

анкетування співробітників щодо комунікативної компетентності засвідчило у них певну нестачу відповідних вмінь. На підставі отриманих даних було розроблено методичні рекомендації із програмою розвивальних занять для розвитку комунікативних компетентностей співробітників закладу сфери послуг.

Комунікативна компетентність розуміється як якість особистості, яка включає в себе певну сукупність знань, умінь, навичок, а також готовність до пізнання та спілкування, що розвиваються і вдосконалюються протягом всього життя і за допомогою яких людина може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти у будь-яких життєвих ситуаціях, з різними типами особистостей, спираючись на набутий досвід та культуру спілкування. Розроблений тренінг являє собою комплекс заходів, що охоплюють базові напрямки комунікативної компетентності в контексті професійної діяльності працівників сфери послуг. Тренінгові вправи спрямовані на подолання труднощів, які найчастіше виникають у професійній діяльності, а саме: вміння відновлювати емоційну рівновагу, коли її щось порушило, вміння зменшувати (нейтралізувати) емоційну напругу в процесі взаємодії з клієнтом, вміння передбачати наслідки емоційних реакцій клієнтів, володіння прийомами саморегуляції, вміння толерантно сприймати критику, помилкові суждення, дії клієнтів, вміння чинити опір нагальному бажанню проявити негативну емоцію. Інтерактивні вправи було зосереджено на основних причинах конфліктів «працівник-клієнт»: небажання клієнтом виконувати встановлені закладом правила (оплата рахунку, час закриття закладу); помилки кухні (для працівників закладів харчування – неправильно приготована страва, невчасно подана страва); безпідставна неадекватність поведінки гостей: конфліктність (нахабство, неповага, агресія); та спілкування з клієнтами в стані алкогольного сп'яніння.

В процесі розвивальних занять учасники набули корисні навички вирішення конфліктів, швидкого реагування на конфліктну ситуацію, встановлення та управління атмосферою комунікативного контакту, вміння корекції власних емоцій та їх правильного вираження, удосконалили навички емпатії та рефлексії, вміння розпочинати контакт та підтримувати розмову; оволоділи здатністю сприймати та розуміти критику. А також отримали корисну інформацію для зняття емоційної напруги, підвищення зосередженості перед важливою справою, оперативного усунення зайвого хвилювання, зниження зайвої емоційності та її впорядкування, яку використовують у своїй роботі.

Таким чином, розвиток комунікативної компетентності працівників сфери обслуговування є вагомим умовою їх ефективної роботи. Адже сформованість комунікативної компетентності має важливе значення для розвитку міжособистісної взаємодії, а її формування доцільно реалізовувати у безпосередній практичній діяльності. Наразі тренінг може стати надійним інструментом профілактики професійного вигорання для працівників, які мають тривалий досвід роботи в закладах сфери послуг, і сприятиме їх професійному зростанню.

**Малишева Анастасія Вадимівна**

*Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна*

Науковий керівник: Бутиліна Олена Вікторівна, кандидат соціологічних наук, доцент

*Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна.*

### **ПОСИЛЕННЯ ІНТЕГРАЦІЇ У СУСПІЛЬСТВО ДІТЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ ЗА ДОПОМОГОЮ СУСПІЛЬНО-КУЛЬТУРНИХ ЗАХОДІВ**

Інтеграція у суспільство дітей з інвалідністю на сьогоднішній день є досить серйозним питанням. Останніми роками ця категорія населення привертає до себе все більше уваги держави, яка помітно намагається покращити умови життя цієї групи дітей: в країні створюються інклюзивні навчальні заклади (починаючи із дошкільних установ до університетів), покращуються умови пересування таких дітей, їх юридична захищеність тощо [2]. Однак не дивлячись на те, що держава намагається зробити досить багато для поліпшення життя цієї категорії населення, все ж таки робота у цій сфері лише починається й її реалізація потребує вдосконалення [3].

Важливу роль в соціальній інтеграції дітей з особливими потребами відіграє інклюзивне навчання, головне завдання якого – зробити все можливе, аби жодна дитина, як в навчальному закладі так і в суспільстві, не почувала себе інакшою. В Україні така система навчання лише починає впроваджуватися. 23 травня 2017 року президент України, Петро Порошенко, підписав закон «Про внесення змін до Закону України «Про освіту» щодо особливостей доступу осіб з особливими освітніми потребами до освітніх послуг». Цей закон отримав «зелене світло» 5 липня 2017 року і на сьогоднішній день є дійсним 2 роки.

Якщо раніше діти з інвалідністю отримували освіту вдома або в спеціалізованих, «закритих», закладах, через що були ізольовані від однолітків та соціуму [1], то тепер все більше шкіл приймають політику інклюзивного навчання, та за ці кілька років, починаючи із 2016, державі вдалось залучити до

інклюзивного навчання 12 тис. дітей з особливими потребами із 44 тис [4]. Це доволі серйозний результат, але навіть попри це досить великий відсоток таких дітей все ще знаходиться в ізоляції.

На нашу думку, важливу роль в інтеграції у суспільство дітей з інвалідністю можуть відігравати громадські організації й так званий третій сектор. Як вже було зазначено, хоч інклюзивне навчання подає надії, все ще досить незначний відсоток шкіл обладнаний необхідним чином для комфортного навчання в ньому дітей з інвалідністю, і невідомо, як скоро достатня кількість навчальних закладів зможе прийняти до себе цю категорію дітей. Але чи повинні вони під час цього очікування залишатися поза «стіною»?

Громадські організації мають змогу сприяти покращенню ситуації за допомогою різноманітних суспільних заходів. У більшості міст України проводяться різні вистави, свята та тематичні заходи для дітей та сімей з дітьми. Однак у багатьох випадках всі ці заходи малоприспособлені для участі в них дітей з інвалідністю. Проблема може полягати у місці проведення, яке є важко доступним або зовсім не приспособованим для цієї категорії; у форматі самого заходу (конкурсах та інших видах активної діяльності для дітей) або в інформуванні сімей, в яких виховуються діти з інвалідністю. Досить часто такі діти не приймають участь у культурних заходах саме через те, що батьки не впевнені у приспособованості цього заходу для їхньої дитини. Таким чином ті діти, які ще не мають змоги навчатися в інклюзивних класах, є ізольованими не тільки від суспільно-культурного життя міста, але й від своїх здорових однолітків, із якими майже не відбувається взаємодії.

На нашу думку, задля покращення інтеграції у суспільство цієї категорії, необхідно звернути увагу саме на можливості третього сектору та залучити його для вирішення поставленої проблеми. Так, завдяки можливості приймати участь у культурному житті країни та взаємодії із здоровими однолітками, діти з інвалідністю зможуть остаточно вийти з «ізольованої зони» та розкрити свій творчий потенціал. З іншого боку, здорові діти отримують досвід комунікації з цією категорією, що призведе до зростання більш обізнаного та толерантного покоління українців, а також популяризує діяльність тих організацій, які виявляють бажання залучитися до вирішення поставленого питання.

Таким чином, використовуючи суспільно-культурні заходи як інструмент, можна досягти значних результатів у посиленні інтеграції у суспільство дітей з інвалідністю, і спільними зусиллями покращити життя країни.

#### Список використаних джерел

1. Інклюзивна освіта для дітей з особливими потребами в Україні // Офіційний веб. портал. URL: <https://education-inclusive.com/>
2. Міжнародний фонд «Відродження» // Офіційний веб. портал. URL: <http://www.irf.ua/>
3. Міністерство освіти і науки України // Офіційний веб. портал. URL: <https://mon.gov.ua/ua>
4. Інтерв'ю с Мариной Порошенко: результаты реформы инклюзивного образования за два года // СЕГОДНЯ. 2018. 2 листопада. URL: <https://www.segodnya.ua/ukraine/intervyu-s-marinoj-poroshenko-rezultaty-reformy-inklyuzivnogo-obrazovaniya-za-dva-goda-1185252.html>

**Narodovska Olha Mikolaivna**  
*National Technical University of Ukraine*  
*“Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute”*

#### ELECTRONIC COMMERCE SYSTEMS ANALYSIS PATTERNS

The dependence of the understanding of the text on the formation of the qualities of reading was researched by the well-known Ukrainian methodologist N. F. Skripchenko. In her works, the idea of interconnected formation of the ability to read and understand the text, to comprehend not only the actual content, but also to perform various analytical tasks that allow students to understand its main idea was confirmed.

Observing students with learning difficulties, teachers noticed: if a student does not understand this, he usually excludes it from the scope of his attention or simply scratches the contents. In general, without sufficient understanding of the read quickly causes fatigue, reduces the attention of the person. Organizing readership, we must take into account that in its organic combination interact with external and internal manifestations. Internal - an act of comprehension and understanding of the contents of the read, and external - performing operations (skills of reading techniques).

Scientists distinguish two approaches to the characteristics of readership - cognitive and communicative. In the first case, reading of texts is considered as cognitive activity, which encompasses semantic perception, thoughtful processing and interpretation of information. The cognitive orientation of working with the text involves: students recreating the sequence of events in the text (tell what is happening in the story); definition of the structure of the work (find in the tale fortune, the main part, the limb); re-read the text in order to find the answer to the question (find a paragraph in which it is said about the time and place of the event); awareness of the relationship between the title and the theme of the work (think about why the story is so called, think about how this story can be called in a different way), etc.