
Ikastaroa: **HARREMAN HARMONIKOA IZATEKO
KOMUNIKAZIO-TREBETASUNAK I. MODULOA**
Irakaslea: Gotzon Carcar
Data: 2008ko uztailaren 21-25



Udako Euskal **Unibertsitatea**

*HARREMAN HARMONIKOA IZATEKO
KOMUNIKAZIO-TREBETASUNAK*

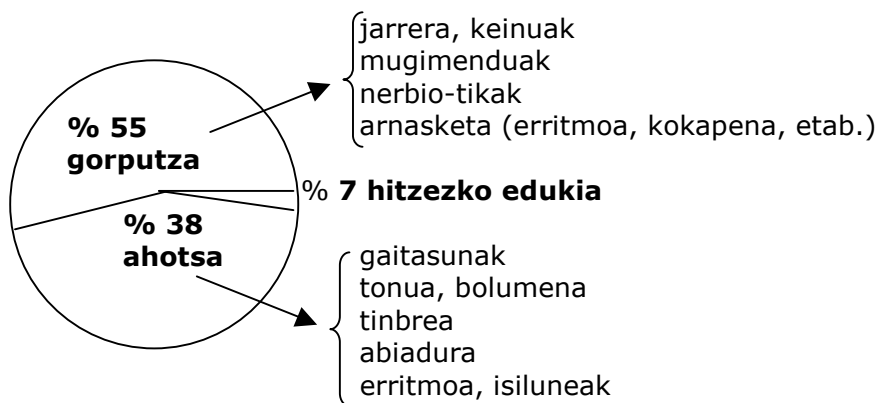
I. MODULUA

AURKIBIDEA

Komunikazioaren alderdiak.....	2
Kalibrazioa eta ariketak.....	3, 4, 5 eta 6
Kalibrazioariburuz oharrak.....	7
Banakako rapporta eta ariketak.....	8 eta 9
Rapportaren osagaiak.....	10
Entzute mailak eta ariketak.....	11
Energia arketipikoak eta ariketa.....	12
Aurresuposizioak eta ariketak.....	13, 14 eta 15
Markazio analogikoa eta ariketak.....	16
Ahotsa eta edukia	
Parahizkuntza	17
Ahots ariketak	18
Ahotsaren erabilera	19
Hitz makuluak eta ariketak.....	20
Mintzaira egokiaren erabilera	20
Gehiago edukiari eta formari buruz.....	21
Zentzumen anitz mintzamina eta ariketak...	22
Bibliografía.....	23

KOMUNIKAZIOAREN ALDERDIAK

Prozesu iraunkorra, etengabea, nonahikoa.
Ez da komunikaziorik EZa existitzen.
Arnasten dugun airea bezalakoa da.



funtsezko abiaturua:

hiru eremuen arteko kongruentzia

Gogoan izan, MEZUA ondokoaren bidez eta ondokoekin igortzen da:

-Gorputza, haren mugimendua, gorputzaren jarrera, eskuak, besoak, hankak, keinuak, oreka, aurpegiera

-Hitzak, edukia

-Ahotsa, bolumena, erritmoa, abiadura, tonua, harmonia, oihartzuna, isiluneak

KALIBRAZIOA

Jendea egoera ezberdinetan noiz dagoen jakiteko Programazio Neurolinguistikoan (PNL) erabiltzen dugun hitza da.

Hitzezkoak ez diren adierazpenak egoera edo barne errepresentazioarekin behar bezala lotzea da kalibratzea.

Komunikazioaren une jakin batean egiten dugun prozesua da, "erradiografia", erregistroa, "inbentarioa" eginez hitzezkoa ez den behaketa zuzenaren bidez.

Pertsona nahiz talde baten BARNE EGOERAREN (gogo edo aldarte egoeraren) deskribapen bat da, geroago aldatu den ala ez alderatzeko erabiliko duguna.

Horretarako, haren gorputzaren jarrera, aurpegiera, azalaren kolorea, begien mugimendua, ahoaren jarrera, haren forma, ahots kalitateak, arnasa eta egoera horretan mugimendu edo gorputzaren mikromugimendu zehatzen bat (nerbio-tik) egiten duen aztertu eta behatzen ditugu.

Guztiok oso modu automatiko eta inkontzientean gure egunerokotasunean erabiltzen dugun trebetasuna da, eta komunikazioa aberasteko kontzienteki garatu eta lantzea oso erabilgarria gertatuko zaigu, bestearen adimen mapara gehiago eta hobeki hurbiltzea ahalbidetzen digulako.

KALIBRAZIO ARIKETAK

1.- KEINUAK ANTZEMATEN

2 pertsona. 10 edo 15´ bakoitza

A

Jarrera bat hartzen du.

B

Behatzen du eta begiak ixten ditu

Aldaketa txiki bat egiten du.

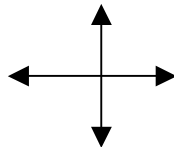
Egindako aldaketa antzematen du.

Rolak trukatu eta errepikatu hainbat aldiz. Gero eta aldaketa leunagoak egin.

2.- MIKROKALIBRAZIOA

2 pertsona. 5´ bakoitza.

Bata bestearen aurrean esertzen dira. Bat aurrerantz, atzerantz, alde batera eta bestera mugitzen da besteak agintzen dionean. Agintzen duenak mugimendu bakoitzaren pista fisiologikoak antzeman behar ditu "mikrokalibrazioa" eginez.



Behatzaileak kalibratu duela uste duenean, agindua emango dio "orain!" esanda eta une horretan bertan beste pertsonak soilik PENTSATU egin beharko du agindu zaion mugimendua. Kalibratzen duenak ASMATU EGINEN DU zein aldetarantz pentsatu duen.

3.- BARNE EGOERAK. ZENTZUMEN ZORROZTASUNA

Zentzumen bideen irekiera.
2 pertsona. 5 ´tik 10 ´ra bakoitza.

BATEK pentsatu, gogoratu edo irudikatu egingen du hauetako egoera bat:

Leku bat, pertsona bat, janari bat, musika bat, etab.

ATSEGINAK ala DESATSEGINAK izan daitezke.

BESTEAK haren jarrera behatzen du (egoera bakoitzaren pista fisiologikoak bilatzen ditu) atsegina ala desatsegina den asmatzeko.

4.- KALIBRAZIO ARIKETA AURRERATUA

Gure barne egoeren jabe garela eta egoera horiek nahita sor ditzakegula egiaztatzea.

Taldean. Taldeko kideak banaka arituko dira.

Prozedura:

Bakoitzak emozio egoeren zerrenda bat egingen du, adibidez: inbidia, ahalkea, ezaxola, alaitasuna, estasia, jakin-mina, mina, poza, etab.

Aktore bat: hitzik gabe eta antzezpenik gabe aukeraturiko egoerari lotu eta aurpegiak ahalik eta modu naturalenean adieraz dezan utzita.

Taldea: behatu eta zein egoeraz ari den asmatzen du.

5.- ZENTZUMEN ZOLITASUN GEHIAGO

- a) Pertsona batek beste bati erantzuna BAI dela dakien 10 galdera eginen dizkio. Adibidez: *Iruñean bizi zara? Gizonezkoa/emakumezkoa zara? etab.*
- b) Identifikatu BAIezkoaren zentzumen zeinuak. Adibidez: *Buruaren mugimendua, lepoa, begiak ixtea, tikak, etab.*
- d) Orain, erantzuna EZezkoa duten 10 galdera eginen dizkio. Adibidez: *Hiru beso dituzu? Ilea berdea duzu? etab.*
- e) Identifikatu EZezkoaren zentzumen zeinuak.

BAIezkoaren eta EZezkoaren 4/5 keinu identifikatu dituenan, erantzun ez jakineko (bai/ez) erantzuteko galderak eginen dizkio, keinuei arreta jarriz eta baiezkoa ala ezezkoa den asmatzeko gai izanen da.

Rolak trukatu.

6.-ENTZUMENEZKO KALIBRAZIOA

2 pertsona eseritak, begiak itxitak, bata besteari bizkarra emanaz.

I. **A** pertsonak pentsatu, gogoratu edo irudikatu atsegina den pertsona bat eginen duen bitartean, ozenki zenbatu egiten du batetik hamarrera. **B** pertsonak bestearen ahotsa behatuz, kalibrazioa egiten du.

II. **A** pertsonak gauza bera egiten du desatsegina den pertsona batekin, ozenki zenbatuz batetik hamarrera. **B** pertsonak berriro, bestearen ahotsa behatuz, kalibrazioa egiten du.

III. Orain berriro **A** pertsonak -zein pertsonarekin "konektatua" dagoen zehaztu gabe-, batetik hamarrera zenbatu egiten du, eta **B** pertsonak berriro behatuz zeinengan pentsatzen ari den asmatzen du.

IV. **B** pertsonak aurkitu dituen ezberdintasunak **A** pertsonari azaltzen dizkio

Rolak trukatu.

KALIBRAZIOariburuz oharrak

Bestearen garuna irakurtzen ari zarela dirudi...

Gure baliabide eta trebetasunak findu, leundu ditzakegula garbi dago. Pertsona gehienak inkontzienteki kalibratzen du. Adibidez, maite duzun norbaiti ea zurekin bazkaltzera joan nahi badu, baietz edo ezetz erantzun baino lehen era "intuitiboz" eta berehala, emango dizun erantzuna jakingo duzu. Bai edo ez esatea mental prozesuaren azken pausoa da; gorputzaz, buruz (pentsamendua) eta hizkuntzaz erantzutea **ezin dugu saihestu**. Hain elkartuak daude hiru elementuak.

Agian, pertsona batekin hitzegiterakoan, "intuitiboki" gezurtzen ari zela ohartu duzu. Seguraski modu inkontzientez kalibrazioa egin zenuen eta sentazio hori izan zenuen jakin gabe zergatik. Kalibrazioa zenbait eta gehiago praktikatzeko ba duzu hobe. Pertsona baten barneko egoeran aurkituko dituzun aldaketak eta ezberdintasun batzuk, minimoak izango dira, beste batzuk nahastezinak. Praktikaren araberan, ezberdintasun finagoak eta errazago detektatuko dituzu. Tamandu guztien aldaketak, beti hor egon dira. Zure zentzuak zorrotzen diren bitartean, aldaketa horiek detektatzen joan ahal izango zara.

RAPPORT

Pertsona nahiz talde baten AHOZKO ETA EZ-AHOZKO jarrera imitatzeke, berdintzeko, doitzeko, laguntzeko edo islatzeko prozesua, zuk RAPPORTa ezar dezazun.

Beste pertsonak adierazten duen bezala adieraztea da islatzea edo berdintzea. DISKREZIOZ, DOTOREZIAZ eta ZOLITASUNEZ berdintzeak beste pertsona baten portaeraren alderdien pertzepzioaren garrantzia areagotzen du, eta askoz errazagoa eginen zaizu hurbiltzea eta berak duen munduaren ereduarekin, bere adimen maparekin "konektatzea".

Rapporta lortzeko beste pertsonaren portaeraren edozein atal isla dezakezu, zure hitzeko eta ez-hitzekeko portaera doitzuz bai mugitzeko bai harekin erlazionatzeko.

Haren ondoan mugitzen ari zarela, rapporta lortu duzun ala ez egiazta dezakezu egoera bideratuz (hau da, zure portaera gradualki aldatuz) eta beste pertsonaren jarrera behatuz.

RAPPORTA LORTZEKO MODUAK:

- **Aurpegiaren adierazpenak:** bekainak altxatzea, ezpainak estutzea, sudurra zimurtzea, etab.
- **Jarrera:** bestearen gorputzaren edo haren alde baten jarrerarekin konbinatzeko gorputza doitzea.
- **Gorputz mugimenduak:** bestearen gorputzaren mugimenduen ezaugarriak imitatzea.
- **Keinuak:** dotoreziaz eta zolitasunez beste pertsonaren keinuak imitatzea.
- **Ahots gaitasunak:** tonalitatea, tinbrea, abiadura, bolumena, puntuazioa, etab.
- **Hitz prozesualak:** beste pertsonak hizkuntzan erabiltzen dituen sintagmak antzeman eta erabiltzea.
- **Arnasa:** arnasa beste pertsonaren erritmora doitzea.
- **Isla gurutzatua:** portaeraren alderdi bat erabiltzea bestearen portaeraren beste alderdi bat imitatzeko. Adibidez: gorputzaren atal bat leunki kulunkatzea beste pertsonaren arnasaren erritmo berean.

RAPPORT ARIKETAK

ITZALA ETA ITZALDUNA

Bikotez.

Batek jarrera arrunta eta normalak adierazten duen bitartean, bestea "bere itzala" bihurtuko da, egiten duen guztia jarraituz, arreta banandua, bestea behatuz eta bere barnean gertatzen den guztia ohartuz (itzalak ez du hitzegiten).

Rolak trukatu.

RAPPORTA LIDERATZEA

Bi pertsona. Helburua: rapportean zailtasunak gainditzen ikastea eta egoera guztietan, oso egoera zaila iruditu arren ere, egokitu eta zuzentzeko gai izatea.

Garapena:

Lehenik eta behin eta 5´tan egokitu egin beharko dute rapport egokia ezarriz.

Ondoren, biak 10´ edo 15´tan eta aurretik abisatu gabe, mugimenduak egiten saiatuko dira kideei jarraitzeko asmoz. Une oro mantendu beharko dute rapporta, hari lagunduz eta aldaketarako zailtasunik jarri gabe eta aldi berean bestea bideratzen saiatuz. Hori guztia ahalik eta harmonia eta leuntasun handienarekin.

RAPPORTAREKIN GORA ETA BEHERA

3 pertsona. Iraupena 15´. (5´ pertsonako)

A eta B edozein gairi buruz mintzatzen ari dira.

C begirale ari da eta denbora kontrolatzen du (metaprogramatzailea)

B (programatzaileak) 2´tan laguntzen du

C-k seinale bat egiten dionean, ez du lagunduko 2´tan

C-k seinale bat egiten dionean, 1´ean lagunduko du

ROLEN ARIKETA

Partaiden artean rol ezberdinak banaketa

RAPPORTA GATAZKA BATEAN

3 edo 4 pertsonako taldeak. Bizitzan egiazko harremanean gatazka dugun pertsona batekin rapporta jorratzeko.

A pertsonak B pertsonari azaldu eta deskribatuko dio nolakoa den pertsona "problema"ren portaera.

B-k pertsona hori imitatuko du 5´tan eta A-k rapport egingen du.

C-k behatu eta denbora kontrolatzen du.

A-k ez badu rapport egitea lortzen, C-k egingen du haren rola eta A-k behatu egingen du.

RAPORTEAN KONTUAN HARTU BEHARREKO ELEMENTUAK

- **IKUSMEN BIDEZKO KONTAKTUA**

Besteak non jartzen duen begirada harra bidali. Entzuten ari zaren eta mintzatzen ari zaren bitartean, hainbat segunduz eta noizean behin pertsonaren begietara begiratu. Zailtasunik baldin baduzu, saiatu bi begien arteko punturen batera begiratzen. Era berean, arreta jarri haren jarreran, keinuetan, ahotsean eta mintzaldiaren edukian.

- **MINTZALDIAREN EDUKIAREN KONGRUENTZIA**

Begibistako gauzez mintzatzea. Iruzkina zentzudunak egitea. Bestearen adierazteko moduak erabiltzea. Testuinguruaz baliatzea, komunikazioa gertatzen den bitartean dauden gauzak: ahotsak, zaratak, objektuak, gertaerak, etab.

"Itxaron egin behar izan duzu..."

"Emaitza hau erakusten ari natzaizu..." "Gustu handiz ematen dizut bostekoa..."

"Ni hemen nago, zu hor zaude..."

"Zu, ni esaten ari naizena entzuten ari zaren hori, jabetzen ahal zara egoeraz..."

"Zure denbora hartzen ari zara entzuteko, hobeki erabaki ahal izateko..."

- **ARRETA JARTZEA ENERGIAN/ PERTSONAREN JARRERAN**

Pertsonaren egoera antzematea. Kalibratzea. Lortu nahi den energia modu leunean hartuz joatea. Adierazpen gaitasunak. Emozioen fisiologia hartzen jakitea eta laguntzea, esaterako: mina, poza, hoztasuna, lotsa, beldurra, amorrua, etab. (zaldi zoratuaren metafora)

ENTZUTE MAILAK

Komunikazio prozesuan bestea antzematen dugunean, antzemande horretako funtsezko elementuetako bat ENTZUTEA da. Entzute ona ikasi eta garatzeak oso gauza garrantzitsua erantsiko dio zure komunikazioaren kalitateari.

BERRITSUKERIA

Etengabeko solasaldia partekatzekeo jarrera erakuts dezagun beste pertsonarekiko hurbiltasun fisikoa adieraziz, gure arretaren funtsa geure buruengan izanik eta barne elkarrizketa trinkoari eutsiz. Egia esan, ez gara arituko besteari entzuten. Hitzak soilik entzuten ditugu, geure bakarrizketan iragazten diren kontzeptu solteak. Antzemanen ditugun informazio zati horiek gure barnean ideia elkarketak sortuko dituzte eta haiek adierazten eta haiekin jolasten arituko gara. Barne-ekintza edo interakzio horretan beste pertsona komunikatzen ari denaren "esentzia" galduko dugu eta hori guztia "hitzontzikeria" bihurtuko da.

ITXURAZ, ENTZUTEN ARI GARA

Bestea baino hobea ematen du, bai beste pertsonaren hitzak, bai haren ahotsaren tonuak beren emozio edukiez "periferian" entzutea ahalbidetzen digun distantzia egokian gaudelako. "Zentratuxeago" entzuten dugu, baina bestearen mintzamen eta ez mintzamen hizkuntzaren xehetasun guztiak antzeman gabe, geure buruekin elkarrizketan jarraitzen dugulako, "geure buruengan pentsatuz"

ENTZUKETA SAKONA

Modu GLOBAlean entzuten dugu esaten duena eta ez duena esaten. Maila honetan hitzak tonuekin, arnasketarekin eta prozesu hitzekin tartekatzen ditugu eta haren munduaren mapa kontuan hartzen dugu. Haren itxuraren edo mugimenduen xehetasun mota guztiak ere bereiz ditzakegu.

INTUIZIO handiagoz antzematen dugu. Gure barne-baliabide guztiak erabiltzen ditugu arretarik jarri gabe nola erabiltzen ditugun; etorri datoz, besterik gabe. Beste pertsonaren "errealitate"arekin erreakzionatzen dugu emozionalki bat egin gabe. Espazio horretatik, kalitate askoz hobearekin antzematen, ulertzen eta komunikatzen ahal gara. Hau entzute AKTIBOA da. Zentzu guztiak ditugu beste pertsonarengan jarrita.

"Gu beste pertsona bihurtuko bagina bezala da" baina geure zentroan mantenduz.

ARIKETA. Bikoteak. 3´ Biak mintzatzen dira eta "(EZ) dute partekatzen"

ARIKETA. Bikoteak. 3´ Bat mintzatzen da. Besteak AKTIBOKI entzuten du.
Rola aldatu.

ENERGIA ARKETIPIKOAK

ENERGIA oso kontzeptu garrantzitsua da aurkezlearendako.

Erabiltzen jakitea harekin sintonizaturik egotea eta harekin ibiltzea da.

Ona da hari, energiari, haren kalitateari eta kualitateari arreta eskaintzea. Modu globalean antzematen da. Giroko energia une jakin batean pertsona guztien eta bakoitzaren aldaratearen arabera dagoela esan dezakegu.

Energia egoera batera iritsi nahi baldin badugu, gauza edo animalia baten FORMA eta FUNTZIOA hartzen ahal ditugu kontuan.

Bigarren jarreraren sartuko gara bestearekin, bere energiarekin "konektatzeko". Identifikatu eginen gara. "Bestearen barnean" sartzeko trebetasuna da. Trebatu beharreko kontua da.

Momentumaren, egoeraren arabera, oso erabilgarria izaten da hainbat egoeratarira iritsi ahal izatea, aldaketaren bat lortzeko.

Egoera bat menperaturik izatea, zure botere pertsonalean oinarritzen da eta hori ondokoek osatzen dute: zure segurtasunak, autokonfiantzak, zentratuturik izateak, zure ezaugarri pertsonalek eta une oro zer nahi duzun edota behar duzun lortu (zure helburua) jakiteak.

ARKETIPOAK

Maitasuna, ematearekin eta hartzearekin, ulertzearekin, enpatizatzearekin, onartzearekin eta bat egitearekin, hurbiltzearekin eta nor bere burua ematearekin lotzen da. Bakoitzarentzat hoberena nahi du. Irakaskuntza edo haren diskurtsoa afektuaz baliatuz bideratzen du. Fedea eta konfiantza du. Hainbat modutara eta hainbat aldiz saiatzen da. Haren hizkuntza amultsua, beroa da.

Gudaria, maitasunarekin energia polarra du, baina ez da kontrakoa, osagarria baizik. Gudari jarreraren sendotasuna, segurtasuna, balioen baieztapena, mugak ezartzea, helmugak jartzea, helburuak, konpromisoak eta autoritatea ezartzea berarekin ditu. Energia negatiboarekin borrokatzen du, ongi dagoena eta gaizki dagoena bereiziz.

Azti sendatzailea, dituen estrategietan (tresnetan) adierazten da, eraldaketaren energia da, istorioak, ipuinak, metaforak kontatzen ditu, umorea erabiltzen du, "antzerkia" egiten du, sormena eta irudimena sustatzeko pentsamendu estrategikoa du.

Irakasleak perfekzioa bilatzen du, urrats eta xehetasun guztiak irakasten ditu. Energia intelektualagoa, teknikoagoa eta zehaztasuna erabiltzen dituen da. Interes handia hartzen du arrazoinamendu prozesuetan. Azkarrago hitz egiten du. Ahal baldin badu, une oro aztertzen du nola ari diren ikasten ikasleak.

Igarlea egiten duenaz maitemindurik dago, irakasten ari denarekin mundua aldatuko duela eta errenazimentu berria izanen dela aurreikusten du. Harago doa.

PNLn AURRESUPOSIZIOAK OSO ELEMENTU GARRANTZITSUAK DIRA KOMUNIKAZIORAKO

Aurresuposizio horiek norberarengan malgutasun handia sorrarazten dute eta horrek zeure buruarekin eta ondorioz gainerakoekin duzun komunikazioa eta eragina izateko ahalmena areagotzen ditu. Zuk zeure botere pertsonala eraikitzeke oinarriak besterik ez dira. Zure harreman profesional eta pertsonaletan ideia horiek sartzen dituzunean, berehala nabaritutako duzu zein erraza den ulermen eta eragin handiagoak lortzea.

Gutariko bakoitzak badu munduaren "mapa" edo eredu bat edo komunikatzeko erabiltzen ditugun aurresuposizio multzo bat. Aurresuposizio pertsonal horiek aurkezpen-komunikazio ekitaldian gure portaeraren bidez komunikatzen dira gure ahots tonuarekin, keinuekin, erabiltzen ditugun esaldiekin, ikusmen harreman unearekin eta abarrekin.

Elementu horiek pertsona batekin ezartzen dugun harremanaren eta komunikazioaren "metaegitura" sortzen dute. Entzuteko ohitura duten pertsonen gehiengoarentzat elementu hori funtsezkoa da eta **adimen inkontzienteak neurri handian prozesatzen du.**

1.- Ez da existitzen komunikaziorik eza.

2.- Mapa ez da lurraldea.

Pertsonak ez dute zuzenean errealitatearen aurrean erreakzionatzen, beren errealitatearen maparen bidez baizik. Egoera antzemateko modu edo mapa bat baino gehiago dagoela aurreuposatzen ari al naiz?

3.- Ez da akatsik existitzen, soilik emaitzak.

Kontziente al naiz ateratako emaitza prozesu multzo baten emaitza dela eta beharbada aurreikusitakoarekin bat ez datorrela eta porrota deitzen diodala?

4.- Pertsonak beti hautatzen dute unean duten aukerarik hoberena.

5.- Portaera guztiak dute asmo positibo bat.

Asmo positiboa bilatzen ari al naiz zailtasuna edo arazoa sorrarazten duen portaeraren atzetik?

6.- Portaera guztiak dira erabilgarriak testuingururen batean.

Kontziente al naiz iraganeko hainbat testuingurutan baliagarria izan den zerbait orainaldiko testuinguru zehatz honetan edo etorkizunean eraginkorra ez izateko aukeraz? Kontuan hartzen ari al naiz nola egon nintekeen NI laguntzen testuinguru honetan arazo edo zailtasun hau mantentzen edo sortzen?

7.- Guztiok dauzkagu behar ditugun baliabideak.

Zein baliabide beharko lirateke zailtasun hau gainditzeko?

8.- Komunikazioaren esanahia sorrarazten duen erantzuna bera da.

Arazo edo zailtasun hau ikusten al dut bestearen ikuspegitik?

9.- Sisteman eragin handiena sorrarazten duen elementua malgutasunik handiena duena izanen da.

10.- Hobe da aukerak izatea ez izatea baino.

Arazo honi erantzuteko aukera bat baino gehiago al dut? Aukerak hautatzean malgua al naiz? Baita nire portaeran ere?

11.- Erresistentzia komunikatzailearen zurruntasunaren emaitza da.

12.- Pertsona batek zerbait egiten badu, beti da posible haren estrategia ikastea eta baita hark egiten duena beste pertsona bati irakastea ere.

AURRESUPOSIZIO ARIKETA

OHIKO ETA PRAKTIKOENA ASMO POSITIBOARENA DA, KOMUNIKAZIO SISTEMAREN BARNEAN GARRANTZIZKO EGINKIZUN BAT BETETZEN BAITU. ERABILTZEN DUEN HIZLARIAK GATAZKAK BIDERATZEKO MODU ONA IZANEN DU .

4 edo 5 pertsonako taldeetan

3 minutu pertsonako

- Pertsona bat edozein gaiez mintzo da labur.
- Publikoko pertsona batek zeinahi kexa edo galdera egiten du gai horri buruz, aurkezlearentzat mingarri edo maltzurra ere izan daitekeena (erronka).
- Kexa egindakoan, aurkezleak honela jokatu du berehala erantzun ordez.
- Bere buruari -isilean- bi galderok eginen dizkio.

LEHENA

Zein kezka du pertsona horrek, esan edo egin duena galdetu, baieztatu edo esatera eraman duena?

Aurkezleak bere buruari erantzunen dio eta lortzen duen erantzunak (orrialde honen behealdeko adibidean antolakuntza faltak kezkatzen du) hurrengo galdera eginaraziko dio:

BIGARRENA

Zein giza balio ezkututzen da kezka horren atzean?

Berriri erantzunen dio aurkezleak bere buruari eta, galdetu duen pertsonari edozein asmo on egotzirik ere, erantzuteko diskurtsora erantsiz erabiliko du eta feedbacka lortuko du, erronka egin duen pertsonarengan eraginiko asebetetze maila ikustean.

Adibidea. Hizlari aurkezleak gai hau aukeratu du:

Produktu bakoitzaren prezioaren, ezaugarrien eta abarren berri ematen ari gara, lan taldea koordinaturik dago, pertsona orok bere eginkizuna ezagutzen du eta material guztia bere tokian dago..."

Pertsonak egin duen galdera edo kexa edozein izanda ere, aurkezleak 1. galderari erantzunen dio: "**antolakuntza falta**", esaterako. Gero bigarrenari erantzunen dio: "**segurtasuna, edo lasaitasuna, edo argitasuna... nahi du**", esaterako, eta berehala esanen du, adib.:

"Pentsatzen ari nintzen galdera hori egitean zenuen asmoa zera ote den, ni behar bezala funtzionatzen ari naizela eta ahalik eta informaziorik onena eskaintzen ari garela seguru egon nahi duzun edo". Edo, bestela:

"A! Ziur egon nahi duzu dena esku onetan dagoela, e?" Edo, bestela:

"Nik ulertu dudanez, gure zerbitzua hobe dezakegula esan nahi duzu...". Eta abar.

MARKAZIO ANALOGIKOA

Markazio Analogikoa da modu sailkatuan eginiko komunikazioa deskribatzeko erabili ohi den terminoa. Egoera bakoitza hitzez ez den modu batez edo era analogikoz markatzen da (hitzak izan ezik aurkezpenaren gainerako alderdi guztiak).

Aurkezpen ona mezua modu kongruentean igortzeko erabiltzen diren komunikazio kanal guztien menpe egonen da. Esanahiaren alde handi bat hitzezkoak ez diren kanalen bidez igortzen da. Koreografia sistematiko eta dotoreak eta ahotsaren behar bezalako erabilerak seguru asko zure aurkezpenaren karisma areagotuko dute.

Agertokian oinarrituz, era askotako "aingura" mota daude. *Ainguratze indartsuena espazio bakoitzean nahi den egoerara, nahi den energiara erabat iristea da, gorputz osoa erabiliz eta espazio-egoera bakoitza gainerakoetatik argi bereiziz.*

AINGURAK agertokian espazialki eta bereziki antola daitezke. Adibidez:

- Hasieran AHOTS mota bat zeure burua aurkezteko (gorputz jarrera batez).
- Beste bat gaia orokorrean aurkezteko (beste jarrera bat).
- Beste bat demostrazio zehatzak egiteko.
- AHOTS mota bat galderetarako eta erantzunetarako (beste jarrera bat).
- Norbaitek galderaren bat egiten badu, errepikatu, rapport egin erantzun baino lehen.
- Espazioak ahots tonu, energia eta aurpegiaren adierazpen ezberdinetarako.
- Espazio ainguratuak jarduera zehatzetarako.

MARKAZIO ANALOGIKOKO ARIKETA

- Parte-hartzaile batek aurkezpen bat eginen du hiru atal edo espazio ezberdinetan, haietariko bakoitza HITZIK GABE bereizita, ahots tonu, erritmo, bolumen eta emozio ezberdinak erabiliz.
- Aurkezpena eginen du berriro hiru aingura espazial eta hitz gabekoak erabiliz, baina oraingoan ahozko hizkuntza zentzugabearekin. Helburua da aurkezpenak modu zehatzean espazio bakoitzaren edukia gogoraraztea parte-hartzaileei.
- Parte-hartzaile ikusle bakoitzak bere feedbacka emanen dio subjektuari.
- Subjektuak berriz eginen du bere aurkezpena egiazko hitz eta edukiak erabiliz, parte-hartzaileengandik jaso duen feedbacka sartuz.

PARAHIZKUNTZA

Diskurtso batean edukia ezabatu ondoren gelditzen den ahots osagaia da "parahizkuntza". Ahotsa entzun, ikusi eta sentitu egiten da.

Parahizkuntzak pertsonaren aldar-tearen edo haren asmoen berri ematen digu.

Entzulearen arreta inkontzienteak NOLA esaten den moduagatik (metamezua) antzematen du mezuaren edukia. (*Gogoan izan: mezuaren egiazko esanahia hartzaileak harekin egiten duen dekodifikazioan datza*).

Entzumenaren AZPIMODALITATEAK:

Tinbreak hitz egiten/abesten duen pertsona identifikatzen du, hatz-markek bezala.

Oihartzuna sonoritatea (handiagoa ala txikiagoa) da, ahots-korden formaren, kaxa torazikoaren, ahoaren formaren eta mihiaren arabera aldatzen da. Korda sendo eta indartsuek ahots sonoro eta oso grabea sorrarazten dute. Meheak baldin badira, ahots fin, zorrotz eta altua sorrarazten dute.

Tonua kordetan jartzen dugun tentsioaren araberakoa da. Hitz egiten dugunean, gure barne egoera adierazten dugu. Ahots korden muskuluetako tentsio handiagoarekin edo gutxiagoarekin, altuagoa edo baxuagoa izanen da tonua. Tonu **baxu eta sakonek**, sendotasuna, ziurtasuna eta ausardia kodifikatzen dute edo, baita depresioa edo nekea ere (korda erlaxatuak). Kordak tenkatzen badira, tonua **altua eta zorrotza** da, eta alaitasuna edo haserrea, segurtasunik eza, beldurra edo duda kodifikatzen ditu.

Bolumena ahotsak ateratzean duen intentsitatea da. Baxua baldin bada, konfiantzarekin edo agresibitatearekin erlaziona daiteke. Altua baldin bada, agintaritzarekin edo haserrearekin.

Denbora, hitz egiteko darabilgun **abiadura** da. Sentimenduak eta energiak ere islatzen eta bideratzen ditu (adibidez, ahuldadea, indarra, lasaitasuna, kemena, ekaitza, argitasuna, arintasuna).

Erritmoarekin per-pausean indartzen, nabarmentzen ditugun parteak kodifikatzen ditugu eta metamezuekin, esanahi maila ezberdinekin erlazonaturik dago ("Memento bat *mesedez...*", "Zuk bai *egin dezakezu* nik proposatzen dizudana...", "nik zu *orain* nirekin *etortzea* behar dut", "Orain gera zaitetz *lasai...*").

Artikulazioa hitzak artikulatzeko darabilgun zehaztasun handiagoa edo txikiagoa da, (elkarren gainean, arrapaladan edo, argi, bereizirik).

AHOTS ARIKETAK

1) Tonuaren, oihartzunaren eta bolumenaren aukeren malgutasuna Ahotsaren/gorputzaren malgutasuna jorratzeko.

- Erlaxazioa.
- Aharrausi egin. Zarata asko atera. Ahoa asko ireki.
- Ondokoa egin hainbat aldiz: birikak huts itzazu, arnasa sakon hartu eta aharrausi egitean, zure ahotsa tonu eskalan gora eta behera erabili.
- Ondoren, aharrausi egin bitartean hitz egiten saiatu.

2) Bolumenaren modulazioa.

- Pilota jokoak.
- Objektu batenganainoko hurrenez hurreneko distantziak. Esaiozu "nik ukitzen zaitut"
- Hainbat aldiz errepikatu.

3) Artikulazioa. Abiadura handiegirako edo totalkeriarako.

- Burus dakizun zerbait errezipiatu (poesia, helbidea).
- Hainbat aldiz errepikatu ozenki, *o s o m a n t s o e n t z u n z e u r e b u r u a*.
- Bokalen soinua luzatzen saiatu eta nabarmendu kontsonante ezpainkari eta eztarrikoak (b, p, g, j, k, q).

AHOTSAREN ERABILERA ARNASKETAN DAGO GAKOA

***"Mezuak nire ahotsaren itsasontzian bidaiatzen baldin badu,
itsasontziak nire arnasketaren itsasoa zeharkatzen du"***

ARNASKETA egokia egitea funtsezkoa da ahotsaren azpimodalitateak, gure diskurtsoa eta gure egoera fisikoa baldintzatzen dituelako. Hitz egiteko prozesua SOILIK arnasa botatzean egiteko diseinatua dago.

Arnasa hartu kaxa torazikoarekin eta abdomenarekin, diafragmak behera egin dezala.

Zutik hitz egiten baduzu, sorbaldak eta lepoa erlaxatu, tente egon eta besoak eta eskuak erlaxaturik mugitu. **Eserita** hitz egiten baduzu, jarrera tentea hartu, ireki zangoak eta belaunak pixka bar beheratu mugimendu zabal eta askea ahalbidetzeko.

Zure arnasketaren kontzientzia izan. Hark bultzatzen du zure ahotsa. Arnasa hartzeko eta botatzeko geldialdiak errespetatu eta bete itzazu. Sudurretik hartu arnasa eta aire guztia bota hitz egitean –ez behartu, ez airea gorde gabe.

Zure ahotsa beste pertsonarengana edo pertsonengana bideratu. Zure ahotsaren bolumena zuen artean dagoen distantziarako egokia izanen da.

Ahots kalitateen monotoniak entzulea trantze egoeran jartzen du eta oso erraz "deskonekta" dezake. Hizlariak egin ditzakeen aldaketak entzule(ar)engan aldaketak sorrarazten ditu. Haren eragina biderkatu egiten da ahots kalitatearen (tonuaren, erritmoaren, abiaduraren, bolumenaren eta puntuazioaren aldaketa) bakoitzean espazio aldaketa, gorputz jarreraren aldaketa bat egiten bada.

Egoera baten energiaren arabera, (pertsona lasaia, lotan dagoena, edo urduria, etab.), ahotsaren erritmoak eta bolumenak egoerak aldatzeko ahalmen handia dute eta bikainak dira.

KONTUAN HARTU BETI:

Pertsonen energia, beren barne egoera, zure kalibrazioa eta rapporta.

HORREK GUZTIAK EMANEN DIZU zure helburua betetzeko behar duzun informazioa, –agian zure lanorduak betetzea izan daiteke, besterik gabe– edota horrez gain, pertsonak ulertzen ditugula eta arreta ona eman diegula senti dezaten eta honako egoeraren batean gera daitezen:

Lasaitasuna, konfiantza, asebeteta, dibertiturik,
pozik, motibaturik, konbentziturik, etab.

Beraz, HAUTATU tonua, erritmoa, abiadura eta ENERGIA **EGOKIA.**
ETA BAT EGIN ZURE ARNASAREKIN.

EDUKIAZ ETA AHOZKO LAGUNTAILEEZ

FEEDBACK ARIKETA HITZ MAKULUAK ETA KEINUAK ERABILIZ

Pertsona batek erakusketa bat eginen du 3´tan eta mintzatzean hitz makuluren bat edo keinuren bat antzematen zaionean eten eginen zaio. Harentzat zer funtzio duen, zertarako balio dion galdetuko diote. Kongruentziarik ez baldin badago, zuzendu ahalko du. Sistema hitz makuluren edo beharrezkoa ez den keinuren batez jabetzeko modu bat aurkezpena hitz makulurik edo keinurik gabe aurkeztea da edo bestela haien erabilera areagotu eta sendotzea.

MINTZAIRA EGOKIAREN GARAPENA ETA ERABILERA

Komunikazio ororen esanahia hartzailearengan sorrarazten duen erantzuna da eta, jakina, erantzuna igorleak nahi duenaren oso bestelakoa izan daiteke.

Hizkuntzaren esamolde patrioiak erabili eta identifikatzea oso erabilgarria edota oztopo handia izan daiteke informazioa igortzean lortu nahi den erantzuna sorrarazteko, mezuaren edukia edozein izanik ere.

Oso termino zehatzetan garatua eta hizlariak azaltzen duen kontzeptuen errealitateari objektiboki lotua den diskurtso paregabe batek agian interesik gabeko barne egoera sor diezaioke entzuten ari denari eta azken finean aspertzea, eta gogaitzea lortu. Aitzitik, gehiegiko orokortasunak, gauzak "erdizka" eta sakondu gabe esateak interpretazio okerretara bidera dezake eta entzulea nahastu, beren irudimeneko hodeietan arreta jarriz eta zurekin eta azaldu nahi duzun gaiarekin duen kontaktua galduz. Hau da, erabiltzen dugun hizkuntzak orokortasunak eta zehaztasunak ginez funtzionatzen du.

GEHIAGO EDUKIARI ETA FORMARI BURUZ

EDUKIA AHALIK ETA HOBEKIEN JAKIN ETA MENPERATU

Entzuleek gu mintzatzen ari garen gaia atseginez entzuteko beharrezkoa dugu hiztegi aberats eta anitza. Ona da hitzak kontu handiz hautatzea, hitz bakoitzak, esanahiaren aldetik, ñabardura ezberdinak dituelako.

Esaldi labur eta errazak erabili, mantso hitz egin eta erritmoa eman esaldiei (pertsona heldu batek 18 hitzetik gorako esaldi bat gaizki hartzen du). Isiluneak egin arren, saiatu esaldi batzuk besteekin lotzen **"eta..."**, **" eta orduan..."**, **"baita... ere"**, **"eta gero..."**, **"eta gainera..."** juntagailuekin.

Elkarrizketak:

Galderak eta erantzunak dituen elkarrizketa denean, besteak esaten duena BETI ERREPIKATU edukazioz eta dotoreziaz, horrela erantzuna pentsatzeko denbora bikoitza hartzen baituzu...

Arrisku hitzak:

"BAINA" hitza, dituen formetan: "Bai, baina..." edo "Ez, baina..." aurretik esandako guztiaren ukazio unibertsala da, bai norberak esan bai beste batek esan. **"Baina"** bat entzuten baduzu, badakizu ezadostasuna dagoela. Era berean, oso lagungarria da EZ hitza ez esaten trebatzea, ez zure diskurtsoaren barnean ez eta beste pertsona batek egindako galdera bati erantzuteko ere. Hitz makuluak alde batera utzi. Inoiz ez dizute onurarik ematen.

Argota eta jargoia

Kontu handiz erabili jargoia. Kontuan hartu agian zuretzat oso hitz ezaguna dena beste pertsonarentzat berria izan daitekeela. Funtsezko hitz teknikoak eta beren esanahiak hitzez azaldu edo paper batean idatzi.

Hizkuntza akatsak

Ezagutu, zuzen itzazu, ez itzazu erabil, zure diskurtsoari eta mezuari balioa kentzen dioten esamoldeak. (konpletiboa *-la* eta erlatiboa *-n* edo zehar galdera nahastea; ergatiboa *"-k"* ez zaintzea, aditz erregimenaren akatsak...).

Saiatu

KOMUNIKAZIOAN AURKEZLE GISA TREBATZEN ARI ZARELA ONA DA SAIOAK EGITEA. ONA DA "AKATSAK" EGITEA. EGIZKIOZU BORONDATE ONEKO KRITIKAK ZEURE BURUARI. AZTERTU, EBALUATU, ZUZENDU, ERAIKI ETA AURRERA JARRAITU.

ZENTZUMEN ANITZ MINTZAMENA

Mundua gure IKUSMEN, ENTZUMEN eta SENTSAZIO (edo kanal kinestesiko) kanalen bidez antzematen dugu eta pertsona gehienek pentsatzeko nahiago duten kanal bat dute, bai irudiz, soinu edo sentrazioez. Pertsona talde batean saiatu haietariko guztiengana iristeko hiru modalitateak erabiltzen. Egiaztatu begiz ikusten duenak zu esaten ari zarena "ikusten" duela, ongi entzuten dutenek argi eta sendo jasotzen dizutela... eta gorputzarekin "pentsatzen" dutenek, zentzua ongi "hartzen" ahal dutela.

Prozesu hitzak ekintzak eta erlazioak adierazten dituztenak dira: aditzak, adjektibo edo izenondoak eta adberbio edo aditzondoak. Haiek adierazten dute pertsona bere barnean nola ari den irudikatzen informazioa: ikusmen bidez, entzumen bidez edo kinestesikoki.

Prozesu hitzak antzematea eta indartzea oso erabilgarria da beste pertsona baten esperientzia subjektiboa kodifikatzeko eta kodifikazio hori berarekin dugun komunikazioan erabili ahal izateko.

PROZESU HITZEN ADIBIDEAK

Sistema bakoitzari erantsi zeure hizkerako 5 hitz gutxienez.

<u>Ikusmenekoak</u>	<u>Entzumenekoak</u>	<u>Kinestesikoak</u>	<u>Zehaztugabeak</u>
Itzali	Iragarri	Hezetasuna	Ikasi
Polita	Leherketa	Arina	Antzeman
Distiratsua	Abestu	Usaimena	Xehetasuna
Kolorea	Aditu	Lurrina	Ulertu
Gardena	Eztanda	Atsekabea	Suspertu
Flash	Zurrunmurrua	Eutsi	Ikasi
Argazkia	Entzun	Sentitu	Sena
Horizontea	Galdetu	Leuna	Orientatu
Argitu	Erritmoa	Ukitu	Pentsatu
Irudia	Sintonia		Somatu
Oztopoa	Soinua egin		Erlazionatu
Ikuspegia	Tonua		Ebazpena
Ikuspuntua	Murmurikatu		Irteera
Azaldu	Bolumena		
Ikusi			

ARIKETAK PROZESU HITZEKIN

Binaka. (5´ bikoteko)

A - Bere bizitzaren pasarte labur bat kontatuko du

B - A-k erabili dituen aditzondo ikusmeneko, entzumeneko, kinestesiko eta zehaztugabeen kopurua zenbatuko du.

Ondoren, jarrera aldatuko dute.

BIBLIOGRAFIA KOMUNIKAZIO TREBETASUNAK IKASTAROA

Beste askoren artean:

Cambia tu mente para cambiar tu vida Gaia	Steve & Connirae Andreas
La Comunicación no verbal Paidos	Mart L. Kuapp
La nueva comunicación Kairos	Bateson y varios
Introducción a la PNL Urano	O´connor & Seymour
Mente sin límites Robin Book	Cairol & De Saint Paul
Neuro-comunicación Urano	Robert Masters
La comunicación eficaz Urano	Dr. Lair Ribeiro
La magia de la comunicación Urano	Dr. Lair Ribeiro
Teoría de la comunicación humana Herder	P. Watzllawick
El Lenguaje del Cuerpo Paidos	Allan Pease
El lenguaje del cuerpo Kairos	Julius Fast
Aprende a Respirar Integral	Hiltrud Lodes
Poder Sin Límites Grijalbo	Anthony Robbins
Cómo cambiar creencias con la PNL Sirio	Robert Dilts
Evolución de la conciencia MC Editores	Robert Orstein
