

ELKARRIZKETA



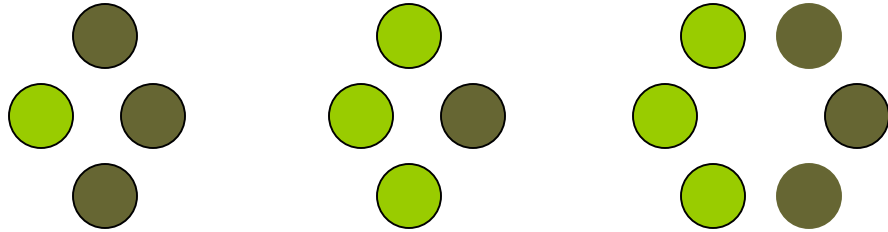
HEZKUNTZA
HARREMANETAN

IKERKETAN

BANAKA



TALDEAN



FORMALA /
EGITURATUA

ERDI-
EGITURATUA

INFORMALA /
EGITURATU GABEA

KOMUNIKAZIOA

Oinarrizko printzipioak

Ezinezkoa da ez komunikatzea

Komunikazio prozesuan ez dago egia absoluturik

Esan nahi duguna esateak konfiantza sortzen du

Akatsak onartzeak konfiantza sortzen du

Entzutea da: esaten ari zaizkigunari eta hori nola egiten dutenari adi egotea, eta horretarako isilik egon behar da

Komunikatzen duen pertsonaren trebetasunik garrantzitsuena **enpatia** da

Auto-behaketa eta autokritika dira ikasteko tresnak

ELKARRIZKETATZAILE ONAREN EZAUGARRIAK

Goxotasuna: gertutasuna. Bereziki, ez ahozkoa.

Enpatia: elkarrizketatuaren pentsamenduak eta emozioak ulertzea.

Asertibitatea: dagokigun rol-a betetzea.

Zehaztasuna: helburu komunak mugatzea. Komunikazio eraginkorra.

Errespetua: elkarrizketatuaren nahiz norberaren pentsatzeko modua, balio ideologikoak eta etikoak zaindu.

OHIKO AKATSAK ELKARRIZKETETAN

Ez agurtzea edo harrera inbertsonala egitea

Elkarrizketaren motiboa jakineko gauzatzat hartzea

Galdera gehiegi egitea, elkarrizketatuak esandakoa aprobetxatu gabe

Hitz egiten ez uztea

Jarduna etetea

Neurriz kanpo zuzentzea

Galdera itxiak egitea, espresatzeko aukerarik utzi gabe

Enpatiarik eza

INTERVIEW

1



DRESS
APPROPRIATELY

2



ARRIVE IN
GOOD TIME

3



BODY
LANGUAGE

4



EXPECT THE
UNEXPECTED

5



ASK QUESTIONS

1. HARRERA ETA ELKARRIZKETAREN HASIERA

- Helburua: **KONEKTATZEA**
- Lehenengo 20 segundutan eraikitzen dugu aurrean dugunaren irudia.



- Estereotipoak
- Halo efektua

Ahozkoa ez den komunikazioa.

Kontuan hartzekoak

Nola mugitzen da? (Kinesikoa, Proxemikoa)

- **Burbuila espazioa, distantzia pertsonala**
- **Postura (irekia, itxia, iheskorra...)**
- **Gestoak**

Nola begirutzen digu?

- **Begi-kontaktua: adierazitako espresioak, mikroespresioak, seinaleak (elkarrizketa erregulatzeko)**
- **Begi-mugimenduen seinaleak**

Nola hitz egiten du? (Paralenguaje)

- **Erritmoa, tonua, bolumena, kadentzia, modulazioa...**

Nola sentitzen gara?

2. NARRAZIOAREN FASEA. “Bitartean”

- Helburua: **INFORMAZIOA JASO ETA ELKARTRUKATZEA**

ENTZUTE AKTIBORAKO TREBETASUNAK

- ✓ Enpatia
- ✓ Errespetua
- ✓ Elkarrizketa erraztu eta erregulatzeko keinuak, ahozkoak zein ez ahozkoak (begiradak, keinuak, soinuak)

- Aurrez prestatutako informazioa

- **GAKOAK:** Adi egon ezkutuko informazioarekiko (emozioak, pertzepzioak, ideiak, sinesmenak...)

Elkarrizketa bultzatzeko moduak:

- Ustezko kontraesanak kontrolatzea
- Iritziak bilatzea
- Argibideak eskatzea
- Azalpenak eskatzea
- Konparazioak bilatzea
- Argumentu baten logika aurkitu nahia
- Azalpeneko hutsuneak diruditenetan informazio gehiago eskatzea
- Gehiago jakiteko ahalegina
- Gauzak beste modu batean esateko eskatzea
- Harridura agertzea
- Tartekako laburpenak eta baieztapenak
- Galdera hipotetikoak egitea
- “Abokatuaren deabru” papela hartzea

3. ELKARRIZKETAREN AMAIERA

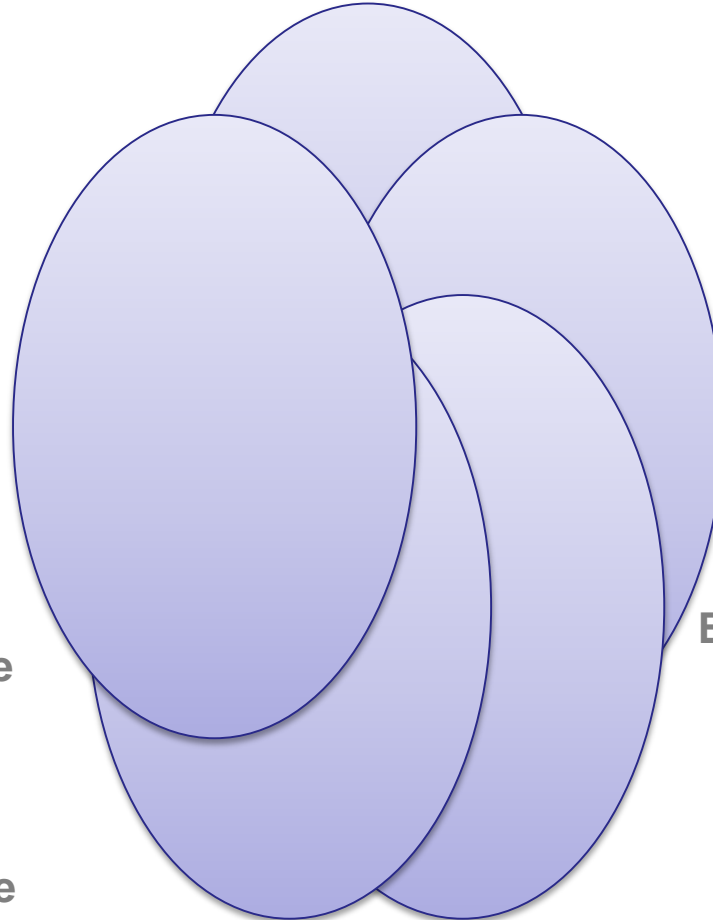
Helburua: **ADOSTASUNA**

PRINCIPIOS GENERALES DE ACERCAMIENTO ACORDADO

NEGOCIAR NO ES:

- Imponer utilizando el principio de autoridad (usted lo que necesita es...)
- Complacer sin límite
- No respetar nuestros principios de actuación

Cada vez que se produce un desacuerdo aparece una activación emocional. La sola presunción de conflicto ya nos activa emociones de alarma, miedo o disgusto



La condición de partida para llegar a acuerdos es el respeto.

El primer deber de un buen entrevistador es crear el clima pertinente.

Interpretazioa

Kontuan hartzekoak:

- Elkarrizketatuak nola iritsi da elkarrizketara
- Zein neurritako inplikazioa erakusten duen
- Organigraman betetzen duen rol-a eta postua
- Kontraesanak / Bat egiteak
- Jarrera
- Tonua
- Zein momentutan dauden (pertsonearen egoera, taldea, entitate...))

Jarrerak

- Aurrez prestatu
- Jarrera sintzeroa, ulerkorra eta entzuten dakienarena (konexio baikorra, atmosfera lasaia)
- Jarrera positiboa eta eraikitzailea
- Autoanalisia

HARREMANA ZAILTZEN DUTEN EGOERAK

Desgaste emozional handia sortarazten duten egoerak dira.

Sarritan aurrean daukagun pertsonari errua botatzeko joera egon ohi da, eta horrek harremana zaila izatea perpetuatzen du.

Honakoak sentiarazten dizkigute:

- Kontrola, autoritatea eta autoestimua galtzea
- Etsaitasuna
- Haserrea
- Beldurra, frustrazioa
- Aspermena
- Gorrotoa
- ...

HARREMAN ZAILAK KUDEATZEKO ERABILI DITZAZKEGUN ESTRATEGIAK

**Ebaluatzeko jarrera hartu
(behaketa kritikoa)**

**Elkarrizketatuak
sortarazten dizkigun
sentimenduak
errekonozitu eta onartu**

Egoera aztertu:

- Zer egin du? Zer dago nire baitan hau sortu izateko?
- Zer ekarpen egiten diot harreman txar honi?
- Zer ekarpen egiten du besteak harreman txar honetan?

Hainbat pertsona-motaren ohiko erantzun emozionalak eta jarrerak

PERTSONA MOTA	JARRERA	HORI MANEIAITZEKO ESTRATEGIA
Ez adeitsua (no cumplidor/a)	<ul style="list-style-type: none"> • Etsaitasun (hostilidad) • Arbuioa (rechazo) • Negoziazioa • Interesik eza 	<ul style="list-style-type: none"> •Planteatutako problemaren aurrean zein sinesmen, jarrera eta ideologia dauzkan jakin •Informazioa behar beste eta egokia eman •Ahal denean ekintza planak adostu, gure irizpideak eta elkarrizketatuaren ikuspuntua kontuan hartuta •Adostutako ekintza horien gaineko erantzukizuna elkarbanatu elkarrizketatuarekin
Agresiboa / Oldarkorra	<ul style="list-style-type: none"> • Agresibitatea • Arbuioa 	<ul style="list-style-type: none"> •Oldarkortasuna, landu beharreko beste elementu bat bezala hartu •Oldarkortasuna despertsonalizatu: ulertu etsaitasun hori ez dela ezer pertsonala, baizik eta elkarrizketatuaren sentimendu negatiboen ondorioa •Uleratu aintzakotzat hartuta sentitzeko behar handi bat daukala
Zorrotza (Exigente)	<ul style="list-style-type: none"> • Defentsiboa • Arbuioa 	<ul style="list-style-type: none"> •Lagundu etsaitasun hori husten, elkargune berriak aurkitzeko •Bere eskubideak esplizituki onartu, horretaz baliatu nahi badu

Expert Interviews: Are You Ready?

