

1. GAIA. AHOLKULARITZA PSIKOLOGIKOAREN DEFINIZIO ETA KONTZEPTUA

1. BANAKAKO/TALDEKO HAUSNARKETA

- Zer da Aholkularitza Psikologikoa?

Gure intuizio eta lan pertsonaletik abiatuta, pertsonak terapian duen posizionamenduaz ohartu behar gara. Ez da aholkuak ematea, harremanean zentratzen da ehuneko handi batean. Harremanean zentratzen den laguntzazko prozesu bat da, pertsonak harreman honen bidez bere sufrimendua azaltzeko aukera duenak, eta guk sufrimendu hori jasotzeko.

- Zertan bereizten da beste laguntza mota desberdinetatik?

2. HURBILKETA KONTZEPTUALA

2.1. LAGUNTZA PSIKOLOGIKO MOTAK

Beti, iritsi bezain laister, ESKAERA bat egoten da. Hau, pertsona batek edo gehiagok eskatzen duten laguntza, ondoeza emozionala, arazo pertsonalak edota pertsonartekoak daudenean gertatzen da.

Quando una persona solicita ayuda es porque experimenta malestar, sufrimiento y se siente incapaz de resolver los problemas por si misma, pedir ayuda supone mostrar vulnerabilidad, debilidad y desnudarse emocionalmente (Ruiz eta Villalobos, 1994).

Normalean, laguntza psikologiko profesionalaren bila joaten bada, bere laguntza harremanak nahikoak izan ez direlako edo ez dagoelako izaten da.

Laguntza harremanak bi motatakoak izan daitezke:

- Egunerokoak: bikotea, lagunak, familia...
- Formalak: asimetria (profesionaltasuna), testuinguru formala, arauak, iraupen mugatua, helburuekiko akordioak.

Laguntza psikologiko motak, berriz, hiru motatakoak daude:

- Aholkularitza Psikologikoa: Arazoak, zailtasunak.
- Terapia Psikologikoa edo Psikoterapia: Emozio edota jokabide nahasmenduak.
- Krisialdietako Esku-hartzea: Bat-bateko gertakizun batek eragindako desoreka psikologikoa.

Hauk dira aholkularitza eta terapiaren mugak:

Aholkularitza Psikologikoa	Terapia Psikologikoa edo Psikoterapia
<ul style="list-style-type: none">○ Arazo psikologikoak, ondoeza, harreman zailtasunak, jokabide osasuntsuen sustapena○ Ebaluazioa eta balorazio psikologikoa○ Estrategia eta teknika psikologikoak○ Psikologian Graduatua/ Lizentziatua eta Masterra○ Kontsulta pribatuak, elkarteak...	<ul style="list-style-type: none">○ Nahasmenduak (DSM-5, CIE-10)○ Ebaluazioa eta diagnostikoa○ Terapiak eta tratamenduak○ Psikologia Klinikoko Psikologo Espezialista○ Osasun Sistema Nazionaleko zentro, establezimendu eta zerbitzuetan, edo harekin kontzertatukoetan

“Con el counselling se pretende ayudar a mejorar las relaciones (especialmente las problemáticas), cambiar las conductas destructivas para uno mismo y para los demás, adquirir destrezas para vivir más efectivamente y adaptarse a las situaciones siendo protagonista de las mismas más que víctima.

Para conseguirlo, el ayudante o counsellor (asesor, consejero), acompaña al otro a clarificar cuanto vive, a identificar los recursos con los que cuenta, a movilizarlos y a comprometerse activamente en el afrontamiento de las dificultades”.

2.2. HOLKULARITZA PSIKOLOGIKOAREN DEFINIZIOA

Rogers (1961/1986). El proceso de convertirse en persona.

Paidós: Bartzelona (46. orr.)

“Relación de ayuda es aquella que intenta hacer surgir una mejora apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo y un uso más funcional de éstos”

Ikuspuntua:

- Laguntza jasotzen duen pertsonarengan zentratuta.
- Pertsona holistikoki hartuta.
- Ez-direktiboa.

British Association for Counselling (1992): “Uso hábil y fundamentado de la relación y la comunicación interpersonal por parte del counselor con el fin de desarrollar el autoconocimiento, la aceptación, el crecimiento emocional y los recursos personales de quienes lo consultan” (Gómez-ekaipatutakoa, 2011).

Okun (2001, 33-34. orr.): “[...] el establecimiento de una relación de ayuda centrada en el cliente y orientada a la resolución de problemas en la que los cambios conductuales (resultados) pueden tener su origen en:

- 1) La exploración y comprensión por parte del cliente de sus sentimientos, pensamientos y acciones,
- 2) la comprensión por parte del cliente de las variables ambientales y sistémicas que intervienen en sus dificultades y su decisión de cambiarlas.

En este tipo de terapia se utilizan estrategias cognitivas, afectivas o conductuales por separado o de manera conjunta cuando la persona que proporciona la ayuda y la que la recibe deciden que son necesarias y es el momento adecuado. Y algunas estrategias combinan varios aspectos de varias teorías formales de la ayuda”.

Costa eta López (2003, 17-19. orr.): El consejo psicológico (counselling en la literatura anglosajona) es una alianza estratégica entre consejeros o consultores y consultantes que está comprometida con las experiencias difíciles de la vida y que se acerca a ellas con las responsabilidades compartidas de ofrecer apoyo, potenciación y orientación para el aprendizaje y el cambio cuando los consultantes están haciendo frente a la adversidad, a decisiones difíciles o a problemas personales, interpersonales y grupales que les ocasionan sufrimiento y daño emocional a ellos y a otras personas o grupos de su entorno habitual.

2.3. ALDERDI GAKOAK, *counselling* kontzeptua

- Counsellor eta laguntza eskatzen duen pertsonaren artean harreman bat eraikitzen da [...]
- Harreman hau eragin osasuntsua sortzeko asmoz sortzen da [...]
- Lagundua den pertsonak sufritu egiten du, baino baliabideak baditu [...]
- Sentimenduek eragin garrantzistua dute pertsonarengan [...]
- Harreman teknikak erabiltzen dira, eta jarrerren balio terapeutikoan sinisten da [...]
- Lagundua den pertsonak duen aldaketarako potentzian sinisten da. Gainera, elkarrekintzan sortzen den potentziazio prozesuan, errefortzuan eta konfrontazioan. Egoerari aurre egiteko estrategia eta alternatiba berriak baloratzeko aukeran.
- Oinarrizkoa da lagundua den pertsonaren autonomia [...].

Bereziki, terapeutaren jarrera pertsonarekiko, oso garrantzitsua da. Pertsonak jarrera horisentitzea oso garrantzitsua da aldaketa emateko, baina horrez gain, teknika batzuk ere beharrezkoak dira.

2.4. COUNSELING, COACHING, MENTORING, ZERTAZ ARI GARA?

Gómezek (2011) hiru kontzeptu hauen azterketa etimologikoa gauzatzen du:

Counseling (que admite una variante, *counselling*, de uso corriente en el Reino Unido) tiene su raíz en *counsel* que significa consultar o pedir consejo y que proviene del latín *consilium*, que significa “parecer o dictamen que se toma acerca de una cosa”, la cual a su vez proviene de la voz latina *consulere* (consultar). Así *counseling*, desde su etimología, alude a consultar, aconsejar, orientar, informar, asesorar, indicar.

El *counseling* denomina en países como EEUU y el Reino Unido una profesión cuyo origen se remonta a los años 50 y que atiende una demanda situada en un espacio intermedio entre lo educacional, lo social y lo psicológico [...] El sentido con el que se comprende al *counseling* desde sus orígenes es el de brindar un proceso que ayuda y facilita al consultante a clarificar su situación vital y las metas y valores que orienten su accionar futuro. Aquí ayuda, orientación y asesoramiento se entienden como un proceso de facilitación para una toma de decisión es autónoma más que como un asesoramiento experto que indique qué debe hacerse.

Coaching proviene de *coach*: entrenar o preparar, vocablo que alude originalmente a un carruaje y posteriormente a un vagón ferroviario, elementos ambos para conducir personas de un lugar a otro. De allí que *coach* se comience a utilizar a mediados del siglo XIX para designar al tutor que conduce a un estudiante a través del proceso de instrucción. Su utilización en el deporte es posterior a éste uso. Finalmente a mediados de los años 70 Tim Gallwey publica “*The inner game of tennis*” obra que inicia la conceptualización de un proceso interactivo destinado a favorecer la mejora del desempeño personal en el deporte, técnica que luego fue trasladada al mundo de las empresas.

Mentoring proviene de la raíz *mentor* que viene del latín y del griego *mentor* que procede del poema homérico griego “*La Odisea*”. Allí Odiseo [Ulises, en latín], preparándose para ir a luchar en la guerra de Troya se da cuenta de que está dejando a su único heredero, Telémaco, y decide entonces prepararlo para ser rey, contratando para ello los servicios de un amigo leal de la familia, Mentor, para que sea el tutor de su hijo y le transfiera su conocimiento y sabiduría. Así mentoring alude principalmente a dos sentidos: uno recalca la naturaleza del legado, de dejar tras de sí el

beneficio de un valor añadido en otra persona (el mentoree o protegido) a través de una relación donde se pone en juego la sabiduría del mentor y la sensibilidad del más joven. Por otro lado alude a la condición de amigo de la familia de Mentor, lo cual caracteriza un vínculo de aceptación y confianza capaz de crear un contexto seguro para el aprendizaje.

Gómez-ek, hurbilketa etimologiko honetatik ondorioztatzen du:

- Counseling: acto de ayudar, asesorar u orientar a una persona acerca de un problema. Aquí ayudar, asesorar u orientar no lo está en el sentido de que el counselor sea un experto que brinda consejos o recomendaciones sino en el de establecer un proceso de ayuda centrada en la persona y que facilita una toma de decisiones en forma autónoma.
- Coaching: acto de entrenar a una persona en una disciplina determinada. [...] El coaching está orientado a la mejora del desempeño personal y profesional con el fin de alentar un mayor desarrollo del propio potencial.
- Mentoring: acto de enseñar, de “darle grandes consejos a alguien”. [...] El mentoring está orientado a facilitar el aprendizaje de una cuestión específica a través de una relación que combina el apoyo y la experiencia en la disciplina que el mentoree intenta aprender.

3. AHOLKULARITZA PSIKOLOGIKOAREN EREDUAK

3.1. IKUSPUNTU TEORIKOAK PSIKOLOGIAN

3.1.1. EREDU FENOMENOLOGIKO-EXISTENTZIALA-HUMANISTA

Eredu fenomenologikoa: a) gehien bat prozesuan jartzen du enfasia, ez edukietan, eta b) laguntza-harremanaren papera azpimarratzen du aldaketarako tresna bezala.

Laguntza-harremanak giro egokia errazten du bezeroak bere emozioak, pentsamenduak eta jokaerak esplora ahal ditzan, eta horri esker bere burua hobeto ulertu eta jokaerak alda ahal ditzan.

Ikuspuntu honek orainaldian (“orain eta hemen” deritzanean) jartzen du arreta.

- Ikuspuntu existenziala (Rollo May, Viktor Frankl).
- Carl Rogers eta pertsonarengan (bezeroarengan) oinarrituriko terapia.
- Abraham Maslow eta premien piramidea.
- Gestalt terapia (Fritz Perls).
- Psikodrama (Jacob Levy Moreno).

3.1.2. EREDU (PSIKO)DINAMIKOA

Jokaeraren kausa kontziente eta inkontzienteak azpimarratzen ditu, bai eta lehenengo haurtzaroaren esperientziak ere. Gehien bat edukietan jartzen du enfasia, ez prozesuan.

- Sigmund Freud eta psikoanalisisa.
- Freud-en ondorengo ikuspuntuak:

AHOLKULARITZA PSIKOLOGIKOA

- Alfred Adler.
- Carl Jung.
- Ego-aren psikologia (Anna Freud, Erik Erikson).
- Objektu-harremanen teoria (Melanie Klein, Donald Winnicott, John Bowlby).

AURRESANGARRITASUNA→ Aurrean dezakedan zerbait. Haurrentzat beren gurasoen erantzuna, erantzun horiek konstanteak badira, aurrean dezakezu erantzun bat eta honek munduan egoteko era bat bultzatzen du. Haurtzaroan honek garrantzi berezia du.

3.1.3. EREDU KONDUKTUALA ETA KOGNITIBO-KONDUKTUALA

EREDU KONDUKTUALA

Jokabideak ingurunean dituen ondorioak erabakigarriak direla azpimarratzen du eredu konduktualak; portaera berrien ikaskuntzan eta jokaera ez-egokitzailen iraungitze prozesuetan jartzen du enfasia. Eredu honetako prozesua honako hau da: a) jokaera ez-funtzionalak identifikatu, eta b) jokaera berriak ezarri, sistematikoki indarraraziko direnak.

- Baldintzapen klasikoa (Ivan Pavlov)
- Baldintzapen eragilea (Burrhus Frederic Skinner)
- Behaketa bidezko ikaskuntza (Albert Bandura)

EREDU KOGNITIBO-KONDUKTUALA

Ikuspuntu kognitibo-konduktualak honako elementu hauek azpimarratzen ditu: a) pentsatzeko era desberdinen irakaskuntza, eta b) balio eta jokabideen arteko desadostasunen esplorazioa. Eredu konduktualak zein kognitibo-konduktualak orainaldian jartzen dute arreta, ez iraganean.

- Terapia emotibo-arrazionala (Albert Ellis)
- Errealitatean terapia (William Glasser)
- Terapia kognitibo-konduktuala (Aaron Temkin Beck)
- Arazoak konpontzeko terapia (Thomas D´Zurilla y Marvin Goldfried)
- Estres-txertaketarako entrenamendua (Donald Meichenbaum)

3.1.4. EREDU SISTEMIKOAK/EKOLOGIKOAK

Ikuspuntu sistemikoe/ekologikoe pertsona arteko harremanak azpimarratzen dituzte, hau da, elkarrekintzak testuinguruetan hartzen dituzte kontuan. Gizabanako baten sintomak bere pertsona arteko harremanak islatzen dituzte, eta harremanok gizabanakoaren sintomak kontrolatzen dituzte.

Gainera, pertsona arteko harremanek sistema soziokultural zabalagoak islatzen dituzte, eta beraien menpe daude.

EREDU SISTEMIKOA

Palo Alto Mental Research Institute taldeak (Gregory Bateson, Paul Watzlawick), Milton Erickson-en planteamenduekin batera, oinarriak ezarri zituzten geroko planteamendu desberdinetarako, hala nola:

- Terapia laburra estrategikoa (Paul Watzlawick, Giorgio Nardone)
- Soluzioetan zentratutako terapia laburra (Steve de Shazer e Insoo Kim Berg)

EREDU EKOLOGIKOA

- Urie Bronfenbrenner
- Jay Belsky

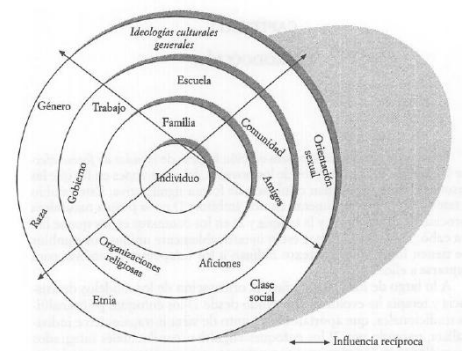


Figura 1.1. Interrelación entre sistemas individuales, familiares, socioculturales e ideologías culturales generales (adaptado de Knoff, 1986, pág. 16).

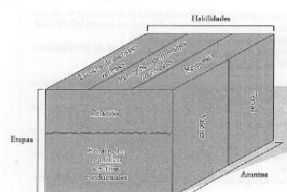
3.2. IKUSPUNTU INTEGRATZAILEAK

Eredu integratzaileek ikuspuntu desberdinen ekarpenik emankorrenak bereganatzen dituzte eta, hartara, eredu desberdinen estrategiak egokienak konbinatzen dituzte, bezeroen premien eta egoeren arabera.

- Harreman pertsonalen terapia eredu (Okun, 2001)
- Hiru etapetako eredu (Hill, 2010)
- Costa eta López-en aholku psikologikoaren eredu (2003)

3.2.1. HARREMAN PERTSONALEN TERAPIA-EREDUA (Okun, 2001)

- **Definizioa**
- Hiru dimentsiotako eredu integratzailea



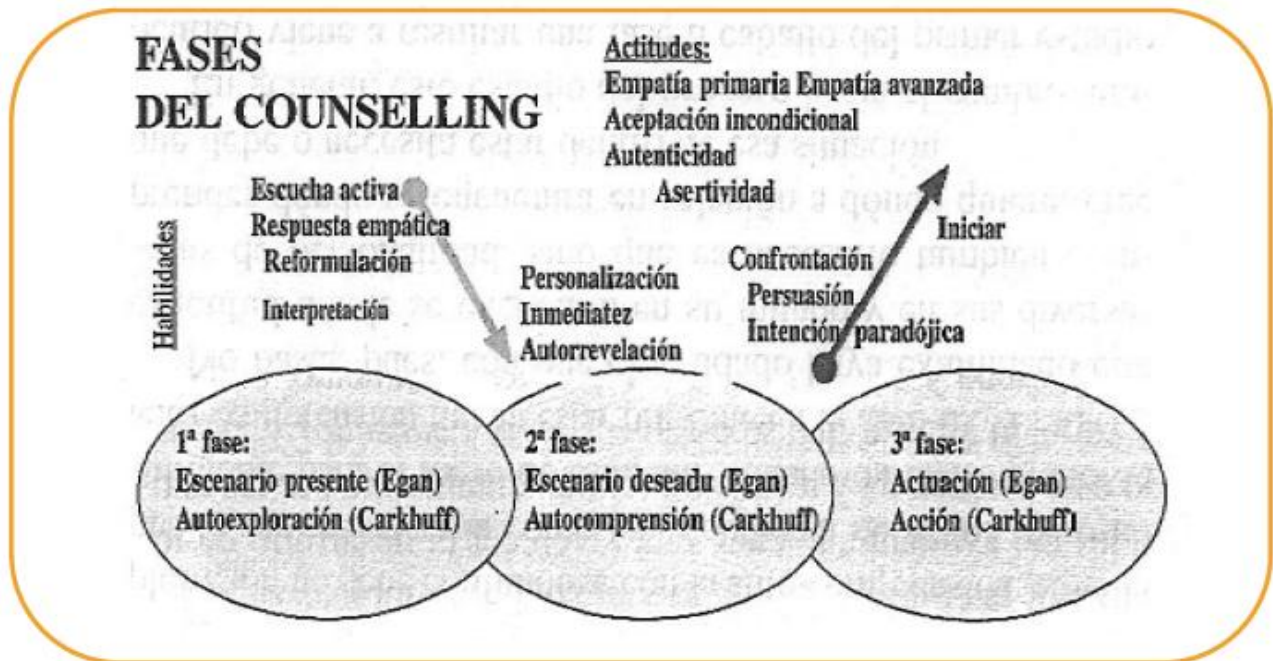
Laguntza psikologikoa trebetasunerako erreferentzia marko bat da. Helburua da bezeroak prozesu baten zehar gidatzea: arazoak esploratu, hauek hobeto konprenitu, eta aldaketak gauzatu bezeroen bizitzan.



Prozesu honetan, psikologoaren papera kolaboratzaile eta bideratzaile izatea da. Horretarako enpatia eta laguntza-trebetasun espezifikoak erabili beharko ditu, bezeroari bere emozioak eta balioak esploratzen laguntzeko eta horretan bideratzeko, bere arazoak hobeto ulertaraziz, erabakiak harraraziz eta aldaketak gauzaraziz pentsamendu-, emozio- eta jokabide-mailan.

3.2.2. EGAN ETA CAR KHUFF-en EREDUA

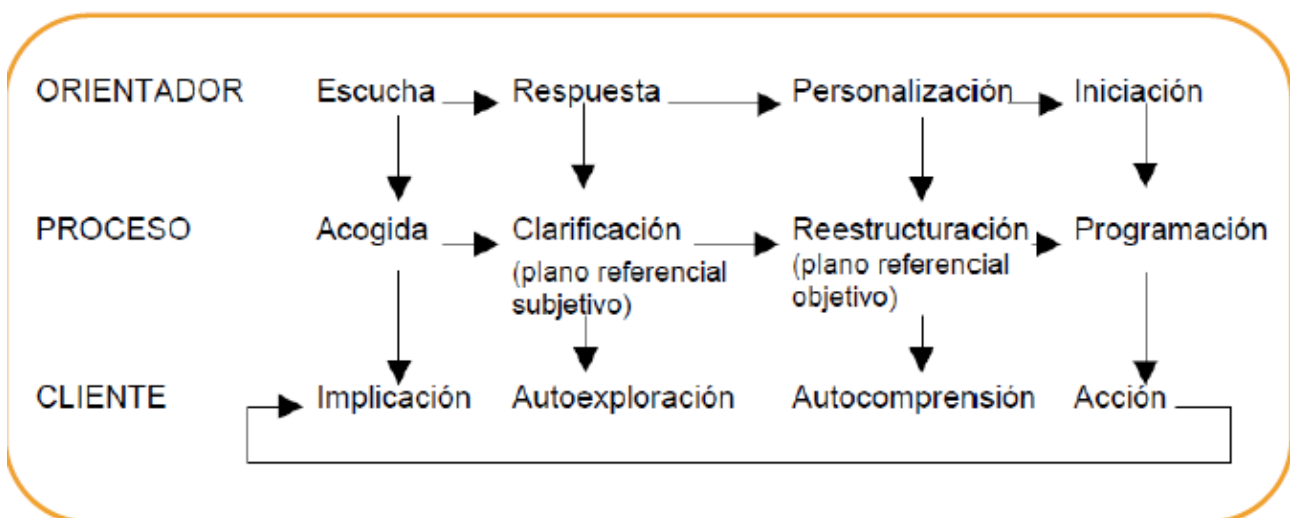
Egan (1994) eta Carkhuff (1967, 1969, 1971, 1983, 1986) egileen ereduak



(Bermejo, 2011, 41. orr.)

EL MODELO ECLÉCTICO DE RELACIÓN DE AYUDA

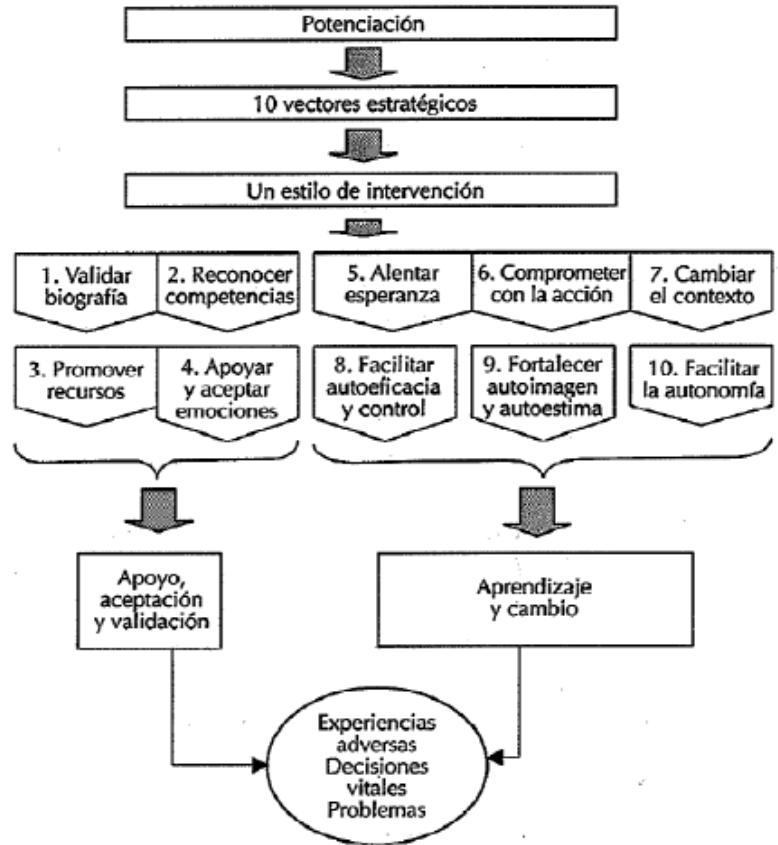
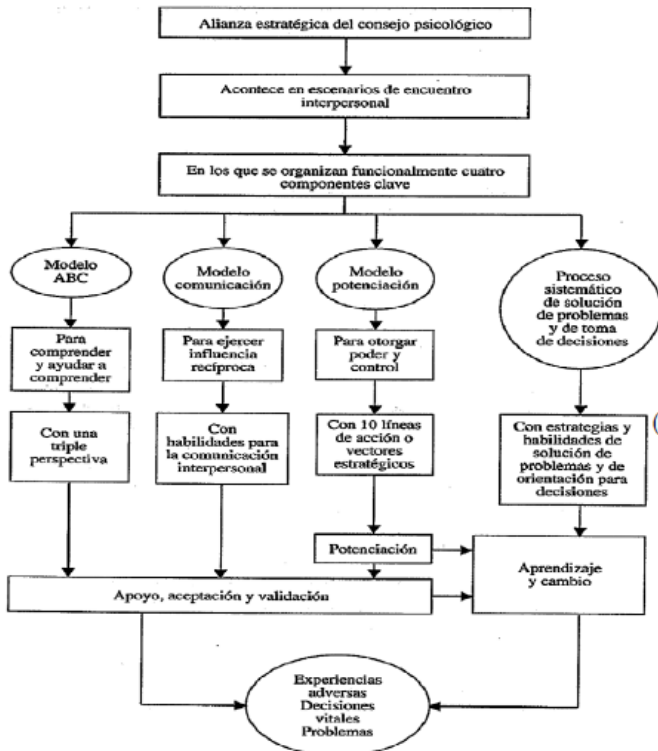
PROF. MANUEL MARROQUÍN



3.2.3. COSTA ETA LÓPEZ-en AHOLKU PSIKOLOGIKOAREN EREDUA (2013)

Aholku edo aholkularitza konduktuala:

- Krumboltz eta Thorensen, 1969, 1981
- Southern eta Caprara, 1984
- Froján, 1998



2. GAIA. LAGUNTZA HARREMANA AHOLKULARITZA PSIKOLOGIKOAN

1. ALDERDI OROKORRAK ETA OINARRIZKO AURRESUPOSIZIOAK

1.1. LAGUNTZA HARREMANEN ALDERDI BIDERATZAILEAK ETA PROBLEMATIKOAK

1. Alderdi erraztatzailleak: Aholkularitza Psikologikoan ezartzen den harremana era desberdinetan izan daiteke bideratzailea:

- Sufrimendu psikologikoari aurre egiteko laguntza eta sostengua eskaintzen du;
- Insight-a sustatzen du, gure zailtasunak era desberdinez ulertzeko gai izan gaitzen;
- Arazo existentzialei erantzuten laguntzen du (nor naiz?, zein da nire helburua bizitza honetan?);
- Gure gaitasun guztiak garatzeko ahalbidetzen dituzten trebetasunak bideratzen ditu (komunikazioa, arazoen konponbidea, erabakiak hartzea, asertibitatea, erlaxazioa, bizi-ohitura osasungarriak);
- Bizitzaren norabidea erabakitzeke laguntza ematen dio gizabanakoari, norberaren desio, balio eta gaitasunak kontuan hartuta;
- *Feedback* zintzoa –jokaera edota jarrera jakin bat(zu)ez– eskaintzen dio bezeroari, aldaketarako oso motibatzailea izan daitekeena;
- Bezeroari aukera ematen dio beste pertsona batekin oso harreman estua eta osasungarria esperimendatzeko; kasu batzuetan interakzio hau izan daiteke “harreman esperientzia zuzentzailea” (*reparenting*), lehen haurtzaroan pertsona esanguratsuekin izandako harreman kaltegarrien ondorioak arintzen dituen;
- Azken finean, laguntza eraginkorrak bezeroei irakatsiko die nola funtzionatu era autonomo batean.

2. Alderdi problematikoak: Nahiz eta Aholkularitza Psikologikoan eskaintzen den laguntza onuragarria izan eskuarki, laguntzaren alderdi batzuk zaindu behar dira, arazoak ez sortzeko:

- Kasu batzuetan, laguntza mugatua eskaintzen da, eta behin bezeroa hobeto sentitu, harreman edo egoera problematikoetara itzultzen da; eta, ondorioz, errepikatzen den eredia finkatu egiten da tamalez.
- Menpekotasun harremana sor daitezke, zeinaren ondorioz bezeroak ezin baitu erabakirik hartu psikologoaren laguntzarik gabe (geuk ere sustatu ahal dugu menpekotasuna: adibidez, bezeroaren zailtasunei “erantzunak” emateko joera baldin badugu);
- Beste alde batetik, psikologoaren nortasun ezaugarriek eragin dezakete menpekotasuna (adib., harremanik eza edo gabezia afektiboak direla medio, psikologoa bera bere premiak asetzen ari delako).

Aholkularitza Psikologikoan honako alderdi hauetaz izan behar dugu jakitun:

- Kultura jakin baten ezaugarri nagusiak ezagutzea garrantzitsua da (bezeroen jarrera edo jokaera jakin batzuk hobeto ulertzeko)
- Hala ere, zuhurrak izan behar dugu, kontuan hartu behar baita:
 - Talde barruko aldakortasuna, taldeen artekoa baino handiagoa dela.
 - Talde barruan dauden pertsonak aldatzen direla, talde horrekin zein neurritan identifikatzen direnaren arabera.
- Jendea kultura batetik beste batera mugitzen denean, *enkulturazioa* (jatorrizko kultura mantendu) eta *akulturazioa* (kultura berrira egokitu) kontzeptuek berebiziko garrantzia dute. Izan ere, familiaren barruan maiz eragiten dituzte tentsioak eta hausturak, kultura horien balioen desberdintasunak direla kausa.

Beraz, laguntza harremanak proposatzen ditugunean, kulturaren desberdintasunekiko kontzientziaz eta sentikortasunaz jokatu behar dugu. Skovholt eta Rivers-ek (2003) honako irizpide hauek kontuan hartzea iradokitzen dute:

- a) bezeroaren talde kulturalen esperientzia, ezaugarri eta premia orokorrak;
- b) bezeroaren esperientzia, ezaugarri eta premia indibidualak;
- c) gizabanakoen oinarritzko premiak, guztiontzat komunak direnak (adib. elikadura, babesa, duintasuna, errespetua).

Beraz, ondoriozta dezakegu ezaugarri kultural orokorrek “aztarnak” ematen dizkigutela bezeroak zer nolako gizarte eraginak pairatu ote dituen jakiteko; baina bezero bat ulertzeko bezero jakin horrengandik ikasi behar dugu.

1.4. ZERGATIK DA ERAGINKORRA LAGUNTZEN DUEN PERTSONA BAT?

Badirudi gizaki batzuegan badagoela besteei laguntzeko joera naturala (Stahl & Hill, 2008), eta persona horiek, neurri handi batean, entzute eta laguntza trebetasun naturalak erakusten dituzte.

Laguntza eraginkorra eskaintzen duten pertsonak ezaugarri komun desberdinak erakutsi ohi dituzte:

- Arreta handiz eta enpatikoki entzuten dute
- Ez dute epaiketarik egiten
- Pentsamendu eta sentimenduen esplorazioa sustatzen dute
- Besteak motibatzen dituzte
- Anbiguotasuna ondo jasaten dute (Ladany, Walker, Pate-Carolan & Gray Evans, 2008).

Aholkularitza Psikologikorako hainbat trebetasun garatu (ikasi eta praktikatu) behar ditugu automatizatu arte, benetan “gure” egin arte. Aldi berean, interesgarria da hausnarketa hau ere egitea: maila pertsonalean, zergatik izan nahi dut psikologo eta besteei lagundu? Hona hemen erantzunbide batzuk:

AHOLKULARITZA PSIKOLOGIKOA

- Altruismoagatik edota balio pertsonalekiko koherentziagatik (adib., txikitatik pertsona esanguratsu batek bere bizitza besteei laguntzen eman duela ikustean garatzen ditugun balioak direla eta).
- Gizarte-aldaketaren alde lan egiteko asmoagatik (berdintasunaren alde, mundu hobea eta zuzenagoa eraikitzeko, adibidez).
- Izandako esperientzia pertsonalek laguntza profesionala eraginkorra (gurekin, senide edota lagun batekin) izan dela irakatsi digutelako.
- Geure burua hobeto ezagutzeko edota arazo/zailtasun pertsonalak konpontzeko asmoz.

1.5. LAN PERTSONALA ETA GAINBEGIRATZEAREN GARRANTZIA

- Interferentziak saihestu bezeroekin lan egiterakoan
- Norberaren laguntza-prozesutik ikasi, zera esperimentatzeko:
 - Nola sentitzen zaren bezero bezala, laguntza jasotzen duzunean
 - Beste bati zeure/geure burua “ireki” eta zure/gure arazoak kontatzeko zailtasunak zein diren
 - Bezero bezala, zer suertatzen zaigun baliagarri eta zer ez.

1.5.1. “DESARROLLO CONTINUO DEL CONSEJERO”(BERMEJO)

1. Aholkulariaren adimen emozionala
 - a. *Autokontrol emozionala*
 - b. *Sendatzaile zauritua*
2. Aholkulariaren adimen morala: kezka psikoetikoak
 - a. *Counselling-en hainbat arazo etiko (psikoetika)*
 - b. *Transferentzia*
3. Aholkulariaren adimen espirituala
4. *Counselling-en ikaskuntza*
 - a. *Counselling ikasi*
 - b. *Counselling-en elkarrizketak aztertze gida*

1.6. OINARRIZKO AURRESUPOSIZIOAK

Egile honek horrela laburtzen ditu:

- Las personas se ven influenciadas tanto por su biología como por su ambiente, en particular por las experiencias tempranas que contribuyen al desarrollo del apego y la autoestima.
- Pese a que las personas están influenciadas por sus experiencias pasadas, tienen cierta capacidad de decisión y libre albedrío.

- Es importante reconocer que las personas desarrollan distintas defensas para hacer frente a las exigencias del mundo.
- Por todo ello, Hill sostiene un punto de vista moderadamente optimista respecto a la posibilidad de cambio (las personas pueden cambiar dentro de ciertos límites):
 - No pueden descartar el aprendizaje previo o sus predisposiciones biológicas, pero pueden llegar a entenderse mejor, a ser más autónomos y a aceptarse a sí mismas.
 - Pueden desarrollar conductas, pensamientos y emociones más adaptativas.
 - Pueden sacar el máximo partido a su propio potencial, y tomar decisiones respecto a cómo quieren vivir su vida, dentro de los límites que les impone su biología, sus experiencias tempranas, y las circunstancias externas.

2. FASEAK ETA ZEREGINAK

2.1. HIRU ETAPEN EREDUA (Hill, 2010)

Sarrerako gaien esan dugun bezala, hiru etapa hauetan oinarri har dezakegu Aholkularitza Psikologikoan (Hill, 2010) bezeroa gidatzeko prozesuan:



Psikologoaren papera kolaboratzaile eta bideratzaile izatea da. Enpatia eta trebetasun espezifikoak erabiliko ditu bezeroari laguntzeko, bereziki:

- zailtasunak, emozioak edota balioak esploratzen
- arazoak hobeto ulertzen
- erabakiak hartzen eta aldaketak gauzatzen pentsamendu-, emozio- eta jokabide-mailan.

1. ESPLORAZIOAREN ETAPA

Esplorazioaren etapan psikologoaren zereginak honako hauek dira:

- *Rapport-a* ezarri (“*konpenetrazioa*”, ulertze eta errespetu giroa) eta bezeroarekiko harreman terapeutiko egokia garatzea;
- Bezeroak bere buruaz eta zailtasunez hitz egin dezan sustatzea;
- Bere pentsamendu, jokaera eta emozioak esploratzen laguntzea (azken hauen adierazpena bideratuz);
- Bezeroari buruz gehiago ikastea.

Esplorazioa erabakigarria da bezeroari emozioak adierazteko aukera emateko, baita zailtasunei buruzko hausnarketa sakon bat gauzatzeko.

Aktiboki entzuten duen pertsona bat izateak izugarri errazten du prozesu hau, zeren eta indibidualki gauzatzen dugunean maiz blokeatzen baita, antsietatea edota norberaren defentsak direla kausa.

Esplorazioak ere psikologoari ematen dio aukera bezeroari buruzko gauza gehiago ikasteko. Ezin dugu pentsatu bezeroaren emozioak edota arazoak ezagutzen ditugula (nahiz eta batzuetan ezaugarri komun asko izan: adina, arraza, sexua, erlijioa, sexu-orientazioa).

2. *INSIGHT*-aren ETAPA

Etapa honetan, psikologoek bezeroekin kolaboratzen dute azkeneko hauei laguntzeko:

- Beren burua hobeto ulertzen (maila kognitibo, afektibo eta konduktualean)
- Kontzienteago izaten arazoak iraunarazteko oharkabean egiten dutenaz.

Bezeroaren ulertzeak errazten du aldaketa. Ulertze osorik ez izan arren, etorkizuneko jokaeren erabakiak hartzea bideratzen du.

Nahiz eta posible izan pertsonak bere kabuz *insight*-ak lortzea, ikuspuntu desberdina duen veste pertsonaren ideiak entzuteak eta bere *feedback* enpatikoa jasotzeak lagun diezaioke kontzientzia maila eta ulertze sakonagoak garatzen.

ESPLORAZIOAREN ETAPAREKIKO BERDINTASUNAK

Esplorazioaren etaparen ikuspuntua humanista hutsa edota bezeroarengan zentratuagoa bada, etapa honetan:

- Lan aktiboago egiten dugu bezeroekin, elkarrekin esanahiak eraikitzeko asmoz. Psikologoaren jarrerak kolaboratzaile eta enpatiko izaten jarraitzen du, baina noizbehinka,
 - Bezeroaren ikuspuntua zalantzan jartzen du
 - Bere ideia propioak jakinarazten dizkio
 - Bere esperientzia propioez baliatzen da, bezeroak gauzak era desberdinez ikus ditzan (batez ere blokeatuta dagoenean); ez gure ikuspuntua “zuzena” delako, baizik eta perspektiba desberdinak kontuan hartzen ahalbidetzen duelako.
- Horrez gain, psikologoak eskaintzen dio bezeroari saioan erakusten dituen jokaerei buruzko *feedback*-a. Psikologoaren hautematea lagungarria izan daiteke besteek berarekin nola erreakzionatzen duten hobeto ulertzeko. Psikologoek eta bezeroek maiz jorratzen dituzte harreman terapeutikoan sortzen diren arazoak. Harreman terapeutikoa bera ikaskuntzarako gunea eta ezinbesteko tresna bilakatu daiteke etapa honetan zehar:
 - “Harreman esperientzia zuzentzaile” bezala,
 - Besteekin nola erlazionatzen den hobeto ulertzeko,
 - Harreman eraginkorragoak modelatzeko.

3. EKINTZAREN ETAPA

Etapa honetan, psikologoak honako helburu hauekin laguntzen dio bezeroari:

- Arazoaren ulertze berriak islatzen dituen hainbat aldaketa posible desberdinez hausnarketa egiten
- Aldaketa horiek bezeroaren bizitzan izango lituzketen ondorioak esploratzen

- Bezeroaren aldaketarako motibazioa zehazten
- Aldaketa posibleen inguruan erabakiak hartzen, inplementatzeko egokiena zein izan daitekeen argitzeko.

Horretaz gain psikologoek noizbehinka:

- Bezeroei irakasten dizkiete aldaketa horiek gauzatzeko beharrezkoak diren trebetasunak.
- Laguntzen diete jokaera berriak aurrera eramateko erabili daitezkeen.
- Estrategia jakin batzuk garatzen.
- Harreman terapeutikotik at dagoen pertsonaren baten *feedback*-a.

Gainera, biek etengabe ebaluatzen dituzte ekintzen ondorioak, eta beharrezkoa denean psikologoak laguntzen dio aldaketak gauzaten bezeroak bere helburuak lortu ditzan.

Etapan osoan zehar, psikologoek bezeroei laguntzen diete beren bizitzako aldaketek sortzen dituzten pentsamendu eta emozioak esploratzen.

2.1.1. *INSIGHT*-ekin EKINTZARA

Ikuspuntu psikoanalitikoan maiz sinesten da *insight*-ak, berez, ekintza bideratzen duela. Beraz, ikuspuntu honen arabera badirudi psikologoaren ardura ez dela izan behar bezeroekin batera berrikustea zer nolako aldaketak eragin ditzaketen beren bizitzan.

Bezero batzuek, haatik, aldaketa horiek aurrera eramateko laguntza behar dute, eta motibo desberdinengatik:

- Jokaera desberdinak gauzatzeko beharrezkoak diren trebetasunak ez dituztelako,
- Defentsa jakin batzuk garatu dituztelako, aldaketa horiek burutzea galarazten dituztenak,
- Aldaketa zaila suertatzen zaielako, eguneroko bizitzan aurkitzen dituzten oztopoak direla kausa.

Ekintzak finkatzen ditu aurreko bi etapetan gauzatu diren pentsamendu aldaketak. Maiz, ekintza jakin batzuk burutu ezean, *insight*-aren eragina ez da iraunkorra izango.

2.1.2. HIRU ETAPEN ARTEKO HARREMANAK

Esplorazioaren etapan ahalegintzen gara bezeroak bere arazoaren zergatiak uler ditzan, baita aldaketaren ardura har dezan. Bezeroek nahiz psikologoek zailtasunen nondik norakoak ulertu behar dituzte ekintza-estrategiak gauzatu baino lehen.

Beraz, ereduaren etapa bakoitza garrantzitsua da aholkularitza psikologikoaren prozesuan. Esplorazio zehatzak ahalbidetzen du bezeroaren *insight*-a, eta *insight* sakonak bidea urratzen du burutu behar diren ekintzei buruzko erabaki zuzenak hartu ditzan.

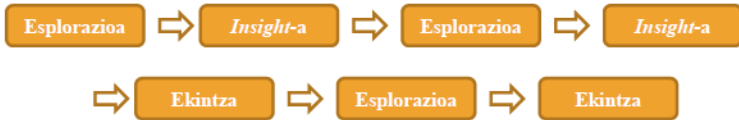
Horretaz gain, aldaketak gauzatzearekin batera ohikoa da bezeroa hastea beste arazo desberdin batzuk esploratzen. Beraz, psikologoak arreta handiz jorratu beharko lituzke hiru etapak.

Hala ere, eguneroko lanean, arraroa da eredu horri zorrozki eustea, zeren etapak beti ez baitira argi bereizten edota proposaturiko sekuentzian agertzen ez baitira.

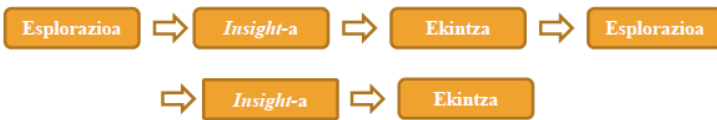
Ohikoena da oinarritzko ereduaren bariazioak aurkitzea, ondoren aipatzen direnak bezalakoak.

2.1.3. EREDUAREN IBILBIDE ALTERNATIBOAK

Arazoaren alderdi berriak jorratu *insight*-aren eta ekintzaren etapen zehar:



Ekintzaren etapan aldaketa gauzatzeko uzkur diren bezeroek batzuetan esplorazio sakonagoak eta *insight* berriak behar dituzte gainditu behar dituzten oztopoei buruz:



Kasu batzuetan, arazoa sakontasunez esploratu baino lehen ekintza jakin batzuk gauzatu behar dira (adib., elikadura-arazo batzuetan, edo bezero bati gutxieneko erlaxazioa irakatsi behar zaionean esplorazioa burutu ahal izateko):



Beste batzuekin berehala pasa beharko ginateke ekintzara, arazo zehatz bati buruzko orientazio bat bakarrik nahi badute:



2.1.4. ETAPA BAKOITZAREN HELBURUAK ETA TREBETASUNAK

Ereduaren hiru etapak estrategia globalak besterik ez dira. Etapa bakoitzarentzat erdi mailako helburuak ezartzen dira (etapa bakoitzaren helburu globalera iristeko ahalbidetzen dutenak), gaitasun espezifikoekin lotzen direnak:

Etapa	Helburuak	Loturiko trebetasunak
Esplorazioa	Arreta eman, behatu, entzun	Ez-hitzezko jokaerak Gutxieneko hitzezko jokaerak
	Eduki kognitiboak esploratu	Birformulazioa (parafraseatzea, sintesia...) Galdera irekiak
	Eduki afektiboak esploratu	Emozioen islatzea Autoerrebelazioak Galdera irekiak
Insight-a	Kontzientzia hartzea suspertu	Konfrontazioa
	Insight-a erraztu	Galdera irekiak Interpretazioa Autoerrebelazioak
	Insight-a erraztu harremanaren barruan	Berehalakotasuna
Ekintza	Ekintza bideratu	Galdera irekiak Argibidea ematea Orientabide zuzena Autoerrebelazioak

2.2. COUNSELLOR-en LANA (Bermejo, 2011)

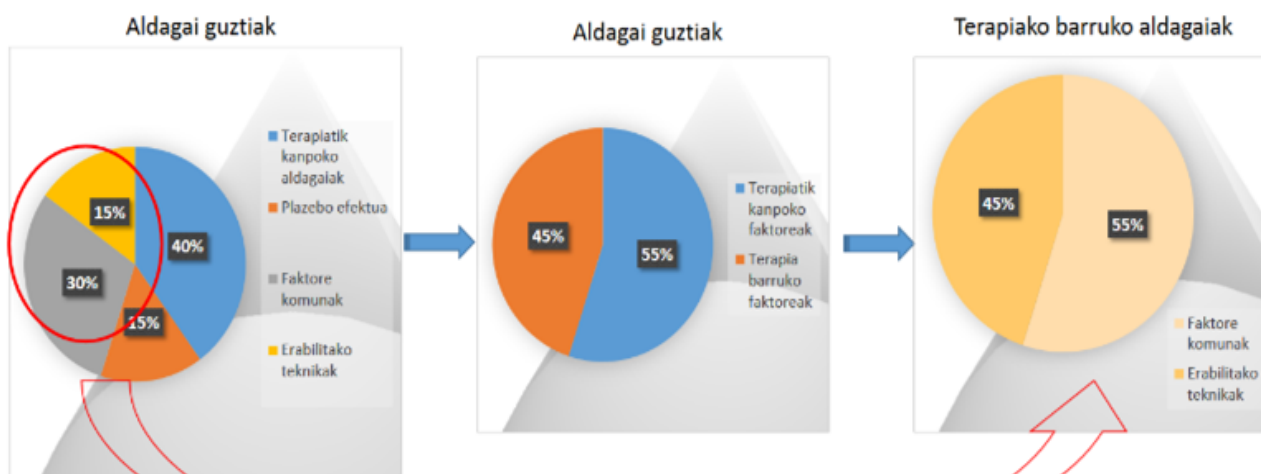
Zereginak edo helburuak:

- Lotura, atxikimendua ezarri
- Harrera egin esploratzeko
- Sentimenduak baieztatu
- Pertsonalizazioa sustatu
- Erabaki eta bereiztera lagundu
- Lagunduaren ahalmen eta baliabideak indartu
- Aldaketarako motibatu
- Agurtu

3. JARRERAK COUNSELLING-EN (Bermejo, 2011)

- Rogers-en hirukoa
- Baldintzarik gabeko onarpena
- Enpatia
- Benekotasuna
- Direktibitatea edo ez-direktibitatea
- Pertsonari buruzko ikuspuntu holistikoa

“ARRAKASTA TERAPEUTIKOAREKIN” ZERIKUSIA DUTEN ALDAGAIK



3. GAIA. PERTSONA ARTEKO TREBETASUNAK AHOLKULARITZA PSIKOLOGIKORAKO

1. ESPLORAZIORAKO TREBETASUNAK

1.1. ESPLORAZIOAREN HELBURUAK

- *Rapport*-a ezarri (“*konpenetrazioa*”, ulertze eta errespetu giroa) eta bezeroarekiko harreman terapeutiko egokia garatu;
- Bezeroak bere buruaz eta zailtasunez hitz egin dezan sustatu;
- Lagundu bere pentsamendu, jokaera eta emozioak esploratzen lagundu (azken hauen adierazpena bideratuz);
- Bezeroari buruz gehiago ikasi.

Hauek izango lirateke etaparen helburuak gauzatzeko trebetasun bideratzaileak:

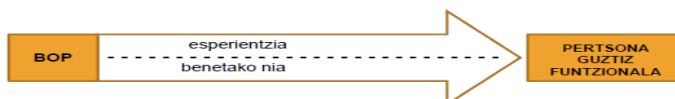
Helburuak	Trebetasunak
Arreta eman, behatu, entzun	Ez-hitzezo jokaerak Begirada mantentzea Baieztatze buruaren mugimenduak Gorputz-jarrera Gorputzaren mugimenduak Espazioa Hizkera, estilo gramatikala Ahots-tonua Isiluneak Hitza ez kentzea Gutxieneko kontaktu fisikoa Gutxieneko hitzezo jokaerak Sostengua eta laguntza
Eduki kognitiboak esploratu	Birformulazioa (parafraseatzea, sintesia... Eduki kognitiboei buruzko galdera irekiak
Eduki afektiboak esploratu	Emozioen islatzea Autoagerpenak Eduki afektiboei buruzko galdera irekiak

1.2. ROGERS ETA PERTSONARENGAN (bezeroarengan) OINARRITUTAKO IKUSPUNTUA

1. GAURKOTZE-JOERA

Rogersen iritziz, pertsona guztiok daukagu *gaurkotze-joera*, gure ahalmenak ahalik eta hoberen garatzeko jaiotzetiko inpultsoa (bizitza-mota guztietan agerian dagoena).

Haurrengan *nia* (*self-a*) joera horrekin kontaktuan dago (*benetako nia*), eta *balorazio organismikoaren prozesua* (BOP) erabiltzen du bere esperientziak ebaluatzeko (organismoaren desirak eta oinarritzko premiak asetzen baditu, ondo sentituko da, eta alderantziz).



Haurrak beren sentimenduez fida daitezke (jaiotzetiko jakin-mina eta gaurkotze-joera direla kausa).

2. BALDINTZARIK GABEKO ONARPEN POSITIBOAREN PREMIA

Bestalde, hurrek *baldintzarik gabeko onarpen positiboa* behar dute: *balio-baldintzarik gabeko* aitortza, errespetua, maitasuna; direna direlako, besterik gabe (ez gauza batzuk egiteagatik edo ez egiteagatik).

Pertsona esanguratsuek (eskuarki gurasoek) haurrak onartzen eta ulertzen dituztenean, hauek hasten dira “*ni*” osasuntsua garatzen, autokontzeptu eta autoestimu egokiekin.

Tamalez, gurasoek ezarri ohi dituzte balio baldintzak, hitz edo ekintzen bitartez hurrei transmititzen dietenean maite eta onartzen dituztela hurrek portaera jakin batzuk erakutsiz gero. Maitatuak izatearen premia dela eta, hurrek uko egiten diote BOPari, gurasoengandik maitasuna jasotzearen.

Gurasoen balio baldintzak barneratzen direnean, niaren osagai bilakatzen dira. Zenbat eta balio baldintza gehiago izan, orduan eta distortsionatuagoa geratzen da esperientzia, baita gero eta urrutiago *ni ideala* eta *benetako nia*.

3. BALIO-BALDINTZAK ETA INKONGRUENTZIA

Aipaturiko kasu hauetan, esperientzia baten BOParen eta BBek distortsionatzen duten balorazio-prozesuaren arteko *inkongruentziak* eragiten ditu:

- autokontzeptu eta autoestimu negatiboak
- sentimenduak adierazteko benetakotasun eza
- antsietatea
- depresioa
- jokaera ez-egokitzailak

Dudarik gabe, haurrak sozializatuak izan behar dira, baina ez beren sentimenduak barregarri utziz, zalantzan jarriz edota ukatuz; aitzitik, gizarteratze prozesu egokira bideratuz.

Pertsonak ezin dituztenean beren sentimenduak esperimentatu, edota beraienak bezala aitortu, eskuarki barrengo hutsune-sentsazioa sortzen da, babesgabetasunaren eta benetakotasun ezaren sentsazioa, alegia.

4. DEFENTSAK

Nik sentitzen dut vs *nik sentitu beharko nuke*, edota *ni naiz* vs *ni izan beharko nintzateke* inkongruentzia hori ematen denean, persona mehatxatuta sentitzen da (eskuarki antsietatea sortzen da), eta ondoeza hori gutxitzeko defentsak erabiltzen ditu, batez ere:

- pertzepzio-distortsioa (egoera berrinterpretatzen da, hain mehatxagarria ez izateko, eta norberaren irudiarekin bat etortzeko);
- ukapena (norberaren irudiarekin bat etortzen ez diren esperientziak ukatzen dira);

5. BERRINTEGRATZEA

Aipatu dugun inkongruentzia, eta honek sortzen dituen defentsa mekanismoak, pertsona kontziente izan behar da ukatzen edo distortsionatzen duen esperientzia horretaz, eta berrintegratu.

Berrintegratzea gauzatzeko, pertsonaren zereginak honako hauek dira:

- autoestimua areagotu behar, besteen baldintzarik gabeko onarpen positiboaren bitartez, eta honen ondorioz,
- BBak murriztu, bere esperientziara berriro irekita izan dadin, bere esperientziarekiko konfiantza berriko garatu eta BOParen menpe uzteko.

Rogersen iritziz, harreman laguntzak berak bezeroaren garapena eragiten du, gaurkotze-joerak barneraturiko BBak gainditzea ahalbidetzen.

Horretarako, Rogersen iritziz, ezinbestekoa da psikologoak harreman terapeutikoa ezartzea, honako hiru jarrera hauetan oinarrituta:

- *kongruentzia edo benetakotasuna* (zintzoa eta benetakoa izanez bezeroarekiko harremanean; horrek eskatzen du, nahitaez, psikologoaren autoezagutza eta norberaren esperientziari irekia izatea);
- *baldintzarik gabeko onarpena* (ez da juzgatu ea bezeroak sentimendu jakin batzuk “ez lituzkeen izan beharko” ala “izan beharko lituzkeen”, edota sentimendu horiek “onak” ala “txarrak” ote diren);
- *enpatia* (bezeroak esaten, pentsatzen eta sentitzen duena ulertu, bere tokian jarriz, bezeroaren beraren erreferentzia-markotik begiraturik).

6. ROGERSEN TEORIARIK HARATAGO

Rogersen ikuspegia harreman terapeutikoa ezartzeko oso eraginkorra izan daitekeela onartzen dugu, eta eraginkorra ere da bezeroei beren burua onartzen laguntzeko, esperientziarekiko konfiantza berriro garatzeko eta beren pentsamenduak eta emozioak esploratzeko.

Hala ere, Rogersek ez bezala, zera pentsatzen dugu:

- Psikologoaren trebetasunak jarrerak bezain garrantzitsuak direla; berez, bereizezinak dira (horietako trebetasun asko aipaturiko jarrerak adierazteko erabiltzen baitira).
- Bezero batzuentzat, ulertuak sentiaraztea eta emozioak adierazteko laguntza eskaintzea nahikoa da beren zailtasunei aurre egiteko beharrezkoak diren aldaketak naturalki sortu ahal izateko. Beste batzuek, aldiz, laguntza gehiago behar dute (emozio eta esperientziak – berriak barne– bideratzeko, hobeto ulertzeko, edota aldaketak sortzen dituzten ekintzak inplementatzeko).

1.3. OINARRIZKO TREBETASUNAK: ARRETA EMAN, BEHATU, ENTZUN

Aipatu bezala, helburuak arreta ematea, behatzea eta entzutea direnez, horretarako ez-hitzezko jokaeretan arreta jartzea, gutxienezko hitzezko jokaeraren jabe izatea eta sostengua eta laguntza emozionala ematen jakitea beharrezko trebetasunak izango dira.

- Arreta eman: Bezeroarengana fisikoki orientatuta egon beharra dago. Saiatu behar dugu bezeroari transmititzen arreta ematen diogula, eroso senti dadin eta, hartara, pentsatzen eta sentitzen duenaz hitz egitea erraztu.

- Behatu: Bezeroak ez-hitzezko jokaeren bitartez adierazten digutena kontuan hartu.
- Entzun: Bezeroak transmititzen dituen mezuak (hitzezkoak nahiz ezhitzezkoak) hauteman eta ulertu.
- Alderdi kulturalak:
 - Kultura bakoitzak ez-hitzezko komunikaziorako arauak garatzen ditu (adib., agurtzeko orduan).
 - Kultura batean egokiak diren jokaerak agian ez dira aproposak beste kultura batean (adib., solaskidearekiko distantzia, kontaktu fisikoa).
 - Psikologoek beren estiloa egokitu behar dute bezeroenarekin bat etortzeko, ez alderantziz.
- Ez-hitzezko jokaerak: *Zinesikak* gorputz-mugimenduen bitartez gauzatzen den komunikazioa aztertzen du (besoak, hankak, burua).

Gorputz-mugimenduek betetzen duten funtzioaren arabera bereiz daitezke (Ekman & Friesen, 1969):

- *Enblemak*: hitzak ordezkatzeko erabiltzen dituzte (adib., agurra).
- *Argitzaileak*: laguntzen dute hitzezko esanahia bereganatzen (adib., bi eskuak erabili arrain baten tamaina deskribatzeko).
- *Erregulatzailak*: solasaldia eraginkortasunez burutzeko erabiltzen dira (adib., buruarekin baieztatu, gorputz-aldaketak).
- *Egokitzailak*: komunikazio-asmorik gabe gauzatzen ditugun mugimenduak (eskuarki ez gara kontziente mugimendu hauetatik); adierazi nahi ez ditugun emozioak bideratzeko edota geure burua erlaxatzeko erabiltzen ditugu (adib., oin bat mugitu, bolígrafo batekin jolastu).

Psikologoek enblemak, argitzaileak eta erregulatzailak erabil ditzakete, baina egokitzailak saihestu behar dituzte.

Egokitzailak gehiegi gauzatzeak, edo enblemak, argitzaileak edota erregulatzailak era ezegoki batean erabiltzeak “iragazte emozionala” adierazi ahal dute (hau da, pertsonak ez du nahi zerbait komunikatu, edo saiatzeko ari da zerbait ezkutatzeko, baina emozioa “iragazi” egiten da ezhitzezko jokaeren bitartez).

Jarraian, Aholkularitza Psikologikoaren eremuan adierazgarriak diren hainbat ez-hitzezko jokaera azaltzen dira (psikologoa bera kontziente izan dadin haien erabilera eraginkorraz, eta orobat bezeroaren behaketan kontuan hartu behar direlako).

1. BEGIRADA

- a. Solasaldiaren txandak erregulatzen ditu, baita *feedback*-a eskaini ere.
- b. Begirada saihesteak, begiradaren bitartez kontaktua ez mantentzeak ondoeza edo antsietatearen adierazgarria izan daiteke, edo komunikazio- interesik ezarena.

- c. Orokorrean, begirada erabili behar dugu bezeroari interesa eta arreta transmititzeko (tinko edo etengabe begiratu gabe, deserosoa edo mehatxatua ez sentiarazteko).

2. AURPEGIAREN ESPRESIOA

- a. Aurpegia da ez-hitzezko komunikaziorako gorputz-atal garrantzitsua (Ekman, 1993), aurpegiaren bitartez emozioak adierazteaz gain informazio asko transmititzen ditugulako (interesa, nekea...).
- b. Nahiz eta onartu espresio unibertsalak badaudela (tristura, poza, amorrua eta beldurra), aurpegiaren espresioek aztarnak eta arrastoak besterik ez digute helarazten (adib., kopeta ilundu, bekain bat edo biak altxatu, begi bat kliskatu).
- c. Irribarreak gertutasuna adieraz dezake eta harremana bideratu, baldin eta gehiegi ez bada erabiltzen (eta erabiltzerakoan, bezeroak esaten digunarekiko kongruentzia zainduz).

3. BURUAREKIN BAIEZTATU

- a. Era egoki batean erabilia, batez ere bezeroaren esaldi baten bukaeran, psikologoak bezeroari arreta ematen diola adierazten du, eta adorea ematen dio jarraitzeko hitz egiten.
- b. Gainontzeko ez-hitzezko jokaerak bezala, bere neurrian erabili behar da (gutxiegi erabiliz gero, bezeroarengan antsietatea eragin dezake, pentsa dezakeelako ez diogula ulertzen edo ez diogula arretarik ematen; gehiegi erabilitzera, bere balioa galtzen du eta bezeroa distraitu egiten du).

4. GORPUTZ-JARRERA

- a. Egan-ek hauxe gomendatzen du:
 - i. Jarrera irekia erakutsi. Ez itxi besoak eta hankak zurruntasunez.
 - ii. Eraman pixka bat gorputza bezeroarenganantz, interes-jarrera erakutsiz; hala ere, jarrera hori denbora luzez mantentzeak naturaltasunik eza adieraz dezake.
 - iii. Erlaxatu eta ez "jolastu" ezerekin. Saiatu bezeroarenganako jarrera naturala erakusten.

5. GORPUTZ MUGIMENDUAK

- a. *Egokitzaileak* saihestu (Ekman & Friesen, 1969).
- b. Ekman eta Friesen-en iritziz (1969), hanken eta oinen mugimenduen bitartez "iragazten" dira gehienetan emozioak (kontrol gutxiago dugulako kontzienteki kontrolatzeko), baita eskuen eta aurpegiaren mugimenduen bitartez.
- c. Keinuek maiz esanahia adierazten dute, batez ere globalki hartuta, hitzekin batera (adib., eskua begien/ahoaren parean jartzea, hatz erakuslea airean astintzea, ukabilak ixtea).

6. ESPAZIOA

- a. *Proxemikak* aztertzen du espazioaren erabilera pertsona arteko komunikazioetan.
- b. Hall-ek (1968) lau distantzia mota (erdi mailako amerikarrentzat) deskribatzen zituen:
 - i. espazio-estua (“intimoa”) (0 – 46 zm)
 - ii. pertsonala (46 - 121 zm)
 - iii. soziala (121 cm a 365 zm)
 - iv. publikoa (365 zm baino gehiago)

Aholkularitza Psikologikoa, eskuarki, distantzia pertsonalaren eta sozialaren artean gauzatzen da.

- b. Norman-ek (1982) azpimarratzen duenez, kulturaren adierazgarria da espazioaren erabilera. Hori dela eta, honi dagokionez, aldakortasunkultural handia dago, maiz estatusa eta boterea adierazten dituena (adib., sentsazio desberdinak eragiten ditu bezeroarengan bion artean mahai bat izateak ala ez).

7. AHOTSAREN TONUA

- a. Bezero bat errazago sentituko da eroso psikologoaren ahotsa leuna eta lasaia bada, alderantziz baino.
- b. Egokia dirudi bezeroaren erritmoari egokitzeak, muturreko kasuetan izan ezik (adib., oso azkar hitz egiten duen bezero maniakoaren kasuan, erabilgarriagoa litzateke erritmo motelagoa erabiltzea.

8. ESTILO GRAMATIKALA

- a. Aholkularitza Psikologikoan gomendatzen da gure hizkera bezerorenari egokitzea, baita kontuan hartzea bere adina eta hezkuntza-maila ere, harreman terapeutikoa bideratzeko (betiere eroso sentituz gero eta profesionaltasunaren mugen barruan).

9. ISILUNEAK

- a. Bezeroak eskuarki isiluneak behar ditu, pentsamendu edo/eta emozio intentsuak esperimentatu ahal izateko.
- b. Bezeroari hitza ez kentzeko gomendatzen da, eta hitz egiten bukatu ondoren segundo batzuk pasatzen uzteko, ea zerbait gehitzeko daukan (gainera, estrategia horrek aukera ematen digu bezeroari entzuteko, segituan erantzuteko premia sentitu gabe).
- c. Eskarmentu gutxi daukagunean, isiluneen aurrean deseroso sentitzen gara, eta isilunea betetzeko joera izan ohi dugu (adib., galderak eginez).
- d. Hala ere, isilik egotea ez da nahikoa, memento orotan jarraitu behar dugulako adierazten bezeroari interesa eta arreta (ez-hitzezko jokaeren bitartez). Isiltasunak gertutasuna, enpatia eta errespetua transmititu ditzake.

10. GUTXIENeko HITZEZKO JOKAERAK

Buruarekin eginiko baieztatze mugimenduen baliokideak dira, hala nola “m-m”, “bai”, “ikusten dut”. Arreta eta interesa adierazten dute, eta bezeroak hitz egiten jarraitzea sustatzen dute.

Ez-hitzezko jokaerak bezala, bere neurrian erabili behar dira: gutxiegi erabiliz gero, bezeroak ikus dezake psikologoak gutxi inplikatura ematen duela; gehiegi erabilitzera, bezeroa distraitu daiteke, baita molestatu ere.

11. SOSTENGUA ETA LAGUNTZA EMOZIONALA

Sostengu emozionala, indargarria eta lasaitasuna eskaintzen dituzten hitzezko jokaerak.

- a. Erakusten dute psikologoaren enpatia eta ulermena, lagunduta sentiarazteko (“gogorra da”, “ikusten dut”, “ulertzen dut bizi izaten ari zarena”, “*zerrerako* gogoa ulergarria da”).
- b. Adieraz dezakete, halaber, egoera jakin batean bezeroak sentitzen duena normala dela (“normala da zailtasunak izatea...”, “holako egoera batean *zera* sentitzea normala da”).
- c. Kontu handiz erabili behar dira. Jokaera hauek **ez** dira erabili behar bezeroen emozioei garrantzia kentzeko, **ezta** esperimendatzen duena ukatzeko, esplorazioa gelditzeko edo balio-judizioak egiteko ere.

12. KONTU HANDIZ ERABILI BEHAR DIREN EZ-HITZEZKO JOKAERAK

- a. Hitza kendu: Bezero era emankor batean esploratzen ari denean edozein eten saihestu behar da.

Pertsona blokeatuta helburu jakinik gabe baldin badago, edota etengabe hizketan zer esaten ari den jabetu gabe baldin badago, orduan bakarrik ken diezaiokegu hitza, berriro esploraziora bideratzen saiatzeko (adib., galdera ireki baten bitartez, sentitzen ari denarekin kontaktuan jartzeko).

- b. Notak hartu: Batez ere lehenengo saioetan datu jakin batzuei buruzko notak hartzea beharrezkoa izan daiteke (adib., datu demografikoak, edota historia klinikoarekin lotuak).

Une horietan ere ezinbestekoa da bezeroari arreta eman, behatu eta entzuteko trebetasunak erabiltzea.

- c. kontaktu fisikoa: Aholkularitzan gomendatu ohi da gutxieneko kontaktu fisikoa izatea, gaizki-ulertuak saihesteko (adib., saioaren hasieran eta bukaeran eskua eman; hala ere, kasu hauetan ere, hobe da bezeroari uztea aurrea hartzea).

13. ERLAXATZEA ETA NATURALA IZATEA, BAINA ALDI BEREAN PROFESIONALA

Profesionaltasunaren mugen artean, gutako bakoitzak zehaztu behar du zein den bere estiloa, eta orobat eroso eta naturalagoak suertatzen zaizkigun ez-hitzezko jokaerak (adib., deserosoa baina

teknikoki egokia den era batean esertzen bagara, ziur aski bukatuko dugu deserosotasun hori bezeroari transmititzen).

Erlaxatuta izateko tankera erakustea garrantzitsua da, baita benetan hala izatea. Horrela bakarrik izango dugu bezeroari arreta eman, behatu eta entzuteko aukera era egoki batean.

1.4. ESPLORAZIO KOGNITIBORAKO TREBETASUNAK

Nahiz eta artifizial samarra izan eguneroko lanean esparru kognitiboa eta afektiboa bereiztea, helburu didaktikoak kontuan izanda praktikoa da.

Psikologo bezala nahi dugu bezeroak bere “istorioa” kontatzea, lagundu nahi diogu bere arazo eta zailtasunei buruz pentsatzen duena esploratzen. Helburu horrekin, **birformulazioa (parafraseatze eta sintesia)** oinarrizkoa da, trebetasun honen bitartez bezeroa ulertuta sentitzen delako, baita hitz egiten jarraitzeko eta arazoen funtsezko alderdietan zentratuta izateko laguntzen diotelako. Horretarako **galdera irekiak** ere noizbehinka erabiliko ditugu (eta oso gutxitan galdera itxiak).

1. BIRFORMULAZIOA: Parafraseatzea eta sintesia

Etaparen honetako oinarrizkoenetako trebetasuna da bezeroak maila kognitiboan adierazten duen ideia nagusia *errepikatzea* edo *parafraseatzea*. Antzeko hitzak erabiltzen dira, baina laburrago izan ohi da, eta eskuarki zehatza eta argiagoa (adib. “zure gurasoak banatuko dira”).

Zeharkako enuntziatuak egin ditzakegu, saiakera bat bezala (adib., “esaten duzunaren arabera, ematen du pixka bat berandu iritsi zinela”) edo era zuzenago batean (adib., “berandu iritsi zinen”).

Era berean, *sintesia* gauzatzen dugunean, bezeroaren baieztapen desberdinen ideia nagusiak laburtzen ditugu (edo saio oso batenak, adib., “azkeneko saioan esan zenidan gurasoekin haserretu zinela, beti tartean sartu nahi dutelako. Zure gelan sartzen dira aurretik deitu gabe, ez dute errespetatzen zure pribatutasuna. Gainera, ez dizutela arreta ematen sentitzen duzu”).

a. ABANTAILAK

- i. Psikologoak ispilua edo “erresonantzia-kaxa” bat bezala funtzionatzea ahalbidetzen du (Rogers, 1942). Esaten dugunak esanahi desberdina hartzen du beste batek errepikatzen duenean; gainera, entzule trebea baldin bada, pentsatzen dugunari buruzko hausnarketa egiten laguntzen digu, alderdi batzuk sakonago esploratzeko, baita kontsideratu ez genituen beste alderdi batzuk kontuan hartzeko.
- ii. Horretaz gain, psikologoari ematen dio aukera ulertu duenaren zehaztasuna egiaztatzeko; aldi berean, bezeroari adierazten diogu bere mezuaren mamia atzemateko ahalegintzen ari garela (“ulertzen dizut” esatea edo galdera bat egitea baino eraginkorragoa izan daitekeena).

Aurrekoa sintesiari ere aplikatzen zaio. Laburtzea, gainera, bereziki lagungarria da bezeroak bukatzen duenean gai bati buruz hitz egiten, saio baten bukaeran (itxiera bezala), edo hurrengoaren hasieran (esan zuenaren ildotik jarraitzeko).

b. NOLA PARAFRASEATU

- i. Etenaldi bat egin, bezeroak bukatu duela ziurtatzeko.
- ii. Kontua ez da bezeroak esan duen guztia errepikatzea, baizik eta esplorazioarekin jarraitzeko garrantzitsuena bakarrik (horretarako hitzezko nahiz ez-hitzezko aztarnak bilatu behar).
- iii. Gai baten alderdi jakin batean oinarritu (hori sakonki esploratu ondoren, itzuli daiteke besteetara).
- iv. Orokorrean, bezeroa baino laburragoa izaten saiatu.
- v. Parafraseatzea edo sintesia geldiro eta berariaz gauzatu.
- vi. Normalean, bezeroak pentsatzen duena azpimarratuko dugu, ez hirugarren pertsona batek pentsatzen duena.
- vii. Saiatu parafraseatzearen formatua aldatzen, errepikakorra ez izateko: errepikatzen duzunaren intonazioa aldatu, esamolde desberdina erabili sarrera gisa (adib., “esaten duzu...”, “beraz...”, “komentatzen duzunaren arabera...”, “badirudi esaten ari zarela...”), hitz gakoa bakarrik errepikatu (adib., “behar”).

c. OHIKO ZAILTASUNAK

- i. Hasieran artifiziala, deseroso senti zaitezke parafraseatzea erabiltzen duzunean (laguntza harreman informaletan ohikoa ez delako).
- ii. “Formatua” ez aldatzea eta sentitzea automata bat bezala errepikatzen ari zarela.
- iii. Bezeroak esaten duenaren alderdirik garrantzitsuena aukeratzeko zailtasuna.
- iv. Ez zaudela ezer “egiten” sentitzea, ekarpen gutxi egiten diozula bezeroari.

d. SINTESIA MODU EGOKIAN EGITEKO BEHARREZKOA DA:

- i. Bezeroak esandakoa ulertu dela adierazi
- ii. Bezeroaren barne erreferentziazko esparrua adierazi
- iii. Alderdi garrantzitsuenen aukeraketa egin
- iv. Baieztapen kritikoak galarazi
- v. Bezeroa etetea edo hitza kentzea galarazi
- vi. Malgua izaten saiatu: bezeroak aske sentitu beharko lirateke zerbait gehitu edota zuzentzeko
- vii. Gertakarien ordena adierazi, honela bezeroak bere historia berrikusi ahalko du

2. EDUKI KOGNITIBOEI BURUZKO GALDERA IREKIAK

Erabiltzen dira eduki kognitiboak argitzeko edo esplorazioa bideratzen laguntzeko

Ez da informazio zehatza eskatzen, eta ez dugu nahita mugatzen bezeroaren erantzuna “bai” ala “ez” edota hitz bat edo bi izatera (nahiz eta gero holako erantzunak jaso bezeroaren aldetik).

Galdera irekiak formula daitezke era zuzen batean (“zer pentsatzen duzu gai horretaz?”) edo zeharkako galderak erabilia, intentzio eta efektu berdina daukatenak (“esadazu zer pentsatzen duzun gai horretaz?”); bi kasuetan, psikologoak helburu bera dauka: argitu eta lagundu esploratzen (adib., “zer pentsatzen ari zinen hori esan zenuenean?”, “azaldu zer pentsatzen ari zinen hori esan zenuenean”).

Galdera ireki hauen barne sartzen dugu bezeroari adibideak eskatzea.

a. ABANTAILAK

- i. Bereziki erabilgarriak helburu jakinik gabe ibiltzen diren bezeroentzat, edota ideia berdinak (sakonki esploratu gabe) errepikatzen dituztenentzat.
- ii. Nahastuta dauden bezeroentzat lagungarriak dira.
- iii. Egitura ematen die gutxi hitz egiteko joera dutenen bezeroei.
- iv. Bere zailtasunak deskribatzerakoan blokeatuta dauden bezeroei laguntzen diete, arazoaren alderdi desberdinak kontuan hartu ditzaten.
- v. Bestalde, bezeroak bere arazoak deskribatzeko ikuspuntu oso orokor eta zehaztugabea erabiliz gero, adibideak eskatzen dituzten galderak oso erabilgarriak dira (adib., “aitaren hoztasuna sentitu duzunaren adibide jakin bat eman ahal didazu?”).

b. EDUKI KOGNITIBOEI BURUZKO GALDERAK NOLA EGIN

- i. Ziurtatu galdera irekia dela, ez itxia.
- ii. Galdera laburrak eta sinpleak egin.
- iii. Galderaren formatua aldatu (adib., kontatu nola izan zen azkeneko aldiz-i buruz pentsatu zenuenean.”, “esadazu zerbait gehiago...”, “zer pentsatzen duzu....?”, zer esan nahi duzu... Aipatzen duzunean?” “adibide bat eman ahal duzu?” “deskribatu diezadakezu?” “zer bururatzen zaizu-i buruz pentsatzen duzunean?”

- iv. Galdera anitzak saihestu, konplexuak izan daitezkeelako:

Bezeroa: Uste dut haurdun izan naitekeela, eta izugarritzko beldurra daukat.

Psikol.: *Gurasoekin hitz egin duzu? Ez duzu egin nahi? Eta medikuarekin?*

- v. Galderak luzatu egokiak diren ez-hitzezko portaerak erabiliz (interesa eta gertutasuna adieraziz, geldiro galdetuz).

- vi. Orokorrean, gaurko pentsamenduetan oinarritu behar dira, iraganean pentsatzen zenean baino. Hala ere, uste baldin badugu gaur egungo arazoan aurreko esperientzia edo oroitzapenen eragina nabarmena izan daitezkeela, bezeroari horiei buruz galdetzea egokia da (adib., “nolako oroitzapenak dituzu gurasoen arteko borrokei buruz?”).
- vii. Galdera bakoitzerako helburu bat izan.
- viii. Parafraseatzean bezala, eraginkorragoa da gai jakin baten alderdi zehatz batean zentratuta izatea.
- ix. Arreta jarri bereziki bezeroarengan, besteengan baino (adib., “zer egin zuen zure amak egoera horretan?” galdetu ordez, “zer iruditzen zaizu amaren jokaera?” galdetu).
- x. “Zergatik...?” galderak saihestu (adib., “zergatik ez zara ikasten jartzeko gai?”). Normalean ez dakite, edo defentsiban jartzen dira (“galdeketa” formatua dela eta). “Zer” edo “nola” galdetzaileez hasten diren galderak hobesten dira (“zerk eragozten dizu ikasten?”, “zertaz pentsatzen duzu ikasten saiatzen ari zaren bitartean).
- xi. Galdera sesgatuak ekidin

Bezeroa: Beti nekatuta sentitzen naiz. Batzuetan ohean geratu etxetik ezertarako atera gabe, besterik ez dut nahi.

Psikol.: *Etxean geratzeak ez al du eragiten zeure burua nekatu eta apatikoago sentitzea?*
- xii. Galdera erretorikoak saihestu

Psikol.: *Zergatik gauzak beti gertatzen dira hola, bat-batean?*

Bezeroa: Ba bai, hala da.
- xiii. Galderen aurrean bezeroak erakusten dituen erreakzioak behatu.

c. OHIKO ZAILTASUNAK

- i. Galderak egiteko behin eta berriz “formatu” berdina erabiltzea (“zer pentsatzen duzu ...-i buruz?”), azkenean bezeroarentzat aspergarria dena.
- ii. Galdera ireki gehiegi erabiltzea, parafraseatzeak tartekatu beharrean (gure joera da galdera ireki gehiegi erabiltzea, baliabide oso “ezaguna” egiten zaigulako). Saioa gero eta malgutasun gutxiagokoa, norabide bakarrekoa, eta “elkarrizketa” formatua izateko arriskuan jartzen dugulako.

d. GALDERA IREKIAK ETA ITXIAK BEREIZI

Galdera itxiek informazio espezifikoa eskatzen dute, eta bezeroaren aukerak mugatzen dituzte: “bai” ala “ez”, edo hitz bateko edo biko erantzunak izaten dituzte (adib., zenbat urte zenituen zure gurasoak banatu zirenean?). Irekiak baino gehiago erabili ohi ditugu eguneroko elkarrizketetan.

Aholkularitzan bakarrik erabiliko beharko genituzke honako helburu hauekin:

- i. Prozesu terapeutikorako garrantzitsutzat hartzen dugun informazio zehatza eskuratzeko (datu soziodemografikoak, historia klinikoarekin lotzen direnak; edo, adibidez, bezeroak hitz egiten badigu anaiarekiko harreman zailei buruz, galde diezaiokegu: “zein da zaharrena?”).
- ii. Gaizki entzun dugun zerbait argitzeko (adib., “barkatu, zer esan duzu?”), esan dugun zerbaitekin ados dagoen, edo ulertu ote duen baieztatzeko (adib., “ados?” “hori da gertatu zena?” “ondo ulertu dizut?”).
- iii. Krisialdietan (adib., suizidio-arriskuan, sexu-abusuetan) zuzen, argi eta garbi galdetu behar diogu bezeroari zer gertatzen ari den, beharrezko erabakiak lehenbailehen hartzeko (adib., beste profesional batengana zuzentzeko).

Nahiz eta oso erabilgarria izan beste elkarrizketa mota desberdinetan (adib., ikasketa edo lan-orientazioan), klinika eta osasunaren esparruan kontuz erabili behar dira, esploratzeko lagungarriak ez direlako. Galdera itxien erabilera hutsak gu “elkarrizketatzailearen” rolean eta bezeroa elkarrizketatuarenean (rol pasiboan, hurrengo galderaren zain dagoenarena) erortzeko arriskuan jartzen gaitu.

Galdera bat egin baino lehen geure buruari galdetu beharko genioke ea egokia den eta zertarako nahi dugun informazio hori (esplorazioa bideratzeko? nire jakin-mina asetzeko? isilune deserosoa betetzeko?).

Galdera itxi batzuk nahitaez saihestu beharko genituzke, hala nola gehiagotasunezkoak, edo bezeroari nahitaez erantzun mugatuak eskatzen dizkietenak (adib., “egian esan, zuk ez duzu edaten jarraitu nahi, ezta?”).

Egokiak direla erabakitzen dugunean, galdera irekiak egiteko aipatu ditugun irizpideak erabiliko ditugu (era enpatiko eta motibatzailean, bezeroak galdera horri erantzuteaz gain, esploratzen jarrai dezan sustatzeko asmoz).

e. ESPLORAZIO KOGNITIBORAKO TREBETASUNEN ARTEKO KONPARAZIOA

- i. Birformulazioek bezeroari laguntzen diote esan duena entzuten, baita akatsak zuzentzeko edo gaia are gehiago zabaltzeko aukera ere ematen diote.
- ii. Birformulazioen bitartez, bezeroek sentitu ohi dute entzuten eta ulertzen zaiela.
- iii. Gai kognitiboei buruzko galderek bezeroari laguntzen diote esplorazioa jarraitzen; nabarmenago uzten dute psikologoak une jakin batean bezeroarengandik nahi duena. Beraz, erabilgarriak izan daitezke bezeroak zalantza gainezka daudenean, horrelakoetan gida zehatzagoa behar dutelako.

1.5. EMOZIOAK ESPLORATZEKO TREBETASUNAK

Bezeroek laguntza bilatu ohi dute gaizki sentitzen direlako. Beraz, sentitzen dutena esploratzen laguntzeak logikoa dirudi.

Aholkularitza Psikologikoaren eremuan, emozioak eduki kognitiboak bezain garrantzitsuak dira (batzuetan garrantzitsuagoak) bezeroa ezagutu eta ulertzeko.

Rogersek esaten zuen bezala, emozioak esperientzien funtsezko alderdia dira, nahiz eta batzuetan distorsionatu edo ukatu, onartezinak direla esan digutelako (adib., “mutilek ez dute negar egiten”). Kasu honetan, barneko esperientziatik urruntzen gara, eta ezin dugu geure burua guztiz onartu.

Geure buruari baimena eman behar diogu emozioak sentitzeko, haiekin zer egin erabakitzeko bide bakarra delako. Bestela, onartzen ez ditugun emozioak nolabait “iragazi” daitezke (adib., hitzen bitartez adierazten ez dugun haserrea), blokeoak edota jokaera ez-egokitzaileak eragiten dituztelarik.

Emozioak gutxitan dira “sinpleak”; garrantzitsua da azpimarratzea bezero batek esperientzia ditzakeela egoera edota pertsona batekiko emozio desberdin eta kontraesanezkoak. Hori dela eta, funtsezkoa da bezeroei ahalik eta emozio gehien esperientzatzen laguntzea, kontuan hartu gabe logikoak, anbiguoak edo kontraesanezkoak diren ala ez.

Greenberg-en iritziz (2002), haserrea, tristura, beldurra, lotsa eta mina aldaketa terapeutiko prozesuen oinarriko emozioak dira, zeren eta emozio negatibo hauek maiz ez baitira adierazten – kasu batzuetan, ez dira ezta esperientzatzen ere– lotsa edota beldurra direla kausa; persona batzuek ezin dute ezta pentsatu ere emozio mota hauei buruz. Hori dela eta, “segurtasun” nahikoa eskaintzen dien testuinguru jakin bat behar dute esperientzatu eta adierazi ahal izateko.

Halaber, emozioak maiz “geruzatan” ematen direla azpimarra daiteke (Greenberg, 2002; Teyber, 2006). Hori dela eta, haserrea esperientzatu eta adierazi ondoren, tristura eta lotsa agertzen dira sarritan. Era berean, tristura esperientzatu eta gero, maiz agertzen dira haserrea eta errua.

Bestalde, *Gestalt* ikuspuntutik aldarrikatzen den bezala, emozio guztiek bi alde dituzte: bezero batek bere beldurrei buruz bakarrik hitz eginez gero, geure buruari galde diezaiokegu bere desirez; maitasunari buruz soilik ari bada, bere gorrotoez hausnartuko dugu.

Bere emozioak esperientzatu eta onartu ahal dituen bezeroak jokaerari buruzko erabaki egokiak hartzeko gaitasun handiago dauka.

Emozioak esploratzen laguntzeko trebetasun desberdinak daude. Funtsezkoena **emozioen islatzea** da, gure enpatia, entzumen eta ulertzeko ahaleginak adierazten dizkiolako bezeroari. Emozioei buruzko **autoagerpenak** eta eduki afektiboek buruzko **galdera irekiak** ere oso erabilgarriak dira, bezeroaren emozioak identifikatu eta areagotzen laguntzen digutelako.

1. EMOZIOEN ISLATZEA

Emozioen islatzearen bitartez, psikologoak bezeroen emozioak esplizituki adierazten ditu.

Bezeroak hitzen bitartez zuzenean aipatu dizkigun emozioak errepikatu edo parafraseatzen ditugu, edo emozio horiek ondorioztatu (bezeroaren hitzezko mezuaren edukitik, ez-hitezko jokaeretatik, edo geure proiektio enpatikotik).

Emozioak saio bat bezala isla daitezke (adib., “neure buruari galdetzen diot haserre ote zauden”) edo zuzenago (“haserre zaude”).

Enfasia emozioan bakarrik jar daiteke (adib., “harritura zaude”), edo emozioan eta arrazoian (“egin duzun lan guztiaz irakaslea ez jabetzeak harritzen zaitu”).

Islatzea erabiltzen dugu bezeroari emozioak identifikatu, argitu eta sakonago esperimentatzen laguntzeko. Islatzeak zera ahalbidetzen du:

- a. emozioak esperimentazioaren bitartez esploratzea (gauza ez da emozioei buruz “hitz egitea”, *orain eta hemen* esperimentatzea baizik).
- b. emozio-katarsia, bezeroak blokeaturiko emozioak esperimentatu eta onartu ahal dituenean gertatzen dena.

2. ABANTAILAK

Oso erabilgarria da bezeroari emozio mingarriak esperimentatu eta onartzen laguntzeko.

- a. Bezeroak emozioak identifikatu eta onartzeko zailtasunak izan ditzake distorsionatu edo ukatu egiten dituelako (adib., iraganean zigortutaizan bada emozio horiek berak esperimentatzeagatik). Gainera, sarritan sentsazio hutsak dira bezeroarentzat, ezin du hitzeko etiketa bat jarri; hori dela eta, elkarrekin aritu behar dugu identifikatzen laguntzeko.
- b. Islatzen zaiona entzuteak (testuinguru “seguru” eta enpatiko batean) aukera ematen dio berriro pentsatzeko, benetan sentitzen duena aztertzeko. Adibidez, psikologoak “amorratu” hitza erabiliz gero, bezeroak hitz hori aztertu behar du ikusteko egokia den edo ez esperimentatzen ari denari dagokionez, horrek esplorazio sakonago bat eragiten duelarik (gainera, esan dugun bezala, emozioak sarritan konplexuak eta kontraesanezkoak dira; adib., pertsona batenganako aldi bereko maitasuna, gorrotoa eta erruduntasuna).
- c. Islatzeek ere emozioak balioesten dituzte. Nahiko ohikoa da sentitzea gu garela bakarrak holako emozioak sentitzen ditugunak egoera edo pertsona baten aurrean; bezeroak psikologoa ikusten badu lasai saiatzen dela emozioei izenak jartzen, bezeroari errazago suerta dakioke emozio horiek onargarriak direla sentitzea eta bera den bezala bere burua onartzea.
- d. Psikologoari ematen dio aukera ulertu duenaren zehaztasuna egiaztatzeko; aldi berean, bezeroari sentiarazten diogu mezuaren mamia atzemateko burutzen ari garen ahalegina eta, honenbestez, harreman terapeutikoa sendotu egiten dugu.

3. NOLA ISLATU EMOZIOAK

Bezeroak harreman terapeutikoan segurtasun nahikoa sentitu behar du emozioetan murgildu baino lehen. Sentitu behar du ez dela mespretxatuta edo lotsatuta izango; alderantziz, onartuta, baloratuta eta errespetatuta izango da. Beraz, enpatiaz eta kontu handiz egin behar da.

- a. Birformulazioetan bezala, emozio nagusian oinarritu behar dugu (horretarako, hitzeko eta ez-hitzeako arrastoak bilatu behar).

- b. Emozioa ez ezik, dimentsio emozional bateko intentsitate egokia ere bilatu behar da (adib., “deserosoa-minduta-haserre-amorratuasuminduta”).
- c. Esan dugun bezala, islatze zuzenak egin ditzakegu (adib., “beraz, ... sentitzen zara”), edo saiakuntza bat bezala (“neure buruari galdetzen diot ... sentitzen ote zaren”, “iruditzen zait... sentitzen zarela”, “ematen du zure aurpegian... irakur daitekeela”).
- d. Emozioa bakarrik har daiteke kontuan (“... sentitzen zara”), testuinguruan txertatu (“...-enean,...sentitzen zara”), edota arrazoia adierazi (“... sentitzen zara, ...-elako).
- e. Bezeroa sentitzen ari den horretan oinarritu (“Ematen du lagunarekin hori gertatu zenean haserretu zinela” baino hobeto, “Zure lagunarekin gertatutakoa aipatzen duzunean, ematen du haserre zaudela”).
- f. Islatzea egin ondoren, denbora eman ikusteko bezeroak nola erreakzionatzen duen. Negar egiten hasi edo haserretuz gero, emozio hori esperimentatzea eta adieraztea sustatu behar dugu, “erreskatatu” gabe, saiatu gabe bezeroa hobeto sentiarazten. Emozio bat esperimentatzen ari denean poliki joan, moztu gabe, baina aldi berean gure presentzia enpatikoa argiro erakutsi behar da.

4. EMOZIOEN ISLATZEAREN ITURRIAK

Aipatu dugun bezala, islatzea gauzatzeko lau iturri nagusi bereiz daitezke (azken hiruek aztarnak edo arrastoak besterik ez digute ematen):

- a. **Bezeroak hitzen bitartez zuzenean aipatzen dituen emozioak.** Emozio batez jabetzen da eta zuzenean hitzez adierazten du (“Oso haserre nengoen, lagunak lehenago aipatu ez zidalako”). Kasu horretan, beste hitz bat erabiltzea lagungarria izaten da (adib., “sutan”), alde batetik, errepikakorra ez izateko, baina batez ere, emozioaren intentsitate edota ñabardura desberdinak esperimentatzen laguntzeko.
- b. **Hitzezko mezuaren edukia.** Nahiz eta zuzenean ez aipatu, kontatzen duenetik ondoriozta daitezke emozioak (adib., eskuarki, galera baten aurrean tristura erakusten da, arrakastaren aurrean poza, edo eraso baten aurrean, beldurra). Hala ere, “hipotesiak” besterik ez direnez, saiakuntza bezala aurkeztu behar dira, kontu handiz eta “errebisiorako” zabalik utziz, bezeroaren *feedbacka* jaso eta gerorako (adib. “Emaitzak hain onak eskuratzerakoan harro sentituko zinen”).).
- c. **Ez-hitzezko jokaerak.** Aztertu genuen bezala, kasu gehienetan arrastoak edo aztarnak ematen dizkigute, ez esanahi zehatzak (“iruditzen zait harridura irakur daitekeela zure aurpegian”). Kontuan har hitzezko eta ez-hitzezko informazioen arteko inkongruentziak.
- d. **Geure emozioen proiektzioak.** Psikologoak galdetzen dio bere buruari: nola sentituko nintzateke egoera horretan? Gauza ez da bezeroari transmititzea “nola sentitu beharko litzatekeen”; saiaten ari baikara bezeroa nola sentitzen den ulertzen. Proiektzio bat dela kontuan hartu behar dugu, baina batzuetan, beste informaziorik ez dagoenean, hasierako hipotesia eskaintzen digu, gero baieztatu –edo ezeztatu- behar duguna.

5. EMOZIOEN ISLATZEEN ZEHAZTASUNA

Lagungarria izateko, psikologoak emoziorako erabiltzen duen hitza ez da guztiz zehatza izan behar (hala ere, semantikoki hurbila izan beharko luke). Horrela laguntzen diogu bezeroari emozioak identifikatzen, argitzen edo/eta esperimentatzen; adibidez, gazte batek hitz egiten badigu azterketa bati buruz eta “urduri” hitza erabiltzen badugu, berak zuzendu ahal digu, “izua” dela zehaztuz.

Gu ez gara beti guztiz zehatzak, baina horrek ez du esan nahi gure ispilatzeak lagungarriak ez direla izango. Gainera, bezeroak aintzat hartuko ditu gure ahaleginak (guztiz lekuz kanpo izan ezean, noski; “esparru semantiko” egoki batean izan behar).

6. NOIZ ERABILI EMOZIOEN ISLATZEA

Emozioen islatzeak bezeroaren zailtasunen eduki afektiboa esploratzen laguntzen dio, emozioak onartu ditzan, eta hauek adierazteko eta konpartitzeko ausardia izateagatik harrotasuna sentiarazteko.

Greenberg-ek (2002) azpimarratzen duen bezala, emozioak jorratzea egokia izan daiteke honako kasu hauetan:

- a. harreman terapeutiko sendoa dagoenean,
- b. bezeroarekin adostu dugunean,
- c. bezeroa emozio bat argi eta garbi saihesten ari denean (adib., arreta beste gai bati bideratuz, edo gehiegizko intelektualizatzearen bitartez),
- d. emozioak ez jabetzearen ondorioz jokaera ez-egokitzailak erakusten dituenean (adib., pasiboa badago abusua pairatzen duenean, edo deprimetua haserretzen denean),
- e. esperientzia traumatikoak birprozesatu behar baditu.

Kasu batzuetan problematikoa izan daitezke, batez ere onartu ahal ditzakegun baino emozio gehiago adieraziz gero, gainezka sentitu daiteke, era egoki batean kudeatzeko baliabiderik gabe.

Ziurrrenik, hobe da emozioetan ez murgiltzea honako kasu hauetan (Brammer & MacDonald, 1996; Greenberg, 2002):

- f. harreman terapeutiko egokirik ez dagoenean (adib., bezerori buruzko informazio nahikorik ez badugu, edo bera oraindik seguru sentitzen edo gutaz fidatzen ez bada),
- g. emozioz gainezka badago eta kudeaketarako tresna nahikorik ez duenean (adib., nahasmendu emozional larriak, haluzinazioak, amorrua kontrolatzeko arazoak),
- h. emozioak adierazteko erresistentzia handia erakutsiz gero,
- i. emozioak jorratzeko denbora nahikorik ez badugu.

Krisialdietan, edo emozioz gainezka dagoenean, egokiagoa izan ohi da bezeroen emozioak erregulatzen laguntzea (adib., erlaxaziorako entrenamenduaren bitartez), emozioetan murgiltzeko presioa egin baino.

Beste arazo mota da bezeroak psikologoaren islatzeak eztabaidatu gabe onartzea beti, bere zehaztasunak zalantzan jarri gabe, estatus desberdintasun handia hautematen duelako (nortasun edo kultura aldagaiak direla kausa). Beraz, adi egon behar dugu bezeroak erakusten duen joera hori ikusteko, psikologoak esaten duenaren gehiegizko onarpena ote den, bere emozio propioak esploratzeko joera erakutsi eta bultzatu ordez.

7. OHIKO ZAILTASUNAK

- a. Hasierako segurtasun falta eta urduritasuna, bezeroak tristura edota haserrearen emozio intentsuak (adib., negarraren aurreko deserosotasuna, errudun sentitzea, bezeroa emozio horretan trabaturik izatearen beldurra) adierazten baditu.
- b. Gai kognitiboekin bezala, islatzeko orduan, emozio nagusia aukeratzeko zailtasunak.
- c. Bezeroaren emozioak eta gureak bereizteko arazoak (pentsatzea bezeroak izan behar dituela guk sentitzen ditugunak, edo, kontrara, bezeroaren emozioekin gehiegizko identifikazioa sentitu eta lagungarria izateko beharrezkoa den objektibotasuna galdu).
- d. Islatze zuzen gehiegi erabiltzeko joera (hasieran, batez ere, hobe da saiakuntza modukoak erabiltzea).

8. EMOZIOEI BURUZKO AUTOAGERPENAK

Psikologoak bezeroari jakitera ematen dio antzeko egoera batean izan zuen emozioa (“egoera horretan izan nintzenean oso urduri sentitu nintzen”), edo nola pentsatzen duen egoera horretan sentituko litzatekeela (“egoera horretan izango banintz oso urduri izango nintzateke”), edota adierazten dio nola sentitzen den entzuten dion bitartean (“egoera horri buruz esaten duzunaren entzute hutsak urduri jartzen nau”).

Autoagerpenak bezeroari lagun diezaioke antzeko emozioa iza(te)n ote duen (edo oso desberdina), edozein kasutan, emozioen identifikazioa eta adierazpena sustatu egiten ditu.

Oso erabilgarria izan daiteke emozioak esploratzeko beldurra edo lotsa daukaten bezeroekin.

Bestalde, lagungarria da emozioak “normalizatzeko”, bezeroa kontura dadin besteek ere izan litzaketela antzeko emozioak egoera jakin batzuetan. Yalom-ek (1995) azpimarratu zuenez, “unibertsaltasuna” (besteak ni bezala sentitzen diren sententzioa) terapiaren eragile sendagarria da.

Autoagerpenaren estrategia erabilgarria da bezeroei emozioak ez “inposatzeko”. Azken finean, “*horrela sentitzen zara zu*” esan ordez, psikologoak esaten du “holako egoera horretan *hala* sentitu *nintzen ni*; antzeko sentimendua izan liteke?”.

Hasieran, batez ere, kontuz ibili behar da autoagerpena norberaren premiak asetzeko ez erabiltzeko (saioa geure arazoetan zentratzeko, gai jakin bati buruz zenbat dakigun erakusteko...). Ziurtatu behar dugu autoagerpena erabili eta gero enfasia jartzen dugula berriro bezeroarengan.

9. EDUKI AFEKTIBOEI BURUZKO GALDERA IREKIAK (61.DIAPO)

Eduki afektiboak argitzeko edota esploratzeko luzatzen zaizkion galderak. Tresnarik zehatzena da eskuratu nahi dugun informazio espezifikoa adierazteko (adib., “memento

honetan, hain justu, zer sentitzen duzu?”, “esadazu nola sentitzen zaren gurasoen arteko eztabaidak gogoratzen dituzunean”).

Eduki kognitiboei buruzko galderak egiteko gomendio guztiak erabilgarriak dira kasu honetan ere.

10. EMOZIOAK ESPLORATZEKO TREBETASUNEN ARTEKO KONPARAKETA

- a. Emozioen islatzeek laguntzen diete bezeroei emozioetan sakontzeko, onartzen hasteko, eta esploratzen jarraitzeko. Gainera, psikologoaren entzute aktiboa eta ulermena adierazten dute. Noizean behin lagungarria izan daiteke autoagerpenen bat txertatzea, islatzeak “leuntzeko”; kasu hauetan, hoberena da ahalik eta azkarren “itzultzea” bezeroarengana (adib., “antzeko zerbait gerta dakizuke?”).
- b. Eduki afektiboei buruzko galdera irekiek bezeroari bere emozioak esploratzen laguntzen diote, une honetan psikologoak bezeroarengandik nahi duenaren orientabide gehiago eskaintzen duelarik. Hala ere, bezeroak emozioak identifikatzeko zailtasunak baditu, urduri senti liteke zuzenean “zer sentitzen duzu?” galdetuz gero.

3. GAIA. EKINTZA ERRAZTEKO TREBETASUNAK

2. *INSIGHT*-a SUSTATZEKO TREBETASUNAK

2.1. *INSIGHT*-a: KONTZEPTUA

Psikologian Gestalt ikuspuntuak proposatu zuen kontzeptua da. Itzulpena “barne-ikustea” izango litzateke edo, zentzu zabalago batean, “hautematea” ,“ulertzea” edo “konturatzea”.

Elliott-en arabera (Elliott et al., 1994), gauzak ikuspuntu berri batetik ikustean datza, konexio berriak ezartzea, edota gauzak zergatik gertatzen diren era jakin batean ulertzea.

- Kasu jakin batzuetan, bat-batean suerta daiteke, argi bat piztuko balitz bezala (bat-bateko “hara!”).
- Bestetan, Rogers-ek (1942) azpimarratzen duen bezala, *insight*-a gradualki ematen da, pixkanaka, bezeroak gauzak ikuspuntu desberdinetik ulertzeko beharrezko indar psikologikoa garatzen duen neurrian.

Insight-ak bezeroa ekintzetara pasatzen eragiteko, maila kognitiboa zein emozionalean gertatu behar da (ulertze kognitiboa + kontzientzia emozionala)

- Bakarrik maila kognitiboan ematen den *insight*-ak, azalpen intelektual hutsa eskaintzen du, eta eskuarki, ez du bideratzen portaerazko aldaketa.
- Aldiz, insight-aren dimentsio emozionalak inplikazio pertsonalaren sentsazioa sortzen du, gure izatearen barne-barneko emozioaren kontzientzia eta ulertze argia, jokaerazko aldaketak ahalbidetzen dituena.

2.2. ETAPAREN HELBURUAK

Frank eta Frank egileek (1991) azpimarratzen duten bezala, gizakiok suertatzen zaiguna azaltzeko premia daukagu, jan eta edateko beharrak bezain garrantzitsua dena. Geure buruari argitu behar diogu suertatzen zaiguna, bizitzari esanahia emateko.

Gertatzen zaizkigun gauzen interpretazioak baldintzatzen ditu gertakarien inpaktu emozionala, baita hauen aurrean nola erreakzion atzeko era.

Bezeroaren ulertzeak errazten du aldaketa. Ulertze osorik ez izan arren, etorkizuneko jokaeren erabakiak hartzea bideratzen du.

Nahiz eta posible izan pertsonak bere kabuz *insight*-a lortzea, ikuspuntu desberdina duen beste pertsonaren ideiak entzuteak eta bere *feedback* enpatikoa jasotzeak lagundu ahal diote kontzientzia maila eta ulertze sakonagoak garatzen.

Etapan honetan, psikologoek bezeroekin kolaboratzen dute berauei laguntzeko:

- bere burua hobeto ulertzen (maila kognitibo, afektibo eta jokaerazkoan)
- kontzienteago izaten arazoak iraunarazteko egiten duenaz

Horretarako, oinarrizko hiru helburu bereizten ditu Hill-ek etapa honetarako:

Helburuak	Loturiko trebetasunak
Kontzientzia hartzea sustatu	Konfrontazioa
<i>Insight-a</i> erraztu	Galdera irekiak Interpretazioa Autoagerpenak
Harreman terapeutikoari buruzko lana	Berehalakotasuna

2.2.1. ESPLORAZIO ETAPAREKIKO EZBERDINTASUNAK

Esplorazioaren etaparen ikuspuntua humanista hutsa edo bezeroan zentratuagoa bada, etapa honetan:

- Lan aktiboago egiten dugu bezeroekin, elkarrekin esanahiak eraikitzeko asmoz. Psikologoaren jarrerak kolaboratzaile eta enpatikoa izaten jarraitzen du, baina noizbehinka,
 - bezeroaren ikuspuntua zalantzan jartzen du
 - bere ideia propioak luzatzen dizkio
 - bere esperientzia propioez baliatzen da, bezeroak gauzak era desberdinez ikus ditzala (batez ere blokeatuta dagoenean); ez gure ikuspuntua “zuzena” delako, baizik eta perspektiba desberdinak kontuan hartzen ahalbidetzen duelako.
- Horretaz gain, psikologoak bezeroari eskaintzen dio saioan erakusten dituen jokaerei buruzko *feedback*-a. Psikologoaren hautematea lagungarria izan daiteke besteek berarekin nola erreakzionatzen duten hobeto ulertzeko.

Psikologoek eta bezeroek maiz jorratzen dituzte harreman terapeutikoan sortzen diren arazoak. Harreman terapeutikoa bera ikaskuntzarako gune eta ezinbesteko tresna bilaka daiteke etapa honetan zehar:

- “harremana esperientzia zuzentzaile” bezala,
- besteekin nola erlazionatzen den hobeto ulertzeko,
- harreman eraginkorragoak modelatzeko.

Etaparen honetako trebetasunen erabilera esplorazioarenak baina zailagoa da. Izan ere, era egokia erabiltzeko denbora luzea eta praktika sakona behar ohi dira. Hala ere, garrantzitsua da progresiboki hasteko erabiltzen ezagutzea.

Esploraziorako trebetasunek berebiziko garrantzia daukate etapa honetan ere. Izan ere, psikologoak, adibidez, konfrontazio edo interpretazio bat erabiltzen duenean, bezeroak pentsatzen eta sentitzen duena esploratu behar du eskuarki.

2.2.2. BEZEROAREN DINAMIKARI BURUZKO HIPOTESIAK

Insight-aren etapa bideratzeko, bezeroari gertatzen zaionari buruzko hipotesiak gauzatu behar ditugu; horretarako, honako galdera hauek egin diezazkiokegu geure buruari:

- Badago emozio, jokaera edota pentsamendu mailan, desadostasun edo kontraesanen bat?
- Zein izan liteke bezeroaren portaera honen arrazoia?

- Zerk oztopatzen dio aldaketa?
- Nola sentitzen naiz harreman terapeutikoan? Hirugarren pertsonen batek izan ditzake antzeko erreakzioak bezeroaren aurrean?

Arazo izaerari buruzko hipotesiak, laguntza eskatzeko erabakia hartzeko arrazoiari buruzkoak, edota bezeroari laguntzeko egin dezakegunari buruzko hipotesiak lagungarriak dira oso; hipotesi horiek laguntzen digutelako norabide bat ematen gure esku-hartzeari, noraezean ibili ordez.

Hipotesi horiek ez dira izan behar nahitaez zehatzak, baina eskuhartzerako norabidea ematen digute. Zentzu honetan, malgutasunez egin behar dira, sortzen den informazio berriaren arabera berrikusi beharra dagoela azpimarratuz.

2.3. KONTZIENTZIA HARTZEA SUSTATZEKO TREBETASUNAK

Nahiz eta Hill-ek azpimarratu **konfrontazioa** oinarrizko trebetasun bezala bezeroarengan kontzientzia sakonago errazteko, guk veste estrategia batzuk aurkeztuko ditugu, helburu berarekin erabil daitezkeenak (adib., berregituratze kognitiboa).

Konfrontazioa (kontrajartzea, aurrez aurre jartzea)

Konfrontazioa trebetasunaren bitartez –konfrontazioa– sinesmen eta pentsamendu ez-egokitzailak azpimarratzen dira, baita kontraesanak edo desadostasunak, bezeroaren kontzientziaz at daudenak (adib., “Triste zaude, zure senarraren heriotza dela eta, baina neure buruari galdetzen diot ea haserre ere ez ote zauden”).

- Konfrontazioen bitartez, laguntzen diogu bezeroari **pentsamendu, emozio edota jokaera ez-egokitzailak** jabetzen. Sinesmen eta pentsamendu ez-egokitzailak berebiziko garrantzia daukate, gure emozio eta jokabideetan eragin zuzena dutelako.
- Desadostasunak eta kontraesanak kontuan hartzekoak dira, sarritan ebatzi gabeko auziak, anbibalentzia, emozioen distortsio edo ukatzea adierazten dituztelako. Desadostasunen konfrontazioaren bitartez psikologoa saiatzeko da bezeroa horretaz jabetu dadin, bigarren memento batean zergatikoak bilatu ahal izateko.

Psikologoek azpimarra ditzakete desadostasun mota desberdinak:

- Bi hitzeko baieztapenen artean (adib., “Azpimarratzen duzu ez dagoela inolako arazorik, baina aldi berean esaten duzu haserre zaudela berarekin”).
- Esaten denaren eta egiten denaren artean (adib., “Nota onak atera nahi dituzula diozu, baina denbora gehiena parrandan zabilta”).
- Bi portaeraren artean (adib., “Irribarre egiten duzu, vaina izugarritzko tentsio ikusten zaizu masailezurrean”).
- Bi emozioen artean (adib., “Haserre zaude ahizparekin, baina aldi berean kontent zaude, orain familia osoak benetan nolakoa den jakingo duelako”).
- Balioen eta jokaeren artean (adib., “Besteen iritzia errespetatu behar dela esaten duzu, baina abortuari dagokionez ezin duzu onartu zurea ez den beste jarrera bat”).

- Norberaren hautematearen eta esperientziaren artean (adib., “Inork ez dizula kasurik egiten diozu, baina lehenago aipatu duzu norbaitek gonbidatu zintuela bazkaltzera”).
- *Self* idealaren eta errearen artean (“Lortu nahi duzula esaten duzu, baina ezin duzula azpimarratzen duzu”).
- Psikologoaren eta bezeroaren iritzien artean (adib., “Pentsatzen duzu ez duzula ezer lortu, baina nik uste dut lan ederra egiten ari zarela”).

Hill-ek (2010) erronka (*challenge*) kontzeptua erabiltzen du, konfrontazio (*confrontation*) kontzeptuak ñabardura gogorragoak transmititzen dituelakoan. Hala ere, eskuarki erabiltzen da Aholkularitza Psikologikoan.

2.3.1. NOLA EGIN KONFRONTAZIOAK

- Desadostasun/kontraesan edota pentsamendu ez-egokitzailerik arreta prestatu, bezeroarentzat kontzientek ez direnak.
 - Konfrontazioa kontu handiz egin, errespetuz eta enpatikoki.
 - Konfrontazio erabiltzen hasten denean, gomendagarria da bi elementuak erabiltzea, honako formatu hauetan bezala:
 - Alde batetik..., baina bestetik...
 - ...diozu, baina aldi berean komentatzen duzu...
 - Esaten duzu..., baina zure adierazpenaren arabera ematen du...
 - Kasu batzuetan lehenengo elementua aldi batera utzi daiteke, zein den argi dagoelako (adib., bezeroak esaten du ez dagoela inolakor arazorik, baina psikologoak azpimarratzen du “hala ere, esan duzu haserre zaudela berarekin”).
 - Psikologoaren ahotsak harridura eta jakinmina transmititu behar ditu, bezeroari puzzle bat egiten lagunduko bagenio bezala.
 - Elkarrekin lan egin behar da, kontzientzia handiago lortu dezala desadostasunaz edo.
 - Balore epaiketarik ez da egin behar konfrontazioa egiterakoan.
 - Umila izan, ez egin botere/jakinduria jarrera batetik.
 - Konfrontazioa gauzatu konfrontatu nahi dugun portaera agertu bezain laster.
 - Konfrontazioak erreakzio biziak sortu ditzake bezeroarengan. Horrela bada, lagundu behar diogu emozio hori esploratu eta adierazten.
- Edozein kasutan, gomendagarria da islatzeak edo galdera irekiak erabiltzea konfrontazioa egin eta gero, nola sentitzen den jakiteko.
- Bezeroak errefusatu gero (nahiz eta guk egia dela susmoa izan), ez da intsigitu behar. Egia bada, denbora izango dugu material berrian oinarritutako beste konfrontazio bat egiteko.

2.3.2. KONTZIENTZIA HARTZEA SUSTATZEKO BESTE HAINBAT TEKNIKA

- Estrategia Gestaltikoak
- Berregituratze kognitiboa

Sinesmen irrazionalen oinarriko formulazioak (Ellis, 1977)
(Costa eta López, 2003, 230. orr.)

1. Pensar que algo o alguien *ha de ser, convendría o debería ser* diferente del modo en que actualmente existe o se comporta.
2. Es algo *malo, horrible y catastrófico* que las cosas no ocurran como uno piensa que deberían ocurrir.
3. Pensar que *no puede resistirse, soportar o tolerar* que una persona o cosa se comporte de manera diferente a como uno concluye que *debe* comportarse.
4. Pensar que una persona, porque comete errores "horribles" y porque *no debe* actuar del modo en que claramente actúa, no merece o no es digno de nada bueno en la vida, merece condena y puede legítimamente recibir la catalogación de *persona despreciable*.

○ Aaron Beck-en jokabide terapia (1983)

Ayudando al cliente a tomar conciencia y distanciarse de sus pensamientos irracionales podemos evitar que cometa los mismos errores en el futuro. Beck (1976) estableció siete pasos a seguir en la aplicación de las pruebas de realidad que ilustran la manera de aplicar sus estrategias.

1. Identificar los pensamientos y las intervenciones del cliente que son negativos o que están asociados a emociones negativas.
2. Preguntarle al cliente hasta qué punto cree que esa frase o pensamiento es cierto o las probabilidades que cree que hay de que suceda el acontecimiento negativo.
3. Comprobar las emociones asociadas a la frase, diciendo, por ejemplo: «Cuando te dices eso a ti mismo, ¿cómo te sientes?».
4. Sin entrar a cuestionar la validez de la manifestación del cliente, aportar pruebas con sutileza: los resultados obtenidos en otras situaciones, los posibles resultados alternativos y la frecuencia con la que se han dado, las veces en que la misma situación ha tenido mejores o peores consecuencias que las imaginadas, etcétera.
5. Establecer la probabilidad de que sucedan futuros desastres, por ejemplo, preguntando: «¿Hasta qué punto es probable que no encuentres nunca otro amigo como él? ¿Hay una probabilidad de diez contra uno? ¿De cien contra uno?».
6. Seguir contrastando los pensamientos con la realidad.
7. Comprobar hasta qué punto el cliente cree que las frases que dijo en un principio son ciertas después de haber pasado por estas fases.

Akats kognitiborik ohikoenak, Beck-en iritiz

(Costa eta López, 2003, 229. orr.)

Errores cognitivos	Asunción o regla verbal	Ejemplo
1. Sobregeneralización	Si esto es verdad en un caso, se aplica a cualquier caso	"Todos los hombres son iguales"
2. Atención selectiva	El campo perceptivo y de atención se centra únicamente en los fracasos, imperfecciones, errores...	"Todo me sale mal"
3. Responsabilidad excesiva	Se es responsable por todos los fracasos y eventos negativos que pudieran ocurrir	"La culpa es mía"
4. Asunción de causalidad temporal	Si ha sido verdad en el pasado, siempre va a ser verdad	
5. Autorreferencias	Se es el centro de la atención de todos, especialmente de las acciones erróneas. Se es la causa de las propias desgracias	"Sólo me pasa a mí"
6. Catastrofismo	Tendencia pesimista a predecir catástrofes o valorar como catástrofe algo que no lo es	"Madre mía", "Es horrible", "Es una catástrofe"
7. Pensamiento dicotómico	Modo de ver que percibe las cosas en dos partes	"O todo o nada", "O blanco o negro", "O bueno o malo", "O se estudia o no se estudia"

2.4. *INSIGHT*-a ERRAZTEKO TREBETASUNAK

Psikologoek jakin-min enpatikoa erabili beharko genuke interpretazio prozesuari hasiera emateko; geure buruari galdetu beharko genioke: Zerk eragiten dio bezeroari horrela jokatzeko? Abiapuntu hori hartuta, lagundu beharko genioke arazoaren zergatikoz hausnarketa sakona gauzatzen, baita arazoa mantenez duenaz; helburua beti izan beharko litzateke bezeroak berezko *insight*-ak izatea..

Hill-en arabera (2010), *insight*-erako oinarritzko trebetasunak (gauzak ikuspuntu berri batetik ikusi, konexio berriak ezarri, edota gauzak zergatik gertatzen diren era jakin batean ulertzeko) **galdera irekiak**, **interpretazioa** eta **autoagerpena** lirateke.

1. GALDERA IREKIAK

Sarritan, bezeroek berezko *insight*-ak lor ditzakete, espazio aproposa eta laguntza nahikoa ematen bazaizkie. Maiz, behar duten gauza bakarra zera da, psikologoarekin batera, gertatzen denaren ulertze prozesuan parte hartzeko baimena ematen zaiela jakitea, alegia.

Insight-a-erako galdera irekiek bere pentsamendu, emozio edota jokaerei buruzko hausnarketa sakona egiteko aukera ematen diote bezeroari. Helburua da bere jakin-mina esnaraztea, eta esanahi desberdin posibleak esploratzeko asmoz, psikologoa gidari bezala aritzea.

Eduki kognitibo eta afektiboei buruzko galdera irekiak egiteko deskribaturiko trebetasun berdinak erabili beharko genituzke (enpatia eta jakin-mina transmititu, galdera anitzak

saihestu, bezeroarengan oinarritu, bere erreakzioak behatu...), kasu honetan, *insight* errazteko asmoz.

Galderak luzatzeko, honako formatu hauek edo antzekoak erabil daitezke:

Zer nolako azalpena ematen diozu ...-ari? Zein izan liteke... -en arrazoa? Zure ustez, zein harreman dago-aren eta-aren artean? Nola interpretatzen duzu....? (adib., “Nola azaltzen duzu bolada honetako sexuarekiko interesik eza?”).

Kasu honetan, esanahiak eraikitzen laguntzeko, erabilgarria izan daitezke “zergatik?” motako galderak; erabiliz gero, saiatu behar gara oso zuzenak ez izaten (jakin-mina suspertu nahi dugu eta ez bezeroa defentsiban jartzea). Adibidez, “zergatik egin zenuen hori?” esan ordez, honako hau esan daiteke: “neure buruari galdetzen diot ea bururatzen zaizun arrazoiren bat hori zergatik egin zenuen azaltzeko ”.

2. INTERPRETAZIOAK

Esku-hartze hauek, bezeroak esplizituki esaten edo onartzen duenetik harago joaten dira. Interpretazioen bitartez, esanahi, ideia edota emozio berriak aurkezten dira, bezeroak bere zailtasuna ikuspuntu berri batetik ikusi dezala.

Era desberdinetan egin daitezke:

- Itxuraz erlaxionatuta ez dauden baieztapen edo gertaeren arteko konexioak ezarri (adib., “Senarrarekiko duzun haserreak zerikusirik izan lezake, nolabait, amaren heriotzan izandako bihozminarekin?”).
- Gai edo eredu kognitibo, afektibo edo jokaerazkoak azpimarratu, (adib., “Dirudienez, zure harremanek hilabete batzuk baino gehiago ez dute irauten. Neure buruari galdetzen diot ea konpromisoaren beldurrak oztopatzen dizun harreman eraginkorragoak ezartzea”).
- Defentsak, erresistentziak edo transferentzia erreakzioak esplizituki adierazi (adib. “Agian pentsatzen duzu zure aitak bezala erreakziona dezakedala?”).
- Erreferentzia testuinguru berria eskaini, jokaera, pentsamendu, emozio edo arazoak ulertzeko (adib., “Esan didazu oso neska mimatua izan zinela, baina iruditzen zait ere sarritan abandonatuta sentitu zinela..., agian horrek zerikusirik izan lezake besteekiko menpeko harremanak ezartzeko joerarekin?”).

3. ZERGATIK INTERPRETATU?

Esan dugun bezala, interpretazioak bezeroari bere arazoa ulertzeko testuinguru kontzeptual bat eskaintzen dio; horrek segurtasuna eman diezaioke bezeroari, egoera nahasgarria edo antsietatea sortzen duten elementuei buruzko azalpenak eskuratzeko (Frank & Frank, 1991).

Ulergaitza dena ez da hain mehatxagarria hitzetan jar dezakegunean.

- **Ikuspuntu psikoanalitikoak**, interpretazioa tresnarik garrantzitsutzat jotzen da, autoezagutza sustatzeko (inkontzientea dena kontziente bilakatzea), bezeroen aldaketa ahalbidetzen duena. Interpretazio horiek, eskuarki, lehenengo haurtzaroko esperientziekin lotzen dira (adib., transferentzia eta kontratransferentziaren analisisa).

- **Informazio-prozesamenduaren eredutik**, interpretazioek desadostasunak adierazten dituzte (Levy, 1963), psikologoaren eta bezeroaren arteko ikuspuntu desberdinak; desadostasun hauen aurrean, bezeroek hiru erreakzio desberdin erakutsi ditzakete: a) psikologoaren norabidean aldatzea (bezeroari gertaeren interpretazioa berreraikitzeke aukera ematen diona); b) psikologoak bere ikuspuntua aldatu dezala saiatzea; eta c) psikologoa desakreditatzea.
- **Psikologia kognitibotik** (adib., Glass & Holyoak, 1986; Medin & Ross, 1992) aldarrikatzen da emozioak, sentsazioak, oroitzapenak eta ekintzak *eskemak* bezala biltzen direla (elkar loturiko pentsamendu, emozio, ekintza eta irudien klusterrak). Interpretazioen bitartez, psikologoa saiatuko da eskema horien egiturak eta konexioak aldatzen: a) bezeroak gogora ekartzen ditu oroitzapenak, eta – gaurkotutako informazio berriari esker–, era desberdin batez saiatzen da ulertzen; b) ulertze horrek aldaketak eragiten ditu eskemetan, baita beraien arteko berregituratzea; eta c) aldaketa horiek sustatzen dituzte pentsatzeko modu desberdinak. Hala ere, eskemen aldaketak eta konexio berriak finkatuta geratzeko, indarberritu behar dira:
 - errepikaturiko interpretazioen bitartez (bizitzaren eremu desberdinetara zabaldu behar direnak), eta
 - ekintza eta portaera-aldaketen bitartez.

Teoria bat edo bestea bermatzeko ebidentzia enpiriko nahikorik ez dago. Berez, interpretazioak erabilgarriak izan litezke arestian aipaturiko hiru arrazoiengatik: inkontzientea kontziente bilakatzen delako (niaren kontrol gehiago pean), ikuspuntu desberdinen arteko desadostasunek aldaketa sustatzen dutelako (desadostasun horiek ebazteko norabiderantz), edo interpretazioek eskemen egitura eta beraien arteko konexioak eragiten dituztelako.

4. INTERPRETAZIOAK EGITEKO ITURRIAK

Interpretazioak gauzatzeko iturri desberdin erabil daitezke: bezeroaren diskurtsoaren hitzezko esanahia, iraganaldiko esperientziak, defentsak, garapenaren etapak (kultura jakin baten testuinguruan), arazo existentzialak eta ekintza inkontzienteak.

- *Bezeroaren diskurtsoaren hitzezko esanahia*: esperientziak sarritan “konpartimendu” desberdinetan biltzen ditugu, eta bezeroak esaten denaren entzute aktiboak ahalbidetzen du loturak edo konexioak ezartzeko laguntza eskaintzea.
- *Iraganaldiko esperientziak*: bezeroaren jokaerak ulertzeko hipotesiak eraiki ditzakegu, iraganaldian pertsona esanguratsuekin izandako harremanetan oinarrituta..
- *Defentsak*: ukatzea, intelektualizatzea, saihestea...
- *Garapenaren etapak* (kultura jakin baten testuinguruan), hala nola laguntza harremanak garatu, independizatu, bikoteari edo seme-alabei buruzko erabakiak, karrera profesionala gauzatu, seme-alaben independentzia-prozesuari aurre egin, jubilatzea, gaixotasunera edo heriotzera egokitu...).
- *Arazo existentzialak eta espiritualitatea*, adibidez, honako gai hauen inguruan: heriotza, askatasuna, bakardadea, bizitzaren esanahia (Yalom, 1980).

- *Ekintza inkontzientek* (adib., ametsak edo *lapsusak*).

5. INTERPRETAZIOEN ZEHAZTASUNA

Emozioen islatzeei buruz esandakoa kontuan hartuta, interpretazioei dagokionez ere zera esan dezakegu: erabilgarria izateko, interpretazio bat ez da zuzena izan behar; onargarria edo posiblea bada, lagungarria izan daiteke (Frank & Frank, 1991). Egile hauek azpimarratzen duten bezala, interpretazio jakin baten egokitasuna ebaluatzeko, zehaztasuna baino garrantzitsuagoa da hautematen den erabilgarritasuna (*insight*-a sustatzeko eta ekintzetarako prestatzen den neurrian).

6. NOLA INTERPRETATU

Konfrontazioen inguruan esaten genuenak interpretaziorako balio du: enpatikoki egin behar da, kontu eta errespetu handiz, bata zein bestearen gehiegizko erabilera egin gabe.

- Interpretazioa erabilgarria izan daitekeela erabakitzen dugunean, gomendagarriena da bezeroari bere interpretazioari buruz galdetzen hastea adib., “Zure ustez, zer gertatzen ari da hainbeste suspentso izateko?”).
- Ikusten baldin badugu bezeroa interesatuta dagoela interpretazioprozesuari dagokionez, psikologoak interpretazio saiakuntza bat egin dezake, bezeroaren interpretazioa ñabartu edo argudiatzeko asmoz..
- Gomendagarriena da zeharkako interpretazioak egitea, baita galdera bat bezala (adib., “Erakusten duzun gizonetik mesfidantzak nolabaiteko lotura izan lezake aitarekin izandako harreman txarrarekin?” interpretazioa da, nahiz eta galdera bezala formulatua izan).
- Dirudienez, interpretazioa egiterakoan, lagungarriena da bezeroak onartzen duenetik “pixka bat harago” bakarrik joatea. Horretarako, arreta eman behar diogu bezeroak hitz-erdika esandakoari, inplizituki adierazten duenari, era nahasi batean esandakoari...
- Berriro ere azpimarratzea interpretazio prozesua elkarlanean gauzatu behar dela, psikologoaren eta bezeroaren artekoa. Gauza ez da psikologoak bezeroa interpretazio jakin batera “behartzea”; interpretazioak ia “sorpresaz” harrapatu beharko lituzke bai bezeroa eta bai psikologoa ere (Basch, 1980).
- Interpretazioak burutu ondoren, bezeroaren erreakzioak kontuan hartu behar dira (emozioen islatzea erabili, eduki kognitiboari buruzko galdera irekiak...).

7. INTERPRETAZIOAREN INGURUKO ZAILTASUNAK

- Gutxiegia interpretatzea beldur hauek direla kausa: interpretazio okerrak edo azkarregi egitea, bezeroa haserraraztea, edo harreman terapeutikoa kaltetzea.
- Interpretazio gehiegi egitea, edota botere edo “jakintza” ikuspuntutik egitea.

Eskarmentu falta dagoenean, zuhurtasunez jokatu behar da. Seguru sentitzen ez bagara, hobe da galdera irekiak egitea bezeroak berak bere interpretazioak egin ditzan.

a. AUTOAGERPENA

Psikologok autoagerpenak erabil ditzakegu esperientzia personal batean lortutako *insight* motaren bat transmititzeko, geure buruaz ikasitakoa adierazteko. Helburua da bezeroari laguntzea bere burua hobeto ulertzen maila kognitibo, emozional edo jokaerazkoan (bezeroak bere esanahi propioak eraiki ditzan sustatzeko).

Ikerketen arabera, psikologoek gutxitan erabiltzen dituzte autoagerpenak, baina erabiltzen dutenean, bezeroek asko estimatzen dituzte eta lagungarritzat jotzen dira bi helburu nagusirekin: beren burua hobeto ulertzeko, bata, eta harreman terapeutikoa sendotzeko, bestea (Hill, Helms, Tichenor et al., 1998; Hill & Knox, 2002).

- Bereziki erabilgarriak dira bezeroa blokeatuta dagoenean, edo gertatzen zaiona interpretatzea edo ulertzea kostatzen zaiona (adib., “Banatu nintzenean, duela hamar urte, pentsatzen nuen ez nintzela inoiz suspertuko. Hala ere, beranduago konturatu nintzen ezkondata izateko segurtasuna zela gehien botatzen nuena faltan. Neure buruari galdetzen diot ea zure kasua ere hori izan litekeen”).
- Konfrontazioak edo interpretazioak bezain “mehatxagarriak” ez dira. Gainera, bezeroak sentitzen du psikologoa gertuago, bere arazoei ere aurre egin behar dien gizaki bat bezala. (adib., “Ni ere haur bat bezala sentitzen naiz gurasoak bisitatzera joaten naizen bakoitzean. Nahiz eta urteak pasa, konturatu naiz haiekin izango dudan harremana guztiz desberdina izango dela, gainontzeko helduekin dudan harremanarekin konparatuta”).

8. AUTOAGERPENARI BURUZKO IKUSPUNTU TEORIKO EZBERDINAK

Emozioen autoagerpenari buruz hitz egiterakoan jada azpimarratu genuen ikuspuntu teoriko guztiek ez dutela erabiltzen autoagerpena,

Eredu humanistak oinarrizko tresnatzat jotzen du: a) gardentasuna eta benetakotasuna transmititzeko, eta b) bezeroari laguntzeko bere arazoak esploratzen, ulertzen eta ebazten.

- Ikuspuntu kognitibo-konduktualetik, arrazoi berdinegatik ere baliagarria izan daitekeela azpimarratzen da. Garrantzia ematen zaio, batez ere, *feedback* emateko eta jokaera modelaketa eskaintzeko.
- Psikoanalisian, aldiz, saihesti egiten da. Terapeuta neutroa izan behar dela aldarrikatzen da, bezeroak bere transferentzia-proiektzioak egiteko “pantaila” bat balitz bezala.

9. NOLA EGIN AUTOAGERPENAK

Orokorrean, emozioen autoagerpenetarako aipatutako irizpideak erabili behar dira:

- kontuz ibili behar da autoagerpena norberaren premiak asetzeko ez erabiltzeko (saioa geure arazoetan zentratzeko, gai jakin bati buruz zenbat dakigun erakusteko...);
- ziurtatu behar dugu autoagerpena erabili eta gero enfasia bezeroarengan jartzen dugula berriro.

Aipagarria den egoera berezia zera da: bezeroak galdetzen digunean informazio pertsonal jakin bat (adib., ea ezkontuta gauden, semealabarik dugun). Ez dago arau finko bat. Galderaren arabera, laburki erantzun diezaiokegu (eroso sentitzen bagara, jakina), baina jarraian geure buruari galdetu behar diogu ea zerk bultzatzen duen bezeroa galdera horiek egitera, eta bezeroarekin batera esplora dezakegu; era horretan informazio interesgarririk eskura dezakegu.

2.5. HARREMAN TERAPEUTIKOARI BURUZKO LANA

Berehalakotasunaz hitz egiten dugu psikologoak adierazten duenean bezeroa nola hautematen duen, edota bezeroarekiko edo harreman terapeutikoarekiko nola sentitzen den. Etapa honetan erabiltzerakoan, gure helburua da testuinguru terapeutikotik kanpoko elkarrekintzetan aldaketa sustatzea.

Kiesler-en arabera (1988, 1996), *metakomunikazio* kontzeptua erabiltzen dena (komunikazioari buruzko metakomunikatzen dugu), tresnarik erabilgarrienetako bat da, zeren eta bezeroari erantzuten baitiogu veste testuinguru desberdinetan normala ez den bezala (zaila delako, edo mina egiteko beldurrez). Zentzu honetan, adibidez, egokiak ez diren portaera jakin batzuekin bezeroarekin alderatu, konfrontatu egiten dugu, eta adierazten diogu bere portaera horiek zer nolako inpaktua duten gudan .

Beste autoagerpenetan ez bezala (orain arte aipaturikoak), berehalakotasunean psikologoak duen bezeroarekiko esperientzian zentratzen gara.

Hill-ek (2010) lau berehalakotasun azpi-mota desberdin bereizten ditu :

1. *Harremanari buruzko galderak*: psikologoak bezeroari galdetzen dio nola hautematen edo sentitzen duen harreman terapeutikoa memento horretan (adib., “Nola sentitzen zara, memento honetan, zure portaera goraiatu dudalako?”).

2. *Bezeroari buruzko emozioen autoagerpena* (adib., “Gaur zurekin ezin dudala konektatu sentitzen dut, eta zu?”). Adibidean bezala, eskuarki emozioei buruzko galdera bat luzatzen diogu bezeroari jarraian)

3. *Inplizitua esplizitu egin*: batzuetan bezeroak zerbait esaten dio psikologoari zeharka, eta eskuhartze honen bitartez saiatzten gara esplizitu egiten bezeroaren asmoa (adib., “Behin eta berriz begiratzen diozu erlojuari. Joateko irrikan ote zauden galdetzen diot neure buruari”).

4. *Kanpoko harremanekin paralelismoak egin*, ikusteko ea beste pertsonetikiko loturiko erreakzioak psikologoaren kasuan ere aplikatzen diren (adib., “Esaten duzu ematen duela inork ez dizula ulertzen. Neure buruari galdetzen diot ea nirekin ere hórrela sentitzen zaren”).

Laguntza harremana mikrokosmos bat bezalakoa da; bezeroak kontaktzen digunetik harago, aukera ematen digu mundu errealean zer nolako harremanak ezartzen dituen ikusteko. Horrela, adibidez, psikologoarekin otzana izateko joera badu, baliteke harreman terapeutikotik kanpo ere joera bera izatea (nahiz eta kontuan hartu behar den bezeroek ez dutela berdin jokatzen egoera guztietan; adibidez, botere-estatus edo generoaren arabera).

Bezeroak nola sentiarazten gaituen ere lagungarria izan daiteke ulertzeko nola beste pertsona batzuek erreakzionatu ahal duten bezeroaren aurrean (adib., bezero otzanak portaera zuzentzaileagoak sorraraz ditzake psikologoaren partetik).

Gainera, psikologoaren eta bezeroaren artean sortzen diren arazoek ebazte prozesuak bezeroari erakusten dio beste pertsonekin erabil dezakeen erredua.

Hala ere, nahiz eta lagungarria izan, kontuan hartu behar dugu berehalakotasunak arriskuak izan ditzakeela gaizki erabiliz gero.

1. NOLA ERABILI BEREHALAKOTASUNA

- Ez erabili berehalakotasuna era defentsibo batean, bezeroak egindako “eraso” pertsonal bezala hauteman ahal dugunaren aurrean.
- Konfrontatzailea izatearen eta eta ulerkorra izatearen arteko oreka bilatu behar da, bezeroaren auto-estimua beti ere zainduz. Esku-hartze hauek kontu handiz egin behar ditugu, eta enpatiaz; bezeroari beti transmititu behar zaio gure helburua dela bere jokaerak ulertzen laguntzea, baita jokaera hauek duten eragina bezeroa harremanetan jartzen den pertsonengan.
- Berehalakotasuna erabiltzen dugunean, beti erabili lehenengo persona (adib., “Deserosoa sentitzen naiz esaten dudan guztia kritikatzeko duzunean”), botere/jakintza estatusekin lotzen diren “beharko zenuke” esapideak saihestuz (adib., “*Ez zenuke kritikatu beharko* esaten dudan guztia”).
- Berehalakotasunezko esku-hartzea erabili ondoren, lagungarriak izan ohi da bezeroari galdetzea nola sentitzen den, edo zer pentsatzen zuen (adib., “Esan dudanean kostatzen zitzaidala arreta prestatzea esaten ari zinenari, isilik geratu zara. Nola sentitzen zara?”).

2. *INSIGHT*-AREN ETAPAREN OHIKO ZAILTASUNAK

- Aldez aurretiko harreman terapeutiko egokirik garatu ez izana.
- *Insight*-aren prozesuaren gehiegizko erantzukizuna hartzea.
- Eredu teoriko jakin bat zorrotasunez erabili bezero eta arazo guztiekin.
- Bezeroak aurkezten dituen ikuspuntu desberdinak planteatzeko beldurra.

3. AURREKO ZAILTASUNEI AURRE EGITEKO ESTRATEGIAK

- Enpatian eta esplorazio-trebetasunetan oinarritzea esku-hartzea.
- Bezeroak edota gai jakin batzuek gudan esnarazten dituzten sentimendu eta erreakzioez kontziente izatea.
- Harreman terapeutikoan sortzen diren zailtasunei bezeroarekin batera heltzea.

3. GAIA. EKINTZA ERRAZTEKO TREBETASUNAK

3.1. EKINTZA ETAPARAKO SARRERA

1. *INSIGHT*-etik EKINTZARA

Ikuspuntu psikoanalitikoan maiz sinesten da *insight*-ak, berez, ekintza bideratzen duela. Eta, beraz, psikologoaren ardura ez dela izan behar bezeroekin batera begiratzea zer nolako aldaketak gauza ditzaketen beren bizitzan.

Bezero batzuek, haatik, aldaketa horiek aurrera eramateko laguntza behar dute, arrazoi desberdinengatik:

- jokaera desberdinak gauzatzeko beharrezkoak diren trebetasunen gabezia,
- defentsa jakin batzuk garatu dituzte, aldaketa horiek burutzea galarazten dituztenak, edo
- aldaketa zaila suertatzen zaie, eguneroko bizitzan aurkitzen dituzten oztopoak direla kausa.

Ekintzak finkatzen ditu aurreko bi etapetan gauzatu diren pentsamendu aldaketak. Maiz, ekintza jakin batzuk burutu ezean, *insight*-aren eragina ez da iraunkorra izango.

2. EKINTZETARA NOIZ PASA: adierazleak

Ekintzetara pasatzeko bezeroa prest izan arte itxaron ohi da. Adierazle batzuek erakusten ahal digute noiz den une egokia:

- Arazoaren esplorazioak eta ulertzeak bezeroa bultzatzen dutenean berez ekintzari buruz hitz egiten hasteko.
- Bezeroak oso arazo zehatza duenean, eta bakarrik zailtasun jakin honi aurre egiteko laguntza nahi du (adib., esplorazio nahikoa gauzatu ondoren –ziurtatzeko arazoa hori dela–, fobia espezifiko bati aurre egiteko des-sentsibilizazio sistematikoa burutu).
- Krisialdian dauden bezeroek berehalako aldaketak behar dituzte sarritan. Kasu horietan, ahalik eta laburren izango dira esplorazioaren eta *insight*-aren etapak, ekintzetara azkar pasatzeko...

Nahiz etapa honetan sarritan erabili eredu kognitibo-konduktualaren estrategiak, bezeroarengan oinarritutako ikuspuntua izaten jarraitzen dugu: bezeroak beren bizitzaren eragile aktiboak direla pentsatzen dugu, eta psikologoak haiek aldatzen laguntzeko gaudela, ez gauzatu “behar” dituzten aldaketak inposatzeko.

3.2. EKINTZA ETAPAREN HELBURUAK

Etaparen honetan, psikologoak honako helburu hauekin laguntzen dio bezeroari:

- arazoaren ulertze berriak islatzen dituen hainbat aldaketa posible desberdinez hausnarketa egiten

- aldaketa horiek bezeroaren bizitzan izango lituzketen ondorioak esploratzen
- bezeroaren aldaketarako motibazioa zehazten
- aldaketa posibleen inguruan erabakiak hartzen, inplementatzeko egokiena zein izan daitekeen argitzeko

Horretaz gain, noizbehinka, psikologoek:

- bezeroei irakasten dizkiete aldaketa horiek gauzatzeko beharrezkoak diren trebetasunak
- laguntzen diete estrategia jakin batzuk garatzen, jokaera berriak aurrera eramateko erabili daitezkeenak
- harreman terapeutikotik at dagoen pertsonaren baten *feedbacka* eskatzen du

Gainera, biek etengabe ebaluatzen dituzte ekintzen ondorioak, eta beharrezkoa denean psikologoak laguntzen dio aldaketak gauzatzeko bezeroak bere helburuak lortu ditzen.

Etapan osoan zehar, psikologoek bezeroei laguntzen diete beraien bizitzaren aldaketek sortzen dituzten pentsamendu eta emozioak esploratzen.

ekintza errazteko trebetasunak
Ekintzei buruzko galdera irekiak
Argibidea ematea
Aholkularitzaren prozesuari berari buruzko informazioa
Beste informazio-mota (adib., datu objektiboak, baliabide eskuragarriak...)
Bezeroari buruzko <i>feedbacka</i>
Orientabide zuzena
Saioaren barruko kontsignak
Jarraibideak, aholkuak, edota iradokizunak
Estrategien autoagerpena

Trebetasun hauek, sarritan erabili dira estrategia zabalagoen osagaiak bezala, ekintza sustatzeko erabiltzen direnak (adib. erlaxazioa, jokabide saiakuntza, arazoak ebatzi eta erabakiak hartzeko prozesuak).

3.3. EKINTZA ERRAZTEKO TREBETASUNAK

1. EKINTZARI BURUZKO GALDERA IREKIAK

Ekintza esploratzen laguntzeko galdera espezifikoak dira. Adibidez:

- Zer probatu duzu alde zurretik?
- Probatu zenuenean, zer moduz joan zitzazun?
- Zer pentsatzen duzu egin litekeela egoera horretan?
- Zer uste duzu gerta litekeela hori probatuz gero?

Erabilgarriak dira, batez ere, bezeroa etapan sartzeko mementoan. Tresnarik garrantzitsuenak dira jakiteko ea bezeroa prest dagoen aldaketarako, alde zurretiko saiakerak, bururatzen zaizkion aukerak, oztipoak.

- Psikologo bezala, inplizituki transmititzen dugu bezeroa gidatu nahi dugula, erantzunak eman ordez.
- Gure laguntzaz, adorea ematen diogu arazoentzako irtenbideak planteatzeko, bere ahalmenarekiko errespetua eta konfiantza transmitituz.
- Psikologoaren balioak inposatzeko aukera minimizatzen dute.
- Era berean, eredu bezala erabil daitezke, arazo batez eta beronen irtenbide posibleez nola hausnartu erakusteko.

Ekintzari buruzko galderak egiten dira aurreko etapetan aipaturiko irizpideak kontuan hartuz (enpatia eta jakin-mina transmititu, galdera anitzak saihestu, bereziki bezeroarengan zentratu, formatua aldatu eta beste trebetasunak tartekatu errepikakorra ez izateko...).

2. ARGIBIDEA EMATEA

Bezeroari informazioa helarazten zaio, aholkularitza prozesuarekin berarekin lotzen dena, baita datu objektibo edo baliabide espezifikoei dagokiena ere, adibidez. Mota desberdinetako informazioa emateko arrazoi desberdinak izan daitezke, hala nola:

- Zerbait egin aurretik, gure helburua edo asmoa azaldu (adib., “Esploratuko dugu nola egin diozun aurre arazo honi iraganean; jarraian, *brainstorming*-a egingo dugu, bururatzen zaizkizun irtenbide desberdinak ahalbidetzeko; ondoren, zure ustez egokienak direnak aukeratuko dituzu; eta azkenik, baloratuko duzu nola sentituko zinatekeen horietako bakoitza martxan jarriz gero”).
- Erabiliko dugun test edo beste froga bati buruzko informazioa helarazi (adib., “galdera-sorta betetzeko 40 minutu inguru behar dira”).
- “Psikohezkuntza” (adib., “Emakume askok episodio depresiboak dituzte erditu ondoren, hainbestearaino non *erditze ondoko depresio* termino espezifikoa erabiltzen den”).
- Beste informazio mota desberdina eskaini (adib., “Biktimen arretarako bulegoa Justizia Jauregian dago”).

Argibidea ematea ez da beti aukerarik hoberena; adibidez, kasu askotan interesgarriagoa izan daiteke bezeroak egoera bati buruz dakiena edo sentitzen duena (“normala” dena edo espero daitekeena azaltzea baino).

Bezeroa bada informazio espezifikoa eskatzen duena, saiatu behar dugu jakiten zerk bultzatzen duen hori eskatzera (adib.: Esplorazioa saihestu nahi du? Menpekotasuna adierazten duen jokaera da? Psikologoaren sinesgarritasuna frogatu nahi du?...).

Ekimena gurea bada, geure buruari ere galdetu behar diogu gure asmoa zein den (adib.: Adierazi nahi diot bezeroari zenbat dakidan gai horretaz? Esplorazioa gelditu nahi dut? Bezeroaren antsietatea (edota neurea) gutxitu nahi dut?...).

3. NOLA EMAN ARGIBIDEA

- Lehenik eta behin, bezeroari galdetu gai horren inguruan dakienari buruz.
- Aldi berean informazio gehiegi ez eman.

- Autoagerpenean bezala, argibidea eman eta gero bezeroarengan zentratu arreta berriro (adib., pentsatzen edo sentitzen duena esploratuz...).

4. BEZEROARI BURUZKO *FEEDBACKA* EMAN

Bezeroari eman ahal diogun informazioaren artean, kategoria berezia da hau. Kasu honetan, psikologoak eskaintzen dion informazioa bezeroaren beraren portaerei buruz edota portaera hauek besteengan duten inpaktuari buruzkoa da (adib., “Argi eta garbi adierazi duzu nahi zenuena *role-playing*-ean zehar”, “Erlaxazioa ariketan kostatu zaizu begiak itxita mantentzea”).

Berehalakotasunean ez bezala,

- Ez da oinarritzen “gugan”, baizik eta bezeroarengan;
- Bere helburua ez da *insight*-a erraztea edo harreman terapeutikoan sorturiko arazoak argitzea; kasu honetan nahi duguna zera da: kognizio, emozio eta portaera mailako aldaketa erraztu, inplementatu eta mantendu.

5. *FEEDBACKA* NOLA EMAN

Beti bezala, enpatikoak izan behar dugu, harreman terapeutikoa garatu eta giro sendo baten testuinguruan.

- *Feedback* positiboa eman behar da negatiboa baino lehenago; puntu indartsuak azpimarratu eta gero puntu ahuletan zentratuko gara.
- Argi izan gure iritzia edo ikuspuntua denez, eztabaidagarria izan daitekeela.
- Saiatu deskriptibo izaten (adib., “Zure ahotsa pixka bat ahula izan da, kementsuagoa izan beharko zen”), ez ebaluatzaile (“Gaizki aritu zara *role-playing* honetan”).
- Bezeroaren erreakzioak behatu, bere iritzia eskatu, nola sentitzen den esploratu...

6. ORIENTABIDE ZUZENA

Izan daitezke *saioaren barruko kontsignak*, edo *jarraibideak*, *aholkuak* edota *iradokizunak*.

a. SAIOAREN BARRUKO KONTSIGNAK

Bezeroak saioan egin behar dituen zeregin jakinekin lotzen diren kontsignak dira (adib., “*Role-playing* bat egingo dugu, egoera jakin horretan nola joka zenezakeen praktikatzeko. Nik nagusiaren papera egingo dut. Saiatu praktikatu ditugun jokaera asertiboak erabiltzen”).

Batez ere, jokabide-saiakuntzan erabiltzen dira (ikasi behar diren portaera jakinak praktikatzeko) edo *role-playing* ariketetan.

- Helburu eta prozedurari buruzko azalpenak eman.
- Bezeroak egin behar duena zehazki eta laburki esan.
- Kontsignen aurrean nola erreakzionatzen duen behatu, eta beharrezkoa izanez gero, moldatu edo aldatu.

- Ez ibili liskarrean bezeroarekin (nola egin behar duen edo egin behar duenaz); egoera horietan hobe da bezeroari erresistentzia esploratzen laguntzea, edo berehalakotasuna erabili harreman terapeutikoa aztertzeko.

b. JARRAIBIDEAK, AHOLKUAK, EDO IRADOKIZUNAK

Kasu honetan, bezeroak harreman terapeutikotik at egin dezakeenari buruzko jarraibideak, aholkuak edo iradokizunak ematen zaizkio.

Adibidez, semeak dituen ikasketa-zailtasunei aurre egiteko gurasoentzako jarraibideak, edo Alzheimerra duen pertsona baten senideentzako harreman-estrategiak.

Jarraibide mota berezia da kanpoan (etxean, lanean...) gauzatu behar diren zereginetarako jarraibideak (adib., autoerregistro bat egin, autolaguntza liburu bat irakurri, jokaera asertiboak praktikatu, ametsak idatzi). Aldaketa-prozesua errazten dute, bezeroarengan eragina zuzena daukatelako:

- Saioen artean aldaketa-prozesuan inplikaturata izateko,
- Ikasitakoa praktikatu eta hurrengo saioan psikologoari *feedback* emateko,
- Era autonomo batean aritzeko ohitura hartu dezala, psikologo gainbegiratze zuzenik gabe.

Jarraibideak edota iradokizunak (adib., “azterketa baino lehenago gutxienez 8 ordu saiatu beharko zinateke lo egiten”) eta argibidea (“frogatua dago ikasleek emaitza hobeak eskuratzen dituztela aurreko gauen ondo lo egiten dutenean”) ez dira gauza bera, nahiz eta informazioaren bitartez sarritan zeharkako iradokizunak eskaini.

Azpitarratu behar da jarraibideak edo iradokizunak testuinguru jakin batzuetan besteetan baino beharrezkoagoak direla (adib., trebetasun espezifikoak ikasi behar direnean, edo krisialdietan).

Normalean, jarraibideak eta iradokizunak noizean behin erabiltzen dira. Gomendagarriena da esplorazio eta *insight*-erako denbora nahikoa erabili ondoren egitea (horrela, bezeroarentzako lagungarria izan daitekeenaren ideia zehatzagoa izan dezakegu).

Edozein kasutan, iradokizunak egitea ez da psikologoak agintzen duena bezeroak egin dezan exijitzea.

c. NOLA EMAN JARRAIBIDEAK, AHOLKUAK, IRADOKIZUNAK

- Gure asmoa zein den argi izan (eta bezeroarena, bera baldin bada eskatzen duena).
- Kontuan hartu aldaketa txikiak eta espezifikoak errazago lortzen direla, bizitza esparru desberdinetako aldaketa handiak baino.
- Nahi ditugun portaeraren hurbilketa progresiborako erabiliko ditugun urrats “txikiak” zehaztu (eta errefortzatu).

- Kanpoko zereginak emanez gero, hurrengo saioan berrikusi behar dira, aurrerapenak baieztatzeko eta bezeroa kontura dadin zeregin horiek garrantzitsutzat jotzen ditugula.

d. JARRAIBIDE, AHOLKU ETA IRADOKIZUNEN ARRISKUAK

- Menpekotasuna eta pasibotasuna sustatu, bezeroak aldaketarako erantzukizuna psikologoaren eskuetan dagoela pentsaraziz.
- Inplizituki transmititzea bezeroak ez daukala gaitasun nahikorik bere arazoan konponketa prozesuan.

Kasu batzuetan bezeroek gaizki hartu dezakete eskatzen duen aholkurako erantzun zuzena ez jasotzea psikologoarengandik. Bezero batzuek jarraibide zehatzak nahi dituzte, eta gaizki senti daitezke esplorazio edo/eta *insight* etapetan murgilduz gero, beren eskaerari jaramonik egingo ez bagenio bezala. Kasu hauetan egokiagoa izan daiteke, hasiera batean behintzat, aholku zuzenagoren bat ematea (benetan pentsatzen baldin badugu lagungarria den jarraibide edo aholku bat eskain diezaiokegula), eta beranduago esploratu bezeroarekin berehalako laguntza zuzen horren beharra.

7. ESTRATEGIEN AUTOAGERPENA

Autoagerpen honen bitartez, psikologoak berak erabilitako estrategiaren bat jakinarazten du, bezeroarentzat lagungarria izan daitekeelakoan (adib., “Haserretzen naizenean, arnasa hartzen dut sakonki, eta hamar arte kontatzen dut. Neure buruari galdetzen diot ea lagungarria gerta lekizukeen”).

Beste autoagerpenez aipaturikoa aplikagarria da kategoria espezifiko honetarako ere.

Bezero batzuen kasuan autoagerpenek errezelo gutxiago sortzen dute jarraibide edo aholku zuzenek baino. Hala ere, kontuan hartu behar dugu gehiegizko eragina izan dezaketela bezero batzuegan, berauentzat beste iradokizun bat baino askoz pisu gehiago izateagatik.

8. ETAPA HONETAKO OHIKO ZAILTASUNAK

Psikologoek etapa honetan izan ditzaketen zailtasunen artean honako hauek azpimarratu daitezke:

- Aldaketak azkarregi inplementatu.
- “Aditua” izaten dela erakusteko beharra.
- Gehiegizko erantzukizuna aldaketak inplementatzeko mementoan.
- Enpatia nahikorik ez erakustea.
- Ekintzarako aukera batean “blokeatuta” izatea, beste alternatibarik gabe.
- Gure balioak inposatzea.

9. AURREKO ZAILTASUNEN AURRE EGITEKO ESTRATEGIAK

- Autoezagutza/hausnarketa.
- Enpatia eta esploraziorako trebetasunak erabili.

- Harreman terapeutikoan sortzen diren zailtasunei heldu bezeroarekin batera.

Trebetasun hauek, sarritan erabili dira estrategia zabalagoen osagaiak bezala, ekintza sustatzeko erabiltzen direnak (adib. **erlaxazioa, jokabide-saiakuntza, arazoak ebatzi eta erabakiak hartzeko prozesuak**).

4. GAIA. AHOLKULARITZA PSIKOLOGIKOAREN PROZESUA

1. AHOLKULARITZAREN PROZESUA ETA SAIOEN GARAPENA

1.1. ETAPAK ETA OINARRIZKO ZEREGINAK (Okun, 2001)

- Hiru etapen eredua (Hill, 2010)
- Pertsona arteko harremanen terapia eredua (Okun, 2001)

1. HARREMANAREN ETAPA: harremanaren ezartzea eta helburu posibleen definizioa

- a. Hasiera/sarrera
- b. Arazoaren definizioa
- c. Egituraren definizioa/kontratua
- d. Arazoen esplorazio sakona
- e. Helburu posibleen ezartzea

2. ESTRATEGIEN ETAPA: estrategien aplikazioa

- a. Helburuen zehaztapena adostu
- b. Estrategien planifikazioa
- c. Estrategien erabilera
- d. Estrategien ebaluazioa
- e. Amaiera
- f. Jarraipena

1.1.1. LEHENENGO SAIOA ETA DATU BILKETA

Esan dugun bezala, gure helbururik garrantzitsuenak honako hauek izan behar dira hasieratik:

- *Rapport*-a ezarri (“*konpenetrazioa*”, ulertze eta errespetu giroa) eta bezeroarekiko harreman terapeutiko egokia garatzea.
- Bezeroak bere buruaz eta dituen zailtasunez hitz egin dezan sustatzea.

1. HASIERA

Aholkularitzaren prozesu gehienek hasiera zera da, kontsultaren motiboa aztertzea, honako galdera hauek edo antzekoak erabiliz: “Zertan lagundu diezazuket?”, “Zertaz gustatuko litzaizuke hitz egitea?” “Zerk kezkatzen zaitu?”

- Denbora eman pentsatzeko eta adierazteko
- Oinarrizko zeregina entzute aktibo eta enpatikoa da, bezeroa hitz egiten eta esploratzen hasi dadin errazteko.
- Bezeroak arazoei buruz hitz egiteko zailtasunak izanez gero, ispilatzea erabil dezakegu, bere emozioetan zentratzeko.
- Sarritan erabili behar ditugu sostengu eta laguntza emozionalerako hitzeko portaerak (“gogorra da”, “ikusten dut”, “ulertzen dut bizi izaten ari zarena”, “...-rako edo ...-teko gogoia ulergarria da”, “normala da zailtasunak izatea...”, “holako egoera batean...sentitzea normala da”).

2. ARAZOAREN DEFINIZIOA

Kontsultarako arazoaren edo arazoaren definizioa:

- Zerk bultzatu du bezeroa memento honetan laguntza eskatzera?
- Zer espero du gugandik?
- Igurikapenak argitu

Kezka desberdinak badaude, entzute aktiboa erabili ordena jartzeko eta lehentasunak ezartzeko.

Eskaera edo arazoaren hasierako esplorazioak lan helburu posibleak zedarritzea (bezeroarekin batera) ahalbidetzen du.

Arazoaren definizio prozesu honetan zehar ondoriozta dezakegu ez garela egokienak bezero honen arazoari aurre egiten laguntzeko; kasu honetan, beste profesional batengana bideratzea aukerarik etikoena litzateke.

3. EGITURAKETA/KONTRATUA EZARTZEA

Bezeroari egituraketa edo “kokapen” terapeutikoari buruzko informazioa eskaini behar zaio, hala nola:

- Tokia, ordutegia eta prozesuaren gutxi gorabeherako luzera.
- Ordainsariak (bidezkoa bada), saioak ezeztatze aukera.
- Konfidentzialtasunerako irizpideak.
- Bezeroak argitu nahi duen edozein zalantza.

4. LEHENENGO SAIOAREN BUKAERA

Saio guztietan denboraz kontziente izan behar dugu, eta 5-10 minutu geratzen zaizkigunean bezeroari adieraz diezaiokegu denbora bukatzen ari dela; horrela posible izango da:

- Jorratu/adostu duguna laburtzea.
- Egindako jardunaz zer pentsatzen duen galdetzea eta, orokorrean, saioan nola sentitu den.
- Egindako lana eta ahaleginak nabarmendu eta goraiatzea.

5. INFORMAZIO BILKETA

Gero eta osasun arloko profesional gehiagok bezeroei eskatzen diete protokolo edo formularioak aldeztu aurretik betetzea, saioa informazio bilketan oinarritu ordez, pertsonarekiko konexioan zentratzeko. Edozein kasutan, interesgarria izan ohi da Okunek aipatzen duen informazioa jasotzea.

1.1.2. GAINONTZEKO SAIOEN EGITURAKETA

1. HASIERA

Hurrengo saioak hasteko aukera desberdin daude, hala nola:

- “Zer moduz azkeneko aldiz ikusi ginenetik?” galdetzea (zer esanik ez, kanpoan egiteko zeregin bati buruzko *feedback*-a eman behar badigu).
- Azkeneko saioan jorratu duguna laburtzea.
- Bukatu gabe utzi genuen lanen bat berrartzea.
- Bezeroari zuzenean galdetu ea zer gustatuko litzaiokeen jorratzea.

2. ARRETA-FOKUA EZARTZEA

Saio bakoitzerako arreta-fokua ezartzea oso lagungarria da. Horretarako, sarritan gertakari jakin bat hartzen da oinarri, edota kezka espezifikoaren bat (zera galde diezaiokegu, adb: “Zer da momentu honetan daukazun kezkarik handiena?”).

- Batzuetan denbora pixka bat behar da arreta-fokua zehazteko.
- Kezka bat baino gehiago izanez gero, lehentasunak ezartzeko oso lagungarria da osagai emozionalari arreta ematea.

Arreta-fokua identifikatzeak gai horren esplorazio sakona ahalbidetzen du, baita bezeroaren bizitza arlo desberdinetan izan dezakeen eragina (adibidez, bezeroaren kezka akademikoetan arreta fokua jarritz gero, gurasoen igurikapenak edota ikaskuntza trebetasunak ere jorra ditzakegu).

1.1.3. BUKAERA ETA JARRAIPENA

Bukaera aholkularitzaren funtsezko osagaia da, saioari zein prozesu terapeutikoari dagokionez.

1. SAIOEN BUKAERA

- Bezeroari transmititu denbora bukatzen ari dela (hitzez edo hitzezko portaeren bidez).

- Saioan gertatutakoari buruzko laburpena egin.
- Saioen artean egin behar diren zereginak zehaztu, edo hurrengo saio planifikatu.

2. HARREMAN TERAPEUTIKOAREN BUKAERA

Ward-ek (1984) lau urrats bereizten ditu, prozesuari bukaera emateko lagungarriak izan daitezkeenak, baita harreman terapeutikoan lortutako emaitzak sendotzeko ere.

- a. **Eskuratu diren helburuak baloratu**, psikologoaren eta bezeroaren artean egin beharrekoa:
 - i. Prozesuan zehar emandako aldaketak zerrendatu, baita bezeroarengan aldaketa hauek sortzen dituzten pentsamenduak eta emozioak iruzkindu.
 - ii. Aldaketa hauen ondorioak zehaztu: bezeroaren auto-estimuan, pertsonen arteko harremanetan, ikasketa/lan esparruan, etab.
- b. **Harreman-alderdien itxiera**, bezeroak harreman terapeutikoarekiko eta psikologoarekiko sentitzen duenaz hitz eginez.
 - i. Dolu-prozesua elaboratu behar da, lan gehiago edo gutxiago eskatuko duena bezeroak aldeztatik aurretik izandako banaketa eta galeren historiaren arabera.
 - ii. Egokitzen joz gero, psikologoak ere adieraz ditzake saioen bukaerak berarengan sortzen dituen sentimenduak.
- c. **Independentziarako prestaketa eta ikaskuntzaren orokortzea**, etorkizunerako planak barne: Nola aplikatuko du bezeroak ikasitakoa harreman terapeutikotik kanpo? Lagungarria izan daiteke:
 - i. bezeroei eskatzea balizko arazoak irudikatzeko, imajinazioan praktikatzeko haiei nola egin aurre.
 - ii. bere buruarekin edo hirugarren pertsona batekin kontratuak egitea.
- d. **Itxiera, zentzu hertsian**. Prestaketa honen burutzea. Zehaztuko dugu jarraipena edota gure eskuragarritasuna etorkizunari begira.

3. JARRAIPENA

Jarraipenaren bitartez, konprobatzen dugu zer moduz doakion bezeroari harreman terapeutikoa bukatu eta gero, jorratu ditugun arazoei dagokienez.

- Ikerkuntzari begira ez bada, ez da oso ohikoa.
- Laguntza ingurune jakin batzuetan eskatzen da, esku-hartzearen eraginkortasuna baieztatzeko.
- Psikologo batzuek bezeroen jarraipen informala egiten dute, zer moduz dauden galdetzeko, benetako interesa adierazteko (adib., sei hilabete eta urtebete bitartean, posta elektronikoa edo dei baten bitartez).

Benetako jarraipena eta bezero/psikologoaren menpekotasunaren luzapena desberdinak dira. Epe luzearako, esku-hartzearen eragina baloratzea ez besterik du helburu.

1.2. FASEAK ETA BETEBEHAR GAKOAK COSTA ETA LÓPEZEN ARABERA (LIBURUE)

2. OHIKO ZAILTASUNAK

2.1. ERRESISTENTEAK DIREN BEZEROEKIN LAN EGITEA

Okun-ek (2001, 134-136. orr.) azpimarratzen ditu **erresistenteak diren bezeroekin lan egiteko estrategia batzuk**:

- Utilizar la escucha activa para ayudar al cliente a enfrentarse la resistencia (podrían resistirse al cambio por no percibir los aspectos negativos de la situación).
- Ser paciente, auténtico y empático.
- Analizar las consecuencias de no trabajar juntos, los posibles resultados de la relación terapéutica y proponer un número limitado de sesiones para explorar las posibilidades antes de tomar una decisión.
- Reflejar, parafrasear y utilizar preguntas abiertas para que el cliente centre la exploración en sí mismo y no en terceras personas.
- En ocasiones, utilizar el silencio como herramienta para enfrentar al cliente con su resistencia.
- No enredarse en una dinámica del tipo “lo único que quiero es ayudarte”, pues no es más que una pérdida de tiempo (es percibida como una amenaza que implica la omnisciencia del psicólogo). Mejor animar a que el cliente tome la iniciativa para estructurar la relación.
- No sentirse culpable o herido por el rechazo de un cliente resistente. Es mejor analizar qué características del entorno, de la situación del cliente y de la propia relación terapéutica podrían estar fomentando ese rechazo (en este último caso se podría cambiar el estilo o hacer una derivación).

2.2. ZAILTSUNEN KUDEAKETA (Bados eta García, 2011)

- *Situaciones problemáticas por parte del terapeuta* (34-39.orr.)
- *Situaciones problemáticas por parte del cliente* (39-54.orr.)

Ikusi (**beharrezko lan-materiala**):

Bados, A., eta García, E. (2011). Manejo de dificultades. In A.Bados eta E. García, *Habilidades terapéuticas* (34-54. orr.). 2015eko otsailaren 18an berreskuratuta <http://diposit.ub.edu> webgunetik.