



Træneren som kommunikator og konfliktløser

En praktisk håndbog til dig, der fungerer
som leder og rollemodel i Silkeborg IF.

Udarbejdet af

Eddie Kragelund

Børnekonsulent Silkeborg IF

”Med det formål, at synliggøre vores værdier og inspirere klubtrænere i og omkring Silkeborg”

Seneste revidering: 18. juni 2013





Den anerkendende kommunikation

Den anerkendende kommunikation har vi valgt at inddrage, når vi skal finde løsninger på, hvordan træneren kan styrke en spillers selvværdsfølelse, skabe et godt træningsmiljø for den enkelte og forbedre fællesskabet på holdet.

I SIF ser vi den anerkendende kommunikation som et markant modspil til en ofte praktiseret fejlfindings-/nul tolerancekultur. Det anerkendende perspektiv betyder i al sin enkelthed, at man vælger at fokusere på alt det positive, på den og de kompetencer hos spilleren, der allerede fungerer godt, og spillerens umiddelbare behov og ønsker for fremtiden. Det betyder, at man som træner arbejder fremadrettet med fokus på håb, drømme og visioner snarere end at fokusere på fortidens problemer og fiaskoer.

Dog fordrer den anerkendende tilgang til spillerne ofte samtaler på tomandshånd, hvilket i konkrete situationer kan skabe et dilemma, da træneren fortsat har ansvaret for holdets resterende spillere, og ikke bare kan "gå fra".

Effekten af anerkendelse:

- Spillerne føler sig godt tilpas af det anerkendende sprog, de vokser, de føler sig anerkendt.
- Relationer blandt spillere og trænere vokser og føles mere sikre. De bliver dybere og mere samarbejdende.
- Spillerne bliver tillidsfulde og udviklende - som et resultat af processerne.
- Spillerne lærer mere ved at undersøge, hvad de er gode til.
- Sprog er genererende og åbner muligheder for vækst og dialog.
- Sprog skaber flere muligheder for fremtiden.





Transaktionsanalysen

Transaktionsanalysen er en teori om at tale ud fra samme perspektiv. Det er en enkel model til at analysere kommunikationen i samtaler. Målet med transaktionsanalysen er at placere de overordnede roller, som kan optræde i en samtale.

Transaktionsanalysen bygger på den antagelse, at alle mennesker består af tre jeg-tilstande, som alle er tilgængelige, og at vi mere eller mindre smidigt skifter imellem disse. De tre tilstande er:

Forældre-jeg'et: Dette jeg består af ting, vi primært har lært af vore forældre samt andre voksne, der har haft indflydelse på os som børn. Dette kan være holdninger, fordomme og normer.

Kendetegnet ved:	Sprog:	Tonefald:	Kropssprog:
At være kritisk At være dominerende At være bedrevidende	Lad være med det Hvis jeg var dig Nu skal du se, hvordan du skal gøre	Autoritært Støttende	Løftet pegefinger Se ned på (nedladende) Brystet frem

Voksen-jeg'et: Er de data, som vi indsamler gennem livet. Det er ud fra disse data, vi træffer beslutninger og løser problemer. Voksen-jeg'et lytter også til de to andre jeg'er. Dette er altså den fornuftige og saglige del af vores personlighed.

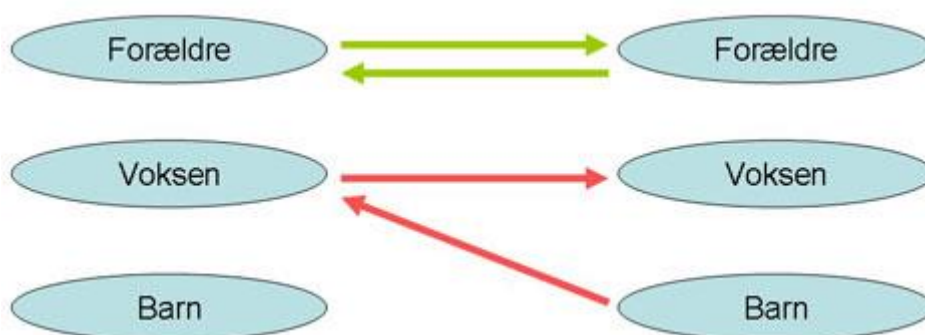
Kendetegnet ved:	Sprog:	Tonefald:	Kropssprog:
Saglig Rationel Logisk Velovervejet	Jeg skønner Det er min opfattelse	Klar Rolig Objektiv	Øjenkontakt Ser lige på Afslappet Ligefrem

Barne-jeg'et: Dette er den del af personligheden, som indeholder nysgerrighed, spontanitet og kreativitet, men også oprørskhed og fjelighed. Dette jeg kan deles op i både det frie barn og det tilpassede barn.

Kendetegnet ved:	Sprog:	Tonefald:	Kropssprog:
Impulsiv Følelsesmæssig Spontan Kreativ Sjov	Jeg rørte ham ikke! Er du blind, dommer!	Højt Ophidset Forurettet	Alle følelsesudtryk Store åbne øjne Kigge opad



Disse *jeg-tilstande* indeholder forskellige følelser, oplevelser, adfærds- og kommunikationsmønstre, og det er disse adfærds- og kommunikationsmønstre, der afspejler, hvilken *jeg-tilstand* man befinder sig i på det tidspunkt, samtalen finder sted. En af de tre *jeg-tilstande* vil ofte være mere fremtrædende end de andre, og den *jeg-tilstand*, man befinder sig i, vil også blive påvirket udefra af den ydre rollefordeling.



Eksempler på dette kan være træner-spillerforhold, hvor træneren ofte vil tale fra sit *forældre-jeg* og spilleren fra sit *barne-jeg*. Dette er et eksempel på, at kommunikationen er *asymmetrisk*. Et eksempel på et symmetrisk forhold kan være to spillere, der begge taler ud fra f.eks. deres *barne-jeg*, eller to trænere der begge taler ud fra deres *voksen-jeg*.

Den måde, vi kommunikerer på, er med til at identificere os som personer og omvendt - vores identitet og selvopfattelse kommer til udtryk gennem vores kommunikation.

- Vigtigt at trænerne har en forståelse af betydningen af, at alle parter omkring fodbold kommunikerer hensigtsmæssigt og fornuftigt
- Vigtigt at trænerne har kendskab til og bevidsthed om de forskellige *jeg-tilstande*



Aggression, submission og assertion

Overordnet findes der tre forskellige adfærdsmåder, hvorpå man kan kommunikere med hinanden. Disse bliver benævnt som *aggressiv, submissive eller assertiv kommunikationsadfærd*.

En *aggressiv* adfærd tager udgangspunkt i at ville dominere og vinde over sin samtalepartner, og dette gøres ved at være krænkende og ydmygende overfor denne.

Aggressiv adfærd kan beskrives på følgende måde: "Dette er, hvad jeg tænker, føler og ønsker – hvad du tænker, føler og ønsker har ikke nogen betydning, for i forhold til mig er du simpelthen for dum og ubetydelig!"

Det selvudslettende, passive og undskyldende er dominerende i *den submissive adfærd*: "Hvad jeg tænker, føler og ønsker, skal I endelig ikke tage jer af – det betyder nemlig ikke noget, for i forhold til jer er jeg ganske betydningsløs."

Assertion er den sidste kommunikationsadfærd, som også er den, man bør sigte mod i samtaler. Man er her i stand til at udtrykke egne meninger uden at krænke eller ydmyge sin samtalepartner, og samtidig er man interesseret i dennes meninger.

Assertion kan beskrives som følgende: "Dette er, hvad jeg tænker, føler og ønsker. Sådan opfatter jeg situationen. Men hvordan du ser situationen har naturligvis lige så stor betydning."

For at kunne benytte sig af en assertiv adfærd skal man ikke kun være bevidst om sit ordvalg, men også sit nonverbale udtryk. Man skal have selvtillid, for uden tro på egne meninger kan man heller ikke udtrykke dem. For at være i stand til at udtrykke egne meninger skal man ikke kun have kendskab til assertiv-teori, men også til almene kommunikationsfærdigheder, som sætter os i stand til at gennemføre en samtale, f.eks. aktiv lytning, brugen af åbne spørgsmål, osv.

- Træneren skal have en forståelse af vigtigheden af begrebet empati





Konflikt – sådan tackler du den

Hvad gør du, hvis en sur far skælder ud over, at boldene ikke er pumpede, eller en vred mor konfronterer dig med dine træningsmetoder?

Få tips til hvordan du bliver bedre til at tackle konflikter





Vær bevidst om dine grænser

Konflikter og uenigheder er naturlige i fodboldverdenen, fordi trænerne er engagerede og passionerede. Men det er vigtigt at skelne imellem uenigheder og konflikter. Uenigheder er gode, fordi de er med til at skabe debat, udvikling og forandring. Konflikterne opstår, når vi blander følelser ind i det. Når vi bliver personlige og går efter manden i stedet for bolden.



Hvordan du som træner tackler konflikter afhænger af, hvem du er som person, og hvad du har med dig i bagagen. Vil du fight, flight or freeze – altså kæmpe, flygte eller fryse.

Hvis du er opvokset med mange skænderier, så kan din første reaktion være at fare i flæsket på den, der har startet en konflikt. Eller også orker du slet ikke konflikter og forsøger for alt i verden at løbe fra dem. Kommer du derimod fra en familie, hvor man for det meste har kunnet løse konflikter i god dialog med hinanden, så har du helt andre forudsætninger for at håndtere konflikter.

Udgangspunktet er, at du skal kende dig selv og din fortid godt. Det handler om at passe på sig selv og om at kunne være i en konfliktsituation uden hverken at gå i kamp eller underkaste sig.

Fantasien er din fjende

Det er vigtigt at tale med hinanden, hvis man som træner undrer sig over, hvorfor en forælder ikke længere vil hilse eller ser den anden vej. Ofte er det kun den ene part, der kender konflikten, så hvis du kan mærke, at noget har forandret sig, så skal du måske hen og spørge hvorfor. Du kan aldrig gætte dig til, hvad andre tænker. Fantasien er din fjende, for den udfylder de huller, som du ikke får talt med den anden om. Det giver altid et forkert billede af situationen. Man skal være opmærksom på, at nogle vil bringe konflikter fra tidligere med sig. Så hvis en på holdet eller en forælder har oplevet problemer med en træner, er de måske mere mistroiske over for en ny og farer hurtigere op over småting.





Lyt dig gennem konflikten

I konflikthåndtering er empatisk lytning et af nøglebegreberne. Det handler om at lytte med øjne, ører og hjerte, uden at du føler dig forpligtiget til at løse konflikten. Du skal forholde dig nysgerrigt til situationen og undersøge, hvad der foregår bag den andens briller i stedet for at gå i kamp. Når du lytter og undersøger, vil den anden føle sig set og hørt, og det er det allervigtigste, når vi skal få en konflikt til at lægge sig. Mange synes, det er svært at vise empati, mens et andet menneske skælder ud. Men som regel er mennesker jo relativt fornuftige, selvom ord kan være voldsomme. Hvis det slet ikke hjælper at lytte og spørge, eller hvis du føler dig truet eller bange, så skal du gå.

Det anerkendende sprog

Vi skal være fuldstændigt klar på, hvad rammerne er. Vi skal være enige om, hvad vi kan acceptere, og hvad vi ikke kan. Generelt møder vi et stigende forventningspres fra forældrene. De stiller krav til klubben. I SIF er det vigtigt, at vi møder forældrene i deres frustration og bruger et anerkendende sprog. Det er vigtigt at gå ind i dialogen.

Klæd trænerne på til konflikter

Det første skridt til at håndtere konflikter i SIF er at vide, hvad man skal gøre. Derfor skal alle i SIF kunne svare på følgende tre spørgsmål:

Hvordan skal du reagere, og hvad skal du gøre:

1. hvis du selv er en del af konflikten?
2. hvis en forælder eller en anden fra SIF kommer til dig med en konflikt?
3. hvis du opdager, at noget ikke er, som det plejer mellem andre?

Hvis alle ved, hvad de skal gøre, er SIF klædt godt på til at håndtere og løse konflikter og undgå, at de eskalerer. Det er umuligt at forebygge alle konflikter, men de fleste mennesker kan blive bedre til at håndtere dem.

