

УДК 378:159.9

[https://doi.org/10.52058/2786-4952-2022-4\(9\)-64-74](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2022-4(9)-64-74)

Вдович Світлана Михайлівна, кандидат педагогічних наук, старший науковий співробітник, доцент кафедри практичної психології та педагогіки, Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, 07908, м. Львів, вул. Клепарівська, 35, тел.: +38(067)9697113, <https://orcid.org/0000-0003-3582-4395>

Зельман Леся Несторівна, кандидат педагогічних наук, викладач кафедри суспільно-гуманітарних дисциплін, Львівський університет бізнесу та права, 79021, м. Львів, вул. Кульпарківська, 99, тел.: +38(067)2562938, <https://orcid.org/0000-0002-2497-7292>

ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК БЕЗКОНФЛІКТНОГО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ «ЛЮДИНА – ЛЮДИНА» ШЛЯХОМ ТРЕНІНГУ КОМУНІКАТИВНОСТІ

Анотація. У статті розглянуто сутність понять «безконфліктне професійне спілкування», «комунікативна компетентність», «конфліктологічна компетентність», обґрунтовано роль тренінгу комунікативності у формуванні навичок безконфліктного професійного спілкування майбутніх фахівців сфери «людина – людина» та детально проаналізовано його зміст. Безконфліктне професійне спілкування автори визначають як спілкування у професійній сфері, яке будується на основі взаємодії, взаєморозуміння, взаємодопомоги та співпраці, доброзичливості, терпимості й толерантності, емпатії, асертивності, гуманного ставлення до колег, партнерів і клієнтів. Дієвим засобом формування навичок безконфліктного спілкування майбутніх фахівців сфери «людина – людина» є тренінг комунікативності, який доцільно проводити вже на першому році навчання. Ефективність тренінгових занять забезпечується їхньою інтерактивністю. Це можуть бути індивідуальні або групові завдання чи вправи, різноманітні рольові та ділові ігри, створення і застосування на практиці нових моделей поведінки у різних ситуаціях спілкування, випробування різноманітних стратегій та стилів спілкування, особливо в конфліктних ситуаціях. Тематика тренінгу комунікативності досить різноманітна й охоплює питання налагодження взаєморозуміння, самопрезентації, активного слухання та сприйняття інформації, використання вербальних і невербальних засобів спілкування, розвитку сенситивності та позитивного мислення, попередження й управління конфліктами, управління емоціями, протистояння психологічному впливу, конструктивної побудови діалогу та подолання бар'єрів у спілкуванні, групової взаємодії, ділової комунікації, публічного виступу.

Ключові слова: безконфліктне професійне спілкування, комунікативна компетентність, конфліктологічна компетентність, тренінг комунікативності, професійна діяльність, фахівець сфери «людина – людина».

Vdovych Svitlana Mykhailivna, PhD (Pedagogy), Senior Researcher, Associate Professor of Practical Psychology and Pedagogy Department, Lviv State University of Life Safety, 07908, Lviv, Kleparivska St, 35, tel.: +38(067) 9697113, [https // orcid.org / 0000-0003-3582-4395](https://orcid.org/0000-0003-3582-4395)

Zelman Lesia Nestorivna, PhD (Pedagogy), Lecturer at the Department of Social Sciences and Humanities, Lviv University of Business and Law, 79021, Lviv, вул. Kulparkivska St, 99, tel.: +38(067)2562938, [https//orcid.org/0000-0002-2497-7292](https://orcid.org/0000-0002-2497-7292)

FORMATION OF SKILLS FOR CONFLICT-FREE PROFESSIONAL COMMUNICATION OF FUTURE SPECIALISTS IN THE "HUMAN-HUMAN" SPHERE BY MEANS OF COMMUNICATION TRAININGS

Abstract. The article considers the essence of the concepts of "conflict-free professional communication", "communicative competence", "conflict competence", substantiates the role of communication trainings while developing conflict-free professional communication skills of future professionals in the "man - man" sphere and analyzes its content. The authors define conflict-free professional communication as communication in the professional sphere, which is based on interaction, mutual understanding, mutual assistance and cooperation, friendliness, tolerance, empathy, assertiveness, and humane treatment of colleagues, partners and clients. An effective means of developing the skills of conflict-free communication of future specialists in the field of "man - man" is communication trainings, which should be conducted in the first year of study. The effectiveness of training sessions is ensured by their interactivity. These can be individual or group tasks or exercises, various role and business games, creation and application of new models of behavior in different communication situations, testing different strategies and styles of communication, especially in conflict situations. The topics of communicative trainings are quite diverse and include issues of mutual understanding, self-presentation, active listening and perception of information, use of verbal and nonverbal means of communication, development of sensitivity and positive thinking, conflict prevention and management, emotion management, counteracting psychological influence, constructive dialogue and overcoming communication barriers, group interaction, business communication, public speaking.

Key words: conflict-free professional communication, communicative competence, conflict competence, communicative training, professional activity, specialist in the "man - man" sphere.

Постановка проблеми. Сучасне українське суспільство і професійна діяльність особистості нині є дуже суперечливими, динамічними, нестабільними, напруженими та конфліктними, що не може не впливати на емоційний стан, самопочуття, фізичне та психічне здоров'я фахівців, зокрема тих, які працюють у сфері «людина – людина». Конфліктні ситуації виникають на різних рівнях: в особистих стосунках, у побуті, у професійній сфері (з колегами по роботі, керівництвом чи підлеглими), у політиці, у міждержавних взаєминах (зокрема в Україні вже 8 рік поспіль триває війна з росією). Отже, проблема формування навичок безконфліктного професійного спілкування є нині надзвичайно актуальною. Майбутні фахівці повинні бути готовими до професійної діяльності в умовах стресу, вміти концентруватися на конструктивних аспектах роботи, обирати доцільні в кожній конкретній ситуації стратегії розв'язання конфліктів, поводитися толерантно, стримано та водночас ефективно відстоювати власні інтереси у конфлікті. Одним зі шляхів формування навичок безконфліктного професійного спілкування вважаємо тренінг комунікативності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання безконфліктного професійного спілкування були предметом дослідження багатьох науковців (Л. Балабанова, О. Безпалько, Л. Білоконенко, С. Вдович, Н. Волкова, О. Дзяна, С. Калаур, О. Климентьєва, В. Корнешук, Л. Котлова, В. Нагаєв, Ж. Савич, І. Сорока, М. Христюк та ін.). Значна увага у психолого-педагогічній літературі приділяється професійній підготовці до безконфліктного спілкування та формуванню конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців (А. Балендр, А. Боднар, М. Боришевський, Т. Браніцька, Л. Волченко, Г. Вошколуп, Т. Дзюба, К. Зайцева, С. Калаур, О. Климентьєва, І. Козич, Ю. Костюшко, Л. Котлова, В. Лазарєва, Л. Марчук, Л. Матяш-Заяц, Л. Мухіна, О. Степаненко, І. Тітаренко, М. Трухан, С. Філь, І. Шупта та ін.). Тренінгові технології як засіб формування навичок безконфліктного спілкування та конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців пропонують використовувати І. Гоголь, В. Дроненко, Н. Дудник, І. Заброцька, Е. Земан, І. Ільченко, О. Котикова, О. Кравців, Н. Куб'як, Л. Матяш-Заяц, Т. Перепелюк, Л. Петльована, О. Петрук, Н. Піковець, В. Приходько, Т. Равлюк, О. Федоренко, К. Хижняк, О. Хижняк, Е. Ященко та ін.

Хоча у психолого-педагогічній літературі приділяється достатня увага проблемі формування навичок безконфліктного професійного спілкування майбутніх фахівців, однак недостатньо представленим та обґрунтованим залишається зміст тренінгу комунікативності для майбутніх фахівців сфери «людина – людина».

Мета статті – обґрунтувати роль тренінгу комунікативності у формуванні навичок безконфліктного професійного спілкування майбутніх фахівців сфери «людина – людина» та представити його зміст.

Виклад основного матеріалу. Під безконфліктним професійним спілкуванням ми розуміємо спілкування у професійній сфері, яке «будується на основі взаємодії, взаєморозуміння, взаємодопомоги та співпраці, доброзичливості, терпимості й толерантності, емпатії, асертивності, гуманного ставлення» до колег, партнерів і клієнтів [2, с. 19].

Важливою складовою професійної підготовки майбутніх фахівців багато науковців вважають формування комунікативної компетентності. С. Березка та А. Кузнецова визначають комунікативну компетентність як систему «внутрішніх ресурсів особистості, які необхідні їй для побудови ефективного спілкування у певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії» та наголошують, що «комунікативна компетентність пов'язана не просто зі знанням певної технології спілкування чи позиції, яку займає особистість, а можливістю адекватно обирати та застосовувати цей різноманітний спектр у конкретних комунікативних ситуаціях, уміння організувати спілкування з урахуванням соціокультурних норм поведінки і комунікативної доцільності висловлювання» [1].

Для ефективного розв'язання різноманітних конфліктних ситуацій, з якими доведеться стикатися у професійній діяльності, доцільно також формувати конфліктологічну компетентність. Так, Л. Мухіна, досліджуючи психологічні особливості розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх учителів, визначає конфліктологічну компетентність як інтегративну «здатність педагога використовувати спеціальні психологічні знання, вміння і навички поводження в конфліктних ситуаціях та здатність попередження цих ситуацій» та виділяє такі її структурні компоненти: когнітивний; особистісний; емоційно-мотиваційний; регулятивно-поведінковий [4, с. 162].

С. Калаур розробила й обґрунтувала у дисертаційному дослідженні систему професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності та пропонує застосовувати тренінгові технології для вдосконалення особистісно-професійних якостей майбутніх фахівців соціальної сфери як елемент навчально-методичного забезпечення цієї системи [3].

На нашу думку, дієвим засобом формування навичок безконфліктного спілкування майбутніх фахівців сфери «людина – людина» є тренінг комунікативності, який доцільно проводити вже на першому році навчання.

Ефективність тренінгових занять забезпечується їхньою інтерактивністю. Це можуть бути індивідуальні або групові завдання чи вправи, різноманітні рольові та ділові ігри, створення і застосування на практиці нових моделей поведінки у різних ситуаціях спілкування, випробування різноманітних стратегій та стилів спілкування, особливо в конфліктних ситуаціях. Під час тренінгу його учасники, які почасти опиняються поза зоною комфорту, тому часто емоційно проживають певні ситуації, змушені імпровізувати і приймати непритаманні для них нестандартні рішення та мають змогу самостійно

аналізувати власну поведінку, обговорювати ситуацію з іншими учасниками тренінгу, взаємодіяти з ними, мобілізувати всі свої можливості та творчі здібності. Таким чином за відносно короткий час тренер у невимушеній атмосфері формує в учасників необхідні знання, вміння та навички, враховуючи вікові, психологічні, гендерні й інші особливості учасників тренінгової групи, їхній рівень готовності, мету, завдання і специфіку тренінгу.

Метою тренінгу комунікативності є формування у здобувачів вищої освіти комунікативної компетентності на основі теоретичних знань про спілкування та закономірності комунікативних процесів, зокрема таких навичок ефективного спілкування у різних сферах діяльності: ефективного встановлення та підтримування міжособистісних взаємин і активного слухання в різних ситуаціях спілкування, використання вербальних і невербальних засобів спілкування, передбачення поведінки партнера по спілкуванню, вербалізації емоцій та почуттів, подолання комунікативних бар'єрів у спілкуванні, конструктивного ведення діалогу, отримання та надання зворотного зв'язку, аналізу ефективності спілкування, освоєння комунікативних тактик, навичок розв'язання конфліктних ситуацій, управління емоціями, розпізнавання та протистояння маніпулятивним впливам, налагодження взаємодії з аудиторією та подолання страхів під час публічних виступів тощо.

Ефективному проведенню тренінгу комунікативності сприяє опанування курсу «Психологія спілкування», який, на нашу думку, варто читати майбутнім фахівцям сфери «людина – людина» незалежно від їхньої спеціальності. Ця дисципліна спрямована на формування у здобувачів вищої освіти уявлень про спілкування і навичок професійного спілкування та їх роль у професійній діяльності; передбачає отримання теоретичних знань про спілкування та закономірності комунікативних процесів, зокрема засвоєння таких понять, як спілкування, діалогічна взаємодія, інтеракція, перцепція, комунікація, зворотний зв'язок, емпатія, атракція, вербальне спілкування, невербальне спілкування, комунікативна компетентність, комунікативна толерантність, ділові стосунки, маніпулятивне спілкування, комунікативна культура, самопрезентація, конфлікт, альтруїзм, егоїзм тощо; формує уявлення про особливості професійного спілкування, види, функції, форми, засоби, стилі та стратегії спілкування у різних сферах професійної діяльності; сприяє засвоєнню навичок використання вербальних і невербальних засобів спілкування, активного слухання, встановлення ефективною міжособистісною взаємодією, конструктивного ведення бесід і переговорів, застосування різноманітних стратегій для розв'язання конфліктних ситуацій тощо. Завдяки цьому курсу під час проведення тренінгу комунікативності з'являється можливість, не витрачаючи багато часу на теорію, відпрацьовувати з учасниками практичні навички, актуалізуючи попередньо здобуті знання з психології спілкування.

На першому занятті, передусім, подається інформація про особливості проведення тренінгів, зокрема тренінгу комунікативності, про їхні переваги над

іншими формами занять у закладі вищої освіти, про структуру тренінгу комунікативності. Учасники вивчають, обговорюють і приймають правила взаємодії в тренінговій групі. А також, що надзвичайно актуально для студентів-першокурсників, знайомляться один з одним і викладачем-тренером. Доцільно, щоб тренінг комунікативності був однією з перших дисциплін, що вивчається в університеті. Це допомагає студентам краще познайомитися, пізнати один одного, звернути свою увагу на всіх студентів тренінгової групи, а не лише на найактивніших, знайти точки дотику (спільні уподобання, заняття, інтереси тощо), а в результаті – легше адаптуватися до умов навчання в закладі вищої освіти, швидше сформувати міцний і дружній студентський колектив, впевненіше та розкутіше почуватися під час лекційних і особливо семінарських занять з інших дисциплін. На цьому занятті варто попросити учасників записати на аркушах їхні очікування від тренінгу комунікативності, які по завершенню тренінгу можна проаналізувати, визначивши, які з очікувань справилися, а які – ні, а також провести кілька вправ на знайомство та привітання, наприклад: «Метафора», «Інтерв'ю», «Бінго», «Історія мого імені», «Імена та прикметники» та ін. Найбільше студентам, зазвичай, подобається вправа «Ураган», у якій учасник, який стоїть у колі, пропонує помінятися місцями всім тим, хто володіє тією чи іншою названою ним ознакою, та швиденько займає чийсь місце, коли учасники міняються місцями. Той, хто втратив своє місце, продовжує вправу. Крім того, у цій вправі щоразу обирається спостерігач, якого називають на ім'я, щоб він перелічив тих, хто відповідає названій ознаці. У кінці вправи можна разом пригадати, хто якій ознаці відповідає.

На наступному занятті доцільно провести діагностику комунікативних здібностей учасників (зокрема перешкод у встановленні емоційних контактів, комунікативних та організаційних здібностей, комунікативних бар'єрів, конфліктності, переважаючої стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях, рівня толерантності, здатності до самоуправління в комунікації, потреби у спілкуванні, вміння слухати, рівня макіавеллізму, згуртованості групи та інших, що формуватимуться на цьому тренінгу), яку варто повторити також у кінці тренінгу комунікативності з метою визначення його ефективності. Особливо варто звернути увагу на роль психологічної діагностики у тренінговій роботі майбутнім психологам, педагогам, соціальним працівникам та представникам інших професій, яким у майбутній професійній діяльності доведеться складати, організувати і проводити тренінги.

Учасникам тренінгу необхідно навчитися налагоджувати взаєморозуміння зі співрозмовниками, сформувати навички розуміння самих себе та інших людей, а також стосунків між людьми у різних життєвих ситуаціях. Такі навички знадобляться як в особистісних стосунках, так і в професійній діяльності майбутнім фахівцям сфери «людина – людина», адже без налагодження контактів та взаєморозуміння неможливе ефективне спілкування. Тут доцільно провести вправи «Вислухай – поверни», «Про мене

сказали б», «І це здорово!», «Комплімент», «Перетворення», «Ярлики», «Наші спільні інтереси» та ін.

Не менш важливим для майбутніх фахівців сфери «людина – людина» є опанування навичками самопрезентації, презентації інших людей та результатів власної діяльності, які допомагатимуть справляти позитивне враження, представляти партнерів по спілкуванню, гідно презентувати свої досягнення. Тому учасникам тренінгу комунікативності на наступному заняття пропонуються такі вправи, як «Не хочу хвалитися, але я...», «Взаємні презентації», «Рукоштовання», «Мої сильні сторони», «Шукаю роботу», рольова гра «Цивілізація», мозковий штурм «Презентація та самопрезентація».

Ефективне спілкування неможливе без активного слухання, прийомами якого учасники тренінгу можуть опанувати для кращого сприйняття, запам'ятовування та передачі інформації. Спочатку слід зосередити увагу студентів на сутності таких прийомів активного слухання, як мовчання, підтакування, відлуння, дзеркало, парафраз, спонукання, уточнювальні та навідні запитання, оцінювання почутого та поради, продовження чи підказування, емоційні реакції, нерелевантні та псевдорелевантні висловлювання тощо, які необхідно буде використовувати при виконання вправ «Диспут», «Суперечка в присутності свідка», «Скажи іншими словами», «Якщо я правильно тебе зрозумів/ла...», «Цікаво знати...», «Передача інформації тощо.

Найважливішим у мовленні є слово. Тому значну увагу на тренінгу комунікативності слід приділити вербальним засобам спілкування, технікам постановки запитань, відпрацюванню навичок вербального спілкування, вербалізації почуттів та емоційних станів, рефлексії та саморефлексії. З цією метою можна проводити вправи «Я-висловлювання», «Метафоричне висловлення почуттів», «Вербалізація негативної емоції», «Індіанські імена», «Перевтілення», «Фантом», «Асоціації», «Вираження емоцій у мовній інтонації» тощо.

Велике значення має і невербальне спілкування. Учасники тренінгу комунікативності мають змогу випробувати різноманітні форми невербального спілкування (міміку, поставу, жести й умовні сигнали), сформувати навички доцільного використання невербальних засобів, розпізнавання невербальних проявів співрозмовника, навчитися подавати й отримувати зворотній зв'язок у спілкуванні. Для цього можна провести вправи «Невербальні етюди», «Знайди пару», «Театр», «Емоція по колу», «Сліпий, глухий та німий», «Знайди пару», «Відгадай емоцію», «Подарунок», «Крізь скло», «Інсценування пісні» та ін.

Щоб уміти передбачати поведінку партнера по спілкуванню й обрати найоптимальнішу стратегію власної поведінки, необхідно бути достатньо чутливим. Вправи на спостереження, відчуття співрозмовника та ситуації, в якій відбувається спілкування, власного стану, зокрема такі як «Спостереження», «Хвилина», «Відгадай емоцію», «Шпигун», «Передай уявний предмет», «Митниця», «Відгадай, хто покликав», «Рукоштовання» та

ін., допоможуть навчитися краще відчувати, задіюючи всі органи чуттів, спостерігати за тим, що відбувається довкола та всередині себе, тобто сформувати спостережницьку сенситивність. Однак для майбутніх психологів також важливо розвивати й інші види сенситивності, такі як теоретична (вміти пояснити спостережене з наукової точки зору, що допоможе краще зрозуміти власну поведінку та поведінку інших людей), номотетична (здатність передбачати поведінку людей, які відносяться до певних соціальних груп, використовуючи розуміння поведінки типових представників цих груп), ідеографічна (здатність розуміти оригінальність, неповторність, своєрідність кожної людини).

Важливим у спілкуванні є також усвідомлення себе і розвиток позитивної «Я-концепції» та позитивного мислення, які допоможуть майбутнім фахівцям сфери «людина – людина» конструктивно вести діалог, знаходити оптимальні шляхи розв'язання можливих проблем, позбуватися негативізму та розчарувань, позитивно мислити і ставитися до себе та до життя. Формуванню навичок позитивного мислення та розвитку позитивної «Я-концепції» сприятимуть такі вправи: «Хто я?», «Позитивна самооцінка», «Мій портрет в проміннях сонця», «Скептики й оптимісти», «Мій ідеальний день», «Мирний договір із минулим», «Мої переваги й недоліки», «Улюбленець долі», «Індіанські імена» та ін.

Майбутніх фахівцям сфери «людина – людина» потрібно бути готовими і до розв'язання конфліктних ситуацій, які можуть виникати з різних причин, знати стратегії та стилі поведінки в конфлікті, способи попередження й управління ними та вміти оптимально застосовувати ці знання та навички відповідно до конкретної конфліктної ситуації. Доцільними на занятті, присвяченому комунікації в конфліктних ситуаціях, будуть такі вправи: «Торбинка асоціацій», «Незавершене речення», «Перетворення свинцю на золота», «Повітряна кулька», «Влада», «Плакат толерантності», «Згода, незгода, оцінка», «Я-повідомлення», рольова гра «Конфліктна ситуація», «Я-повідомлення» тощо.

Щоб попередити виникнення конфлікту чи легше і без великих втрат його розв'язати, важливо вміти керувати власними емоціями. Тому одне із занять доцільно присвяти темі управління емоціями, де розглянути роль емоцій у міжособистісному спілкуванні, засвоїти техніки управління ними та сформувати відповідні навички. Існує багато цікавих вправ, які можна використовувати з цією метою, а саме: «Колір моїх емоцій», «Емоції мого життя», «Емоції та ситуації», «Веселий фотограф», «Полярність емоцій», «Психологічна скульптура», «Внутрішній спостерігач. Зони усвідомлення» та ін. Вони сприятимуть кращому усвідомленню власних емоційних станів та попередженню багатьох небажаних ситуацій, а отже, покращенню спілкування, завдяки опануванню негативними емоціями.

Щодня, спілкуючись з іншими людьми, ми можемо піддаватися психологічним впливам, отже, актуальною є тема протистояння їм, під час якої

аналізуються види психологічного впливу (переконання, аргументація, маніпуляція), розглядаються техніки протистояння маніпулятивним впливам. На початку заняття варто провести мозковий штурм або інформаційне повідомлення на тему «Види маніпуляції та способи протистояння», з допомогою якого актуалізувати знання учасників про цей вид психологічного впливу на особистість. Ефективними будуть вправи «Особа маніпулятора», «Так, ні», «Реклама», «Я вмю сказати ні», «Карусель», «Контр-маніпуляція», «Долоня», «Антикомплімент», «Правда чи брехня?», «Фотографія», «Мій досвід» та ін., а також рольові ігри «Маніпуляція» та «Бункер».

Учасникам тренінгу комунікативності важливо вміти конструктивно вибудовувати діалог, використовуючи техніки ефективного спілкування, водночас вміти долати комунікативні бар'єри. Такі навички знадобляться у майбутній професійній діяльності, у спілкуванні з клієнтами, колегами по роботі та з керівниками чи підлеглими. Перед проведенням вправ доцільно організувати мозковий штурм «Якості та вміння, важливі для ефективного спілкування» та інформаційне повідомлення «Комунікативні бар'єри» з метою актуалізації набутих знань і досвіду майбутніх фахівців сфери «людина – людина» з цієї теми. Формуванню навичок побудови діалогу та подолання бар'єрів у спілкуванні допоможуть такі вправи: «Ярлики», «Диспут», «Суперечка в присутності свідка», «Невдоволений клієнт», «Асоціація», «За і проти», «Так», «Я люблю... Я ненавиджу...», «Ти молодець!» тощо.

Ефективна взаємодія в групі можлива, коли сформований студентський колектив, усі підтримують один одного, активно співпрацюють, почуваються вільно й невимушено, вмюють домовлятися та спільно вирішувати поставлені завдання. Формуванню студентського колективу та груповій взаємодії сприятимуть вправи «Цивілізація», «Валіза», «Продовж історію», «Побажання», «Ми подібні, бо...», «Відпустка», «Якості мої та друзів», «Золотий і чорний стілець», «Групова палітра», «Подарунок» та ін.

Всі засвоєні на тренінгу комунікативності знання та набуті навички знадобляться майбутнім фахівцям сфери «людина – людина» у майбутній професійній діяльності, сприятимуть ефективній діловій комунікації. Окрім цього, студенти повинні навчитися готувати власні доповіді та сформувати навички публічного виступу, вміти долати страх перед публікою. Наш досвід викладання у закладі вищої освіти дозволяє стверджувати, що студенти-першокурсники часто-густо бояться виступати перед аудиторією, уникають відповідей на семінарських заняттях, хоча й готувалися до них, не беруть участі в обговоренні, не ставлять запитань до лектора, якщо такі виникають. Тут доречними будуть вправи, які дозволяють учасникам тренінгу самовиражатися, презентувати себе та свої досягнення, а саме: «Не хочу хвалитися, але я ...», «Дерево мого «Я»», «Ніхто не знає, що я ...», «Історія з мого життя», «Імпровізація» та ін. При їх проведенні важливі підтримка і позитивні реакції на виступи кожного учасника.

Під час тренінгу доречно використовувати такі інтерактивні техніки: криголами, міні-лекції, мозкові штурми, інформаційні повідомлення, притчі, групові дискусії, різноманітні психогімнастичні вправи, аналіз комунікативних ситуацій, демонстрації, метод незакінчених речень, рольові ігри, групову роботу, роботу в малих групах, роботу в парах, розминки, елементи психодрами, творчі завдання та ін.

Висновки. Таким чином, тренінг комунікативності є важливою складовою професійної підготовки майбутніх фахівців сфери «людина – людина». Тренінгові заняття сприяють кращому засвоєнню теоретичних знань, формують навички ефективної взаємодії в колективі. Тематика тренінгу комунікативності досить різноманітна й охоплює питання налагодження взаєморозуміння, самопрезентації, активного слухання та сприйняття інформації, використання вербальних і невербальних засобів спілкування, розвитку сенситивності та позитивного мислення, попередження й управління конфліктами, управління емоціями, протистояння психологічному впливу, конструктивної побудови діалогу та подолання бар'єрів у спілкуванні, групової взаємодії, ділової комунікації, публічного виступу.

Наші **подальші наукові дослідження** будуть спрямовані на аналіз можливостей та особливостей проведення тренінгової роботи в дистанційному режимі в умовах карантину.

Література:

1. Березка С., Кузнецова А. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів засобами тренінгової діяльності. Гуманізація навчально-виховного процесу. 2020. № 1 (99). С. 343–350. URL : <http://rgnotes.onu.edu.ua/index.php/2077-1827/article/view/198172>
2. Вдович С. М. Підготовка майбутніх фахівців ризиконебезпечних професій до безконфліктного професійного спілкування. Теоретико-методичні засади системи внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти у вищих військових навчальних закладах: Матеріали міжвузівського науково-практичного семінару 23 листопада 2021 року. К. : НУОУ, 2021. С. 18–21.
3. Калаур С. М. Система професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності : дис. ... доктора пед. наук : 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. Тернопіль, 2018. 676 с.
4. Мухіна Л. М. Психологічні особливості розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх учителів: дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія, 053 – Психологія. Миколаїв, 2019. 259 с.

References:

1. Berezka S., Kuznetsova A. (2020) Rozvytok komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnix praktychnykh psykhologiv zasobamy treninhovoi diialnosti [Development of communicative competence of future practical psychologists by means of training activity.]. *Humanizatsiia navchalno-vykhovnoho protsesu – Humanization of the educational process*, 1 (99), 343–350. Retrieved from <http://rgnotes.onu.edu.ua/index.php/2077-1827/article/view/198172> [in Ukrainian].

2. Vdovych S. M. (2021) Pidhotovka maibutnikh fakhivtsiv ryzykonebezpechnykh profesii do bezkonfliktnoho profesiinoho spilkuvannia [Preparation of future specialists of risky professions for conflict-free professional communication]. *Teoretyko-metodychni zasady systemy vnutrishnoho zabezpechennia yakosti osvitnoi diialnosti ta yakosti vyshchoi osvity u vyshchykh viiskovykh navchalnykh zakladakh – Theoretical and methodological principles of the system of internal assurance of educational activities quality and the quality of higher education at higher military educational institutions: Proceedings of the interuniversity scientific-practical seminar*, (pp. 18–21). Kyiv : NUOU. [in Ukrainian].
3. Kalaur S. M. (2018) Systema profesiinoy pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv sotsialnoi sfery do rozv'iazannia konfliktiv u profesiinii diialnosti [The system of professional training of future specialists in the social sphere to resolve conflicts in professional activities]. *Extended abstract of Doctor's thesis*. Ternopil. [in Ukrainian].
4. Mukhina L. M. (2019) Psykholohichni osoblyvosti rozvytku konfliktolohichnoi kompetentnosti maibutnikh uchyteliv [Psychological features of development of future teachers' conflict competence]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Mykolaiv. [in Ukrainian].