

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА СЛОВ'ЯНСЬКОЇ ФІЛОЛОГІЇ

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Науково-методична рада
Хмельницького національного
університету

Протокол від 28.06.26 № 9

Голова Науково-методичної ради

Віктор ЛОПАТОВСЬКИЙ



КОРОТКОСТРОКОВА ПРОГРАМА

**НАВЧАННЯ СУБ'ЄКТІВ, ЯКІ НАДАЮТЬ ПОСЛУГИ ВЕТЕРАНАМ ВІЙНИ
ТА ЧЛЕНАМ ЇХ СІМЕЙ**

«КОМУНІКАЦІЯ ТА ЕТИЧНІ СТАНДАРТИ»

Обсяг програми 1 кред. ЄКТС / 30 год.

Форма навчання Очна / Дистанційна

Керівник програми

Ольга ЖВАВА, канд. філол. наук, доцент

Завідувач кафедри слов'янської
філології

Наталія ТОРЧИНСЬКА, канд. філол. наук, доцент

Короткострокова програма

вводиться в дію з 26.06 2026 р.

Наказ від 28.06 2026 р. № 120-К/7

1. Опис програми

| | |
|---|---|
| Назва програми | «Комунікація та етичні стандарти» |
| Освітній рівень | Підвищення кваліфікації / короткострокове професійне навчання |
| Обсяг програми | 1 кредит ECTS (30 академічних годин) |
| Термін навчання | |
| Мова викладання | Українська |
| Форма навчання | Проведення очних та/або дистанційних занять, без відриву від виробництва з використанням платформ Zoom, Moodle |
| Вимоги до рівня освіти осіб, які можуть навчатися за програмою | Наявність повної вищої освіти (бакалавр/магістр) |
| Форма контролю | Залік: захист індивідуального проєкту та підсумкове тестування. Мінімальний рівень успішності – не менше 70% від максимально можливої кількості балів. |
| Документ, що підтверджує навчання за програмою | За результатами успішного проходження навчання слухачу видається документ (сертифікат, свідоцтво) про проходження навчання, який містить: найменування суб'єкта, який проводить навчання; прізвище, власне ім'я слухача; назву програми навчання; обсяг програми навчання; перелік сформованих компетентностей; дату видачі. |
| Цільова аудиторія | Працівники та фахівці суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей; представники органів державної влади та місцевого самоврядування; працівники комунальних установ, центрів надання адміністративних послуг, соціальних служб, ветеранських просторів, громадських організацій, закладів охорони здоров'я, освіти, зайнятості та інших інституцій, залучених до супроводу ветеранів війни та членів їх сімей. |
| Предмет програми | Предметом цієї програми виступає комплексна система теоретичних знань, практичних умінь та професійних навичок, що детермінують ефективність комунікативних процесів та забезпечують неухильне дотримання деонтологічних стандартів у межах професійної взаємодії. Особлива увага в структурі предметного поля приділяється інтеграції фундаментальних принципів конструктивної комунікації та імплементації етичних норм безпосередньо у практичну діяльність суб'єктів. Досліджувана система орієнтована на забезпечення недискримінаційного підходу у професійних відносинах, суворе дотримання режиму конфіденційності та захисту інформації з обмеженим доступом, а також на пролонговане формування стійких навичок відповідальної та коректної інтерперсональної взаємодії у професійному середовищі. У цьому контексті програма спрямована на розвиток пролонгованої здатності фахівців підтримувати високу якість комунікативного процесу у релевантній відповідності до чинних етичних вимог, регуляторних актів та уніфікованих стандартів конкретної професійної сфери. |
| Мета програми | Метою програми є формування у слухачів здатності здійснювати ефективну професійну комунікацію з дотриманням етичних стандартів, принципів конфіденційності та недискримінації, а також розвиток практичних навичок коректної взаємодії у професійному середовищі. Програма спрямована на інтенсифікацію професійного розвитку слухачів шляхом підвищення їхньої готовності до реалізації відповідальної та етично виваженої комунікації. У процесі навчання |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | <p>формується комплексна здатність до імплементації принципів ефективної взаємодії у фахову діяльність, що передбачає суворе дотримання деонтологічних норм, забезпечення конфіденційності та реалізацію недискримінаційного підходу. Окрім цього, курс системно сприяє розвитку комунікативної компетентності як базового інструменту, необхідного для забезпечення високої якості інтерперсональної та групової взаємодії в умовах динамічного професійного середовища.</p> |
| <p>Завдання програми</p> | <ul style="list-style-type: none"> – допомогти слухачам опанувати загальноприйняті норми сучасної української літературної мови на всіх її рівнях, а також подолати помилки, які найчастіше трапляються в їхньому мовленні; – розвинути у слухачів здатність оптимального слововживання відповідно до мовленнєвої ситуації; – сформувати у слухачів розуміння принципів ефективної комунікації у професійній діяльності; – ознайомити слухачів з етичними стандартами професійної взаємодії та нормами ділового спілкування; – сформувати навички дотримання принципів конфіденційності та захисту персональної інформації; – навчити слухачів застосовувати недискримінаційний підхід у комунікації та взаємодії з різними категоріями осіб та сформувати навички мовленнєвого самоконтролю; – розвинути вміння будувати конструктивну, поважну та етично безпечну взаємодію у професійному середовищі, а також дотримуватися правил мовленнєвого етикету;; – сформувати здатність ефективно вирішувати комунікаційні труднощі, конфліктні та емоційно напружені ситуації; – навчити слухачів дотримуватися професійної етики під час усної, письмової та онлайн-комунікації; – підготувати слухачів до професійної взаємодії з урахуванням принципів толерантності, поваги до гідності та прав людини; – сформувати навички відповідальної комунікації у роботі з чутливою інформацією та в умовах підвищеної емоційної напруги; – розвинути здатність до самоконтролю, етичного прийняття рішень та підтримання професійної репутації у процесі комунікації; – виробити у слухачів потребу, доведену до автоматизму, правильної поведінки у відповідних соціально-побутових та професійних комунікативних ситуаціях. |
| <p>Результати навчання</p> | <p>Курс формує практичні компетентності, необхідні для ефективної, етичної та професійної комунікації у процесі взаємодії з різними категоріями осіб у професійному середовищі.</p> <p>Після завершення програми слухачі повинні:</p> <ul style="list-style-type: none"> – використовувати принципи недискримінаційної та толерантної комунікації. – застосовувати етичні стандарти у професійній взаємодії та діловому спілкуванні. – пояснювати принципи ефективної професійної комунікації. – знати норми літературної мови та вміти їх застосовувати у практичній діяльності. – дотримуватися вимог конфіденційності та захисту персональної інформації у професійній діяльності. – використовувати навички активного слухання, конструктивного діалогу та професійної взаємодії. |

| | |
|-------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> – будувати професійну комунікацію на засадах поваги до гідності, прав та особистих меж людини. – застосовувати етичні підходи під час усної, письмової та онлайн-комунікації. – розпізнавати комунікаційні бар'єри, конфліктні ситуації та фактори, що можуть ускладнювати взаємодію. – діяти у конфліктних, кризових та емоційно напружених ситуаціях із дотриманням професійної етики. – використовувати навички конструктивного врегулювання конфліктів та попередження ескалації напруження. – визначати межі власної професійної компетентності у процесі комунікації та взаємодії. – взаємодіяти з представниками різних професійних сфер у межах командної та міжвідомчої співпраці. – організовувати професійну взаємодію без дискримінації, стигматизації та порушення етичних стандартів. – підтримувати професійну репутацію, дотримуватися норм професійної поведінки та етичного прийняття рішень. – вільно спілкуватися з професійних питань із фахівцями та нефхівцями державною мовою усно й письмово, використовувати її для організації ефективної комунікації. – використовувати інформаційні й комунікативні технології для вирішення спеціалізованих завдань і проблем професійної діяльності. |
| Формат програми | Освітній процес за цією програмою здійснюється переважно в дистанційному форматі на основі поєднання синхронної онлайн-взаємодії та самостійного опрацювання нормативно-методичного інструментарію. Методологічний базис підготовки охоплює комплекс сучасних цифрових навчальних матеріалів, практико-орієнтованих педагогічних технологій, зокрема метод аналізу конкретних ситуацій (кейс-метод), колективну групову роботу та ситуаційне моделювання професійної діяльності, а також самостійне опрацювання нормативно-методичних матеріалів. |
| Види аудиторних занять | Мінілекції; практикуми; аналіз конкретних ситуацій; рольові ігри; тренінгові вправи; ситуаційне моделювання; робота в малих групах; захист індивідуального проєкту. |
| Індивідуальні завдання | Підготовка та виконання підсумкового індивідуального проєкту передбачає аналіз або розв'язання практичної ситуації, пов'язаної з етичною, недискримінаційною та професійною комунікацією у процесі надання послуг ветеранам війни та членам їх сімей. |

Програма короткострокових професійних курсів підвищення кваліфікації «Комунікація та етичні стандарти» розроблена відповідно до нормативно визначених вимог щодо змісту й структури навчання суб'єктів, які забезпечують надання послуг ветеранам війни та членам їхніх сімей. Методологічну основу курсу становлять сучасні науково-практичні підходи до професійної комунікації, деонтологічних вимірів міжособистісної взаємодії та реалізації принципів інклюзивності й недискримінації. Цільова спрямованість освітнього процесу полягає у формуванні та вдосконаленні практичних компетентностей, необхідних для побудови конструктивного, етично безпечного діалогу із зазначеною категорією громадян. Програма передбачає комплексне освоєння інструментарію безбар'єрного спілкування, ретельне дотримання засад конфіденційності та захисту персональних даних, а також опанування стратегій випередження й мінімізації конфліктів. Особлива увага приділяється дестигматизації взаємодії, нівелюванню упередженого ставлення та системній підтримці високих стандартів професійної етики на всіх етапах надання соціальної, психологічної чи адміністративної допомоги ветеранам війни та членам їхніх родин.

2. Програмні компетентності

Компетентісний капітал. Програма навчання «Комунікація та етичні стандарти» для суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їхніх сімей, спрямована на теоретико-практичну підготовку фахівців з метою формування у них комплексу професійних компетентностей для здійснення деонтологічно вивіреної взаємодії. Зміст програми орієнтований на розвиток навичок мовно-комунікативної, недискримінаційної та професійно безпечної рецепції і трансляції інформації, а також на забезпечення суворого дотримання принципів конфіденційності під час супроводу зазначеної категорії громадян у процесі отримання ними мультидисциплінарних послуг (соціальних, психологічних, медичних, реабілітаційних, адміністративних, освітніх, правничих тощо).

Методологічна основа курсу має виражену практико-орієнтовану, комунікативну та консультативну специфіку, що дозволяє системно готувати слухачів до ефективного виконання функціональних обов'язків у межах реалізації сучасної ветеранської політики та соціальної роботи. Програма інтегрує інструменти міжвідомчої взаємодії, механізми превенції та врегулювання інтерперсональних конфліктів, а також стандарти підтримання професійної етики. Це забезпечує підвищення якості комунікативного забезпечення та оптимізацію процесів надання публічних і соціальних послуг безпосередньо на рівні територіальних громад.

Опанування слухачами цієї Програми в повному обсязі сприяє розвитку таких компетентностей:

Загальні компетентності:

— комунікативна компетентність – здатність ефективно, етично та недискримінаційно взаємодіяти з ветеранами війни, членами їх сімей, представниками органів державної влади, органів місцевого самоврядування, соціальних служб, закладів охорони здоров'я, освіти, зайнятості, громадських організацій та інших суб'єктів надання послуг; здатність суб'єкта професійної діяльності до побудови ефективною, етично виваженою та недискримінаційною взаємодії з ветеранами війни та членами їхніх сімей. Зазначена властивість екстраполюється на конструктивний діалог та координацію дій із представниками органів державної влади, місцевого самоврядування, інституціями соціального захисту, закладами охорони здоров'я, освіти, зайнятості, а також із громадськими об'єднаннями та іншими суб'єктами сектору надання послуг.

— мовна компетентність – знання норм і правил мови, а також здатність правильно будувати мовні конструкції;

— мовленнєва компетентність – здатність практично використовувати мовні знання для спілкування та висловлення думок; Вміння чітко, логічно та аргументовано висловлювати свої думки державною мовою, адаптуючи стиль до мовно-комунікативної ситуації.

— етична компетентність – здатність дотримуватися принципів професійної етики, конфіденційності, поваги до гідності ветерана війни, добровільності, інформованої згоди, недопущення стигматизації, дискримінації та повторної травматизації;

— цифрова компетентність (інформаційно-комунікаційна) – здатність безпечно, ефективно та етично використовувати сучасні цифрові технології та соціальні мережі для комунікації (цифровий етикет або нетикет).

— командна компетентність – здатність працювати у команді, взаємодіяти з членами команди, координувати зусилля для досягнення спільної мети, підтримувати колег;

— безбар'єрна та недискримінаційна компетентність – здатність забезпечувати рівний доступ ветеранів війни та членів їх сімей до послуг, враховувати індивідуальні потреби, стан здоров'я, життєві обставини, досвід військової служби, гендерні, вікові, соціальні та інші особливості;

Професійні компетентності:

— здатність здійснювати етичну, професійну та недискримінаційну взаємодію з ветеранами війни та членами їх сімей;

— здатність застосовувати принципи ефективною комунікації у професійній діяльності;

— здатність використовувати навички активного слухання, конструктивного діалогу та

підтримувальної комунікації;

- здатність дотримуватися принципів конфіденційності та захисту персональної інформації у процесі надання послуг;

- здатність забезпечувати поважне ставлення до гідності, прав, потреб та особистих меж ветеранів війни та членів їх сімей;

- здатність розпізнавати комунікаційні бар'єри, конфліктні та емоційно напружені ситуації у професійній взаємодії;

- здатність діяти у конфліктних ситуаціях із дотриманням принципів професійної етики та безпечної комунікації;

- здатність застосовувати техніки деескалації конфлікту та конструктивного врегулювання суперечностей;

- здатність запобігати проявам стигматизації, дискримінації та неетичної поведінки у професійній діяльності;

- здатність аналізувати складні ситуації професійної взаємодії та приймати рішення з урахуванням етичних принципів і потреб ветеранів війни та членів їх сімей.

Таким чином, програма забезпечує формування у слухачів готовності до етичної, професійної та ефективної комунікації з ветеранами війни та членами їхніх сімей, здатності дотримуватися принципів конфіденційності, недискримінації та професійної етики у процесі надання послуг.

3. Програмні результати навчання

| | |
|--------|---|
| ПРН 1 | Здійснювати пошук, аналіз і синтез інформації з різних джерел інформації для розв'язання конкретних завдань із супроводу осіб з відповідними статусами, застосовувати сучасні інформаційні ресурси та програмні продукти. |
| ПРН 2 | Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. |
| ПРН 3 | Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. |
| ПРН 4 | Здатність бути критичним і самокритичним. |
| ПРН 5 | Здатність учитися й оволодівати сучасними знаннями. |
| ПРН 6 | Здатність до пошуку, опрацювання та аналізу інформації з різних джерел. |
| ПРН 7 | Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. |
| ПРН 8 | Здатність працювати в команді та автономно. |
| ПРН 9 | Здатність до організації ділової комунікації. |
| ПРН 10 | Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. |
| ПРН 11 | Здатність до збирання й аналізу, систематизації та інтерпретації мовних фактів (залежно від обраної мовно-комунікативної ситуації). |
| ПРН 12 | Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. |
| ПРН 13 | Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. |
| ПРН 14 | Здатність проведення досліджень на належному рівні. |

4. Тематичний план програми

| № | Назва теми | Усього годин | Лекції | Практичні / тренінгові заняття (годин) | Самостійна робота (годин) |
|-----|--|--------------|--------|--|---------------------------|
| 1. | Основи комунікації. Комунікація як система: структура, види, функції та канали передачі інформації. Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання. | 2 | 2 | - | - |
| 2. | Вербальна та невербальна комунікація. Психологічні особливості сприйняття інформації. Комунікативна ефективність особистості. | 2 | | 2 | |
| 3. | Поняття про державну мову. Мовне законодавство та мовна політика в Україні. Нормативність мовлення і його етикетність. | 2 | | - | 2 |
| 4. | Фонетичні, лексичні, граматичні особливості культури спілкування. | 2 | | 2 | |
| 5. | Норми «Українського правопису» (2025) | 2 | 2 | | |
| 6. | Вербальні і невербальні компоненти комунікативного етикету. Етика ділових стосунків і спілкування. Імідж і репутація ділової людини. | 2 | 2 | | - |
| 7. | Мовленнєва діяльність та її особливості. Сучасна культура спілкування. Культура мовлення ділової людини. | 2 | | 2 | |
| 8. | Ефективне слухання як інструмент комунікації. Техніки активного, емпатичного та критичного слухання. | 2 | - | 2 | - |
| 9. | Конфліктні ситуації та техніки деескалації у професійній взаємодії. | 2 | - | 2 | - |
| 10. | Ділова комунікація: публічний виступ, ведення переговорів та самопрезентація. Мистецтво презентації. | 2 | | 2 | - |
| 11. | Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації. | 2 | 2 | | |
| 12. | Особливості письмової та ділової документаційної комунікації. Етикет офіційного листування. | 2 | - | 2 | - |
| 13. | Цифрова комунікація та мережевий етикет (нетикет). | 2 | - | - | 2 |

| | | | | | |
|-----|---|----|---|----|---|
| | Етичні виклики спілкування в месенджерах, соціальних мережах та під час відеоконференцій. | | | | |
| 14. | Етичні стандарти та принципи недискримінаційної взаємодії. Конфіденційність, професійні межі та захист персональної інформації. | 2 | - | 2 | - |
| 15. | Підсумкове заняття. Захист мовно-комунікативних проєктів. | 2 | | 2 | |
| | Усього | 30 | 8 | 18 | 4 |

Загальний обсяг програми становить 30 академічних годин: лекційні заняття – 8 годин, практичні заняття – 18 годин, самостійна робота – 4 години (13,3% загального обсягу програми).

4. Зміст програми

Тема 1. Основи комунікації. Комунікація як система: структура, види, функції та канали передачі інформації. Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання.

Визначення комунікації як фундаментальної категорії соціальних та гуманітарних наук. Актуальність дослідження комунікативних процесів у практичній діяльності.

Поняття комунікативної системи, її системні ознаки, властивості та закономірності функціонування. Соціально-культурні функції: інтегративна, соціалізувальна та культурологічна.

Комунікативні бар'єри: сутність, класифікація та механізми деструктивного впливу. Психологічні бар'єри у спілкуванні (індивідуальні особливості, емоційні стани, упередженість). Соціокультурні бар'єри (національно-етнічні, релігійні, політичні, гендерні, вікові, професійні відмінності суб'єктів комунікації).

Практичне завдання 1. Реконструкція професійного досвіду в цивільний дискурс. Учасникам (ветеранам) пропонується обрати 5–7 типових військових термінів, абревіатур або фраз зі свого професійного досвіду і трансформувати їх у поняття цивільної сфери, зрозумілі для членів родини та майбутніх колег. Завдання виконується у парах «ветеран – член сім'ї», де цивільний учасник оцінює зрозумілість демілітаризованого аналога та дає зворотний зв'язок щодо емоційного забарвлення новостворених конструкцій. Наприклад, поняття «координація дій у кризовій ситуації» замість суто військових тактичних описів.

Практичне завдання 2. Деескалація та рефреймінг емоційних тригерів у сімейному діалозі. Ветеранам та членам їхніх родин пропонується мовленнєвий кейс, що містить перелік стереотипних або потенційно травматичних фраз-тригерів, які часто провокують психологічні бар'єри (наприклад, упереджені запитання від оточення або побутові докори). Спільно учасники мають розробити «мовний щит» – алгоритм відповідей за методом рефреймінгу (перереформування контексту). Необхідно переписати конфліктогенні фрази за формулою «Я-повідомлення», зміщуючи фокус з емоційного звинувачення чи замкненості на конструктивне вираження потреби в підтримці чи тиші.

Очікуваний результат: пониження рівня професійного (військового) бар'єра у сімейній комунікації, розвиток навичок адаптації мовленнєвого коду до потреб слухача, розширення лексичного арсеналу цивільних еквівалентів для успішного проходження майбутніх співбесід та соціалізації; нівелювання психологічних та емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні, формування стійких навичок ненасильницької комунікації всередині сімейної системи, трансформація деструктивних мовленнєвих паттернів у конструктивні моделі вираження емоційного стану.

Тема 2. Вербальна та невербальна комунікація. Психологічні особливості сприйняття інформації. Комунікативна ефективність особистості.

Теоретико-методологічні засади вербальної комунікації як знаково-символічної системи обміну інформацією. Функціональне навантаження мовленнєвих ситуацій, семантичні бар'єри та трансформація лексичного фонду під впливом перебування в зоні бойових дій. Психолінгвістичні аспекти вербалізації травматичного досвіду. Сутність невербальної комунікації: оптико-кінетична (міміка, пантоміміка, жестикуляція), паралінгвістична (вокальні характеристики, тембр, гучність, дикція) та екстралінгвістична (паузи, кашель, сміх) системи знаків. Проксеміка (просторова організація спілкування, межі особистісного простору) та такесика (динаміка дотиків) як маркери психологічної безпеки та готовності до контакту.

Практичне завдання 1. Моделювання діалогічних конструкцій за допомогою техніки лексичного заміщення. Мета завдання спрямована на усунення імперативних мовленнєвих кліше та директивних синтаксичних структур, характерних для умов бойової обстановки. Учасники моделюють типові побутові ситуації (обговорення планів на день, розподіл домашніх обов'язків, спільне прийняття рішень) через побудову діалогів. Ветеран отримує перелік комунікативних замінів, де жорсткі наказові форми дієслів, короткі рубані фрази та експресивна лексика замінюються на розгорнуті синтаксичні конструкції, питальні речення, використання умовного способу та лексем ввічливості. Члени родини, зі свого боку, відпрацьовують навички вербального активного слухання — використання уточнюючих лінгвістичних маркерів, парафразу («якщо я правильно розумію, ти маєш на увазі...») та резюмування, що дозволяє уникнути викривлення інформації на етапі її декодування.

Очікуваний результат: фіксується розширення активного цивільного словникового запасу ветерана, нівелювання семантичного дисонансу між комунікантами та вирівнювання стилістичного реєстра мовлення всередині сімейної системи. Досягається точність вербального кодування смислів, знижується частота використання специфічного мілітарного сленгу, а також оптимізується синтаксична структура діалогу за рахунок відмови від директивних мовленнєвих моделей, що забезпечує адекватне сприйняття та інтерпретацію інформації всіма учасниками комунікативного акту.

Тема 3. Поняття про державну мову. Мовне законодавство та мовна політика в Україні. Нормативність мовлення і його етикетність.

Аналіз статусу української мови як державної. Мова як інструмент консолідації суспільства, чинник національної безпеки та державного суверенітету в контексті історичного досвіду та сучасних геополітичних викликів. Законодавче регулювання функціонування української мови: Конституція України, Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та інші нормативно-правові акти. Сфери обов'язкового застосування державної мови (державне управління, військова сфера, правосуддя, освіта, сфера обслуговування). Мовна політика України: стратегічні напрями, механізми підтримки та популяризації державної мови, захист мовних прав громадян. Роль Уповноваженого із захисту державної мови. Реалізація мовної політики в процесах соціальної та професійної адаптації ветеранів.

Поняття національної літературної мови та її специфіка. Мовна норма як центральна категорія культури мовлення: типологія норм (орфоепічні, лексичні, граматичні, стилістичні, орфографічні та пунктуаційні).

Практичне завдання 1. Змодельуйте та запишіть у формі діалогу (обсягом до 15–20 реплік) типову ситуацію професійної чи цивільної комунікації у сфері обслуговування або державного управління (наприклад, звернення до органів місцевого самоврядування для отримання консультації щодо відкриття власної справи або взаємодія з адміністратором ЦНАПу). У процесі побудови діалогу обов'язково застосуйте: а) щонайменше 5 нормативних формул українського мовного етикету (привітання, висловлення вдячності, прохання, прощання); б) специфічні терміни та професіоналізми, пов'язані з обраною сферою; в) правильні кличні форми імен та по батькові співрозмовників. Замініть поширені кальковані вирази на кшталт «приймати участь», «на рахунок цього», «будь ласка» (у значенні відповіді на подяку, де доречно вжити «прошу») їхніми нормативними відповідниками.

Очікуваний результат: учасники мають опанувати навички безпомилкового продукування текстів офіційно-ділового стилю та ведення публічного діалогу з чітким дотриманням

імперативних норм української літературної мови. Очікується підвищення рівня мовної компетенції мовців, що виявляється у здатності ідентифікувати та усувати лексичні інтерференції (кальки, суржик), правильно оперувати граматичними та синтаксичними структурами, а також доречно використовувати кодифіковані етикетні формули. Отримані знання мають забезпечити високу якість лінгвістичного спілкування у державному, військовому та соціально-професійному просторах, мінімізувати комунікативні девіації та сприяти повній мовній самореалізації громадян у межах правового поля України.

Тема 4. Фонетичні, лексичні, граматичні особливості культури спілкування.

Типові мовленнєві помилки, суржик та механізми їх подолання в публічному й приватному дискурсі. Професійно-орієнтоване мовлення для ветеранів (офіційно-діловий, військовий та публіцистичний стилі). Поняття мовленнєвого етикету як складової загальнонародської культури та інструменту побудови ефективної комунікації. Вербальні та невербальні засоби етикету. Особливості мовленнєвого етикету в офіційно-діловому спілкуванні, при працевлаштуванні, взаємодії з органами державної влади та в медіапросторі. Психолінгвістичні аспекти комунікації: емпатія, толерантність, безбар'єрність та інклюзивність мовлення у спілкуванні з ветеранами та всередині ветеранської спільноти.

Практичне завдання 1. Учасникам надається дефектний текст професійного резюме та супровідного листа, штучно насичений типовими мовленнєвими помилками, калькованими конструкціями, порушеннями норм керування та суржиковими лексемами, які часто виникають у побутовому мовленні під впливом мовного накладання. Завдання полягає в ідентифікації цих девіацій, їх класифікації (лексичні, граматичні, фонетичні) та повній нормалізації тексту відповідно до вимог сучасного українського правопису та кодифікованого офіційно-ділового мовленнєвого етикету.

Практичне завдання 2. Учасникам пропонується автентичний фрагмент нормативно-правового акта або військового рапорту/наказу, який містить специфічну термінологію, канцеляризми та аббревіатури. Необхідно здійснити лексико-стилістичну перебудову тексту, усунувши мовні штампи та синтаксичні конструкції, що ускладнюють сприйняття (наприклад, пасивні звороти, розщеплені присудки, нанизування відмінків). Отриманий текст має трансформуватися в інформаційне повідомлення або публічну заяву для цивільних медіа, зберігаючи початковий зміст, але відповідаючи нормам безбар'єрності та доступності викладу.

Очікуваний результат: удосконалення лінгвістичної компетенції учасників у сфері міжстильового перекладу, що виявляється у здатності замінювати військову та денотативно-вузьку лексику загальноновживаними літературними відповідниками, мінімізувати використання канцеляризмів та утворювати синтаксично прості, семантично прозорі конструкції в публічному мовленні. Опанування нормативним інструментарієм офіційно-ділового стилю, редукція інтерференційних суржикових утворень у професійно-орієнтованому мовленні, точне володіння фаховою термінологією та побудова грамотних вербальних конструкцій, що забезпечують нормативність та лексичну чистоту ділової комунікації.

Тема 5. Норми «Українського правопису» (2025).

Нова редакція «Українського правопису»: ключові зміни, фемінітиви в професійних назвах (актуально для ветеранок та цивільних спеціальностей). Динамічний характер мовних норм, аналіз змін у новій редакції «Українського правопису».

Специфіка офіційного та неофіційного звертання: правила вибору займенників «ти» і «Ви», кличний відмінок в українському етикеті.

Практичне завдання 1. Трансформуйте подані фрагменти офіційних документів та звернень відповідно до норм чинного правопису. Утворіть нормативні фемінітиви від іменників чоловічого роду та поставте всі іменники у дужках у форму кличного відмінка.

1. Згідно з наказом, (ветеран) Олена Петрова призначена на посаду (головний юрисконсульт) департаменту.

2. Вельмишановний (пане, полковник), звертаємося до Вас із проханням погодити графік засідання.

3. Посвідчення (захисник) України видане на ім'я Світлани Коваленко.

4. Шановна (пані, директор), просимо розглянути заяву (соціолог) Ольги Марчук про надання консультації.

5. (Друг, Андрій), надішли, будь ласка, звіт про роботу (інструктор) Тетяни Сидоренко.

Практичне завдання 2. Проаналізуйте наведені речення та виправте орфографічні, граматичні та етикетні помилки, пов'язані з правописом складних слів, уживанням займенників та кличного відмінка. Обґрунтуйте доцільність вибору пошанного «Ви» або «ти» у кожному випадку.

1. Прошло пів-години від початку зборів, а архітектор Світлана Іванова ще не підготувала проект.

2. Шановний Валерій Миколайович, Ви повинен підписати цей документ до кінця робочого дня.

3. Микола, передай цей лист для нашої нової колеги — психолога Ірини, вона чекає в кабінеті.

4. Для ветеранок організації було організовано пів-денний семінар із правової грамотності.

5. Пане лейтенант, прошу Вас надати дозвіл на ознайомлення з матеріалами справи.

Очікуваний результат: слухачі мають продемонструвати високий рівень мовної компетенції в офіційно-діловій та повсякденній комунікації. Очікується повне засвоєння та автоматизація навичок нормативного вживання фемінітивів для коректної ідентифікації військових та цивільних професійних статусів жінок, що сприятиме нівелюванню мовної асиметрії. Учасники мають безпомилково диференціювати офіційне і неофіційне мовлення через адекватний вибір займенникових форм (*ти/Ви*) та демонструвати стійку навичку застосування кличного відмінка під час адресації мовлення, що забезпечує дотримання вимог українського етикету. Окрім цього, результатом є засвоєння кодифікованих норм нової редакції «Українського правопису» (уніфікація написання слів із *нів-*, варіантність іншомовних запозичень), що дозволить уникнути інтерференційних помилок та підвищить загальну лінгвістичну грамотність у писемній та усній формах комунікації.

Тема 6. Вербальні і невербальні компоненти комунікативного етикету. Етика ділових стосунків і спілкування. Імідж і репутація ділової людини.

Мовленнєві формули етикету: чітко визначені системи привітань, висловлення вдячності, прощання, вибачення та прохання.

Культура ведення діалогу: вміння слухати (активне слухання), не перебивати співрозмовника, вчасно ставити уточнювальні запитання.

Табуйовані теми: уникнення обговорення надто особистих питань, політики, релігії, здоров'я та фінансів інших людей у загальних ділових розмовах

Ключові принципи ділової етики. Пунктуальність. Конфіденційність. Конструктивність. Справедливість та повага до субординації. Корпоративна відповідальність.

Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Бесіда з роботодавцем. Етикет телефонної розмови. Форми колективного обговорення професійних проблем.

Практичне завдання 1. Ознайомтеся із запропонованими комунікативними ситуаціями, які виникають у процесі професійної взаємодії (працевлаштування, ведення телефонних перемовин, взаємодія з керівництвом). Трансформуйте подані некоректні або надміру експресивні висловлювання у нормативні формули офіційного етикету (привітання, вибачення, прохання, відмова). Уникайте лексем, що маркують табуйовані теми (особисті обставини, деталізований стан здоров'я, фінансові претензії), замінюючи їх на конструктивні мовні конструкції.

1. *Ситуація телефонної розмови (запізнення):* «Я не прийду вчасно на співбесіду, бо в мене знову виникли проблеми через сімейні обставини і треба до лікаря. Давайте перенесемо на колись потім». *Завдання:* Переформатуйте висловлювання, застосувавши принцип пунктуальності та поваги до часу співрозмовника. Використайте кліше для коректного перенесення зустрічі без заглиблення в соматичну чи приватну проблематику.

2. *Ситуація бесіди з роботодавцем (обговорення умов праці):* «Мені потрібні чоткі гарантії і нормальна зарплата, бо самі розумієте, яке зараз життя, у мене сім'я. На менші гроші я не погоджений, у інших фірм платять більше». *Завдання:* Відрегулюйте лексичний склад речення відповідно до норм української літературної мови. Замініть колоквіалізми та суб'єктивні

аргументи на нормативні формули висловлення прохання та узгодження фінансових компонентів контракту.

3. *Ситуація колективного обговорення (уточнення позиції):* «Ви кажете якусь дурницю, це взагалі не спрацює. Слухайте сюди, треба робити зовсім по-іншому, я краще знаю». *Завдання:* Перекладіть репліку мовою активного слухання та конструктивної критики. Застосуйте мовленнєві інструменти ведення діалогу (введення уточнювальних запитань, маркування поваги до субординації).

Практичне завдання 2. Проаналізуйте наведені фрагменти ділових діалогів та офіційних листів. Виявіть порушення етикетних мовних норм, випадки недотримання субординації або розголошення конфіденційної інформації. Запишіть відредаговані варіанти, використовуючи нормативні мовленнєві формули прощання, вдячності чи ділового запиту.

Фрагмент 1. (Діалог під час колективного обговорення професійних проблем):

– Мій колега не здав звіт вчасно, бо постійно відволікається на дзвінки від дружини. Я вважаю, що його треба оштрафувати, це несправедливо.

– Ну ладно, давай закриємо на це очі, головне – щоб шеф не дізнався про фінансові прорахунки цього місяця.

Фрагмент 2. (Електронне повідомлення роботодавцю після співбесіди): «Привіт! Дякую за розмову вчора. Мені все сподобалося, хоч ви і задавали забагато питань про моє минуле. Жду відповіді про роботу, надіюсь, ми домовимося. Бувайте».

Порядок виконання:

1. Визначте лексичні, граматичні та стилістичні помилки у представлених фрагментах.
2. Окресліть, які саме принципи ділової етики (конфіденційність, конструктивність, корпоративна відповідальність) були порушені на вербальному рівні.

3. Відтворіть зазначені тексти, забезпечуючи високий рівень культури ділового мовлення та відповідність іміджу ділової людини.

Очікуваний результат: у результаті виконання запропонованих практичних завдань слухачі мають продемонструвати здатність до свідомого вибору та нормативного застосування вербальних засобів українського ділового етикету в офіційно-виробничій сфері. Очікується опанування техніки лінгвістичної трансформації експресивного та побутового мовлення в кодифікований діловий дискурс, що виявляється в умінні чітко диференціювати мовленнєві формули привітання, прохання, вибачення та прощання залежно від статусу співрозмовника. Слухачі мають засвоїти лексичні маркери активного слухання, інструменти мовного нівелювання конфліктогенів та способи вербального оминання табуйованих тем (соматичних, приватних, фінансових). Процес мовленнєвої діяльності має характеризуватися мінімізацією суржикових елементів, термінологічною точністю, дотриманням прагматичних аспектів ввічливості, що є основою формування позитивного мовного іміджу та професійної репутації в новому соціокультурному середовищі.

Тема 7. Мовленнєва діяльність та її особливості. Сучасна культура спілкування. Культура мовлення ділової людини.

Зміна мовного коду (військовий сленг vs цивільна мова). Адаптація – це процес поступового «перемикання» на цивільний формат спілкування. Складнощі вербалізації досвіду.

Слухання як діяльність: сприйняття мовлення іншими людьми стає більш загостреним. Ветерани тонко відчувають фальш, нещирість або байдужість у голосі співрозмовника.

Головні тренди цивільного спілкування. Толерантність та безбар'єрність: уникання стереотипів, повага до різного досвіду людей. Екологічність комунікації: відмова від пасивної агресії, маніпуляцій та тиску. Цифрова гігієна: культура листування в месенджерах та емейлах (короткі текстові повідомлення замість неочікуваних аудіодзвінків, повага до неробочого часу).

Практичне завдання 1. Трансформація військово-професійного коду в загальнонавчаний лексичний формат. Мета завдання полягає у відпрацюванні навичок свідомого перемикання між різними мовними реестрами (кодами) задля забезпечення ефективної комунікації в цивільному соціумі. Учасникам пропонується деконструювати речення, що містять специфічний військовий сленг, абрєвіатури чи специфічні мовленнєві штампи, та перебудувати їх, використовуючи літературну цивільну лексику, без втрати основного інформаційного змісту. Для виконання

завдання надаються синонімічні ряди, семантичні карти та зразки стилістичного переформатування висловлювань. Друга частина завдання передбачає спільне з членами родини моделювання ситуацій побутового або ділового спілкування, де замість директивних мовних конструкцій наказового характеру застосовуються екологічні, діалогові форми вираження спонукання (наприклад, прохання або пропозиція).

Практичне завдання 2. Моделювання екологічної цифрової та вербальної комунікації

Завдання спрямоване на засвоєння сучасних стандартів безбар'єрності, толерантності та цифрової гігієни в усному та писемному мовленні. Перший етап передбачає аналіз та редагування запропонованих зразків текстових повідомлень у месенджерах та електронних листах. Учасники мають трансформувати тексти, що містять приховану пасивну агресію, надмірну категоричність або порушують часові межі комунікації, на лаконічні, чітко структуровані повідомлення, які поважають приватні межі адресата та чітко вербалізують запит. Другий етап включає вправи на розвиток культури слухання (аудіювання) у парній взаємодії з членами родини, де критерієм успішності виступає точне вербальне відтворення змісту почутого без інтерпретацій, спотворень чи емоційного нашарування.

Очікуваний результат: формування здатності до швидкої мовленнєвої адаптації шляхом диференціації та взаємозаміни мовних кодів, розширення активного словникового запасу цивільної лексики, усунення специфічного військово-професійного жаргону з повсякденного комунікативного вжитку, а також опанування варіативних синтаксичних структур для вираження інтенцій у діловому та приватному спілкуванні. Оптимізація навичок писемної комунікації відповідно до вимог ділового етикету та цифрової гігієни, розвиток точності вербалізації власних думок у межах цивільного дискурсу, підвищення рівня лінгвістичної точності під час сприйняття чужого мовлення, а також усунення конфліктогенних мовних елементів із текстового та усного обміну інформацією.

Тема 8. Ефективне слухання як інструмент комунікації. Техніки активного, емпатичного та критичного слухання.

Поняття активного слухання як базової професійної навички у роботі з ветеранами війни та членами їхніх сімей. Його роль у формуванні довіри, зниженні напруги та забезпеченні ефективної взаємодії між фахівцем і отримувачем послуг.

Основні компоненти активного слухання: уважність до співрозмовника, вербальне та невербальне підтвердження залученості, уточнення змісту повідомлень, перефразування та резюмування.

Емпатійна комунікація як основа професійної взаємодії: розуміння емоційного стану ветеранів та членів їхніх сімей, здатність розпізнавати почуття та адекватно на них реагувати без оцінювання чи знецінення досвіду.

Вербальні техніки активного слухання: відкриті запитання, уточнення, відображення почуттів, повторення ключових фраз клієнта для демонстрації розуміння та прийняття.

Невербальні аспекти комунікації: зоровий контакт, відкрита поза, кивання, паузи, відповідна дистанція, що сприяє формуванню довіри та психологічного комфорту.

Особливості застосування активного слухання у роботі з ветеранами: врахування травматичного досвіду, уникнення тиску, створення безпечного простору для вираження емоцій та досвіду без страху осуду.

Практичне завдання 1. Метод семантичного уточнення та резюмування у дискусії. Мета: вдосконалення лінгвістичних навичок верифікації почутої інформації та усунення когнітивно-мовних викривлень під час спілкування.

Один із розмовників (ветеран або член родини) протягом двох хвилин висловлює власну думку щодо нейтральної побутової чи соціальної теми. Завдання іншого учасника – застосувати виключно вербальні інструменти уточнення та резюмування, використовуючи спеціальні вступні мовні кліше, як-от: *«Якщо я правильно розумію, ключова теза полягає в тому, що...»*, *«Отже, з твоїх слів випливає...»*, *«Ти маєш на увазі, що...»*. Спікер повинен підтвердити або скоригувати інтерпретацію. Ролі змінюються після досягнення повної семантичної відповідності між висловленим та почутим.

Очікуваний результат: учасники опанують лексико-граматичні засоби зниження комунікативної напруги та підвищать рівень лінгвістичної компетентності. Очікується засвоєння навичок точного словесного формулювання власних думок без використання конфліктогенних мовних маркерів, розширення арсеналу вербальних засобів зв'язку (вступних конструкцій, уточнювальних запитань), а також мінімізація мовленнєвих двозначностей. Це забезпечить чітку структурованість діалогу, точність декодування інформації співрозмовниками та лінгвістичну симетрію у процесі міжособистісної комунікації.

Тема 9. Конфліктні ситуації та техніки деескалації у професійній взаємодії.

Поняття конфліктної ситуації у професійній взаємодії з ветеранами війни та членами їхніх сімей. Причини виникнення конфліктів у соціальній та психологічній роботі: емоційна напруга, травматичний досвід, комунікативні бар'єри, різні очікування щодо надання допомоги.

Вербальні стратегії: перефразування, уточнення позиції, уникнення конфронтаційних формулювань, використання нейтральної та підтримувальної мови.

Невербальні стратегії: відкриті жести, спокійна міміка, відсутність агресивної пози, контроль інтонації та зорового контакту, що сприяє зниженню напруги.

Поведінка фахівця у кризових та агресивних ситуаціях: збереження професійної нейтральності, недопущення ескалації конфлікту, забезпечення безпеки всіх учасників взаємодії, своєчасне залучення додаткових ресурсів або спеціалістів.

Особливості роботи з ветеранами у стані емоційного збудження: врахування можливих наслідків травматичного досвіду, підвищеної чутливості до тригерів, необхідності делікатного та поважного спілкування без тиску.

Практичне завдання 1: аналіз конфліктної професійної ситуації із застосуванням вербальних і невербальних технік.

Очікуваний результат: слухач розуміє природу конфліктних ситуацій у професійній взаємодії, володіє техніками, вміє запобігати ескалації напруги та забезпечувати безпечну, конструктивну комунікацію з ветеранами війни та членами їхніх сімей.

Тема 10. Ділова комунікація: публічний виступ, ведення переговорів та самопрезентація. Мистецтво презентації.

Комунікативні вимоги до мовної поведінки під час публічного виступу. Види публічного мовлення.

Практичне завдання 1. Учасникам пропонується вихідний текст офіційно-ділового стилю (наприклад, витяг із нормативно-правового акта або офіційного звернення щодо соціальних гарантій), який містить значну кількість канцеляризмів, складних синтаксичних конструкцій та пасивних зворотів. Необхідно здійснити лінгвістичну трансформацію цього тексту у формат публічного виступу (інформаційного або переконуючого виду) відповідно до комунікативних вимог усного мовлення. Трансформація передбачає заміну пасивних конструкцій активними, спрощення ускладнених речень, використання засобів усного мовленнєвого контакту (риторичних запитань, звертань) та дотримання норм лексичної сполучуваності української літературної мови.

Практичне завдання 2. Учасники мають розробити лінгвістичний каркас (промову-самопрезентацію тривалістю до двох хвилин) для уявного публічного виступу або ділових перемовин (наприклад, представлення соціального чи бізнесового проєкту місцевій громаді чи грантодавцям). Завдання вимагає чіткої побудови композиційних елементів виступу (вступ, основна частина, висновки), дотримання логічності, послідовності та доказовості викладу. Особлива увага приділяється нормативності наголошування, чіткості дикції, уникненню нелітературних елементів (суржику, діалектизмів, слів-паразитів) та використанню специфічної термінології відповідно до обраної теми.

Очікуваний результат: набуття учасниками навичок оптимізації синтаксичної структури тексту для усного сприйняття; усунення мовленнєвої надмірності (плеоназмів, тавтології); підвищення рівня володіння лексичним складом мови шляхом добору доречних синонімічних рядів; формування вміння адаптувати мовну поведінку під конкретну аудиторію без втрати змістової точності першоджерела. Опанування закономірностей композиційного моделювання ділового мовлення; підвищення рівня орфоепічної та граматичної правильності висловлювань;

розвиток умінь чітко формулювати тези й аргументи за допомогою засобів логічного зв'язку в тексті; засвоєння лінгвістичних маркерів успішної комунікативної взаємодії в публічній сфері.

Тема 11. Ділові папери як засіб писемної професійної комунікації.

Національний стандарт України. Класифікація документів. Вимоги до змісту та розташування реквізитів. Вимоги до бланків документів. Оформлювання сторінки. Вимоги до тексту документа. Автобіографія. Резюме. Характеристика. Рекомендаційний лист. Заява. Види заяв. Особовий листок з обліку кадрів. Наказ щодо особового складу. Трудова книжка. Трудовий договір. Контракт. Трудова угода.

Практичне завдання 1. Редагування кадрових документів та диференціація реквізитів. Слухачам пропонується макет заяви про прийняття на роботу за контрактом та фрагмент резюме, що містять типові порушення лексичних, морфологічних і стилістичних норм української науково-офіційної підсистеми мови, а також відхилення від уніфікованої системи документації.

Текстовий матеріал для аналізу містить такі конструкції: «прийняти на вакантну посаду по контракту», «на протязі двох років», «написати автобіографію про себе», «згідно наказу директора», «завірити підписом», а також неправильне розташування реквізитів (адресата, адресанта, дати та підпису) згідно з ДСТУ 4163:2020.

Порядок виконання:

1. Здійснити критичний аналіз запропонованих зразків, виявити та класифікувати мовні помилки (кальки, тавтологію, порушення керування).

2. Відредагувати тексти, замінюючи ненормативні вислови нормативними відповідниками офіційно-ділового стилю.

3. Графічно змоделювати правильне розташування реквізитів заяви (кутового та поздовжнього варіантів) відповідно до вимог щодо оформлювання сторінки та бланків документів.

Практичне завдання 2. Композиційно-структурне моделювання документів особового складу. Завдання передбачає самостійне укладання комплексу взаємопов'язаних документів (характеристики, рекомендаційного листа або резюме) на основі запропонованої моделі професійного профілю фахівця, який трансформує військовий досвід у цивільну спеціальність (наприклад, менеджмент, логістика, адміністрування).

Порядок виконання:

1. Ознайомитися з переліком обов'язкових реквізитів характеристики та рекомендаційного листа, визначити відмінності в їхньому цільовому призначенні та структурі тексту.

2. Скласти текст характеристики з дотриманням високого ступеня стандартизації, об'єктивності, логічної послідовності та вживанням стійких мовних зворотів (кліше), як-от: «за час роботи виявив себе як...», «сумлінно ставиться до виконання посадових обов'язків», «має навички стратегічного планування».

3. Оформити розроблений документ з урахуванням правил берегів сторінки, абзацного відступу та вимог до тексту (поділ на вступну, основну та підсумкову частини).

Очікуваний результат: слухачі мають продемонструвати високий рівень володіння нормами ділової писемної комунікації, що виражається у здатності оперувати стандартизованою термінологією, безпомилково використовувати стійкі мовні формули та конструкції офіційного дискурсу. Очікується опанування навичок лінгвістичної трансформації складного змісту в чіткі, лаконічні та нормативно правильні текстові структури, які повністю відповідають критеріям точності, інформативності та логічності, визначеним ДСТУ 4163:2020 для документів щодо особового складу. Досягнення цього результату мінімізує мовну інтерференцію та забезпечує безбар'єрну інтеграцію ветеранів та їхніх сімей у цивільне професійно-комунікативне середовище.

Тема 12. Особливості письмової та ділової документаційної комунікації. Етикет офіційного листування. Етикет службового листування. Діловий лист: реквізити та їх оформлення; типи листів.

Практичне завдання 1. Редагування та реструктуризація офіційного звернення щодо соціальних гарантій. Текст завдання. Проаналізуйте поданий нижче фрагмент листа-прохання до органу місцевого самоврядування. Знайдіть і виправте порушення норм офіційно-ділового стилю

(просторічні вирази, емоційно забарвлену лексику, неправильне використання відмінкових форм). Переформатуйте текст відповідно до стандартної структури ділового листа, виділивши вступну (обґрунтування) та основну (прохання) частини. Скоригуйте мовні кліше для забезпечення нормативності та лаконічності викладу.

Початковий текст для редагування: «Добрий день! Пишу вам, бо вже немає сил терпіти цю тяганину з документами на пільги для моєї родини. Мій чоловік повернувся з фронту ще пів року тому, а ми досі ходимо по кабінетах. Дуже просимо вас, допоможіть нам нарешті отримати ту земельну ділянку, яка нам положена за законом, бо в земельному відділі постійно якісь відмовки. Надіємося на ваше розуміння і що ви розберетеся з цим якнайшвидше».

Практичне завдання 2. Моделювання службової відповіді на запит про надання роз'яснень. Текст завдання. Уявіть себе в ролі фахівця відділу взаємодії з ветеранами. Складіть офіційний лист-відповідь (інформаційний лист) у відповідь на запит члена родини військовослужбовця щодо алгоритму отримання компенсації на санаторно-курортне лікування. При конструюванні тексту обов'язково використайте такі реквізити та мовні конструкції:

1. Посилання на нормативно-правовий акт, що регулює питання (зазначити гіпотетичний номер та дату закону чи постанови).
2. Формулу ввічливості та офіційне звернення.
3. Логічний виклад етапів процедури з використанням стійких дієслівно-іменних сполучень (наприклад: *взяти на облік, надати чинності, відповідно до постанови, звернутися із заявою*).
4. Інформацію про терміни розгляду документів та кінцевий термін прийняття рішення.

Очікуваний результат: учасники опанують навички трансформації побутового чи емоційно-деструктивного мовлення у виважений, нормативний офіційно-діловий текст. Очікується засвоєння специфічної термінології сфери соціального захисту та правової взаємодії, підвищення рівня володіння синтаксичними структурами наукового та ділового стилів (зокрема, пасивними конструкціями, віддієслівними іменниками та сталими мовними кліше). Учасники навчаться чітко розмежовувати композиційні елементи ділової документації, мінімізувати мовну надмірність, уникати двозначностей та дотримуватися етикетних стандартів службової комунікації, що забезпечить високу ефективність їхньої подальшої взаємодії з державними та самоврядними інституціями.

Тема 13. Цифрова комунікація та мережевий етикет (нетикет). Етичні виклики спілкування в месенджерах, соціальних мережах та під час відеоконференцій.

Поняття нетикету: відмінності між традиційним та цифровим етикетом. Основні принципи (правило «пам'ятай про людину по той бік екрана», повага до часу та особистих кордонів).

Базові правила: структурування тексту (абзаци, списки для легкого читання). Грамотність та використання емодзі.

Етика спілкування в месенджерах. Проблема «очікування відповіді» та порушення особистого часу (вечірні/нічні повідомлення). Зловживання голосовими повідомленнями.

Соціальні мережі: приватність, репутація та цифрова гігієна. Цифровий слід: як публікації, коментарі та лайки впливають на особисте та професійне життя (репутація).

Етичні виклики: хейтинг, кібербулінг та тролінг.

Відеоконференції: правила професійного онлайн-етикету.

Практичне завдання 1. Складання "Кодексу нетикету" для вашої робочої чи навчальної групи (визначення допустимого часу для повідомлень, правил щодо голосових повідомлень тощо).

Практичне завдання 2. Аналіз кейсів. Запропоновано ситуації (наприклад, колега пише не по роботі пізно ввечері, або керівник надсилає голосові повідомлення на 10 хвилин). Запропонуйте етичні варіанти вирішення конфлікту.

Практичне завдання 3. Дискусія. Обговорення проблеми "Кібербулінг: як реагувати?". Складання алгоритму дій у разі цькування в мережі (блокування, скарги, збереження доказів).

Практичне завдання 4. Рольова гра. Слухачі проводять короткий 3-хвилинний пітчинг (презентацію) ідеї онлайн, дотримуючись усіх правил (використання віртуального фону, коректне вмикання мікрофона, зоровий контакт з камерою).

Очікуваний результат: засвоєння норм нетикету в контексті лінгвістичного спілкування є формування високого рівня цифрової комунікативної компетенції. Це виражається у здатності продукувати нормативно коректні, стилістично диференційовані та прагматично ефективні тексти в умовах віртуального середовища. Користувач оволодіває навичками трансформації складних семантичних конструкцій у лаконічні, чітко структуровані повідомлення, адаптовані до специфіки конкретного цифрового каналу. Проісходить когнітивне усвідомлення ваги кожного мовного знака, нівелюється амбівалентність інтерпретації текстів, досягається паритетність та екологічність діалогу між суб'єктами інформаційної взаємодії, що мінімізує ризики виникнення деструктивних комунікативних конфліктів.

Тема 14. Етичні стандарти та принципи недискримінаційної взаємодії. Конфіденційність, професійні межі та захист персональної інформації.

Поняття етичних стандартів у професійній діяльності фахівців, які працюють з ветеранами війни та членами їхніх сімей. Роль етики як основи довіри, безпеки та ефективності професійної взаємодії.

Основні етичні принципи роботи з ветеранами та їхніми сім'ями: повага до гідності особи, автономія клієнта, конфіденційність, відповідальність фахівця, добросовісність та професійна компетентність.

Мова і комунікація як інструмент недискримінації: використання коректної, нейтральної та поважної термінології, уникнення ярликів, узагальнень і стигматизуючих висловлювань щодо ветеранів та членів їхніх сімей.

Практичне завдання 1. Моделювання нейтрального комунікативного контексту. Мета: Сформувані вміння розрізняти емоційно забарвлену, патетичну або жалісливу лексику від об'єктивної професійної термінології для забезпечення рівноправної та поважної взаємодії.

Зміст завдання: Заповніть аналітичну таблицю, розподіливши запропоновані лексеми та стійкі словосполучення на три категорії залежно від їхнього прагматичного та етичного навантаження в мовленні: 1) Емоційно-експресивні / патетичні маркери. 2) Стигматизуючі / деструктивні узагальнення. 3) Нейтральні / коректні професійні дефініції. Після розподілу оберіть три одиниці з третьої категорії та складіть з ними зв'язний текст-звернення (обсягом 4–5 речень) офіційно-ділового стилю.

Матеріал для аналізу: герої-захисники, особи з досвідом військової служби, жертви воєнних дій, ветеранська спільнота, особи, які зазнали впливу війни, списані армійці, члени родин ветеранів, нещасні сім'ї, учасники бойових дій.

Очікуваний результат: учасники мають опанувати нормативну систему безбар'єрного мовлення, що виявляється у здатності ідентифікувати та усувати з комунікативного процесу мовні маркери жалю, надмірної героїзації чи маргіналізації. Очікується підвищення рівня лінгвістичної компетентності через чітке володіння понятійно-категоріальним апаратом (зокрема, коректне застосування термінів «ветеран/ветеранка», «учасник/учасниця бойових дій», «члени сім'ї ветерана»). Лінгвістична взаємодія набуває ознак симетричності, де мова виступає інструментом конструювання безпечного, нейтрального та позбавленого когнітивних спотворень комунікативного простору, що є базовою умовою для дотримання етичних стандартів у професійній діяльності.

6. Індивідуальне завдання

Як індивідуальне завдання слухач розробляє презентацію чи відеопрезентацію та захищає доповідь на запропоновані теми.

Теми для індивідуального завдання

1. Цифрові етикетні особливості в умовах корпоративної комунікації.
2. Трансформація норм ділового листування, месенджер-етикету та правил ведення відеоконференцій у сучасному середовищі.
3. Культура репрезентації ветеранського досвіду в цифровому середовищі: етика публічних виступів та ведення соціальних мереж.
4. Інструменти формування позитивного образу ветерана/ветеранки через інструменти сторітелінгу з дотриманням кібергігієни та етичних меж.

5. Взаємодія ветеранів із представниками засобів масової інформації: етичні орієнтири інтерв'ювання та захист особистих кордонів.
6. Алгоритми безпечної та конструктивної комунікації з журналістами, протидія маніпуляціям і ретравматизації в медіа.
7. Протидія мові ворожнечі щодо ветеранів війни в сучасному українському дискурсі.
8. Особливості проходження співбесід, комунікація в цивільних робочих колективах, позиціонування військового досвіду як професійної переваги.
9. Специфіка професійної реінтеграції: ділова комунікація ветеранів на ринку праці та корпоративна етика.
10. Етичні кодекси сучасної комунікації.
11. Проблема маніпулятивних технологій у ділових переговорах: етичні межі та методи протидії.
12. Класифікація прихованих комунікативних впливів (психологічний тиск, дезінформація) та формування тактик лінгвістичного самозахисту.
13. Стратегії мінімізації та розв'язання етичних конфліктів у мультикультурних робочих колективах.
14. Комунікативні бар'єри, зумовлені культурними відмінностями, та розробка інклюзивних моделей професійної взаємодії.
15. Особливості комунікації з ветеранами, які мають інвалідність чи складні поранення.
16. Етичні протоколи взаємодії (вербальні формулювання, уникнення стигматизації, безбар'єрне спілкування) в публічному та приватному просторі.
17. Етика наставництва (менторства) за принципом "рівний-рівному" у системі реабілітації військовослужбовців.
18. Комунікативні компетенції ветеранів-лідерів під час надання взаємодопомоги побратимам і посестрам.
19. Вербальні маркери психоемоційного стану ветеранів у сімейній комунікації: лінгвістичний аспект.
20. Виявлення мовленнєвих індикаторів стресу, агресії чи замкненості у родинному колі та розробка рекомендацій щодо їх гармонізації.
21. Мовленнєвий етикет у взаємодії органів державної влади та ветеранів: бар'єри та шляхи їх подолання.
22. Аналіз офіційно-ділового стилю спілкування, виявлення бюрократичних мовленнєвих тригерів та розробка стандартів чутливої комунікації.
23. Культура мовлення та етика ведення дискусій у ветеранських спільнотах (на прикладі соціальних мереж).
24. Дослідження мережевого етикету (нетикету), аналіз конфліктогенів у коментарях та розробка правил екологічного онлайн-спілкування.

7. Форма контролю

Форма підсумкового контролю – залік. Залік передбачає проходження підсумкового тестування, захист індивідуального завдання та участь у підсумковому обговоренні мовно-комунікативних ситуацій. Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою. Мінімальний рівень успішності – 70 балів.

| Вид роботи | Максимальна кількість балів |
|---|-----------------------------|
| Участь у практичних заняттях, тренінгах і груповій роботі | 40 |
| Поточні практичні завдання | 16 |
| Індивідуальне завдання | 20 |
| Підсумкове тестування | 14 |
| Захист індивідуального завдання | 10 |
| Усього | 100 |

Критерії оцінювання індивідуального завдання

| Критерій | Максимальна кількість балів |
|--|-----------------------------|
| Повнота та коректність опису мовного матеріалу. | 5 |
| Якість аналізу мовного матеріалу. Робота демонструє точне розуміння завдання, використано як матеріали, що мають безпосереднє відношення до теми, так і додаткові; слухач уміє пов'язувати теорію з практикою, впевнено висловлює і обгрунтовує свої судження. | 5 |
| Грамотність, необхідний словник, відсутність орфографічних та технічних помилок. | 5 |
| Оптимальне розміщення інформації на слайді (можливі деякі не дуже суттєві порушення); включено в роботу графіки, малюнки, музику, відео тощо. | 5 |
| Дотримання етичних принципів (академічна доброчесність, захист інформації, унікальна робота, містить велику кількість оригінальних, винахідницьких прийомів). | 2 |
| Обгрунтованість вибору теми та її актуальність | 4 |
| Якість оформлення, структурованість та презентація результатів | 4 |
| Усього | 30 |

8. Політика програми

Навчання передбачає роботу в колективі, професійну взаємодію, повагу до досвіду слухачів, конструктивне обговорення, дотримання етичних стандартів, академічної доброчесності та конфіденційності під час роботи.

| | |
|--|--|
| Політика щодо відвідування. | Участь у заняттях є обов'язковою. У разі відсутності слухача з поважних причин допускається індивідуальне опрацювання навчальних матеріалів і виконання практичного завдання за погодженням із викладачем. Неприпустимими є систематичні запізнення та формальна присутність без участі в практичній роботі. |
| Політика щодо Дедлайнів та перескладання. | Усі практичні та індивідуальні завдання мають бути виконані у встановлений термін. Роботи, подані із запізненням без поважних причин, можуть оцінюватися з урахуванням зниження балів. Повторне виконання або доопрацювання завдань допускається за наявності обгрунтованих причин і за погодженням із викладачем. |
| Політика щодо академічної доброчесності. | Слухачі зобов'язані самостійно виконувати індивідуальні завдання, коректно використовувати джерела інформації, не допускати плагіату, фальсифікації або недоброчесного запозичення матеріалів. |
| Політика щодо етики та конфіденційності. | Під час аналізу матеріалу слухачі мають дотримуватися принципів конфіденційності, поваги до гідності ветеранів війни та членів їх сімей, недискримінації, безбар'єрності та професійної відповідальності. |

9. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА

| | |
|-----------------------------|---|
| Прізвище, ім'я, по батькові | ЖВАВА Ольга Анатоліївна |
| Науковий ступінь | Кандидат філологічних наук |
| Вчене звання | доцент |
| Посада | Доцент кафедри слов'янської філології |
| Місце роботи | Хмельницький національний університет, кафедра слов'янської філології |
| Адреса кафедри | м. Хмельницький, вул. Інститутська, 11, корпус 4, ауд. 4-334, 4-335 |
| Контактний телефон | 067-765-75-80 |
| Профайл викладача | https://ksf.khmnu.edu.ua/zhvava-olga-anatoliyivna/ |
| e-mail | o.a.zhvava@gmail.com |
| Профайл програми | |
| Розклад консультацій | |

10. Рекомендована література

Основна

1. Азарова Л. Є., Радомська Л. А. Українська мова за професійним спрямуванням у таблицях і схемах : підручник. Вінниця : ВНТУ, 2022. 200 с.
2. Гарбар І. В., Гарбар А. І. Культура мовлення : навч. посіб. Миколаїв : НУК, 2023. 228 с.
3. Голоюх Л. В. Українська мова за професійним спрямуванням : навч. посіб. Луцьк, 2023. 192 с.
4. Жвава О. А. Українська мова (за професійним спрямуванням): навч. пос. Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2024. 284 с.
5. Зубков М. Норми й культура українського мовлення – посібник для вдосконалення мови. Івано-Франківськ: Магура. 2025. 512 с.
6. Культура фахового мовлення : навч. посіб. / за ред. Н. Д. Бабич. Чернівці : Книги – ХХІ, 2006. 496 с.
7. Мирошниченко М. І. Психологія ділового спілкування : конспект лекцій. Одеса : Одеський держ. екологічний ун-т, 2020. 130 с.
8. Подлевська Н.В. Мовно-комунікативні основи культури спілкування: збірник вправ і завдань для використання на практичних заняттях здобувачами першого освітнього рівня вищої освіти спеціальності «Середня освіта». Хмельницький, 2021. 107 с.
9. Український правопис: нова редакція : навч. посіб. / С. Шевчук та ін. ; за ред. С. Шевчук. Київ : Алерта, 2020. 118 с.
10. Шевчук С. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник. Київ : Алерта, 2023. 536 с.

Додаткова

11. Гриценко Т. Б. Українська мова за професійним спрямуванням : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 622 с.
12. Доброскок І. І., Овсієнко Л. М. Організація сучасної ділової комунікації : навч. посіб. для студентів ВНЗ. ПереяславХмельницький : «Видавництво КСВ», 2015. 446 с.
13. Заболотний О., Заболотний В. Правильне мовлення. Київ : Літера ЛТД, 2020. 224 с.
14. Колоїз Ж. В., Березовська-Савчук Н. А. Українська мова професійного спілкування в аспекті теорії стилів та культури мовлення : практикум / за ред. проф. Колоїз Ж. В. Кривий Ріг : ФОП Маринченко С. В., 2022. 131 с.
15. Люди, а не формуляри: посібник для надавачів послуг про особливості комунікації з людьми із військовим досвідом та їхніми близькими. ГО «Психологічна підтримка та реабілітація «Вільний Вибір». Київ, 2025 URL: <https://drive.google.com/file/d/1qZx0example-link-people-not-forms/view>

16. Масицька Т. Є. Українська мова за професійним спрямуванням : практикум. Вид 3-тє, виправл. і допов. Луцьк : Вежа-Друк, 2021. 92 с.
17. Мирошниченко М. І. Психологія ділового спілкування : конспект лекцій. Одеса : Одеський держ. екологічний ун-т, 2020. 130 с.
18. Молоткіна В. К. Організація сучасної ділової комунікації : навч.метод. посіб. Переяслав-Хмельницький : «Видавництво КСВ», 2018. 267 с.
19. Науменко Н, Расулова А. Невербальні засоби у науковій комунікації викладачів та студентів. Актуальні питання гуманітарних наук. 2019. Вип. 24. Т. 2. С. 160–164.
20. Непийвода Н.Ф. Підготовка наукового тексту до друку. Редакційно-видавнича справа: досвід, проблеми, майбутнє. Київ, 1997. С. 112–158.
21. Олійник О. Сучасна ділова риторика : навч. посіб. Київ : Кондор, 2018. 166 с.
22. Омельчук С., Блажко М. Правописний практикум з української мови. Норми нової редакції «Українського правопису». Київ : Грамота, 2020. 224 с.
23. Онуфрієнко Г. С. Риторика : навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 592 с.
24. Поговори зі мною.... Як надавати базову психологічну допомогу через розмову: посібник проекту «Як ти, брате?» URL: <https://catalog.lounb.org.ua/bib/628694>
25. Пушкар О. І. Культура цифрових медіа [Електронний ресурс] : навчальний посібник. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. 163 с. : іл. <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/281>.
26. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Львів: Видавництво «СПОЛОМ», 2001. 224 с.
27. Риторика : навч.-метод. посібник / укл. Л. Мафтин. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 344 с.
28. Тактична комунікація для ветеранів (ок) та їх родин: посібник проекту «Як ти, брате?» URL: <https://emed.library.gov.ua/medytsyna-voiennoho-i-povoiennoho-chasu/>
29. Тактична комунікація для психологів. Як спілкуватися на перших сесіях: посібник проекту «Як ти, брате?» URL: <https://catalog.lounb.org.ua/bib/628707>
30. Українська мова (за професійним спрямуванням) : навч. посіб.практикум. / Г. Л. Вознюк та ін. Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2024. 328 с.
31. Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. Київ : Довіра, 2003. 623 с.
32. Шавкун І. Г., Дибчинська Я. С. Основи ділової комунікації : навч. посіб. Запоріжжя : Запорізький нац. ун-т, 2025. 159 с.
33. Як ти, ветеране? Як розмовляти з тим, хто намагається повернутися до цивільного життя: посібник проекту «Як ти, брате?» URL: <https://emed.library.gov.ua/medytsyna-voiennoho-i-povoiennoho-chasu/yak-ty-veterane-2/>

Словники

1. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел. Київ ; Ірпінь : ВТФ «Перун», 2004. 1440 с.
2. Граматичний словник української літературної мови. Словозміна: близько 140 000 слів / відп. ред. Н. Ф. Клименко. Київ : Вид. дім Д. Бураго, 2011. 760 с.
3. Словник-довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшний, О. Сербенська, З. Терлак. Київ : Знання, 2006. 367 с.
4. Словник синонімів української мови: понад 2500 синонімічних гнізд / О. С. Вусик. Тернопіль : Навч. книга «Богдан», 2013. 576 с.
5. Словник української мови : у 20 т. / Український мовноінформаційний фонд НАН України ; за ред. В. М. Русанівського. Київ : Наукова думка, 2010.
6. Український орфографічний словник: близько 165 тис. слів / за ред. В. М. Русанівського. Київ : Довіра, 2006. 940 с.

Інформаційні ресурси:

1. CyberMova. Ресурси і програми для письмової та усної української мови. URL: http://cybermova.com/index_ua.htm
2. Mova.info. Лінгвістичний портал. URL: <http://www.mova.info/>
3. Академічний тлумачний словник. URL: <http://sum.in.ua/>
4. Верховна Рада України. Законодавство України : база даних. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/>.

5. Дія. Безбар'єрність: освітні та інформаційні ресурси. URL: <https://bf.diia.gov.ua/>.
6. Електронна бібліотека університету. URL: http://lib.khnu.km.ua/asp/php_f/plage_lib.php.
7. Інформаційно-довідкова система «Культура мови на щодень». URL: <https://cutt.ly/BTLYnZV>
8. Координаційний центр з надання безоплатної правничої допомоги : офіційний вебсайт. URL: <https://legalaid.gov.ua/> .
9. Лінгвістичний портал. URL: <http://www.mova.info/>
10. Міністерство у справах ветеранів України : офіційний вебсайт. URL: <https://mva.gov.ua/>.
11. Модульне середовище для навчання MOODLE.
12. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>
13. Національна соціальна сервісна служба України : офіційний вебсайт. URL: <https://nssu.gov.ua/>.
14. Національний стандарт України ДСТУ 4163:2020 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів». URL: https://zakon.help/files/article/11494/%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3%204163_2020.pdf
15. Новітня термінологія в українській мові. URL: <https://cutt.ly/UTLYJpF>
16. Пономарів О. Культура слова: мовностилістичні поради. URL: <http://ponomariv-kultura-slova.wikidot.com>
17. Репозитарій ХНУ. URL : <https://library.khmnu.edu.ua/#>
18. Словники на сайті Словопедія. URL: <https://cutt.ly/ITLU3qf>
19. Словники України online. URL: <http://lcorp.ulif.org.ua/dictua/>
20. Український правопис. URL: <https://www.pravopys.net/>
21. Уроки державної мови. URL: <https://cutt.ly/PTLUkwW>

Нормативно-правові та методичні джерела

1. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.1993 № 3551-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3551-12>. IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2073-20>.
2. Про запобігання та протидію домашньому насильству : Закон України від 07.12.2017 № 2229-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2229-19>.
3. Деякі питання Міністерства у справах ветеранів : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.12.2018 № 1175. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/1175-2018-%D0%BF>.
4. Деякі питання забезпечення діяльності фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб : Постанова Кабінету Міністрів України від 02.08.2024 № 881. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/881-2024-%D0%BF>.
5. Деякі питання реалізації експериментального проекту щодо організації навчання суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.02.2026 № 191. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/191-2026-%D0%BF>.
6. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей та внесення зміни до Класифікатора соціальних послуг : наказ Міністерства соціальної політики України від 11.04.2024 № 175-Н. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z0828-24>.
7. Про затвердження Вимог до змісту і структури програми навчання суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей : наказ Міністерства у справах ветеранів України від 23.04.2026 № 490. URL: <https://mva.gov.ua/nakaz-vid-63>.
8. Вимоги до змісту і структури програми навчання суб'єктів, які надають послуги ветеранам війни та членам їх сімей : затв. наказом Міністерства у справах ветеранів України від 23.04.2026. № 490. URL: <https://mva.gov.ua/media/1/2. %D0%92%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B3%D0%B8 %D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0.pdf>.
9. Про затвердження типової освітньої програми підвищення кваліфікації за напрямом «Організація роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» : наказ

Міністерства у справах ветеранів України від 12.09.2025 № 704. URL: <https://mva.gov.ua/nakaz-vid-9>.

10. Типова освітня програма підвищення кваліфікації за напрямом «Організація роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Київ : Міністерство у справах ветеранів України, 2025. URL: <https://mva.gov.ua/media/1/%D0%A2%D0%98%D0%9F%D0%9E%D0%92%D0%90%D0%9E%D0%A1%D0%92%D0%86%D0%A2%D0%9D%D0%AF%D0%9F%D0%A0%D0%9E%D0%93%D0%A0%D0%90%D0%9C%D0%90.pdf>.

11. Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб» : наказ Міністерства у справах ветеранів України від 10.10.2025 № 835. URL: <https://mva.gov.ua/nakaz-vid-20>.

12. Професійний стандарт «Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб». Київ : Міністерство у справах ветеранів України, 2025. URL: <https://mva.gov.ua/media/1/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82.pdf>.

13. Про внесення змін до Закону України «Про соціальні послуги» щодо удосконалення надання соціальних послуг : Закон України від 26.03.2025 № 4332-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/4332-20>.

14. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення механізму запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі : Закон України від 20.11.2024 № 4073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/4073-20>.

15. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2671-19>.

16. Про адміністративну процедуру : Закон України від 17.02.2022 № 2073-