

PSIKOLOGIA ETA KOMUNIKAZIOA APUNTEAK:

4. Komunikazio prozesuaren elementuak:

Hitzeko komunikazioa:

1. Segidan edo aldi berean igorlearen eta hartzailearen rolak hartzen dituzten bi pertsona edo gehiagoren arteko interakzioa edo harremana.
2. Harreman horiek jasotzen dituen egitura soziala.
3. Munduari buruzko gure adierazpen kognitiboak eta gure inguruko jarrera konektatzea ahalbidetzen duten kodeak.
4. Kode horiek kontzienteki erabiltzeko asmoa, komunikazio-jarrera, informazio-jarrera hutsaletik bereizten duen asmoa.

FUNTZIOAK:

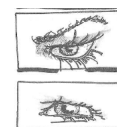
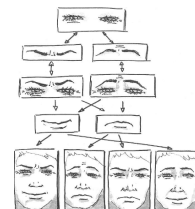
1. Kontrola
2. Informazioa trukatea
3. Pertsonarteko negoziazioa
4. Norberaren nortasunaren garapena
5. Afiliazioa

Hitzekoa ez den komunikazioa: “Hitzak eurak ez diren beste portaera denak gisa, sozialki elkarbanatutako kode sistema osatzen dutenak; normalki intentzio batez bidalitako mezuak dira, normalki intentzionalitate baten barruan interpretatzen dira, lengoai komunitate batetako kideen artean erregularki erabiltzen dira; eta adostasunez ezagutzen diren interpretazioak dituzte.”

“Ez-ahozko komunikazio harremanak funtzio metakomunikatzaileari laguntzen dio; bestea nola interpretatu esaten digu, gauden harreman testuinguruan mezuak elkarri aurkezten laguntzen digu.”
Burgoon (1994).

SAILKAPENA: Ez-ahozko komunikazioak alderdi ugari hartzen ditu bere baitan.

1. **Kinesika:** Gorputzaren jarrera, aurpegiaren keinuak, adierazpenak, etab. aztertzen ditu.
 - a. Kinema: Ez ahozko komunikazioaren unitateak, adib. → begia ixtea. Hau beste kinema batzuekin batera, bekainak zimurtu, ahoa beherantza, etab. “tristura” kinemorfema osatuko luke.
 - b. Gorputzaren jarrera: Gorputzaren elementuek euren artean, edo beste gorputz batekiko duten jarrera, esaterako, besoak gurutzatuta → Autoritatea.
 - c. Aurpegiaren adierazpenak: Aurpegiaren mugimenduak, emozioak adierazten dutenak. Charles Darwin-ek dioenez, emozioen adierazpena garatuz joan da izakien gaitasunen arabera.
 - d. Keinuak: Gorputz atal batzuek egindako mugimendu laburrak. Sinbolikoak (OK eskuaz), ilustratzaileak (seinalatu), erregulatzaileak (hizlarien txanda aldaketa buruarekin jarraitu), emozio adierazpenekoak, egokitzaileak (hatzamarra egin azkura kentzeko).
 - e. Begirada: Besteen keinuak hautemateko eta informazioa eskeintzeko (arreta, emozioak, etab. adierazteko).



2. Paralinguistika: Hitzezko portaeraren ez-ahozko alderdiak biltzen ditu, hau da, nola esaten da, eta ez zer: ahots tonua, ozentasuna, erritmoa, pausaldiak, gorabeherak eta abiadura.
Bi kategoria:
Prosodika → Enfasia, geldidunak, entonazioa eta ahotsaren inflexioak.
Paralengoia → Bolumena, tonua, iraupena eta abiadura.
Funtzioak: Ahozko elkartruke koherentearen garapena erraztu eta harremanean informazioa transmititu (motibazioari, egoera emozionalari edota bien arteko harreman motari buruzkoa).
3. Itxura fisikoa: Jantziak, orrazkera, usaina, adornuak, tatuaiak, etab.
 - a. Erakargarritasun fisikoa: eragin indartsua du pertsonak sortarazten duen inpresioan. Kualitate eta trebetasun positiboak egozten dizkiogu pertsona erakargarriari, ez ordea erakargarria ez den pertsonari.
 - b. Altuera: Kualitate positiboak → Pertsona altuei.
 - c. Konfigurazioa: Argala, normala edo lodia → Estereotipoei lotuta.
 - d. Jantzera: Jantzera egokia → Kualitate positiboak, estatusa, jarrerari lotuta(koloreak).
 - e. Usaina: Usain naturalak (haur usaina, sukaldearena, etab.) edo artifizialak (kolonia).
4. Proxemika: Espazio pertsonal eta sozialaren erabilera eta egituraketaren inguruan sortzen diren arazoetaz arduratzen da. Adib, aulkien banaketa edo osagai arkitektonikoek harremanetan duten eragina ikertu. Bost eskualde banatzen dira:
 - a. Barne espazioa: gure gorputzak betetzen duen espazioa, azalaren azpikoa.
 - b. Distantzia intimoa: solasaldi intimoen distantzia (15-45cm).
 - c. Distantzia pertsonala: solasaldi arrunta edo laguntasunaren distantzia (50-120cm).
 - d. Eskualde soziala: toki publiko, bulego, neutralitate administratiboaren eta diplomaziaren distantzia (120-360cm). Bere barne: distantzia sozial hurbila (120-210cm) eta eskualde sozial urruna (210-360 cm).
 - e. Eskualde publikoa: entzuleria kopurutsu bati zuzentzen zaion pertsonaren distantzia eroso (350cm-tik aurrera). Bere barne: eskualde publiko hurbila (360-750 cm) eta urruna (750 cm-tik aurrera).
5. Haptika: Ukitzen den erabilera. Faktoreak → Ukitzen den eskualdea, modua, intentsitatea, iraupena, etab. Ukipena, intimitatea, boterea, adina, estatusa, etab. ezaugarri baldintzatu.
Motak:
 - a. Profesionala: Fisioterapeuta, medikua.
 - b. Kortesiakoa: Eskua eman, muxu eman.
 - c. Maitasuneko: Estuki besarkatu, eskua masailean.
 - d. Kitzikapenezkoa: Eskualde erogenoetan.
6. Kronemika: Denboraren erabilera (puntualitatea, norbaitekin egondako denbora, etab.).
7. Artefaktoak: Erabilitako objektuak.
8. Gorputzaren forma: Gorputzak berak, eboluzioari esker eskuratu duen formaren bidez komunikatzen du (senar-emazteen gestu antzekoak, haur-gurasoen antza, etab.).

HITZEZKOA EZ DEN KOMUNIKAZIOAREN FUNTZIOAK:

1. Intimitatea sortu
2. Kontrol soziala (autoritatea adierazteko)
3. Estatusa adierazi
4. Pertsuasioa (besteengan eragin)
5. Atzera-elikadura indartzea (feedback)
6. Iruzurraren funtzioa (mezua baino info fidagarriagoa eskeini)
7. Inpresioen kontrola eta erabilera (bestearen aurrean irudi egokia ematea).

5. Kultura eta komunikazioa:

Komunikazioaren aurreikuspenak:

Komunikatzean, gure portaeraren efektuari buruzko aurreikuspenak egiten ditugu. Besteak nola erantzun duen aurreikusten dugunaren arabera hautatuko ditugu komunikazio estrategiak.

Kultura bereko pertsonekin → Aurreikuspenak egin ditzazkegu

Beste kultura bateko pertsonekin → Aurreikuspenak, gaizki ulertuen kausa izan daiteke.

Besteen hizkuntza edo hizkera ulertu dezakegu, baina ez derrigorrez haien komunikazio arauak.

Beste kulturetakoekin elkarrekintza → Egoera berria (ziurtasun eza) → Horri aurre egiteko:

Ziurgabetasuna eta herstura (apuro) gutxitzen lagunduko duen informazioa bilatu.

Ziurgabetasun iragarlea: Besteen jarrerak eta emozioak aurreikusteko ezintasuna.

Ziurgabetasun azalgarria: Besteen jarrerak eta emozioak azaltzeko ezintasuna

Herstura-tentsioa: Aurreratutako herstura edo beldurra (bazterketari, zigortzeari, edo talde batek zu ez onartzeari beldurra, edota ez gai sentitzeko beldurra).

ZIURGABETASUNA MANEIAZTEKO TREBEZIAK:

- Enpatiarako gaitasuna (besteen emozioak, ikuspuntua eta komunikatzeko era ulertzea).
- Iragartzeko (aurreikusteko) gaitasuna.
- Komunikazio prozesuaren kontzientzia izatea.
- Anbiguotasuna toleratzea (Tolerantzia baxua → Estereotipoak / Tolerantzia altua → Informazio zehatza)

Antzekotasunak hauteman:

Harremanen hasieran, beste pertsonak ezagutzen saiatzen gara, antzekotasunak bilatuz (jarreran, balioetan, komunikatzeko eran, etab.).

Pertsona arrotzekin harremanetzeko → Ezberdintasunak ulertu eta antzekotasunak bilatu, horrela, elkarrekin lortu nahi den helburua argiago dago eta ezberdintasunak leku txiki bat suposatuko luke.

Komunikazio estiloak: Kultura eta beste ezaugarri batzuen arabera:

Testuinguru altuko kulturak (TAK): Informazioaren zatirik handiena testuinguru fisikoan eta info esplizitu gutxi (Kultura kolektibistak (Asia) → zeharkako komunikazioa, implizitua, baieztapenak erlatiboak izaten dira).

Testuinguru baxuko kulturak (TBK): Informazioaren zatirik handiena esplizitua, ahozkoa (Kultura indibidualistak (AEB) → Komunikazio zuzena, esplizitua eta mezuan zentratuta).

Zuzeneko estiloa: Esplizitua, ikuspuntuak zuzenean adierazi, argia.

Zeharkako estiloa: Implizitua, zuzeneko gatazkak ekidin eta armonia mantendu.

Ezberdintasun kulturalak:

- Ohiturak eta etiketak → Heziketa
- Zuzeneko edo zeharkako estiloa
- Ezeztatzeko modua

Distantzia hierarkikoa: Adina, sexua edo estatus sozialaren arabera, komunikazioan desberdintasunak.

Bilatzen den informazio mota: Informazio pertsonala (kultura indibidualista) edo testuingurukoa (kultura kolektibista).

| | | |
|---------------|--|--|
| | A fektuzkoa | |
| Lausoa | Latinoak, Arabiarrak Amerika Hegoaldea Europa Hegoaldea MAITASUNA, GORROTOA | AEB (Mendebaldeko kostak) Kanada SINPATIA, kausa zehatzei buruzkoa |
| | Neutrala | Zehatza |
| | Japonia, Asia Hegoekialdea, Afrika-Ekialdea ERRESPE TUA/ BEGIRUNE A ERRESPE TURIK EZA | AEB (Ekialdeko kostak) Eskandinavia, Europa Iparraldea ONESPENA / GAITZESPENA kausa zehatzei buruzkoa |

Kultura zehatzak: Testuinguru baxua eta publiko-pribatu banaketa. Zehatzetik → Orokorrera. (AEB, Europa)

Kultura lausoa: Testuinguru altua. Orokorretik → Zehatzera, hasieran konfidantzako harremana, gero negozio edo gai zehatzak lantzeko. (Asia, Mexiko, Frantzia, Europa Hegoaldea)

Afektuzko kultura: Komunikazio emozional sakona onartzen da.

Kultura neutrala: Ez da komunikazio emozional sakona onartzen.

Kontaktu altuko kulturak: Pertsonen arteko distantzia urria eta kontaktu fisiko altua (Kultura latina).

Kontaktu baxuko kulturak: Distantzia mantendu eta kontaktu fisiko txikia (Kultura individualistan, adib. Europa Iparraldean, edota kolektibistan, esaterako, Asian)

Denboraren nozioaren arabera:

Denbora polikronikoa: Hainbat gauza egitea aldi berean, denbora konpromiso malguak.

Denbora monokronikoa: Gauzak banaka egitea, bata bestearen ostean, gertaerak aurreikusi eta antolatzea (agenda), puntualtasuna, konpromezu sahiestezinen ordutegia (autobusen ordutegi zorrotzak).

Hau, kulturen arteko talkak indartu, bizitza erritmoaren azkartasunean desberdintasunak:

(Erritmo azkarra) Mendebaldeko Europa → Asia → Ipar Amerika → Europa Ekialdea → Herrialde arabiarak → Latinoamerika (motela).

Estilo laburra: Adierazpen apalak eta isiltasuna (Asia, amerikar indioak, euskaldunak).

Estilo zehatza: Informazio justua eta argia (Europa Iparraldea, AEB)

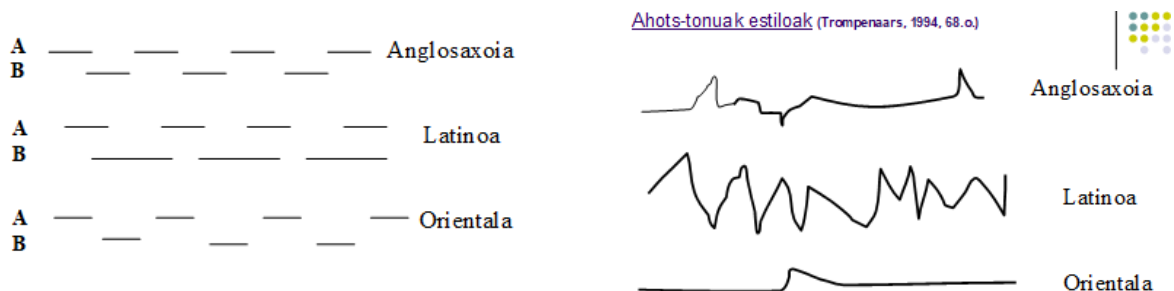
Neurriz gainezkoa: Denataz hitz egin, errepikapena, enfasia eta irainak erabiliz (Latinoamerika, Espainia Hegoaldea, hiztun arabiarak eta mediterraneoak).

Isiltasunen erabileraren arabera:

Hitz jariora: AEB, Latinoamerikan eta Espainian positiboki baloratzen da, isiltasuna antipatia gisa ulertzen da eta gaizki ikusia dago.

Isiltasuna: Asian positiboki baloratzen da, Txinan adostasuna adierazten du, baina Japonian, pertsona arrotzen aurrean mehatxukorra izan daiteke.

Europa Iparraldekoak isilagoak, eta Hegoaldekoak gehiago eta altuago hitz egin.



6. Komunikazio limurtzailea edo pertsuasiboa:

Komunikazio limurtzailea:

Eragin sozialaren prozesu mota bat da, non komunikatzaileak beste subjektuaren sinismen, jarrera edota portaera aldaketak bultzatzeko lan egingo du, horretarako, testuinguru jakin baten inguruan mezu bat bidaliko du eta hartzaileak proposamen hori onartzeko edo deuseztatzeko aukera izango du.

Limurtzearen ezaugarriak:

- Hartzaileak proposamena ez onartzeko askatasuna izango du.
- Mezua pertsonan eragiteko intenzionalitatea euki behar du.
- Proposamena modu pribatuan onartu eta barneratzen da eta aldaketa afektibo edo kognitibo bat suposatzen du.

Azalpen ereduak: Limurtzearengatik ematen diren jarrera aldaketak nola eta zergatik gertatzen diren azaltzeko bi teoria nagusi daude:

Eredu heuristiko-sistematikoa:

- PROZESAKETA SISTEMATIKOA: Mezuaren eta honen bidez helarazitako informazioaren lanketa kontziente, burutsua eta sakona egitea eskatzen du. Informazioa ebaluatzeko eta pentsatzeko gaitasuna eta motibazioa duen pertsona bat izan behar da hartzailea, baina, baliteke informazioaren prozesaketa inkonziente bat gertatzea ere.
- PROZESAKETA HEURISTIKOA: Mezua eta gaiarekiko interesa ez dagoenean, gogoeta egiteko denborarik gabe, informazio kantitate handia prozesatu ezin denean edo gaiarekiko ezagutza eskasa dagoenean. Bi indizioetan oinarritzen da:
 - Seinale periferikoak: Mezuaren edukitik kanpokoak (nork dion, nola, etab.).
 - Seinale zentralak: Mezuaren edukiarekin lotura dutenak, esaterako, argumentuen kalitatea (soilik prozesaketa sistematikoa bada gozatu daitezkeen seinaleak dira!).

Lanketa probabilitatearen ereduak: Aurreko ereduaren integratzailea.

Komunikazio limurtzailea jarrera aldaketetan eragiten duten moduak bi dira:

- BIDE ZENTRALA: Hartzaileak, mezua ebaluazio kritiko, zorrotza, kontrolatua, kontzientea eta argumentuen egiaztapenean zentratzen denean.
- BIDE PERIFERIKOA: Mezuaren prozesaketa azkarra, automatikoa, elementu periferikoetan oinarrituta eta ez argumentuen kalitatean.

Bi bide hauek lanketaren prozesuan zehar egongo dira. Lanketa, jasotako mezuaren hausnarketa eta edukari lotutako argumentu adierazgarriak pertsatzearen prozesua da, non hau gauzatzeko, motibazioa eta gaitasunak ezinbestekoak diren. Bi hauek txikiak badira, bide periferikora joko dugu.

Beldurra erabiltzearen eraginkortasuna:

Beldurra limurtzeko baliabide oso eraginkorra da, adibidez, osasun kanpainetan erabiltzen denean herritarrak kontzientziatzeko. Beldur handiagoa → Eragin handiagoa, adib.(Alkohola ↔ Gidatzea). Beldurrak pertsonengan daukan eragina argitzeko, lau azalpen:

Bulkadaren teoria:

- Beldurrak egoera emozional desatsegina sortzen du pertsonetan, eta hori bera izaera negatibo motibatzailean edo bulkadan bihurtuko da.
- Beldur horri aurre egiteko, mezua azaltzen diren gomendioak onartu. Hau, pertsona lasaitu eta aldaketa emozional positibo bat ekarriko zuen, erabakia edo ekintza indartuz (mezua).
- Beldurra intentsitate baxukoa bada, ez du emozioen aktibaziorik eragingo. Baina oso intentsitate altukoa bada, pertsonaren erreakzioa defentsiboa izango da eta mezuari kontra egingo dio. Hortaz, jarrera aldaketa gauzatzeko, beldurra intentsitate jakin batekoa izan behar da.

Erantzun paraleloaren teoria:

- Pertsona bat beldurraren aurrean jartzean, “arrisku kontrol” prozesua hasten da, beldurrak eragindako kaltea gutxitzeko helburua duen prozesua.
- Baina baliteko “beldurraren kontrol” prozesua abian jartzea, beldurraren erreakzio emozional negatiboa gutxitzea helburutzat duena.
- Bi prozesuak paraleloak izango dira.
- Egokitzapeneko erantzuna, “arriskuaren kontrol” prozesutik etorriko litzateke.

Babeserako motibazioaren teoria:

- Beldurraren aurrean ez da hain garrantzitsua aktibazio emozionala, baizik eta pertsonak honen aurrean egiten duen ebaluazio kognitiboa.
- Lau elementu beharrezko, portaera aldaketarako: (bakoitzak bitarteko prozesu kognitibo bat abiatu)
 - Larritasunaren hautematea.
 - Kalteberatasun edo gaitzikortasun aukerak.
 - Proposatutako aurre egiteko erantzunen eraginkortasunaren sinesgarritasuna.
 - Norberaren eraginkortasunean sinestea.

Erantzun paraleloaren eredu zabaldua:

- Mezuak bere edukiaren barnean hainbat informazio:
 - Pertsonak duen mehatxua (arazoaren larritasuna)
 - Gomendatutakoaren eraginkortasuna
- Hauek, elkar eragingo dute eta pertsonaren kalte/arrisku eta beldurraren kontrol ekintzak eragingo dute.
 - Mehatxuaren hautematea txikia bada, pertsonak ez du erantzungo
 - Handia bada, kaltea kontrolatzeko edo beldurra kontrolatzeko ekintzak bideratu.
 - Beldurra kontrolatzeko ekintzak, mehatxuaren hautematea handia eta eraginkortasunarena baxua denean azalduko dira.
 - Kaltea kontrolatzeko ekintzak, mehatxuaren eta eraginkortasunaren hautemateak handiak direnean azalduko dira.

Azken bi ereduak dira babes enpiriko handiena dutenak.

Hortaz, beldurra eraginkorra izateko intentsitate handian eragin behar da, baina arazo horren aurrean irtenbide bat dagoela eta irtenbide horretara iristeko gai dela argi egon behar da ere.

7. Gaitasun edo trebetasun sozialak:

Trebetasun sozialak: Testuinguru bakoitzerako egokia den portaera aurkitu eta garatzeko dauzkagun gaitasunak dira. Hobetu eta ikasi daitezke, eta era egokian konbinatuz, talde egoeretarako gai bilakatzen gara. Trebetasun sozialen osagaiak:

Fisiologikoak: Gorputzaren erantzun fisiologikoak (taupadak, arnasketa, etab.), elkarrekintzak pertsonari sortarazten dion hertsura edo aktibazioa.

Jokabidekoak: Ahozko eta ez-ahozko portaerak, baita paralinguistikoak ere.

Kognitiboak: Testuinguruaren, norberaren eta bestearen ebaluazioa. Portaera kontrolatu eta informazioa ebaluatu eta kodifikatzeko trebeziak.

Erantzuteko moduak: Jokabide agresiboa, pasiboa eta asertiboa.

| | AGRESIBOA | PASIBOA | ASERTIBOA |
|--------------------------------|--|--|--|
| Ez ahozko seinaleak | Hizkera azkarra, zorrotza Ahots altua Keinu sutuak Bestearen espazioa inbaditzen du Besoak gurutzatuta Ikusmenezko kontaktua desafiatzailea Goitik beherako begirada Mehatxuak, irainak Mehatzuzko postura | Hizkera ez oso jariakorra Ahots leuna, baxua Tentsio-keinuak, deserosoak Ezpainak dardaraka, Labios temblorosos, onikofagia Eskuak estututa eta bihurrituak Ikusmenezko kontaktua ekidin Begoroada baxuxa Blokeoa, hitz-toteltasuna Okertutako postura | Hizkera jariakorra eta ziuerra Ahots lasaia eta kontrolatua Keinu naturalak Jarrera tentea Postura eroso Ikusmenezko zuzeneko kontaktua Begurada naturala Emozioen kontrola Postura lasaia |
| Ahozko seinaleak | Hobe duzu ...bestela... Kontuz! ...beharko zenuke (agindua) Aizu, zu Lerdoa | Baliteke Eeee ... edo? Axola al zaizu... Sentitzen dut, bene-benetan Espero dut ez zaizula axola Barkatu eidazu | Iruditzen zait Uste dut Nola konpondu dezakegu? Nahiko nuke Nik Zer iruditzen zaizu? |
| Pentsamenduak, emozioak | Kontrol ezaren sententzia Autoestimu baxua Kulpa sentimendua Frustrazioa | Ziurtasun eza: zer esan/egin Autoestimu baxua Kulpa sentimendua Herstura, frustrazioa | Sentimendu + eta - adierazi Autoestimu ona Norberarekiko errespetua Harremanetan asebetetasuna |

Pertsonen arteko harremanak errazten dituzten aldagaiak:

Komunikazio asertiboa: Autoestimu altua, ez ahozko komunikazioa egokia, sinismen zuzenak, egin dezake eta badaki egiten (harremanak errazten dituena).

Komunikazio ez-asertiboa: Autoestimu baxua, sinismen okerrak, ezin du edo ez daki egiten (harremanak zailtzen dituena). Pasiboa, bere eskubideak ez dute baliorik, edo agresiboa, bere eskubideak guztiaren gaintetik daude, izan daiteke. Bietan, ez ahozko komunikazioa desegokia da.

Oinarrizko trebezia sozialak:

- **Laudorioak (alabanza) egin:** Modu ireki eta naturalean gauza atseginak esan.
- **Laudorioak onartu:** Besteengandik afektuzko keinuak naturaltasunez jaso.
- **Eskaerak egin:** Modu ireki eta naturalean egitea.
- **Eskaerei uko egin:** Ezetz esateko trebezia, zerbait egin edo nahi ez dugunean.
- **Afektuzko, maitasunezko eta atseginuzko sentimenduak adierazi:** Besteekiko ditugun sentimenduak modu ireki eta naturalean adierazteko gai izatea.

- Elkarrizketak hasi, mantendu eta bukatzen jakin: Trebezia praktikarekin garatzen da.
- Norberaren eskubideak defendatu: Besteekiko harremanetan gure eskubideak defendatzeko eskubidea dugu.
- Iritzi pertsonalak adierazi, desadostasuna barne: Iritziak modu irekian, naturaltasunez eta lasaitasunez adierazi, nahiz eta pertsatu besteak iritzi horren aurka egongo direla.
- Haserre, nahigabe edo disgustu sentimenduak modu justuan adierazi: Haserretzeko eta besteei haserre modu irekian adierazteko eskubidea dugu.
- Besteei portaera aldatzea eskatzea: Beste batek egindakoa atsegin ez badugu edo kalte egingo digula pentsatzen badugu, modu irekian adieraztea.
- Barkamena eskatu edo ezjakintasuna onartu: Hutsegitea naturala da, akatsak gure gain hartu behar ditugu.
- Kritikak onartu eta modu egokian erantzun: Defentsiban berehala jarri gabe, kritikak jasotzen eta onartzen jakin behar da, baita esandakoa erabiltzen gure portaera hobetzeko.

Okerreko sinismenak eta eskubide asertiboak:

| OKERREKO SINISMENAK: | ESKUBIDE ASERTIBOAK: |
|---|--|
| Akatsak egitea lotsagarria da. | Akatsak egiteko eskubidea duzu. |
| Iritzi desberdintasunak norberarentzat gorde. | Zure iritzia emateko eskubidea duzu. |
| Kontsekuenteak izaten saiatu behar gara. | Ideiaz edo ekintzaz aldatzeko eskubidea duzu. |
| Gauzak direnak baino txarragoak izan daitezke. | Aldaketa egiten saiatzeko eskubidea duzu. |
| Arazo pertsonalekin besteei ezin zaie denbora galdu arazi. | Laguntza edo babes emozionala jasotzeko laguntza eskatzeko eskubidea duzu. |
| Galderei beti erantzun behar zaie. | Besteei erantzun edo ez erantzuteko eskubidea. |
| Sentitzen eta egiten den ororentzat arrazoi bat egon behar da beti. | Besteen aurrean ez justifikatzeko eskubidea duzu. |

Teknika asertiboak:

- Ez hitzezko jokabidearen erabilpen zuzena.
- Barne elkarrizketak.
- Kritiken maneian oinarritutako teknikak (asertibitate negatiboa, ironia asertiboa, etab.).
- Persistentzian oinarritutako teknikak (“ez” esatea).
- Negozioan oinarritutako teknikak (Akordio bideragarria).
- Komunikazio positiboan oinarritutako teknikak (aldaketa prozesatu, informazio askea, etab.).

8. Komunikaziorako trebetasunak:

Batzutan komunikazioa ez da modu egokian ematen eta ez ditu bere helburuak betetzen, gaizki ulertuak edo gatazkak gertatzen direlako, eta honek estresa sortu dezake.

Komunikazio aiposerako 20 arauak:

1. Helburuak argitu.
2. Aurrez informazioa bilatu.
3. Arakatu, entzun eta behatu.
4. Egoeraren arauak identifikatu.
5. Giroa egokitu.
6. Besteak duen komunikatzeko nahia identifikatu.
7. Ez interpretatu, galdetu.
8. Galdetuz gero, eman nahikoa denbora erantzuteko.
9. Gertaeretan oinarritu, ez susmoetan.
10. Zaindu nola komunikatzen duzun esan nahi duzuna.
11. Zehatza izan.
12. Ulertzen zaituztela jakin nahi baduzu, egiaztatu.
13. Estereotipoak, etiketak eta orokortzea ekidin.
14. Adierazpenak egiterakoan trinkoa izaten saiatu.
15. Sarkasmoa, iraina, judizio eta balorazioak, eta aginduak edo adierazpen inposatzaileak ekidin.
16. Idatzizko komunikazioaren aukerari ez esan ezetzik.
17. Idatziz komunikatu nahi izanez gero, izan argia eta zehatza.
18. Telefonoz komunikatuz gero, zaindu modua.
19. Besteek egindako iradokizunak jaso.
20. Zure buruari baimena eman gaizki komunikatzeko eta akatsak izateko.

Trebetasunak: Komunikazio egokia ahalbidetzeko:

- Ondo entzutea (baita sentimenduak ulertu, entzute enpatikoa).
- Galderak egitea (modu aiposean, komunikaziorako lagungarri direnak).
- Komunikazio estiloa zaintzea.
- Besteak motibatzea komunikazioan.
- Feedback-a erabiltzea.

Komunikazioan egoera emozionalei aurre egitea:

Komunikazioan sortu daitezkeen egoera bereziak:

- Objezio eta erresistentziei aurre egitea.
- Kritika egitea edo kritika jaso eta onartzea.
- Suminkortasunari/haserreari aurre egitea.
- Estresari aurre egitea.

Estresaren eragina komunikazio egoeretan:

Estresa → Egunerokotasuneko aurre egiteko ezintasunaren sententzioa, inguruneak gainezka egiten die dauzkagun erantzun aukerei, erreakzio fisiologiko, psikologiko eta psikomotoreak eraginez. Funtsezko desoreka da, eskaera eta pertsonaren erantzunerako gaitasunaren artean.

→ Estresak sortuarazten duten gertaera motak:

- Gertaera bakarra (muturreko egoerak, gudak edo egoera belikoak).
- Gertaera anitzak (pertsonaren bizitzako aldaketak).
- Muturreko gertaera nagusiak (bizitzareko gertaera nagusiak).
- Eguneroko egoera estresagarriak (trafikoa, lana, etab.).
- Denboran mantentzen diren tentsiozko egoerak (gaixotasun kronikoak).
- Estresatzaile zorrotzak eta denboran mugatuak (froga mediko bat egin beharra).

Gertaera hauek osasunean eragina izango dute (erronka, frustrazioa, kaltea, etab.).

→ Estresaren sintomak eta ondorio negatiboak:

Sintomak:

- Fisikoak: Bruko mina, nekea, etab.

- Portaera aldaketak: Bulkadak, drogen kontsumoa. besteekiko tratu zakarrak, etab.
- Emozioak: Herstura, animo aldaketak, nahasmena, etab.
- Pentsamendua: Gehiegizko autokritika, arreta jartzeko eta erabakiak hartzeko zailtasunak, ahazteak, gehiegizko kezka, pentsamendu errepikakorrak, etab.

Ondorio negatiboak:

- Buru osasuna: Depresioa, frustrazioa, "burnout", liskarrak, etab.
- Lanean: Ekoizpen baxua, pertsona arteko arazoak, absentismoa, etab.

→ "Burnout"-a estresaren ondorio gisa:

Burnout: Erretako langilearen sindromea, neke emozionala (gehiiegizko esfortzuaren sentazioa eta energia galera jarraitua), despertsonalizazioa (itxaropen eta sentibiltate eza, indefetsioa) eta garapen pertsonal txikia (gaitasun profesional ezaren sentimendua).

Prozesu gisa azaltzen da, eta ez bat-batean: Lan egokitze eza edo gainezka egotean agertzen da, gero, esfortzua handitu eta estresaren zuzenki handitzen da, hortaz, depresioa, herstura, etab. Bukatzeko, histeria kronikoa agertuko da sentimenduak arintzeko eta laneko baja hartu. Batez ere, inplikazio, eskakizun eta perfekzio handiko lanetan (Osasuna, GL, Hezkuntza...)

Prebentzioa:

- Oreka: Fisiko-psikologiko-soziala.
- Emozioen erregulazioan formatuz.
- Bizitzaren arloen oreka: Familia, lagunak, lana, atsedena, zaletasunak.
- Talde giro ona bultzatu

Burnout-ari aurre egin: Gure burua formatu eta entrenatuz, adibidez, herstura txikitzeko teknikak (arnasketa eta erlaxazioa) eta autoerregulazio estrategiak ikasiz.

Afektibitate edo emozio negatiboen aurrean erregulatzeko eta aurre egiteko moduak:

Emozioen erregulazioak laguntzen ez duten, nahasiak diren eta laguntzen duten estiloak:

| Laguntzen EZ dutenak: | Nahasiak direnak: | Laguntzen dutenak: |
|-----------------------------------|---|--|
| Ukazioa edo atzera egitea. | Maneiu fisiologikoa. | Estretenitu. |
| Inhibizioa edo emozioen ebazpena. | Kontrako emozioen adierazpenak. | Erregulatutako adierazpen emozionala. |
| Hausnarketa. | Konparaketak egitea. | Berrebaluazio positiboa egitea. |
| Emozioen deskarga. | Emozioen babes soziala bilatzea. | Arazoen zuzeneko konponketa eta planifikazioa. |
| Konfrontazioa. | Isolamendu soziala. | Norbere burua indarberritu. |
| | Babes sozial instrumentala edo informatzailea bilatzea. | Norbere kontrola eta onarpena. |