного благополуччя впливає на академічний успіх?

Частина 3: Практичні справи та поради (25 хвилин)

- Способи збалансувати життя. Ментори надають практичні поради та вправи для покращення балансу.
- Групова дискусія. Студенти діляться своїми стратегіями та ідеями щодо збалансованого життя.

Частина 4: Висновок та підбиття підсумків (10 хвилин)

- Кожен учасник висловлює свої враження та важливі моменти, які вони взяли із зустрічі.
- Рекомендації щодо подальшої роботи над збалансованим життям.

Використані матеріали:

- Презентація «Баланс між особистим та академічним життям»
- Практичні вправи для збереження емоційного благополуччя

Ця зустріч дозволить учасникам обговорити та розібрати проблему балансу між навчанням та особистим життям, надати корисні поради та відповіді на питання щодо підтримки гармонії у повсякденному житті.

4. Електронні інструменти комунікації. Використання електронних засобів для комунікації, таких як електронна пошта, платформи для чатів, форуми або спеціалізовані додатки для обміну інформацією про навчальні матеріали та завдання.

5. Оцінка та зворотній зв'язок. Створення механізму для збору зворотного зв'язку від студентів щодо ефективності комунікації. Анкетування, опитування або система анонімних відгуків можуть допомогти ідентифікувати слабкі місця та виявити можливості для покращення.

6. Прозорість управління. Забезпечення доступності інформації про рішення, які приймаються університетською адміністрацією, через публікацію важливих оголошень, документів або звітності на доступних платформах.

7. Сприяння активним спільнотам. Стимулювання та підтримка активних студентських організацій та клубів, які сприяють взаємодії між студентами та викладачами у неформальному середовищі.

Ці ініціативи можуть сприяти активній та ефективній комунікації між викладачами та студентами, створюючи сприятливу атмосферу для відкритого обміну інформацією та ідей.

**Тема тренінгу: «Ми відкриті для спілкування з нашими студентами»**

**Мета тренінгу:** Навчити викладачів ефективно спілкуватися зі студентами, підтримувати відкритість та розуміння в навчальному процесі.

**Частина 1: Значення відкритості у спілкуванні**

**1. Вступ:**

Доброго дня, шановні колеги викладачі!

Вітаю вас на тренінгу «Ми відкриті для спілкування з нашими студентами». Сьогодні ми маємо можливість поглибити наше розуміння та навички у взаємодії зі студентами, розглянути ключові аспекти відкритого спілкування та його важливість у нашій професійній діяльності.

Пояснення мети тренінгу:

Сьогоднішній тренінг має на меті допомогти нам стати більш відкритими та доступними для наших студентів. Ми розглянемо ключові аспекти відкритого спілкування, вивчимо ефективні методи слухання та виявлення емпатії, а також обговоримо, як створити атмосферу відкритості для обговорення будь-яких питань чи труднощів, з якими зіштовхуються наші студенти.

Наша мета - не лише передавати знання, але і створювати сприятливий клімат для вільного обміну ідей, спонукати студентів до активної участі та сприяти їх особистісному та професійному зростанню.

Через цей тренінг ми отримаємо інструменти та підходи, які допоможуть нам краще розуміти потреби студентів, підтримувати їх у навчанні та створювати позитивне навчальне середовище для всіх.

Давайте спільними зусиллями розширимо наші можливості та підвищимо ефективність нашої роботи!

## **2. Розбір поняття «відкритість у спілкуванні»:**

Розглянемо поняття «відкритість у спілкуванні» та його значення для нашої роботи викладачів.

Чому важливо бути відкритими для студентів?

Коли ми говоримо про відкритість у спілкуванні зі студентами, ми насправді говоримо про створення емоційної зв'язаності, яка є основою успішного навчання. Коли ми відкриті, ми створюємо простір для довіри, розуміння та співпраці. Студенти відчують себе більш комфортно, коли вони знають, що їхні думки та думки є важливими.

Як відкритість впливає на навчальний процес та стосунки викладач-студент?

Коли ми відкриті у спілкуванні, це стимулює активну участь студентів у навчальному процесі. Вони не тільки слухають, а й активно спілкуються, запитують питання та виражають свої думки. Це створює відчуття спільної власності над процесом навчання.

Також, відкритість сприяє покращенню стосунків між викладачем та студентами. Коли ми відчуваємо, що нас слухають та розуміють, ми більш готові співпрацювати. Відкритість робить нашу атмосферу більш сприятливою для взаємодії та підтримки.

Отже, відкритість у спілкуванні є не лише методом передачі знань, але й ключовою складовою для побудови позитивних та продуктивних стосунків зі студентами.

## **Частина 2: Ключові аспекти відкритого спілкування**

### **1. Активне слухання:**

Коли ми говоримо про слухання із сприйняттям та реагуванням на інформацію від студентів, ми в основному маємо на увазі активне слухання, що включає у себе ряд технік та підходів.

#### **1. Активне слухання:**

Підтвердження розуміння:

Підтвердження розуміння того, що сказав студент, допомагає підтримати сприйняття. Наприклад: «Значить, ви кажете, що вам бракує часу на виконання завдань?»

Парафразування:

Переформулювання того, що сказано, допомагає підтвердити розуміння та продемонструвати інтерес до того, що говорить студент. Наприклад: «Тобто, для вас важливо мати більше часу для самостійної роботи?»

#### **2. Емпатія та підтримка:**

Підтримка емоцій:

Реагування на емоційний стан студента, показуючи співчуття та розуміння його/її почуттів. Наприклад: «Розумію, це може бути важко. Якщо ви хочете, можемо обговорити, як я можу допомогти вам з цим?»

### 3. Уточнення та доповнення:

Подальші запитання:

Поставлення додаткових запитань для глибшого розуміння проблеми чи думки студента. Наприклад: «Чи можете розповісти більше про те, як саме це впливає на вашу роботу?»

Підсумовування:

Підбивання підсумків обговорення, щоб переконатися, що розмова була зрозумілою та продуктивною. Наприклад: «Так от, ми обговорили ці питання. Чи є ще щось, про що ви хочете сказати?»

Ці техніки допомагають показати студентам, що їхні слова важливі для викладача, сприяють поглибленню розуміння їхніх потреб та демонструють відкритість до спілкування.

### 2. Емпатія та розуміння:

Зважаючи на важливість емпатії у спілкуванні зі студентами, хочу поділитися з вами, як вона впливає на нашу роботу викладачів та як виявити розуміння та підтримку індивідуальних потреб.

Емпатія – це не лише вміння почути, але й зрозуміти почуття та думки іншої людини. У контексті навчання це є важливою складовою нашої взаємодії зі студентами. Коли ми проявляємо емпатію, ми створюємо емоційне зв'язок, який дозволяє нам краще зрозуміти потреби та переживання студентів.

Як це виявити на практиці? Наприклад, коли студент висловлює свої турботи, активне слухання та реагування з підтвердженням розуміння може допомогти. Ми можемо сказати щось на зразок: «Розумію, що це для вас важливо. Як я можу допомогти?» Це підтверджує, що ми уважно слухаємо та готові врахувати їхні потреби.

Також, емпатія – це вміння пошуку рішень разом із студентами. Намагаючись знайти способи допомогти та розробити план вирішення проблеми чи задоволення потреби, ми не лише проявляємо співчуття, але й підтримуємо їх у пошуку власних рішень.

Отже, емпатія у спілкуванні не лише показником нашої уваги та турботи про студентів, але й інструментом, що допомагає підвищити якість нашої взаємодії та результативність навчання.

### **3. Відкритість до обговорення:**

Давайте поговоримо про створення такої атмосфери, де кожен студент відчуває впевненість, що він може висловити будь-яке питання чи турботу, інколи й навіть підняти складне чи непопулярне питання. Це – атмосфера відкритості.

Як це зробити?

Перш за все, потрібно створити безпечне та недискримінаційне середовище. Важливо наголосити, що кожна думка цінна, кожне питання важливе. Ми можемо відкрити двері для будь-яких обговорень, наголошуючи на тому, що це – частина навчального процесу.

Далі, дуже важливо проявляти терпимість та повагу до різноманітних точок зору. Це допомагає студентам відчувати себе зрозумілими та прийнятими.

Також, ми можемо створити форуми для обговорення. Це можуть бути відкриті лекції, де студенти можуть задавати питання, дискусійні групи або навіть онлайн-форуми для відкритої обміну думками та питаннями.

Не менш важливо навчити студентів слухати одне одного. Це створює культуру відкритості, де різні точки зору поважаються та враховуються.

Таким чином, створюючи атмосферу відкритості, ми не тільки допомагаємо студентам висловлювати свої питання та думки, але й створюємо сприятливе середовище для активної дискусії та зростання кожного учасника навчального процесу.

### **Частина 3: Практичні вправи та рольові ситуації**

Розгляньмо кілька рольових ігор, які можуть допомогти викладачам навчитися спілкуватися зі студентами відкрито та ефективно:

Гра: «Вирішення конфлікту: Рольова ситуація викладача та студента»

Мета гри: навчити учасників тренінгу навичкам вирішення конфліктних ситуацій через відкрите спілкування та пошук компромісу між викладачем та студентом.

Хід гри:

Ведучий тренінгу пропонує групі учасників скласти сценарій конфліктної ситуації між викладачем та студентом. Ситуація може бути реальною або вигаданою, проте важливо, щоб вона була реалістичною та стосувалася навчального процесу чи взаємодії університетського середовища.

Учасники обирають, хто візьме роль викладача, а хто – студента. Це може бути виконано випадковим вибором або добровільно.

Учасники гри відтворюють сценарій конфлікту. Викладач та студент взаємодіють, спробуючи вирішити конфлікт через відкрите спілкування та пошук компромісу. Кожен учасник має можливість висловити свої думки, почуття та пошукати шляхи вирішення проблеми.

Після завершення ролевої гри ведучий тренінгу веде обговорення ситуації. Учасники обговорюють ефективність способів вирішення конфлікту, знаходять переваги відкритого спілкування та виявлення емпатії.

Ведучий підводить підсумки, наголошує ключові вивчені уроки з вирішення конфліктів та робить акцент на важливості ефективного спілкування та пошуку компромісів у взаємодії зі студентами.

Ця рольова гра дозволить учасникам тренінгу наочно відчувати ситуацію конфлікту, дати можливість емпатично реагувати та вправлятися в навичках відкритого спілкування для досягнення взаєморозуміння та пошуку вирішення проблеми.

Гра «Менторська сесія: Рольова взаємодія ментора та студента»

Мета гри: навчити учасників тренінгу навичкам ефективної підтримки та надання поради через відкрите спілкування та розуміння потреб студента.

Хід гри:

Учасники обирають партнерів для гри – один буде ментором, а інший – студентом, який шукає поради або допомоги.

Ментор і студент взаємодіють у вигляді сесії, де студент висуває певні питання, проблеми чи ситуації, на які він/вона шукає поради або підтримки. Ментор слухає, розуміє і намагається надати якісну допомогу.

Під час гри особлива увага приділяється вмінню слухати уважно, сприймати проблеми студента, розуміти його/її потреби та надавати підтримку без засудження чи диктування рішень.

Після того, як студент висловив свої потреби, а ментор надав поради чи підтримку, вони можуть обмінятися враженнями та взяттями на замітку з цієї взаємодії.

Ведучий тренінгу проводить обговорення після завершення гри, підкреслюючи важливість ефективного слухання, розуміння потреб та надання підтримки в менторській взаємодії.

Ця рольова гра дозволить учасникам тренінгу практикувати вміння бути ментором та студентом, сприяє розвитку емпатії та підтримки у взаємодії, а також підкреслить важливість ефективного слухання та надання конструктивної допомоги.

Гра: «Обговорення непопулярної теми: Рольова взаємодія викладача та студентів»

Мета гри: навчити учасників тренінгу навичкам відкритого спілкування та виявлення емпатії під час обговорення складних або непопулярних тем у навчальному середовищі.

Хід гри:

Ведучий тренінгу пропонує групі учасників вигадати або обрати складну або непопулярну тему, яка часто може бути обходжена чи уникається у навчальному середовищі.

Учасники відтворюють сценарій, де група студентів бажає обговорити цю непопулярну тему з викладачем. Один учасник виступає як викладач, а інші учасники у групі – як студенти.

В процесі гри викладач та студенти здійснюють обговорення непопулярної теми. Важливо наголосити на вмінні відкрито слухати, розуміти погляди студентів, виявляти емпатію та висловлювати свої погляди та підтримку.

Після завершення рольової ситуації ведучий проводить обговорення гри. Учасники обмінюються думками, роздумами та враженнями про те, як вони сприйняли цю взаємодію та які вони зробили висновки.

Ведучий підводить підсумки, наголошує на важливості відкритого спілкування та емпатії у вирішенні складних питань та підкреслює важливість врахування різних точок зору.

Ця рольова гра дозволяє учасникам тренінгу відчувати складні ситуації та практикувати вміння відкритого та емпатичного спілкування під час обговорення непопулярних тем, що сприяє розвитку навичок ефективної комунікації та розумінню різних поглядів.

Гра «Коллективне рішення: Вирішення спільної проблеми викладачем та студентами»

Мета гри: навчити учасників тренінгу принципам колективної роботи та прийняття спільних рішень у вирішенні проблем.

Хід гри:

Ведучий тренінгу пропонує групі учасників вигадати або обрати проблему, яка вимагає спільного рішення. Це може бути актуальна проблема в навчальному процесі чи з життя університетської спільноти.

Учасники відтворюють сценарій, де викладач та група студентів спільно працюють над вирішенням проблеми. Кожен учасник отримує можливість висловити свої ідеї та пропозиції.

Під час гри учасники активно обговорюють проблему, обмінюються думками та ідеями. Заохочується взаємне слухання та врахування різних точок зору. Група спільно приймає рішення щодо вирішення проблеми.

Після завершення гри ведучий проводить обговорення процесу прийняття рішення. Учасники обмінюються враженнями та роздумами щодо способів колективного прийняття рішень.

Ведучий підводить підсумки, наголошує на важливості спільної роботи та прийняття рішень у колективі, підкреслюючи важливість взаємного слухання та обговорення ідей.

Ця рольова гра дозволить учасникам тренінгу відчувати динаміку колективної роботи та практикувати вміння працювати як команда, обговорювати ідеї та приймати спільні рішення, що сприяє розвитку навичок співпраці та розв'язанню проблем у групі.

Такі рольові ігри допомагають викладачам практикувати вміння відкритого спілкування, емпатії та розв'язання конфліктів, що в свою чергу сприяє покращенню взаєморозуміння та побудові позитивних стосунків зі студентами.

#### **Частина 4: Заключні слова та підсумок**

«Давайте поділимось враженнями від цієї частини тренінгу. Які враження у вас виникли під час обговорення ключових моментів? Чи є у вас якісь враження чи висновки, які ви хотіли б поділитися з усіма?»

«Які ключові моменти вас зацікавили або вразили найбільше? Можливо, хтось хоче підкреслити важливість емпатії у спілкуванні, або поділитися враженнями про рольові ігри, які ми проводили?»

«Це - прекрасна можливість почути різні точки зору. Давайте створимо атмосферу відкритості, де кожен може вільно висловлювати свої думки та враження. Це допоможе нам усім зрозуміти, як кожен індивідуально сприйняв цю частину тренінгу та які можливі аспекти потребують більшого уваги чи обговорення.»

«Можливо, хтось з вас має свої приклади чи ситуації, які хотів би висвітлити, щоб показати, як певні підходи до спілкування можуть мати реальний вплив у роботі зі студентами?»

«Дуже цікаво почути ваші думки. Це може бути чудова можливість збагатити наше спільне розуміння та додати нові аспекти до нашого обговорення.»

Для проведення регулярних зустрічей та відкритих форумів необхідне фінансування яке буде забезпечувати витрати на методичний матеріал програми, а також дозволить залучати сторонніх експертів за тематикою форумів та тренінгів.