**Лекція 6. Комунікація зі спортсменами.**

- Вісім основних проблем комунікації, з якими стикаються тренери.

- Як покращити навички комунікації.

- Як спортсмени та тренери використовують соціальні мережі для спілкування.

**Комунікація зі спортсменами**

Робота тренера міцно пов’язана з комунікацією. Успішний тренер вміє ефективно доносити інформацію, а не успішний тренер часто терпить невдачі саме тому, що в нього погані комунікативні навички, а не слабкі знання в спорті. Як тренер, ви повинні вміти ефективно здійснювати комунікацію в самих різних ситуаціях, наприклад, поспілкуватися з сердитими батьками про те, чому їх дочка не включена в основний склад, пояснити гравцям, як виконувати складний технічний прийом, представити свою команду на загальношкільних зборах на початку сезону або поспілкуватись з суддею, який, на вашу думку, в даній ситуації не зовсім правий. Ефективна комунікація так само важлива для успішної тренерської роботи, як і для успішного браку, гармонійних відносин між батьками та дітьми або кар’єри.

Тренер повинен вміти здійснювати в рівній мірі ефективну комунікацію зі спортсменами, колегами, батьками, суддями та громадськістю.

**Три параметри комунікації**

Давайте почнемо зі знайомства з основами процесу комунікації:

- По перше, комунікація включає не тільки передачу інформації, але й її прийом. Як правило, тренери більш відомі своїми ораторським талантом, чим вміння слухати. Але я впевнений, ви розумієте, що тренер повинен не тільки вміти чітко і ясно передавати інформацію, але й слухати, щоб зрозуміти те, що спортсмени йому відповідають.

- По друге, комунікація включає вербальну та невербальну інформацію. Ворожі жести, вираз радості на обличчі, залякуючи руху.

- По третє, комунікація складається з двох елементів: змісту та емоцій.

Зміст – це суть інформації, а емоції – ваше відношення до переданої інформації.

**Чому комунікація інколи виявляється неефективною**

Проблеми в комунікації зустрічаються найчастіше у тих випадках, коли люди знаходяться в стані стресу, на них чиниться тиск, або коли для них дуже важлива тема або результат розмови. Стрес, азарт та значимість того, що відбувається безроздільно панують у змагальних видах спорту, саме тому тренери відчувають труднощі в організації комунікації.

Зовсім не обов’язково, що в неефективній комунікації винний тренер; проблема може бути в спортсмені, або в обох, і спортсмені, і тренері. Але ви можете уникнути непорозуміння шляхом розвитку своїх комунікативних навичок. Після того, як ви оціните свої навички комунікації, ми поспілкуємось про способи їх покращення.

**Оцінка комунікативних навичок**

Зараз ви познайомтесь з 8-ми тренерами, які «представлять» вам 8-м комунікативних навичок, продемонстрував їх повну відсутність.

**Тренер, якому не вірять**

Цей тренер, який ніколи не визнає своїх помилок, виявляє, що спортсмени ставляться до нього без належної поваги, бо він сам ніколи не демонструє повагу до спортсменів. Він часто не стримує слово і не виконує обіцяне. Він вважає, що знає про спорт більше, ніж є насправді, і він дуже егоїстичний. Коли він каже, це більше нагадує нотацію, ніж пояснення тренера, і спортсмени його не слухають, бо його слова нічого для них не означають. Цей тренер досі не зрозумів, що на повагу треба заслужити, і що за наказом ніхто на повагу демонструвати не буде. Тож спортсмени йому не вірять.

**Тренер-скептик**

Майже все, що говорить і робить тренер-скептик, має негативний, а часом і ворожий характер. Вона часто критикує спортсменів, посилюючи у яких сумнів у власних силах і руйнуючи упевненість у собі. Вона не поспішає хвалити за успіхи, немовби вважає, що тренер не повинен говорити добрі слова. Якщо вона і скаже щось хороше, то відразу ж додасть до цього критичний коментар.

**Тренер-суддя**

Тренер-суддя постійно оцінює спортсменів замість навчити їх. Коли гравець відіб'ється, цей тренер звинувачує його, а не пояснює, як виправити помилку. («Хто все зіпсував?», «Чому ти не можеш зробити правильно?», «Через твою дурну помилку ми програли»). Якщо гравці все роблять правильно, тренер хвалить їх, але він не знає, як розвивати їхні навички далі. Постійні опікові судження, навіть якщо вони іноді позитивні, викликають у гравців почуття невпевненості, їм некомфортно з таким тренером.

**Тренер, який має сім п'ятниць на тижні**

Ніколи не знаєш, що цей тренер скаже наступної хвилини. Сьогодні – одне, завтра – інше.

**Говорливий тренер**

Це найбалакучіша людина на світі. Під час тренування він постійно дає вказівки, і якщо під час змагань він не вигукує поради спортсменам на весь майданчик, щось бурмоче сам собі, сидячи за бічною лінією. Він так занурений у розмову, що не залишається часу вислухати спортсменів. Йому не спадає на думку, що спортсмени, можливо, теж хочуть йому щось сказати.

**Тренер-скеля**

Тренер-скеля ніколи не виявляє своїх почуттів. Вона не посміхається, не підморгує, не поплескує спортсменів по спині. Вона також не лається, не тупотить ногами і не висловлює презирства до поганої гри. Ти просто не знаєш, що вона відчуває, тому гравці постійно перебувають у стані невпевненості.

**Тренер-професор**

Тренер-професор не може нічого пояснити на зрозумілому гравцям рівні. Він говорить або надто складно, або надто заплутано, і спортсмени постійно перебувають у незнанні. Тренер-професор, який звик мати справу з абстрактними поняттями, не здатний продемонструвати спортивні навички у логічній послідовності так, щоб спортсмени засвоїли основні елементи.

**Невмілий тренер**

Невмілий тренер, схоже, просто не розуміє, як діють принципи закріплення навичок. Хоча він часто хвалить спортсменів, але при цьому закріплює неправильну поведінку у неправильні моменти. Якщо він стикається з порушенням дисципліни, або взагалі його не помічає, або карає за нього надмірно суворо.

**Комунікацію при авторитарному стилі керівництва**

Як і слід було очікувати, авторитарний тренер здійснює комунікацію в агресивній манері, віддаючи спортсменам накази, часто супроводжуючі образливими жестами. Тренери з авторитарним стилем керівництва більше говорять та менше слухають, а коли йде щось не так, вони звинувачують в цьому інших.

Авторитарний тренер розглядає комунікацію як змагання – необхідно переграти іншу людину, залишити останнє слово за собою, змусити іншу людину замовчати. Він отримує перемогу не тим, що вислуховує опонента, а тим, що постійно перебиває, кричить, нападає на співрозмовника замість того, щоб вести розмову по суті. Такий стиль комунікації превалював в минулому, а сьогодні він є недоречним. В спорті такий підхід може дати короткостроковий результат, тому що тренер має велику владу. Але в довгостроковій перспективі він призводить до відчуження спортсменів та інших людей, руйнує взаємовідносини та травмує тих, хто став жертвою нестриманості тренера в спілкуванні.

**Комунікація при ліберальному стилі керівництва**

Ліберальний стиль, що дозволяє співрозмовнику домінувати в розмові, набагато рідше зустрічається у тренерів, хоча він все ж використовується. Ліберальний тренер рідко висловлює свою точку зору і схильний висловлювати згоду навіть у тому випадку, якщо внутрішньо не згоден. Такі тренери не впевненні у собі, говорять м’яким голосом і часто використовують слова «може бути, можливо, ймовірно». Вони говорять натяками та невербально демонструють відсутність впевненості. Вони уникають дивитися прямо в очі і намагаються стояти на деякій відстані від тих, з ким розмовляють.

Найбільшу складність створює прагнення таких тренерів йти від складних питань. Вони уникають конфронтації та конфлікту, в результаті чого невеликі складнощі в деяких ситуаціях часто перетворюються у справжні проблеми.

**Комунікація при колегіальному стилі керівництва**

Я є прихильником колегіального стилю комунікації, тому що саме цей стиль спирається на взаємну повагу між тренером та спортсменом (та іншими людьми, з якими спілкується тренер). Тренер з колегіальним стилем керівництва здійснює комунікацію у прямій, позитивній та впевненій манері та підтримує такий стиль спілкування у інших. Такий тренер, не говорить натяками, а бере ініціативу в свої руки для вирішення різних питань. Він говорить чітко, прямо, конструктивно, позитивно зосереджуючи основну увагу на прогресі команди. Такі тренери вміють уважно слухати, намагаючись зрозуміти суть переданої інформації, і, отже, стимулює двосторонню комунікацію.

**Рекомендації тренеру**

У тренера є багато способів завоювати та закріпити довіру до себе зі сторони спортсменів. Ось кілька найбільш важливих порад:

- Використовувати у роботі колегіальний стиль керівництва.

- Гарно знати свій вид спорту або, принаймні чесно визнавати свій рівень знань.

- Бути надійним, справедливим та послідовним.

- Завжди чинити відповідно з власними словами.

- Демонструвати теплі відносини, дружелюбність, зрозуміння та співчуття.

- Бути енергійним, швидким та відкритим.

- Зберігати самовладання в умовах стресу.

- Використовувати позитивний підхід, про який ми зараз поспілкуємось.

**Позитивна комунікація**

Одна з самих важливих навичок, яка здатна допомогти в тренерській роботі і взагалі в житті, - це позитивна комунікація. При позитивній комунікації робиться акцент на похвалу та винагороду для закріплення бажаних стандартів поведінки, а при негативній комунікації використовуються покарання та критика для ліквідації небажаних навичок поведінки. Позитивна комунікація допомагає спортсменам цінувати себе як особистість, що в свою чергу, підвищує довіру до вас як до тренера. Негативна комунікація посилює у спортсменів страх зробити помилку, знижує їх самооцінку і підриває довіру до вас як до тренера.

Позитивна комунікація – це ваше відношення, яке виражається у вербальній та невербальній формі. Це відношення демонструє бажання зрозуміти, позитивне сприйняття інших людей та очікування взаємної поваги. Це відношення тренера, використовуючого колегіальний стиль у своїй роботі.

**Послідовність комунікації**

Забезпечити послідовність комунікації зовсім непросто не тільки в тренерській роботі, адже в кожному з нас мешкає маленький «тренер, у якого сім п’ятниць на тиждень». Легко сказати одне, а зробити інше, сьогодні чинити так, а завтра інакше. Інколи ми на словах говоримо одне, а мова тіла невербально видає наші справжні емоції. Коли молоді люди отримують таку непослідовну інформацію, вони не знають, що робити, і можуть не довіряти тренеру.

**Значущість дотримання послідовності**

Вміння тримати слово – це теж форма послідовності дій, підвищуюча довіру до тренера. Наприклад, якщо ви пообіцяли заохотити спортсмена за гарне тренування, ви повинні це зробити; якщо пообіцяли гравцю, що допоможете йому впоратися з проблемою, обов’язково, стримайте обіцянку. Якщо ви завжди стримуєте слово, спортсмени звикнуть вам довіряти, що в цілому підвищить рівень довіри до вас та ваш авторитет. Якщо ви не наддасте обіцяної винагороди, ви втратите можливість використовувати силу нагородження в майбутньому, і вам доведеться вдаватися до покарань як до засобу впливу.

Однак спортсмени не прагнуть викрити тренера в непослідовності дій. Оскільки вони дуже поважають становище тренера та людей, займаючих цю посаду, на початку більшість спортсменів вважають, що тренер завжди прав, і не помічають розбіжностей між його словами та справами. В силу з початку глибокого почуття довіри наступне усвідомлення того, що тренер – ненадійна людина, або навіть лицемір та брехун може стати для спортсменів дуже болючим досвідом.

**Покращення навичок невербальної комунікації**

Якщо вам колись приходилось спілкуватися з людиною, яка не говорить на вашій мові, то ви знаєте, наскільки корисною та ефективною може бути невербальна комунікація. По деяким оцінкам, 70% всієї комунікації є невербальною. У світі спорту, особливо у командних видах спорту, виникає безліч ситуацій, де невербальна комунікація сприяє гарному виступу – кивок головою, погляд або знак рукою можуть передати важливу інформацію гравцям. Це також важливо для вас як для тренера.

Чи знаєте ви про ці види невербальної комунікації? Чи вмієте ви ефективно передавати і розуміти невербальну комунікацію кожного типу? Всі навички невербальної комунікації отримані вами, з повсякденного життя. Навчити таким навичкам, використовуючи тільки їх зміст, або вивчити їх шляхом тренувань, складно.

Першим кроком повинно стати визнання значимості невербального способу передачі інформації у комунікації в цілому. Одним із способів розвитку таких навичок є спостерігання за тим, як люди реагують на те, як ви приймаєте та отримуєте невербальну комунікацію. Значимість такої реакції залежить від вашої сприйнятливості. Чим краще ви розумієте невербальні знаки, тим вище ймовірність, що ви зможете передавати ваші почуття та стосунки таким способом і розуміти почуття та відношення спортсменів. Це важливий аспект розвитку співчуття та розуміння.

**Тренерська робота та соціальні мережі**

Коли ми говоримо про тренерську роботу, то перш за все, маємо на увазі особисту взаємодію, але тренери також спілкуються по телефону, відправляють повідомлення і виступають по радіо та на телебаченні. Сьогодні є додаткові канали комунікації – соціальні мережі, тобто взаємодія між окремими особами, групами та компаніями через мережу Інтернет. Сюди входить написання блогів, подкастів, використання Facebook, MySpace та Twitter, розміщення відеоматеріалів на YouTube та фотографій на Flickr, а також електронна пошта для відправки та отримання повідомлень. Ви та ваші спортсмени можуть використовувати для спілкування службу обміну миттєвими повідомленнями, розмови в онлайновому режимі та СМС-переписку.

Ще один спосіб комунікації – створення власного вебсайту команди. Існують різні компанії, здатні полегшити цю роботу та створити для вас сайт. Там ви можете помістити графік тренувань, розклад ігор, профілі гравців та статистичні дані про команду та окремих гравців. На сайті можна також викласти політику команди, учбові матеріали та кодекс поведінки спортсменів. Ви контролюєте зміст сайту та доступ до нього.

Основними каналами спілкування спортсменів та вболівальників стали Facebook та Twitter. Тренери використовують ці соціальні мережі для того, щоб:

- Підтримувати зв'язок з вболівальниками, зміцнювати їхню відданість команді.

- Отримувати інформацію про відносини суспільства до команди.

- Спілкуватися зі спонсорами та засобами масової інформації.

- Запрошувати спортсменів у свої програми.

- Інформувати членів команди.

- Стежити за спілкуванням спортсменів у соціальних мережах.

Деякі тренери не звертають увагу на соціальні мережі, розглядаючи їх просто як електронну форму пліток, але це помилкова позиція. Спортсмени часто користуються соціальними мережами, та ви повинні бути готові допомогти їм в розумному використанні мереж для передачі інформації про команду, так само як ви вчите їх спілкуватися з представниками засобів масової інформації.