

Хмельницький національний університет
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)
Освітній рівень

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У
МАЙБУТНІХ СПОРТИВНИХ ТРЕНЕРІВ

Назва теми

Галузь знань - 05 Соціальні та поведінкові науки

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність - С4 Психологія

Шифр і назва спеціальності

Шифр 24366

номер ІНП

Виконав: студент II курсу, групи ППМЗ-24-1

Підпис

Анатолій РЕБРИНА

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник: доктор педагогічних наук, професор

Науковий ступінь, вчене звання

Підпис

Євген ПАВЛЮК

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю:

Зав. кафедри психології та педагогіки

доктор психологічних наук, професор

Підпис

Таїсія КОМАР

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

1 грудня 2025р.

Хмельницький, 2025

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТО

Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту

Кафедра психології та педагогіки

Освітній рівень другий (магістерський)

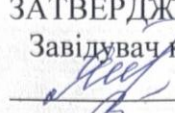
Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Спеціальність С4 «Психологія»

Освітня програма освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології та педагогіки

 Таїсія КОМАР

протокол № 5 від 14 грудня 2024 р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
Анато́лія РЕБРИНИ

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ здобувача

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Особливості розвитку комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів»

Керівник кваліфікаційної роботи: Євген ПАВЛЮК, доктор педагогічних наук, професор

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ, науковий ступінь, вчене звання

Затверджено наказом ректора університету від 25 серпня 2025 р. № 65

2. Строк подання здобувачем роботи на кафедру 01 грудня 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з переддипломної практики, комплекс методів та методик дослідження: методика «Діагностика мотиваційних орієнтації у міжособистісних комунікаціях», методика діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності, методика діагностики емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні, методи кількісної та якісної обробки даних.

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1 Теоретичні аспекти науково-методичного дослідження комунікативної компетентності. Сутність дефініції «компетентність». Різновиди прояву компетентностей. Зміст та структура комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів. Організаційно-психологічна специфіка спортивного контакт-центру. Система чинників, які впливають на розвиток комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів; розділ 2 Особливості формування та розвитку комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів. Методика розвитку комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів. Аналіз результатів дослідження розвитку комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів та чинників, які впливають на її розвиток. Стратегії розвитку

комунікативної толерантності у майбутніх спортивних тренерів. Практичні рекомендації щодо розвитку комунікативності у майбутніх спортивних тренерів, висновки, перелік джерел посилання, додатки.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень) 5 рисунків.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

Дата видачі завдання 14 грудня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапу роботи	Примітка
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 02 січня 2025 р.	виконано
2	Визначення теоретико-методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми.	До 03 березня 2025 р.	виконано
3	Оформлення вступу кваліфікаційної роботи.	До 01 вересня 2025 р.	виконано
4	I розділ кваліфікаційної роботи.	До 10 вересня 2025 р.	виконано
5	II розділ кваліфікаційної роботи.	До 01 жовтня 2025 р.	виконано
6	Загальні висновки.	До 01 листопада 2025 р.	виконано
7	Оформлення кваліфікаційної роботи.	До 01 грудня 2025 р.	виконано
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи.	<u>17</u> листопада 2025 р.	виконано
9	Захист кваліфікаційної роботи (відповідно графіку)	<u>16</u> грудня 2025 р.	виконано

Здобувач Анатолій РЕБРИНА
Ім'я, прізвище

Керівник роботи Євген ПАВЛЮК
Ім'я, прізвище

АНОТАЦІЯ

Ребрина А. А. Особливості розвитку комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів. – Кваліфікаційна робота.

Емпіричне дослідження феномену «комунікативна компетентність» є важливим як для теорії і практики ділового спілкування в цілому, так і для комунікації спортивних тренерів зокрема.

У науково-теоретичному плані даний феномен детально розкриває і аналізує особливості функціонування особистості в системі "людина-людина". У ході теоретичного аналізу досліджуваної проблеми узагальнено наукові підходи до комунікативної компетентності особистості, охарактеризовано її складові елементи та функції, проаналізовано особливості та чинники розвитку комунікативної компетентності сучасних майбутніх спортивних тренерів.

На практичному рівні врахування особливостей комунікативної компетентності є необхідним для тренерського управління вихованцями, для оцінювання якості функціонування спортивних закладів, для ефективного аналізу конфліктних і кризових ситуацій, для організації системи підготовки спортсменів.

Проведене нами емпіричне дослідження спрямоване на порівняння рівнів прояву комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів. Доведено, що існують відмінності у змістових характеристиках структурних компонентів комунікативної компетентності майбутніх спортивних тренерів.

На основі отриманих результатів розроблено практичні рекомендації майбутнім спортивним тренерам, спортсменам та викладачам з виду спорту щодо розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців спортивної сфери.

Від мінімальних деталей навчально-тренувальної діяльності до максимальних перемог у світі спортивних звершень, ефективне, прозоре та ділове спілкування може зробити міжособистісні стосунки між вихованцем і тренером більш гармонійними, зменшити конфлікти та сприяти ефективним результатам.

Ключові слова: розвиток, комунікативна компетентність, структура комунікативної компетентності, мотивація, студенти, спортсмени.



ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКЧНІ АСПЕКТИ НАУКОВО-МЕТОДИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ.....	10
1.1. Сутність дефініції «компетентність».....	10
1.2. Різноманітні види компетентності.....	19
1.3. Зміст та структура комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів	23
1.3.1. Організаційно-психологічна специфіка спортивного контакт-центру	23
1.3.2 Система чинників, які впливають на розвиток комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів.....	28
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИНЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ СПОРТИВНИХ ТРЕНЕРІВ.....	35
2.1. Дієві методики та експериментальне дослідження розвитку комунікативної компетентності у майбутніх тренерів з виду спорту.....	35
2.2. Аналіз результатів дослідження особливостей розвитку комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів та чинників, які впливають на її розвиток.....	42
2.3. Аналіз результатів дослідження особливостей проявлення комунікативної толерантності у майбутніх тренерів-викладачів з обраного виду спорту	53
2.4. Прикладні рекомендації для розвинення комунікативності у майбутніх тренерів	57
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	61
СПИСОК ДЖЕРЕЛ ПОКЛИКАННЯ	64

ВСТУП

Актуальна потреба наукового дослідження. Людський соціум немислимий без особистої, групової та колективної комунікації. Комунікація є потрібною життєвою умовою існування первісних і сучасних людей, без якої неважливе повноцінне переформування як виокремлених психофізичних процесів і функцій, так і особистісних властивостей особи, а ще й людської подоби загалом. Реально необхідна комунікація визначає спільну людську діяльність: щоб людина змогла прожити змушено при взаємодії один з одним і з іншими особистостями. Комунікує завжди діяльнісна людська особистість, функція котрої пересікається з практикою чи теорією інших особистостей. Комунікація змушена дозволяти організовану соціальну діяльність та розширити новітніми економічними, соціальними, психологічними зв'язками і взаємовідносинами між окремими людьми чи колективом (групою, підгрупою).

Загалом (в загальному плануванні) компетенція у комунікації передбачає розвинення ідентичного орієнтування особистості в самому Я – особистому психофізичному запасі, потенціальному партнерстві, в ситуативному завданні і цілій психологічній задачі. Отже, переформування спілкування на комунікативну компетенцію особистості є актуальнішою проблемною соціальною необхідністю в психологічній науці, ніж рішення та отримання результатів якої має важливіше призначення як для кожної окремої визначеної особистості, та для суспільного соціуму в цілому і загалом.

Комунікативна (спілкувальна) компетенція (компетентність) є поняттям, дифеніцією вчення при якому приділяють велику увагу не мало, а багато учених різних сфер. Їхнім вченням та детальною розробленістю переймалися відомі і не дуже педагоги та психологи, нейропсихологи, психофізіологи, психіатри: Т. Комар, І. Бех, В. Гаврилькевич, К. Журба, Л. Карамужка, А. Вознюк, О. Шамич, Г. Коломоєць, М. Нестерова, Н. Кочубей, Н. Харченко, Н. Дівінська, О. Демура, Є. Потапчук, С. Курилюк, Т. Бережна, А. Ребрина та інші.

Окрім цього, цей підвид компетентностей густо перев'язаний із вченням освітнього процесу мовної комунікації, а комунікація є традиційним об'єктом

(предметом) наукового та прикладного дослідження цих учених – Т. Васильєва, Н. Пилявець та інші.

Отже, соціально-суспільна значимість не дослідженої проблеми та її незначна науково-прикладна розробленість спричинили вибрати **тему наукового дослідження** «Особливості розвитку комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів».

Об'єкт дослідження – освітній процес розвитку комунікаційної компетентності як психолого-педагогічний феномен.

Предмет дослідження – деякі особливості формування і розвитку компетентності (комунікативної) у майбутніх спортивних тренерів.

Мета дослідження – сформулювати окремі особливості формування (розвитку) комунікаційних компетентцій у майбутніх спортивних тренерів з виду спорту та схарактеризувати психолого-педагогічні передумови їхнього розвинення.

Згідно з основною метою виставлені задачі наукового **дослідження**:

1. Проаналізувати доступну нам літературу (Інтернет-ресурси) й установити суть компетентції та її різні види та підвиди.

2. Означити характерні та особливі комунікації властивості компетентні у майбутніх спортивних тренерів.

3. Вирізнити та схарактеризувати системність знайдених факторів, що вплинули на формування, а пізніше і розвиток комунікативної компетентції у спортивних тренерів-викладачів.

4. Експериментально вислідити особливі формування розвинення комунікаційної компетентності у майбутніх спортивних тренерів та фактори (агенти), що вплинули на її розвинення.

5. Підготувати науково-методичні вказівки характерні розвиненню комунікаційної компетентції у майбутніх спортивних тренерів.

Методи наукових розвідок. Розв'язування окреслених задач вимагає використання комплексних методологій наукового та прикладного дослідження, а саме:

- аналізування та синтезування виокремленого науково-методичного літературного продукту;
- дедукціонування та індукціонування таких методів та методологій наукового дослідження на знайдених літературних базах психолого-педагогічної літератури, математично-статистичних методів і способів наукового дослідження.

Теоретико-методологічна значимість (цінність) наукових наслідків розвідки розвертається у:

- визначенні головних складних структур комунікації та компетентності за основними показниками (критеріями);
- аналізуванні особистісних властивостей розвинення комунікативності та компетенції у студентів-майбутніх спортивних тренерів-викладачів та особливих факторів, що можуть впливати не тільки на її початкове формування, а й на довготривалий розвиток.

Практична значимість одержаних результатів-наслідків налягає в отому доробку, які показані в прикладних вказівках і можуть бути використані для сприяння розвинення комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів. Проекспериментований у науковому дослідженні прикладний (методичний) інструментарій може не тільки бути основною моніторинговою складовою показника високого рівня формування комунікабельності, а й комунікативної компетенції майбутнього спортивного тренера-викладача.

Апробованість наслідків результативного наукового дослідження. Апробація основних результатів і загальних висновків дослідження здійснювалась на: наукових «конференціях» (15 всеукраїнська науково-практична конференція «Формування особи сучасного професіонала як об'єкта створення особистості в умовах воєнного стану». Хмельницький, 2024, 2025). Публікації. Основні положення дослідження висвітлені в працях, серед яких стаття у наукових фахових виданнях (Деякі чинники, що вагомо вплинули на емоційно-психологічний стан здобувачів освіти / КЗВО "ВАБО") та тези доповіді в матеріалах наукової конференції (« Психологічна підготовленість як основа

профільованої фізкультури учнівської та студентської молоді» у матеріалах збірника четвертої міжрегіональної науково-прикладної дистанційної конференції « Фізкультура і спорт: основні актуальні питання»).

Ефективність результатів науково-прикладного дослідження обумовлено обговоренням на 4 регіональній науковій Інтернет конференції: « ФКС, актуальні питання », яка проходила в місті Хмельницькому 25.10. 2024 р.

Структурний об'єм кваліфікаційної роботи. Вона структурована на складові із вступної частини, двох підрозділів, загальних висновків, та переліку (списку) опрацьованих літературних джерел, які враховують сімдесят сім найменувань. Узагальнений об'єм наукової кваліфікаційної роботи становить 81 с., головний зміст роботи складено на 70 с. Доробок складає 6 рис.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКЧНІ АСПЕКТИ НАУКОВО-МЕТОДИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

1.1. Сутність дефініції «компетентність»

У ХХ столітті розвиток суспільства став більш переломним моментом, в освіті Європи також, зіткнувшись із 2 фундаментальними викликами:

– нездатністю школи встигати за стрімким темпом оновлення знань та необхідністю переходу від загальної освіти, орієнтованої на індустріальне суспільство, до методології діяльності в інформаційному суспільстві.

Саме середина ХХ століття стала основним поворотним моментом у розвитку освіти, яка зіткнулася із двома фундаментальними викликами: шкільна освіта не встигала за швидкими змінами у сфері знань, і було необхідно перейти від загальної освіти, орієнтованої на індустріальне суспільство, до методів навчання, необхідних в інформаційному суспільстві.

Ціллю цього підрозділу є демонстрація синоптичного аналізу на історичну еволюцію компетентності, значне зростання та зміни в спілкуванні на прикладі європейського досвіду. А також дослідити значення та визначення використання понять компетентність та компетенція і представити синоптичний аналіз на різні виміри компетентності.

Тут розглядається проаналізована література до сьогодні з різних баз даних, використовуючи такі ключові слова: компетентність, компетенція, компетентність працівників, компетенція працівників, управління компетентністю та управління на основі компетентності. Загалом спочатку було відібрано більшість досліджень. Пізніше було проведено детальну оцінку, яку запропонували Трансфілд Деньер та Сمارт, щоб з'ясувати актуальність.

Таким чином, для аналізу було відібрано лише оптимальна кількість дослідження. У цьому дослідженні також враховано іншу відповідну літературу. Історичний розвиток демонструє, що дослідження компетенцій зосереджувалися на використанні концепції в різних галузях і контекстах, теоретичних основах

розвитку компетенцій та стратегічній актуальності управління людськими ресурсами на основі компетенцій (на основі попиту). Результати також свідчать про те, що терміни «компетентність» та «компетенція» є різними і в деяких випадках можуть бути взаємозамінними.

Зрештою, в аналізі підсумовано загалом 16 вимірів компетентності, що вивчалися в різних контекстах, та класифіковано їх на тверді та м'які компетентності, а також поділено на знання, навички та компетентність, пов'язану з самоактуалізацією.

В підрозділі обговорюються різні наслідки дослідження для науковців та фахівців у галузі розвитку людських ресурсів. Він є також унікальною спробою аналізу літератури з тем компетентності працівників спорту.

Організація перевершує своїх конкурентів, розвиваючи дефіцитну, цінну, неповторну та незамінну компетентність працівників (Van Esch et al., 2018). Окрім того, що компетентність є цінним ресурсом сама по собі, вона необхідна для ефективного та результативного використання інших ресурсів що, у свою чергу, дозволяє організації досягати цілей та більших висот. Це також сприяє стратегічному плануванню та ключовій компетенції організації.

В організації, що базується на компетенціях, основна компетенція організації стає керівним принципом для фахівців з управління людськими ресурсами та лінійних менеджерів для розвитку компетентності співробітників. Аргументація ґрунтується на припущенні, що компетентність співробітників на індивідуальному рівні сприяє розвитку основної компетенції організації. Термін «компетентність» стосується демонстрованих особистісних характеристик окремих осіб, що призводять до вищої продуктивності. Особистісні характеристики окремої особи включають сукупність знань, навичок, рис, мотивів та самооцінки, і їх можна розвивати та оновлювати за допомогою заходів з розвитку людських ресурсів.

Le Deist та Winterton стверджують, що література наголошує на розвитку загальної компетентності, на відміну від літератури, яка зосереджена на компетентності, специфічній для конкретної фірми.

Кілька факторів призводять до компетентнісного підходу до розвитку людських ресурсів та навчальних програм, деякі з яких мають універсальний характер, а інші – специфічно європейські. Універсально, технологічні інновації в процесах і продуктах, а також демографічні зміни призводять до навчання, заснованого на роботі.

Однак у Європі найважливішим фактором, що стимулює навчання та навчання на основі компетентностей, є політика навчання протягом усього життя та її результати. Отже, компетентнісний підхід відіграє важливу роль у покращенні нашого розуміння того, як організації досягають своєї мети та отримують конкурентну перевагу.

Незважаючи на центральну роль компетентності працівників у стратегічному управлінні, та навчальних програмах не так багато досліджень щодо її історичної еволюції, спільного розуміння терміна та його різних аспектів. Тому аналіз літератури має на меті дослідити історична еволюція концепції, зростання та зміни в літературі, що розвивається; значення та визначення компетентності та компетенції з особливим акцентом на діяльність з навчання та розвитку; та її різні виміри.

По-перше, існує потреба в точному розумінні історичної еволюції поняття «компетентність» для його теоретичного та практичного використання. Це є критично важливим у тому сенсі, що демонструє зростання та зміни в академічній дискусії з часом у цій галузі через зміни в середовищі. Зміни в середовищі впливають на промислові та організаційні структури, що, у свою чергу, збільшує складність роботи та роль різних посад в організації. Оскільки в існуючій літературі прямо не обговорюється зростання та зміни в понятті компетентності, в аналізі розглядається історична еволюція компетентності.

По-друге, серед дослідників та практиків немає консенсусу щодо значення та визначень компетентності та компетенції. З одного боку, термін «компетентність» використовується як результат або досягнення стандарту, а «компетенція» як вхід або індивідуальні характеристики особистості, необхідні для досягнення результату. З іншого боку, терміни «компетентність» або

«компетенція» використовуються як для позначення характеристик особистості, так і досягнення стандарту.

Однак у деяких випадках «компетентність та компетенція використовуються непослідовно та взаємозамінно. Через успадковану суперечність у літературі різні люди сприймають цей термін по-різному в теорії та на практиці. Щоб зменшити неоднозначність та досягти консенсусу, дослідження має на меті зібрати докази з існуючої літератури, щоб зрозуміти, чи можна компетентність та компетенцію використовувати взаємозамінно, чи їх слід використовувати по-різному.

По-третє, точне розуміння всіх аспектів компетентності є важливим для цілісного розуміння концепції компетентності. Існують різні виміри компетентності працівників, які були розроблені та використані в різних контекстах. Ці виміри фрагментовані в літературі; тому, щоб полегшити різним зацікавленим сторонам, дослідження узагальнило різні аспекти компетентності працівників.

Таким чином, аналіз стосується цілей для ґрунтовного, глибокого та чіткого розуміння концепції компетентності. У дослідженні обговорюються різні наслідки, а також пропонуються напрямки для майбутніх досліджень. Розвиток людських ресурсів та компетентність. У літературі з управління та організації, а також на практиці, людські ресурси загалом та компетентність працівників зокрема вважаються найважливішим активом для успіху організації.

У реальному сенсі компетентність працівників є скарбом, а також критичним елементом для сталого розвитку та ефективної роботи організації. Щоб адаптуватися до змінних вимог клієнтів та ефективно працювати, а також впоратися з наслідками глобалізації та технологічного прогресу, організаціям потрібна сильна «людська компетентність у основі». Організації потрібні добре сплановані програми розвитку людських ресурсів, такі як навчання на робочому місці та поза ним, ротація роботи, освітні програми та семінари, для покращення та розвитку компетентності співробітників. Дослідження показують, що компетентність відіграє значну роль у підвищенні продуктивності

співробітників, що згодом призводить до досягнення цілей організації. Потнуру та Саху та Оту та Мішра стверджують, що існує значний та позитивний зв'язок між практикою розвитку людських ресурсів та компетентністю співробітників, що, у свою чергу, визначає успіх організації в сучасному спілкуванні. Таким чином, використовуючи компетентнісний підхід до виконання функцій розвитку людських ресурсів, організації зможуть отримати стійку конкурентну перевагу завдяки добре розвиненій та надійній базовій компетентності та високій продуктивності. Коротко кажучи, якщо система компетенцій належним чином розроблена та впроваджена професійно, це сприятиме організації у визначенні, управлінні та розвитку компетентності співробітників, необхідної для розвитку людських ресурсів та вирішальної для досягнення цілей. Отже, організації повинні розуміти концепцію компетентності в усіх аспектах, щоб її можна було застосовувати в дослідженнях, теорії та практиці управління та розвитку людських ресурсів. Цілі дослідження досягаються шляхом вивчення різних академічних баз даних. Вищезазначені ключові слова використовувалися з предметними обмеженнями «менеджмент», «соціальні науки» та «психологія», щоб процес пошуку відповідав цілям дослідження.

Європейські дослідження також включає звіти, докторські дисертації, підручники, доповіді на конференціях та інші важливі дослідницькі статті. Аналіз включає дослідження, пов'язані з колективною компетентністю команди та організаційною компетентністю. Крім того, здібності й можливості, професіоналізм та здібності – це можливі ключові слова, які могли бути використані в процесі пошуку, що обмежує дослідження.

Дослідження проводить тематичний аналіз, щоб зробити висновки з аналізу. Історична еволюція компетентності, представлена в хронологічному порядку, щоб відобразити розвиток концепцій, теоретичні основи, підходи та їх застосування в організаційних структурах різних галузей. Для аналізу взаємозамінного використання компетентності та компетенції, було використано два кроки. На першому кроці були зібрані та порівняні визначення компетентності та компетенції на основі ключових слів, характеристик

особистості, знань, навичок, ставлення, виконання завдань та стандартів роботи. На другому кроці аналіз показує, як ці терміни використовуються взаємозамінно, всупереч основному припущенню, що компетентність пов'язана з вхідними даними, характеристиками особистості, знаннями, навичками та ставленням, а компетентність пов'язана з результатом, виконанням завдань та стандартами роботи. Нарешті, різні виміри компетентності були класифіковані на тверду та м'яку компетентність. Вони поділяються на знання, навички, ставлення та компетентність, пов'язану з самоактуалізацією, на основі їх визначення.

Проаналізуємо історичний розвиток концепції компетентності. Концепцію компетентності можна простежити ще за тисячоліття тому, коли китайці почали проводити іспити на державну службу, замінюючи рекомендації начальства під час відбору працівників на державні посади, оскільки вони визнавали відмінності в індивідуальних здібностях. Термін також можна простежити з Індії, Артхашастри, письмового запису Каутільї четвертого століття до нашої ери.

Тим не менш, термін «Компетентність» датується 1959 роком, коли психолог із США Вайт вперше використав його у своїй статті під назвою «Переосмислення мотивації: концепція компетентності». Він визначив компетентність як особистісні якості, необхідні для вищої продуктивності та високої мотивації.

Згодом Макклелланд, засновник McBer... компанія, яка зараз є частиною Nau Group, чудово розробила концепцію «Компетентності». Він є піонером сучасного руху за компетентність та одним із найвідоміших авторів у галузі походження та еволюції концептуальної основи компетентності.

У 1973 році, професор Sharma Гарвардського університету з психології, визначив новий напрямок руху за компетентність у своїй фундаментальній роботі «Тестування на компетентність, а не на інтелект». Він стверджував, що поведінкові риси людини набагато корисніші, ніж традиційні тести на знання та здібності, для визначення продуктивності та ефективності в певній ситуації, роботі. Відтоді ця концепція отримала широке визнання.

Таким чином, навчальний процес був спрямований на формування якостей та властивостей, потрібних для креативної діяльності, безперервного повторення новітньої інформації, саморозвитку та швидкої адаптації до викликів постіндустріального суспільства. Саме тому компетентність, як здатність до здійснення реальних дій і потенційна готовність розв'язувати завдання, набула статусу центральної категорії освітніх перемін 20 та 21 століть.

Переконавання «компетентісна освіта» з'явилося у Сполучених Штатах Америки в шістдесятих роках, але його визнання відбулося в кінці вісімдесятих. Ціллю такого підходу є вдосконалення знань й розвиток навичок пошуку інформаційних технологій, винахідливості, високого рівня комунікації, лідерських та організаторських здібностей.

Науковець Міляєва Валерія у праці «Підходи до визначення поняття професійної компетентності на засадах лідерства в сучасній психологічній теорії» надала роз'яснення, визначаючи компетенцію як явище, що складається з великої кількості незалежних компонентів, які охоплюють як когнітивну, так і емоційну сфери та можуть взаємозамінювати одне одного у формуванні ефективної поведінки [58]. Вона підкреслювала, що різні види компетентності є за своєю суттю мотивованими здібностями, і виділила більше 35 їх видів, фіксуючи їх через поняття «готовність», «здатність», «спроможність» та «тенденція».

Тлумачний словник трактує «компетентність» як повідомлення інформації, обізнаності та авторитетності колег [5]. Сучасна українська освіта, перебуваючи у стані реформ, спричинених соціально–політичними та економічними змінами, вимагає кваліфікованих фахівців, здатних до ефективної професійної взаємодії, що зумовлює впровадження компетентісного підходу. Світова освітня практика визнає, що поняття «компетентність» має інтеграційну природу, об'єднуючи знаннєву, навичкову та інтелектуальну складові, і є ключовим в оновленні змісту навчання. У Тлумачному українському словнику мови «компетентний» означає: 1) такий, який володіє достатніми знаннями, при

цьому обізнаний в них, тямовитий, кваліфіковано–професійний; 2) той, хто має певні повноваження, повноправний [62].

У Держстандарті для закладів загальної середньої освіти компетентність тлумачиться як здобута під час навчання проінтегрована здібність особи, яка з'єднує систему знань, досвіду, цінностей та відношення до них, що в цілому реалізуються на практиці [11]. Ще матеріали Болонського процесу підкреслюють, що використання цього терміна знаменує переходження із саме загальних нормативів оцінки до об'єднаного оцінювання фахової та соціально–суспільної підготовки студентів–випускників, спричиняючи їхні адаптивні умови до трудової діяльності та підготовленості до освіти упродовж всієї життєдіяльності.

Словник з педагогіки подає компетентність як особистісні можливості працівника та його кваліфікаційну категорію, яка дозволить розробляти йому чи самостійно вирішувати проблемні питання через наявність необхідних вмінь і навичок [27].

Французький дослідник Делор, у доповіді для ЮНЕСКО, окреслив чотири ключові принципи освіти: навчитися пізнавати, навчитися працювати, навчитися жити разом (з іншими) та вчитися жити [10]. Він визначив необхідність поєднувати загальні вміння і знання з глибоким вивченням лише кількох дисциплін, а також наголосив на потребі вдосконалюватися у професії (набувати компетентності) для ефективного вирішення непередбачуваних ситуацій, пропонуючи поєднувати навчання з різними видами професійної та соціальної діяльності.

Переважна більшість вітчизняних і зарубіжних науковців розглядають поняття компетентності через особистісні якості. *Нова парадигма* визначає її як актуалізовану, інтегративну якість, зумовлену інтелектуально і соціокультурно, що базується на знаннях і проявляється в діяльності, поведінці та взаємодії людини при вирішенні різноманітних завдань [18]. Ця якість розвивається у емоційно–вольовій регуляції [16].

Науковець Шостак Р. трактує компетентність як і орієнтована оскільки охоплює мотиваційну, етичну (ціннісні орієнтації), соціально–суспільну складову.

Змістовно близьким є тлумачення О. Атаманчука, який характеризує компетентність як особистісну властивість. Науковець охоплюючи широкий спектр якостей, від смислових до рефлексивно–оцінних також визначав компетентність [72].

Компетентність фахівця та його здатність вирішувати завдання, продиктовані суспільством. О. Галицький розглядає компетентність як індивідуальну характеристику і її функції [44].

У контексті професійної підготовки він трактує компетентність як здатність вирішувати професійні завдання певного класу, що вимагає наявності реальних знань, умінь, навичок і досвіду [19].

С. Вітвицька, характеризуючи рівень професіоналізму, визначає компетенцію як здібність особи до раціональної діяльності, що включає спеціалізовані знання, досвід їх використання та відповідне відношення до професійних обов'язків [6].

К. Климова розуміє компетентність як результат набуття компетенцій та особистісну характеристику фахівця [28].

О. Овчарук [49] та О. Савченко [28], М. Пентилюк та Н. Голуб, В. Калінін аналізуючи освітню галузь, пропонують вважати компетентність ширшим поняттям, що характеризує особистість [21].

М. Головань, навпаки, розмежовує ці поняття, стверджуючи, що «компетенції» пов'язані зі змістом діяльності, тоді як «компетентність» завжди є особою, характеризуючи її здатність професійно працювати [8].

Усі наведені визначення є взаємодоповнюючими та не суперечать одне одному, є обумовленими особистісними характеристиками (досвідом, цінностями).

1.2. Різноманітні види компетентності

У багатьох європейських країнах сьогодні відбувається реформування навчальних програм з метою забезпечення того, щоб ключові результати навчання ґрунтувалися на набутті студентами необхідних компетентностей. Багато дослідників сходяться на думці про необхідність ідентифікації та відбору обмеженого, але найбільш інтегрованого та важливого набору ключових компетентностей. Ми визначаємо ключову компетентність із інтегральними показниками якості підготовки особистості та пов'язані з її здатністю цілеспрямовано і осмислено застосовувати набутий комплекс у міждисциплінарному колі проблем.

Нова парадигма запропонувала типологію ключових компетентностей, ґрунтуючись на трьох ознаках: суб'єкті, суб'єктно–суб'єктній взаємодії та діяльності. Підтримуючи загальну ідею, ми пропонуємо класифікувати ключові компетентності.

Згідно з цим підходом, ми виділяємо: особистісну компетентність, пов'язану компетентність із життям суспільства, оточенням та взаємодією особистості із соціальним суспільством; та діяльнісну компетентність, що стосується провідних видів діяльності (навчання, праця, професійна або наукова діяльність). Ці типи ключових компетентностей є взаємопов'язаними, взаємодоповнюючими та базовими.

У структуру ключових компетентностей входять певні види, які науковці диференціюють залежно від різних видів діяльності. Наприклад, виділяється аутопсихологічну та соціально–психологічну; – особистісну та професійну; – комунікативну та діяльнісну; – ціннісну та змістову, загальну й культурну, комунікабельну, навчальну й пізнавальну та інформативну; *Нова парадигма* – компетентність збереження здоров'я, громадянську, соціальної взаємодії, комунікативну, інформаційно–технологічну та ін. Аналіз численних наукових поглядів показує, що види компетентностей часто розглядаються без чіткого модельного алгоритму. Вони можуть бути орієнтовані на студентів ЗВО (загально–дисциплінарні й спеціально–дисциплінарні), на майбутню професію студентів ЗВО, на вже наявну професію (вчителів, інспекторів) або на провідну

діяльність. При цьому існує понятійна плутанина, наприклад, коли І.Бех [7] розділяє «індивідуальну» і «особистісну» компетентність, що вимагає більш чіткого розуміння їхньої структури.

Базисна основа є підґрунтям для розвитку компетентностей, структурно описуючись як взаємодоповнюючий комплекс біологічно зумовленої підструктури особистості (темпераменту, пам'яті, мислення, волі).

Діяльнісна основа Міляєва Валерія [57] вирізняє когнітивні (знання, вміння, навички), афективні (цінності, ставлення, емоції), вольові якості (зусилля, настирливість) та досвід. Ми вважаємо за необхідне доповнити цю основу, включивши мотивацію як головний елемент, що спонукає та спрямовує особу. Таким чином, діяльнісна структура компетентності складається з когнітивних, емоційно–оціночних (наявність настрою), мотиваційних (потреби, установки, бажання, вольових та реалізації дій особистості) на основі набутих знань, умінь та навичок формується її компетентність, що виражається у соціальному та професійному досвіді.

Компетентність також слід розрізняти за формою прояву, обсягом та видами. Вона буває: свідома компетентність (особа усвідомлює структуру діяльності і практикує) та несвідома компетентність (навички повністю інтегровані у поведінку, що характеризує майстерність). За обсягом компетентність класифікують на предметну (у навчальних предметах), спеціальну (у вузькій сфері діяльності) та загальну (у широкій сфері життєдіяльності). На основі аналізу функцій соціально–психологічної компетентності, запропонованих *Соціально-психологічної компетентності* [30], ми виділяємо такі функції: пізнавальна (процес пізнання особливостей діяльності та власних якостей), випробувальна (застосування знань на практиці), регулятивна (свідомий вплив на себе, людей та хід діяльності), рефлексивна (усвідомлення того, як особа оцінюється іншими), а також контролю й оцінки (систематичний контроль за змінами та результатами діяльності).

Для ключової особистісної компетентності ми пропонуємо такі види:

1. Інтрапсихічна компетентність – здатність до самоусвідомлення, саморефлексії, саморозвитку та самооцінки.

2. Екстероцептивна компетентність – здатність сприймати, розуміти та приймати інших людей.

3. Загальнокультурна – здатність дотримуватися правил культурної поведінки, що визначається світоглядом та ціннісними орієнтаціями.

4. Здоров'яощадлива – здатність дотримуватися засад здорового способу життя та правил безпечної поведінки.

До складу соціальної ключової компетентності входять:

1. Комунікативна компетентність складається з мовленнєвої (аудіювання, говоріння, читання, письма), мовної (лексика, граматики, орфографія) та соціокультурної (країнознавча) складових [65].

2. Правова компетентність визначається правовою культурою, свідомістю та відповідальністю.

3. Політична компетентність – самоусвідомлення державної політики, знання символів, уміння співвідносити свої інтереси з інтересами суспільства; це особистісна активність, мобільність та готовність брати на себе відповідальність за демократичні інститути.

4. Рольова компетентність – здатність розв'язувати життєві проблеми, пов'язані з рольовою поведінкою.

5. Психологічна компетентність – здатність ефективно застосовувати систему знань про людину як індивіда та особистість у власній та професійній взаємодії, що забезпечує успішну діяльність у системах «людина–людина», «людина–колектив».

До діяльнісної ключової компетентності відносяться:

1. Ігрова – здатність до ігрової діяльності, що має підвиди: предметно–маніпулятивна (цілеспрямована маніпуляція предметами), сюжетна та рольова (вміння грати соціально–суспільні та фахові ролі), розвивально–

ігрова (інтелектуальна здатність до ігор з правилами) та спортивно–змагальна (психофізична здатність до спортивних видів діяльності).

2. Навчальна – особистісна здатність удосконалювати та застосовувати знання, що має підвиди: загальнопредметна (удосконалення знань упродовж вивчення предмета), міжпредметна (встановлення логічних зв'язків між предметами, часто називається ключовою), спеціально–предметна (застосування знань, набутих при вивченні предмета протягом конкретного навчального року) та фахова компетентність (здатність ефективно застосовувати знання за певною спеціальністю) [29].
3. Трудова – здатність до певного виду трудової діяльності, яка включає самообслуговування, побутову та господарську компетентність.
4. Професійна компетентність визначає її як володіння системою знань, достатньою для успішного вирішення трудових завдань, що відповідають функціональним обов'язкам працівника. Вона вимагає постійного оновлення інформації та включає такі підвиди:
 - Інформаційно–технологічна – здатність застосовувати новітні інноваційні технології.
 - Тактично–стратегічна – здатність планувати, розробляти, прогнозувати, координувати діяльність з урахуванням зовнішніх і внутрішніх факторів.
 - Методична – здатність структурно та високоефективно будувати діяльність. Вона включає творчий підхід [30].
 - Екологічна – здатність застосовувати екологічні знання та досвід у професійних і життєвих ситуаціях, керуючись пріоритетністю екологічних цінностей та відповідальністю за наслідки власної діяльності.
 - Економічна – особистісна здатність економічно застосовувати ресурси через прикладні знання [29].
 - Творча – здатність вирішувати різноманітні завдання нетрадиційним шляхом, що може проявлятися у сфері професійної діяльності, мистецтва, науки та техніки.

5. Наукова компетентність поділяється на загальнонаукову (дослідницька здатність за допомогою аналізу та узагальнення) та спеціальнонаукову (здатність здійснювати наукове дослідження у певній галузі за допомогою спеціальних методів).

На основі теоретичного аналізу проблеми, для подальшого дослідження була обрана комунікативна компетентність, яка належить до ключових і має здатність до спілкування, слухати, аргументовано відстоювати власні погляди, вирішувати конфлікти та оцінювати успішність ситуації спілкування.

1.3. Зміст та структура комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів

1.3.1. Організаційно-психологічна специфіка спортивного контакт-центру

Спортивний контакт-центр являє собою спеціалізовану функціональну одиницю, головним призначенням якої є комплексна обробка спортивних інформаційних потоків та звернень через різноманітні комунікаційні канали (насамперед голосові) на користь головної організації або замовника. Більшість спортивних структур використовують такі центри для забезпечення ключових процесів взаємодії з клієнтами: від супроводу продажів і надання сервісного обслуговування до функцій «першої лінії» технічної підтримки та комунікації.

Типовий спортивний контакт-центр є відкритим офісним простором, обладнаним для розміщення спортивних операторів. Робоче місце спортивного оператора – це високотехнологічний комплекс, що включає персональний комп'ютер/тонкий клієнт, телефонний апарат або професійну гарнітуру, інтегровані з центральними комутаційними системами або телефонними станціями.

Усі звернення поділяються на вхідні (Inbound) та вихідні (Outbound). Оскільки характер, цілі та необхідні навички для їх обробки суттєво

відрізняються, зазвичай їх обслуговують різні фахівці, хоча в деяких моделях функції можуть бути гібридними.

Багаторівнева система обробки викликів – це поширена практика для підвищення ефективності обслуговування:

- Спортивні оператори першого рівня надають стандартизовану, базову інформацію.
- Спортивні оператори другого рівня отримують перенаправлені складніші виклики, оскільки володіють глибшими, специфічними знаннями або мають повноваження для прийняття нетипових рішень.
- Фахівці третього рівня, часто за межами самого контакт-центру, вирішують найскладніші та вузькоспеціалізовані питання.

Штат спортивного контакт-центру включає не лише спортивних операторів, а й керівний персонал (контролери, супервайзери), технічну команду та спеціалістів з навчання. Істотна технологічна насиченість операційних процесів зумовлює широке поширення ретельного моніторингу за діяльністю спортивних операторів. Керівництво обґрунтовує такий контроль потребою в оптимізації планування навантаження та робочого часу.

Функціональне розширення спортивного контакт-центру може включати взаємодію з підрядниками/постачальниками. Окрім комерційного сектору, державні та громадські установи використовують спортивний контакт-центру для організації взаємодії із спортсменами.

Технологічне забезпечення комунікацій ґрунтується на телефонних мережах загального користування або ІР–телефонії. Для автоматизації використовуються системи самообслуговування, такі як Інтерактивні голосові меню. Широкий спектр програмного забезпечення застосовується для підтримки мультимедійної взаємодії: через веб–чати, електронну пошту та месенджери.

Основні функціональні можливості спортивних контакт-центру–систем:

- систематична реєстрація всіх комунікаційних подій;
- зберігання деталізованої історії взаємодії із спортсменом;

- інтелектуальна маршрутизація: організація черги, розподіл викликів за номером абонента та навичками спортивного оператора;
- візуалізація даних: миттєве відображення інформації про спортсмена та дзвінок на робочому місці спортивного оператора;
- атоматизований набір номера;
- моніторинг робочого стану операторів (вільний, зайнятий, пауза);
- розподіл навантаження всередині групи;
- запис розмов та функціонал контролю якості;

Інноваційні концепції:

- концепція універсальної черги забезпечує стандартизовану обробку звернень з різних каналів (голос, e-mail, факс, чат);
- концепція віртуальної черги пропонує абонентам альтернативу очікуванню з'єднання;
- віртуальний спортивний контакт-центр: ця модель з'явилася із розвитком SaaS (програмне забезпечення як послуга). Оператор не керує обладнанням, а підписується на послугу провайдера, який розміщує обладнання у власному дата-центрі. Агенти підключаються до системи віддалено, що дозволяє працювати з дому. Технологія значно розширює можливості спортивного відбору для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Роль спілкування у сучасному світі істотно зростає. Здатність людини до ефективної взаємодії є фундаментом для навчання, адаптації в соціумі та успішної професійної самореалізації.

Необхідність вивчення та розвитку комунікативної компетентності особистості актуалізована соціальними запитами та потребою у безперервному професійному та комунікативному розвитку. Ключовим концептуальним орієнтиром тут є компетентнісно спрямований підхід, який передбачає формування навичок міжособистісної взаємодії, розвиток культури спілкування та комунікативної творчості. Психологічний інструментарій комунікації,

здобутий у процесі навчання та взаємодії, забезпечує ефективне виконання професійних функцій.

Значущість комунікативної компетентності є особливо високою у соціономічних професіях (сфера «людина – людина»), до яких належать тренера, працівники спортивного контакт-центру. Діяльність цих фахівців є перманентним процесом міжособистісного спілкування, що вимагає високої компетентності її суб'єкта. Опанування комунікаційної компетентності має вирішальне значення для розвитку гармонійних стосунків у сфері взаємодії. Саме реалізація як визначальної складової професійної компетентності гарантує успішне виконання фахових обов'язків.

Професійне спілкування у сфері обслуговування є формою рольової комунікації. Як зазначає С. Бахтіярова [4], поведінкова роль є стандартизованою частиною особистості, що виконує соціальну функцію та відповідає рольовим очікуванням оточуючих. Для фахівця КЦ критично важливою є «рольова гнучкість» – здатність змінювати поведінку відповідно до ситуації, що є умовою самоідентифікації. Успішне засвоєння професійних ролей та форм спілкування є запорукою успішної професійної діяльності та формування професійної самосвідомості.

Поняття «комунікативна компетентність» включає широкий спектр визначень: від загальної здатності до спілкування (комунікативності) до конкретного набору операційно–технічних засобів спілкування, набутих через досвід.

Підґрунтям «комунікативної компетентності» є «стартові компетентності», що охоплюють загальні гуманістичні знання, особистісну культуру та інтелектуальні вміння.

«Стартові компетентності» розглядається як складно–організоване інтегративне поєднання комунікативних знань та вмінь, що відображає результативність комунікативної діяльності суб'єкта. Вона реалізує три основні функції у спілкуванні та діяльності: комунікативну, перцептивну та інтерактивну.

На основі досліджень, у складі «комунікативної компетентності» виділяють три основні групи здатностей (компонентів), які є самостійними, взаємозалежними та ієрархічно організованими:

1. Комунікативно-мовленнєва здатність:

- Ефективне отримання та адекватне розуміння смислового навантаження інформації.
- Програмування та чітке висловлення власних думок (усне та письмове мовлення), що вимагає високої культури мови, правильності та виразності.

2. Соціально-перцептивна здатність:

- Сприйняття та розуміння сутності іншої людини (взаємопізнання).
- Створення точного образу співрозмовника (розуміння його особистісної сутності).
- Моральні уявлення (Емпатія): здатність усвідомлювати почуття та інтереси інших, проявляти повагу та тактовність.
- Рефлексія: самоусвідомлення внутрішніх станів, емоцій та ресурсів.

3. Інтерактивна здатність:

- Організація та регулювання взаємодії і взаємовпливу для досягнення взаєморозуміння.
- Знання соціально-комунікативних норм та рольових моделей поведінки.
- Управління поведінкою у взаємодії та вміння ефективно вирішувати конфлікти.
- Здатність справляти вплив: володіння тактиками переконання та навичкою активного слухання.

Інтегральний характер компетентності визначає її результати.

Актуальність компетентнісного підходу підтверджується, зокрема, Європейською довідковою рамковою структурою ключових компетентностей для навчання впродовж життя (2016 р.). Ця рамка включає вісім універсальних компетентностей, зокрема:

спілкування рідною мовою;

- спілкування іноземними мовами;

- математична, науково–технічна компетентність;
- цифрова обчислювальна компетентність;
- соціальна та громадянська компетентності;
- ініціативність та підприємливість;
- культурна освіченість та виразність [39].

Формування нового покоління фахівців вимагає від освіти забезпечення ґрунтовної практичної підготовки та здатності орієнтуватися в динамічному світі, знаходити раціональні рішення у непередбачуваних ситуаціях [38]. Важливою складовою є гуманітарна освіта, яка сприяє формуванню комунікативної культури майбутніх фахівців. Комунікативна культура полегшує професійну адаптацію та сприяє ефективному досягненню взаєморозуміння при виконанні професійних функцій [3].

Таким чином, комунікативна компетентність забезпечує її адаптацію та ефективне функціонування у соціальному середовищі, інкорпорує установки, позиції та соціальні стереотипи спілкування.

1.3.2 Система чинників, які впливають на розвиток комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів

Розвиток і вдосконалення комунікативної компетентності особистості є прямим результатом її залучення до безпосередньої комунікативної діяльності. Ця діяльність вимагає встановлення початкового контакту, формування продуктивної взаємодії, організації обміну інформацією, взаємного коригування дій та здійснення взаємовпливу. Таким чином, комунікативна компетентність виступає як критично важливий психологічний механізм, що лежить в основі ефективності діяльності суб'єкта спілкування.

Комунікативна компетентність може бути інтерпретована як інтегральна система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови результативних комунікативних актів у широкому діапазоні ситуацій міжособистісної взаємодії. Компетентність у сфері спілкування включає як універсальні, загальнолюдські

характеристики (інваріантні), так і риси, модифіковані культурним та історичним контекстом.

Організація спілкування відповідно до сучасних стандартів передбачає майстерне володіння навичками регулювання психологічної дистанції. Критично важливою є здатність розрізняти формальну ділову взаємодію та глибинний, особистісний контакт (відомий як комунікація «Я–Ти»). У довірчому спілкуванні співрозмовник набуває емоційного статусу «ближнього», що дозволяє встановити довіру в контексті розкриття внутрішнього світу, на відміну від обговорення суто зовнішніх, регламентованих службових питань. Професіонал повинен демонструвати готовність до гнучкої зміни позицій, вміючи переходити від відстороненого до близького контакту за необхідності [14].

Ключовим критерієм компетентності є саме гнучкість і адекватність у виборі психологічної позиції, а не незмінна фіксація на одній, навіть нібито "найкращій", моделі.

Рівень комунікативної компетентності фахівця зумовлений комплексом взаємопов'язаних чинників, які по-різному класифікуються дослідниками.

Науковці [3] визначили такі основні детермінанти, що впливають на комунікативну компетентність:

- пізнавальна складова (когнітивний блок): обізнаність у базових засадах психології індивіда, групової динаміки та процесуальних особливостей спілкування;
- практична складова (поведінковий блок): наявність сформованих практичних умінь та автоматизованих навичок для безпосередньої комунікації;
- перцептивно-оціночна складова (перцептивний блок): здатність до комплексного та неупередженого сприйняття і оцінювання власної особистості, співрозмовників, а також характеру міжособистісних зв'язків;

➤ особистісно–регулятивна складова (особистісно-регулятивний блок): процес вдосконалення та коригування особистих установок і системи ставлень, що є необхідними передумовами для успішної взаємодії.

Тесленко Ольга Миколаївна [53] розглядає структуру комунікативної компетентності, що складається з трьох ключових елементів:

➤ теоретична (когнітивний компонент): охоплює психологічні знання, здатність до ситуативної орієнтації та перцептивні можливості;

➤ діяльнісна (виконавський компонент): включає практичні уміння та напрацьовані навички для здійснення комунікативних дій;

➤ афективна (емоційний компонент): містить соціально зумовлені установки, накопичений досвід та сформовану систему особистих ставлень.

Дослідження В.Дроненко Особливої уваги заслуговує погляд В.Дроненко на архітектоніку комунікативної компетентності. Вона підкреслює [52], що реальне спілкування завжди являє собою внутрішньо суперечливе, але цілісне поєднання:

➤ перцептивних, комунікативних та інтерактивних аспектів;

➤ двох принципово різних форм: суб'єкт–об'єктних (які передбачають зовнішній, репродуктивний характер) та суб'єкт–суб'єктних (глибинних, продуктивних).

В.Дроненко стверджує, що використання монологічних стратегій у взаємодії свідчить про компетентність, що відповідає суб'єкт–об'єктній схемі, тобто обмежується вирішенням репродуктивних, поверхневих завдань. На противагу цьому, застосування діалогічних стратегій демонструє компетентність за суб'єкт–суб'єктною моделлю, що дозволяє досягати продуктивних цілей та охоплювати особистісний, глибинний рівень спілкування [52].

Важливою ознакою комунікативної компетентності є здатність ідентифікувати та ефективно долати комунікативні бар'єри. Ці перешкоди мають подвійну природу:

- смислові (когнітивні) бар'єри: їхнє виникнення пов'язане з фундаментальними розбіжностями у соціальних, професійних або світоглядних позиціях учасників, що спричиняє принципово різну інтерпретацію одних і тих же понять;

- афективні (психологічні) бар'єри: вони є віддзеркаленням індивідуально–психологічних особливостей комунікантів або їхніх існуючих, стабільних міжособистісних ставлень (від взаємної неприязні до дружніх почуттів).

Науковець [9] трактує комунікативну компетентність як обов'язковий рівень розвитку міжособистісного досвіду, умінь і навичок, який дає змогу індивіду успішно адаптуватися і функціонувати у суспільстві, відповідно до його соціального статусу та здібностей. У психологічній літературі переважає підхід, що розглядає комунікативну компетентність як повну готовність до професійної діяльності, що складається з пізнавального (когнітивного), мотиваційно–оціночного та практичного (операційного) компонентів.

Комунікативна культура фахівця реалізується через трирівневу систему: знання, уміння та навички.

1. Комунікативні знання:

- інтегральний досвід комунікативної діяльності, включаючи розуміння суті, типології, стадій та закономірностей спілкування;
- інформація про комунікативні технології, методи, прийоми та їхню силу впливу;
- оцінка ефективності методів у різних контекстах і стосовно різних партнерів (ситуаційна адаптованість);
- чітке усвідомлення власних комунікативних сильних сторін та обмежень.

2. Комунікативні уміння:

- сукупність цілеспрямованих комунікативних актів, заснованих на глибокій теоретичній і практичній підготовці;

- ключова навичка – емпатійне розуміння іншої особистості, що вимагає свідомого осягнення її ціннісних орієнтацій, інтересів і потреб. Як підкреслював В. Сухомлинський [66]: «Навчись відчувати людину поруч, навчись розуміти її духовну сутність, бачити цей складний світ в її очах»;
- здатність не лише генерувати повідомлення, але й правильно їх інтерпретувати, включаючи експресивні, несвідомі сигнали партнера, а також невербальні засоби, значення яких може динамічно змінюватися під впливом ситуаційних чинників.

3. Комуникативні навички:

- автоматизовані, відточені компоненти свідомих дій, що є практичною реалізацією знань та умінь;
- вони сприяють швидкому, точному відображенню ситуації і гарантують успішність сприйняття та адекватність реакції;

Комуникативна культура (згідно з І. А. Зязюном, [14]) – це комплекс знань, умінь і навичок, спрямованих на забезпечення ефективної взаємодії у специфічному соціокультурному середовищі, що визначає загальну успішність професійної діяльності фахівців сфери обслуговування.

Професійна комуникативна культура оператора контакт-центру, як представника професій категорії «людина – людина», вимірюється відповідністю між внутрішніми характеристиками (спосіб мислення, коректність використання мовних засобів і стереотипів) та зовнішніми вимогами професії (типові комуникативні ситуації, соціальні ролі, жанри спілкування). Специфіка цієї культури полягає в ідеальній адекватності вибору мовних та поведінкових засобів до конкретних ситуацій та ролей, які виконує фахівець.

Культура поведінки є невіддільною зовнішньою маніфестацією етичної культури особистості та обов'язковою складовою професійно–комуникативної культури. Сучасний етап вимагає від фахівців оволодіння технологіями формування професійного іміджу. Позитивний імідж працівника [42], створений

у процесі міжособистісної взаємодії, сприяє взаємній симпатії та залученню клієнтів і партнерів.

Ключові параметри успішної професійної комунікації:

- спроможність швидко обирати оптимальну тональність та найбільш підходящу форму спілкування;
- демонстрація гнучкості у діалозі, що ґрунтується на чуйності, співчутті, природності та простоті;
- об'єктивна неупередженість у ставленні до поведінки інших осіб [34].

Науковець [31] виділив у структурі комунікативної компетентності три взаємопов'язані компоненти (когнітивний, емоційно–оціночний і поведінковий), що розширює поняття до рівня фахової комунікативної культури:

- когнітивна складова: включає не тільки лінгвістичні знання, але й психологію спілкування, діловий етикет, методи впливу, прийоми встановлення контакту та глибоку орієнтацію у власній ролі, партнерах та ситуаційних умовах;
- афективно–оціночна складова: відображає комунікативні установки фахівця, його мотиваційну спрямованість, інтерес до професії та самосприйняття і сприйняття інших;
- практично–поведінкова складова: виявляється у вмінні застосовувати комунікативні техніки, здійснювати кодування/декодування як вербальних, так і невербальних сигналів, визначає ситуативну адаптивність та потенціал впливу на співрозмовника.

Комунікативна компетенція визначається як функціональна здатність використовувати мовні та інші комунікативні засоби відповідно до конкретного контексту та ситуації. Вона залежить від наступних стратегічних факторів:

1. Комунікативна цілеспрямованість: безперервне відстеження процесу спілкування та постійна синхронізація висловленого з кінцевою метою комуні канта.

2. Застосування комунікативних стратегій: свідомий вибір тактичних кроків для досягнення бажаного результату.

3. Знання профілю співрозмовника: обов'язкове врахування психологічних особливостей (тип темпераменту, уподобання, звичаї) та соціально–рольових характеристик адресата.

4. Орієнтація в ситуації: постійний моніторинг обставин комунікації та контроль за її ходом.

5. Навички завершення: ефективно вміння виходити із комунікативного контакту та його закінчувати.

Комунікативна компетенція може бути окреслена як інтегрована сукупність знань про спілкування у різних умовах, теоретичних основ вербальної та невербальної взаємодії, а також практичних умінь і навичок їх оперативного застосування у ролі як відправника, так і отримувача повідомлення.

Комунікативний метод навчання [69], який слугує моделлю процесу реальної комунікації, базується на п'яти наріжних принципах: мовної орієнтації, особистісної індивідуалізації, ситуативності, новизни та функціональності. Такий підхід стимулює набуття комунікативної компетенції – тобто здатності функціонально використовувати мову відповідно до ситуації, що є каталізатором загального розвитку комунікативної культури.

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИНЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ СПОРТИВНИХ ТРЕНЕРІВ

2.1. Дієві методики та експериментальне дослідження розвитку комунікативної компетентності у майбутніх тренерів з виду спорту

Для ґрунтовної перевірки теоретичних положень та виявлення специфічних аспектів розвитку комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів на подальшому етапі роботи було організовано емпіричне дослідження.

Емпірична частина роботи структурована у три послідовні фази:

1. Підготовча фаза (початковий етап): включала ретельний відбір психодіагностичного інструментарію, спрямованого на визначення особливостей розвитку комунікативної компетентності майбутніх спортивних тренерів.

2. Діяльнісна фаза (практичний етап): охоплювала безпосереднє тестування обраної вибірки майбутніх спортивних тренерів.

3. Аналітична фаза (завершальний етап): присвячувалася обробці, статистичному аналізу та змістовному узагальненню отриманих результатів щодо рівня комунікативної компетентності та чинників, які визначають її розвиток.

Вибір діагностичного інструментарію

На підставі аналізу широкого спектра методичного інструментарію [19; 29; 37-40; 43; 46; 56; 63; 64; 69], для досягнення поставленої мети та завдань було сформовано комплекс методик, які дозволяють найбільш ефективно оцінити рівень комунікативної компетентності персоналу та визначити причиново-наслідкові зв'язки її формування.

Методики для оцінки рівня комунікативної компетентності (Завдання 1)

Для виконання першого завдання було обрано два опитувальники, що дозволяють оцінити різні аспекти комунікативної компетентності.

Цей інструмент спрямований на визначення провідних комунікаційних настанов (орієнтирів) у майбутніх спортивних тренерів.

- Опитувальник включає 20 тверджень.
- Відповіді оцінюються за чотирибальною шкалою: «саме так», «майже так», «здається, так», «можливо, так».

Комунікаційні орієнтири у контексті формального (ділового) спілкування диференціюються за такими стилями:

- «орієнтація на прийняття партнера»: працівники з цим стилем вважають свій рівень компетентності достатнім, щоб вимагати поваги від колег та врахування власної думки при вирішенні завдань. Обговорення актуальних питань відбувається в конструктивному руслі, при цьому акцент робиться на суті без зайвих відхилень;
- «орієнтація на адекватне сприйняття і розуміння партнера»: Персонал, що демонструє цей стиль, виявляє високу здатність аргументовано обґрунтовувати актуальність поставлених перед контакт-центруом завдань;
- «орієнтація на досягнення компромісу з партнерами»: працівникам, яким притаманний цей стиль, властива готовність до активного слухання позиції колег, а також прояв відкритості та щирості до обговорення. Під час вирішення питань вони погоджуються прийняти позицію колег (або підлеглих), беручи до уваги їхню компетентність, а не суб'єктивну оцінку емоційних проявів чи поведінки. У випадку досягнення згоди, обов'язки щодо виконання чітко розподіляються з урахуванням професійних можливостей та інтересів кожного;

Загальна оцінка рівня комунікаційних орієнтирів:

- високий рівень: 65 балів і більше;
- середній рівень: 35–65 балів;
- низький рівень: 30 балів і менше.

Методика «Діагностика перцептивно–інтерактивної компетентності» (авторська модифікація).

Ця методика дає можливість оцінити індивідуальну готовність майбутніх спортивних тренерів до успішної колективної взаємодії та визначити рівень комунікативної інтерактивності.

Шкали, що визначають готовність до успішної взаємодії:

➤ «взаємопізнання»: розкриває ступінь точності оцінки особистісних якостей як співробітників контакт-центруу, так і клієнтів у процесі ділового спілкування, а також прояви відкритості та відвертості при обговоренні актуальних проблем;

➤ «взаєморозуміння»: відображає рівень узгодженості спільних інтересів працівників та клієнтів. Демонструє вміння персоналу враховувати пропозиції клієнтів та їхнє прагнення зрозуміти співрозмовників у контексті конкретної ситуації;

➤ «взаємовплив»: показує ступінь значущості думок та вчинків клієнтів. Вимірює готовність майбутніх спортивних тренерів делегувати повноваження, орієнтуючись виключно на компетентність кожного колеги;

➤ «соціальна автономність»: відображає важливість особистої позиції працівників у спільних діях із клієнтами, з урахуванням нормативно–правової відповідальності при прийнятті рішень;

➤ «соціальна адаптивність»: розкриває характер взаємовідносин з клієнтами, задоволеність власним становищем у колективі, гнучкість поведінки та рівень контактності. Шкала також демонструє здатність обговорювати різні погляди на проблему, зважаючи на ситуацію в контакт-центруі та готовність клієнта до такого обговорення;

➤ «соціальна активність»: виявляє спрямованість соціальної орієнтації та домінуючі мотиви взаємодії працівників із клієнтами. Персонал, який демонструє цей рівень, усвідомлює критичну важливість спільної роботи з клієнтами для успішного виконання завдань.

Загальний рівень комунікативної інтерактивності у діловому спілкуванні:

- Високий рівень: 144 бали і більше.
- Середній рівень: 126–143 бали.
- Низький рівень: 125 балів і менше.

Б. Методики для визначення чинників впливу (Завдання 2)

Для виконання другого завдання (визначення чинників, які впливають на формування комунікативної компетентності) було обрано три додаткові опитувальники, що оцінюють ключові якості, важливі для ефективної комунікації:

- Методика «Діагностика комунікативної толерантності» ().
- Методика «Експрес–діагностика довіри» (за шкалою Розенберга).
- Методика «Діагностика доброзичливості» (за шкалою Кемпбелла).

1. Методика «Діагностика комунікативної толерантності» ()

Методика В. Бойка дозволяє оцінити рівень взаємодії майбутніх спортивних тренерів з клієнтами, а саме, визначити ступінь їхньої готовності приймати або не приймати індивідуальні особливості інших людей.

Толерантність (від лат. *tolerantia*) означає терпимість, поблажливість, переносимість до чого–небудь або кого–небудь. Сутність цього поняття включає такі ознаки, як повага, визнання, терпіння, м'якість, співчуття, готовність до примирення.

Толерантна особистість:

- Схильна до критичного самоаналізу та розуміння власних переваг і недоліків.
- Не прагне звинувачувати оточення у власних невдачах.
- Психологічно має більший розрив між «Я–ідеальним» (ким хочу стати) та «Я–реальним» (ким є), що сприяє вищому потенціалу для саморозвитку.

Ця якість є однією з стрижневих характеристик особистості, яка визначає життєвий шлях (показник психічного здоров'я, здатності до самоконтролю, гармонії).

Опитувальник містить десять нескладних комунікативних ситуацій, кожна з яких оцінюється за шкалою від 0 до 3 балів.

Критерії оцінювання:

- чим вища кількість балів за певною ознакою, тим нижчий рівень терпимості респондента до людей у цьому аспекті;
- чим нижчі оцінки, тим вищий рівень загальної комунікативної толерантності;

Працівники контакт-центру з високим рівнем комунікативної толерантності більш врівноважені, прогнозовані у ставленні до клієнтів та сумісні з широким спектром різних людей. Вони сприяють створенню психологічно комфортного середовища, що веде до синергетичного ефекту.

Низький рівень толерантності пояснюється негативними реакціями на розбіжності між власними підструктурами особистості та особистістю клієнта.

Характеристики працівників з низьким рівнем толерантності:

- не вміють або не прагнуть зрозуміти чи прийняти індивідуальність інших;
- використовують власне «Я» як еталон для оцінки поведінки та образу думок оточуючих;
- категоричні та консервативні у своїх оцінках;
- неспроможні згладити погані відчуття.

Методика спрямована на оцінку рівня довіри до співрозмовника у процесі ділового спілкування [46].

Довіра – це соціологічна та психологічна категорія, що позначає відкриті, позитивні відносини між сторонами, які базуються на впевненості у порядності та доброзичливості іншої сторони та власному досвіді. Довіра є передбаченням того, як може поводитися інша сторона, базуючись на знанні про неї. Повна довіра

часто ототожнюється з вірою, оскільки вже не ґрунтується на раціональних засадах.

Соціально–психологічні функції довіри:

- фундаментальна умова взаємодії людини зі світом (моделювання цілісності буття). Базисна довіра (або її відсутність) визначає позитивне світосприйняття або, навпаки, схильність до тривоги, депресії та ворожості (комплекс базової недовіри);
- визначення міри співвідношення власної поведінки, рішень і цілей з вимогами світу. Довіра до світу та до себе має перебувати у рухомій рівновазі;
- стирання граней між часовими проміжками (минуле, сьогодні, майбутнє) завдяки інтеграції досвіду успіхів і невдач [22].

Рівні довіри до співрозмовника:

- низький рівень: 1 бал і менше. Працівники постійно перебувають у стані тривоги та сумніву щодо якості виконання завдань клієнтами. Даний рівень проявляється через деталізований аналіз виконаної роботи, який майже завжди супроводжується вимогою письмового звіту [44].
- Середній рівень: 2 бали. Персонал здатний співвідносити власну поведінку, рішення та цілі з цілями клієнтів. Характеризується збалансованим рівнем довіри як до власного досвіду, так і до компетентності клієнтів.
- Високий рівень: 3 бали. Працівники достатньо відкриті до взаємодії, позитивно ставляться до клієнтів. Вони демонструють впевненість у порядності та доброзичливості іншої сторони, що базується на їхньому досвіді.

Методика дозволяє визначити рівень доброзичливості майбутніх спортивних тренерів до співрозмовника.

Доброзичливість – це орієнтація у ставленні до особистості. Доброзичливість ґрунтується на постулаті рівності людей та безумовному праві

кожної особистості на повагу її моральної гідності, а також виражає миролюбність та готовність до плідного співробітництва.

- Опитувальник містить вісім груп протилежних тверджень.

Рівні доброзичливості:

- ✓ низький рівень: 4 бали і менше;
- ✓ середній рівень: 4–8 балів;
- ✓ високий рівень: 8 балів і вище [35].

Висновки щодо доброзичливості. Низький рівень: працівники вирізняються надмірною різкістю у критиці, упередженістю в оцінках, честолюбством, низькою сумісністю з клієнтами та ігноруванням громадської думки.

- ✓ Середній рівень: працівники готові безумовно визнавати моральну гідність іншої людини, виражають миролюбність та готовність до плідного співробітництва, дотримуючись принципу рівності (паритетності) [63].
- ✓ Високий рівень: працівники орієнтовані на сприяння кожному клієнту, повагу до його думки та вчинків. Здатні до прихильності, симпатії, співчуття, благодіяння та вміють прощати помилки клієнтам [62].

Якщо працівник демонструє високу культуру, ввічливість та доброзичливе ставлення до клієнтів, знаходячи культурну форму навіть для зауважень, це сприяє формуванню атмосфери взаємної доброзичливості та сприятливого морально–психологічного клімату [64].

Результати всіх методик були піддані математико–статистичній обробці з використанням таких методів, як метод ранжування. Отримані кількісні дані пройшли статистичний аналіз, після чого була проведена їхня якісна інтерпретація та змістовне узагальнення [60].

2.2. Аналіз результатів дослідження особливостей розвитку комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів та чинників, які впливають на її розвиток

З метою глибинного дослідження специфіки розвитку комунікативної компетентності персоналу контакт-центру та визначення чинників, що детермінують цей розвиток, нами було проведено комплексне тестування. Обраний діагностичний інструментарій дозволив встановити наступні ключові показники [55]:

Основні комунікаційні настанови (орієнтири) у процесі формального (ділового) спілкування.

Здатність до саморегуляції (самоуправління) в умовах ділової взаємодії.

Особистісну готовність працівників до ефективної та успішної взаємодії в колективі.

Рівень комунікативної толерантності, довіри та доброзичливості до співрозмовника під час ділового спілкування.

Далі представлено послідовний аналіз результатів, отриманих за кожною із застосованих методик.

1. Діагностика мотиваційних орієнтирів в міжособистісних комунікаціях

Дослідження за цією методикою було спрямоване на виявлення рівня розвитку ключових комунікаційних орієнтирів та відповідної компетентності майбутніх спортивних тренерів в умовах формальної (ділової) взаємодії.

Рівень комунікаційних орієнтирів визначався на основі аналізу трьох основних комунікаційних стилів:

«Орієнтація на прийняття партнера».

«Орієнтація на адекватне сприйняття і розуміння партнера».

«Орієнтація на досягнення компромісу з партнерами».

Аналіз отриманих даних (див. Рис. 2.2.) свідчить про домінування у вибірці працівників стилю «орієнтація на прийняття партнера», який обрала переважна більшість опитаних (52,8 %).

Цей кількісний показник дозволяє зробити висновок, що працівники контакт-центру, у яких переважає даний стиль, усвідомлюють свою професійну компетентність як достатню підставу для того, щоб клієнти поважали їхню думку та враховували її під час вирішення поставлених завдань. Тобто, у

комунікації вони в першу чергу орієнтуються на визнання їхньої експертної позиції співрозмовником.

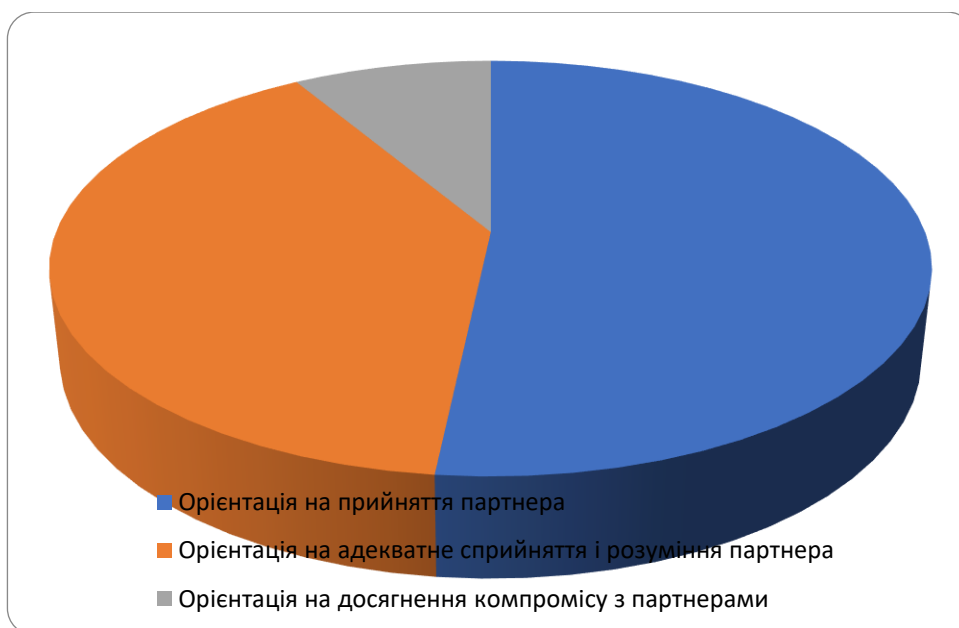


Рис. 2.1. Рівень розвитку основних комунікаційних орієнтирів у майбутніх спортивних тренерів в процесі ділового спілкування.

Менша частка опитаних майбутніх спортивних тренерів демонструють схильність до стилю «орієнтація на адекватне сприйняття і розуміння партнера» (38,6 %).

Працівникам, які обирають цей стиль, притаманне вміння досконало та аргументовано обґрунтовувати актуальність поставленого завдання. Вони прагнуть всебічно обговорювати визначені питання з клієнтами до моменту прийняття колегіального рішення, не виключаючи при цьому своєї позиції. Крім того, вони готові налагоджувати та підтримувати робочі контакти з клієнтами незалежно від характеру особистих чи професійних відносин, що склалися раніше.

Найменшу групу серед респондентів складають ті, хто орієнтується на стиль «орієнтація на досягнення компромісу з партнерами» (8,6%).

Це означає, що відносно невелика кількість майбутніх спортивних тренерів проявляє готовність активно вислуховувати позицію клієнтів та демонструвати відкритість і відвертість у процесі обговорення. Обговорюючи ключові питання,

вони схильні приймати точку зору клієнта, ґрунтуючись на його компетентності, а не на суб'єктивній оцінці його емоційного стану чи поведінки.

Узагальнення по комунікаційним орієнтирам

Таким чином, результати дослідження рівня розвитку основних комунікаційних орієнтирів у майбутніх спортивних тренерів вказують на наступне: більшість опитаних (52,8%) впевнені у власній компетентності і очікують, що клієнти поважатимуть та враховуватимуть їхню думку. Вони також достатньо ефективно встановлюють та підтримують робочі контакти незалежно від особистих взаємин. Однак, готовність проявляти високий рівень відвертості та відкритості до позиції клієнта з метою досягнення взаємовигідного компромісу є найменш вираженою характеристикою серед опитаного персоналу.

2. Діагностика перцептивно–інтерактивної компетентності

З метою оцінки особистісної готовності майбутніх спортивних тренерів до успішної взаємодії з клієнтами було застосовано методику «Діагностика перцептивно–інтерактивної компетентності» (авторська модифікація).

Результати дослідження інтерпретувалися за шістьма основними шкалами:

«Взаємопізнання»

«Взаєморозуміння»

«Взаємовплив»

«Соціальна автономність»

«Соціальна адаптивність»

«Соціальна активність»

Аналіз отриманих даних дає підстави стверджувати, що пріоритетною шкалою для майбутніх спортивних тренерів є «соціальна автономність» – її обрали приблизно 39,1% опитаних (див. Рис. 2.3.).

Ця шкала відображає значущість особистісної позиції працівника в процесі спільної діяльності з клієнтами, що вимагає врахування нормативно–правової відповідальності при прийнятті рішень.

На другому місці знаходиться «соціальна активність», яку відзначила приблизно третина респондентів (29,5%). Цей показник розкриває спрямованість

соціальної орієнтації та домінуючі мотиви взаємодії персоналу з клієнтами. Працівники, яким притаманна висока соціальна активність, чітко усвідомлюють критичну важливість спільної діяльності з клієнтами для ефективного виконання поставлених завдань.

Дещо менше опитаних майбутніх спортивних тренерів віддають перевагу шкалі «взаємовплив» (17,4%). Ця шкала демонструє ступінь значущості думок та вчинків клієнтів для працівника. Високий бал за цією шкалою вказує на готовність персоналу проявляти вміння делегувати повноваження, при цьому керуючись виключно компетентністю кожного клієнта (у широкому сенсі, як партнера по взаємодії).

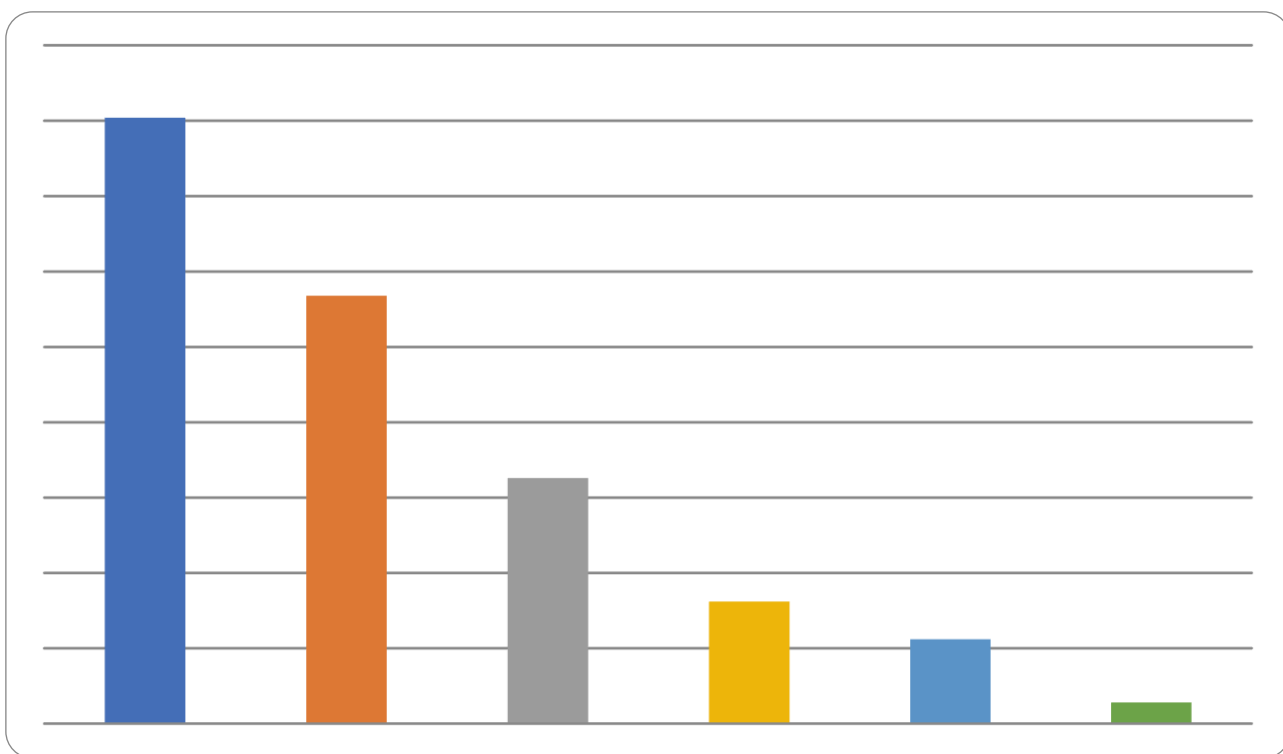


Рис. 2.3. Рівень розвитку перцептивно–інтерактивної компетентності у майбутніх спортивних тренерів в процесі ділового спілкування.

Лише 9,2% опитаних майбутніх спортивних тренерів віддають перевагу шкалі «соціальна адаптивність». Ця шкала розкриває якість взаємовідносин персоналу з клієнтами та демонструє їхню здатність до обговорення різних точок зору на проблему. При цьому ключовим елементом є врахування поточної ситуації та оцінка готовності самого клієнта до такого обговорення.

Необхідно підкреслити дуже низький рівень вираженості таких важливих комунікативних аспектів:

«Взаємопізнання» відзначили лише 6,7% працівників. Ця шкала розкриває ступінь адекватності оцінки особистісних характеристик як власних (працівників), так і клієнтів у діловому спілкуванні. Низький показник свідчить про недостатню готовність персоналу проявляти відвертість та відкритість при обговоренні актуальних питань.

«Взаєморозуміння» має найнижчий показник – його обрали лише 2,5% опитаних. Ця шкала відображає рівень сумісності спільних інтересів з клієнтами, а також вміння працівників враховувати думки та пропозиції клієнтів та прагнення зрозуміти їх у контексті вимог конкретної ситуації.

Узагальнення по перцептивно–інтерактивній компетентності

У результаті оцінки рівня розвитку перцептивно–інтерактивної компетентності у майбутніх спортивних тренерів встановлено, що:

Понад дві третини працівників (69,7%) орієнтовані на власну позиційну значущість (41,3% – соціальна автономність) та усвідомлення важливості спільних дій (29,5% – соціальна активність).

15,2% виявили готовність до взаємовпливу (делегування повноважень, виходячи з компетентності клієнта).

Незначна кількість персоналу (6,7% – взаємопізнання та 9,2% – соціальна адаптивність) виявили готовність до адекватної самооцінки і гнучкого обговорення проблем.

Критично низька частка (2,5%) працівників відображає вміння та прагнення враховувати думки клієнтів та досягати взаєморозуміння.

Ці дані свідчать про те, що комунікативна взаємодія персоналу контакт-центру переважно спрямована на реалізацію власних цілей та позицій, тоді як орієнтація на клієнта, його сприйняття, розуміння та адаптацію до його потреб виражена вкрай слабо.

3. Діагностика комунікативної толерантності ()

Наступним етапом було дослідження рівня розвитку комунікативної толерантності у майбутніх спортивних тренерів в процесі ділового спілкування за допомогою методики. Цей інструмент дозволяє визначити, наскільки персонал здатний приймати або не приймати індивідуальні особливості людей, їхню тенденцію оцінювати оточуючих, виходячи з власного «Я», а також їхню терпимість до дискомфортних станів інших та адаптаційні здібності у взаємодії.

Аналіз отриманих результатів показав, що рівні розвитку комунікативної толерантності в процесі ділового спілкування серед опитаних майбутніх спортивних тренерів розподілилися майже рівномірно (див.Рис.2.5)

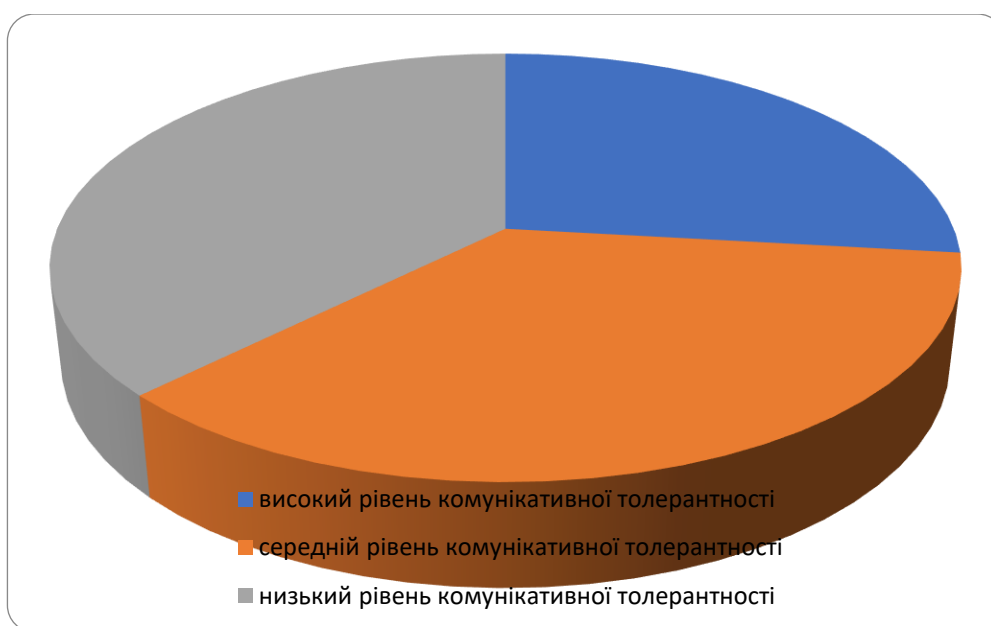


Рис. 2.5. Рівень розвитку комунікативної толерантності у майбутніх спортивних тренерів в процесі ділового спілкування.

Як було зазначено, рівні толерантності розподілилися майже рівномірно. Деталізація цього розподілу виглядає так:

Середній рівень толерантності: Цей рівень виявився у 36,9% майбутніх спортивних тренерів. Респонденти з цим показником схильні менше помічати незрозумілі або неприйнятні для них індивідуальні відмінності у клієнтів. Вони рідше засуджують особистісні особливості клієнтів і уникають проявів роздратування через ці відмінності.

Низький рівень толерантності: Цей показник є найбільш чисельним і становить 38,5% опитаних. Низька комунікативна толерантність пояснюється

стійкими негативними реакціями на виявлені розбіжності між власними особистісними установками та особистістю клієнтів.

Працівникам із низькою толерантністю притаманні такі риси:

Вони не бажають або не вміють приймати та розуміти індивідуальність інших.

Використовують власне «Я» як незмінний еталон для оцінки поведінки, думок і характеристик клієнтів.

Виявляють категоричність та консервативність в оцінках.

Не здатні приховувати або згладжувати неприємні відчуття, що виникають при зіткненні з некомунікабельними якостями клієнтів.

Не вміють прощати клієнтам їхні помилки чи ненавмисно завдані незручності.

Високий рівень толерантності: Лише 27,9% опитаних працівників демонструють високий рівень комунікативної толерантності. Ці співробітники є врівноваженими, передбачуваними у відносинах з клієнтами та високо сумісними з різними типами особистостей. Їхня толерантність сприяє створенню психологічно комфортних умов для спільної діяльності, забезпечуючи синергетичний ефект (задоволення від взаємодії на рівні співпраці). Спілкування з таким працівником викликає у клієнтів відчуття комфорту.

Узагальнення по комунікативній толерантності

За результатами дослідження, найбільша частка працівників (38,5%) має низький рівень толерантності, що свідчить про їхню схильність до конфліктних реакцій та суб'єктивних оцінок клієнтів, що суттєво ускладнює ефективну ділову взаємодію. Хоча майже третина (36,9%) демонструє середню толерантність, група з високою толерантністю залишається найменшою (25,7%).

4. Експрес-діагностика довіри ().

З метою визначення рівня розвитку довіри до співрозмовника у процесі ділового спілкування було застосовано методику «Експрес-діагностика довіри» (за шкалою Розенберга).

Аналіз отриманих даних свідчить про те, що рівні довіри до співрозмовника у майбутніх спортивних тренерів розподілилися майже рівномірно (див. Рис. 2.6.).

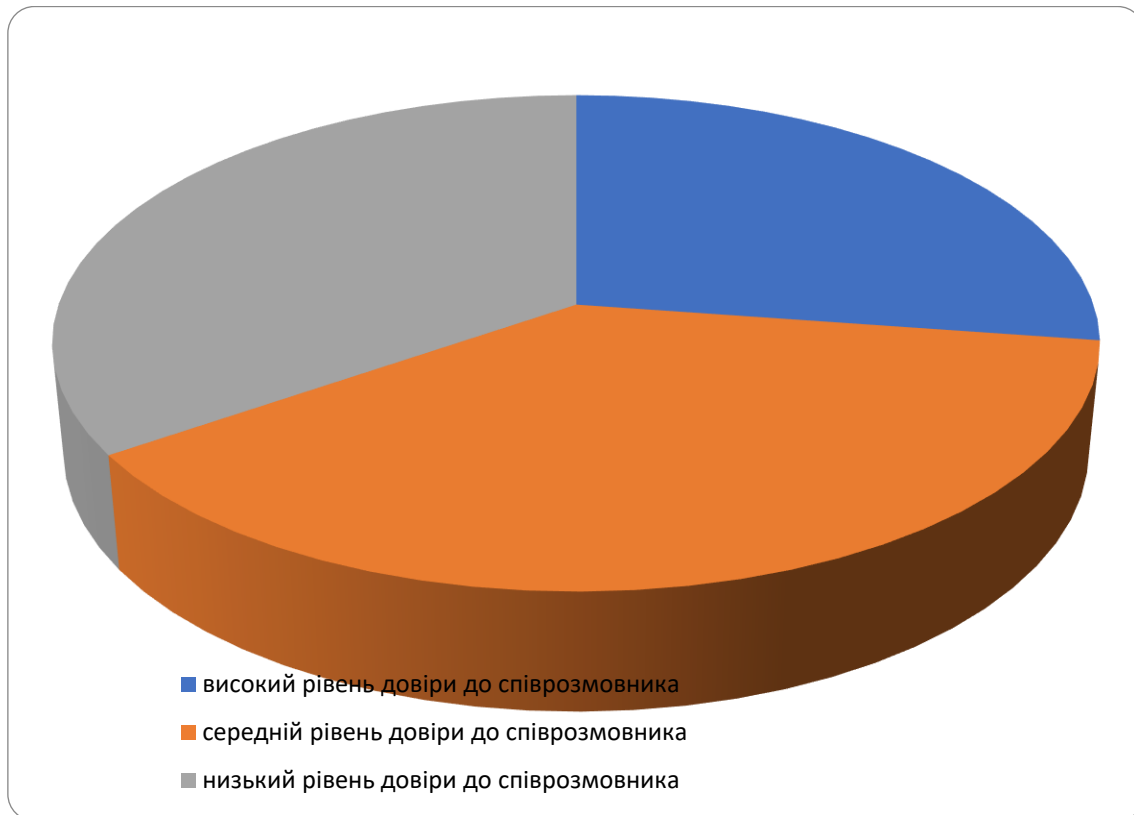


Рис. 2.5. Рівень розвитку довіри до співрозмовника у майбутніх спортивних тренерів в процесі ділового спілкування.

Результати опитування за шкалою Розенберга підтвердили, що рівні довіри до співрозмовника розподілені таким чином:

Середній рівень довіри: Цей рівень виявився у 39,2% опитаних майбутніх спортивних тренерів. Співробітники з середнім рівнем довіри здатні збалансувати свою поведінку, прийняті рішення, цілі та завдання, співвідносячи їх як із власними інтересами, так і з інтересами клієнтів. Вони демонструють рівномірний ступінь довіри як до свого професійного досвіду, так і до компетентності клієнтів у процесі вирішення спільних завдань.

Низький рівень довіри: Цей показник становить 35,7% персоналу. Низький рівень довіри проявляється у постійному відчутті тривоги та недовіри щодо якісного виконання клієнтами поставлених завдань. Це часто призводить до

надмірно детального аналізу виконаної клієнтом роботи, який практично завжди супроводжується вимогою письмового звіту.

Високий рівень довіри: Високий рівень довіри демонструють 28,4% працівників. Ці співробітники є достатньо відкритими до взаємодії з клієнтами та здатні позитивно ставитися до них, навіть обговорюючи проблемні ситуації. Вони відображають впевненість у порядності та доброзичливості іншої сторони, що базується на їхньому позитивному досвіді взаємовідносин.

Узагальнення по довірі

У результаті дослідження рівнів довіри встановлено, що найбільша частка (39,2%) персоналу демонструє збалансовану довіру (середній рівень), керуючись як власним досвідом, так і визнанням компетентності клієнтів. Водночас, значна кількість (35,7%) працівників постійно перебуває у стані тривоги та контролю, що є ознакою низької довіри. Лише трохи більше чверті (28,4%) персоналу є справді відкритими та позитивно налаштованими до взаємодії.

5. Діагностика доброзичливості ()

З метою оцінки рівня розвитку доброзичливості до співрозмовника у майбутніх спортивних тренерів в процесі ділового спілкування було проведено дослідження за методикою «Діагностика доброзичливості».

Аналіз результатів, отриманих у ході дослідження (Рис 2.7), дає підстави стверджувати, що рівні доброзичливості до співрозмовника в процесі ділового спілкування серед опитаних працівників розподілилися майже рівномірно,

подібно до попередніх показників (толерантності та довіри)

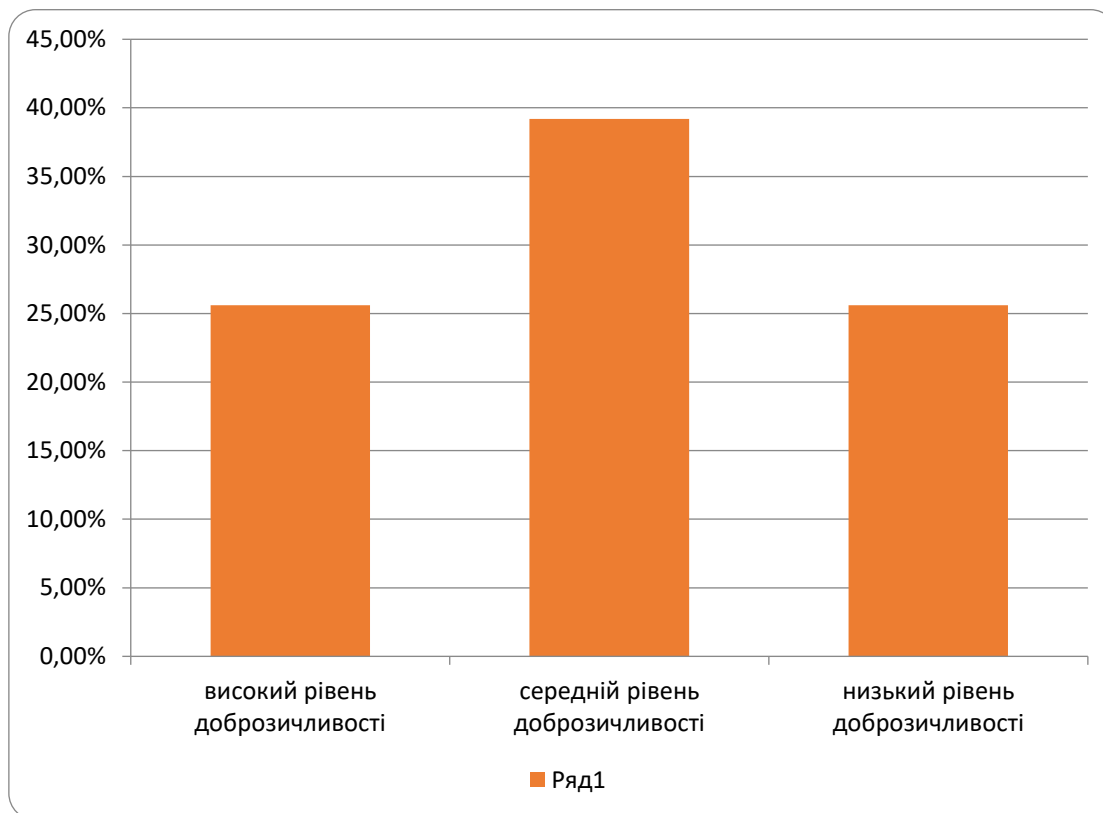


Рис. 2.7. Рівень розвитку доброзичливості до співрозмовника у майбутніх спортивних тренерів в процесі ділового спілкування.

Розподіл рівнів доброзичливості до співрозмовника за шкалою Кемпбелла виявився наступним:

Середній рівень доброзичливості: Зафіксовано у 40,3% опитаних майбутніх спортивних тренерів. Співробітники з цим рівнем готові не лише безумовно визнавати моральну гідність іншої людини, але й виражати миролюбність, дружність та готовність до плідного співробітництва. Вони керуються принципом рівності (паритетності) та правом кожної особистості на повагу.

Низький рівень доброзичливості: Притаманний 36,3% персоналу. Низька доброзичливість у діловому спілкуванні проявляється через:

Невміння враховувати ініціативу клієнтів (як партнерів) та надавати їм самостійність у вирішенні питань.

Надмірну різкість у критиці та упередженість в оцінках.

Честолюбність та низьку сумісність із клієнтами.

Зловживання покараннями (управлінськими чи комунікативними) та ігнорування громадської думки.

Високий рівень доброзичливості: Цим рівнем володіють лише 23,4% працівників. Ці співробітники орієнтовані на всебічне сприяння кожному клієнту, повагу до його думки та вчинків. Вони демонструють прихильність, симпатію, співчуття, благодіяння та вміють прощати помилки. Працівники з високою культурою та доброзичливістю створюють атмосферу взаємної поваги та сприятливий морально–психологічний клімат [32].

Узагальнення по доброзичливості

Найбільша частка (40,4%) працівників демонструє середній рівень доброзичливості, орієнтуючись на паритетність та миролюбність. Однак, значна кількість (36,3%) виявляє низьку доброзичливість, що виражається у надмірному критицизмі та контролі, тоді як високий рівень (забезпечує найкращий клімат) представлений найменшою групою (22,3%).

Узагальнення за результатами емпіричного дослідження

Дослідження особливостей ділового спілкування та комунікативної компетентності майбутніх спортивних тренерів дозволяє сформулювати наступні узагальнюючі висновки [36]:

1. Щодо комунікаційних орієнтирів

Домінуюча орієнтація більшості працівників (понад 52%) – на визнання власної компетентності та врахування їхньої думки клієнтами.

Персонал здатний встановлювати та підтримувати робочі контакти незалежно від особистих взаємин.

Виявлено недостатню готовність до відвертості, відкритості та пошуку компромісу у процесі обговорення завдань.

2. Щодо перцептивно–інтерактивної компетентності

Переважаюча увага приділяється особистісній позиції (41,3% – соціальна автономність) та усвідомленню важливості спільної діяльності (29,5% – соціальна активність).

Виявлено критично низькі показники за шкалами, що відображають орієнтацію на клієнта.

Взаємопізнання (адекватність оцінки клієнта та відкритість) – 4,5%.

Взаєморозуміння (вміння враховувати думки та пропозиції клієнтів) – лише 1,5%.

Це свідчить про сильну сфокусованість комунікації персоналу на власних інтересах та позиції, а не на гнучкій взаємодії та розумінні партнера.

Таким чином, група ризику (низький рівень) за всіма трьома показниками становить третину або більше персоналу (від 34,6% до 37,4%), що вказує на значну кількість працівників, схильних до негативних реакцій, недовіри та упередженості.

Група з високими комунікативними якостями (високий рівень) є найменшою (від 25,6% до 27,3%).

2.3. Стратегії, тактики та правила розвитку комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів

На основі аналізу наукової літератури можна констатувати, що дослідниками активно розробляються різноманітні техніки, стратегії та правила, які ефективно впливають на формування та розвиток комунікативної компетентності у майбутніх спортивних тренерів. Розглядаючи це питання, важливо наголосити, що стратегія спілкування являє собою загальну схему дій учасників комунікативного процесу, окреслюючи генеральний план для досягнення мети, яку переслідують співрозмовники [12].

Найважливішими компонентами цієї стратегії є мотиваційний (забезпечення реалізації мети), змістовний (вибір комунікативних установок, що можуть бути гуманістичними чи маніпулятивними) та процесуальний (конструювання спілкування, тобто співвідношення діалогу і монологу). Слід підкреслити, що одна й та сама стратегія може бути втілена за допомогою різних тактик спілкування.

Тактика, у свою чергу, є системою послідовних дій, що сприяють реалізації обраної стратегії та досягненню поставленої мети [12]. При цьому тактики, ефективні в одній ситуації, можуть виявитися неефективними в іншій, оскільки вони залежать від психологічних особливостей суб'єктів, їх цінностей, установок, а також від соціокультурного та етнопсихологічного контексту комунікативного процесу. Стратегія і тактика формують єдиний процес, який визначає успішність ділової взаємодії. Якщо тактика фокусується на конкретних засобах, то стратегія розглядає поведінку на більш високому рівні, визначаючи загальну лінію і враховуючи не тільки міжособистісні фактори, але й зовнішнє середовище – економічні, соціальні, географічні та навіть політичні чинники [12].

Серед розроблених технік і правил конструктивного ділового спілкування, не вдаючись до їхньої класифікації, слід виділити найбільш поширені. Першим і універсальним є правило говорити мовою партнера, забезпечуючи зрозумілість повідомлення для всіх суб'єктів взаємодії. Наступним фундаментальним принципом є виявлення поваги до партнера, що, згідно з концепцією, відповідає базовій потребі особистості у визнанні [25]. Цей принцип реалізується як вербальними (наприклад, конкретна форма звернення), так і невербальними засобами (наприклад, демонстрацією підготовленості до зустрічі).

З цим пов'язана і техніка «позиція рівних», яка підкреслює значимість партнера, на відміну від неконструктивної позиції підпорядкування, що завжди нагнітає напругу. Виявлення поваги має бути двостороннім, і ефективність спілкування зростає, коли вплив здійснюється авторитетною особою [22]. Важливим також є правило виявлення інтересу до проблем партнера, протилежністю якому є явне нехтування його потребами. Ключове значення має саме «виявлення», тобто інтерес має бути очевидним для партнера, інакше порушується зворотний зв'язок, що створює бар'єр відчуженості [22]. Ще одне важливе правило – демонстрація спільності інтересів, цілей або точок зору; неефективною ж є поведінка, що акцентує відмінності.

Окрема група правил стосується так званого активного слухання, ефективність якого полягає у постійному виявленні зацікавленості та вербалізації процесу сприймання, що дозволяє не просто почути, але й правильно інтерпретувати слова партнера. Існують різні рівні активного слухання: від простого підтвердження уваги стверджувальними вигуками, до більш складного резюмування (підведення риси під сказаним) і уточнюючих питань–стверджень [22]. Найвищий рівень активного слухання пов'язаний із розвитком ідей, підхоплених у партнера, коли почуте творчо перефразовується, доповнюється чи змінюється.

Крім того, ділове спілкування вимагає дотримання етикету спілкування. В. Москаленко [45] наводить низку порад: не слід говорити про те, чого не знаєте, аби не виглядати кумедно; важливо більше слухати і менше говорити, уникаючи нервозності та необґрунтованої впевненості у вищості своєї думки; ділове спілкування вимагає правильної мови без зловживання сленгом; зовнішній вигляд на роботі має бути стриманим, а увагу слід привертати діловими якостями; робоче місце має підтримуватися в ідеальному порядку.

Серед існуючих технік комунікації особливе місце посідає група засобів фасцинації – тих, що створюють своєрідний «фільтр довіри». Важливими є правила, пов'язані зі спонукальною інформацією [59]: своєчасність інформації запобігає поширенню дезорієнтуючих чуток; правило «хто перший» стверджує, що інформація від першого комунікатора спрацьовує найсильніше; «бар'єр пересиченості» означає, що інформація діятиме позитивно лише у певних межах – нижній (для закріплення) і верхній (перенасичення призводить до «ефекту бумеранга»).

До спеціальної групи технік ділового спілкування належать техніки вирівнювання напруги. Найпоширенішою є вербалізація емоційного стану (свого чи партнера), що дозволяє не акумулювати негативні емоції. Сутність полягає у грамотному способі вербалізації, який не є докором, а тактикою, що підказує партнеру, який вплив здійснюють його слова. Коли напруга висока, ефективним прийомом є пропозиція конкретного виходу з ситуації, переведення розмови з

абстрактного рівня на обговорення фактів. Також зниженню напруги сприяє надання партнерові можливості виговоритись без обмежень і перебивань [22].

Щодо ділового спілкування між керівником та підлеглими [69], мусять орієнтуватися на загально визнані правила.

О. Боковець [41] наголошує на важливості формулювання конкретної мети, створення атмосфери довіри, вміння правильно висловлювати думки, уважно слухати і ставити запитання, фіксувати одержану інформацію та закінчувати спілкування після досягнення мети. Вони також радять не перебивати співрозмовника, бути тактовним (оскільки ввічливість обеззброює) та вміти вчасно промовчати. Н. Тимченко [68] підкреслює, що для правильного сприйняття повідомлення необхідно знати тему, планувати своє повідомлення, не зневажати фактами, бути уважним до партнера та стежити за своєю мовою. Для формування адекватного сприйняття вона радить акцентувати важливі слова, змінювати голос і темп мови, а також робити паузи до і після ключових слів.

Слід пам'ятати, що мовчання теж є сильним комунікативним інструментом ([51]): мовчати, якщо співрозмовник або ви самі роздратовані; дати висловитись іншим; відмовитись від повтору вже висловленого; мовчати, щоб не образити гідність інших або не розкрити таємницю. [24] запевняв: «Людині необхідно 2 роки, щоб навчитися говорити, і 60 років, щоб навчитись слухати». [67] зазначає, що слухати заважають обтяження власними думками, поспішність суджень, критичність сприйняття, упередження проти того, хто говорить, та прагнення самоствердження.

Для досягнення взаєморозуміння важливо враховувати не лише потреби партнера, а й його сприйняття нас самих (рефлексія). Основні рекомендації включають: обговорювати сприйняття одне одного, створювати відчуття причетності до прийняття рішень та управляти емоціями. [67] радить говорити людям приємні речі, підтримувати їх і ніколи не ображати, виражаючи свої почуття через себе («Мені соромно за Вас»). Серед механізмів взаєморозуміння виокремлюють ідентифікацію (уподібнення себе іншому) та рефлексію.

Рефлексія – це подвійне, дзеркальне взаємовідбиття, що використовує такі рефлексивні відповіді, як з'ясування (через відкриті питання), перефразування (уточнення почутої інформації), відображення почуттів (акцент на емоційному стані) та резюмування (підсумовування розмови). Емпатія (афективне розуміння) схожа на ідентифікацію, але розрізняють її емоційну, когнітивну і прогностичну складові. На відміну від ідентифікації, коли поведінка будується відповідно до позиції партнера, у разі емпатії людина лише бере до уваги позицію співрозмовника, але діє відповідно до своїх уявлень. Механізми взаєморозуміння формуються через створення нової спільної мови, намагання поступитися партнерові та діалог незалежних. Досягнення взаєморозуміння у спілкуванні згідно з гуманістичною етикою є нелегким, але людина, яка наполегливо шукає шляхи до цього, має високий рівень моральної культури.

2.4. Прикладні рекомендації для розвинення комунікативності у майбутніх тренерів

Для покращення навички спілкування і навчитися спілкуванню ми ділимося методичними рекомендаціями для ефективного вирішення спортивної комунікації!

1. Покращення навичок комунікації є надзвичайно важливим; вивчіть нові методи комунікації!

2. Спочатку необхідно спробувати уточнити свою комунікаційну стратегію.

3. Одна з найкращих комунікаційних стратегій: 5 ключових методів комунікації.

- Повага.

- Навчіться використовувати можливості.

- Перевіряйте одне завдання за один раз.

- Уникайте помилок.

- Звертайте увагу на емоційну мову та мову власного тіла.

4. Підвищення кваліфікації з питань комунікації допоможуть ефективніше та потужніше спілкуватися.

Змістовне та конкретне спілкування. (Навчання Янь Го).

Навички спілкування є надзвичайно важливими; їх опанування є ключовим.

Вміння говорити – це мистецтво, а його використання – глибоке та складне мистецтво. Від найменших деталей повсякденного життя до найважливіших рішень у світі, ефективно та прозоре спілкування може зробити міжособистісні стосунки більш гармонійними, зменшити конфлікти та сприяти більш плавним зв'язкам.

Хороші комунікативні навички дозволяють нам ефективніше висловлювати власні думки, почуття та погляди в розмові, а також розуміти думки, почуття та погляди інших.

Спілкування з іншими: передача повідомлень через діалог, щоб інша сторона розуміла ваші думки, почуття та погляди.

Розуміння інших: розуміння ідей, почуттів та поглядів інших через спілкування та слухання, покращення вашого розуміння інших.

Вплив на інших: передача ідей через спілкування та обмін інформацією.
Побудова стосунків: встановлення позитивних стосунків з іншими.

Вирішення проблем: через спілкування та переговори використовуючи точки зору обох сторін. Ефективна комунікація передбачає розуміння мети комунікації та участь у ній з іншою стороною для досягнення бажаного результату. Навчання словами: для конкретним та позитивним. Люди – соціальні істоти. Чи то вдома, чи в житті, чи на роботі, використання нових або легкодоступних інструментів комунікації може значно підвищити ефективність та результативність спілкування.

Сучасні люди часто занадто покладаються на онлайн-повідомлення, що може призвести до плутанини та відсутності комунікативних навичок. Це також може перешкоджати спілкуванню в повсякденному житті.

Якщо ви хочете краще зрозуміти, як ефективно спілкуватися, не бійтеся опанувати наступні методи горизонтальної комунікації, які дозволять вам ефективно спілкуватися, незалежно від того, чи спілкуєтеся ви вгору, по горизонталі чи різними іншими способами.

Іноді люди занадто охоче висловлюють свої думки та погляди, що може бути недоречним. Навчіться розраховувати час. Навчання комунікативним навичкам вимагає не лише уважного слухання, але й навчання розраховувати час спілкування. Намагайтеся не підслуховувати іншу людину, коли вона зайнята або недоступна. Коли ви спілкуєтеся з кимось, можливо, вона не отримала повідомлення, бо почувалася некомфортно.

У спілкуванні повторення слів іншої людини – це гарний спосіб переконатися, що обидві сторони обговорюють одне й те саме. Читання вголос під час дискусії може запобігти непорозумінню між сторонами. Використовуючи цей прийом, ви також можете дати людині зрозуміти, що розумієте її точку зору.

Крім того, ви можете побачити точку зору іншої людини, наприклад, запитавши: «Що ти думаєш?», що дозволить їй придумати нові вирази.

Незалежно від позицій обох сторін, рекомендується уникати використання звинувачувальної мови, такої як «Тобі не слід...» або «Я не розумію». Намагайтеся використовувати позитивну мову та вирази, такі як «Мій коментар щодо твоєї точки зору...» або «Я думаю, що нам слід...», щоб пом'якшити тон, зробивши спілкування ефективнішим та результативнішим.

Звертайте увагу на емоційну мову та мову тіла. Емоції та тон голосу є фундаментальними та вирішальними частинами міжособистісних стосунків, легко впливаючи на погляди інших.

Також звертайте увагу на вираз обличчя, жести рук та мову тіла. Під час спілкування з іншими людьми зберігайте посмішку, розтягуйте тіло та встановлюйте зоровий контакт.

Підсумовуючи, завантажуючи відео та будучи достатньо кмітливими, щоб досягти успіху, вкрай важливо, щоб обидві сторони підтримували певний рівень «взаємної поваги» незалежно від класу, статі чи віку. Повага до точок зору, почуттів і навіть конфіденційності іншої сторони є ключем до підтримки добрих стосунків.

Хороші навички та процеси ведення переговорів можуть створити більшу цінність та переваги. Через прогалини за столом переговорів, такі як: техніки

ведення переговорів, допомога переговорникам у розумінні позиції іншої сторони та поведінки під час процесу переговорів. Зрозумійте ритм розмови, щоб зрозуміти точку зору іншої сторони, і водночас зрозумійте сфери, де очікуються переговори, заздалегідь знайдіть різні методи зворотного зв'язку та переконайте іншу сторону.

Співпраця на робочому місці з керівництвом та між відділами є поширеним явищем. Тому вкрай важливо уникати непорозумінь або неправильних інтерпретацій під час ділової комунікації, які можуть призвести до неприємних наслідків.

Стилю спілкування надають практичний досвід, такий як теорія кольору (чотирикольорова особистість) та DISC-аналіз особистості, допомагаючи членам команди оцінювати стилі інших, коригувати власні моделі спілкування та навчатися вирішувати конфлікти у спілкуванні.

ВИСНОВКИ

В результаті наукового дослідження особливих психолого-педагогічних умов розвинення комунікативної компетенції у майбутніх спортивних тренерів нами зроблено такі висновки.

1. Проаналізовано дієві літературні джерела та Інтернет-ресурси з доступних нам Інтернет-джерел та психолого-педагогічних літературних ресурсів за темою наукового дослідження. Установлено нами наукову сутність компетентності, а також усілякі її різні підвиди та видозміни. Компетенція компетентності представлена нами як об'єднана інтегральна якість (властивість) індивіда, котра керується базовими знаннями, вміннями, навиками та звичками, власній досвідченості й особистих якостях та властивостях індивідуальності, прагне до професійної готовності та здатності до вирішення проблем та розв'язування завдань реалій фахової дієздатності.

2. Теоретично виявлено особливі й характерні майбутнім спортивним тренерам комунікаційні властивості, які лише їм компетентні. Компетентність комунікативна є однією складовою структурної будови змісту спортивної освіти тренерів і може та має передбачати оволодіння усілякими підвидами діалогової діяльності та вміння використовувати спортивні знання у фаховій діяльності.

3. Вирізнено й охарактеризовано взаємозв'язок проаналізованих факторів (чинників), які продуктивно впливають на розвинення, а пізніше і вдосконалення комунікативної компетентності спортивного тренера, майбутнього викладача. Як зазначив Український психологічний ХАБ, комунікативна компетентність означає здібність, ефективність та доречність до спілкування із особистостями, через належні засоби комунікації: словесні, невербальні та соціально-суспільні. Комунікативна компетентність вмещає не тільки уміння отримувати і віддавати потрібну інформацію, а й здібність зрозуміти і врахувати контр текст, міжкультурні та соціально-суспільні особливі діяння співбесідників, та теж застосовувати різноманітні комунікаційні тактики (стратегії) успіхи взаємозв'язку та порозуміння і поступу в бесіді чи діалозі.

4. Експериментально вислідити особливі формування розвинення комунікаційної компетентності у майбутніх спортивних тренерів та фактори (агенти), що вплинули на її розвинення.

Грибан Г. довів, що фахово-комунікаційна компетенція вимагає сформувати індивідуальність спортивного тренера сучасності. Ним також доведено, що професійно-комунікативна компетентність спортивного тренера являється гнучким об'єднанням теоретичних знань, практичних умінь, прикладних навичок, прийомів креативного мислення, фахових, світоглядних, суспільних і емоційно-вольових якостей, моральних та етичних вартостей, що відзначає здібність тренера-викладача до успішного здійснення професійної діяльності на різноманітних щаблях об'єднань від спортивних клубів до збірних команд України.

5. Підготовлено науково-практичні рекомендації щодо розвинення комунікабельності та її компетентності яка властива майбутнім спортивним тренерам:

- спілкування українською та англійською мовами;
- математично-статистична компетентність, базова компетентність у науці та техніці;
- інформаційно-цифрова компетентність;
- соціально-суспільна компетентність;
- ініціативність та лідерство;
- фізкультурно-спортивна освіченість.

Розкрито головні спрямування стратегій, тактичних дій і норм та вимог щодо удосконалень ділової комунікації у майбутніх спортивних тренерів-викладачів, котрі у своїй професійній діяльності тісно зв'язані із:

- спортивним умінням пояснювати та слухати спортсмена;
- моральним етикетом спортивного спілкування;
- створенням емоційно-вольового середовища в спортивному колективі;
- нівелюванням напруження в момент загострення словесного спілкування та інше.

