

## **AUTOESTIMUA ETA GAITASUN SOZIOPERTSONALAK**

Sarrera: autoestimua eta gaitasun soziopertsonalak	2
1.- Autoestimua	2
1.1.- Autoestimua garrantzia	2
1.2.- Autoestimua definizioa, osagaiak eta ezaugarriak	3
1.2.1.- Autoestimu profesionala	3
1.2.2.- Autoestimua osagaiak	4
1.2.2.- Autoestimua ezaugarriak	7
1.3.- Autoestimua baloratzeko dimentsioak	8
1.3.1.- Autoestimua baxua	8
1.3.2.- Autoestimua altua	10
1.3.3.- Autoestimu profesionala indartzea	11
2.- Pertsonen arteko harremanak testuinguru profesionalean	12
2.1.- Harreman pertsonalak eta profesionalak	12
2.2.- Aldaketa pertsonala baliatuta, pertsonen arteko harremanak erraztu eta hobetzea	13
2.2.1.- Oinarriak	13
2.2.2.- Harremana aztertzea	14
2.2.3.- Harremanaren analisiaren arabera aldaketak	16
3.- Harremanen dinamikaren eginkizun hezitzailea:	
orientaziorako jarraibideak	18
3.1.- Sostengu-harreman bat eskaintzea, eta segurtasuneko mugak bermatzen dituen "pertsona adierazgarria" izatea.	18
3.2.- Eredu izatea.	22
3.2.1.- Komunikazioa errazteko estrategiak	22
3.2.1.1.- Entzumen aktiboa	23
3.2.1.2.- Ni mezuak	25
3.2.1.3.- Autobaieztapen gaitasuna	26
3.3.- Positiboan zentratzea	30
Bibliografia	33

## **AUTOESTIMU PROFESIONALA ETA GAITASUN SOZIOPERTSONALAK**

### **Sarrera: gaitasun sozio-pertsonalak garapen profesionalean**

Hezkuntza-testuinguruetan, gaitasun profesionalak edukitzeak garapen pertsonala eskatzen du –nork bere burua ezagutzea, nork bere alderdi positiboak estimatzea, eta erabakiak hartzeko gai izatea, aldaketak erregulatuta– eta, horrez gain, pertsonen arteko harremanetarako gaitasuna behar da –komunikatzeko, autoafirmatzeko eta gatazkak norbere gustura eta besteenganako errespetuz konpontzeko–, bai eta gaitasun etikoa ere. Bestalde, hezitzaileek taldeak kudeatzeko gaitasun egokiak izan behar dituzte, eta taldeen barruko interakzio positiboak bultzatu.

Lehenik eta behin, autoestimua eta autonomia pertsonalak duten garrantzia azalduko dugu, ardatz nagusi gisa, eta ondoren lanean pertsonen artean gertatzen diren harremanen papera analizatuko dugu, harreman pertsonalekiko "desberdinak" direla gogoan hartuta. Azkenik, gai honetan hezkuntzaren papera aztertuko dugu, hots, harremanen dinamikan, besteengan gaitasun sozio-pertsonalak sustatzeko ematen duen aukera.

### **1.- Autoestimua**

#### **1.1.- Autoestimua garrantzia gaitasun sozio-pertsonaletan**

Autoestimua bitartekari-papera garrantzitsua betetzen du trebetasun sozio-pertsonalak erregulatzerakoan; esaterako, autonomia eta taldekide eta taldeekiko pertsona arteko harremana. Batetik, autoestimua autonomian eragiten du; hots, nola kudeatzen diren helburuak, hartutako erabakiak, emozioen erregulazioa, eta frustrazio-, mehatxu- eta estres-egoerekiko tolerantzia. Atazan aurrean dugun errendimendua, gure jarduteko modua, egoera ohikoei eta konplikatuenei aurre egiteko modua eta aukeratzen diren testuinguruak oso lotuta daude nork bere buruaz, pertsona zein profesional gisa, egiten duen balioespenarekin. Bestalde, norbera besteen aurrean nola aurkezten den, desberdin pentsatzen duenean nola autoafirmatzen den (Castanyer, 2007), zer nolako komunikazio edo pertsuasio modua aukeratzen diren, gatazkak eta desberdintasunak nola konpontzen diren, hori guztia nork

bere burua ikusi eta balioesteko moduaren arabera izan ohi da, neurri handi batean.

Pertsona eta profesional gisa geure burua ikusi eta balioesteko moduak, azken batean, baldintzatu egiten dute errendimendua eta atzetako eraginkortasuna, harremanetako gogobetetze-maila eta taldeetako integrazioa. Esate baterako, inork ez du zalantzan jartzen autoestimua atazak gauzatzerakoan duen eragina; ikerketa-lan askok agerian utzi dute autoestimu baxua “ezetz” esateko zailtasunarekin lotuta dagoela, edo norbere ikuspegiak defendatzeko edo kritikak modu asertiboan onartu ahal izateko zailtasunekin, bi adibide aipatzearen. Badakigu, halaber, autoestimua esperimentalki gutxitzen denean, besteekiko intolerantzia handitu egiten dela.

Nolanahi ere, ez dugu ahaztu behar autoestimua eta gaitasun sozio-pertsonalak ezin direla balioetatik bereizi; ez bakarrik balio pertsonaletatik, baizik eta gurekin harremana duten talde adierazgarrien balioetatik ere bai (Heughebaert y Maric, 2004; Mc Rae, 1998; Miceli, 2000)

## **1.2.- Autoestimua, definizioa, osagaiak eta ezaugarriak.**

### **1.2.1. Zer da autoestimu profesionala**

Autoestimu profesionalak nolabaiteko lotura du autoestimu pertsonalarekin eta gaitasun sozio-pertsonalekin. Iritzi horren aldeko asko daude, eta kontrakoak ere bai, baina eztabaida horretan sartu gabe, ez dugu autoestimu profesionalaren zehaztasuna ahaztu behar. Paradoxa bada ere, hezkuntzaren alorrean sentsibilitate eta interes handia egon da, eta dago, autoestimua inguruan; baina oso gutxi hitz egin eta ikertu da hezitzaileen autoestimu profesionalaz, nahiz eta haren garrantzia ukazina den, lehen begiradan. Zaila da imajinatzea hezitzaile bat bere lanekin gustura sentitzea, ez badu egiten duena apreziatzen, eta bere lana ez bada balioetsi eta errekonozitzen. Era berean, estimu profesionalik ez badago, ez dira ezagutu edo balioesten errespetuz komunikatzeko aukerak, edo gatazkak modu negoziatuan konpontzeko moduak, tarteko diren alderdi guztien interesak

aintzat hartuta; horixe gertatzen da nor bere buruarekin gustura eta asebeteta ez badago, egiten duen lana balioesten ez badu eta balioetsia sentitzen ez bada, edo egoerei aurre egiteko gai ikusten ez bada. Taldeekiko harremanak, autoritatea baliatzeko modua eta diziplina-gatazkei edo jazarpen-arazoei aurre egiteko modua oso lotuta daude autoestimua profesionalarekin.

Beraz, abiapuntutzat hartuko dugu “autoestimua profesionala”, hots, geure buruaz hezitzaile gisa dugun irudia, gure ahalmen eta mugekin, irudi horren autobalorazioa eta hezkuntza-eginkizunen garapenean dugun autokonfiantza funtsezkoak direla. Abiapuntu horretatik hasita, autoestimua zer den aztertuko dugu, zein osagarri eta dimentsio dituen.

“Autoestimua” oso termino orokorra da, eta zenbaitetan “autokontzeptu” terminoarekin ordezkatu ohi da. Bien arteko desberdintasuna nabarmendu nahi denean, aipatzen da autokontzeptua autoirudia dela, eta autoestimua aldiz, norberak bere buruaz egiten duen irudi horren balioespena. Hala ere, sinonimo gisa erabil daitezke, eta autokontzeptuaz edo autoestimua ari garenean, “norbere buruarekiko jarreraz” ari gara. Psikopedagogian autokontzeptuaz idatzi dena errepasatuta ikus dezakegunez, terminoak erabiltzeko halako nahasketa bat dago. Batzuek autokontzeptu edo autoestimua terminoa nahiago dute, eta beste batzuei sinonimotzat hartzen dituzte. Nahasketaren zati handi bat azalpen-marko ezberdinak egotetik eta ezagutze, afektibitate edo portatze alderdiei ematen zaien indar mailatik dator. Azken urteetan garatu den bide globalizatzailean autokontzeptua norberarekiko jarrera multzotzakoa da eta bide horrek, zati handi batean, arazoa konpontzen du. Autokontzeptuak jarreratzat hartuak, hiru dimentsio ditu, bera aztertu, aurretik zaindu eta hobetzea gure buruari planteatzen diogunean funtsezkoak direnak.

### **1.2.2.- Autoestimua osagaiak**

Autokontzeptuak edo autoestimua, *jarrera gisa ulertuta, hiru osagai ditu*: kognitiboa (nork bere buruarekiko duen irudia edo autodefinizioa), afektiboa (norberaren balioespena edo estimua) eta jokabidezkoa (jokatzeko eta testuinguruak aukeratzeko joera).

- Ezagutzezko dimentsioa edo osagaia. Pertsonak bere nortasunaz egiten duen irudia (ezaugarriei, koalitateri, gaitasunei, trebetasunei, mugei eta baloreei buruzko sineste multzoa eta haiei ematen zaien garrantzi, lehentasun edo nagusitasun maila), “autoezagupen”arekin identifika daiteke.
- Afektibitate dimentsioa edo osagaia. Norberaren nortasuna zehazten duten alderdiak positiboki edo negatiboki baloratzeari dagokiona, autoestimua mailarekin identifika daiteke.
- Motibazio-osagaia edo portatze dimentsioa. Autoirudia jarrerak eta jokaerak baldintzatzen dituzten balorazio positiboekin edo negatiboekin lotuta dago. Izan ere, gure aurretiko autokontzeptuarekin lotuago dauden egoerak eta jokaerak aukeratzeko joera dugu.

Autoestimua dimentsio kognitiboa da, edo autoezagutza, nork bere burua nola ikusten duen, nork bere buruaz zer nolako irudia sortzen duen; azken batean, “nor naiz” nola definitzen duen. Hots, nork bere buruari zer nolako ezaugarriak esleitzen dizkion, gaitasun eta ahalmenak, eta mugak. Autoestimua orekatuak autoirudi positiboa edukitzea eskatzen du, baina horrez gain, mugen irudi “doitua” ere eduki behar da, batez ere.

Nork bere burua ikusteko duen modutik –indargune eta mugak aintzat hartuta– abiatzen da alderdi afektiboa, autobalioespenarena. Norbere burua deskribatzeko modu batzuk autobalioespen argiekin etortzen dira; hala nola “traketsa naiz harremanetarako” edo “profesional ona naiz”. Beste batzuetan, autodeskripzioek neutroak dirudite, baina kasu horietan ere balioespen inplizituak daude. Adibidez, “motela naiz” esaten badut, itxuraz hor ez dago balioespen-zantzurik, baina hala eta guztiz ere, autobalioespen batzuek ongi sentiarazten gaituzte, eta beste batzuek ez hain ongi, “motela” izatea balioesteko dugun moduaren arabera (motela izatea negatibotzat har dezaket, atazak garaiz egin ezinagatik, baina positibotzat ere bai, gauzak kontu handiagoz egiteko aukera ematen didalako). Izan ere, elementu afektibo edo baloratiboa ezin da bereizi guk egokitzen jotzen dugun horrekiko dugun itxaropenetik. Ni “motel” horren irudia, “ni idealaren” irudiarekin kontrastatzen da, hots, desiragarritzat hartzen denarekin. Alde horretatik, azkarragoak izan

behar genukeela pentsatzen badugu, edo testuinguruak azkarrago izatera presionatzen gaituela sentitzen badugu, gauzak azkar ekoiztea balioesten delako, eta azkarrago izan nahiko bagenu, ni "motelaren" eta ni "idealaren" artean dagoen distantziak balioespen negatiboa sortzen du. Aldiz, "ni idealean" moteltasuna ezaugarri desiragarritzat hartzen badugu, autobalioespena positiboa izango da.

Norbera profesional gisa definitzen duten ezaugarrien inguruan, irudi pertsonalaz egiten dugun autobalioespenak baldintzatu egiten du gure jokabidea, aukeratzen ditugun testuinguruak eta gure ekintzak. Autokonfiantzazko jokabideen aurrean dugun alde aurretiko jarrerak definitu egiten du autoestimua elementu konduktuala, eta horrexegatik da horren garrantzitsua. Egoera garrantzitsuei aurre egiteko norberak duen gaitasunean sinestea da konfiantza edukitzea. Gaituta gaudela sentitzeak prestatu egiten gaitu, alde aurretik, konfiantzaz jarduteko, eta erronkei aurre egin ahal izateko.

Autoestimua ikasi eta garatu egiten da. Gainerako kide adierazgarriek onartzen gaituztela sentitzeak eta pertsona gaitu gisa errekonozitua izateak ahalbidetzen du autoestimua positibo eta doituak edukitzea. Alde horretatik, ez dugu ahaztu behar "ni ideala" (norberak izan nahi lukeena), nork bere autoirudiarekin konparatzen duena (nork bere burua nola ikusten duen), garrantzitsuak diren pertsonetik harremanen gainean eraikitzen dela, eta balioespen sozialen bidez.

Bestalde, James-en autoestimua formula zaharrak -autoestimua= arrakastak/nahiak- erakusten digu nahi edo asmoek zer nolako garrantzia duten, eta zein beharrezkoa den nahi edo asmo doituak edukitzea, esperientzia arrakastatsuak eduki ahal izateko, eta gure jardun profesionalan aurki ditzakegun zailtasun edo eragozpenak gainditu ahal izateko.

### 1.2.3.- Autoestimua ezaugarriak

Labur bilduta, autokontzeptu/autoestimua honakoa ditu ezaugarri nagusi:

- Antolaturiko esperientzia-osotasuna da.
- Pertsona-barruko eta pertsonarteko iraganeko, oraingo eta etorkizuneko esperientziak nabaritu, antolatu eta interpretatzeko erreferentzi marko bat ematen du, hau da, horrek ez du gure burua nola nabaritu eta sentitzen dugun bakarrik baldintzatzen, baita gure erreferentzi markotik gainerakoak nola interpretatzen ditugun ere.
- Ezinbesteko esperientziaren eta kultur eta gizarte ingurunearekiko elkarreraginaren ondoriozko ikaste-prozesu baten bitartez sortzen da. Nolabait, autokontzeptua baldintzen arabera ikasten da eta, logikoki, hori baliozkoa da ezinbesteko edozein unetarako, baina, are gehiago, norberaren nortasuna prestatu eta eraikitzeko epealdietarako. “Beste adierazle”ek eginkizun bereziki garrantzitsua dute partaidetasun- eta identifikazio-loturak sortzeko, berezitasuna aitortu eta onartzeko eta partaidetasun- eta kontrol-sentimenduak sortzeko..
- Dinamikoa da, esperientzia berriek aldarazi ahal baitute; eta ebolutiboa, hau da, ziklo edo etapa batzuei lotua. Horregatik, pertsona nerabegarora hurbildu ahala autokontzeptuak barnean alderdi psikologiko eta sozialagoak hartzeko halako joera bat dago. Orduz geroztik jaso daitezke autoestimu-zailtasun handiagoak ere, hurbileko pertsonen iritziarekiko iragazkortasuna dela eta. Autoestimua gure bizitzako alor guztiei eragiten die. Hala ere, ez dugu ahaztu behar dimentsio anitzekoa dela, eta garapen- eta ikaste-prozesuen menpe dagoela. Autoestimua garapenak baldintzatzen duen arren, norberaren kontzeptua eta estimua ikaste-aldagaietan oinarrituta daudela ukazina da. Dударik gabe, inguruko iritziek, jarrerak, eta portaerak eragin handia dute. Neure buruaz dudak kontzeptua eta hari diodan maitasuna oso lotuta daude. Bizitzan zehar geure buruari buruz jasotzen joan garen pentsamendu, sentimendu, sentsazio eta esperientzietan oinarritzen da. “Horrela, pentsatuko dut argia edo tontoa naizelala, jatorra, desatsegina...”.
- Estresa dagoenean, pantaila pertzepzio-eremua estutzen duen langa bihurtzen da eta erronka berriei aurre egitea eragozten du. Horregatik, pertsonak egoera berriari aurka egiten dionean, bere irudia zaintzen saiatzen dabilela susma

dezakegu eta kontutan hartu behar dugu ezen segurtasun handiko baldintzen pean bakarrik utzi ahal diola aurka egiteari esperientzia berriei egokitzeko

- Norberaren beharrizanekin elkarrekin hertsiki lotuta dago...Autoestimua ona izateko oinarrizko beharrizan psikologikoak estalirik eduki behar ditugu. Ildo horretatik, esan daiteke ezen seguru eta talde esanguratsuetan onartuta eta integratuta sentitzeak autoezagupena, autoestimua eta autoeraginkorra errazten duela.
- Dimentsio anitzekoa da. Izan ere, zatiak batze hutsetik harago doan autoekontzeptu edo autoestimua orokorraz hitz egin ahal den arren, kontutan hartu beharreko alderdi asko daude: fisikoa, famili alderdi aktiboa, eskola-alderdia, gizartezkoa, psikologikoa..

---

### 1.3.- Autoestimua baloratzeko dimentsioak

Autoestimua pertsonal zein profesionalaren ideia bat ematen diguten zenbait oinarrizko dimentsio daude (André eta Lelard, 1999; Miceli, 2000), hala nola norbere balioespena eta gainerakoena, zailtasun eta mugei aurre egiteko modua, egoera berrien aurreko jarrera, arrakasta eta porroten aurrean jokatzeko modua, kritiken kudeaketa edo erabakiak hartzea.

#### 1.3.1.- Autoestimua baxua

*Norbere burua ez balioestea.* Pertsona batek bere burua balioesteko duen modua eta ongi egiten dituen gauzen estimazio-maila autoestimua adierazle garrantzitsuak dira. Norbere buruari buruzko informazio negatiboa bilatzea autoestimua baxuaren ezaugarri da.

Gaitasun pertsonala behar baino gutxiago balioesteak agerian uzten du autoestimua-falta dagoela, baina hori besteen aurrean adierazteko moduak desberdinak izan daitezke. “Ezin dut” edo “ez dakit” esatea autoestimua-faltaren adierazgarri izan daiteke, baina baliteke *konpentsazio-mekanismoekin* edo burujabetasun-itxurekin batera agertzea. Kulturaren osagaia ere aintzat izan behar da.

*Arrakastak* eta ongi egiten diren gauzak ez aitortzea. Zerbaitetan asmatutakoan, kanpoko arrazoiak bilatzen dira (erraza zen, kasualitatez izan zen...). Hala, ongi irtetzen diren gauzetan dugun paper pertsonala mugatu egiten



da (nik ez dut inolako meriturik...) eta, are gehiago, balioa kentzen zaio (ez da beste munduko ezer). Ez du gogobetetzetik ematen, ez eta emozio positiborik.

*Zailtasun eta eragozpenen aurreko konfiantza-falta.* Lortutakoa behar baino gutxiago balioestearekin batera, zailtasunei behar baino dimentsio handiagoa ematea autoestimu negatiboaren adierazgarri da. Segurtasun-gabezia handiaren ondorioz, oso zaila da eragozpenei aurre egin eta haiek gainditzeko ahaleginak eta saiakerak behin eta berriz egitea.

*Erabakiak hartzeko zailtasunak.* Halaber, segurtasun-gabeziarekin eta estimu pertsonalaren faltarekin batera, erabakiak hartzeko zalantza eta zailtasun handiak ere agertzen dira, eta pertsona blokeatu eta geldiaraztera irits daitezke. Horrelakoetan, erabakiak atzeratu egiten dira maiz, eta aukeratu behar hutsak ezinegona sortzen du. Zailtasunak agertzen badira, erraztasunez uko egiten zaio erabakiari, edo ihes egiten da.

*Kritika eta akatsen aurreko tolerantzia gutxi.* Autoestimu baxua dagoenean, pertsona erraz mintzen da kritiken aurrean, eta baztertua sentitzen da, gainerakoek nola ikusi eta ebaluatzen duten pentsatzeak antsietate handia sortzen baitio.

*Gauza berriei eta erronka berriei aurre egiteko zailtasunak.* Egoera berrien aurrean zer egiten den behatzea lagungarri izan daiteke autoestimu-falta hautemateko. Norbaitek ez badu bere burua modu positiboan balioesten, gauzak saihesteko joera egon ohi da, edo are gehiago ihes egitekoa; izan ere, porrot egiteko beldur handia du, ez baitu sinesten egoera bati behar bezala aurre egiteko gai denik. Ez da arriskurik hartzen. Saihestearekin batera gehiegizko antsietate-zantzuak ageri ohi dira, baina hainbat modutakoak izan daitezke.

### 1.3.2.- Autoestimu altua

Askotan, autoestimua egiten diren lanetan eta norbere ongizatean eragin negatiboa duela pentsatu ohi dugu, autoestimu baxuak ekartzen duela harremanetan gustura sentitzea. Autoestimu altuak eragin negatiboa izan dezake, errealitatearekin bat ez badator bereziki, eta autoirudiaren eta egiazko "ni"-aren artean kontraste handia badago. Kasu horretan, norbere gaitasunak behar baino gehiago balioesten dira, eta mugak behar baino gutxiago, eta azkenean, pertsona ez da muga horietaz jabetzen.

Autoestimu altu desegokia norbere balioaren *autobalioespen oso positiboetan* agertu ohi da, egoera desberdinetan eta solaskide desberdinen aurrean epai egonkorak eta berdintsuak egiten direnean; horrek esan nahi du, beraz, gauzak aldatzeko beharraz ez dela hausnarketarik egiten, eta ezer ez dela zalantzan jartzen.

*Norbere gaitasunarekiko gehiegizko konfiantza.* Norbere buruari buruzko informazio negatiboak gutxiegi hartzen dira kontuan.

*Gauza positiboak iragazi egiten dira, eta ongi egiten ez diren gauzak, nolabait, ez dira sumatzen. Porrotak ez dira gehiegizko arazo, eta ez dute ikasteko balio.* Sarritan, ez da porrotak justifikatzeko beharrik sentitzen, kanpoko arrazoiei egozten baitzaie ardura. Zailtasun eta eragozpenen aurrean eskola moduko bat edukitzea abantaila bat da, baina arazoa da beharrezkoa denean pertsonak ezin duela testuingurura behar bezala egokitu.

Halaber, *zailtasunak behar baino gutxiago balioesten* dira, eta norbere buruarengan eta norbere aukeretan gehiegizko konfiantza dago. Horren ondorioz, gainerakoen aukerak ez balioestea gerta daiteke. Autoestimu altua duten pertsonak egoera jakin bati behar bezala aurre egiteko garrantzitsuak diren datu eta informazioen aurrean gehiegi ixteko arriskua dute.

*Gainerakoen iritziekiko mendekotasun gutxi.* Batetik, ez da onarpenik bilatzen eta, bestetik, kritikei ez zaie arreta askorik eskaintzen. Nor bere burua

kritiken aurrean sutsuki defenda dezake, edo kasurik ez egin, baina pertsona ez da baztertua sentitzen, eta ez du bere burua zalantzan jartzen. Oro har, kritikak gutxi hartzen dira kontuan, norik bere burua balioesterakoan. Jarrera horrek, nola ez, erresistentzia pertsonala errazten du, baina aldatu beharrekoa hobetu edo egokitzea eragotzi ere bai.

*Porroten aurrean itxurazko sentikortasun eza.* Alde batetik, kolpe eta porrotak aintzat ez hartzeak zailtasunen aurkako erresistentzia ona eman dezake, baina bestetik, arazoan jatorriak beti kanpoan aurkitzeak errealitatearekin kontaktua galaraztea ekar dezake.

*Erabakiak erraz eta azkar hartzen dira, norbere interesak betetzeko.* Autoestimua altua duen pertsonak aise baztertzen du bere interesak betetzeko balio ez duen guztia; horren ondorioz, askotan, interes partekatuak edo beste pertsonenak ahaztuta gelditzen dira nolabait.

*Gauza berriei aurre egiteko erraztasuna.* Egoera berriek ez dute beldurrik ematen eta, are gehiago, bilatu egiten dira. Gehiegizko autoconfiantza edukitzearen ondorioz, arriskua ez balioestea gerta daiteke. Arrisku-jokabideak autoestimua altuarekin lotuta egon ohi dira.

### **1.3.3. Autoestimua profesionala indartzea**

Asko ez badira ere, badira hezitzaileen autoestimua nola landu azaltzen duten ikerlanak (Voli, 1996, 7. kap), baina eskaintzen diren jarraibideak oro har autoestimua pertsonala hobetzeko ematen direnen (André eta Lelord, 1999, XI. Kap.) berdintsuak dira. Hobetze-orientabideen artean, batzuk azpimarratuko ditugu:

- 1) Parte-hartzea bultzatu, batez ere arrakasta-momentuetan; unerik egokiena zein den kontuan hartu, zerbait ondo egin duelako edo motibatuta dagoelako. Ardurak ematea ere oso garrantzitsua da -kide bati laguntzea, gelaren ardura zehatza izatea-. Bestalde, argi utzi behar dugu zeintzuk diren bakoitzaren betebeharrak eta eskubideak

- 2) Egindakoaren belioeste positiboak egitea, pertsonak dakiena edota ondo egiten duena aurkezteko aukera emanez.
- 3) Kritikak eta zuzenketak egitean, pertsona eta portaera bereiztea. Zerbait gaizki egiten denean, gaizki egiten duena eta bera dena bereizi beharko ditugu.
- 4) Zailtasunak gainditzeko laguntza ematea, ahalegina eta norberarekiko alderaketak bultzatuz.
- 5) Helburu errealistak jartzen eta mugak onartzen laguntzea, eredu izanik. Horrekin batera, oso garrantzitsua da koherentzia; izan ere, zeren eta inkongruentziak segurtasunik eza eragiten du.
- 6) Harreman positiboa izatea. Elkarrekin egoteko aukerak bilatu behar dira; batez ere, gustukoak eta atsegingarriak diren ekintzak partekatzeko, interesak eta kezkek partekatuz nahiz kexei eta gaizki eginei buruz hitz egiteko momentuak sortuz.
- 7) Harreman berriak egiteko gaitasuna bultzatu, taldeko partaide izateak autoestimua positiboa izaten laguntzen baitu.

## **2.- Pertsonen arteko harremanak testuinguru profesionalean**

### **2.1.- Harreman pertsonalak eta profesionalak**

Giza harremanek garrantzia handia dute ingurune pertsonalean zein profesionalean. Hala eta guztiz ere, desberdintasun handiak daude harreman pertsonal eta profesionalen artean (*Wall, 2000*): harreman pertsonalek sostengua eskaintzen dute, gauzak partekatzeko ahalmena, eta sentimenduek garrantzia handia dute. Harreman profesionaletan lana da helburu nagusia, baina harremanen nolakotasunak baldintzatu egiten du lan hori. Lanean nahastu egiten dira harreman pertsonal eta profesionalak. "Harreman profesional baten helburu bakarra lana gauzatzea baino ez da, eta harreman pertsonalena aldiz, jendearen artean nolabaiteko lotura pertsonala garatzea. Harreman pertsonalak eta profesionalak ongi ez bereizteak sortzen dizkigu gaur egun gure laneko ingurunean izaten ditugun zailtasunetako asko. Bi harreman mota horiek argi eta garbi bereizteko ezintasunak, eta harreman horiek gure lankideekin ongi funtzionatzeko zailtasunak kaltetu egiten du talde-lana, nor bere buruarekin gustura egotea eragozten du, eta norbanakoak bere lanak

egiterakoan izan lezakeen arrakastari kalte egiten dio". Wall, 2000: 36. Izan ere, harremanen *maneu desegokiak arazoak ekarri ohi ditu*, eta zentzugabeko itxaropenak, gehiegikeriagatik edo berez. Zenbaitetan, gehiegizko hurbiltasuna eta lotura pertsonalak daudenean, egoera emozionalak sortzen dira, eta horrek zaildu egiten ditu laneko harremanak. Beste muturrean, urruntasunari eutsi nahiak, hots, "ez dut behar, edo ez dut nahi lotura afektiborik" pentsatzeak beste hainbeste arazo ekartzen du, bi arrazoiengatik.

- Boterearen banaketa eta hierarkizazioa askoz ere handiagoa da harreman profesionaletan, pertsonaletan baino. Izan ere, harreman profesionaletan, berez, botere-desberdintasunek sortzen dituzte zailtasunik handienak, harremanean bertan zein errendimenduan.
- Harreman pertsonaletan, gustatzen zaizkigun pertsonekin baino ez gara egoten, baina lanean ezin dugu hori egin. Harreman profesionaletan, gustatzen ez zaizkigunekin lan egin behar dugu, eta horrek arazo ugari sortzen ditu lanak egiterakoan, bai eta gizalegearen ikuspegitik ere. Zalantza izpirik gabe, askoz ere zailagoa da harreman horien intentsitatea eta gure jokabidea behar bezala erregulatzea.

Hala ere, biak dira beharrezkoak eta horregatik da beharrezkoa oreka.

## **2.2.- Aldaketa pertsonala baliatuta, pertsonen arteko harremanak erraztu eta hobetzea**

### **2.2.1. - Oinarriak**

Laneko harremanetan, gauzak ongi ez doazenean, errua beste norbaiti egotzi ohi diogu: nagusiari, lankideren bati, zuzendaritzari edo sistemari. Hala ere, harreman profesionalek ongi funtziona dezaten, erantzukizun pertsonaletik abiatu behar dugu eta geure buruari galdetu zer ari garen egiten –edo ez egiten– gauzak dauden moduan egoteko. Horretarako, hainbat oinarritatik *abiatu* behar dugu:

1. Lan-alorrean, pertsonalean bezalaxe, gu geu aldaketa-eragile garrantzitsuak gara. Egiten dugun edo ez dugun zerbaitek beti du eragina. Hots, onartu behar dugu guk geuk ere nolabaiteko aukerak ditugula beste modu batera jokatzeko,

eta aldaketak sortzeko. Behar-beharrezkoa da, ezer egin baino lehen, pentsatzen jarri eta aukerak aztertzea. Ikuspegi sozio-pertsonal edo emozionaletik, bi gauza hartu behar dira aintzat. Lehenik eta behin, harreman profesionalen erregistro eta mailak ezagutu behar dira. Bigarrenik, historia eta estilo pertsonala kontuan hartu behar dira, egoera zehatz bakoitzaren esparruan, eta testuinguru instituzionalean.

2. Norbere buruarengandik hasita, aldaketa eraginkorrak sustatzeko, aldaketaren erantzukizuna hartu behar da, baina horrez gain, trebetasun pertsonala eta pertsona artekoa eduki behar da, eta helburuetara eta testuingurura ongi egokitzen diren erabakiak hartu.

### **2.2.2. - Harremana aztertzea**

Gure harremanak zer nolako maila duen balioestea eta komunikazio-maila egokia aukeratzea bereziki garrantzitsuak dira testuinguru profesionalean. Harremanaren mugak ez dira urratu behar (esplizituak zein inplizituak), eta maila beraren barruan komunikatu ahal izateko erregistroak erabili behar dira.

Behar bezalako harreman baten abiapuntua tarteko diren aldean beharrei erantzutea da, eta ideia eta sentimenduen trukean elkarrekotasunari eustea. Ez da nahikoa behar pertsonalak ezagutu eta haiei erantzutea, zeren eta beste pertsonak ez baditu bere beharrak betetzen, goiz ala berandu harremana hondatu egingo da. Beraz, garrantzitsua da mailak ezagutzea, erregistroak aztertzea, eta erabakiak hartzea, erreakzionatu ordez. Horrenbestez, harremanaren beharrak eta mailak aztertu behar dira, garrantzitsua baita behar bezala komunikatzeko, eta aldaketak txertatzeko, ohartzen baldin bagara ez gaudela behar bezain gustura, edo eraginkortasun-maila ez bada egokia.

Izan ere, maila desberdinetan komunikatzen garenean, interferentzia handiak sortzen dira. Adibidez, hori gertatuko zaigu lankide bat ikasgelan gertatzen denarekin oso kezkatuta badago, bere sentimenduak komunikatu

nahi badizkigu, eta guk aldiz kortesiazko formulak baino erabiltzen ez baditugu, edo informazio-truke hutsa baino ez.

Bigarrenik, zein komunikazio-mailatan ari garen ohartu ezin badugu, nekez jakingo dugu noiz aldatu behar dugun.

Harreman-maila bereiz daitezke, komunikazioaren konexio- edo sakontasun-mailaren arabera. Hierarkikoki ordenatuta, hauek dira:

- Oso azaleko konexioa ezartzen duen maila, kortesiazko formulena.
- Informazio-trukearen maila.
- Ideia- eta pentsamendu-trukearen maila.
- Konexio altua duen sentimendu-maila.

Aldaketa positiboa izan dadin, harremanaren eta testuinguruaren mugen arabera jokatu behar dugu, eta hartzen ditugun erabakiekin zer nolako arriskuak hartzen ditugun jakin behar dugu. Harremanaren inguruan zer nolako itxaropenak ditugun aztertu behar dugu, eta beste pertsonak edo pertsonek espero dutenarekin bat datozen. Gainera, besteek gutaz zer nolako pertzepzioa duten jakin behar dugu.

Norbere buruari dagokionez:

- Harremana nola interpretatzen dugun aztertu behar dugu, eta bereziki, zer nolako iragazkiak ditugun, eta gainerakoek nola ikusten, interpretatzen eta balioesten gaituzten adierazten digutenean (*feedbacka*), nola sentitzen garen.
- Nola erlazionatzen garen aztertu behar dugu, zer nolako estrategiak daukagun; bereziki, gauzak esan eta egiteko dugun moduak besteengan zer eragin duen jakin behar dugu.

Besteei dagokienez, beharrezkoa da:

- Nik egiten dudanaren pertzepzio eta interpretazioak bestearengan zein eragin duen jakin behar dugu.
- Beste pertsonak edo pertsonak ni beste modu batean ikus naza(te)n erraztu behar dut.

*Horrenbestez, analisisian harremanaren bi zati horiek sartzen dira.*

- Harremana aztertu eta balioetsi behar dugu, soseguz, eta ez modu oldartsuan erreakzionatu.
- Itxaropenak eta komunikazio-mailak aztertu behar ditugu, eta alde batetik zein bestetik zer egiten dugun.

### **2.2.3. - Harremanaren analisiaren araberako aldaketak**

*Pertsonalizazioa.* Pertsonen arteko harremanetan sortzen diren zailtasunetan erantzukizuna geure gain hartzeko, prest egon behar dugu gauzak aldatzeko zer egin dezakegun aztertzeraz, erantzukizun guztia beste aldearen gainean utzi gabe, eta pertsonalizatu gabe. Ez pertsonalizatzen lagunduko diguten jarraibideen artean, hauxe aipa daiteke: Bestearen asmoetan zentratu behar dugu, eta ez bakarrik egiten duenean. Asmoak eta jokabideak bereiztea ezinbestekoa da (negoiazioaren gaien adierazten den moduan). Logika pertsonalak bere hutsuneak ditu: pertsonalizatzeko eta alde aurretik, asmo txarrak daudela ondorioztatzeko joera du, besteen jokabideak interpretatzerakoan; aldiz, norbere buruarekin onberagoa izan ohi da. Arrazoia sinplea da: geure asmoak oso ongi ikusteko gai garenez, onberagoak izan ohi gara geure buruarekin, besteekin baino. Gure asmoak ezagutzen ditugunez, gainerakoekin gogorrago izan ohi gara eta, are gehiago, ez gara gai gainerakoek nola ikusten gaituzten ohartzeko. Gainerakoek, aldiz, zer “egiten” dugun ikusten dute ia bakarrik, gure “asmoak” kontuan hartu gabe.

Pertsonalizazioaren dinamikan erortzen garenean (“bestearena da errua”), harremanaren aukera guztiak suntsitzen dira... Beraz, harreman bateko une jakin batzuk aztertu egin behar dira, eta alde bakoitzak nola jokatu duen.

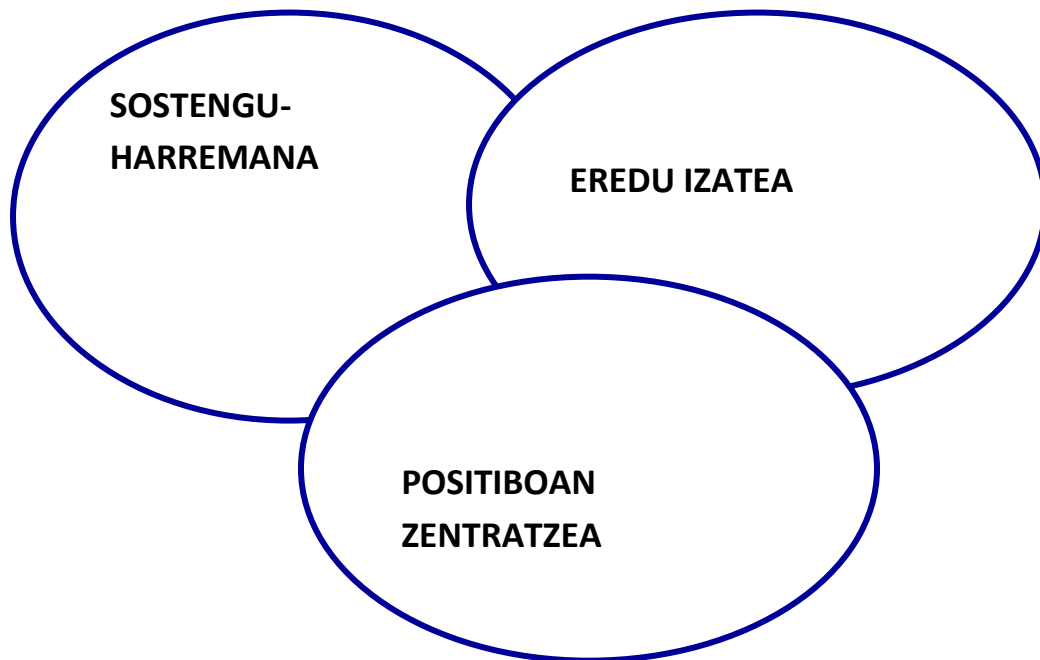
*Atzeraelikadura positiboa.* Komunikazio positiboa da laneko harremanek ongi funtzionatzeko beste gako funtsezkoetako bat. Pentsatzen eta sentitzen duguna adieraztea beharrezkoa da, ongi iruditzen ez zaizkigun gauzei buruzko atzeraelikadura emanda. Hala eta guztiz ere, atzeraelikadurak egiaz komunikazio positibo bat ahalbidetu dezan, orientazio-jarraibide batzuk hartu behar dira kontuan, eta pentsatzen duguna kanporatu, beste aldearekiko sentikortasuna erakutsita:



- Jokabidean zentratu behar dugu (behatu daitekeen jokabidean) eta ez pertsonalitatean (“asko hitz egin duzu bileran” eta ez “bileretan gehiegi hitz egiten duzu”).
- Gauzak deskribatzerakoan, nor bere buruan zentratu behar du, eta ez da ebaluatu behar (“ez zaitut ulertu”, eta ez “esaten duzuna ez da argia”), eta hala, beste pertsona ez zaigu jarrera defentsiboan jarriko.
- Bigarren pertsonako enuntziazioen ordeztan, lehen pertsonakoak erabili (“ez egin oihurik”... “oihukatzen nauzunean...”)
- Zehatzak izan behar dugu, orokortasunak esan ordeztan.
- Besteak kontrola ditzakeen jokabideetan zentratu behar dugu.
- Ez du ezertarako balio jendeari aldatu ezin ditzakeen akatsei buruz hitz egiteak, edo haien esku ez dauden gauzez.
- Orainean zentratu behar dugu, eta ez iraganean.
- Komunikazioa nola pertzibitu den jakinaraztea, aholkurik eman gabe; hots, informazioa ematea, besterik ez, eta beste pertsonak erabaki dezala aldatu egin behar duen ala ez.
- Beste pertsona norbera bezain beste kontuan izan behar dugu; hots, ez dugu barrua hustu behar. Batzuetan, bestea kritikatu nahi dugu, hari hobetzen lagundu baino gehiago.
- Ez diegu besteei hitz egin behar, ez badigute entzun nahi.
- Atzeraelikaduraren helburua komunikazioaren eraginkortasuna hobetzea bada, gure iritzia entzun nahi ez duen norbaiti eskaintzeak ez du inolako zentzurik.
- Aukerak edo uneak kontu handiz hautatu behar dira, eta urduritasun eta presazko uneak saihestu egin behar dira.

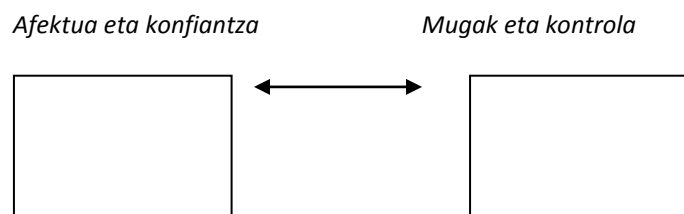
### 3.- Harremanen dinamikaren eginkizun hezitzailea: orientaziorako jarraibideak

Harreman pertsonalek garrantzia handia dute ez bakarrik beste hezitzaileekiko harremanetan, baizik eta hezi nahi ditugunekiko dinamikan ere bai. Horregatik, harreman-dinamika egokia ezartzeko hiru oinarritzko orientazio-jarraibideak aztertuko ditugu jarraian, hezkuntzaren ikuspegitik.



#### 3.1.- Sostengu-harreman bat eskaintzea, eta segurtasuneko mugak bermatzen dituen “pertsona adierazgarria” izatea.

Hezteak, batez ere, sostengua ematen duen harreman bat eskaintzea da, afektua ematen duena, norbere gaitasunetan eta haiek erabiltzeko behar diren trebetasunetan konfiantza jartzea ahalbidetuko duena, eta aldi berean, kontrolerako behar diren elementuak ezarriko dituena. Horrenbestez, sostengu-harreman batek bi funtsezko osagai ditu:



Horrenbestez, harreman pertsonalen testuinguruan, zein taldeen testuinguruan, hezitzaileek gai izan behar dute afektua adierazteko eta konfiantzazko pertsona bihurtzeko; mugak jarriko dituzte, eta arriskua edo arazoak sortu aurretik, egoera eten; gainera, gauzak zuzen nola egin behar diren erakutsi beharko dute, gauzak bakarrik egiten ikastea nahi izango dute, eta hala egin daitezten bultzatuko dute; eta, azkenik, arriskua dagoenean edo laguntza behar denean, lagundu egingo dute (Papphazy, 2006). Alderdi horiek guztiak oso uztartuta daude. Hain zuzen ere, alderdi horiek guztiak bistatik ez galtzeak ematen du aukera autonomoa izateko, eta norbere buruari zein besteei tratu ona emateko. Esparru orokor horren barruan, sostengu-harreman batek zer nolako ezinbesteko elementuak eduki behar dituen zehaztu behar da, taulan agertzen den moduan.

**Taula: sostengu-harreman pertsonal baten elementuak**

Pertsona adierazgarria	Onarpena adierazteko, eta baliodunak garela sentiarazteko, beharrezkoa da: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elkarrekin denbora igarotzea</li> <li>• Elkarrekin jarduera atseginak gauzatzea</li> <li>• Estimuzko mezuak bidaltzea</li> </ul>
Laguntza eskaintzea	Hainbat modu har ditzake: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presente egotea, pertsonarekin batera egotea</li> <li>• Entzutea</li> <li>• Aukera desberdinak aztertzen laguntzea                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pentsamendu gogoetatsua estimulatzea</li> <li>○ Pentsamendu kontsekuentzialaren erabilera erraztea: ondorioak aurreikustea</li> <li>○ Enpatia indartzea</li> </ul> </li> </ul>
Segurtasun-mugak ezartzea, eta jokabide desegokiak artatzea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eguneroko errutinak ahalbidetzea</li> <li>• Zigorrean oinarritutako kontrol-estrategiarik ez erabiltzea, ez zigor fisikorik ez psikologikorik (afektua kentzea)</li> <li>• Arrazonamendua eta indukzioa erabiltzea, estrategia gisa</li> </ul>

Lehenik eta behin, hezitzaileen papera garrantzitsua da, “pertsona adierazgarriak” izatera iristen badira, eta ezin da hala izatera iritsi onarpena transmititu gabe. Baliadunak garela pertzibitzeko, denbora eta une atseginak partekatu behar dira, lasaiak. Noski, ezingo dugu balioesten gaituztenik sentitu, ez badigute arreta eta denborarik eskaintzen. Gainera, partekatzen diren une horietan norberak egiten duenaren eta norbera denaren gainean mezu positiboak jasotzea beharrezkoa da. Alde horretatik, estimu-keinuak eta errekonozimendu-hitzak ezinbestekoak dira heziketarako baliagarri izango den sostengu-harreman bat eraikitzeko.

Inposatu gabe, laguntza eskaintzen jakitea oso erronka garrantzitsua da hezkuntzan, eta ezinbesteko osagaia da sostengu-harremanean. Batzuetan, laguntzea presente egotea da, edo entzutea. Beste batzuetan, bestelako aukerak aztertzen laguntzea izan daiteke, baina ez irtenbideak ematea (zer gehiago egin zenezake?... ) eta hala, pentsamendu gogoetatsua erabiltzera ohituko dugu pertsona, eta egin aurretik, pentsatzera (zein abantaila ditu? pentsatu al duzu eragozpenetan?). Gainera, pertsonak jokabide bakoitzaren balizko ondorioak aurreikusiko ditu, ikuspegi zabalago batetik eta enpatiaz: zer gertatuko da hori egiten baduzu? nola sentituko da? Nola ez, beste kasu batzuetan, laguntzea agintea hartzea izango da, eta egoera arriskutsuak etetea.

Heziketaren beste eginkizun garrantzitsu bat gutxieneko segurtasun-muga batzuk ziurtatzea da, eta jokabide desegokiak zuzentzea. Sostengurako hezkuntza-harremanaren zati garrantzitsu bat mugak markatzea da, eta jokorako zelaia ongi mugatzea. Pertsonak ezin du heldu mugarik ez badu; izan ere, mugak dira garapen intelektuala, emozionala, soziala eta etikoa bultzatzeko testuingurua eskaintzen dutenak.

Ikerketa psikologiko eta pedagogikoek oso argi adierazi dute: mugak beharrezkoak dira, eta muga zurrinak, inkoherenteak edo kontraesankorrak oso kaltegarriak dira (Lagarrigue, 2001; Heughebaert eta Maricq, 2004). Hala eta guztiz ere, ez da erraza oreka aurkitzea; batetik polo autoritarioa dago, zalantzan jarri ezineko autoritatea ezartzen duena, alde bakarreko errespetu

zurruna; bestetik, egiten uztea, mugen eta autoritatearen ulerkera nahiko negatiboa duena, eta autonomia eta askatasun pertsonala garatzearen etsaitzat hartzen dituena.

Zailtasuna begi-bistakoa da; izan ere, gizarteko joerak, eta are gehiago, hezkuntzakoak, mutur autoritarioen eta erabat permisiboak diren muturren artean egon ohi dira kulunkan. Beste batzuetan, arazoa da kontrol-faltagatik eta hezitzaileen arazoengatik kulunka hori gertatzen dela, eta hala ez dagoela muga egonkorrik, mugak aldatu egiten dira, gure gogo-aldartearen arabera. Zenbaitetan, desprotektzio sozialeko kasuekin lan egiten denean, adingabekoari gehiegi egokitzeko saiakera okerrak gerta daitezke, eta adibidez, transgresioa onartzea gerta daiteke, ia konturatu ere egin gabe.

Erreferentziazko muga egonkorrak dira eguneroko ohitura eta errutinak eraikitzen lagunduko dutenak; haiek dira, hain zuzen ere, “gauzak kontrolpean” daudela sentiaraziko dutenak, eta hala, segurtasun emozionala eskainiko dute. Gogoan izan behar dugu mugen egonkortasuna eta sostengu-harremana, hain zuzen ere, jokabide desegokiak zuzendu behar diren unean jartzen direla jokoan, eta une horietan hezkuntza-estrategiek tinkotasuna erakutsi behar dutela eta aldi berean onarpena eta errespetua adierazi. Estrategia bat eraginkorra izan daiteke egoera kontrolatu ahal izateko, baina ez da heziketarako egokia izango kontrola kontrolagatik eskuratu nahi bada, hark garapen pertsonal eta sozialean dituen eraginak aintzat hartu gabe. Halaber, ez da hezigarria jokabide desegokia ez etetea, nahiz eta hezitzaileen saiakerak, hasiera batean, asmo onekoak izan.

Ikerketa batzuen arabera, (Yarrow, Campbell eta Burton, 1968; Saltzstein, 1976; Hoffman, 1987; Lickona, 1991) badirudi hezitzaileek erabilitako kontrol-estrategiek hainbat gaitasun pertsonal eta sozial bultzatzen dituztela:

- Boterea berrestean oinarritzen diren estrategiak, hots, “erantzun gabe egitea” edo “neuk agintzen dizudalako egitea” inposatzen dutenak, esana egiten irakats dezakete –kasurik onenean–, baina oso zalantzazkoak dira garapen sozio-pertsonalaren ikuspegitik.

- Zigor psikologikoa eta, bereziki, “afektua ukatzea”, teknika eraginkorra izan daiteke jokabide desegokia kontrolatzeko, baina erabat onartezina da, estrategia gisa, garapen pertsonala eta soziala garatzeko balio behar duen hezkuntza eta sostengurako harreman batean; gainera, zenbaitetan botere-berrespenak bezain eragin kaltegarriak ditu.
- Arrazonamendu-estrategiek eta, bereziki, indukzio-teknikek, hots, gure jokabideak besteengan dituen ondorio negatiboak adieraztean oinarritzen direnek, enpatizatzeko gaitasuna bultzatzen dezakete, eta besteen beharrekiko sentibera izateko gaitasuna, betiere ez badira erruduntasuna edo beldurra elikatuko duten testuinguruetan erabiltzen.

Arrazonamendu- eta indukzio-estrategiak dira, zalantzarik gabe, helburuak betetzen dituzten bakarrak, autonomia eta tratu egokia bultzatzen dutenez gero. Hala eta guztiz ere, kontuz ibili beharra dago, eta ez da sinetsi behar "arrazonatzea" nahikoa dela jokabide desegokia kontrolatzeko. Askotan, eta batez ere, adingabekoarentzat edo ingurukoentzat arriskutsuak edo desegokiak diren jokabideei erantzun behar zaienean, arrazonamendua erabiltzeaz gain bestelako estrategiak ere baliatu behar dira (ikus hurrengo kapitulua).

### **3.2.- Eredu izatea.**

#### **3.2.1.- Komunikazioa errazteko estrategiak**

“Errazteko trebetasunak” deiturikoak, ikuspegi humanista batetatik, toki garrantzitsuena hartzen dute, eta komunikazioa errazteko gaitasunei buruzko hausnarketa aberasgarri bat ematen digute: entzuten jakitea, enpatizatzen jakitea, erlazioan zentratutik dauden mezuek ezadostasuna planteatzen jakitea.

Pertsonarteko trebetasun ona lortzeko, komunikatzeko trebetasunak egokiro ezagutu eta erabili behar dira (Kaplun, 1997. Hitzezko eta hitz gabeko komunikazioaren gakoak ezagutzea oso erabilgarria izan daiteke beste pertsona batzuen jokabidea behar bezala interpretatzeko eta adierazitakoak gizartean eragina izan dezan. Horregatik, kezka eta esku-hartzearen ardatz nagusietakoa

da komunikatzeko trebetasuna. Horren trebakuntzak bi oinarri ditu: komunikazio atsegina pertsonarteko jokaerak aldatzeko mekanismo indartsua dela, eta estrategia zehatz batzuen arauzko trebakuntza burutzea komenigarria dela. Hitzik gabeko komunikazioa dugu elementu nagusietako bat komunikazio-trebetasunen trebakuntzan. Horren bidez ikasten da keinu, aurpegi-adierazpen eta gorputz-mugimendu batzuen komunikazio-zentzua identifikatzen, eta baita lekua eta itxura fisikoa erabiltzen ere, emozioak eta hizkuntza afektiboa ezagutzeko puntuan azaldutako ildoan. Hitzik gabeko komunikazioaz gain, behar bezala entzuten eta erantzuten ikastearen garrantzia hartu da kontuan.

### **3.2.1.1.- Entzumen aktiboa**

Modu aktiboan entzuten dela esaten dugu beste persona sentitzen ari den sentimenduak eta arrazoiak edo egoerak islatzen ditugunean. Entzumen aktiboaren gakoa beste pertsonari esaten ari dena entzuten ari garela sentiaraztean dago. Hau bereziki garrantzitsua da batez ere entzumen aktiboak arazoak duen norbaiti lagundu nahi diogunean edo arazoa biona denean eta bestearen ikuspuntua ere kontutan hartzea beharrezkoa denean, giza balore eta balore hezitzailea duela kontutan izanik. Entzumen aktiboa era eraginkor batean emateko, zenbait baldintza bete behar dira eta baldintza horien artean hiru azpimarratuko ditugu.

Lehendabizi, parafraseatzea, edo besteak esan duena laburtzea, mezua islatuz eta errepikatzea mugatu gabe. Garrantzitsua da ulertu dugunaren baieztapena, edo beharrezkoa bada zuzenketa erraztuko duten hitzezko formulak erabiltzea (uste al duzu", "orduan esaten ari zarena...da"

Bigarrenik, inplizitua itzuli, sarritan ahoz adierazten ez diren sentimenduei garrantzi berezia emanez ("Horrela sentitzen zara... -gatik", "Badirudi...", "Nire ustez...", "Beharbada beste honako hau izango da", "Esaidazu oker baldin banago, baina uste dut...", "Ea ongi ulertu dizudan...", "Orduan, honako hau esan nahi didazu" ...).

Era honetara ez gara interpretazioan ereriko. Kasu hauetan feed-back-a garrantzitsuagoa izaten da. Hala eta guztiz ere, inplizituaren itzulpena, pertsonak esan ez duena baina guri ulertzea iruditu zaiguna, kontu handiz egin behar da. Edozein erataro ere, honen erabilera neurrikoa izan behar da, eta hobeto da pertsoank berak adieraztea bere arrazoiak, batez ere ziur ez gaudenean. Joera orokor bezala hobe da galderen bidez hitz egiten ari denaren ikuspegi pertsonala erraztea. Azkenik, erreakzioari erreparatu, ongi ulertu dugun ala ez ikusteko, batez ere itzulpena egiten ari garenean.

Garrantzitsua da zenbait begiramen kontutan izatea: entzumen aktiboan asko zaindu behar da ahozkoa ez den komunikazioa, arreta jarrera aktiboa hartuz, ikusmen bitarteko kontaktuari eutsiz eta esaera egokiak erabiliz (“ikusten dut...”, “ulergarria da zu horrela sentitzea...”). Azken puntu honi dagokionez, galderek oso toki garrantzitsua betetzen dute, autoazterketarako eta autoargiketarako aukera ematen duten galdera irekiek batez ere. Hori oso garrantzitsua da kontuan izaten badugu entzuteak oso garrantzi handia duela arazoa duen norbaiti lagundu nahi diogunean. Oso garrantzitsua da kontu handiz ibiltzea eta komunikazioa zailtzen duten zenbait gauza ekiditea, hitz egitera behartzea beste pertsonak nahi ez duenean, galdera gehiegi egitea, moztea, aurkako argumentuak ematea, eskatzen ez diren aholkuak ematea, epaitzea edo moralizatzea, arazoari garrantzia kentzea, gertatzen dena badakigula ulertaraztea edo norberaren historia kontatzea entzuten amaitu aurretik. Adibidez, lankide batek esperientzia txar bat izan duenean eta gertaturikoa kontatzen hasten denean, itxuraz egokiak diren esaldiekin erantzun dezakegu : 1)“Ulertzen dut, “Lasaitu zaitetz, gaixotu egingo zara eta ez du pena merezi horrela jartzeak” edo 2) “Begira, egin behar duzuna honako hau da”, 3) “Bai, hori gertatzen zaizu... duzulako”, 4) “Beno, guztioi gertatzen zaizkigu horrelako gauzak eta egin behar dena honako hau da” edo, “Ez da horrenbesterako izango”. Esaldi horien balioa, beti kontzienteak ez diren gure nahien eta, esaten duenarekin ados ez bagaude ere benetan entzuten eta errespetatzen ari garela sentiarazteko dugun trebeziaren arabera izango da. Norbaiti esaten baldin badiogu ulertzen dugula zer gertatzen zaion, esan beharreko zerbait esaten ari bagina bezala, horrek ez du batere laguntzen komunikazioan. Tonuaren, gorputzaren edo aurpegiaren adierazpenen eta esateko unearen arabera, beste pertsonak gehiegikerietan ari dela uste dugula

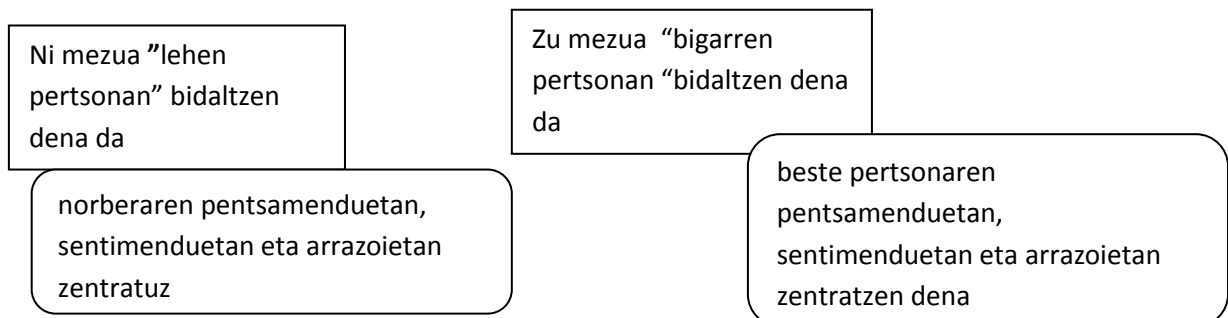


uler dezake, nola sentitzen den eta horretarako arrazoiei erreparatu gabe. Oso erraza da aholkuak ematen hastea, benetan entzun gabe eta gure iritzia eskatu aurretik. Aldi berean, erantzun horietako batek erakuts dezake ez direla sentimenduak onartzen, gure ikuspuntutik epaitzen edo interpretatzen baitira, sentimendu horiek dituen pertsonaren ikuspuntutik epaitu edo interpretatu beharrean.

Kontu berezia izan behar dugu entzumen aktiboa zailtzen duten egoera eta testuinguruekin. Status desberdintasun egoerak azpimarratu behar dira, egoera horietan, sarritan, jarrera desegokiak izaten baitira, gu konturatu gabe bada ere, sermoiak edo bestea ez baloratzea, aginduak edo erdi ezkutuko mehatxuak, besteak beste.

### 3.2.1.2.- Ni mezuak

Komunikazio trebetasunen artean kontuan izan behar da, oso modu berezian, mezu mota egoerara egokitu behar direla. Horrela, garrantzitsua izan daiteke literatura psikopedagogikoan “ni mezua” eta “zu mezua” izenez ezagutzen direnak bereizten jakitea



Zu mezua erabiltzen duen komunikazioa egokia izan daiteke beste pertsonaren alde positiboak ezagutu eta azpimarratu nahi direnean, baina guztiz desegokia da haserre gaudenean edo kexu bat adierazi nahi dugunean. Egoera horietan, askotan, “zu mezua”, bestea kritikatzeko, salatzeke, errudun sentiarazteko, erabiltzen da, eta era honetara seguruenik erlazioaren hondapena etorriko da. Kasu hauetan hobe da “ni mezuak” erabiltzea.

“ni mezuak” norberaren iritziak, nahiak eta sentimenduak azalarazteko balio dute, baita beste pertsonak sortarazten dituen sentimenduak zeintzuk diren adierazteko beti ere, pertsona hori errudun sentiarazi, kritikatu salatu edo deskalifikatu gabe Horrela, gure sentimenduak, iritziak eta nahiak adieraz ditzakegu, beste pertsonaren jarrera aztertu edo kritikatu gabe.

“Ni mezu” baten osaketan hiru parte edo osagarri nagusi hartu behar dira kontuan: arazoaren deskribapena, sentimenduak eta ondorioak:

Lehenbizi, arazoak sortzen dituen egoera edota jarrera zehaztu egin behar da (“taldearen bilerara joaten naizenean eta zuek berandu heltzen zaretenean...”, “liburuak lurtean botata ikusten ditudanean...”). Bigarrenez, argi eta garbi adierazi behar da zeintzuk diren norberaren sentimenduak (“.....-gatik arduratzen naiz”). Azkenik, arrazoiak aipatu behar dira (“ez baitugu dirurik liburu berriak erosteko”). Erabiltzean izan beharreko kontua:

1)- Oztopo nagusia beste pertsonari buruzko balorazio negatiboak dira. Hori dela eta, etiketak (... zara) eta orokortasunak (beti/inoiz ez) baztertu behar dira.

2)- Ahozko hizkuntzakoak ez diren elementuak, ahotsaren tonua, adibidez, oso garrantzitsuak dira.

3)- Haserre biziz adierazitako ni mezu bat, etsaitasuna daraman zu mezu batetan bilakatzen da. Ez dira erabili behar elkarrizketak oso gogorrak direnean edo tentsio asko dagoenean, berehala zu mezu bilakatzen baitira

### **3.2.1.3.- Autobaieztapen gaitasuna**

Autoafirmazio gaitasuna norberaren iritziak, eskubideak eta interesak erabiltzen eta defendatzen diren moduarekin erlazionaturik daude. Hau da, norberaren eta besteen eskubideen arteko oreka zaila jokoan jartzen diren egoerei aurre egiteko moduarekin erlazionaturik daude (Castanyer, 2007). Hori gertatzen da norberaren beharren arabera pentsatzeko, sentitzeko eta jokatzeko eskubidearen artean eta beste pertsonarenganako errespetuaren artean nolabaiteko gatazka sortzen denean, kontuan izanik beste pertsonak guk ditugun eskubide berberak dituela. Egoera horietan norberarekiko edo gainerakoekiko hartzen den errespetu mailaren arabera *hiru autobaieztapen estilo nagusi*

*bereiztu behar dira.* Dena den autobaieztapen estiloa trebetasun konplexua da, edo, beste modu batera esanez, egoeren arabera aldatzen doazen trebetasunen multzoa da, eta ez da komenigarri sinplifikatzea. Izan ere, erantzun asertibo, erasokor edo inhibiziozko mota desberdinez hitz egin dezakegu (Costa, 1991; Vaello, 2009)

Inhibizio estiloan ezaugarri nagusia egoerei aurre ez egitea edo behar beste ez egitea da; estilo honetan, egoerak planteatzea edo pentsatzen dena adieraztea baztertu egiten da edo modu ez zuzenean, iheskorrean egiten da, eta atzera egiten da edozein gatazka aukeraren aurrean. Inhibizio estiloaren irudi klasikoa adierazpen desegokiarekin edo eskasegiarekin lotzen da eta, argi dago, hitz egiterakoan segurtasunik ez izatea, tonu baxuan egitea, gorputz teinkatua eta begirada kentzea Inhibizio estiloaren ezaugarri direla. Dena den, badaude inhibizio estiloa adierazten duten beste erantzun batzuk, ez ditugunak ahaztu behar, batez ere autobaieztapen estiloa hobetzean pentsatzen baldin badugu, hobekuntzari ekiteko modu desberdinak eskatuko baititu. Horrela, honako hauek azpimarratu behar dira:

- Egoerari aurre ez egiteko: lhesa
- Blokeoa: gehienetan pentsamendu negatiboak dituen, pentsatzea eta zer egin edo esan erabakitzea ekiditen duena.
- Gehiegizko egokitzapena, egoerari beste pertsonaren nahien arabera bakarrik erantzunez, horretarako, beste pertsonak onartuko duena baino ez da egingo edo esango.
- Manipulazio ez zuzena, beste pertsonarengan kulpa edo erruki sentimenduak sortuz.

Estilo erasokorrarekin, inhibitua ez bezala, oso estilo argia da eta, gehienetan, estilo zuzenegia erabiltzen du, norberaren ikuspuntua, beharrak edo eskaerak adierazterako orduan, beste pertsonarengan sortzen den eragina kontuan izan gabe. “modu txarrekin” erlazionatu ohi da. Argi eta garbi dago, iritziak emateko edo zerbait eskatzeko orduan beste pertsonak dituen sentimenduak kontuan ez izateak, irain edo oihu eginez, estilo erasokorraren adibide garbia dela. Dena den, egoera ez da beti hain argia izaten, oreka oso zaila delako eta, sarritan,

komunikazio ez ahozkoaren erabileran erabakitzen delako. Gerta daiteke esaten diren gauzetan errespetua adierazi nahi izatea baina esateko moduan erasokorra izatea. Horrela, inork ez du zalantzan jartzen aginduak emanez hitz egiteak, etengabe mozteak, ozen hitz egiteak, desafioz begiratzeak edo ironiak, eragin erasokorra dutela.

*Estilo asertiboak solaskidearenganako errespetuarekin norberaren ikuspuntua, beharrak edo eskaerak adierazten ditu. Estilo zuzena da, eta formula zehatzak erabiltzen ditu (“hau nahi dut”, “honako hau gustatuko litzaidake”, “uste dut...”). Komunikazio estrategiak erabiltzen diren neurrian, hiru motatako erantzun asertiboak bereiz daitezke:*

- Erantzun asertibo sinplea, norberaren ikuspuntua jakinaraztera mugatzen dena.
- Erantzun asertibo enpatikoa, norberaren ikuspuntua jakinarazi aurretik , beste pertsonaren onarpenarekin hasten dena (“hori ulertzen dut... baina”: ulertzen dut denbora gutxi izatea eta liburua ekarri ez izana, baina mesedez ekar iezadazu bihar, behar dut eta; “ikusten dut haserre zaudela eta ez didazula entzuten, baina utzi iezadazu une batez hitz egiten”). Entzun eta enpatia adierazi
- Beste pertsona mindu gabe autoafirmatzeak haren arrazoiak ulertzea esan nahi du. “Ulertzen dut...”.
- Ni mezu baten ondoren ematen den erantzun asertiboa...

Hezkuntzaren ikuspuntutik (harremana zaindu nahi den neurrian), hobe da komunikazioa errazten duten estrategiekin hastea eta adierazpenarentinkotasuna (asertibitatearen trinkotasuna) handitzen joatea.

Adierazpenezko komunikazioan edo komunikazio asertiboan behar beharrezkoak dira jarrera erlaxatuak, tonu irmo baina ez gogorak eta begirada zuzenak. Sarritan adierazkortasunaren eta erasokortasunaren arteko muga, ahozkoa ez den komunikazioaren erabileran egoten da. Horren adibide bat, etengabe mozten ari zaigun pertsona bati erantzuteko dugun moduan daukagu “Zergatik ez didazu amaitzen uzten?”, “Utziko al didazu hitz egiten? Orain arte ezin izan dut hitzik egin?”. Horrelako zerbait esaten dugunean hitzei laguntzeko

erabiltzen dugun tonuak edo begiradak mezu adierazkor edo asertiboa mezu erasokor batean bilakatu dezakete. Horrez gain, badaude estilo erasokorra erabiltzeko beste modu batzuk, zoliagoak eta ez hain nabariak: bestearen nahiak edo zergatiak zalantzan jartzea, erasotzea eta kritikatzeta, “modu onean” baina gogortasunez. Horrela, errazagoa da erantzun asertibo sinplea erasokor bezala ulertzea, erantzun asertibo enpatikoa edo ni mezuak dituen erantzun asertiboa erasokor bezala ulertzea baino, komunikaziorako trebetasunak baititu... “Hitz egiten utz nazazula eskatu dizut”. “Esan beharrekoa amaitzen utziko al didazu?”

Dena den, ezin daiteke esan autobaieztapen estrategiak *hoberenak edo egokienak direnik*. Esate baterako, erantzun asertibo sinple batek ni mezua duen batek baino askoz ere esanahi gehiago izan dezake beste pertsonarengan borondate edo asmo txarra antzematen dugunean. Dena den, adierazpenaren trinkotasuna pausoz pausokoa izan beharko litzateke, eta ahalik eta gehien erabili beharko lituzke komunikazioa errazten duten estrategiak. Orokorrean esanda adierazpena edo asertibitatea erasokortasuna edo inhibizioa baino egokiagoa den arren, ezin dugu esan estilo asertiboa beti ere egokiena denik, egokitzapena beti ere egoeraren aldagaien eta norberaren helburuen araberakoa baita. Izan ere, ez dugu ahaztu behar batzuetan egokiagoak izan daitezkeen beste estrategia batzuk ere badaudela, adibidez: beste baterako uztea edo ignoratzea. Honek arazo garrantzitsu baten aurrean jartzen gaitu: ez da nahikoa trebetasun asertiboak izatea, ez baldin badakigu bereizten noiz erabili behar diren.

*Oinarrizko forma* asertibo errazenen artean, egoera oso argia ez denean galdetzeko edota informazioa eskatzeko trebetasunak daude, eta baita iritziak eta ikuspuntuak adierazteko trebezia. Kulparik sentitu gabe eta beste pertsona mindu gabe, *Ezetz esateko trebetasuna* askoz ere zailagoa da. Inhibiziozko estiloa, egoera hauetan, oso modu desberdinetan azal daiteke, “ez” esan beharrik ez izateko aitzakia bilatuz edo egoera baztertuz. Estilo erasokorrak irain egin dezake, eskaera desagokia dela esanez, edo, modu txarrak erabil ditzake, besterik gabe (“ez dut nahi eta kitto”, “lotsagabe bat zara”). Eskaera baten aurrean modu egokian ezetz esateko gaitasunik ez izateak, sarritan, epe laburrera, ertainera eta luzera agertzen diren egonezin eta frustrazio sentimenduak eragiten ditu.

Kritiken erabilera egokia ere zaila da. kritika horiek modu konstruktiboan egiteko (gauzak hobetzeko) eta baita modu onean baztertzeko (ez bakarrik norbere barrua husteko bide gisa erabiliz) ahalmena eskatzen du eta, ziurrenez, adierazpenaren barruko esparru zailenetakoa izango da. Komenigarria da, hezkuntzaren esparruan batez ere, eta pertsonarteko erlazioak zaindu nahi baditugu behintzat, kritikak adierazpen moduan planteatzea, erasorik egin gabe, baina pentsatzen dena esanez. Arazoa hau da, “pentsatzen duguna esatea” oso alderdi labainkorrean sartzeari izaten dela, hau da, askotan guk sentitzen dugun guztia kanporatzera mugatzen gara, besteengan sortarazten ditugun eraginak zeintzuk diren erreparatu gabe edo errespetuz egiten dugun konturatu gabe. Hezkuntza eta pertsonarteko erlazioen alderdietan honek duen garrantziaz ohartzea ezinbestekoa da. Kritikak, batez ere konstruktiboa deitzen dugun horrek, ez luke “pentsatzen duguna” esateko soilik balio beharko baizik egoera hobetzeko, edo txarrera joan ez dadin laguntzeko behintzat baita ere. Bestalde, ez da erraza kritika bat era egokian jasotzea. Kritika egoerek, autobaieztapen estiloa adierazten den esparru argia osatzen dute. Mutur batean kritikaren inhibizioa dago, gehienetan ondorioen beldurrez, eta beste muturrean kritika erasokorra. Zentzu honetan adierazpenezko kritika edo kritika asertiboa erabili nahi baldin badugu, oso garrantzitsua da kontrolatzea, lasaitzea eta, kritika egin aurretik, benetako helburua zein den pentsatzea. Modu berean oso garrantzitsua da kritika modu egokian nola komunikatu aztertzea, egoera arazotsua edo sentimenduak deskribatzeko orduan zehatzak izanik.

### **3.3.- Positiboan zentratzea**

*Eragitea* aldagai gakoa da. Ikuspuntu afektibotik, gaitasunetarako eta pertsonarteko harreman onetarako konfiantza ahalbidetzeko hezitzaileek duten gaitasunari dagokio eragitea. Alde onak dira garrantzitsuenak. Kualitateak eta ahaleginak ditugu norberaren asetasunaren eta harreman onaren eragile garrantzitsuak.

Eragiteko erari dagokionez, azken urte hautan aldatu egin da kontu horri ekiteko modua. Hasiera batean, gorestea eta laudatzea izan zen estrategia nagusia, baina planteamenduak aldatuz joan dira (Handinger, 2008). Gaur egun, ahaleginak eta lorpen txikiak balioestea eta, besteekiko erkaketarik gabe, nork

bere burua erka dezan bultzatzea da funtsezko estrategia. Horrek ez du esan nahi gorestea eta laudatzea estrategia egokia ez denik, baizik eta estrategia hori kontuz erabili behar dela, eta honako arrisku hauek kontuan hartu behar dira: estrategia horrek lehiakortasuna bultzatzeaz; estrategia hori gauzak ondo doazenean bakarrik erabil daiteke, arrakasta-egoeretan, baina ez uzkurdura-egoeretan behar-beharrezkoan denean, eta besteen iritzien menpean egotea eragin dezake. Ezagupenezko ikuspuntutik, hezitzaileek burujabetza bultzatzeko duten gaitasunari dagokio eragitea. Perspektiba hartzea eragin behar diete ikasleei. Balioen gaia jorratzean azalduak izan diren alderdi horiez gain, ikasleek erabiltzen duten *egozteko estiloa* kontuan hartzearen garrantzia aipatu behar da. Ikasleek porrotak azaltzeko erabiltzen dituzten zergatien motari dagokio estilo hori. Barne-egozketako estilo bat bultzatu behar da. Bakoitzak gertatzen zaiona kontrolatu behar du. Ezaugarriak zehaztuz zazpi azpimarratu behar:

1.- Azken finean, mailakako aurrerapenak eta arrakasta txikiak ikusi behar dira, eta ahaleginak etengabe egitea bultzatu. Lana edo helburua lortzen ez denetan, lorpen partzialak eta ahalegina baloratu ahal ditugu: “Ahalegindu zara eta hobeto egin duzu”, Egia da lortu ez duzula baina hobeto egin duzu eta hori ere garrantzitsua da”, Denbora asko eman duzu horretan pentsatzen eta lan egin duzula ikusten da”

2.- Positiboa indartzea eta ondo dagoena bilatzen saiatzea.

Indar-kontua da. Egin-eginean ere, lana urria den edo okerrak dauden egoeretan ere, baliozkoak izan daitezkeen eta hobearazten duten gauzak daude. Pertsona bat oker egon daiteke, zerbait txarto egin dezake; baina, era berean, egoerotan aldaketak era pizgarrian eskatu ahal dira.

3.- Okerrak ikaste-prozesuaren zati bezala baloratzea.

Zalantzarik gabe, zailtasunen eta oztopoen aurrean sortzen da gehienetan pizteko aukera. Garrantzitsua saiatzea delako jarrera positiboa mantentzeak ahaleginak eginez hobetu ahal dela sentitzera bultzatzen gaitu. Halaber, ez dugu ahaztu behar gure okerrak onartu eta aitortzeak positiboa pizteko eredu egiten gaituela eta, horrela, sinesgarriagoa dela okerrak baloratu beharreko bakarrak ez direlako.

#### 4.- Hobetzen laguntzea, aldatzeko aukerak eta alternatibak emanaz.

Horretarako garrantzitsua da iraganera itzultzea edo etorkizuna aipatzea saihestea eta orainari begiratzea, beste pertsonari pentsatzera lagunduz edo ideiak iradokiz (blokeatuegi dagoenean).

#### 5.- Onarpena agertzea eta igurikapenak berriro ikustea.

Orokorrean, igurikapenak betetzen dira eta, horregatik, beraiek berriro ikustea garrantzitsua da. oso bereziki zaindu behar dira ahozkoak ez diren mezuak. Eginginean, pizteko balio izan dezaketen arren, adorea kentzeko ere balio izan dezakete horrelako mezuek. Guztiok dakigu ezen irribarreak pizteko balioa duela benetakoa denean, baina, era berean, badakigu ezen adorea kendu eta igurikapen negatiboak ekarri ahal dituela begiei begiratzea saihestuz, oinekin kolpeak emanaz, esate baterako.

Onarpena agertzeko era asko daude: irribarrea, isilpeko onespina edo aitorten esplizitua (“Ahal izan duzun bezain ondo egin duzu eta horixe da garrantzizkoena”). Bereziki, kontu handiz ibili behar dugu bukaerako oharrekin (“ondo dago... baina”, “ikusten duzu saiatzen zarenean egin dezakezuna?”, “bazen garaia”).

#### 6.- Beste pertsonaz fidatzea eta berez aldatzeko duen gaitasuna indartzea.

Ilido horretatik, hezkuntza-ikuspegitik, eta, batez ere, laguntzeko trebetasunetik pizten jakiteak honakoa adierazten du: beste pertsonari lanak progresiboki gehitzen doazkion prozesu bat planifikatzeko gai izaten laguntzea.

#### 7.- Laguntzeko erak bilatzea: lagunak, adiskideak

Bestalde, laguntzeko trebetasunak gainerakoengan positiboari eragiteko gaitasunari dagozkio, eta beren erabakiak hartzea erraztekoari. Hau da, beste pertsonari norberaren gaitasuna hobetzeko bere prozesuen bidea zuzentzeko bere buruarenganako eta bere aukeretako edo baliabideetako konfiantza ematen jakin behar da. Trebetasun hauek besteei laguntzeko erabil ditzakegu edota norberari laguntzeko. Errealitatea gure eskemen arabera interpretatzen dugu eta gainerakoek kode berberak aplikatu dituzaten espero izateko joera dugu. Sarritan, hori, asmo onak



gorabehera, “besteak” egin behar duenari buruzko igurikapen bihurtzen da. Beste pertsonari “zer egin behar duen” esplizituki edo inplizituki esateak ez dio laguntzen erabakiak bere kabuz hartzen edo bere baliabideetan sinesten. Ildo horretatik, beste pertsonari bere erabakiak hartzen dituen bera izan dadin laguntzeko trebetasuna haren gaitasuna bultzatzen gehien lagun dezakeen kanpoko faktoreetariko bat omen da.

Trebetasun horrek “arazoa duena” mugatzeko eta arazoaren maila ezberdinak bereizteko gai izatea eskatzen du. Batzuetan, arazoa beste pertsonari dagokio, eta berari entzun behar zaio eta konponbideei buruzko hausnarketa erraztea, trebe izateko. Konponbideen abantailak eta oztupoak neurtzeko aukera izan behar du. Beste batzuetan, gutxienez, arazo maila bi bereizi behar dira: alde batetik, zuzeneko zailtasunak dituen edo dituzten pertsonaren edo pertsonen arazo maila; eta, beste alde batetik, hurbileko pertsonak edo pertsonak duen edo duten arazoaren maila, nola ukitzen duen edo dituen arazoak. Horrelakoetan, alde bakoitzaren ulerkera eta emozioak aurretik mugatzea funtsezkoa da, alternatibak aztertzekeo prozesu batera pasatu baino lehen

## **Bibliografia**

André, C y Lelord, F (1999). *L'estime de soi*. Paris: Odile

Castanyer, O (2007). *Yo no valgo menos*. Bilbao: Desclée

Costa, M.L y López. Ñ-F (1991): *Manual para el educador social*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales

Cungy, C (1999): *Saber afirmarse: el entrenamiento asertivo*. Bilbao: Mensajero

Hadinger, B (2008). *Aprender a vivir*. Madrid: Oniro

Henderson Grotberg, E (2006). *La resiliencia en el mundo de hoy*. Barcelona: Gedisa

Heughebaert, S y Maricq, M (2004). *Construire la non violence*. Bruxelles: De Boeck Université

Hoffman (1987): The contribution of empathy to justice and moral development en Eisenberg, N.E y Straeger, S (ed.): *Empathy and its development*. New York: CUP

Kaplun, M (1997): *Una pedagogía de la comunicación*. Madrid: de la Torre

Lickona, T (1992): *Educating for carácter*. New York: Bantam Books

McRae, B (1998): *Negotiating and influencing skills*. California: Sagehealth Education Authority

Miceli, M (2000). *La autoestima*. Madrid: Acento

Paphazy, J.E (Resiliencia, la cuarta R: el papel de los establecimientos educativos en su promoción en Henderson

Saltzstein, H.D (1976): Social influence and moral development. A role perspective on the role of parents and peers” en Lickona (ed). *Moral development and behaviour*. New york: Holt

Vaello, J (2009). *El profesor emocionalmente competente*. Barcelona: Grao

Wall, B. (2000): *Las relaciones humanas en el trabajo*. Barcelona: ONTRO. 50-51

Voli, F (1996). *La autoestima del profesor*. Madrid: PPC

Yarrow, M.R; Campbell, J.D y y Burton, (1968): *Child rearing: an inquiry into research and methods*. San Francisco: Jossey-Bass