

LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN ENTRENADORES DESDE LA PSICOLOGÍA

MARLON ARLEX ORTIZ CARO

RICARDO PÉREZ AGUDELO

SANTIAGO ZAPATA ÁLZATE



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2018

LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN ENTRENADORES DESDE LA PSICOLOGÍA

MARLON ARLEX ORTIZ CARO

RICARDO PÉREZ AGUDELO

SANTIAGO ZAPATA ÁLZATE

Trabajo de grado presentado para optar al TÍTULO de PSICÓLOGO

Asesor: Martha Nancy Arias Henao, Magister (Mg) en Psicología



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2018

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo, a mi hermana por ser mi motivación y a todas las personas que aportaron a mi formación.

A mis padres y a mi hermano por su apoyo incondicional, a mis docentes por toda la formación académica a lo largo de la carrera y a todas las personas que me hicieron crecer como profesional y como persona.

A mi madre, mi hija y mi familia.

Agradecimientos

A Dios. Por darnos sabiduría, fuerza y disciplina para culminar el proceso académico y sacar adelante el trabajo de grado.

A la Decana Ángela María Urrea, por sus enseñanzas, guía, comprensión, paciencia y valiosos consejos a lo largo del trabajo.

A nuestra asesora Martha Nancy por toda la asesoría y acompañamiento que nos brindó.

A todos los docentes que estuvieron presentes en nuestra formación.

Al Inder de Envigado, y entrenadores por permitirnos desarrollar esta investigación en el ámbito deportivo.

Tabla de contenido

Abstract.....	7
Introducción	8
1. Planteamiento del Problema.....	9
2. Justificación.....	10
3. Objetivos	12
3.1. Objetivo General.....	12
3.2. Objetivos Específicos.....	12
4. Marco Referencial	13
4.1. Marco de antecedentes	13
4.2. Marco teórico.....	19
4.3. Marco ético legal	27
5. Metodología	30
5.1. Tipo de estudio	30
5.2. Diseño de estudio.....	31
5.3. Poblacion.....	31
5.3.1. Muestra.....	31
5.4. Técnicas de recolección de información	31
5.5. Procedimiento.....	33
6. Resultados	33
7. Discusión.....	36
8. Conclusiones	38
Referencias.....	39
Anexos.....	42

Resumen

La investigación se realiza para determinar los estilos de comunicación que tienen los entrenadores de los equipos representativos en las categorías departamentales del Inder de Envigado con sus deportistas. Se analizó el 30% de los entrenadores de las diferentes disciplinas deportivas por medio de entrevistas semiestructurada y observación participante y no participante, se logra identificar que los entrenadores desarrollan un estilo de comunicación diferente de acuerdo a la experiencia y estructura de formación. Los resultados muestran cómo la comunicación es la forma de interactuar con los deportistas por medio de instrucciones que aumenten el rendimiento deportivo, dando enseñanzas, generando motivación y muchas veces afectando el estado de ánimo de los deportistas, también se evidencia que la información transmitida en ocasiones es agresiva, pasiva y asertiva, de acuerdo a la situación y contexto en que se desarrolle ya sea en entrenamientos, competencias y al ganar o perder un partido.

Palabras clave: Comunicación, estilos de comunicación, entrenador, deportista.

Abstract

This research goal is to determine the types of communication that coaches for the representative teams in departmental categories of Inder-Envigado have with their athletes. 30% of the coaches from different sport disciplines were analyzed through semi-structured interviews and participant and non-participant observation. It was established that coaches develop a communication style according to experience and academic training. Results show how communication is the way to interact with the athletes by the use of instructions that improve the sport performance while giving lessons, producing motivation and often influencing their mood. It was also concluded that the information transmitted may be aggressive, passive and assertive depending on the situation and the context: training sessions, competitions and the winning or lossing of a match.

Keywords: 3-7 Communications, style communications, coach, athlete

Introducción

Todos los seres humanos estamos en constante comunicación, siempre estamos expresando ideas, ya sea a través de palabras, gestos o señales, siempre queremos transmitir una información, por eso la comunicación es un proceso que realizamos entre una o más personas, así como lo menciona Silverstein (1994).

Al comunicarnos lo hacemos principalmente de dos formas, la primera es verbal, esta es la que los seres humanos realizamos con más frecuencia porque estamos acostumbrados a expresar nuestros sentimientos, pensamientos y situaciones a través de palabras, un ejemplo de ello es hablar de nuestro día a día. La comunicación verbal entonces es un acto de hablar, compartir información y expresarnos (Yukelson, 2010, p. 187). La segunda forma es la comunicación no verbal, la cual está más ligada a los gestos, señales, expresiones y acciones que nos dan una información y esta sujeta a la experiencia de las personas ya que puede generar interpretaciones diferentes, es decir, puede generar en las personas un significado diferente a cualquier tipo de comunicación verbal que se esté expresando (Burgoon, Guerrero y Floyd, 2010).

Todas las personas al comunicarse lo hace de manera diferente, sea verbal o no verbal, todos tenemos características propias que nos ayudan a expresarnos, por este motivo al hablar de comunicación debemos hablar de estilos de comunicación y es precisamente esa forma de entregar la información a un determinado número de personas de manera pasiva, agresiva y/o asertiva.

En el ámbito deportivo, la comunicación es uno de los ejes fundamentales para la relación entrenador deportista y para el alcance de los objetivos grupales e individuales, siempre se está orientando, generando así liderazgo por parte de los entrenadores, el cual está muy ligado a la forma de comunicar.

La investigación entonces pretende analizar los estilos de comunicación que tienen los entrenadores del Inder de Envigado en las categorías departamentales y como es la forma en que ellos se comunican con los deportistas en su proceso deportivo.

1. Planteamiento del Problema

La comunicación es todo aquello que utilizamos para transmitir y recibir cualquier tipo de información entre una o más personas, tal y como lo menciona Silverstein (1994) “En el caso más común y familiar, lo que un orador dice es un conjunto de eventos, y lo que el oyente entiende es otro conjunto; si estos acontecimientos están estrechamente relacionados, se dice que existe comunicación” (p.13).

La comunicación verbal es por naturaleza lo que diferencia al ser humano de los demás seres, es aquello que le permite interactuar con los demás, expresar sus pensamientos, sentimientos y situaciones que se presentan desde el quehacer cotidiano, siendo así, es necesario reflexionar sobre la importancia que tiene una adecuada comunicación en determinado momento, sin embargo, es necesario comunicar de una manera asertiva para que el receptor comprenda adecuadamente el código que contiene el mensaje y lo pueda descifrar de manera correcta, siendo la información positiva o negativa. La comunicación puede tener barreras que se convierten en obstáculos en el proceso de ejecución, es decir, fallas y mal entendidos que pueden generar problemas, estas pueden estar asociadas a las emociones que tengan las personas en el momento, falta de escucha, sentimientos encontrados, situaciones personales, interferencias en la comunicación por el ambiente, falta de claridad al momento de expresarse, entre otros.

La comunicación es de vital importancia en todas las actividades de la vida; en el deporte es fundamental para el desarrollo de los jóvenes, permite generar en muchas ocasiones disciplina y una actitud competitiva para desempeñarse en su diario vivir siempre con el acompañamiento de un entrenador, el cual se convierte en el gestor principal del proceso del deportista. La responsabilidad que tiene un entrenador deportivo desde su rol formador no es solo desde el ámbito deportivo, pues este debe transmitir valores, comportamientos, aptitudes y actitudes que hacen crecer a los deportistas desde la disciplina que se enseña, desde la etapa formativa hasta el alto rendimiento, en efecto, es importante identificar cual es la relación que existe entre un entrenador y la forma de comunicarse con sus deportista, la cual puede generar un comportamiento que se ve reflejado en los entrenamientos y el manejo de emociones producidas a través del día a día, generando así un aprendizaje constante. El entrenador además puede según Smith, Smoll, y Cumming, 2007 “influir en la actitud de los participantes, ya que representa un conjunto de señales implícitas, y/o explícitas, percibidas en el entorno, a través de las cuales se

concretan las claves de éxito y fracaso” citados por Rodríguez, Garrido, Conde, y Almagro (2015, p. 253)

Por consiguiente, la investigación parte con la observación y el análisis de la comunicación que tienen los entrenadores específicamente en el Inder de Envigado, quienes interactúan constantemente con grupos de aproximadamente 40 deportistas, de los cuales solo 12 son seleccionados para representar la categoría a nivel departamental, cabe agregar que se busca posicionar al Inder Envigado junto con sus equipos y deportistas mejorando la participación en las competencias y alcanzando los objetivos planteados por medio de títulos y campeonatos a nivel regional para el municipio. Con referencia a lo anterior lo que se pretende en la investigación es conocer sobre los estilos de comunicación de los entrenadores de los equipos representativos en las categorías departamentales del Inder de Envigado.

2. Justificación

El Inder de Envigado es un instituto enfocado en las prácticas deportivas y recreativas, el cual recibe gran cantidad de jóvenes que quieren practicar algún deporte y a padres de familia que desean generar espacios de esparcimientos para sus hijos enfocados en el desarrollo deportivo que, a su vez, puede llevarlos a obtener resultados personales o grupales dentro de las diferentes competencias. Como especialistas en deporte, el Inder busca a través de diversas disciplinas aprovechar las fortalezas de sus deportistas y potencializar su rendimiento para el alcance deportivo, no solo a nivel físico, sino a nivel mental, de salud y bienestar, por ende, busca a través de profesionales complementar el trabajo realizado por los entrenadores y, así, generar salud mental.

De acuerdo a las diferentes modalidades deportivas y las 24 disciplinas que tiene el Inder, entre ellas voleibol, fútbol, atletismo, taekwondo, karate, basquetbol, etc., se ha evidenciado a través de la observación, el diálogo con entrenadores y el psicólogo de EFISAE, que la cantidad de deportistas es mucha y que cada día ingresan personas nuevas a practicar uno de los deportes. Al ingresar a una modalidad deportiva, cada deportista interactúa con entrenadores y compañeros de equipo, evidenciando una acogida positiva, para establecer un proceso de adaptación al deporte con ayuda de los profesionales, los cuales colaboran a cada deportista a potenciar sus habilidades para alcanzar objetivos en conjunto y mejorar su rendimiento hasta el punto de ser

seleccionados para el equipo titular, por medio de la capacidad de motivar, generar disciplina y una estrategia deportiva a través de los estilos de comunicación.

Es por ello, que los entrenadores deben tener una amplia gama de cualidades, partiendo de la comunicación con sus deportistas y un estilo de comunicación adecuado para transmitir el mensaje correcto. El presente trabajo parte de la necesidad de determinar los estilos de comunicación que tienen los entrenadores partiendo de una investigación cualitativa, donde la recolección de información se realizará a través de observación no participante, participante y entrevistas semi estructuradas, realizando una descripción y un análisis en los resultados obtenidos. Este se realiza para determinar los estilos de comunicación que tienen los entrenadores del Inder de Envigado con sus deportistas durante el desarrollo de los entrenamientos y competencias.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Determinar los estilos de comunicación de los entrenadores de los equipos representativos en las categorías departamentales del Inder de Envigado.

3.2. Objetivos específicos

Identificar y describir los estilos de comunicación que tienen los entrenadores para transmitir la información a los deportistas.

Analizar los estilos de comunicación que utilizan los entrenadores a la hora de mejorar los procesos deportivos incluyendo procesos de selección.

Plantear estrategias para fortalecer los procesos comunicacionales en el entrenamiento.

4. Marco Referencial

4.1. Marco de antecedentes

A continuación, se presentan los antecedentes que presentan abordajes que sirven para dar más claridad al presente estudio sobre los estilos de comunicación en los entrenadores, estos fueron consultados a través de diversas bases de datos como Redalyc, EBSCO, Scielo, etc., y bibliotecas universitarias, los cuales se abordan a continuación:

Viciana, Mayorga, Ruiz y Blanco (2016) en su trabajo titulado “La comunicación educativa de entrenadores de fútbol en competición” tuvo como objetivo analizar si el tipo de comunicación (aproximación positiva o negativa a la educación) estaba influido por estas características del entrenador (formación académica general, formación específica hacia el deporte -titulación federativa-, tipo de enseñanza-entrenamiento, estilo de liderazgo y estilo de dirección del grupo deportivo) en la competición de fútbol y en edades escolares, que desarrollaron los autores con 10 entrenadores de fútbol andaluces en un partido de competición cada uno. A estos se le grabó durante un partido regional, haciendo un total de 10 partidos con una grabación de 932 minutos, los deportistas oscilan entre 15 y 18 años, el resultado principal de este estudio muestra que la formación del entrenador, el modelo de enseñanza táctico, el liderazgo democrático-permisivo, así como dirigir al grupo con autoridad es esencial para educar a los jóvenes futbolistas en estas etapas de formación. Igualmente, la influencia de los factores analizados sobre la aproximación educativa en las instrucciones de los entrenadores en competición a sus jugadores se multiplica exponencialmente cuando actúan de manera acumulada en los entrenadores de fútbol base.

En el siguiente estudio de Yacelga (2016) con su trabajo nombrado “Estrategias metodológicas de comunicación entre entrenador y deportistas para mejorar el desempeño de la disciplina de fútbol de la Federación Deportiva del Carchi 2015” que tiene por objetivo determinar que estrategias metodológicas de comunicación entre entrenador y deportistas son adecuadas para mejorar el desempeño en la disciplina del fútbol. En lo anterior, el autor realiza el estudio a través de técnicas de observación a entrenadores y deportistas, y una encuesta para recolectar la información y procesarla debidamente con el objetivo de conocer las estrategias de comunicación conocidos los resultados del diagnóstico. Este estudio tiene las siguientes conclusiones, primero se evidencia que la mitad de los entrenadores investigados utilizan los

estilos de comunicación dominantes y en menor porcentaje están los estilos abierto y preciso para mejorar el desempeño de los deportistas en la disciplina de fútbol de la federación deportiva del Carchi, y segundo, se considera que tipo de técnicas de comunicación que utilizan los entrenadores para mejorar el desempeño de los deportistas en la disciplina de fútbol es la charla técnica, en menor porcentaje está el dialogo y la experiencia de jugadores.

Por otro lado, Santamaría (2015) con su artículo “Conducta verbal del entrenador en competición y percepción de éste por los jugadores”, tuvo como objetivo analizar las relaciones existentes entre las diferentes variables psicológicas de los entrenadores, como la inteligencia emocional y otras enmarcadas dentro de la Teoría de la Autodeterminación, como la satisfacción de necesidades, la motivación y la percepción que estos tienen de su propia conducta en relación con los deportistas, con la conducta verbal en competición. El estudio lo conformaron 194 jugadores balonmano (152 hombres y 42 mujeres) con edades comprendidas entre los 13 y los 40 años y un total de un total de 20 entrenadores, de edades comprendidas entre los 21 y 62, todos ellos varones y con una experiencia como entrenadores entre 1 y 30 años. La conducta verbal, el autor la analizó en 17 partidos de 17 de estos entrenadores, en los cuáles se registraron un total de 8.424 conductas primarias en competición. El procedimiento para medir tanto las variables psicológicas de los entrenadores investigados como las percepciones de éstos por los jugadores, fue realizada mediante la administración de una serie de escalas post-partido. Asimismo, la conducta verbal de los entrenadores analizados fue registrada mediante una grabadora de voz con micrófono adaptado y una cámara de video HD. Las declaraciones verbales obtenidas fueron transcritas y codificadas mediante el Coach Analysis and Intervention System (Cushion, Harvey, Lee y Nelson, 2012) utilizando la técnica del análisis notacional. Los resultados que el autor muestra en la conducta verbal, tiene diferencias significativas del entrenador en competición en función de las diferentes variables psicológicas estudiadas; obteniendo una conducta verbal más adecuada en aquellos entrenadores con índices más altos en motivación, inteligencia emocional, satisfacción de necesidades y promoción del bienestar de los deportistas. En cuanto a los jugadores, el autor observó mejores relaciones con el entrenador y mayor promoción de bienestar cuando los índices de promoción del bienestar y de inteligencia emocional de los entrenadores son elevados. Estos resultados justifican la necesidad de desarrollar éstas habilidades en los entrenadores para conseguir mejorar su conducta verbal, así como sus relaciones con los deportistas.

En relación con los anteriores, López (2015) en su estudio la “Interacción comunicativa entrenador-deportista: un acercamiento a las interioridades del combate de boxeo escolar y juvenil” que tiene por objetivo analizar la influencia de la interacción comunicativa entrenador-deportista durante el combate de boxeo sobre el resultado deportivo del atleta escolar y juvenil de la provincia Villa Clara, Cuba. Lo anterior se desarrolló con 24 atletas y 10 entrenadores de boxeo pertenecientes a las categorías 13-14 y 15-16 años y a la categoría juvenil ubicados en la Escuela de Iniciación Deportiva Escolar (EIDE) de la provincia Villa Clara, a través de revisión de documentos, entrevistas semi-estructuradas, observación y triangulación de la información; donde obtienen como resultados que la interacción comunicativa entrenador-deportista se sustenta en la dinámica de la relación entre ambos actores en el proceso, situado en tres momentos específicos: antes del comienzo, durante el desarrollo y entre los rounds de la pelea. En este sentido, se destaca la necesidad de realizar un uso moderado de las indicaciones tácticas al momento de inicio de la pelea, disminuyendo el uso de elementos de inducción a la acción ofensiva o defensiva durante ésta, pues presenta un impacto negativo sobre la puntuación obtenida por el atleta. Se evidencia así la necesidad de utilizar entre cada round, indicaciones en un ritmo lento, con el uso de gestos con un bajo nivel emocional. Finalmente, el autor observó una relación negativa de la Interacción comunicativa entrenador-atleta sobre el resultado deportivo del atleta en el combate, lo que denota la necesidad de instrucción en habilidades comunicativas, y planificación de estrategias de comunicación del entrenador, basadas en las características cognitivas del atleta.

Por su parte, Marqués, Nonohay, Koller, Gauer y Cruz (2015) en su texto titulado “El estilo de comunicación del entrenador y la percepción del clima motivacional generado por los entrenadores y compañeros” que tiene como objetivo investigar si la comunicación percibida por el deportistas está acorde con el estilo que se observa en sus entrenadores, y si esta percepción se relaciona de alguna forma con un clima motivacional de implicación a la tarea o al ego generado por el entrenador y por los compañeros de equipo. En ese mismo sentido la observación se le realiza a tres entrenadores de fútbol con el Sistema de Evaluación de las Conductas del Entrenador (CBAS) en tres partidos cada uno. También participaron 39 jugadores de los mismos equipos que los entrenadores, en la franja de edad de 12 a 14 años, que contestaron los cuestionarios: a) cuestionario de percepción de los comportamientos del entrenador (CBAS-PBS); b) clima motivacional generado por el entrenador (PMCSQ-2); c) cuestionario del clima

motivacional de los iguales en el deporte (PeerMCYSQ). Los resultados de la investigación arrojan una correlación entre conductas positivas que perciben lo que emiten los entrenadores y la percepción de un clima de implicación a la tarea. Además, de una correlación entre el clima de implicación a la tarea generado por el entrenador y el generado por los compañeros. También se encuentra una correlación positiva entre las percepciones de comportamientos punitivos del entrenador y la generación de un clima motivacional de implicación al ego, en otras palabras, un entrenador instructivo correlaciona positivamente con la percepción de un clima motivacional de implicación a la tarea. Por su parte, la percepción de que un entrenador emite conductas de punición correlaciona positivamente con un clima de implicación al ego. Se encuentra también una correlación positiva entre la percepción de que los entrenadores generan un clima motivacional al ego con climas motivacionales de competición y conflictos promovidos entre los compañeros de equipo que también se correlacionan positivamente entre sí.

De la misma manera, el trabajo realizado por Troncoso, Burgos, López (2015) en su estudio titulado “Climas motivacionales, liderazgo y cohesión grupal en contexto deportivo universitario” tuvo como objetivo conocer las interacciones entrenador-atleta y comprender las prácticas de liderazgo, de generación de climas motivacionales y de comunicación entre líderes deportivos y jugadores, desarrollándose con 31 deportistas universitarios y 2 entrenadores universitarios a los cuales les aplicaron los instrumentos de clima motivacional percibido en el deporte (PMCSQ-2), clima en el deporte (SCQ) y orientación al ego y a la tarea en el deporte. Para profundizar la información obtenida, los autores realizaron entrevistas semi-estructuradas. Con lo anterior se evidencian los siguientes resultados: uno de ellos es que el deportista desarrolle confianza en su entrenador, al sentirse comprendido y aceptado por este; por otra parte los entrenadores utilizan dos estilos de liderazgo opuestos: liderazgo democrático (entrenamientos) y liderazgo autocrático (competiciones). Con referencia a lo anterior este estudio tiene como conclusiones que cuando el atleta confía en la persona que lo dirige deportivamente, presenta mayor satisfacción deportiva. También, que el entrenador fomente un ambiente de comparación social propicia que los deportistas rivalicen con compañeros de equipo y basen su rendimiento en resultados deportivos obtenidos.

En este orden de ideas Guzmán, Calpe, Grijalbo e Imfeld (2014) con su investigación titulada “Una observación sistemática de las conductas verbales de los entrenadores en función de las acciones de juego competitivas” que tiene el siguiente objetivo, caracterizar la forma en que las

acciones de juego y la conducta verbal del entrenador se relacionan en el rendimiento, para ello se analizaron 21 entrenadores varones de edades comprendidas entre 21 y 62 años en 20 partidos de categoría sénior, junior y cadete de balonmano masculino. La conducta verbal aportada por los entrenadores se codifica a través del CAIS (Coach Analysis and Intervention System; Cushion, Harvey, Muir y Nelson, 2012). Acerca de las acciones de juego, 19 acciones fueron codificadas y agrupadas en positivas y negativas en función de sus consecuencias para el rendimiento del equipo, para el análisis de las acciones de juego los autores desarrollaron unas plantillas de observación en las que se identificaron diecinueve (19) acciones, de las cuales nueve (9) fueron positivas: marcar, provocar penalti, provocar la exclusión de un jugador rival, interceptar o robar el balón, bloquear o parar un lanzamiento, forzar un mal pase, provocar juego pasivo, realizar una falta táctica que evitaba una clara situación de gol y provocar falta en ataque del rival. Las otras diez (10) acciones fueron negativas: perder el balón por mal pase, por mala recepción, por doble bote o pasos, por intercepción del rival o por lanzamiento no convertido, ser sancionados con juego pasivo, cometer falta en ataque, sufrir gol en contra, cometer penalti y sufrir la exclusión de un jugador. El principal resultado que muestra el estudio, es que los entrenadores de categorías de formación proporcionaron más feedback específico positivo y negativo, feedback correctivo, instrucción y consultas al asistente; mientras que los de categorías sénior emitieron mayor número de ánimos, información, organización directa, críticas a la organización y análisis de protocolo verbal. En cuanto al nivel de competición, los entrenadores de provincial aportaron más feedback negativo específico, feedback correctivo, instrucción y preguntas; por su parte, los entrenadores de autonómica-nacional proporcionaron más ánimos, regaños, alertas, información y críticas a la organización.

De la misma manera, Lorenzo, Navarro, Rivilla y Lorenzo (2013) en su estudio titulado “El análisis del discurso del entrenador de baloncesto durante los momentos de juego y pausa en relación al rendimiento en competición” cabe agregar que tiene como objetivo conocer algunos de los comportamientos que resultan más frecuentes por parte de los entrenadores y que están más relacionados con un rendimiento positivo de sus jugadores, en el que hacen un estudio de 7 casos de entrenadores expertos en los que observaron los comportamiento verbales durante 4 partidos. Se ha centrado en el contenido de la información únicamente a nivel verbal, en su significado. Los datos que obtuvieron en el estudio muestran una mayor cantidad de información elaborada durante las pausas de los partidos y un mayor contenido táctico con respecto a los

momentos de juego. Por otro lado, existe una relación entre un mayor número de preguntas y un menor número de instrucciones psicológicas cuando el marcador es adverso, mientras que, en el caso de victoria, no existe una relación directa con ninguna categoría. En relación con esto último, se tuvo como resultado que durante el tiempo de juego, el entrenador da la información que necesita de menos tiempo para ser capturada por el jugador, mientras que las tácticas, la producción de preguntas o las instrucciones psicológicas se dan cuando el entrenador y los jugadores están en un tiempo de descanso, con base a lo anterior, las conclusiones muestran que el comportamiento verbal del entrenador aparece como una herramienta útil para influir en el rendimiento del equipo. El rendimiento del equipo durante el juego también influye en el comportamiento del entrenador (Guzmán y Calpe-Gómez, 2012). El tipo de información durante el momento del juego y la pausa difiere en cantidad y significado. Los factores que interfieren en la competencia hacen que el tipo de información para los jugadores sea clara, breve, concreta, simple y ordenada. Las soluciones que el entrenador aporta al equipo, pueden ser de naturaleza muy variable dependiendo del problema que presente el juego en este momento determinado, pudiendo ocurrir para la gestión de emociones, los ajustes tácticos, físicos, psicológicos, etc.

Por último, el estudio de Rosas, Martínez, Romero, Reina y Ariza (2013) llamado “procesos de comunicación que se desarrollan en el deporte escolar” que tiene por objetivo caracterizar los procesos del orden comunicativo que se propician entre el docente y los niños, niñas y jóvenes que realizan prácticas de deporte escolar. Lo anterior se desarrolla con la aplicación de una metodología de investigación con enfoque mixto, de tipo descriptivo, utilizando una observación indirecta, que permite recolectar la información en su entorno natural por medio de material audiovisual (registros fílmicos) en 10 colegios de la ciudad de Bogotá durante diferentes sesiones deportivas, haciendo énfasis en un fenómeno específico de los procesos motores que se orientan de manera intencionada por parte del docente en el contexto del deporte escolar. Una vez adquirido el material fílmico, lo transcribieron en cada sesión de entrenamiento y lo clasificaron según las categorías y elementos comunicativos por medio de colores, que permiten, más adelante, realizar un análisis en la información. La principal conclusión de este estudio señala que los docentes establecen actos comunicativos de tipo unidireccional, es decir, las intervenciones por parte del estudiante se realizan de forma indirecta, como respuesta a una orden, y la relación de comunicación que se hace relevante es la comunicación vertical del docente hacia el estudiante, sin que por parte de este haya una participación directa.

4.2. Marco teórico

Comunicación

La palabra comunicación proviene de la voz latina “comunicare” que quiere decir, “poner o puesto en común” (Flores de Gortari, 1998, p.24); por su parte, la Real Academia Española (2017) define a la comunicación como “la acción y efecto de comunicar o comunicarse” (p. 1). La comunicación efectiva implica el intercambio mutuo y la comprensión efectiva de la información. Es un proceso dinámico de dos tiempos en el que las personas se conectan de una manera significativa para transmitir un mensaje.

La comunicación ha sido estudiada por diferentes autores como Umberto Eco, Teun Adrianus Van Dijk, Ferdinand de Saussur, Piaget, Noam Chomsky, entre otros ya que es un proceso en el que intervienen todos los factores. La comunicación en el entorno deportivo se extiende a lo largo de una vasta área de investigación, siguiendo determinadas líneas, determinando la capacidad de comunicarse como una aptitud individual en el entorno sociocultural en el que se realiza la comunicación, así como el entorno institucional (escuela, club deportivo, etc.). La comunicación puede variar de acuerdo al entorno donde las personas se encuentren, es por eso que esta va ligada al contexto.

De este modo Weinberg y Gould (2010), indican que la comunicación es

La parte integral de la vida cotidiana, y es de gran importante en el ámbito del deporte y la activación física ya que el éxito deportivo va ligado en poder comunicarse eficientemente no solo con deportistas, sino con los padres y todas las personas que rodean el deporte. De este modo las habilidades comunicativas contribuyen al mejoramiento del desempeño y el crecimiento personal de los deportistas, porque genera buenas relaciones interpersonales entre los deportistas y entrenadores (p. 228).

Un evento deportivo es un campo único, por lo tanto, el estudio, la evaluación y la comprensión de los diferentes aspectos de esta dinámica social, como la cohesión del equipo, el liderazgo, el establecimiento de metas grupales e individuales y la eficacia colectiva son importantes debido a las cualidades únicas de cada deporte. Las dinámicas dentro de los equipos han sido conceptualizadas e investigadas en diferentes estudios intentando documentar y descifrar el juego (Carron, Widmeyer, & Brawley, 1985; Chelladurai, 1993; Fontayne, Heuze, &

Raimbault, 2006; Gardner & Shields, 1996; Kozub. & McDonnell, 2000; MacLean & Sullivan, 2003; Turman, 2003). Aunque estas dinámicas son todas, intrínsecamente, importantes en los equipos deportivos, ellas se basan en el vital proceso social de la comunicación. En algunos casos, la comunicación puede convertirse en el factor decisivo de por qué los equipos fallan o tienen éxito en las temporadas deportivas, en los entrenamientos o simplemente en la cohesión del grupo. Sin embargo, este aspecto comunicacional en deportes no se presenta muchos estudios desde la literatura, y requiere de una especial atención para comprender el impacto que tiene la interacción entre los participantes deportivos.

Comunicación verbal y No verbal.

La comunicación incluye no sólo contenido verbal (hablado o escrito) sino también señales no verbales conocidas como lenguaje corporal (por ejemplo, expresiones faciales, posición corporal, señales, gestos, entonaciones de voz, etc.). Se estima que entre el 50% y el 70% de todas las comunicaciones son no verbales (Weinberg y Gould, 2003). Por ejemplo, como entrenador, es posible decir muchas cosas sin pronunciar una sola palabra: fruncir el ceño, una mirada de incredulidad, una sacudida disgustada de la cabeza o una sonrisa pueden comunicar bastante. Al mismo tiempo, los seres humanos tienen la necesidad básica de sentirse completos y confirmados (es decir, validados) con respecto a sus puntos de vista y perspectivas. Por consiguiente, la definición de los tipos de comunicación mencionados anteriormente es:

Comunicación Verbal

La comunicación verbal es el acto de “hablar, compartir información, expresar ideas, conocimientos, sentimientos y pensamientos con otra persona o grupos de personas” (Yukelson, 2010, p. 187). Adicional Fonseca, Correa, Pineda y Lemus (2011) definen comunicación como una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes, llamando a este fenómeno comunicación.

Comunicación No verbal

La comunicación no verbal implica más gestos, expresiones faciales y acciones. Este tipo de comunicación no verbal es vital y puede dar un significado diferente a cualquier tipo de comunicación verbal que se esté expresando (Burgoon, Guerrero y Floyd, 2010).

Las personas dependen en gran medida de señales no verbales para expresarse e interpretar la comunicación de los demás. La investigación muestra que cuando los mensajes verbales contradicen los no verbales, los adultos generalmente creen los mensajes no verbales por encima de los verbales, y confían en el comportamiento no verbal para juzgar las actitudes y sentimientos de los demás (Burgoon, Guerrero y Floyd, 2010).

La forma en que alguien se comunica con otra persona o con un grupo de personas, puede tener una influencia mental y persona sobre el otro (Felton & Jowett, 2012). También, es posible que pueda restar significado o propósito al mensaje que se transmite. Sagar y Jowett (2012) informaron que los entrenadores que brindan instrucciones de manera verbal, física y agresiva tienen más probabilidades de ser percibidos por sus deportistas con estilos de comunicación indeseables (por ejemplo, hostiles). Se los considera personas que tienen menos experiencia, manejo de carácter y con una menor competencia en los temas. (Kassing e Infante, 1999).

Estilos de Comunicación

Es la forma en que una persona recibe un mensaje es importante y depende en gran medida de la forma en que se realice la entrega. Es importante que un entrenador entregue el mensaje a un deportista de una manera precisa y clara.

Para hablar de comunicación, es muy importante conocer y definir los diferentes estilos de comunicación, Mondragón (2012) define lo siguiente para el estilo de comunicación pasiva.

Estilo pasivo el cual son personas que no se expresan a sí mismos, dejan que alguien más los dirija o les diga que hacer, no tienen voz ni voto, no defienden sus propios derechos, cuando expresan una opinión son ignorados y a veces las personas pueden aprovecharse de ellos por su estilo pasivo. Su conducta da a entender que son personas inseguras y que no expresan sus sentimientos, por ende a los demás les toca adivinar cuáles son sus deseos. Al hablar suele disculparse constantemente, sus mensajes no son directos, no dice lo que quiere decir, a veces no dice nada por temor o vergüenza y habla con rodeos. Su voz es débil, temblorosa, evita contacto visual, agacha la cabeza, es inquieto y sus manos son temblorosas y sudorosas.

Del mismo modo Mondragón (2012) define el estilo de comunicación agresiva de la siguiente manera.

Estilo agresivo se define como las personas que son el extremo, ya que son agresivas, son mandones, autoritarias, intimidan y critican a los demás; por lo general no se preocupan por los sentimientos de los demás, tienden a ser egoístas, se meten en problemas y discusiones. En ocasiones se aprovechan de los demás, no son muy amigables. Su conducta refleja agresividad y pueden exagerar para demostrar superioridad. Al hablar hace acusaciones, impone su opinión, le gusta mandar, habla mucho, no le gusta que lo contradigan, llaman la atención y hablan de sí mismo. Por lo general se comunican con voz fuerte, fría y autoritaria, su mirada es sin expresión, miran fijamente, con postura rígida y desafiante y con sus brazos muestran movimientos desafiantes.

Por último, Mondragón (2012) define el estilo de comunicación asertivo de la siguiente manera

Estilo asertivo, estas personas permiten a los demás conocer lo que sienten y piensan, respetan los sentimientos, opiniones y deseos del otro de forma que no se aprovechen de él. Defiende sus principios y permite conocer el de los demás para no imponer ni aprovecharse. Actúan con naturalidad, escuchan atentamente, expresan lo que quieren, hablan claros y objetivamente, habla bien de sí mismo, con voz firme, calurosa, al hablar ve a los ojos y tiene una mirada tranquila, su postura es balanceada y tranquila y las manos son relajadas y naturales.

Lo anterior se puede entender a través del siguiente ejemplo: Usted se sienta en un restaurante a cenar. Cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría: a. No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto. (Estilo pasivo). b. Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento. (Estilo agresivo).

Por otro lado, Bellocch la universidad de Valencia (2010) con sus Entornos Virtuales de Formación EVA define lo siguiente:

Comunicación Asertiva. Es el estilo más natural, claro y directo. Se utiliza por personas con autoestima y seguridad en ellos mismos, que buscan en la comunicación plantear cuestiones que sean satisfactorias para todos, sin recurrir a manipulaciones ni fingimiento.

Comunicación Agresiva. Es el estilo propio del que busca conseguir sus objetivos, sin preocuparse de la satisfacción del otro. En muchos casos utiliza estrategias como el sentimiento de culpabilidad, intimidación o enfado.

Comunicación Pasiva. Es el estilo utilizado por las personas que evitan la confrontación y llamar la atención. Para ello responden de forma pasiva, sin implicarse en el tema o mostrando conformidad con todo aquello que se plantea.

Entrenador

En el ámbito de los deportes, hay muchos factores diferentes que deben tenerse en cuenta al buscar el éxito. Uno de esos factores es la relación entrenador y deportista.

En los deportes de equipo, se tienen diversas personas que dependen de un jugador; pero también existe la presencia de un entrenador, quien cumple el papel de dirigir o ser un líder para el equipo; en otras palabras, es un compañero con un rol de liderazgo.

Gould, Guinan, Greenleaf, Medbery y Peterson (1999) investigaron las diferencias en las relaciones entrenador-deportista con respecto a los logros deportivos en los Juego Olímpicos de 1996 en Atlanta. Establecieron que los deportistas de los equipos que no lograron los resultados deseados de la competencia sintieron la falta de comunicación de calidad respecto a sus entrenadores. Los deportistas estaban preocupados por la falta de experiencia en la competencia olímpica de sus entrenadores y les molestaba su inconsistencia en el manejo del entrenamiento mental, la poca tolerancia y control de la presión, la propensión a la distracción durante los partidos, incluso llegaron a sospechar que no eran lo suficientemente competentes (Gould et al., 1999). Por otro lado, los deportistas que obtuvieron los resultados esperados o lograron más, tuvieron una confianza ilimitada en sus entrenadores, estos, a su vez, irradiaban entusiasmo, demostraban un alto nivel de conocimiento y competencia, una gran adaptabilidad a las circunstancias.

En general, existen numerosas influencias que ayudan a dar forma a la moral, el carácter, las creencias y la motivación de una persona. El triángulo de consulta de psicología del deporte juvenil, se centra en las dinámicas entre el padre, el entrenador y el practicante deportivo en lo que respecta al deportista (Blom, Visek y Harris, 2013, ver la Figura 1). Blom et al (2013) desarrollaron este modelo basado en clientes de deportistas infantiles que tenían entre 6 y 17 años, proporcionando unas pautas y materiales que son beneficiosos para los profesionales de la psicología del deporte. Se concluye que una relación positiva entre los padres, el entrenador y el

deportista ayudará a aumentar la probabilidad de que el jugador tenga una temporada y una experiencia deportiva exitosa.

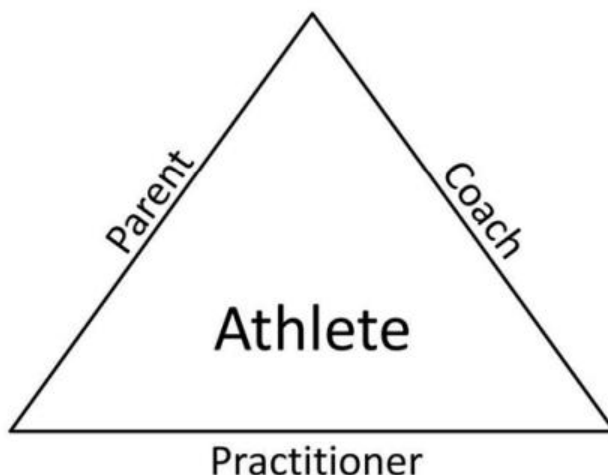


Figura 1. Triangulación en el deporte juvenil. Asociaciones saludables entre padres, entrenadores y profesionales. Blom, Visek, y Harris. (2013). *Journal of Sport Psychology in Action*, p. 86-96.

Es imperativo que los deportistas tengan la base de triangulación que se encuentra en la figura anterior, para fomentar su desarrollo, permaneciendo dentro esa estructura; sin embargo, cuando el deportista cambia a un juego más profesional o competitivo, el modelo de triangulación cambia para incluir a menos personas, específicamente los padres, pues no están vinculados a las decisiones diarias y comienza a ser trabajo del entrenador asumir la responsabilidad del cuidado del deportista.

Tipos de Entrenador

Los autores de numerosos libros señalan a un entrenador como una persona crucial en la progresión de la carrera deportiva de los atletas (Tušak y Tušak, 2001; Chelladurai, 1990; Martens, 1990) encontraron que el papel que juega el entrenador en la confianza del atleta en sí mismo, es el mejor medio para determinar el rendimiento del segundo en la competencia. El proceso de entrenamiento consta de dos componentes: el primero, la mejora de habilidades, respecto a la transferencia del conocimiento, y el segundo, es el desarrollo de una relación entre el entrenador y los deportistas, que influye en el desarrollo de la autoeficacia de los deportistas y

permite facilitar su crecimiento psicológico (Jowett y Cockerill, 2003). Poczwadowski, Barott y Henschen (2002) consideran que la relación entrenador-atleta es responsable de toda la experiencia deportiva, la calidad del entrenamiento y el rendimiento de la competencia.

Existen diferentes estilos de entrenamiento. El modelo multidimensional de Chelladurai propone cinco estilos de liderazgo en los entrenadores frente a la interacción de este con los deportistas. (Chelladurai, 2007).

- El estilo democrático incluye comportamientos que fomentan la participación de los deportistas en la toma de decisiones.
- El estilo autocrático es más del entrenador que emplea el comportamiento para establecer autoridad.
- El estilo de entrenamiento e instrucción se refiere al entrenamiento que apunta a desarrollar el conocimiento y la habilidad del atleta.
- Las conductas positivas de retroalimentación tienen como objetivo comunicar la apreciación del entrenador a sus deportistas.
- Finalmente, las conductas de apoyo social cubren las necesidades psicosociales del deportista.

Aunque los dos estilos más comunes que se utilizan son el autocrático y el democrático, los entrenadores a menudo combinan varios estilos de liderazgo dependiendo de la situación específica y el beneficio que genere para ellos (Sagar y Jowett, 2012). El entrenamiento autocrático pone el control total en las manos del entrenador. Los entrenadores autocráticos creen en dar instrucciones y permitir que el atleta las cumpla. Además, le permite también tomar decisiones de vez en cuando sin consultar directamente al atleta. Este estilo de liderazgo fomenta la disciplina y aumenta las habilidades de organización.

El entrenamiento democrático es similar, pero en este caso, los entrenadores están abiertos a las ideas y sugerencias de los deportistas. Este estilo de entrenamiento en particular, permite que el atleta se incluya en el proceso de toma de decisiones. El objetivo de este tipo de enfoque, es permitir que el jugador sienta que tiene voz y se le toma en cuenta, así, puede ayudar a decidir sobre el manejo de los roles de sus compañeros, sus metas personales y las relacionadas con el equipo, y aportar a las estrategias de éxito. Así, el entrenador aún tiene el control, pero le da al atleta la responsabilidad y libertad de basar ciertas decisiones en sus sentimientos y deseos.

Comunicación del Entrenador

En los deportes, existen dos partes principales de un equipo, el entrenador y los deportistas. Ambos conforman partes muy importantes de cualquier equipo; y en la misma medida, ambos son responsables del éxito o fracaso. Estos grupos, también deben interactuar y comunicarse diariamente entre ellos, dentro y fuera del campo de juego. Parafraseando a Warren (1988), las personas siempre se están comunicando con quienes se encuentran a su alrededor, convocando sus sentimientos y creencias a los demás con todo lo que dicen o hacen. Dicho esto, los deportistas se están comunicando con su cuerpo de entrenadores y compañeros de equipo en cualquier momento que están cerca (en prácticas, comidas, viajes, vestuarios, reuniones, etc.).

La comunicación juega un papel crítico en el entorno deportivo, Wang y Ramsey (1997, p.13) afirman que “la capacidad de comunicarse efectivamente es una habilidad esencial para convertirse en un entrenador exitoso”. Los entrenadores se esfuerzan por motivar a los deportistas con quienes trabajan y les proporcionan herramientas necesarias para entrenar de manera efectiva y mejorar el rendimiento. Una de las responsabilidades del entrenador, es ayudar a los deportistas a desarrollar todo su potencial. Para esto, los deportistas deben ser capaces de mantener un alto nivel de motivación durante un largo período de tiempo; sin embargo, la motivación es un proceso multifacético que desafía a los entrenadores en todos los niveles e independiente del deporte. Aprender cómo motivar a los deportistas requiere que los entrenadores desarrollen una relación interpersonal con sus jugadores, que les permita fomentar el crecimiento y el desarrollo.

Como tal, la comunicación efectiva entre un entrenador y un deportista va más allá de simplemente hablar y escuchar. Probablemente, no haya un solo elemento de entrenamiento más importante que la comunicación. Un entrenador efectivo debe ser experto en enviar y recibir mensajes en una variedad de situaciones: por ejemplo, debe dar instrucciones técnicas; explicar la estrategia del equipo; disciplinar a un atleta; corregir un error. Si bien los entrenadores principales reconocen que la comunicación es importante, existe información limitada disponible para ilustrar cómo se puede hacer.

En otras palabras, implica un reto para el entrenador, quien debe asegurar de que su atleta se sienta como una persona única o importante. Recordando a Weinberg y Gould, (2003) respecto al porcentaje de las comunicaciones no verbales, este cálculo tiene implicaciones significativas

para los entrenadores que pueden desconocer u olvidar la información que imparten con expresiones faciales, gestos con las manos y el tono de voz, por ejemplo.

La calidad de la relación entrenador-atleta depende de la contribución de ambos lados. La relación será efectiva si ambas partes están satisfechas. Los estudios de investigación han demostrado que, por el lado del entrenador, varios factores situacionales y de disposición son importantes, así como ciertas habilidades adquiridas. Estos factores son: rasgos de personalidad del entrenador, control emocional, experiencia/competencia, calidad de innovación, habilidades de comunicación, estilo de liderazgo, estructura motivacional, género y otros tantos más (Reimer y Toon, 2001; Tušak & Tušak, 2001). Del lado del atleta, también existen factores interrelacionados que influyen en la calidad de esta relación, sin embargo, no son los factores que se analizarán en el presente trabajo, ni sobre los cuales, está determinado el análisis.

Existen formas efectivas de enviar mensajes y algunas otras para que el emisor y el receptor se encuentren en la misma página. Los entrenadores tienen semejanza con los profesores, pues su trabajo es instruir, dirigir, planificar, disciplinar, alentar y apoyar a sus deportistas. Para que todas estas características que se enumeraron anteriormente sean efectivas, un entrenador debe saber enviar un mensaje efectivo, pues si este no es claro, entonces el deportista tendrá dificultades para entender el mensaje.

4.3. Marco ético legal

Son deberes del psicólogo en su quehacer según el Ministerio de la Protección Social (2006) la ley 1090 de 2006, incluye el código ético y deontológico de la profesión de psicología:

Artículo 18° Sin perjuicio de la legítima diversidad de teorías, escuelas y métodos, el Psicólogo no utilizará medios o procedimientos que no se hallen suficientemente contrastados, dentro de los límites del conocimiento científico vigente. En el caso de investigaciones para poner a prueba técnicas o instrumentos nuevos, todavía no contrastados, lo hará saber así a sus clientes antes de su utilización.

Artículo 19° Todo tipo de material estrictamente psicológico, tanto de evaluación cuanto de intervención o tratamiento, queda reservado al uso del psicólogo quien por otra parte, se abstendrá de facilitarlos a otras personas no competentes. El psicólogo gestionara o en su caso garantizarán la debida custodia de los documentos psicológicos.

Artículo 20° Cuando una determinada evaluación o intervención psicológica envuelva estrechas relaciones con otras áreas disciplinares y competencias profesionales, el/la Psicólogo/a tratará de asegurar las correspondientes conexiones, bien por sí mismo, bien indicándoselo y orientando en ese sentido al cliente.

Artículo 25° Al hacerse cargo de una intervención sobre personas, grupos, instituciones o comunidades, el/la Psicólogo/a ofrecerá la información adecuada sobre las características esenciales de la relación establecida, los problemas que está abordando, los objetivos que se propone y el método utilizado. En caso de menores de edad o legalmente incapacitados, se hará saber a sus padres o tutores.

Artículo 33° Todo psicólogo en el ejercicio de su profesión, procurará contribuir al progreso de la ciencia y de la profesión psicológica, investigando en su disciplina, ateniéndose a las reglas y exigencias del trabajo científico y comunicando su saber a estudiantes y otros profesionales según los usos científicos y/o a través de la docencia.

En la investigación rehusará el psicólogo absolutamente la producción en la persona de daños permanentes, irreversibles o innecesarios para la evitación de otros mayores. La participación en cualquier investigación deberá ser autorizada explícitamente por la/s persona/s con la/s que ésta se realiza, o bien por sus padres o tutores en el caso de menores o incapacitados.

Artículo 35° Cuando la investigación psicológica requiera alguna clase de daños pasajeros y molestias, como choques eléctricos o privación sensorial, el investigador, ante todo, se asegurará de que los sujetos participen en las sesiones experimentales con verdadera libertad, sin constricciones ajenas de tipo alguno, y no los aceptará sino tras informarles puntualmente sobre esos daños y obtener su consiguiente consentimiento. Aun habiendo inicialmente consentido, el sujeto podrá en cualquier momento decidir interrumpir su participación en el experimento.

Artículo 36° Cuando la investigación requiera del recurso a la decepción o al engaño, el/la Psicólogo/a se asegurará de que éste no va a producir perjuicios duraderos en ninguno de los sujetos, y, en todo caso, revelará a éstos la naturaleza y necesidad experimental de engaño al concluir la sesión o la investigación.

Artículo 37° La investigación psicológica, ya experimental, ya observacional en situaciones naturales, se hará siempre con respeto a la dignidad de las personas, a sus creencias, su

intimidad, su pudor, con especial delicadeza en áreas, como el comportamiento sexual, que la mayoría de los individuos reserva para su privacidad, y también en situaciones -de ancianos, accidentados, enfermos, presos, etc.- que, además de cierta impotencia social entrañan un serio drama humano que es preciso respetar tanto como investigar.

Artículo 39º En el ejercicio de su profesión, el psicólogo mostrará un respeto escrupuloso del derecho de su cliente a la propia intimidad. Únicamente recabará la información estrictamente necesaria para el desempeño de las tareas para las que ha sido requerido, y siempre con la autorización del cliente.

Artículo 40º Toda la información que el psicólogo recoge en el ejercicio de su profesión, sea en manifestaciones verbales expresas de sus clientes, sea en datos psicotécnicos o en otras observaciones profesionales practicadas, está sujeta a un deber y a un derecho de secreto profesional, del que, sólo podría ser eximido por el consentimiento expreso del cliente. El/la Psicólogo/a velará porque sus eventuales colaboradores se atengan a este secreto profesional.

Artículo 41º Cuando la evaluación o intervención psicológica se produce a petición del propio sujeto de quien el psicólogo obtiene información, ésta sólo puede comunicarse a terceras personas, con expresa autorización previa del interesado y dentro de los límites de esta autorización.

Artículo 42º Cuando dicha evaluación o intervención ha sido solicitada por otra persona - jueces, profesionales de la enseñanza, padres, empleadores, o cualquier otro solicitante diferente del sujeto evaluado-, éste último o sus padres o tutores tendrán derecho a ser informados del hecho de la evaluación o intervención y del destinatario del Informe Psicológico consiguiente. El sujeto de un Informe Psicológico tiene derecho a conocer el contenido del mismo, siempre que de ello no se derive un grave perjuicio para el sujeto o para el psicólogo, y aunque la solicitud de su realización haya sido hecha por otras personas. Modificación del Código Deontológico del Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, para su adaptación a la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. (Ley Ómnibus) Aprobada en Junta General de 6 de marzo de 2010 Página 10 de 18

Artículo 43° Los informes psicológicos realizados a petición de instituciones u organizaciones en general, aparte de lo indicado en el artículo anterior, estarán sometidos al mismo deber y derecho general de confidencialidad antes establecido, quedando tanto el psicólogo como la correspondiente instancia solicitante obligados a no darles difusión fuera del estricto marco para el que fueron recabados. Las enumeraciones o listas de sujetos evaluados en los que deban constar los diagnósticos o datos de la evaluación y que se les requieran al Psicólogo por otras instancias, a efectos de planificación, obtención de recursos u otros, deberán realizarse omitiendo el nombre y datos de identificación del sujeto, siempre que no sean estrictamente necesarios.

Artículo 44° De la información profesionalmente adquirida no debe nunca el psicólogo servirse ni en beneficio propio o de terceros, ni en perjuicio del interesado.

Artículo 45° La exposición oral, impresa, audiovisual u otra, de casos clínicos o ilustrativos con fines didácticos o de comunicación o divulgación científica, debe hacerse de modo que no sea posible la identificación de la persona, grupo o institución de que se trata. En el caso de que el medio usado para tales exposiciones conlleve la posibilidad de identificación del sujeto, será necesario su consentimiento previo explícito.

5. Metodología

5.1. Tipo de estudio

El diseño metodológico del presente estudio es de índole cualitativo, ya que lo que se tiene como objetivo es determinar cuáles son los estilos de comunicación de un entrenador deportivo.

Para Galeano, (2004)

La investigación cualitativa puede ser útil para habituarse en un contexto determinado y para verificar situaciones antes de proceder de lleno a los procesos de muestreo y de aplicación de instrumentos de medición. (p. 16)... El enfoque cualitativo de investigación social aborda las realidades subjetivas e intersubjetivas del entorno como objetos validos de conocimientos científicos. Busca comprender desde la interioridad de los actores sociales, las lógicas de pensamiento que guían las acciones sociales. Estudia la dimensión propia y subjetiva de la realidad social como fuente del conocimiento. (p. 18)

Para Hernández, Fernández y Baptista, (2014):

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, tiene claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis que se generan a través de la recolección de información y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después del proceso de recolección o levantamiento de la información. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para construirlas y responderlas. (p. 7).

5.2. Diseño de estudio

Esta investigación es de corte cualitativo, el siguiente estudio tiene un diseño descriptivo de corte transversal, ya que se pretende analizar los estilos de comunicación que tienen los entrenadores deportivos del Inder de Envigado.

Para ello, Hernández, Fernández y Baptista, (2014):

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

5.3. Población

La investigación se va a realizar con los entrenadores de los equipos representativos departamentales del Inder de Envigado, los cuales son 27 entrenadores.

5.3.1 Muestra

La investigación se va a realizar con 8 entrenadores de los equipos que van a representar al Inder en departamentales.

5.4. Técnicas de recolección de información

En este trabajo investigativo, serán las entrevistas semiestructuradas y observación participante y no participante.

En relación a entrevista semiestructurada, Perpiñá (2012) hace referencia lo siguiente:

La entrevista es una técnica de recogida de información, y por tanto de evaluación; pero también es mucho más que eso. Su versatilidad y flexibilidad permiten moldear una entrevista para cada finalidad y adaptarla incluso a las necesidades del entrevistado y al estilo personal del entrevistador, lo que le confiere gran ventaja respecto al resto de las técnicas de evaluación psicológica. Más detalladamente define la entrevista semiestructurada como aquellas donde las preguntas tienen algún tipo de estructuración: el guión está formado por áreas concretas, dentro las cuales el entrevistador puede hacer las preguntas que le parezcan oportunas, siguiendo algún tipo de orientación algo detallada. (p. 23-31).

Con base a lo anterior, las entrevistas semiestructuradas se van a realizar con tres preguntas claves, las cuales los entrenadores deberán contestar de manera personal, analizando en ellas los estilos de comunicación que cada uno desarrolla con sus deportistas en diferentes ámbitos del deporte como lo es en entrenamientos, competencias, partidos difíciles, determinantes y en victorias. Las entrevistas son sencillas y se hacen a modo de conversatorio, buscando la fluidez de cada entrenador en sus respuestas.

La observación puede dividirse en participante y no participante; tal como se menciona en el texto de Kawulich (2005), la observación participante es el proceso de aprendizaje a través de la exposición y el involucrarse en el día a día o las actividades de rutina de los participantes en el escenario del investigador, por su parte, la observación no participante incluiría el hecho de no interferir de ninguna manera sobre el objeto investigado, evitando la exposición al mismo. Adicional se resalta que la observación no participante, según Campos y Lule (2012) “Se trata de una observación realizada por agentes externos que no tienen intervención alguna dentro de los hechos; por lo tanto no existe una relación con los sujetos del escenario” (p. 53).

En la investigación, la observación es un factor fundamental, inicia desde el primer momento del a través de la no participante, porque primero se tiene que analizar una problemática para poder desarrollar el trabajo como tal. La observación No participante se hace dese afuera, sin tener contacto con entrenadores ni deportistas, analizando absolutamente todos los factores que pueden influir en los estilos de comunicación. Luego se hace la observación participante, en esta parte se integra el psicólogo con los entrenadores para determinar cómo es la comunicación de

los entrenadores con presencia de nosotros, ambas se realizan antes, durante y después de los entrenamientos y competencias.

5.5. Procedimiento

La investigación tiene varias fases de ejecución, la primera inicia con observar, en este proceso vamos a realizar dos observaciones, la primera es la No Participante, esta se hace de manera “oculta”, es decir, sin que entrenadores y deportistas se den cuenta, observando cómo llegan los deportistas, con quien llegan a los entrenamientos, como es el antes, durante y después de los entrenamientos, partidos amistosos, competencias y las charlas que se desarrollen como equipo, todo desde la distancia y por un tiempo promedio de 15 días; la segunda es la participante y se hace en presencia de todos, esta observación ayuda a tener un acompañamiento en cada fase del proceso deportivo de manera presencial, grupal y personalizada, esta se realiza en cada entrenamiento y competencia, analizando los entrenadores desde su llegada, desarrollo de la actividad física, durante el proceso deportivo y finalización de cada uno de los ítem mencionados; ambas observaciones nos ayudan a identificar el comportamiento y la forma de comunicación de ambos (entrenador y deportistas) en un contexto común y en otro en donde ellos saben que los estamos observando y analizando, ambas se van a desarrollar en los entrenamientos, partidos y torneos a nivel local. Luego de observar pasamos a la segunda fase la cual comprende una entrevista semiestructurada, que consiste en preguntas abiertas a cada uno de los entrenadores para conocer cuál es la importancia que le dan ellos a la comunicación y que estilo de comunicación tiene cada uno con sus deportistas, estas entrevistas se van a realizar al 30% de la población de entrenadores del Inder de Envigado que corresponde a 9 entrenadores que dirigen los equipos departamentales, buscando identificar los estilos de comunicación que ellos manejan con sus deportistas. Finalmente, la tercera fase corresponde a los resultados y el análisis de los mismos con base a los objetivos, generando así un desarrollo de estrategias que les permitan a los entrenadores mejorar la comunicación con sus deportistas para contribuir al alcance de los objetivos grupales e individuales.

6. Resultados

Al realizar entrevistas a los entrenadores del Inder de Envigado que van a participar de los juegos departamentales sobre la comunicación y los estilos de comunicación, se evidencia que

para los entrenadores la comunicación es planteada como medio de interacción y medio de transmitir una información o una instrucción. El proceso de comunicación según Weinberg y Gould (2010) “una persona envía un mensaje a otra, codificando sus pensamientos, éste es enviado por un canal (sea verbal o no verbal) a un receptor, y éste es quien lo descodifica o interpreta el mensaje, respondiendo internamente” (p. 229). Los entrenadores señalan la importancia de la comunicación en el deporte como la forma de dar instrucciones, sea de tipo motivacional o de tarea, es decir, permite dar instrucciones para realizar una acción en determinado momento del juego y/o entrenamiento y además de potencializar a sus deportistas en situaciones específicas, tal como lo menciona el entrenador 1 “nos permite decirle a las niñas que hacer en los procesos y que no hacer cuando cometen errores” o el entrenador 5 “somos motivadores”, el cual utiliza frases como “puedes hacerlo”, “vas muy bien, dale más fuerte”, dentro de la observación se evidencia una constante comunicación de forma bidireccional y codificada de entrenador hacia deportista y viceversa, donde permite al primero dirigir y organizar las formas de juego con un lenguaje específico a cada deporte, como por ejemplo en voleibol se expresa “vaya al uno” o baloncesto se dice “pick and roll”, y al segundo lo descodifica, realizando dicha acción, lo anterior, Fox (1986) define el análisis del contenido como “un procedimiento para la categorización de datos verbales o de conducta, con fines de clasificación, resumen y tabulación” (p. 709). Adicional a ello, como se menciona anteriormente, el entrenador motiva en diferentes etapas (entrenamientos, antes, durante y después de la competencia).

En relación a los estilos de comunicación, las cuales son comunicación pasiva, asertiva y agresiva, tal como lo definió Mondragón (2012) que el estilo pasivo se refiere a “personas que se disculpan constantemente o sus mensajes no son directos”, un estilo agresivo de comunicación se refiere a “personas autoritarias, intimidantes y demuestran su superioridad” y por último, el estilo de comunicación asertivo, lo define como “personas que escuchan activamente, son claros al hablar y expresan lo que quieren objetivamente, además mantienen una mirada tranquila y tono de voz firme. De estos tres estilos de comunicación, gran parte de los entrenadores se encuentran dentro de un estilo agresivo, como se evidencia en el entrenador 8 que dice lo siguiente “en los entrenamientos a veces las regaño, cuando me incumplen les hablo muy fuerte y soy agresivo porque me gusta que me cumplan “les hablo fuerte y hago señas con la cara cuando me da rabia, se que a veces me paso con ellas”, adicional el estilo de comunicación agresivo aumenta o se

disminuye de acuerdo a la situación del partido o la actitud de las jugadoras en el entrenamiento, en otras palabras, cuando los deportistas dirigidos cometen cierta cantidad de errores sea en competencia o entrenamiento, la agresividad comunicativa aumenta, mientras que en un partido con un rival de menor categoría el entrenador la disminuye sin dejar a un lado su comunicación característica, es decir, dependiendo del rival y la dificultad del juego, el entrenador ejecuta su estilo de comunicación. En el caso del entrenador 2, el cual relata lo siguiente “yo les grito y les hablo fuerte, en partidos se me sale el indio y una que otra palabra mal dicha”, así mismo, la forma de comunicarse corporalmente indica su agresividad en cuanto la forma de mover los brazos, levantar sus hombros y dar indicaciones, con el objetivo de activar a sus deportistas para conseguir su objetivo, por último, el entrenador 2 impone su autoridad con la siguiente frase “quien no me haga caso, no lo dejo entrenar”. Por otro lado, se encontró que el entrenador 1 y 4 tienen un estilo de comunicación pasivo, estos exponen lo siguiente “yo no regaño, a mi me gusta que ellas estén tranquilas, me da pesar cuando alguien les grita, yo me relajo y les hablo con tranquilidad, no me gusta decirles nada, mejor que me vean como amiga” y “en las competencias les hablo tranquilo para que no tengas preocupaciones” respectivamente, ambos al momento de dirigir entrenamientos y/o competencias, utilizan un tono de voz bajo, pocos movimientos corporales, un ejemplo de ello es que el entrenador 4 relata que “en competencia les hablo tranquilo para que no tengan preocupaciones”; sin embargo, son pocas las correcciones utilizadas, lo anterior se relaciona con lo dicho por Belloch (2010) que el estilo de comunicación pasiva es “el estilo utilizado por las personas que evitan la confrontación y llamar la atención, mostrando conformidad con todo aquello que se plantea”. Por último, en el estilo de comunicación asertivo, se evidencian con frases como “la comunicación debe ser muy clara; no me gusta regañar, pero a veces toca porque me incumplen por pereza los planes y eso no lo tolero” dicha por el entrenador 6, quien se caracteriza por utilizar buenos términos al momento de dirigir o motivar a sus deportistas, manteniendo una mirada cálida e igualmente dice que “la comunicación es de doble vía” evidenciándose por medio de la observación que este tiene en cuenta las percepciones que tienen sus deportistas frente a los planes de entrenamiento e indicaciones en competencia, y como lo menciona Mondragón (2010) “el estilo asertivo permite conocer lo que sienten y piensan los demás, pero no se aprovechan de ello”. Todo lo anterior se toma con base a las entrevistas y observación que se realizaron a los entrenadores, focalizando su estilo de comunicación frente a sus deportistas en diferentes etapas del proceso, es decir, en los

entrenamientos, en partidos amistosos y competencia, en situaciones favorables y desfavorables –cuando van ganando y perdiendo- , con el objetivo de poder determinar su estilo comunicativo.

Así mismo, los resultados arrojan que los entrenadores del Inder de Envigado de los equipos representativos en la categoría departamental para seleccionar sus jugadores también utilizan los estilos de comunicación mencionados anteriormente, diferenciándose de un estilo de comunicación agresivo a un estilo de comunicación asertivo, en otras palabras, los entrenadores utilizan un lenguaje más objetivo junto con un tono de voz cálido, dejando de lado gritos y palabras fuertes o soeces y un movimiento corporal brusco, cabe agregar que los entrenadores se basan en los entrenamientos semanales y en el rendimiento que presente cada uno para así seleccionar sus jugadores, así como lo informa el entrenador 2 “el que entrene y sea bueno es el que juega” haciendo que todos sus deportistas se esfuercen para tener un buen nivel. Sin embargo el estilo de comunicación pasivo se demuestra en menor medida como lo hace el entrenador 1 “yo no digo, no me gusta sacar a nadie” y el entrenador 4 “no le digo porque siempre quiero que jueguen”, con base a lo anterior, un entrenador con un estilo de comunicación pasiva, se orienta más en seleccionar a todos sus jugadores que en decidir elegir los más aptos para cada competencia.

Por último, las estrategias planteadas para fortalecer los procesos comunicacionales en los entrenadores, consiste en tener un mayor control frente a sus palabras y tono de voz, siendo objetivos frente a dicha situación para comunicarse asertivamente y mantener una relación optima con sus deportistas, así como lo dice Bellochc (2010) “en la comunicación asertiva se busca plantear cuestiones que sean satisfactorias para todos, sin recurrir a manipulaciones ni fingimiento”.

7. Discusión

En los estilos de comunicación, cada persona tiene un estilo propio, algunos de estos nos facilitan las relaciones con los demás, mientras que otros dificultan la comunicación y el establecimiento de un buen vinculo con otras personas (Bellochc, 2010).

El objetivo de esta investigación es determinar los estilos de comunicación que utilizan los entrenadores de los equipos representativos en la categoría departamental del Inder de envigado

en las diferentes etapas del proceso, es decir, en los entrenamientos, antes, durante y después de la competencia y en momentos de victoria o derrota.

Las variables utilizadas en esta investigación son estilos de comunicación, entrenador y la comunicación de los entrenadores.

Los resultados conseguidos muestran que los estilos de comunicación que utilizan en gran parte por los entrenadores del Inder de Envigado de la categoría departamental es un estilo agresivo, el cual se caracteriza por reflejar superioridad, comunicarse a base de mandatos, imponer su posición (Mondragón, 2012). Así mismo, dentro de la observación se confirma su comunicación agresiva con el movimiento corporal, gestos faciales, tono de voz en momentos de entrenamiento y de competencia. El estilo de comunicación asertiva es el segundo estilo más utilizado por los entrenadores y evidencia con mayor frecuencia durante los entrenamientos, generalmente éstos utilizan un tono de voz adecuado, con expresiones objetivas y directas (Mondragón, 2012); en otras palabras, son entrenadores que no se exaltan con facilidad pero no dejan que los demás se impongan sobre ellos.

Los resultados de esta investigación se relacionan con el estudio de Yacelga (2016) en cuanto que el estilo de comunicación que predomina es el agresivo o dominante, como se menciona en su estudio, en los entrenadores del Inder de Envigado, donde estos utilizan un estilo de comunicación característico de hablar fuerte, con palabras soeces, hacer gestos faciales de disgusto con el objetivo de que sus deportistas mejoren y/o corrijan dicha acción sea en entrenamiento y/o competencia. Así mismo, se concuerda que en menor medida están los otros estilos de comunicación, siendo estos el asertivo y pasivo respectivamente, donde se espera mejorar el desempeño a través de una comunicación con un tono de voz firme y hablando objetivamente.

Igualmente, la investigación se relaciona con el estudio de Guzmán, Calpe, Grijalbo e Imfeld (2014) en donde el resultado arroja que los entrenadores en competición utilizan una retroalimentación negativa, correctiva y de instrucción, relacionándose frente a que en situaciones desfavorables (cuando se va perdiendo durante una competencia) los entrenadores encuestados del Inder de Envigado utilizan un estilo de comunicación agresivo para corregir y dar instrucciones.

8. Conclusiones

Los estilos de comunicación presentados en esta investigación se puede concluir que los entrenadores los desarrollan de acuerdo a su personalidad, es decir, la forma en cómo ellos se comunican con sus deportistas es característica de cómo los mismos se comunican en su día a día.

Hay estilos de comunicación que son más marcados que otros, la idea es que cada uno de ellos sea utilizado en los diferentes momentos del deporte, es decir, comunicarse de una manera pasiva, asertiva y agresiva de acuerdo a la situación correspondiente con el objetivo de mantener un buen ambiente dentro y fuera del grupo.

Es importante rescatar como la comunicación que tiene el entrenador hacia sus deportistas cambia según el momento de la competencia, se podría llegar a la hipótesis de que la comunicación se ve afectada o distorsionada por factores externos que pueden llegar a distorsionar el mensaje, con base a esto se puede llegar a planear estrategias de abortamiento para trabajar con los entrenadores en momentos críticos e importantes de la competencia.

La información suministrada a través de las entrevistas y las observaciones permiten reconocer que los entrenadores son parte fundamental del proceso formativo de un deportistas son ellos quienes potencializan el rendimiento deportivo, pero también son quienes opacan y llenan de frustración a un deportistas, es por eso que los entrenadores deben tener un estilo de comunicación adecuado para ayudar a la formación de los deportistas.

La comunicación es uno de los principales pilares en el ámbito deportivo, gracias a ella se ejecutan los objetivos individuales y colectivos de los deportistas, adicional permite un ambiente óptimo y genera un vínculo entre deportistas y entrenadores.

Los estilos de comunicación en los entrenadores pueden ir determinados a la experiencia que hayan tenido durante su carrera deportiva, también en los valores, principios y sobre todo interés que ellos tengan con el deporte en relación a las metas propuestas.

La comunicación en ciertos momentos está delimitada a los pensamientos y estado de ánimo que tenga las personas al transmitir y recibir el mensaje, por eso en muchas ocasiones la

información tiene diversas interpretaciones. En el deporte, esto influye de acuerdo a la situación y el desarrollo de un partido o entrenamiento.

El deporte está vinculado con la comunicación, esto quiere decir que en muchas ocasiones la comunicación no siempre debe ser asertiva, también hay momentos donde se debe ser pasivo para evitar inconvenientes y agresivos para impulsar el avance de un deportista o equipo en situaciones difíciles de las competencias.

Al realizar las observaciones, se pudo notar que los entrenadores y deportistas se comportan diferente de acuerdo al contexto, ya sea entrenando, compitiendo, con y sin presencia de los psicólogos, lo cual desarrolla un estilo de comunicación diferente.

Referencias

- Bellohc, C. (2010). La comunicación en los EVA. Recuperado el 12 de 04 de 2015, de Unidad de Tecnología Educativa (UTE). Universidad de Valencia:
<http://www.uv.es/bellohc/pedagogia/EVA3.pdf>
- Blom, L., Visek, A., y Harris, B. (2013). Triangulation in youth sport: Healthy partnerships among parents, coaches, and practitioners. *Journal of Sport Psychology in Action*, (4): 86-96.
- Burgoon, J., Guerrero, L., Floyd, K., (2010). Nonverbal communication theories of interpersonal adaptation. In *The new Sage handbook of communication science*. Sage.
- Campos, G., y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai VII(13):45-60*. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Connelly, D., y Rotella, R. J. (1991). The social psychology of assertive communication: Issues in teaching assertiveness skills to athletes. *The sport psychologist*, 5(1): 73-87.
- Felton, L., y Jowett, S. (2015). On understanding the role of need thwarting in the association between athlete attachment and well/ill-being. *Scandinavian journal of medicine & science in sports*, 25(2): 289-298.

- Flores De Gortari, S. y Orozco, E. (1998). *Hacia una comunicación administrativa integral*. México D.F, México, Trillas.
- Fonseca, M., Correa, A., Pineda, M. y Lemus, F. (2011). *Comunicación oral y escrita*, Ciudad de México, México, Pearson.
- Galeano, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: Fondo editorial universidad EAFIT
- Gould, D., Guinan, D., Greenleaf, C., Medbery, R., y Peterson, K. (1999). Factors affecting Olympic performance: Perceptions of athletes and coaches from more and less successful teams. *The sport psychologist*, 13(4): 371-394.
- Guzmán, J., Calpe, V., Grijalbo, C., e Imfeld B. (2014). Una observación sistemática de las conductas verbales de los entrenadores en función de las acciones de juego competitivas. *Revista de Psicología del Deporte*. 23(2): 301- 307. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2351/235131674010/>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. México D.F. México, Mcgraw-Hill / Interamericana Editores.
- Kawulich, B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos. *qualitative social research* 2(6): 1-32. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-6.2.466>
- López, C. (2015). *Interacción comunicativa entrenador - atleta un acercamiento a las interioridades del combate de boxeo escolar y juvenil* (Tesis de pregrado). Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Recuperado de <http://dspace.uclv.edu.cu/handle/123456789/2030>
- Lorenzo J., Navarro R., Rivilla J. y Lorenzo A. (2013). El análisis del discurso del entrenador de baloncesto durante los momentos de juego y pausa en relación con la actuación en competición. *Psicología del Deporte*. Vol. 22, núm 1, pp. 227- 230. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2351/235127552027/>
- Marqués M., Nonohay R., Koller S., Gauer G., y Cruz J. (2015). El estilo de comunicación del entrenador y la percepción del clima motivacional generado por los entrenadores y compañeros. *Cuadernos de Psicología del Deporte*. Vol. 15. núm.2. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4321/S1578-84232015000200006>
- Ministerio de la Protección Social. (2006). *Ley 1090 de 2006*. Obtenido de <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>

- Mondragón-Lasagabaster, J. (2012). La Mediación en el Ámbito Penal/Criminológico. Tema 7. Habilidades y estrategias de comunicación en el proceso de mediación (curso 2012-2013). La Mediación en el Ámbito Penal/Criminológico. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25661/1/Tema_7.pdf
- Perpiñá, C. (2012). *Manual de la entrevista psicológica*, Madrid, España: Pirámide.
- Poczwardowski, A., Barott, J., y Henschen, K. (2002). The athlete and coach: Their relationship and its meaning. Results of an interpretive study. *International journal of sport psychology*, 33(1): 116-140.
- Rodríguez, D., Garrido, P., Conde, C. y Almagro (2015). Adaptación y validación de la CBAS para la observación de climas motivacionales. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, vol. 15(3):253-260. Recuperado de <http://revistas.um.es/cpd/article/viewFile/244721/185511>
- Rosas, J., Martínez, J., Romero, C., Reina, C., M., y Ariza, M. (2013). Procesos de comunicación que se desarrollan en el deporte escolar. *Educación Física y Deporte*, 32(2), 1468. Recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/educacionfisicaydeporte/article/view/17898>
- Sagar, S., y Jowett, S. (2012). Communicative acts in coach–athlete interactions: When losing competitions and when making mistakes in training. *Western Journal of Communication*, 76(2): 148-174.
- Santamaría, C. G. (2015). *Conducta verbal del entrenador en competición y percepción de éste por los jugadores* (Tesis de pregrado) Universidad de Valencia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=100642>
- Silverstein, A. (1994) *Comunicación humana: Exploraciones teóricas*. México D.F. México: Editorial Trillas.
- Troncoso, S., Burgos, C. y López, J. (2015). Climas motivacionales, liderazgo y cohesión grupal en contexto deportivo universitario. *Educación Física y Ciencia*. 17(1):00. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-25612015000100003
- Viciano, J., Mayorga-Vega, D., Ruiz, J., y Blanco, H. (2016). La comunicación educativa de entrenadores de fútbol en competición. *RETOS. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 29 17-21.

- Wang, J., y Ramsey, J. (1997). Interpersonal communication: Overcoming barriers and improving coach and athlete relationships. *Journal of the International Council for Health, Physical Education, Recreation, Sport, and Dance*, 34: 35-37.
- Weinberg, R. S., y Gould, D. (2003). *Fundamentos de psicología del deporte y el ejercicio*. Madrid, España: Editorial médica Panamericana
- Yacelga, C. A. (2016). *Estrategias Metodológicas de comunicación entre entrenador y deportistas para mejorar el desempeño de la disciplina de fútbol de la Federación deportiva del Carchi 2015* (Tesis de pregrado). Universidad técnica del norte, Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/5429>

Anexos

Entrevistas realizadas a los entrenadores del Inder Envigado.

ENTRENADOR 1

¿Usted sabe que es la comunicación?

Claro, es lo mejor porque nos permite relacionarnos, la comunicación es el proceso por el cual las personas pueden hablar con ellas mismas o con otros, a través de las palabras, acciones y gestos con el cuerpo.

¿Para usted que tan importante es la comunicación en el deporte?

Es demasiado importante porque nos permite decirles a las niñas que hacer en los procesos y que no hacer cuando cometen errores, si no les hablamos seríamos mudos y no podrían jugar fútbol.

¿Cómo se comunica usted con los deportistas en las diferentes etapas (entrenamientos, en competencia, cuándo pierden, cuándo ganan)?

Yo no regaño, Alba si, a mi me gusta que ellas estén tranquilas, me da pesar cuando Alba les grita, yo me relajo y les hablo con tranquilidad, no me gusta decirles nada, mejor que me vean como amiga, de lo otro se encarga Alba. En los entrenamientos usted sabe que yo hago la parte física y en los partidos dirige ella, entonces yo me quedo callada y a veces les grita y si trato de que se calme. Si perdemos hay equipos más fuertes y es normal.

¿Cómo le dice a un deportista que no fue seleccionado, es decir, que no va a contar con él?

Yo no digo, no me gusta sacar a nadie, Alba saca las convocadas y las alinea, yo las entreno pero Alba elige las que juegan el fin de semana.

ENTRENADOR 2

¿Usted sabe que es la comunicación?

Es todo, somos seres en constante comunicación. Tenemos la necesidad de hablar y comunicarnos todo el día, ejemplo de ello es el whatsapp, siempre buscamos la comunicación y la forma de hacerlo.

¿Para usted que tan importante es la comunicación en el deporte?

Es todo, definitivamente el fútbol es para los más avisados y para el que mejor hable, a mi me gusta gritar en los partidos porque me gusta es ganar y a los pelaos hay que decirles que hacer para que no se duerman en los laureles, conmigo se mete y se corre y yo les transmito ese mensaje siempre.

¿Cómo se comunica usted con los deportistas en las diferentes etapas (entrenamientos, en competencia, cuándo pierden, cuándo ganan)?

Yo les grito y les hablo fuerte, en partidos se me sale el indio y una que otra palabra mal dicha, he tenido problemas con los padres por ser agresivo, pero a los pelaos hay que tallarlos o sino no ganamos, entrenando les pongo ejercicios y trabajos claros, quien no me haga caso ese día no lo dejo entrenar, en los partidos grito y antes de empezar el partido soy claro de lo que deben hacer, no me gusta salir a improvisar, cuando ganamos me gusta ganar bien y los retroalimenta, al perder a veces perdemos por nosotros mismos.

¿Cómo le dice a un deportista que no fue seleccionado, es decir, que no va a contar con él?

El que entrene y sea bueno es el que juega, yo los pruebo entre ellos mismos y en amistosos, a veces no juegan todos, pero yo les digo que lo primero es el equipo, ellos tienen que entender que no todos son Messi, Cristiano o James, hay niños que tienen talento y hay otros que lo ganan con trabajo, nada es gratis y tienen que lucharla conmigo.

ENTRENADOR 3

¿Profe usted sabe que es la comunicación?

Es la forma de expresarnos y de hablar con las personas.

¿Para usted que tan importante es la comunicación en el deporte?

Es todo, si no nos comunicamos no formamos a los deportistas, a través de la comunicación les decimos que hacer a los demás y más en el fútbol, un deporte que se juega muchas veces con la voz.

¿Cómo se comunica usted con los deportistas en las diferentes etapas (entrenamientos, en competencia, cuándo pierden, cuándo ganan?)

Entrenando las niñas a veces son muy perezosas entonces les hablo fuerte y si no me hacen caso hay una ley y es que deben dar vueltas a la cancha, me gusta tener buena relación con ellas y siempre les hablo y las corrijo, este deporte las hace ver como “hombrecitos” pero siempre les digo en los entrenamientos que las mujeres también jugamos a la pelota. Cuando ganamos todo es color de rosa porque no es fácil y al perder cuando son errores o distracciones si me enfado y a veces grito muy fuerte porque se que podemos dar más para ganar.

¿Cómo le dice a un deportista que no fue seleccionado, es decir, que no va a contar con él?

Depende de las categorías ya tenemos Luty y yo las niñas preseleccionadas, cuando hay lesiones o faltan a entrenamientos no convocamos a las niñas y siempre se le da prioridad a las juiciosas, cuando no lo son les decimos que no pueden jugar.

ENTRENADOR 4

¿Profe usted sabe que es la comunicación?

La comunicación la conozco desde la familia y los procesos con los niños más pequeños, todos pasamos por ellos, inicia desde los problemas personales, familiares, educativos y como se orienta a las personas a solucionarlos.

¿Para usted que tan importante es la comunicación en el deporte?

Muy importante porque nos permite ayudarle al niño a resolver dificultades y a los adultos a tener mejor relación, porque siempre se está hablando y ayuda a mejorar la confianza.

¿Cómo se comunica usted con los deportistas en las diferentes etapas (entrenamientos, en competencia, cuándo pierden, cuándo ganan?)

Me comunico hablando y enseñando, pero no mucho porque al iniciar se trata de conocer cómo juega el niño, en los entrenamientos los oriento, en las competencias les hablo tranquilo para que no tengas preocupaciones, es mejor tratarlos bien pero trato de no regañarlos, no me gusta, es mejor darles tranquilidad.

¿Cómo le dice a un deportista que no fue seleccionado, es decir, que no va a contar con él?

No le digo porque siempre quiero que jueguen y ellos saben cuándo y con ayuda de sus familiares, me gusta que todos participen y ganen.

ENTRENADOR 5

¿Profe usted sabe que es la comunicación?

La comunicación es la forma de hablar entre personas y públicos, nos ayuda a cambiar la sociedad porque genera opiniones que deben ser dichas, muchas veces al no hablar perdemos oportunidades, me paso con una mujer (risa).

¿Para usted que tan importante es la comunicación en el deporte?

La comunicación en el deporte que yo manejo es clave, este deporte es individual y nosotros somos motivadores muchas veces, porque los “pelaos” tienen potencial y las condiciones, pero son muy perezosos y no entrenan, como “piquiña”, ese “guevon” puede ser el mejor, pero hay que hablarle mucho para que entrene.

¿Cómo se comunica usted con los deportistas en las diferentes etapas (entrenamientos, en competencia, cuándo pierden, cuándo ganan)?

A mi me gusta regañarlos y hablarles fuerte desde el inicio, yo si no me les guardo nada, acá viene todo el mundo a correr y esta pista es llena, pero vaya usted a mirar y se retira el 80%, entonces yo si soy claro para no perder tiempo. En los entrenamientos los acompaño, ellos ya saben que hacer, en las competencias a veces no puedo ir pero como soy claro ellos rinden.

¿Cómo le dice a un deportista que no fue seleccionado, es decir, que no va a contar con él?

Solo pongo a competir a los más juiciosos y a los de mejor condición, ellos ya saben que se tienen que ganar todo entrenando.

ENTRENADOR 6

¿Profe usted sabe que es la comunicación?

La comunicación es la forma en cómo nos dirigimos a las personas, somos seres humanos y necesitamos expresarnos, decir las cosas y a través de una buena comunicación desarrollamos a nuestras personas y nuestro lenguaje.

¿Para usted que tan importante es la comunicación en el deporte?

Es fundamental, es todo para trabajar con los deportistas, si no hablamos con ellos no van a seguir indicaciones y no van a mejorar. La comunicación en el deporte es de doble vía, yo hablo

y el atleta responde y recibe y viceversa, porque el deportistas también es importante y debe comunicarse ya que muchos factores externos y deportivos lo pueden agobiar.

¿Cómo se comunica usted con los deportistas en las diferentes etapas (entrenamientos, en competencia, cuándo pierden, cuándo ganan?)

La comunicación debe ser muy clara, yo les programo entrenamientos, hay ocasiones donde ellos no se ven conmigo, por eso trato de darles claridad y hacerles un buen seguimiento, no me gusta regañar, pero a veces toca porque me incumplen por pereza los planes y eso no lo tolero. Soy muy asertivo y me gusta es que me vean como un líder. Ganar o perder siempre es un aprendizaje, entonces no les grito, sino que los aconsejo y los llevo a entrenar mejor para ganar.

¿Cómo le dice a un deportista que no fue seleccionado, es decir, que no va a contar con él?

Desde el inicio de las prácticas les dejo claro que el atletismo es un deporte de disciplina, si ellos entrenan o no, ellos mismos saben si están en las condiciones, yo simplemente los oriento y les digo, esta vez no fue pero debes seguir entrenando, me gusta siempre subirles el ánimo, pero también pasa que ellos mismos se retiran porque este deporte no es fácil.

ENTRENADOR 7

¿Profe usted sabe que es la comunicación?

La comunicación es la forma de expresarse, hay un emisor y un receptor, todos necesitamos comunicarnos siempre porque transmitimos un mensaje.

¿Para usted que tan importante es la comunicación en el deporte?

La comunicación que nosotros trabajamos en el entrenamiento deportivo, tiene varios tipos como lo es la comunicación argumentativa, la analítica, todas nos ayudan a nosotros los entrenadores dentro del juego poder favorecer las actitudes que tienen las deportistas para cada uno de los deportes. Como le dije al compañero estos días, es importante utilizarla en el proceso del alto rendimiento y la idea del utilizarla es favorecer la comunicación dentro de los grupos de trabajo, dentro de los equipos y con los padre de familia que son una base fundamental en nuestro proceso.

¿Cómo se comunica usted con los deportistas en las diferentes etapas (entrenamientos, en competencia, cuándo pierden, cuándo ganan?)

Yo soy claro al hablar, me gusta hablarles fuerte para que aprendas y en los juegos no tengan temores, me gusta hablarles duro en ocasiones porque yo las estoy formando, yo soy claro con lo

que quiero y espero, en los entrenamientos les exijo, en los juegos quiero ganar y ellas lo saben. Cuando perdemos les hablo dependiendo de la forma en que perdemos porque a veces se cometen errores que se trabajan todos los días.

¿Cómo le dice a un deportista que no fue seleccionado, es decir, que no va a contar con él?

Ellas saben que tiene que demostrar porque juegan conmigo, yo les exijo porque mis jugadoras son las mejores y cada una tiene que entrenar para competir, la que no vaya le digo que no está preparada y a veces así me lloren soy fuerte porque puede que les falte mejorar y en los entrenamientos lo debe demostrar.

ENTRENADOR 8

¿Para usted sabe que es la comunicación?

La comunicación es la forma de expresarse y como se dice de comunicarse con una o más personas, todos los días hablamos y necesitamos decirle las cosas a los demás, por eso es muy importante para el crecimiento y formación de las personas.

¿Para usted que tan importante es la comunicación en el deporte?

Sirve para todo, yo le tengo que hablar a las niñas para decirles que hacer, me gusta tener confianza con ellas para mejorar en el deporte, creo que siempre soy claro al hablarles y eso facilita la práctica deportiva.

¿Cómo se comunica usted con los deportistas en las diferentes etapas (entrenamientos, en competencia, cuándo pierden, cuándo ganan?)

En los entrenamientos a veces las regaño, cuando me incumplen les hablo muy fuerte y soy agresivo porque me gusta que me cumplan, dependiendo de la circunstancia a veces soy asertivo pero considero que a las niñas hay que gritarlas para que se muevan. En los entrenamientos soy fuerte y ellas lo saben pero tenemos confianza, en los partidos y competencias les grito, les hablo fuerte y hago señas con la cara cuando me da rabia, se que a veces me paso con ellas. Cuando pierden muchas veces ofendo pero he mejorado, al ganar todo es bello.

¿Cómo le dice a un deportista que no fue seleccionado, es decir, que no va a contar con él?

Cuando no van a competir les digo sin pensarlo, muchas veces saco a mis jugadoras cuando no me cumplan y no tengo problema con decirles delante del que sea, ellas saben que se ganan las cosas y si me fallan van es para afuera.