

HAUTAGAIK ERAIKIZ

Komunikazioaren eraginkortasuna lupaz aztertuta

Udal eta foru hauteskundee-tarako kanpaina bete-betean gaude. Plazetan gozoki, lore eta

eskuorriak banatzen dituzte gure arretaren truke, eta frontoietan mitinek hartu dute piloten lekua. Erabakitze eskubidea, aurkarien kudeaketaren gaineko kritikak edota krisia titularretara iristen dira etengabe, herritarrek aspertzeraio kasik. Gure herri sobera politizatu honetan boz gehientsuenak aurrez erabakita daudela pentsatzen dugu maiz, ikerketek diotenaren arabera, baina, gero eta gehiago dira euren erabakiaren norabidea azken egun hauetan ikusi eta entzuten dutenaren arabera defintzen dutenak.

GAUR8k hautagaietan jarri nahi izan du lupa, bi asteko lasterketa honetan, oholtzara igo ala kamera aurrean ipini aurretik egiten duten edo ez duten horretan erreparatu nahi izan dugu. Nerea Redondo Otamendirekin elkartu gara horretarako. «Formakuntza erraztatzailea» dela dio berak, baina komunikazioan aditua dela ere esan genezake. *Coaching* saioak eskaintzen ditu, bai norbanakoak eta baita taldekoak ere. Komunikazioaren gako eta sekretuez aritu zaigu, eta jende aurrean hizketan aritu behar duen edonorentzat baliagarriak diren hainbat teknika eta gomendio ere eman dizkigu.

Gaia sakondu aurretik, gure uste sendoenak ere kolokan jarri dituen infografia atera digu (lerroon ondoan dago ikusgai). Edozein komunikazio ekintzatan hiru kanalen bidez komunikatzen garela ekarri du gogora Redondok. Edukia, ahotsa eta gorputza dira kanal horiek eta komunikazioaren eraginkortasunean duten garrantzia honela banatzen da: edukia %7; ahotsa %38 eta gorputza %55. Komunikazioaren gorpila deritzo horri, eta, ikerketen arabera, gorpilaren orekak zehaztuko du komunikazioaren eraginkortasuna.

Uste genuena baina garrantzi eskasagoa duen arren, edukia beti prestatu behar dela sosten-

 **POLITIKA** / oihana.llorente@gaur8.info

Hauteskunde kanpaina betean, arreta mezueta ipini orde, hautagaien keinu, begirada eta hizketaldiei erreparatu diegu. Oholtzara igo orduko egiten duten edo ez duten horretan jarri dugu lupa, izan ere, komunikazioa edukia baina askoz gehiago dela ikasi dugu Nerea Redondo «formakuntza erreztatzailearen» eskutik.

gatu du Redondok: «Oso garrantzitsua da edukia prestatzea, zer esan nahi dugun dakigunean, eduki hori modu batean ala bestean komunikatu nahi dugun erabaki dezakegu, mezua eraginkorragoa izan dadin».

Galdera deserosoak jarri ditu, baina, Redondok mahaiaren bueltan. «Zer da gehien prestatzen duguna?». Noski, gaurgaurkoz edukia da galdera horren erantzuna. «Eta zenbat denbora eskaintzen diogu gurpilaren gainerako %93ari?». Redondok berak eman du erantzuna: «Askotan, ezertxo ere ez».

PRAKTIKATU ETA PRAKTIKATUZ, IKASI

Komunikazioaren gorpila eza-gutzeak beldur eszenikoaren sentsazioa areagotzea ekar dezake ere, Redondok argi du, bizitzako beste arlo guztietan bezala, komunikatzen ere ikasten dela. Horregatik, ikasketa prozesuaren lehen urratsa kontzientzia hartzea dela azaldu du. Kirol probekin egin du alderaketa, eta, kirol lehiaketetara entrenatu gabe ez goazen bezala, hitzaldi, mahai-inguru edo dena delakora joan aurretik entseatu behar dela nabarmendu du. «Ispilu aurrean, gure burua grabatuz ala gure ingurukoekin hizketaldia partekatuz treba gaitzek. Hor ikusiko dugu zer egiten dugun ondo eta zer hobe dezakegun», dio. Jakin badaki gure burua argazki ala filmetan ikustea zein gogorra den, baina epaiketarak alboratuz gure buruak zuzenean ikustea hobekuntza perspektiba batean oso baliagarria dela defendatzen du.

Komunikazioaren sekretuen gaineko bibliografia zabala dagoen arren, autoa gidatzen ikasteko esperientziaren modukoa omen da komunikazioarena. Enbragea, frenoala azeleragailua non dauden mila aldiz irakurri eta azaldu arren, gogora ekarri duen bezala, benetan praktikatuz jabetzen gara horretaz. Lehen saiakeran ez ernegatzeko, hasierako sentsazioa ere autoeskolako lehen eguneko bera dela dio Redondok. «Eskuak eta hankak falta zaizkizu autoeskolako lehen egunean. Kontzienteki komunikatzen hasten garenean ere eskuekin zer egin, begirada nora zuzendu eta tonua nola erabili erabakitzen erotzen gara, baina ikasten da», dio animatu nahian. Gaiaren gaineko liburuak irakurtzea eta trebakuntza ikastaroak jasotzea garrantzitsua dela argi duen arren, jakin-

tza horiek apalean ez uzteko deia egin du.

Komunikazioaren parean entzuketa kokatu du eta entzuketa maila desberdinak daudela azaldu du Redondok: bakarrizketa maila, azaleko entzuketa eta sakona, hain zuzen ere.

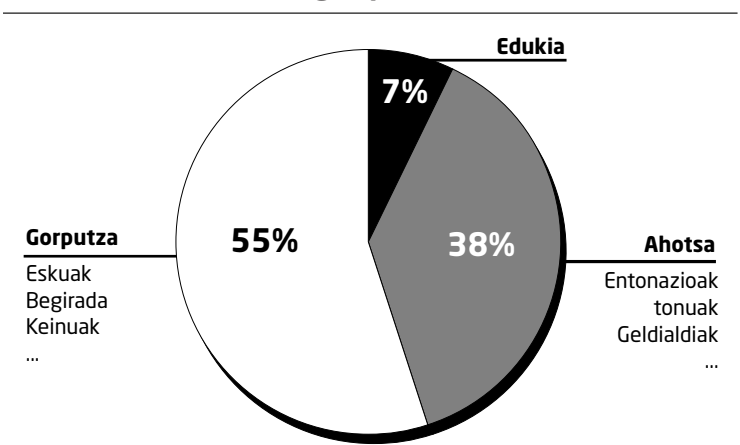
Lehen maila igogailuko elkarriketen parekoa dela defendatu du. Gure jendartean, isiltasunak urduritzen gaituen jakitun da Redondo eta hura betetzearen edozer esaten dugula uste du, parekoak galdetu digunari apenas erreparatu gabe.

Azaleko entzuketa da Redondoren arabera, gehienok gure egunerokotasunean egiten duguna. Hau da, itxuraz entzun bai, baina benetan horretara jarri gabe. «Aurreiritziz beteta gaude eta parekoak zer esango digun aurreikusten dugu; hizketakideak bukatu aurretik mozteko ohitura dugu, eta, azalpena bukatu arte isilik gelditzen bagara ere, entzuten egon orde, zer eta nola erantzun pentsatzen gaude. Erabilgarria izan daitekeen informazio asko galtzen da horrela», nabarmendu du.

Entzuketa sakona da hirugarren maila eta komunikazio eraginkor baten mesedetan maila hau da interesgarriena. Komunikatu gurpil osoarekin komunikatzen bagara, entzun ere gurpil osoarekin egin behar dela nabarmendu du donostiarrak; ahotsak eta gorpuzkerak ere zeresana dutela gogora ekarriz, alegia. «Entzuketa aukera desberdinak daudela argi edukitzea da kontua, eta, guretzako garrantzitsuak diren une ala harreman horietan, entzuketa sakonaren alde egin behar dela gogoratu behar dugu. Kontzientzia hartu, bonbilla gorria piztu eta sakon entzun. Itxaron azalpena bukatu arte, ez utzi lekurik aurreiritziei, arreta jarri gorpuzkera eta tonuan...», dio.

Gure komunikazioa hobetzeko teknika mordoa eman dizkigu Redondok, baina, edozein teknika martxan jarri aurretik segurtasuna sentitzean jarri du azpimarra. Entrenamenduaren bidez lasaitasuna eskuratzen dela nabarmendu arren, arnasketan arreta jartzea gomendatu du. «Urduri

Komunikazioaren gorpila



Iturria: Albert Mehrabian, "Noverbal Communication"

GAUR8



gaudela ohartuz gero, egin arnas-keta ariketak lasaitzeko», gomen-datu du. «Beti berdina eginez gero, emaitza bera izango da. Gauzak desberdinak eginez gero, emaitzak ere desberdinak izango dira». Hitz horiekin animatu ohi ditu Redondok ikasleak bere ikastaroetan erakusten dituen teknikak praktikan ipintzera, eta berdina esanez eman digu guri ere komunikazio tekniken berri.

GORPUTZ TEKNIKAK

Gure gorputza kalakaria da. Nahita edo nahigabe zer edo zer esaten du, eta esaten duen edo esaten ez duen horrek, gainera, garrantzi izugarria du komunikazioan. Zehazki, aurrez aipatutako komunikazioaren gurpilaren arabera, %55eko garrantzia. Aspaldikoa da gorputz komunikazioaren gaineke ikerketa, adibide bat aipatzearren, 1960an, Kennedy eta Nixonen arteko debatan, irratiz entzun zuten

Hauteskunde kanpainen zehar askotarikoak dira alderdiek bozak eskuratzeko egiten dituzten ekitaldiak.
JUANAN RUIZ | ARGAZKI PRESS

gehienek Nixon eman zuten garaile; debatea telebistaren bitartez ikusi zutenek, berriz, Kennedy jo zuten garaile. Eztabaida horretan, beraz, gorputz hizkuntza funtsezkoa izan zen balantza batera edo bestera joan zedin.

Ahozko hizkuntza ikasten den moduan, gorputz hizkuntza ere ikas daiteke. Horren adibide dira goi mailako politikari askoren *coaching* entrenatzaile edo aholkulari pertsonalak, edozein

Zer da gehien prestatzen duguna? Gaur-gaurkoz edukia. Eta zenbat denbora eskaintzen diogu gurpilaren gainerako %93ari? Redondok berak eman du erantzuna: «Askotan, ezertxo ere ez»

«Beti berdina eginez gero, emaitza bera izango da. Gauza desberdinak eginez gero, emaitzak ere desberdinak izango dira». Hitz horiekin animatzen ditu ikasleak teknikok erabiltzera

eztabaida edo agerraldiren aitzinean zer gorputz keinu, mugimendu... noiz eta nola egin erakusten dizkietenak. Guri Nerea Redondok erakutsi dizkigu. Eskuen komunikazioarekin hasi zaigu. Hitz egiterako orduan eskuak erabili behar ditugula argi dugu guztiok, baina, kontuz, eskuak asko mugitzea gutxi mugitzea bezain kaltegarri izan daitekeelako; izan ere, neurrigabeko mugimenduak komunikazioa zikindu eta arreta eragozten du.

Hasteko, eskuak sostengu moduan eta kontzienteki erabili behar ditugula aholkatu digu Redondok. «Eskuak beti ditugu soinean, ez, ordea, lasaitasuna eman bai, baina komunikazioa zikintzen duten boligrafo ala paperak. Eskuek egonkortasuna ematen dute, erabili beraz!», dio argi. Eserita gaudenean, hasteko, eskuak izter gainean jartzea aholkatu du, mahai baten bueltan ala atril baten aurrean gau-

denean, aldiz, haren gainean sostengatzeko. «Hori da eskuen abiapuntua eta postura horrek komunikatzeko jarrera dakar; hortik altxatuko ditugu, noski, baina, gaiez aldatzerakoan, deskantsatzerakoan edo arnasterakoan beti itzuliko dira leku bereira, hala, eskuak kontzienteki erabiliko ditugu», azaldu du.

Begirada ere zaindu beharrekoa da. Hizlariak oro har lehen lerroetan ala ezagunengan jartzen dute begirada, eta hori nahikoa ez delakoan da Redondo. Haren aburuz, ahal den neurrian entzule guztiei begiratzeko ahalegina egin behar da, nahiz eta galderak beti zonalde beretik etorri. Izan ere, hizlariaren arreta gune batean zentratuz gero, beste entzuleek arreta galtzeko arriskua dute.

Edozein hizketaldi egin aurretik entseatzea gomendatzen du Redondok, agertokira hurbildu eta ostean begirada pausatuko



duzun hiruzpalau puntu hartzeko. «Hizlariak begiratzten zaitue-
nean garrantzitsua sentitzen za-
ra, ekitaldiaren parte, eta, beraz,
arreta mantentzeko ahalegin
handiagoa egiten du entzuleak»,
dio.

Entzuleak parte hartzaile egi-
teko beste teknika bat euren ize-
nez deitzea da. «Elkarrizketa-
tzailearen edo galdera egin
dizun horren izena baldin badu-
zu, erabili, deitu bere izenez. Eta
ez badakizu, galdetu, horrek ere
gertutasuna erakusten du», dio
gomendio gisa.

Gorpuzkera ere aldatu behar
dela uste du Redondok: «Beti zu-
tik ala beti eserita? Erabili! Zutitu
arreta mantentzeko, edukiari ga-
rrantzia emateko, zerbait azpi-
marratzeko...». Agertokiak moda-
modan daudela ongi daki Redon-
dok, baina entzuleak eserita dau-
den bitartean hizlaria zutik ari-
tzeak klase magistral baten antza
hartzen duela ekarri du gogora,
«eta horrek parez parekotasun
eta hurbiltasunarekin zerikusi
gutxi du», ohartarazi du.

Ahotsak ere berebiziko ga-
rrantzia du komunikazio min-
tzatuan, beraz, hizketaldian ze-
har tonu baxu ala ozenagoak
eta hizketaldi azkarrago eta
mantsoagoak erabiltzeko ahol-
kua eman du.

Edukiari dagokionez, hartzai-
learen arabera moldatu behar
dela uste du Redondok, ez baita

berdina zahar egoitza batean ala
gaztetxe batean aritzea. Hartzai-
learen araberrako hizkuntza era-
biltzearen alde ere agertu da.

Era berean, metaforek eta
ipuinak duten garrantzia ekarri
du gogora. «Edukiarekiko moz-
keta eragiteaz gain, entzuleak
askoz hobeto gogoratuko ditu
halakoak eta edukiak ulergarria-
go egingo ditugu», azaldu du.
Hedatu nahi duten edukia ipuin
formatuan hedatzea zail ikusten
duten horientzat, sormena gara-
tzeko eta metafora eta ipuinak
osatzeko hamaika ikastaro dau-
dela gogorarazi du donostiarrak.

Ipuinen antzera, bertsoek eta
abestiek, ondo erabiliz gero,
ekar dezaketen efektua nabar-
mendu nahi izan du, eta hautes-
kunde kanpaina betean gaude-
la-eta, politikariak maila batean
aktoreak ere badirela gogora
ekarritz halakoak praktikan jar-
tzeko desafioa egin die.

**«Galdera baten aurrean apur batez isilik
geratzeak pentsatzen ari zarela frogatzen du.
Segituan erantzunda, galdera dena delakoa
izanda berbera erantzungo zenukeela dirudi»**

**Teknikek komunikazioa errazten dute eta
horiek ezagutzea eta bizkar zorroan eramatea
garrantzitsua da. Baina teknika bakoitza
norberaren estilora eramatea da giltzarria**

Nerea Redondo,
«formakuntza
erraztatzailea» da eta
«coaching» ikastaroak
eskaintzen ditu, bai
norbanakoak eta baita
taldekoak ere.
Jon URBE | ARGAZKI PRESS

Edozein lekura goazela, komu-
nikatzeko baldintzak gure alde
jartzea hil ala bizikoa dela defen-
datu du Redondok. «Joan baino
lehen, jakin nora zoazten. Ez da
berdina ekitaldi, debate ala ma-
hai-inguru bat, eta ezta zahar
egoitza, telebista ala areto handi
bat», ohartarazi du. Nora goazen
jakiteaz gainera, agertokia nola-
koa izango den ezagutu behar
dela uste du. «Papera eraman be-
har baduzu, non utzi baduzula
ziurtatu; taburete gainean eseri-
ta hitz egin behar baduzu, saiatu
eroso egoten, lurrera iristen za-
rela frogatu; gonarekin bazoaz,
eroso zaudela ziurtatu...», dio.

ESTILOARI EUTSI ETA EROSO SENTITU

Arropa eta itxura ere zaindu be-
harreko kontuak dira. Redondo-
ren arabera, erosotasunak izan
behar du helburua, norbera bere
buruarekin gustura sentitzea,
eta, beraz, estreinatu ez dugun
ezer ez erabiltzeko gomendioa
egin du: «Zapata ala arropa be-
rriekin baldintzatuta sentitu
ahal zara; zapatek min egin de-
zakete, eta, arropak, adibidez,
izerdiarazi... Arropak ezin du
traba bat izan, zure alde jarri be-
har duzu».

Janzkera eta estiloari dagokio-
nez, Redondoren arabera, norbe-
rak bere estiloa mantendu behar
du; «noski, ez gara berdin janz-
ten lan elkarrizketa batera bago-
az ala lagunekin afaltzera bago-
az, baina, era batean edo
bestean, norberaren estiloa zain-
du behar da». Hala ere, aholku
zuzena eman die betaurrekoak
erabiltzen dituzten horiei: «Be-
taurrekoak estu eraman! Eskuak
etengabe aurpegiaren bueltan
edukitzeak komunikazioa zikin-
du eta segurtasun falta erakus-
ten du-eta!».

Gure hartzaileekin bat egitea,
berdintzea, komunikaziorako
baldintza egokiak lortzea ga-
rrantzitsua da eta hori Rapport
teknikaren bidez eskuratzen da.
«Konfrontazioa gaingitu eta pa-
rez parekotasuna eskuratzea ga-
rrantzitsua da. Norbait triste ba-
dago, kezkak konpartituz,
enpatia erakutsiz mugiaraziko
dugu», azaldu du.

Aurrez aipatu bezala, entzuke-
ta ere bada komunikazioaren

zati garrantzitsua, eta, beraz, ha-
ri ere arreta jarri behar zaiola
oso argi du Redondok. Elkarriz-
ketaren batean ala galderak dau-
denean, sakon entzun behar de-
la defendatu du, baina baita ez
daudenean ere; «entzuleengan
arreta ipini, aspertuta badaude
edo euria hasi badu, azkar buka-
tu», dio.

Isiltasunari beldurra diogun
arren, komunikazio ikuspegitik
oso boteretsua dela defendatu
du. «Galdera baten aurrean apur
batez isilik geratzeak pentsatzen
ari zarela frogatzen du, eta hori
seinale ona da. Pentsatu gabe
erantzuten baduzu, galdera de-
na delakoa izanda berbera eran-
tzungo zenukeela dirudi», dio.

Teknikek garrantzia duten
arren, praktikatzea da, Redondo-
ren arabera, gakoa. «Hizketaldia
entseatuz gero, ulertzen ez di-
ren edo trabatzen zaizkizun hi-
tzak daudela ohartu eta aldatze-
ko aukera duzu», ekarri du
gogora. Makuluak ere ohikoak
dira gure hizketaldietan. Maku-
lu bakoitzaren atzean segurtas-
un falta dagoela ohartarazi du,
eta, horien orde, arnasarekin
jolastea edota bestelako esamol-
deak erabiltzea gomendatzen
du. Era berean, praktikatzu gero,
denbora ere neur daiteke. «Seku-
lako edukia prestatu baina entse-
atzen ez bada, agian ez da dena
azaltzeko astirik. Jenderen arreta
ere mantendu behar da, eta, prak-
tikatzu, jendearen arreta galtzea
ekidin daiteke», azaldu du.

Teknikek komunikazioa erraz-
ten dute, horiek ezagutzea eta
bizkar zorroan eramatea garran-
tzitsua da, baina teknika bakoit-
za norberaren estilora eramate-
ra da, Redondoren arabera,
giltzarria. «Tresnak hor daude,
ez ditugu zertan etengabe erabi-
li behar, baina, edukia prestatze-
rakoan, teknika horiekin gogo-
ratu eta helburuen arabera
erabili behar ditugu. Zuk zeuk
hori kontrolatzeak, gainera, se-
gurtasuna ematen du», nabar-
mendu du Redondok.

Bere ikastaroen ostean, harri-
txoak oparitzen ditu Redondok,
gainean eraman eta gure baliabideekin gogorarazteko harriak.
GAUR8 berarentzat ere harri-
txoa ekarri du opari.