



Familiarako
gida
elkarrizketa
eta gatazken
konponketa



LEIOA AYUNTAMIENTO
DE LA ANTEIGLESIA
ELIZATEKO UDALA DE LEIOA

Geuz

Gidaren egilea:

GEUZ
Centro Universitario de Transformación
de Conflictos

Argitaratzailea:

Ayuntamiento de la anteiglesia
de Leioa / Leioa elizateko Udala

Testuak:

Lucía Gorbeña

Diseinu eta maketazioa:

Vudumedia.com

Ilustrazioak:

Puño

Itzulpena:

Lurdes Amundarain

Testuen ©:

Egileak

Edizio honen ©:

Ayuntamiento de la anteiglesia
de Leioa / Leioa elizateko Udala

Lege-gordailua:

BI-94208

Aurkezpena

Leioako guraso eta hezitzaile agurgarriok:

Leioako Udalak elkarrizketan, errespetuan eta bakean oinarritutako gizartea eraikitzeke lanari heldu nahi dio, gizartea osatzen duten pertsona eta talde desberdinen artean bizikidetzaren positiboa nagusi izango den gizartea, hain zuzen. Jakitun gara, herri mailan, zeregin hau bultzatzeko ardura dugula.

Bizikidetzaren ikasi egiten da, eraiki egiten da eta guztiok gara proiektu honetako protagonista. Baina familiak, eta bereziki gurasook, funtsezko zeregina dugu.

Bake-kultura eraikitzea, Nazio Batuek eta Unescok babestuta, Adierazpen honetan islatzen da: 2001-2010 epea bake kulturaren eta ez-indarkeriaren nazioarteko hamarkadatzat izendatzean. Helburu honek zera eskatzen du: prozesu motela eta mentalitate indibiduala eta kolektiboa aldatzea; aldaketa honetan, heziketak erabateko garrantzia hartzen du, bizikidetzaren baketsuaren ereduak eutsiko dieten baloreak, jarrerak eta trebetasunak garatzen.

Horregatik, Leioako Udalak eskuartearen duzun argitalpen hau bultzatu du: **“Familiarako gida elkarrizketa eta gatazken konponketa”**. Oso gida praktikoa da eta bere helburua familiei baliabide eta tresnak ematea da: batetik, elkarrizketa lantzeko eta, bestetik, gure seme-alabek bizikidetzaren positiboan hezteko aukera gisara eskaintzen dizkiguten eguneroko gatazkek era baketsuan konpontzeko.

Gida interesgarria gertatzea espero dugu eta erabilgarri izatea seme-alaben heziketan bake-kulturaren baloreak bultzatzeko.

Aurkibidea



Aurkezpena	1
Bakerako heziketa	4
Nola eta noiz erabili gida hau?	6
Gure familia eta gure gatazkak	8



1. GAIA. Gatazkak hobeto ulertzen	
Zer da gatazka?	10
Gatazkaren kausak	11
Gatazkaren zikloa	13
Erantzuna: gatazkak konpontzeko estiloak	16
Zergatik inplikatu haurrak gatazken konponketan?	18



2. GAIA. Emozioak eta gatazkak	
Auto-ezagutza emozionala	19
Auto-estimua	20
Emozio indartsuen kudeaketa	22
Enpatia	23



3. GAIA. Elkarrizketa

Komunikazio eraginkorra ikasi egiten da	24
Konponbide zailak	25
Zer da elkarrizketa?	27
Komunikazio estiloak	28
Komunikazio asertiboa	29
Entzute aktiboa	31
Galdera egokiak	34
Elkarrizketarako toki eta une egokiak	35



4. GAIA. Gatazkak konpontzeko prozesuak

Haurren laguntza lortzeko aukerak	37
Gatazkak lankidetzan konpontzeko gakoak	38
Negoiazioa	39
Bitartekotza	41
Familia-bilera	45
Gehiago jakiteko	46

Bakerako heziketa



Bakerako heziketa prozesu hezigarria da, jarraitua eta iraunkorra, Bake Kultura bultzatzen duena. Bake Kultura balore, jarrera, tradizio, jokaera eta bizimodu multzotzat ulertzen da. Hauek guztiak, besteak beste, honetan dute oinarria: a) bizitzarekiko errespetua, indarkeriaren amaiera eta ez-indarkeria bultzatu eta erabiltzea heziketaren, elkarrizketaren eta lankidetzaren bidez, b) gatazkak era baketsuan konpontzeko konpromisoa eta c) honako printzipio hauekiko atxikimendua, hala nola, askatasuna, justizia, demokrazia, tolerantzia, elkartasuna, lankidetzaren, pluraltasuna, kultura aniztasuna, elkarrizketa eta ulerkuntza gizarteko maila guztietan.

Nazio Batuek 53/243 Ebazpenean, 1999ko urriaren 6ko Batzar Orokorrean onartua, zera zehaztu zuten: *“bake kulturaren erabateko garapena zerari dago integralki lotua: pertsona guztiek maila guztietan hainbat gaitasun garatzeko aukerari, esate baterako, elkarrizketarako gaitasuna, negoziatzeko, adostasuna lortzeko eta eztabaidak era baketsuan konpontzeko gaitasuna”*. Eraikuntza prozesu honetako arduraduntzat hauek aipatzen ditu besteak beste, *“gurasoak; irakasleak; politikariak; kazetariak; organo eta talde erlijiosoak; intelektualak, hauen artean jarduerak zientifikoak, filosofikoak, sortzaileak eta artistikoak egiten dituztenak; osasun-langileak eta ekintza gizatiarrak egiten dituztenak; gizarte-langileak, zuzendaritza funtzioak betetzen baitituzte hainbat mailatan; eta baita gobernu kanpoko erakundeak ere”*.

Nazio Batuen 53/243 Ebazpenak heziketari, bake-kultura sustatzeko bitarteko den neurrian, eskaintzen dion atal berezian neurri hau nabarmentzen da: *“Haurrek txiki-txikitatik hainbat gairi buruzko heziketa jaso dezaten arduratu: baloreak, jarrerak, gatazkak era baketsuan konpontzeko aukera emango dieten jokaerak eta bizitzeko estiloak, errespetuz eta bazterketarik gabe”*. Heziketa elementu giltzarria da bake-kultura eraikitzeko, txiki-txikitan baloreak transmititzeko eta jokaerak ikasteko bidea baita.

Indarkeriazko jokaerak ikasten edota, alderantziz, elkarrizketan oinarritutako jokaera baketsuak, familian bertan hasten da haurtzaroaren hasieran. Haurrek ikusten dutena eta bizi dutena ikasten dute eta helduok nola jokatzen dugun da beraien lehen gizarteratzean elementurik eraginkorrenetakoa.

Bakerako hezita, kontzienteki definituko dugu lortu nahi dugun gizarte eredua eta gizakia. Prozesu honetan gatazkak konpontzeko heziketa funtsezko alderdia da. Kulturalki egokia den eran, hainbat prozesu, praktika eta trebetasun itxuratzen eta irakasten ditu, gatazka indibidualei, pertsonen artekoei eta erakundeetakoei aurre egiteko diseinatuak.

Familian hurrekin elkarrizketa, errespetua eta gatazkak elkarlanean eta bakean lantzea da txikiek aurrez aipatutako jokaerak bereganatzeko modua. Beraz, praktika eta esperientzia da bakerako heziketa-prozesuaren oinarritzko elementua. Bai indarkeria eta bai bakea gizartearen produktuak dira eta, ondorioz, prebenitu daitezke eta sozialki eraiki heziketaren bidez, bakerako heziketaren bidez.

Nola eta noiz erabili gida hau?

Gida honetan aipatu ditugun gatazkak, ia familia guztiok gure seme-alabekin egunero izaten ditugun arazo eta desadostasunak dira (ordutegiak, ordena, anai-arreben arteko borrokak, ...).

Esperientziak esaten digu etxean arazo asko direla elkarrizketa eta negoziazioaren bidez landu ditzakegunak. Hala ere, dena ez da negoziagarri. Askotan gurasoen autoritatea da ezarri behar dena, "ez" esanez, mugak jarriz eta arauak betearaziz.

Familia bakoitzak erabakiko du zein egoeratan hitz egin edo negoziatia daitekeen seme-alabekin eta noiz ez. Esate baterako, guk seme-alabek elikadura osasuntsu eta anitza izatea erabaki badugu, hau ez da negoziagarri, honetan ez dute hitzik. Baina, asteko menua erabaki dezakegu elkarrekin, beraien zaletasun batzuk kontuan izanda.

Zergatik da komenigarria haurrak beren gatazkak konpontzen inplikatzeari?

- * Pixkanaka-pixkanaka, beste pertsona batzuekin arazoak konpontzen ikasten dutelako.
- * Elkarrizketa eta negoziazioa erabiltzen dutelako gatazkak konpontzeko ohiko metodo gisara.
- * Gurasook seme-alabek eguneroko arazoetan ardura hartzea bultzatzen dugulako, beraien autonomia bultzatuz.
- * Gurasook gure seme-alaben auto-estimua areagotu egiten dugulako.
- * Bizikidetzarako eta bake-kultura eraikitzeko hezten dugulako.



Gida honetan zehar, gatazken konponketarekin eta familiarekin zerikusia duten hainbat alderdi ezagutuko ditugu. Zenbait trebetasun eta estrategia zehaztuko ditugu. Hauek oso erabilgarri izan daitezke guretzat seme-alabekin hitz egiteko garaian, gatazka konpontzeko eta eguneroko arazoen irtenbideetan inplikatzeko. Ikusiko ditugun gaiak, besteak beste, honako hauek dira: gatazka motak eta kausak, gatazkari eman ohi zaizkion erantzunak, konponbide zailak, emozioak nola adierazi eta egoki nola erabili, indarkeriarik gabeko komunikazioa, seme-alaben partehartzea bilatzeko aukerak, haurrekin negoziatzea eta gatazken bitartekotza.

Gidaren helburua eguneroko arazoak errazago konpontzen lagunduko duten baliabide batzuk eskaintzea da, ez da makilatxo magiko bat, ez baitago gatazka guztiei aurre egiteko modu bakar bat; ideia eta tresna multzo bat da, frogatu dezakeguna eta, poliki-poliki, barneratzen joan gaitzkeena.

Gida hau poliki irakurtzea gomendatu nahi dizuegu, gai bakoitza bititza errealeko egoera berberekin erlazionatuz. Gaiez gai egin dezakezue aurrera. Behin lehenengoa irakurrita, interesgarria da familiako beste batzuekin komentatzea eta hausnartzea eta, batez ere, egiten diren iradokizunak praktikan jartzea. Ondoren, 2. gaia irakurri eta horrela jarraitu.

Beharbada, hasieran estrategiak edo komunikatzeko erak ez zaizkizue oso naturalak edo errealistak irudituko. Normala da, beti gertatzen da. Baina forma berri hauek praktikatzen ditugun heinean, geure egiten dira pixkanaka, gure estiloan sartzen ditugu (naturalago bihurtzen dira) eta erabilgarritasuna egiaztatzen dugu (errealista bihurtzen dira). Anima zaitzete erantzun desberdinekin saiatzera betikoek funtzionatzen ez dutenean eta, batez ere, tinko jarraitu, inork ez baitu arratsalde batean ikasten!

Gure familia eta gure gatazkak

Kaixo, nire izena Lourdes da, Leioan bizi naiz eta 39 urte ditut. Herriko anbulatorioan erizain lanetan ari naiz. Nire familia da garrantzitsuena niretzat. Orain gure semea eta alaba handiagoak direnez, hobeto uztartu ditzaket nire lana eta haurren heziketa, baina ez da batere erraza izan. Tartetxo bat dudanean, oso gutxitan, oso gustuko dut paseatzea eta yoga egitea. Nire familiako kideak aurkeztuko dizkizuet...



Etxean ez ditugu gatazka asko, edozein familian arruntak direnak, orokorrean ondo moldatzen gara elkarrekin. Joanek eta nik seme-alabekin zerikusia duten gaiei buruz eztabaidatzen dugu batez ere, berak gehiegi onartzen du ... haserretzen den arte, jakina. Batzuetan etxeko lanengatik ere izaten ditugu liskarrak. Seme-alabekin ditugun gatazkak beste kontu bat dira, egunero badugu bakarren bat... denbora luzeagoan jolastu nahi dudala "Play" arekin, lekak ez zaizkidala gustatzen, anaiak jostailu bat apurtu didala, litxarkeriak erosteko, hitz batez, egia da Joanek eta nik batzuetan pazientzia galtzen dugula eta ez dugula jakiten zer egin.

Joan nire senarra da, nire adiskidea eta nire lagunik onena duela 12 urtetik. Joanen familia katalana da eta, horregatik, Sitgesera joaten gara udako oporretan bere gurasoen etxera. Joan programatzaile informatikoa da kotxe enpresa batean, baina bere benetako zaletasuna, 42 urterekin, ur azpiko arrantza da: egitea, dokumentalak ikustea, liburuak irakurtzea...



Kaixo..., ni, egia esan, nahiko pertsona lasaia naiz eta hurrekin istiluak ditugunean, ez diet garrantzi handirik ematen. Beti izaten da desadostasunen bat, normala da. Batek batzuetan igerilekura joan nahi izaten du eta besteak zinemara, edota borroka egiten dute jostailuengatik. Era honetako egoerei aurre egin behar izaten diegu sarritan Lourdesek eta nik. Gure artean, batzuetan, ordena dela eta eztabaidatzen dugu, izan ere ni "desastre" samarra naiz eta emaztea kirioak dantzan jartzen da, baina askoz gehiago ez.

Hau Alexander da, gure seme-alabetan zaharrena, 9 urte ditu. Alex Lehen Hezkuntzako 4. mailan dago eta ikasle ona da. Oso lagunarteko mutikoa da eta lagun asko ditu. Nahiz eta bihotz onekoa izan, oso izaera gogorra du eta jenio bizia bere aitak bezala. Alexek oso gogoko du futbola, Atleticeko alebinetan jokatzeko du eta bere arreba txikia, Nerea, zirikatzea ere gustatzen zaio.



Gure etxean beti borrokan ibiltzen gara, batez ere amarekin eta Nerearekin. Nire lagun Mikelek arrazoi du, emakumeak astun hutsak dira. Ama beti nire atzetik ibiltzen da dena jaso eta logela txukundu dezadan, ez dit uzten pasilloan baloiaz jolasten, orduak jartzen dizkit bideojokoetan jolasteko...haur txiki bat bezala tratatzen nau. Eta gero Nerea, eguna pianoa eta gitarra jotzen pasatzen duena, nik ezin izaten dut musikarik jarri edo zaratarik egin. Baina, beno, oso ongi konpontzen gara elkarrekin, eskolan norbait Nerearekin sartzen bada, nik defendatu egiten dut, zerbaiteko naiz bere anaia zaharra, nik asko maite dut.

Hemen dugu Nerea, familiako txikia, 7 urte ditu eta Lehen Hezkuntzako 2. mailan dago. Nerea neskato lasaia da, oso lotsatia eta izugarri sortzailea. Eskola ez du oso gogoko, nahiz eta lagun onak izan, klaseetan aspertu egiten dela dio. Benetan gustatzen zaiona musika da. Bere adinean dagoeneko pianoko 2. mailan dago eta bere kontserbatorioko irakasleak dio oso trebea dela erritmoan. Gainera gitarra jotzen ikasten ari da bere kabuz!



Gatazka? Hori borrokan aritzea da, ezta? Ni, batez ere, Alexekin aritzen naiz borrokan. Beno, bera da nirekin sartzen dena eta zirikatzen nauena. Jostailuak ezkututzen dizkit, gozokiak kentzen dizkit eta zarata ateratzen du, nahita, pianoa jotzen ari naizenean. Ni ere sartzen naiz berarekin, baina bera hasten bada soilik. Izengoiti barregarriak jartzen dizkiot eta behin "Play"ko joko guztiak ezkutatu nizkion. Normalean amari esaten diot zer gertatzen ari den eta berak errieta egiten dio Alexi.

1. Gaia

Gatazkak hobeto ulertzen

Zer da gatazka?

Alex eta Nerearen gatazkak.

Alexek eta Nereak askotan izaten dituzte borrokkak eta desadostasunak. Alexek amarekin eta ikaskideekin ere izaten ditu. Normalean, berearekin irteten saiatzen da eta setati eztabaidatzen du. Nerea, berriz, negarrez joaten da amarengana laguntza eske. Inguruan dituzten ia pertsona heldu guztiek(gurasoak, amona, irakasleak) ez dutela eztabaidatu eta borrokan ibili behar esaten diete, amore ematen eta ongi konpontzen ikasi behar dutela. Gero eta gehiago liskargile etiketa hartzen ari dira, Alex batez ere. Agian Nereak eta Alexek ez dakite gatazkak bere kabuz konpontzen? Gatazkak izateagatik gaiztoak direla pentsatuko dute? Zer egin dezakete gurasoek laguntzeko eta gatazkak konpontzen irakasteko?

Familia guztiok ditugu gatazkak. Haur guztiek, salbuespenik gabe, dituzte gatazkak, bai bere adineko beste pertsona batzuekin eta bai helduekin, ala ez?

Baina... zer da gatazka? Desadostasuna da, pertsona baten eta bestearen interesek txoke egiten dutela dirudien egoera da, ez dira bateragarriak. Nereak eta Alexek aldi berean erabili nahi dute ordenagailua jolasteko...

Normalean, gatazkak txarrak, negatiboak direla pentsatzen dugu. Sufriarazi egiten digute, estutu egiten gara, denbora galtzen dugu, dirua, harremanak okertu egiten dira, baina beti hala izaten da?

Gatazkek izan dezakete alde positiboa. Beharrezkoak dira harremanak izaten ikasteko, heltzen laguntzen digute, aldatzeko motore gisara balio dute, batzuetan harreman iraunkorrakoak eta sakonagoak izaten laguntzen dute. Garrantzitsua da jakitea gure esku dagoela gatazkak esperientzia positibo edo negatibo bihurtzea.

Hau egin dezakezu:

- * Zeintzuk dira zure seme-alabekin dituzun bi edo hiru gatazkarik ohikoena?
- * Gogoratzen duzu emaitza positiboa izan zuen gatazka pertsonalen bat?
- * Zein mezu emango dizkiegu Alexi eta Nereari besteekin dituzten arazoei hobeto aurre egiteko?
 - Ez direla gaiztoak beste batzuekin desadostasunak izateagatik, hori guztioi gertatzen zaigula, normala dela.
 - Posible dela alde guztien gustuko diren irtenbideak topatzea, horrela baino ez direla amaitzen gatazkak.
 - Garrantzitsuena gatazkak ongi konpontzea dela denak pozik egoteko eta hori ikasi egin daitekeela, guk lagunduko diegula.
- * Haurrei mezu bat igortzerakoan, gure jokaerak askoz ere pisu handiagoa du gure hitzek baino.

Gatazkaren kausak



Alexek, aitak urtebetetzean oparitu zizkion koloretako arrainak ditu. Berak du egunero arrain ontzia garbitzeko eta jaten emateko ardura. Duela bi aste arrain bat hil egin zen, ahoz gora flotatzen agertu zen. Luze hitz egin ondoren, Alexek onartu zuen ahaztu egin zitzaiola bere eginbeharrak betetzea. Gaur beste arrain bat agertu da hilda, bi besterik ez dira geratzen...Joan izugarri haserretu da eta ez du onartzen Alex hain ganoragabea izatea eta arrainak ez zaintzea, arrainak gustuko dituela eta bereak direla kontuan hartuta.

Haurrek gatazka ugari izaten dituzte egunez egunekoan...

Amarekin, aitarekin edo zaintzen dituenarekin...

Berdinekin

Ordena eta garbitasunagatik etxean.

Jolasengatik.

Gizalege eta errespetuagatik.

Adiskideen arteko leialtasunagatik.

Ordutegi, janari, arropa, higieagatik.

Jabetzarekin zerikusia dutenak.

Eskolako emaitzengatik.

Tratu pertsonaleko errespetuagatik. (irainak, izengoitiak...)

TBren, ordenagailuaren eta kontsolaren erabileragatik.

Zurrunmuru eta txutxu-mutuengatik.

Dirua eta guk haiei gauzak erostea nahi izateagatik.

Gatazkaren gaiaz gain, hau da zeri buruzkoa den (ordutegia, kontsolaren erabilera, etxeko lanak,...), garrantzitsua da gatazkaren kausak zein diren jakitea. Hauek identifikatzeak konpontzen lagunduko digu. Izan ere kasu askotan, nahiz eta hitz egiteko elkartu, zaila izaten da arazoak ongi konpontzea, kausak argi ikustea lortzen ez badugu.

Kausen arabera, gatazkek hauek izan daitezke:

Baliabideei buruzko gatazkek.

Identifikatzen eta konpontzen errazena. Bi pertsonak gauza bera nahi dutenean eta bientzat adina ez dagoenean gertatzen dira. Gure semeak marrazki bizidunak ikusi nahi ditu telebistan, eta gure amak bere telesailik gustukoena eta etxean telebista bakarra dago.

Behar psikologikoei buruzko gatazkek..

Haurrek behar hauetako asko dituzte: autonomia, boterea, auto-estimua, adiskidetasuna, arreta, jabetasuna, leialtasuna, segurtasuna, etab. Era honetako gatazkek gauza materialetan agertzen dira. Arrainen kasuan, zein behar psikologiko egon daiteke Alexen "arduragabekeria"ren atzean?

Baloreei buruzko gatazkek.

Konpontzen zailenak dira, ondo dagoenari eta gaizki dagoenari buruzko gure uste oinarritzkoekin baitute zerikusia. Zaila da gauza garrantzitsuei buruz dugun pentsaera

aldatzea, baina, askotan, bakoitzak mundua eta egoera desberdin ikusten duela onartzeak arazoak errazago konpontzen laguntzen du.

Alexen eta aitaren arteko arrainen gatazkaren kasuak aztertzen baditugu, ulertuko dugu haurren arduragabekeria hutsa baino sakonagoa dela. Denbora batez eta pazientzia handiz hitz egin ondoren, Lourdesek jakin du Alexi ez zaizkiola arrainak gustatzen, berak nahi zuen txakurtzua ez ziotela oparitu gogorarazten diotelako. Momentu hartan ez zion ezer esan aitari mespretxurik ez egitearren. Gainera, Alexek pentsatzen du berak arrebak baino askoz ere betebeharrak gehiago dituela zaharrena izateagatik eta bidegabeki tratatua sentitzen da. Elkarrizketa da gatazka bat ondo aztertzeko, kausak identifikatzeraino aztertzeko aukera eskaintzen digun mekanismo bakarra.

Hau egin dezakezu:

- * Gogoratu azken aldian zure seme-alabekin izan duzun gatazka bat. Azter ditzagun kausak. Zein pentsatzen duzu zirela gatazkaren kausak zure semearen edo alabaren ustez? Zein ziren gatazkaren kausak zure ustez? Seguru aski bi kasuetan kausa bat baino egongo da, hori da ohikoena.
- * Gatazka bat dugunean, funtsezkoa da azaleko kontuak arazoa ongi konpontzeko benetan garrantzitsuak direnetatik bereiztea.

Gatazkaren zikloa



Egun arrunt batean 20:30ean Lourdesek eta Joanek zeregin asko dituzte oraindik: afaria prestatu, haurrak oheratu, portaleko obretako kontuak berrikusi bihar bizilagunen bilera dutelako, ... Lourdesek zera esan dio Nereari: *“Jantzi zapatilak”* eta handik 15 segundora errepikatu egin du: *“Nerea, janzteko zapatilak”*. Nereak ez entzunarena egin du eta honen ondorioz amak askoz ere ozenago errepikatu du: *“Jantzi ditxosozko zapatila horiek”*. Azkenean, oihu bizian esan dio: *“Jantzi zapatilak, bestela ohera joango zara afaldu gabe”*. Joanek, eszena ikusita, zera erantzun du erresuminez: *“Ez zaitetz horrela jarri, emakumea, eroa ematen duzu eta”*. Lourdesek honela erantzun dio: *“Eta nola nahi duzu jartzea neskatoak nahi duena egiten badu?”* Joanek doinua igota erantzun dio: *“Baina bizilagunek ez dute zertan jakin, demontre”*. Eta Lourdesek: *“Bost axola niri bizilagunak!”*. Bikotea haserretuta bukatu da eszena, Nerea ortutsik eta Lourdes lepoko minez hainbeste oihu egiteagatik.

Pertsona bakoitzak gatazka egoeretan duen esperientziak badirudi hainbat fase jarraitzen dituela, ziklo bat errepika dezagun eragiten dutenak. Ziklo hau positiboa edo negatiboa izan daiteke eta zera azaltzen du: gure jokatzeko eraren, gatazkei erantzuteko eraren eta lortutako emaitzen artean dagoen harremana. Zikloak elementu edo fase hauek ditu:

1. Jarrera eta usteak

2. Gatazka gertatu egiten da



4. Emaitza

3. Erantzuna

1. fasea: Jarrera eta usteak.

Zikloa pertsona bakoitzarengan hasten da, gatazkari buruzko gure jarrera eta usteetatik. Hauek jatorria honako hauetan dute:

- * Haurtzaroan gatazken inguruan jaso ditugun mezueta.
- * Familiaren, irakasleen eta adiskideen jokaera-ereduetan.
- * Komunikabideetan ikasitako jarrera eta jokaeretan.
- * Geuk gatazkekin ditugun bizipenetan.

Honek guztiak eragin egiten dio gatazka gertatzen denean erantzuten diogun moduari.

2. fasea: Gatazka gertatu egiten da.

Zikloaren hurrengo pausuan, gatazka gertatu egiten da. Gatazka saihestu ezin den prozesua da harreman guztietan, haurtzaroan jolaslekuan gertatzen da eta herrialdeen artean nazioarte- mailan. Fenomeno naturala da giza harremanetan. Lourdesek bigarren aldiz eskatu dionean Nereari zapatilak



janzteko eta honek jaramonik egin ez dionean, ama gatazka bat bizi izaten hasi da.

3. fasea: Erantzuna.

Erantzuna jokatzen hasten garen puntua da. Oihuka has gaitezke, edota saia gaitezke egoerari buruz hitz egiten, edo besterik gabe baztertu. Gure jarrera eta usteen sistemarekin, askotan era berean erreakzionatzen dugu, benetako gatazka zein den inportatu gabe. Honela, erreakzio hauek asko erakutsiko digute geuri buruz eta gatazka egoeretan ditugun ereduie buruz. Zapatilen kasuan Lourdesek agindu, oihu eta mehatxuak egin dizkio Nereari.

4. fasea: Emaita.

Gatazka bati ematen diogun erantzunak emaitza berera eramaten gaitu. Kasu honetan, ama-alaben arteko tentsioa errepikatu egiten da, Nereak ahalik eta denbora gehien ortutsik jarraitzen du, Lourdes estresatu egiten da eta Joanekin eztabaidatzen du. Beraz, azken emaitza, neurri handi batean, ematen dugun erantzunaren baitan dago. Kasurik gehienetan, gatazkaren zikloaren emaitzak indartu egiten du gure usteen sistema, eta

eredu bera errepikatuzera eramaten gaitu. Nerearen eta amaren arteko gatazka zapatilak direla eta, behin eta berriz errepikatzen da eta Lourdesek beti erantzun bera ematen du. Zergatik errepikatzen du etengabe gauza bera, emaitza zein izango den jakinda?

Gatazkaren aurrean ditugun **patroiak aldatzea** emaitza negatiboa denean erronka bat da. Gatazkatik ikasi nahi badugu eta emaitzarik onenak lortu nahi baditugu, lau gauza behar ditugu:

- * 1. **Kontziente izan** gure jokaera ezkorriari iraurarazten dioten uste eta erantzunak zein diren. Hausnarketa funtsezko pausua da hori lortzeko. Geure buruari galde diezaiokegu: nola erantzuten diegu normalean gatazka egoerei?, nola sentitzen gara eta nola erreakzionatzen dugu?, ukatzen dugu gatazka bat dagoela?, borroka egiten dugu gailentzen saiatuz?, geure egiten dugu ez dagoela modurik gauzak ondo joateko?, zerk lagun dezake gatazka beste modu batera konpontzen?
- * 2. **Aldaketak egiteko prest egon.** Gure gatazkaren zikloaren patroia aldatzeak zera eskatzen du: gatazkara hurbiltzeko modu berriak probatzeko eta saiatzeko prest egotea; gure uste-sistemaren zati bat aztertzeko eta, agian, aldatzeko prest egotea eta gatazka egoeretan zerk balio digun aintzat hartzea; gatazka eta bertan dugun papera modu guztiz desberdinean bideratzea.

* 3. **Trebetasun eta estrategia berriak eskuratzea.** Aldaketa bat egitea komenigarria dela erabaki ondoren, aldaketa hori gauzatzeko behar diren trebetasunak geureganatu eta probatu behar ditugu. Eman dezagun zurgin batek erreminta-kaxan mailua eta zerra besterik ez duela. Bere lanaren emaitzak oso pobreak izango dira. Zenbat eta tresna gehiago izan, orduan eta gaitasun handiagoa izango dugu egoera desberdinen aurrean erantzuteko eta emaitza hobeak izateko. Hiru trebetasun dira funtsezkoak gatazkak konpontzeko, gida honetan zehar zehaztuko direnak: 1) komunikazio eraginkorreko trebetasunak, 2) gatazkako emozioak maneiatzeko trebetasunak eta 3) besteen partehartzea lortzeko estrategiak, elkarrizketarako eta negoziatziorako.

* 4. **Babesa lortzea eta koherenteak izatea.** Gatazkaren aurrean dugun patroia aldatzen saiatzen garenean, oso errotuta dauden jokaerak aldatu nahian ari gara. Ez da erraza eta ez da goizetik gauera gertatzen. Familiako beste kide batzuen laguntza beharko dugu, etengabeko babesa eta errefortzua beharko dugu tinko eusteko. Huts egiten dugunean geure buruari barkatzea ere beharrezkoa da, denok egiten ditugu huts egiteak.

Hau egin dezakezu:

- * Pentsatu zure seme-alabekin izan ohi duzun gatazketako batean, sarri samar errepikatzen dena. Idatzi orri batean gatazka horren zikloko elementuok azalduko dituen paragrafo labur bat: 1) Gatazka, zertan datza, 2) Zure erantzuna eta 3) Emaidza.
- * Erantzun galdera hauei:
 - Nola lagundu diot gatazka honi eta bere emaitzari?
 - Zer egin nezakeen modu desberdinean?
 - Ziklo hau da nire ohiko eredua gatazken aurrean?
- * Partekatu zure gatazka eta galdera hauei emandako erantzunak zure familiako beste pertsona heldu batekin.

Erantzuna: gatazkek konpontzeko estiloak

Klaseak amaitu ondoren, Alexi lagunekin patioan geratzea gustatzen zaio, eta ikastetxea etxetik hurbil dagoenez eta beste guraso batzuek gainbegiratzen dituztenez eskolaz kanpoko ekintzak, Joani eta Lourdesi ondo iruditzen zaie. Baina batzuetan beste arazo bat izaten da. Nahiz eta Alexek jakin 17:45ean etxean egon behar duela, batzuetan, ahaztu egiten zaio. Atzo eta herenegun berandutu egin zen. Ama hain haserre jarri zenez, Alexek gaur badaezpada ordua galdetu dio lagun bati, ez zuen-eta Lourdesen beste errietarik nahi. Lagunak 6:15 zirela esan dio. Une horretan jolasteari utzi eta korrika joan da etxera ahalik eta azkarren. Iristean, amari azalpenak ematen saiatu da: ordua galdetzeaz gogoratu dela, baina ordurako beranduegi zela eta ahal bezain laster itzuli dela etxera.

Nola erantzungo du Alexen amak egoera honen aurrean?

Pertsonok, nahiz haurtzaroan nahiz heldutan, gatazken aurrean ohiko era berean erantzuteko joera izaten dugu eta errepikatu egiten ditugu jokaerak. Honek ez du esan nahi beti berdin jokatzen dugunik, baina bai badela joera bat, gailentzen den estilo bat. Ikus ditzagun Lourdesen hiru erreakzio posible.

Estiloak:

1. Estiloa: aurrez aurre jartzea (borroka).

Kokoteraino nago hainbeste aitzakiaz! Ezin da zugan konfiantzarik izan, desastre hutsa zara! Zenbat aldiz esan dizut kirioak dantzan jartzen naizela berandu iristen zarenean? Eta meriendatu eta eskolako lanak egin beharra daukazu! Zigortuta zaude! Datorren astean etxera etorriko zara klaseak amaitu bezain laster eta ez zara berriro irtengo. Eta ezta pentsatu ere arratsalde osoan eserita egotea telebistari begira, telebista debekatuta duzu eta. Eta orain, zoaz zure logelara eta meriendatu gabe geratuko zara!

2. Estiloa: saihestea (arazoari ihes egin).

Baina, nola zatoz honela, seme?, Jainkoarren, gorri-gorri zaude-eta korrika egiteagatik! Toaila baten bila noa aurpegia lehortzeko. Hitz emadazu ez zarela berriro berandu iritsiko klasetik. Izan ere, seme, beti neure onetik ateratzeko zorian egoten naiz zurekin. Ea, goazen meriendatzera, txorizo ogitarteko bat prestatu dizut eta...

3. Estiloa: kolaborazioa (arazoari elkarrekin topatzea irtenbidea).

Alex, berriz ere berandu iritsi zara eta oso kezkatuta eta urduri nengo. Egoera hau ezin da errepikatu. Gainera, zugan konfiantza izan nahi dut eta zure hitza betetzea nahi dut. Orain eskolako lanak egin behar dituzu eta gauean elkarrekin eseriko gara hitz egiteko, bioi egokia iruditzen zaigun irtenbidea aurkitu arte.

"Cómo hablar para que sus hijos le escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen" etik moldatua. (Faber, A. eta Mazlish, E.).

Mediciartzelona ed. (101-02 orr.)



Jokaerak:

Gatazkak konpontzeko estilo bakoitzak jokoera batzuk ditu ezaugarritzat. Jokaera hauek identifikatzeak zein estilo erabiltzen ari garen konturatzeko lagunduko digu.

1. Hona hemen saihesteari dagozkion hainbat jokaera:

- * Arazoari garrantzia kendu.
- * Isildu.
- * Gaiez aldatu.
- * Fisikoki urrundu.
- * Ezer ez dela gertatzen esan.
- * Gure iritzia eta sentimenduen adierazpena erpremitu .
- * Beste pertsonari nagusitzen utzi eta gure interesak aintzat hartuak ez izatea onartu.

2. Hona hemen aurrez aurre jartzeari dagozkion hainbat jokaera:

- * Besteak hizketan ari direnean, eten.
- * Gezurra esan eta informazioa ezkatatu.
- * Ez entzun.
- * Oihu egin.
- * Agindu, pertsona mehatxatu eta kritikatu.
- * Ironikoki edo isekari jokatu.
- * Beste edozein jokaera bortitz erabili.

3. Hona hemen kolaborazioari dagozkion hainbat jokaera:

- * Sentimenduak, beharrak eta desioak zuzenean adierazi.
- * Eraginkorki entzun.
- * Arazoak elkarrekin aztertu.
- * Beste pertsonekin enpatia izan, besteen tokian jartzeko gai izan.
- * Emozio indartsuak neurtu eta ondo bideratu.
- * Akordioak lortu eta betetzeko hitza eman.

Hau egin dezakezu:

- * Zein uste duzu dela zure ohiko estiloa (aurrez aurre jartzea, saihestea edo kolaborazioa)?
- * Galdetu zure familiako beste batzuei zure gatazkak konpontzeko ohiko estiloari buruz eta zein egoeratan erabiltzen duzun. Komentatu elkarrekin.
- * Identifikatu eta idatzi zure etxean maiz izaten diren hiru gatazka, kolaborazioaren bidez lantzeko modukoak direnak.

Gatazken konponketa kolaboratzailea eta haurrak

Nerea gaur Amaia eta Soniarekin etorri da etxera, eskolako lagunik onenak. Egongelan jolasean ari diren bitartean, Joaneke merienda prestatu die. Eztabaidan ari direla dirudi eta geroz eta ozenago entzuten zaie. Sukaldetik, oihuka, Joaneke esan du: *“zarata handia ari zarete ateratzen. Ongi moldatzen ez badakizue, bakoitza bere etxera bidaliko dut eta zu, Nerea, zure logelara”*. Joan egongelara hurbildu eta arazoa zein den konturatu denean, zera erabaki du: *“10 minutuko txandak egingo dituzue jolasteko, ez da hain zaila, ezta?”*.

Gatazkek konpontzeko trebetasunak ikasteak zera eskatzen du: seme-alabei protagonismoa ematea eragiten dieten gatazkek konpontzen. Irtenbiderik onenak, normalean, arazoa bizi duten pertsonengandik etortzen dira eta, gainera, iraunkorrakoak izaten dira. Baina emaitza baino urrunago, gatazkaren irtenbidearen prozesuak hainbat abantaila izan ditzake eta irakasteko eta ikasteko aukera izan daiteke.

Zergatik komeni da haurrak eragiten dieten gatazkek konpontzen inplikatzeari?

- * **Esperientzia:** gure seme-alabek elkarrizketan eta gatazkek konpontzen ikastea nahi badugu, esperimintatzeko eta praktikatzeko aukera eman behar diegu. Gatazkek konpontzen, eginez baino ez da ikasten. Desadostasun txiki bakoitza ikasteko aukera bat da.
- * **Aukerak:** pertsonak, praktikaren bidez, elkarrizketa eta negoziazioa barneratzen dituzte gatazkek konpontzeko lehen aukeratzat eta ohiko metodotzat. Honek esan nahi du saihestea eta aurrez aurre jartzea alde batera uzten direla.

* **Protagonismoa:** haurrek eguneroko arazoetan ardurak har dezaten sustatuko dugu, pertsona arazoaren konponketan konprometituago sentitzen denean eta arduratsuz izaten ikasten duenean.

* **Auto-estimua eta autonomia:** gure seme-alabei ardurak ematen dizkiegun heinean, beraien autonomiari egiten diogu mesede, geroz eta gaitasun handiagoa izango dute. Beren gaitasunak esperimintatzeak auto-estimuan eragiten du, baliagarri sentitzen dira eta positiboki baloratzen dute beren burua.

* **Elkarbizitza eta bakea:** errespetua, elkarrizketa eta ez-indarkeria baloreetan oinarritutako harreman-ereduan hezten dugu, elkarbizitzarako eta bake kultura eraikitzeko hezten dugu.

Hau egin dezakezu:

- * Hausnartu Joaneke Nerea eta lagunak arteko gatazkan izandako jokaerari buruz. Zer esango zenuke desberdin? Idatz ezazu.
- * Gogoratu zure seme edo alaba gatazkaren konponketan sartzeko aukera aprobetxatu ez zenuen egoera bat. Zer esan edo egin zenuen? Zer egingo zenuke desberdin? Idatz ezazu.

2. Gaia Emozioak eta gatazka

Auto-ezagutza emozionala



Haurrak muturtuta etxera joan behar dugulako eta parkean geratu nahi dutelako, Alex sutan arrebak bere jostailuak uzten ez dizkiolako, txikia urdaileko minaren itxurak egiten dentistari beldurra diolako eta joan nahi ez duelako... hainbeste dira emozioak protagonista bihurtzen diren goerak gure familian!

Gure harreman pertsonalen kalitatea eta besteekin arazoak konpontzeko gure gaitasuna, neurri handi batean, geure emozioak kudeatzeko gaitasunaren baitan daude.

Gure emozioen kontzientzia hartzea, onak edo txarrak diren epaitu gabe, eta izena jartzeko gai izatea da lehen urratsa emozioak kontrolatzeko eta egoki adierazteko gai izateko. Auto-ezagutza emozionala, geure burua ulertzea da lehen baldintza besteak ulertzeko. Gainera, emozio bat kanporatzea, adieraztea oso prozesu osasuntsua da. Horrekin burua "argitu" egiten dugu, ondoren pentsatu eta hobeto jokatu ahal izateko.

Gatazka bati aurre egiten diogunean, gatazka errazago konpontzen da inplikaturako haur bakoitza bere emozioak identifikatzeko eta beraien buruz argi hitz egiteko gai bada. Beste pertsona nola sentitzen den konturatzeko gai izatea ere garrantzitsua da, esaten duenetik eta ez-hitzezeko hizkuntzatik informazioa jasoz. Azkenik, oso lagungarria izaten da enpatia erakustea, hau da, bestearen lekuan jartzea zer sentitzen arituko den ulertzeko. Beraz, gatazkak eraginkorki konpontzeak zera eskatzen du: emozioez kontziente izatea, hitzen bidez deskribatzeko gaitasuna eta enpatizatzekeo trebetasuna.

Hau egin dezakezu:

- * Galdetu zure seme edo alabari sarritan zer gustatzen zaion eta zer ez, nor gustatzen zaion eta nor ez eta zergatik.
- * Animatu zure seme edo alaba bere gustuen arabera erabaki batzuk hartzera.
- * Saihestu haurren emozioak epaitzea ("ez zara haserretu behar, hori gaizki dago"), ez baitira ez onak eta ez txarrak, denek dute bere balioa eta esanahia.
- * Jarri hitzetan beraien sentimenduak: "Alex, urduri samar zaudela ematen du, badakizu zergatik?"
- * Galdetu sarritan zure seme edo alabari nola sentitzen den, bere buruaren kontzientzia har dezan eta konturatu dadin zer portaera duen pozik, triste, haserre ...dagoenean.

Auto-estimua



Gaur ostirala da eta Maria, Nerearen lehengusina, etxera etorri da lotara, asteburu pasa. Nereak zera proposatu dio lehengusinari: amari sorpresa bat ematea, afarirako mahaia eta entsalada prestatuta. Baina Mariak ezetz esan du, ontziak apurtu egin daitezkeela, entsalada hondatu egin daitezkeela...berak ezin duela hori egin. Nerea harri eta zur geratu da lehengusinak esan dionean bere etxean amak bainatzen duela eta pijama amak janzten diola eta berak ez dakiela eta ez duela bakarrik egin nahi. Mariaren kasua auto-estimua baxuaren adibidea da.

Zer da auto-estimua?

Auto-estimua nor bere buruaz duen iritzia da, pertsona gisara duen balioaz duen iritzia. Pertsona batek auto-estimua altua du bere burua positiboki baloratzen duenean eta den bezalakoa izateaz pozik dagoenean. Alderantziz, auto-estimua baxuko pertsona batek ez du positiboki baloratzen bere burua eta ez dago pozik bere buruaz, desberdina izan nahiko luke ez delako behar bezain ona.

Auto-estimua haurtzaroan garatzen da, jaiotzatik hasita. Garapenean zehar familiaratik jasotzen dituzten mezuetan eta euren bizipen eta pertzepzioetan oinarritzen da. Bere fisikoaren balorazioa, bere ezaugarri sozial eta kognitiboak barne hartzen ditu.

Auto-estimua duen haurrak tinko sinisten du pertsona gisara maitasuna eta onarpenera merezi duela, besterik gabe existitzeagatik, bere huts egite edo ondo eginak albo batera utzita.

Zergatik da garrantzitsua?

- * Talde bateko kide gisara geure burua balorarazi egiten digu.
- * Zailtasunak gainditzeko konstantzia ematen digu.
- * Geure burua zoriontzeko aukera ematen digu.
- * Gure gorputzean bizi izateaz errazten digu.
- * Garenak izateaz pozik egoten laguntzen digu.
- * Nor bere burua maitatzea eta onartzea da gainerakoak maitatzeko eta onartzeko lehen urratsa.

Zer harreman du auto-estimua gatazkekin?

Beste pertsonetikiko tolerantzia eraikitzen hasteko modu bat haurrei beren burua errespetatzen eta estimatzen irakastea da.

Bere ezaugarriak zein diren jakiteak auto-estimu altua dutela esan nahi du. Honela, aukera gutziago izando dute berekin bat ez datozen ikuspuntuen mehatxupean ez sentitzeko. Bere mundu ikuskeran sinistuta, beste pertsona batzuekiko jakin-mina izango dute. Gatazka egoeretan, beste pertsona baten ikuspuntua entzuteko gaituago egongo dira, bakoitzak bere balioaren zentzua galtzeko beldurrik gabe.

Hau egin dezakezu:

- * Saihestu “etiketa” negatiboak eta errepikatuak (alferra, baldarra, tontoa,...)
- * Kritikatu portaera desegokia (hau ez duzu ondo egin), baina ez pertsona (desastre bat zara).
- * Eskaini zure seme edo alabari konplimentuak , adierazi ondo egiten duena, gustatzen zaizuna, ikasi duen zerbait, egiten saiatu den zerbait...egunero.
- * Banatu irribarre eta besarkada ugari, egunero.
- * Bilatu aukerak seme edo alabak gauzak bere kabuz eta ondo egiteko gozamina senti dezan.
- * Bilatu espazio eta momentuak seme edo alabarekin jolasean denbora luzez aritzeko, maiztasunez.

Emozio indartsuen kudeaketa

Nereak ez du dentistarenera joan nahi, beldurra dio eta. Egia esan gehiegizkoa da, izan ere ahoa oso ongi dauka eta ia beti errebisio hutsa izaten da. Lourdes handik hamar minutura abiatuko zirela esatera joan zaionean, negarrez aurkitu du bere logelan eta tripako minez zegoenez, ezin zela dentistarenera joan esan dio.

Lourdesek nola lagun diezaioke alabari emozioei aurre egiten eta egoera kontrolatzen?



Normalean, eta gure asmorik onenaz, honelako zerbait esango genioke Nereari: “ea, alaba, ez da horrenbesterako, ikusiko duzu, ez dizu batere minik emango”, “ez izan umea, askotan joan zara dentistarenera eta ez zaizu ezer gertatzen”. Alabaina, erantzun hauek bere sentimenduak ukatu egiten dituzte eta ez diote laguntzen egoerari aurre egiten; alderantziz, normalean, okerrago sentiaraziko dute. Garrantzitsua da jakitea harreman zuzena dagoela haurra nola sentitzen den eta nola jokatzeko duen artean. Emozioak adieraztea lortzea da kontrolatzeko lehen urratsa. Horretarako, prozesu honetako lehen pausua gure seme edo alabari barruan zer gertatzen zaion identifikatzen laguntzea da.

Haur bati bere emozioei aurre egiten eta kontrolatzen irakasteko modurik errazenetakoa segidakoa da:

1. Arreta handiz entzun.

“Nerea,, zer gertatzen da, maitea?”

“Gogoratzen zara dentistarenean izan ginen azken aldiaz?, zer gertatu zen?”

2. Sentimenduak hitzarekin ezagutu.

“Hara!”, “Ikusten dut”, “Bai”.

3. Izena eman sentimenduei.

“Horrek kezkatu egiten zaituela dirudi, ezta?”

“Ulertzen dut beldurtuta egotea, dentistak hagin bat aterako dizula edo aparatua jarriko dizula pentsatuz”.

4. Sentimendua balioztatuz.

“Normala da dentistak beldurra ematea hori pentsatzen bazenuen, edonor izango litzateke beldur”.

5. Haurrei desioak eman fantasiaren bidez.

“Munduan dentistarik izango ez balitz, e?”.

“Pentsa inoiz joan beharko ez bagenu dentistarenera, ez haurrek eta ez helduok”.

Hau egin dezakezu:

- * Identifikatu ohiko egoera bat zure seme-alabetako bat oso izututa, beldurtuta, frustratuta , ... egoten dena(edota beste edozein emozio indartsu).
- * Jarri praktikan aurrez aipatutako bost urratsak.
- * Komentatu emaitzak zure familiako beste pertsona heldu batekin.

Enpatia



Nerea sutan dago nebak urtebetetzean oparitu dioten "Nintendo DS" berria utzi nahi ez diolako. Alexek dio berria dela eta lehendabizi berak jolastu nahi duela eta, gainera, Nereak ere ez dizkiola bere gauzak uzten. Bigarren aldia da amarengana negarrez doana zerbait egin dezala eskatzeko eta Alex konbentzitzen saia dadila eskatzeko. Hainbesteko amorrua du, panpina guztiak Alexen ohetik lurrera bota dituela eta ez dio negarrari uzten. Lourdesek hurbildu eta Alexi esan dio: *"ez duzu ikusten zein triste dagoen zure arreba?, zergatik ez diozu uzten pixka batean joko?"*.

Eta Alexek erantzun du: *"bost axola, izorra dadila"*. Lourdesek erantzun dio: *"Nola bost axola zaizula?, ez zaizu axola Nerea triste egotea?"* Alexek oihuka esan du: *"ez, zait inporta, doala pikutara!"*. Lourdesek ezin du sinetsi, izututa dago semearen erantzuna entzunda.

Zer da enpatia?

Enpatia beste pertsona batzuek zer sentitzen duten ulertzeko gaitasuna da, beraien tokian jartzea, haien ikuspuntuak, beharrak eta ekintzak ulertzea. Enpatiak ez du esan nahi beste pertsonarekin ados egotea, baizik eta beraren larruan jartzea eta mundua edo egoera haren ikuspuntutik ikustea. Enpatizatu ahal izateko, beharrezkoa da aurreiritziak alde batera uzteko ahalegina egitea eta beste pertsonak egoera nola bizi duen eta sentitzen duen jasotzea.

Enpatia jarrera bat da, nortasunaren joera bat ulerkuntza eta erruki horretara. Pertsona batzuek berez dute joera hau beste batzuek baino markatuagoa. Hala ere, trebetasun bat da eta ikasi eta hobetu daiteke.

Zergatik da garrantzitsua?

- * Garapen sozial eta emozionalaren oinarri-zko alderdia da haurtzarotik hasita.
- * Lagunak errazago egiteko eta harreman iraunkorrak izateko aukera ematen du.
- * Ikuspuntu eta uste desberdinen aurrean ulerkuntza eta tolerantziari mesede egiten die, eta beste pertsona batzuen sufrimenduen jakitun egiten gaitu.
- * Pertsonen arteko gatazkak konpontzea erraztu egiten du.

Hau egin dezakezu:

- * Animatu zure seme edo alaba beste pertsonen sentimenduekiko adi egotera: *"Zergatik ez diogu galdetzen beste haurrari zure jostailuak utzi izana gustatu zitzaión?"*
- * Komentatu zure seme edo alabarekin beste pertsona batzuen ikuspuntua telebista saioak ikusten dituzueanean, liburuak irakurtzean edota beste pertsona erreal batzuei buruz berba egiten duzueanean. Adibidez, galdeiozu: *"Zer uste duzu ari dela sentitzen eta pentsatzen pertsonaia hau?"*
- * Kontatu zure seme edo alabari nola sentitzen zaren, bere adinerako egokia den hizkuntzan. Kontu handia izan zure emozioen arduradun ez egiteko haurrak.
- * Zure seme edo alabak gatazka bat izaten duenean beste batekin, lagundu bere emozioak eta beste pertsonarenak identifikatzen: *"Nola sentitzen da zure arreba jostailuak eskatzen dizkiozueanean? Pozik ala kezkatuta egongo da? Zergatik?"*

3. Gaia Elkarrizketa

Komunikazio eraginkorra ikasi egiten da

Sinestezina, baina egia da. Aurreko batean familiako bilera bat izan genuen etxeko zereginenez eta bakoitzaren ardurez hitz egiteko.

Gauzak argi zeuden. Zera adostu genuen: Alexek eta Nereak hiru zeregin zituzten betetzeko egunean; Joanek aspiragailua pasa, arropa zabaldu eta bildu eta afaria; nik gosariak, egongela eta erosketak. Gainerakoa bion artean.

Handik bi egunera konturatu nintzen bakoitzak nahi zuena ulertu zuela eta berriz ere ez geunden ados...nola liteke?

Zergatik da hain garrantzitsua komunikazioa gatazkak konpontzeko?

Komunikazioa funtsezkoa da edozein harremanetan, eta are gehiago familian, komunikazioa oinarritzeko tresna da heziketarako, harreman iraunkor eta maitekorrek ezartzeko, eta baita gatazkak konpontzeko ere.

Ezin da konpondu ulertu ezin den gatazkarik eta ezin da gatazka ulertu informazio osoa eta zehatza izan arte. Beharrezkoa da gai hauei buruz hitz egitea: kezkak eta sentimenduak, zer aldatu nahiko genukeen eta zer beharko genukeen arazo bat konpontzeko. Beste pertsonak gatazka konpontzeko zer aldatu nahi duen eta zer behar duen jakiteko ere komunikazioa behar da. Komunikazio eragin gabea presente egoten da gatazkaren sustraian. Pertsona batek besteak esandakoa gaizki ulertzen badu eta horren arabera erasokor erreakzionatzen badu, elkarreaginak, pixkanaka-pixkanaka, gatazkarantz jo dezake.

Zer eta nola ikasi komunikazio eraginkorrari buruz?

Modu eraginkorragoan komunikatzen pertsona guztiok ikas dezakegu. Badira komunikazio-teknika simple batzuk gaizki ulertzeak ez izaten laguntzen dutenak. Horietako batzuk gidako gai honetan zehaztuko dira, esate baterako:

- * Entzute aktiboa.

- * Komunikazio eraginkorraren oztopoak identifikatu eta saihestu.
- * Mezu asertiboak.
- * Galdera egokiak.

Teknika hau barneratzeko aukera bakarra praktikatzea da, hasieran baldar samar eta geroz eta trebeago eta emaitza hobekia lortuz. Gakoa praktikatzen jarraitzean eta ekitean datza.

Hau egin dezakezu:

- * Bete galdetegi simple hau zure familiako beste pertsona heldu batekin (bakoitzak bere galdetegia).
 --rekin komunikatzen naiz modurik eraginkorrean. Pertsona honekiko komunikazioa eraginkorra da-lako.
 - motako pertsonekin dut komunikatzeko arazo gehien.-lako dira zailak elkarrizketak.
 - Hizketan ari naizenean oso haserre jartzen naiz beste pertsonak-nean.
 - Jendeak gustuko du nirekin hitz egitea-lako.
 - Uste dut jendearekin hitz egiten dudanean hobetu nezakeela
- * Komentatu emaitzak pertsona horrekin.
- * Identifikatu, gutxienez, zure komunikatzeko eraren alderdi bat aldatzeko prest zaudena.

Konponbide zailak



Nereak oso gustuko du bere plastikozko animaliatxoekin eta eraikuntzako jostailuekin jolastea eta askoz ere gusturago aritzen da egongelan bere logelan baino.

Gurasoek bere logelan jolasteko eskatzen diote, egongela oso txikia denez, beti hankaz gora geratzen baita, Nereak dena botata uzten duelako bukatzen duenean. “Betiko borroka” da, ama pentsatzen du bere onetik ateratzeko egiten duela behin eta berriz.

Egunerokoan asko dira, Nerearen kasu hau bezala, gure seme-alabak gure ustez eta gizartearen ustez era onargarrin porta daitezten ahalegintzen garen egoerak. Helduentzat garrantzitsuak diren gauza askok (ordena, garbitasuna, errespetua, ...) ez dute ia garrantzirik haurrentzat. Hala ere, behin eta berriz beraien lankidetzari nahi izaten dugu eguneroko gatazka txiki handi horiek konpontzeko. Askotan helduok haurrek parte har dezaten erabiltzen ditugun metodo batzuk ez dira ia eraginkorrak eta irtenbide zail edo ia ezinezkoetara eramaten gaituzte:

1. Agindua

“Jaso oraintxe bertan dena eta utzi negarrari. Egongelan jolasten zaren azken aldia da, mila aldiz esan dizut”.

2. Mehatxua

Ez duzu ez afalduko eta ez telebistarik ikusiko, jostailuak oraintxe bertan jasotzen ez badituzu. Azkenean zakarrontzira botako dizkizut”.

3. Galdeketa

“Zergatik uzten duzu beti dena botata?, ez dakizu gauzak galdu eta puskatu egiten direla hain desordenatua bazara Zertan aritu zara orain arte? Zergatik ezin duzu zure logelan jolatu”

4. Deskalkifikazioa eta kritika

“Desastre hutsa zara, neska, hiru urte dituzula ematen du zazpiren orde. Ez dakit gorra zaren edota tontoarena egiten duzun”.

5. Konparaketa

“Zure anaiak beti jasotzen ditu bere gauzak eta ez du antzerkirik egiten”.

6. Diagnostikoa

“Gertatzen zaizuna da tontotuta geratzen zarela telebistari begira eta gero ez duzula gauzak jasotzeko astirik izaten”.

7. Sermoi moralizatzailea

“Jostailu bat erabili eta jaso egin beharko zenuke beste bat atera aurretik. Zure gauzekin arduratsua izaten ikasi behar duzu”.

8. Argudio logikoa

“Jostailu bat atera eta botata uzten duzu, eta beti berdin. Afalduko txerritokia izaten da hau eta ez afaltzeko moduko etxea”.

9. Sentimenduak ukatzea

“Negarrik ez egiteko niri, ez duzu inolako arrazoirik honela jartzeko”.

Erantzun hauetako batzuek (agindua, mehatxua, sermoi moralizatzailea) arazoa "konpontzea" dute helburu, baina gehienetan ez da hala gertatzen. Ez dute uzten arazoa bere osotasunean ulertzen, pertsona ez dute gai egiten irtenbideak bilatzeko eta erresumina eta mendeku gosea sor dezakete. Beste batzuek (deskalifikazioa eta kritika, konparaketa) pertsona epaitzen dute eta ez bere ekintzak. Beraz, ez dute portatzeko modu egokia irakasten, gainera auto-estimua jan egiten dute eta defentsazko erreakzioa sortaraz dezakete. Azkenik, erantzun hauetako batzuek (galdeketa, sentimenduak ukatzea) ez dute interesek erakusten pertsonaren arazoarekiko eta ez ulertua sentiarazten dute.

Era berean, kasu askotan erantzun mota hauek komunikaziorako "oztopo" gisara jokatzeko dute, haurrak elkarrizketarik sortu nahi eza eraginez. Baina honek ez du esan nahi agindurik eman behar ez dugunik edo diagnostikorik egin behar ez dugunik gure seme-alabekin, batzuetan beharrezkoa izango da. Hala ere, jakitun izan behar dugu benetako elkarrizketa bultzatu nahi dugunean, era honetako erantzunak oztopo garrantzitsuak izango direla.

Hau egin dezakezu:

- * Aurrez aipatutako bederatzirentzuzunen artean, identifikatu zure seme-alabekin arazo bat konpontzerakoan maiz erabiltzen dituzun hiru edo laurak.
- * Zenbateraino dira eraginkorrak edo eragin gabeak?
- * Nola uste duzu sentitzen direla zure seme-alabak edo zer pentsatzen dutela uste duzu era honetako erantzunak erabiltzen dituzunean? Galdetu eta hitz egin gai honi buruz beraiekin.

Zer da elkarrizketa?



Zertaz ari gara?

Gatazkak konpontzeko ikuspegitik, elkarrizketa ulerkuntza bilatu nahiak motibatutako hizketaldia da. Helburu nagusia informatzea eta ikastea da, akordio zehatzak edo irtenbideak baino gehiago. Kotsideratzen eta praktikatzegun bezala, elkarrizketa eta eztabaida desberdinak dira. Elkarrizketa komunikazio prozesu bat da eta bere helburua pertsonen artean esanahi komunak eraikitzea da.

Zer behar dugu elkarrizketarako?

Elkarrizketa ez da beti erraza izaten, batzuetan ahalegina eskatzen du. Hasiara batean estereotipoak apurtzeko prest egon behar dugu, beste pertsonaren ikuspuntuak entzun eta ikasteko prest eta ideia berrietara irekitzeko prest.

Elkarrizketa on batek parte hartzen ari diren pertsoneri hauetarako aukera eskaintzen die:

- * Entzuteko eta entzunak izateko, hau da, hitz egiten dutenek entzunak izateko aukera dute.
- * Errespetuz hitz egin berak eta hitz egin diezaioten utzi.
- * Elkerrekiko ulerkuntza garatu eta sakondu.
- * Beste pertsonen ikuspuntua ezagutu eta geure ikuspuntuez hausnartu.

Behatu ondoko koadro honetan eztabaidaren eta elkarrizketaren arteko desberdintasunak:

EZTABAIDA	ELKARRIZKETA
Aurkaritzakoa da, elkarren aurka dauden bi alde dira. Alde bakoitza besteak arrazoirik ez duela demostratzen saiatzen da.	Kolaboratzailea da, bi pertsonak edo gehiagok elkarrekin lan egiten dute elkar ulertzeko.
Helburua irabaztea da.	Helburua partekatzeko moduko planteamendua eta ulerkuntza lortzea da.
Borroka kutsuko entzutea da, helburua bestearen puntu ahulak aurkitzea da eta haren argudioei aurka egitea.	Entzutea aktiboa da, helburua besteak kontatu nahi diguna hobeto ulertzea da.
Aurreiritziak eta usteak defendatzen ditu egiazat.	Aurreiritziak eta usteak erakusten ditu berrebaluaziorako.
Norberaren jarrera defendatzen du irtenbiderik onena bailitzan eta kanpoan uzten ditu beste irtenbide batzuk.	Hasierako emaitzak baino hobea den emaitza lortzeko aukera irekitzen du.
Pentsamendu bakarreko jarrera sortzen du, arrazoi izateko erabaki indartsua.	Pentsamendu irekiko jarrera sortzen du, hanka sartzeak edo ideia aldaketak egin ahal izatea onartzen du.
Beste aldearen jarrerei sentimenduak edota harremanak kontuan izan gabe erantzutea dakar eta, normalean, gutxietsi egiten du beste pertsona.	Beste pertsonarekiko benetako ardura ekartzen du eta ez du bilatzen gutxiestea edo iraintzea.

Komunikazio estiloak

Nerea eta Alex ilusioz beteta daude bihar, larunbata, Donostiara joango direlako lehengusu-lehengusinen etxera. Gaur arratsaldean Joanek etxera iritsi denean azaldu du hurrengo egunean lantegira joan behar duela oso arazo larria sortu delako sistema informatikoarekin. Joan oso haserre dago, gai hau dela eta nagusiarekin eztabaida gogorra izan baitu. Ezingo dira Donostiara joan, plana bertan behera geratu da. Haurrak dezepzionatuta daude eta Alexek oso haserre esan dio aitari: *“beti berdin, planak egin eta gero botata uzten gaituzu, lantegia gehiago inporta zaizu gu baino!”*. Nola erantzungo dio Joanek semearen eraso eta salaketari?



Komunikatzeko hiru estilo

Estilo erasokorra

Pentsatzen duguna, sentitzen duguna eta nahi duguna esatea suposatzen du, norberaren interesak eta eskubideak bakarrik joz baliozkotzat eta ez beste pertsonarenak. Bestea errespetatu gabe nahi duguna adieraztea ere esan nahi du, erasoak, salaketak eta epaiak barne.

Joanen kasuan erantzun erasokorra hau litzateke: *“Begira, Alex, ez adarrik jo, nahikoa badut eta. Eta esaten ari zaren hori gezurra da, gaizki hezi bat zara. Noiz utzi zaituztet nik zintzilik, e? Ea pentsatzen duzun zer esan. Ezin bada, ezin da eta kito”*.

Estilo pasiboa

Pentsatzen duzuna, sentitzen duzuna edo nahi duzuna ez esatea da, zure eskubideak edo interesak ez defendatzea, besteenak garrantzitsuagotzat jota. Erantzun iheskorrak, aitzakiak eta bere buruarekiko konfiantza falta ditu ondorio.

Alexek aita salatu duenean, aitak esango luke: *“Bai, beno, sentitzen dut, baina nagusiak bihar joatera behartu nau eta ezin dut ezer egin...ea, seme, ez jarri horrela”*.

Estilo asertiboa

Gure iritziak, sentimenduak eta nahiak argi eta garbi adieraztea, irmoki eta seguru esan nahi du, beste pertsona salatu edo eraso gabe. Estilo asertiboak garrantzi handia ematen dio nor bere eskubide edo interesak errespetatzeari beste pertsonarenak ere errespetatuz. Estilo hau erabiliz ez zaio erasorik egiten, ezta errurik leporatzen beste pertsonari.

Hau egin dezakezu:

- * Idatzi Joanek Alexi aurreko adibidean emandako erantzuna, estilo asertiboa erabiliz.
- * Hausnartu zure ohiko komunikazio-estiloari buruz eta komentatu zure familiako beste heldu batekin. Entzun zeure buruari seme-alabekin hitz egiten duzunean eta aztertu zein komunikazio-estilo erabiltzen ari zaren.
- * Baztertu argi eta garbi erantzun erasokor edo pasiboak eta lagundu izeaiezu erantzun asertiboak probatzen.

Komunikazio asertiboa

Zenbaitetan, Joan eta Lourdesen familian, egoera estuak eta desatseginak sortzen dira eta zaila izaten da modu egokian erantzutea. Gure protagonistek antolatuta zuten irtenaldia bertan behera geratu denean, Joan haserre dago, errudun sentitzen da eta kezkatuta dago lanean duen arazoarengatik.

Semea, Alex, haserre dago, desilusionatuta eta ezina sentitzen du. Denak daude atsekabetuta.

Lehen pertsonako mezuak

Aurreko atalean agertu den bezala, asertiboa izateak zera esan nahi du: gure iritziak, sentimenduak eta desioak argi adieraztea beste pertsona iraindu gabe eta eraso gabe. Estilo asertiboak komunikazioa erraztu egiten du eta elkarrizketari bidea irekitzen dio.

Gure seme-alabei irakats diezaiekegu asertiboak eta errespetutsuak izaten gatzaka bat dutenean, geu ere gure komunikatzeko moduan asertiboak izaten garen heinean.

Asertibo izateko formula erraz bat “ni mezua” izenez ezagutzen denaren bidez egitea da. Lehen pertsonako mezu bat hiztunak nahi duen, behar duen eta kezkatzen duen horretan zentratzen da. Hiztunari aukera ematen dio sentimenduak azaltzeko, molestatzeko, molestatzen duen jokaera zehatza deskribatzeko, jokaera horrek berarengan duen eragina deskribatzeko eta, azkenik, aldaketa eskatzeko. Horrez gain, entzuleari epaitua ez sentitzeko aukera ematen dio eta esaten ari zaizkiona entzuteko gai izatekoa ere bai. Besteek guri benetan entzuteko aukera gehiago ditugu “ni mezua” erabilita.

Lehen pertsonako mezuak gatazkak konpontzea errazten duten ezaugarri batzuk ditu:

- * Asertiboa da.
- * Pertsonari ez dio ez errurik botatzen, ez kritikarik egiten.
- * Jokaera zehatz batean zentratzen da.
- * Erraztu egiten du beste pertsonak entzutea.
- * Saihestu egiten du gatazka handitzen joatea.
- * Testuingurua kontuan izatea eskatzen du (beti ez da egokia izaten).

“Ni-mezua”ren egitura:

- * **1. Emozioa:** ni ...sentitzen naiz / ni ...nago (zure emozioez hitz egin)
- * **2. Jokaera:** ...-nean (jokaera zehatz bat aipatu)
- * **3. Motiboa:** zeren eta... (uste dut/ susmatzen dut/beldur naiz/kezkatuta nago)
- * **4. Interesa:** eta ...behar dut / eta... nahiko nuke (egoera hobetzeko zer behar duzun esan)

Joanek semeari esan diezaiokie:

- * 1. *“Alex, oso atsekabetuta nago (emozioa).*
- * 2. *Bihar lanera joan behar dudalako irtenaldia bertan behera utzita (jokaera zehatza).*
- * 3. *Zeren eta ilusio handia nuen eta badakit zuen baita ere zeneukatela (motiboa).*
- * 4. *Eta zuek nire tokian jartzen saiatzea nahiko nuke eta errespetuz tratatzea (interesa).*

Lehen pertsonako mezuek entzuten eta gatazkak konpontzen laguntzen dute. “Zu-mezuek”, bigarren pertsonan, aldiz, entzulearen jarrera erasokorra bultzatzen dute, erantzun zakarra, eta oztopo dira elkarrizketarako eta ulerkuntzarako.

“Ni-mezua”ren adibideak:

- * *“Nerea, minduta nago nire zapata takoidunekin ibili zarelako jolasten, horrela hondatu egiten dira”.*
- * *“Joan, oso urduri joaten naiz hain azkar gidatzen baduzu, hil egingo garela pentsatzen dut; joan zaituz polikiago, mesedez”.*

- * *“Oso nekatuta nago, gau osoan lanean aritu naizelako, orain ezin dut zurekin jolastu”.*
- * *“Oso kezkatuta nago zure irakasleak ikaskide batekin joka ibili zarela esan didalako eta zer gertatu den jakin nahiko nuke”.*

“Zu-mezua”ren adibideak:

- * *“Nerea, desobeditzaile hutsa zara, ez ukitu nire zapatak inoiz, entzun?”*
- * *“Joan zaituz polikiago, jainkoarren, ero bat bezala zoaz eta”.*
- * *“Seme, utz nazazu bakean, ez zaituz astuna izan, puzzlea asteburuan egingo dugu eta”.*
- * *“Alex, ikaskide bat jo duzu, nola izan zaituzke hain animalia?”*

Hau egin dezakezu:

- * Animatu zure seme-alabak besteei zer pentsatzen eta sentitzen duten esateko, batez ere gustatzen ez zaienean.
- * Baztertu salaketak, epaiak eta irainak dituzten erantzunak eta esplikatu zure seme-alabei zergatik baztertzen dituzun (beste pertsona batzuk mintzen dituzte eta arazoa handiagoa bihurtzen dute).
- * Erabili zeuk ere lehen pertsonako mezuak zure atsekabea edo haserrea komunikatu nahi diezunean, ez epaitu pertsona (“astun hutsa zara”, “gaiztoa zara”), baizik eta jokaera.

Entzute aktiboa



Duela bi urte, Nereak 5 zituela, familia osoak bidaia bat egin genuen hegazkinez lehenengo aldiz, oso zirraragarria izan zen. Baina, jakina, lehen ordua pasatuta, Nerea aspertuta zegoen. Bere pelutxerik maiteena, Rizo, eskatu zidan. Zoritxarrez, maleta batean gordea genuen. *“Sentiitzen dut, maitea, Rizo ezin dugu orain hartu. Maleta handian dago, hegazkinaren beste aldean”* azaldu nion. *“Rizo nahi dut”* eskatu zuen negarrez. *“Badakit, Nerea, baina Rizo ez dago hemen eta aitak ezin du hartu hegazkinetik jaitsi arte”*. *“Rizo nahi dut, Rizo nahi dut!”* egin zuen oihu, haserre. Negarrez hasi zen, eserlekuan mugitzen. *“Badakit Rizo nahi duzula”* esan nion, nire presioa gora zihoala konturaturaz, *“baina ez dago hemen eta ezin dut ezer egin lortzeko. Zergatik ez dugu Piruloren ipuina irakurtzen?”* esan nuen, bere ipuinik gustukoena bilatuz. *“Ez dut Pirulo nahi!”* egin zuen oihu haserre. *“Nik Rizo nahi dut, ORAIN nahi dut”*. Momentu hartan *“egizu zerbait”* adierazten zuten begiradak jasotzen ari nintzen beste bidaiariengandik, azafatengandik, nire emaztearengandik. Nerearen aurpegiari begiratu nion, amorruraz gorria eta imajinatu nuen*

Zer da entzute aktiboa?

Entzutea gatazken konponketan giltzarri handienetako bat da, bai helduekin eta bai adin txikiekin. Ongi entzuteko trebetasuna oso-oso erabilgarria izan daiteke gure seme-alabekiko harremanetako egoera askotan. Benetako entzuteak ulerkortasunari, enpatiarri eta arazoaren konponbideari atea irekitzen die. Oso komunikazio teknika erabilgarria da gazteekin elkarrizketari ekiteko eta elkarrizketari eusteko. Pertsona helduei zera eskatzen die, seme edo alabaren tokian jartzeko gai izatea, modu zuzenean irakurtzeko bere aitoren atzean dauden mezu emozionalak. Horretaz gain, gida honetako 23. orrialdean agertzen diren “irtenbide zailak” berehala ez erabiltzeko gai izatea ere eskatzen du.

Zertarako balio du?

Entzute aktiboak arazoak konpontzeko estrategia gisara erabilia, honako hauetarako gaitasuna du:

- * Interesa eta ulerkortasuna erakutsi.
- * Enpatizatu.

- * Emozio indartsuak baretu.
- * Hausnartzen eta ideak antolatzeko lagundu.
- * Hitz egiteko gogoak jarrai dezan bultzatu.
- * Gatazka handitik txikira murriztu.

Nola egiten da?

- * Saiatu haurren tokian jartzen zer esaten ari den eta nola sentitzen den ulertzeko.
- * Erakutsi ulerkortasuna eta onarpene ez-hitzezko komunikazioaren bidez: zure ahots doinua, keinuak, begiradak, etab.
- * Errepikatu, zure hitzekin, haurren diskurtsotik garrantzitsuena iruditzen zaizuna.
- * Jarri hitzetan zure ustez haurra bizi izaten ari den emozioak.
- * Egin galdera irekiak (bai/ez erantzuna ez dutenak) hitz egiten jarrai dezan animatzeko eta egoera hobeto ulertzeko.
- * Laburtu elkarrizketako garrantzitsuena tarteka.

Entzute aktiboaren teknikak hauek dira:

Teknika	Helburua	Prozedura	Adibideak
Animatu	Interesa azaldu Besteak hitz egin dezan erraztu	Ez azaldu ez adostasunik, ez desadostasunik. Hitz neutralak erabili.	<i>"Konta iezadazu..."</i> <i>"Ulertzen dut..."</i> <i>"A, a..."</i>
Argitu	Esan duena argitu Informazio gehiago lortu Beste ikuspuntu batzuk ikusten lagundu	Galdera irekiak egin Ulertu ez duzuna argitu dezatela eskatu	<i>"Zergatik uste duzu...?"</i> <i>"Zer esan nahi du...?"</i>
Parafraseatu	Ulertzen ari zarela erakutsi Hiztunari hausnartzeko eta ideiak antolatzeke aukera eman	Errepikatu oinarrizko ideiak eta gertaerak	<i>"Ongi ulertu badut, zure ideia da ..."</i> <i>"Beraz ..."</i>
Islatu	Erakutsi beste pertsonak zer sentitzen duen ulertzen duzula. Lagundu besteari bere sentimenduak ulertzen.	Islatu hiztunaren sentimenduak	<i>"Beraz oso ...zaude"</i> <i>"... honegatik oso atsekabetuta zaudela dirudi"</i>
Laburbildu	Aurrerapenak berrikusi Elkartu/antolatuta ideia eta sentimendu nagusiak	Laburbildu gertaera, ideia eta sentimendu nagusiak	<i>"Beraz, garrantzitsuena zera da..."</i> <i>"Ongi ulertu badut ... eta ...zaude"</i>

Hona hemen beste jarraibide batzuk:

- * Ez eten: nor bere buruaz hitz egin, gaiez aldatu...
- * Ez aholkurik eman, diagnostikatu, animatu, mehatxatu, kritikatu, ikasgairik eman, agindu, interpretatu, ironiarik egin, barregarri utzi, deskalifikatu...
- * Aurrez ez esan beste pertsona esatera doana.
- * Ez baztertu edo ukatu beste pertsonaren sentimenduak.
- * Ez egin ulertuarena, ulertu ez bada.
- * Galdetu zein diren bere beharrak, kezkak, zailtasunak, ikuspuntuak. Komunikazioa erraztuko duten galderak egitea da helburua eta galdeketa bat saihestea.
- * Egin isiluneak hausnartu ahal izateko.
- * Erabili onarpena eta harmena erakusten duten ahozko eta ez ahozko adierazpenak.



Zera proposatu nahi dizugu:

- * Praktikatu entzute aktiboaren lau teknika oinarrikoak (parafraseatu, islatu, argitu eta laburtu) edozein elkarrizketatan, edozein momentutan.
- * Zure semea edo alaba oso haserre edo frustratuta dagoenean, jarri praktikan entzute aktiboa eta komentatu emaitzak familiako beste pertsona batekin.
- * Arazoa hobeto ulertzeko, hitz egiteko esertzea eskatzen duen gatazka egoera baten aurrean, praktikatu entzute aktiboa.

Entzute aktiboaren adibidea.

Entzute aktiboa erabilia, Nerea eta Rizoren adibidea honela jarrai genezake:

...Nerearen aurpegira begiratu nuen, amorruez bete zegoen eta zer frustrazioa sentituko zuen imajinatu nuen. Azken batean, ez al nintzen ni urdaiazpiko-ogitarteko bat eman ziezaiokeena eskatzen zuenean edo botoi bati eman eta telebistan bere marrazkirik gogokoenak aterarazi zitzakeena? Zergatik ari nintzen bere jostailurik gogokoena ukatzen?

Ez al nuen ulertzen zenbateraino nahi zuen? Gaizki sentitu nintzen eta, ondoren, bururatu zitzaidan nik ezin nuela Rizo lortu, baina baneukala bigarren aukerarik onena eskaintzea, aitaren kontsolamendua eta ulerkuntza, hain zuzen ere.

“Rizo eduki nahiko zenuke orain”, esan nion.

“Bai”, erantzun zuen triste. “Eta haserre zaude, oraintxe bertan bere bila joan ezin garelako”. “Bai”. “Rizo oraintxe bertan eduki nahiko zenuke”, errepikatu nuen, berak jakin-minez, harrituta begiratzen zidan bitartean. “Bai”, esan zuen baxu, “orain nahi dut”.

“Nekatuta zaude eta Rizo usaintzeak eta laztantzeak ongi sentiaraziko zintuzke. Zuk laztantzeko Rizo hemen edukitzea nahiko nuke. Oraindik hobeto, eserleku hauetatik irten ahal izatea nahiko nuke eta ohe handi eta bigun bat aurkitzea zure animalia eta buruko guztiekin etzan ahal izateko”. “Bai”, onartu zuen. “Ezin dugu Rizo eduki, hegazkinaren beste aldean dago eta” esan nion. “Honek umore txarrez eta amorru bizian jarri zaitu”.

“Bai”, egin zuen hasperen. “Asko sentitzen dut”, esan nuen, bere aurpegitik tentsioa desagertzen ari zela ikusita. Burua eserlekuan jarri zuen eta suabe kexatzen jarraitu zuen, baina lasaiago zegoen. Minutu gutxian lo geratu zen.

Nahiz eta Nereak bost urte izan, bazekien ederki zer nahi zuen, Rizo. Lortzea ezinezkoa zela konturatzen hasi zenean, ez zuen interesik nire aitzakietan, argudioetan edo entretenigarrietan. Nire balioztatzea, ordea, beste kontu bat zen. Nik bera nola zegoen ulertzen nuela konturatzeak badirudi hobeto sentiarazi zuela.*

*“Los 7 retos de la comunicación mejor”etik moldatua (Rivers, D.) Instituto para la comunicación cooperativa Ed., Sta. Barbara, CA.(2004)

Galdera egokiak

Nerea eskolatik aurpegi arraroarekin eta irakaslearen ohar batekin etorri da, ikaskide batekin borrokan ibili dela dioena. Amak galdetu dio: *“Zer gertatu da eskolan, alaba?”* Neskatoak erantzun du: *“ezer ez”*.

“Nola ezetz? Zerbait egingo zenuen irakasleak ohar hau bidaltzeko, ezta?” tematu da Lourdes.

Nereak errepikatu du: *“nik ez dut ezer egin”*.

Amak esan du: *“zergatik ibili behar duzu ikaskide batekin joka?, ez dakizu pertsona normalek bezala hitz egiten?”*.

Txikiak negarrez erantzun du: *“Nik ez dut inor jo, bestea izan da jo nauena”* eta korrika ihes egin du logelara.



Galdetzeko artea komunikazio eraginkorraren aspektu bat da eta izugarri errazten du elkar ulertzea eta arazoak aztertzea. Galdera mota batzuk traba dira komunikaziorako eta beste batzuek, berriz, erraztu egiten dute elkarrizketa:

Galdera gehiegi

Galdeketa. Galdera asko egiten ditugunean jarraian, beste pertsona izututa eta epaitua senti daiteke

Zer ordutan oheratu zineten?

Zuk hautsi duzu lanpara? Nork hautsi zuen?

Zergatik ez zineten oheratu erabakitako orduan?

Galdera itxiak

Bakar-bakarrak erantzun zehatz bat onartzen dutenak dira, normalean bai edo ez. Ez dute aukerarik ematen azalpenenerako edo elkarrizketarako.

Zu izan zinen?

13 urtez gorakoentzako pelikula bat jarri zenuten?

Zer ordutan oheratu zineten?

Balorazioak edo epaiak barne dituzten galderak

Era honetako galderak blokeatu egiten dute solasaldia, pertsona kritikatu egiten baitute azalpenik emateko aukerarik eman gabe.

Nola bururatu zaizu zure arreba gaixoari hori egitea?

Zergatik zara hain astakiloa?

Galdera irekiak

- * Azalpeneko erantzuna onartzen dute.
- * Ez dute baldintzatzen beste pertsonaren erantzuna.
- * Ez dute erantzun bakar bat.
- * Erabilgarriak dira informazio gehiago lortzeko, xehetasun garrantzitsuak argitzeko eta hiztunari hausnartzen eta interesak eta emozioak adierazten laguntzeko.

Azalduko duzu egoera zure ikuspuntutik?

Zerbait gehiago kontatuko didazu...?

Nola sentitzen zara ...-ri dagokionez?

Zertarako nahi duzu ...?

Hau egin dezakezu:

- * Entzun arretaz zure familiako heldu batek zure seme-alabetako batekin izaten duen elkarrizketa eta aztertu nola galdetzen duen eta haurrak nola erreazionatzen duen galdera horien aurrean. Zer ondorio lor ditzakezu?
- * Zure seme-alabetako batekin arazo edo gatazka bati buruz hitz egiten hasi aurretik, batetik egin galdera irekien zerranda bat eta, bestetik, egingo ez dizkiozun galderen zerranda.

Elkarrizketarako toki eta une egokiak

Joanek gaur bizilagunen bilera du etxeko eskaileran. Bilera 15 minutu barru hasiko da eta bera oraintxe iritsi da etxera blai eginda, sekulako euri jasa ari baitu, eta denboraz oso juxtu, ordu erdiz kotxe ilaran egon baita. Umore txarrez dago, bilera hauek bere onetik ateratzen dute. Bizilagunek hilabeteak daramatzate borrokan igogailua jartzea dela eta. Etxe osoan zehar atzo Lourdesek eta berak berrikusitako kontuen bila dabil, baina ez ditu topatzen. Alexek, interes handiz galdetu dio ea ostiralean joan daitekeen Mikelen etxera lotara. Joanek esan dio ez dakiela, ikusiko dutela. Baina Alexek behin eta berriz galdetu dio eta aitaren atzetik dabil etxean, biharko jakin nahi du eta. Planari buruz lagunarekin eskolan hitz egin nahi du. Azkenean, Joanek haserre eta modu txarrean semeari esan dio bakean uzteko eta ez duela baimenik Mikelen etxera lo egitera joateko.

Gai honetan ikusi dugu zer esaten dugun ez ezik nola esaten dugun ere garrantzitsua dela. Baina, horrez gain, bada kontuan izan beharreko beste elementu bat komunikazio eraginkorrari lagundu edo oztopo egiten diona: toki eta une egokiak, non eta noiz esaten ditugun gauzak.

Lekuaren ezaugarri batzuek zaildu egin dezakete komunikazioa:

- * **Zarata.** (Kafetegian gaude, jendez beteta, gure inguruan haur mordo bat dugula).
- * **Eteteko** aukera, esate baterako beste pertsona batzuen sarrera-irteerak, telefonoa joka, ...(etxeko egongelan eseri gara Alexekin hitz egiteko, baina Nerearen lagunak etengabe sartu eta irten dabilta).
- * **Pribatutasunik eza** edo pertsona batzuen presentzia entzuten eta komentarioak egiten (bizilaguna etortzen bada eta gure semearekiko gatazka bati buruz hizketan ari bagara).

* **Gatazka** gogoratzea, komunikatzeko ahalegina egiten ari garen toki berean sortu denean (gaur goizean eztabaida beroa izan badugu sukaldean, goazen egongelara arazoaz hitz egitera).

* Tokia **formalegia** izatea (gure semea bulegoan eserarazten badugu, aurrez aurre mahaian, agian kikilduta sentituko da).

Aukeratutako **unea** edo **momentua** ere laguntza edo traba izan daiteke. Hona hemen une desegokiaren hainbat adibide:

- * **Beste zeregin batzuk** ditugunean egiteko eta lanpetuta gaudenean (Joan lan-bilera bat prestatzen ari da hurrengo egunerako eta ia ez du astirik).
- * **Pres**a dugunean (haurrak berandu gosalduta edo oso juxtu goaz eskolara garaiz iristeko).
- * **Oso emozio indartsua** bizi izaten ari garenean, adibidez, haserrea, amorrua edota tristura (Lourdesek Nerearekin hitz egin nahi du, baina neskatoa negarrez ari da eta amorru bizian dago nebak gitarraren soka bat apurtu diolako).

Gai garrantzitsu bati buruz hitz egiteko funtsezkoa da momentu eta leku egokiak ongi aukeratzea. Aurrez ez dugu suposatu behar beste pertsonak, nahiz haurra nahiz heldua izan, gurekin momentu horretan hitz egin dezakeenik. Beraz, galde dezakegu (bai, baita gure seme-alaba txikiei ere):

- * *Momentu ona da hitz egiteko?*
- * *Hemen geratuko gara edo beste toki batera joango gara?*
- * *Noiz hitz egin dezakegu biok kontu honi buruz?, gaur eskolatik itzultzean?*

Arazo bati buruz beste momentu batean hitz egiteko geratzen garenean, gainera, beste abantaila bat dugu: solasaldia planifika dezakegu eta gatazka aztertu. Gure seme-ari planteatzen badiogu gatazkaren kausez edo irtenbide posibleez pentsatzeko eta geuk gauza bera egiten badugu, elkarrizketa oparagoa izango da.

Hau egin dezakegu:

- * Zure seme-alabekin gatazka bati edo gai garrantzitsu bati buruz hitz egin nahi baduzu, galdetu: “Orain hitz egingo dugu edo beranduagorako uztea nahi duzu?, beraz, noiz geratuko gara honetaz hitz egiteko?”.
- * Beste pertsona emozio indartsua bizi izaten ari bada, baztertu une horretan hitz egitea.
- * Zure seme-alabekin hitz egiteko elkartzaren hurrengo aldian, kontuan izan lekua erosoan izan dadila, pribatua, lasaia eta etenik gabea.

4. Gaia

Gatazkak konpontzeko prozesuak

Haurren laguntza lortzeko aukerak



Alexek oso gogoko du aitak itsasontzi-maketak gordetzen dituen kaxa ikustea eta begiratzea. Tresna txikiak ditu, egurrezko piezak eta erdi eraikitako itsasontziak, aitak erlaxatzeko erabiltzen dituenak asteburu batzuetan. Bere jostailuak bezala, askotan aitarenak ere botata uzten ditu.

Aitak esan dio materiala zaintzen badu eta dena zegoen bezala uzten badu bakarrik jolastuko dela maketekin. Larunbat honetan, Joan kaxaren bila joan denean, itxita aurkitu du, pieza guztiak desordenatuta eta ogitarteko zati bat barruan zela. Sutan jarri da!

Alexek itsasontzien maketaren kaxarekin aurkeztan digun egoera honen parekoetan, honako aukerak erabil ditzakegu bere laguntza bilatzeko:

1. Zentsura (muga) biribila edo erabatekoa (pertsonari eraso egin gabe) adierazi ni-mezu batekin.

“Alex, oso haserre nago (1. emozioa), maketa-kaxa erabili duzu eta zikin eta desordenatuta utzi duzu (2. jokaera) eta nire itsasontziak zaintzea gustatzen zait, oso maiteak ditut eta” (3. motiboa).

2. Gure itxaropenak adierazi/haurrari erabilgarri nola izan erakutsi.

“Orain kaxa garbitzea eta zegoen bezala uztea nahiko nuke. Berriz erabili behar badituzu, zeuden bezala uzteko izando da” (4. interesa).

3. Aukerak eman (aurrekoak funtzionatzen ez badu).

“Bi gauza egin ditzakezu, edota kaxa erabili eta dena zegoen bezala utzi, edota itsasontzi zaharrek bakarrik jolastu, zeuk erabaki. Zer nahi duzu?”

4. Neurriak hartu eta utzi haurrari bere huts egitean ondorioak esperimentatzen (aurrekoak funtzionatzen ez badu).

Esate baterako, kaxa giltzapean edo Alex iritsi ezin den toki batean gorde bolada batez eta ez utzi kaxarekin jolastan, ezta larunbatean geuretzat ateratakoan ere. Garrantzitsua da haurrak konturatzea gatazka egoeretan besteak ez errespetatzeak ondorio batzuk dituela. Komenigarria da hartzen dugun neurriak haurraren portaera desegokiarekin harreman zuzena izatea.

Hau egin dezakezu:

- * Aurrez aipatutako lehen bi pausuak jarraitu zure seme-alaben laguntza nahi duzunean gatazka egoera batean, negoziagarri izan edo ez.
- * Gehitu 3. eta 4. pausuak jarraian aurrekoak nahikoa ez direnean.

Gatazkak lankidetzan konpontzeko gakoak

Gogoratu Lourdes eta Alexen gatazka etxera iristeko orduari buruz 1. gaian. Ikus ditzagun hainbat gako arazoari elkarrekin topatzeko irtenbidea: pertzepzioa, interesak eta irabazi-irabazi emaitza.

Pertzepzioa

Gatazka guztiek, garrantzi handikoak izan edo ez, badute zerbait komuna: pertsona bakoitzak arazoaz duen pertzepzio desberdina. Bakoitzak ikuspuntu desberdinetik ikusten du gatazka. Hau ulertzea eta onartzea da konponbiderako giltzarrietako bat. Prest egon behar dugu egoera bestearen ikuspuntutik ikusteko eta, are garrantzitsuagoa, ikuspuntu hori baliozkotzat onartzeko.

Interesak

Gatazka bat dugunean, normalean mahai gainean jartzen ditugu gure jarrerak, hau da zer nahi dugun edo zer eskatzen dugun. Orduategiaren gatazkan Alexen jarrera da etxera nahi duenean iristea eta Lourdesena Alex 17:45ean iristea eta ez beranduago.

Arazoa da jarrerak beti bateraezinak izaten direla eta kale itsu batera eramaten gaituztela!

Interesak gure jarrerak ezkututzen dituzten beharrrak dira, gauza bat edo beste bat eskatzera eramaten gaituen benetako arazoia. Kasu honetan, gure protagonisten interesak hauek izan litezke:

- * Alexen aldetik: 1) futbolearen aritu ahal izatea lagunekin, taldeko postua ez galtzeko eta 2) lagunek barrerik ez egitea eta "haurtxoa" ez deitzea amak beranduago iristen uzten ez diolako.
- * Lourdesen aldetik: 1) merienda 6ak baino beranduago ez egitea, bestela afarian ez baita gose izaten eta 2) eskolako lan guztiak egiten dituela eta pixka bat irakurtzen duela ziurtatzea.

Interesak ez dira beti bateragarriak izaten. Interesei buruz hitz egiteak eta gure jarrerekin tematzeari uzteak gatazka konpontzeko aukerak handitu egiten ditu.

Irabazi-irabazi

Helburua bi pertsonen asebetetasuna da, lortutako akordioarekin pozik geratzea. Horrela errazagoa izango da adostutakoa betetzea eta, gainera, gatazka ez da behin eta berriz azalduko. Konponduta izango dugu!

Hau egin dezakezu:

- * Pentsatu zure seme edo alabarekin duela gutxi izandako gatazka batean eta idatzi arazoari buruzko zure pertzepzioaren laburpen bat. Saiatu seme edo alabaren lekuan jartzen eta idatzi berak izan dezakeen pertzepzioa. Zein punturaino da desberdina?
- * Gatazka bera kontuan izanda, pentsatu zein ziren jarrerak, zureak eta berarenek, eta segidan saiatu jarrera horien atzean zeuden interesak identifikatzen. Interesek errazago emango lukete aukera jarrerak baino akordioa lortzeko?, zergatik?

Negoiazioa



Nereak beti gaizki jan izan du, gutxi eta gauza berriak probatu nahi ezta. Ez da harritzekoa izaten Joanek eta Lourdesek beste zerbait prestatzera altxatu behar izatea. Normalean, asko tematu ondoren, platerean duenaren erdia jaten du, baina aurrekoan eztabaida urrunago joan zen. Lekak zituen bazkaltzeko eta barazkiak ez ditu gogoko, tomatea eta ilarrak izan ezik. Lourdesek tinko eutsi zion eta lekak jatera behartu zuen, goizean ezkututa litxarkeriak jaten aritu baitzen.

Nerea oso haserre jarri zen, lekak irentsi egin zituen, baina bukatu zuenean botaka egin zuen nahita mahaian eta negarrez esan zuen: *“Zu amorratzeko”*. Badirudi Nereak eta bere gurasoek irtenbide bat behar dutela, bai litxarkerien arazoari begira eta bai otorduetako menuari begira.

Zer da “arazoak elkarrekin konpontzea” edo “negoiazio kolaboratzailea”?

Arazo edo gatazka batek irauten duenean, nahiz eta mugak jarri edota seme-alaben partehartzea bilatu konpontzeko, baliteke hasieran iruditu zitzaiquina baino konplexuagoa izatea. Badira beste estrategia batzuk gatazka zailagoak konpontzeko, oso erabilgarriak izan daitezkeenak familiako harremanetan. “Arazoak elkarrekin konpontzea”z edo “negoiazio kolaboratzailea”z ari gara.

Metodo honek pausu simple batzuk jarraitzea eskatzen du, gurasoek ikas ditzakegunak. Bere helburua zera da: haurra arazoaren konponketan inplikatzeko, bera izateraino (gatazkako beste aldearekin batera, ama, arreba, ahizpa, ...) gatazka konponduko duen akordioa eraikiko duten erabakiak hartuko dituen. Baina, are garrantzitsuagoa da gure jarrera.

Zer behar da?

- * Borondatea behar dugu laguntzeko, haurrei autonomia handiagoa emateko, irtenbideak partekatzeko.

- * Ezagutzen ditugun komunikazio eraginkorreko trebetasun guztiak erabili behar ditugu.
- * Jarrera lasai eta erlaxatuan egon behar dugu.
- * Prozesu bat ezagutu behar dugu, jarraitu beharreko mapa bat, negoziatzeko garaian gidatuko gaituena.

8 Pausu arazoak elkarrekin konpontzeko

1. Arazoa aztertu eta bilera aurrez antolatuko dugu.

Arazoa aurrez aztertzea oso komenigarria da negoziazioan arrakasta izateko. Azterketa on bat paperean egiten da.

Hona hemen arazoaren analisisa egitera bideratu gaitzaketen galdera batzuk:

- * Zer da zehazki gatazka honetatik kezkatzen nauena?
- * Nola eragiten dit horrek? Zergatik da garrantzitsua niretzat?
- * Zein dira haurren interesak?
- * Zein suposaketa edo aurreiritzi ditut arazoaz?
- * Zein irtenbide bideragarri bururutzen zaizkit bi aldeentzat?

2. Gure seme edo alabarekin toki egokian eta aurrez biok adostutako momentuan elkartuko gara.

Aukeratutako tokia erosoan izan behar da, solasaldiaren intimitaterako aukera emango duena eta etenik gabea. Momentu egokia da nahikoa denbora ematen diguna beste zeregin batzuek gu estutu gabe, aurrez bion artean adostutako momentua da.

3. Bilerari ekin eta doinu positiboa jarriko dugu.

"Beno, beraz, hitz egin eta elkarrekin konponduko dugu hau, ezta maitea?"

Gure asmo positiboak azpimarratu egingo ditugu (*"arazo hau zurekin konpondu nahi dut"*, *"zure ikuspuntua entzun nahi dut"*, *"niretzat garrantzitsua da etxean elkarrekin ongi moldatzea"*) edota haurraren asmo positiboak azpimarratuz (*"badakit zuk ere konpondu nahi duzula"*).

4. Oinarrizko arau batzuk adostuko ditugu.

"Arau batzuk jarriko ditugu, biok bete behar ditugunak elkarrizketa honetan zehar, zer iruditzen zaizu?" Arauak hauek dira:"

1) Ez eten, 2) ez iraindu, ezta errespetua galdu eta 3) arazoa konpontzeko ahalegina egin.

"Ados zaude?, beste arauen bat behar dugu?"

5. Arazoa hobeto ulertuko dugu.

Haurrak, lehendabizi, istorioaren bere

bertsioa kontatuko du (gertaerak eta sentimenduak) aktiboki entzuten diogun bitartean. Bere ikuspuntua ulertzen saiatuko gara kontatzen ari dena epaitu gabe, aurka egin gabe, eta bere interesez hitz egin dezan saiatuko gara eta ez bere jarreraz.

"Azaldu arazoa zein den zure ustez", "zergatik pentsatzen duzu hori?"," nola sentitu zara?", "zergatik da garrantzitsua zuretzat ...?", "molestatzen edo kezkatzen zaituen beste zerbait?"

Gero gure txanda da arazoa kontatzeko, gure sentimenduak eta interesak adierazteko, komunikazio-oztopoak saihestuz eta lehen pertsonako mezuak erabiliz.

6. Era guztietako irtenbideetan pentsatuko dugu.

Papera eta arkata hartuta, bioi bururatzen zaigun edozein konponbide apuntatuko dugu. Fase honetan ideia guztiek balio dute, nahiz eta zentzugabeak izan. Zenbat eta luzeagoa izan zerranda, orduan eta aukera gehiago izango dugu irtenbide ona aurkitzeko. Haurrari esplikatu diezaiokegu hasi aurretik nola egiten den ideien zaparrada.

"Bururatzen zaigun edozein irtenbidetan pentsatuko dugu eta orri honetan idatziko dugu, ea gai garen zerranda luzea egiteko. Oraingoz bururatutako guztia idatziko dugu eta gero pentsatuko dugu irtenbide onak diren edo ez".

"Zein izan daiteke beste irtenbide on bat biontzat?", "zer egin dezakezu zuk arazoa konpontzeko?"

7. Ebaluatu eta irtenbide bideragarriak erabakiko ditugu.

Apuntatuta ditugun irtenbideen artean zeintzuk diren bideragarriak eta zeintzuk ez eta zergatik komentatuko dugu. Elkarrekin erabakiko dugu zein aukeratuko ditugun etorkizunean betetzeko.

8. Akordioa idatzi egingo dugu.

Beste orri batean, bikoizturik, adostutako irtenbideak idatziko ditugu, biok sinatu eta kopiak banatu egingo ditugu. Hurbileko data bat aukeratuko dugu, hartutako konpromisoen jarraipena egingo dugun bilera baterako. Haurra zoriondu eta jarrera kolaboratzaile hau indartu egingo dugu.

Hau egin dezakezu:

- * Irakatsi pausu hauek zure seme-alabei arazoak elkarrekin konpontzeko, erraz ikasten dituzte.
- * Idatzi zure seme-alabekin kartel batean prozesua eta jarri gogoraziko dizuen etxeko leku batean..
- * Animatu haurrak prozesu hau erabiltzera euren artean gatazkak dituztenean.
- * Gatazka negoziagarri baten aurrean aurkitzen zaren hurrengo aldian, jarraitu pausu hauek eta komentatu ondoren emaitzak zure familiako beste heldu batzuekin.

Bitartekotza



Nerea kokoteraino dago Alex beti berearekin ateratzen delako zaharrena izateagatik. Beti eztabaidan ari dira telebista dela eta. Nereak abeslari eta modeloen programak ikustea du gogoko eta Alexek marrazki bizidunak ikusi nahi ditu. Oraingo honetan ere eztabaidan ari dira eta Nereak dio bera lehendabizi iritsi denez, nahi duena ikus dezakeela. Alex katez aldatzen saiatu da eta Nereak ez dio utzi aurrean jarrita. Alexek sutan iraindu egin du “belarri handia” eta “zerria” deituz. Horrek Nerea bere onetik atera du...Beste gerra txiki bat hasi da etxean. Gurasoak nazka-nazka eginda daude hain maiz izaten diren egoera hauekin. Nola lagunduko diete Joanek eta Lourdesek anai-arrebei gatazka hau konpontzen?

Zer da bitartekotza?

Bitartekotza prozesu bat da. Prozesu honen helburua zera da: inplikatura dauden pertsonen interesak eta beharrak errespetatuz gatazkak konpontzea. Azken batean, lagundutako negoziazioa da, hau da, hirugarren pertsona batek hartzen du parte inpartzialki eta inplikatura dauden pertsonen komunikatzen laguntzen die, elkar hobeto ulertzen eta arazoa ulertzen eta elkarrekin lan egiten, bientzat onargarria izango den akordioa lortu arte.

Zer behar da?

Bitartekotzak funtzionatzeko beharrezkoa da partehartzea boluntarioa izatea, gatazkan dauden pertsonen egiazaleak izango direla eta arazoa konpontzen ahaleginduko direla hitz ematea; bitartekoa neutrala izatea eta inplikatuak erabakiak hartzen uztea.

Oso garrantzitsua da bitartekoak iritzirik ez ematea: nola konpondu beharko litzatekeen gatazka, nork duen arazoi edo nork errua. Errudunak aurkitzea ez da helburua, etorkizunerako irtenbideak bilatzea baizik.

Gainera, “mapa” bat behar da, pausu txiki batzuk, ikasi eta gure seme-alabek gatazkaren bat duten hurrengo aldian praktikatu ditzakegunak. Pazientzia handia eta gogo bizia dira funtsezko azken osagaiak familiako gatazkak direnean.



Familia-bitartekotzarako pausuak

Gatazka duten bi haurren artean bitartekotza simple bat egiteko, amak edo aitak pausu hauek jarrai ditzake:

1. Sarrera egingo dugu

1.1. Helburua azpimarratuz hasiko dugu bitartekotza

“Beno, beraz, erabaki dugu hizketan arituko garela pixka batean, zuek arazoa elkarrekin konpontzeko eta biontzat ona den irtenbidea topatzeko...”

Bakoitzarengana zuzenduko gara adostasun bila

ALDE BATI	BESTE ALDEARI
“Ezta, Nerea?”	“¿Alex?”

1.2. Doinu positiboa jarriko dugu.

* Asmo positiboa erakutsiz.

“Zuei laguntzeko nago ni heme neta badakit biok arazo hau konpondu nahi duzuela”.

* Alde bakoitza indibidualki onartuz eta balioztatuz.

“Alex, zuk gauzak pentsatzen eta hizketan jartzen zarenean oso ideia onak izaten dituzu”, “eta zuk ere bai, Nerea, arrazoitsua zara eta gauza asko handiagoa bazina bezala egiten dituzu”.

* Bi aldeek komunean dituzten interesak azpimarratuz.

“Biok irtenbidea topatu nahi duzue”, “biok jolastu nahi duzue eta telebista lasai ikusi besteak molestatu gabe, ezta?”

2. Oinarrizko arau batzuk jarriko ditugu.

“Kontu hau konpondu ahal izateko, denok bete behar ditugun 4 arau daude:

LEHEN ALDEARI	BIGARREN ALDEARI
<i>“Ados al zaude ez iraindu eta ez minik egitearekin?”</i>	<i>“Eta zu?”</i>

Galdera berbera egingo diegu bi aldeei beste 3 arau hauekin: ez eten, konpontzen ahalegindu eta ahalik eta egiazaleenak izan.

3. Arazoa kontaktzen eta hobeto ulertzen lagunduko diegu.

Haurretako bat aukeratuko dugu lehendabizi hitz egiteko:

LEHEN ALDEARI	BIGARREN ALDEARI
<i>“Alex, azaldu ondo zer gertatu den, mesedez”.</i>	<i>“Nerea, kontatu zer gertatu den, mesedez”</i>
Parafraseatu eta islatu.	Parafraseatu eta islatu.
<i>“Nola sentitu zinen gertatutakoarekin? Zergatik?”</i>	<i>“Nola sentitu zinen gertatutakoarekin? Zergatik?”</i>
Parafraseatu eta islatu.	Parafraseatu eta islatu.

4. Beharrak argituko ditugu.

LEHEN ALDEARI	BIGARREN ALDEARI
<i>"Zer behar duzu zuk arazo hau konpontzeko?"</i>	<i>"Zer behar duzu zuk arazo hau konpontzeko?"</i>
Parafraseatu eta islatu.	Parafraseatu eta islatu.

5. Irtenbideak bilatuko ditugu

5.1. Irtenbide posibleak identifikatuko ditugu

LEHEN ALDEARI	BIGARREN ALDEARI
<i>"Zer egin dezakezu zuk orain arazo hau konpontzeko?"</i>	<i>"Zer egin dezakezu zuk orain arazo hau konpontzeko?"</i>
Parafraseatu eta islatu.	Parafraseatu eta islatu.
<i>"Zu ados zaude zure nebak dionarekin?"</i>	<i>"Zu ados zaude zure nebak dionarekin?"</i>

5.2 Akordioa egiaztatu egingo dugu

BI HAURREI:
<i>"Uste duzue, beraz, adostu dugunarekin konponduta dagoela arazoa?"</i>
(Hala bada, prozesua bukatu egingo dugu. Hala ez bada, 4. puntura itzuliko gara).

5.3. Akordioa idatzi eta sinatu (aukeran).

6. Bitartekotza itxi egingo dugu.

BI ALDEEI
6.1. <i>"Arazo hau berriro sortuz gero, zer egingo zenuke modu desberdinean hobeto konpontzeko?"</i>
6.2. <i>"Oso ahalegin handia egin duzue eta oso harro nago zuetaz. Eskerrik asko bioi, oso ongi egin duzue".</i>

Hau egin dezakezu:

- * Komentatu zure familiarekin bitartekotza-ren kontzeptua eta bere erabilgarritasuna familiako gatazketan.
- * Pentsatu zure familian ohiko den bitartekotza egiteko moduko gatazka batean.
- * Aldatu zure rola egoera hauetan eta hartu bitartekari papera gatazka hori berriro agertzean.

Familia- bilera

Normalean gure familia protagonista elkartzen denean, jardueraren bat egiten aritzen da, bai bazkaltzen edo afaltzen, telebista ikusten, irtenaldi batean edo merkataritza gunen batean. Ez da askotan gertatzen denak hitz egiteko edo erabakiak elkarrekin hartzeko helburuarekin elkartzea.

Zer da familia-bilera?

Bilera organo bat da eta honen bidez familiak etengabe ikasten du taldean era demokratiko batean nola bizi. Elkartzeko momentua da, planifikatua eta antolatua. Bere helburua kide bakoitza familiako bizitzarekin zerikusia duten alderdiez arduratzea da. Erraztu egiten du pertsona guztiek hainbat alorretan parte hartu ahal izatea: gai garrantzitsuen plangintzan, arauak ezartzen, gatazkak konpontzen, etab. Familia-bilera elkarbizitza demokratikoko ariketa bat da.

Familia-bileran tratatu daitezkeen gai batzuk hauek dira:

- * 1. Aisialdia eta gustuko beste jarduera batzuen plangintza (irtenaldia asteburuan, oporrak, ibilaldiak, bidaiak).
- * 2. Eguneroko errutina, etxeko lanak eta beste ardura batzuk berrikusi.
- * 3. Arauen akordioa eta bete ezean izango diren ondorioen akordioa.
- * 4. Gatazken konponketa familian.

- * 5. Familian molestatzen gaituzten gainerako kideen alderdi batzuk, helduen portaerak eta seme-alabenak barne.

Zer behar da?

Familia-bilera planifikatuak antolatzeko eta egiteko konpromisoa hartu aurretik, gurasook garbi izan behar ditugu hainbat puntu:

- * Ea gertu eta prestatuta gauden gure seme-alabei eta bikoteari entzuteko eta nola sentitzen gaituzten jakiteko, hau da, guregandik zer gustatzen zaien eta zer ez.
- * Ea gertu gauden gure seme-alaben erabakiak errespetatzeko (aurrez familia-bileran eztabaidatuta), ez tartean sartzeko eta bete daitezen espero izateko.
- * Ea gertu gauden gure familian seme-alabekin dugun boterea partekatzeko..



Nola antolatzen da eta nola funtzionatzen du familia-bilerak?

Eguna eta ordua: aurrez zehaztutako momentu bat jartzen da, familiako pertsona guztiak bertan egon daitezkeena. Komenigarria da bazkariarekin, afariarekin edo beste edozein jarduerarekin bat ez etortzea.

Konpromisoa: familia-bilera programatutako egun eta orduan egitea “sakratua” da, honela erakutsiko dugu gure konpromisoa familiako gai garrantzitsuekiko. Gainera, bilera ez du telefonoak, bisitaren batek, ... eten behar.

Espazioa: pertsona guztiak borobilean esertzeko moduko lekuak erraztu egiten du komunikazioa. Horretaz gain, gurasoak seme-alaben maila berean egotea garrantzitsua da (adibidez lurreen alfonbra gainean).

Gai-agenda: guztion artean egingo da, orria denon eskura dagoela, bakoitzak astean zehar interesatzen zaion edozein gai apunta dezakeelarik (txikienek gurasoen laguntzaz egin dezakete). Gai asko badira, lehenetsunak jarri behar dira eta gai batzuk hurrengo bilerarako utzi.

Bilera zuzendu: eguneroko pertsona desberdina aukeratuko da moderatzaile eta idazkari lanak egiteko. Txikienek ere bete dezakete funtzio hau, idazten ez badakite, heldu batek lagunduko die. Haurrek gogoz eta arduraz hartzen dute lidergo lan hau.

Hasiera: interesgarria da bilera jarduera dibertigarri batez hastea, esate baterako, bakoitzak esan dezala “ni animalia banintz, ... nintzateke, zeren eta ...”.

Iraupena: haurrak txikiak direnean, 2-6 urte artekoak, bilerak 30 minutu iraun dezake. Hazi ahala denbora luzatu egingo da, baina luzeegia izan gabe, jarduera astuna gerta ez dadin.

Saihestu: familia-bilera ezin da epaitzeko bihurtu eta elkarri errua leporatzeko espazio. Honek ez du esan nahi bete gabeko ardurez eta horien ondorioez hitz egingo ez dugunik edota beste pertsonengandik molestatzeko gaituenaz hitz egingo ez dugunik. Baina garrantzitsua da beti gai atseginak eta erabaki komun errazak sartzea.

Amaiera: amaiera positibo eta hunkiorra emango diogu familia-bilerari, adibidez esanez: “bilera gustatzen zait ...-lako” edota “...ren gauza on bat gustatzen zaidana da ...” (familiako kide bakoitzarentzat). Itxiera positibo honek gainerako maitasuna eta onarpena jasotzeko balio du eta familiako parte garrantzitsu sentitzeko ere bai.

Hau egin dezakezu::

- * Komentatu zure familiako beste heldu batzuekin familia-bileraren ideia eta bere ezaugarriak.
- * Aztertu familia-bilera bat antolatzeko moduan zauden, berrikusi aurreko orrialdeko “Zer behar da?” atala.
- * Egin deialdia zure familiako lehen familia-bilerarako.

Gehiago jakiteko

Liburu eta manualak:

CORNELIUS, H. FAIRE, S. (1995).

Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente... y disfrutar con las soluciones.

Gaia Ed. Madril.

CRARY, E. (1998)

Crecer sin pelear, cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional.

RBA Libros Ed.

DUCAMP, J.L. (1986)

Los derechos humanos explicados a los niños.

Paidós Ibérica Ed. Bartzelona.

DUFOUR, M. (1998)

Cuentos para crecer y curar.

Sirio. Malaga.

FABER, A., MAZLISH, E. (2004). ***Cómo***

hablar para que sus hijos le escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen.

Medici Ed. Bartzelona.

GÓMEZ, J.J. (1992)

Educar para la paz. Materiales para una educación en la paz.

CCS. Ed. Madril.

GORDON, G. (2000).

Cómo enseñar autodisciplina a sus hijos en el hogar y la escuela.

Diana Ed.

HARRIS, P.L. (1992).

Los niños y las emociones.

Alianza Ed. Madril.

NICHOLS, M.P. (1998).

El arte perdido de escuchar. Aprender a comprendernos y a mejorar nuestras relaciones.

Urano Ed. Bartzelona.

ROJAS, L. (1995).

Las semillas de la violencia.

Espasa Calpe Ed. Madril.

ROSEMBERG, M. (2000).

Comunicación no violenta.

Urano Ed. Bartzelona.

RUBIN, J., RUBIN C. (1990).

Cuando las familias se pelean: cómo resolver los conflictos con los seres más queridos.

Paidós Ed. Bartzelona.

SHAPIRO, L.E. (1997).

La inteligencia emocional en los niños.

Grupo Z Ed. Bartzelona.

SMITH, M.J. (2003).

SI, puedo decir NO. Enseñe a sus hijos a ser asertivos.

Grijalbo Ed. Bartzelona.

VARIOS AUTORES E ILUSTRADORES.

Colección de cuentos ***¿Y qué?***

Editores Asociados.

Interneten:



<http://www.cuentosparaconversar.net/index.htm>



<http://www.escolapau.org/castellano/programas/dinamicas.htm>



<http://www.pbs.org/parents/talkingwithkids/spanish/about.html>



<http://www.edualter.org>



http://www.hiru.com/eskola_laguntza



<http://www.solohijos.com>



<http://www.educacionenvalores.org>



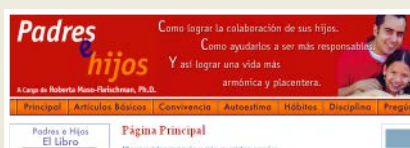
<http://www.inteligencia-emocional.org>



<http://www.wapoa.net>



<http://www.fuhem.es/CIP/EDUCA>



<http://www.padresehijos.org>



<http://www.geuz.es>



Esta guía se terminó de imprimir en los talleres de Gráficas Rigel en marzo de 2008.

© 2008 Ayuntamiento de la anteiglesia de Leioa – Leioa elizateko Udala.