

# Zasady efektywnej komunikacji na linii trener-zawodnik

KONFERENCJA TRENERÓW i INSTRUKTORÓW  
WIOŚLARSTWA

POZNAŃ-MALTA 28.11.2021

Dariusz Nowicki, psycholog sportu kl. mistrzowskiej

## System wzajemnych oddziaływań w sporcie

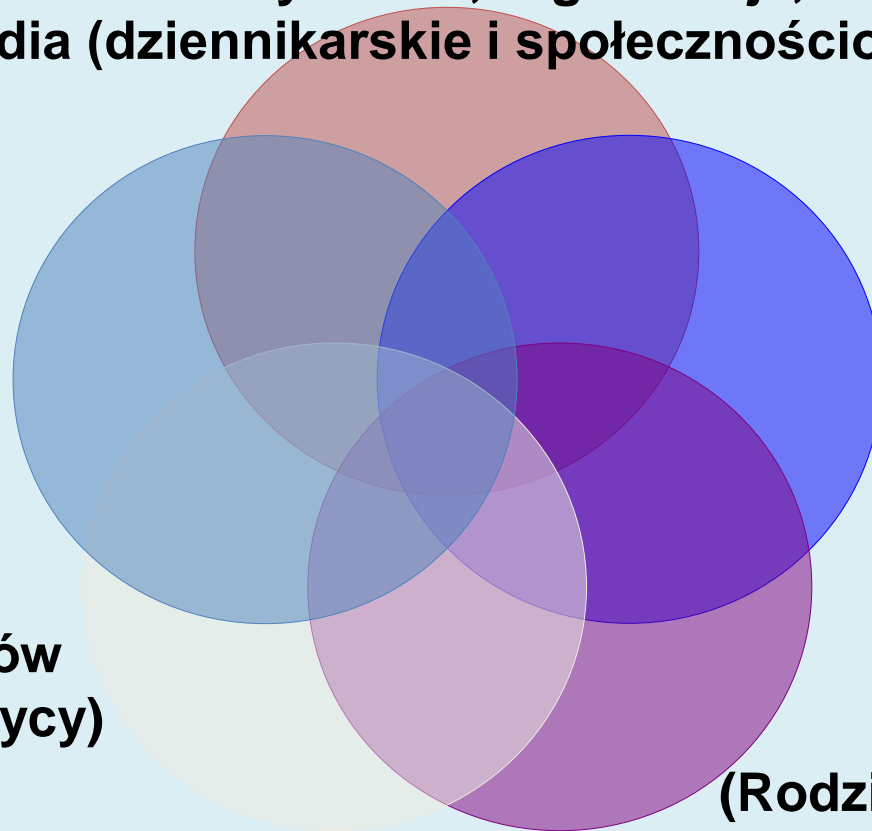
**Stowarzyszenia, organizacje,  
media (dziennikarskie i społecznościowe)**

**Trener**

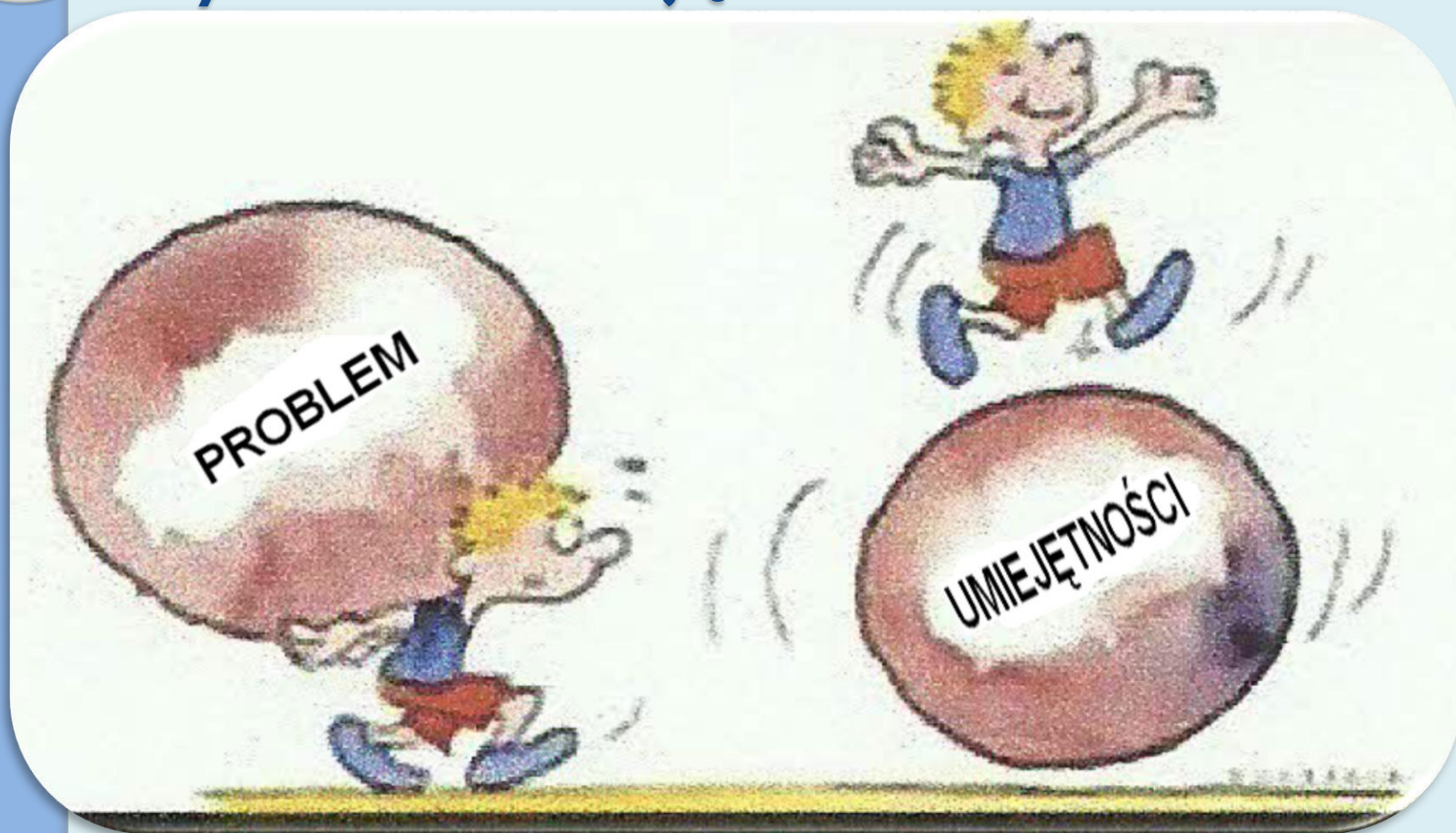
**Zawodnik**

**Zespół ekspertów  
(praktycy i teoretycy)**

**Bliscy  
(Rodzina i przyjaciele)**

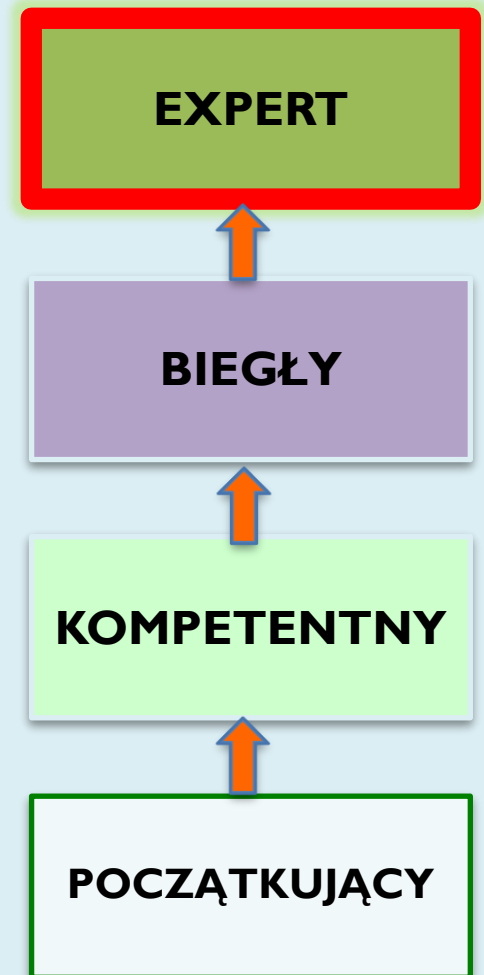


# Rozwiązywanie problemu poprzez nabywanie umiejętności



# NOWE UMIEJĘTNOŚCI

Wszystkie nowe umiejętnościami można przyswoić, praktykować i dochodzić do perfekcji.



## Dyskusja

**Nowym wyzwaniem dla trenerów jest pojawienie się kolejnych, młodszych generacji zawodników (a powoli i młodych rodziców), którzy są „jacyś inni”.**

**Jacy są z Twojej perspektywy?**

# Co to jest komunikowanie się?

Pojęcie „komunikowanie się” pochodzi od łacińskiego słowa **communico**, czyli "czynić wspólnym, coś z kimś dzielić", "komuś czegoś użyczyć, udzielić, dopuścić do udziału”.

# Co to jest komunikacja?

Komunikacja to proces, podczas którego wiadomość jest:

- wysyłana,
- otrzymywana (przez osobę, do której kierujemy komunikat),
- interpretowana przez odbiorcę.

# Kto? Trenerzy

## Generacje

- ✓ „**Pokolenie boom-u**” (ok. 1946-64) – pokolenie powojenne, zimnej wojny i ekonomii wzrostu
- ✓ „**Pokolenie X**” (ok. 1965-76/82) – uznaje radio, TV, film, internet jako media ogólnie dostępne, jako źródło przesyłu informacji
- ✓ „**Pokolenie Y**” (ok. 1977-1997 ew. 1984-1999) – pokolenie dorastające w środowisku nowych technologii, których wykorzystywanie jest powszechne i naturalne.



# Z kim? Zawodnicy

## Generacje

- ✓ „**Pokolenie Y**” (ok. 1977-1997 / 1984-1999) – pokolenie zaczynające dorastać w środowisku nowych technologii, których wykorzystywanie jest powszechne i naturalne.
- ✓ „**Pokolenie Z**” (ok. 1999-2010) - często jedynacy, od najmłodszych lat dorastający w czasie względnego dobrobytu i wśród najnowszych technologii.
- ✓ „**Pokolenie Alfa**” (po 2010) - wedle **przewidywań** najzamożniejsze, najlepiej wykształcone pokolenie w historii, w dodatku mające do dyspozycji zaawansowaną technologię (ale...wpływ pandemii?).

## „Y” (ur. ok.1984-1999)

- ✓ „**Igreki**” są dojrzałi, ciągle młodzi, sprytni i zuchwali - ludzie wychowani w zmienionej sytuacji społecznej i we wzrastającym kontakcie z najnowocześniejszymi technologiami.
- ✓ Dobrze czują się, gdy jest dużo bodźców
- ✓ Lubią zmiany i wyzwania
- ✓ Wszystko dzieje się dla nich „już”
- ✓ Są odważni i asertywni
- ✓ Chcą się rozwijać
- ✓ Są elastyczni
- ✓ Szukają motywacji „na zewnątrz”: pieniądze, nagrody

## „Z” (ur. ok. 1999-2010)

- ✓ „Zetki” często jedynacy, dorastający w czasie dobrobytu i wśród najnowszych technologii, naturalnych dla nich, jak oddychanie.
- ✓ Nie znają świata bez Internetu, komputera, telefonu, elektronicznych gadżetów i są podłączeni do sieci 24/7
- ✓ Równolegle funkcjonują w świecie rzeczywistym i wirtualnym
- ✓ Chcą osiągnąć oszałamiający wynik/karierę natychmiast
- ✓ Sport wybierają po to, żeby realizować swoje własne cele, nie wymagania i oczekiwania kogokolwiek (rola trenera, rodzica?)
- ✓ Motywacja/zachęty – natychmiastowe wynagradzanie, wolność, brak zaangażowania
- ✓ Zarządzanie konfliktem – prowokują konflikty, ale nie trwają w nich długo, nie reagują agresywnie

(Bensick, Horvath-Csikos, Jukasz, 2016)

## „Z” mocne strony

### ✓ **Deklarują mocne strony**

(Chomątowska, Żarczyńska-Dobiesz, 2016):

- kreatywność, innowacyjność, nieszablonowe myślenie (95%)
- zdolność wykonywania wielu czynności jednocześnie (87%)
- łatwość nawiązywania kontaktów, otwartość (84,6%)

## „Z” słabe strony

- ✓ Uzależnienie od nowoczesnych technologii
- ✓ Niski poziom komunikacji werbalnej i umiejętności nawiązywania kontaktów interpersonalnych
- ✓ Problem z koncentracją, płytkie przetwarzanie informacji
  
- ✓ Deklarują słabsze strony (Chomątowska i in., 2016)
  - Szybkie zniechęcenie się do pracy, brak cierpliwości (95,1%)
  - Niska motywacja wewnętrzna – lenistwo (89,4%)
  - Problem z organizacją własnego czasu (84,5%)
  
- POKOLENIE PARADOKSÓW – WEWNĘTRZNIE ROZDARTE

# Y, Z

- **Muszą mieć poczucie celu i możliwość rozwoju:** jeżeli w swoim treningu będą widzieć sens, będzie ich satysfakcjonować, wykażą się dużym zaangażowaniem i wydajnością.
- Nie przywiązują się do miejsca pracy lub treningu: **odchodzą, jeśli nie spełnia się ich oczekiwania.**

**Przedstawiciele Generacji Y, Z są znacznie mniej lojalni wobec trenera i nie boją się zrezygnować, ponieważ przekonani są o swojej wartości.**

## „Alfa” (ur. po 2010r.)

- ✓ „**Alfy**” to najzamożniejsze, najlepiej wykształcone pokolenie w historii, w dodatku mające do dyspozycji zaawansowaną technologię z którą mają związek prawie organiczny
- ✓ choć są wciąż jeszcze dziećmi są już konsumentami (i to wymagającymi) cyfrowych treści.
- ✓ Szczególnie lubią młodych influencerów z YouTube'a czy TikToka.
- ✓ Rzeczywistość wirtualna czy rozszerzona jest dla **Alf** równie namacalna jak świat fizyczny.
- ✓ Prawie trzy czwarte (75 proc.) alf uważa, że ważne jest poddawanie w wątpliwość tego, co jest im prezentowane w internecie, a 31 proc z nich wierzy, że potrafi wskazać „fake newsa”.


## Cechy lidera/trenera wg Zetek

- Pomocny (97,6%)
- Kompetentny i doświadczony (96,7%)
- Motywujący i podtrzymujący zaangażowanie (95,1%)
- Zaangażowany także w sprawy prywatne (91,7%)
- Dzielący się wiedzą (90,2%)
- Słuchający (86,9%)
- Empatyczny (79,7%)
- Wyrozumiały (70,7%)

(Chomątowska, Żarczyńska-Dobiesz, 2016)







**Mówić trzeba prosto  
a myśleć w sposób skomplikowany  
- nie na odwrót”**

**(Josef Franz Strauss).**

# Komunikacja pionowa trener-zawodnik

1. Gdy trener coś **powiedział**, nie znaczy to, że zawodnik **usłyszał**.



2. Jeżeli zawodnik **usłyszał**, nie znaczy to jeszcze, że **zrozumiał**.



3. Jeżeli zawodnik **zrozumiał**, to nie znaczy, że się z tym **zgadza**.



4. Jeżeli zawodnik się z tym **zgadza**, co usłyszał, nie znaczy to jeszcze, że wykorzysta to w praktyce.

# Co wpływa na komunikację?

Wiadomość stworzona przez nadawcę może być całkiem inaczej rozumiana przez odbiorcę. Na to, jak odbiorca zrozumie wiadomość wpływają:

- czynniki werbalne i niewerbalne,
- emocje przeżywane przez obie strony,
- sposób jej przekazania,
- kontekst w jakim znajdują się obie osoby,
- nasze osobiste przekonania.



# Wszystko jest komunikacją

- **komunikatem jest wszelkie zachowanie człowieka, nie tylko werbalne.**
- **a nawet jego brak:**  
np. milczenie i zneruchomienie bywa bardzo wymowne; w zależności od kontekstu może wyrażać zaskoczenie, zakłopotanie, lekceważenie itd.

# Co stanowi komunikację

- **Wypowiedzi werbalne** – co mówimy.
- **Sygnaly para werbalne** (tempo mówienia, głośność, intonacja, pauzy)- jak mówimy.
- **Sygnaly niewerbalne** (mimika, gestykulacja, pozycja ciała, utrzymywanie dystansu w przestrzeni, wygląd fizyczny) – tzw. **mowa ciała**.

## Mówienie

- Mów **prostym** językiem.
- Utrzymuj **średnie** tempo słów.
- Wyraźnie **akcentuj** słowa.
- **Podsumowuj.**
- Podchodź do rozmowy z **entuzjazmem.**



## Słuchanie

### **Słuchaj uważnie:**

- skup się na rozmówcy,
- utrzymuj kontakt wzrokowy.

### **Słuchaj aktywnie:**

- postawą ciała wyrażaj zainteresowanie,
- potakuj (werbalnie, para werbalnie lub nie werbalnie),
- parafrazuj („z tego, co zrozumiałem, to...”).



# Zrozumienie

- **Mówiący** powinien upewnić się, że wie i rozumie wszystko to, co chce powiedzieć, zanim zacznie mówić.
- **Odbiorca** powinien powtarzać treść informacji w celu upewnienia się, że dobrze zrozumiał.
- **Obaj** powinni zadawać pytania w celu sprawdzenia i sprecyzowania zrozumienia.
- **„Powtórz”, „pokaż”** – by upewnić się o zrozumieniu

# Główne zasady efektywnej komunikacji w sporcie

## I. Bądź uczciwy / szczery / konsekwentny

Jeśli trener ma być skuteczny, powinien być wiarygodny. Sportowiec musi mu wierzyć. Brak szczerości ze strony trenera, czasami używanej celowo, aby sportowiec mógł poczuć się lepiej (np. „Nie martw się tym błędem, to nie była twoja wina”), może powodować zachwianie wiarygodności trenera.

Czasem trener, który obieca coś sportowcowi, na skutek zmieniającej się sytuacji na torze, nie dotrzyma obietnicy, a sportowiec zinterpretuje ten fakt, jako brak konsekwencji, a w rezultacie poczuje się oszukany. Brak spójności w zachowaniu, czy decyzjach trenera może prowadzić do utraty zaufania i poczucia bezpieczeństwa u sportowca.

# Główne zasady efektywnej komunikacji w sporcie

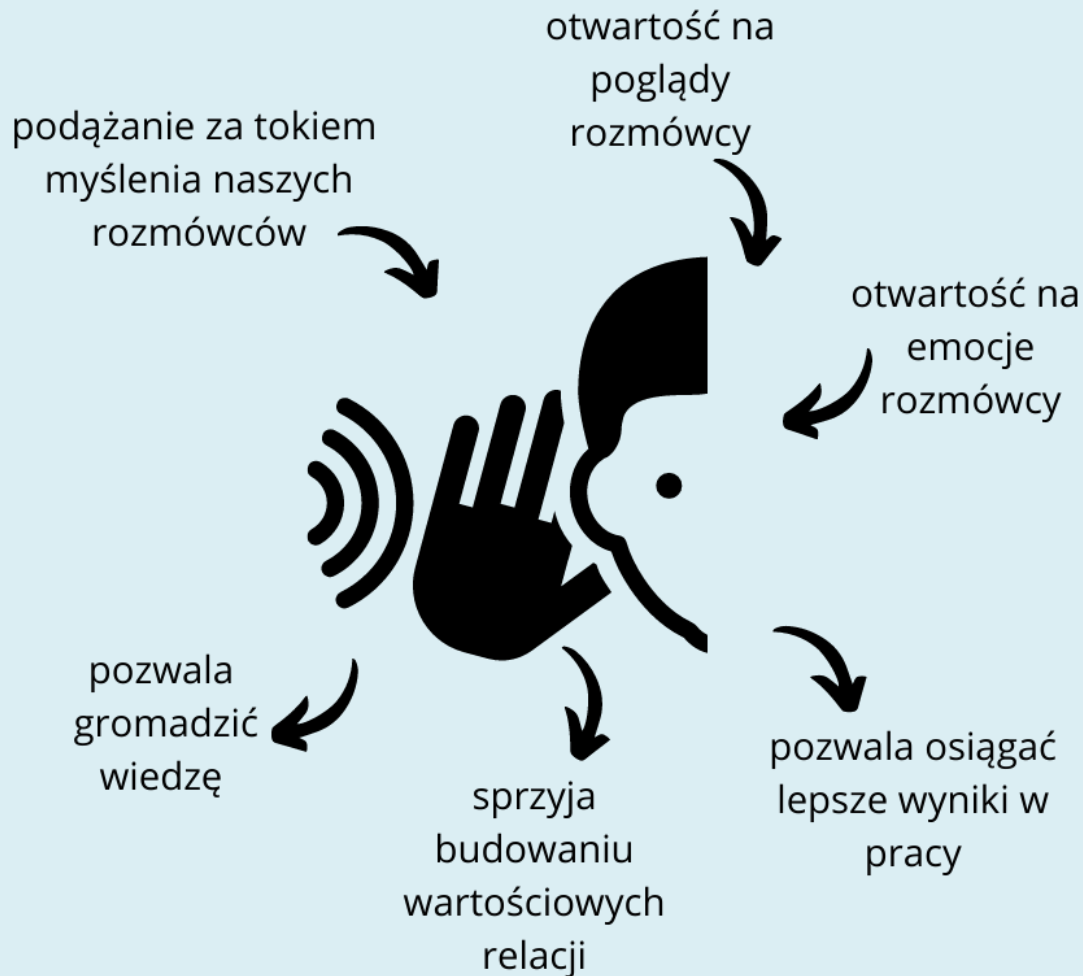
## 2. Bądź dobrym słuchaczem

Dobry trener to taki, który jest otwarty na nowe pomysły, oraz uważnie słucha informacji zwrotnych na temat własnego wykonania.

Na bycie dobrym słuchaczem składają się następujące czynniki:

- a) bycie otwartym na pomysły innych- sportowców, asystentów, oraz osób współpracujących;
- b) angażowanie się w aktywne słuchanie podczas dyskusji z innymi osobami
- c) uzyskiwanie informacji od sportowców oraz innych trenerów i członków zespołu szkoleniowego. Są oni ważnym źródłem informacji na temat funkcjonowania zespołu, strategii startu itp.

# Aktywne słuchanie, czyli jakie?



# Główne zasady efektywnej komunikacji w sporcie

## 3. Unikaj sarkazmu

Sarkazm niszczy u innych pewność i poczucie własnej wartości. Każda ironiczna uwaga ma takie same konsekwencje: eliminuje istniejący szacunek między autorem a celem uwagi, trener – sportowiec. Trener powinien unikać komentarzy, które wprowadzają w zakłopotanie sportowca, są nie na miejscu i wyśmiewają postępowanie lub charakter sportowca - nawet jeśli wydają się być zabarwione humorem, rzadko zawodnik je odbierze w takiej formie.

# Główne zasady efektywnej komunikacji w sporcie

## 4. Chwal i krytykuj zachowanie a nie osobowość

### Konstruktywna krytyka

W sporcie krytyka jest często stosowana jako forma informacji zwrotnej na temat wyników, czy też formą wyrażenia złości lub frustracji. Sama krytyka nie jest zła sama w sobie, ale sposób jej przekazywania może mieć negatywne konsekwencje w relacji trenera z zawodnikiem. Konstruktywna krytyka skupia się na tym, co należałoby zrobić w danej sytuacji, a nie na atakowaniu osoby, i składa się z trzech następujących kroków:

- opisz sytuację
- wyjaśnij jaki ma wpływ na grę zespołu
- powiedz co należy zrobić w takiej sytuacji

# Główne zasady efektywnej komunikacji w sporcie

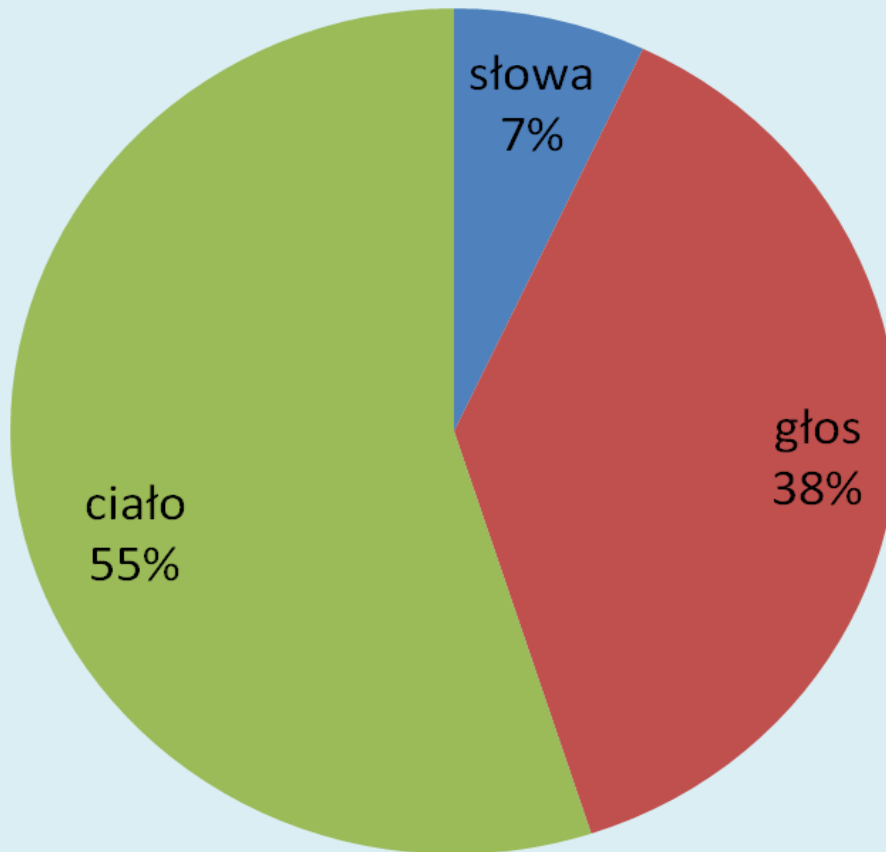
## 5. Stosuj niewerbalne, pozytywne wskazówki

Często język ciała jest bardziej skuteczny w przekazaniu wiadomości, niż sama komunikacja werbalna. Uśmiech, poklepanie, otwarta postawa, spokojny, normalny ton głosu, wysyłają wskazówki zrozumienia, empatii, wsparcia, zrozumienia.

Zaliczają się do nich :

- a) ruchy ciała: gesty, wzrok, ruchy głową
- b) cechy fizyczne: wzrost, zapach, włosy, postawa, np. trener fitness nie powinien mieć nadwagi
- c) dotyk: poklepywanie zawodników po plecach,
- d) głos: ton, barwa, siła głosu
- e) pozycja: w jakiej odległości stoisz przekazując informacje
- f) kontakt wzrokowy

# Składowe procesu komunikacji wg Mehrabian (1967)





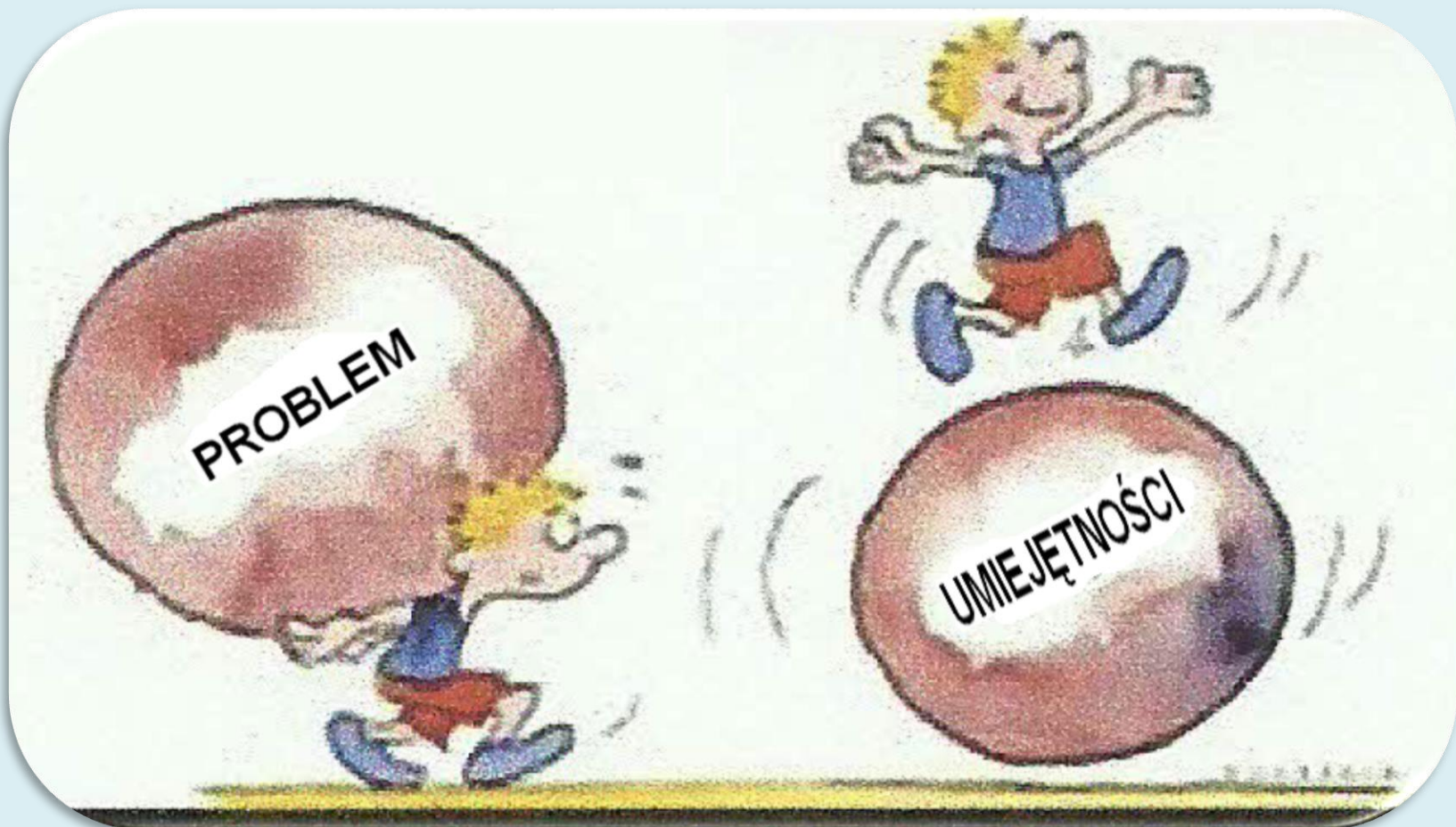
# Główne zasady efektywnej komunikacji w sporcie

## 9. Ucz umiejętności

Naturalnie, trener jest nauczycielem umiejętności sportowych. Do podstawowych wskazówek dotyczących skutecznych technik podnoszenia umiejętności u sportowców należą:

- a) Jasno wyznacz cel sesji treningowej
- b) Pokaż umiejętność modelowo lub przekaz odpowiednią instrukcją
- c) Przećwicz umiejętność na treningu, przed zawodami, aby sportowiec łatwo ją zapamiętał i wyćwiczył
- d) Dostarcz informacji zwrotnych na temat umiejętności wykonywanych poprawnie i nieprawnie w odpowiednim czasie, i we właściwy sposób
- e) Zwróć uwagę na efekt Pigmaliona (zasada samosprawdzającej się przepowiedni).

# Rozwiązywanie problemu poprzez nabywanie umiejętności

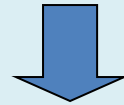


## Efektywna komunikacja – główne umiejętności

- **Dostrajaj się** do rozmówcy poprzez gest, pozycję ciała i tempo słów.
- **Formułuj słowa i zwroty** zgodnie z wiodącymi kanałami odbioru informacji  
wplywaj na wszystkie dostępne kanały odbioru informacji.
- **Uzywaj krótkich, pozytywnych stwierdzeń.**

# Cykl powodzenia

- PRÓBA



- BŁĄD/PORAŻKA



- NAUKA



- SUKCES

# Styl informowania o błędach

## – konstruktywna krytyka

- Najpierw pokaż zawodnikowi, co zrobił dobrze.
- Niech **błąd** oznacza dla zawodnika **okazję do lekcji** a nie porażkę.
- Wyjaśnij zawodnikowi, jaki wpływ ma dany błąd na wynik sportowy
- Powiedz (lub zapytaj) co należy zrobić w takiej sytuacji
- Wzmacniaj **przejawy** skutecznego działania (placebo vs nocebo).
- Krytykuj (lub chwal) dane **zachowanie** a nie osobę zawodnika.



# Technika „kanapki”

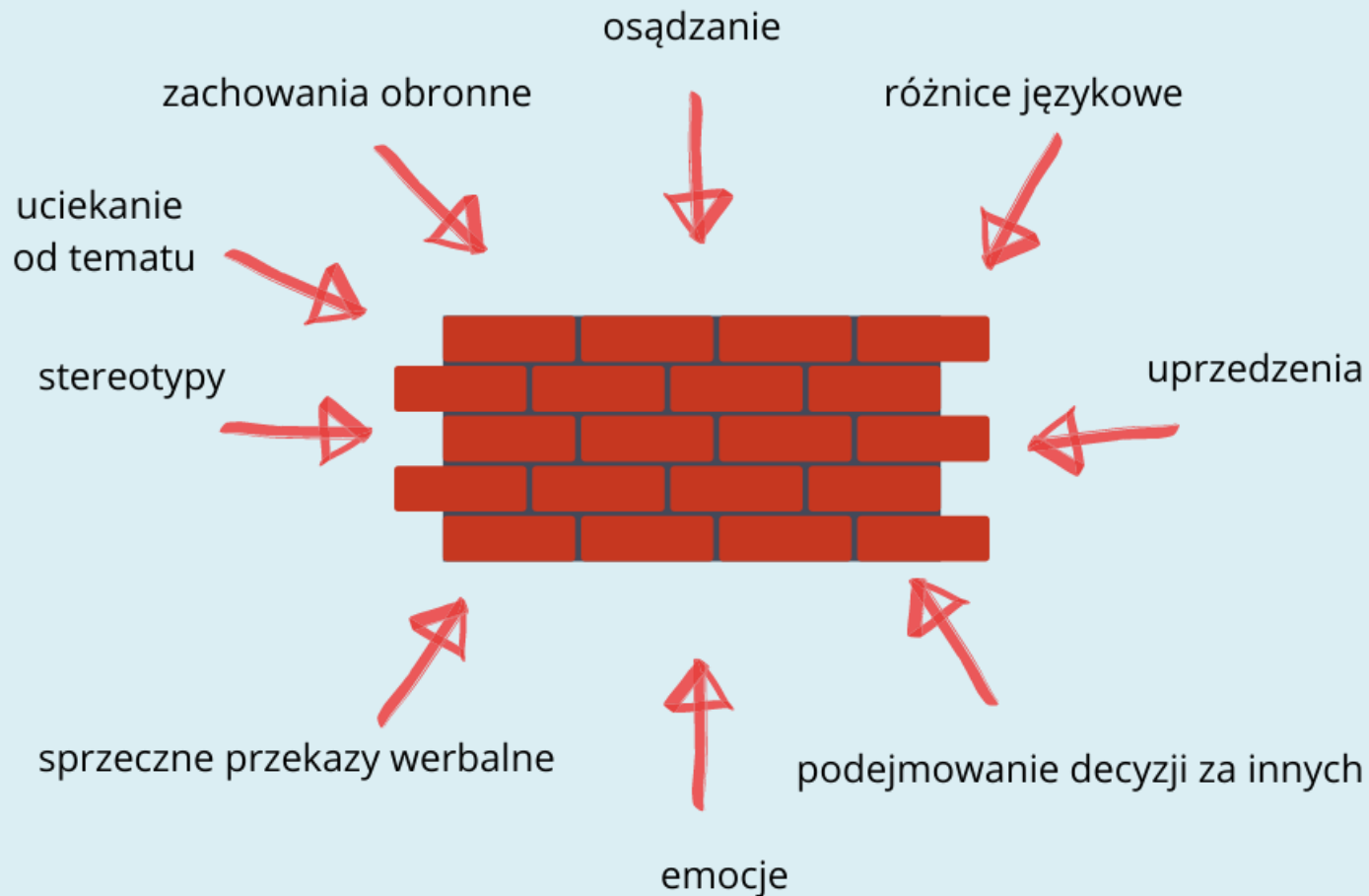
1. Informacja pozytywna (Co zawodnik zrobił dobrze...)
2. Uwaga krytyczna (Jaki był „błąd”...)
3. Pozytywne podsumowanie (Co należy zrobić, by było dobrze... jak poprawić błąd)

# Pułapki starych nawyków

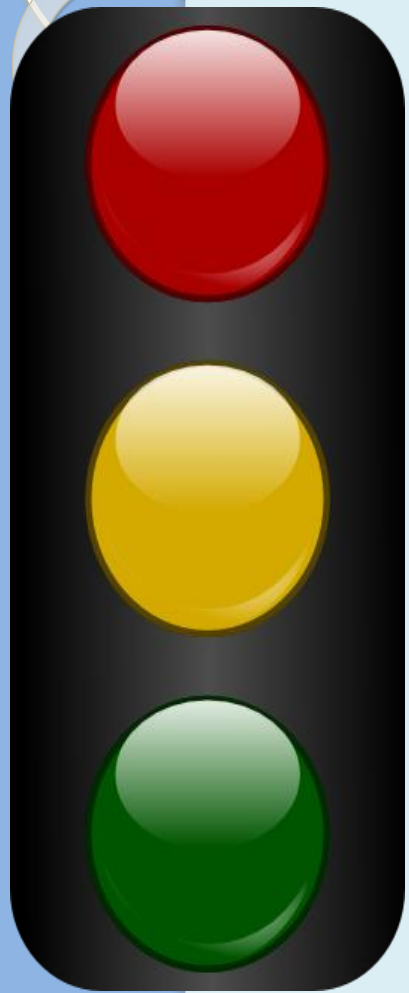
Chwaląc w sposób konstruktywny możemy zupełnie nieświadomie wpadać w pułapki starych nawyków.

- Docenianie i wytykanie błędów jednocześnie np.: *Bardzo starannie wykonałeś to ćwiczenie, tylko nie przenoś ciężaru tak bardzo na prawą nogę...*
- Docenianie przy jednoczesnym przypominaniu wcześniejszych porażek np.:  
*Bardzo mi dziś pomogłeś; szkoda, że nie mogłem liczyć na Ciebie wczoraj.*
- Użycie wyrazu „ale” – co rujnuje najlepszą pochwałę:  
*Dobrze wykonałeś to ćwiczenie, ale bardzo wolno pracujesz.*

# Bariery komunikacji interpersonalnej







1-2 rzeczy, które **PRZESTANĘ** robić:

1-2 rzeczy, które **BĘDĘ NADAL** robić:

1-2 rzeczy, które **ZACZNĘ** robić:

# **Czas na refleksje i pytania**

**Dariusz Nowicki**

**tel. kom. +48 502 133 432**

**e-mail: [dariusz.nowicki@interia.eu](mailto:dariusz.nowicki@interia.eu)**

