

FEEDBACK-A EMATEKO ETA JASOTZEKO ARTEA

2024 Azaroa



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN



Nork emandako ikastaroa

Curso impartido por:

HARAGO

harago.eus



ELKARTEENTZAKO IKASTAROAK

CURSOS PARA ASOCIACIONES

Aurkezpen honen helburua elkarteei informazio orokorra eskaintzea da.

Testu honek dibulgazio xedea du soilik eta ez du izaera ofizialik.

El objetivo de esta presentación es ofrecer información general a las asociaciones. Este texto tiene una finalidad exclusivamente divulgativa y no tiene carácter oficial

www.donostia.eus/partaidetza/formazioa

HELBURUAK

- Eragileak barne komunikazio egoki bat izatearen garrantziaz jabetzea
- Elkarri Feedbacka eman eta jasotzeko gakoak ezagutu eta bitartekoak eskuratzea



ELKARRIZKETAN GARA



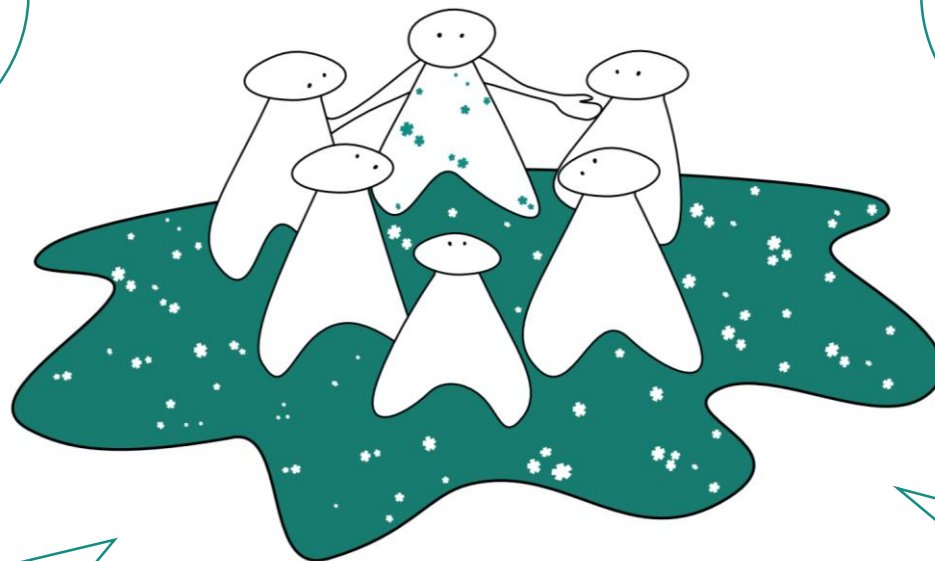
“La calidad de nuestras conversaciones
es la calidad de nuestras organizaciones”

Humberto Maturana



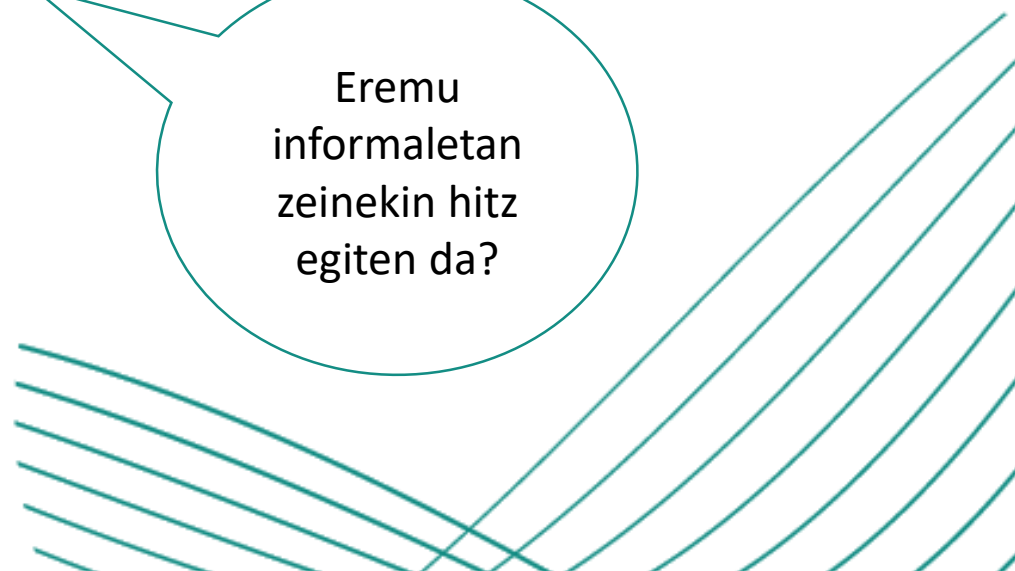
Zertaz hitz
egiten da?

Zertaz ez da
hitz egiten?



Zertaz ez da hitz
egiten dagokion
tokian baina bai
beste toki
batzuetan?

Eremu
informaletan
zeinekin hitz
egiten da?



Eta nik?
Zertaz ez dut hitz egiten?
Norekin ?



BARNE KOMUNIKAZIO FORMALA BILKURAK

- Jarraipena egiteko
- Informazioa partekatzeko
- Erabakiak hartzeko
- Aztertu / Eztabaidatzeko



ELKARRIZKETA MOTAK:

- Espektatibak zehazteko elkarrizketak
- Errefortzuko / Babeserako Feedbacka
- Berbideratzeko Feedbacka
- Mugak adierazteko elkarrizketak
- Eskaerak egiteko
- Berri txarrak emateko
- Talde erritual elkarrizketak



ZER ULERTZEN DUGU ELKARRIZKETAZ ?

- Bi pertsona edo gehiagoren artean, iritziak, ideiak, sentipenak... partekatzeke ekintza.
- Elkar-eraginean ematen da: Batek dioena besteak adierazten duenarekin elkartuz sortzen da.
- Elkarrizketak, bestearen iritziarekin nirea moldatzera irekia egotea eskatzen du

ELKARRIZKETA



BAKARRIZKETA ELKARTUAK



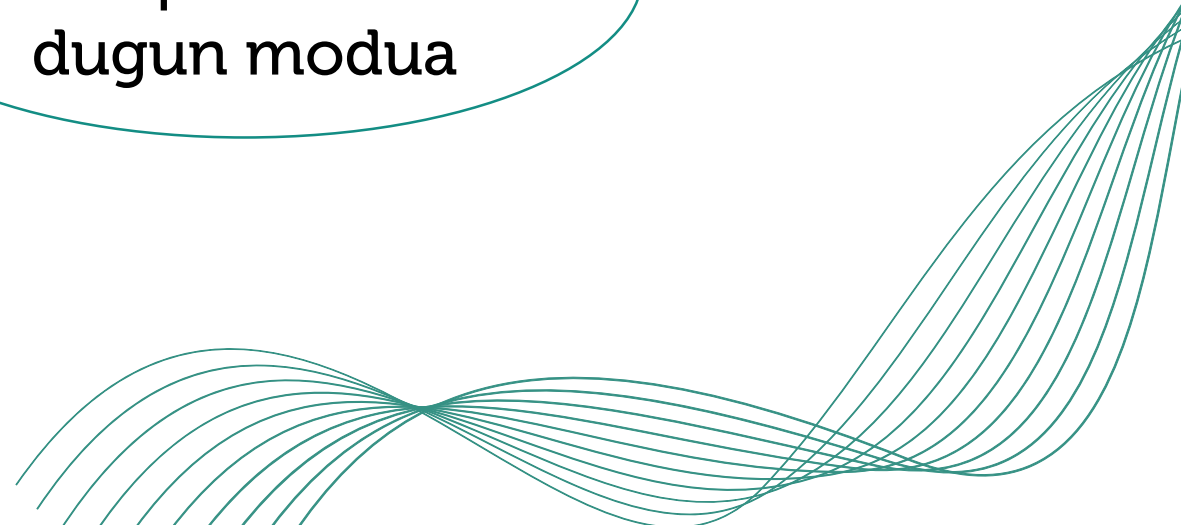
GARENETIK KOMUNIKATZEN GARA



**GAREN
BEHATZAILEA**

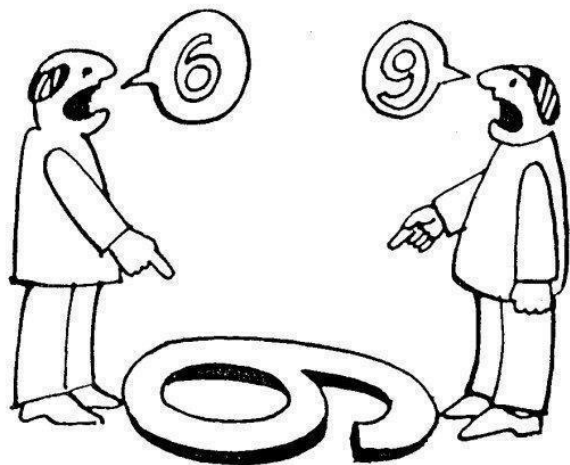
**Gure egia, gure
interpretazioa**

Mundua
interpretatzeko
dugun modua





ZENTZUMENETATIK
INFORMAZIOA JASO
+
INTERPRETATU
(esanahi bat eman)



Zeren arabera?

- Biologia
- Kultura
- Hizkuntza
- Historia pertsonala

Disognantzia kognitiboa

- **Konfirmaziozko arrakala:** Aurrean dugun informaziotik, gure sinesmena indartzen duena hartzeko joera.
- **HALO efektua:** Pertsona bati kontestu zehatz batean ematen dizkiogun ezaugarriak, automatikoki orokortasunera eramatea



Liskarra

Orokortzea

Arrazoiak esleitzea

Interpretazioak

Gertaerak



Ikusiko du hurrengo bilkuran !

Beti egiten du berdina

Ikastolako bilkuran eman nuen iritziagatik ez nau agurtu

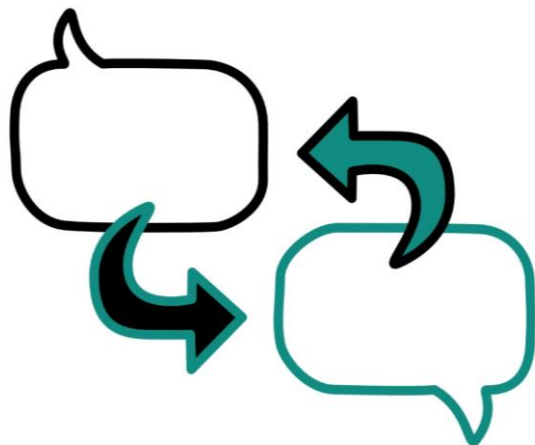
Nere agurra ikusi zuen eta berea ukatu zidan

Ez nau agurtu

INFERENTZIEN ESKAILERA
Chris Argyris



Feedback eman-jaso Zertaz ari gara ?



- Beste pertsona edo taldearen lanaren inguruko balorazio egiteko elkarrizketari deitzen diogu horrela.
- Bere baitan du bestea entzutea.
- Hobetzeko logikan garatzen da.



Barne/kanpo elkarrizketa

Zer ari naiz
pentsatzen?

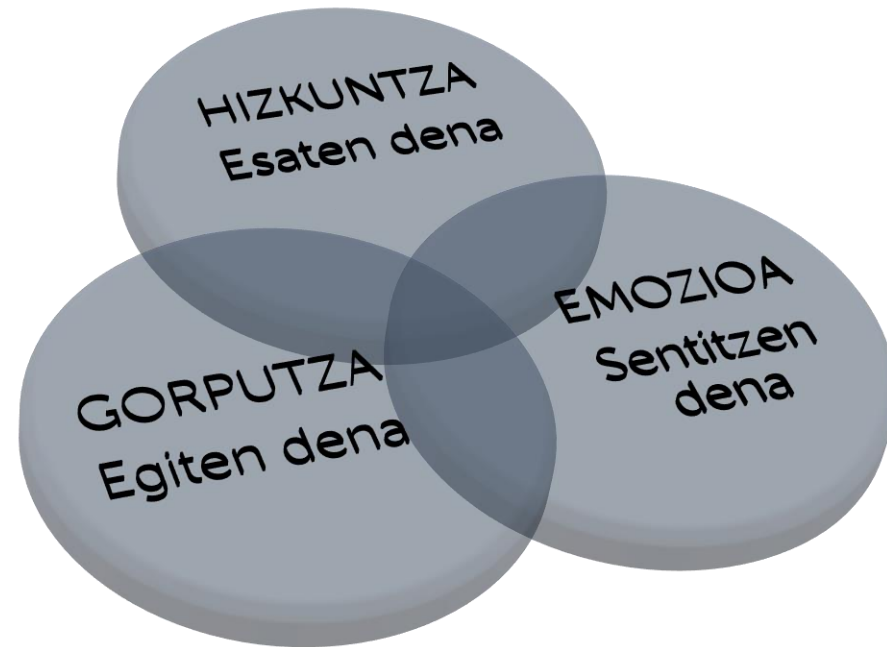
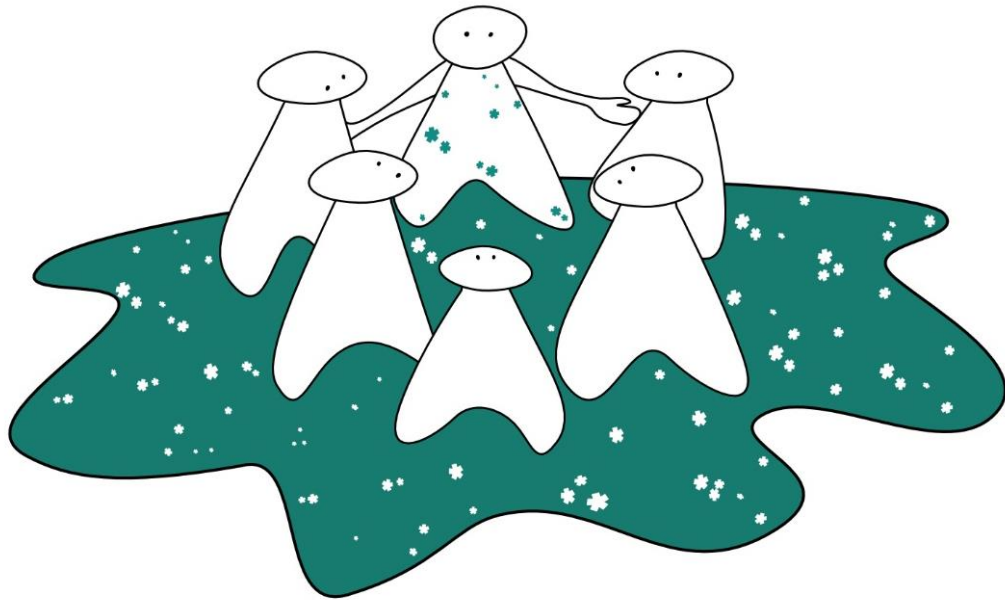
*“Ezinezkoa da hilabete
honetan bi proiektu hauen
inguruko lana aurrera
ateratzea”*

Zer adierazi
dut?

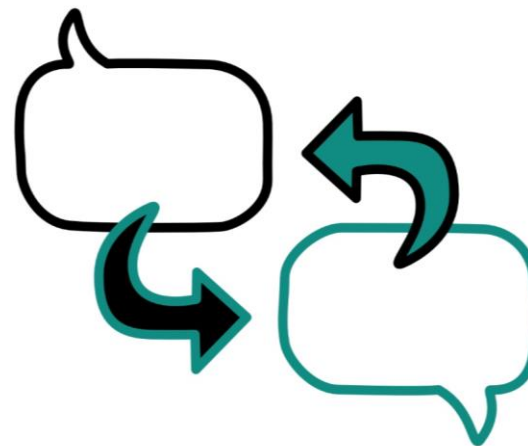
“Saiatuko naiz”



ELKARRIZKETEN MAILAK



Feedback eman-jaso Oinarrizko gakoak



- Feedback.ak bere potentzialitate osoa lortzen du, **aurrez ezarritako** alderdien inguruan egiten denean.
- Feedback egoki bat egiteko, gakoa da aurrez **espektatiba argiak** izatea hauen inguruan: zer egin, nola egin, norekin, zer lortu...
- Oinarrizko **araua**: pertsonari laudorioa publikoan, zuzentzeko eskaerak pribatuan.

Feedback motak

Babeserako *feedbacka*



- Baliogarri dena aipatzeko. Aitortza elikatzen du
- Zuzena, zehatza eta argia behar du izan
- Jarrera edota gertakari bat gertatu denean zuzenean.
- Aitortza *feedbacka* denean, orokorragoa izan daiteke



Berbideratzeko *feedbacka*

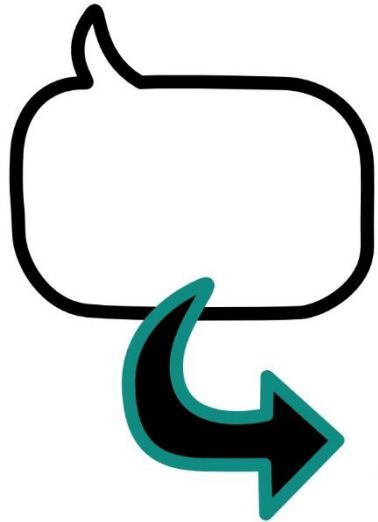
- Jarrera bat aldatzea du helburu
- Pertsona inplikatuari zuzenean (ez publikoki)
- Denbora eta prestaketa gehiago behar du
- Jarrera emozional egokia



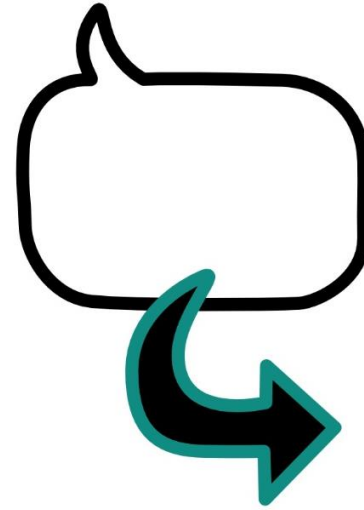
Zeinetan moldatzen
naiz errazago?



Feedback Eman



Elkarrizketa: E faseak



E. Sacanell (Modelo CEMA)

Elkarrizketa: E faseak



Prestatu

- Aztertu zeure buruari kontatzen dizkiozun "istorioak"
- **Argitu**: zer lortu nahi duzu elkarrizketa honekin?
- **Zehaztu**: ze aldaketa zehatz lortu nahi duzu bestearengandik?
- Oinarri **objetiboak** bilatu zure iritziekiko
- Emozionalki prestatu
- Beste pertsonaren jarrera-erantzunak aurreikusi
- Enfokea planifikatu
- Hautatu une-leku egokia

Elkarrizketa: E faseak



ERAIKI

Ziurgabetasuna gutxitzeko **testuingurua** sortu:

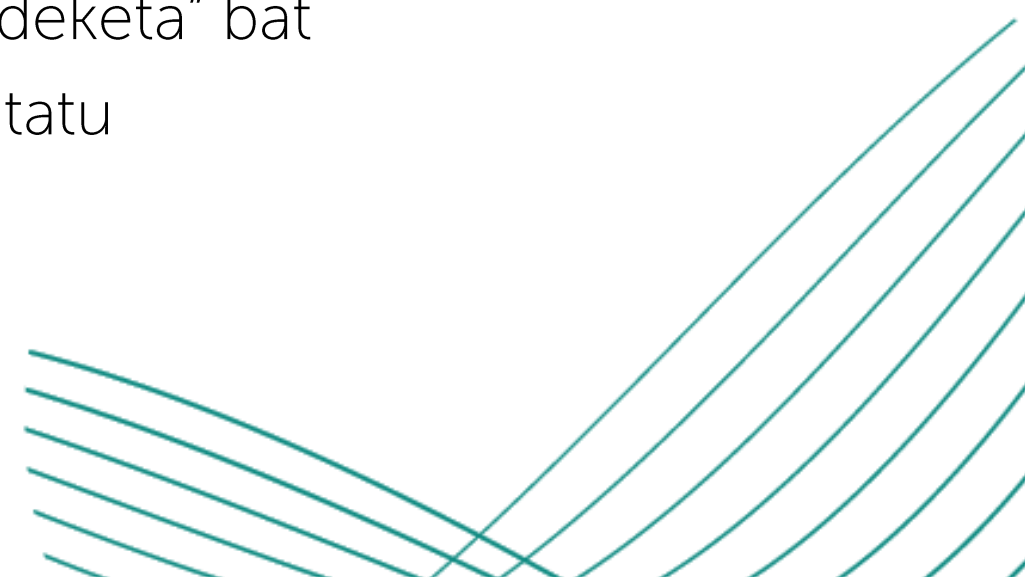
- Gaia aurkeztu, 3. batek kontatuko balu bezala
- Elkarrizketaren helburua argitu eta zentratu
- Segurtasun sentrazioa sortu
 - Ez dezala sentitu erasotua denik edo izango denik
 - Hobetzeko begiradatik aritu

Elkarrizketa: E faseak



ESPLORATU

Arakatzeko galdetu, ulermena zabaltzeko

- Beste pertsonaren ikuspegia ezagutzera ireki
 - Galdera irekiak egin
 - Kontuz: Ez da "galdeketa" bat
 - Isiltasunak errespetatu
- 

Elkarrizketa: E faseak



ERAKUTSI

*Pentsatzen duzuna
Sentitzen duzuna
Behar duzuna*

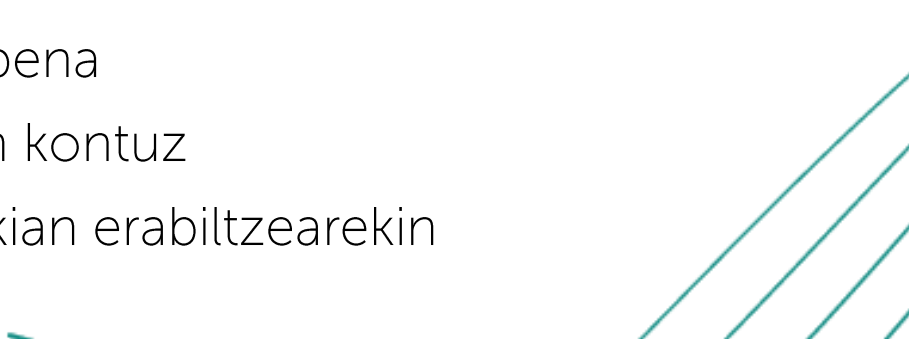
- Egiazko izan
- Argia eta zehatza izan
- Enfokea mantendu
- Arreta jarri **ekintza-jarreretan**, ez pertsonan
- "Ni"tik hitz egin
- Egoerak eragiten dizuna/duena adierazi
- Sentitzen duzuna elkarbanatu
- Pentsamenduak/sentimenduak bereizi. Ez nahastu
- Aldaketak adierazi
- Lagundu bestea ulertzen

Elkarrizketa: E faseak

KONTUZ!!



ERAKUTSI

- Beste pertsona batzuez hitz egitearekin
 - Lehen pertsona plurala erabiltzearekin Besteari berak behar duena adieraztearekin
 - Ez egotzi bere jarrereri arrazoi edo intentzio zehatzak
 - Esateko duzuna ez "lausotu"- argi adierazi
 - Ez orokortu edo exajeratu
 - Ez gehiegi luzatu azalpena
 - Etiketak erabiltzearekin kontuz
 - Umorea modu ezegokian erabiltzearekin
 - Mehatxu inplizituekin
- 

Elkarrizketa: E faseak



EGIN

AKORDIOA


- Aurretik prestatua zenuena kontuan hartu: **aldaketa zehatzak**
- Elkarrizketan entzun dituzuenak jaso
- Agindurik ez emateko, erabili:
 - *"Proposatzen dizut"*
 - *"Eskatzen dizut"*
 - *"Behar dut"*
 - *"Gustatuko litzaidake"*
- Bere hitzetan esatea eskatu (ulermena ziurtatu)
- Konpromisoa ziurtatu.
Nola lagundu dezakezu zuk betetzea konpromiso hori?

Elkarrizketa: E faseak

AKORDIOAREN ETSAIEKIN ADI!



EGIN


- Zeure erreakzioa bera: igo "balkoira"
 - Bestearen emozioa
 - Bestearen posizioa: arakatu
 - Bestearen itxaropen eza, etsipena
 - Bestearen boterea
- 

Elkarrizketa: E faseak



EGIN

ITXI!!

- Konfiantza agertu
 - Jarraipenerako bideak izendatu
 - Konpromisoa eskertu
 - Beste gaietara pasa gabe
 - Elkarrizketa berriz ireki gabe
- 

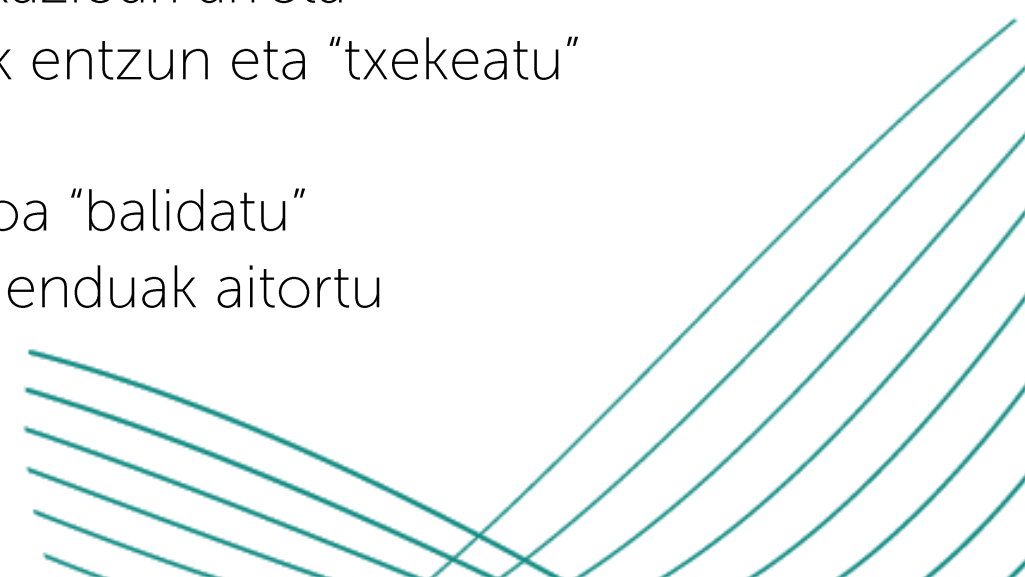
Elkarrizketa: E faseak



ENTZUN



- Presente egon
- Gure barne elkarrizketa isildu
- Emozioak kudeatu
- Besteari legitimitatea eman
- Utzi espazioa eta denbora
- Gorputz komunikazioari arreta
- Hipotesi propioak entzun eta "txekeatu"
- Galdetu
- Besteak esandakoa "balidatu"
- Bestearen sentimenduak aitortu



Elkarrizketa: E faseak



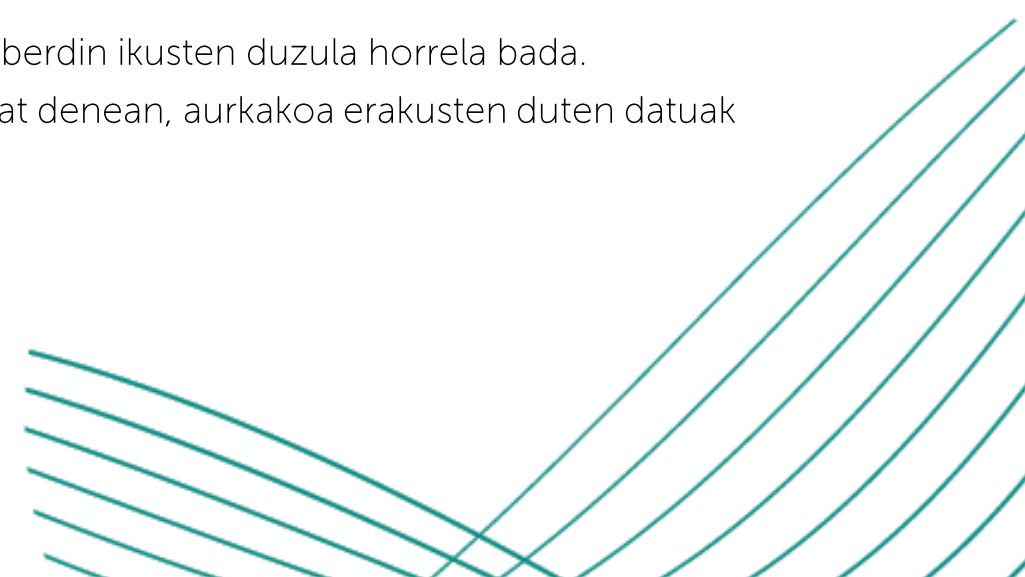
Ondoren

- Jarraipena
 - Elkarrizketa berriak sortu, konpromisoak betetzen ez badira
- 

Feedback jaso



- **Prestatu:** ingurua, gorputza, emozioa
 - **Denbora hartu** Pertsona horrek zure jokabidea nola baloratzen duen adieraziko dizu, ez zu nolakoa zaren (modu horretara esaten badu ere).
 - Errugabetasun presuntzioa: Hitz horien atzean ez irudikatu asmo jakinik.
- **Denbora hartu erantzuteko**
 - Ez bagaude prest elkarrizketarekin jarraitzeko adierazi edo tarte bat hartu.
- **Arakatu (galdetu), ondo ulertzeko**
 - Adibideak eskatu
 - Ez sartu eztabaidan – bai adierazi ezberdin ikusten duzula horrela bada.
 - Soilik arauen ez-betetze objektibo bat denean, aurkakoa erakusten duten datuak eskaini.
- **Eskertu**
 - Ikasteko jarrera izan
- **Aldaketak-ekintzak adostu**



GARENETIK KOMUNIKATZEN GARA



Zein da nire
harreman estilo nagusia?
Nondik aritzen naiz?





ARRAZIONALA

LURRA



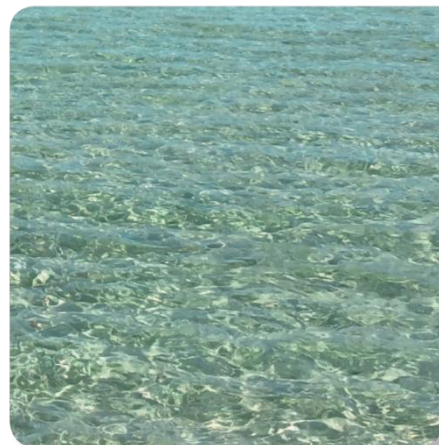
SUA



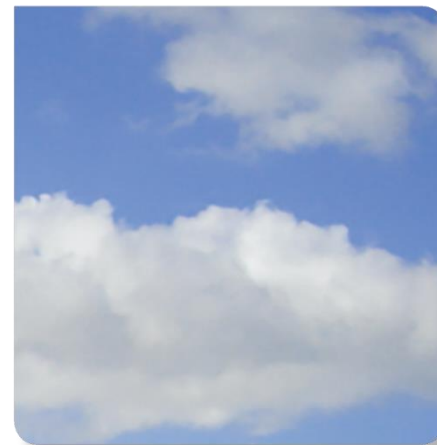
GOGOETATSUA

AKTIBOA

URA



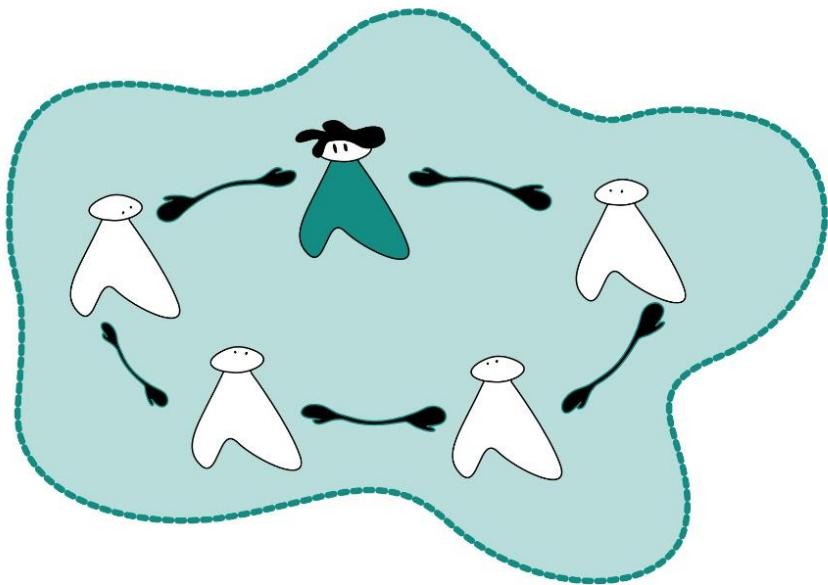
AIREA



EMOZIONALA



BRIDGE MODELOA ERABILTZEKO ALIANZA



- Barne komunikazioa eta talde lanerako gaitasunak hobetzea da helburua
- Ez dago estilo ona edo txarra
- Guztiak dugu denetik
- Ez da “pertsonalitate test bat”
- Arriskua: ETIKETA. Aukerak ireki baino, mugak handitzea.

BRIDGE MODELOA
BI ARDATZ

A R R A Z I O N A L A

ERABAKIAK HARTZEA

E M O Z I O N A L A



Aldagai erabat objektiboen arabera erabakiak hartzen ditugun pertsonak, arrazionalagoak gara eta aldagai subjektiboagoak erabiltzen ditugunak emozionalagoak.



BRIDGE MODELOA

BI ARDATZ



BIZI ERRITMOA

G O G O E T A T S U A

A K T I B O A

Ekin aurretik pentsatzen dugunak gogoetatsuak gara eta aurrera ia pentsatu gabe botatzen garenak aktiboak.



ESTILO BAKOITZAREN EZAUGARRI NAGUSIAK

BALIO EKARPENA / ERAGINKORRA EZ DEN ERABILERA



HARREMAN ESTILOEN
EZAUGARRI NAGUSIAK

LURRA

Zehatza
Zentzuduna
Sistematikoa
Formala
Diskretoa
Zuhurra



Lurra emankorra izan daiteke...



HARREMAN ESTILOEN EZAUGARRI NAGUSIAK

LURRA

... lehorra ere bai

Zehatza
Zentzuduna
Sistematikoa
Formala
Diskretoa
Zuhurra



Egoskorra
Urruna
Geldiarazlea
Oso kritikoa
Itxia
Mesfidatia



HARREMAN ESTILOEN
EZAUGARRI NAGUSIAK

SUA

sua energikoa izan daiteke...



Azkarra
Eraginkorra
Ausarta
Adoretsua
Borrokalaria
Gardena



HARREMAN ESTILOEN
EZAUGARRI NAGUSIAK

SUA

... baina erre dezake

Agintzailea
Irmoa
Zakarra
Ez du entzuten
Presionatzen du
Eztabaida maite du



Azkarra
Eraginkorra
Ausarta
Adoretsua
Borrokalaria
Gardena



HARREMAN ESTILOEN
EZAUGARRI NAGUSIAK

URA

Urak bidea egin dezake eta egokitu...



Lasaia
Enpatikoa
Laguntzailea
Saiatua
Entzuten duena
Bitartekaria



HARREMAN ESTILOEN
EZAUGARRI NAGUSIAK

URA

...paina estankatu daiteke



Lasaia
Enpatikoa
Laguntzailea
Saiatua
Entzuten duena
Bitartekaria

Zalantzatia
Segurtasun eza
Burugogorra
Etsitzen duena
Lausoa (difusoa)
Kolapsatzen da



HARREMAN ESTILOEN
EZAUGARRI NAGUSIAK

AIREA

Aireak freskatu dezake...



Grinatsua
Baikorra
Irekia
Lagunartekoa
Liluratzen dakiena
Dinamizatzailea



HARREMAN ESTILOEN
EZAUGARRI NAGUSIAK

AIREA

*...
baina nekatu ere bai*



Grinatsua
baikorra
Irekia
Lagunartekoa
Lilurutzen dakienea
Dinamizatzailea

Ahozabala / exageratua
Protagonista
Kaotikoa
Dispertsoa
Aldakorra
Besteen aitortzaren menpekoa



GUZTIAK DUGU DENETIK



Estilo bateko portzentai berdina izan dezakegu, baina ezaugarri ezberdinekin

>%15

Erabiltzean nekatu
Modu desegokian erabiltzeko joera izan dezakezu
Estilo hori duten pertsonak ulertu eta haiekin komunikatzeko zailtasuna

%16-25

Erabilgarri duzu
Estilo hori nagusi duten pertsonekin nahiko erraz ulertu ahal izango zara

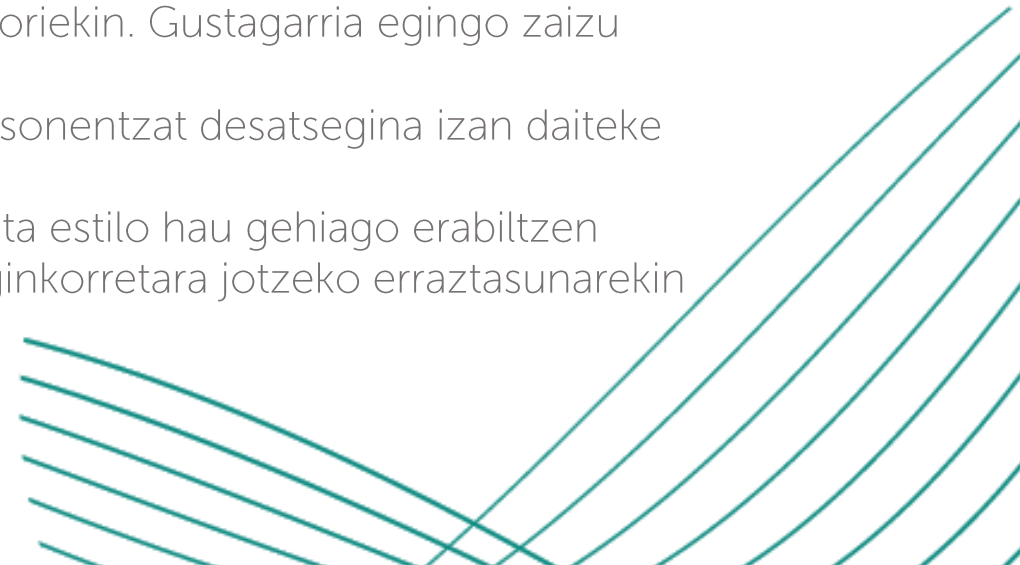
%26-50

Erabiltzeko trebezia eta gainera energia ematen dizu
Erraz eta azkar ulertuko zara estilo nagusi hau duten horiekin. Gustagarria egingo zaizu

%51-%61

Gehiegi erabiltzeko joera izan dezakezu eta beste pertsonentzat desatsegina izan daiteke
Beste ikuspegi batzuei tokia egitea zaila egingo zaizu
Estilo hau besteengan ikustean "ispilu" egin ahal dizu eta estilo hau gehiago erabiltzen hasteko efektua sortu dezake zugar, ezaugarri ez eraginkorretara jotzeko erraztasunarekin

Gehieneko
puntuazio
%64 da



PROFIL MOTAK

GARBIA Lehentasunezko estilo bat dago besteen gainetik

DUALA Aldi berean, lehentasunezko bi estilo daude pertsona berean

ANITZA Pertsona berean antzeko agerpena duten hiruzpalau estilo daude



PROFIL MOTAK
GARBIA



PROFIL MOTAK GARBIA

Zure estiloa
"garbia"
bada

ZURE ESTILOA

Zuretzat eta besteentzat argia da

ZUREKIKO

Konpentsatzeko beharra sentitu dezakezu beste estiloak erabiltzean (batez ere <math>< \%15 </math>)



TREBEA IZANGO ZARA ZURE JOERA NAGUSIAN

ERABILERA

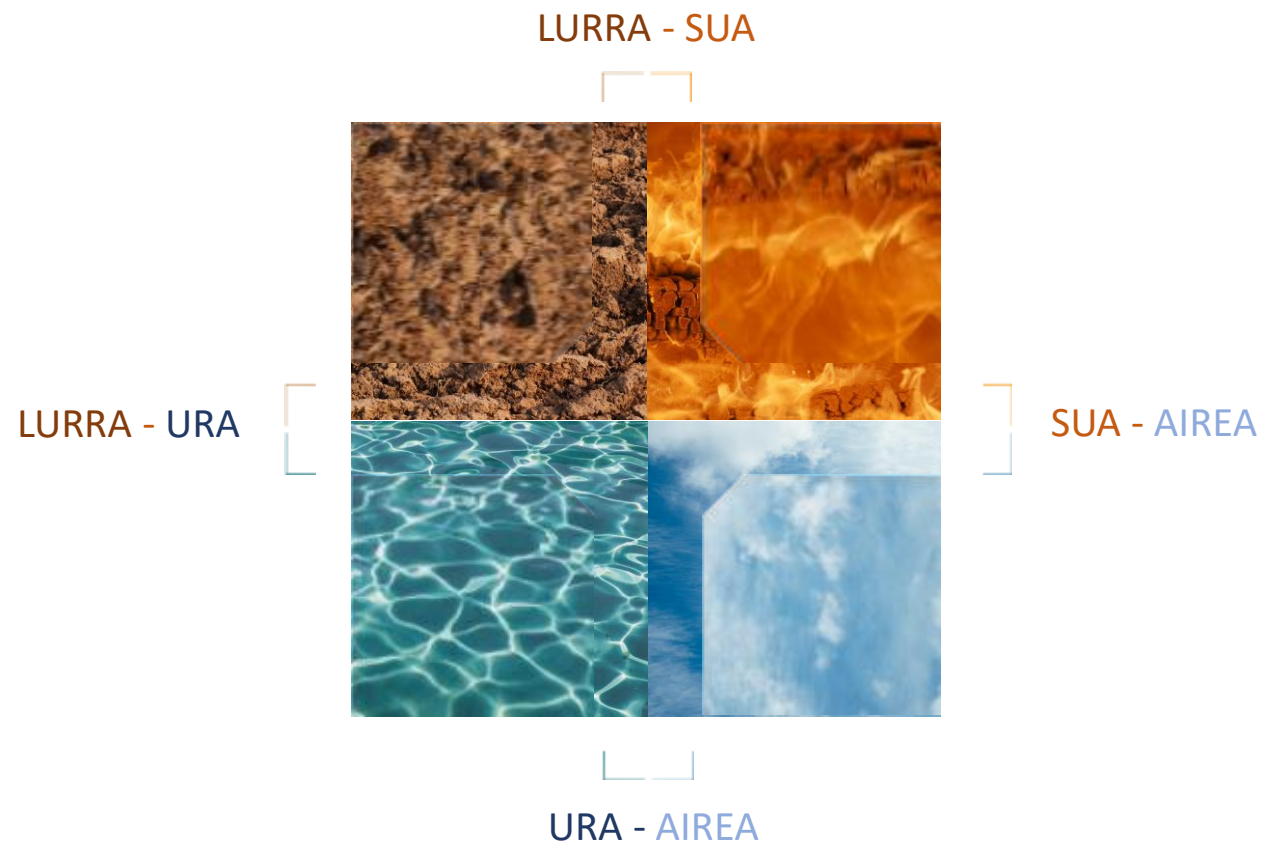
Nagusiki estilo hau erabiltzeko joera

BESTEE PROFILEKIKO

Beste profilak ulertzeko zailtasunak izan ditzakezu, bereziki diagonalean dagoenari



PROFIL MOTAK DUALA



PROFIL MOTAK DUALA

TREBEA, PARTEKATZEN DUTEN DIMENTSIOAN

Zu ere profil
dualekoa baldin
bazara

ZURE ESTILOA

Dimentsio batzuetan argia da, ez guztietan

ERABILERA

Dimentsio hori eta profil nagusiak erabiltzeko joera

ZUREKIKO

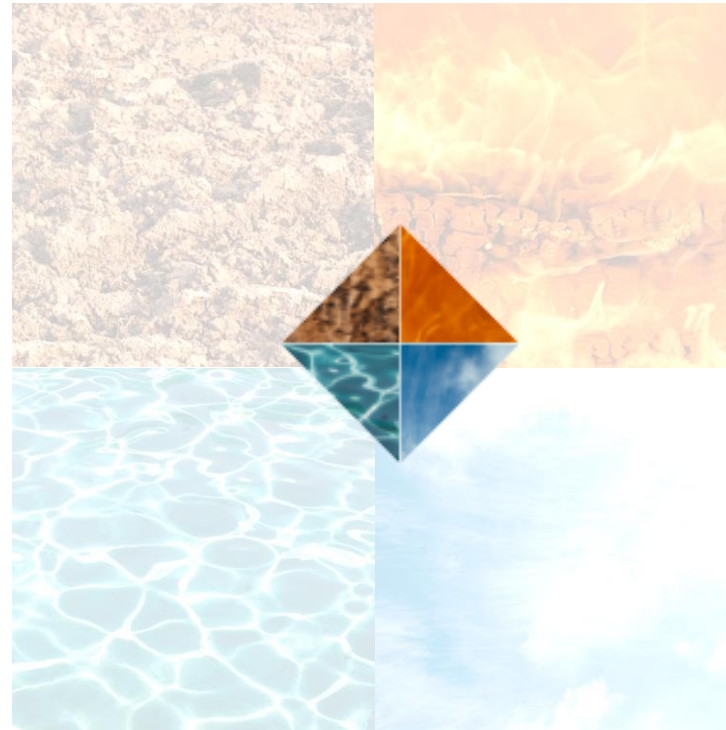
Konpentsatzeko beharra sentitu dezakezu beste estiloak erabiltzean (batez ere <math>< \%15 </math>)

BESTEE PROFILEKIKO


Zailtasunak izan ditzakezu, bi joeretako bat edo beste erabili jakiteko



PROFIL MOTAK
ANITZA



PROFIL MOTAK ANITZA



Zure profila
anitza baldin
bada

TREBEA IZANGO ZARA ZURE JOERA
NAGUSIAN

ZURE ESTILOA

Ez da argia inongo dimentsioetan

ERABILERA

Dimentsio ezberdinak erabiltzeko joera
Modu espontaneoan edozein estilo

ZUREKIKO

Zure burua ulertzeko zailtasunak
izan ditzakezu

BESTEE PROFILEKIKO

Besteengan nahasmena sor dezakezu estiloz
bat-batean aldatzerakoan.
Beste estilo guztiak ulertzeko erraztasuna.



ZERK MOTIBATZEN DU ?

Jarraibide argiak y zehatzak
Metodologiak
"Zergatik" ulertzea
Behar den denbora izatea

ARGITASUNA

PERTENENTZIA

"Ibilian ibiliz egiten da bidea"
Helburu lorgarriak
Prozesuaren armonia
Guztien artean lorturiko erronkek

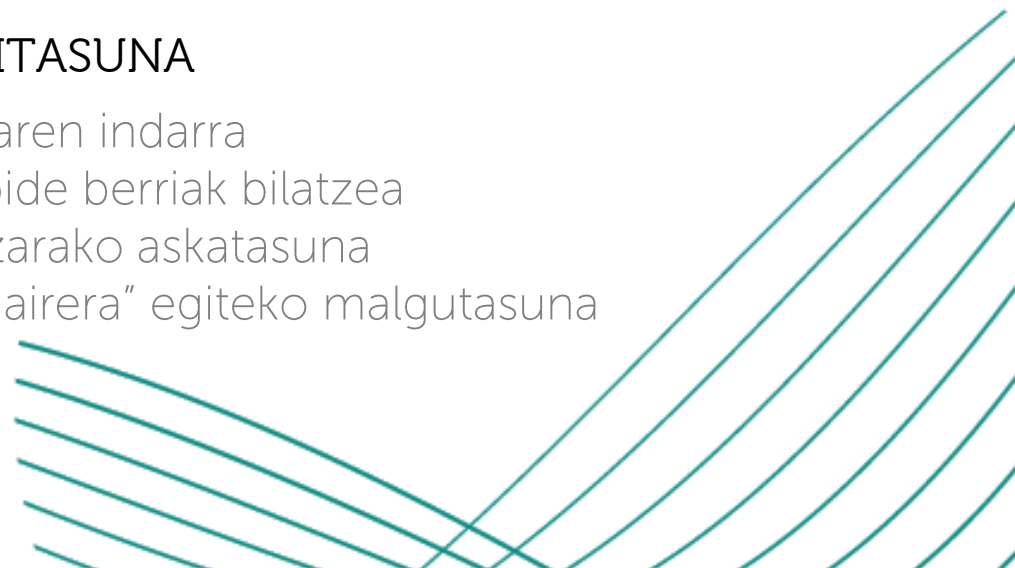


Oraindik eta zailagoa den hori egitea
Erronka berriak
Presio tenporala
Arriskuak hartzea

ERRONKA

BERRITASUNA

Ilusioaren indarra
Irtenbide berriak bilatzea
Ekintzarako askatasuna
"Bere airera" egiteko malgutasuna



ZERK DESMOTIBATZEN DU ?

Funtsik gabeko ideiak
Azalpen falta
Denbora presioa
Inprobisazioa

ZIURGABETASUNA

PRESIOA

Presio tenporalak
Azalpenik gabeko jarraibideak
Agintzea
Gehiegizko kontrola

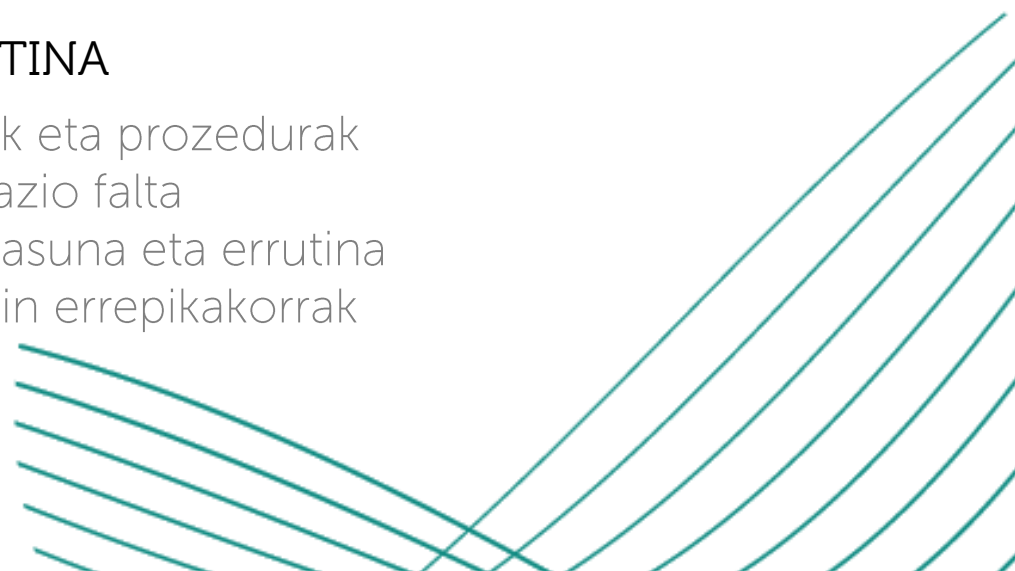


Prozesu burokratikoak
Beti egin denak
Foko falta
Lidergo gabezia

PROZESU LUZEAK

ERRUTINA

Arauk eta prozedurak
Inplikazio falta
Seriotasuna eta errutina
Zeregin errepikakorak



NOLA EMAN FEEDBACKa?

Informazio zehatza eskaini,
¿zergatik diozu diozuna zure
feedbackean? Galderari erantzuten
diotenak



Zuzen eta ausardiaz eman zure
feedbacka bueltaka ibili gabe eta
prestatu zaitez lehen erreakzio
baterako; zast!

Bere asmoa ikusten dugula adierazi,
naiz eta lortutako emaitza
ezberdina izan den



Eragin duen inpaktu emozionala
erakutsi, bera erasotua sentitu
gabe.



ERANTZUN INKOSZIENTEA

Erantzun ohikoak:

¿Zertan oinarritzen zara?

Defentsiban dagoela dirudi

Barkatu, ez zen nire asmoa...

Gaizki hartzen duela dirudi

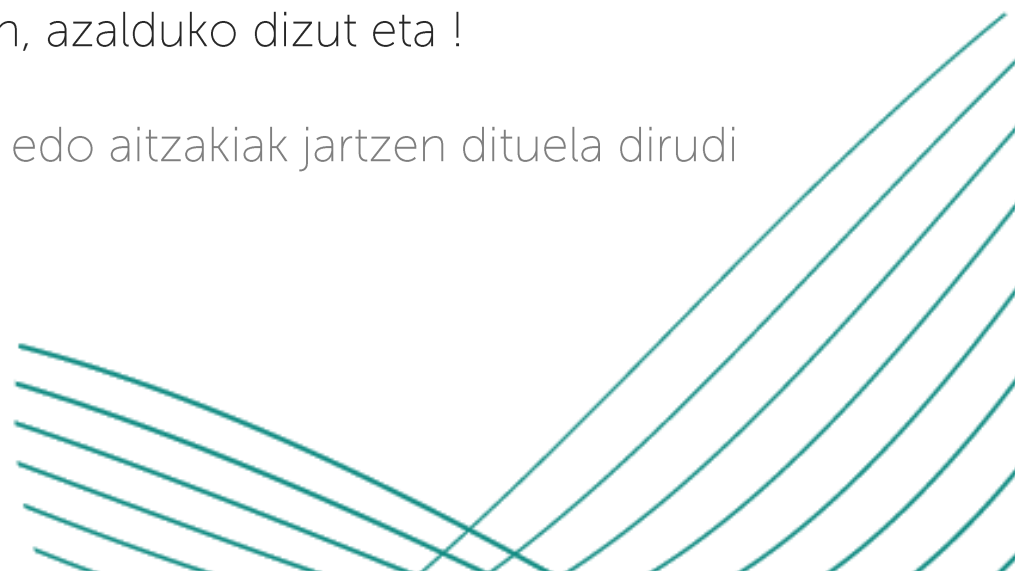


Hori zure kezka da !

Ez zaiola iristen dirudi

Itxaron, azalduko dizut eta !

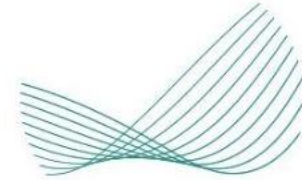
Ukatu edo aitzakiak jartzen dituela dirudi



ESKERRIK ASKO



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Herri Partaidetza
Participación Ciudadana



harago
AHOLKULARITZA

www.donostia.eus/partaidetza/formazioa