

# komunikarte

Gida praktikoa

## **Jendaurrean eraginkortasunez hitz egitea**

**Manu Marañón**

Trebatzailea eta coach





## Sinpletasuna

Jendurrean modu eraginkorrean hitz egitea gizarte-trebetasun garrantzitsua da, ezbairik gabe. Horretarako sobera baliabide badugu; beraz, ikasi egin daiteke, ziur. Prestaketa, **praktika** eta **behaketa** dira horretarako gakoak. Hau ez da magia, gimnasia baizik. Ezin dugu ahaztu pertsona dela komunikatzen duena, hortaz, baita bere giza balio eta ezaugarriak ere.

Argi izan behar dugu zertaz hitz egingo dugun, lortu beharreko helburua doitu eta entzuleak ondo ezagutu. Hau da, **egokitu**. Hortik abiatuta, ideiak, edukiak, hitzak, beldur barik sortuko ditugu. Ondoren, inausketa dator: egitura, eskema-gidoia, faktoreen ordena. Hots, **koherentzia** eta **kohesioa**. Gero, jantzi egingo dugu, erakargarria, zirrargarria, sinesgarria izan dadin. Ikus-entzunezkoekin osatzerik behar ote dugun erabakiko dugu. Hau da, gauzatu. Orain, gako-hitz bat sartzen da jokoan: **sinpletasuna**. Argitasuna, erraztasuna eta laburtasuna. Zailtzarik gabe, sofistikaziorik handiena.

Eszenaratzea dator ondoren, funtsean, **gorputz-mintzaira** eta **ahotsa**. Ahal den heinean, zutik hitz egin. Naturaltasuna eta bat-batekotasuna. Nire neure **marka**. Abiadura aproposa, arnasketa eta isiluneak. Eskuak, begirada, mintzaera. Ahotsaren bolumena eta tonua, ahoskera garbia. Hori guztia, energia egokiarekin. Limurtzea ia beti ageri da, eta bere lagun mina behar du, **gogo bizia**.

**Nerbioen** eta **beldur eszenikoaren** mitoa. Naturala da horiek sentitzea, eta adrenalinarekin indarra emango didate. Erne jarraraziko naute. Sinesmenen eragina, bai eta erantzukizuna onartzekoa ere. Ahal dut, gura dut, badakit, aurrera...

Egoera zailak etorriko dira, **gatzakak**, etsaitasuna. Ulertzekoa da horiek sortzea. Pertsonaren berezkoak dira. Kontua da, nola kudeatuko ditugu? Malgutasuna, onarpena, errespetua eta irmotasuna, ulermena, kalitateko mintzaira... Hau da, ahozko komunikazioan dotore jokatzeko.

Eta bereziki... gutxiago hitz egin, gehiago entzun eta **galdetu**.

Ondo komunikatzea segurtasuna da, norberaren burujabetza, pentsaera askea. Hots, **autoestimua**. Maila **pertsonalean** nahiz **profesionalean** gero eta balioespen handiagoa duen gaitasuna hobetzean nire harri koxkorra ekartzeko zortea daukat. Eskuarki, profesionalentzat egiten dut lan (abokatuak, ingeniariak, medikuak, irakasleak...), zuzendari eta langile publikoentzat, hautetsientzat eta politikarientzat, enpresaburuentzat, sindikalistentzat, kooperatibistentzat, buruentzat oro har,... Eta bere komunikazioa hobetu nahi duen edonorentzat. Eta horretarako bi tresna erabiltzen ditut: **trebakuntza** eta **coachinga**.

Zuen esanetara naukazue. Honako gida praktikoa hau erabilgarria izango zaizuela espero dut.



**Manu Marañón**

Trebatzailea eta coach  
manu@manumaranon.com  
www.manumaranon.com  
Tef.: 650 470 251

## AURKIBIDEA

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Ahozko komunikazioa eta jendurrean hitz egitea</b>       | <b>6</b>  |
| a. Gero eta balioespen handiagoa duen trebetasuna              | 6         |
| b. Ikasketa-prozesua   | 8         |
| c. Komunikatzen duena pertsona da                              | 10        |
| d. Erretorika, bazter ezineko erreferentzia                    | 12        |
| <b>2. Interbentzio baterako prestaketa</b>                     | <b>13</b> |
| a. Egokitzapena: Gaia. Helburua. Entzuleak eta horien interesa | 13        |
| b. Prestakuntzari ekitea hertsu-hertsian                       | 14        |
| c. Probak: Argudioen oinarria                                  | 15        |
| <b>3. Egitura eta ordena</b>                                   | <b>17</b> |
| a. Mintzaldiaren egitura: Koherentzia eta kohesioa             | 17        |
| b. Ezinbesteko gida da gidoi-eskema                            | 18        |
| c. Hasiera. Lehenengo une handia                               | 20        |
| d. Amaiera-ondorioa: Beharrezko amaiera                        | 21        |
| e. Inprobisazioa   | 23        |
| <b>4. Formulazio egokia eta diskurtsoaren eraginkortasuna</b>  | <b>24</b> |
| a. Sinpletasuna eta laburtasuna                                | 24        |
| b. Hizkera argia eta erraza                                    | 25        |
| c. Sinesgarritasuna. Istorioak. Zehaztasuna. Ustekabea...      | 25        |
| d. Energiak. Arketipoak  | 27        |
| e. Aldez aurreko saiakuntza                                    | 28        |
| f. Interbentzioa irakurtzea                                    | 29        |
| <b>5. Lagungarri bisualak</b>                                  | <b>31</b> |
| <b>A. Power Pointa</b>   | <b>31</b> |
| a. Diapositibak. Dokumentua. Gidoia                            | 31        |
| b. Laguntza eta osagarri ona. Funtzioak                        | 32        |
| c. Nolakoak izan behar dute?                                   | 33        |
| d. Nola erabili...   | 33        |
| <b>B. Arbela</b>   | <b>33</b> |
| <b>6. Gorputz-mintzaira</b>                                    | <b>35</b> |
| a. Abiadura. Arnasa. Etenak                                    | 35        |
| b. Tente berba egitea  | 35        |
| c. Naturaltasuna eta bat-batekotasuna                          | 36        |
| d. Keinuen eta edukiaren arteko harremana                      | 37        |
| e. Begirada: Espresioa, lotura, segurtasuna...                 | 38        |
| f. Eskuak solte eta libre                                      | 38        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>7. Ahotsa: Zain dezagun gure tresna</b> .....                                      | <b>39</b> |
| a. Ondo arnas hartzea, hobeto berba egitea .....                                      | 39        |
| b. Naturaltasuna, jarioa eta sosegua .....  | 39        |
| c. Doinua, abiadura eta bolumena bateratzea .....                                     | 39        |
| d. Eten-isiluneak .....   | 40        |
| e. Gomendio erabilgarriak .....   | 41        |
| <b>8. Nerbioak, beldur eszenikoa, antsietatea</b> .....                               | <b>42</b> |
| a. Jendurrean hitz egitearekin berariaz<br>uztartuta dago urduritasuna .....          | 42        |
| b. Erabil dezagun logika .....  | 42        |
| c. Jarrera, sinesmenak eta motibazioa.<br>Esperientziak eta irudimen positiboak ..... | 43        |
| d. Erlaxatzeko teknikak. Gomendio erabilgarriak .....                                 | 45        |
| <b>9. Limurtzea</b> .....   | <b>46</b> |
| <b>10. Eztabaidak: irrika eta egoera bakoitzean egoten jakin</b> ..                   | <b>48</b> |
| <b>11. Jendartearen jarrerak eta estrategiak</b> .....                                | <b>49</b> |
| <b>12. Galderak egiteko artea</b> .....   | <b>51</b> |
| a. Komunikaziorako baliabide garrantzitsua .....                                      | 51        |
| b. Jendurreko galderak eta erantzunak .....   | 51        |
| <b>13. Entzute aktiboa. Entzuten jakitea</b> .....                                    | <b>53</b> |
| a. Entzute aktiboa .....  | 53        |
| b. Entzute aktiborako arrazoiak .....   | 53        |
| <b>14. Hizlariak aurkeztea</b> .....  | <b>54</b> |
| a. Titulua - Interesa - Hizlaria .....  | 54        |
| b. Hizlariari entzuteko gogoia piztea .....   | 54        |
| c. Hizlariaren izaera eta prestakuntza azpimarratzea .....                            | 54        |
| <b>15. Komunikabideak</b> .....   | <b>56</b> |
| a. Prentsa, irratia eta telebistarekiko<br>kontaktuak eta elkarrizketak .....         | 56        |
| b. Komunikabideen aurrean baliatzeko<br>gomendio erabilgarriak .....                  | 56        |
| c. Bozeramale onarentzako dekalogoak .....  | 57        |
| d. Telebistako agerraldiak .....  | 57        |
| e. Irratiko elkarrizketak .....   | 58        |



*“Imajina ditzakegun gaitasun guztietatik, komunikazioa da lehenengoa, pertsonen arteko harremanetan eragiten dituen inplikazioengatik.”*

Kofi Annan

*“Esan baietz jendaurrean hitz egiteko aukera ematen dizuten guztietan.”*



*“Airearen kalitateak zure arnasketan eragiten du, baina zure komunikazioaren kalitateak zure bizitzan eragiten du zuzenean.”*

## 1. Ahozko komunikazioa eta jendaurrean hitz egitea

### a. Gero eta balioespen handiagoa duen trebetasuna

Jendaurrean noizean behin baino ez dugu hitz egiten. Ahozko komunikazioa etengabea da. Ezinezkoa da ez komunikatzea. Lanbideari dagokionez, gero eta balioespen handiagoa duen trebetasuna da. Jendaurrean hitz egiteari buruz, taldeko lanari buruz, aitzindaritzari buruz, gatazken konponbideari buruz, negoziazioari buruz, bilera eraginkorrei buruz, coachingari buruz, eta oro har, gizarte-trebetasunei buruz hitz egiten dugunean, horren guztiaren ardatza beti da komunikazioa.

Zer gertatzen zaigu zerbait esan nahi eta ausartzen ez garenean? Inori zerbait galdetu nahi eta segurtasun faltagatik galdetzen ez dugunean? Zerbait esateko eduki, edo inori zerbait iharduki nahi diogunean, eta egiten ez dugunean? Jendaurrean aurkezpen bat edo interbentzio bat egiteko aukera ematen digutenean, eta gu horretarako gai sentitzen ez garenez beste inor joaten denean? Esatea gustatuko litzaiguke, iritzia ematea, kontrastatzea, aurka egitea, azaltzea, informatzea, limurtzea, partekatzea... baina isildu egiten gara. Nola sentitzen gara? Erantzuna frustrazioa da.

#### • Ondo komunikatzen duen pertsona bat, honelako pertsona da...

– **Autonomoagoa** eta ez horren mendekoa? **Seguruagoa** al da? Bai. Eta ez komunikatzerakoan soilik, bizitzako arlo guztietan baizik. Barruan daukadana ateratzeak, esateak, adierazteak..., pertsona autonomoago eta seguruago bihurtzen nau.

– **Pentsatzeko askatasun** handiagoarekin? Bai. Komunikazio-prozesuan elkar aberastea gertatzen delako, beste ideia batzuk sortzen dira, partekatu egiten ditut, gainerakoek diotena entzuten dut, gogoeta egiten dut... Ahozko komunikazioaren, lengoaiaren bidez buruan daukadana ateratzeak ideia berrietarako, aldaketarako eta esperimentazioarako ateak zabalduko dizkit.

– **Autoestimua** pertsonal eta profesional handiagoarekin? Bai. Kalitateko komunikazioa eta autoestimua baso komunikatzaileak dira. Nire komunikazioa hobetzen badut, nire autoestimua hobetzen da; beraz, nire **bizi-kalitatea** ere bai. Merezi al du, beraz, gizarte-trebetasun hori lantzea?

Banakako autonomia } ➔ Pentsamendu askea  
Norberaren segurtasuna } ➔ Autoestimua Psikoterapia

Dokumentu honetan jendaurrean eraginkortasunez hitz egiteko tresnei erreparatuko diegu. Ahozko komunikazioa entzuleen aurrean. Pertsonen arteko komunikazio-tresnak alde batera utziko ditugu, nahiz eta horietako batzuk hein batean landuko ditugun (entzute aktiboa, galderak...). Jendaurrean eraginkortasunez hitz egitea gizarte-trebetasun garrantzitsua da. Gure esku dago trebetasun hori ondo ikastea.

### • Batez ere egin egiten da

Hizkuntzaz jabetuta egotea, zer esan edukitzea eta ahozko komunikazioa eraginkor bihurtuko duten hainbat teknika ezagutzea besterik ez da behar. Arrazoi hauengatik:

- Jendurrean ondo, eraginkortasunez, hitz egitea, ez da pertsona ausart edo pribilegiatuentzat, unibertsitate titulua dutenentzat edo prestakuntza jakina dutenentzat soilik. Pribatua komunikatzeko gai denak jendurrean ere egin dezake.
- Kontua zein da: hizlari aparta izatea ala eraginkortasunez adieraztea?
- Hori lortzen duena konturatuko da oso erabilgarria zaiola eguneroko bizimoduko erronkei, gatazkei eta aukerei nagusitasun-sentsazio berriekin aurre egiteko.
- Jarraibide hau, gainera, baliagarria da guztientzat, ogibidea zeinahi dela ere: irakasle, zientzialari, politikoa, jurista, zuzendari, kazetari, artista, komertzial, enpresaburu, sindikalista, auzoko presidente...

*“Zeure buruarekiko maitasuna, mezuarekiko maitasuna, jendearekiko maitasuna.”*

– Zein jarduera edo lanbidetan ez da jendurrean hitz egin behar noiz edo noiz?

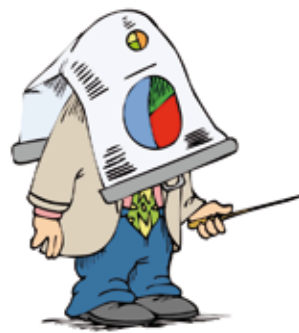
### • Funtsezko elementuak

- Hondotik abiatuz, hau da, gaiaz jabetuta gaudela, forma, komunikatzeko modua, funtsezkoa da.
- Ondo hitz egiteko sekretua diziplina eta lana dira. Inspirazioa eta lana, lana eta inspirazioa dira sormena.
- Jendurreko komunikazioaren arrakastaren hein handi bat gogo bizian dago. Gogo bizia kutsatu egiten da. Bizirik egon behar dugu jendea biziartzeko. Gogo bizia igorri egiten da, monotonia eta gogaitasuna bezalaxe.
- Emozioaren faktoreak, sentimenduak suspertzeak erabakitzen du, hein batean, entzuleen aurrean berbetan diharduenak zer-nolako iritzia sortuko duen, eta horixe da neurri handi batean arrakastarako ala porroterako gakoa. Sentitzen dena adieraztea ahultasunaren adierazle gisa hartu izan da luzaroan. Eta horregatik kostatzen zaigu horrenbeste gure emozioak adieraztea.

### • Teoria, praktika eta... behaketa

Praktika eta teoria. Argi dago jendurrean hitz egiteko funtsezko eduki teorikoen inguruko jakintzaz gain, badela beste elementu eztabaidaezin bat. Praktika, entrenamendua.

Gure eskura dagoen eta gutxietsi egiten dugun baliabide bat aipatu nahi dut, behaketa. Behatzen dakien pertsona batek ondo komunikatuko du, ziur. Besteek egiten dutenari eta nola egiten duten behatuz, asko ikasten da. Ondo egiten badu, emaitza ona lortu badu, arrakasta



*“Jendurrean hitz egiten ikasi egiten da.”*



*“Esaten dugunarekin komunikatzen gara ala, esaten dugunaz “sentitzen” dugunarekin?”*



*“Prestakuntzarekin eta praktikarekin batera, funtsezkoa da behatzaile ona izatea.”*

*"Errepikapena da trebetasunaren ama."*

Anthony Robbins



*"Komunikakzioa... Ulertzen ez baduzu, jardun, eta ulertuko duzu."  
"Esateko modurik onena egitea da."*

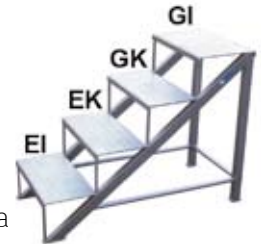
eskuratu badu, zergatik ez dugu gauza bera egingo? Beraz, lan dezagun behaketa.

## b. Ikasketa-prozesua

Bitzta osoa ikasten ematen dugu, eta prozesua zein den ere ez dakigu. Nola gertatzen den jakitea oso erabilgarria izan dakiguke eraginkorrago izateko eta ikaskuntzaren zer alditan gauden jakiteko.

### Ikaskuntzaren 4 aldiak

- EI: Ezgaitasun inkontzientea. Ez dakit ez
- EK: Ezgaitasun kontzientea: Badakit ez
- GK: Gaitasun kontzientea. Badakit badakidala
- GI: Gaitasun inkontzientea. Ez dakit badakidala



1. **urratsa.** Ezgaitasun inkontzientea. Zerbait ez dakizunean, eta gainera ez dakizula ere ez dakizunean. Ez dakizu, eta ez zara horretaz jabetzen. Ez gara jakitun eta ez gara konturatzen zer ezagupen eta gaitasun falta ditugun.

*"Ekintza barik eza-gupenak ez du bali... badakit... eta, zer egingo dut?"*

2. **urratsa.** Ezgaitasun kontzientea. Zer ez dakizun dakizunean eta hori ikasteko ahalegina egiten hasten zarenean. Ikasteko geratzen zaigun guztiaren kontziente gara. Ikaskuntza-prozesu orotan, funtsezkoa da gure gaitasunak garatu eta beste trebetasun batzuk eskuratu behar ditugula konturatzen garen unea. Beharizana kontziente bihurtzen dugun unea da. Urrats kritikoa da, hori barik ezinezkoa litzateke beste gaitasun batzuk eskuratzeko aurrerapausoak ematea.

Egiten hasi gara, eta berehala sortu dira arazoak. Aldi honek arreta kontziente guztia bereganatzen du. Deserosoena da, baina aldi honetan ikasten da gehien. Ikaskuntzaren aldia da.

*"Hacatxik eguiten es vadusu, eser eguin es dusulaco da."*



*"Hau ez da magia, gimnasia baizik."*

3. **urratsa.** Gaitasun kontzientea. Zer jakin behar duzun jakin eta egiteko gai zarenean, baina zure arreta eta kontzentrazio guztiarekin. Nozioak edukitzen hasten gara eta ikasten ari garenez jabetzen gara, baina ez ditugu eza-gupen horiek jarotasunez erabiltzen. Ikaskuntzaren, dedikazioaren, praktikaren, entrenamendu kontzientearen bidez edozein jardura edo lan egiteko gaitasuna eskura dezakegu. Ekintzaren eta aldaketaren aldia da.



*"Ikaskuntza ekintzan bertan dago."*



**4. urratsa.** Gaitasun inkontzientea. Horretan pentsatu ere egin gabe egiteko gai zarenean. Ohitura bihurtu da. Ondo baino hobeto dakigu, eta kontziente ere ez gara dakigun guztiaz, berez irteten da. Ikasi dugun guztia harmonizatu egiten da eta praktikan jartzen dugu modu errepikakor, automatiko eta inkontzientean.

*"Musika teoria musikala irakurriz ikastea, sexu harremanak posta bidez edukitzea bezala da."*

Luciano Pavarotti

Zer behar da ezgaitasun inkontzientetik (EI) ezgaitasun kontzientera (EK) aldatzeko? Kontzientzia hartzea. Eta gaitasun kontzientera (GK) aldatzeko? Trebatzea, ikasketaren eta trebakuntzaren unea da. Eta zer behar da gaitasun inkontzientea (GI) lortzeko? Integrazioa eta praktika.

• **Adibide praktikoa:**

Gidatzen, igeri egiten edo bizikletan ibiltzen ikasten hasten garenean... Praktika-aldi baten, akatsen eta pertseberantziaren ondoren... konturatu gabe erreflexuzko ohitura bihurtzen dira ia. Eta jendaurrean hitz egiteko norbere buruarekiko konfiantza hori ere halaxe lortzen da.

Adibiderik grafikoena autoa gidatzearena da:

1. **urratsa.** Garai batean autoa gidatzeko zer behar zenuen ideia izpirik ere ez zeneukan. Beraz, inkontzienteki ezgai zinen.
2. **urratsa.** Gidatzen ikasten hasi zinen. Testu-liburua irakurri zenuen, gurasoek gidatu ahala zertan ari ziren azaltzen zizuten, edo autoeskolara joan zinen. Irakasle batekin gidatzen ahalegindu zinen, baina ikasteko asko geratzen zitzaizula konturatu zinen. Kontzienteki ezgaia zinen.
3. **urratsa.** Praktika-ordu askoren ondoren, gidatzeko gai zara, baina egiten ari zaren horretan kontzentratu behar duzu. Nork ez zuen ahazten argi keinukaria piztuta ordu erdiz? Kontzienteki gaia zinen.
4. **urratsa.** Horrenbeste denboran gidatu ondoren, ekintza automatiko bihurtu da. Dagoeneko ez duzu pentsatu behar zer egin behar duzun, egin egiten duzu soilik. Inkontzienteki gai zara dagoeneko. Trebetasuna hainbat ohitura automatikoren multzoa da, eta zure buru kontzientea aske da gidatzen duzun bitartean irratia entzuteko, paisaiari begiratzeko edo beste norbaitekin hitz egiteko.

Zertarako balio du ezagupenak? Kontua ez da zer dakidan, dakidarenekin zer egiten dudana baizik. Liburuetan agertzen diren ezagupen



*"Urratsak honako hauek dira: kontzientzia hartzea, trebatzea, integratzea eta praktika."*



*"Ikasi eta ikasi eta praktikatzen ez duena, goldatu eta goldatu eta ereiten ez duena bezalakoa da."*

teorikoak oinarria dira. Gauza asko ezagunak eta hurbilekoak irudituko zaizkigu. Ildo horretatik zein prozesuri jarraitu behar diogun ikusiko dugu, ez jakiteko soilik, egiten jakiteko baizik.

Ondoren, nazioartean aintzatespen handia izan duten ildo bereko bi azterketa ikusiko ditugu.

#### • Ikaskuntza eraginkorraren piramidea (NTL Institute)

Praktikak eta gauzak "egiteak" duten garrantzia ikusteko balio du. Erretentzioa aldatu egiten da erabilitako ikasketa-metodoaren arabera. Eskola bat eman eta 24 orduren buruan lortutako emaitzak (erretentzio portzentajeak):

- Eskola magistrala. Hitzaldiak %5
- Irakurketa %10
- Ikus-entzunezkoak %20
- Egiaztapena %30
- Taldeko eztabaidak %50
- Lan praktikoa. Eginez praktikatzea %75
- Besteei irakastea. Ikaskuntzaren berehalako erabilera %90



*"Esadazu eta ahaztu egingo dut. Erakutsidazu eta gogoratu egingo dut. Sar nazazu tartean, eta ikasi egingo dut."*

Benjamín Franklin

#### • Edgar Daleren ikaskuntzaren konoa

Bi asteren buruan honako hau gogoratu ohi dugu:

- Irakurtzen dugunaren %10
- Entzuten dugunaren %20
- Ikusten dugunaren %30
- Entzuten eta ikusten dugunaren %50
- Esaten dugunaren %70
- Esaten eta egiten dugunaren %90

#### c. Komunikatzen duena pertsona da

Tresnak, teknikak, baliabideak oso erabilgarriak dira eraginkortasunez komunikatzeko. Eta hori bada funtsezkoa. Zer elementuri buruz ari garen hain zuzen?:



- |                    |                |                  |
|--------------------|----------------|------------------|
| • Konpromisoa      | • Bihotza      | • Errespetua     |
| • Sinesgarritasuna | • Sinpatia     | • Gogo bizia     |
| • Koherentzia      | • Zintzotasuna | • Naturaltasuna  |
| • Konpartitzea     | • Umiltasuna   | • Positibotasuna |
| • Argitasuna       | • Erraztasuna  | • Sentipena      |
| • Hurbiltasuna     | • Sintonia     | • Konfiantza     |

**Lerro berean gehitu genezake:**

- Giro ona izatea.
- Ulertzea. Enpatia. Rapporta.
- Beste bat adina sentitzea eta adi egotea.
- Zerbitzurako jarrera.
- Autoestimu ona.
- Gogo bizia eta bizitasuna erakustea.
- Prestatuta joatea. Gaiaz jabetuta egotea eta harekiko maitasuna sentitzea. Ikus dadila.
- Informazioa pertsonalizatzea.
- Jendarekin egotea gorputzez eta buruz.
- Galderak egitea eta jendeari parte harraraztea. Elkarrekin batera dituzuen esperientziez jardutea.
- Norbera izatea, "akatsak" eta guzti.
- Gure nortasunaren berezko energia aske uztea.
- Entzuleak interbentzioaren ardatz bihurtzea.
- Haiei begiratzea. Haien erreakzioak irakurtzea.
- Sentipenak eta emozioak igortzea.

*"Eszenaratze bikaina, ahotsa, gorputz-mintzaira... eta sinesgarritasunik ez badugu?"*

**Beraz, kontu handiz ibili behar da honako gaiekin:**

- Gauza bat esan eta bestea egitea.
- Ni esaten ari naizenaren eta nire gorputzak adierazten duenaren arteko kontraesana.
- Gaiaz jabetuta ez egotea.
- Ideiak argi ez edukitzea edo nahasirik edukitzea.
- Ondo geratzeko jarrera, dakidan guztia erakutsiz.
- Hartzaileen ezaugarriari ez erreparatzea.
- Gure ustez gatazkatsua izan daitekeen informazioa ez ematea...
- Beste alderdia aurrez epaitzea.
- Lotsaz eta beldurrez jardutea.
- Feed-back ez egitea.
- Besteekin atxikipenik ez edukitzea. Enpatiarik eza.
- Harrokeriaz eta handinahakeriaz agertzea, hantuste, harro, urrun, paternalista...

Pertsonaren garrantzira itzuliz, komunikazio-prozesua hiru atalek osatzen dute: igorlea, mezua eta hartzailea. Osotasunaren atal dira, eta ezin dira bereizi.



*"Tresnen eta tekniken oso gainetik dago pertsona, dituen giza balio eta ezaugarriekin."*



*"Komunikazioak, transmisioa ez ezik erlazio-osagai garrantzitsua izan behar du."*



*“Oratoriaren praktika arte arautu bihurtzen du erretorikak.”*

#### d. Erretorika, bazter ezineko erreferentzia

Ez da oraingo asmakuntza. Zizeron, Aristotelesez ari gara... Diskurtso bat lantzea etxe bat eraikitzea bezala da. Materialak behar dira (inventio), ondoren, materialak non kokatu eta nola lotu jakiteko plano (dispositio). Gero bizigarri, eroso eta atsegin bihurtu behar da, eta altzariekin jantzi eta apaindu (elocutio). Gainera, diskurtsoa irakurri gabe gogoratu behar da (memoria). Eta azkenik eszenaratzea, nola adieraziko dugun eta nola egokituko dugun entzuleen arabera (actio).

Hortaz, erretorikaren atalei jarraituko diegu:

- **Inventio:** Ideien eta argudioen edukia.
- **Dispositio:** Diskurtsoaren ideien ordena eta egitura.
- **Elocutio:** Hitzen adierazpen linguistikoa. Hitzen aukeraketa eta kokapena.
- **Memoria:** Diskurtsoaren atalak gogoratzea.
- **Actio:** Helburua lortzeko, diskurtsoaren ahoskera, intonazioa, keinu egokiak, itxura.

## 2. Interbentzio baterako prestaketa

Prestakuntzaren hasieran zentratuko gara, eta egiturari eta ordenari, diskurtsoaren formulazioari eta, kasu bada, laguntza bisualei dagozkien ataletan ere jarraituko du prozesu horrek.

Sarritan, edukiak, aurkezpena, materialak, etab. prestatzen hasten gara, eta ez gara konturatzen egindako gehienak ez digula balio. Hala eta denbora baliotsua galdu dugu, eta hori saihesteko, denbora aurreztu eta interbentzioa eraginkorragoa izan dadin, arlo batzuk argitu behar ditugu aldez aurretik.

Pentsatzeak eta gauzak lasaitasunez hartzeak ideiak argiago ikusten laguntzen du. Larritzeak sormena hiltzen du. Aurkezpen asko ez dira eraginkorrak, pertsonak ez dutelako behar besteko denbora ematen garrantzitsua zer den eta zer ez den hausnartzen.

### a. Egokitzapena: Gaia. Helburua. Entzuleak eta horien interesa

#### • Gaia argi al dago?

Daukagun denbora, helburua eta entzuleak kontuan hartzen badituz, garbi zehaztu ahal izango dut zer gai sartzen diren eta zer ez. Ezin da horri buruzko nahasterik egon, entzuleei kutsatuko diegu bestela.

Beraz, gaia ahalik eta zehatzen egiaztatu behar dugu:

- Ondo ezagutzen al dut?
- Argi al daukat?
- Konbentziturata al nago hitz egingo dudana gaiaz?

Hizlariaren sinesgarritasuna, gaiarekiko ezagupenarekin eta konpromisoarekin lotuta dago. Entzuleek gaiarekiko zehaztasuna, zorroztasuna eta jarrera ikusten badute, arrakastaren oinarriak finkatzen ari gara.

#### • Finkatu zure helburua argi eta zehatz

Zein izango da mezu nagusia edo hariak? Zergatik da garrantzitsua?

Zertarako hitz egingo dut?

Zer lortu nahi dut?

Zer nahi dut entzuleek egin edo lortzea?

Zergatik, non, noiz...?

Zer nahi dut eurei argi geratzea?

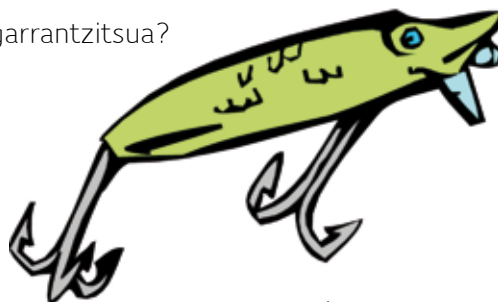
Zer nahi dut entzuleek gogoratzea?



*“Bi gako daude: prestateta eta gogo bizia.”*



*“Hitzaldia izango denaren alde aurreko «argazki» bat egiteak denbora eta energia aurrezten lagun diezaguke.”*



*“Arrantzan al zoaz? Zer amuzki ipiniko duzu amuan?”*



*“Ez dago haize onik portua non dagoen ez dakienarentzat.”*

Helburu ona modu zehatz eta positiboan landua dagoena eta erronka eta anbizio-neurri errealista dituen da. Helburuarekin ez asmatzea nahikoa izan daiteke oso ondo dakidan eta liluratzen nauen gai bati buruzko interbentzioa pikutara bidaltzeko... Izan zorrotza helburuarekin, eta eman denbora hori zehazten. Horixe izango da zure itsasargia, zure gidaria. Eta prestakuntza-prozesua doituagoa eta eraginkorragoa izan dadin lagunduko dizu.

Hitzaldi batzuen helburua informatzea, sentsibilizatzea, trebatzea, konbentzitzea, ekintzara bultzatzea, entretenitzea, gogoetara bultzatzea, kontraesanak sortzea etab. da, eta ia guztietan, helburua guztietatik apur bat izaten da. Pertsuasioa ia beti inguruan dabilen helburua izaten da. Hitzaldi guztiek dituzte helburu zehatzak, hizlariaren intenzionalitateak eta entzuleengan lortu nahi duen eraginak zehaztuak. Helburuaren iparra galtzen duenak, nekez lortuko du helburua. Nora doan ez dakiena beste nonbaitera iristen da beti.

#### • Zein dira zure entzuleak eta zer interes daukate?

Komunikazioa igorlearen eta hartzailearen arteko harremana da. Entzuleak dira mezuaren benetako protagonistak, haiek gabe, ez baitago komunikaziorik. Entzuleak dena dira. Xede diren entzuleak ezagutu edo haien gaineko informazioa eduki behar da. Esaterako:

- Zer jarrera erakusten du... onarpena, oposizioa, axolagabetasuna?
- Entzuleen sexuak, adinak, prestakuntza mailak, gaiaren gaineko ezagupenek?



*“Ikertu gabe adieraztea destatu gabe tiro egitea bezala da.”*

- Zergatik etorriko dira niri entzutera?
- Pertsona horientzat zer nolako interesa du hautatutako gaiak?
- Zer arazo dituzte eta zer konponbide espero dute?
- Zer xede eta desio dituzte?

- Nola lortuko dut interesa piztu eta asetzeara?
- Nola motibatuko ditugu?

### b. Prestakuntzari ekitea hertsia-hertsian

#### • Analogikoa edo digitala? Ordenagailua ala folio zuria?

Gaia, edukien mugapena, helburuak argi dauzkat, entzule kopurua zein den badakit, badakit zer interesatzen zaien. Horrekin identifikatzen dut oinarrizko mezua. Eta orain, interbentzioa prestatzen hasiko naiz.

“Inventio” fasean gaude. Nire ezagupenetan eta esperientzian oinarrituta, folio zuri baten aurrean ideiak ateratzen, sortzen, hasiko naiz. Prozesu analogikoa: orri zuria eta lapitza, digitala baino gomendagarriagoa da. Zertarako balio du ordenagailuaren aurrean paratzeak? Urrundu zaitetz, ergela da eta. Gu geu eta gure ideiak gara garran-

tzitsuena. Bilatu beharrezko leku lasai bat, diskrezioa eta sosegua. Baretasun-jarrera hartu.

Paperak eta lapitzak, ideiak idazteak, argitasun handiagoa ematen du eta emaitzak sortzaileagoak dira. Papera aurrean eta lapitza eskuan duzula, errazago konektatzen zara garunaren eskuineko hemisferioarekin, horixe baita alde sortzaile eta emozionalena, eta horri esker, ideiak bat-batean ikusi eta erregistratzeko aukera izango dugu. Ideiak lortu dituzunean, ordenagailua zuretzat lanean hasiko da.

#### • Ideia-zaparrada

Gaia diskurtsoaren atal bat baino ez da. Diskurtsoa zer zabalagoa da. Gaiari estu lotzen bazatzaizkio berehala ahituko zaizkizu aukerak. Urrunago jo behar duzu:

- Aska dezagun sormena eta geuregana ditzagun zenbait erronka, arriskuari muzin egin gabe, hazten lagunduko baitigute. Pentsamendua zabaldu eta akatsak egiteko prest egon.
- “Haizeari aterik ez ixteko” unea da.
- Zabaldu menua. Egin zure buruari bururatu adina galdera.
- Hainbat kilogramo politikoki zuzenen alboan ez daude sobera zoroaldi gramo batzuk. Legamia-tantarik gabe ez dago ogirik. Entzuleak harritu nahi al dituzu?
- Ezagupenen, helburuen eta argitasunaren arabera, ideiak arinago edo mantsoago aterako dira.
- Hitz gakoak erabiliz laburtuko ditudan ideiak sortzen emango dut denbora, hitzen atzean zer dagoen ulertzeko balio izango baitidate.
- Ideien eta argudioen arteko lotura ikusten hasi naiz. Elkarren artean heterogenotasuna izan liteke. Ideia nahikoa dudala uste dudanean, ordenatzeari ekingo diot.
- Elkarlotu egingo ditut. Multzokatu edo pilatu egingo ditut.



*“Laburbildu, erlazionatu, multzokatu, sinplifikatu... kaosari itxura eman.”*

### c. Probak: Argudioen oinarria

Argudio-bilaketa gehien deskuidatzen den komunikazio-baliabideetako bat da. Probak dira horien oinarria. Diskurtsoaren formulazio egokirako eta eraginkorrerako gako-elementua izango dira (ikus 4. atala).



*“Egokitzapenaren ondoren: gaia, helburua eta entzuleak, prozesua eraginkorrago bihurtzen da.”*



*“Has zaitetz ideiak sortzen, lotsa barik, etorriko da kimatzeko eta garbitzeko sasoia.”*



*“Argudioek begi bistakoak eta sendoak izan behar dute, eta argi, erraz eta biribiltasunez esan behar dira.”*



*“Probak eta argudioak aurkezteko, hobe da entzuleekin ditugun puntu komunetan oinarritzea.”*

### Proba:

- Argitu egiten du, eta ideia ulergarriago bihurtzen.
- Zabaldu egiten du.
- Egiaztatu egiten du, eta bistakoago bihurtzen duenez, benetako ondorioetara iristea ahalbidetzen du.

Proba bat ona da hura gabe baieztapen bat onartzerik ez dagoenean, zalantzan jarri ezin denean, eta baieztapenaren eta probaren arteko erlazioa argia eta baliagarria denean. Probetan oinarritutako ideia edo jarrera bat askoz errazago onartuko du jendeak. Batez ere, behar besteko balio erantsia eta ageriko pisu espezifikoak baditu.

#### • Hona hemen proba mota batzuk:

- **Adibideak.** Adierazgarriak, osoak eta kontra esaten zailak direnean.
- **Estatistikak.** Gutxi, argiak eta erabatekoak.
- **Proba teorikoak.** Jarduera intelektualaren ondorioa dira, eta ikusten ditugun datuak azaltzeko erabiliko ditugu.
- **Adituen probak.** Jarrera jakin bat defenditzen duten pertsona ospetsu eta inpartzialenak.
- **Analogiazkoak.** Konparazioa dute funtsa.
- **Lekukoak.** Inpartzialak, sinesgarriak, hurbilekoak badira.
- **Egiaztapen fisikoak.** Ad.: Produktu baten prestazioak ikusi.
- **Logikak.** Premisak benetakoak badira, ondorioa ere benetakoak izango da. Kausa-ondorio lotura.

#### • Nola aurkeztuko ditugu probak?

- Ahalegindu informazioa, probak, eta iritzia ez nahasten.
- Askoz gehiago limurtzen gaituzte, oro har, gure kabuz aurkitzen ditugun arrazoiek, beste batzuek iradokitzen dizkigutenean baino.
- Hitz egiten duenaren hipotesiek eta argudioek entzuleek beren kabuz ondorioak atera ditzaten balio behar dute.
- Konbentzimendua sendoa da guk geuk erdiesten dugunean. Informazio ona, beraz, giltzarria da.
- Eta, jakina, esaten dugunaz konbentziturik egon behar dugu, eta sinesgarritasuna eduki, zintzotasunak eragindako efektua baita.

*“Limurtzeko, entzuleen beharizanei eta motibazioari antzeman behar zaie.”*

Edozein interbentziotan dira garrantzitsuak probak, baina ideiak defenditu behar ditugunean, eztabaidetan, etab. are garrantzitsuegoak. Itxiera da arrazoizko ondorioetarako unea. Den moduan esan behar da, premisetan galdu gabe.



### 3. Egitura eta ordena

Antolakuntza, egitura, ordena, piezak lotzen dituen kate-orratza, soinekoa josten duen jostorratza, loturak, progresioa... komunikazioaz ari garenean, eraginkortasunaren sinonimo dira. Egiturarik gabe, mintzaldiak porrot egingo du, hezurdurarik gabeko muskuluek bezalaxe. "Dispositio" fasean gaude.

#### a. Mintzaldiaren egitura: Koherentzia eta kohesioa:

##### • Ondo egituratutako mintzaldiaren atalak:

- Abiapuntua. Sarrera Hasiera.
- Gorputza. Garapena.
- Ondorioak Amaiera.

##### • Aurrekoaren osagarria da honako egitura hau:

- **Zer esango dudan esatea:** Goiburua, funtsa aurreratzea.
- **Esatea:** Edukiak garatzea.
- **Zer esan dudan esatea:** Funtsezkoa laburtzea edo errepikatzea.

Zeri buruz hitz egingo dugun, azalduko ditugun ideia nagusiak zein diren eta haien interesa eta garrantzia zehaztu baditugu, hitzaldiaren ardatza finkatu dugu, eta jendeak ulertu du. Hurrengo ideari ekiteko loturaren bat bilatzen badugu, entzuleek hitzaldiaren aurrerapena eta progresioa hautemango ditu. Goazen lekurantz jo.

A edo B, bi interbentzio hauetatik zein da jarraitzen errazagoa?

- A) 3 6 9 12 15 18 21  
B) 18 3 12 21 6 15 9

##### • Egituraren koherentzia eta kohesioa

Koherentziak batasunaz, orekaz eta proportzioz janzten du interbentzioa. Atal guztiek osotasuna eratzen dute, eta ordenaz gain, gaiaren progresioa edo haria ikus daiteke. Kohesioa komunikazioaren euskarri diren baliabide eta hizkuntza-euskarrien erabilera egokia da. Koherentzia kohesioaren bidez kanporatzen da hizkuntzaren bitartez.

Idea orokor gisa, hobe da garrantzitsuena mintzaldiaren hasierako zatian esatea –ez du zertan sarreran izan–; horrela, funtsezko atal hori presarik gabe eta arrapaladan azalduko ez dugula bermatuko dugu. Argudio indartsuek ahulen aurretik joan behar dute. Denborarik gabe funtsezkoena esan gabe geratzea, akats larria izango litzateke.

##### • Hainbat eta hainbat forma. Adibide batzuk

Ikus ditzagun diskurtsoa egituratzeko forma batzuk:

- **Denboraren arabera**, gertaeren kronologiari jarraikiz.
- **Kualitatiboa**, puntu garrantzitsuenen arabera eta garrantzitsuenetik hasita.



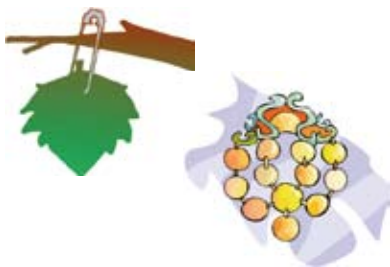
*"Ahozko komunikazioan, gaien kokapenak bai aldatzen du emaitza."*



*"Mintzaldia egituratzeko moduaren arabera izango da lortzen den eraginkortasuna."*



*"Ideiak antolatuta daudenean errazago gogoratzen ditugu. Aldizka laburpenak egiteak helburu hori indartzen du."*



*“Agerraldiaren osagai guztiak –hitzak nahiz keinuak– eusten dituen kateorratza da egitura.”*



*“Ordena eza da jendeak haria eta arreta galtzeko bide zuzena.”*

- **Gaiaren arabera**koa. Esaterako: Sustraiak-enborra-adarrak-hostoak-fruituak. Botere legegilea-betearazlea-judiziala.
- **Espazioaren arabera**koa, xehetasun batetik hasi eta ideia nagusia garatzea. Edo, aitzitik, marko orokorra aurkeztea eta arlo puntual edo pertsonalagoetara jaisten joatea.
- **Teoriko/praktikoa**, teoria azaltzen du eta, ondoren, arrazoitu. Horren antzekoa da kausa-ondorioa; lehenengo kausak, eta ondoren, ondorioak.
- **Bitarra**, bi ataletan multzokatzen du. Ad.: alde eta kontra. Abantailak/desabantailak. Gurasoak eta seme-alabak. Arazoa eta konponbidea.
- **Narratiboa**. Gertaeraren baten narrazioa.
- **Analogikoa**. Ad.: gizakion begiaren funtzionamendua azaltzea argazki-makinarekin duen antzean oinarrituz. “Enpresa baten gerentzia egitea, itsasontzia pilotatzea bezala da...” “Hezkuntza alpinismoa bezalakoa da...”
- ...

## b. Ezinbesteko gida da gidoi-eskema

Idatzizko euskarri on bat edukitzea funtsezkoa da. Nire interbenzioaren eragina ez da soilik eszenaratzearen ondorio izango, nire helburua lortzen lagunduko didan testu egokiaren ondorio baizik. Materiala ondo aukeratzea, eta ondo idaztea oso lagungarria izango da. Ez da beharrezkoa testu osoa idaztea, baina bai ondo formulatzea eta ordenatzea. Bestela, ezer gutxi lortuko dugu.

*“Eskemarik ez edukitzea etxe bat planorik gabe eraikitzea bezala da.”*

### • Gidoia/eskema nola egin

Eman beharreko hurrengo urratsa eskema egitea da. Ideiak hautatzeko euren garrantzia, lehentasuna, aukera, gaurkotasuna, zehaztasuna... hartuko da aintzat, eta gero ordenatu, multzokatu edo bereizi egingo dira, eta lehentasunak zehaztu beharko dira, ideia desegokiak bazter utzita. Ideia-ardatz edo kapitulu gutxi, baina funtsezkoak, zehaztu beharreko mezu nagusiaren barruan.

Garrantzitsuagoa da ideiak eta gertakariak argi edukitzea, zein hitz erabili baino gehiago. Ibilbide-orria, hortaz, lehen argitu ditudan alde aurreko atalak izango dira (gaia, denbora, helburuak, entzuleak, interesa, mintzaira...). Eskeman ideiak jaso behar dira batik bat, izan ere, ideiak argi daudenean, hitzaldirako hitzak ere halaxe egongo dira, eta modu natural eta berezkoan ateratzen direla emango du.

Eskema bateratu egin behar da. Egiturarekin batera, loturak eta edukien aurrerapena nahiz progresioa datoz. Eskema egiten ari garela (edo aurretik) une egokia da komunikazioaren eraginkortasuna handitzeko osagarri gisa, ikus-entzunezko bitartekoak erabiliko ditugun aurreikusteko.

Hitzaldiaren eskema edo gorputza zehaztu dugunean, galdera hauxe datorkigu... Eta orain, nola hasiko naiz? Eta nola amaituko dut? **Hasierak** eta **bukaerak** prestaketa berezia eskatzen dute, interbenzioaren bi une garrantzitsu dira eta.



*“Diskurtsoa helmuga duen bidaia da, eta irten aurretik, mapan zehaztu behar da ibilbidea.”*

**Gidoi-eskema baten ezaugarriak**

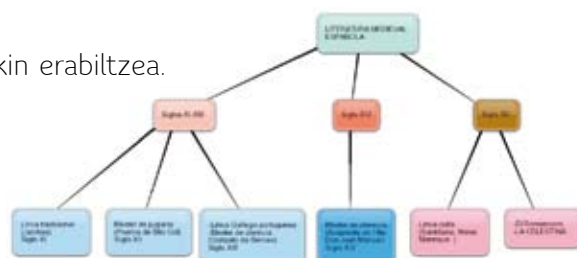
- Letra-tamaina handia.
- Ideia ondo ordenatu eta hierarkizatuak.
- Zenbait kolore erabiltzea: ideiak, azpi-ideiak...
- Zuriuneak.
- Kontsultatzeko erraza.
- Begirada bakarrarekin ideiaz jabetzen gara. Hitzaldia ikusten ari gara.
- Abiapuntua eta amaiera ondo bereizita eta ondo identifikatuta.



*“Gidoiak edo eskemak argitasun-iturria izan behar du, eta urrunetik naturaltasunez kontsultatzeko modukoa.”*

**Gidoi-eskema onaren abantailak**

- Askeago hitz egitea, eta hizkuntza ulergarriagoa erabiltzea.
- Hitz egokiena erabiltzeko naturaltasun handiagoa.
- Segurtasun-sarearekiko konfiantza.
- Hitzaldia egokitzeko, laburtzeko, luzatzeko malgutasun handiagoa dago.
- Entzuleei begiratzearekin bateragarria da.
- Gorputz-mintzaira adierazgarritasun handiagoarekin erabiltzea.
- Bizitasun eta gogo handiagoa erakustea.



**Buruko mapak**

Eskema-aldagai bat da, oso praktikoa eta erabilgarria. Interbentzio baten edukiak arbola eran jaso, aurkeztu eta erlazionatzeko modu bat da. Oso erraz sortzen dira. Eta honetan laguntzen dute:

- Arreta kontzentratzen eta garuna estimulatzeko.
- Ideiak sortzen, argitzen, antolatzen eta lotzen.
- Hobeto gogoratzen eta memorizatzen.
- Gai bati buruzko ikuspegi osoa edukitzea. Oso ikusgarriak dira.
- Plangintza egiten, antolatzen eta erabakiak hartzen.
- Arazoak konpontzen eta sortzaileago izaten.

**Erabiltzeko arauak:**

- Orrialde etzana
- Arreta-gune zentratua
- Hitz gakoak eta irudiak erabili
- Kolore-kodeak erabili
- Azpimarratu, kokatu eta gezitu
- Sekuentzian ordenatu
- Denbora ideien arabera banatu
- Norberarena eta besterenezina da
- Eskuz edo ordenagailu bidezkoa

Orri zuri bat, koloretako errotuladoreak, garuna, irudimena...



*“Buruko mapak eskema argi, lotu eta kontsultaerazak egiteko modurik onenetarikoak dira.”*



*“Lehenengo inpresio ona sortzeko aukera bakarra daukagu.”*

### c. Abiapuntua-Hasiera. Lehenengo une handia

#### • Norberaren burua eta ogibidea aurkeztea: entzuleak begira ditugu

Hizketan ari dena lehenengo ikusi egiten dugu, eta gero entzun. Presentziak berak inpresioa eragiten du entzuleengan. Entzuleek eza-gutzen ez gaituztenean, komeni da inpresio hori ona izatea. Eta lehenengo inpresio ona eragiteko ez dago aukera bat baino. Interes eta prestutasun handiagorekin entzun zaitzaten lagunduko dizu. Zure burua aurkeztu behar baduzu, kontuan hartu behar dituzun elementuak:

- **Norberaren datuak.** Entzuleen, egoeraren, eta abarren arabera beharrezkoa dena.
- **Lanbideari buruzko datuak.** Ondo kimatu. Zuhurtasuna eta umiltasuna.
- **Badakigula erakutsi.** Errespetua eta hitz egiteko eskubidea irabazi ditugu.
- **Entzuleengana hurbildu.** Lehenengo irribarrea, erreakzio positiboa... lortzeak atak zabaltzen dizkigu.

*“Norberaren aurkezpena ez da dotorezia kontua, senez jokatu behar da aukerak, irudiak eta harmonia behar bezala erabiltzeko.”*

#### • Interbentzioa ondo hastearen helburuak

- **Arreta** zureganatzea, labur eta modu erakargarrian. Harritu.
- **Interesa** piztu. Zergatik da interesgarria entzuleentzat?
- **Edukiak** aurreratu. Zer esango dudan esan. Irudimena bizitu.
- **Onginahia** irabazi. Hasieratik jendea zurekin egotea.

Jendeak gu geu nahiz hizketa-gaia errespetatu ditzan lortu behar dugu. Entzuleak hitzaldiaren atal nagusia entzuteko prestatu. Ondo prestatutako hasierak hasierako urduritasuna gainditzeko lagunduko dit.

#### • Nola eman dezakegu efektu-kolpe hori?

Abiapuntua bereziki prestatuko dugu hitzaldiaren gorputza landu ondoren, hau da, hitzaldiaren edukiak eta formulazioa zehaztu ondoren. Hori egiteko hamaika modu daude. Ikus ditzagun arreta gureganatzeko modu batzuk. Horietako bat baino gehiago erabil daiteke aldi berean.

- Enuntziatuaren izenburua edo interesa.
- Galdera erretorikoak egitea.
- Baieztapen ausarta.
- Aipamen bat erabiltzea.
- Anekdotak bat kontatzea.
- Benetako gertakari bat.
- Datu harrigarri bat.
- Suspensea.



*“Gosea egin dezagun. Janari goxo-goxoa dugu zain. Ondo apailatua eta gourmet zorrotzenak ere asetzeko modukoa.”*

Eta ondoren, “zer esango dudan esanda” osa dezakegu, hau da, interbentzioaren funtsa aurreratuta.

Arreta gureganatu dugu. Orain harira jo behar da zuzenean, eta funtsezkoa kontatuko dugula bermatu behar dugu. Diskurtsoaren formulazioaren atalean ikusiko dugu.

#### d. Amaiera-ondorioa: Beharrezko amaiera

##### • Gure sinadura ahogozoa utzita

Hasiera bezala, amaiera ere zehatz-mehatz prestatu behar da, hitzaldiaren gorputza –edukia– prestatu ondoren. Denboraz murriztuz bagabiltza, hobe da mintzaldiaren gorputza laburtzea, amaiera laburtu ordez. Uzta biltzeko unea iristea, mintzaldian erein eta landutako fruituak jaso ahal izango ditugu. Azkenekoa ziur geratuko da jendearen gogoan.



*“Amaiera bikaina: erritmoan eta etenaldietan segurtasuna, sentipenak igortzean emozioa, eta hitzen irmotasunean uste osoa.”*

##### • Amaiera onaren helburuak

Azkeneko hitzak mantsoxeago esatea komeni da, arrapaladan esan gabe. Gidoiari begiratu gabe esaten badugu, hobe. Prestatzean kontuan hartu behar dugu, funtsezkoa laburtzeaz gain, honakoa ere eskaini behar duela amaierak:

- Entzuleen artean aldarreak sortu behar ditu.
- Mezua positiboki berretsi behar du.
- Entzuleen erantzuna eta erreakzioa bilatu behar ditu, eta ekintzara bultzatu.
- Arreta gai nagusian kokatzen lagundu behar du.
- Izan atsegina eta entzuleak poztu, eta amaiera adeitsu eta positiboa egin.

*“Amaiera txarrak huts-sentsazioa uzten du, zerbait amaitu ez delako sentsazioa. Amaiera ona azken-buruko ona bezalakoa da. Nire sinadura. Amaierako sentsazio atsegina uzten du.”*



*“Diskurtso onak hasiera interesgarria eta txinpartadun amaiera behar ditu, eta bien arteko distantziak ahalik eta laburren izan behar du.”*

Winston Churchill



*“Laburtu, ideia nagusia gogorarazi, mezua sendotu... eta gainera, kolpe eraginkorra, errematea.”*

### • Nola ipini azken ginga pastelari?

Ondorioen aurkezpenarako elementu garrantzitsuena ez-ahozko mintzaira erabiltzea da; horren bidez hizlariak defendituriko ideiekin duen atxikimendua, zintzotasuna eta sinesgarritasuna transmititzen dira. Emozionalki, entzuleak kutsatu behar ditu.

“Zer esan dugun esan” ondoren, funtsezkoa gogoraraziz, modu asko daude lana bikain amaitzeko. Hona hemen modu horietako batzuk:

- Erronka edo eskaera.
- Testu baten aipamena.
- Azken onura aipatu.
- Hasierako arrazoiria jo.
- Emozio-eragina.
- Esaldi bairagarri gehigarria.
- Esandakoaren arabera jarduteko norberaren asmoa.
- Gertaera, anekdota, jazoera, galdera erretorikoa...

Eskerrak eman ondoren, isilean, entzuleei begiratu eta irribarre xume bat erakutsi.

## ESKEMA

### A. Hasiera

Arreta erakarri. Interesa piztu.  
Edukien berri eman (1, 2, 3, 4).  
Onginahia irabazi. 1. inpresioa.

### B. Gorputza. Edukiak. Garapena

#### 1. Ideiak - Gai nagusiak

- Sinplifikatu eta 3-4 ideia nagusitan bildu.
- Azpigaiak/azpi-ideiak.
- Ordena. Loturak. Aurrerapena.

#### 2. Hurbiltasuna

- Hurbiltasuna eta familiartasuna.
- Argitasuna. Soiltasuna. Laburtasuna.
- “Rollo” ona. Emozioak.

### 3. Eraginkortasuna

- Zehaztasuna.
- Probak eta argudioak.
- Sinesgarritasuna. Adibideak. Datuak eta estatistikak.
- Aldez aurretik ez jakitea.

### 4. Beste baliabide batzuk

- Metaforak.
- Anekdotak eta gertaerak. Norberaren esperientziak.
- Istorioak eta kontakizunak. Lekukotzak.
- Umorea.

### C. Amaiera. Ondorioak

Argudio eta ideia nagusien laburpena. Ekintzak proposatu. Amaiera biribila. Aho-zapore gozoa. Nire sinadura.

## e. Inprobisazioa

Eskemarekin prestatuta joaten bagara ere, ideia berriren bat, datu edo anekdotaren bat bururatzen bazaigu, eta diskurtsoak freskotasuna irabaz badezake, beldurrik gabe utziko dugu gidoia alde batera, eta inprobisazioari ekin. Batzuetan, gauzak ez doaz aurrez pentsatutako moduan, gure aurreko hizlariak diskurtsoaren zati bat “lapurtu” digu, interbentziorako denbora luzatzen edo laburtzen digute... Hoberena “ustekabe” horiek aurrez prestatzea da, horretarako, eskema malguagoa egingo dugu eta material, datu eta adibide gehiago edukiko ditugu, edo atalak murrizteko aukera.

Batzuetan ustekabeko zerbait esan behar izaten dugu berehala; minutu gutxitan interbentzio bat prestatu edo eztabaida batean erantzun bat eman, hizlari bati galdera bat egin, aurrez pentsatu gabe hitza ematen digute...

Aurrez prestatu gabe inprobisatu behar badugu, hona hemen zer egin behar dugun:

### • Aurretik beste inork hitz egin badu

- Harekin ados agertu edo esandakoa zehaztu.
- Interbentzio horiek komentatu.
- Ordura arte esandakoa laburbildu.
- Ikuspuntu berriak aurkeztu.

### • Minutu gutxi batzuk baditugu

- **Helburua** azkar eta argi adierazi. Nora iritsi nahi dut? Zein ondorio lortu nahi dut?
- Bizpahiru **ideia argi**, ideia horiek garatzeko bizpahiru hitz zehazten bitartez. Ahal badut, idatzi egingo ditut. Hitz-gakoak azalduko dudanaren buru-oroigarriak dira. Ondoriora iristeko aldiak izan daitezke.
- Azaltzerakoan, lehenengo bizpahiru ideia/hitzak bota, eta ondoren, banan-banan garatu. Ahal badut, hasiera ona bilatu eta ondo amaitu.



*“Inprobisazioaren aurkako erremediorik onena erabili behar ez izatea da.”*



*“Astirik badut... ideien mapa edo eskema labur bat egin orri zuri batean eta ordenatu.”*

## 4. Formulazio egokia eta diskurtsoaren eraginkortasuna



*“Sinpletasuna da sofistikaziorik handiena. Anplifikatzeko, sinplifikatu.”*



*“Liburu mardul bakoitzaren barruan, irteteko borrokatzen den liburu mehe bat dago.”*



*“Gutun luze hau idatzi dizut, laburrago bat idazteko astirik izan ez dudalako.”*

G. Bernard Shaw

Dagoeneko ideiak baditugu, ordenatu ditugu. Eskeletoa bete behar dugu. Diskurtsoaren formulazioaz ari gara. Nola azalduko ditugu modu egokian? Diskurtsoaren hizkuntza-adierazpena helburuaren eta entzuleen arabera egokituko ditugu. Entzuleak seduzitzen lagunduko digun lengoia da. Aukeratuko ditugun hitzak, irudi erretorikoen erabilpena... “Elocutio” fasean gaude.

Diskurtsoa ondo formulatzen badugu, iraunkorra izatea lortuko dugu.

### a. Sinpletasuna eta laburtasuna

Sinpletasuna argitasun-desio zentzuduna da, funtsezkoa mugatzeko desioa. Baliabide berberekin ahalik eta eragin handiena lortzean datza. Ez da batere erraza. Oso zaila da hori lortzea. Erraz bihurtzeko, lan handia egin behar da. Ez da “suple” edo sinplistarekin nahasi behar. Diskurtsoaren formulazioa askoz gehiago fintzera behartuko gaitu.

Den-dena ez da garrantzitsua ez lehentasunezkoa. Edukia funtsezkoa murrizten du, puntu-gakoan, oinarritzko ideia edo mezuan finkatzen du.

- Gutxiago... **gehiago** da.
- Funtsezkoa ez dena zarata da.
- Jendea aspertzeko sekretua den-dena kontatzea da.
- Hitzaldi bat on bihurtzen duena ez da bertan garatzen den ideia kopurua, ideiak aurkezteko argitasuna baizik.
- Laburtasuna komunikazioaren bertuteetako bat da.
- Entzuleak ezin dira zigortu; zaindu egin behar dira.
- Jendeak badaki antzematen haren denbora baloratzen duzula, errespetatzen duzula eta haien energia aurrezten duzula.
- Daukazu denbora eta, batez ere, jendearen arreta mugatuak dira.
- Esaten duguna entzuten ari denak ez dauka deskonektatzeko aukerarik.
- Garaiz amaitzen jakitea bertutea da.
- Beste guztia baztertu, eta harira jo.
- Laburtasunak funtsezkoenean zentratzera, lehentasunak markatzen behartzen gaitu.
- Jendea gogoarekin utzi behar duzu, eta ez enpatxuz.
- Oso zaila da hitzaldi laburra hitzaldi txarra izatea.

Erabaki zaila hartu behar duzu... baztertu dakizun guztia, eskura daukazu informazio guztia, landu duzun material guztia. Erabili ar-taziak gupidarik gabe, eta kimatu beldurrik gabe.



## b. Hizkera argia eta erraza

**Argitasuna** maisuen berniza da:

- Argi eta garbi azaldu ezin den ideia bat ez da jendeari luzatzeko ideia ona.
- Ulertu ezin den hitza hitz txarra da.
- Jendearen hizkera bera erabili.
- Hitzik ulergarrienak erabiliz soilik lortuko duzu zure mezua entzule gehienengana helaraztea.
- Egokitu zure hizkera; argia eta erraza izan behar du. Horregatik ez du kalitatea edo intentsitatea galduko.
- Beste gauza bat baita arrunckeria, baldarkeria, tabernako solasaldia...

Kontuz ibili hitz tekniko edo ulergaitzekin, jargoi ezezagunekin, anglizismoen gehiegizko erabilerarekin. Oro har lengoaia profesional eta korporatiboak (irakasleek, abokatuek, ingeniariak, medikuek...) oso gutxi komunikatzen du. Lengoaia espezializatua gehiegikeriaz erabiltzen da, eta gaian adituak direnak ere aspertu egiten ditu.

**Xumetasunak** dauka indarra, erakuskeriarik gabe:

- Zer dakigun erakusteko al gaude hor?
- Edo eraginkorrez komunikatzeko, gu nabarmen geratu beharrean jendeari zerbitzu egiteko?
- Sinpletasunarekiko beldur profesionala dago.
- Oso tentagarria da zer adimentsuak, zer adituak garen eta zer ondo prestatuta gauden erakustea.

## c. Sinesgarritasuna. Istorioak. Zehaztasuna. Ustekabea...

### • Sinesgarritasuna: Estatistikak, datuak, adibideak...

Garrantzitsuena ez dira zenbakiak, haien testuingurua eta esanahia baizik, entzuleek ikusterik izan dezaten. Gutxi, baina onak eta ulergarriak. Objektiboak, sinesgarriak eta iturri onetatik etorriak izan behar dute. Estatistikak eta datuek sinesgarritasun handia ematen diote interbentzioari. Testuinguruan ondo kokatu behar dira, eta esanahiz jantzi. Adibideak hurbilekoak eta egungoak izan behar dute. Adibideak ematea sinplifikatzea da, ulergarri bihurtzea, hurbiltzea...

### • Istorioa, narrazioa, gorabeherak, anekdotak, esperientzia, lekukotzak...

Bizitasuna eta poza ematen dute, eta hitzaldia jantzen laguntzen dute. Adierazgarritasuna, intonazioa, ahotsaren erabilera, ez-ahozko lengoaia eta abar hobetzen laguntzen digute. Gaiarekin zerikusi zuzena edukitzeaz gain, benetakoak izan behar dute. Oso komunikazio-teknika eraginkorrak dira, eta ondo erabiliz gero, jendea adi edukitzen



*“Kontuz! Ezagupenaren «madarikazioarekin» eta somnifero korporatiboarekin.”*

*“Ondo hitz egitea argitasunez pentsatzea eta adieraztea da.”*



*“Labur, argi eta xume egitea gauzarik zailena ala errazena da?”*



*“Arreta munduko ondasunik preziatuena da.*

*Ez da ez erosten ez saltzen, maileguan uzten da.”*



*“Erakargarriagoak eta ulergarriagoak izan daitezten, ideiak bizitu eta jantzi egin behar dira.”*



*“Gure entzuleen eguneroko bizimoduarekin bat egiten ez badugu, gure hitzak ez dira haien gogora ez haien bihotzera iritsiko.”*



*“Naturaltasunez jariatzen den eta interesa eta arreta pizteko hainbat elementu dituen “ondo jantzitako” hitzaldi baten atzean sekretu bat dago: presentakuntza.”*

laguntzen dute. “Hara eta hona” dabiltzan ideiak, arreta piztu ohi dute. Entzuten ari garena “ikusten” ari gara.

Jendeak oso gustuko ditu istorioak. Istorioen bitartez irakasten, ikasten eta sinesten dugu. Norberaren esperientziek izena ematen diote interbentzioari, marka propioa alegia. Hobe da norberarenak erabiltzea besterenak baino. “Rollo”aren erdian anekdota bat entzutea oso gauza atsegina da. Lekukotzak erabiltzen baditugu, onena, gaian adituak direnenak izatea.

- **Zehaztasuna.** Lengoia zehatza, sinplea eta indartsua. Esaldi naturalak. Adibide zehatzekin, ikusi ahal izateko. Generiko eta abstraktuaren aldean.
- **Umorea.** Umorea ere baliabide ona da, baina kontu handiarekin erabili behar da.
- **Metafora.** Irudi erretorikorik ezagunena da. Ideiak argitzeko eta gordetzeko balio du. Mezua hobeto helarazten du. Pertsonaren barrualdera iristeko egokia da, giro egokiagoa sortzen baitu. Analogia edo konparazioa metafora mota erraz eta erabilgarria da.
- **Hurbiltasuna eta familiartasuna.** Arreta handiagoa jartzen diogu hurbilekoari urrunekoari baino. Jendeak interesaz hartzen du jendeari gertatzen zaiona. Gure entzuleak bezalaxe bizi gara, sufritzen dugu eta poztzen gara.
- **Zer gertatuko den ez jakitea.** Ustekabekoa. Sormena erabili behar dugu eta ezustekoa eman interesa gureganatzeko. Jakin-mina estimulatzen du, hari eusteko. Jendeak erreakzionatu egingo du, seguru.

Mintzagai darabilgunarekin zerikusia daukan gauza bat jendeari erakustea oso erabilgarria da jendea harritu eta arreta erakartzeko. Ondo ikus dadila. Erakutsi eta gorde.

- **Emozioa.** Pertsonak izaki emozionalak gara. Jendeak edukiarekiko zerbait senti dezala lortu behar dugu. Jendearikiko sentitzen ditugu emozioak, ez abstrakzioekiko.
- **Baietz esan, ezetz esan beharrean.** EZ hitza eta kontzeptu negatiboak saihestu. Adibideak: “Ez ukitu sua” edo “Sugarra ukitzen baduzu, erre egingo zara”. “Ez diozue sekula gehiago jendaurrean hitz egiteari beldurrik izango” edo “Seguru sentituko zarete jendaurrean hitz egitean”.
- **Ez ibili “eskean”.** Jendeari ematera joan behar dugu, eta ez eskatzera. Zer da eskean ibiltzea? “Barkatu baina oso urduri nago...”, “Ez dut behar beste astirik hartu...”, “Ez dut gaia behar bezala ezagutzen eta...”, “Gai hauek ez dira nire ardura, hala egokitu zait...”, “Barkatu asperrarazi bazaituztet...”, “Labur egiten ahaleginduko naiz...”

#### d. Energiak. Arketipoak

Atal honetan nahiz gorputz-lengoaiari eta ahotsari dagozkienetan aipa daitekeen gaia da. Pertsona bakoitzak hainbat energia forma ditu. Energia horiek erabiltzen jakitea sintonizaturik egotea eta haiekin batera ibiltzea da. Ona da energia horiei, haien kalitateari eta haien ezaugarriari adi egotea. Energia horietara iritsi eta "haiekin konektatu" egin gaitzke. "...n sartzeko" trebetasunari esaten zaio. Eta entrenamendu gogorra behar du. Oso erabilgarria da. Une oro zer lortu nahi edo behar dudan baldin badakit, horretarako behar dudan energiarekin bat egiten dut.

Bost energia aipatuko ditugu, eta horiek baliatuko ditugu diskurtso bat aurkezteko moduak azaltzeko:

- 1. Gerlaria.** Buru-belarri sartzzen da. Helburuak lortzea ahalbidetzen dizu. Ordena, diziplina, egitasuna,... Soldadua jarreraren tinkotasuna, balioen berrespena, ekintzak diseinatu eta gauzatu ditu, mugak ezartzen ditu, helburuak finkatzen ditu, konpromisoak zehaztea eta agintea. Lurralde babesten du. Ordua zaintzen du, jarraibideak ematen ditu, zereginak agintzen ditu, arauak finkatzen ditu, xedeei eusten die. Bere segurtasuna eta gainerakoena jagoten du. Energia negatiboaren aurka borrokatzen da, eta ondo dagoena eta gaizki dagoena bereizten ditu.
- 2. Maitalea.** Afektuei atxikiriko arketipoa da, eta gainerakoekin abegikortasunez jarduteko gaitasuna ahalbidetzen digu. Hurbildu egiten da. Afektiboagoa eta emozionalagoa da. Lagundu egiten du, lankide da eta jendearekin batera doa. Rapporta eta enpatia eskaintzen ditu. Elkarrekin egitea proposatzen du, identifikazioa bilatzen du. Ulerkorra da, laguntzailea... bihotz onekoa. Harre-  
ra egiten du, entzun egiten du, kontsolamendua ematen du, konfiantza eta errespetua pizten ditu. Bere hitzek seduzitu egiten dute. Prozesuarekin eta haren emaitzekin gozatu egiten du. Ekintzarako testuinguruak sortzeko gaitasunarekin bat egiten du: konfiantza, konpromisoa, gogo bizia.
- 3. Irakaslea.** Pentsamendu logikoa eta arrazionala. Azaldu egiten du, sailkatu, aztertu, erakutsi... Pertsonen ikaskuntzak kezkatzen du, didaktikoa da. Ulermen intelektualari –izatez teknikoagoa dena– ematen dio lehentasuna, zehaztasunez, gauzen logika... Galderak egiten ditu eta erakustaldiak eskaintzen ditu... jendeak uler dezan. Perfekzioa bilatzen du, urrats eta xehetasun guztiak irakasten ditu. Arrazoitze-prozesuak interesatzen zaizkio. Arinago hitz egiten du. Ahal badu, une oro ikuskatzen du ikasleak nola ari diren ikasten.



*"Energia bakoitzak lengoia eta gorputz-eta ahots-adierazpen desberdin baterantz eramaten gaitu."*



*"Indarra, konbentzimendua erabiltzea erabilgarria da zuzentzeko, aitzindari izateko eta ekintza gauzatzeko."*



*"Ulertzea, aintzates-  
tea, entzutea erabilgarria da konfiantza piztu eta egoera zailak kudeatzeko."*



*"Kaudimenak, zehaztasunak, argitasunak sinesgarritasun handia ematen dute."*



*"Sortzea, berritzea, ezerezetik ustekabeko zerbait ateratzea..."*



*"Etorkizunera begiratzea iraganera begiratzea baino askoz hobea da."*



*"Behar ditugun eta nekez eskura ditzakegun energiak zein diren jakitun bagara... Praktikatzera!"*

#### Gerlaria

- Helburuak
- Balioak
- Diziplina
- Tinkotasuna
- Konpromisoa
- Positiboa

#### Maitalea

- Hurbila
- Afektiboa
- Emozionala
- Enpatikoa
- Ulerkorra
- Sentipena

#### Irakaslea

- Logikoa
- Arrazionala
- Didaktikoa
- Zehatza
- Ikaskuntza
- Aztertu

4. **Azti sendatzailea.** Asmakuntzari, harridurari eta aukera berrien sorkuntzari atxikita dago. Arrazoiak ezinezkoarekin topo egin duen tokian, konponbide berriak aurkitzeko gai da. Gizakiak harritzeko gai da. Eragozpenak osatzen ditu. Eraldaketaren energia da. Gogoeta eragiten duten istorioak, ipuinak eta metaforak kontatzen ditu. Umorea erabiltzen du, antzestu egiten du. Pentsamendu estrategikoa dauka, berrikuntza, sormena eta irudimena pizteko.

5. **Ameslaria.** Kontzeptu eta ideia handiak erabiltzen ditu. Ikuskaria. Egiten duenarekin maiteminduta dago. Etorkizunera begira dago. Irakasten duenari esker mundua aldatuko dela aurreikus-ten du. Nominalizazioak erabiltzen ditu (itxaropena, elkartasuna, konpromisoa...). Motibazioa, estimulazioa eta abar lantzen ditu. Urrunago joan nahi du.

Finean, energia arketipikoak dira, gizakion kultura guztietan daudenak. Gure borondatek bereiz dabilzanak. Energia horietako bakoitza, beharrezkoa denean, erabiltzen jakitea da garrantzitsua. Gutako bakoitzak modu naturalean hautatzen du horietako bakoitza, eta batzuk besteak baino gehiago erabiltzen ditu. Batzuentzat erraza da energia forma batzuk erabiltzea, baina nekez erabiltzen ditu besteak. Malgutasuna edukitzea energia horiek behar den neurrian erabiltzen jakitea da, batzuetan zuzendu eta ekintzara jotzeko, entzuteko eta enpatizatzeko (maitalea), edo ulertarazteko eta irakaskuntza/ikaskuntza ahalbidetzeko (irakaslea).

Jendaurreko interbentzioetan ona da testuinguru bakoitzean egokiak erabiltzea, entzuleen eta helburuaren arabera. Interbentzio beraren barruan ere energia desberdinak txerta ditzakegu. Positiboa ere bada haien artean oreka egotea. Praktikari eta entrenamendu kontzienteari esker, energia horiek modu inkontzientean erabiltzeko gaitasuna gureganatuko dugu.

#### e. Aldez aurreko saiakuntza

Hitzaldiaren garrantziaren arabera, entzule-kopuruaren arabera, gure interbentzioaren eragin mediatikoaren arabera... gomendagarria da aurrez saiakuntza egitea. Alegia, aurkezpen osoa praktikatu behar da. Bereziki "nola" atalean eragingo dugu, batez ere gorputz-mintzairan eta ahotsaren tonuan, berebiziko garrantzia dutelako mintzaldiaren arrakastan. Eta, horretarako, benetako berbaldian sartu beharko dugu.

Lehenengo etxean saiatu behar dugu, bideo-kamera baten aurrean edo ezagunen baten aurrean. Horri esker, honakoa lortuko dugu:

- Hitzaldiak behar duen denbora hauteman, gabeziak eta alderdi ahulenak zein diren. Eta zuzendu ahal izango ditugu.
- Ikus-entzunezko lagungarriak probatuko ditugu, berbaldian ondo egokitzen direla ziurtatzeko.
- Hala, hobeto gogoratuko gara berbaldiaz, eta ez gara gidoian horren adi egon beharko. "Memorian" gaude.
- Hitzaldia gogoan gordetzea, edo gidoirik gabe emateko aukera.

Izan ere, ozen hitz egiten dugunean konturatzen gara akatsak non dauden, lotuta zegoela uste genuena benetan ez dagoela. Hasiera eta amaiera entseatu beharko dira gehien.

Jarrera, empatia, gogo bizia, gure aldeko inpresio positiboa eskaintzea... horiek guztiak edukien gainetik geratzen dira; beraz, kontu handiz zaindu beharrekoak dira. Benetako hitzaldiaren ahalik eta saiakuntza hurbilena egitea lasaitasunerako bermea eta arrakastarako bidea da. Zentzugabekeriarraino karikaturizatzeko eta handizkatzeko gai bagara, entrenamendu bikaina egingo dugu.

Kontuz! Beranduegi denean, ez damutu alde aurretik saiatu ez izanaz.

## f. Interbentzioa irakurtzea

### • Irakurtzeko ahozko hizkuntza

Gogoan izan behar dugu zein alde dagoen hizkuntza idatziaren eta ahozkoaren artean, eta azken horren alde egin behar dugu zalantza izpirik gabe. Ahozko hizkuntza ez da atzera itzulgarria, iheskorra da, ezin baitugu irakurritakora atzera egin. Horrenbestez, ahaleginak eta bi egin behar ditugu, erabateko argitasuna lortzeko. Gramatika-arauak ez dira horren zurrunik. Prestakuntza espezifikoa behar da, jendaurrean ozen irakurri ahal izateko testu egokiak idazten jakin behar da. Ikus ditzagun kontuan hartu beharreko xehetasun batzuk:

- Esaldi laburrak. 25 hitz gehienez.
- Gramatika-ordena logikoa. Subjektua-aditza-osagarria (gaztelaniaz).
- Errepikatu/Behin eta berriro egin/Berrirotu: funtsezkoa den guztia.
- Itzuli siglak, jerga, neologismoak, atzerriko hitzak...
- Datuak eta estatistikak borobildu...
- Hobe da aditz-estiloa erabiltzea nominalizazioa baino. Orainaldiaren hurbileko aditz-denborak.
- Irudi grafikoak sortu: konparazioak, metaforak, esaera zaharrak...
- Testua norberaren izaerara moldatu.

*"Idatzizko hizkuntza irakurleentzat da; ahozkoa, berriz, entzuleentzat. Ezin da irakurleentzat bezalaxe idatzi entzuleentzat."*



*"Jardunak bihurtzen zaitu maisu. Jardutea noiz den beharrezkoagoa eta zenbateko jarduna behar den neurtzen jakin beharko dugu."*



*"Entzuleen aurrean erdi prestaturik agertzea, erdi biluzik agertzea bezala da."*



*"Inspiraziora iristeko modurik seguruena presentakuntza da."*



*"Irakurtzea erraza da. Jendurrean irakurtzea, jendeak arreta edo interesa galdu gabe, zaila da."*

*"Zer nahiago duzu jendurrean irakurri ala hitz egin? Ahal baduzu, ez izan zalantzarik, hitz egin... jendearengandik hurbil eta zutik."*



#### • Eman bizitza testuari

Gure idazkia interpretatzeko eta azaltzeko unea da. Eta honakoan ere, ozen egindako saiakuntza oso beharrezkoa da honakoa lortzeko:

- Ahotsa modulatzeko, enfatizatzea, ahoskatzea, erritmoa ematea...
- Ahotsa hobeto bideratzeko buruari tente eustea.
- Paperari eta entzuleei begiratzea.
- Aurpegiko adierazpena eta gorputz-mintzaira erabiltzea.
- Freskotasunez eta gartsu, era atseginean entzunaraztea.
- Aurreikusitako etenak edo paragrafo bakoitzeko azkeneko esaldiak baliatzea jendeari begiratzeko.
- Konfiantzaz jardutea eta gorputz-mintzaira garatu ahal izatea.
- Etenak, adibideak... zehaztea.

#### • Xehetasun tekniko erabilgarriak

Irakurtzean xehetasun teknikoak kontuan hartzea. Hala nola:

- Folio neurriko orri sendoak erabiltzea eta alde batetik soilik idaztea, tarte bikoitzean eta letra irakurterrazarekin, eskuinean tarte zabala utzita, azken orduan izan litezkeen zuzenketak sartzeko.
- Orriak grapatu beharrean, zenbakitzea.
- Paper zuri distiratsua ez erabiltzea, islak enbarazu egiten du eta.
- Irakurritako orria ondoan uztea (eta ez itzultzea) eta horretarako behar den lekua egotea.
- Zerbait nabarmentzeko edo, laburtu behar badugu, ezabatzeko, koloreak edo azpimarrak erabiltzea.
- Oinarritzko ideia bakoitzaren hasiera nabarmentzea. Atalak ondo bereiztea. Esaldi bat bi orritan ez banatzea.
- Betaurrekoak jantzi eta erantzi ez ibiltzea, eraginen bat lortzeko ez bada...
- Hobe da mahai baten aurrean esertzea edo atril baten laguntzarekin jardutea.

Irakurtzen ari garela, paragrafoen artean iruzkinen bat egiten, anekdota edo gertaeraren bat kontatzen ausartzen bagara, eta entzuleei begiratzen badiegu, eskertu egingo dute.

## 5. Lagungarri bisualak

### A. Power Pointa

Batez ere, ikus-entzunezko tresnarik erabilienean zentratuko gara, hots, Power Point diapositibetan. Denbora larregi ematen dugu diapositibetako binetekin eta irudiekin jolasean eta gehiegi arduratzen gara haiekin prestatzen ari garela. Zergatik ez dugu pentsatzen istorioa nola eraiki, entzuleentzat mezu eraginkorragoa eta egokiagoa nola landu? Gero erabakiko dugu ikus-entzunezko elementu bat erabili edo landu behar ote dugun.

#### a. Diapostibak. Dokumentua. Gidoia

Sarritan diapositiba-dokumentuak egiten ditugu, eta gidoi gisa erabiltzen ditugu. Diapositibak diapositiba dira, eta dokumentuak dokumentu. Gaur egun egiten direnak "diapositimentuak" dira, hau da, diapositiba-dokumentuak, gidoi gisa erabiltzen ditugunak. Interbentzioa prestatzen duenak bizpahiru erbi ehizatu nahi ditu aldi berean, eta ez du bat ere harrapatzen. Denbora aurrezteko desioa, eta batzuetan premia, sortzen da. Jendeak uste du horrela jardutean eraginkorragoa dela, eta gauzak sinplifikatu egiten dituela. Baina:

- Noiztik dute entzuleek aldi berean irakurri eta entzuteko gaitasuna?
- Power Pointa ez da dokumentuak sortzeko tresna.
- "Diapositimentua", diapositiba-dokumentua, aurkezten duenak irakurtzeko joera du, eta emaitza anabasa da, ulergaitza, irakurtezina eta erakargarritasun txikikoa.
- Entzuleak informazioaren orratza bilatzera behartzen ditugu gure hitzek, grafikoek eta gehiegizko testuek osatzen duten lastategi horretan.
- Ikus-entzunezko "tortura" horren aurrean, entzuleak galdu egiten dira, eta etsiak hartzen ditu.

Hiru gauza desberdin dira, eta hiru helburu desberdin dituzte:

- **Diapositiba**, edo nire interbentzioaren indargarri bisuala. Entzuleek ikusten dutena.
- **Eskema-gidoia**, mapa eta gida gisa erabiliko dudana. Nik, eta ez beste inork, ikusiko ditudan oharrak.
- **Dokumentua**, jendeari etxera eraman dezan ematen zaiona.

Erdipurdiko hitzaldi askoren salbazioa izan dira lagungarri bisual onak, eta aparteko hitzaldi asko lagungarrien okerreko erabilpenak zapuztu ditu. Lagungarri edo eragozpen izan daitezke.

*"Lagungarri bisualak ez dira paragrafo osoak idazteko, laburtzeko edo hitzak indartzeko titularrak baizik."*



*"Ikus-entzunezko elementu bat aukeratu baino lehen, hizlariak bere adierazpen-premiak, giro-baldintzak eta baldintza teknikoak hartu behar ditu kontuan."*



*"Ikus-entzunezkoen tortura. Diapositiba-dokumentua: Ezinezkoa da aldi berean irakurtzea eta entzutea."*





*“Ikus-entzunezko elementu on batek balioa eransten du: entzuten dena gehi ikusten dena.”*



*“Ahalik eta testu gutxien, zuriuneak eta kalitateko irudiak.”*



*“Utzi gauzak soilak izan daitezen eta esango dudanari lotuta egon daitezen.”*

## b. Laguntza eta osagarri ona. Funtzioak

- Edukiaren funtsa enuntziatzen dute.
- Aurkezpena ordenatu eta aberasten dute.
- Arreta bereganatzen dute.
- Esandakoa gogoratzea eta memorizatzea ahalbidetzen dute.
- Azalpena argitzen dute.
- Profesionaltasuna erakusten dute.
- Mezu eta datu konplexuak argitu eta indartzen dituzte.
- Giltzarriak azpimarratzen dituzte, garrantzitsuena nabarmenduz.
- Laburtu, laburbildu eta amaitu egiten dute.
- Hizlaria lasaitu eta ziurtasuna ematen diote.

## c. Nolakoak izan behar dute?

Lagungarri bisualak hitzaren lagungarri direnean, honelakoak izan behar dute:

- **Argiak eta soilak.** Entzuleek berehala ulertu eta barneratu behar dituzte. Ideia nagusiak azpimarratu behar dituzte. Helburua ez da diapositibek “itxura ona” edukitzea, argiak izatea baizik.
- **Argiak eta irakurterrazak.** Aretoko edozein tokitatik ondo irakur daitezen, tamaina eta kontraste egokiek. Ahalik eta testu gutxien. Aipamen laburrekin. Gehiegikerian erori gabe. Sinesgarritasuna eransten dute. Tipografia zaindu behar da.
- **Soilak izan behar dute.** Diseinu-lehentasan argiak izan behar ditu. Ahalik eta baliabide gutxienak erabiliz, eragin handiena lortzean datza.
- **Adierazgarriak.** Erabiltzeak arrazoi bat izan behar du, eta mezua igortzen lagundu behar du.
- **Erakargarri eta harrigarriak.** Ederki eman behar diete entzuleei, eta begiratzeko atseginak izan behar dute. Irudien nagusitasunaren efektua. Gizakion artean komunikatzeko modu natural sendoa dira. Hitzak baino hobeto gogoratzen dira. Erabili kalitate handiko irudi eta grafikoak.
- **Ondo egituratuak eta askotarikoak.** Utzi alde batera aurrez diseinatutako bineta-zerrendak. Mugatu edo saihestu. Diapositiba zuria.
- **“Hutsuneekin” edo zuriuneekin.** Dotoretasuna eta argitasuna ematen dute. Elementu positiboek “arnas” har dezaten ahalbidetzen du. “Herenen” arauak irudia izkinetan kokatzen du, erdialdean kokatu beharrean.

Eta ildo berean, aipatutako helburuak lortzen lagunduko diguten 4 elementu:

- **Kontrastea, errepikapena, lerrokatzea eta hurbiltzea**
  - **Kontrastea.** Desberdintasuna esan nahi du. Berdinak ez diren elementuak desberdinduta agertzea. Tamainarekin, formarekin, kolorearekin, itzalarekin lortuko dugu.



- **Diseinuko elementuen errepikapena.** Batasun, koherentzia eta kohesio sentsazioa ematen dute. Diseinua neurri handiagoko gauza oso balitz bezala ikus dadin bermatzen du.
- **Lerrokatzea.** Diapositibaren barruan elementuak bateratzen ditu. Ezerk ez du ausazko itxura eman behar. Garbitasuna ematen dio.
- **Hurbiltasuna.** Gauzak hurbiltzea edo urruntzea, itxura antolatua-goia lortzeko. Erlazionatuta dauden elementuak multzokatu egin behar dira. Ez ditugu entzuleak pentsatzera behartu behar, eta gutxiago, okerreko konponbideetan pentsatzera.

#### d. Nola erabili

Hizketan ari dena da protagonista, eta ikus-entzunezko lagungarriak haren osagarri. Noiz eta nola erabiliko ditugu?

- Hitzak baino errentagarriagoak direnean erabili.
- Informazio gutxi eskaini. Ahalik eta testu gutxien.
- Irudi bakoitzean ideia bakarra, kontzeptu desberdinak nahasi gabe.
- Kopuru mugatua. Funtsezkoak besterik ez.
- Horiek irakurtzeko eta barneratzeko denbora eman.
- Jendeari hitz egin, ez materialei.
- Ez kokatu testuaren, irudiaren eta jendearen artean.
- Une egokian erakutsi. Behar den denboran soilik eduki ikusgai.
- Erabilitakoan bistatik kendu.
- Arlo teknikoa aurreikusi.
- Ez gaituzte gailua manipulatzeko ikusi behar.
- Teknologia ahalik eta ikusezinena izan behar du. Erabili urruneko agintea.

#### B. Arbela

Lagungarri bisual erabilgarriena da. Erabiltzeko arrazoiak:

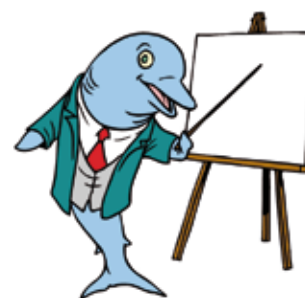
- Baliabide merkea eta erabilerraza. Ahal den heinean, ez utzi jendeari aurrez begiratzeari.
- Zenbakizko kalkulua duten edukietarako edo urratsez urrats egin beharreko aurkezpenerako egokia.
- Hainbat kontzeptu finkatzeko edo gordetzeko oso osagarri egokia da.
- Nire interbentzioa mantsotzen laguntzen du. Azkarregi hitz egitekoa banaiz, oso gomendagarria.
- Ikasketa-prozesua errazten du, azalpena didaktikoa baita.
- Entzule-kopuru txikia edo ertaina denean balio du.



*“Lagungarri bisualak dira, beraz, jendeari hizketan ari denari “laguntzeko” osagarriak, eta ez haren ordezkok: hura baita benetako protagonista.”*

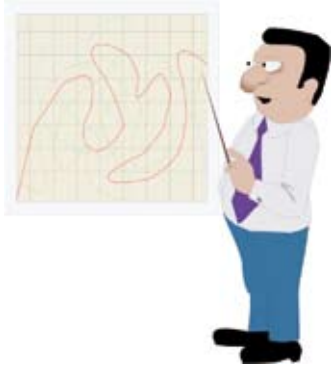


*“Kontuz ibili itxuraz oso profesionalak diren eta aparteko lagungarri bisualak dituzten interbentzioekin, sarritan oso hotz eta urruneko gertatzen dira eta.”*



*“Argitasuna, bat-batekotasuna eta freskotasuna ematen ditu.”*

- Laneko bileretarako aproposa da, azalpen grafikoagoak eta ulergarriagoak ahalbidetzen dituelako. Bai eta bilera bat dinamizatzeko eta kudeatzeko ere.
- Arbela erabiltzea oso aitzakia ona da mahaitik altxa, zutitu eta ahozko jarrera horren abantaila guztiak baliatzeko.
- Aurrez pentsatu gabekoa izanik, larrialditik ateratzen laguntzen dit. Esaterako:



*“Arbelaren erabilera zabaldu eta ugaritu behar dugu, bileretan, lantaldeetan...”*

- Hitzen bidez soilik azaltzeko zaila den zerbaitetan korapilatuta nago.
- Astun xamar sentitzen naiz, eta ez naiz haria lotzeko gai.
- Organigrama konplexu bat azaltzea kostatu egiten zait.
- Hainbat gauza lotu nahi ditut, baina hitzetan galtzen naiz.
- Denak eserita, giro itogarria, ia inork ez dit jaramonik egiten... altxatzen naiz, errotuladoreak hartu... eta mundu guztia “esnatzen” da.

Finean, eskura daukagun tresna baliagarria da, komunikatzeko orduan gutxiegi erabiltzen dena. Arbelaren erabilera ikasgelarekin eta irakaskuntzarekin lotzen da. Baina ez da horrela, inondik inora.

## 6. Gorputz-mintzaira

Albert Mehrabian, komunikazio-gaietan aintzatespen handia duen ikerlariaren arabera:



- Hizketan ari den pertsonak entzuleengan sortzen duen eraginaren %7 hitzek sortzen dute.
- %55 alderdi bisualak, hau da, kanpoko itxura eta gorputz mintzaira: aurpegiaren adierazpenak, keinuak, eskuak, begiradak...

- Gainerako %38 ahotsaren arabera da.

Kontuz, ikerlan honen arabera kontuan hartzen da elementurik garrantzitsuenak edukia dela. Izan ere, edukirik gabe ez dago ezer. Baina, "nola" egin horretan asmatzen ez badugu, bertan behera geratuko da dena. "Actio" fasean gaude.

### a. Abiadura. Arnasa. Etenak

Oro har bizkorregi hitz egiten dugu. Pertsona bakoitzak bere erritmoa bilatu behar du. Etenaldiek abiadura kudeatzen laguntzen digute, eta arnasa hartzen laguntzen didate. Abiadura, arnasketa, etenaldiak modu kontzientean lantzeak abantaila handiak ditu:

- Entzuleak "ikusteko" eta haien erreakzioez jabetzeko begirada ahalbidetzen du.
- Eskuekin, gorputzarekin... adierazgarritasun handiagoa.
- Kalitate handiagoko ahotsa, ebakeran, doinuan, bolumenean, enfatizatzeke orduan.
  - Denboraren eta espazioaren kontrol handiagoa.
  - Pentsatzeko eta inprobisatzeko denbora gehiago.
  - Hitzak zehaztugabeak dira.
  - Segurtasun, indar eta konfiantzaren irudia.
  - Laburrago jotzera behartzen gaitu, harira jotzera, edukiak lehenestera eta funtsezkoenean sakontzera.
  - Entzuleengan interes handiagoa pizten dugu.

*"Bilatu zure erritmo estandarra, hartu arnasa, isil zaitez. Marka ezazu zeurea."*

### b. Tente berba egitea

Ahal den guztietan zutik hitz egin, jarrera eroso eta erlaxatuan. Hona hemen arrazoiak:

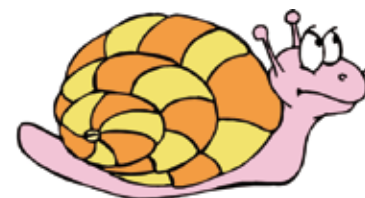
- Hobeto arnas hartzen dugulako eta ahotsa hobeto proiektatzen dugulako.
- Jendarekiko lotura bisuala ahalbidetzen digulako.
- Gorputz mintzaira hobea dugulako.



*"Gorputza da mezua."*  
Flora Davis



*"Hitzak, ideiak... bizi-berritu egiten dira guk esatean ematen diegun «zaporearekin»."*



*"Hizlarien arazoan %90 mantsotuz soilik konpontzen dira."*

Robert R. H. Anholt





*“Tente berba egitean indarra ematen dugu, eta entzuleenganako hurbiltasuna ahalbidetzen du.”*



*“Inork ezin du zuk bezala egin. Zure marka pertsonala bakarra da. Izan zaitez desberdina.”*



*“Bakar egiten zaituena, argia da, tinkoa da eta ikusgarria. Balia ezazu.”*

- Tente berba egiten duen pertsonaren irudiak dinamismoa, indarra eta bizitasuna adierazten duelako.
- Entzuleekiko harremana errazten duelako.

Nekezagoa da eta prestakuntza handiagoa eskatzen du. Leku txikietan, bileretan, eta abarretan erabilgarria da.

• **Zutik hitz egiten dugunean:**

- Gorputzaren jarrerari dagokionez, zut egon behar da, apur bat aurrerantz makurtuta, baina erlaxatuta eta bularrik atera gabe.
- Sorbalda solte: ez erorita ez jasota.
- Hala, gorputzaren pisua modu proportzionalan eroriko da bi hanketan.
- Ez mugitu. Eta mugituz gero, lekuz aldatu eta geldialdiak egin.
- Balantzak eta dantzak saihestu.
- Gorputza entzuleengana begira eduki.

• **Eserita egon behar badugu:**

- Eserlekuaren hasierako zatian eseriko gara, bizkarra zuzen, kokotsa lurrarekiko paraleloan eta pisua pelbisaren gainean dugula. Zaldizkoaren edo flamenko “cantaor” baten jarrera da.
- Besoak mahaiaren gainean, eskuak solte, eta hankak paraleloan, pisua oinetan erortzen utzita.

Aurpegia erakutsi. Mahai baten atzean ezkutatzea eta ia ikusezin bihurtzea, erosoagoa da, baina indarra galtzen da eta ez gara entzuleengana berdin iristen. Entzuleei ezkututzen ari zarela iruditzen bazaie, lehenengo inpresioa ez da ona izango, eta hitzaldi osorako baldintza izango da. Hurbilago sentitzen bazaitu, hobeto komunikatuko zara.

### c. Naturaltasuna eta bat-batekotasuna

Gorputz-mintzairaren elementu garrantzitsuenak naturaltasuna eta bat-batekotasuna dira. Lagunen artean gaudenean, bikain egiten dugu. Beraz, badakigu egiten. Helburua jendearen aurrean gauza bera egitea da. Ez da erraza hala ere, ez baita naturala naturala izatea jendearen aurrean. Gehienek segurtasuna, lasaitasuna eta ezagupenak dituztela erakutsi nahi dute, eta horrek artifizial bihurtzen ditu.

• **Planteamendua zer da funtsean:**

- Gure geure nortasuna, izaera eta temperamentua ditugu. Zain ditzagun, bada.
- Gu geu garen bezala agertzen garenean, sinesgarritasuna igortzen dugu eta konbentzitzeko indarra hartzen dugu.
- Keinua barrutik sortzen da, eta ezin da programatu.

- Baina horretarako, esaten dugun hori sinetsi egin behar dugu. Ez du araurik eta ezin da objektibatu.
- Hala ere, zuzendu beharreko akats “natural eta bat-batekoak” ere izango ditugu. Nabarmentzekoak dira tikak: betaurrekoak etengabe kokatzen ibiltzea, sudurrari edo belarriari hazka egitea, mihiatz ezpainak bustitzea, eztarria garbitzea.
- Gogoia denean egitea eta agresibitatearekin egitea ez dira gauza bera, eta jendeak argi eta garbi hautemango du.

#### • Gure burua balioetsiko dugu:

- Norberaren estiloa eta keinuak bakarrak dira, eta haiei eutsi behar diegu.
- Ez gara inor imitatzen ahaleginduko. Behatzen, kopiatzen eta moldatzen bai.
- Kontuz ibili azkeneko kurtsoan ikasitako keinu eta mugimenduekin.
- Zerbait landu behar badugu, izan dadila besteengandik bereizten gaituen indibidualtasuna.

Definitu eta prestatu egin behar al dugu noiz jasoko dugun hatz erakuslea, haserre gaudelako eskuak noiz astindu edo ezjakintasuna adierazteko sorbaldak noiz jaso? Ahantz dezagun. Jendeak keinuei erreparatzen badie... zerbait oker dabil.

#### d. Keinuen eta edukiaren arteko ha

Azaltzen ari garenarekiko, helburuekiko, eta entzule motarekiko identifikazio-egoera batek eragin behar du keinua. Eta hitzari aurrea hartu behar dio edo hari lagundu. Mintzaldiak iturburuak bezala isuri behar du, kontraesanik gabe, harmoniaz, pentsatzen eta esaten denean arteko erlazio logikoarekin. Gorputzaren mugimenduak mintzaldiaren mugimendua biziarazi behar du. Hala eginez gero, koherentzia eta sinesgarritasuna izango ditugu.

Gure presentzia estetiko eta bisuala hobetzen duen elementu bat badago, doakoa da eta jendeak bene-benetan eskertzen du: irribarrea. Irribarrea elektrizitatea baino merkeagoa da, eta argi gehiago ematen du. Jendaurrean irribarre egiten duen pertsonak asko dauka bere alde irribarre egiten ez duenaren aldean. Irribarretxo bat mesedez!



*“Barrea giza aurpegiaren negua uxatzen duen eguzkia da.”*

Victor Hugo



*“Esaten duguna bihotzez esaten badugu, gorputza atzetik doakio, eta benetan garen bezalakoak agertuko gara.”*



*“Sentimenduen altzoan hesiak hautsi, eta berezkotasuna sortzen da, naturala den horren indarrarekin.”*



*“Esaten dugunaren eta adierazten dugunaren artean kontraesana badago, zerekin geratuko dira entzuleak?”*



*“Begirada baten truke, mundua. Bihotzerako biderik laburrena begirada bat da.”*



*“Askatu eskuak, eta jarraitu egingo gaituzte.”*



*“Gorputz-mintzaira garrantzi bizikoa da entzuleei igortzeko eta harekin erlazionatzeko. Jendea guztiaz konturatzeko da. Jendea biziarazteko, bizirik egon behar dugu.”*

### e. Begirada: espresioa, lotura, segurtasuna...

Gehien zaindu behar dugu baliabidea da, zalantzarik gabe. Adierazpenarekin eta eskuekin erlazionaturiko gainerako guztia begiradaren arabera izango da. Begirada ondo erabiltzea eta kudeatzeak gainerako guztia baldintzatuko du. Une oro erabili behar da, eta ez hizketan hastean soilik. Hizketan hasi aurretik ere bai. Zu aurkezten zaituztenean, hizketan hasi aurreko isilunean... begiratu jendeari. Eta amaitzean ere, begiratzen jarraitu.

*“Begiradak lotu egiten du, asko komunikatzen eta helarazten du.”*

#### • Jendearikiko lotura bisuala:

- Konexio-bide aparta da.
- Feedbacka ahalbidetzen du.
- Arreta handitzen du, eta interesari eusten laguntzen du
- Erreakzioak eta erantzunak ikustea, “irakurtzea” eta “entzutea” ahalbidetzen du.
- Beharrezkoa eta posible bada, hitzaldiaren norabidea zuzentzeko aukera ematen digu
- Agintea eta konfiantza erakusten du.
- Zintzotasuna eta zuzentasuna ere bai .
- Berarekin gaudela hautematen du, kontuan hartzen dugula.

Jendeak atsegin du begira daukanak irudi irekia, atsegina, optimista, irribarretsua edukitzea. Begiradarekin areto guztia hartu behar da gune guztiak fokatuz eta aurpegi jakin batzuk banakatzen ahaleginduz.

Pertsona batzuk ez dira beste batzuk bezain bisualak, eta gutxiago begiratzen diete solaskideei eta entzuleei. Modu kontzientean landu eta entrenatu beharko lukete baliabide hori. Hauxe dago jokoan: segurtasun faltaren itxura saihestea, mesfidantza, konpromisorik eza... Egia esaten ari ote da?

### f. Eskuak solte eta libre

Eskuekin, baina, kontuz ibili behar dugu. Jakin al liteke eskuekin egiten ditugun mugimendu guztien esanahia eta praktikan jarri? Bai. Merezi al du? Ez dut uste, komunikazioko profesional izan nahi badugu edo jendearikiko etengabeko harremana izateagatik gomendagarria bada izan ezik. Gauzak sinplifikatu behar ditugu. Eskuak solte eta libre edukiko ditugu. Eskuak aparteko adierazpidea dira. Gogoia jartzen badugu, bat-batean, bere kasa mugituko dira. Hitz egin dezagun eskuekin.

Hainbat gauza saihesten ahalegindu behar dugu: bizkarrean ipintzea, besoak gurutzatzea, poltsikoetan sartzea, ezkutatzea, bihurritzea edo igurztea, entzuleak seinalatzea... Eta kontuz ibili eraztunekin, erlojuarekin edo botoiekin jolasten ibiltzearekin, hazka egitearekin, hatz-muturrez mahaian joka aritzearekin... Eskuak libre ditugula trebatzeko sufrimendua hartzen badugu, gure burmuinak jardun hori barneratu, eta berehala bilakatuko da gure ohiko jarduna.

## 7. Ahotsa: Zain dezagun gure tresna

Ahoskera mintzaldiaren funtsezko osagaia da. Ahotsaren bidez hainbat gauza helarazten ditugu: gogoia, zintzotasuna, segurtasuna, gaia mendean dugula... eta guztiz kontrakoa ere bai. Ahotsa funtsezkoa da milioika pertsonaren lanbidean.

### a. Ondo arnas hartzea, hobeto berba egitea

Ahotsa hobetzeko arnas hartzen ikastea airea sudurretik urdailera eramatea da. Eta horretarako funtsezkoa da arnasa hartzea. Arnasa hartu, arnasa hartu, arnasa hartu... eta komunikatuko duzu. Jauzi kualitatiboa eman nahi badugu, erantzuna diafragma arnasa da. Praktika eta entrenamendu berezia behar ditu. Ahotsa zure laneko tresna bada... Ahotsari inflexioa emateko –jaisteko eta igotzeko–, hobe da diafragma erabiltzea, inoiz ez eztarria.

Diafragma kaxa torazikoan dagoen muskulua da; zabaltzean eta uzkuratzean huts-efektua eragiten du, eta indar abdominala erabiltzen du biriketara aire gehiago helarazteko. Arnasketa abdominalak diafragma erabiltzen du arnasa hartzeko eta ez bularra; eta hori da gure arnasketa, gure osasuna eta gure ahotsa hobetzen lagunduko digun oinarritzko arnasketa-teknika.

### b. Naturaltasuna, jarioa eta sosegua

Azkar hitz egiteak ez du ulermena errazten. Arinegi hitz egiteak hizlaria urduri dagoela erakusten du, eta ezinegona sortzen du entzuleengan. Aitzitik, mantsotasunak edo patxadak bizitasuna kentzen du eta logura eragiten du. Ahozko adierazpenak bateratu egin behar ditu jarioa eta sosegua, eta horretarako, etenak erabili behar dira esaldi batzuk azpimarratzeko, gogoeta eragiteko edo gai aldaketa adierazteko.

Ezagutzen al dugu gure ahotsa? Zer nolako ahotsa dugun eta hobetu egin dezakegula jakin behar dugu. Modu egokia da gure ahotsa grabatu eta entzutea, horrela akatsak antzeman eta zuzentzeko aukera izango baitugu. Terapiarik onena praktikatzeta eta saiatzea da. Ahotsaren kalitatea funtsezkoa da.

### c. Doinua, abiadura eta bolumena bateratzea

*“Entzuleek ahalegin berezirik egin gabe jarraitu behar dute gure interbentzioa, hasieratik bukaerara.”*

Monotonia saihesteko, ahotsaren tonua, abiadura eta bolumena moldatu eta egokitu egingo ditugu. Hitza biziarazteko modua da bolumenarekin jokatzeta, gora eta behera eginez, entzumenaren mugen barruan, jakina, eta ahozko adierazpenaren abiadurarekin.



*“Gure ahotsa gure hatz-marka bezain berezia da. Gugandik kanpora dugun enbaxadorea da. Gure izaeraren eta emozioen ispilu.”*



*“Mezua nire ahotsa den itsasontzian bidaiatzen badu, hark nire arnasa den ozeanoan nabigatzen du.”*



*“Hitzek natural irten behar dute, eta entzuleekin kontaktatzea ahalbidetuko digun erritmoan, tupustean irten gabe.”*





*“Enfatizatzea garrantzizkoena, funtsezkoa, oharkabean geratzea nahi ez duguna azpimarratzea baino ez da.”*



*“Isiltasuna, hitzaren ostean, munduko bigarren ahalmena da.”*

Ahotsaren bolumenak eskaintzen dituen adierazpen-aukerak –gama guztiak hartuta, altuenetik eutsienera– abiadurarekin eta tonuekin konbinatu daitezke, eta horrek oso emaitza onak eragiten ditu. Gure ahotsaren inflexio posible guztiei esker, esaldi edo hitz bati esanahi ezberdina eman diezaiokegu, ahoskatzeko erabili dugun enfasiaren arabera.

Saiatu exageratuz, era barregarrian eta tonuak aldatuz. Ohitura apurtzean, intonazio-askatasun pentsaezina lor daiteke. Malgutasuna lortuko dugu. Praktikatu, grabatu ahotsa, entzun... eta nahi duzuna eta nahi duzun bezala esango duzu.

Kontuz abiadurarekin! Are gehiago ebakera-arazoren bat badugu. Arineketan bagabiltza, zailagoa izango da mezua igortzea. Hobe da edukiak murriztea eta lehentasunak markatzea. Gauza gutxiago esan behar dira, baina indar eta biribiltasun handiagoarekin. Behar den abiaduran, erritmoari eutsiz, hitz egiteak, entzuketa errazteaz gain, zer esan behar dugun argitasun eta zehaztasun handiagoarekin pentsatzen lagunduko digu. Entzuleek ez dute ahalegin berezirik egin behar guk dioguna ulertzeko. Erraz egin behar dute.

#### d. Eten-isiluneak

Etenaldi/isiluneak ahotsaren erabilera eraginkorraren barruan jaso ditugu. Baina hori baino urrunago doan baliabidea da. Zentzua dute adierazpen-unerako egokiak badira. Ez dute oso luzeak izan behar, bestela pedanteria izan daiteke. Isiluneetan jendeari begiratu behar zaio. Etenak eta lapsusak ez dira gauza bera!

##### • Zertarako balio dute etenek eta isiluneek?

- Arnasketa hobetzen eta abiadura mantsotzen laguntzen dute.
- Ahotsaren erregistroan aldaketak egiteko aukera bikaina dira.
- Esaldiaren erdian, enfasia ematen dute. Esaten ari garena indartzen dute.
- Monotonia hausten dute eta iguripena pizten.
- Suspensea eragiten dute.
- Pentsatzen eta entzuleak hobeto gureganatzen laguntzen dute.
- Ideiak, sentipenak, arazoak igortzen dituzte.
- Mintzaldiari emozioa ematen diote.
- Entzuleak isilarazten dituzte.
- Galdera erretoriko baten lagungarri dira.
- Eten baten ondoren jarraitzen laguntzen dute.
- Baieztapen borobil bat nabarmentzen dute, mahai gainean kolpea jo behar izan gabe.
- Azkeneko hitzak arreta handiagoarekin entzuteko prestatzen laguntzen dute.
- Konfiantza, segurtasuna eta sinesgarritasuna helarazten dute.



Isiluneok eta hizlariak, hurrengo hitzaren bila, isiltasuna makulu edo soinu (ehh, humm, mmm...Bai? ezta?) betetzen dueneko egoerak ez dira gauza bera. Etenaldi/isiluneak lapurtzen dizkiguten makuluak desagerrarazi behar ditugu, interbentzioari zarata eta iluntasuna besterik ez baitiote ematen.

### e. Gomendio erabilgarriak

- Ozen eta gogor, ahots gardenaz, hasteak autoritatea, konfiantza eta gogo bizia adierazten du.
- Oro har, esaldiak ozenki hasi eta, aurrera egin ahala moteltzea saihestu behar dugu, esaldiaren amaierak garrantzirik ez duela ematen baitu.
- Ez ezkutatu tokian tokiko azentuak, baina saiatu ez exageratzen, ulermena bermatu behar duzu.
- Jendurrean hitz egin baino lehen, ahoko muskuluak berotu. Hainbat doinu eta bolumen erabili. Mihia eta masailezurra bereziki tiratu. Jario handiagoa nabarituko dugu hasieratik.
- Jendurrean erabili ondoren atsedena eman, aurrerago jarraitu behar badugu.
- Ura gure laguna da. Gorputza hidratatuta eduki behar da alde aurretik, lehortu ez dadin.
- Mikrofona ahotik distantzia berera eduki behar dugu beti, bolumena egokia dela egiaztatutakoan.



*“Etenaldi edo isiluneen bitartez, transmisioa eta jendearekiko harremana ez da eteten, areagotu baizik.”*



*“Esaldi labur eta garbiek ebakera argitasuna eta ahots-doinu egokia ahalbidetzen dute.”*

## 8. Nerbioak, beldur eszenikoa, antsietatea

*“Entzuleak ez dira zure beldurraz edo urduritasunaz jabetzen, eta, jabetzen badira, zuk sentitzen duzuna baino neurri txikiagoan egiten dute.”*



*“Nerbioak ohikoak dira, eta agertu egingo dira. Gorputzaren berezko alarma bat dira.”*



*“Pertsonen %50ek aitortzen du urduri jartzten dela jendurrean hitz egiten duenean, gainerako %50ak gezurra esaten du. Zu, zer taldetakoa zara?”*

Mark Twain

Gogoan izan behar da entzuleak ez direla zelatan dabilen etsaia. Entzutera hurbiltzen badira, gaia interesgarria iruditzen zaielako eta zuk zer eskaini daukazula uste dutelako izan da. Beldurrari aurre egitea ez da ezabatzea baizik eta kontrolpean edukitzea.

Ez da inoiz “urduri nago” esan edo adierazi behar. Sintomak hor daude, eta kito. Desagertuko ez badira, disimulatu egin dezakegu edo kanpora agertzea saihestu. Oro har, gomendagarria da gaian zentratzea eta ez norberaren buruan edo entzuleengan.

### a. Jendurrean hitz egitearekin berriaz uztartuta dago urduritasuna

Nerbioak, beldur eszenikoa, antsietatea... elkarri lotuta daude. Ikerketa askok ziurtatu du pertsonen duten beldurrik handiena dela.

Jendurrean hitz egitea garrantzia ematen diogun ekitaldia baita. Baditu eragin fisikoak hala nola, taupadak, lotsagorritzeak, izerdi hotzak, eztarri lehorra, ahots eta esku dardartiak, muskuluen karrotamendua, aho lehorra, presioa urdailean, begietara ez begiratzea... Adierazpenik txarrena burua hutsik geratzea da. Jendurrean hitz egiten duenak beti sentituko ditu. Kontrolatu eta murriztu egin daitezke. Zerk beldurtzen gaitu:

- Porrotak, lotsagarri geratzeak, errefusatuta sentitzeak...
- Esan nahi duguna ahazteak.
- Jendea aspertu eta alde egiteak.
- Nagusiek, lankideek edo lagunek zer esango duten...
- Galderak erantzuten ez jakiteak.
- ...

Nerbio-tentsioa premia bat da. Horrek bultzatzen gaitu hitzaldi nabarmenak ematera. Urduritasunik gabe aspergarriak, apatikoak eta ez-erakargarriak izango ginateke. Antsietate egoera horrek sorrarazten duen adrenalina gorputzaren eta gogoaren funtzioak pizten eta suspertzen ditu. Zergatik izan beldurrari beldur, gauza naturala bada?

### b. Erabil dezagun logika

Zertarako sofistikatu eta batzuetan arraroak izango diren konponbi-deak bilatzen ibili. Erabil ditzagun logika eta sen ona. Zein dira tentsazio horrekin bizitzeko, ematen didan indarra baliatu eta aurrera egiteko elementuak? Bada bat begi bistakoa: praktika eta esperientzia. Eta gainera:

- Gaiaren prestakuntza eta ezagupena.
- Kontatzeko gogoia edukitzea. Gogo bizia.
- Konbentzitututa egotea eta oso argi edukitzea zer esango dudana.

Jendearen aurrean lana eginda dugula aurkeztu, gaiaz eta entzuleak nor diren jabetuta, eskema eginda, lagungarri bisualak prestatuta... oso bestelakoa da gaizki prestatuta joatea, gaiaz jabetu gabe, inprobisatu behar izatea... Praktikak, aldez aurreko saiakuntzak ikustarazten duenez, huts egiteak zuzendu ditugu, hutsuneak bete, egitura egokia dela ikusi... esan beharreko horretan trebatu gara. Zeinen beldur izan behar dugu?

Motibatuta gaude eta prestatu duguna jendeari erakusteko irrikaz. Onena emateko prest. Entzuleei begiratu diegu, adorez hasiko gara, eta entzuleek gure gogoari antzemango diote, guk hori igarri eta gehiago ematen joango gara. Eta urduritasuna... desagertzen joango da.

### c. Jarrera, sinesmenak eta motibazioa. Esperientziak eta irudimen positiboak

#### • Emaidza nire esku dago

Noren arabera da nire interbentzioaren emaitza? Nire arabera erabat. Bestelako arrazoiak, aitzakiak bilatzen hasteak ahuldu egingo nau. Baina emaitzak helburu positiboa eduki behar du, errealitateari atxikita eta erronka-ukitu batekin.

Nire arabera dela uste badut, eta hala bada, erantzukizuna hartzen ari naiz. Erantzukizuna hartzen badut, erantzuteko trebezia ere hartzen dut. Eta beste desberdintasun orokor bat ere badago, bai eta jendaurrean hitz egiterakoan ere, erantzukizuna hartzen dutenen eta hartzen ez dutenen artean. Izan ere, hiru arlo garrantzitsutan eragiten du:

- **Jarrera.** Eraginkortasuna mugatzen edo sustatzen du.
- **Sinesmenak.** Azken emaitza horiekin oso lotuta dago.
- **Motibazioa.** Gogoia, indarra, positibotasuna...

#### • Arlo negatiboak positibo bilakatzea

Desfase handia dago gauzak nola egiten ditugun eta guk nola egiten ditugun uste dugun moduaren artean. Guk uste duguna baino askoz hobeto egiten dugu. Baina sinesten ez dugunez, gure joera komunikazio-trebeziei buruzko sinesmen positiboen ordez sinesmen negatiboak edukitzea da. Hori dela eta, normala da honako egoera hauen eragin negatiboa:

- Pentsatu ezinik geratu nintzeneko hura.
- Erantzuten jakin ez nuen galdera hura.
- Zer gaizki geratu nintzen halako hartan.
- Zer hura esan nahi eta ahaztu nuen aldi hura.
- ... egin behar dudak bakoitzean nola sufritzen dudak.
- Oso urduri nagoela ikusiko dute...



*“Oso lasaigarria da ondo prestatuta joatea. Segurtasun intelektuala, segurtasun fisikoa eta psikologikoa eragiten ditu.”*



*“Erantzukizuna hartzeak nire baliabideak indartzen ditu.”*



*“Gure trebetasunen gaineko sinesmenek eurengan eragiten dute zuzenean.”*

Albert Bandura



*"Egin dezakezula uste baduzu, zein egin ezin dezakezula uste baduzu, zuzen zaude. Zer da erabilgarriagoa?"*



*"Erein itzazu iguripen-haziak zure gogoan, arrakasta aurreratuko duten pentsamenduak landatu. Sinets ezazu zure buruarengan."*

Norman V. Peale



*"Feedback positiboak autoestimua igotzen du eta sinesmen positiboak indartzen ditu."*

Hala ere hainbat interbentzio on egongo dira nire gogoan sinesmen positibo gisa gorde ez ditudanak. Esperientzia horiek balioesten ikasteko entrenamendua eta praktika falta zaizkigu. Gure interbentzioak grabatu eta entzutea oso lagungarria da. Entzuten ari denari feedbacka eskatzea ere bai. Haren inpresioa guk gure buruari buruz daukaguna baino hobea izango da.

Indar mentaleko **emozio-egoerak** sor ditzakegu. Jarraian datorrena, elikatu ditugun sinesmen negatibo mugatzaileak baino egiagoa da:

- Ahal dut
- Gustuko dut
- Badakit
- Nahi dut
- Gaur da nire eguna!
- Argi daukat
- Animo
- Aurrera
- ...

Jar al dezaket arreta horretan modu kontzientean?

#### • Irudimena garaile

Gure nerbio-sistemak ezin du errealitatea eta irudimenak sortutakoa bereizi. Hortaz, kontzientearen eta inkontzientearen arteko komunikaziorako lengoia baliagarri bihurtzen da. Gure helburuak lor ditzakegu irudien bidez baliabideak aktibatzen uzten badiogu inkontzienteari. Irudikatu interbentzio arrakastatsua. Prestakuntza-prozesua eraginkorragoa eta pozgarriagoa izango da. Psikologiaren alderditik, garrantzi handia du hitzaldiari aurre egiteko moduak, eta emaitzak ikusi egingo dira. Gure arrakasta modu errealistan irudikatzea, erronka-ukitu batekin, gauza atseginetan pentsatzea, positiboak izatea... horrek guztiak konfiantza eragingo digu.

#### • Feedback positiboa

Beste pertsona berrelikatzea, haren interbentzioa ebaluatzea, komentario positiboak egitea funtsezkoa da. Autoestimua hobetzen eta konfiantza eta motibazioa irabazten laguntzen du. Gertatzen dena da ez gaudela jendeari buruz, haren bertute eta ezaugarriei buruz ondo hitz egiten eta ondo egiten dituen gauzak azpimarratzen ohituta. Akatsei erreparatzen diegu, txarto egiten dituen gauzei, zuzentzeko feedbackak egiteko joera daukagu.

#### Feedback ona, honako hau da:

- **Zehatza.** Anbigua eta orokorra bada, ez da bestearengana iristen. Xehetasunetara, une eta elementu zehatzetara mugatzen bada, eraginkorragoa da.
- **Ordenatua.** "Ogitartekoaren" teknika erabilgarria da. Lehenengo elementu positibo eta zehatzak. Ondoren hobetzeko elementu edo arloak. Azkenik elementu positibo orokorragoak ezaugarri eta balio pertsonalekin lotuak.
- **Positiboa.** Gauza asko egiten ditugu ondo. Zergatik ez ditugu balioetsiko? Kontua ez da melenga izatea, zintzoa izatea baizik.

#### d. Erlaxatzeko teknikak. Gomendio erabilgarriak

##### • Erlaxatzeko teknikak

Asko eta ugari dira. Ondo ezagutu behar dira. Aurrekoen osagarri dira. Hona hemen batzuk:

- Diafragma-sabel arnasketa geldoa, erritmikoa eta sakona.
- Gauza atseginetan pentsatu, lasaitasuna, patxada eta konfiantza sentitu.
- Aurpegikoak izan ezik, gorputzeko muskuluak tentsioan jarri eta tentsioa lasaitu.

##### • Berba egiten hasi aurretik zenbait gomendio erabilgarri

Urduritasuna kontrolpean edukitzea baino harago doazen gomendio praktikoak dira. Baina, urduritasuna gainditzen lagunduko digute. Hona hemen:

- Behar beste denboraz egon bertan. Aretoa ezagutu behar dugu eta gauzak (mahaiak, atrila, mikrofonoa, ikus-entzunezkoak...) gure gustura kokatu behar ditugu.
- Jantzi erosoak eraman. Jantziekin identifikatzen naiz eta ekitaldi honetarako egokia da.
- Fisikoki zaindu. Gorputza hidratatuta eduki. Aldez aurretik ura edan.
- Sakon arnasa hartu minutu batzuetan, eta urdailetik.
- Ahoko muskuluak berotu (mihia, matraila) ahots argi eta garbiarekin hasteko, ebakera onarekin, ustekabeko geldiunerik gabe.



*“Arnasketa fisikoaren, emozioaren eta buruaren tarteko zubia da. Urduritasuna mendeen hartzeko arnasketa kontrolatzen ikas daiteke.”*



*“Entzuleekin harreman natural eta hurbila edukitzeak, begiratzeak, animoa baretu eta erlaxatu egingo gaitu: begiradarekin diskurtsoaren agintea hartuko dugu eta erabakigarritasuna erakutsiko dugu.”*



*"Uneren batean izan al da gure helburua entzuleak uxatzea edo gure aurka jartzea?"*



*"Gogo bizia limurtzearen gakoa da. Gogo bizia duten pertsonak ondo komunikatzen dira, ilusioa saltzen dutelako."*

## 9. Limurtzea

Komunikazioa limurtzea da hein handi batean. Arrantzarako kanabera beti prest daukagu. Batzuetan informatu egingo dugu, entretenitu, sensibiltatu... eta zeharka edo modu zolian limurtzen ari gara.

Atal honetan bereziki aipatuko dugu ekintzara bultzatzea xede duen limurtzea. Kontua ez da konbentzitzea, enpatizatzea, nirekin egon daitezen... Helburua da eurek zerbait egin dezaten, ekintzara jo dezaten. Hobe da gonbidatzea, gogoz kontra eramatea edo bultzatzea eramatea baino, horrek pertsonengandik urrundu egiten gaitu eta. Gonbidatu derrigortu gabe, etortzeko, eskatzen dieguna egiteko edo beste bide bat hartzeko askatasun osoa eskainiz.

### a. Arrazionala gehi emozionala

Orokorrean batu egin nahi dugu, atxikipenak bilatu, gure ideiak ondo jaso daitezela... hau da, kanabera beti arrantzan egiteko prest. Oro har, hein batean edo bestean, interbentzio gehienek badute helburu limurtzaile bat. Batzuetan ekintzara zuzenean jotzeko, bestee-tan ereiteko, gogoetara bultzatzeko, sensibiltatzeko...

Honakoan, informazioa eman eta ideiak azaltzeaz gain, ekintza bat bultzatzeko sensibiltatzen ahalegintzen denaz arduratuko gara. Arrazoizko erreakzioak (burmuina) eta afektibo-emozionalak (bihotza) aldi berean eragitean datza. Arrazoiak eta afektibitateak batera joan behar dute mintzaldian.

Eta kontuz ibili, ez honelakorik esan: "Zuek konbentzitzera nator..." "Limurtu nahi zaituztet..." "Oker zabiltzate horrela pentsatzen duzue-nok..." "Oker zabiltzate..." "Ni-zuek..."

### b. Kontuan hartu beharreko alderdiak

- Zein ekintza proposatu nahi dut?
- Zer nahi dut jendeak egitea?
- Zein izan daitezke haiek agertu ditzaketan eragozpenak?
- Nire ekintza-eskaera zein arrazoi edo argudiotan oinarritzen da?
- Ba al dut nire esperientzietan oinarritutako gertaera edo ebidentziarik?
- Zergatik interesatuko zaie proposatuko dudana?
- Emaizak aurreikusterik badugu?
- Proposatutakoa betetzen duenak, zer onura izango du?
- Nola aurkeztuko dut ekintza?
- Zer ustekabe gerta liteke?

### c. Segida motibatzailea

Hitzaldiaren atal batek proposatutako ekintza egiteko desioa piztu behar du, gero eta gehiago. Ekintza hori ez da hasieran agertuko laburpen gisa, aitzitik, diskurtsoaren amaieran iritsiko da. Aurrez motibatu egingo dugu, behar beste arrazoi eman, eta aurki daitezkeen oztopoak gainditu. Nola aginduko dugu?

1. **Premia** erakutsi. **Arazoa** adibideekin, datuekin, etab. aurkeztu. Atentzioa erakarri eta interesa piztu. Nola eragiten die entzuleei? Labur egin, eta emozionalki identifikatu gabe.
2. Premia **ase**. **Konponbidea** edo **aukera** aurkeztu. **Emaitzak** aurreikusi. Lortuko diren onurak erakutsi. Alderdi positiboa nabarmendu. Pertsonalki inplikatu. Desioa areagotu. Alderdi horretan emankorragoak izan. Denbora gehiago eman horretan. Aukera guztiak hori lortzeko erabili.
3. Erabakimenez eskatu **ekintza** edo atxikipena. Egokitasunaz konbentzitu. Motibazioa indartu. **Motibatze**ko, **emozioa** erabili. Printzipioak, baloreak, esperientziak aipatu... Azken onura ere gogorazi.

### d. Ekintza-eskaera

Mintzaldi limurtzailea ekintzarako deiak definitzen du. Eta planteatzeko unea iristean:

- Posiblea, erreal eta zehatza izatea.
- Argitasun eta indar bereziarekin azaldu.
- Azaldutakoan, ez arrazoitu. Sinesgarritasuna kentzen dio eta entzuleak urrunditu egiten ditu.
- Banan-banan proposatu.



*“Ondo proposatutako ekintza bat, lana ondo amaitzeko modua da.”*



*“Arazoei buruz hitz egitea ez da errentagarria komunikazioan. Konponbideei, proposamenei, aukerei buruz hitz egitea, bai bada.”*



*“Diskurtso limurtzailearen helburua zerbait sinestaraztea edo norbaiti ekintza bat eginaraztea da.”*



*“Norberaren jarrera baino ezagutzen ez duenak, ez daki behar beste. Besteen ideiak eta jarrerak ondo ezagutu behar dira.”*



*“Entsaladetako gatz kantitatea bezala, kritikak ere neurrikoak izan behar dute. Gehiegizkoa bada, jakia alferrik galduko da.”*



*“Errespetuz eta sinpatiaz... izarrari izarra, izarari izara.”*

## 10. Eztabaidak: irrika eta egoera bakoitzean egoten jakin

Jendaurrean hitz egiteko gure interbentzioa prestatu behar badugu, pentsatu zer egin beharko dugun bere jarrera defenditzeko prestatuta datorren bat daukagunean aurrean. Ideia bat edo jarrera bat defenditzeaz gain, bestelako iritzirik ere egongo da.

Argudioen garrantzia argi dugunean, gure portaera edo jarrera zaindu behar dugu. Eta jarrera pasibo edo erasokorren aurrean, asertziozko jarrera gomendatzen da. Hau da, gure eskubideak, ideiak eta jarrerak defendatzea, gainerakoekiko errespetuzko giroan. Eta hori bateragarria da “ez” esaten jakitearekin, iritziz aldatzearekin, justiziaz zor zaiguna eskatzen jakitearekin eta inposiziorik ez onartzearekin. Hori, tinkotasuna eta lasaitasuna, energia eta edukazioa da.

Kritikak dotoreziaz eta gozotasunez egin behar dira entzuleek beren kabuz ondorioak atera ditzaten. Positiboak, etorkizunera begirakoak eta konponbideak dakartzatenak badira, hobe.

### • Kontuan hartu beharreko elementuak eta helburuak:

- Gure iritziaz konbentzituruta egon.
- Beste aldearen puntu sendoak eta ahulak aztertu.
- Ez-ahozko mintzaira zaindu.
- Entzuleak gogoan izan. Euren erantzuna neurtu.
- Gaietan zentratzea, gertaeretan, eta ez pertsonengan...
- Ez iraindu, ez garrasi egin, ez atera zeure onetik.
- Entzuleek badakite gezurrak eta puntu ahulak aurkitzen.
- Ironiazko dotoretasuna errespeturik eza baino hobeto.
- Pasioa sentitu, onartu eta menderatu egin behar da.

### • Premisei ekin, ondorioei ekin ordez:

- Irauli al ditzakegu haren estatistikak?
- Kontraesanik agertu al du?
- Probak eta ondorioak ez al datoz bat?
- Gertaerak ezkutatu edo nahasi egin al ditu?
- Aipatutako agintea indargabe al dezakegu?
- Zer galderak utziko du agerian?

... Entzuleek euren ondorioak aterako dituzte.



*“Eztabaidetan, helburua entzuleek sentipenak partekatzea da, baina bihotzaren gidaria burua dela ikusi behar du. Landutako lasaitasuna arma boteretsua da.”*



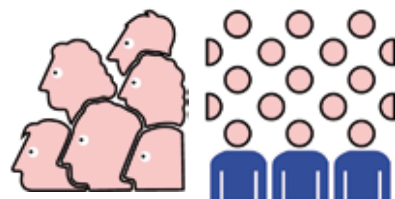
## 11. Jendartearen jarrerak eta estrategiak

Prestakuntza-prozesuan kontuan hartu beharreko gaia da. Helburu egokia gehiago zehaztea, errealista izatea eta erronka-ukitua izatea ondo etorriko litzaiguke. Forma zaintzeak garrantzia ematen du. Errespetua eta tinkotasuna neurri egokian uztartu behar dira. Jendea errespetatzea eta gauzak esateko modua bateragarriak dira, "izarrari izarra, izarari izarra". Arretaz behatzea, aktiboki entzutea eta hitz egokiak esatea oso erabilgarria izango da.

### • Entzuleen erreakzioei kontu egitea

- Desadostasunak eta desakordioak aurrez jakiteak zeregina erraztuko digu.
- Jendearen kontrako jarrerak ustekabeen harrapatzen bagaitu, hitz egiteko aukera eman behar zaio, eta haren arbuioaren arrazoia jakiteko, arretaz entzun.
- Kritikak bere horretan onartzeak hizlariaren autoritatea ahultzen du.
- Gure jarrerei tinko eusteak jendea bere onetik atera dezake.
- Ekitaldi publikoa ez da eztabaida sutzurako toki egokiena.
- Hobe da bat ez gatozela adieraztea eta sinpatia eta errespetua eskuratzea.
- Kritika oro da mingarria, baina mingarriagoa da inork gu kontuan ez hartzea; beraz, lasai.

Entzuleetako batek, gure interbentzioa eten eta aurka gogor egiten badigu, lasai egon eta gizabideari eutsi. Jendurreko liskarra saihesten ahalegindu. Galderen txandari itxoitea eskatu, saioa amaitutakoan eztabaidatzeko aukera eskaini... eta, hala ere, bere horretan jarraitzen badu, aretotik irteteko eskatu. Hizlariak kritikak jasotzeko prest egon behar du, baina ez du onartu behar inork berarekiko errespetuz ez jokatzeko. Trebeak bagara, jendea gure alde jarriko da.



*"Entzuleak ezagutzeaz gain, haren erreakzioak aurreikusi behar ditugu, eta, ahal bada, haiei aurrea hartu behar diegu."*



*"Entzuleak dena dira. Haien jarrera, interesak, kokapena, etab. ezagutu behar ditugu, eta nahi dugun helburua lortzeko estrategiarik egokiena hautatu behar dugu."*

| Entzuleen jarrera            | Entzuleak  | Estrategia-hautaketa  |
|------------------------------|--|---|
| <b>Oso aldekoa</b>           | Jarduteko prest daude  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iradokizun praktikoak eskaintzea. "Rollo" gutxiago.</li> <li>- Motibazioa azpimarratzea, eta ez arrazoa eta informazioa.</li> </ul>  |
| <b>Aldekoa</b>               | Zure sinesmen gehienekin bat datoz   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinesmenak eta dituzten jarrerak indartzea ekintzara bideratzeko.</li> </ul>   |
| <b>Neurri batean aldekoa</b> | Zure ikuspuntua onartzearen aldekoa dira, baina konpromiso txikiarekin   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aldeko sinesmenak indartzea, haren oinarri diren arrazoiak azpimarratuz.</li> </ul>  |
| <b>Ez alde ez kontra</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ez daukate informazio egokirik</li> <li>- Neutralak dira</li> <li>- Apatikoak dira</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinesmen baterako informazio garrantzitsua azpimarratzea edo ekintzarako motibatzea.</li> <li>- Sinesmen edo ekintza baten garrantzia azpimarratzea.</li> <li>- Kideen motibazioan zentratzea, proposamenaren garrantziaz edo arazoaren larritasunaz jabetzeko.</li> </ul> |
| <b>Hein batean kontrakoa</b> | Gure jarreraren zentzuzkotasunaz zalantzak dituzte   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gure jarrera kontuan hartzen lagunduko dien behar beste arrazoi eta ebidentzia ematea.</li> </ul>  |
| <b>Kontrakoa</b>             | Gureen aurkako sinesmen eta jarrerak dituzte   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Argudio sendoak azpimarratzea.</li> <li>- Ekintzarako motibazioan beharrez, sinesmen edo iritzien aldatetan zentratzea.</li> <li>- Objektibotasunez jokatzeko, etsaitasuna saihesteko.</li> </ul>  |
| <b>Etsaitasunezkoa</b>       | Gure jarrerarekiko harmenik ez dute  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Pertsuasioaren haziak" umiltasunez ereitea. Ereitea.</li> <li>- Zure jarrera ulertarazten ahalegintzea. Ateak zabaltzea. Gogoeta piztea. Zalantzak eta kontraesanak sortzea.</li> </ul>   |

## 12. Galderak egiteko artea

### a. Komunikaziorako baliabide garrantzitsua



Jendurrean hitz egiteko baliabide eraginkorra izateaz gain, eztabaida zuzentzeko eta pizteko sistema ona dira. Gutxi batzuk baino ez diete etekinik ateratzen. Gutxiegi erabiltzen den komunikazio-trebetasuna da.

- **Hitz egiten duenak honako honetarako erabil dezake:**
  - Interesa pizteko.
  - Arreta erakarri eta norabide jakin batetik eramateko.
  - Jakin-mina pizteko.
  - Gogoeta pizteko.
  - Informazioa lortzeko edo daturen bat jasotzeko.
  - Azalpen baten eraginkortasuna berresteko.
- **Entzuleek eskertu egiten dute galderak egiteko aukera, horrela:**
  - Partaideago izango direlako.
  - Interesa erakusten dutelako.
  - Parte hartzea sustatzen duelako.
  - Funtsezko kontzeptuak argitzen eta errepikatzen laguntzen dutelako.
  - Edukiak gogoan gordetzen laguntzen dutelako.
  - Kezka agerrarazten duelako eta zer interesatzen zaion ere bai.



*"Galdetzen duenak arretzen du."*



*"Galderak leku ilunak argitzen dituzten itsasargien antzekoak dira."*

Entzuleek arretaz entzuten dituzte. Interbentzioaren hasieran hitzaldia eten daitekeen ala amaieran galdera-txanda egingo den adieraziko da. Gaia tekniko edo konplexua denean eraginkorra da hitz egin ahala zalantzak argitzea. Amaierako galdera-txanda eginez gero, hitzaldia ez dugu eteten eta jarraikortasunez garatuko dugu.

*"Galderak leku ilunak argitzen dituzten itsasargien antzekoak dira."*

- **Hitz egiten duenaren ikuspuntutik:**
  - Jendea parte hartzera animatu.
  - Pluraltasuna eta aniztasuna agerrarazten ahalegindu.
  - Inor lotsa ez dadin beharrezko baldintzak eta "askatasun espazioa" sortu.
  - Ez utzi galdera gehienak pertsona bakar batzuk egiten.
  - Gainerako galderak eta jendea ahaztu eta pertsona batekin ikamika aritzea saihestu.

### b. Jendurreko galderak eta erantzunak



*"Galderak zuzena eta zehatza izan behar du, anbiguotasunik eta interpretazio konplexurik gabe."*



*"Galderek eta erantzunek ez dute bi pertsonaren arteko elkarrizketa-eztabaida eragin behar."*

Galderak egin eta erantzuteko gomendio batzuk ikusiko ditugu orain.

#### • Galderak egin

- Hitzaldiaren, eztabaidaren, bileraren une eta funtsari egokituak.
- Ona da neurtuta badago, ez batzuen alde ez besteen alde.
- Hitz xumeak eta ulerterrazak erabiliz azaldu.
- Xedea definiturik al dago? Komeni da.
- Pentsamendua pizten al dute? Asko hobe orduan.
- Kontuz ibili balorazio edo ebaluazioekin. Ad.: Zergatik esan duzu tontakeria hori?
- Erantzuna eragin behar du! Eraginkorra bada, ezin da bai edo ez esanda erantzun.

#### • Galderak erantzun

- Lasai!... Arretaz entzun. Ez eten galdera egiten ari dena. Aho-tsaren edo keinuen bidez erreakzio negatiboak saihestu. Entzuten ari zarela, hari begiratu, eta erantzuten hastean, eta erantzutean, areto osoari. Amaitzean, berriro hari begiratu.
- Aztertu. Zergatik galdera hori? Ez erantzun berehala. Pentsatzeko etenaldia. Erabakimenez eta argi erantzun.
- Errepikatu galdera entzuleek entzun dutela ziurtatzeko, zuk ulertu duzula egiaztatzeko, zure interesen arabera moldatzeko, denbora irabazteko, izan dezakeen alde negatiboa leuntzeko edo neutralizatzeke... Galdetu didazuna...? ...ri erantzutea nahi duzu?
- Kontuz ibili aldez aurreko iritziekin. Ez epaitu aldez aurretik. Galderaren benetako zentzua interpretatu. Lasaitasuna transmititu.
- Ez diozu derrigor den-denari erantzun behar. Erantzuna ez badakizu, galdera egin dizunari itzuli ahal diozu. Batzuetan, onartu ahal izango duzu ez dakizula, edo hitza dakienari utzi, edo galdera jendeari zuzendu... Horrelakoetan naturaltasunez jokatu.



*“Lasai. Arretaz entzun. Errespetua Erantzun labur eta zuzena.”*



*“Jendeak nahiago du zintzo jokatzeko erantzuna asmatzea baino.”*

### 13. Entzute aktiboa. Entzuten jakitea

Gustuko duguna edo interesatzen zaiguna entzuten dugu, solaskidea aurrez epaitzen dugu, kontra nola egin pentsatzen dugu, egozentrikoak gara... eta ez gara ohartzen zenbat informazio galtzen dugun eta zenbat eragozpen jartzen ditugun komunikatzeko eta guri entzuteko.

#### a. Entzute aktiboa

Aditzea ez da entzutea. Entzuteko arreta behar da. Hainbat jarrerak eraginkortasunez entzuten laguntzen dute.

- Giro atsegina eragin eta tolerantziaz jokatu behar da, erreakzio bortitzak edo keinu ezkorrak saihestuz.
- Hizketan ari denari entzun, diosenaren arabera, aurrez epaitu gabe.
- Gaiari buruzko prestakuntza eduki.
- Mezuaren ideia nagusian kontzentratu. Distrakzioak saihestu.
- Hizketan ari denari begiratu.
- Beharrezkoa bada, galderak egin, oharrak idatzi edo errepikatzeke eskatu.
- Erantzun baino lehen, mezu osoa entzun.

#### b. Entzute aktiborako arrazoiak

- Entzun duzula sentiaraztea eta estimulatzea.
- Hitz egiten ikasiko dugu, eta eraginkortasun handiagoarekin egingo dugu.
- Ulermenera irekia den giroa sortu.
- Gainerakoen tentsioa murriztuko dugu.
- Kooperazioa eta arazoaren berrikuspena piztuko dugu eta akordioak erraztuko ditugu.
- Gainerakoak ere euren ideiak aurkeztera animatuko ditugu.
- Gehiago jakingo dugu eta erabaki hobeak hartuko ditugu.
- Segurtasun handiagoa edukiko dugu, entzuten gozatuko dugu, pentsatzeko eta erantzuteko denbora lortuko dugu.



*“Zaila da komunikatzaile eraginkorra izatea entzute aktiboa praktikatzeko ez badugu.”*



*“Elkarrizketa ez du hitz egiten duenak kontrolatzen, entzuten edo galdetzen duenak baizik.”*



*“Gutxiago hitz egin. Gehiago galdetu eta entzun.”*

## 14. Hizlariak aurkeztea



*“Aurkezpenekoa da gehien narrasten den diskurtsoa. Eta oro har, garrantzirik ematen ez zaiolak.”*

- Hitzaldiaren titulua edo gaia (T)
- Hitzaldiak entzuleentzat duen interesa (I)
- Hizlariaren datuak eta izena (H)

Beraz, lehenengo gaiari eta horren interesari buruz hitz egingo dugu, eta ondoren, hizlariari buruz. Ez inprobisatu, aurrez prestatu. Lagunak ala etsaiak lor ditzakezu. Aurkezpen asko oso baldarrak, desegokiak eta, batzuetan, iraingarriak izaten dira.



*“Hitzaldiaren aurkezpenak eta hizlariaren aurkezpen pertsonal eta profesionalak jendearen jakin-mina piztu behar dute. Ondo prestatu behar da.”*

### b. Hizlariari entzuteko gogoia piztea

Interesatzen zaiguna entzuten dugu. Hori dela eta, jendeari ikusarazi behar diozu arlo jakin batean egingo zaiola interesgarri hitzaldia, izan daiteke ekonomikoa, prestakuntzakoa, kulturala, ideologikoa, soziala, politikoa... “Saldu” ondo, energiarekin, zintzotasunarekin, eta agintzen duenarekin konbentzitura.

Hitzaldiak entzuleengan eragin ditzakeen bi edo hiru onura aipatu. Onura horiek aurkezteko erarik hoberena onura horiek ekar ditzaketen edukiei buruz jendeari galdera zuzenak egitea da. Aurkezleak berak baieztatzea soilik ez da hain pizgarria ez motibagarria.

Gaiaren edo bileraren egokitasuna azpimarratu behar dugu. Zergatik gai hori eta une horretan? Zerk bultzatu gaitu pertsona hori gai horri buruz hitz egiteko ekartzera? Kokatu gaia egungo problematika orokorrean.

Kontuz, ez kontrajarri hizlariaren jarrerak zureekin.

### c. Hizlariaren izaera eta prestakuntza azpimarratzea

- Hitz egiteko eskubidea irabazia du

Aurkezleak agerian utzi beharko die entzuleei hizlariak hitz egiteko eskubidea irabazia duela. Pertsona horrenganako admirazio eta sinpatia sentipena pizteak lortzen du helburu hori. Entzuleek hauxe galdetzen diote beren buruari. Nor da? Zergatik dago hemen? Esaiozu zuk.



*“Hizlaria zeinahi dela ere, sinpatiaz aurkeztu.”*

- **Funtsezkoena azpimarratu**

Ahalik eta laburren jo. Ez dira zuri entzutera etorri. Haren izaeraren eta curriculumaren daturik azpimarragarrietan zentratu. Datuek zehatzak izan behar dute. Ez zaitez meritu-zerrenda amaigabea aurkezten ahalegindu. Entzuleak gogaitu egingo dira. Hizlaria zenbat eta ospetsuagoa izan, laburragoa izango da haren aurkezpena. Gehiegi esatea ezer ez esatea baino txarragoa da.

Saihestu arrunkeiak eta halakoak esatea: "halako ospea du, ez du aurkezpenik behar". Hizlari guztiak aurkeztu behar dira.

Zure zeregina jendearen eta hizlariaren arteko zubi-lana egitea da. Izarra hura da, zuk ez diozu itzalik egin behar.

- **Hurbil ezazu entzuleengana**

Hizlaria hiriarekin, erakundearekin edo datarekin lotzen duen inguruabarra kontatu. Harekin egoera pertsonalen bat bizi izan baduzu, eta harira badator, kontatu. Atseginez hartuko du eta entzuleak afektiboki atxikiko dira. Hizlariarekiko sinpatia eta estimua erakutsi behar dituzu.

Eskertu iezaiozu bertan izatea. Hura ardatz duen pasadizo pertsonalen bat kontatu. Entzuleei eta hizlariari hitz egin. Erabili umore-ukitua.

- **Amaitzeko, haren izena esan**

Haren izena aurkezpenaren amaieran esan, eta ahots ozen eta argiaz. Beti eraman behar dituzu txartel batean idatzita hizlariaren izena eta abizenak, nahiz eta zure lagunak onena edo senitartekoa izan.

Izena esan aurretik eten labur bat egiteak jakin-mina piztuko du. Txalo egin behar bada, zu hasi.



*"Ez hitz egin zure buruari buruz. Zu ez zaudete hitzaldia emateko."*



*"Hizlaria aurkeztean, hauexek dira inoiz egin behar ez diren hiru akatsak: izena ahaztea, gutxiestea, hitzaldia lapurtzea."*



*“Lehenengo araua azkarregi ez joatea da, eta bigarrena, aukera baliatzea.”*



*“Komunikazioa bitartekoa da, ez xedea. Ezer esatekorik ez badago, hobe da ez agertzea.”*



*“Komunikabideekin, harira jo, ez ibili zeharka. Gertaera azaldu zuzeanean, eta ez haren balorazioa. Informazioa, iritzia eta erraietako sentimendu edo hunkiberatasun hutsa bereizi egin behar dira.”*

## 15. Komunikabideak

### a. Prentsa, irrati eta telebistarekiko kontaktuak eta elkarrizketak

#### • Kontuan hartu beharreko elementuak:

- Aldez aurreko prestakuntza sakona. Eragin soziala dago, eta nire sinesgarritasuna eta nik ordezkatzeko dudana jokoan daude.
- Jarrera irekia eta gardena erakutsi. Aurre-iritzirik gabe. Prestutasun onarekin.
- Elkarrizketa egiten dizun pertsona profesional batek merezi duen bezala tratatu behar duzu. Utzi alde batera topikoak eta klixeeak.
- Gauza konplexuak aditasunez saihestu, eta “no comment” neurri erabili.
- Inpartzialtasuna eskatu.

Komunikabideen aurrean etika eta eraginkortasuna balioetsi behar ditugu sinesgarritasuna pizteko. Egia iruzurra, gezurra eta manipulazioa baino errentagarriagoa da beti. Komunikazioaren kalitateak kantitateak baino garrantzi handiagoa dauka.

### b. Komunikabideen aurrean baliatzeko gomendio erabilgarriak

#### • Lengoia. Doinua. Jarrera

- Ideiaren garapenean argitasunez jokatu.
- Zuzena. Anbiguotasunik gabe.
- Tonu atsegina eta lagunartekoa.
- Erraza. Naturala. Onbera. Hurbilekoa.
- Beti erne egon, eta ez fidatu gehiegi.
- Tentsioaren aurrean: dotorezia, umorea, egoten jakin...

#### • Edukiei dagokienez

- Garrantzitsuenetik hasi. Xehetasunak bukaerarako utzi.
- Egin diezazkizuketen galderak aurreikusi, batez ere gatazkatsuak.
- Ez ihes egin eta ez aitzakiatan hasi. Erantzun dotoreak eman.
- Eraman mezua prestatuta eta bota, galdera egokia egin ez baidizute ere.
- Zer esango duzun eta zer ez duzun esango jakin.
- Ideiak multzokatu. Mezu gutxi, baina onak.
- Erantzunak eta mezuak esaldi laburretan, sermoirik ez. Ez ibili hitz eta pitz.
- Galderak arretaz entzun. Oharrak idatzi. Ez joan arinegi. Ez hasi erantzuten galdera egiten amaitu aurretik.



- Lehenengo notizia... gero ondorioa edo editoriala. Ahal den guztietan, zure ideiak indartzeko gertaerak edo aipamenak erabili.
- Informatzen edo elkarrizketa egiten ari denari ez hika hitz egin.
- Ez utzi inori esan ez dituzun hitzak, esaldiak edo balorazioak zuri leporatzen.
- Informazioa, iritzia eta erraietako sentimendu edo hunkiberatasun hutsa bereizi egin behar dira.
- Esaldiak era positiboan amaitu.
- Funtsezko ideia eta mezuak beste hitz batzuk erabiliz errepikatu.



*“Informazioan, gertaeretan, datu objektiboetan zentratu. Baieztapeak argudiatzeko joera hartu.”*

### c. Bozeramale onarentzako dekalogo

1. Mintzaira argia eta zehatza erabili.
2. Ideia xumeak transmititu.
3. Esaerak, hitz betegarriak, eta abar saihestu.
4. Kontuz izenondoekin eta aditzondoekin.
5. Garrantzitsuena hasieran esan.
6. Adibideak, analogiak, konparazioak erabili.
7. Ezinbestekoak diren zifrak baino ez eman.
8. Patxada eta trankiltasuna erakutsi.
9. Ustekabeei eta galderei aurrea hartu.
10. Gaia ondo jakin.



*“Telebistan, ez-ahozko mintzaira zaindu. Natural eta zintzotasunez jokatu. Lehenengo entzuleen bihotza zureganatu behar duzu. Ondoren, burua. Zure izaerak bat-batean agertu behar du.”*

### d. Tebistako agerraldiak

#### • Gorputz-mintzaira zaindu

Keinuak zaindu. Tebistan, keinu guztiak handituta ikusten dira. Animazioa aurpegitik sortuko da, batez ere begiradatik eta zure hitzen tonutik eta gogo bizitik. Esaldien amaieran ez jaitsi begiak ez ahotsa.

#### • Ez zaitzala komunikabideak izuarazi

TBren lan egiteko modura ohitzeko, alde zuretik iritsi. Platoan eta estudioan jarduera asko eta urduritasun handia daude. Ez du kontzentrazioa eta lasaitasuna ahalbidetzen.

#### • Begiratu, entzun, hitz egin

Ez jardun kameraren objektiborako soilik. Ez begiratu hari zuzenean. Elkarrizketa egiten dizunarekin eta gainerako partaideekin partekatu begirada. Zuretzako gai garrantzitsuena denean edo entzuleei konfidentzia bat egin nahi diozunean soilik begiratu kamerari. Oso une puntualak izan behar dute.



*“Zentra zaitetz esan nahi duzun horretan, eta ahaztu kamera eta baliabide tekniko guztiak.”*

### • Zaindu irudia eta janzkera

Lehentasuna eman erosotasunari eta ez elegantziari. Pantailaren distirarekin kontrasterik egingo ez duten kolore leunak erabili. Pantailan "gorabeherak" eragiten ez dituzten jantziak erabili. Koadro edo marra estuko jantzirik ez erabili, ez eta jantzi beltz, gris ilun, urdin ilun edo zuririk ere. Alkandoretarako kolorerik egokienak krema tonuak, grisa eta urdin argia, berde lehorra, beixa... dira.

### • Bibrazio onei eutsi

Irrika eta adeitasuna erakutsi. Lasaitasuna igorri behar duzu, baina erlaxatu gabe. Konfiantza erakutsi. Zintzo jokatu, sentimentalismorik gabe. Lagunarteko hizkera erabili, dozena bat pertsonaren aurrean egongo bazina bezala. Akusazioei labur erantzun eta zure ideiak era positiboan agertzera jo berehala.



*"Irratian, ahalik eta grafiko eta bisualen izan behar dugu. Ez dago irudirik, ez da ikusten... Baina entzuleak «ikusi» egin behar du esaten ari garena. Gauza zehatzetara hurbildu, eta diren bezala «erakutsi»."*

### e. Irratiko elkarrizketak

Aholku gehienek irratirako eta telebistarako balio dute. Honako hau azpimarratuko dugu:

- Laburtasuna eta atsegintasuna.
- Kontuz ibili datuekin eta estatistikekin. Ez txunditu.
- Adibideak, anekdotak, gertaerak, umorea, narrazioa, suspensea, galderak... oso eraginkorrak dira irratian.
- Analogia (konparazioa) erabiltzeak ulermena errazten du. "Honen antzera izan daiteke..."
- Entzuleek adierazten ari garenaren koloreak, usainak, zaporeak, etab. hautematen badituzte... Ikusten eta nabaritzen ari bada, helburua lortu dugu.
- Irudirik ez dagoenean, ahotsaren kalitateak garrantzi handiagoa hartzen du eta gehiago zaindu behar dugu.

# Manu Marañón

- Zuzenbidean lizentziatua. Deustuko unibertsitatea. 1983.
- Irrati eta telebistako komunikatzaileen trebakuntzako masterra. Euskal Herriko Unibertsitatea eta Euskal Telebista (EHU/EITB). 1994.
- EHNE nekazaritzako elkarte profesionaleko arduradun teknikoa. Koordinatzailea, bozeramalea eta komunikabideekiko harremanak. 1983-2002.
- Programazio Neurolinguistikoko master-trainerra (PNL).
- Komunikazio Coacha.

## **2004. urteaz geroztik prestakuntza-ikastaroak ematen ditut Beste batzuen artean**

- **Eusko Jaurlaritza**
  - IVAP-HAEE. Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea.
  - Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako IRALE. Hezkuntza Saila.
  - EVE-EEE. Energiaren Euskal Erakundea.
- **Nafarroako Gobernua**
  - INAP-NAPI. Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutua.
  - Hezkuntza Saila. Nafarroako Gobernua.
- **Araba eta Gipuzkoako Foru Aldundiak.**
- **EUDEL. Euskadiko Udalen Elkarte. Arabako Kontzejuen Elkarte (AKE).**
- **Iruña eta Donostiako Udalak.**
- **Gipuzkoako Merkataritzako Ganbera, Marketing Kluba eta Merkatarien Elkarte.**
- **Ikastolen Elkarte.**
- **Kooperatibak**
  - OTALORA. MCCeko zuzendari eta kooperatiba garapenerako zentroa.
  - ERKIDE Kooperatiben Federazioa.
  - Ikerlan, Goiena.
- **Enpresak: Grupoi68**
- **Elkargo Profesionalak:**
  - Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako Abokatuak. Abokatutzaren Euskal Kontseilua.
  - Araba eta Nafarroako Industri Ingeniariak.
  - Bizkaiko Industri Ingeniari Teknikoak.
- **Unibertsitateak:**
  - Deustuko Unibertsitateko Zuzenbideko Ikasle Ohien Elkarte.
  - Bergarako UNEDa.
- **COAG. Coordinadora de Organizaciones de Agricultores y Ganaderos.**
- **Sindikatuak. Enpresarioen elkarteak. Alderdi Politikoak. Fundazioak.**
- **Irakaskuntza Zentroak: Ikastolak (Ibaizabal, Zurriola). Institutuak (Ignacio Zuloaga, Iurreta, Ongarai, Juan Orobiogoitia).**
- **Irakasleak, profesionalak, politikariak, liderrak, kargu hautetsiak, zuzendari publiko zein pribatuak,...**

manu@manumaranon.com · www.manumaranon.com · Tef.: 650 470 251

## BIBLIOGRAFIA

- MENDIVE P. (2003). **Comunicación oral. Técnicas para hablar en público.** Vitoria-Gasteiz.
- GARZIA J. (2008). **Jendaurrean hizlari.** Irún: Alberdania.
- BRAVO RAMOS J. L. (2000). **Técnicas de apoyo a la Comunicación oral.** Madrid.
- CARNEGIE D. (1976). **Como hablar bien en público.** Barcelona: Edhasa.
- CARNEGIE D. (2003). **El camino rápido y fácil para hablar eficazmente.** Barcelona: Edhasa.
- F. VERDERBER R. (2000). **Comunicación oral efectiva.** Madrid: International Thomson.
- VALENTI J. (1983). **Aprenda a hablar en público.** Barcelona: Grijalbo.
- MERAYO A. (2005) **Curso práctico de técnicas de comunicación oral.** Madrid: Tecnos.
- STUDER J. (2003) **Oratoria. El arte de hablar, disertar, convencer.** Madrid: El Drac.
- URCOLA J. L. (2003). **Como hablar en público y realizar presentaciones.** Madrid: ESIC.
- ESCARPANTER J. (1996). **Señoras y señores: El arte de hablar en público.** Madrid: Playor.
- MORALES C. J. (2002). **Guía para hablar en público.** Madrid: Alianza.
- MORGAN N. (2003). **Conquistando a la audiencia.** Barcelona: Deusto.
- BALLENATO G. (2006). **Hablar en público. Arte y técnica de la oratoria.** Madrid: Pirámide.
- F. VERDERBER R. y S. VERDERBER K. (2005). **Comunícate.** Madrid: International Thomson.
- PUCHOL L. (1997). **Hablar en público.** Madrid: Díaz de Santos.
- RUBIO A. (2004). **Cómo ser un buen orador.** Barcelona: Gestión 2000.
- STUDER J.(1999). **Guía práctica de oratoria.** Madrid: El Drac.
- VALLEJO-NÁGERA J. A. (1990). **Aprender a hablar en público hoy.** Barcelona: Planeta.
- JANNER G (1999). **Cómo hablar en público.** Bilbao: Deusto.
- GARCÍA CARBONELL R. (2001). **Todos pueden hablar bien en público.** Madrid: Edaf.
- CANO I. (2006). **El Don de la Palabra.** Madrid: International Thomson.
- COUTO M. (2002). **Cómo hablar bien en público.** Barcelona: Gestión 2000.
- FDEZ. DE LA TORRIENTE G. (1993). **Hablar correctamente en público.** Madrid: Playor.
- GARCÍA RAMÍREZ J. (2004). **Estrategia de oratoria práctica para abogados.** Madrid: Colex.
- ESTALELLA DEL PINO J. **El abogado eficaz.** Madrid: La ley.
- DÍAZ SOSSA G (2004). **Así se habla en público.** St. Petersburg: MercadeoGlobal.com
- RUIZ ORBEGOSO M. A. (2003). **Aprender a exponer en público.** LibrosEnRed.com
- HARVARD BUSINESS REVIEW (2000). **Comunicación eficaz.** Bilbao: Deusto.
- RAMÍREZ T. (1995). **Gabinetes de Comunicación.** Barcelona: Bosch.
- BORRELL F. (2001). **Comunicar bien para dirigir mejor.** Barcelona.: Gestión 2000.
- MARÍN PEREZ A. (2007). **Hablar en público y comunicarse correctamente.** Madrid: Libsa.
- BENOIT A. (2002). **Decir o escribir lo esencial en pocas palabras.** Bilbao: Deusto.
- GUIX X. (2005). **Mientras me miran.** Barcelona: Granica.
- BERCKHAN B. (2008). **El arte de hablar en público.** Barcelona: RBA.
- DEMORY B. (1990). **Cómo hablar en público.** Barcelona. Granica.
- DILTS R.(2008). **El arte de comunicar. PNL para presentaciones eficaces.** Barcelona: RIG.
- PEREZ DE LAS HERAS M. (2010). **Estás comunicando.** Madrid: LID.
- RAMON-CORTES F. (2007). **La isla de los 5 faros.** Barcelona: RBA.
- SANZ PINYOL G. (2003). **Comunicación efectiva en el aula.** Barcelona: Graó.
- ALBADALEJO M.(2007). **La comunicación más allá de las palabras.** Barcelona: Graó.
- EMAKUNDE(1998). **Propuestas para un uso no sexista del lenguaje.** Vitoria-Gasteiz.
- CONSEJO DE LA JUVENTUD. **Guía práctica de Comunicación.** Madrid.
- JIMENEZ M.P. (2010). **Competencias en argumentación y uso de pruebas.** Barcelona: Graó.
- DILTS R. (2003). **El poder de la palabra. PNL.** Barcelona: Urano.
- REYNOLDS G. (2010). **Presentación ZEN.** Madrid: Pearson.
- CAÑAS TORREGROSA J. (2007). **Taller de expresión oral.** Barcelona: Octaedro.



