

Part7. コミュニケーションの原則

コーチとして貴方がする全てのことは、それがスキルを教える、選手を刺激する、選手に耳を傾ける、選手の問題を解決する、チームのパーティーを開くことであろうとなかろうと選手とのコミュニケーションを通して行われます。有能なコーチであるためには、効果的なコミュニケーションスキルを持っていることが重要です。

この章を完了するとき、貴方は

- グループ、サブグループ、そして個人ベースの選手との、そして親（コーチ）と子供の間での効果的なコミュニケーションの原則を確認し、そして理解する、
- 効果的なコミュニケーションは言葉によるものと言葉を用いない二つがあることを理解する、
- 効果的なコミュニケーションスキルの発達には声と体を使うことを認識する、
- 効果的なコミュニケーションの一つの構成要素として、リスニングテクニックを確認し練習する。

効果的なコミュニケーションの原則

ホッケーのコーチとして、グループとして、選手のサブグループ（例えばプレーを一緒にするフォワードライン）として、そして個人としての選手とコミュニケーションを取ることが必要です。一度にコミュニケーションをしている選手の人数に関係なく、効果的に意思を伝えるために同じ原則が用いられます。

熱心なコーチである

チームの熱心な指導者としての役割を確立する。貴方の熱心さは選手のホッケーの楽しみに影響を与えます。

積極的なコーチである

積極的なマナーで選手と交流する。求められる行動のよい手本を示す。絶え間ない批判や選手を怒鳴りつけることは彼らの参加しようというモチベーションを下げるので、頻繁に選手に心からの称賛や励ましを与える。

多くを要求するが、思いやりがある

選手に何を期待しているかははっきりと明らかにする。貴方の期待は彼らの能力と経験をベースとすべきです。道理にかなった現実的なもの以上を期待しない。

選手とのコミュニケーションは首尾一貫している

一つの状況から他の状況（例えば、練習から練習、ゲームからゲーム、練習からゲーム）、そして選手の全てと首尾一貫したマナーでコミュニケーションをする。一貫性のないマナーでのコミュニケーションは、貴方が何を意図しているのか、彼らに何を期待しているのかに関して選手を混乱させます。そして彼らの貴方への尊敬も低くなるでしょう。

- 9.1 -

優れたリスナーである

よいリスニングは効果的なコミュニケーションの一つの大切な構成要素です。早く聴く態度を示さない。選手は彼らの気持ち、関心事、貴方への提言を表現するでしょう。

スキルエラーを確認し訂正しているときに効果的なフィードバック与える

ポジティブで情報を与えるマナーでフィードバックを与える。フィードバックは明確かつ簡潔です。エラーを訂正するときは、何が上手になされたかを最初に選手に話します。スキルのどのパートが正しく出来ているかを選手は知ります。それから選手にエラーを訂正するのに何をしなければいけないかを話します。スキルにもっと時間を費やすように選手を励まし、いつもポジティブな態度で終わります。個人としての選手の価値をスキルを行う選手の能力と区別することが大切です。例えば選手が不適當なパスのテクニックを披露したからといって、選手の自尊心にマイナスの影響を与えるべきではありません。

それぞれの選手のチームへの貢献を説明する

全ての選手はチームのパートです。コーチはチームに貢献する各選手の能力への信頼を示すべきです。貴方と選手は各選手のチームへの貢献を尊重すべきです。お互いのチームへの貢献を支えるために、選手はコーチから励まされるべきです。

全ての選手を個人として扱う

個人のニーズに敏感であることと、貴方は個々として彼らを気にかけていることを全選手に示すことは大切です。全ての練習とゲームで個人的に全ての選手と話す努力をします。選手を彼らの名前を呼んで迎えます。

それぞれの選手のファイルを保持し、そのファイルに何があるのかを選手と話し合います。選手が持っている特定の問題への提案した解決案をファイルに含んでもよい。

他の選手と同じマナーで貴方の子供とコミュニケーションする

自分自身の子供をコーチする親はしばしば子供たちに非現実的な期待をかけます。もし貴方が自分の子供をコーチするなら、チームのほかの選手にするように子供を扱うことを覚えておく。そして他の選手以上に彼らに要求しない。

同じように、貴方が自分の子供をコーチするなら、彼らをえこひいきしているような態度を避ける。全ての選手にするように自分の子供を個人として扱うことが大切です。でも特別扱いはしない。

非言語コミュニケーション

コミュニケーションは言葉によるものと言葉を用いないものがあります。「きょうはコーチ機嫌がいいね。」「負けたからコーチ怒っているね。」選手はどうして分かったのでしょうか？貴方はどういう風に伝えたのですか？コーチは行動、顔の表情、腕と手の使用、体の姿勢、全体的なポーズ、触る行為、そして声の特徴で多くのメッセージを選手に伝えます。

- 9.2 -

試合の前に貴方はどのような行動をしますか？ゲーム中に貴方は何をしますか？チームが勝った/負けたとき、どんな行動をしますか？練習/ゲームで選手が間違いをする時、貴方は何をしますか？コーチの言葉を用いない行動は、選手に言葉で伝える何かあるものを反映するべきです。貴方が言っていることと矛盾していないことを示す方法で行動する。例えばチームイベントの時間を守ると貴方が選手に求めるならば、貴方の行動はこの要求を反映するべきです。

貴方が選手に言葉を用いないで何かを伝えることは、言葉で伝えるのと同じくらい大切です。例えば選手が相手選手をスラッシュしたが、ペナルティは科せられなかった。コーチは言葉でこの違反行為に不賛成の意を表さなかったため、この選手と他の選手にこのようなアンスポーツマンライク・コンダクトを承認したことになります。

非言語コミュニケーションの肯定的な例は、いいプレーをした選手を好意的なアイコンタクト、笑顔、そして背中を軽くたたいて（激励の言葉で）迎えるコーチで説明されます。否定的な例は足を大きく開き、口を堅く閉ざし、目を細め、腕を堅く組み、そして頭を左右に振っている怒ったコーチで説明されます。貴方が自分の行動で選手に送っているメッセージに気づくと事が大切です。貴方が選手に受け止めて欲しいメッセージを、言葉によって、そして言葉を用いないで伝えることを確実にしてください。

他の人の非言語の行動を検討するのも大切です。なぜならこのフォームのコミュニケーションは簡単に人を誤って導いたり困惑させたりします。例えば選手がインストラクション中に笑います。この選手はコーチを笑っているのでしょうか、今与えられたアイデアが面白かったのでしょうか、または学校で起こった何か面白かったことを考えているのでしょうか？選手の行動を解釈するマナーが貴方のリアクションを決めるでしょう。

しばしば言語と非言語コミュニケーションが違ったメッセージを伝えるとき、私たちは非言語を信じる傾向があります。なぜならば、もともと私たちは大部分の非言語の行動は無意識でコントロールするのは難しく、だから本当の気持ちを表していると認識しているからです。

コーチのために

インストラクションの間に笑ったりまたは顔をしかめていた選手を考えながら、この選手の行動がどう解釈されたかによってコーチが取る異なったリアクションを下に列挙しなさい。

声と体の効果的な使い方

選手との効果的な言語と非言語のコミュニケーションは、貴方がどの程度声と体を使ったかで影響を受けます。

声の効果的な使い方

次のものは貴方の声を効果的に使う提言です。

- はっきりと話す、そして話すときは選手とアイコンタクトをする。
- 定期的に貴方から一番遠くに離れている選手を注意深く見る。彼らに聞こえているはっきりした徴候が見えますか？もしはっきりしないならば、彼らに尋ねなさい。
- 何回か遠くまで貴方の声を届ける必要がある（例えばアリーナで）こと以外は、普通に話している声よりほんのわずかな大きな声を使う。必要以上に大きな声で話すことは、選手が彼ら自身で騒音を立てるのを奨励します。多くのコーチは声を低くすることで選手を落ち着かせることができます。なぜならそれを聞くには細かな注意を必要とするからです。やってみなさい。
- さまざまに変わる気分（例えばエネルギーに、忍耐強く、真面目に、心配そうに）を伝えるために、抑揚を使うかまたは声の音調を変えます。
- スキルをデモンストレーションし説明するのは最大限で3分です。最初にスキルをデモンストレーションし、それから説明する。
- スキルを説明しているときは、コーチをしている選手の年齢とレベルで簡単に理解できる言葉を使う。貴方の説明を理解している/していないは選手のリアクションを見ていなさい。

コーチのために

私たちはしばしば言葉で感情を表現しますが、どのように言うかでもっと感情を伝えます。賞賛、驚き、困惑、そして貴方が考えられるほかの感情を、声の調子だけで表現するやり方で名前や短いフレーズを繰り返す。

体の効果的な使い方

次のものは効果的に貴方の体を使う提言です。

- 選手の間を動く。そうすれば選手は貴方がいくらかの時間をそれぞれの選手と過ごしていると感じます。
- 選手と持ちたいと思う個人的な係わり合いの範囲でコミュニケーションするために、あなた自身と選手の間で維持している距離とポジションを変化させる。例えば遠くに離れて立っているよりかなり近くに立ち選手に向きあうことは、もっと直接的な係わり合いを望んでいることを示します。
- 全ての選手と定期的にアイコンタクトをする。これは彼らを安心させるだけでなく、誰が聴いていて理解しているといった価値のあるフィードバックを貴方に与えます。
- 手を背中や肩に置くまたは背中や肩を軽くたたき、腕をしっかりとつかむ、または肩に腕を回すなどは関心やサポートを伝えるパワフルな方法です。しかし頭を軽くたたきことは幼少のときに触られたことを個人は思い出します。選手に対して行われたとき、彼らは下に見られていると見くびられていると解釈するかもしれないと覚えておく。
- 可能な限りいつでも全ての選手の方を向く。貴方の背中を向けることは敬意を払われていないと受け取られるかも知れません。また背中を向けることで、価値のある非言語コミュニケーションツールである顔の表情の効果を失います。
- 貴方の体を使った表現が選手に送っているメッセージを知っておく（例えば顔、腕と足の使い方、目の動き）。

注意を引く方法

声と体を使って次の方法で選手の注意を引くことができます。

- それぞれの練習の前に、集まるための特定のエリアを指定する。
- 注目をほのめかすシグナル（例えばホイッスル、スティックを上げる）を使う。ホイッスルが使われる時は、最初の注意を引くために丁度よい強さと長さで吹く。
- 選手をグループに集め、彼らの全てとアイコンタクトをする努力をする。
- もし一人か二人の選手が注意を払っていなければ、彼らを直接見てそして彼らの名前を呼んで注意を促す。もし選手が絶えず妨げるならばその選手をグループから離し、練習を続け、後でこの特定の選手と話をするのがベストかも知れません。

貴方が選手の注目を突然失い始めたら、次のように自分自身に聞く。

- 私ははっきりした直接的なマナーで話しているか？
- 全ての選手はよく見て聞くことが出来ているか？もしそうでないなら、彼らをアレンジしなおす。

- デモンストレーションおよび/または説明で私は時間を取りすぎていないか？

コーチのために

次のチャートを使って、選手とどのくらい効果的にコミュニケーションをしているかを査定する。それぞれのステートメントで、貴方を一番よく述べている文字を丸で囲む。選手に貴方に関してチャートを完成させることもできます。この方法で、貴方が認めるのと同様に選手が認めているかどうか知ることができます。

	常に	しばしば	時々	一度もない
1. 熱心さを表す。	A	O	S	N
2. 積極的なマナーで行動する。	A	O	S	N
3. そんなに要求はしない。	A	O	S	N
4. 首尾一貫したマナーでコミュニケーションしている。	A	O	S	N
5. 選手の言うことにちゃんと耳を傾けている。	A	O	S	N
6. 効果的なフィードバックを与えている。	A	O	S	N
7. それぞれの選手の貢献を認識している。	A	O	S	N
8. 全ての選手を個人として扱っている。	A	O	S	N
9. 他の選手と同じように私の子供をコーチしている。	A	O	S	N
10. 私の言葉を用いない行動がどんなメッセージを伝えているのか知っている。	A	O	S	N
11. ボディランゲジと言葉は同じメッセージを伝えているのを確実にする。	A	O	S	N
12. 声と体を効果的に使っている。	A	O	S	N

エクササイズ 2

前のチャートで略述された自己評価以外で、どの程度貴方が選手とコミュニケーションをしているかを評価するためにどんな方法を使うことができますか？このリストを始めるにあたり、方法は次のものを含みます。

- アシスタントコーチ、選手、親からのフィードバック
- ビデオテープやレコーダーの利用

リスニングテクニック

効果的なコミュニケーションの一つの大切な構成要素はリスニングです。貴方はどの程度リスナーですか？選手が貴方に話したことのどのくらい貴方は実際に聞いていますか？選手の話に耳を傾けることは、貴方が彼らに関心を持ち、そして本当に彼らの気持ち、考え、提案に興味を持っていることを相手に知らせます。

よいリスニングは習得するには難しいコミュニケーションスキルです。全てのスキルのように、よいリスナーになるためには練習を必要とします。次のテクニックは貴方のリスニングスキルを上達させるために使用できます。

注意深いリスニング

リスニングはコーチが選手に注意深くすることから始まります。それは貴方の顔の表情とジェスチャー、そして選手が話している間静かにしていることで表わすことができます。同じレベルで選手と目と目を

合わせることは大切です。これらのアクションは貴方がコーチとして聴く用意が出来ていることを選手に示します。

パラフレーズする（分かりやすく言い換える）

選手が意味したことかどうかを知るために、選手が話したと思うことを貴方の言葉で繰り返す。パラフレーズすることは、貴方が言われたことを完全に理解しているかどうかを確かめることを可能にします。そしてコーチが正しく情報を解釈したかどうかのフィードバックを選手に与えます。誤解の箇所は選手が説明します。

ブリッジする（話を先に続けさせるためのつなぎ）

「そうだね」や「はい」のようなブリッジワードを使って、選手が話していることに貴方はついていている事や理解している事を言葉で知らせます。

再び述べる

最後のフレーズや選手の言いたいいくつかの言葉を何も変えないで繰り返す。

解明を求める

選手が言った何かについて、明らかにするとか発展させるように頼む。解明を求めている間、貴方が分からなかった選手の特別なコメントについて質問する。解明を求めることは貴方の選手への興味を示します。

コーチのために

練習やゲームの後、選手の話聞くために数分間費やす。上手く行ったエリアと選手および/またはコーチが努力しなくてはならないエリアのフィードバックを貰う。

質問は

- あなたが本当に楽しんだのは何をしていたときですか？
- 貴方が今日学んだもの一つは何ですか？
- 何が上手く行きましたか？
- お互いに励ましましたか？
- 貴方が次の練習/ゲームでやりたいもの一つは何ですか？
- 今日起こったよかったこと一つは何ですか？

効果のないリスニングの例

選手：「コーチ、今日の試合、ちょっと心配なんだけど。」

コーチ：「オッケー、みんな、ウォーミングアップの用意をしよう。」

選手：「コーチ、あの～。話が...。」

コーチ：「オッケー、みんな、レッツゴー。」

選手：「コーチ、あの～。」

コーチ：「なに？」

選手：「試合、心配なんだけど。」

コーチ：「心配するな、ジョニー...。」（**頭をかるくたたいていることに注意、体の効果的な使い方に反しています**）

選手：沈黙

コーチ：「オッケー、みんな。そこからでしょう。」

効果的なリスニングの例

選手：「コーチ、今日の試合、ちょっと心配なんだけど。」

コーチ：「えっ、心配？（ブリッジ）。」（**視線を合わせる。**）

選手：「はい、みんなと話してから怖い気持ちになったんです。」

コーチ：「みんなと？（再び述べる）」

選手：「はい、みんな相手チームはかなりいいって言いました。」

コーチ：「そう、相手チームがいいからって心配してるの。そうかい？（パラフレーズ）。」

選手：「はい、そうです。」

コーチ：「何故これが心配なの？（説明を求める）。」（**2人間の距離が近くなっているし同じ目線である。**）

選手：「分からない。多分僕が上手くないから。」

コーチ：「ジョン、君のゴールについて話し合ったときを覚えてる？君自身のゴールを達成するように頑張ることがもっとも大切だと僕らは同意したよね。そう、今夜の君のゴールは出来る限り一所懸命プレーすることだよ。他の人がなにをするかは僕にとってたいした問題じゃない。君が出来る事は最大の努力をすること。誰も出来ないようなやつをね。」（**同じレベルで目と目をあわせている。**）

選手：「オッケー、コーチ。気分がよくなってきた。」

コーチ：「そう、君はだいじょうぶだよ、ジョン。オッケー、みんな、ウォーミングアップの用意をしよう。」

コーチのために

効果的なリスニングスキルを示したときと比較して、コーチが効果のないリスニングスキルを示したとき、選手に何が起こりますか？

サマリー

- 効果的なコミュニケーションスキルを発達させることは、有能なコーチになるために必要です。
- コミュニケーションは言葉によるものと言葉を用いないものがあります。
- リスニングは効果的なコミュニケーションの一つの構成要素です。リスニングテクニックは注意深さ、パラフレーズ、ブリッジ、再び述べる、そして解明を求めるを含みます。