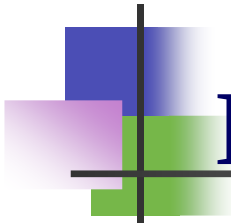




Gatazken konponbidea

Hizlaria:

Josune Fernández Gómez psikologoa



Edukiak

- Gatazka definitzea
- Desadostasunaren adierazleak
- Arrazoiak
- Gatazkak konpontzeko teknikak
- Adierazteko trebetasunak
- Bezero zailak



1. Gatazkaren definizioa

Stephen Robbins-ek gatazka honela definitu zuen:

- Alderdi batek besteak modu negatiboan eragin diola ikusten duenean hasten den prozesua.
- Gatazka guztietan elkarri eragiten dioten bi pertsonak edo taldek edo pertsona edo talde gehiagok hartzen dute parte.

1.1. Nola konpontzen dira araz talde batean

- Ukatuz.
- Erredunak bilatuz.
- Eskura ez dauden irtenbideak bilatuz. Denbora eta energia asko galtzen dira.
- Egoeraren biktima sentituz.

1.2. Gatazkaren ondorioak

Gatazkak berez ez dira ez onak ez txarrak;
gatazka bat ona edo txarra izango da **haren**
eragin eta ondorioen arabera.

1.2.1. Gatazkaren ondorio negatiboak

- Arrazoia suspertu beharrean, emozioak suspertzen ditu.
- Antolakuntza prozesuen ohiko funtzionamenduarekin talka egiten du. Ez da eraginkorra.
- Arreta antolakuntza helburuetatik urruntzen da helmuga pertsonalen alde.
- Gatazkek estresa, desatsegina, mesfidantza, frustrazioa, beldurra, eraso gogoak eta abar sortzen dituzte.

2. Adierazten ez diren desadostas adierazleak

Adierazle bat da gatazka egoera bat zehazteko
baliagarria zaigun elementu bat



2.1. Ez-hitzezko portaera

- Ez-hitzezko komunikazioa adierazten ez diren desadostasunen adierazlerik onena izan daiteke sarri askotan
 - Pertsonen arteko espazioa
 - Eskuak: bostekoa
 - Beso gurutzatuak
 - Begi niniak
 - Begirada

3. Garrantzirik gabeko kexa errepikatuak

- Arretaz entzutea; indarra galduko da.
- Haren egiaren zatia onartzea.
- Eztabaida saihestea; ez esan: “oker zaude”.
- Ahots lasaia eta limurtzailea erabiltzea.
- Labur-labur erantzutea kexari balioa kentzeko.
- Amaierarekin arin batean lotzea.
- Denbora asko ez “galtzea”.



3.1. Garrantzirik gabeko kexei erantzuteko teknikak

- **Isiltasuna.**
- **Tartean sartzea:** pertsonari irtenbide bat bilaraztea.
- **Atzeratzea:** objekzioa beranduagorako uztea.
- **Ulertzea eta kontrajartzea:** *"Diozuna ulertzen dut, baina..."*
- **Erkatzea:** antzeko objekzio bat agertu zen baina jadanik konpondurik daukagun egoera bat planteatzea.
- **Modu positiboan argudiatzea:** objekzioa pertsonaren argudio positibo bihurtzen da.

4. Benetako kexen tratamendua (1/4)

Onartzea / Galdetzea / Baieztatzea / Kalitatez erantzutea

Onartzea:

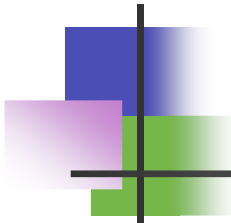
- Beste pertsonaren lekuan jartzea.
- Osorik entzutea erantzuten hasi aurretik.
- Jarrera positiboa eta irekia.
- Fase hau errazten duten esaldiak :
 - “Zure egoera ulertzen dut...”
 - “Zure kezka ulertzen dut...”

4. Benetako kexen tratamendua (2/4)

Onartzea / Galdetzea / Baieztatzea / Kalitatez erantzutea

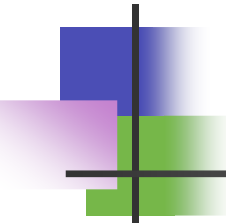
Galdetzea:

- Kexari buruzko informazioa lortzeko.
- Pertsonari hitz egiten utzi.
- Parafraseoa erabili.
- Fase hau errazten duten esaldiak :
 - “Gai horregatik kezkatuik zaudela diozu...”



4. Benetako kexen tratamendua (2/4)

- **Informatiboak:** informazioa eskuratzeko.
 - Bi mota: irekiak edo itxiak.
- **Kontrolezkoak:** pertsonaren azalpenen ulermen mailaren inguruko informazioa bilatzen dute.
- **Galderak :** beste galdera batekin erantzutea.
- **Eragin galderak:** pertsona baldintzatzen dute erantzuna daukan galdera batekin.



4. Benetako kexen tratamendua (3/4)

Onartzea / Galdetzea / Baieztatzea / Kalitatez erantzutea

Baieztatzea:

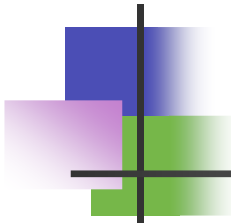
- Arazoa ulertu den ala ez baieztatu behar dugu.
- Fase hau errazten duten esaldiak :
 - “Ondo ulertu badizut, kexa gai horren ingurukoa da, ezta?...”

4. Benetako kexen tratamendua (4/4)

Onartzea / Galdetzea / Baieztatzea / Kalitatez erantzutea

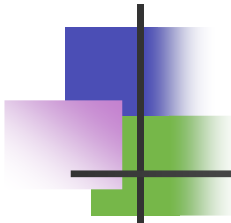
Kalitatez erantzutea

- Hizkera positiboa erabiltzea eta orainaldian hitz egitea.
- Pertsonari jakinaraztea lagundu nahi diogula.
- Fase hau errazten duten esaldiak :
 - “Oraintxe bertan irtenbide bat bilatzen ari gara...”



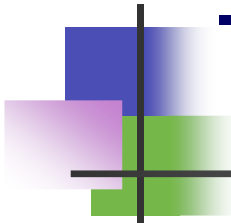
5. Arrazoiak

- Gatazka sorrarazi duen guztia da.
- Gatazka bat faktore ugarirengatik sor daiteke:
 - Protagonistengatik
 - Komunikazioengatik
 - Lan kontuengatik



- Protagonistak

- Garrantzizkoa da protagonistei ulertzea, gatazka konpontzen lagun dezaketen alderdiak aurkitzeko asmoz.
- Pertzepzioak, emozioak, frustrazioak, jelsia, bekaizkeria...
- Onartua edo errespetatua izateko premia.
- Aurrera egiteko nahia, talde bateko kide sentitzeko nahia.

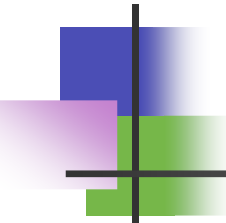


- Komunikazioen ondorioz sortutako arrazoiak

- Txarto-ulertuak, informazio falta, hizkera negatiboa.
- Zatizko arreta.
- Norabide bakartasuna.
- Gezurrak eta engainuak.
- Gorputz hizkerako zati diren keinu eta jarrerak.
- Argi ez dauden komunikazioak edo hirugarrenen bitartez transmititutakoak...

- Lan kontuengatiko arrazoiak

- Aginte estilo gogor eta zorrotza.
- Agintarien muga falta.
- Pertsonetikiko zuzeneko tratua.
- Lanean funtzioak garbi definiturik ez egotea.
- Prestakuntza edo informazio falta
- Lan bolumena



6. Gatazka bat konpontzeko estrategiak

Gatazka konpontzeko lau jokabide :

- **Gaitasuna:** IRABAZTEA-GALTZEA.
- **Saihesbidea.** Alde bat gatazka saihesten ahalegintzen da: “Aztertuko dut, abisatuko zaitut”.
- **Moldaketa.** Pertsona batek bere interesak uzten ditu albo batera : GALTZEA-IRABAZTEA
- **Negoiazioa.** Galerak eta irabaziak partekatzen dira. IRABAZTEA-IRABAZTEA.



7. Gatazkak konpontzeko teknika trebetasunak

- Giza psikearen ulermena, gure pentsaera eta beste pertsona batzuekiko harremanak.
 - Azterketa transakzionala.
 - Kalibraketa eta sinkronizazioa.
- **Komunikazio trebetasunak**, hala nola entzuten jakitea, galdetzen, limurtzen eta argudiatzen.

7.1. Azterketa transakzionala (AT) (1/2)

- Azterketa transakzionalak eredu bat aurkezten du jokabidea eta pertsonen arteko harremanak ulertzeko.
- Teoria horren arabera, gure nortasunak “ni”aren HIRU EGOERA DITU: AITA-AMA, HELDUA eta HAURRA.

7.1. Azterketa transakzionala (AT) (2/2)

- **Nortasunaren Aita-ama egoera:** pertsonak modu babeslean, kontrolatzailean, menderatzailean azaltzen dira, etikarekin: “Egizu horrela”.
- **Haur egoera:** emozioak nagusitzen dira, bat-batekoa, heldugabea, oldakorra: “ORAINTXE nahi dut”
- **Heldu egoera:** galderak eta zalantzak planteatzen dira eta informazio objektiboa bilatzen da. Modu logiko eta arrazionalen pentsatzen da: “Orain komenigarria da...”, “Nahi nuke...”.

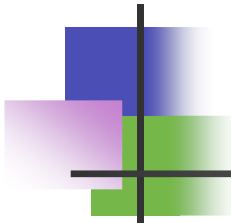
7.2. Ez-hitzezko portaera : kalibra eta sinkronizazioa

- **Ez-hitzezko portaeraren kalibraketa edo azterketa** eta horrek gure solaskidearenarekin daukan sinkronizazio edo harmonizazioa.
- Solaskidearen antzeko jokabideak eta keinuak izatea eta ahotsean azkartasun bera erabiltzea.
- Sinkronizazioaren helburua da enpatia lortzea.

7.3. Komunikazioa gatazken konponbidean

Komunikazio teknikak honakoak dira:

- Entzuten jakitea
- Feed-Back-a
- Laburtzea
- Galderak jakitea
- Enpatia
- Pertzepzioa
- Pigmalion efektua
- Berregituraketa kognitiboa

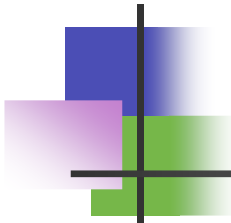


a. Entzuten jakitea (1/2)

Beste pertsonak bere asmoak ondo interpretatu eta adierazi nahi dituela ulertzeko ahaleginak egitea da.

Abantailak:

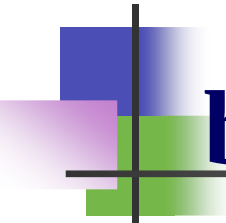
- Haserre dauden pertsonak lasaitzen ditugu.
- Solaskidearen premiak atzemateko aukera ematen digu.
- Guk entzutean, aukaria guri entzuteago prestuago egon ohi da.



a. Entzuten jakitea (2/2)

Entzuketaren etsaiak:

- Aurreiritziak
- Erritmoak
- Emozioen alterazioa
- Oztopo fisiko edota intelektualak



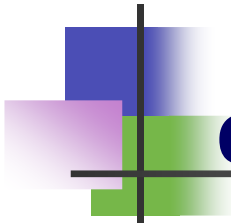
b. Feed-back-a

Feed-back-a beharrezkoa da igorlearentzat, nola komunikatu duen jakin nahi badu.

Nola:

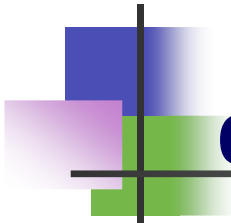
- Galdetzen
- Behatzen
- Entzuten

**Benetakoa ez da igorleak dioena, baizik eta
hartzaileak ulertzen duena**



c. Laburtzea

- Laburtzeak esan nahi du gure hitzekin egin behar dugula entzun dugunaren laburpen bat.
- Beste pertsonak adostasuna adierazten duenean, guri entzuteko prestaturik dago psikologikoki.



d. Galdetzen jakitea

Informazioa eskuratzeko balio du, ez jazartzeko, erruak zabaltzeko edo ironiaz jokatzeko.

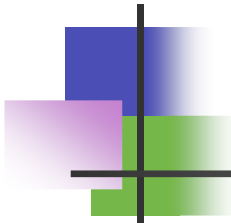
Abantailak:

- Informazio maila eta beste pertsonaren ezagutza handitzen dira.
- Galderen bitartez, entzuten duenari hausnartzeko aukera ematen diogu.
- Interesa azaltzen dugu eta horrekin erlazioa hobetzen da.

Pentsatzen laguntzen duten galderak

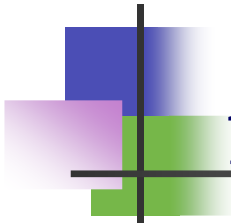
- Egoerari buruzko galderak
- Jokabidearen ondorioen gaineko galderak
- Helburuen gaineko galderak
- Arauen gaineko galderak





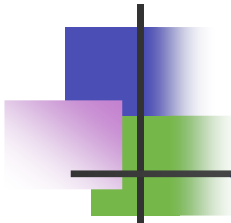
e. Enpatia

- Gizabanako batek beste batzuen pentsamenduetan eta sentimenduetan eragiteko daukan trebetasuna.
- Modu horretan ulermen eta atsegintasun sentimenduak sorrarazten dituzte.
- Lehenengo eta behin, ahalegindu besteari ulertzen, gero ahalegindu zu konpreni zaitzaten.



f. Pertzepzioa

- Honetarako gure ezagutzak erabili behar ditugu, gu inguratzen gaituzten objektuak eta pertsonak interpretatzeko eta jokabideak sorrarazteko.
- Gizabanako bakoitzarentzat garrantzitsua den ezagutza desberdina izan daiteke; horrenbestez, gertaera baten aurrean, pertzepzioak ere desberdinak izango dira.

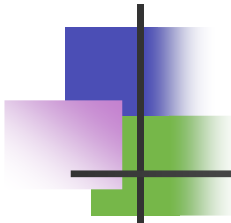


g. Pigmalion efektua

- Beste inguruan ditugun itxaropenak dira.
- Rosenthal esperimentua.
- Beste pertsonarengandik itxaroten dugunaren ahalmena hain da handia, ezen berez baldintza baitezake haren portaera eta jokabidea.

h. Berregituraketa kognitiboa (1/2)

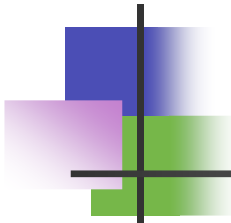
Teknika psikologiko bat da eta haren helburua da gizabanakoek egoera zehatz batuetan edo pertsona batzuen inguruan dituzten interpretazioak edo okerreko pentsamenduak identifikatzea, aztertzea eta aldatzea.



h. Berregituraketa kognitiboa (2/2)

Pentsamendu irrazional negatiboak honakoak dira:

- **Orokortzeak:** detaile txiki batetik ondorio orokor bat ateratzen da.
- **Pentsamendu iragaziak:** egoera bat epaitzen da haren zati txiki batean oinarrituz.
- **Pentsamendu polarizatuak:** egoera guztiak zorrotz interpretatzen dira, tarteko termino barik.
- **Pentsamendu katastrofistak:** gertaeraren baten ondorioak puzten dira.



8. Trebetasun asertiboak gatazketan

- Asertibitatea beste pertsona batzuei iritzi bat emateko trebetasuntzat har daiteke bortitza ez den eta sozialki onartzen den modu batean
- Asertibitatea erantzun baten barruan kontuan hartzen badugu, pasibotasun eta agresibitatearen arteko erdiko puntutzat har daiteke.

8.1. Desberdintasun nagusiak jokabide asertibo, bortitz eta pasiboaren artean:

Estilo asertiboa:

- Hitzezko jokabidea: zuzena, tinkoa.
- Ez-hitzezko jokabidea: zuzeneko ikusmen kontaktua, keinu tinkoak, jarrera lasaia, zalantzarik gabeko ahotsa.
- Ondorioak: bere eskubideak defendatzen ditu, lasai eta asebieterik dago, arazoak konpontzen ditu.

8.1. Desberdintasun nagusiak jokabide asertibo, bortitz eta pasiboaren artean:

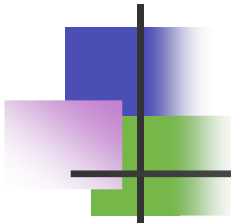
Estilo bortitza:

- Hitzezko jokabidea: agintzalea, gainerakoak eteten ditu.
- Ez-hitzezko jokabidea: ikusmen kontaktuari eusten dio, keinu mehatxatzaileak, jarrera gogorra, tonu altua.
- Ondorioak: besteen eskubideak bortxatzen dituzte, tentsioa sorrarazten dute, pertsonen arteko gatazkak sortzen dituzte.

8.1. Desberdintasun nagusiak jokabide asertibo, bortitz eta pasiboaren artean:

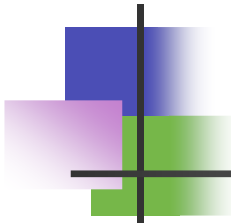
Estilo pasiboa:

- Hitzezko jokabidea: zalantzakoa, moztua.
- Ez-hitzezko jokabidea: begiradari ihes egiten dio, mugimendu urduriak, jarrera batua.
- Ondorioak: ez ditu bere eskubideak defendatzen, aukerak galtzen ditu.



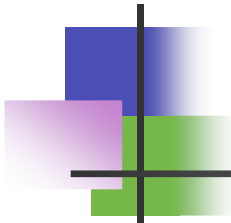
8.2. Baliabide asertiboak

- Autokontrola.
- Disko arraspatua.
- Nire mezua
- Lainogunea



8.2.1. Nire mezua

1. Deskripzio objektiboa
2. Sentimenduak adieraztea
3. Aldaketak eskatzea/ondorioei buruz hitz egitea
4. Konpromisoa



9. Bezero zailak

- Energikoak-aurkakoak.
- Kexatiak.
- Orojakileak.
- Mesfidatiak.
- Ezegonkorrak.