

## KOMUNIKAZIOA ETA PERTSONEN ARTEKO HARREMANAK

### ELKARRIZKETAREN ANALISIA

#### Zeregina

Amaren eta tutorearen arteko elkarrizketa bat analizatu, tutoreak darabiltzan komunikazio-trebetasunak ebaluatzeko errazte-estrategien ikuspuntutik. Ondoren, beste elkarrizketa bat planteatu behar da.

Elkarrizketa.: Hemen erabiltzen diren komunikazio estrategiak identifikatu eta baloratu itzazu. Ondoren, erabili zitekeen beste elkarrizketa bat planteatu ezazu.

#### Elkarrizketa

Miren, Jonen ama, arduraturik dago, azken asteotan Jonek oso jarrera arraroa baitu. Ia ez du hitzik egiten eta telebista ikusteko edo zinera joateko baino ez du bere gelatik irteten, eta neben komentarioen eta adar jotzeen aurrean defentsarako jarrera hartu, eta erasoka erantzuten die. Sarritan negarrez amaitzen du bere gelan, eta amak ea zer gertatzen zaion galdetzen dionean, Jonen erantzun bakarra "utz nazazu bakean" da. Aspaldian asko kostatzen zaio goizetan jaikitzea, eta behin baino gehiagotan heldu da berandu institutura. Orain arte ikasketak oso ongi eraman dituen arren, suspentsoak ateratzen hasi da. Jonek ordua eskatu dio tutoreari berarekin hitz egiteko.

Ondoren gaiari ekiteko bi modu dituzu, tutorearen komunikazio ahalmenaren ikuspuntutik balora ditzazun.

Ama: Beno... (zertxobait urduri eta zalantzan), ez dakit nondik hasi. Azken asteotan ikusten ari naiz Jone jarrera arraro samarra erakusten ari dela. Bere munduan itxita bezala dago, badirudi ezerk eta inork ez duela interesik beretzat. Gainera, badakizu bere notek... txarrera egin dutela. Egia esan... beno, ... nago, ez dakit zer pentsatu.

Tutorea: Beno (paper batzuei begira), eskolako notek behera egin dute nabarmen. Bere ahalmena (beste paper batzuei begira) normala da, froga psikoteknikoen arabera. Baina, joan den hilean esan nizun bezala, asko kostatzen zaio ikastorduetan kontzentratzea. Ikus dezagun, zenbat denbora ematen du egunero etxean ikasten?

Ama: Ba, ordu bete edo horrela, baina batzuetan bere gelara joaten da eta... ez dakit ikastera edo...

Tutorea: telebista asko ikusten al du edo lanegunetan irteten al da?

Ama: Ez, suspentsoak ateratzen hasi zenetik ez diogu uzten.

Tutorea: Ongi, ongi... baina, bere gainean egoten al zarete eskolako lanak egin ditzan?

Ama: Ba, bai, baina azkenaldian, behin baino gehiagotan esaten badiot ere...

Tutorea: Esaten didazu, baita ere, oso jarrera arraroa duela. Kontuan izan behar duzu nerabezaroan dagoela, eta hori oso garai gatazkatsua dela, baina, ekaitzaren ondoren barea dator. Ziur nago bere gainean baldin bazaudete, lan gehiago egingo duela. Horrela gertatzen ez bada, ekainean arazoak izango ditu ikasturtea aurrera ateratzeko.

Ama: Bai, hori badakit... telebista ikustea, zinera joatea... debekatu egin diogu, baina, esaten dizudan bezala, badirudi ez duela entzuten esaten dioguna... ez dakit, oso kezkatuik nago.

Tutorea: Ez eman duena baino garrantzi gehiagorik. Lehen ere esan dizut nerabe guztiek horrelako epeak igarotzen dituztela.

Ama: Bai, baina, hitz egingo al zenuke berarekin?

Tutorea: Bai, noski, eta, ongi iruditzen baldin bazaizu, ni neu arduratuko naiz suspentsoa atera duen ikasgaietako irakasleei ariketa gehiago bidal diezaioten eskatzen, gehiago ikas dezan.

## KOMUNIKAZIORAKO OZTOPOAK

| <b>LAGUNTZEN DUTEN ELEMENTUAK</b>  | <b>OZTOPOAK</b>  |
|--|--|
| <p>Une eta leku egokia aukeratu</p> <p>Arazoari garrantzia kendu</p> <p>Entzuten ari garelako mezuak bidali hitzez</p> <p>Besteari bere ikuspuntua adierazten utzi</p> <p>Bestearen ikuspuntua ulertu dela ziurtatu (parafraseatu, inplizitu dena itzuli eta berresteko eskatu)</p> <p>Galdera irekiak</p> <p>Eskaera, galdatze eta kritiketan, pertsonaren jokaera aparte utzi, etiketa jarri gabe edo gaitzetsi gabe</p> <p>Kodea, informazioa eta edukia bestearen beharretara egokitu, haren asmoak edo arrazoiak epaitu gabe</p> <p>Norberaren ikuspuntua defendatu, besteari eraso egin gabe</p> <p>Bestearen zioekin enpatizatu</p> | <p>Une eta leku desegokia aukeratu</p> <p>Bestearen arazoa/edota kezka onartu</p> <p>Entzuten ez dugulako mezuak bidali kode ez-hitzezkoz</p> <p>Hitza eten, hiztunari amaitzen utzi gabe</p> <p>Interpretatu</p> <p>Galdera itxiak</p> <p>Etiketa jarri eta gaitzetsi</p> <p>Bestearen asmoak eta zioak epaitu</p> <p>Besteari bota errua, zuzenean edo zeharka</p> |