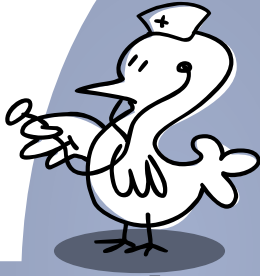


**GETXO** - Bizikidetzaren aldeko herria  
Municipio por la Convivencia



7



**giltzarri gatazkak  
konpontzeko**



**Getxo**  
UDALA • AYUNTAMIENTO

Elkarbizitza  
baketsurako  
lehen laguntzak.



[bakea.getxo.net](http://bakea.getxo.net)

## Aurkezpena

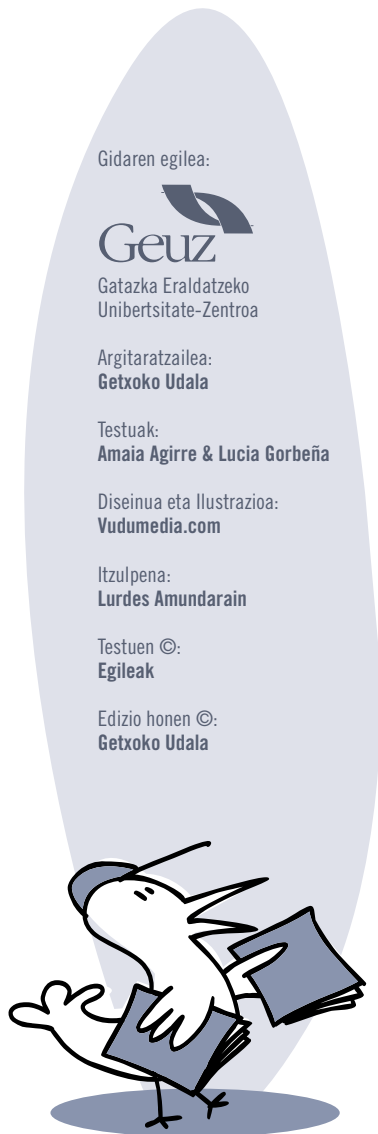
Getxoko Udala elkarrizketan, errespetuan eta bakean oinarritutako gizartea eraikitzeko lanean ari da, gizartea osatzen duten pertsona eta talde desberdinen artean elkarbizitza positiboa nagusi izango den gizartea, hain zuzen. Jakitun gara, herri mailan, zeregin hau bultzatzeko ardura dugula.

Bizikidetzak ikasi egiten da, eraiki egiten da, eta guztiok gara proiektu honetako protagonistak.

Bake-kultura eraikitzea, Nazio Batuek eta Unescok babestuta, Adierazpen honetan islatzen da: 2001-2010 epea bake kulturaren eta ez-indarkeriaren nazioarteko hamarkadatzat izendatzean. Helburu honek zera eskatzen du: prozesu motela eta mentalitate indibiduala eta kolektiboa aldatzea; aldaketa honetan, heziketak erabateko garrantzia hartzen du, elkarbizitza baketsuaren ereduak eutsiko dieten baloreak, jarrerak eta trebetasunak garatzeko.

Horregatik, Leioako Udalak eskuartearen duzun argitalpen hau bultzatu du: **“7 giltzarri gatazkak konpontzeko. Elkarbizitza baketsurako lehen laguntzak”**.

Gida hau jendartearen zabaltzeko da. Bere helburua hau da: Getxoko herritarrei baliabideak eta tresnak ematea elkarrizketa erabiltzeko, eta eguneroko gatazketan ebazpen baketsua erabiltzeko.



## Bake Kultura

Bake Kultura balore, jarrera, tradizio, jokaera eta bizitzeko era multzotzat ulertzen da; hauek guztiak uko egingo diote indarkeriari, eta gatazkak prebenitu egingo dituzte kausei eraso eginez, aldi berean pertsonen, taldeen eta nazioen arteko arazoak elkarrizketaren eta negoziazioaren bidez konpontzeko.

Nazio Batuek 53/243 Ebazpenean, 1999ko urriaren 6ko Batzar Orokorrean onartua, zera zehaztu zuten: *“bake kulturaren erabateko garapena zerari dago integralki lotua: pertsona guztiak maila guztietan hainbat gaitasun garatzeko aukerari, esate baterako, elkarrizketarako gaitasuna, negoziatorako, adostasuna lortzeko, eta eztabaidak era baketsuan konpontzeko gaitasuna”*.

Zehazkiago esanda, Bake Kulturak bere jardueraren esparrua zortzi esferatan bideratzen du: a) heziketaren bidezko Bake Kulturaren, b) garapen ekonomiko eta sozial jasangarrian, c) giza eskubideekiko errespetuan, d) gizon eta emakumeen arteko berdintasunean, e) parte-hartze demokratikoan, f) ulerkuntzan, tolerantzian eta elkartasunean, g) komunikazio partehartzailean, eta informazioaren eta ezagutzen zirkulazio libreak, eta h) nazioarteko bakean eta segurtasunean.

Bakearen eraikuntzan ekintza kontziente baterako hartzen dugu konpromisoa, eta ekintza honetan, lortu nahi dugun gizartearen eta gizakiaren eredu definitzen dugu. Prozesu honetan, gatazken ebazpenari buruzko heziketa funtsezkoa da. Gatazken ebazpenean hezteak modelatu eta irakatsi egiten ditu hainbat prozesu, praktika eta gaitasun (kulturaliki egokia den eran eta eboluzio aldetik egokituta); hauek guztiak gatazka indibiduali, pertsona arteko eta erakunde mailakoei aurre egiteko diseinatuak dira.

Bai indarkeria eta bai bakea gizartearen produktuak dira; horregatik, prebenitu eta eraiki daitezke elkarrizketaren bidez, errespetuaren bidez, eta gatazkak elkarrekin era baketsuan konpontuta.



## 1. Giltzarria

# Ulertu hobeto zure gatazkak

Gatazkak pertsonen bizitzaren zati dira, guztioi eragiten digute, adin guztietan gertatzen dira, eremu guztietan (familia, lantokia, eskola, auzoa, ...), kultura eta komunitate guztietan. Bizitzako oinarritzko gertaera da, eta etengabeko aukera ikasteko. Inguruko gatazketatik sor daitekeen ikaskuntza aprobetxatzea guztion ardura garrantzitsua eta erabakigarria da.

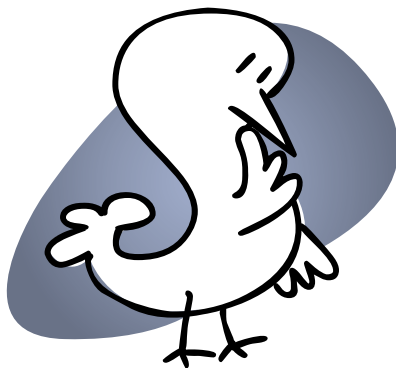
Baina... zer da gatazka? Desadostasuna da, pertsona baten eta bestearen interesek toke egiten duten egoera, interesak bateraezinak diren egoera.

Normalean, ia guztiok, gatazkak negatiboak direla pentsatzen dugu. Sufriarazi egiten digute, ito egiten gara, denbora galtzen dugu, energia ere bai, eta harremanak txartu egiten dira, baina beti hala da?

Gatazka, berez, ez da ez positiboa eta ez negatiboa; bizitzaren alde natural bat da, baina maneiatzeko moduaren arabera, izan dezake emaitza positibo bat. Gatazka nahitaezkoa da harremanak izaten ikasteko, heltzen laguntzen digu, aldaketarako motor gisa balio du, batzuetan harreman iraunkorragoak eta sakonagoak izaten laguntzen digu. Garrantzitsua zera da: jakitea gure esku dagoela gatazkak esperientzia eraikitzaile edo suntsitzaile bihurtzea.

*“Gatazka argia eta itzala da, arriskua eta ahulezia, aurrera egiteko bultzada eta aurka jartzen den oztopoa. Gatazka guztiek dute sorketaren hazia eta suntsiketaren hazia.”* (Sun Zi: “El arte de la guerra”, Erreinu Borrokalarien legendario estratema, 476-221 k.a.)

Gure gatazkak behatzeak, ulertzeak eta aztertzeak lagundu diezaguke emaitza eraginkorragoak izaten.



Gatazka bat aztertzeko, hiru alderdi bereiz ditzakegu:

- 1. Pertsonak:** zein pertsona edo talde dauden inplikaturak; zer harreman duten euren artean, eta zein neurritaraino den garrantzitsua; nork har ditzakeen erabakiak...
- 2. Arazoa:** zein gaitan dagoen desadostasuna, zein diren arazoak, zer eskatzen duen alde bakoitzak, zein interes eta behar dauden beren eskaeren artean, zer zerk duen lehentasuna pertsona bakoitzarentzat...
- 3. Prozesua:** nola komunikatzen diren alde inplikatuenak, zer saio izan diren konpontzeko, zein bide har daitezkeen gustuko irtenbidea lortzeko...

## 2. Giltzarria

# Aukeratu erantzun egokia

A

B

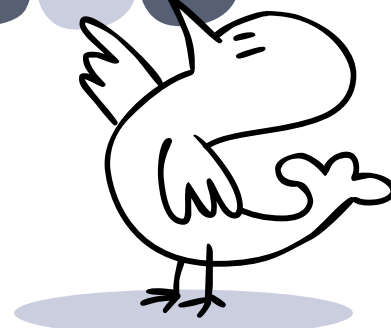
C

Ia guztiok, gatazka baten aurrean, antzera erreakzionatzen dugu, behin eta berriz errepikatzen dugu erantzun mota bat. Honek ez du esan nahi egoera guztietan gauza bera egiten dugunik, baizik eta badela joera bat, estilo bat nagusitzen dena, gure haurtzaroan ikasitakoa, hain zuzen. Hiru erantzun ohikoena hauek dira:

1. Saihestea, ihes egitea.
2. Aurrez aurre jartzea, borroka.
3. Kolaborazioa, arazoa elkarrekin konpontzea.

Ikus ditzagun gatazkari aurre egiteko hiru modu hauek eguneroko adibide batekin; gutako edonori gerta dakiok, imajinatu arazoa zurea dela. Hona hemen adibidea:

Etxe berean bizi zara duela 19 urtez gerotik. Errepide zati bat bizilagunekin partekatzen duzu eta zure etxea errepidearen bukaeran dago. Bizilagunetako batzuek nahi dutenean zure jabetzan aparkatzeko ohitura dute. Jokaera hau zu etxe horretara joan baino lehen hasi zen, etxea hutsik zegoela. Bizilagunen seme-alabak handixeagoak egin zirenean, motoan ibiltzen ziren bide zati horretan eta “zaldiarena” egiten zuten zure belarrean. Azkenean, hazi eta motoekin jolasteari utzi zioten. Orduan, bizilagunetako batek, Karlos, bere kamioneta handia errepidearen bukaeran zure jabetzan aparka zezakeen galdetu zuen. Zure emazteak baietz erantzun zuen, nahiz eta inguruko eremuetak bistak kentzen zizkizuen. 6 urteren buruan, Karlosek etxea saldu zuen, eta beste batera joan zen. Lasai hartu zenuen arnasa, azkenean bistak berreskuratuko zenituen.



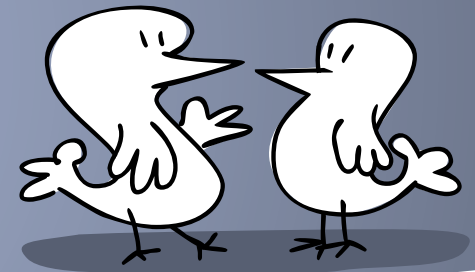
Gaur eguerdian, etxera kotzez iritsi zarenean, mezulari-kamioneta bat ikusi duzu Karlosena egoten zen tokian. Oso urduri, gidaria gelditu duzu zertan ari den galdetzeko. Berak erantzun dizu bertan aparka dezakeela esan ziola Karlosek. Gizonari esan diozu Karlosek ez duela eskubiderik han aparka dezakeela esateko, ez baita bere jabetza. Gizonak esan dizu bolada batez biziko dela zure ondoko etxean, eta ez duela beste tokirik kamioneta uzteko. Bost hilabetez bakarrik izango da, eraikitzen ari diren bere etxe berrira joan arte. Egoera honen aurrean, nola erreakzionatzen duzu?

### 1. erantzuna, saihestea.

Benetan izorratzen zaitu kontu honek. Kamioneta zure bide zatian ikusteak odola irakiten jartzen dizu, baina beldur zara bizilagunari aurre egiteko, mendekua har dezake eta. Horregatik, nahiz eta zure bizitzatik desagertzea nahiko zenukeen, esaten diozu: “beno, konforme, suposatzen dut ez dagoela arazorik, besterik ezin baduzu egin...”. Ez duzu besterik egiten.

### 3. Giltzarria

## Hitz egin!



### 2. erantzuna, borroka.

Bizilagunari esaten diozu: “adarra jotzen ari zara, ezta? Edota inozoa naizela uste duzu? Ordubete duzu furgoneta nire jabetzatik kentzeko, ordubete! Itzultzen naizenerako kendu ez baduzu, gurpilak zulatuko dizkizut, garbi dago?”.

### 3. erantzuna, kolaborazioa.

Esaten diozu zure interesa inguruko zelaiak ikustea dela, urteak daramatzazula arazo berberarekin. Onartzen duzu berak tokia behar duela aldi batean aparkatzeko. Arratsaldean zure etxera etorri, eta gaiari buruz hitz egitea, irtenbidea bilatzea... proposatzen diozu, beste toki bat bururatzen ari zaizu berak furgoneta aparkatzeko.

### Jokaerak.

Gatazkak ebazteko estilo bakoitzak jokaera batzuk ditu ezaugarritzat. Horiek identifikatzeak zein estilo erabiltzen ari garen ohartzen lagunduko digu.

Kolaborazioa	Saihestea	Aurrez aurre jartzea
Sentimenduak, beharrak eta nahiak zuzenean adierazi.	Garrantzia kendu arazoei. Isildu.	Beste pertsonari eten hizketan ari denean.
Modu eraginkorrean entzun.	Gaiez aldatu.	Gezurra esan eta informazioa gorde.
Arazoak elkarrekin aztertu.	Fisikoki urrundu.	Ez entzun.
Enpatia izan beste pertsonekin, besteen tokian jartzeko gai izan.	Ezer ez dela gertatzen esan.	Oihu egin.
Emozio indartsuak kontrolatu eta ondo bideratu.	Gure iritzia eta sentimenduak erreprimitu.	Pertsonari zerbait leporatu eta kritikatu.
Akordioak egin eta betetzeko hitza eman.	Beste pertsonari gailentzen utzi eta gure interesak kontuan ez izatea onartu.	Ironikoa edo sarkastikoa izan.
		Presioa egin eta mehatxatu.
		Beste edozein jokaera bortitz erabili.
<b>Irabazi-Irabazi</b>	<b>Galdututa</b>	<b>Irabazi-Galdututa</b>

Elkarrizketa eztabaidaren aurkakoa da. Ulerkuntza bilatu nahiak motibatutako hizketaldia da. Helburu nagusia informatzea eta ikastea da, akordio zehatzak edo irtenbideak bilatzea baino gehiago, edo arrazoi dela demostratzea baino gehiago. Elkarrizketa **komunikazio- prozesu bat** da, eta bere helburua pertsonen artean esanahi konpartituak eraikitzea da.

Elkarrizketa ez da beti erraza izaten, batzuetan ahalegina eskatzen du. Hasiera batean, estereotipoak apurtzen ausartu behar dugu, beste pertsonaren ikuspuntuak entzun eta ikasteko prest egon behar dugu, eta ideia berrietara irekitzeko prest.

Elkarrizketa on batek **parte hartzen ari diren pertsonen hauekarako aukera eskaintzen die:**

- Entzuteko eta entzunak izateko.
- Errespetuz hitz egin berak eta errespetuz hitz egin diezaioten utzi.
- Elkarrekin ulerkuntza garatu eta sakondu.
- Beste pertsonen ikuspuntua ezagutu, eta geure ikuspuntuez hausnartu.

Begiratu ondoko koadro honetan eztabaidaren eta elkarrizketaren arteko desberdintasunak:

### EZTABAIDA

Aurkaritzakoa da, elkarren aurka dauden bi alde dira. Alde bakoitza besteak arrazoirik ez duela demostratzen saiatzen da. Helburua irabaztea da.

Borroka kutsuko entzutea da, helburua bestearen puntu ahulak aurkitzea da, eta haren argudioei aurka egitea.

Aurreiritziak eta usteak defendatzen ditu egiaztat.

Norberaren jarrera defendatzen du irtenbiderik onena balitz bezala, eta kanpoan uzten ditu beste irtenbide batzuk.

Pentsamendu bakarreko jarrera sortzen du, arrazoi izateko erabaki indartsua.

Beste aldearen jarrerari sentimenduak edota harremanak kontuan izan gabe erantzuten zaio, eta gutxietsi egiten du beste pertsona.

### ELKARRIZKETA

Kolaboratzailea da, bi pertsonak edo gehiagok elkarrekin lan egiten dute elkar ulertzeko. Helburua partekatzea eta ikastea da.

Entzutea aktiboa da, helburua besteak kontatu nahi diguna hobeto ulertzeko da.

Aurreiritziak eta usteak azaltzen ditu berrebaluaziorako.

Hasierako emaitzak baino hobea den beste emaitza bat lortzeko aukera irekitzen du.

Pentsamendu irekiko jarrera sortzen du, ideiaz aldatu ahal izateko jarrera.

Beste pertsonarekin benetako ardura dago, eta ez du bilatzen gutxietsia edo iraintzea.

#### 4. Giltzarria

### Argi hitz egin eraso gabe

Komunikazioa funtsezkoa da edozein harremanetan. Oinarrizko tresna da harreman iraunkorrak eta maitekorrek egiteko, eta baita gatazkak ebazteko ere.

Komunikaziorik eraginkorrena asertiboa da. Asertiboa izateak zera esan nahi du: gure iritziak, sentimenduak eta desioak argi adieraztea beste pertsona iraindu gabe eta eraso gabe. Estilo asertiboak komunikazioa erraztu egiten du, eta elkarriketari bidea irekitzen dio.

Asertiboak izateko formula erraz bat "ni mezua" izenez ezagutzen dena erabiltzea da. **"Ni mezua"** hiztunak nahi duen, behar duen horretan zentratzen da; hiztunari sentimenduak azaltzeko aukera ematen dio, molestatzen duen jokaera zehatza deskribatzeko, eta, aldaketa eskatzeko. Horrez gain, entzuleari epaitua ez sentitzen laguntzen dio, eta esaten ari zaizkiona entzuteko gai izaten ere bai. Besteek guri benetan entzuteko aukera gehiago ditugu "ni mezua" erabilita.

Lehen pertsonako mezuak gatazkak konpontzea errazten duten ezaugarri batzuk ditu:

Asertiboa da.

Pertsonari ez dio ez erririk botatzen, ez kritikarik egiten.

Jokaera zehatz batean zentratzen da. Erraztu egiten du beste pertsonak entzutea.

Saihestu egiten du gatazka handitzen joatea.

Testuingurua kontuan izatea eskatzen du, beti ez da egokia



"Ni-mezua"ren egitura:

**1. Emozioa:** ni ...sentitzen naiz / ni ...nago (zure emozioez hitz egin)

*Oso urduri noa...*

**2. Jokaera edo egoera:** ...-nean (jokaera zehatz bat izendatu)

*...180 km/h gidatzen duzunean...*

**3. Motiboa:** ...-lako (uste dut / susmatzen dut / beldur naiz / kezkatuta)

*...denbora guztian, istripua izango dugula pentsatzen dudalako...*

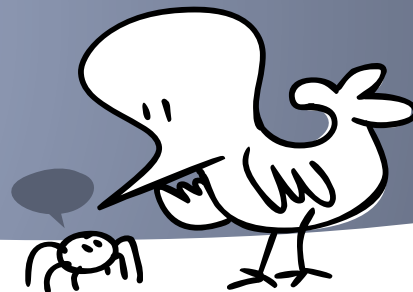
**4. Interesa:** eta ...behar dut / eta... nahiko nuke (egoera hobetzeko zer behar duzun esan).

*...eta polikiago joatea nahiko nuke.*

"Ni-mezuek" ez bezala, "Zu-mezuek", bigarren pertsonan, entzulearen defentsazko jarrera sorrarazten dute, erantzun zakarra, eta oztupo dira elkarriketarako eta uleruntzarako. Aurreko adibidearekin jarraituz, "zu-mezuak" esango luke: "baina, beno, erotuta zaude!, nola gida dezakezu horrela?, desastre hutsa zara, ez dakizu gidatzen!, ez duzu ikusten hil egingo garela?"

#### 5. Giltzarria

### Entzun arretaz



Entzutea gatazkak konpontzeko tresna handietako bat da. Ongi entzuteko trebetasuna oso-oso erabilgarria izan daiteke egoera askotan. Bada entzuteko era berezi bat, "entzute aktiboa" deitutakoa. Oso egokia da edonorekin hizketan hasteko, tentsio edo gatazka egoeretan. Entzuteko modu honek hizketan ari den pertsonaren lekuan jartzea eskatzen du, beharrak, sentimenduak eta pentsamenduak ulertuz, enpatia eta errespetua erakutsiz, eta epaitzea saihestuz.

Entzute aktiboa, arazoak konpontzeko estrategia gisara erabilita, honetarako da erabilgarria:

Entzulearen aldetik interesa eta ulerkortasuna erakusteko, eta enpatizatzeke.

Hiztunaren emozio indartsuak baretzeko.

Hausnartzen eta hiztunaren ideiak antolatzen laguntzeko.

Hiztunari hizketan jarrai dezan laguntzeko.

Gatazka handitik txikira murrizteko.

Nola egiten da?

1. Saiatu beste pertsonaren tokian jartzen, zer esaten ari den eta nola sentitzen den ulertzeko.

2. Erakutsi ulerkortasuna eta onarpena ez-hitzeke komunikazioaren bidez: zure ahots doinua, keinuak, begiradak, etab.

3. Errepikatu, zure hitzekin, beste pertsonaren diskurtsoetik garrantzitsuena iruditzen zaizuna (**PARAFRASEATU**).

4. Jarri hitzetan zure ustez bestea bizi izaten ari den emozioak (**EMOZIOAK ISLATU**).

5. Egin galdera irekiak (bai/ez erantzuna ez dutenak) hitz egiten jarrai dezan animatzeko eta hobeto ulertzeko (**ARGITU**).

6. Laburtu elkarriketako garrantzitsuena tarteka (**LABURBILDU**).

Hona hemen beste jarraibide batzuk:

Ez eten: norik bere buruaz hitz egin, gai ez aldatu...

Ez aholkurik eman, diagnostikatu, animatu, mehatxatu, kritikatu, ikasgairik eman, agindu, interpretatu, ironiarik egin, barregarri utzi, deskalifikatu...

Aurrez ez esan beste pertsona esatera doana.

Ez baztertu edo ukatu beste pertsonaren sentimenduak.

Ez egin ulertuarena, ulertu ez bada.

Egin isiluneak hausnartu ahal izateko.

Ez argudiatu, kontrako iritzia agertu edo konbentzitzen saiatu.

## 6. Giltzarria

# Hartu inizatibarik egokiena une bakoitzean

Arazorik edo gatazkarik gehienak pixkanaka-pixkanaka hasten dira, eta handitu egiten dira etapaz etapa. Batzuetan, ez ditugu ezagutzen gatazka gisara gogortzen diren arte, edo kontrolez kanpo geratu arte. Hori dela eta, funtsezkoa da hasierako faseetan identifikatzea, eta une bakoitzerako jokaerarik egokiena aukeratzea.

Segidako koadro honek gatazka baten faseak ezagutzen eta egon daitezkeen esku-hartzeak ezagutzen lagunduko digu:

### FASEA

**1. Deserosotasunak.** Zerbait ondo ez doan susmoa duzu, baina ez zaude ziur. Nahiz eta tentsioren bat sortu, ez da gatazkatzat hartzen. Adib.: "seguru egun txara duela".

**2. Gaizki ulertzeak.** Ezinegona handitu egiten da. Orain ziur zaude arazo bat dagoela, baina ez dakizunez zer den, suposatzen hasten zara. Bestearen jokaera justifikatzeko duzun gaitasuna txikiagoa da. Adib.: "nahiz eta egun txarra izan, ez da normala ni honela tratatzea".

**3. Gertaerak.** Egoerak txarrera egiten du. Min egiten duen zerbait egin edo esaten da, errespetugabea edo mehatxagarria den zerbait. Bi pertsonen artean irudi negatiboak osatzen hasten dira. Adib.: "bitzita izorratu nahi didazu".

**4. Tentsioak.** Gertaeren ondoren, egoera oso tenkatua bihurtzen da. Biok antagoniko sentituta, zenbait jarrera hartzen dituzue, jada ez zaude prest bestearen sentimenduak edo beharrak kontuan hartzeko. Elkarriketarako gaitasuna galdu egiten da. Adib.: "Pertsona gaiztoa da, ez dut ikusi ere egin nahi".

**5. Krisia.** Egoera lehertzeko zorian dago. Gatazka oso serio hartzen dira fase honetan. Borrokarako premia sentitzen duzu (aurrez aurre jarri) edota ahal denean urruntzekoa (ihes egin). Adib.: "etortzen bada, hitzak baino zerbait gehiago izango dugu!".

### ESKU-HARTZEA

Hau egin dezakezu: arretaz entzun informazioa lortzeko eta egoera argitu, zure interesak deskribapenaren bidez adierazi.

Adostu toki bat eta momentu bat hitz egiteko. Erabili entzute aktiboa egoera baretzeko. Adierazi zure interesak "ni mezu"ren bidez, beste pertsona defentsiban jarri gabe.

Arazoak konpontzeko prozesu bat iradoki. Adostu hizketarako denbora bat, eta prestatu bilerarako (erabili 7. giltzarrian zehazten diren negoziatzaileko pausoak).

Oraindik arazoa konpon daiteke, eta horretan hasi beharra dago tentsioa baretzeko. Bion arteko konponbidea zaila bada, eskatu hirugarren pertsona bitartekari baten laguntza, irtenbidea errazteko.

Egoera honek irtenbidea izateko beharrezkoa da hirugarren batek esku hartzea, bitartekariak, arbitroak edo epaileak. Kontuan izan behar dugu denbora eta ahalegina beharko dela gatazka hau ebazteko.



## 7. Giltzarria

# Negoziatu

Arazo edo gatazka batek irauten duenean, badira beste estrategia batzuk konpontzeko. "Arazoak elkarrekin ebaztea" edo "negoziatio kolaboratzailea" erabil dezakegu. Metodo honek pauso simple batzuk jarraitzea eskatzen ditu, eta ikas ditzakegu. Bere helburua zera da: gatazkan sartuta dauden alde desberdinak arazoaren konponketan inplikatzeko, lankidetzaren eta elkarriketaren bidez.

Metodo hau erabiltzeko **beharrezkoak dira** elementuok:

Borondatea behar dugu gatazka beste aldearekin lan egiteko eta irtenbideak partekatzeko.

Ezagutzen ditugun komunikazio eraginkorreko trebetasun guztiak erabili behar ditugu, eta ahalik eta lasaitasunik handiena izan behar dugu.

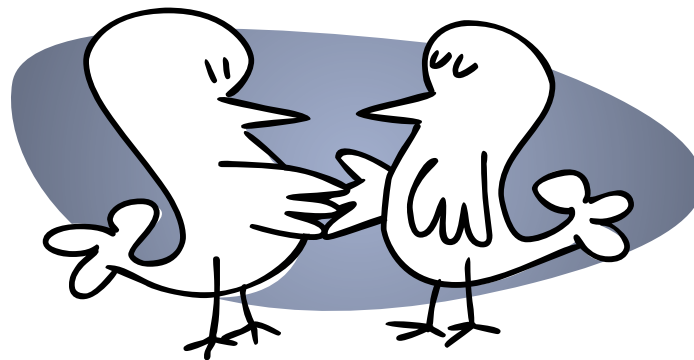
Prozesu bat ezagutu behar dugu, jarraitu beharreko mapa bat, negoziatzeko garaian gidatuko gaituena.

Horrez gain, uneoro, **hiru ideia giltzarri** izan behar ditugu buruan:

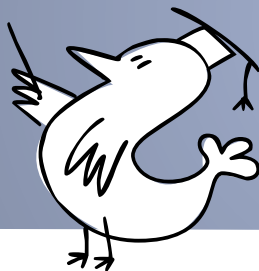
**Pertzepzioa.** Gatazka orotan, alde bakoitzak egoeraren ikuspuntu desberdina izaten du. Hau arakatu egin behar da, ezagutu eta errespetatu. Helburua ez da norik duen arrazoi frogatzea, baizik eta pertsona bakoitzaren historia eta beharrak ezagutzea.

**Interesak.** Gatazka batean pertsona bakoitzak jarrera bat hartzen du. Hau oztupo gaindiezina da, jarrerak, definizioz, bateraezina baitira. Interesekin egin behar da lan, pertsonaren beharrak dira eta, jarreraren azpian dagoena hori da, bere zergatia edo zertarakoa. Estrategia honek akordiorako aukera ematen du.

**Irabazi-irabazi.** Helburua bi pertsonen asebetetasuna da, lortutako akordioarekin pozik geratzea. Horrela, errazagoa izango da adostutakoa betetzea eta, gainera, gatazka ez da behin eta berriz azalduko, ebazpena behin betikoa izango da.



# 8 pauso arazoak elkarrekin konpontzeko



## 1. Arazoa aztertu eta bilera aurrez antolatuko dugu.

Arazoa aurrez azterzea oso komenigarria da negoziazioan arrakasta izateko. Azterketa on bat paperean egiten da. Hona hemen bideratzen lagunduko diguten galdera batzuk: zer da zehazki gatazka honetatik kezkatzen nauena?, nola eragiten dit horrek?, zergatik da garrantzitsua niretzat? zein dira nire interesak?, zein aurreiritzi ditut arazoaz? zein irtenbide bideragarri bururatzen zaizkit bi aldeentzat?

## 2. Beste pertsonarekin toki egokian eta alde zurekin biok adostutako momentuan elkartuko gara.

Aukeraturako tokia eroso izan behar da, solasaldiaren intimitaterako aukera emango duena, eta etenik gabea. Momentu egokia da nahikoa denbora ematen diguna beste zeregin batzuek gu estutu gabe, aurrez bion artean adostutako momentua da.

## 3. Bilerari ekin eta doinu positiboa jarriko dugu.

*"Beno, beraz, hitz egin eta elkarrekin konponduko dugu hau".* Gure asmo positiboak azpimarratuko ditugu (*"arazo hau zurekin konpondu nahi dut"*, *"zure ikuspuntua entzun nahi dut"*, *"niretzat garrantzitsua da elkarrekin ongi moldatzea"*) edota beste aldearen asmo positiboak azpimarratuko ditugu (*"badakit zuk ere konpondu nahi duzula"*).

## 4. Oinarrizko arau batzuk adostuko ditugu.

Aukera bat da topaketak ondo funtzionatzeko oinarrizko arau batzuk proposatzea: ez eten, ez errespetua galdu, eta arazoa konpontzen ahalegindu.

## 5. Arazoa hobeto ulertuko dugu.

Aldeetako batek, lehendabizi, bere bertsioa kontatuko du (gertaerak eta sentimenduak), besteak aktiboki entzuten dion bitartean, bere ikuspuntua ulertzen saiatuz, eta bere interesak arakutzen saiatuz. Saihestu egin behar da, bai kontra egitea, eta bai esaten duena epaitzea, nahiz eta ados ez egon edo ez ulertu. Ondoren, beste aldearen txanda da gauza bera egiteko (*"esadazu, zein da arazo zure ustez?"*, *"zergatik pentsatzen duzu hori?"*, *"nola sentitu zara?"*, *"zergatik da garrantzitsua zuretzat?"*, *"bada molestetzen edo kezkatzen zaituen beste zerbait?"*).

## 6. Era guzietako irtenbideetan pentsatuko dugu.

Papera eta arkatza hartuta, bioi bururatzen zaigun edozein konponbide idatziko dugu. Fase honetan ideia guztiek balio dute, nahiz eta zentzugabeak izan. Zenbat eta luzeagoa izan zerrenda, orduan eta aukera gehiago izango dugu irtenbide ona aurkitzeko.

## 7. Ebaluatu eta irtenbide bideragarriak erabakiko ditugu.

Apuntaturako irtenbide bakoitzaren alde onak eta txarrak aztertuko ditugu, izan ditzaketen ondorioak eta bideragarritasuna. Elkarrekin erabakiko dugu zein aukeratuko ditugun akordioa egiteko.

## 8. Akordioa idatzi egingo dugu.

Akordioa osatzen duten irtenbideak zehaztuko ditugu hainbat xehetasunekin: zer, nola, nor(k), noiz... Akordioa bikoiztuta idatziko dugu, biok sinatu, eta kopiak banatuko ditugu. Hurbileko data bat aukeratu dugu, hartutako konpromisoen jarraipena egingo dugun bilera baterako. Emaitza ospatu egingo dugu!