

20. gaia

- ✓ Ahozko komunikazioa.
- ✓ Komunikazioa eta arreta aurrez aurre eta telefonoz: abisuak, informazioa, eskariak, pertsonei laguntzea, deiak desbideratzea, eta abar.
- ✓ Irizpide orokorrak.
- ✓ Hitzik gabeko komunikazioa.

20. gaiaren aurkibidea

1. Ahozko komunikazioa

- 1.1. Ahozko komunikazioaren ezaugarriak
- 1.2. Ahozko adierazpena hobetzeko aholkuak

2. Ahozko komunikazioaren eta idatzizko komunikazioaren arteko aldeak

3. Hitzik gabeko komunikazioa

- 3.1. Hitzik gabeko komunikazioaren ezaugarriak
- 3.2. Hitzik gabeko komunikazio motak
 - 3.2.1. Kinesikoa
 - 3.2.2. Proxemikoa
 - 3.2.3. Paralinguistika
- 3.3. Hitzik gabeko komunikazioaren funtzioak
- 3.4. Hitzik gabeko komunikazioa behar bezala erabiltzeko gomendioak

4. Aurrez aurreko arreta

- 4.1. Aurrez aurreko arretaren faseak
- 4.2. Jarrerak eta trebetasunak
 - 4.2.1. Hitzik gabeko komunikazioa
 - 4.2.2. Hitzezko komunikazioa
 - 4.2.3. Entzute aktiboa eta asertibotasuna

5. Telefono bidezko komunikazioak

- 5.1. Telefono bidezko komunikazioa hobetzeko teknikak
- 5.2. Telefono bidezko arretaren faseak
- 5.3. Deien abisuak eta transferentziak

1. AHOZKO KOMUNIKAZIOA

Ahozko komunikazioa esaten diogu bi pertsonaren edo gehiagoren artean ideiak trukatzeari, horretarako hitzezko edo ahozko hizkuntza baliatuz.

Giza komunikazioa bi eratakoa izan daiteke: hitzezko komunikazioa eta hitzik gabekoa. Hitzezko komunikazioa ahozkoa eta idatzizkoa izan daiteke. Ahozko komunikazioa hitz mintzatuaren bidez sortzen da. *Komunikazioa* atalean adierazitako elementuez osatuta dago, eta igorleei eta hartzaileei solaskide deitzen zaie.

Solaskideak bertan daudenean, aurrez aurreko komunikazioaz jardungo dugu. Bananduta badaude, berriz, aurrez aurrekoa ez den komunikazio-kasu baten aurrean egongo gara.

1.1. Ahozko komunikazioaren ezaugarriak

- Iragankorra da. Eskatzen du igorleak eta hartzaileak une eta leku jakin batean egotea. Ahotsak hitz moduan igortzen dituen soinuak entzuteari uzten zaionean amaitzen da komunikazioa. Izaera iragankor horrek testuinguru informalekin lotzen du. Horregatik, testuinguru formalagoetan —hala nola lege- edo administrazio-testuinguruetan—, beharrezkoa da idatziak agertzea: ziurtagiriak, aktak, fakturak eta abar.
- Ahozko hizkuntzaren mende dago. Beraz, fonazio-aparatuak ezin hobeto funtzionatu behar du tonuari, bolumenari eta abiadurari dagokienez, hura baita ahotsaren ardura-duna. Gauza bera gertatzen da entzumen-sistemarekin, hark jasotzen baitu mezua.
- Komunikazio-prozesua denbora errealean gertatzen da. Igorleak berehalako erantzuna jaso dezake hartzailearengandik, atzeraelikadura edo *feedbacka* barne. Komunikazio mota hori berehalakoa da, grabazio sistemek, neurri batean, berehalakotasun hori ezabatzen duten arren.
- Komunikazioa osatzeko beste baliabide batzuetan oinarritzen da. Gorputz-hizkuntza, keinuak, gorputzaren jarrera, begiradak, ahots-tonua... Pertsonen kanpo-itxurak ere, askotan, komunikazio-karga handia izaten du.
- Aniztasunerako joera du. Ahozko komunikazioak emozioak islatzeko aukera ematen du. Ez dago hitz egiteko modu bakar bat, ezta hizkuntza bera partekatzen dutenentzat ere. Ahozko komunikazioak idatzizkoak baino askoz fidelago islatzen ditu esamoldeak, jorak, emozioak, baita igorlearen jatorria ere.
- Bi noranzko ditu. Elkarrizketa orok igorlea eta hartzailea txandakatzea eskatzen du, rolak trukatzuz. Aldiz, beste komunikazio modu batzuk norabide bakarrekoak dira: igorlea ez da inoiz hartzaile bihurtzen, ezta alderantziz ere.
- Inprobisatzeko joera du. Berehala gertatzen denez, ahozko komunikazioa idatzizkoa baino bat-batekoagoa da, eta ez hain planifikatua: ez dago esaten dena berrikusteko eta birpentsatzeko denborarik.

1.2. Ahozko adierazpena hobetzeko aholkuak

Ahozko komunikazioa lankideekin nahiz herritarrekin egiten da, telefonoz edo aurrez aurre. Kontuan hartzen badugu administrazioaren jardueraren zati handi bat herritarrei azalpenak ematea dela, baliabide eraginkorrak behar ditugu lan hori egiteko.

Idatzizko komunikazioan bezala, ahozko komunikazioan ere administrazio-hizkeraren baldintzatzaile berberak eragiten dute: helburu praktikoak, komunikazio eraginkorra bilatzea...

Horregatik, ahozko mezuek argiak eta zehatzak izan behar dute. Entzuleen beharrak eta mugak kontuan hartu behar dira, bai eta denbora- eta leku-baldintzak ere. Ondorioz, komunikazioaren eraginkortasuna bermatzeko, askotan hizkuntza egokitu eta kanpoko elementu horietara guztietara egokitu beharko dugu.

Ondoren, aholku praktiko batzuk aurkeztuko ditugu ahozko adierazpena hobetzeko:

— Erabili sintaxi sinplea, solaskideak informazioa errazago prozesatu ahal izan dezan:

- Erantzun aurretik, zehaztu eta antolatu ideiak. Galdetu zeure buruari eta erabili egitura hori erantzuna emateko.
- Lehenik eta behin, eman informazio garrantzitsuena, eta, ondoren, informazio osagarria.
- Antolatu ideiak zerrenden bidez, erantzun argiagoak emateko.

— Egituratu azalpena argi eta garbi, eta gidatu entzulea testu-markatzaile edo -lokailuen bidez: *Lehenik, bigarrenik, azkenik, adierazi dugun bezala, gainera, era berean...*

— Zehaztu mezuaren subjektua (eragilea) eta hartzaileak. Horretarako, erabili egitura aktiboak, ez esaldi pasiboak.

— Sartu herritarra azalpenean, eta egin partaide, haren jarrera aktiboa bultzatzeko. Horretarako:

- Jo aditzaren forma pertsonaletara: *zu, zuek, gu...*
- Erabili galdera erretorikoak edo zuzenak herritarrekin hitz egitean.
- Aipatu aurretik jorratutako auziak.
- Aipatu entzulearen ezagutzak.

— Hartu estrategiak informazioa nabarmentzeko eta azpimarratzeko. Adibidez:

- Errepikapena: «Ezinbestekoa da formularioa sinatuta ekartzea».
- Galdera erretorikoak: «Zer ekarri behar duzu?» «Bada, lehenik eta behin...».
- Garrantzia markatzeko bitartekoak: «Garrantzitsua da...», «Ez ahaztu...».
- Modulatu ahotsaren tonua, erritmoa eta intentsitatea.

— Eman adibideak eta egin alderaketak:

- Zehazteko edo adibideak emateko markagailuak: *Adibidez; hala; esaterako; adibide gisa; nahikoa da; konparazio batera...*
- Alderaketak egiteko markagailuak: Alderaketak egiteko adierazle nagusia *bezala* da. Beste hainbat ere erabili daitezke, *esaterako, era berean, horren tankera berean, halakoa balitz bezala...*

— Lehenetsi baiezeko esaldiak, ezezkoen ginetik.

— Lagundu hitz edo termino teknikoak ulertzen. Horretarako:

- Hasteko eta behin, eman termino teknikoa eta, ondoren, erabili ohi dena. Edo alderantziz.
- Erabili parafrasiak (zeure hitzekin eginiko azalpenak) eta birformulatzeak: *hau da, hobeto esanda, laburbilduz, beste hitz batzuetan emanda...*
- Saihestu beharrezkoak ez diren teknizismoak.

— Azaldu herritarrari non aurki dezakeen informazio osagarria.

— Kontuan izan hizkuntzarekin loturiko alderdi hauek:

- a) Gomendatzen da baldintzazko aditz-formak erabiltzea, eta ez aginterazkoak: «Ipini halako pertsonarekin» edo «Halako pertsonarekin hitz egin nahi dut...» esan ordez,

ahal dela, egin galdera hauek: «Pasatuko zenidake, faborez...?», «Esango didazu zure izena, mesedez?».

Era berean, baldintza erabil dezakegu, orainaldia erabili beharrean galderetan, hitz egiteko unetik denboran urruntzeko: «Jakin nahiko nuke ba ote dagoen plazarik libre».

Horren helburua da orainaldia saihestea, adeigabea ematen baitu.

- b) Saihestu laburdurak erabiltzea, batez ere ez baldin badira ohikoak.
c) Gaztelaniaz ari garela:

— Ipini arreta aginterako pluraleko pertsoneri: Kasu horietan eta erabilera arruntean *hablad*, *insistid*, *venid* formetan, amaierako *-d* ordez *-r*, erabiltzen da, eta infinitiboarekin nahasten da: **hablar* esatea *hablad* esan ordez; **temer* esatea *temed* ordez; **insistir* ahoskatzea *insistid* ahoskatu ordez.

Akats hori aditz pronominaletako agintera-formetara ere zabaldu da gaztelaniaz, non berez amaiera *-d* ezabatu egin behar baita: **concentraros* esatea *concentraos* esan ordez, **entreteneros* esatea *entreteneos* esan ordez, eta **presentaros* esatea *presentaos* esan ordez.

— Saihestu ahoskera-akats ohikoenak: hiperzuzentasuna, hiato faltsuak eta diptongoak, apokopeak, epentesiak, metatesiak, asimilazioak, eta abar.

- d) Euskarari dagokionez, kontuan hartu hurrengo gomendioak:

— Preskripzioak egiteko hainbat baliabide erabili:

Aditzak	Zer egin adierazteko esapideak	Zer ez egin adierazteko esapideak
Etorkizun forma (ko), intonazio egokia emanez:	<i>Hiru badira, hobeto.</i>	Ez da komenigarria... t(z)ea.
<i>Bi aldiz klikatuko duzu irudiaren gainean.</i>	<i>Beharrezkoa da... t(z)ea.</i>	Ez dira batere aproposak...
Alegiazko formak:	<i>Komeni da... t(z)ea.</i>	Ez ditugu nahastu behar...
<i>Aholku hauek kontuan hartuko bazenitu, hobe.</i>	<i>Ezinbestean, ...</i>	Desegokiena da... t(z)ea.
Agintera:	<i>Hobe da... t(z)ea.</i>	
Bidali ezazu, egizu...	<i>Oso garrantzitsua da... t(z)ea.</i>	
Subjuntiboa, 1. pertsona:	<i>Behar-beharrezkoa da... t(z)ea.</i>	
Goazen, joan gaitezen, ekin diezaiogun...	<i>Funtsezkoa da... t(z)ea.</i>	
Ahalera:	<i>Lagungarria da...</i>	
<i>Erabil daiteke; inprima(tu) dezakegu; t(z)eko balio dezake.</i>	<i>Ez ahaztu... t(z)ea.</i>	
	<i>Kontuan hartu...</i>	
	<i>Gogoan izan...</i>	
	<i>Ezin dira bazter utzi...</i>	
	<i>Derrigorrean...</i>	
	<i>Nahitaez...</i>	

— Ozenki irakurtzean, telefono-zenbakiak banan-banan ematea hobe: «zazpi-hutsbederatzi-lau...».

— Webeko helbideak eta antzekoen URLak erabiltzean, honela irakurtzea gomendatzen da:

<https://www.euskaltzaindia.eus>: [hatxe-te-te-pe-ese, bi puntu, barra barra, hiru uve bikoitz, puntu, euskaltzaindia, puntu eus]

Posta elektronikoko helbideen kasuan, antzera jokatu behar da:
g.isasi@gmail.com: [ge, puntu, isasi, a bildua, ge mail, puntu com]
a_beitia@euskalherria.org: [a, beheko marra, beitia, a bildua, euskalherria, puntu o-erre-ge]

- Eta, jakina, erabili hitzik gabeko komunikazio-baliabideak. (Ikus «Hitzik gabeko komunikazioa» atala.)

2. AHOZKO KOMUNIKAZIOAREN ETA IDATZIZKO KOMUNIKAZIOAREN ARTEKO ALDEAK

Modu eraginkorrean komunikatu nahi badugu, igorlearen eta hartzailearen beharretara egokitu behar dugu komunikazio-ekintza bakoitza. Behar horiek asetzeko baliabideak desberdinak dira ahozko komunikazioan eta idatzizkoan.

Ezin dugu modu berean komunikatu ahozko edo idatzizko testuinguru batean. Bi komunikazio mota oso desberdin dira, nahiz eta hizkuntza-sistema berean oinarritu. Bi komunikazio moten arteko funtsezko aldeak jasoko ditugu:

- Desberdina da igorlearen eta hartzailearen arteko harremana.
 Ahozko komunikazioak idatzizko komunikazioak baino baliabide gehiago eskaintzen ditu, *feedback*ari eta harreman hurbilari begira. Posible da hartzaileen behar emozionalak interpretatzea, ahal den neurrian betetzen saiatzeko. Komunikazioaren adierazkortasuna areagotzen duten hainbat elementu zaindu ditzakegu: gorputz-keinuak, ahotsaren tonua eta bolumena, ahoskera, eta abar.
 Idatzizko komunikazioan, mugatuak dira *feedback*erako aukerak, baina gero eta ohi-tuagoak gaude sare sozialetan edo web-orrietan parte hartzera.
- Ahozko komunikazioan inprobisazioa ageri da, ez dugu zertan eduki itxi bat transmititu. Bat-batean sortzen zaigun ideia baten inguruan inprobisatzeko aukera dugu; edo, inguruabarren arabera, gure diskurtsoa unean uneko beharretara egokitu dezakegu. Jakina, diskurtso koherente bat lortzeko, komeni da ideiek ordena logiko bati jarraitzea, eta beti da beharrezkoa oinarritzko plangintza bat egitea.
 Idatzizko komunikazioan, plangintzak berebiziko garrantzia du. Testu idatziak ibilbide itxia du —hau da, hasiera eta amaiera—, eta aldaketa guztiak behin betiko produktua baino lehen egin behar dira. Edukiaren plangintzak eragin erabakigarria du haren kalitatean, eta, beraz, faktore garrantzitsu guztiak kontuan hartu beharko dira dagokion idatzia amaitu baino lehen.
- Ahozko hizkuntzan idatzizkoan baino hizkuntza-akats gehiago egiten dira. Diskurtso batean, momentuan konpondu behar da akats oro.
 Idatzizko hizkuntzak, ordea, gertatutakoa jasotzeko eta ondoren berrikusi eta kontsultatzeko aukera ematen du. Ondorioz, nahi adina aldiz zuzendu dezakegu testu idatzi bat.
- Azalpenean ahozko hizkuntzaren erregistroa egokitu dezakegu, beharrezkoa dela susmatzen badugu; esate baterako, hizkuntza teknikoagoa edo lauagoa erabiliz, hartzaileen beharren arabera.
 Idatzizko komunikazioan, berriz, testua idazten amaitu aurretik hartu behar dira hizkuntza-erregistroarekin lotutako erabaki guztiak. Hori horrela, testu bat idazten hasi aurretik, irakurle potentzialak irudikatu behar ditugu, haien beharrei ahalik eta modurik onenean erantzuteko.
- Ahoz iristen zaigun informazioa «entzun» egiten dugu, eta idatzizko informazioa, berriz, «ikusi».

Ondorioz, edukia eraginkortasunez transmititzeko, ahozko komunikazioan garrantzi handia eman behar diegu ahotsarekin eta entzutearekin lotutako elementuei (tonuari, intonazioari eta bolumenari).

Idazkeran hitzak, puntuazio-markak, arau ortografikoak eta hizkuntza-arauak erabiltzen dira, baina baliabideak urriak dira ahozko hizkuntzarekin alderatuta (begiradak, keinuak, ahots-tonua, abiadura eta abar). Idatzizko hizkuntza zehatzagoa denez gero, ez du aukerarik ematen komunikazioaren inguruko ñabardura, jarrera, pertzepzio eta abar guztiak txertatzeko. Alde horretatik, ingurune faktoreen gabezia horri zehaztasun handiagoz eta azalpen zabalagoekin aurre egin behar zaio, eta arreta bisuala erakartzeko elementuak ere baliatu daitezke —adibidez, diseinuarekin lotutakoak—.

3. HITZIK GABEKO KOMUNIKAZIOA

Hitzezko komunikazioaren kontzeptua oso zabala da, eta komunikatzeko erabiltzen diren zeinu ez-linguistiko guztiak hartzen ditu barnean. Hitzik gabeko komunikazioaren bidez, hitzak baliatu gabe transmititzen da mezua. Hitzik gabeko komunikazioan sartzen dira, besteak beste, keinuak, mugimenduak, ikus-kontaktua, ahots-tinbrea, jarrerak eta gorputz-hurbiltasuna.

Badago mendekotasun bat hitzezko sistemaren eta hitzik gabekoaren artean; biak elkarren osagarri dira, eta ezinezkoa dirudi ahoz komunikatzea aldi berean hitzik gabeko zeinurik sortu gabe, izan ere, hitzik ez egiteak ere komunikatu egiten du (isiluneek, alegia).

3.1. Hitzik gabeko komunikazioaren ezaugarriak

Ondoren, hitzik gabeko komunikazioaren ezaugarri orokor batzuk erakutsiko ditugu:

- Hitzik gabeko komunikazioak, oro har, interdependentzia-harremana du hitzezko interakzioarekin, eta koherentea izan behar du harekin.
- Hitzik gabeko zeinuek modu aktiboan edo pasiboan komunika dezakete: komunikatzeko erabil ditzakegu eta guk eman gabe komunikatu dezakete.
- Hitzik gabeko mezuak hainbat funtziotakoak dira, eta ezin dira inoiz modu isolatuan interpretatu, testuinguruaren barruan eta komunikazio-egintzan erabilitako gainerako zeinuekin konbinatuta baizik.
- Hitzezko zeinuak bezala, hitzik gabeko komunikazio-zeinuak aldatu egin daitezke egoeren (lanean, kalean) eta pertsonen ezaugarri sozialen (adina, sexua, gizarte-maila) arabera.
- Edozein komunikazio-egoeratan, saihetsezina da hitzik gabeko komunikazioa.

3.2. Hitzik gabeko komunikazio motak

Hitzik gabeko komunikazioa hiru mota edo azterketa-arlotan banatu ohi da:

- Kinesikoa.
- Proxemikoa.
- Paralinguistikoa.

3.2.1. KINESIKOA

Gorputz-keinuak eta begiradak biltzen ditu. Kinesiko hitza grekotik dator, eta «zinetika» edo «mugimendua» esan nahi du; beraz, gorputz-mugimenduak aztertzen ditu, hala nola keinuak, aurpegiara, ikus-kontaktua eta jarrera. Oro har, erakundeen barruan, pertsona batekin edo batzuekin komunikatzen gara, eta hautemandako mezu gehienen jatorria ez da hitzez hitz esaten duguna, baizik eta gorputz-keinuek eta -mugimenduek hitzezko diskurtsoa proiektatzen duten modua.

Sistema kinesikoa elementu hauek osatzen dute:

- Keinuak.Keinuetan aurpegiaren, eskuen, beso eta hanken, buruaren eta gorputzaren mugimenduak aztertzen dira. Keinuek gure gogo-aldarteari buruzko informazioa ematen dute, edo zerbaiti edo norbaiti buruzko balorazioa adierazten.
- Begirada. Begien bitartez informazio asko transmititzen dugu. Begirada alderdi garrantzitsua da hitzik gabeko komunikazioan, ahozko informazioa osatzeko aukera ematen baitu, informazioa berretsiz edo edukia zehaztuz. Begirada gure solaskideari entzuten ari garen adierazle bat da: beste pertsonari begiratu gabe, oso zaila da elkarrizketa bat arintasunez ezartzea.

Hiru begirada mota edo maila bereiz daitezke, transmititu nahi dugunaren arabera:

- Lan- edo lanbide-begirada: lan-giroetan gertatzen da. Egoera horietan, gure begirada solaskidearen begien azpitik ez eramaten saiatu behar dugu.
- Begirada soziala: gure begirada solaskidearen begien azpitik jaisten da.
- Begirada intimoa: igorlearen begiek goitik behera zeharkatzen dute solaskidearen gorputza.
- Aurpegiara. Aurpegiaren bidez, eta, zehazkiago, aurpegiarekin egiten ditugun keinuen bidez, informazio asko transmititzen da —batez ere begien eta ahoaren bitartez—, igorlearen sentimenduak edo jarrerak adierazten baitituzte.
- Jarrera. Zutik, oinez, eserita edo ohean gaudenean, gorputzari eusteko dugun modua da jarrera. Hitzeko komunikazioan laguntzen du, keinuek egin dezaket bezala. Pertsonen egoera emozionala islatzen du, batez ere tentsioan edo erlaxatuta dauden adierazten baitu. Antsietatea, adibidez, baliteke aurpegian edo ahotsean ez detektatzea, baina bai jarreran, pertsona horrek jarrera zurruna izango baitu ziurrenik. Arreta berezia merezi du hanketako jarreraren analisiak eta gorputzaren edo eskuen mugimenduen bidezko adierazpenak.

3.2.2. PROXEMIKOA

Proxemika (edo hurbiltasun espaziala) pertsonen ahoz komunikatzean duten espazioa eta distantzia aztertzen duen diziplina da. Distantzia hori hainbat faktoreren mende dago, hala nola igorlearen eta hartzailearen arteko intimitate-maila, topaketaren arrazoia (lan-arrazoiaren ondoriozko harreman batean, distantzia handiagoa izango da lagunarteko bilera batean baino), nor-tasuna edo kultura.

E. T. Hall antropologo estatubatuarrak pertsonen arteko lau distantzia mota definitu zituen:

- Distantzia intimoa (14 eta 45 zentimetro artekoa). Pertsona bakoitzak elkarrizketa intimo baterako gordetzen duen distantzia da. Salbuespenen batekin, espazio hori senide edo lagun minentzat gordetzen da. Hurbiltasun hori gerta dadin, pertsonen konfiantza handia izan behar dute, eta kasu batzuetan emozionalki lotuta egon behar dute, komunikazioa, begiradarekin ez ezik ukimenaren eta soinuaren bidez ere gauzatuko baita.

- Distantzia pertsonala (45-120 cm). Pertsona ezagunekin mantentzen dena da; hau da, topaketa pertsonaletan, baina ez intimoetan. Bulegoan, bileretan, jaietan, elkarrizketa pertsonaletan edo lan-elkarrizketetan gertatzen da.
- Distantzia soziala (120 cm-tik 360 cm-ra). Elkarrizketa formaletarako, topaketa inperso-naletarako edo ezezagunekin elkartzeko erabiltzen da; ohikoa da inolako harremanik ez duten edo ondo ezagutzen ez diren pertsonen artean.
- Distantzia publikoa (360 cm baino gehiago). Pertsona talde bati zuzentzeko distantziarik egokiena da. Horregatik erabiltzen da hitzaldietan eta bileretan, prestigioa eta autorita-tea ematen baitu.

3.2.3. PARALINGUISTIKA

Hizkuntzaren alderdi ez-semantikoak aztertzen ditu, hala nola erabilitako tonuak, hitz egiteko erritmoa, ahotsaren bolumena, isiluneak eta tinbreak (zorrotza, larria, eta abar).

Ahotsaren ezaugarri nagusiak, mezuaren asmoa markatzen laguntzen dutenak, honako hauek dira:

- Tonua. Erabiltzen dugun sentimendua eta adierazpena lotzen dituen faktore bat da; hau da, sentitzen duguna eta hitzez esaten duguna.
- Erritmoa. Pertsona baten hitzeko jariora edo abiadura da, edo, bestela esanda, minutuko hitz kopurua. Gure mezua ulergarria izan dadin, minutuko 100 eta 150 hitz arteko erritmoa erabili behar dugu.
- Bolumena. Hitz egiteko baliatzen dugun intentsitatearekin lotzen da. Komunikazio-prozesu bat azpimarratzeko, erregulatzeko eta aldatzeko erabiltzen dugu.
- Tinbrea edo testura. Pertsona bat berehala bereizteko aukera ematen digun erregistroa da.
- Isiluneak. Hitzeko komunikazioan egindako etenaldiak dira. Batzuetan gauzak ez esatea beharrezkoa da beste batzuk adierazi ahal izateko. Horregatik esaten da soinurik ezak ere komunikatu egiten duela. Bereizi egin behar ditugu etenaldiak (0 eta 1 segundo arteko ahozko komunikazioan egiten ditugun geldialdiak) eta isiluneak, edo segundo batean baino gehiagoan hitzik ez izatea.

3.3. Hitzik gabeko komunikazioaren funtzioak

Komunikazio-truke batean, bi komunikazio-sistemek esku hartzen dute, eta elkarren arteko elkarrekikotasun-, txandakatze- edo gainjartze-erlazioak ezartzen dira. Horien emaitza dira hitzik gabeko sistemek hitzeko sistemarekin alderatuta izan ditzaketen funtzio batzuk. Hitzik gabeko zeinu guztiek honako funtzio hauetako bat edo gehiago bete ditzakete:

- Ahozko mezu bat ordeztea. Hitzik gabeko ekintzek hitzekoak ordezkatzeko dituzte, keinu bat egin eta ezer esaten ez dugunean. Adibidez, norbaitek zerbait non dagoen galdetzen digunean eta hatzaz seinalatzen dugunean hitzik esan gabe.
- Hitzeko enuntziatu baten edukia edo zentzua errepikatzea, berrestea edo indartzea.

Errepikapena erabiltzen dugu, adibidez, norbaiti eskuinera jotzeko adierazten diogunean eta instrukzioarekin batera eskuarekin keinu bat egiten dugunean.

Bestalde, enuntziatu batekin batera doazen keinuek haren zentzua berresten dute: beko-
kia zimurtzeak edo irribarre handi batek atsegina edo desatsegina erakusten dute egoera ja-
kin baten aurrean.

Ahozko mezua indartzen dugu, adibidez, «Buruko minez nago» mezuarekin batera eskuarekin keinu bat egiten dugunean, aurpegian mina adierazten dugunean eta intonazio egokia erabiltzen dugunean.

- Ahozko komunikazioarekin kontraesanean aritzea. Hitzik gabeko seinaleek mezuarekin bat etorri behar dute, mezua zehatz uler dadin. Horregatik, hitzik gabeko mezu batek hitzezko mezu baten aurka egin dezake. Adibidez, jendaurrean hitz egin behar duen pertsona batek urduritasun itxura erakusten duenean eta «Ez nago urduri» mezuaren atzean ezkututzen duenean.
- Hitzezko enuntziatu baten edukia edo zentzua baztertzea. Hitzezko mezuari sinesgarritasuna edo garrantzia kendu nahi diogunean agertzen da. Adibidez, urduritasun-egoera batean, tentsioa gutxitu dezakegu enuntziatu bat transmititzean irribarre bat erabiltzen badugu.
- Hitzezko mezuaren benetako zentzua kamuflatzea. Mezu baten intonazioaren edo transmisio-abiaduraren bidez, nabarmen gera daiteke esaten ari denarekin ados gauden edo guztiz kontrakoa den. Adibidez, «Esan dizut ez nagoela haserre» esaldia intonazio jakin batekin ahoskatzean.
- Interakzioa erregulatzea. Hitzik gabeko mezuek ahazko mezua erregulatzen dute elkarriketa batean keinuz baliatzen garenean. Ohikoa da hitzezko komunikazio-prozesu batean etenaldiak egitea, buruarekin baietz egitea, ahotsaren tonalitatea aldatzea edo keinuak adieraztea, parte-hartzaileen arteko interakzioa babestuz.
- Hitzezko gabeziak zuzentzea, une bateko hitzezko gabeziek edo hizkuntza-sistemari dagozkion elementuak ez ezagutzeak sortutako solas- edo diskurtso-hutsuneak saihesteko. Adibidez, *Mmm*, *Eee* eta halako zeinu paralinguistikoek zalantzak edo hausnartzeko denbora beharrak eragindako hutsuneak betetzen dituzte.

3.4. Hitzik gabeko komunikazioa behar bezala erabiltzeko gomendioak

Hitzik gabeko hizkuntzak fidagarritasunez eta pentsatu gabe adierazten du komunikatzailearen egoera emozionala. Horregatik, administrazioan, herritarrekin harreman zuzena duten langileek hitzik gabeko komunikazioaren gakoak ezagutu behar dituzte, nahi ez diren mezuak edo mezu desagokiak ez helarazteko eta solaskideak igortzen dizkigunak ulertzeko.

- Begiradak zintzoa eta zuzena izan behar du, ez iheskorra, ez desafiatzailea. Saihestu behar da begirada desbideratzea, interes faltatzea jo daiteke eta.
- Hitzik gabeko komunikazioko mezu negatiboak deiturikoak saihestu behar dira, hala nola eztarria garbitzea, distrakzioak, asperdura keinuak, aharrausiak, hatz-kolpeak, arnasestua eta abar.
- Aurpegiko keinuak eta gorputz-jarrerak mezu-iturri dira, eta ez dira oharkabean pasatzen solaskidearentzat. Eskuak poltsikoetan edo mahai azpian edukitzea informazioa ezkutatzeko nahizat har daitezke; eserlekuaren ertzean esertzea, ezinegona edo presak; gehiegi lasaitzea, interesik eza, eta abar.
- Pertsona irribarrez edo baiezko keinuz entzuteak enpatia eta ulermena transmititzen ditu, eta komunikazio-bidea irekitzen du.
- Ahots-tonuak aldarteak eta sentimenduak ere adierazten ditu: ahots baxuegiak edo, bestalde, suminduak zaildu egiten duten komunikazioa.

4. AURREZ AURREKO ARRETA

Aurrez aurreko arretak esan nahi du herritarra eta administrazioa berehala komunikatzen direla. Bi aldeek ahozko mezuak trukatzeko dituzte etengabe eta, gainera, hitzik gabeko hizkuntza erabiltzen dute. Prozesu horretan, eragina izan dezake bai esaten denak, bai eta esaten ez denak ere. Horregatik, funtsezkoa da arreta-prozesua ahalik eta modurik egoki eta eraginkorrenean garatzea.

4.1. Aurrez aurreko arretaren faseak

Herritarrei arreta emateko prozesuan lau fase bereiz ditzakegu:

1. Hasierako kontaktua edo harrera. Erabiltzailea gure lantokira iristean eta harremanari ekitean gertatzen da. Herritarrek lehen inpresio bat hartzen dute administrazioarekin duten tratuaren, eta positiboa edo negatiboa izan daiteke hainbat faktoreren arabera: hurbiltasuna, pertsonalizazioa, konfiantza- eta segurtasun-sentsazioa, arintasuna, koherentzia, enpatia, eta abar. Beraz, hasiera-hasieratik sentsazio positiboak sortzen saiatu behar dugu, lehen inpresioa funtsezkoa baita komunikazioa mamitzeko. Horregatik da hain garrantzitsua abegitsu jokatzea.

Jendea hartzeko moduan egotea da lehentasuna eta erabiltzaileak inoiz eteten ez duen inpresioa eskaintzea. Saihestu egin behar da beste zeregin garrantzitsuago bat izatearen sentsazioa ematea.

Egokia denean, ona da izenarekin identifikatzea, harremana pertsonalizatzeko, konfiantza sortzeko eta loturak ezartzeko.

Erabiltzaile desorientatuak, zalantzatiak edo zain daudenak ikusten ditugunean, laguntza eman behar dugu, interesa agertu: «Lagundu zaitzaket zerbaitetan?», «Artatu zaituzte?», «Topatu duzu bilatzen duzuna?».

Pertzepzio egokia izateko, garrantzitsua da honako alderdi hauek kontuan hartzea:

- Itxura egokia: administrazioko ordezkari gisa, norberaren garbitasuna eta janzkera zaindu behar dira.
- Lanpostua ordena ezin hobean: bulegoetako ordenak eta garbitasunak eragin handia dute herritarren pertzepzioan, bai onerako (eragin positiboa), bai eta txarrerako ere (eragin negatiboa): Horregatik, komeni da ordenatuta egotea, itxura atsegina izatea eta laguntza bilatzera gonbidatzen duena.
- Irisgarritasuna: zerbitzura erraz iritsi ahal izango da (geografikoki, behar guztietara egokitua, ordutegia, etab.). Era berean, jendea artatzen duten langileek fisikoki eta bisualki eskuragarri egon behar dute, hurbilketa errazteko. Ez da komeni «ezkutuan» egotea, bizkarrez edo alboz, eta abar, baizik eta gure erabiltzaileekin ikus-kontaktua izan behar da: haiei begiratu eta ikus gaitzatela.

2. Beharra identifikatzea. Erantzun egoki bat eman ahal izateko, zehatz-mehatz jakin behar dugu zer eskatzen diguten. Behar hainbat galdera egingo ditugu arazoak zertan datzan ulertzeko. Elkar ulertzen dugula bermatzeko, ulertu dugunaren laburpen txiki bat egingo dugu, eta baieztapena eskatuko dugu, beharrak ongi identifikatu ditugula jakiteko.

Komeni da elkarrizketa abiaraztea erabiltzaileak ezer esaten ez badu, eta hitz egitera animatzea.

3. **Beharra kudeatzea.** Zer behar den dakigunean, irtenbide bat bilatuko dugu. Hiru kudeaketa-maila har ditzakegu kontuan: orientazioa, izapidetzea eta deribatzea.

- a) **Orientazioa.** Herritarrak arreta-gune batera jo badu, eta eskaria ezin badute bertan konpondu, informazio erraza emango diogu, bere arazoa nork eta non konpon dezakeen jakinarazteko. Inoiz ez dugu erantzun behar «Ez dakit», «Ezin da ezer egin», edo «Sentitzen dut, baina ezin dizut lagundu» eta halakoekin.
- b) **Izapidetzea.** Arazoa ebatziko dugu zuzenean, eta kontuan hartuko ditugu honako hauek:
 - Ongi pentsatu behar da erantzun bat eman aurretik, eskatutakoari hobekien egokitzzen zaion irtenbidea eskaintzeko.
 - Pertsonalizatu: aurrean daukagun pertsonaren araberako irtenbidea eskainiko dugu.
 - Irtenbidea eta zergatiak azalduko ditugu: jarraitu beharreko pausoak azpimarratuko ditugu, argi utziko dugu dena, eta mezua ulertu dutela egiaztatuko dugu.
- c) **Deribatzea.** Herritarrak arreta-gune batera jo badu, eta bertan ezin badute eskaria behar bezala konpondu, beste unitate batera bideratuko dute. Aukera posible guztiak azalduko dizkiote, eta informazioa emango diote prozesu osoaren, esku hartuko duten unitateen eta bere eskaria tramitatzeke beharko den gutxi gorabeherako denboraren gainean. Nahitaezkoa da arazoa konpontzeko konpromisoa eta inplikazioa erakustea.

Beste lankide batek artatu behar duen pertsonaren batekin gaudenean, lagundu egin behar diogu eta pertsonalki aurkeztu. Gainera, zer gai konpondu behar den azalduko diogu. Besterik gabe beste langile batengana bidaliz gero, azalpenak berriro eman behar dira, eta erabiltzaileari eta gure lankideari denbora galaraziko genieke. Fisikoki laguntzea ezinezkoa bada, gutxienez aurrekariak jakinaraziko dizkiogu lankideari telefonoz.

Fase horretan, kritikoak izango dira alderdi komunikatibo hauek:

- Bidezko tratua: gainerakoek jasotzen duten tratua bera jasotzea espero du jendeak.
- Profesionaltasuna eta gaitasuna: herritarren eskariei emango diegun erantzuna gaiaren inguruko jakintzan oinarrituko da, bai eta administrazio-eginkizunetan eta jendearentzako arretako eginkizunetan daukagun esperientzian ere.
- Konfiantza eta segurtasuna.
- Efizientzia eta arintasuna arretan.

4. **Amaiera.** Arreta amaitutakoan, ez da erantzun gabeko alderdirik geldituko. Agurtzean, garbi geldituko da zer erabaki den, zer gelditzen den egiteko, zer egin behar duen herritarrak hurrengoan, nora jo behar duen, norekin jar daitekeen harremanetan, eta abar.

4.2. Jarrerak eta trebetasunak

Oro har, kontuan hartu behar dira jendaurreko langileen eta erabiltzaileen arteko elkarreaginean eragin positiboa edo negatiboa izan dezaketen oinarritzko aldagai hauek:

4.2.1. HITZIK GABEKO KOMUNIKAZIOA

- Begirada zuzena. Gure solaskidearen begietara begiratu behar dugu, interesa eta arreta adierazteko. Ikus-kontaktuak adierazten du komunikazio-kanala irekita dagoela, haren presentziaz jabetzen garela eta hari arreta emateko prest gaudela.

- Aurpegiera eta keinuak. Kontrolatu egin behar dugu herritarrak sor diezagukeen sentsazioa (positiboa edo negatiboa). Lasaitasuna, konfiantza, segurtasuna eta interesa transmititu behar ditugu aurpegiko keinuekin eta eskuetako eta gorputzeko keinu eta jarrerekin. Herritarrak erraz hautematen ditu besoak edo eskuak etengabe mugitzen ari garen (egonezina edo urduritasuna helaraziz) bai eta disgustua adierazten duten keinuak ere, askotan oharkabean, gainera.
- Gorputz-jarrera eta -hurbiltasuna. Jarrera egokia eduki behar dugu; gorputza ere komunikabide garrantzitsua da, eta informazio asko adierazten du inkontzienteki, jarrerei dagokien batez ere. Gure arreta-maila eta prestasuna adierazten ditu. Jarrerak adierazi behar du arreta jartzen eta entzuten ari garela. Ez gara aulkian etzanda egongo, ez eta mahaiaren gainean ere. Era berean, saihestu egin behar da besoak gurutzatzea, horrek erabiltzailearen aurrean interesik eza esan nahi baitu.
- Ahotsaren tonua eta bolumena. Abiadura eta ahots-tonu egokia erabiliko dira, etenaldiak egingo dira eta ahotsa modulatu da alderdi garrantzitsuenak nabarmentzeko. Bi pertsonen arteko elkarrizketa-tonuak egokia izan behar du, komunikazioa ziurtatzeko eta herritarrak adierazten duguna entzuteko. Bestalde, ez du altuegia izan behar, elkarrizketa diskretua izan dadin. Herritarrak desadostasuna adierazteko ahotsa altxatzen duenean ere, elkarrizketa zuzen eta lasaiaren tonu berari eutsi behar diogu.
- Atzeraelikadura. Herritarra enplegatu publikoari zuzentzen zaionean, adierazi behar dugu entzuten diogula eta ulertzen dugula; horretarako, gure gorputz-hizkuntza, baiezko keinuak, onespen- eta jarraipen-soinuak eta halakoak baliatuko ditugu.

4.2.2. HITZEZKO KOMUNIKAZIOA

- Hizkuntza egokia. Herritarrek ez diote lanbide-profil jakin bati erantzuten, eta, beraz, solaskidearekin hizkera egokia erabili beharko dugu beti. Kontua da herritarrak arretaren amaieran ondo ulertzea eta argi geratzea planteatu dituen gaiak. Nolanahi ere, ahal den neurrian, administrazio-jargoia alde batera utzi behar da: gure hizkuntzak hurbila eta zuzena izan behar du, lagunartean edo formaltasun gehiegian erori gabe. Arreta ematen diogun bitartean jardueraren bat egin behar badugu (datu-base bat kontsultatu, telefono-dei bat egin, inprimaki baten bila joan, eta abar), azaldu egingo dugu. Bestela, nahasmen-sentsazioa sor dezakegu erabiltzailearengan.
- Hizkera positiboa. Herritarrak, inkontzienteki, gaizki hartuko ditu esamolde batzuk, eta litekeena da arriskuan ipintzea komunikazio ona. Talde honetan sartzen dira akusazioztat edo mehatxu estalitzat har daitezkeen hainbat esamolde («Ez dituzu jarraibideak jarraitu», «Ez eskatu...»), edo exijentziatzat ere bai («Bihar ekarri agiri hau...»). Beraz, ez dugu horrelakorik erabiliko.
- Etorria eta argitasuna. Ematen diren erantzunetan edo azalpenetan segurtasun-sentsazioa adierazi behar dugu.
- Koherentzia. Koherentzia izan behar da hitzezko hizkuntzaren eta hitzik gabekoaren artean.
- Enpatia. «Ulertzen dut», «Bai», «Ikusten dut» eta antzeko baiespen- eta ulermen-adierazpenak erabili herritarrei emandako azalpenean. Era berean, herritarrak ideia bat helarazten duenean, berriro helduko diogu, zati batean errepikatuz, honako formula hauen arabera: «Zuk esan nahi didazuna zera da...». Zentzu berean, ulermena adierazten duten formulek ere erreferentzia egin diezaiekete herritarrak hitzez zein hitzik gabe adierazitako sentimenduei. Adibidez, «Ulertzen dut zure haserrea», «Ikusten dut oso atsekabetuta zaudela gure jardunarekin» eta abar. Gure erantzuna herritarren gogo-aldartea aitortuz hasteak eragin baltsamikoa izaten du, eta erabiltzaileak objektibotasun handiagoz azter dezake jarraian jasotzen duen erantzuna.

- Ez eten. Hitz egin baino lehen, ziurtatu behar dugu herritarrak amaitu duela hitz egiten, nahiz eta behin eta berriz errepikatzen aritu, edo ondoren zer esan behar duen jakin edo igarri. Hizketaldi oso luzeen aurrean, komeni da gure azalpenari hasiera ematea, planteatutako gai nagusiak laburbilduta, eta horiei erantzutea, ideia nagusiaren elementu osagarriak alde batera utzita.
- Tratua. Zuka hitz egin beti edozein erabiltzailerri, edozein dela ere haien kategoria, adina, baldintza eta abar. Oro har, ez da komeni hika aritzea.

4.2.3. ENTZUTE AKTIBOA ETA ASERTIBOTASUNA

- Entzute aktiboa eta kontzentrazioa. Interesa erakutsiko dugu arazoa azaltzen diguten bitartean, eta ez dugu solaskidea etengo. Zer esaten duen jakin behar da, ez esaten ari dela iruditzen zaiguna. Herritarrarengan jarriko dugu gure arreta, eta ez ilaran, ordularian, ordenagailuan edo lankidearengan. Beharrezkoa bada, azalpenak eskatuko ditugu, eta mezuaren oinarritzko edukia errepikatuko dugu herritarraren beharrak ongi ulertu ditugula egiaztatzeko.
 - Entzuten jakiteko, beharrezkoa da:
 - Burua zabalik izatea.
 - Ez pentsatzea «badakit zer esango duen».
 - Lasaitzen saiatzea.
 - Jarrera positiboa izaten saiatzea.
 - Adeitsua izatea eta hori erakustea.
 - Arazoak identifikatzen jakitea. Kasu bakoitzean agertzen diren zailtasunekin adi egoitea.
 - Behar den informazioa adieraztea, eta ez ematea erabiltzaileak eskatu ez duen eta nahasmena eragin dezakeen informaziorik.
- Asertibotasuna. Honela defini daiteke: pertsonak pentsatzen, desiratzen edo irizten dutena zuzenean adierazteko duten trebetasuna, besteen iritzia alde batera utzi gabe. Teknika horrek gai egiten gaitu garen bezala agertzeko, beste pertsonarengan jarrera oldarkorak, arbuizatzeak edo ihes egitekoak eragin gabe, eta, gainera, barnean borroka- edo etsaitasun-sentimendurik gorde gabe. Jasotako kritikak onartzen eta bideratzen ere laguntzen digu, ekarpen positibo gisa eta hobekuntza profesionalerako elementu gisa.

5. TELEFONO BIDEZKO KOMUNIKAZIOAK

Telefono bidezko komunikazioa da administrazioaren esparruan izaten den komunikazio-modu garrantzitsuenetako bat. Gaur egun, komunikatzeko beste modu batzuk erabiltzen bada ere (posta elektronikoa, adibidez), telefonoa da barne- eta kanpo-komunikaziorako biderik ohikoenetako bat.

Telefono bidezko komunikazioa, ahozkoa bezalaxe, berehalakoa da. Hitzaren bidez bakarrik egiten da; beraz, mezua ez ezik, mezua komunikatzeko modua eta, batez ere, ahots-tonua ere funtsezkoak dira.

Telefono bidezko arretak aurrez aurreko arretatik bereizten duten ezaugarri jakin batzuk ditu. Hori horrela, azken horretan ez bezala, non hainbat kanal erabiltzen baitira (ahozkoa eta hitzik gabekoa), telefono bidezko komunikazioan kanal bakarra erabiltzen dugu: ahotsa.

5.1. Telefono bidezko komunikazioa hobetzeko teknikak

Telefono bidezko komunikazioa gauzatzeko, teknika espezifiko batzuk aplikatu behar dira, komunikazioa eraginkorra izan dadin eta gaizki-ulertuak eta distortsioak murrizteko. Hona hemen trebetasun aipagarrienetako batzuk, komunikazio eraginkorragoa lortzeko lagun-garri:

- Telefonoa eskura edukitzea eta erabiltzean jarrera eroso hartzea.
- Deiarri behar bezala erantzuteko behar diren dokumentuak eta materiala hurbil eta agerian jartzea.
- Ahal den neurrian, kontzentrazioa oztopatzen duten edo artatutako deia oztopatu dezaketen giro zaratsuak saihestea.
- Deiei ahalik eta lasterren erantzutea: gomendagarriena da hirugarren tonua baino lehen izatea.
- Solaskidea luzaroan zain ez edukitzea: gehienez, 30 segundo.
- Elkarrizketan zentratzea: egiten ari dena uztea eta deian kontzentratzea. Era berean, kontu handiz ibili behar dugu besteak entzutea nahi ez dugun hitzekin, entzungailua estaltzea agian ez baita nahikoa izango.
- Gizalegez eta adeitasunez erantzutea: gizalegezko arauak ez ahaztea eta gure solaskideari beti zuka egitea.
- Ahotsarekin lotutako alderdiei arreta eskaintzea —tonua, bolumena eta abiadura—, hartzaileak arreta osoa ahotsean jartzen baitu:
 - Tonua: elkarrizketaren baldintzetara egokitu behar dugu, aurrez aurreko arretan baino abiadura txikiagoan eta ondo ahoskatuz. Halaber, elkarrizketaren tonuak adeitasuna eta sinpatia islatu behar ditu: telefono bidezko irribarrea deitzen zaio. Bestalde, garrantzitsua da segurtasunez hitz egitea eta konfiantza transmititzea, bai eta gaiari buruzko ezagutza erakustea ere, solaskidea seguru senti dadin.
 - Bolumena: ez da ez altuegi hitz egin behar (nagusikeria edo oldarkortasuna transmititu dezake), ez eta baxuegi ere (segurtasunik eza edo lotsa transmititu dezake).
 - Abiadura: ez azkarregi (ez litzateke mezua ulertuko, eta arreta orokorra dela edo interes gutxi dugula pentsaraz dezake), ez eta mantsoegi ere (segurtasun-eza esan nahi du, eta aspertu egin daiteke hartzailea, edo urduri jar daiteke). Garrantzitsua den zerbait esan aurretik, etenaldi bat egiten badugu, arreta handiagoa jarriko dute elkarrizketan.
- Entzute aktiboa praktikatzea: arretaz entzungo dugu galdera, etenik gabe. Gure solaskideari arretaz entzuten diogula ulertarazteko, «Bai», «Noski», «Ulertzen dut» eta antzeko esamoldeak tartekatzea gomendatzen da.

Solaskidea uzkur badago, eragozpenak jartzen baditu edo protesta-zantzuak adierazten baditu ere, garrantzitsua da dinamika berean ez sartzea, bai eta gure solaskidearen jarrerak baldintzatu gabe modu irekian entzutea ere.
- Hizkuntza egokia erabiltzea: hitzak aukeratu behar ditugu, eta hizkuntza arrunteko eta ulerterrazak diren hitzak erabili. Ondorioz, hizkera egokia erabiliko dugu, ez oso teknikoa eta ez lagunartekoa. Era berean, «Bale» eta «e» eta halako makulu-hitzak saihestu behar ditugu, eta saihestekoa da, halaber, esaldiak laburtu, edo beti monosilaboekin erantzutea.

Era berean, gure hitzekin positiboak izan behar dugu, eta ematen ditugun informazioetan zehatzak izaten saiatu.

5.2. Telefono bidezko arretaren faseak

Telefono bidezko arretan, honako lau fase hauek bereiz ditzakegu:

1. **Aurkezpena.** Hasierako kontaktua funtsezkoa da, eta gainerako telefono-elkarrizketa marka dezake. Telefonoa hartu bezain laster, administrazio-antolamendua edo -unitatea identifikatu behar dugu, ondoren nor garen adierazi eta, jarraian, adeitasunez agurtu eta gure laguntza eskaini.

2. **Mezua entzutea eta beharra identifikatzea.** Ondoren, elkarrizketaren txanda izango da. Hartan ari garen bitartean, solaskidea mentalki ebaluatu behar dugu, gure hiztegia bere mailara egokitzeko; izan ere, termino teknikoegiak erabiltzen baditugu, baliteke ez ulertzea. Horretarako, «Telefono bidezko komunikazioa hobetzeko teknikak» atalean deskribatutakoez gain, solaserako estrategia hauek erabiliko ditugu:

— Baieztapena. Galderaren laburpen motz bat egingo dugu, arazoa ulertu dugula baieztatzeko. Era berean, galdera geure hitzekin birformulatu dezakegu:

- «Bai, ulertzen dizut». «Horixe da».
- «Gaizki ulertu ez badut, behar duzuna...».
- «Ulertzen dut, zuk esan nahi duzu...».

— Arakatzea. Zalantzarik izanez gero edo mezua behar bezain argi geratu ez bada, arazoa ondo ulertu arte galdetu ahal izango dugu:

- «Zehatzago esango zenuke...?».
- «Axola ez badizu, azalduko zenidake sakonago?».

3. **Erantzuna.** Eskatzen diguten informazioa ahalik eta argien transmitituz gauzatu behar dugu elkarrizketa. Erantzuna hiru motatakoa izan daiteke:

- Berehalakoa: erantzuna zehatz-mehatz transmitituko da, hizkera zuzen eta argian eta hartzailearen ezaugarrietara egokituta.
- Izena hartzea eta ondoren deitzea: izapidereen bat edo barne-kontsultaren bat egin behar bada ebazpena emateko, gogoan hartuko dugu eta beranduago deituko diogu herritarrari.
- Deribatzea: ezin badiogu erantzun egoki bat eman, erantzuna eman diezaiokeen unitatearekin harremanetan jartzeko bidea egingo dugu. Ahal bada, deia bideratuko diogu solaskide berriari.

4. **Agurra eta amaiera.** Elkarrizketaren une erabakigarria da; izan ere, telefonoa eseki aurretik, kontsulta ebatzi edo bideratu dela ziurtatu behar dugu.

Ahal den guztietan, gure solaskidea bere izenez agurtuko dugu, adeitasunez; zerbitzua erabili izana eskertuko diogu eta behar duen guztietan gurekin berriro harremanetan jartzeko gonbita egingo diogu.

5.3. Deien abisuak eta transferentziak

Deia beste telefono-terminal batera transferituko da honako kasu hauetan:

— Une horretan ez dauden beste pertsona batzuentzako deiei erantzuten diegunean. Une horretan, ez dugu azalduko zergatik ez dagoen edo zenbat denbora daraman kanpoan, eta deitu duenari galdetuko diogu ea lagun diezaiokegun. Ezin badiogu lagundu, galdetuko diogu ea itxaron nahi duen, pertsona hori topatu arte.

Ezin bada horrelakorik egin, ohar batean idatziko dugu deitu egin duela eta zergatik, eta dagokion pertsonari helaraziko diogu oharra. Prozesu horretan, egokia da honelako esaldiren bat erabiltzea: «Orain ez dago hemen».

— Solaskideak guk eman ezin diogun informazioa eskatzen duenean.

Solaskidea zain jarri aurretik, komeni da esatea informazio bat bilatu behar dugula haren beharrak asetzeko, edo beste pertsona batekin ipini behar dugula harremanetan. Halaber, galdetuko diogu ea itxaroteko prest dagoen, ea nahiago duen informazioa eskuratu ondoren deitzea, edo, zuhurtziazko denbora igaro ondoren, berriro deitzeko aukera eskainiko diogu.

— Solaskideak beste pertsona batekin hitz egiteko interesa adierazten duenean.

Lehenik eta behin, gure solaskideari esango diogu ea posible den eskatu duen pertsonarekin komunikatzea, eta, ondoren, identifikatzeko eskatuko diogu. Identifikatzeko, mota honetako formulak erabiliko dira:

«Esango al zenidake, mesedez, norekin ari naizen?».

«Esango didazu zure izena, mesedez?».

Jarraian, deia transferituko zaiola adieraziko diogu, hitz egiteko eskatu duen pertsonarekin hitz egiteko.

Prozesu horretan, egoera hauek ager litezke:

a) Deia eskatutako pertsonarengana bideratzen da: besteri deiak pasatzean, azaldu beharko da nork deitzen duen eta zertarako. Hala, solaskideak edozein datu errepikatu behar izatea saihestuko dugu.

b) Ezin da deia transferitu arrazoi hauengatik:

— Deia hartzailera lanpetuta dago: dena delakoagatik pertsona horrekin hitz egiteko aukera atzeratzen bada, horren berri emango diogu eta itxaron nahi duen galdetuko diogu. Geroago deitzeko ere eska diezaiokegu, edo hartzailera prest dagoenean deitzeko aukera ere eman diezaiokegu. Adieraziko diogu ulertzen dugula haren etsipena, laguntza proposatuko diogu eta haren mezua jasoko dugu idatziz.

— Hartzailera ez dagoenean: komeni da esamolde hau erabiltzea: «Sentitzen dut, baina une honetan ezin da ipini. Lagundu zaitzaketz zerbaitetan?».

Haren mezua dagokion inprimakian idatziko dugu. Beste norbaitentzako mezuek jasotzean, garrantzitsua da horretarako gaitutako inprimakiak baliatzea. Oro har, informazio hau idatziko da, ez badago edo telefonoan ezin bada jarri:

— Deia hartzailera data eta ordua.

— Komunikatzailearen izena, kargua eta enpresa/erakundea.

— Harremanetarako modua: telefonoa, posta elektronikoa...

— Mezuaren laburpena.