

ZUZENDARITZATIK ESTRESARI OSASUNEZ AURRE EGIN

Koldo Gilsanz Bravo
Psikologian Lizentziatua

Sorkari
PSICOLOGIA Y FORMACIÓN
PSICOLOGIA ETA PRESTAKUNTZA

Iberrota kalea, 1 - 48600 SOPELA - 94 676 08 62 - www.sorkari.com

HELBURU OROKORRA:

Lan egoera ezberdinetan tentsioa eragiten eta adierazten duten elementuak identifikatu eta tentsio hori konpentsatzeko lanabes eta baliabideak ezagutu eta trebatu, hala norbere buruarekin nola beste lankideekin gehiegizko tentsio emozionala kudeatu ahal izateko.

EDUKIAK:

- Komunikazioaren mailak estresa detektatzeko orduan.
- Talde lana babes faktore bezala: harreman osasuntsuen arauak.
- Lidergo situazionala: pertsona bakoitzari egokitutako lidergo estiloa.
- Kritikak eta laudorioak: liderrak bere iritzia adierazteko bi modu.

NON GAUDE ETA NORA JOAN NAHI DUGU?

TALDEA ZAINDU:

- ZER DAKI EGITEN LIDER ON BATEK?
- NOLA JAKIN IRAKASLE BAT ESTRESATUTA DAGOEN?

KOMUNIKAZIOAREN MAILAK: Nola zaindu adierazten duguna eta nola entzun esaten dugutena

Kanalaren garrantzia neurtzeko esanahian

Kanala	Porzentaia
HITZEZKO MEZUA	9%
ENTZUMEN KANALA	37%
KANAL BISUALA	54%

KOMUNIKAZIOAREN MAILAK

- **EDUKIA:** Zer esaten dut.
- **HARREMANA:** Nola esaten dut.

A: *Edukia:* "Zurekin hitzegi nahi dut"
Harremana: "Agindu bat da!"

B: *Edukia:* "Esaidazu"
Harremana: "Bost axola dit"

*Gure hitzek gure ideiak adierazten dituzte.
Nolakoak gure ideiak, halakoak gure hitzak.*

Hitzekin batera dihoazen elementu paralinguistikoak oso garrantzitsuak dira.

Lider on batek badaki komunikazioaren bi mailak kontutan hartzen eta ezberdintzen.

KOMUNIKAZIOAREN ELEMENTUAK

	Datuak	Iritziak	Emozioak
Adibidea	Gaur oskarbi dago.	Egokia iruditzen zait kalera irtetea	Gustoko ditut egun eguzkitsua!
Badira:	Egiaztagarriak (Ikertu egiten dira)	Eztabaidagarriak (Ez dago egirik)	Pertsonalak eta transferiezinak
Nolakoak izan al dira:	Egia edo gezurra	Ondo edo txarto argudiatuak	Benetakoak edo manipulatioak
Nola adierazten dira:	Asertoak erabiliz (erakusten dira edo azaltzen dira)	Arrazoitzen dira: (Nik uste dut...zergatik...)	Izendatzen dira: (... Sentitzen dut;nago).
LAN TALDERAKO KONTUAN HARTU:	Haiengan zentratu arazoak konpontzeko.	Beharrezkoak ez diren eztabaidak saihestu eta elkarrizketarekin ikasi	Besteen emozioak aintzat hartu eta norbere emozio korapilatsuak eutsi.

Datuak, iritziak, emozioak

Adieraz ezazu ondorengo esaldietan zer esaten den: datua, iritzia, emozioa.

- Gurutze pixka bat astuna jarri zen.
- Gurutzek bost aldiz eskatu zidan txanda aldatzea.
- Amorru ematen dit Gurutzek behin eta berriro errepikatzea gauzak.
- Maitek arnasa sakonki hartu zuen.
- Maite lasaitu zen.
- Iker arrazoirik gabe haserretu zen.
- Besoetan hartuz gero "amazulo" bihurtuko da.
- Lasai hartu behar dira gauzak.
- Lasai hartu behar dira gauzak!!!!



Datuak, iritziak, emozioak

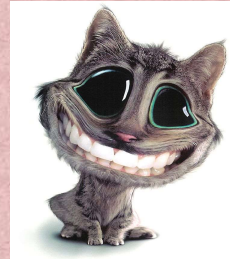
Hausnarketa:

Zer gertatzen da iritziak datuak balira moduan adierazten ditugunean?

Eta datuak eta iritziak emozioez kutsaturik adierazten direnean?

Eta datu nahiz iritzi askoren atzetik izkutuak dauden emozioak aintzat hartzen ez ditugunean?

Onartzen al dugu iritzien munduan inork ez duela EGIRIK eta askotan lortu dezakegun akordioa zera da: ados gaude ados ez gaudela?



TENTSIOAK ASKATZEKO TALDEA EGIN



• Talde baten partaide sentitzea, lankideengandik laguntza jasotzea eta hauei laguntza ematea oreka pertsonalaren iturriak dira.

• **GOGOETA:** Zer arau edo ezaugarri izan behar ditu talde batek estresaren aurrean babes faktorea izateko?

TALDE LANA FABORATZEN DUTEN ARAUAK (I)

INPLIKAZIOA	Gure harremanaren arduradunak gara. Elikatzen ez badugu, moteldu egiten da.
KOMUNIKAZIOA	Hobe da hitzegitea eta gauzak argitzea, isildu eta min hartzea baino. Hitzegiteko modurik onena ELKARRIZKETA da (bestearen esperientziara zabaldu, egia zurea dela pentsatu gabe eta exijitu gabe eskatuz).
BAT-BATEKOTASUNA	Hobe da momentuan hitzegitea, isilik geratzea eta geroxeago aurrepigaratzea baino.
ASMOEN ADOSTASUNA	Hasiera batean helburu amankomunak argitu direnean elkarlana sakonagoa eta inplikazio handiagokoa izango da.
HIZLARIEN EGOKITASUNA	Dagokion pertsonarekin bakarka hitzeginda kopontzen dira arazoak.
POSITIBOAN HITZEGIN	"Utz iezaiozu.... egiteari" esan beharrean "....egiten hasi".
BEGIRUNEA	Aipua, erasoak, burlak eta irainak bizikidetzarako oztokoak dira.
AINTZA	Posiblea den guztietan, komenigarria da hobekuntzak, esfortzuak eta arrakastak esplizituki onartzea.

TALDE LANA FABORATZEN DUTEN ARAUAK (II)

EMOZIO BURUJABETASUNA	- Bakoitza bere sentimenduak espresatzeko aske sentitu behar da eta espresatzeko moduaren arduraduna. - Pertsonak besteen emozioekin ez kutsatzeko eta emozioen deskarga mingarriak ez onartzeko eskubidea dauka. - Bakoitza besteen emozioak eta bizipenak errespetatzeko behartuta dago. - Besteen emozioekin enpatizatzen dugunean emozioak dakarren gainkarga arintzen da (enpatizatu: espresaturiko bizipenagaitik interesa erakutsi eta bizipen hori ulertzen eta jasotzen dela espresatu)
ELKARLANA	- Kooperatzea "besteak bere burua laguntzera" laguntzea da. - Ezetz esaten jakin laguntza hori desegokia denean (beste pertsonaren ahalmenak balio gabetzen dituztenean). - Esfortzuak elkartu biontzako onuragarriak diren helburuak lortzeko. - Ezertan "gehiago" zarela demostratzeko ez lehiatzea.
KONPONBIDE BATERATUA	Biei dagokiena, hobe da bien artean aztertu eta erabakitzea (Araoen konponbide bateratua)
ASERTIBITATEA	Araoen aurrean: guztientzako onuragarriak diren konponbideak adostu edo gatazka agerian dagoela onartu. (Biok irabazi ezik ez dago traturik)

Lidergo situazionala: lankide, ikasle edo guraso mota.

		MOTIBAZIO	
		Baxua	Altua
G A I T A S U N	Baxua	1. egoera: H 1 Ez daki bere lana ondo egiten eta ez du ikasi nahi.	2. egoera: H 2 Ikasi nahi du baina ez daki nola.
	Altua	3. egoera: H 3 Badaki eta ahal du, baina ez du nahi.	4. egoera: H 4 Bere lana zuzentzeko gai da eta gogoia du.

Lidergo situazionala: lidergo estiloak

orientazioa	PERTSONENEGAN		
E K I N T Z A		Baxua	Altua
	Altua	1. Estiloa: INPOSAKETA Ekintzarako orientazio altua. Pertsonenganako orientazio baxua.	2. Estiloa: PERSUASIOA Ekintzarako orientazio altua. Pertsonenganako orientazio altua.
	Baxua	4. Estiloa: DELEGATU Ekintzarako orientazio baxua. Pertsonenganako orientazio baxua.	3. Estiloa: GERTURATZEA Ekintzarako orientazio baxua. Pertsonenganako orientazio altua.

ARIKETA: Geure esperientzian pentsatuz

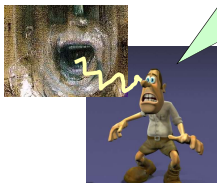
Hartu lidergo estilo bakoitza eta pentsatu egoera bat non modu zuzenean erabilia dagoen eta beste bat non modu desegokian erabilia izan den:

Adibidez:

- **DELEGATU.**
 - Pentsatu egoera erreala bat non modu egokian erabilia izan den.
 - Pentsatu beste egoera bat non delegatu egin den eta ez zen hau erabili beharreko lidergo edo modu desegokian erabilia izan den.

KRITIKAK LASAITASUNEZ EGIN

Kritika mingarriek ez dute ezertarako balio, besteen jarrera defentsiboak martxan jartzen dituztelako



Kritikak baliogarriak dira lasaitasunez espresatzen direnean eta DAEO eredu erabiltzen denean



D deskribatu
A azaldu
E eskatu
O ondorioak

LAZTANEN GARRANTZIA: LAUDORIOAK

Goraipamen desegokiak	Zergatiak
<ul style="list-style-type: none"> - Zoragarria zara! Beti egiten duzu dena ondo! - Ze polita zure marrazkia! - Uhhh! Oso interesgarria da zure iritzia! Uauh! 	<ul style="list-style-type: none"> - Exijentea eta mehatzuzkoa bihur daiteke. - Ez du informaziorik ematen. - Mesprezia adieraz dezake.

LAUDORIO DESKRIBATZAILA

- 1: Ikusten edo nabaritzen duzuna deskribatu ("Lasai eta egoki erantzun duzu XX-en zirikatzeari.")
- 2: Meritua onartu ("Hori oso zaila dela badakit, erabili duen doinu lotsagabea kontuan harturik")
- 3: Sentitzen duzuna espresatu ("Gustatu zait zu erantzuten ikuste")
- 4: Goraipamena hitz laburrez laburtu ("Horri deitzen diot nik adorea izatea")

EMOZIOAK LAGUNDU: ENPATIA

SAIHES EZAZU:

- ❖ **Epaitzea:** sentitzeko arrazoia duen edo ez esatea.
- ❖ **Salbatzea:** sentimendua desagertarazteko asmoarekin babestea.
- ❖ **Arrazoitzea:** interpretatzea, azaltzea, emozioari zergatia bilatzea.

SAIA ZAITEZ :

- ❖ **Laburtzen:** besteak esandakoa beste hitzekin errepikatzen.
- ❖ **Islatzea:** haren emozioa epaitu barik izendatzea.
- ❖ **Laguntzea:** haren atsekabeaz ohartu garelako jakinarazi.

GATAZKEN EBAZPEN ADOSTUA



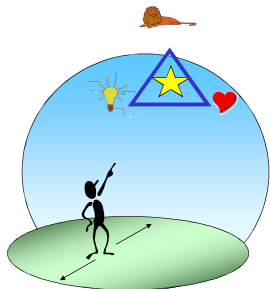
Zer da:

Arazo bati aurre egiteko bi pertsonen arteko elkarrizketa da. Guztiok irabazi ezik, ez dago traturik.

1. **Pausua:** Planteatu zuk ikusten duzun arazoa eta eskatu beste pertsonari ere bere ikuspuntua adierazteko.
2. **Pausua:** Arretaz entzun eta jakinarazi berak sentitu eta pentsatzen duena ulertzen duzula (adierazi bere tokian jarrita eta gauzak bere ikuspuntutik ikusita ulertzen duzuna)
3. **Pausua:** Adierazi zintotasunez zure sentimendu eta kezak.
4. **Pausua:** Egin zerrenda bat alternatibekin. Idatzi guztiak (zureak eta besteenak) eztabaidatu gabe eta bat ere ez gaitzestu gabe. Ekin gogor biezako onargarriak izan daitezkeen irtenbideak topatzen.
5. **Pausua:** Erabaki ze alternatiba onartzen dituzuen, zeintzuk ez diren onargarriak eta ekintza plan batean jasotako konpromisorantz jo.
6. **Pausua:** Egindakoa ebaluatu eta akordioa egoera berrira moldatu.

NOLA HOBETU?

- A) Jarrera orekatua garatzea aukeratuz.
- B) Gure erantzunak aztertuz. (Astean behin: 15 minutu).
- C) Musuaren legea erabiliz (Aurpegiaren alde batean ondo erantzun dudanean eta bestean gaizki erantzutean)



BIBLIOGRAFIA:

- DAVIS, F. (1976) *La comunicación no verbal*. Alianza. Madrid.
- GOLEMAN, D. (1997) *La inteligencia emocional*. Kairós. Barcelona.
- HUNTER, J. C. (2013) *La paradoja*. Empresa Activa, Madrid, 2013.
- MARSHALL B. ROSENBERG (2000): *Comunicación No Violenta*. Urano. Barcelona.
- MARSHALL B. ROSENBERG (2011). *Resolver los conflictos desde la comunicación no violenta*. Urano. Barcelona
- MOLINÍ, E. (2008). *Participación Genuina*. Molini.
- RUIZ, M. (2008): *Los cuatro acuerdos*. Urano. Barcelona



BISITATU GURE WEB GUNEA!!

www.sorkari.com