

Ikastaroa: Gatazken kudeaketa eta prebentzioa Eskola Kirolean

2. moduloa: Komunikazio ez bortitzaren oinarriak

Tutorea: Olatz Manuel Ecenarro

Babeslea

2. MODULUA: Komunikazio ez bortitzaren oinarriak

Ardatza: Konexioaren bila

- Ulertu eta ulertua izan: Entzute aktiboaren indarra eta emozioaren identifikazioa
- Komunikazio ez bortitzaren oinarriak: Gaztearen hitzen atzean dagoen beharra identifikatzea
- Gatazken kudeaketa bideratzeko tresnak
- Konponbide kolaboratiboak: Konponbideak hezitzaileak inposatu beharrean, gazteekin batera sortzea.

JUSTIFIKAZIOA

Modulu honen helburu nagusia Komunikazio ez bortitzaren (KEB) oinarriak lantzea da, konexioa ardatz hartuta. Haren bidez, gazteen arteko gatazkek modu eraikitzailean kudeatu eta harremanen kalitatea hobetu nahi da.

Horretarako, entzute aktiboa komunikazio eraginkorraren zutabe nagusi gisa aurkezten da. Entzuleak hizlariaren mezua (hitzezkoa zein hitzik gabekoa) ulertu duela erakusteko prozesu kontzientea baita.

KEB, gizakien arteko elkar ulermena eta enpatia sustatzeko sortu zen, funtsean, trukatzeko diren hitzetan baino, prozesuan jartzen den kontzientzian oinarritzen da. Bere lau osagaiak (Behaketa, Sentimenduak, Beharrak, Eskaerak) zintzotasunez adierazten eta enpatiaz entzuten laguntzen dute. Izan ere, sentimendu desatseginak ase gabe dauden beharren adierazle diren heinean, KEBren azken asmoa konexioa lortzea da, nire beharrak eta bestearenak axola zaizkigulako.

Azkenik, moduluan konponbide kolaboratiboak eta norberaren erantzukizuna landuko dira. Ikasleen bitartekaritzaren azken helburua gazteek beraiek sortutako eta bi alderdien beharrak asetuko dituen "irabazi-irabazi" irtenbide bat lortzea baita.

2.1 Ulertu eta ulertua izan: Entzute aktiboa eta emozioaren identifikazioa

2.1.1 Entzute aktiboa

Entzute aktiboa Carls Roger psikologo eta humanistak ekarritako kontzeptu bat da. Bereziki, pertsonan zentratutako ikuspegia deskribatu zuen Rogersek, bertan enpatia eta entzute aktiboaren beharra definitu zituelarik. Entzute aktiboa komunikazio eraginkorraren zutabe nagusia da, eta gatazken ebazpenean ezinbestekoa del alderdia da. Entzute simple eta pasibotik haratago doa, hizlariak transmititzen duen mezua (hitzezkoa zein ez hitzezkoa) ulertu dela erakusteko prozesu kontzientea eta borondatezkoa baita. Rogers-ek (1961) defendatzen zuen terapian edo elkarrizketan, entzuleak hiru baldintza nagusi bete behar dituela: onarpen baldintzarik gabea, zintzotasuna eta ulermen enpatikoa. Horrela, hizlaria (edo gatazkan dagoen alderdiak) ulertua eta baloratua sentitzen da, eta horrek konfiantza giroa sortzen du. Hori horrela, enpatia eta entzute aktiboa neurri batean lotuta daudela esan daiteke, nahiz eta kasu batzuetan aurkitu ditzakegun entzute aktiboaren definizioak non enpatia kontzeptua azaltzen ez den.

Entzute Aktiboa komunikazio gaitasun goren bat dela esan genezake, hitzezko eta hitzik gabeko alderdiak barnebiltzen dituen. Kontzeptuaren oinarri teorikoa Carl Rogers psikologo humanistak ezarri zuen hasiera batean (Rogers, 1961).

Kontzeptua hezkuntza eremura zabaltzen lehena Thomas Gordon izan zen. 1960ko hamarkadan, Gordonek irakasleak gizarte interakzioko gaitasunetan trebatzeko eredu bat garatu zuen, bere lana psikologia humanistan oinarrituz. Gordonek (2003) entzute aktiboa komunikazio teknika gisa definitu zuen, non helburua den besteei beren arazoak beraien kabuz ebazten laguntzea, aholkuak eman beharrean. Gordonen arabera, "gutako bakoitzaren barnean autonomiarako eta auto erantzukizunerako sena sendoa dago" (Gordon, 2003, 107-108. orr.), eta horrek inplizituki agentzia gaitasunak azpimarratzen du. Gordonen (2003) ereduan, ezinbestekoa zen entzuteko gaitasuna, non ikaslea onartzea eta errespetua presente egon behar diren. Gordonek iradoki zuen irakasleak egindako entzute aktiboa tresna bat dela ikasleen autonomia, erantzukizuna, autodeterminazioa, autokontrola eta autoebaluazioa garatzeko (Gordon, 2003, 9. or.). Irakasleek, haren ustez, trebetasun horiek elikatu eta sustatu behar dituzte, ez baitira automatikoki garatzen. Horrela, entzute aktiboak hezkuntza esparruan balio pedagogiko sakona hartzen du, pertsonaren ahalduntzea bilatzen baitu.

Entzute aktiboaren osagaiak kontutan hartuta, Stewart eta Logan-ek (1999), entzute aktiboa bi osagai nagusitan banatzen dute:

- Hitzik gabeko entzutea: Gorputz jarrera eta egoteko moduaren bitartez adierazten da entzutea. Hori horrela, gorputz jarrera irekia eta lasaia ezinbestekoak izango dira. Bestalde, begien kontaktua mantentzea eta keinuen bidez hor zaudela adieraztea ere ezinbestekoak izango dira. Guzti honek hizlariari arreta osoa eskaintzen ari zarela adierazten dio.
- Hitzien bidezko entzuta: Entzuleak hitzen bitartez adierazten du entzute aktiboa. Hori horrela, nagusiki teknika hauek agertzen dira:
 - Parafraseoa: Esandakoa norberaren hitzetan errepikatzea.
 - Laburpena: Elkarrizketa zati luze baten funtsa biltzea.
 - Argitzea: Galdera irekien bidez, elkarrizketan sakontzen laguntzea (esaterako, "Zer gehiago?" edo "Nola sentiarazi zintuen horrek?")

2.1.2 Enpatia eta emozioen identifikazioa

Entzute aktiboak eraginkorra izan dadin, dimentsio enpatikoa behar du, hau da, hizlariak adierazitako emozioak eta sentimenduak aitortu eta balidatzea. Enpatia beste pertsonaren ikuspuntuan jartzeko ahalmena da, haren esperientziak eta emozioak, haiek bezala, sentitu gabe ulertzea (Goleman, 1995). Gatazken kudeaketan, enpatiak bi funtzio nagusi ditu:

- Ulermena: Bestearen jarreraren atzean dauden interesak eta beharrak aurkitzea. Emozioak dira, askotan, asetu gabeko behar horien adierazlea.
- Konexioa: Giza konexioa sortzea, mesfidantza alboratu eta elkarrizketa giro lasaia sortzeko

Gatazkaren testuinguruan, entzute aktiboa erabiltzea komunikazio proaktiboaren adierazgarri da. Komunikazio proaktiboak norberaren erantzunen erantzukizuna hartzen du, kanpoko estimuluei erreakzionatu beharrean (Covey, 1989).

Komunikazio Mota	Ezaugarria Gatazkan	Entzutearen Rola
Erreaktiboa	Defentsibitatea, errua bilatzea, "Zu-mezuak".	Entzute pasiboa edo selektiboa, erantzuteko prestatua.
Proaktiboa	Erantzukizuna hartzea, irtenbidera bideratzea, "Ni-mezuak".	Entzute Aktibo eta Enpatikoa (ulertzeko ahalegina, emozioak balidatuz).

Proaktibotasunak gatazkan dagoen pertsonari aukera ematen dio arazoa zirkulu erreaktibotik atera eta ebazpen bidean jartzeko.

2.2 Komunikazio ez bortitzaren oinarriak: Gaztearen hitzen atzean dagoen beharra identifikatzea

Komunikazio ez bortitza (KEB), harremanetan kalitatzeko konexioa sortzeko eta gizakien arteko ulermena eta enpatia sustatzeko sortu zuen Marshall Rosenberg psikologoak. Komunikazio eredu hau gatazkan kudeaketarako metodo gisa erabilgarria da, eta harreman pertsonalak (norberarekin barne) eta profesionalak elikatzeko ere ezinbesteko tresna da. Harreman mota guztiak zaintzen ditu eta eremu ezberdinetan gatazkan konpontzeko argitasuna ematen duen eredu da (Mendizabal, 2019).

KEB metodoaren arabera, bortizkeria ez da soilik irainetan, erasoetan edo eraso fisikoetan agertzen den indarkeria (Mendizabal, 2019). Bortizkeria litzateke bestea mintzeko, urruntzeko edo defentsan jartzeko egiten edo esaten den guztia.

Mendizabal (2019, 21 or.) en arabera, KEB ondorengo ideian oinarritzen da: “ gizaki guztioak dugu ulerkorrak izateko gaitasuna, eta indarkeria edo beste batzuei min ematen dien portaerak erabiltzen ditugu, gure beharrak asetzeko modu eraginkorragorik aurkitzen ez ditugunean “.

KEBren funtsa ez dago trukutzen diren hitzetan, jartzen den kontzientzian baizik. Horregatik, asmoa esanguratsua izango da erabili daitezkeen hitz zehatzak baino. Egoera batean murgilduta dagoenak hiru jarrera har ditzake (Mendizabal, 2019):

- **Arrazoa bilatzea:** Inposatuz, mehatxatuz, zigortuz, aholkuak emanaz edo errudun sentiaraziz gauzak nahi den bezala egotea lortu nahi izatea.
- **Ezer ez egitea (Pasibotasuna):** Desgaitzeko modua izan daiteke (ezikusiarrena egin edo ondoeza ukatu), baina gatazka ez da desagertzen eta konplexuago bihurtzeko daiteke.
- **Konexioa eta lankidetzaren bilatzea (Proaktibitate):** Asmoa norberaren esperientzia eta bestearen egoera bat egitea da, bion beharrak ulertzeko eta modu orekatuan lantzeko, denontzako onuragarria den irtenbidea aurkitzeko.

KEB prozesua lau osagai nagusitan egituratzen da, zintzotasunez adierazteko (norberaz hitz eginez) eta enpatiaz entzuteko (besteari hitzetatik haratago) funtsezkoak direnak:

Osagaia	Helburua eta Funtzioa
Behaketa	<p>Gertaera edo ekintza konkretuen deskribapena egitea, epairik gabe.</p> <p>Zer da gertatu dena? Datu objetiboak behar dira, inolako epaiketa, interpretazio edo baloraziorik gabe.</p>
Sentimenduak	<p>Egoeraren aurrean pizten diren emozioak ezagutzea eta izendatzea.</p> <p>Nola sentitzen zara? Zeintzuk dira zure sentimentuak?</p>
Beharrak	<p>Sentimendu horiek sorrarazten dituzten balore, irrika edo premia unibertsalak identifikatzea.</p> <p>Zer behar duzu egoera horretan?</p>
Eskaera	<p>Beharrak asetzen lagunduko duten ekintza konkretuak (norberari, besteari edo hirugarren bati) eskatzea</p> <p>Zer eskatu nahi diozu zure buruari, edo parekoari, zure beharrak zainduta egon daitezen?</p>

2.3 Gatazken kudeaketa bideratzeko tresnak

Ikasleen arteko gatazkek ematen direnean, garrantzitsua da gatazka bideratu ahal izateko espazioak eskaintzea, beraien artean lasai hitz egin eta bideratu ahal izateko. Espazio horretan material eta baliabide ezberdinak egon daitezke, gatazkaren kudeaketa erraztuko dutenak (Rodriguez-Negro, 2023). Hala ere, garrantzitsua da baliabide eta materialen erabileran trebatzea eta pixkanaka ikasten joatea. Gatazkek bideratzeko espazio honek ikasleen autonomia garatzen lagunduko du. Txoko

horretan tresna ezberdinak ere erabili gentitzake, baina ez da komeni tresna bat baino gehiago aldi berean erabiltzea (Rodriguez-Negro, 2023).

Ondorengoak izan daitezke erabili ditzakegun tresnak (Rodriguez-Negro, 2023):

- **Ikasleen arteko bitartekaritza**

Ikasleek beraien artean gatazka ezin dutenean bideratu, ikasle bitartekari rola aktibatu daiteke. Kasu honetan, ikasleak beraien izango dira babesleku eta gatazka bideratzeko bidelagun. Rola bere horretan aurrera eramateko, garrantzitsua izango da ikasle bitartekariak entzute aktiboa praktikatzea, bi aldeak entzunak sentitu behar dira. Aldez aurretik, ikasle taldean azalduko da dinamika eta bitartekari rolaren funtzioak ondo azalduko dira. Bitartekaritza aurrera eramateko bolondresak eskatuko dira eta hauen artean hezitzaileak hautua egingo du, kontuan izanda elkarrizketarako gaitasuna, enpatia, sentsibilitatea eta taldeko onarpena. Interesgarria litzateke, talde bakoitzean bitartekari batzuk hautatzea eta guzti hauek bitartekaritzako formakuntza jasotzea.

Bitartekariak asterik aste eldatu egingo dira eta aste horretako bitartekariak bereizgarriren bat eraman dezake (zapi bat, txapa bat, peto bat...). Oro har, bitartekariaren rola begi onez ikusita dago taldean, bere betebeharra laguntza eskaintzea baita.

- **Adostasunaren aulkiak**

Modu autonomoan gatazka bideratzeko estrategia da adostasunaren aulkia, bi aldeen arteko akordioa bilatzen da. Horretarako, aproposa den txoko bat eskainiko diegu ikasleei, bertan bi aulki, belarri bat eta aho bat egongo dira. Ahoa duen ikasleak hitz egiteko aukera izango du eta belarria duenak entzun egin beharko du, ezer esan gabe. Ondoren, lekuz aldatuko dira eta belarria zuenak ahoa hartuko du, horrela hitzegiteko eta entzuteko txandak aldatuko dira. Gatazka bideratzen laguntzeko, txantilo bat utzi diezaiekegu ikasleei, akordiora iristen direnean bete eta sinatzea eskatuko zaie.

- **Telegramaren idazketa**

Helburu nagusia da komunikazio mezuak zehaztea, laburtzea eta emozioetatik bereizten ikastea. Gatazken kudeaketan, haserrea jaitsi eta informazio objektibora gerturatzeko oso erabilgarria da. Antzinan, telegramak bidaltzen zirenean, hitz bakoitzak kostu bat zuen. Horregatik, mezuak ahalik eta laburrenak eta zehatzenak izan behar ziren. Dinamika honek printzipio hori baliatzen du, adierazpen labur eta zehatzen bidez gertaera deskribatzea. Jarudera hau burutzean, hortaz, oso garrantzitsua izango da azalpen zehatza ematea eta gertakaria edo beharra soilik aipatzea, epaketak, kritikak edo emozio bizien adierazpenak saihestuz. Estrategia honen bitartez ondorengoa lortzen da:

- Zehatztasuna eta Laburpena: Gatazkaren muinera joatea
- Behaketa objektiboan zentratzea: Behaketa objektiboa (KEBko lehen urratsa) lantzea ahalbidetzen du.
- Mezu Proaktiboak: Erreakzioen ordeztu, esaldi labur eta esanguratsuak eraikitzen laguntzen du.

- **Pakearen erruleta**

Bereziki, konponbideak bilatzeko eta beharrak asetzeko faseetan erabiltzen da. Bakearen Erruleta (edo gorpila) aurretik definitutako ekintza edo irtenbide positiboek bilduma bat da, ikasleek gatazka sortzen denean beren kabuz aukeratu ditzaketenak. Bitartekariak konponbidea inposatu beharrean, erreminta hau eskaintzen du autonomia eta erantzukizuna sustatzeko.

1. Prestaketa: Ikasleekin batera bakearen gorpil bat diseinatu. Bertan, gatazka ohikoei aurre egiteko konponbide kolaboratiboak idatzi behar dira.
 - o *Adibideak:* "Barkamena eskatu" | "Alde egin eta lasaitu" | "Behar bat identifikatu" | "Tregua eskatu" | "Bitartekari bat eskatu" | "Txanda aldatu"
2. Aplikazioa: Gatazka gertatzen denean, bitartekariak gorpila erakutsi eta gatazkan dauden alderdiek hortik konponbide bat elkarrekin aukeratu behar dute
3. Bidea: Konponbidea gazteek beraiek hautatzea eta aplikatzea da gakoa.

Konponbidea kanpotik inposatu beharrean, gazteek haiek beraiek hautatzen dute nola bideratu nahi duten, erantzukizuna eta agentzia bultzatuz. Konponbide positiboak eskuragarri jartzen dira, gatazka ebazteko modu ezberdinak eskaintzen dira, konponbide kolaboratiboak bihurtuz lehenetsitako erantzun gisa.

2.4 Konponbide Kolaboratiboak: Konponbideak hezitzaileak inposatu beharrean, gazteekin batera sortzea.

Ikasleen bitartekaritzaren azken helburua ez da gatazka kanpotik inposatutako irtenbide batekin amaitzea, baizik eta gazteek beraiek sortutako eta bi alderdien beharrak asetuko dituen konponbide bat lortzea. Horrek, harremanak hobetzeaz gain, gazteen autonomia eta erantzukizuna garatzen laguntzen du (Gordon, 2003). Konponbide kolaboratiboek garapenak hiru oinarri teoriko nagusi ditu.

2.4.1 Negoziazioa

Konponbide kolaboratiboak lortzeko lehen urratsa negoziatioaren helburua da: jarreretan zentratu beharrean, jarrera horien atzean dauden behar edo interesetan jarri behar da arreta.

- **Jarrerak eta interesak:** Interesetara iristeak finean, jarreraren atzean dagoen motibazio, nahi edo kezka sakonera iristea dakar. Jarrera edo jokabidean soilik erreparatzen badugu, egoera ez ulertzera eraman gaitzake (Fisher eta Ury, 2011).
- **Irabazi - irabazi bidea:** Bitartekariaren zeregina ez da irtenbidea ematea, baizik eta gazteek elkarren interesak argitzen eta ulertzen laguntzea, aukera sortzaileak bilatzeko. Konponbide kolaboratiboa (edo "irabazi/irabazi" irtenbidea) bi aldeen interesak modu egokian asetzen dituen izango da, inork amore eman beharrik gabe.
- **Irtenbide sortzaileak:** Jokabidearen atzean dauden behar edo interesak identifikatu ondoren, fase bat ireki behar da, non konponbide posible asko egon daitezkeen, bat bera ere epaitu gabe. Sortutako irtenbide hauek antzemandako beharretan oinarritu behar dira, eta ez aurrez ezarritako irizpideetan (Fisher eta Ury, 2011).

2.4.2 Behar unibertsalen asetzea

Marshall Rosenbergen Komunikazio ez bortitza (KEB) eredua ezinbestekoa da interesak zentratzeko, interesak funtsean behar unibertsalak baitira. Konponbide kolaboratiboen azken helburua da behar horiek asetzen direla bermatzea.

- **Emozioa beharren adierazle gisa:** Rosenbergen arabera, sentimenduak mezu adierazleak dira, gure beharrak asetuak diren ala ez ohartarazten digutenak (Mendizabal, 2019). Sentimendu desatseginak, beraz, ase gabe dauden beharren adierazle izan daitezke.
- **Konexioaren Garrantzia:** KEBren asmoa pertsonen arteko **konexioa** lortzea da, nire beharrak eta bestearenak axola zaizkidala, alegia. Konexio hori lortzea ezinbestekoa izango da, bion beharrak azaleratu eta zaintzen direlako, eta beraz, denok izango dugu irabazi edo aberastu izanaren sentsazioa.
- **Epaiak eta Beharrak:** Epaiak, etiketak eta exijentziak ere gure beharren batek atentzioa behar duen seinale dira. Gazteei irakatsi behar zaie beren eta bestearen epaien atzean dauden balio, irrika edo premia garrantzitsuak identifikatzen (Mendizabal, 2019)

2.4.3 Gazteen agentzia eta erantzukizuna

Konponbide kolaboratiboen ikuspegiak hezitzailearen ohiko papera aldatzen du. Hezitzaileak rol autoritario bat izatetik, erraztaile eta sustatzaile izatera pasatzen da.

- Thomas Gordonek (2003) defendatzen zuen, gutako bakoitzaren barnean independentziarako eta erantzukizunerako sena sendoa dagoela. Ikasleen bitartekaritza prozesuak sena hori elikatu eta sustatu behar du.
- **Hezitzailearen rola:** Gordonen arabera, entzute aktiboa ezinbestekoa da ikasleen hazkundera autonomiara, erantzukizun propiora, autodeterminaziora eta autokontrolera bideratzeko (Gordon, 2003). Konponbidea gazteek beraiek sortzen dutenean, inposatutako konponbide batek baino askoz gehiago garatzen da erantzukizuna eta konpromisoa.
- **Ahalduntzea:** Konponbide kolaboratiboek gazteekin batera sortutako konpromisoa dakar, horrek ikaslearen agentzia gaitasuna indartzen du, bere bizitzako egoerak kudeatzeko gai den subjektu gisa ikusten baitu bere burua.

Erreferentzia Bibliografikoak

Covey, S. R. (1989). *The 7 habits of highly effective people: Restoring the character ethic*. Simon and Schuster.

Fisher, R., & Ury, W. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in* (3. ed.). Penguin Books.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

Gordon, T. (2003). *Leader effectiveness training: L.E.T.* Penguin.

Mendizabal, N. (2019). Komunikazio ez bortitza. *Giza Baliabideak*.

Rodríguez Negro, J. (2023). *La gestión del aula en educación física: Herramientas y estrategias para el docente*. Argitalpen independentea.

Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Houghton Mifflin.

Rosenberg, M. B. (2018). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. Gran Aldea Editores.

Stewart, J., & Logan, L. (1999). *Listening: B. B. C.* Addison Wesley Longman.