



KWALIFICATIESTRUCTUUR SPORT 2012

IJSHOCKEYTRAINER/COACH 1 (Teambegeleider)

1.3.3. COMMUNICATIE

BELANG VAN COMMUNICATIE

Alles wat u doet als teambegeleider/sportleider gebeurt via communicatie, zoals het motiveren van spelers, het luisteren naar spelers, het oplossen van de problemen in het team, het geven van trainingen en het houden van teambijeenkomsten. Om een goede teambegeleider/sportleider te worden, is het belangrijk dat u effectieve communicatievaardigheden beheerst.

GEBRUIK VAN STEM EN LICHAAM (VERBALE EN NON-VERBALE COMMUNICATIE)

Communicatie gebeurt niet alleen met de stem, maar ook met het lichaam. Er wordt niet alleen geluisterd, maar gelijktijdig wordt er ook gekeken. Een gezichtsuitdrukking of de lichaamshouding geeft een aanvulling op wat wordt gezegd. Het gebruik van de stem noemen we verbale communicatie en het gebruik van het lichaam wordt non-verbale communicatie genoemd.

Efficiënt gebruik van de stem (VERBALE COMMUNICATIE)

Hier volgen enkele suggesties voor een effectiever gebruik van uw stem:

- Spreek duidelijk en maak oogcontact met de spelers als u het woord heeft.
- Kijk regelmatig en zorgvuldig naar de sporters die het verst van u af zijn. Ziet u duidelijke aanwijzingen dat ze het kunnen horen? Als u twijfelt, vraag dan of ze het goed horen (en begrijpen).
- Gebruik een stem die slechts iets harder is dan een normale spreekstem, met uitzondering van de weinige keren als u uw stem over een grote afstand moet gebruiken. Onnodig luid spreken moedigt sporters (of toehoorders) aan lawaai te maken.
- Veel teambegeleiders/sportleiders zijn juist in staat om spelers rustig te houden door zachter te praten, zodat de aandacht is vereist om te horen. Probeer het eens!
- Wijzig de toon van uw stem, zodat de toehoorders uw (verschillende) stemmingen kunnen horen (bijvoorbeeld enthousiast, energiek, geduldig, serieus en/of betrokken).
- Gebruik makkelijk verstaanbare taal die door de leeftijd en het niveau van de spelers die u begeleidt is te begrijpen. Controleer of er reacties van de sporters zijn in hoeverre ze uw uitleg wel of niet begrijpen.

Efficiënt gebruik van het lichaam (NON-VERBALE COMMUNICATIE)

Hier volgen enkele suggesties voor een effectiever gebruik van uw lichaam:

- Beweeg u te midden van uw spelers, zodat ze voelen dat u iedereen aandacht geeft.
- Varieer de afstand en positie tussen u en uw spelers, om persoonlijke interactie te krijgen en niet eenzijdig of saai over te komen. Voorkom daarbij dat u teveel of te onrustig beweegt, want dat leidt weer af.
- Heb regelmatig oogcontact met alle spelers. Dit stelt hen niet alleen gerust, maar geeft ook aan dat u interactie zoekt.
- Kijk alle spelers zoveel mogelijk aan. Uw rug toekeren kan worden opgevat als een teken van weinig respect. Door de rug toe te keren, kunt u ook niet zien hoe de non-verbale reactie/communicatie van de speler is.

- Een hand leggen of een tik geven op de achterkant van de schouder, een stevige greep op een arm of een arm om de schouder, zijn methoden in het overbrengen van bezorgdheid en ondersteuning.

BELANGRIJK!

Bij (zeer) jonge kinderen kan een aai over het hoofd beschouwd worden als een manier van ondersteuning. Wordt dit echter gebruikt bij spelers uit de laatste groepen van de lagere school of oudere spelers dan kan dit worden geïnterpreteerd als een vernedering of verlaging of zelfs als seksuele intimidatie. Zie ook hoofdstuk 1.5.1, Intimidatie en misbruik.

EFFECTIEVE COMMUNICATIE

Effectieve communicatie en effectief leiderschap gaan veelal niet zonder elkaar. Veel dat voor effectief leiderschap geldt (zie hoofdstuk 1.3.2 Leiderschap), geldt ook voor effectieve communicatie. Als teambegeleider/sportleider moet u met (jonge) kinderen, teambegeleiders, wedstrijdofficials, ouders, et cetera communiceren. Dit kan individueel zijn, in kleine groepen of in grote groepen. Pas uw manier van communiceren aan, aan de groep of persoon waarmee u communiceert. Zo hebben (jonge) kinderen een duidelijke uitleg nodig met duidelijke voorbeelden.

Voor al deze verschillende situaties van communiceren zijn er een aantal principes.

- Consequent zijn in de communicatie.
Communiceer op consequente en eenduidige wijze in iedere situatie en met al uw sporters. Zeg tegen iedereen en in iedere situatie hetzelfde. Communicatie in een inconsequente manier zorgt ervoor dat uw sporters verwart zullen raken, door hetgeen u bedoelt en wat er van hen wordt verwacht en dat vermindert ook het respect voor u.
- Een goede luisteraar zijn. Goed luisteren is een belangrijk onderdeel van effectief communiceren. Laat zien dat u bereid bent tot luisteren en uw spelers zullen hun gevoelens, zorgen en suggesties naar u uitspreken.
- De bijdrage van elke speler aan het team uitleggen.
Alle spelers maken deel uit van het team en de teambegeleider/sportleider moet vertrouwen tonen in de bijdrage van iedere speler aan het team. Niet alleen u, maar alle spelers moeten de bijdrage van elke speler aan het team waarderen. Spelers moeten worden aangemoedigd door de teambegeleider/sportleider om elkaars bijdrage aan het team te ondersteunen.
- Communiceer op dezelfde wijze met uw kind, zoals met andere spelers.
Als u uw kind begeleidt, vergeet dan niet waar de andere spelers bij zijn dat u dan op dezelfde manier met uw kind communiceert zoals u met de andere spelers in het team communiceert.
- Behandel alle spelers als individuen.
Het is belangrijk om tactvol om te gaan met individuele behoeften en laat zien aan alle spelers dat u zich ook bekommert om hen als individu. Span u in om met elk van hen afzonderlijk even te praten, bij elke training en wedstrijd. Begroet spelers met hun voornaam.

Houd een dossier (talentvolgsysteem) bij van elke speler en bespreek samen met de speler wat er in dat dossier staat. Ook eventuele problemen met de voorgestelde oplossingen kunnen in dit dossier worden opgenomen.

HOE HOUDT U DE AANDACHT VAST

U kunt uw stem en lichaam gebruiken om aandacht te krijgen van uw spelers, door het volgende:

- Wijs een specifieke plek aan om te verzamelen aan het begin van elke training.
- Gebruik een signaal (bijvoorbeeld fluitje, stick omhoog) om aan te geven dat aandacht is gewenst. Als een fluitje wordt gebruikt, blaas dan voldoende luid en lang genoeg om aandacht te krijgen.
- Vraag aandacht door bij het verzamelen van de spelers in een groep, een inspanning te doen, door het maken van oogcontact met ieder van hen.
- Als één of twee sporters niet luisteren, kijk dan gelijk naar ze en vraag aandacht door hun naam (namen) te noemen. Als een speler voortdurend storend is, kan deze speler het beste uit de groep worden verwijderd en praat later (na dat onderdeel) met de specifieke speler.

BELANGRIJK!

Als u de aandacht van uw spelers begint te verliezen, vraag u zelf dan het volgende af:

- Ben ik op een duidelijke en directe manier aan het communiceren?
- Kunnen alle spelers het wel zien en/of horen? Zo niet, deel de groep anders in.
- Heb ik teveel tijd genomen voor een demonstratie en/of uitleg?

LUISTERTECHNIEKEN

Een belangrijk onderdeel van effectieve communicatie is luisteren. Hoe goed bent u in het luisteren? Hoeveel van wat uw spelers zeggen hoort u eigenlijk? Luister naar wat de spelers u te vertellen hebben en toon aan werkelijk geïnteresseerd te zijn in hun ideeën, suggesties en gevoelens. Goed luisteren is een moeilijke communicatievaardigheid om goed aan te leren. Net als alle vaardigheden heeft het veel oefening nodig om een goed luisterend oor te worden.

De volgende technieken kunnen worden gebruikt ter verbetering van uw luisterende vaardigheden.

- **Aandachtig Luisteren.**
Goed luisteren begint bij de teambegeleider/sportleider die aandacht schenkt aan de speler, die dit laat zien door zijn of haar gezichtsuitdrukkingen en bewegingen, en door stil te blijven terwijl de speler aan het woord is. "Oog om oog contact" met de speler op een gelijk niveau is belangrijk. Al deze kenmerken geven aan dat u als teambegeleider/sportleider startklaar bent om te luisteren.
- **Herhalen/samenvatten.**
In uw eigen woorden herhalen wat u denkt dat een speler heeft gezegd om te "controleren" of de speler dat bedoelt. Het herhalen geeft u inzicht in hoeverre u een compleet beeld hebt van wat er is gezegd. Alle vlakken van misverstand kunnen vervolgens worden toegelicht door de speler.
- **Overbrugging.**
Mondeling geeft u aan dat u begrijpt en exact volgt wat de speler zegt, door het gebruik van overbruggende woorden zoals "ik begrijp het" en "oké, ja".
- **Verduidelijking.**
Vraag de speler om te verduidelijken of uit te leggen over iets dat hij/zij heeft gezegd. Streef naar duidelijkheid door vragen te stellen bij een opmerking van de speler die u niet begrepen heeft. Vragen om verduidelijking toont interesse naar en in de speler.

Besteed na afloop van een training of wedstrijd een paar minuten aan het luisteren naar uw spelers. Geef aan welke punten goed zijn gegaan en de punten waar de spelers en/of teambegeleiders/sportleiders aan (moeten) werken.

Vragen die dan kunnen worden gesteld zijn:

- Wat gaf je veel plezier? Wat vond je leuk?
- Wat heb je vandaag geleerd?
- Wat ging er goed bij jou?
- Hebben jullie elkaar aangemoedigd?
- Wat zou je (anders) willen doen bij de volgende training/wedstrijd?
- Wat ging goed vandaag en wat kon beter?

FEEDBACK

Verbale (mondelinge) **feedback** is het geven van een terugkoppeling op wat is gezegd of gebeurd. Geef feedback op een positieve en informatieve manier. Wees duidelijk en beknopt in de feedback die u geeft.

BELANGRIJK!

Het geven van feedback kan diegene voor wie de feedback is bedoeld motiveren, maar wordt de feedback op een verkeerde manier gegeven dan kan het juist demotiveren.

EFFECTIEVE FEEDBACK

Vooraf bij het helpen te leren, te verbeteren en te ontwikkelen wordt het geven van feedback gebruikt en is het geven van effectieve feedback essentieel voor de motivatie, kennis en zelfbeeld van uw spelers. Het is een belangrijke sleutel tot succesvolle instructie.

Zes aspecten en voorbeelden van effectieve feedback

Specifiek	vs	Algemeen
Constructief	vs	Destructief
Eerder	vs	Later
Streef naar helderheid	vs	Verkeerd begrepen
Positief	vs	Negatief
Gericht op veranderlijk gedrag		

1. Specifiek vs algemeen

Specifieke feedback bevat precieze informatie over wat de speler zou moeten proberen te doen om iets te verbeteren.

Voorbeelden:

Specifiek (en effectief):

"Wanneer je naar je linkerkant draait, lijkt je uit balans te zijn. Probeer meer naar voren te leunen, richting het middelpunt van de draai en buig de binnenkant van jouw been meer,"

Algemeen (en ineffectief):
"Je draait niet correct."

2. Constructief vs destructief

Constructieve feedback herkent aspecten van het gedrag van uw spelers en stelt positieve maatregelen voor verbetering. Het is gericht op waarneembaar gedrag. Het moet niet gericht zijn op persoonlijke karaktertrekken van de speler. Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen de waarde van de speler als individu en het vermogen van de speler om de kwalificatie uit te voeren. Bijvoorbeeld, het mag niet zo zijn dat een speler een negatief gevoel krijgt over zijn eigenwaarde, omdat de speler een verkeerde pass-techniek laat zien.

Voorbeelden:

Constructief (en effectief):

"Wanneer je de puck passt, doe je alles helemaal goed. Echter, wanneer je een pass ontvangt, laat je de puck afketsen op het blad van jouw stick. Als de puck eraan komt, laat dan jouw stick(blad) wat met de (richting van de) puck naar achter te bewegen om de puck stil te leggen."

Destructief (en ineffectief):

"Je passt de puck best goed, maar een pass ontvangen kun je echt niet! Wat ben jij slecht zeg!"

3. Eerder vs later

Effectieve feedback wordt gelijk gegeven, niet later. Het wordt zo spoedig mogelijk gegeven nadat de speler iets doet. De speler heeft dan nog goed in zijn of haar geheugen of "gevoel" wat er is gebeurd. Hij/zij begrijpt dan beter waar u het over heeft en is beter in staat om weer van uw feedback te leren.

Voorbeeld:

Als u het schieten van de puck op een bepaalde manier wilt stimuleren, zult u iets positiefs moeten zeggen, direct nadat het individu de oefening uitvoert. En als uw spelers uw opbouwende en corrigerende feedback direct kunnen uitproberen, heeft de gegeven feedback een nog meer effect.

4. Streven naar helderheid vs verkeerd begrepen

Om ervoor te zorgen dat uw feedback duidelijk is begrepen, vraag het na bij de speler.

Voorbeeld:

Vraag uw spelers om te vertellen wat zij denken dat u hebt gezegd of wat zij ervan vinden wat ze van u moeten doen. Als ze het goed hebben kunt u de boodschap versterken ("Ja, dat is helemaal goed"). Als ze het verkeerd hebben, kunt u de uitleg toelichten ("Dat is niet wat ik bedoel. Wat ik bedoel is...").

5. Positief en informatief vs negatief en nutteloos

Effectieve feedback heeft twee hoofdonderdelen. Het is in het algemeen positief en informatief. Het stelt de speler gerust. Het geeft ook de informatie die nodig is om een probleem of fout te corrigeren. Wanneer een fout wordt gecorrigeerd, zeg dan eerst tegen de speler wat goed is gegaan, zodat de speler dan ook weet wat correct is uitgevoerd. Dit is

tevens constructief en motiverend. Vervolgens zegt u tegen de speler wat er moet gebeuren om de fout te corrigeren. Eindig altijd met een positieve noot, bijvoorbeeld door aan te moedigen dat de speler meer tijd moet besteden aan dat onderdeel of die techniek.

Voorbeeld:

"Het stickhandelen gaat helemaal goed, maar het passen van de puck kan beter. Als je een pass geeft, wijs dan met je stickblad naar de plek waar je naartoe wilt passen. Ok? Probeer nog maar eens."

6. Gericht op Veranderlijk gedrag

Feedback geven op basis van veranderlijk gedrag helpt de speler te focussen op een verandering die binnen handbereik ligt. Het doet de speler absoluut niet goed om te worden geïnformeerd door de teambegeleider/sportleider dat hij of zij 'te klein' of niet sterk genoeg is, aangezien dit iets is waar de speler zelf niet direct iets aan kan veranderen.

Voorbeeld:

"Doordat je nog klein bent, wordt je snel en makkelijk omgeduwd. Probeer nu je schaatsen iets verder uit elkaar te zetten en te houden als ze tegen je aanrijden. Dan sta je steviger en val je minder snel."