

s i n d i k a l h e z k e t a

# Ahozko adierazpen Teknikak

2001

**LAB**  
**Hezkuntza**

Argitaratzailea

*ipar • hegoa*



LAN  
IKASKETARAKO  
FUNDAZIOA

2000ko Urtarilla

Laguntzailea

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO



## AURKIBIDEA

AURKEZPENA..... 3

### I MODULUA .

GIZA KOMUNIKAZIOAREN OINARRIAK..... 5  
KOMUNIKAZIOAREN OSAGAIAK ..... 7

HARIKETA PRAKTIKOAK..... 8  
1. PRAKTIKA: KOMUNIKAZIOA BEHATUZ ..... 8  
2. PRAKTIKA: ZURRUMURRUA..... 9  
3. PRAKTIKA: GALDERADUN KOMUNIKAZIOA VERSUS GALDERARIK GABEKO KOMUNIKAZIOA..... 9

### II MODULUA .

JENDAURREKO KOMUNIKAZIOA, IGORLEA ..... 11  
JENDAURREKO MINTZALDIAREN ERRITMOAK..... 11  
KOMUNIKAZIO EZ-AHOZKOA ..... 12  
  Jokabide espaziala ..... 13  
  Gorputzaren mugimenduak ..... 14  
  Begirada..... 14  
  Kanpo itxura ..... 14  
  Diskurtsoaren alderdi ez linguistikoak ..... 14  
  Beste batzuk ..... 15  
ENTZULEEKIN BATE GITEKO PREMLA..... 15  
  Zubiak edo loturak eraiki ..... 15  
  Umoreaz baliatzea ..... 16  
  Garaiz bukatzea..... 16  
  Jarrera ..... 17  
  Keinuak ..... 17  
  Kontaktu bisuala..... 17  
  Ahotsa ..... 18  
  Konfiantza eta urduritasuna ..... 19

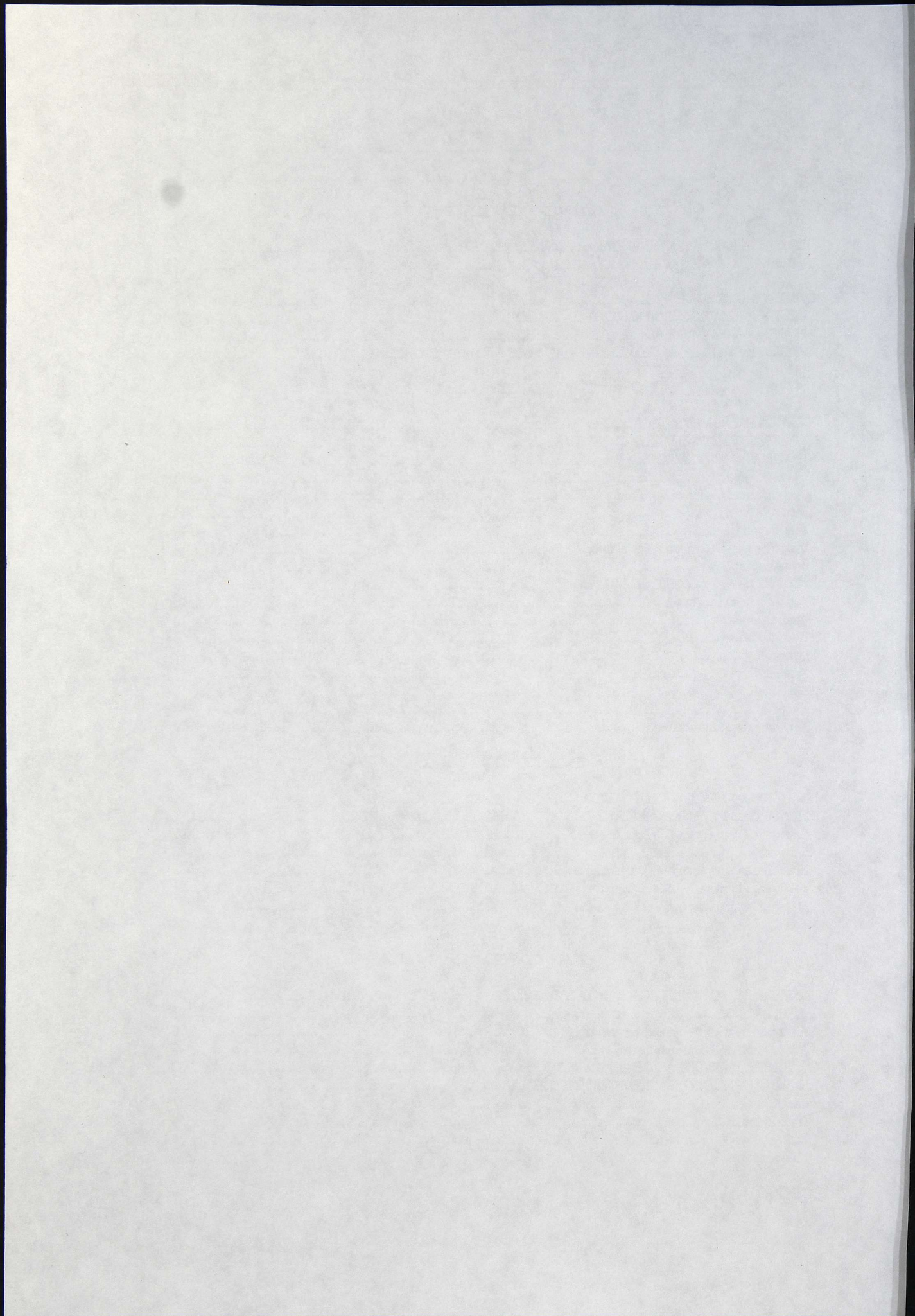
### III MODULUA .

JENDAURREKO KOMUNIKAZIOA, MEZUA..... 20  
JENDAURREKO HITZALDIA PRESTATZEAN KONTUAN HARTZEKO ALDERDIAK ..... 21  
  Entzuleak aztertu ..... 21  
  Sarrera ..... 22  
  Hitzaldiaren ikuspuntu eta helburua..... 23  
  Sekuentzia logikoa ..... 24  
  Material lagungarria ..... 24  
  Konklusioa..... 25

### IV MODULUA .

JENDAURREKO KOMUNIKAZIOA, HARTZAILEA ..... 27  
ADITZE AKTIBOA ..... 27  
  Aditzeko ohituran trebatzeko arrazoiak ..... 28  
  Aditzea hobetzeko gomendioak ..... 29  
ENTZULEEN ERRENDIMENDU ERRITMOAK ..... 30  
INGURUAREN BALDINTZAK ETA BALIABIDE BISUALAK ..... 33  
  Taula..... 34  
  Diapositibak ..... 35  
  Erretroproiektorea ..... 36  
  Mikrofona..... 36

BIBLIOGRAFIA



# AURKEZPENA

ADOS CONSULTING IKERTALDEAKO LAB Sindikatuan dauden Formakuntza premiei buruz aurten egindako Diagnostikoaren emaitzetatik abiatuta zera ondorioztatu da, "formakuntza falta liberatu zein delegatuen arazo nagusia" dela. Formakuntza premia honek, gehienetan, lan sindikalaren alderdi teknikoekin zerikusia du.

Komunikabideen aurrean, asanbleetan, bileretan ala beste mota bateko ekintzetan egin beharreko agerraldiak lan sindikalaren alderdi garrantzitsu bat dira. Den-denetan komunikatzeko eta ideiak transmititzeko premia dago. Ikastaro honetan, Ahozko Adierazpenerako Teknikak premia honi erantzuten saiatzen da. Horretarako, liberatuen zein delegatuen ahozko adierazpenerako gaitasuna handitzen ahaleginduko da. Edonola ere, lan hau Trebetasun Sindikalak izeneko proiektu zabalago baten barruan dago, hainbat formakuntza ekintza barne hartzen dituena (Negoziaziorako Teknikak, Idatzizko Adierazpenerako Teknikak, Bilerak Dinamizatzeko Teknikak). Dokumentu honen edukiak bi iturritatik datoz: batetik, ikastaroaren aurreko saioetan parte hartu dutenen aportazioetatik, eta, bestetik, dagoen bibliografia zabala aztertzeik. Material hau, beraz, aurreko ikastaroetan somatutako gabeziak osatzen ahalegintzen da sindikatuaren premien eta estrategien zerbitzuan eginiko ahozko adierazpenerako teknikei buruzko eskuliburua eginez.

Formakuntza praktiko eskaerari erantzunez, ikastaro honek ariketa praktikoak ere baditu, Roll Playing edo Rol Jokuaren bidez landuak. Era honetan, eduki teorikoak lehenengo hiru egunetan emago dira eta alde praktikoa ikastaroaren bukaeran garatuko. Azken egunetan lehenengo egunetan ikasitako alde teorikoa praktikan jartzeko aukera egongo da.

Genero arazoaren tratamendua etengabeko kezka da ADOS CONSULTING IKERTALDEAREN lanean eta, beraz, hau nabaria izan da ikastaroaren diseinuan eta eskola emateko orduan. Ildo honetan, izen eta adjektibo neutroetara jo izan da testuaren irakurketa erraztearren.

Azkenik, sindikatuko formakuntza arloari Ahozko Adierazpenerako Teknikak ikastaroa egiteko eskatzean ADOS CONSULTING IKERTALDEA taldeari emandako konfidantza eskertu besterik ez zaigu geratzen.

Bilbao, 2000ko urria  
ADOS CONSULTING IKERTALDEAKO talde teknikoa

° ADOS CONSULTING IKERTALDEA, "LAB Sindikatuan dauden Formakuntza premiei buruzko Diagnostikoa" (Txostena), LAB HEZKUNTZAK 2000ko ekainean zabaldua.



# I. MODULUA

Giza komunikazioaren oinarriak. Komunikazioaren osagaiak: igorlea, sinbologia, mezua, hartzailea, zarata eta berrelikadura.

*Komunizazioa den sekretua, sukaldariak zopa noiz dagoen prest dakien bezalaxe, ez dago adimenaren legeen menpe, senaren magiaren menpe baizik.*

GABRIEL GARCÍA MARQUEZ

## GIZA KOMUNIKAZIOAREN OINARRIAK

Komunikazioa mezuak igorri eta jasotzen direneko prozesua da, eta igorleak bere mezua zuzen bidali eta hartzaileak mezua desitxuratu gabe jaso ezean, ez dago komunikazioak akatsak izango ditu beti. Komunikazioa prozesu konplexua da oso. Denok hitz egiten dugun arren, batzuek gehiago besteek gutxiago, denok ez dugu lortzen gizakien arteko benetako komunikazioa. Gizakien arteko komunikazioa oso konplexua da: hitzak bota eta entzutea baino gehixeago da. Komeni da honako alderdiak kontuan hartzea:

- *Gure arteko komunikazioa hainbat mailatan gauzatzen da.* Ahozko berbak mezua dakar, baina ahotsaren tonuan beste bat soma daiteke, baita keinu, jarrera, begirada eta abarrekoetan ere. Berbatik ezezik, sentimenduetatik ere mezuak jasotzen ditugu.
- *Hitz berek esanahi desberdinak izan ditzakete.* Elkarrizketa mezu asko dituen alderdi anitzeko txanpona da. Elkarrizketa baten gainean hainbat interpretazio egon daitezke.
- *Hainbat faktorek eragina dute igorritako mezuetan.* Gure aurreiritziek, jaso dugun heziketak, gure jarrerak, idealek, interesek, sentimenduek, defentsak, antsietateak, beldurrak eta abarrekoek geure komunikazioa baldintzatzen dute
- *Edozein komunikaziotan motibazio bat baino gehiago egon ohi da.* Honexegatik, esaten duguna askotan ez da guk uste bezain "zentzuzkoa" edo "argia". Kasuotan logikak kate-maila inkontzientek ditu.
- *Askotan ez gara komunikatzen dugunaz jakitun.* Besteek, gure hitzen mezuak ez ezik berauen inguruan dauden sentimenduen mezuak ere entzun ditzakete. Etsaitasuna, nahasmena, antsietatea, adiskidetasuna, autoafirmazioa... Entzuten dugunok ere geure aurreiritzien menpe ari gara: heziketa, jarrerak, interesak, idealak, sentimenduak, defentsak, antsietateak, beldurrak... Entzuten duguna gure motibazioen arabera hautatzen dugu. Entzun nahi duguna entzuten dugu. Gure aurkakko komunikazioari itzuri egiten diogu.
- *Giza komunikazioa zenbait hastapenetan oinarriturik dago.* Denok komunikatzen gara etengabe, edozein direlarik ere gure sorlekua zein bizimodua (nonahikoa), behin mezua komunikatuz gero ez

dago atzera egiterik (atzeraezina) eta ez dago ez-komunikatzerik (itzuriezina).

- *Nonahikoa*. Den-denok komunikatzen gara, haurrek zein nagusiek, gizonak zein emakumeek, txiroek zein dirudunek. Asian, Afrikan, Europan eta Ameriketara, komunikatu egiten gara. Pertsonen arteko komunikazioa topatzen diren lekuetan eta moduan gauzatzen da.

- *Atzeraezina*. Pertsonak ez gara grabagailuak bezalakoak, hau da, ezin dugu ezabatu gustoko ez duguna. Norbaiti mezuren bat komunikatzen diogunean, nahigabe izan bada ere, betirako geratuko da grabaturik. Komunikazioaren berezitasun honek gure alde edo gure kontra joka dezake, mezuaren edukiaren arabera. Giza komunikazioa atzeraezina da.

- *Itzuriezina*. Giza jokabide orok esanahia dauka, baita isiltasunak berak ere. Nekatuta ala asper eginda gaudelako seinalea izan daiteke. Ezinezkoa da ez-komunikatzea. Giza komunikazioa nonahikoa da. Komunikazioak eraginda gaude etengabe. Jokabide ororen alboan komunikazioa dago. Kontuan izan behar dugu, bai ekintzan bai ekintza ezan, hitzetan zein isiltasunean mezua dagoela. (1. Praktika: Behaketa)

Giza komunikazioaren oinarriko hiru hastapenetatik aparte, badira bigarren mailako ezaugarri batzuk:

Komunikazioa aurrean daiteke. Gizakiok helburu jakinak dauzkagu komunikatzen garenean. Oinarriko helburua ingurua kontrolatzea da etekin fisiko, ekonomiko edo sozialen bat gureganatzeko. Honexegatik, komunikazioa aurrean daiteke. Gizakiak ez dira ausaz komunikatzen, aitzitik, beti aurki dezakegu xederen bat, azalekoa nahiz ezkutua izan.

- Komunikazioa pertsonala da. Nork bere interesen, sinesmenen, balore soziokultural eta pertsonalen arabera hauteman eta ulertuko du komunikazio egoera, hau da, komunikazioa pertsonala da. Esaterako, seme-alabaren batek festa batera joateko gonbitea jasotzen badu, mezu hau hautemateko modua desberdina izango da bere gurasoen ikuspuntutik eta bere ikuspuntutik. Ziurrenik, semeak ondo pasatuko duela pentsatuko du bere gurasoek segurtasunean pentsatuko duten bitartean.

- *Komunikazioa etengabekoa da*. Zenbait autorek komunikazio guztien hasierak "eta..." izan beharko lukeela diote, ez baitago benetako hasierarik, ezta komunikazio egoera zehatz baten bukaerarik ere. Komunikazio guztiak lehena eta geroa du, jarraia da.

- *Komunikazioa dinamikoa da*. Komunikazioa prozesua den aldetik, dinamikoa da. Komunikazioa dinamikoa da.

- *Komunikazioaren barruan edukia eta harreman pertsonalak daude*. Komunikazio ekintza oro ekintza horretan parte hartzen dutenen arteko harreman eta mezuen edukiaren aurrean gertatzen da. Esaterako, gerente eta idazkaria bezeroaren eskaeraz mintzo litezke (edukia) beren harremana nagusi-langilea izan (pertsonen arteko harremana). Bi medikuk gaixoaren kasuaz hitz egin dezakete (edukia) eta, aldi berean, lankideak izan (pertsonen arteko harremana).

Komunikazioak ulergarritasuna eskatzen du. Komunikazio ekintzarik egongo bada, parte hartzaileek seinu eta esanahi berak erabiltzeko gai izan behar dituzte, elkarri ulertzeko alegia.

## KOMUNIKAZIOAREN OSAGAIK

Gizakien arteko komunikazioa prozesu bezala uler daiteke. Era berean, prozesu bat bata bestearen ondoren eta ordena zein denbora tarte jakin batean jazotako ekintza sorta da. Giza komunikazioaren osagaiak igorlea (kodifikatzailea), sinboloa, mezua (kodea), hartzailea (dekodifikatzailea), bidea, zarata eta berrelikadura dira. Giza komunikazioa den prozesua seinuak transmititu eta esanahiak sortzean datza.

- *Iturri igorlea (kodifikatzailea)*. Mezua bertan sortzen da. Gizakien arteko komunikazioaz ari garenean, iturria pertsona bat ala pertsona taldea izan daiteke. "Iturri edo igorle (kodifikatzailea)" hitzak iturria, hau da, ideia komunikatu eta sinbolo bidez kodifikatzen duena esan nahi du. Iturriak bere ideia sinboloek osatutako mezu edo kode batean kodifikatzen du.

- *Sinboloa*. Giza komunikazioaz ari garenean, sinboloa norbaitentzat esanguratsuak diren gauzei dagokie. Sinboloak ahozkoak izan litezke, hots, hitz egindako ala idatzitako berbak; edo ez-ahozkoak izan litezke,

- *Mezua (kodea)*. Transmittutako estimulua da, ahozko baieztapena, idatzizko iruzkina, aurpegiaren keinua edo iturriak (kodifikatzaileak) sortutako bestelako adierazpen ez-ahozkoa izan daiteke.

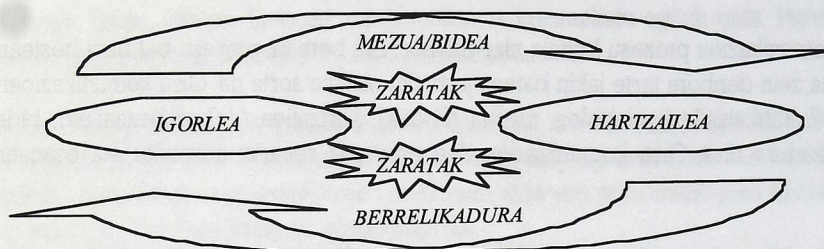
- *Hartzailea (dekodifikatzailea)*. Iturriaren (kodifikatzailearen) estimulua interpretatzen duen pertsona edo taldea da. "Hartzaile" (dekodifikatzailea) hitzak zera esan nahi du, mezua edo kodea jasotzerakoan, berau dekodifikatu eta hartara, esanguratsu bihurtzen duen pertsona. Hartzaileak (dekodifikatzailea) ez du zuzenean jasotzen iturriarengatik komunikatutako ideia, baizik eta bere mezua, hau da, ideia osatzen duen seinu multzoa. Bere ikuspuntutik, hartzailea hartzailearen burua da.

- *Bidea*. Estimulua edo mezua iturriaren (kodifikatzailearen) burutik hartzailearen (dekodifikatzailearen) burura daraman bitartekoa da. Mezuak bidaltzeko aukera ematen duen edozein bitarteko bide bihur daiteke. Aireak, esaterako, bidea da giza ahotsaren soinu uhinak airetik doazelako. Beste adibide batzuk: idatzizko edozein bide, eskutitza bat, poster bat edo telebista edo ordenagailua, etab. bezalako edozein bide.

- *Zarata*. Komunikazio prozesuan zehar egon litekeen edozein interferentzia da. Kanpokoak izan daiteke, hau da, ingurunean sortua, esaterako, soinuren bat, usaina edo arreta galarazten duen keniu bat. Era berean, barnekoak ere izan liteke, hau da, iturriarengan sortua, esaterako, min fisikoa, nekea, oroimenak edo norbaitekiko ezinikusia. Barne zarata edo zarata semantikoa da, baita ere, mezu berak sortaraz ditzakeen esanahi desberdinak, desberdintasun soziokulturalak eta horrelakoak direla medio. (2. Praktika: Zurrumurrua)

- *Berrelikadura*. Berrelikadura komunikazio prozesua hobetzeko, hau da, zaratari aurre egiteko, iturriak edo hartzaileak hartutako edozein neurri da. Ahozkoa izan daiteke, esaterako, galderak egin ala besteak esandakoa errepikatzen dugunean; ez-ahozkoa ere izan daiteke, esaterako, bekokia zimurtu nahasmen seinale gisa edo buruaz baietz adierazi ulertzen ari garela jakinarazteko. Komunikazioa eta informazioa sarri nahasten dira. Informazioa da "edozein komunikazio motatan dagoen mezua". Hala era, komunikazioa egongo bada ezinbestekoa da beste osagai bat: feedback edo berrelikadura. (3. Praktika: galderadun komunikazioa versus galderarik gabeko komunikazioa).

**KOMUNIKAZIO PROZESUAREN ESKEMA**



## PRAKTIKAK

1. *Praktika: Komunikazioa behatuz*
2. *Praktika: Zurrumurrua*
3. *Praktika: galderadun komunikazioa versus galderarik gabeko komunikazioa*

## KOMUNIKAZIOA BEHATUZ

### **1. HELBURUA**

Pertsonak nola etengabe komunikatzen ari diren behatzea, askotan ezetz dirudien arren.

### **2. MATERIALA**

Papera eta boligrafoa.

### **3. IHARDUERA**

Praktika koordinatzen duenak binaka biltzeko eta kalera joateko eskatuko dio taldeari. Behin kalean egonez gero 15 minutuz pertsona bati edo pertsona talde bati begiratu behar diote. Behatutakoari buruzko oharrak hartu behar dituzte taldea bildutakoan horretaz hitz egiteko.

Behaketa bukatzerakoan bikoteak gelara itzuliko dira eta behatutakoa azalduko.

### **4. EZTABAIDA**

Ariketak komunikazioaren funtzioari eta komunikatu beharrari buruz eztabaidatzeko aukera ematen du. Denok komunikatzen dugu zerbait edozein egoeratan, hau da, informazioa ematen dugu etengabe. Behaketaren bidez hobeto ulertzen eta, beraz, gure komunikazioa hobetzen lagunduko digun informazioa lortzen dugu.



# ZURRUMURRUA

## **5. HELBURUA**

Ikusi nahi dugu informazioa nola aldatzen den norberak ematen dion interpretazioaren arabera.

## **6. MATERIAL**

Arbela eta markatzaileak.

## **7. IHARDUERA**

7.1. Koordinatzaileak idatzizko mezu bat prestatzen du: "Esan dutenez, Ertzaintza Basurtoko ospitalera joan eta kanpora atera ditu Osakidetzako negoziazio mahaiaren blokeoaren aurka protestatzeko bertan itxialdia egiten ari ziren 23 lagunak. Poliziaren bortizkeriaren eraginez, lau sindikalista eraman behar izan dituzte ospitalera. Gainera, beste hamabi langile espedientatu egin dituzte. Diotenez, itxialdian zeuden lagun guztiak ez ziren sindikatuko kideak. Mobilizazioetan hasteko asmoa baloratzen ari dira orain. Aukeretako bat sektore mailan greba egitea da. Gaur arratsaldean Zuzendaritza Nazionala bilduko da, poliziaren bortizkeriaren aukako neurriak hartzeko. Bihar goizean prentsurrekoa eskainiko omen du Rafa Diez Usabiagak. Gertaera horrek dimentsio publikoa eman dio negoziazioen blokeoari. Beraz, estrategia bat prestatu behar da komunikabideekiko harremanetarako".

7.2. Sei boluntario eskatuko dira. Zenbaki bana emango zaie. Boluntario guztiak euren lekuetatik irteten dira, lehenengoa izan ezik. Gainerako partehartzaileak mezuan gertatuko diren aldaketen lekuko dira; jatorrizko bertsioa nola aldatzen den jasoko dute idatziz.

7.3. Koordinatzaileak lehenengo mezua irakurriko du. Lehenengo boluntarioak irakurritakoa kontatzen dio bigarren boluntarioari, inoren laguntzarik gabe. Horrela jarraitzen da, jokoan parte hartzen duten pertsoa guztiak gauza bera egin arte.

7.4. Azken pertsonak arbelean idatziko du mezua, ahal izanez gero, ahoz errepikatu beharrean. Aldi berean, koordinatzaileak jatorrizko mezua idatziko du, biak alderatu ahal izateko.

## **8. EZTABAIDA**

Hariketa honen bidez gogoetak egin daitezke mezuen distortsioaz, hau da, mezua garbi ez edukitzearen ondorioz gerta daitezkeen distortsioez. Izan ere, buruan geratzen zaiguna deigarrien zaiguna izan ohi da, edo garrantzitsuentzat jotzen duguna. Hori eginez hainbat gai eztabaida daitezke: nola heltzen ote zaizkigu, benetan, albisteak eta gertaerak?; Nola jakinarazten ote dira?; Nola ote dago hori lotuta berriek guretzat duten interesari eta ematen diegun interpretazioari?

# GALDERADUN KOMUNIKAZIOA VERSUS GALDERARIK GABEKO KOMUNIKAZIOA

## **1. HELBURUA**

Bi alderdien arteko komunikazio zabalaren garrantzia aztertzea.  
Norabide bakarreko komunikazioaren mugak aztertzea.

## **2. MATERIALAK**

Arkatza eta papera.

Marrazkiak (kopia bat).

## **3. IHARDUERA**

3.1. Partehartzaileek bi koadro multzo marraztu behar dituzte, ematen zaizkien aginduei jarraituta:

3.2. Koordinatzaileak edo bizkarrez jesarritako taldekide batek lehenengo irudiaren koadroak nola marraztu behar diran azaltzen du, taldeak marrazkia ikusi gabe.

3.3. Partehartzaileek ezin dute hitz egin, ezta galderarik egin ere azalpenak ematen diharduenari. Koordinatzaileak, berriz, fase honen iraupena neurtu behar du.

3.4. Lehenengoaren irudiaren azalpena bukatutakoan, beste horrenbeste egiten da bigarren irudiarekin (partehartzaileek gorde egin behar dute lehenengo irudia dela eta egin duten marrazkia), baina bigarren irudia azaltzen ari denak partehartzaileei begira egon behar du, keinurik egin gabe. Partehartzaileek hitz egin eta galderak egin ditzakete, baina marrazkia ikusi gabe. Ez diote elkarri kopiatu behar.

3.5. Pertsona bakoitzak aurrez aurre jartzen ditu bere bi marrazkiak. Koordinatzaileak arbelean jartzen ditu jatorrizko marrazkiak. Garrantzitsuena koadroak non dauden ikustea da, ez haien neurriak, marrazkien ordenari jarraitu ote zaion ikusteko. Gero, irudi bakoitza azaltzeko erabilitako denbora alderatzen da; alderatu ere zein zein marrazki den zuzenagoa.

## **4. EZTABAIDA**

Oro har, honakoa gertatzen da:

- Bigarren marrazkia egiteko denbora luzeagoa behar izaten da, baina emaitza hobea da. Horrek erakusten digu partehartzaile guztien arteko komunikazio zabala oso emankorra dela, lehenengo irudiari dagokion komunikazio motaren aldean (goitik beherako komunikazioa, norabide bakarrekoa).

- Aurpegikera eta keinuak komunikazioaren zati garrantzitsuak direla antzematen da; horrek askoz ere osatuago bihurtuko zuen zuzeneko komunikazioa. Hariketa honetan ahozko komunikazioa erabiltzen da soilik.

- Horrekin batera, irudien deskripzioa nola egin zen aztertzen da: ea azalpena egokia izan zen; ea nahi zuen xedea lortu duen; ea beharrezkoa zen informazio guztia eman zen...

Ariketaren bidez ikasitakoa hartu eta gure eguneroko bizitzako komunikazio moten inguruko eztabaidan aplikatzen da (komunikabideak, sindikatua, lana...).

# II. MODULUA

Jendaurreko komunikazioa, igorlea. Jendaurreko mintzaldiaren erritmoak. Komunikazio ez-ahozkoa. Entzuleekin bat egiteko premia.

*Jainkoaren eta neure kontzientziaren izenean zin egiten dut ez dudala sekula jendaurrean hitz egingo entzuleekiko erantzunkizuna kontuan hartu gabe. Mintzaldiaren helburua xehetasunez finkatuko dut, entzuleei ideia berri eta lagungarriak emateko. Mintzaldia prestatuko dut nire ideiak zailtasunik gabe ulertzen. Era berean, zin egiten dut nire diskurtsoa entzuleen ongizatea gogoan dudalarik aurkeztuko dudala. Behar bezain ozen eta argi hitz egingo dut niri ulertzeko ahaleginik egin behar ez dezaten. Ahalegin guztiak egingo ditut nire keinu zein mugimenduek neure ideiak indar ditzaten. Nire mezuaren esanahia aldatzen duten "zera...", "benetan" eta horrelakoak ez erabiltzen saiatuko naiz. Honen ordez, geldiunez baliatuko naiz azpimarratu nahi ditudan ideiak gailentzeko. Nire ideiak erabateko zintotasunez eta entzuleekiko begirunez aurkeztuko ditudanez gero, ez da nire hitzalditik probetxurik gabe joango denik.*

HIZLARIAREN ZIN HIPOKRATIKOA.

## JENDAURREKO KOMUNIKAZIOA, IGORLEA

Hizlari onak entzuleen sinesgarritasuna bereganatuta dauka, bere urduritasunaren energia bere alde erabiltzen eta entzuten daki. Hizlari onak badaki entzuleak nolakoak diren, baita entzule motaren arabera zein gai jorratu eta nola. Bere portaera ez-ahozkoa egokia da eta entzuleen portaera ez-ahozkoa interpretatzen daki. Hizlari onak komunikazioaren oinarritzko osagaiak ezagutzen dituenez, aurkezten duen mezu bakoitzean entzuleen sinesgarritasuna lortzen du.

Hizlari onak honako alderdiak hartu behar ditu kontuan jendaurrean dagoenean: jendaurreko mintzaldiaren erritmoak, komunikazio ez-ahozkoa eta entzuleekin bat egiteko premia

## JENDAURREKO MINTZALDIAREN ERRITMOAK

Oro har, mezuak bi zati ditu: entropia eta erredundantzia. Entropia mezu batek duen informazio kantitatea da, hots, berria dena, funtsezkoa dena; erredundantzia, berriz, errepikatzen dena da, lagungarria dena, berri izaerarik ez izan arren berria dena indartzen duten azalpenak. Mintzaldian zehar esandakoak entropian gehiegi zentratzen dituen labor hitz egiten du, baina hartzaileari ulergaitza zaio "atsederenako esaldirik" gabeko informazio kontzentratua barneratzea.

Entzutea	Hausnartzea	Entzutea	Hausnartzea	Entzutea	Hausnartzea
----------	-------------	----------	-------------	----------	-------------

Lantzean behin, entzuleak denbora tartetxoak behar ditu entzuten ari dena barneratzeko. Hausnarketa une hauek errespetatu egin behar dira, izan ere, jasotako informazioa prozesatzen ari da eta burua ez

dago informazio berria jasotzeko prest.

Arazo hau are garrantzitsuagoa da entzuleek oharrak hartu behar dituztenean (esaterako, prentsurreko batean) entzuten digutenak erritmo trifasiko batean murgildurik daudelako: entzun eta entzundakoa barneratzeaz gain, prentsurrekoan zehar entzundakoetatik artikulua bati edota kronika bati begira adierazgarria izan daitekeena aukeratu eta horri buruzko oharrak hartu behar ditu.

Entzutea	Hausnartzea	Entzutea	Hausnartzea	Entzutea	Hausnartze
----------	-------------	----------	-------------	----------	------------

Lehen, hizlariak hausnartu eta hitz egiten zuenean entzuleak aditu eta hausnartzen zuela uste zen, hurrenez hurren. Era honetan, hizlariaren eta entzulearen arteko harremana ezinhobea lortzeko hizlari eta entzulearen faseak egoki ordenatzea nahikoa zelakoan geunden. Reiner Brehler-ek, komunikazio prozesuetan adituak, egin dituen ikerketen ondorioz jakin dugu uste okerra zela. Hizlariaren prestaketa faseak desberdinak dira epe motz eta luzeko oroimenean gordetako informazioa azalatzera zuzenduta daudelako. Entzuleak, aldiz, loturak ezarri behar ditu, hau da, bere oroimenean arakatu behar du entzundakoa bere esperientziekin lotzeko. Honelakorik ez balitu, hausnarketa fasea amaigabea izan daiteke eta, beraz, azalpenaren haria galdu.

Hona hemen erritmo hauen iturriak. Antzemandako seinalea sentimen-organoren baten bitartez (ikusmena edo entzumena) igarotzen da hamar bitetik hogeitara bitarteko abiaduran. Bitak kontzientziak jaso ditzakeen gutxieneko informazio unitateak dira. Kontzientziak sei eta hamar segundo bitarteko tarte batez jaso dezake informazioa, beraz, informazioa barneratzeko gaitasuna ehun eta berrehun bit bitartekoa da antzemate prozesu bakoitzean. Segundoko 0,5 biteko abiaduran, kontzientzia informazioa epe motzeko oroimenetik epe luzeko oroimenera bidaltzeko gai da.

Bestalde, oroimenaren bi mailetan gordetako kontzientziara ekar daiteke ostera ere. Hizlaria, beraz, hiru iturritz balia daiteke: bertan bizitakoa aspaldian ikasitakoarekin eta arestian grabatutakoarekin elkar dezake. Epe motzeko oroimenaren bidez baizik ez da posible epe luzeko oroimenean jakintza gordetzea. Aldiz, epe luzean grabatutako informazioa gogora ekartzeko prozesua kontzientzian gertatzen da. Hiru aukera hauek konbinatuz lor dezake hizlariak askatasunez hitz egin eta hitz egin eta, aldi berean, pentsatzea.

Aurreko egunean entzundako diskurtso bat entzuten bada norbera oroimenak oso gutxi gorde duela kontura daiteke. Honetan erabakigarria da jasotako informazioaren edukia. Honen arabera, hizlaria-entzulea-bigarren mailako entzulea motako transmisio kate batean diskurtsoaren eraginkortasuna %20koa izan daiteke gutxi gora-behera. Aurreko moduluan hau egiaztatzeko aukera izan dugu "Zurumurrua" izeneko ariketaren bidez. Gogora dezagun ariketa horretan agerian uzti direla mezuan gertatzen diren aldaketak entzule batengandik hirugarren entzule batengana igarotzean. Informazioa informatzaile kate baten bidez igarotzean, azken entzuleak oso informazio aldatua jasoko du.

## KOMUNIKAZIO EZ-AHOZKOA

Erakundeen kulturaren azalaren azpian garbi ikus daiteke, eta oso nabarmena da, bertan badela kultura bat, gizarte taldea osatzen duten pertsonen jokabide ez-ahozkoan adierazten dena. Jokabide ez-ahozkoaren oinarriak hauexek dira: gorputzaren, aurpegiaren eta eskuen mugimenduak,

mintzakideen gorputzek espazioan hartzen duten lekua, ahotsaren doinua, hizketaren erritmoa eta inflexioak. Gainera, testuinguru bakoitzak batidu jokabide ez-ahozko batzuk bere baitan, inplizituki; egoera bakoitzaren komunikazioaren gakoa eskaintzen duten arau inplizitu batzuk.

Ondorengo datuak baliagarriak zaizkigu horretarako, gizakien komunikazio ez-ahozkoaren garrantzia adierazten digute eta:

- Ordenagailu batek 10.000 xehetasun baino gehiago aurkituko lituzke bi gizakiren arteko seinuak aztertuko balitu.

- Buruz buruko komunikazioen esanahi sozialaren %75 komunikazio ez-ahozkoetan dago.

- Esanahi orokorraren %93 mezu ez-ahozkoei egotzi dakieke (batez ere aurpegi eta ahozko keinuak), eta ahozko mezuen esanahia %7 da.

Komunikazio ez-ahozkoak hiru funtzio oinarritzko ditu:

- *Pertsonen arteko jarrera eta emozioak adierazten ditu.* Seinale ez-ahozkoek badute berezko oinarri biologiko bat; oinarri horrek berehalako erantzunu emozional eta ahaltsuak eragiten ditu, animaliangan gertatzen den bezalaxe.

- *Lagungarria da ahozko komunikaziorako.* Keinu eta ahoaren seinale batzuen bidez lokuzioaren esanahia osatzen du; gainera, elkarrizketa erraztu behar duen sinkronizazioa kontrolatzen du, eta, horretaz gain, etengabeko eta berehalako berrelikadura ematen dio mintzakideari.

- *Hizkuntza ordezkutzen du.* Hitz egitea ezinezkoa denean, keinuen bidezko hizkuntzak garatzen dira. Hitz egin nahi ez dugunean ere jokabide ez-ahozkoek baliatzen gara komunikazio tresna gisa.

Jokabide komunikatibo ez-ahozkoen sailkapenak bost faktore nagusi ditu: jokabide espaziala, gorputzaren mugimenduak, aurpegiera, begirada, kanpo itxura eta diskurtsoaren alderdi ez-linguistikoak.

## **JOKABIDE ESPAZIALA**

Espazioa erabiltzeko erak eragin handia izan dezake komunikazio gaitasunean, hau da, helburu komunikatibo batzuk lortzeko gaitasunean, dela abentura errromantikoetan, dela iharduera diplomatikoetan, dela erasoetan. Pertsonabatek duen espazioaren kantitatea eta kalitatea informazio adierazgarria da mintzakideentzat, gainerako pertsonetik harremanetan espazioa erabiltzeko moduarekin batera; adierazgarria da, batez ere, pertsona horen estatusari eta gainerako pertsonekin harremanak izateko moduari dagokionez.

- *Lurraldetasuna.* Espazio pertsonala (idazlekua edo bulegoa) eta espazio horrek norberaren zuzeneko kontrolpean eremuekin batera osatzen duen espazioa, -hala nola beraren menpekoen lantokiak, biltokiak, aparkalekuak, etab.- botere sinboloak dira erakundearen eremuan.

- *Kontaktua fisikoa.* Ukitzearen bidez gauzatzen den komunikazioa ekintza sozialik oinarritzkoena eta primitiboena da, seguruenik. Gorputz osoan du eragina, eta motan askotakoa izan daiteke: txaloak sorbaldan, bultzakadak, etab.

- *Hurbiltasuna-urruntasuna*. Egitura zurruneke inguruneetan -bulego edo lantegietan kasu- badira elkarrekintzetarako distantzia egokiak determinatzen dituzten gauzak: altzari, makina eta instalazioen antolaketa. Nolanahi ere, posible da erakunde bakoitzaren kulturari buruzko gauza batzuk igartzea. Adibidez: hurbildu ote daitezke langileak nagusiarengana, beharko luketen bezala, euren arazoei buruz modu pertsonalean hitz egiteko? Ala, tartean mahai bat dagoenez, bi metrora gelditu behar ote dute harekin hitz egiteko?

- *Orientazioa*. Elkarriketako bi mintzakideek izan ditzaketen orientazio nagusiak hauexek dira:  
Buruz burukoa. Arruntena da mintzakideek maila hierarkiko ezberdinak dituztenean.  
Bata bestearen alboan. Kokapena hori mintzakideek alkarlan-harremanak dituztenean hartzen da.  
90 graduko angelua. Zutik gauzatzen diren elkarriketa gehienetan ageri da; konfidantza eta irekitasunaren adierazle da.

- *Jarrera fisikoa*. Jarrera fisikoaren bidez gure pentsamoldea erakutsi dezakegu. Adibidez: besteak ez bezala eseritzen bagara, formaltasun handiago edo txikiagoarekin. Ibiltzeko, zutik egoteko edo eseritzeko forma ere jokabideen adierazle da, norberak zein papera duen adierazten du eta.

### **GORPUTZAREN MUGIMENDUAK**

Eskuez eta buruaz egiten diren keinuek, gorputzaren beste edozein atalekin egiten diren gainontzeko mugimenduek bezala, eragina izaten dute mezuaren esanahian; kontuan hartu behar da, dena dela, ezin interpreta daitezkeela bakarturik, testuinguru orokor baten barnean baizik.

### **BEGIRADA**

Begiradak eginkizun garrantzitsua du pertsonen arteko jarrerak komunikatzean eta harremanak finkatzean; gainera, estuki lotuta dago komunikazio ez-ahozkoarekin. Izan ere, komunikazio horretan etengabe erabiltzen baita begirada, dela mintzakideak dituen erreakzioei buruzko informazioa jasotzeko hitz egiten dugun bitartean, dela esaten denari buruzko informazioa lortzeko entzuten dugun bitartean.

### **KANPO ITXURA**

Bi seinale mota bereiz daitezke:

- *Estatikoak*: ez dira aldatzen elkarrekintzak dirauen bitartean. Hona hemen batzuk: aurpegia, konfigurazio fisikoa eta larruazalaren egoera.

- *Dinamikoak*: pertsonaren kontrolpean daude, eta, hortaz, -hein handi batean bada ere- aldatzeko modukoak dira: janzkera, orrazkera, eta aurpegiaren apainketa.

### **DISKURTSOAREN ALDERDI EZ-LINGUISTIKOAK**

Ondoko alderdietan ezaugarri ezberdinak bereiz ditzakegu:

- Ahotsaren elementuetan: tonua, bolumena, durundia, abiadura eta erritmoa.
- Ahoskeran: jariotasuna, etenaldiak, ahozko beste ezaugarri batzuk (barrea, aharrausiak, negarra, etab.).

### **BESTE ALDERDI BATZUK**

Izan ere, badira oso ezberdintasun interesgarri batzuk erakundeen artean, hizkuntzaren erabilerari dagokionez. Adibidez: ordenagailuekin lan egiten dutenen hizkera, ospitaleetan lan egiten dutenena edo Eliza baten kideena.

## **ENTZULEEKIN BAT EGITEKO PREMIA**

Jendaurrean hitz egiteko orduan, hizlaria entzuleekin bat egiteaz arduratuko da; ahal bezain laster lotura sortu behar dute mezua jasoko dutenekin. Hauxe da komunikazio erakingorra izango dela bermatzeko modurik onena. Orain, entzuleekin bat egitea lortzeko zenbait gomendio ematen dira.

### **ZUBIAK EDO LOTURAK ERAIKI**

Hitzaldiaren zati nagusian zehar, entzuleak ez dira hasierako edo bukaerako une erabakigarrietan bezain kontzentrarurik egongo. Hizlariak ahaleginak egin behar ditu entzuleen interesa eta kontzentrazioa berpizteko. Nahiz eta "berpizte ahalegin" horiek gehienbat maila pertsonalean geratzen diren, badira oratoriaren teknikatik hartutako zenbait osagai. Bereziki lagungarria da hitzaldiaren atalak elkarrekin lotzeko teknikaren erabilera. Atalen artean eraikitako zubi horiek azpimarratu beharrekoak dira, entzuleek nabari ditzaten. Entzuleek espero dutena gogorarazi behar da. Hitzaldiaren hasierako esaldietan, entzuleak solasaren epigrafe nagusiak zeintzuk izango diren jakin behar du. Hurrengo epigrafea zein izango den era nabarmenean errepikatu behar da, jadanik ezagutu eta onartu diren hitz berak erabiliz.

Modu horretan berpiztu egiten da kontzentrazioa. Uhin bihur daitekeen zurrunbiloaren antzekoa da, baldin eta hizlariak laburpenak eta punturik funtsezkoenak egoki erabiltzen baditu atal bakoitzean.

Hala, hitzaldiaren lehen zatia amaitzean lehenengo atala bukatzera doala esaten baduzu, entzuleen interesa berpiztuko du une batez hizlariak. Une horretan, behin-behineko laburpen bat egin dezake esaldi batez.

Hori kontu handiz egin behar da: behin-behineko laburpen horretan ez da "bukatzeko" hitza erabili behar. Izan ere, hitz hori berehala barneratzen dute entzule guztiek, eta ez dago hizlari bati "bukatzeko" hitza behin baino gehiagoten entzutea baino ezer haserretzekoagorik, gero mintzatzen eta mintzatzen jarraitzen duela ikusten badugu.

Behin-behineko laburpena eskaini ondoren, hurrengo epigrafea zein den gogoratu behar die hizlariak entzuleei, lehen ikusi dugun legez. Gainera, kontzentrazioaren berpizte hori ahalik eta ondoen aprobetxatzearen, hurrengo atalaren aldeko interesa bultzatzen saiatu behar dugu; horretarako aipatuko diren puntu nagusiak zein diren azalduko dugu.

Entzuleari eskaintzen zaizkion behin-behineko laguntza horiek ongi azpimarratu behar dira: mezuaren edukien artean eta doinu monotonoz aipatzeak ez du ezertarako balio. Modu berezitan nabarmendu behar dira: etenaldi bat eginez, ahots tonua aldatuz, adibide bat aipatuz -agian-, edo hasieratik modu agerikoan jorratu diren epigrafeak gogoratuz.

Izan ere, badira beste aukera batzuk entzuleen kontzentrazio maila igotzeko. Hizlariaren eta entzuleen arteko elkarreraginatik etor daitezke, laguntza bisualak edo aurkezpen metodo berezial erabiliz. Teknika moduan, alabaina, kontzentrazioa berpizteko ererik onena hitzaldiaren erdian etenaldi-elementu horiek erabiltzea da, hau da:

- Behin-behineko laburpena egitea.
- Azpituduluak: hasierako epigrafeak errepikatzea.
- Hurrengo atalaren puntu nagusiak aipatzea.

### **UMOREAZ BAliATZEA**

Zenbait adituren iritziz, gomendagarria hitzaldia txiste batekin hastea. Hori egiteak lasaitu egiten ditu entzuleak, eta onargarriago bihurtzen du hizlaria. Aditu berberak diotenez, hitzaldia beste txiste batez amaitzea onargarria da, entzuleek pozik eta irribarretsu alde egiten dutelako. Beste aditu batzuen esanetan, ordea, txiste bat kontatzen hasteak isilune sakon eta mingarria sortzen du.

Horri horrela izanez gero, hasieran egon ohi den kontzentrazio handiko unea alferrik galtzen da era tamalgarrian. Gisa berean, txiste batez amaitzea -hala barreak sortzen dituenen nola graziarik egiten ez duenean- ez da batere lagungarria entzuleek gogora dezaten, alde egiten dutenean, nire mezuaren mamia.

Nolanahi ere, umorea oso lagungarria izan ohi da hizlariaren eta entzuleen artean modu espontaneoan sortzen denean. Hizlariak iribarre egiten badu eta entzuleetako batek ulertu eta iribarre egiten diola ikusten badu...eta iribarre hori inguruan dauden guztiengana ere hedatzen bada...hizlariaren eta entzuleen arteko umorearen erabilera intimo hori, oso gutxitan sortzen bada ere, oso emankorra izaten da.

Baina baliabide horren funtsa zerbait intimoa dela da. Hau da, ez da alde zuzenik pentsatutako txisteetan jaiotzen dan umore antolatu hori.

Komediante profesional batentzat, noski, hasierako txistea oso baliagarria izan daiteke. Komediantez har gaitzaten nahi badugu, beraz, txiste batekin hasiko gara; mezu serio bat helarazi nahi badugu, ordea, ez dugu horrelakorik egingo.

### **GARAIZ BUKATZEA**

Hizlari eraginkorrek garrantzi handia ematen diote denborari. Solasaldiaren iraupenari buruz entzuleek espero dutena betetzen ahalegintzen dira. Garbi izan behar dugu, alde horretatik, entzuleak ez direla kezkatuko hitzaldia espero baino lehentxeago bukatzen bada, baldin eta hitzaldia ondo antolatuta eta aurkeztuta egon bada. Bai urdurituko lirakeke, aldiz, dagokigun denbora gaudituko bagenu. Hitzaldiaren hasieran inpresio ona emateari ematen diogu garrantzi guztia, eta horretan murgiltzen garenez erraza da denborari ez erreparatzea; aurrerago etorriko zaizkigu arazoak, luzeegi

hitz egin dugula ikusten dugunean.

Hemen gomendatzen dugun prozedura hauxe da: hitzaldia hasi bezain laster neurriak hartzea denbora egoki kontrolatzeko. Erlojua kenduko dugu eta zer ordutan hasi garen eta zer ordutan bukatu beharko genukeen idatziko dugu gure orrien goiko aldean. Badirudi gure subkontzientea konturatu egiten dela erlojuaz eta hasieran idatzitako zenbakiez, eta, horren eraginez, aurreikusitako iraupenera mugatzen dugula hitzaldia modu nahiko neurritsuan.

## **JARRERA**

Gorputzaren jarrerak mezuak transmititzen ditu beti, era batean edo bestean. Jarrera baldarra –sorbaldak trakets beherantz eta burua makurtuta- arduragabetasun seinalea da. Belauna nahi gabe tolestea, gelditu gabe egotea, eskuak dardarka izatea, begirada ezkutuak, urduritasuna: sinesgarritasun txikia. Tente egotea, sorbaldak atzerantz, bularraldea aurrerantz eta sabela uzkurthurik: harrokeria.

Hizlari eraginkorrak konfidantza eta bizitasunez beteta dagoen norbait bezala agertu behar du. Hortaz, tente baina lasai iraun behar du. Ez du zertan geldirik egon behar: metro bateko tartea gainditu gabe mugitu daiteke, horren bidez animazioa gehitzen baitio konfidantza sentsazioari. Oholtzaren mutur batetik bestera paseatzen hasten bada, aldiz, entzuleen arreta galduko du.

## **KEINUAK**

Eskarmentu handiko hizlariak mota desberdineko keinuak erabiltzen ditu etengabe. Aurpegia adierazkorra izaten da beti. Irribarretsu, zoriontsu eta lasai agertzen bada, entzuleen erreakzioa aldekoa izango da. Bekokia zimurtuta, zurrun eta urduri agertzen bada, aldiz, entzuleen aldarteak kutsu berbera hartuko du.

Eskuek erakargarritasun ahalmen handia dute. Horregatik sabelaren gainetik mugitu behar dira beti. Maila horren azpian dauden bitartean, ordea, ez dute batere erakargarritasunik eta ez dute ez lilurarik ez interesik sortuko. Eskuen mugimenduak ez dira inoiz nahita aukeratu behar. Bere energia entzuleak liluratzera bideratzen duen hizlaria ez bada kezkatzen bere mungimenduengatik, eskuaz berez mugituko dira, automatikoki, hitzekin batera eta islatzen duen aldartearekin batera.

Zenbat eta entzule gehiago izan, orduan eta ikusgarriagoak izan behar dute keinuek. Dozena erdi bat lagunaren artean nahikoa da eskuak bularraldearen parean mugitzea. Entzuleak ehun izanez gero, berriz, besaurrea edo beso ondoa mugitu beharko da eragin berbera lortzeko.

Badira beste keinu eraginkor batzuk: sorbaldak uzkuritzea, begirada galdetzaila, bekainen mugimendua. Keinu horiek eredu komunikatibo bat sortzen dute, galdetzera deitzen dute entzulegoa (modu ez-ahozkoan), eta lagungarriak dira entzuleen eta hizlariaren arteko grina transmititzeko.

## **KONTAKTU BISUALA**

Hizlariaren eta entzuleen arteko kontaktu bisuala elkarreragin pertsonalaren funtsezko osagaia da.

Egiatzatu denez, pertsonen begiraden arteko kontaktuak badu desiragarritzat jotzen den iraupen jakin bat. Begirada konpartitu bat da, gutxi gora-behera segundo batez irauten duena. Hizlariak kontaktu hori erabili behar du, behin eta berriz, entzule bakoitzarekin edo taldez talde, zeren bestela arma indartsu bat baztertzeko baitu. Iraupen hori gaintuz gero, baina, elementu gogaikarri bihurtzen da bi parteentzat. Zalantzarik izanez gero, proba ezazue etxera trenez itzultzen zaretenean, zuen aurrean jesartzen den pertsonarekin.

Hizlariak etenik gabeko kontaktu bisuala izan behar du bere entzuleekin. Kontakto hori entzule guztiekin gauzatzen dela segurtatu behar du (edo entzule talde bakoitzarekin, entzule asko daudenean). Entzuleren bat denbora-tarte batez kontaktutik kanpo baldin badago (adibidez: oharrak idazten ari delako), berari erreparatu behar dio bereziki hizlariak: begirada altxatzen duen bezain laster kontakto bisual labur bat izan behar du berarekin. Entzule horrek nabaritu behar du seinalea: "interesgarria zara niretzat".

Entzuleek saihesten badute hizlariaren begirada, egoera hori konpontzen saiatu behar du hizlariak. Baina ez modu zakarrean: mahaian jotzea eta saltoka hastea trikimailu haserregarriak dira. Tresna zuhurragoak erabili behar ditu entzuleen arreta erakartzeko: etenaldiak, errakuntzaren bat apropos egitea, idaztea, bere hitzak indartuko dituen zerbait arbelean marraztea. Publikoaren begirada erakarri bezain laster kontakto bisuala lortu behar du, baita gero eutsi ere.

Begirada erakartzeko modu bat elementu bisualen batez baliatzea da: aldez aurretik prestatutako zerbait, hala nola hitzaldiaren epigrafeak (hitzaldiaren puntu nagusiak) edo arbelean idatzitako hitzen bat. Hizlariak hurbil eduki behar du bitarteko bisual hori, begirada betaz ikusteko moduan eduki behar du, bere energia guztia eta bere begirada entzuleekiko kontakto pertsonalean kontzentratzeko.

Egin behar ez duena zera da, arreta, energia eta interes guztia arbelera begiratzeko erabili. Energia entzuleengana zuzendu behar du. Kontakto bisualean kontzentratze horrek bi xede ditu: alde batetik, entzuleen interesa bereganatzeko teknika bat da; bestetik, kontakto bisual hori etengabe bilatzen duen hizlariak bere energia azaleratzen du. Bere burua proiektatzen duela sentitzen du. Hitzak, jarrerak, keinuak: horiek guztiek dute eraginik. Elkarrizketa bezain natural bihurtzen dira, eta entzuleen aldarte eta erreakzioei erantzuten diete.

Kontrako muturrean hizlari barnerakoia aurkizen dugu: bere kezka nagusia esaldiak eta hitzak aukeratzea da, sabaira edo lurrera megira mintzo da, eta bere barnean murgiltzen da etengabe ideia berrien bila.

Hortaz, kontakto bisuala da hizlariaren eta entzuleen arteko "kimika positiboaren" katalizatzailearik ahaltsuena.

### AHOTSA

Gizakion ahotsak lau aldagai nagusi ditu. Entzuleen interesa eta kontzentrazioa irauarazteko, beraz, alderdi horiek modulatu behar dira banan-banan.

Hona hemen aldagai horiek:

- *Erritmoa*. Adierazpenaren abiadura. Pasarte arin baten ostean pasarte geldo bat tartekatuta behar dugu.

- *Tonua*. Hasieran altua izan behar du tonuak. Gero, altuak eta baxuak tartekatu behar dira.
- *Potentzia*. Ahotsaren potentzia aldatu. Pasarterik interesgarrietan jaitsi egin daiteke: harrigarria badirudi ere, igotzea baino eraginkorragoa izan daiteke.
- *Etenaldia*. Beharrezkoa da etenaldiak erabiltzea. Entzuleei denbora eman behar zaie esandakoa jaso eta barneratzeko. Lau segundoko etenaldi bat -esaterako- luzeegin iruditu ahal zaio hizlariari, baina entzuleek biziki esker dezakete.

Teknikari dagokionez, beraz, hizlari adituek komunikazio ez-ahozkoaren tresnak erabiltzen dituzte: jarrera, keinuak, kontaktu bisuala eta ahotsaren aldagaiak.

Hizlaria teknika horretaz baliatzen da bere hitzaldi osoan zehar, bere energia eta grina entzuleei helarazteko.

### **KONFIANTZA ETA URDURITASUNA**

Hitzaldia hasteko gutxi falta denean, eskarmenturik gabeko hizlariak oso kezkatu ageri ohi dira euren urduritasun eta beldurratik. Aholkuak bilatzen dituzte, une horietan nola lasaitu jakiteko. Bada, egin behar dutena ohiko lasaitze neurriak hartzea da. Muskuluak laxatu, sorbaldak pixka bat erortzen utziz. Atzamar guztiak laxatzen direla sentitu, bata bestearen atzean, eta gero esku bakoitza, eta horrela jarraitu, gorputzaren gainerako atalekin.

Baina hizlari adituek diotenez, ekitaldia hasterakoan gutxien behar duena laxaiturik egotea da. Hau da, adrenalina bor-bor eduki nahi dute, lasai egon beharrean. Ahalik eta kontzentrazio mailarik handiena behar dute. Eta horretarako badira nahita egin beharreko gauza batzuk: atzamarren azkazalak esku-ahurrean tinkatu, sakon arnastu. Ne egokia heldu dela antzematen dugunean, erabat zurrun esertzen gara, aire-ahokada handi bat arnasteko. Gero hiru aldiz arnastu behar dugu sakon. Era horretan, lehenengo aldiz zutitzen garenean tentsio bizian gaude. Hitz egiteko gutxi falta denean, "entzuleekin kontaktatzea" hitzak gogoratzen ditugu. Orduan jaikitzen gara, entzuleak kontzentratu arte itxaroten dugu, eta konfiantza handiz hasten gara hizketan.

Konfiantza horrek oinarri garbiak ditu: hitzaldia sistematikoki prestatu dugula, eta oso ondo dakigula nola antolatu behar dugun. Batzuetan, gainera, antzezpena ere egin behar dugu, antzezleen trikimailuez baliatuz: ez dugu baliabide horren beldur izan behar. Funtsezkoena konfiantza transmititzea da.

# III. MODULUA

Jendaurreko komunikazioa: mezua. Jendaurreko hitzaldia prestatzean kontuan hartzeko alderdiak.

*Jendaurreko komunikazioa gizakien arteko lankidetzaren lortzeko bitarteko bat da. Gizakien ekintzak interes berberetan oinarritutako helburuak lortzeko koordinatzeko modua da. Gizakiak emozioak eta ikuspuntuak adierazteko ez ezik, gainontzekoen erantzuna sortarazi eta berauen kezka eta ekintzetan eragina izateko ere hitz egiten du.*

DE LAGUNA

## JENDAURREKO KOMUNIKAZIOA, MEZUA

Hitzaldi onen mamia informazio berria da; jadanik ezagutzen denak, berriz, garrantzi txikiagoa du. Gauza berrien zati bat ulertu gabe geratuko da; beste zati bat, gai berri eta interesgarrien estimuluan deuan, gogoan geratuko da. Hizlariak ez du gehiegi aipatuko entzuleek aurretik ezagutzen dutena, zeren bestela aspertu egingo bailituzke; seguru egon behar du, halaber, ez duela arretarik gabeko entzulego baten aurrean hitz egiten.

Pertsonen %50ek adibideak entzun behar dituzte informazio berriak ulertzeko. Pertsona horien ezaugarri nagusiak intuizioa eta irudimena dira. Beste %50ek pentsaera abstraktua dute.

Horietaz gain, badira beste bi talde txiki: "kritiko-arauzleak" eta "organiko-orokortarauzleak". Entzule organiko-orokortarauzleek zera espero dute hizlariarengandik: bere hitzaldia logikarn eta sentimenduen artean kokatuko duela, era orekatsuan, eta teoria adibideen bitartez argituko duela, alde biak unitate batean uztartuz. Entzule kritiko-arauzleek alde aurretik edo unean bertan beraiek ezarri dituzten arauen arabera epaitzen dute entzuten dutena.

Hizlari guztiek kontuan hartu behar dute, hortaz, euren publikoa bi zati berdintsutan dagoela banaturik: batzuek adibideak nahi dituzte; besteek argudio labur eta logikoak. Bi taldeak konformatu ahal izateko adierazpen abstraktuak eta dagozkien adibideak tartekatu behar ditugu praktikan.

Horrenbestez, hitzaldi guztiak funanbulu baten jarduerarekin aldera daitezke: oreka bilatu behar da denbora guztian. Bi lan horietan ezinbestekoa da uneoro kontzentratu egotea. Hitzaldiaren arrakasta baldintzatzen duten faktoreak asko direla ikusirik, ondorengo araua ez da harritzekoa:

**Diskurtsoa prestatzeko behar den denbora = hitzaldiaren iraupena \* 15**

Astiro aztertuz gero, funtsean bi dira gizakia hitza erabiltzera bultzatzen duten arrazoiak: bata, zerbait nahi du besteengandik, eta orduan galdetu, nahiak adierazi, aginduak eman edo ideia bat onartzea lortzen saiatzen da; bestea, bere burua besteen aurrean indartu nahi du, eszenatokira atera eta bere

burua erakutsi nahi du, besteen gainean duen eraginaz gozatuz.

Entzuleen ikuspuntutik, motibazioaren pendulua bi mutur ditu: alde batetik, zerbait ikasi nahi izatea; bestetik, ondo pasatzea. Hizlariak bi espektatiba horiek betetzen saiatuko da, dela honelako ikastaroak eginez -hau da, ezagutza transmitituz-, dela hitz egiteko artea landuz -jendaurreko irakurketetan edo antzokian.

## JENDAURREKO HITZALDIA PRESTATZEAN KONTUAN HARTZEKO ALDERDIAK.

Jendaurrean emango den hitzaldi baterako diskurtsoa prestatzeko honako alderdiak hartu behar ditugu kontuan: entzuleak azertu, sarrera, jendearekin harreman ona landu, hitzaldiaren edikian sekuentzia logikoa finkatu, osagai lagungarriak aukeratu, ahozkoak eta bisualak, eta ondorioak idaztea.

### **ENTZULEAK AZTERTU**

Aztergaia aukeratu aurretik, hitzaldia emango duenak entzuleei buruzko informazioa bildu behar du. Informazio hau honako aldagaieen inguruan bilduta dago: adina, sexua, formakuntza maila, osagai ideologikoak eta talde interesak. Jasotako informazioa oso lagungarria zaigu hitzaldiaren ikuspuntua finkatzeko edo, beharrik badago, gaia aukeratzeko. Gai edo topiko bat interesgarria da talde zehatz batentzat baldin eta talde horrentzat esanguratsu egiten badugu.

Hizlariak diskurtso informatzailea prestatu nahi badu, aipatutako ezaugarriez gain, hizpide den gaia noraino ezagutzen duten jakin behar du. Diskurtso limurtzailea bada, aldiz, entzuleei buruzko informazio gehiago behar da. Honela, entzule gehienak zein talde formal edo informaletan dauden jakin behar du, hartara berauen balore, sinesmen eta iritziak antzemateko moduan egongo da.

Kontua ez da, inolaz ere, informazio zehatza lortzea, entzuleen ezaugarrietara hurbiltzea baizik. Eta horretarako, daukagun edo eduki genezakeen benetako informazioan oinarrituko gara.

Hitzaldiaren aurkezpena baino lehen entzuleei buruzko azterketa gutxi-asko osoa egin arren, ez dugu hau iraunkortzat jo behar. Entzuleen gaineko azterketa hizlariari etengabe entzuleei egokitzea ahalbidetzen dion prozesu dinamikoa da. Hizlariak lehen aipatutako ezaugarrietan oinarritutako azterketari ekingo dio jorratuko duen gaia eta erabiliko duen hizkera egokitzearren. Hala era, jendearen aurrean dagoenean ere jarraitu egingo du entzuleak aztertzen jasotzen dituen mezu ez-ahozkoetan bere arreta jarritz. Mezu ez-ahozkoak aurpegiaren keinuen bidez, gorputzaren mugimendu edo jarrerren bidez eta arreta edo distrazio jarrerren bidez agertzen dira, eta positibo zein negatiboak izan daitezke.

Entzuleek hizlariari igortzen dizkieten mezu edo berrelikadura positiboak zera adieraz dezakete: ulertu egiten diote, esandakoa atsegin dute, beti pertsatu dute berdin, entzundakoa sekula entzun ez badute ere interesgarria deritzote, etab. Hizlariarentzat adierazgarriena zera da, hitzaldia bide onetik

doala eta hizketan jarrai dezakeela ordura arteko modu beretsuan.

Entzuleek hizlariari igortzen dizkieten mezu edo berrelikadura negatiboek zera adieraz dezakete: ez diotela ulertzen, ulertzen badiote ere ez dute gustoko, ulertzen ez badiote ere ez dute uste esaten ari dena gustoko dutenik, ez daude ados, ez daude ados eta hitz egiteko modua ere ez zaie atsegin, etab. Hizlariarentzat adierazgarriena zera da, bide txarretik doala adierazten diotela. Kasuotan, eskarmentua duen hizlariak badaki nola aurkeztu mezua beste modu batean entzuleen espektatibei egokitzeko bere helburutik desbideratu gabe.

Entzuleak mezua aurkeztu aurretik zein mezua aurkezten ari denean aztertu behar da. Hizlaria adi egotea eskatzen du entzuleek igorritako mezu edo berrelikadura positibo eta negatiboari erreparatu eta ezagutzeko. Abilezia hau lagungarri zaio hizlariari bere aurkezpena etengabe ebaluatu eta entzuleek espero dutenari egokitzeko.

Oro har, lau entzule mota bereiz daitezke hizlariaren aurrean duten jarreraren arabera:

- *Talde kohesibo eta sentimendu onekoa.* Batzuetan entzuleak kohesiboegi eta umoretsu agertzen da, dela biltzera eraman dituen zioagatik, dela gaian duten interesagatik. Hizlariarekiko jarrera neutro edo positiboa izan daiteke.
- *Aurkako entzuleak.* Gaiarekiko eta hizlariarekiko jarrera negatiboa da.
- *Gaian interesatutako entzuleak.* Gehiegikerietan erori gabe, entzule hauen jarrera neutroa ala positiboa izan daiteke.
- *Entzule apatikoak.* Gaiarekiko eta hizlariarekiko jarrera ezaxolakeria da.

## **SARRERA**

Oro har, lehenengo minutuetan zehar entzuleak ez dira hizlaria esaten ari denean pentsatzen ari. Entzule bakoitzak gai asko ditu buruan pentsatzeko. Zer dela eta ez da jenderik etorri? Zer dela eta hainbeste jende? Galdarako gasaren giltza itxi al dut? Miren nire zain egongo ote da bileratik irteterakoan?, etab. Honelako eta beste hainbat gogoeta entzuleen buruetatik pasa litezke horrelako une batean. Hantxe daude, egon, baina hizlariaren erronka beren burua eta emozioa ere bertaratzea da mezua entzun dezaten. Hitzaldia hastean zera lortu behar du "interes desberdinak dituzten pertsonak osatutako talde distraitu hura entzule motibatua, partehartzaile eta pentsakor bihurtzea". Sarrerak, beraz, hiru funtzio ditu:

- Entzuleen arreta bereganatzea.
- Entzuleekin bat egitea eta gaia justifikatzea.
- Aldez aurretik, entzuleei jasoko duten informazioaren berri ematea.

Hainbat modutan beregana daiteke entzuleen arreta diskurtsoaren hasieran. Hona hemen ezagunenetakoa batzuk: ongietorri agurra, gai, parada edo entzuleei buruzko aipamena, zure buruari buruzko aipamena, gaiaren nondik norakoa labur azaldu, terminoren bat definitu, gaiaren interesari buruzko baieztapena, entzuleei galdera zuzenak, zita, pasadizoa, pasadizo barregarria, adibideren bat, analogia.

Sarreraren iraupena diskurtsorako dagoen denboraren arabera izango da. Askoren ustez sarrera diskursoaren ehuneko zazpita ala ehuneko berrogeita hamarra izan daiteke. Iraupena finkatzeko

fakorea "entzuleengan mezua entzuteko moduko jarrera sortzeko behar bezain luzea" izatea da.

Hona hemen izaera praktikoagoko zenbait gomendio sarrera prestatzeko:

- *Entzuleen arreta edozeren gaitetik bereganatzea.* Diskurtsoa hasteko orduan garrantzitsuena entzuleen arreta bereganatzea da. Ez dago hori baino komentario, argitzapen, azalpen, desenkusa edo informazio garrantzitsuagorik. Hizlariak saiatu behar du diskurtsoaren hasieran entzuleen arreta bereganatzera zuzenduta ez dagoen ezer ez esaten.
- *Segurtasun eta konfiantza jarrera agertzea.* Hitz egingo dugun tokira hurbiltzeko modua (mikrofonoa, eszenatokia, podium, asanblean lehentasunezko tokia...), bertan gelditzeko modua, entzuleei begiratzeko modua eta lehenengo hitzak estaekoa zeure buruan duzun konfiantzaren adierazlea da. Entzuleei esan nahi diezuna zuzentzat eta beraientzat garrantzitsua dela pentsatu behar duzu.
- *Geure burua antolatzeko denbora hartu hitz egin aurretik.* Oharrak edo baliabide bisualak antolatzeko orduan egiten ditugun munigmentuak...mikrofonoa ondo jarri edo arropa atontzeko mugimenduak, etab. distrazio iturriak dira. Diskurtsoa hasi aurretik honetarako denbora hartu behar dugu, eta hizketan hasi bezain laster mezuan eta entzuleengan kontzentratuko gara.
- *Komentario egokiak eta garrantzitsuak egitea.* Hasieran esaten duguna guk baino lehenago hitz egin duenak esandakoari edo egitarauarekin, egoerarekin edo kide garen erakundearekin zerikusia duen gairen bati lotzen saiatu behar dugu. Honela, mezuaren eta ekitaldiaren arteko harremana argituko dugu. Gure hitzaldia testuinguruan kokatuko dugu.
- *Huzkera eta estilo sendoak erabili.* Sarreraren hizkera eta estiloa egokiak izango dira, esaterako, sarreraren hizkera eta estilo formala erabili eta handik aurrera hizkera eta estilo informala erabili. Diskurtsoaren edukia eta moldea sendoak izango dira, baita gaiari egokituak ere.

## **HITZALDIAREN IKUSPUNTU ETA HELBURUA**

Entzuleengandik jasotako informazioa lagungarria zaigu hitzaldiari eman behar diogun ikuspuntua aukeratzeko. Hautaketa honetan kontuan hartu behar ditugu entzuleen interes eta lehentsaunak eta hizlariaren ezaguera, interesa eta lehentasunak. Diskurtsoa prestatzeko dugun denbora ere kontuan izan behar dugu.

Kalitatez egin nahi den edozer bezalaxe, diskurtsoa egiteak plangintza eskatzen du. Eman beharreko lehen urratsa helburua erabakitzea da. Zera galdetu behar diogu geure buruari: Zergatik hitz egin nahi dut entzule hauen aurrean?, Zer lortu nahi dut?, Zein da nire helburua?

Hizlariak hitz egin behar duenean zergatik egin nahi ote duen jakin behar du. Entzuleengandik zer nahi duen ere jakin behar du. Hartara, bere ahaleginei etekinik handiena aterako die mezua prestatzean, argudio, irudi eta hitz bakoitzak azken helburua lortzen lagun dezaten. Lehenengo eta behin helburu nagusia aukeratu du, gero helburu zehatzak finkatzeko.

Diskurtso edo hitzaldi baten helburu nagusiak helburu hauetakoren bat barne hartu behar du: informatzea, konbentzitzea ala entretenitzea. Esaterako, irakasleak, eskolan dagoenean, informatzeko

helburua du. Sindikatuko liberatu batek langileen asanblea batean grebari atxikitzeko eskatzeko hitz egitean konbentzitzeko helburua du. Azkenik, norbaitek diapositiba batzuk aurkeztuz bere oporrei buruz hitz egiten duenean entretenitzeko helburua du. Diskurtsoaren helburu nagusia entzuleen arabera finkatzen da.

Hizlariak jakin egin behar du zehazki zer nahi duen eta zer lortu dezakeen entzuleengandik. Zein informazio mota nahi du entzuleek izatea bilera edo asanbleatik irtetea?, Zein ideia bidez harritu nahi ditu entzuleak?, Zer nahi du entzuleek egitea?

Jarraian, hitzaldiaren helburuak formulatzeko adibide bat aurkezten da:

- Helburu orokorra. Informatzea (azaltzea)
- Helburu zehatza (entzuleengandik lortu nahi dudana): Jendeak Tubos Redondos S.A (TURESA) enpresaren kinka larriaren berri izatea.
- Nola lortuko dut? Enpresaren egoera azalduz.

### **SEKUENTZIA LOGIKOA**

Edozein hitzaldi edo diskurtsok egoki ordenatu behar diren ideia nagusi eta bigarren mailakoak ditu. Ideia nagusiek sekuentzia logikoa isladatu behar dute non ideia bakoitzak hurrengora daraman. Hainbat sekuentzia logiko mota daude ideia nagusiak antolatuzko. Hona hemen:

- Denboraren arabera (antolaketa kronologikoa).
- Espazioaren arabera (ekialdetik mendebaldera, behetik gora).
- Kausa-ondorioa edo ondorioa-kausa.
- Arazoa - irtenbidea.
- Alderaketa - kontrastea.
- Gorengoa.
- Prozesua.
- Banaketa eta sailkapena.
- Topiko edo gaiaren arabera.
- Orokorrengatik zehatzenera.
- Zehatzengatik orokorrenera.

### **MATERIAL LAGUNGARRIA**

Hizlari honak badaki material lagungarriaz baliatzen bere ideiak zehaztu eta ulergarriago bihurtzeko. Badaki, gainera, bere argudioak ez oinarritzea entzuleak gutxiestea dela, baita arrazoitzeko trakestasuna isladatukio lukeela ere.

Bi material lagungarri daude ideia nagusiak zehazteko: ahozkoak eta ez-ahozkoak. Komeni da diskurtso batean biez baliatzea, hartara entzuleek bi komunikazio bide erabil litzakete: entzumena eta ikusmena.

- *Ahozko material lagungarriak*. Ahozko material lagungarriaren funtzioa ideia nagusia zehaztu,

sostengatu eta testigantza ematea da eta beti eskaintzen dute informazio gehigarria berau funtsatzeko. Zentzuzkoa da pentsatzea hizlariak adierazpen informatzaile era asko erabiliko dituela ahozko material lagungarriak aukeratzeko orduan, eta sarritan hauen artean harremana dago. Ahozko material lagungarriak, beraz, adierazpen informatzaile era asko barne har ditzake: Hona hemen ahozko material lagungarri nagusiak:

*Deskripzioa.* Hizlariak entzuleek objektu, pertsona edo ideiaren bat berreraikitzea nahi duenean.

*Definizioa.* Hizlariak hitz bat mezua ulertzeko garrantzitsua dela uste duenean.

*Azalpena.* Prozesu baten etapa edo urratsak deskribatzean erabiltzen da, naturala zein artifiziala izan.

*Analogia.* Entzuleek ezagutzen ez duten kontzepturen bat beste baten bidez azaltzen denean.

*Adibide erreal ala hipotetiko.* Hizlariak mezua punturen bat azpimarratu nahi duenean.

*Kasu zehatza.* Adibidea ez bezala, kasu zehatza xehetasunik gabeko adibidea da. Pertsona, objektu edo lekuren bat aipatu besterik ez da egiten ideia nagusia azaltzeko.

*Alderaketa, kontrastea.* Bi objektu, pertsona edo lekuren arteko antzekotasun eta desberdintasunak deskribatzen dira.

*Banaketa eta sailkapena.* Hizlariak pertsonak, objektuak edo lekuak taldekatzen ditu beren esanahi edo informazioaren arabera.

*Testigantza.* Hizlariak entzuleek ezagutzen duten iturri bat aipatzen du sinesgarritasuna duelako.

- *Material lagungarri bisualak.* Material lagungarri bisuala ikusmena pizteko erabilitako edozein laguntza mota da. Lau kategoriaren inguruan biltzen da: aleak, objektuak eta maketak, material grafikoa, material piktorikoa eta proiektatutako materiala. Laguntza bisualak erabiltzea erabakitzeke orduan hizlariak zera pentsatu beharko du, ia hauetaz baliatzeak mezua hobeto ulertzen entzuleen edo harridura sortzen eta, beraz, gomendioa onartua izaten lagunduko ote duen. Laguntza bisuala ez da ahozko lengoaiaren ordezkua. Esaten duguna erabiltzen dugun laguntza baino garrantzitsuagoa da beti. Honelako laguntzak erabiltzeko arrazoi bakarra esandakoa indartzea da. Laguntza bisualen funtzioak honako hauek dira:

- *Hizlariaren urduritasuna gutxitzea.* Laguntza materialaz baliatzea arreta honetarantz bideratzen da eta hizlaria askeago dago entzuleen begiradatik; honek antsietatea gutxitzen laguntzen du.

- *Puntu garrantzitsuak berrikusten laguntzen du.*

- *Denbora hobeto erabiltzea.* Ideia bat ahoz aurkezteko denbora behar den bitartean, laguntza bisualak begirada batez ulertzea ahalbidetzen du.

- *Jasotako informazioa sinplifikatzen du.* Entzuleen harridura sortzeko ere balio dezake, bere interesa pizteko.

## KONKLUSIOA

Konklusioa agurraren modukoa da. Norbaitek agur egiten duenean uzten duen inpresioa aldekoa, kontrakoa ala neutroa izan daiteke. Agurra edo konklusioa une garrantzitsua da hizlariarentzat. Konklusioa bere helburu erretorikoa lortzeko azken aukera da. Behar bezala agur egiten dakien hizlariak aukera gehiago ditu igorri nahi zuen mezua hobeto helarazi dela bermatzeko, edo bere gomendioa kontuan hartuko duela, hau da, konbentzitu duela bermatzeko.

Hiztaldi informatzaileen konklusioaren funtzioa aurkeztutakoa laburtzea izan ohi da eta, batzuetan, hizlariak entzuleek ideia baten inguruan hausnartzea nahi izango du.

Diskurtso limurtzailean, berriz, konklusioa ekintzarako deitu ala motibatzen da. Limurtu, konbentzitu ala gezurtatu nahi duten diskurtsoetan konklusioen funtzioa diskurtso informatzaileen funtzio bera da. Hala ere, nolako orientazioa duten, zenbait funtzio gehigarri aipatzen dira: estatus quoa defendatzea diskurtso limurtzaile ala gezurtatzekoan eta estatus quoa aldatzeko deitzea diskurtso limurtzaile edo konbentzitzekoan. Bi funtzio hauek betetzeko entzuleengan gogo, jarrera, iritzi, sinesmen ala pertzepzioren bat sortzen da.

Konklusioa prestatzeko orduan honako arauak hartu behar dira kontuan:

- *Konklusioaren plangintza egokia.* Komunikabideetako kazetariak norbait elkarrizketatzen dutenean, arreta handiagoa jartzen dute elkarrizketaren bukaera hurbiltzen denean, mezuaren zatirik garrantzitsuenak dela badakitelako. Konklusioa benetan dena bezala ulertu behar dugu: parada horretan dugun azken aukera garrantzitsutzat ditugun ideiak entzuleei komunikatzeko.
- *Konklusiora iritsi garenean horren berri ematea.* Komeni da entzuleei esatea bukatzeko zorian gaudela. Bukatuko dugula adierazteko zenbait komentario egin daitezke: "Orain zera esan dezakegu...", "orain arte ikusitakoa laburbiltzeko, hiru puntu nagusi aipatu behar ditugu, batetik...". Honelako komentarioek adierazten dute informazioa laburbilduta emango duzula, eta horrek mezua entzuteko ahalegin handiagoa egiteko aukera emango zaiela.
- *Komentario egokiak egin.* Azken komentarioak gure atzetik datorren hizlariaren diskurtsoarekin ala gure hitzaldia gertatu deneko egitarau ala erakundearekin zerikusia duen gairen batekin lotzen saiatu behar dugu. Era honetan, gure mezuaren eta azken helburuaren artean dagoen harremana argituko dugu.

# IV. MODULUA

Jendaurreko komunikazioa, hartzailea. Aditze aktiboa. Publikoaren errendimendu erritmoak. Inguruaren baldintzak eta baliabide bisualak.

*Hitz egitea premiazkoa da, entzutea, berriz, artea da*  
GOETHE

## JENDAURREKO KOMUNIKAZIOA, HARTZAILEA

Komunikazio prozesua transakzionala da. Honek esan nahi du bai hizlariak bai publikoak erantzunkizuna dutela komunikazioa eragingarria izan dadin.

Zalantza izpirik gabe, hizlariaren ardura dela bere diskurtsoa entzuleen interesen arabera antolatuta beharra, baita informazioa diskurtsoa behar bezala ulertzeko moduan antolatzea ere. Dena den, diskurtso eragingarriaren baldintza guzti-guztiak beteta ere, hizlariak ez du entzun nahi ez dioten ala ezin entzun diezaioketen entzuleengana iristerik izango. Beraz, badira hartzaileentzako zenbait gomendio, hizlariak kontuan izan behar dituenak. Ikastaro honen azken moduluan entzuleek gure hizketaldietan esandakoak hobeto ulertzen lagun dezaketzen zenbait alderdi aztertuko ditugu. Hona hemen: aditze aktiboa, publikoaren errendimendu erritmoak eta inguruaren baldintzak eta baliabide bisualak.

## ADITZE AKTIBOA

Ikerketa klasiko baten bidez jakin zenez, pertsona helduek esna gauden denboraren %70 ahozko komunikazio moduren batean ematen dugu. Eta gaineratu zen, %70 horren %9 idatzen ematen dela, %16 irakurtzen, %30 hizketan eta %45 entzuten. Hau da, helduok esna gauden denboraren ia %50 entzuten ematen dugula. Honek esan nahi du entzutea informazioa biltzeko ahalmenik handiena duen komunikazio modua dela. Eraginkortasunez entzuten jakinez gero horretan emandako denbora ikasteko aprobetxatuko dugu.

Aditzea hautematearen eta adimenaren funtzio konplexu bat dela ulertzen da, entzulearen entzumena eta ikusmena barne hartzen dituena. Entzuten duenaren arreta hizlariarengan dago, esaten duenean ez ezik esateko moduan ere alegia. Bere keinuak eta aurpegikera behatzen du ahozko informazioa osatzen duen informazio ez-ahozkoa lortzeko.

Aditzea eta entzutea ez da berdina. Entzuteak sentimen-gaitsaunarekin zerikusia du. Aditzea, berriz, hautematea, ulermena eta buruaren beste hainbat funtzio behar dituen prozesu aktiboa da. Une zehatz batean hartzailearen esku dauden estimuluetatik norberaren premiak, nahiak eta helburuak betetzera zuzendutako informazioa aukeratzea ahalbidetzen duen prozesu aktiboa da. Horrexegatik, aditzeko prozesua aditzen ari denaren motibazioaren ondorio zuzena da. Modu eraginkorrean aditzea aditzeko

ditugun arrazoiak ezagutuz hasten da.

### **ADITZEKO OHITURAN TREBATZEKO ARRAZOIAK**

1. *Aditzeak tentsioa moteltzen du.* Beste pertsonari bere iritzia edo kezkek azaltzen uztea lagungarria izan daiteke somatzen den tentsioa edo etsaitasuna desagertarazteko.

2. *Adituz ikasi egiten da.* Adituz zerbait ikasi daiteke, dela jorratzen dugun gaiari buruz, dela mintzakideari buruz, baldin eta arretaz aztertzen badugu.

- Hitzen esanahia.
- Hitzen atzean ezkutatzen diren gertaerak.
- Norberak egiten dituen galderei emandako erantzunak.
- Esandakoaren testuingurua.
- Mintzakidearen ezaugarriak (kontuan hartu behar ditugu haren sentimenduak, adimena, izaera, ahozko trebetasuna, hameran-ohiturak.).

3. *Aditzea lagungarria da irizpideen arteko ezberdintasunak gainditzeko.* Ados edo aurka egoteko ezinbestekoa da ikuspuntuak ulertzea. Mintzakideek elkarri ulertzen diotenean soilik bila daitezke konponbide adostuak.

4. *Besteei adituz elkarlana bultzatzen da.* Pertsona batek beste bat beragatik benetan interesatzen dela ikusten duenean, bere kezka, ideia eta iritzia –eta bere enpresarenak- interesatzen zaizkiola eta begirunez tratatzen dituela ikusten duenean, orduan elkarlanerako prest azalduko da.

5. *Adituz mintzakidea estimulatzen dugu.* Modu aktiboan, arretaz eta interesaturik aditzea estimulagarria da hitz egiten ari denarentzat; lagungarria zaio bere ideiak hobeto azaltzeko.

6. *Aditzea lagungarria da erabaki hobeak hartzeko.* Adituz eremu berean lan egiten duten beste pertsona batzuen esperientziaz balia gaitzake; horri esker informazio gehiago lortzen dugu eta gure ikuspuntua hobetu.

7. *Aditzea lagungarria da "saltzeko".* Egin galdera onak eta entzun ezazu. Utzi besteei hitz egiten eta salieziazu aldi berean zure ideia edo egitasmoa.

8. *Adituz arazoak saihesten dira.* Beste alderdiak dioena entzun baino lehen hitz egiten duenari hainbat arrisku sortzen zaizkio: gero baliogabetu nahi izango dituen erabakiak har ditzake; dego damutuko zaizkion kritikak egin ditzake; edo ezin egin ditzakeen gauzak hartuko ditu bere gain. Horregatik, hitz egiten baino lehen komenigarria da aditzea.

9. *Aditzeak segurtasuna ematen digu.* Elkarriketa arretaz adituz gero, esaten duguna zentzuzkoa dela jakin dezakegu segurtasunez. Mintzakidearen argudioak entzunez eta ulertuz gero, era egokian erantzuten dugula jakin dezakegu segurtasunez. Aditzearen bidez antzeman ditzakegu beste pertsonaren argudioak dituen akatsak, eta horren bidez segurtasunez hornitzen dugu geure posizioa. Adituz gero gauza bat jakin dezakegu segurtasunez: elkarriketari buruz emango dugun informazioa besteek emango dutena baino zehatzagoa izango dela.



aurrera jarraitu aurretik. Horrelako etenek, sarritan gertatzen ez badira ez dute mintzakidea deskonektatzen; aitzitik, lagungarri izaten zaizkio esaten ari denaren inguruan bere burua ere argitzeko. Beste alde batetik, entzuten ari denaren interesa adierazten dute eten horiek.

7. *Mintzakideak esan duenaren mamia errepikatu.* Ahozko tekniken artean, entzun duguna errepikatzeko ohitura da erantzunak eta gaizki-ulertuak saihestea ondoen ahalbidetzen duen teknika.

8. *Galdetu.* Galderak oso tresna onak dira entzuteko, baldin eta modu adeitsuan eta egokian egiten badira. Izan ere, mintzakidea esaten ari dena argitzeko balio dute, eta, aldi berean, gaia interesgarria dela eta arretaz entzuten ari garela erakusten diogu besteari.

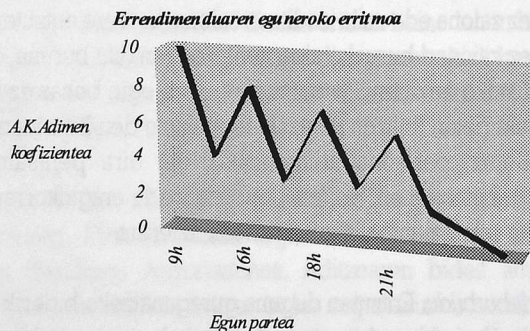
9. *Oharrak idatzi.* Elkarrizketa pertsonal edo informaletan zaila edo desegokia izan ohi da, batzuetan, oharrak idatzea: giroa nahas dezake edo gogaikarria izan daiteke mintzakidearentzat. Klase, bilera eta antzeko egoeretan, ordea, ongi entzun ahal izateko oso garrantzitsua da oharrak idatzea. Horra hor entzute-teknika eraginkorrenetako bat.

Beste gomendio praktiko batzuk:

- Begietara begiratzea. Mintzakidea oso minbera (erraz haserretzen bada) edo barnerakoia baldin bada, sudurrean begiratzea gomendatzen da.
- Entzuten ari zarela adierazi, "bai" esanez eta burua mugituz.
- Hasieran ez duzu zure adostasuna edo esadostasuna adierazi behar; esaten dizutena ulertzen duzula adierazi besterik ez duzu egingo.
- Ez duzu elkarrizketa gaiaren muintetik desbideratu behar, ezadostasuna adieraziz edo zeure buruari buruz mintzatuz.
- Ez itzazu bete isiluneak. Aprobetxa itzazu mintzakidea hitz egitera animatzeko.
- Egin itzazu galderak; horren bidez mintzakidea hitz egitera edo gogoetak egitera bultzatzen duzu.
- Noizean behin laburbil ezazu hitz egiten duenak dioena, ulertu egin diozula jakin dezan.

## PUBLIKOAREN ERRENDIMENDU ERRTIMOAK

Denok dakigun bezala, ez da beti sasoi betean egoten. Une guztietan badira norberaren egoera fisiko eta animikoa baldintzatzen dituzten faktore kasual eta erregularrak. Hala eta guztiz ere, posible da eguneroko errendimendu erritmoaz hitz egitea.



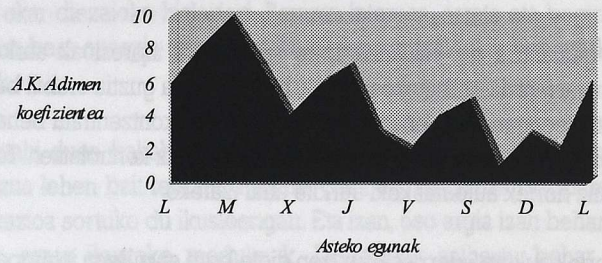
Pertsona arrutaren errendimenduak goizeko 10:30ean izaten du bere lehenengo punta edo gailurra.

Bigarrena 17:00 etan izaten da, gutxi gora-behera. Lo egiteko ordua iritsi arte goiko eta beheko puntuak tartekatzen dira, uhin-eskema bati jarraituz.

Gainera, asterako ere erritmo bat definitu ahal izan da. Honen arabera, astelehena egun txarra da ("biharramuna"); gero erritmoa igo eta asteartetik aurrera behera egiten du asteburura arte. Orain arte esandakotik bi ondorio garrantzitsu sortzen dira hizlariarentzat.

Hitzaldiaren unea aukeratu ahal denean, berarentzat eta bere entzuleen errendimendurako egokia den unea bat aukeratu behar du hizlariak; hau da: hitzaldia errendimendurik oneneko unean eman beharko luke, ahal izanez gero. Gogoan izan behar dugu, beraz, garrantzi handiko hitzaldiak ez direla inolaz ere asteburuetan eman behar.

*Asteroko errendimendu erritmoa*



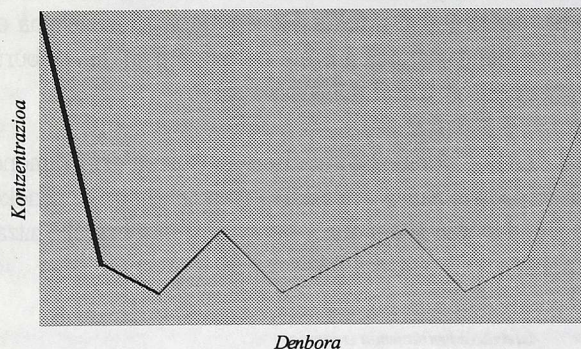
Kontuan hartu beharreko beste faktore bat hauxe da: gizakia ez dela interes handiagoko maila batera pasatzen beheko mailetan dituen beharrak asetzen ez dituen arte. Bestela esanda: egarri den gizakiari ez zaio filosofia interesatzen. Maxima hori hizlari guztiek izan beharko lukete gogoan. Goseak jota edo nekaturik dauden lagunen aurrean hitz egitea denbora alferrik galtzea da; kasu horretan hobe da, ahal izanez gero, hitzaldia bertan behera uztea.

Hitzaldia emateko unea aukeratuta dagoenean, badira aitzat hartu behar diren beste faktore batzuk. Garrantzitsuena publikoaren edo hitzaldia entzungo dutenen kontzentrazio ahalmena da.

Hitzaldi bate ematerakoan ezinbestekoa da kontzentrazioa kontuan hartzea. Hala, solasaldiaren unea nagusiek bat etorri behar dute entzuleen kontzentrazioa ondoen dagoen uneekin. Entzule guztien kontzentrazio mailek badute eredu uniforme bat. Arreta oso tarte labur batez dago bere punturik altuenean, hasieran bertan, eta seguraski ez du bi esaldiz baino gehiagoz irauten. Hortik aurrera modu drastikoan jaisten da kontzentrazio maila. Mailak nahiko baxua jarraituko du, nahiz eta interesa noizean behin piztu unea batez, harik eta entzuleek hitzaldiaren amaiera datorrela sumatzen duten arte. Orduan berpiztu egiten da interesa, bat-batean, entzuleek gogo bizia baitute solasaren zentzua galdu ez dutela sentitzeko.

Interes nagusiko azken tarte hori hasierakoa baino laburragoa da; agian esaldi baten iraupena besterik ez du. Hizlariak luzatzen badu tarte horren iraupena, beraz, hitzaldiaren arrakasta jartzen ari da arriskuan. Horrenbestez, eskarmentu handiko hizlariak erabiltzen duten prozedurak –behin eta berriz erabiltzen den teknikak– ahalik eta probetxu gehien atera nahi du kontzentrazio eredu horietatik.

**Kontzentrazioaren gora-beherak**



Hasierako faseak funtsezko garrantzia du. Hizlariak bere lehenengo impresioak aurkezten dizkie entzuleei, eta, inpresio horien garrantzia erabatekoa denez, bere energia guztia erabili behar du bere aldeko "kimika" sortzeko entzuleengan. Bere energia autoproiekzioan kontzentratu behar du, halako moldez non gal dezkeen denborarik esaten dituen hitzak zehatz-mehatz kontrolatzen. Teknika guztiz menderatua izan behar du, hitz horiek automatikoki aurkitu ahal izateko.

Kontzentrazio handiko une horiek aukera ederra eskaintzen diote bere entzuleen itzaropenak pizteko. Haien burua presta dezake gero etorriko denerako. Orientazioa eskaini dezake hizlariak eta entzuleek aurki egingo dituen bideari buruz. Hasiera fase honetan erabiltzen den metodoa oso erraza da: kontzentrazio handiko minutu erdi hori izenburua eta atal nagusiak aipatzeko erabili behar da. Hizlariak bere aurrean izan behar ditu atal horiek, laburbildurik, begirada batez ikusteko moduan.

Lehenengo uneetan ez da hau egin behar:

- Ez dugu izenburua edo ideia nagusia errepikatzearen beldur izan behar.
- Ez gara saiatuko hitzaldiaren testuingurua finkatzen izenburua esan baino lehen.
- Ez gara saiatuko hitzaldiaren gaia justifikatzen (aukeratutako gaia garrantzitsua de, zeren...).

Honako hau, ordea, egin behar da:

- Izenburua zein den argi eta garbi esan.
- Epigrafe nagusiak zein diren zehatz-mehatz azaldu.
- Justifikazioak edo ñabarduren azalpenak atzeratu, harik eta izenburua eta epigrafe nagusiak azalduta dauden arte.

Interes handiko bigarren tartea -aurreikus daitekeenez- hitzaldiaren hogeita hamar segundoetan dago. Entzuleak ondoen gogoratzen duena azken hogeita hamar segundoetan entzuten duena izan ohi da. Zentzugabea da aukera hori alferrik galtzea aipatutako zerbait buruzko xehetasun batzuk gahitzeko. Aukera hori entzuleei hitzaldiaren zentzu nagusia gogoratzeko erabili behar da, horren inguruko ikuspegi orokor bat gorde dezaten gogoan. Metodoa oso erraza da: laburbildu egin behar da.

Teknikarik arruntena hitzaldiaren mamia behin eta berriz errepikatzea da, hasieran aipatutako epigrafe berberak erabiliz, hitzaldian zehar izan duten ordenari eutsiz.

## INGURUAREN BALDINTZAK ETA BALIABIDE BISUALAK

Hitzaldiaren arrakastaren oinarritzko baldintza bat lekua ongi isolatua egotea da, bai entzuteari eta bai ikusteari dagokionez. Leiho handiak, adibidez, oso erakargarriak dira entzuleentzat; etengabeko euriak, halaber, entzuleen eta hizlariaren arreta moteltzen du. Aretoaren barneko mugimenduek ere nabarmenki murriztu dezakete hitzaldiak bilatzen duen eragina.

Baliabide bisualek ahalmen handia dute. Egundoko gorakada lor dezakete entzuleen interes eta arretan. Horregatik, oso laguntzaile garrantzitsuak izan daitezke. Bestalde, baina, etsai ahultsuak ere izan litezke. Baliabide laguntzaileak gaizki aukeratzeak distrazioak eragin ditzake entzuleengan. Eta distrazio berbera ekar diezaioke hizlariari. Beraren interesa, arreta eta begirada harrapa ditzakete, eta horren ondorioz bere energia urrundu egin daiteke entzuleekin beti eduki behar den funtsezko kontaktu horretatik.

Eraginkorra izan nahi duen baliabide bisualak simplea izan behar du. Lagungarria izan behar du entzuleentzat, mezua lehen bait lehen beregana dezaten. Baliabide bisualaren inguruan apaindura asko jartzeak distrazioa sortuko du ikusleengan. Eta izan, oso argia izan behar du: testu lerroak, letra handietan eginak, erraz ikusteko modukoak. Distrazioak saihestu behar dira, mezua jasotzea oztopatzen dute eta.

Baliabide bisualak alde zuretik presta daitezke, edo, bestela, hitz egiten dugun bitartean (idatzen edo arbelean zer edo zer marrazten). Aldez zuretik prestatuta dagoen baliabide bisuala kanpotik ekarritako gauzatzat hartzen dute entzuleek. Beraz, hizlariaren autoritatea indar dezake. Hizpide dugun gaian adituak garela sinestaraz diezaietke. Horregatik, jakina, itxura garbi, garden eta dotorea izan behar du, eta, aldi berean, ondo definituta egon. Beste alde batetik, hizlariak nahi baldin badu harreman intimoagoa sortu bere entzuleekin, entzuleen jarrera aldekoagoa izango da erabiltzen den baliabidea euren aurrean sortzen bada. Aldez zuretik prestatutako baliabide bisualak erabiltzen direnean, hitzaldiaren unerik egokienean baino ez dira erakutsi behar. Izan ere, hortik aurrera ere ikusgai badaude distrazio nabarmena sortaraziko dute entzuleen artean.

Egiaztatu behar da, orobat, baliabide horiek ondo ikusten direla. Gainera, komenigarria da egiaztatzea lekuaren argia egokia dela, letrak behar bezain handi eta garbiak direla, eta arkatz markatzaileek ondo idatzen dutela beti.

Baina gure kontzentrazioaren xede nagusia gure entzuleak dira: beraiei eman behar diegu garrantzirik handiena. Hau da, baliabide bisualak ez du gure arreta gehiegi bereganatu behar, zeren gure ahaleginak kontaktu bisualera eta jokabide-tekniketara bideratu behar baititugu bereziki, horren bidez lortzen baitugu gure energia azalera eta entzuleak gureganatzea.

Diapositiba edo filmak proiektatuz gero, kontuan hartu behar da hizlariak aurreko aldea konpartitu behar duela pantailarekin. Garbi dago, noski, proiektorea leku egokian jarri behar dela, berandu iritsi diren entzuleek (gero, normalean, lehen alde egiten dutenak baitira) euren itzalarekin itzali ez dezaten. Onena izango litzateke zutik legokeen pertsona baten adinako altueraren gainetik proiektatzea.

Sarri askotan hizlaria ez dago horma baten aurrean, baizik eta entzule takidearen artean kokaturik. Horrek egoera deserosoa sortzen dio, bere bizkarrean ezin ikus dezakeen talde bat duelako, eta, jakina, ezin ikus ditzakeelako talde horretako entzuleen erreakzioak.

Ahal den guztietan hizlariak atril altu bat erabiliko du, hau da, tribuna edo katedra deritzan tresna bat. Eskuentzako euskarri bat izateaz gain, zutik egotea onuragarria da arnasketarako, eta, gainera, keinuen indarra handitzen du. Gisa berean, ahal den guztietan hankak ez dira ikusgai egongo, zeren hauek dinamismo bereziak izaten baitituzte batzuetan, hizlaririk adituenen artean ere, harridura edo barregura sortuz.

Entzule talde txiki baten aurrean hitz egin behar denean, mahai ingurua da tresnarik onena. Partehartzaile kopuruak kontaktu bisual ona eskaini behar du. Mahai inguru erraldoi eta zabal horiek -eztabaida politikoetan erabili ohi diren horien antzekoak, hain zuzen ere- ez dira batere egokiak erretorikarako: mahaia konpartitzen delako sentsazioa galdu egiten da, eta ezinezkoa izaten da baliabide elektroniko laguntzaileak erabiltzea.

Mahai karratuek edo hegigidunek hierarkia kutsua ematen diete eserlekuei. Mahaien buruan daudenek leku txikiagoa izaten dute, bai eskuetarako eta bai hanketarako. Moderatzailearen edo hizlariaren ondoan daudenak babesturik sentitzen dira; haren aurrean daudenek, berriz, oposizioaren rola hartzen dute.

Eztabaida jendearen aurrean egiten bada, mahaiaren eserlekuek garrantzi propioa hartzen dute. Eserlekurik txarrenak publikoa bizkarrean dutenak dira, zeren bertan esertzen direnek ezin ikus baitezakete jendearen erreakzioa. Horma atzean izateak, ordea, segurtasun sentsazioa ematen du, ikuspegiari eustea ahalbidetzearekin batera.

Aretoko argia oso bizia izateak nekagarria da, oso motela izatea bezainbeste. Eserlekuaren altuerak berrogeita hamar zentimetrokoa izan beharko luke, gutxo gora-behera. Bizkar altua duten eserlekuak dira, hain zuzen ere, kontzentrazioa errazten dutenak; bizkar baxua dutenak, aldiz, logura sortzen dute.

Jarraian, geure lan sindikalean erabili ditzakegun baliabide bisual batzuei buruzko gomendio sorta bat eskainiko dizuegu. Lehen ikusi dugun bezala, egoera bakoitzak bere baliabidea behar du. Hala, azalpen luze edo zehatzetan taula, diapositibak edo erretroproiektorea erabil ditzaketgu; jendaurreko komunikazioen kasuan, berriz, mikrofonoaz baliatuko gara.

## **TAULA**

Hizlariak hiru taula edo ohol mota erabil ditzakete idazteko: arbelak, taula zuriak eta paperezko taulak.

Betiko arbelak abantaila bakar bat du: oso merkea dela. Beste alde batetik, baina, klariona erabiltzea oso gogaikarria da, arbelaren azalak argia isla dezake, modu desatseginean, eta irakurketa zaila izaten da maiz.

Hobe da taula zuriak erabiltzea, eragozpen horiek saihesten dituzte eta. Komenigarria ezaba daitezkeen tintak erabiltzea, taula erraztasunez garbitu ahal izateko. Hala, kolore desberdineko

errutuladoreekin idaz daiteke. Argiaren islada da arazoa baliabide honetan ere, baina arbelean baino hobeto ikusten da.

Orri aldagarriak dituen paperezko taula 45x65 zentimetroko neurrikoa izaten da; orriak erabiltzen diren heinean pasatzen dira. Taula zuriek arbelen aldean dituzten abantaila guztiak ditu, gehi honako hauek:

1. Erraza da orri batzuk alde aurretik prestatzea.
2. Orriak erakutsi eta ezkuta daitezke, hizlariak nahi duenean.
3. Hizlariak atzera jo dezake, lehen esandako zerbait entzuleei gogorazteko.
4. Orria ken daiteke, edo horma batean jarrita utzi hitzaldi osoan zehar.

Horrenbestez, paperezko taula tresnarik egokiena da deskribatutako hiru moten artean. Taula guztiak bi modutan erabil daitezke: horman itsatsita edo zurezko asto baten gainean. Azken aukera da onena, entzuleei bizkarra eman gabe idaztea ahalbidetzen du eta. Hori ez da gertatzen taula horman dagoenean. Horman itsatsitako taulak nabarmenki eragozten ditu kontaktu bisuala eta ahotsaren bidea. Taula astoaren gainean badugu eta hau erabiltzarekin batera hitz egiten badugu (hau da, hitz egiten dugun bitartean idatzi edo marrazten badugu), hizlariak aukera dezakeen lekurik onena taula entzuleen ezkerrean jartzea da. Hala, idazten duen bitartean ez du egiten ari dena ia ezkututzen. Taula kontrako lekuan egonez gero, ordea, nabarmenki handiagoak dira zailtasunak.

Irudiak alde aurretik presta daitezke, bai paper edo ohialezko tauletarako eta bai arbela magnetikoetarako. Tresna horiek erabiltzen ditugunean, gauza erraz eta garbiak irudikatu behar ditugula izan behar dugu kontuan: baliabide bisualen prestakuntzan ere erraz eta garbiak izan behar dugu. Ezkutatuta gorde behar ditugu behar arte. Erakusten ditugunean, etenaldi bat egin behar dugu inpresio orokorretarako, eta gero irudiaren esanahia deskribatu, besterik gabe, puntu nagusiak eta erabilitako neurri edo zenbakiak azpimarratuz. Ez dugu espero behar entzuleek berehala barneratuko dutela informazio guztia, azalpenik ematen ez bazaie behintzat. Lagundu egin behar diegu, eta behar duten denbora eman.

## **DIAPOSITIBAK**

Diapositibak modu eraginkorrean erabiltzea oso lagungarria izan daiteke entzuleentzat. Interesari eta arretari eusteko balio dute, eta aldi berean, informazioa transmititzen dute. Baina haien eragina oso kaltegarria izan daiteke. Diapositibak alderantziz egon daitezke kokaturik, edo ordena desegokian. Diapositiben erabilera ahalik eta eraginkorrena izan dadin ondorengo puntuak hartu behar ditugu kontuan:

- Diapositiba bakoitzak oso mezu sinplea igorri behar du.
- Diapositiba bakoitzari zenbaki bat eman behar zaio, ordena egokian eman ahal izateko.
- Diapositibak kodetu egin behar dira, nola sartu behar diren erakusteko.
- Aretoa iluntu eta gero haren argia poliki-poliki piztu behar da.

Ahal izanez gero, komenigarriena da hizlaria proiektorearen ondoan esertzea, aretoaren erdian. Kasu horietan honela jokatu behar dugu:

- Ahotsaren tonua moteldu egingo dugu, tonu autoritariotik tonu intimoago eta adeitsuago batera

jaisteko; era horretan entzuleen artean txertatzen dugu.

- Diapositibaren barneko zerbait adierazteko, argi-erakusle batez balia gaitzke.

## **ERRETROPROIEKTOREA**

Erretroproiektoreak oso onarpen ona du entzuleen artean. Tresna hori erabiltzen duen hizlaria erantzuleen aurrean gera daiteke eta, aldi berean, gardenkiak eskaini buruaren atzean duen pantaila edo horma batean. Aukera eskaintzen du, orobat, jarritako paper erroilu garden batean idazteko; hori egitean tarte zuri berrietara pasa daiteke hizlaria, edota atzera itzuli, jadanik esandako zerbait gogoratzeke. Indar handiko eta erabilera anitzeko tresna da. Aldaera ugari eskaintzen ditu irudiak prestatzeko, eta marrazki bizidunak ere emateko balia daiteke.

Tresna lagungarri ahultsua den arren, lehiakide indartsua ere izan daiteke hizlariarentzat. Zarata gogaikarria ateratzen duen haizagailu bat darama barnean, eta, batez ere, irudia hizlariarengandik urrun agertzen da entzuleentzat. Hizlariaren eta entzuleen arteko elkarrenergina mehatxupean geratzen da. Aldi berean, proiektorea muga fisikoa da bi alderdien artean: hizlaria ezkututzen du, hein batean, eta muga psikologiko baten eragina du. Muga horren eraginez, hizlariak proiektzio-makinan kontzentratzeko joera izaten du.

Erretroproiektorea era egokian erabiltzeari dagokionez, arau orokor bat ezar dezakegu: ez erabili erretroproiektorea aldi berean idatzi eta hitz egiteko. Izan ere, erretroproiektorea lehiakide indartsuegia da horrelako baldintzetan. Horretarako hobe da taula zuri bat edo paperezko taula bat asto batean.

Aldez aurretik prestatutako gardenkiak erabiltzen direnean, zutik jarriko gara pantailan edo horman, irudian integraturik ikus gaitzaten. Xehetasunak nabarmentzeko, erakusle bat erabili behar dugu pantailaren gainean, ez arkatza bat gardenkiaren gainean.

Irudien prestakuntzan leku handia du sormenak. Egia esan, badira milaka aholku irudimena eremu horretan garatzeko, baina horrek badu arriskurik: hizlariaren energia gehiegi kontzentra daitekeela erabiltzen ari den ekipoa. Proiektorean, gardenkietan eta pantailan proiektatutako irudi erakargarrietan kontzentratzen denez, entzuleekiko kontaktua galduko du azkenean.

Hitzaldia ondo prestatzen bada, entzuleentzat interesgarria izan dadin, erretroproiektorearen aukera ugari horiek abantailak lortzeko erabil daitezke. Hala, honako hauetarako erabil daitezke:

- Edozer idatzeko
- Makinaz idatzitako agiriak edo planoak proiektatzeko.
- Koloredun tintak erabil daitezke irudiak bereizteko.
- Irudiaren zati batzuk ezkuta daitezke, beste batzuk garatzen diren bitartean.
- Xehetasunak bata bestearen atzean erakusteko, elkarren gainean jarritako diapositibak emanez.

## **MIKROFONOA**

Mikrofonoa tresna arriskutsua da, dudarik gabe: edonoiz apurtu, karranka egin edo zarata atera dezake. Mikrofonoa ondo dabilenean ere hizlariak irudi bitxia eskaintzen du: alde baterantz hitz egiten



du baina ahotsa beste alde baterantz zuzentzen du. Horrek oztopatu egiten du hizlariaren eta entzuleen arteko harremana, eta kaltegarria da entzuleen grina bultzatzen saiatzeko.

Beraz, ahal dugun guztietan mikrofonorik gabe hitz egin behar dugu. Zenbaitetan, haatik, ezinbestekoa da mikrofonoz hitz egitea, dela aretoa oso handia delako dela antolatzaileak horretan tematzen direlako; horrelakoetan hiru neurri praktiko hartu behar dira:

Arretaz probatu behar dugu. Garaiz heldu behar dugu hitzaldi aretora, lagun batekin. Berau entzuleen lekuan eseriko da, eta kritika egingo digu. Mikrofonoaren aurrean zein jarrera den egokiena probatu behar da, baita amplifikadorearen bolumena ere.

Ez dugu abeslari modernoek egiten dutena egin behar; hau da, ez dugu mikrofonoa "jateko" itxura hartu behar. Horrek distortsioak sortzen ditu soinuari, eta ulertezin bihurtzen ditu hitzak. Mikrofonoa ahotsetik urrun eduki behar dugu beti.

Mikrofonoa masailarantz edo eztarrirantz orientatu behar dugu.

Horra hor mikrofonoa erabiltzeko teknikari buruzko gomendio batzuk; gomendio nagusia, haatik, ahal den guztietan mikrofonorik ez erabiltzea da.

**BIBLIOGRAFIA**

**BREHLER, Reiner, (1.995)**, Prácticas de oratoria moderna. Mostrarse seguro, disertar convincentemente, **Editorial el drac, S.L, Madrid.**

**BORMAN, Ernest G. y otros**, La comunicación, un problema de las organizaciones modernas, **Ediciones Deusto, Bilbao.**

**CONQUET, André.** Cómo comunicar.

**CASCON SOBRINO Paco y otros (1.997)**, La alternativa del juego (I), **Los libros de la catarata, Madrid.**

**CASCON SOBRINO Paco y otros (1.997)**, La alternativa del juego (II), **Los libros de la catarata, Madrid.**

**CARBONELL R. G<sup>a</sup> (1.981)**, Todos pueden hablar bien. Método completo de expresión oral-corporal, **Ediciones EDAF, Madrid.**

**ESCUELA DE VOLUNTARIADO SOCIAL**, Curso para la dinamización de equipos de voluntariado, Difundido: **Fundación EDE y Cáritas.**

**FERNANDEZ DE LA TORRIENTE, Gastón**, Comunicación oral.

**GONZALEZ DARDER, Javier**, Expresión escrita o estrategias para la escritura.

**HERNANDEZ ARISTU JESUS, (1.991)** Acción comunicativa e intervención social, **Editorial Popular, Madrid.**

**READER'S DIGEST, (1.994)** Hablar y escribir bien, **Reader's Digest Selecciones, Madrid.**

**RUIZ OLABUENAGA, Ignacio, (1.995)** Sociología de las organizaciones, **Universidad de Deusto, Bilbao.**

**RUIZ OLABUENAGA, Ignacio, (1.999, 2<sup>a</sup> Edición)**, Metodología de investigación cualitativa, **Universidad de Deusto, Bilbao.**

**SCOTT, Bill (1.940)**, La comunicación oral y escrita para directivos y profesionales. **Ediciones Deusto, Bilbao.**

**SERAFINI M<sup>a</sup> TERESA, (1.992)** Cómo se escribe, **Editorial: Paidós, Barcelona.**

**THAYER, Lee O.** Comunicación y sistemas de comunicación en las organizaciones modernas.

**VARGAS Laura y otras, (1.995, 2<sup>a</sup> Edición)**, Técnicas participativas para la educación popular, **Editorial Popular, Madrid.**

**REYZABAL M<sup>a</sup> VICTORIA, (1.993)**, La comunicación oral y su didáctica, **Editorial la muralla, Madrid.**