

ZORIONTASUNAREN  
BILA:  
HEZIKETA EMOZIONALA

---

**ELI MORENO CARRILLO**

Psikologoa, Bitartekari Familiarra,  
Sexologoa, Haur Hezkuntzako  
Teknikaria

Eibarren, 2011ko uztailak 11 eta 12

**39. Udako Ikastaroak**



- Lukuru asmorik gabeko ELKARTEA.
- 3 barruti administratibotan lan egiten du: EAE, Nafarroan eta Akitanian.
- Lau egoitza: Bilbon, Eibarren, Baionan eta Iruñean.
- Estrategia ardatzak eta lan-ardartzak hauek dira:
  - Euskal Unibertsitatea sortzen laguntzeko baldintza sozial eta politikoak lantzea.
  - Euskal komunitate zientifiko-intelektuala biltzea.
  - Unibertsitate-aien euskalduntzea, produkzio eta zabalkundean sakondu eta gizartearen eskuetan jartzea.

# Udako Euskal Unibertsitatea:

## Egitura

---



- **Bazkideak.**
- **Batzar nagusia:** UEUko kide guztiek osatua.
- **Sailak:** ikerkuntza eta irakaskuntzaren barnean 3 jakintza arlo: arteak, giza eta gizarte zientziak eta zientziak.
- **Sailburu batzarra:** Sail bakoitzeko sailburuek edo hauen ordezkariak osatua.
- **Kongresua:** honen helburuak, estrategia-ildo nagusiak eta egiturak sakonki aztertzea eta horiei buruzko erabaki nagusiak hartzea da.
- **Talde eragilea:** Zuzendariak eta idazkaritzako ordezkariak osatua.
- **Zuzendaritza**
- **Idazkaritza**

# Udako Euskal Unibertsitatea:

## Jarduerak

---



- **Jarduera akademikoak:** 36. Udako ikastaroak. 06-07 93 ikastaro 900 ikasle.
- **Argitalpenak:** liburuak (10-12), UZTARO (urtean 4 ale).
- **[www.unibertsitatea.net](http://www.unibertsitatea.net)** ataria.
- **Datu-baseak:**
  - INGUMA: Euskal Komunitate zientifikoaren datu-basea
  - SOFTKAT: Euskarazko software katalogoa.

# HELBURUAK

---



## □ AZKEN HELBURUA:

- Adimen Emozionalean hezten laguntzea.

## □ HELBURU OROKORRAK

- Adimen Emozionalaren heziketa beharraz jabetzea.
- Heziketa Emozionalaren eragina gure bizitzan eta bizipenetan ikustea.
- Adimen Emozionalaren osagaietan janztea.
- Trebezia desberdinak entrenatzea.

# ADIMEN EMOZIONALA

---

Gure sentimenduak eta besteenak ezagutzeko, automotibatzeko eta gure emozioak modu positiboan maneiatzeko gaitasuna, batez ere harreman interpersonalei dagokienak. Golemanentzako adimen emozionala munduarekin harremantzako modua da, non sentimenduak oso kontutan izaten diren eta gaitasun hauek inpultsoen kontrola, autokontzientzia, motibazioa, irrika, enpatia...kontutan hartzen diren beharrezkoak baitira izaera definitzeko eta sozialki ondo adaptatzeko, Goleman (1995).

# HEZIKETA EMOZIONALA

---

Heziketa Emozionalaren bitartez, konpetentzia sozialak bereganatzen dira, beharrezkoak diren ondo harremantzeko. Heziketa emozionala, bizitzarako heziketa izango litzateke (bizitza pertsonal, sozial, familiar, profesional...), heziketa honek ongizate subjektibo handiagoa emango liguke, osasun fisikoa eta mentala, zorientasun handiagoa eta ondorioz ongizate sozial eta bizitza kalitate hobea. (Bisquerra, 2001)

# HEZIKETA EMOZIONALA

---



Heziketa emozionala heziketa prozesu jarraia da, non konpetentzia sozialen garapena ezinbestekoa da, pertsonaren garapen integralerako. Helburutzat egunerkotasunean ematen diren erronkei aurre egitea modu egokienean da. (Bisquerra, 2003)



# HEZIKETA EMOZIONALA ETA ESKOLA

---



## **LOE (2006)-ren helburua:**

**Hiritar guztiek beren gaitasun indibidual, sozial, intelektual, kultural eta emozionalak ahalik eta gehien garatzea, beraien beharretara egokitutako heziketa jasoz.**

# ADIMEN EMOZIONALA

---



## ▣ **1.- AUTOEZAGUTZA EMOZIONALA (norberaren kontzientzia):**

Gure emozioen ezagutza eta gugan duten eraginaren ezagutza. Garrantzitsua da ezagutzea gure tentuak zer nolako eragina duen gure jokabideetan. Gure bertuteak eta ahuleziak ezagutu beharko genituzke.

## ▣ **2.- AUTOKONTROL EMOZIONALA (autorregulazioa):**

Autokontrolatzea eta gure momentuko sentimenduek ez gaitzatela eraman nahi ez dugun zerbait egitera. Kontziente izatea momentuko krisietaz.

# ADIMEN EMOZIONALA

---



## □ **3.- AUTOMOTIBAZIOA:**

Atentzioak helburuetan jartzea eta ez, oztopoetan. Honek bakoirrak izaten laguntzen digu.

## □ **4.- BESTEEN EMOZIOEN EZAGUTZA (enpatia):**

Besteen emozioak ezagutzea eta ulertzea.

## □ **5.- HARREMAN INTERPERTSONALAK (habilezia sozialak):**

Harramen positiboak izateko ezinbestekoak dira.

# TERAPIA RAZIONAL EMOTIBO KONDUKTUALA (Albert Ellis)

---



- **Epikteto filosofoak** dio;

“Pertsonak ez dira gertakizunengatik aldatzen, baizik eta gertakizun hauetaz pentsatzen dutenagatik.”

- Pentsatzen duguna sentitzen dugu.
- Guk datuak prozesatzeko daukagun moduak egiten digu gauza desberdinak pentsatzea.
- Teoria “ABC”:

# TERAPIA RAZIONAL EMOTIBO KONDUKTUALA (Albert Ellis)

---



- ❑ A: Gertakizuna aktibatzailea (egoera): Barnekoa edo kanpoko (pentsamendu, emozio, sentimendu, fantasia, jokabide, irudi...)
- ❑ B: Sinismen sistema (pentsamendua): razionala edo irrazionala (sistema kognitiboan dugun guztia, pentsamenduak, oroitzapenak, irudiak, inferentziak, normak, balio sistema, bizitza filosofia...)
- ❑ C: Ondorioak (emozioak eta jokabideak): funtzionalak edo disfuntzionalak.

# TERAPIA RAZIONAL EMOTIBO KONDUKTUALA (Albert Ellis)

---



# ADIBIDEA

# TERAPIA RAZIONAL EMOTIBO KONDUKTUALA (Albert Ellis)



□ **A: Egoera:** Ez dut ulertzen eskolako testu batetan azaltzen dena.

□ **B: Pentsamendua** (automatikoa da): Inoiz ez dut hau ulertuko. Ez dut azterketa gaindituko.

□ **C: Ondorioa, emozioa:** Tristura, animo eza (depresioa)

□ **Jokabidea:** Liburua itxi egiten dut.

□ **Fisiologikoa:** Logura, ondoeza.

Hau pentsatzera eraman nauten sinismenak:

□ **Norma:** Dena ulertu behar dut beti eta segiduan.

□ **Suposamenak eta inferentziak:** Ez badut ulertzen ez naizelako gai da, inoiz ez dut lortuko eta inoiz ez dut azterketa gaindituko.

□ **Jarrerak:** Ez ulertzea eta ez aprobatzea nazkagarria eta jasanezina da.

□ **Sinismen nuklearra:** Haurtzaroan osatzen da. Inkonpetentea naiz, ez dut ezertarako balio.

# EMOZIOAK

## T.R.E.C (Albert Ellis)



### **Emozio negatibo aproposak:**

- Gure helburuak blokeatzen ari garela jakinarazten digute, adi egotera behartzen gaituzte.
- Hobetzen laguntzen digute.
- Gure helburuak lortzen laguntzen digute.

### **Emozio negatibo ez aproposak:**

- Sufrimendua ekartzen digute.
- Gure interesen kontra joatea egiten digute.
- Ez digute gure helburuak lortzen uzten.
- Sinismen irrazionalekin dute harreman



# SINISMEN SISTEMA

## T.R.E.C (Albert Ellis)

---



- Behaketa -----inferentzia
  
- **Sinismen sistema irrazionala:**
  - logikoki inkonsistenteak
  - Errealitatearekin ez datoz bat
  - Jokabide eta emozio ez egokiak dakarte
  - Gure helburuak lortzea oztopatzen digute.
  - Errebindikazio - behar bat dakarte: Arrakasta izan behar dut. Entzun egin behar naute. Bizitza erraza izan behar da.
  
- **Tremendizazioa:** Ezin zait ezer okerragorik gertatu.
- **No-soport-istis:** Ezin dut gehiago jarraitu, jasan ezina da.
- **Zigor orokorra:** Mundua kaka bat da.

# SINISMEN SISTEMA

T.R.E.C (Albert Ellis)

---



- Behaketa -----inferentzia
  
- **Sinismen sistema razionala:**
  - Ebaluazio zentzuduna: txarra da, baina ez da amaiera.
  - Esaldi toleranteak: Etzait gustatzen baina aguantatu dezaket.
  - Hutseginkortasunaren onarpena: Denetarik dago, denetarik gertatu daiteke.
  - Pentsamendu malgua: Beti eta inoiz ez du erabili.

# PENTSAMENDU DISTORTSIONATUAK



## T.R.E.C (Albert Ellis)

---

- ❑ Pentsamenduak: “Dena edo ezer ez” “Beti edo inoiz”
- ❑ Errotulazioa (etiketatzea, katalogatzea)
- ❑ Etorkizuna aurreratzea (txarrera)
- ❑ Negatiboa handitu eta positiboa txikitu.
- ❑ Positiboa dena kendu.
- ❑ Arrazonamendu emotiboa ( sentitzen dut...)
- ❑ Orokortzea
- ❑ Pertsonalizatzea
- ❑ Adimen filtroa (selektiboa)
- ❑ Besteen pentsamenduak irakurtzea.
- ❑ Tunela
- ❑ “Egin beharra”
- ❑ Inferentzia arbitrarioak

# ZERGATIK AURRERITZIAK?

---

- **AURRERITZIA**: Jarrera negatiboa.



- **ESTEREOTIPOAK**: Sinismenak. Adb: Emakume guztiak sensibleagoak eta ahulagoak dira.

- **DISKRIMINAZIOA**: Pertsona bati zuzendutako jokabidea talde batetako partaidea izateagatik.

# ZERGATIK AURRERITZIAK?

---

- 1) **Faktore motibazionalak:** Aurreritziek tentsioak, emozioak, beldurrak, beharrak... sortzen dituzte.
  - **Frustrazioa eta "Chivos Espiatorios":** Frustrazioa – amorrua – eraso.
  - **Nagusitasunaren desioa:** Autoirudi positiboa izateko beharrak "nagusitasunaren desioa" sortuko du, beste talde eta pertsona batzuen gainetik sentitzeko nahia.
- 2) **Faktore soziokulturalak:** Aurreritziak ikasiak dira; familia, komunikabideak...
- 3) **Konpetentzia, gatazka eta aurreritzia:** Huatematen dugun mehatsua eta konpetentzia.



# ZERGATIK AURRERITZIAK?

---

4) Nortasunaren faktoreak: Nortasun autoritarioa - arrazista



5) Aurreritzien faktore kognitiboak: Aurreritzien zergatia estereotipo negatiboak dira: talde batek ezaugarri negatiboak dituela sinisten badugu (sinismena) talde hori ez da guretzako atsegina izango eta jokabide diskriminatorioa mantenduko dugu talde horrekiko.

# ZERGATIK AURRERITZIAK?

---

Aurreritzien Zergatia: Endotaldea eta Exotaldea.

- Estereotipoen jabetzea: familia.
- Estereotipoen mantenimendua:

- \* **Atentzio Selektiboa**: Gure baieztapenen konfirmazioa.

- \* **Pertzepzio Selektiboa**: Pertzepzioak estereotipotan oinarrituak.

- \* **Oroimen selektiboa**: Estereotipoekin bat datorren informazioa hobeto gogoratzen da.

- \* **"Profecías autocumplidas"**: Jokabidearen bidez konfirmatzen diren estereotipoak.



# TREBEZIA SOZIALETAN ENTRENAMENDUA



# TREBEZIA SOZIALAK. KONTZEPTUA

---



**Pertsona baten jokabide abila bere inguruan sentimenduak, jarrerak, desioak, iritziak edo bere eskubideak adierazteko, beti besteak errespetatuz.**

# TREBEZIA SOZIALAK. ENTRENAMENDUA

---



**Ikasten diren teknika batzuk  
dira, beraien helburua  
eguneroko harreman  
sozialetan gustura  
sentiarazteko trebetasunak  
lantzea da.**

# TREBEZIA SOZIALAK. HELBURUAK

---



1. Giza trebetasunak bereganatu eta menperatzea, behar den ordena jarraituz.
2. Beharrezkoak diren giza trebetasunak erakusteko gai izatea, egiazko egoera aintzat hartu eta portaeraren egokitasuna ikusi ondoren.
3. Trebetasun hauek era naturalean eta berezkoan bizitzako une eta inguru ezberdinetan errepikatzeko gai izatea.

# TREBEZIA SOZIALAK. EZAUGARRIAK.

---



- Ez dago giza trebetasunik ez duen inor.
- Berez, ez dago giza trebetasun onik ez txarrik. Egoera nahi dugun bezala konpontzearen arabera dago.
- Giza trebetasunak onartzea bakoitzak, taldeak edo gizarteak dituen baloreen arabera dago.

# TREBEZIA SOZIALAK

## EZAUGARRIAK (II)



- **Giza trebetasunekin lantzen diren jokabideak bi taldetan banatzen dira:**
  - Ez ahozkoa (hitzez esaten ez dena): begirada/begietara begiratzea, irribarrea, keinua, jarrera (postura), pertsonen arteko tartea, buruarekin baietz, ... ahotsa (bolumena, abiadura, doinua), hizketako denbora, zalantzak, etenaldiak eta isiluneak solasaldian, ...
  - Ahozko elementuak: edukia orokorrean (jokaera berri bat eskatu, galderak, funsgabeko informazioa, errefortzuak, ...) errepikapenak, "koletilak", fedd-back,

- Enpatian trebatu.
  - ❑ Gure sentimenduak ezagutu.
  - ❑ Besteena sentimenduak ezagutu.
  - ❑ Estereotipoak gutxitu.
  - ❑ Bestearen ikuspuntua ulertu.
  - ❑ Entzun eta komunikatu.

## ■ Berregituratze kognitiboa:

- ❑ Eraldatutako pentsamenduei etiketa jarri.
- ❑ Eraldatutako pentsamenduak aldatu, zuzendu.

## ■ Sentimenduak maneiatu:

- ❑ Sentimenduak ulertu eta adierazi.
- ❑ Haserrea ezagutu.
- ❑ Haserrea kontrolatzeko teknikak.
- ❑ Jokaera ebaluatu haserre egoeretan.

- **Arazoak konpontzeko trebakuntza:**
  - Arazo egoerak ezagutu.
  - Arazo egoerak konpondu.
  
- **Arazo egoeretan erabili:**
  - Oinarrizko solasaldi trebetasunak.
  - Kritikak/salaketak/kexuak egin.
  - Lagunekiko gatazkak konpondu.
  - Talde presioa maneiatu.
  - Beldurrarazte eta zirikaldiei aurre egin



**KOMUNIKAZIOA**

# 1 AXIOMA

**1.- Ezinezkoa da ez komunikatzea.**

**Metakomunikazioa: Nola ulertzen dugun komunikazioa.**

# 2 AXIOMA

## **2.- Komunikazioan bi maila daude, edukiaren maila eta harremanarena.**

Konfirmazioa; Igorlea eta mezua onartzen dituzu.

Baztertzea: Igorlea onartzen duzu baina mezua ez.

Deskonfirmazioa: Ez duzu igorlea onartzen.

# 3 AXIOMA

## **3.- Pertsonak komunikazio digitala eta analogikoa erabiltzen dute.**

Digitala : Berbala

Analogikoa: Ez berbala

# 4 AXIOMA

## 4.- Gertaeren puntuazioa

Adb: bronka botatzen dizut kikildu egiten zarelako (Emakumeak). Kikiltzen naiz bronka botatzen didazulako (Gizonak).

# 5 AXIOMA

**5.- Harremanean komunikazioa izan daiteke simetrikoa edo osagarria.**

**Harreman simetrikoa: berdinen artean, beraien artean errespetua dago.**

**Eskala simetrikoa: Konpetentzia dago, azken hitza.**

**Harremanaren helburua osagarria izatea: Pertsona batek bestea animatzen duenean harremana definitzera.**

# KOMUNIKAZIOAN OZTOPOAK

## DIRA...



- ❑ Helburu kontrajarriak izan.
- ❑ Tokia eta momentu desegokiak aukeratu.
- ❑ Atentzioa, ulermena eta akordioa oztopatzen duten egoera emozionala izan.
- ❑ Mehatxuak, salaketak edo eskakizunak erabili.
- ❑ Egin behar duena adieraztea
- ❑ Mezu ez argiak (inkonsistenteak)
- ❑ Elkarrizketan mozketak.
- ❑ Etiketak eta Orokortasunak.
- ❑ Ez eskatutako kontseiluak, edo azkarrak.
- ❑ Igorleak bidalitako mezuei kasurik ez egitea.
- ❑ Mezuak epaitu eta interpretazioak egin, adb; horrelakoa da bere gurasoak ere horrelakoak direlako.
- ❑ Iraganaz hitz egitea.
- ❑ Behin eta berriz justifikatzea.

# KOMUNIKAZIOA ERREZTEN DUTE...



- ❑ Beste pertsona bat kritikatzekoan, egiten duenaz hitz egin.
- ❑ Gaietaz banaka eztabaidatu.
- ❑ Ez akumulatu emozio negatiboak adierazi gabe.
- ❑ Ez hitz egin iraganaz.
- ❑ Espezifikoa izan.
- ❑ Orokortasunak ekiditu.
- ❑ Laburra izan.
- ❑ Komunikazio ez berbala zaindu.
- ❑ Toki eta momentu egokiak aukeratu.
- ❑ Informazio positiboa eman.
- ❑ Kodigo bera erabili.
- ❑ Errefortzatu.
- ❑ Iritzia eskatu.
- ❑ Desioak, iritziak eta sentimenduak "mezu" direla ere kontutan izan.



# “HAMABI TIPIKOAK”

komunikazio egoki baterako oztopoak



AGINDU

ONETSI

ESKARMENTUA  
EMAN

INTERPRETATU

MEHATXATU

EZ ONETSI

KONTSEILUA  
EMAN

ITAUNDU

SERMOI EGIN

IRAINDU

KONTSOLATU  
ANIMATU

IRONIZATU

# “BOST POSITIBOAK”

## gatazkaren ebazpenerako



**INTERESA AZALDU:** Interesa komunikatu. Bestea hitz egitea erraztu. *Adb: Barkatu, zer esaten ari zinen...*

**ISLADATU:** Sentimenduak ulertzen ditugula azaldu. *Adb: ulergarria da horrela sentitzea.*

**PARAFRASEATU:** Ulertzen dugula azaldu. Ulertu duguna baieztatu. *Adb: esaten duzuna....*

**LABURBILDU:** Eman diren aurrera pausoak azaldu. Ideia edo gertaera garrantzitsuen artean lotura egin.

**ARGITU:** Esan duena argitu. Informazio gehiago lortu. Beste ikuspuntu batzuk ikusten lagundu. *Adb; ez dizut ondo ulertu*

# TEKNIKA BALIGARRIAK



**TEST GALDERA:** Esanahi desberdinekin erabiltzen den hitza edo kontzeptua definitzea.

**GONBIDAPEN ZUZENA:** Parte hartzeko

**OHIARTZUN GALDERA:** Galdera egin duenari bueltatzen zaio, erantzuna berak ematea eskatuz.

**ERREBOTE GALDERA:** Partaide batek egingako galdera beste partaide bait bueltatzen zaio.

**GALDERA ISLADATUA:** Partaide bati egindako galdera talde osoari bidaltzen zaio.

**GOGORATZEA:** Lehenago egin eta erantzunik gabe gelditutako galdera bat gogorarazi.

**EMOZIOAK:** Hemen eta orain gertatzen ari dena.

**ASERTIBITATEA**

# TEKNIKAK. ASERTIBITATEA



## □ DISKO MARRATUA

- Eskaerari ezezkoarekin eutsiz: entzumen aktiboa, enpatia eta gure helburuari eustea.
- Adb: Haurra "gaixorik" eskolan utzi behar duela esaten du: "Ulertzen dut egoera, baina aruak betetzera behartuta gaude" "Eskerrik asko, baina ez dut ulertzen"...

## □ LANBROA

- Kritika manipulatioa onartu baieztatu edo ezeztu gabe eta gure helburua galdu gabe.
- Adb: "Posible da gogorra izatea, baina erabakiak gaineratik datoz eta bete egin behar ditugu".

## □ IRONIA ASERTIBOIA

- Kritika gogor bat modu asertiboan erantzutea.
- Adb: “Eskerrik asko gogorra naizela esateagatik”.

## □ ISPILUAN ISLADATUA

- Informazio edo mezu inpositibo bat ez onartu: argi utzi mezuak bestearen iritzia bakarrik isladatzen duela.
- Adb: “Bueno, zuk uste duzu zerbait lortuko duzula, baina nik denbora galtze bat dela uste dut, erabakia ez bait dut nik hartzen”.

**GATAZKEN EBAZPENA ETA  
NEGOZIAZIOA**

# GATAZKEN EBAZPENA



- Nola aztertu gatazka: Bitartekaritza – Negoziazioa.
- Disrupzioa eta Gatazkak prebenitzeko egin beharrekoa.
- Gatazka eta Disrupzioari aurre egiteko gakoak.



# ZER DA GATAZKA?

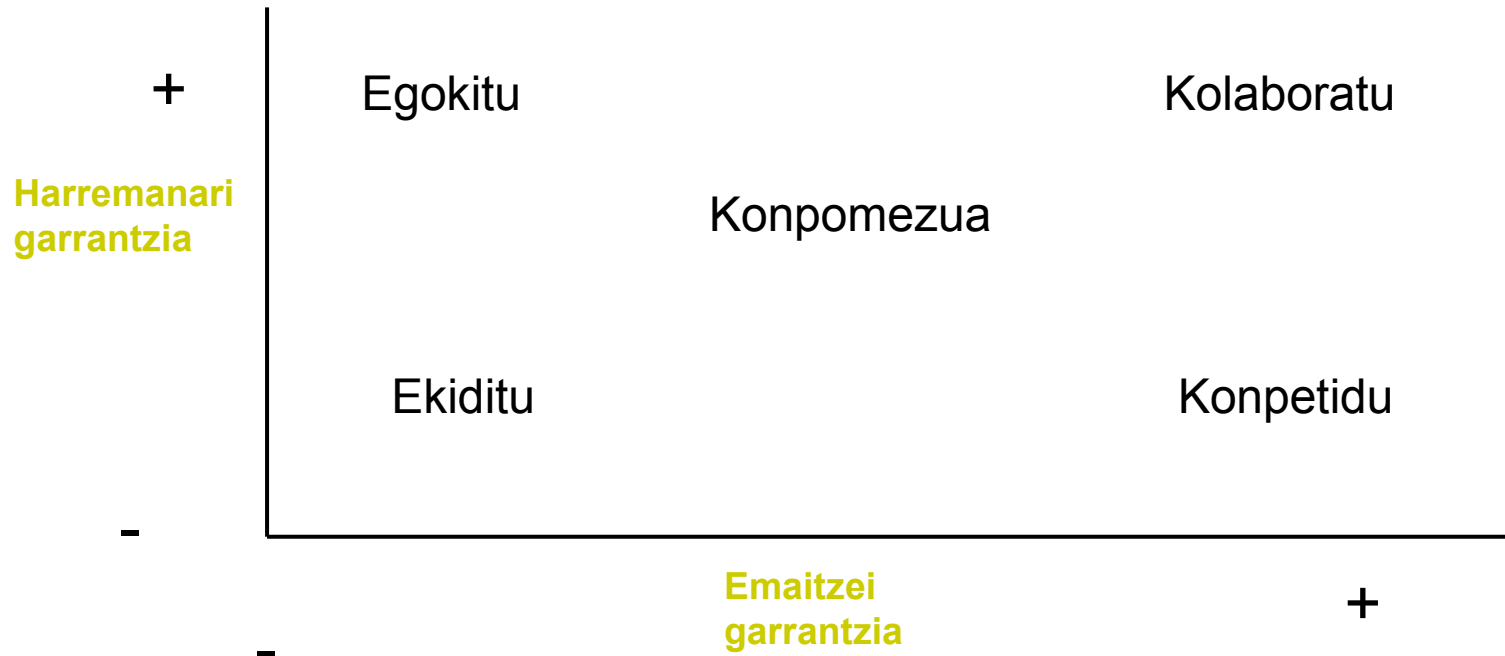


- Egoerak dira.
- Bi pertsona edo gehiago ez direnean akordio batetara heltzen, beraien iritzia kontrajarriak daudenean.
- Beraien desioak, posizioak, interesak, beharrak eta balioak ez datozenean bat, beraien pertzepzioa inkompatibleak direla da.
- Emozioek eta sentimenduek garrantzi handia dute.
- Gatazkan dauden pertsonen arteko harremana indartua edo hondatua atera daiteke.

Inplikaturako PERTSONEI lotutako elementuak.

- Gatazkaren aldeak (pertsonek edo taldeak).
- Gatazkan duen boterea.
- Arazoaren pertzepzioak.
- Emozioak eta sentimenduak.
- Posizioak, interesak eta beharrak.

# NEGOZIAZIO ESTRATEGIAK



Asertibitatea eta kooperazioa

**ESKERRIKASKO!**

**Egilea:** [Eli Moreno Carrillo](#)

**Data:** 2011ko uztaila

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

Oharra: material hau 'Zoriontasunaren bila' 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.