

# Iceberg Programa



## Trebetasun sozialak

Gaitasun sozialak zer diren: eguneroko erronkei aurre egitean portaera egokia eta baikorra izateko gaitasuna. Portaera edo pentsamendu mota horri esker, egoera bat era efektiboan konpontzen da, hau da, subjektuarentzako eta dagoen testuinguru sozialerako era onargarrian. Alde horretatik, esan daiteke gaitasun sozialek lagundu egiten dutela pertsonaren helburuak erdiesten. Gaitasun hitzak adierazten du nortasunaren ezaugarri baina gehiago dela eskuratutako eta ikasitako portaera multzo bat.

Portaera horiek laguntzen dute beste pertsonak onartzen eta gauza atseginak indartzen, hau da, ongizatea. Batzuetan, sinonimo moduan erabiltzen dira "gaitasun soziala" eta "trebetasun sozialak".

## ZER DIRA TREBETASUN SOZIALAK?

Besteenganako **komunikazioa** beharrezkoa da, horren bitartez gure premiak, desirak eta sentimenduak adierazten ditugulako. Baina, besteekin komunikatzeko erraztasuna daukagu? Zer dira gizarte trebetasunak?

**Gizarte trebetasunak**, modu eraginkor eta egoki batean, besteekin harremanetan jartzeko beharrezkoak diren portaera dira.

Kultura eta aldagai soziodemografikoak ezinbestekoak dira gizarte trebetasunak garatu eta balioztatzeke, lekuz aldatzean, komunikatzeko erak ere aldatzen baitira.

Gainera, **ikasitako portaerak** dira, hau da, ez dira jaiotzen garenetik dauzkagun gaitasunak, gure hazkuntza eta garapen pertsonalean gizarte trebetasun hauek ikasten goaz besteekin harremanetan jarri ahal izateko.

Gizarte trebetasunak edukitzeak, egoera sozial zail edo berriek eragin dezaketen antsietatea ekiditen du, komunikazio emozionala, arazoaren ebazpena eta besteenganako harremana erraztuz.

Gizarte trebetasunak bi arlotan sailkatu daitezke:

- ✓ Oinarrizko gizarte trebetasunak
- ✓ Gizarte trebetasun aurreratuak

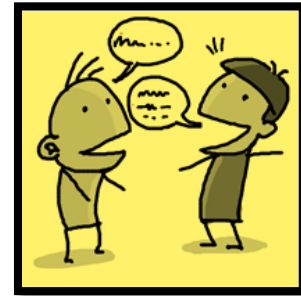
Era berean, trebetasunak sentimenduekin erlazionaturiko trebetasunak, agresibitatearen aurkako alternatiba modura, estresari aurre egiteko trebetasuna ... hamaika eratan multzokatu daitezke.

## Lehenengo trebetasun sozialak

Komunikazio edo harreman egoki bat sortu eta mantentzeko beharrezkoak dira eta lehenak ikasten



1. Entzun

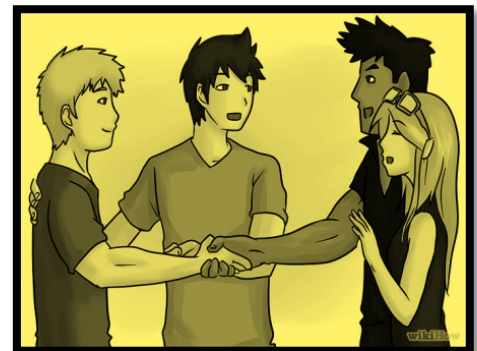


2. Elkarrizketa bat hasi eta mantendu



3. Jende aurrean hitz egin

4. Norbera aurkeztu eta beste pertsona batzuk aurkeztu



5. Eskerrak eman

6. Laudorioak egin

7. Laudorioak onartu



## ZER DA KOMUNIKAZIOA?

Gizakiak izaki sozialak gara. Ingurukoen zainketei esker egiten dugu aurrera (gurasoak, neba-arrebak, lagunak, ikaskideak...), eta komunikazioa beharrezkoa dugu garatuko bagara.

Komunikazioa elkarrekin eta nor bere buruarekin komunikatzea da.

### Komunikatzea:

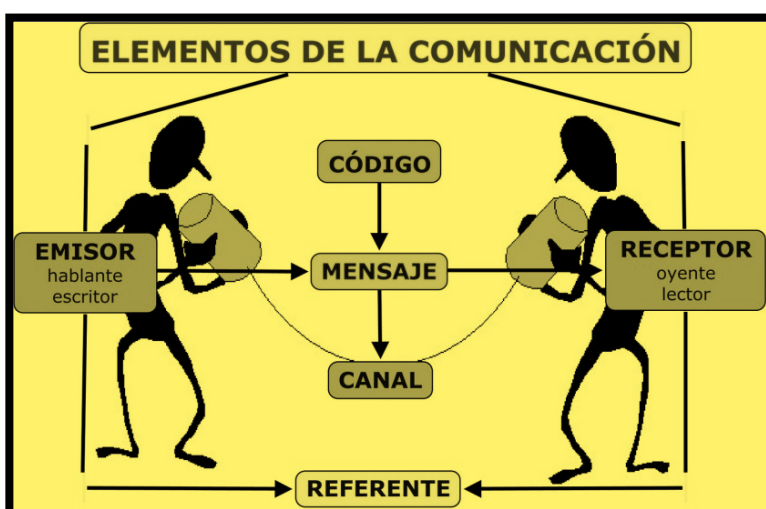
- Norbaiti zerbait transmititzea edo hura partaide egitea
- Gainerakoek zer komunikatu nahi duten jakitea
- Norbaiti zerbait jakinaraztea
- Beste batzuekin hizketan aritzea
- Norbaitekin tratatzea
- Gairen bati buruz norbaiti galdetzea da



Ez da nahikoa nor bere burua eta ingurukoak diren bezala onartzea, komunikatzea ere beharrezkoa da.

Harremanetan sartzea, sentimenduak agertzea, sentimenduak, ametsak, desioak eta abar partekatzea...

### 🏠 Komunikazioko elementuak



Komunikazioan, bi parte-hartzaile eta mezu bat daude, gutxienez:

Komunikazio-prozesuan, igorle eta hartzaileak izaten gara guztiok, komunikazioa errealitate dinamiko bat baita. Hitz egiten dudanean, igorlea nahiz, eta mezu bat igortzen dut nire hartzailearentzat; igorle batek igorritako mezu bat jasotzen dudanean, aldiz, hartzaile bihurtzen naiz.

## **Komunikazio-motak**

Komunikazioa ekintza bikoitzeko prozesu bat da: mezuak bidali eta jaso egiten dira. Modu batera baino gehiagotara bidal daitezke mezu horiek: hitzen bidez, zeinuen bidez, keinuen bidez. Zein bide erabiltzen dugun, ahozko komunikazioa edo ez-ahozko komunikazioa izango da.

Eskuarki, zerbaiti buruz ari garenean, denok erabiltzen dugu ez-ahozko komunikazioa. Beste norbaitekin hizketan ari garenean, seinale ez-ahozkoak ematen eta jasotzen ditugu. Irribarre egiten dugunean, kopeta zimurtzen dugunean, harrituta begiratzen dugunean, triste dirudigunean, haserre dirudigunean, eskuarekin agur egiten dugunean eta beste espresio eta keinu asko egiten ditugunean, hitzik gabe komunikatzen gara.

<b>AHOZKO KOMUNIKAZIOA</b>	<b>EZ-AHOZKO KOMUNIKAZIOA</b>
<b>Hitz egitea</b> <b>Entzutea</b>	<b>Irakurtzea</b> <b>Idaztea</b> <b>Zeinuen hizkuntza</b> <b>Gorputz-hizkuntza</b>

Ez-ahozko hizkuntzak laguntzen digu gure informazioa trukatzeko; ahozko mezua indartzeko balio digu. Horrela, gainerakoek uler dezakete zehazki zer esan nahi dugun.

Ez-ahozko komunikazioa ahozkoa baino garrantzitsuagoa eta sinesgarriagoa da; izan ere, komunikazio ona izateko, komunikazio ez-ahozkoarekin lagundu behar diogu gure ahozko komunikazioari. Askotan, esaten dugunari ez diogu laguntzen gure keinuekin, eta gerta daiteke hartzailleak ez ulertzea horregatik.

Adibidez, opari bat ematen badidate eta irekitzean esaten badut gustuko dudala baina nire aurpegiera serioa bada, ziurrenik, nahastu egingo ditut entzuten ari zaizkidanak.

Ez-ahozko seinale mota asko eta askotarikoak daude, eta denak dira garrantzitsuak. Dena den, batzuk beste batzuk baino gehiago erabiltzen dira. Hauek dira: begizko harremana (norbaitekin hizketan ari garenean hari begiratzea), aurpegiko keinuak (esku eta besoekin egiten ditugun keinuak, jarrera eta mintzakidearekiko distantzia, zutik edo eserita gauden...).

## 🔗 **Komunikazioa errazten edo oztopatzen duten elementuak**

**KOMUNIKAZIOAREN TRABAK** dira esaten eta egiten ditugun gauzen artean komunikazioa oztopatzen edo blokeatzen dutenak.

Hona hemen komunikazioa **OZTOPATZEN DUTEN ELEMENTU** batzuk:

Helburu kontrajarriak.

- ✓ Hautatutako tokia edo unea.
- ✓ Arreta, ulermena eta mezuak gogoratzea eta ados egotea eragozten duten egoerak.
- ✓ Salaketak, mehatxuak edo eskakizunak (“ZU mezuak”).
- ✓ Gaitzespen-mezuak
- ✓ Mezuen arteko koherentziarik eza.
- ✓ “Egin behar zenuke” motako adierazpenak.
- ✓ Elkarrizketa-eteteak.
- ✓ Etiketak.
- ✓ Orokortzeak (“beti”).
- ✓ Eskatu gabeko aholku goiztiarrak.
- ✓ Hitz zehaztugabeak erabiltzea.
- ✓ Mintzakidearen mezu garrantzitsu batzuei jaramonik ez egitea.
- ✓ Interpretatzea eta “nortasun-diagnostikoak egitea” (“ez duzu motibaziorik”, “zure izaera dela eta...”, “beharbada jaso duzun heziketarengatik, bihurtu zara...”, “jakina, neska izanda, ulertzen dut...”, etab.).
- ✓ Gertatutako gauzen bertsio desberdinei buruzko eztabaidak.
- ✓ Norberaren iritzien gehiegizko justifikazioa.
- ✓ “Txineraz” hitz egitea.
- ✓ Ez entzutea.
- ✓ Ahozko eta ez-ahozko komunikazioen arteko inkontsistentziak.
- ✓ Beste batzuk



**Adibideak:**

**ETIKETAK:** "Ergel hutsa zara."

**AGINDUAK:** "Ixo!"

**SERMOIAK:** "Esan nizun hori gertatuko zela"

**HITZ ITSUSIAK:** "Ergel hutsa zara."

**KRITIKAK:** "A zer tontakeria!"

**SARKASMOA:** "Oso pozik nago gonbidatu nauzulako!"

**MEHATXUAK:** "Hori egiten baduzu, zure lagun izateari utziko diot."

Hona hemen **KOMUNIKAZIOA ERRAZTEN DUTEN FAKTORE** batzuk:

1. Hautatutako tokia edo unea.
2. Egoera emozional lagungarriak (lasai, adeitsu, amultsu... egotea).
3. Modu aktiboan entzutea.
4. Enpatizatzea (bestearen tokian jartzea).
5. Galdera ireki edo espezifikoak egitea.
6. Iritzia eskatzea ("zure ustez, zer egin dezakegu?", "zer iruditzen zaizun jakin nahi nuke...", etab.).
7. Desioen, iritzien eta sentimenduen adierazpenak, "NI mezuak" ("gustatuko litzaidake", "nahi dut", "ez dut nahi", "sentitzen naiz", etab.).
8. Mezu koherenteak.
9. Onespen edo adostasun partziala, kritika, eragozpen edo argumenturen batekin.
10. Edukia mintzakidearen helburuaren, unearen... arabera moldatzea.
11. Informazio positiboa.
12. Sari-emailea izatea.
13. Kode bera erabiltzea.
14. Jokabide eta ohar espezifikoak aipatzea.
15. Sentimenduak agertzea.



## AUTOESTIMUA ETA KOMUNIKAZIOA: MUNSTROA, SAGUA ETA JOKABIDE ASERTIBOA

Gainerakoekin harremanak ditugunean, ez dugu beti berdin erreakzionatzen. Hau ikus dezakegu:

- ✿ egoera berean, entzule (hartzaile) guztiek ez dugu berdin jokatzeko, eta
- ✿ gutako bakoitzak (nik neuk), nola sentitzen garen, desberdin jokatzeko dugu gertaera beraren aurrean.

### Jar dezagun adibide bat:

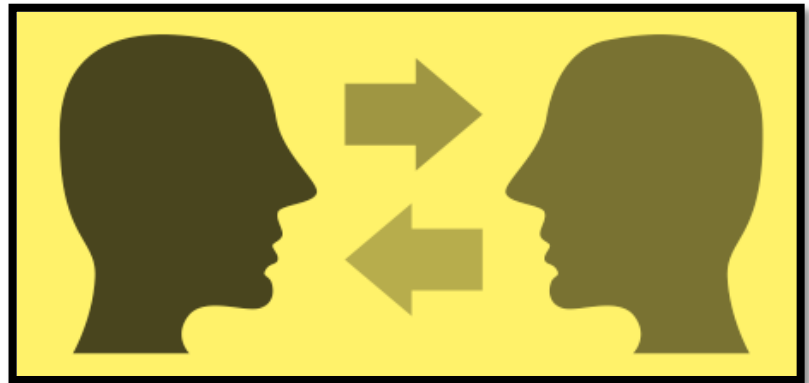
Ikasle-talde bat ikasgelan dago, eta irakasleak honela esan die: "Biharko, bideoan ikusi dugunari buruzko idazlan bat ekarri behar didazue."

A ikasleak, hau esan die ikaskideei: "Zer ondo! Hala, hobeto idazten ikasiko dugu"

B ikasleak, hau esan die ikaskideei: "A zer tontakeria! Ez dut egingo. Horrek ez du ezertarako balio. Zer aspergarria!"

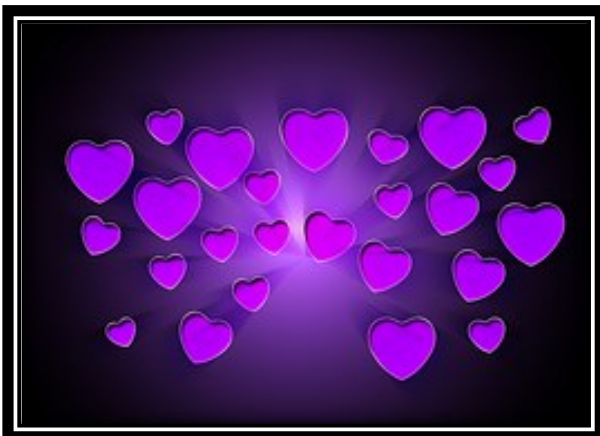
C ikasleak, hau esan die ikaskideei: "Tira... ondo da. Irakaslearen agindua da; beraz, egin egingo dut."

Adibide horretan hiru pertsonak hiru modu desberdinetan erantzun diote irakaslearen proposamenari, baina, beste batzuetan, gerta liteke gutako edozeinek hiru erreakzio horiek izatea, ezta? Baliteke egun batean irakaslearen proposamena egokia iruditzea,



uste dudalako garrantzitsua dela ondo idaztea. Dena den, beharbada, beste une batean, irudituko zait alferrikako tontakeria bat dela idazlanak egitea, eta gerta liteke, halaber, beste batean axola ez izatea, eta pasibo jokatzeko, agintzen didatelako egitea.

Zeren ondorio dira aldaketa horiek? Zergatik izan ditzake hain jokabide desberdinak pertsona berak?





Erantzun posible bat autoestimua izan liteke. Pozik bagaude, geure buruarekin gustura bagaude eta den bezala onartzen badugu geure burua (autoestimu handia) modu positibo eta egokian jokatuko dugu. Une baxuan, triste eta animo gutxirekin bagaude (autoestimu baxuarekin), aldiz, pasibotasunez edo oldarkor erantzungo diegu ingurukoei.

Psikologian, portaera sozial **PASIBO, AGRESIBO EDO ASERTIBO** deitzen zaio horri. Norbaitek **pasiboki** jokatzen duenean, edo bere sentimenduak agertzen ez dituenean, **sagu** baten gisa jokatzen du; gainerakoei utzi egiten die agintzen eta zer egin behar duen esaten, eta, gehienetan, ez ditu defendatzen bere eskubideak. Horrelako pertsonak hain dira atseginak, ezen beste batzuk beretaz aprobeitza daitezten uzten baituten.

Beste muturrean, pertsona **oldarkor** daude, **munstroak**. Agintzaileak dira, eta beldurtu egiten dituzte gainerakoak. Gainerakoak kritikatu eta umiliatu dituzte. Gutxitan

izaten dira lagunkoia, adeitsuak edo atseginak. Berek nahi dutena eta nahi dutenean lortzea baino ez dute buruan.

Ez portaera sozial pasiboa, ez portaera sozial oldarkorra ez dira gainerakoekin harremanak izateko modurik egokienak. Bi jokabide horien ondorioa da, zauriturik suertatzea (saguak) edo gainerakoak zauritzea (munstroak).

Hirugarren jokabide soziala **asertiboa** da. Alegia, **GAREN BEZALA** jokatzea

**ASERTIBO** izateak esan nahi du gainerakoek jakitea zer sentitzen eta

entsatzen duzun; gainerakoen aurrean, modu asertiboan jokatzen badugu, haiek jakingo dute zer sentimendu eta ideia ditugun, baina ez ditugu haienak zapalduko edo bazter utziko.

Norbait zalantzati sentitzen bada, entsatzen badu ez duela behar adina balio, ez dela adimentsua edo gainerakoak baino itsusiagoa dela, hots, autoestimu baxua badu, sagu gisa edo munstro gisa joka dezake.

Sagu gisa, den bezala agertzeko beldur delako, baztertua izateko beldur delako, gainerakoek onartuko ez duten beldur delako. Munstro gisa, gainerakoak etsaitzat hartzen dituelako, gainerakoak mehatxu gisa ikusten dituelako, denean bera baino hobeak direlako; gainerakoak baino gutxiago izateko beldur da.

Dena den, geure buruarekin gustura gaudenean eta geure burua den bezala onartzen eta maitatzen dugunean, **BESTEAK** gure lagunak dira. **BURUZ BURUKO** harremanak izateko gai sentitzen gara.





## ENPATIA

**ENPATIAK** esan nahi du gai izatea beste batek sentitzen duena sentitzeko eta ulertzeko, eta hari aditzera ematea sentimendu horiek parteka ditzakegula.

Enpatizatu ahal izateko, besteak nola sentitzen diren jakiten ikasi behar dugu. Horretarako, beharrezkoa da denbora batez horretan aritzea, beste edozein trebetasun ikasteko bezala.

Enpatia sentitzean, beste baten emozioak (gogo bizia, tristura, zirrara...) sentitzen ditugu, eta, kontatutakoa partekatzeaz gainera, pertsona horrek sentitzen duena sentitzen saiatzen gara.

Enpatizatzeko gaitasuna izatea abantaila da. Lagun minak izatea, adibidez, ia ezinezkoa da "enpatizatzeko" gaitasunik gabe.

## ABANTAILAK

- ✓ Enpatiari esker, gutaz norbait arduratzen dela sentitzen dugu.
- ✓ Bestea zoriontsuago sentitzen da, sentimenduak parteka ditzakeelako.
- ✓ Norbera ongi sentitzen da, gauzak hobetzen lagundu duela dakielako, autoestimuaekin lotuta dago hori.
- ✓ Lagungarria da, besteak hobeto ulertzeko.
- ✓ Besteen esperientziez ikasten dugu.
- ✓ Lagun minak egiten laguntzen du, sentimendu bereziak partekatzen direlako.



**ENPATIARIK SENTITZEN EZ BADUZU:**

- ✓ **Besteek ez dituzte sentimenduak zurekin partekatuko.**
- ✓ **Segur aski, besteek gogo gutxiago izango dute zu entzuteko eta ulertzeko.**
- ✓ **Baliteke lagun minak egitea zailagoa izatea.**
- ✓ **Emozioak eta sentimenduak ezingo dituzu besteekin partekatu.**

Informazio gehiagorako:

[www.info@sasoiaprevención.com](http://www.info@sasoiaprevención.com)