

**Ikastaroa: Guraso/hezitzaile eta haurren elkar ulertzea: zigorra, xantaia eta mehatxuak gaindituz.**

**Irakaslea:** Nerea Mendizabal Etxeberria, psikopedagoga eta haur masajeko hezitzailea.

**Data:** Iruñean, 2011eko Uztailak 18 eta 19

**39.Udako Ikastaroak 2011.**



# **GURASO/ HEZITZAILE ETA HAURREN ELKAR ULERTZEA**



**NEREA MENDIZABAL**

*Inoiz ez dut sentitu hainbeste ematean  
zuk jasotzean bezala,  
zuri ematean sentitzen dudan poza,  
zuk ulertzean.  
Badakizu ematen badizut  
ez dela neri sortzeko,  
baizik eta horrela bizi dudalako  
zugandik sentitzen dudan maitasuna.  
Esker onez jasotzea  
agian emateko erarik handiena da.  
Ezin da banandu  
gauza bat bestearengandik.  
Zuk zerbait ematean,  
nik jasotzean ematen dizut.  
Nigandik zerbait jasotzen duzunean,  
ni naizela ematen dena sentitzen dut.*

Ruth Bebermeyerren abestia, "Given To"  
1978ko *Given To* albumekoa.

**HELBURUAK:**

- Haur eta ikasleekin komunikatzeko daukagun moduan konzientzia hartu
- Mehatxu, zigor eta txantaien eranginkortasuna aztertu
- Marshall Rosemberg-en modeloan oinarrituz, berak eskeintzen digun tresna sinple, zehatz, praktiko eta aldi berean eraginkorra azaldu
- Modelu hau erabiliaz eguneroko gatazka edo zailtasunetarako baliabideak barneratu:
  - o nola adierazi harremana kaltetu gabe,
  - o nola babestu eta lortu gure helburuak bestea eraso edo mehatxatu gabe.
  - o Nola konektatu beste pertsonaren sentimendu eta premiekin, onartzeko zaila gertatzen zaidan eran adierazten bada ere

**METODOLOGIA:**

**Teoriko-Praktikoa** izango da, eta parte-hartzaileen eguneroko bizitzarekin zerikusia duten egoerak aztertuko dira.

## SARRERA

**Komunikazioa** gizakien artean bizitzan zehar ikasten den zerbait da, baina batzutan zailtasun eta oztopo batzuekin aurkitzen gara, ez ditugu lortzen **entzuteko, adierazteko eta besteekin egoteko** beharrezko moduak, berataz gozatzeko eta hobetzeko estimulatzeko gaituztenak.

Horretarako aurkitu dudako metodoa da **Komunikazio Ez Bortitza (KEB)** (gaztelaraz **Comunicación No Violenta, CNV**), beraren maila praktikoagatik, zehatzaile eta aldi berean sakontasunagatik. Hemendik nahi dut hain zuzen, lortzen ditudan ezagupideak azaltzea, harremanak lantzen ditugun bitartean **entzun eta hitzegin** ahal izateko gaitasunak gehituz.

**Komunikazio Ez Bortitza** Marshall B. Rosenberg-ek garatu zuen, bera psikología klinikoan doktorea, hezitzailea eta nazio arteko gatazketan bitartekari ezaguna da. 1984ean **Komunikazio Ez Bortitzaren Zentroa (KEBZ)** sortu zuen, nazio arteko erakundea da mundu guztian entrenatzaileak dituen eskolatan, espetxeetan, osasun asistentziako istalakuntzetan, gobernuko agentzietan etab. formakuntza garatzen duena. Espainian soilik Nazio arteko Zentro honen agiri bakarra dugu, Pilar de la Torreri dagokiona.

Marshall Rosenbergekin **Komunikazio Ez Bortitza** garatu zuen giza harremanak ulerkorragoak izan zitezaren gogo sakona gehituz eta nabarmendu zituen diagnostiko etiketatzearen alde ezezkorrak, mundu baketsu bat sortzeako errua, lotsa, epaiak, kritika eta **giza harremanen** artean biolentzia eragiten duen hizkuntza ezbatzea dela bidea ondorioztatuz.

Gehienak gure harremanen kalitatea hobetzeko gaitasunak edukitzeko desiratzen gaude eta horiek gure botere pertsonala sakontzeko lagunduz edo, sinpleki, modu hobeagoan eta eraginkorragoan komunikatzeko lagundu gaituzten. Tamalez, gehienak konpetitzera, epaitzera, eskatzera eta diagnostikatzera eramaten duten eredu hezitzaile eta patroiz batzuk erabiliz heziak izan gara, oso gaztetatik; aurreiritziak erabiltzera eta giza harremanetan “ondo” edo “gaizki” dagoena adieraztera moralitate aldetik, gure aukerak azaltzeko moduan eta gure aukera pertsonal eta partikularrak hartzeko unean ere bai. Kasu onenetan, hitzegiteko eta pentsatzeko dugun ohiko moduak komunikazioa geratzen du eta gaizkiulertuak edo frustrazioak sortzen ditu. Askotan gainera haserrea, errabia eta mina sortzearen arrazoia da bortizkeri erreakzioak sor ditzakelarik. Asmoak onak izan arren, beharrezkoak ez diren gatazkak ere sortzen dira.

**Komunikazio Ez Bortitzak** egunero aldatzen ditu bertan inplikatu eta aplikatzen dituen pertsonen harremanak. **Komunikazio Ez Bortitzak** biolentziaren eta min emozionalaren adarrera iristeko modu erraz bat ematen du, era baketsu batean.

**KEB-ak** honetara laguntzen gaitu:

- geure barnean sartu eta bizirik dagoena ikusi, barnean dugun bitalitatea
- babesturik dauden beharrak betetzera eramaten gaituzten oinarriko eta gizakizko beharrak diskriminatuz, emaitza gehiago edo gutxiago gustatu arren saiakerak eginaz

- sentimendu eta beharren hizkuntza komunikatzailea garatzen ikasten
- geure barnean gertatzen dena askoz ere argiago entzun eta adieraztea edozein unetan gertatu ahala.

### **INDARKERIARIK GABEKO KOMUNIKAZIOA oso kontzeptu zabala da:**

Indarkerian oinarritutako komunikazioa mina eragin dezakeen guztia da.

Ez da bakarrik ez jotzea edo ez iraintzea.

Indarkeria besteengandik urruntzen nauen guztia da, eta hitzak leiho edo horma sendoak izan daitezke, elkarrengana gerturatzea eragotzi edo erraztu dezaketenak. Gakoa geure buruarekin eta gainontzekoekin indarkeriarik ez erabiltzea da.

### **12 OZTOPO KOMUNIKAZIORAKO**

1.- **Agindu, exijitu, eskatu.**

2.- **Mehatxatu, ohartarazi, gaztigatu** (“.....t(z)en ez baduzu, ..... ohartarazi nahi zaitut”).

3.- **Moralizatu, erretolika bota** (“ez diozu jostailua utzi, eta uzten ez badiozu, ez duzu lagunik izango, lehengoan zure lagunak ..... eman zizun).

4.- **Aholkatu, konponbideak eman.**

5.- **Argudiatu, logika bidez konbentzitu.**

6.- **Epaitu, kritikatu:** “izan ere ez duzu kasurik egiten”.

7.- **Goretsi.** Hemen manipulazioa dago.

8.- **Etiketak jarri, umillatu, lotsagarri utzi, geure buruarekin eta gainontzekoekin konparatu.** Haurrekin onartzen dugu, baina helduekin ez.

9.- **Interpretatu, psikoanalizatu, diagnostikatu:** “gertatzen zaizuna da .....enetik....., nik badakit zer gertatzen zaizun”, “umeari gertatzen zaiona da amak ez diola arretarik jartzen”.

10.- **Lasaitu, kideu, kontsolatu.** “Lasai; benetan geiziki egoten naiz zu horrela ikusita”

11.- **Zalantzan jarri, galdetu, ikertu.** Zerbait galdetzen dudanean, neu naiz argibideak nahi dituen, jakimina neurea da, eta ez bestearena. Askotan galderan bertan epaia egoten da: “eta zuk zer egin diozu?, zer esan dizu?, eta berak momentu horretan aldegin zuen? Zenbat aldiz?”

12.- **Desbideratu, bromak egin, ihes egin.** Ironiak asko du epaitik.

### **Honen inguruan bi galdera:**

Zer nahi dut beste pertsonak egitea, edo zer aldatuko nuke harengan? Zergatik nahi dut berak hori egitea?. Izan liteke...

1.- Bestela zigortu egingo dudalako, erruduntzat joko dudalako, lotsaraziko dudalako, sarituko dudalako...

2.- Inporta zaidalako, eta gustura egin dezan nahi dudalako, eta neuk ere gauzak gustura egin nahi ditudalako, gozatuz.

Lehenengo aukerarekin lehenago edo geroago harremanak prezioaren bat ordainduko du.

Nik nahi dut gauzak (neuk nahi ditudanak) gogoz egin ditzala, baina berari barrutik aterata, ni aintzat hartu nahi nauelako. Agian besteak ni ez entzuteagatik egingo du, errudun ez sentitzeagatik, zigorrik ez jasotzeagatik... edo baliteke fisikoki edo mentalki ihes egitea. Honek harremana hondatu egiten du.

Nik ere gustatzen ez zaidan zerbaiten aurrean eraso jo edo ihes egiten dut, gorde egiten dut (horregatik gaixotzeraino ere irits naiteke).

Batzuetan haurrekin desberdina dela uste dugu. Helduok badakigu agintzea ez dela ona, baina haurrekin egin dezakegula uste dugu “hezi” behar ditugulako.

Haurra heldua bezalakoxea da (hezur, gihar, organu berberak, baina txikiagoak). Haurrekin komunikazioa eragozten duten 12 oztopoak betetzen ditugu “beren onerako”. Helduekin kontu handiagoz ibili arren, gauza bera egiten dugu. Zaila da hori guztia ez egitea, eta ezin dugu esan ez dela kritiketan, zigorretan pentsatu behar. Saiatu behar dugu hor ez geratu eta aurrerantz egiten. Izan ere, hor geratuz gero, erretxindu egingo gara eta ez dugu arazoa konponduko.

KONTUZ! Geure burua eta gainontzekoak ULERTU, 8.000 urte daramatzagulako gauza bera egiten, eta ez dakigu beste modu batera nola egin. Ezin gara horretan geratu. Honen konponbidea ez da ezer egin gabe geratzea, kontrolik eza... datorkigun guztia onartu eta aurrerago ikusiko ditugun urratsak ematea baizik.

### MEHATXU, ZIGOR ETA TXANTAIEN ERAGINKORTASUNA AZTERTZEN

Gurasoek txikitan zigortzen zituzteneko sentimentuak gogoratzen dituzte:

- “Nire amaren aurka egiten nuen. Honelakoak pentsatzen nituen: “gaiztoa da”, eta ondoren, errudun sentitzen nintzen”
- “Nik neure buruari zera esaten nion: “Nire aitak arrazoi du, gaiztoa naiz, zigorra merezi dut”
- “Nik zera imajinatzen nuen: gaixorik jarri eta gurasoak damutu egiten zirela niri egindakoaz”. Gogoan dut pentsatu izan nuela: “bai zekenak direla!, baina ikusiko dute, berriro egingo dut, eta oraingoan ez naute harrapatuko”
- Zigorrak gorrotoa, mendekua, errudun sentitzea, ospea galtzea eta geure buruaren errukia eragin ditzake. Iseka, sermoiak, ohartaraztea, irainak eta mehatxuak hazten ari ginenean entzun izan ditugu. Ez da erraza familia ohiturak baztertzea.

Zein kasutan da gomendagarria aurre egiten dizun seme-alaba zigortzea? Haurra geizki portatzeak ez ote du ondoriorik izan behar?

Haur horrek bere jarreraren ondorioak jaso behar ditu, baina ez zigorra. Harreman egoki batean ez dago neurri horietarako lekurik. Zergatik?

Zigorraren arazoak honako hauek dira:

- **Ez du ezer konpontzen**
- **Hezi beharrean aurkakoa** egiten du; izan ere, haurra geizki egindakoaz damutu beharrean, mendekua nola hartu pentsatzen aritzen da.
- Zigorrak **ez dio lagunduko bere jarrera aldatzen**. Haurrek batez ere gure zigorra hartzen dute aintzat, eta aurretik geizki egindakoaz ahaztu egiten dira.
- Zigorren bidez irainak egitean zuhurragoa bihurtzea edo ezkutatzeko abilezia garatzea lor dezakegu. Zigorrak jasotzen dituzten haurrak sarritan “gaiztoagoak” bihurtzen dira, eta ez zintzoago edo arduratsuagoak. Ez dituzte zigorrak ahazten, bai, ordea, “merezi” izateko egindakoa.
- Haur batek errudun sentimentua saihesten ikas dezake, eta **zigorrak “krimena” eztali**, eta egindakoaz ordaindu duenez, berriro ere egiteko libre da.

Zigortzeak “min ematea, iraintzea...” esan nahi du. Mundu guztiak, haur zein helduek, min, irain edo zigorren aurrean amorrus erantzuten dugu.

- a) lhes egiten dut**
- b) Erasotzen dut**

Beste era batera esanda, haur bat zigortzen dugunean, bere akatsei aurre egiteko barne prozesu garrantzitsurik gabe uzten dugu.

Gure haurrarekin arazoren bat dugunean, ez ditugu gure indarrak bata bestearen aurka erabili behar, eta ez gaitu kezkatu behar nor aterako den irabazle edo nor galtzaile.

Aitzitik, gure indarrak bion beharrak errespetatzen dituzten konponbideak aurkitzen xahutu behar ditugu. Erakuts diezaiegun seme-alabei ez direla ez gure biktimak eta ezta gure etsaiak ere. Eman diezazkiegun lanabesak, dituzten arazoak konpontzen parte-hartzaile zuzenak izan daitezen, bai orain etxean, bai etorkizunean aurkituko duten mundu zail eta konplexuan.

Maitasuna ez da nahikoa, zerbait gehiago behar da. Zigorren ordekoak aurkitzeko abilezia eta teknika behar ditugu.

Nork bere akatsak entzutea aurrerapausoa da. Aldatzeko lehenengo urratsa da. Gure helburua:

haurrei lagundu ulertzen zein jarrerak eragingo dituen besteengan sentimendu atseginak eta desatseginak, haien beharrak beteta edo bete gabe geratu direlako.

## **MARSHALL ROSEMBERG-EN KOMUNIKAZIO MODELOA EZAGUTUZ**

**Komunikazio Ez Bortitzaren ereduak:**

**- ENPATIAZ ENTZUN**

Behaketa / Sentimentuak / Beharrak / Eskaera

**- HONESTITATEZ ETA ARGI ADIERAZTEA**

Behaketa / Sentimentuak / Beharrak / Eskaera

**Komunikazio Ez Bortitzean adieraztea** eta **entzutea** kualitatezko garrantzia duten binomioa dira.

**1. “Argi” adierazteak dakar:**

a) *Egoera zehatz batean benetan zer gertatzen den, ekintzak, erreakzioak gestu zehatzak, etab. aztertu, gure ongizatea nola aldatzen duen adieraziz, besteek zer egin edo esaten duten ohartuz inolako epai edo ebaluaketa eginez inplikaturik dauden pertsonengain*

*b) esploratu eta ikertu nola sentitzen garen azterketa hori egindakoan*

*c) azaldu gure beharretatik (baloreak, nahiak, etab.) zeintzuk duten harremana agertu diren eta nabaritu ditugun sentimentuekin*

*d) gure bizitza edo biona aberasteko beste pertsonak edo geuk egitea daukaguna edo espero dugunaren inguruko eskaera zehatz bat egitea*

2. Besteari enpatiaz entzuteak pertsona hori esaten ari dena imajinatzen edo konektatzen saiatzen ari garela adierazten du, beraren hitz edo jarreraz haratago, egiten edo esaten duena itzultzen zentzu hauetan:

a) nabaritzen edo entzuten ditugun ekintza zehatzak aztertuz, beste pertsonak horrela erantzun duenaren arazoia estimulua baloratuz

b) senti ditzakeen sentimentuak imajinatuz

c) behar dituen beharrak nabaritzuz

d) eskaera, nahikoa aseguratuta ondoren, imajinatu eta nabaritutakoa bestea esperimentatzen ari denarekin bat datorrela ziurtatzeko (beharrak, sentimentuak, ...)

Gure **beharrak ezagutu**, ulertu eta atenditzen ditugunean, ondare solido bat garatzen dugu, erdibituriko base emozional bat eraikitzen dugu harreman hobeago batzuk edukitzea errazten dutenak. Pentsatzen, egiten edo esaten dugunaren atzean bete gabeko beharrak daude eta hauek aztertu eta atenditzean, **Komunikazio Ez Bortitzak** hostilitatea jeitsiz, mina sendatuz eta harreman profesional nahiz pertsonalak indartuz, bai gureganako edo besteekiko harremanean laguntzen du.

### **Argitasunez adierazi**

#### **Behaketa**

*Begiratzean, entzutean, aztertzean...*

Ekintza/egoeraren deskribapena egitean datza, ahalik eta objetibo edo neutroena izanik, kamara baten lenteetatik ikusita balego bezala.

Epaiketak egin, etiketak jarri, kategoriak ezarri edo mezulariarengandik aldentzen gaituen interpretazioak egiteko habilezia dugu eta besteak horrelako zerbait entzuten duenean, babestera jotzen du, bai erasotuz edo bai harremanetik ihes eginez.

Ez da epaiketak, etiketak, interpretazioak...erreprimitzea, ondo dago hauek hartu eta leku pribilegiatu bat edukitzea, baina beti ere harremanetik kanpoko leku



batean horrela harremana zainduz eta nerretzat garrantzitsua den horretara hurbilduz, beste batekin dudan harremanean sujetu bezela.

Azterketa neutral bat egitea da ikusi, entzun... duguna deskribatzen saiatzea, geure inolako iritzirik gehitu gabe.

*Adibidea:*

- *“Guztia nik egin behar dudala ikustean...”* **Komunikazio Ez Bortitzean** modu zehatzagoan esan daiteke: *“Arropa jasotzen ari naiz, bazkaria prestatzen, umeetaz arduratzen eta zu sofan eserita egunkaria irakurtzen zaudela ikusten dudanean...”*
- *“Leku gehiegi betetzen duzu...”*ren orde: *“hankak zabaldua eserita zaudela ikustean...”*
- *“Zerri zurekoi bat zara”*ren orde: *“enpanadilaren bi azkeneko zatiak jan dituzu...”*
- *“Beti dena zikintzen duzu”*ren orde: *“mahai gainean kola dagoela ikusten dut...”*
- *“Gaur goizean oso lotsagabea izan zara”*ren orde: *“gaur goizean kaixo esan dizudanean eta beste aldera begiratu duzunean...”*

Oztopoak kontutan hartzean datza eta zaindu elkarrizketak bestearen konexiora bideratuz eta ez aldentzera estimulatuz.

## **Sentimentuak**

### *Sentitzen naiz...*

Ikasi dugun hizkuntzak **gure sentimentuetatik** urruntzen edo aldentzen laguntzen du eta gainera desatseginak diren **emozioak** gorde eta erreprimituak izatera gonbidatuak izan gara. Horrela, batzutan ez gara beraiekin harremanetan jartzen eta beste batzutan ez dakigu nola adierazi edo gaizki sentitzen gara adierazten ditugunean.

Gure emozioak sentimentu anitzeko olatuak bezalakoak dira, atseginak edo desatseginak eta interesgarria da identifikatu eta bereizten jakitea. Gure **sentimentuak identifikatzearen** arrazoia da beraiek gutaz informatzen gaituztela gure beharrak identifikatzera gonbidatuz. Sentimentuak agindu kaxa bateko argiak piztu eta itzaltzean bezala funtzionatzen du: esaten digute funtzio bat egiten den edo ez, behar bat betetzen den edo ez. Sentimentuak gure beharrak azaltzeko laguntzen duten mezulariak dira; hauek betetzen direnean nabaritzen ditugun sentimentuak dira alaitasuna, eszitazioa, gozamina... Beharrak ez direnean betetzen nabaritu dezakegu tristura, ardua, frustrazioa, suminkortasuna...

## **Sentimentu faltsuak**

“Sentitzen naiz...” esaldiarekin erabiltzen diren hitz gehienak sentimentu bat adierazten ari garela pentsatzera eramaten gaituzte baina benetan norbaitek egiten dizkigun ebaluaketa edo interpretazioak dira. “Alde batera utzita sentitzen naiz, erasotuta, traizionatuta, epaitua, ezulertua, gaizki tratatua, manipulatu...”

Sentimentuen adierazpen honek **ez** du nitaz informatzen baizik eta besteek niri senti arazi didatenaren interpretazioa deskribatzen dute.

Interesgarria da gure hiztegia garatzea bizitzen dugunaren kontzientzi pertsonala handitzeko. Jabetzaz eta benetan bereiz ditzakegu beharrak beteta daudenean ditugun **sentimentuak** eta baita ere beharrak bete gabe daudenean izaten ditugun **sentimentuen** matizak. (Anexo)

### **Beharrak**

*Zergatik behar dut..., nahia dut..., nahiago nuke...  
Niretzat garrantzitsua dena da...*

Gure sentimentuen arazoia **gure beharrak** dira beteak edo bete gabeak eta ez badugu lortzen asmatzea zeintzuk diren beharrak, sentimentu horien arazoia bezala, logikoa da pentsatzea (arloan pertsonalari buruz ari naiz) horrela sentitzearen arazoia ekintza horiek direla eta horrek errudun hizkuntza bat sortzen du. Beharrak ez baditut ezagutzen, ezingo ditut bete.

Guztiok amankomunean ditugunak beharrak dira. Hauek dira fisikoki, emozionalki, mentalki, sozialki eta espiritualki sostengatzen gaituztenak (ikus anexoa).

Beti saiatzen gara gure beharrak betetzen nahiz eta batzutan tragikoki adierazten diren. Haur batek jo, horzka... egin dezake bere segurtasun eta zaintza beharra arriskuan dagoelako.

### **BEHARRA ETA ESTRATEGIA BEREIZTU**

**Beharrak** estrategietatik bereizteko arau bat: beharrek ez dute erreferentzia egiten ez ekintza zehatz bati ezta pertsona konkretu bati exijitzeari ere. Bai ordea ESTRATEGIA efektiboak. Horregatik esango dugu "Entzutea behar dut" eta ez: "zuk entzutea behar dut"

### **ESTRATEGIA BAKARRETIK ASKATZEA**

Gure gatazkak ez dira sortzen **behar** ezberdinak ditugulako baizik eta behar horiek betetzeko *estrategia* ezberdinak ditugulako.

**Gure beharrak** bete ditzazkegu era askotan eta gure baliabide eta sormenarekin guztien beharrak kontutan hartuko dituzten *estrategia berriak* aurki ditzazkegu.

Gure sentimentuen ardura hartzen dugu gure beharrekin (nahiak, ametsak,...) konexioa duen bide baten bidez:

Esan beharrean: "*Zuk ulertzea behar nuelako lasaituta sentitzen naiz*"  
Hobe: "*Lasaituta sentitzen naiz ulermena **behar** nuelako eta lortu dut*"

Esan beharrean: "*Urduri sentitzen naiz zeren zu zain zaitezen behar dut*"  
Hobe: "*Urduri sentitzen naiz zeren ondo egongo zaren konfiantza sentitzea **behar** dut*"

### **Eskaera**

*Ados al zaude...?*

Gure beharrak zeintzuk diren dakigunean behar horiek betetzen laguntzeko nik edo beste pertsona batzuk egin dezakegunaren gain **eskaerak** egin ditzazkegu.

Zein da nere asmoa **eskatzean**? Bertan egotea, konektatuta eta ahalik eta **posible den botere gehienaren** jabe izatea, honetarako:

- beste pertsona han gera dadila
- egoera hori konpontzea

**Botere bat non besteak gustura egin dezan** nik nahi dudana eta baita ere **nik gustura egin dezadan** beste pertsonak nahi duena.

“Nahi dudana lortzeko” asmoa badut, interesgarria izando da autoenpatiarentzat denbora gehiago hartzea edo enpatia emango didan norbait aurkitzea, ze nirea kontutan hartzeko asmoz soilik joaten bagara, nik lortu nahi dudana bakarrik, baliteke beste pertsonak defendituz edo erasotzen erreakzionatzea.

Horregatik, beste pertsonarekin konektatzeko asmoa badut eta bestearentzat garrantzitsua dena entzuteko prest banago, nirea baztertu gabe, **eskaera bat** egin dezaket honako ezaugarri hauekin, adibidez:

#### **Eskaera adibideak:**

- *Prest al zaude orain bost minutu hartzeko zure gauzak bere lekuan gordetzeko?(orainaldian egina)*

Geroaldian eginaren ordeaz: *Hemendik aurrera zure gela garbi mantenduko duzu?*

- Era positiboan egina: zertarako nahi duguna galdetu eta ez zertarako ez dugun nahi: *“baxuago hitzegin dezakezu” eta ez: “ez ezazu hainbeste zarata egin”*

- eskaera batek zehatza eta konkretua izan behar du eta ez orokorra; *Zure matematikei buruz hogeit hamar minutuz lan egiteko prest egongo zinateke?(Zehatza);*

Eta ez orokorra: *“Zure lana egingo zenuke? Atseginagoa, adeitsuagoa izan zaitezke, gehiago entzun dezakezu?”*

Garrantzitsua da **eskaera bat** ekintzaren hizkuntzan aurkeztea, azalduz zein den arrazoia jendea lortzeko (ekintza zehatz bat “egiteko”, era zehatz batean “izateko” baino). Adibidez:

*Telefonoz hitzegiten dudan bitartean zure ahotsa bajatzeko prest egongo zinateke? (Ekintza) **Eta ez**, Beste pertsonetikiko adeitsuagoa izan zaitezke? (Izateko era)*

**Eskaera** ez da exigentzi bat, beraz, komenigarria da **eskaera** galdera bat bezala azaltzea beste pertsonak ikus dezan aukeratu dezakeela eskatzen zaiona egin edo ez.

### **Enpatiaz bestea entzun**

**Enpatia** errespetuzko ulermena da baina ez da "oso ondo ulertzen zaitut" esatea. Bestearen sentimentu eta beharrei gehitzea da kalitatezko presentziaren bidez. Hau lortzeko beste pertsonaren lekuan jartzen saiatzeak laguntzen du. Besteak sentitu eta bere errealitatea bizitzen dituen moduan jarritz. **Enpatia** ez da azaltzen soilik adierazpenetan (topikoak diruditenak), ez dira hitz soilak, ez dira gutxiago edo gehiago entzunak diren forma edo formulak..., baizik **kalitatezko presentzia** da, "hemen nago ulertzeko desiratzen".

Bestearengandik entzuten duguna emozionalki ulertzean datza (berdin da zer den), momentuz ahal duen bezala adierazten duena bizitzako hizkuntzan itzultzea **sentimentu eta beharretan** bizi duela uste duguna azaltzea.

- 1.- BEHAKETA: "Zuk esaten didazunean, erantzuten didazunean, ikusten dudanean..."
- 2.- SENTIMENTUAK: "Sentitzen zara..."
- 3.- BEHARRAK: "Behar duzulako..."
- 4.- ESKAERA: "Zuri gustatuko litzazukena da..."
- 5.- EGIAZTATU: Horrela da?

Honela ez dugu EZ bat entzuten, epai bat, kritika bat, interpretazio bat...nahiz eta adierazi. Modu tragiko batean, gehiago edo gutxiago(tonoarengatik edo imaginatzen dugun errealitatearengatik) **zer behar** adierazten ari den entzungo dugu . Horrelako laguntzarekin pertsonari gertatzen zaionarekin kontaktuan jartzea lortzen da, konfiatuz pertsonak pentsatzeko, ausnartzeko eta bere irtenbide propioak aurkitzeko gaitasuna duela.

Asmoa bestea ULERTZEA da inora eraman gabe, harremanetan ari garen pertsonaren urruneko ikuspegitik bere egoera ez aldatu asmoz. Asmoa ehuneko 90a **pertsonen arteko(interpersonala) komunikazioa** izatea da. Interesgarriena bestearen bizikerian murgiltzea da baina bera influitu gabe, mezulari bakoitzak dituen beharrek kontaktatzeko eta garbi azal ditzaten arte benetako elkarrizketa sortzea eta ahalik eta sakonena izatea. Gure hitzak, "presentzia aktibo" horretan bildurik, konektatzeko eta kaltetu guztien beharrak berreskuratzeko osagai boteretsu bat izan daiteke. Baina beharrezkoa da insistitzea, intentzio argi eta kosziente bat gabe, habilitate handiz landuriko adierazpena izan arren, hutsa izan daitekela, inolako barne mugimendurik sortzen ez duena eta emozionatzen ez duen zentzurik gabea.

**Enpatia eman eta jasotzeak** bien arteko harreman beharra betetzen du, ulermen sakon eta intimoa. Ez du esan nahi derrigorrez beste pertsonarekin ados gaudenik edo eskatzen diguna egingo dugunik, baizik "bertan egoteaz" inongo baldintzarik gabe bere eta gure beharrei arreta bero eta zaintzailea eskainiz.

Pertsonetikiko gure harremanean **Komunikazio Ez Bortitza** erabiltzean, **bihotz-bihotzez eman eta jasotzeko** asmoarekin eta esaten diegunean hori dela gure arrazoi nagusi eta bakarra azalduaz, gure prozesura gehituko dira eta baliteke besteei modu egokiago eta maitekorragoan erantzuteko gai izatea.

GERTATZEN Z Aidana Argitu

**Behaketa**

Noiz...?

Epaiketa, interpretazio edo ezkutuko ebaluaketarik ba al dago?

Zeintzuk?

Berriro definitu: Nik hau entzun edo ikustean...

**Haserako sentimentuak**

Orduan sentitzen naiz...

Inpresio edo ezkutuko ebaluaketarik ba al dago?

Berriro definitu: Sentitzen naiz...

**Sentimentu berriak...** (baldin badaude)

**Beharrak**

Bete gabeko nire beharren bila nabil... Behar dudalako....

Nire epaiak itzultzen ditut beharretan

**Behar berriak...**



Pilar de la Torre

Psicóloga, Psicoterapeuta

Formadora en Comunicación NoViolenta certificada por el Center for NonViolent Communication®

GERTATZEN Z Aidana adierazi

**Laburpen esaldia**

Behaketa+sentimentuak+beharrak

**Eskaera soilik:**

Bizitzen ari naizena argi dudanean  
Nire epaiak beharretan itzuli ditut  
Neure buruari eman edo jaso dut nahiko enpatia  
Nere asmoa argi daukat

***Eskaera honakoa lortzeko:***

Beste pertsonarekin harremana eskuratzeko  
Bestearekin elkarriketa jarraitzeko

***Eta orain gustatuko litzaidake zuk neri esatea...***



*Pilar de la Torre*  
*Psicóloga, Psicoterapeuta*  
*Formadora en Comunicación NoViolenta certificada por el Center for NonViolent Communication*

BESTEAK ADIERAZTEN DUENAREN ENTZUTE ENPATIKOA

***Behaketa***

Deskribapena  
Epaiak, interpretazioak edo ebaluaketak ezabatuz  
*Zuk diozunean...*

***Sentimentuak***

Bere lekuan jarriaz  
*Sentitzen zara...*

***Beharrak***

Egoeraren arabera ez direla betetzen  
*Behar duzulako...*

***Egiatzatzen dut***

*Horrelako zerbait da? Hau da?*



*Pilar de la Torre*  
*Psicóloga, Psicoterapeuta*  
*Formadora en Comunicación NoViolenta certificada por el Center for NonViolent Communication®*

**Beharrak beteta daudenean, aldiz, ondorengo sentimentu edo emozioak nahastuko dira:**

**Lasaitasuna:** pakean, lasai, bare, erlaxatuta, deskantsatuta, erne, trankil, isilik, geldik, atsegin, neutral, tolerante, orekatu, seguru, armoniatsu...egotea.

**Plazerra:** zorionsu, alai, pozik, gustura, harro, pozarren, pletoriko, adeitsu, liluratuta, zorioneko, itxaropentsu, optimista, sentsual, bizirik, komunikatzaile, armoniatsu...egotea.

**Maitasuna:** adiskidetsu, maitagarri, abegitsu, bero, maitekor, umil, hurbil, sentibera, Namur, amultsu, sineskor, hunkituta, bihotzbera, ulerkor, baloratuta, onartuta...egotea.

**Interesa:** interesatua, jakinminez, harrituta, adi-adi, erabat murgilduta, pozik, ilusioz betea, gogotsu, erne, inspiratuta, motibatuta, konprometituta, irmo, seguru, kezkarik gabe, eskuzabal...egotea.

**Jarduera:** animatuta, pozik, zoragarri, pozak zoratzen, alai, sutsu, hunkituta, esna-esna, gogotsu, bizi-bizi, indartsu, abentura gogoz, energiaz betea, sendo, adoretu, bizkor, adeitsu, fresko...egotea.

**Irekitasuna:** irekita, lagunkoi, berritsu, komunikatzaile, lagunarteko, erne, arin, harkor, sentikor, inspiratuta, sentibera, bizi-bizi, aske, burujabe, eskuzabal, laguntzeko prest...egotea.



**Behar horiek bete gabe daudenean, mugimendu afectibo emozionaletan ondorengo sentimentuak nahasten dira:**

**Amorrua:** minduta, atsekabetuta, nahigabetuta, petralduta, zapuztuta, sututa, haserre, umore txarreko, suminduta, erretxinduta, gogaituta, asaldatuta, ernegatuta, indarge, desesperatuta, oldakor, erasokor...egotea.

**Tristura:** penatuta, hunkituta, atsekabetuta, gogogabetuta, etsiak hartuta, deprimituta, kezkatuta, bakarti, abailduta, akituta, adoregabetuta, larrituta, malenkoniaz betea, etsita, babesgabe, nahigabetuta, gogogabe, axolagabe, ezkor...egotea.

**Harridura:** nahastuta, harrituta, orientazioa galduta, galduta, eszeptiko, txundituta, zer egin ez dakiela, aho bete hortz, ez aurrera ez atzera, paralizatuta, izututa, jakinminez...egotea.

**Mina:** azul, sentibera, sentikor, minduta, zaurituta, ezgaituta, larrituta, lur jota...egotea.

**Atsekabea:** nahigabetuta, urrun, axolagabe, hotz, jeloskor, bekaizti, minduta, saminduta, nazkatuta, sutura, herratuta...egotea.

**Beldurra:** beldurtuta, dardarati, izututa, ikaratuta, aztoratuta, zalantzaz betea, deseroso, urduri, asaldatuta, paralizatuta, geldotuta, itxita...egotea.

**Nahasmendua:** nahastuta, kezkatuta, zalantzaz betea, mesfidati, erabakiak hartu ezinik, urduri, nahigabetuta, harrituta, galduta, zer egin ez dakiela, goibel, pentsakor, aztoratuta, asaldatuta, besteen menpe...egotea.

**Kezka:** deseroso, urduri, aztoratuta, pazientzirik gabe, asaldatuta, kezkatuta, antsietate handiarekin, larrituta, gainezka eginda...egotea.

**Lotsa:** lotsatuta, damututa, herabetuta, inhibitua, kikilduta, beldurtuta...egotea.

**Nekea:** nekatuta, ahul, nagi, indarge, motibaziorik gabe, interesik gabe, deprimituta, abailduta, ahituta, aspertuta, gogaituta, logaletuta, indargabe, goibel, jota...egotea.

**Sentimentu faltsuak  
daramatenak epaiak, interpretazioak eta ebaluaketak**

Hitz hauek tranpatiak dira dependiente egiten bait gaitu eta sentitzen dugunaren erantzunkizuna kentzen bait digute. Guk sentitzen dugunaz hitzegin orde, hitz hauek inplizituki, besteek egiten digutenaz pentsatzen deguna adierazten dute (adb. utzia izan, humilatua, geure buruaz egiten ditugun epaiak, zer izango garen edo zer garen pentsatzen (adb. pertsona nuloa), besteek gureganako egiten dituzten epaiak imajinatzea(adb. eskudungabea).

Ez ditugu erabiliko moeta honetako adierazpenak: "sentitzen dut zuk...", "...sentimentua daukat" edo pentsamentu bat adierazten dutena (usten dudana edo beldur dudana) eta ez sentitzen dudana.

<p><b>AKUSAZIOA</b> Akusatua Iraindua Kuestionatua Erruduna Arrastratua Nahastua Epaitegia Gainkargatua</p>	<p><b>ERASOA</b> Akorralatua Erasotua Heritua Arrankatua Erasotua Molestatua Aplastatua Akosatua Iraindua Mehatxatua Presionatua Presioa Iraindua Tranpa batean Pertsegitua Probokatua Gainkargatua Gainezka Irabazlea Bortxatua</p>	<p><b>MENERAPEN</b> Gelditua, Behartua Akorralatua Akosatua, Akusatua Meneratua, Itota Behartua, Zapaldua Humilatua Tratu txar jasotzailea Gainbabestua Despreziatua Enkajonatua Behartua Jarraitua Gelditua Babestua Beheratua Zikindua Esplotatua</p>
<p><b>DESBALORAZIOA</b> Tontoa/Tuntuna Deskonsideratua Baloratu gabea Elbarria Ontzat ez hartua Ezgaia Eskudungabea Indignoa Intimidadua Barregarria Beheratua Anulatua Garrantzi gabea Balio gabea Ergela</p>	<p><b>IRUZURRA</b> Ingenuoa Iruzurtua Explotatua Orientaziorik gabea Manipulatua Harrapatua Korapilatua Traizionatua Iruzurtua Erabilia</p>	<p><b>EZESPEN</b> Abandonatua, Gaitzestua, Isolatua Banatua, Ezjakina, Ezulertua Ezdeseatua Inbisiblea – Ez ikusia – Ez ulertua Ezetzia Utzia, Botata Ahaztua, Gaitzetsia Ez onartua Ez baloratua Ez sinetsia</p>

**Denok ditugun oinarrizko behar batzuk**

<p><b>SUBSISTENTZIA</b>                  Babesa                  Airea,arnasa hartzea                  Elikadura                  Kanporatzea                  Hidratazioa                  Argia                  Atsedena                  Ugalketa(espeziak iraun dezan)                  Mugimendua,hariketa fisikoa                  Erritmoa(-ren errespetoa)</p> <hr/> <p><b>SAGURTASUNA</b>                  Konfidantza                  Harmonia                  Pakea                  Denbora eta energia babestu                  Babesa                  Erosotasuna                  Ziurtasun(afectivo eta materiala)                  Laguntza, babesa, zaintza</p> <hr/> <p><b>ASKATASUNA</b>                  Autonomia                  Independentzia                  Emantzipazioa                  Aukeratzeko askatasuna                  Naturaltasun, Burujabetza</p> <p><b>BIRSORTZE</b>                  Asaskatu, erlajatu                  Jolasa                  Entrenimentua                  Energia berritu                  Barre egin</p> <p><b>HARREMANETAKO BEHARRAK</b>                  Talde bateko kide izate, Komunitatea                  Arreta                  Bat eginik, gertutasun emozionala                  Lagunarte                  Kontaktua                  Empatia                  Intimitatea                  Banatu                  Gertutasun                  Maitasun                  Giza-berotasuna                  Samurtasun                  Fintasun,ukimen                  Errespetu</p>	<p><b>NORTASUN</b>                  Koherentzia,bere baloreekin ados                  Autoafirmazioa                  Taldekoa izatea                  Benekotasun                  Nor bere burua ezagutzea                  Norberaren eta besteen estimua                  Eboluzioa                  Norbera et bestearen errespetua                  Osotasun</p> <hr/> <p><b>PARTEHARTZE</b>                  Norberaren eta bestearen ongizatera eta garapenera lagundu                  Elkarlana                  Kontzertatu                  Beste/besteekin sortzea                  Komunikazioa                  Adierazpen                  Elkarren menpekotasuna</p> <hr/> <p><b>GAUZATZE</b>                  Potentzialen eguneratzea                  Edertasun,Sorkuntza                  Sormena,Inspirazioa                  Gauzatze,Bizitzako proiektua aukeratzea,balore eta bitarteko,iritzi,amets...                  Eboluzio-lkaskuntza                  Espiritualtasuna</p> <hr/> <p><b>ZENTZU</b>                  Argitasun                  Ulermen                  Itxaropen                  Asmo                  Inspirazio                  Bereizte                  Batasun                  Garrantzi,Transzedentzi</p> <hr/> <p><b>OSPAKIZUN</b>                  Apeziazioa                  Bizitzari eskeini(besteena eta geurea)                  Pozak eta penak elkarbanatu                  Dolia eta galerak bizi(egoera batena, maitasun,amets...)                  Erritual                  Errekonozimendu                  Ester ona</p>
--	--

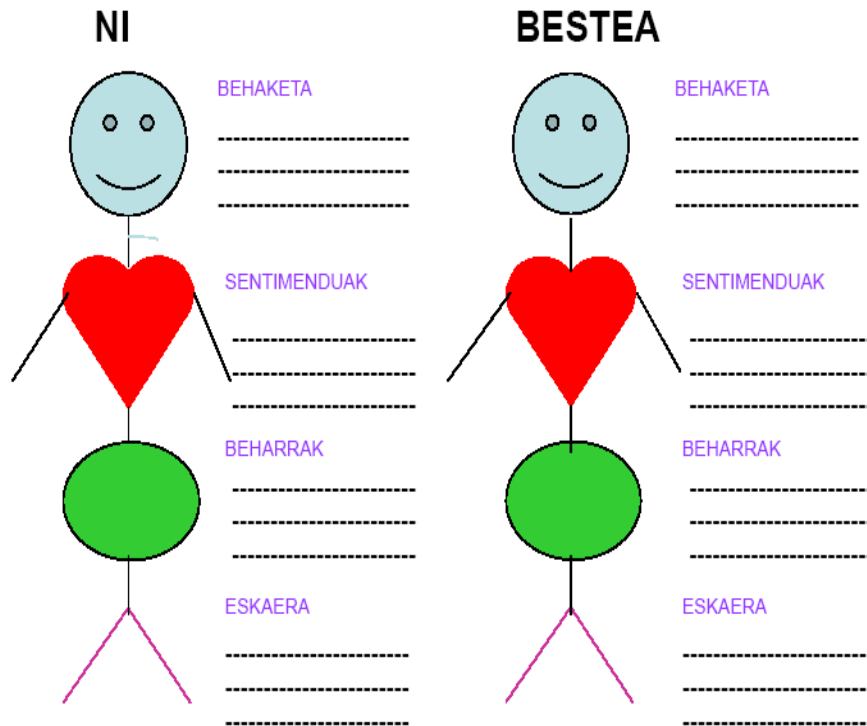
BEHAKETA

SENTIMENDUAK

BEHARRAK

ESKAERA

Nerea Mendizabal. Psicopedagoga



Nerea Mendizabal. Psicopedagoga

**KEB(CNV)-ren prozesuaren 4 etapak**

**Adierazi**

**NI**  
Arreta jarri eta bizi dudana argi adierazten dut, inolako epai eta erreprotxerik gabe

**Entzun**

**BESTEIA**  
Enpatiaz hartu besteak esan, bizi duena, inolako kritika eta erreprotxerik ulertu eta egin gabe

**BEHAKETA**

**1. Zer ekintzek bultzatzen dute nire adierazteko gogoa?**  
*Ikusten, entzuten, behatzen dudanean...*  
*Ikusi dudala, entzun dudala, behatu dudala gogoratzen dudanean....*

**1. Zer ekintzek bultzatzen dute beraren adierazteko gogoa?**  
*Ikusten, entzutean, behaketa egitea duzunean...*  
*Ikusi duzula, entzun duzula, behaketa egin duzula gogoratzen duzunean...*

**SENTIMENTUAK**

**2. Zer emozio, sentimentu pizten dira nigan?**  
*...sentitzen naiz...*

**2. Zer emozio, sentimentu pizten dira bestean?**  
*...sentitzen zara...?*

**BEHARRA**

**3. Zer behar sortzen dute sentimentu hauek?**  
*... behar dudalako*

**3. Zer behar sortzen dute sentimentu horiek?**  
*...behar duzulako...?*

**ESKAERA**

**4. Zein ekintza zehatz nahi nituzke orain egitea?**  
*(nigatik edo besteagatik)*  
Zer egin dezaket orain nere ongizatea hobetzeko?  
*...eta orain, ados egongo zinateke/nintzateke...?*

**4. Zein ekintza zehatz nahiko luke orain egitea?**  
*(beragatik edo nigatik)*  
Zer egin dezaket orain bere ongizatea hobetzeko?  
*... gustatuko lizaizukena...  
Hau da?*



Pilar de la Torre  
Psicóloga, Psicoterapeuta  
Formadora en Comunicación NoViolenta certificada por el Center for NonViolent Communication

## **Gehiago jakiteko**

- **Komunikazio Ez Bortitzerako Nazioarteko Zentroa**

**Komunikazio Ez Bortitzerako Zentroa (KEB) (gazteleraz CNVC)**  
**Nazioarteko Zentroa** 1966an sortea izan da Marshall B. Rosenberg-en eskutik, psicólogo klinikoa eta Carl Rogers-en ikaslea izana. Marshall B. Rosenberg-ek nortasuna eman die gatazkak modu onerosoan konpontzeko gure habilezia garatzeko erabiltzen ditugun komunikazio eta pentsamendu eskemei. Komunikazio Ez Bortitzaren formakuntzan eskema hauetan sakontzen da. KEB-ek publiko guztiarentzat proposatzen ditu programak baita formakuntzalarientzat ere hala nola formakuntza programak espetxeetan, eskoletan, zerbitzu sozialetan, herietxetan, polizia eta armadan, enpresa, elkarte erlijiosoetan eta bide politikoan.

**KEBZ-k** Espainian ordezkatzen du **Asociación para la Comunicación Noviolenta** deiturikoak. 1990ean KEBZ-k hartu zuen bere gain gerra zegoen lurraldetan programak aurkeztea, horrela lur horietan zeuden pertsonentzat Komunikazio Ez Bortitza-ren formakuntza abian jarritz. Gaur egun arrakasta handiz garatu dira programak lurralde hauetan: Israel, Palestina, Serbia, Croacia, Errusia, Nigeria, Sierra Leona, Ruanda, Irlanda.

Proiektu hauetan parte hartzen dute KEBZ-ek (CNVC) araututako formatzaileak. Momento honetan Pilar de la Torre da Espainian dagoen CNVC-k arauturiko formatzaile bakarra. [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)

- **Komunikazio Ez Bortitzeko Elkarte**

Komunikazio Ez Bortitzeko Elkarte (KEBE), 2009an sortu da eta KEBZ-ko kriterioekin bat dator. Bere helburua komunikazio prozesu honetara bideratzea nahi duten guztiek proiektu ezberdinen bidez eta praktika sareak sortuz lantzea da bai arlo lokalean, erregionalean eta nazionalean ere. [www.comunicacionnoviolenta.org](http://www.comunicacionnoviolenta.org)

- **Komunikazio Ez Bortitzean Tallerrak eta ikastaroak**

Informazio guztia duzu orri honetan  
[www.comunicacionnoviolenta.com](http://www.comunicacionnoviolenta.com)

## **Eta gero?**

### **Jarraitzeko...**

**Komunikazio ez bortitza** gure sakoneko desioekin zerikusia duen prozesu bat da. Simplea da eta denentzat ulerterreza eta gainera gure izateko eran garatzen laguntzen digu gure buruarekin harremanetan eta besteekin ere, gatazka edo desadostasun egoeretan elkarrizketa mantentzen, besteekin elkarlaneko irtenbideak aurkitzeko gure habileziak garatzen. Prozesu hau barneratzeako bakoitzaren denbora eta praktika behar ditu, horrela entrenamendu handia lortuz, erraztasuna eta berarekin dakartzan onurak pertsona eta taldeentzat beraien eboluzioa garatuz.

Ikasten jarraitzeko eta laguntzak lortzeko pista ezberdinak proposatzen dizkizuet.

- **Sakontzeko formaketa**

Begiratu orri hau: [www.comunicacionnoviolenta.com](http://www.comunicacionnoviolenta.com)

- **Praktika taldeak**

- Autogestionaturiko taldeak.
- Araturiko formalarri batek animaturiko praktika taldeak

- **KEBE Elkarteari apoiatuz**

- **Truke Foro eta blog-ak**

**Ez izan zalantzarik eskaerak egin edo elkarrizketa bat irekitzeko.**

## **¿Eta gero?**



## Erreferentzi Liburuak

- ***Comunicación No Violenta, un Lenguaje de Vida.***  
Marshall Rosenberg. Editorial Gran Aldea. Argentina.
- ***Deja de Ser Amable; Sé Auténtico.***  
Thomas D´Ansembourg. Editorial: Sal Terrae
- ***Educación sin castigos ni recompensas.***  
Jean-Philippe Faure. Editorial Lumen

## Kredituak eta baimenak

Egilea: [Nerea Mendizabal](#)

Data: 2010eko urriaren 29a.

Baimena: Creative Commons [Aitortu-PartekatuBerdin 3.0](#)

Oharra: material hau ikastaroko ikasleen esku jartzen da Creative Commons Aitortu-PartekatuBerdin 3.0 lizentziarekin. Lizentzia honekin edukia kopiatu, banatu eta erakutsi ahal izango dituzu, ondorengo baldintzak beteaz:

- Edukiaren jatorrizko egilea aipatu behar duzu.
- Lanaren kopia zein banaketa askea da.
- Lan eratorriak, jatorrizko egiletza aitortzeaz gainera, baimen (lizentzia) berdina izan beharko du.