

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

ELKARRIZKETA MOTIBAZIONALA

Egileak

ENEKO SANSINENEA MENDEZ
GORETTI SOROA MARTINEZ
JUAN MANUEL MACHIMBARRENA
GARAGORRI

**EUSKARA, KULTURA ETA NAZIOARTEKOTZEAREN
ARLOKO ERREKTOREORDETZA**

Argitalpen honek UPV/EHUko Euskara, Kultura eta Nazioartekotzearen arloko
Errektoreordetzaren laguntza izan du

ISSN 2603-8900

Aurkibidea

Aurkezpena.....	4
1. Gela-praktika. Zer da elkarrizketa motibazionala?.....	5
1.1. Sarrera	5
1.2. Estiloen <i>continuuma</i>	5
1.2.1. Zuzenketa-erreflexua	6
1.2.2. Anbibalentzia	7
1.3. Elkarrizketa motibazionalaren oinarriko printzipioak	8
1.3.1. Lankidetzeta.....	8
1.3.2. Onarpena.....	8
1.3.3. Errukitasuna	9
1.3.4. Ebokazioa.....	9
1.4. Elkarrizketa motibazionalaren oinarriko lau prozesuak	10
1.4.1. Atxikimendua sortu.....	10
1.4.2. Bideratu.....	10
1.4.3. Ebokatu	11
1.4.4. Planifikatu	11
2. Gela-praktika. Atxikimendua sortu eta entzun.....	13
2.1. Atxikimendua sortu: elkarrizketa motibazionalaren tranpak.....	13
2.1.1. Ebaluazioaren tranpa.....	13
2.1.2. Aduaren tranpa.....	14
2.1.3. Fokatze goiztiarraren tranpa.....	14
2.1.4. Etiketaaren tranpa	14
2.1.5. Erruaren tranpa.....	15
2.1.6. Berriketaren tranpa.....	16
2.2. Entzuten ikasi: Thomas Gordonen 12 oztopoak.....	16
3. Gela-praktika. Entzuketa islatzailearen teknikak EMan	18
3.1. Ez-hitzezko entzuketa.....	18
3.2. Entzuketa islatzailea	19
3.2.1. Islatzearen sakonera	21
3.2.2. Entzuketa islatzailearen beste bi mota: esajeratu eta minimizatu.....	23
3.2.3. Islatzearen norabidea.....	23
4. Gela-praktika. Oinarriko abileziak elkarrizketa motibazionalan.....	24
4.1. Galdera irekiak	24
4.2. Baieztatu.....	25
4.3. Laburpenak.....	26
5. Gela-praktika. Balioak eta helburuak esploratu	28
5.1. Balioei buruzko elkarrizketa irekia	28
5.2. Balioen miaketa egituratua	29
5.3. Koherentzia	30
6. Gela-praktika. Aldaketaren diskurtsoa ebokatu	32
6.1. Aldaketaren diskurtsoa.....	33
6.1.1. Aldaketa prestatzeko diskurtsoa.....	33
6.1.2. Aldaketaren diskurtso mobilizatzailea	34
6.2. Mendiaren bi maldak.....	35

6.3.	Mantentze-diskurtsoa	35
6.3.1.	Desira	35
6.3.2.	Abilezia	35
6.3.3.	Arrazoa.....	35
6.3.4.	Premia	35
6.3.5.	Konpromisoa.....	35
6.3.6.	Aktibazioa	36
6.3.7.	Lehen pausoak.....	36
6.4.	Aldaketaren diskurtsoa ebokatu	36
6.4.1.	Desira	36
6.4.2.	Abilezia	37
6.4.3.	Arrazoa.....	37
6.4.4.	Premia	37
6.4.5.	Inportantziaren eskala baten erabilpena	37
Erreferentziak		38

Aurkezpena

Eskuartean —edo pantaila aurrean— duzun testu hau UPV-EHUko Psikologiako eta Kriminologiako graduetako «Osasuna eta mendekotasun-nahasmenduak» irakasgaiari dagokio. Kriminologiako graduan, 3. mailako hautazkoa da irakasgaia, eta Psikologiakoan, 4. mailako Psikologia Klinikoko eta Osasunaren Psikologiako Minorreko hautazkoa.

Irakasgaiaren irakaskuntza-modalitate praktikoaren artean, gela-praktikak daude. Zehatzago, irakasgai honek gela-praktiketako 13 ordu ditu, bi orduko sei saio eta ordubeteko beste bat. Testu hau doiki dagokie gela-praktikei. 13 ordu horietan, elkarrizketa motibazionalaren sarrera bat egiten da, ezinbestean xumea eta laburra.

Nolanahi ere, elkarrizketa motibazionalaren sarrera hau, bere xumetasunean, ekarpen inportantea dela uste dugu, bai Psikologiako eta bai Kriminologiako graduetan. Desberdinak izanagatik ere, esan genezake bai psikologoaren eta bai kriminologoaren lanbidea komunikazioaren lanbideak direla. Profesional horiek pertsonekin etengabeko komunikazioan daude, sarri egoera korapilatsu edo zailetan, non komunikazio-abileziak oso premiazkoak baitira. Horregatik diogu, bere xumetasunean eta bere laburrean bada ere, elkarrizketa motibazionalaren oinarri batzuk ezagutzea eta praktikatzea ekarpen inportantea izan daitekeela gure graduetako ikasleentzat.

Elkarrizketa motibazionala oso eremu zabala da. Ondorioz, sarrera honetara ekarri ditugun edukiak nahitaez aukeratu egin behar izan ditugu. Iruditu zaigu ikasleentzat balio berezia izan dezaketela honako puntu hauek: a) «atxikimendu-prozesua», alegia, elkarrizketatzen ari diren pertsonarekin kontaktu eta harreman sendo bat eraikitzeke oinarria; b) elkarrizketa motibazionalaren oinarritzko teknikak ezagutzea; eta c) «ebokatze-prozesua», hau da, elkarrizketatuaren edo pazientearen gaitasunak aktibatzeke abileziak.

Esan behar dugu elkarrizketa motibazionala oso prozesu praktiko eta esperientziala dela. Nolanahi ere, testu honetan, oinarri teorikoak eta tekniken adibideak soilik agertzen dira, eta eskolan egiten diren *rol-playinge*ko ariketa gutxi batzuk besterik ez datoz. Irakasle gisa, gure esperientzia da ikasle talde bakoitza desberdina dela, batzuetan biziagoa eta beste batzuetan motelagoa. Horregatik, elkarrizketa motibazionalaren ariketak apur bat moldatu egiten ditugu taldearen arabera eta taldea osatzen duten pertsonen arabera.

Besterik gabe, espero dugu datozen atalak ikasleei lagungarri suertatzea elkarrizketa motibazionalaren oinarritzko kontzeptuak ulertzeko.

1. Gela-praktika. Zer da elkarrizketa motibazionala?

1.1. Sarrera

Elkarrizketa motibazionalaren (EM) hastapenak aurreko mendeko 80ko hamarkadan gertatu ziren, Norvegiar alkoholismoaren tratamenduaren inguruan izan ziren psikoterapeuten batzar batzuetan (Miller, 1983). EMA adikzioen arloan sortu zen, baina azkar asko hasi zen beste esparru batzuetara zabaltzen. Hartara, XXI. mendearen lehen hamarkadan EMA medikuntza prebentibora hedatu zen, bereziki gaixotasun kronikoen kudeaketara eta portaera osasuntsuen promozioaren esparrura; mende honen bigarren hamarkadarako, EMak bere egin dituen esparruak anitz dira: kirolarien prestakuntza, langabetuentzako laguntza, hezkuntza, odontologia, audilogia, erizaintza, erlijioa edota kriminologia, besteak beste (Miller eta Rollnick, 2015). Beraz, esan daiteke EMak hastapenetako testuinguru terapeutikoa gainditu eta hedatu duela binakako erlazio pertsonalek garrantzia duten esparru askotarikoetara.

Adituek diote EMA solasaldi bat dela. Pertsonen arteko solasaldiak gertaera naturalak dira. Zenbait giza interakzioen helburua da hizketaldian parte hartzen ari den banakoetako batengan aldaketa bat bultzatzea. Izan ere, mintzairaren funtsezko funtzio bat besteen portaeran eragitea da (Watzlawick, 1977). Besteen eragina jaso dezaketen giza portaeren multzoa handia da. Testu honetan zehar, *portaera* hitzak esanahi bat baino gehiago izan ditzake. Batzuetan, portaerak pertsonen jokatzeko modua adieraziko du; esate baterako, gaixotasun kroniko bat duen pertsona baten portaera —zenbat mugitzen den, zer jaten duen eta abar—. Beste batzuetan, ordea, *portaera* hitzak esanahi psikologikoagoa izango du; esaterako, pertsona batek beste baten jokabidea barkatu nahi duenean bezala.

EMan kontzeptu inportante bat da *portaeraren aldaketaren diskurtsua*. Aurrerago zehatzago azalduko den arren, aurreratu dezagun orain: EMak aldaketa bultzatu nahi du, baina ez inposatu; oso bestela, aldaketaren inguruko solasaldi eraginkorrak sortzen saiatzen da. EMaren oinarritzko ideia bat da solasaldietan pertsonak bere burua konbentzitzen duela, bere interes eta balioen arabera.

1.2. Estiloen *continuuma*

Noam Chomskyk *egitura sakon* eta *azaleko egitura* kontzeptuak proposatu zituen (Chomsky, 1965). Bereizketa horren arabera, esaldi batek adierazten ez den egitura sakon bat du —egitura sakona—, esaldi horren esanahi sakona gordetzen duena, eta ez dena zuzenean adierazten, zeharka baizik, esanahi sakon horren adibide zehatzak dakartzaten esaldi zehatzen

bidez —azaleko egitura—. Esaterako, «ikasleak azterketa mahai gainean utzi zuen», «ikasleak azterketa bete gabe eman zuen», edo «ikaslea leihotik begira zegoen azterketa egin bitartean»; egitura sakon jakin baten azaleko egiturak dira, «ikasleak azterketa egin zuen» egitura sakonaren azaleko ordainak, hain zuzen ere. Hortaz, hizketan egiten dugunean, sarri «mezu inplizitu» bat dago, askotariko azaleko formen bitartez adierazten dena. Ideia hori lagungarria da orokorrean giza komunikazioa ulertzeko, eta partikularki EMA ulertzeko. Testu honetan zehar, *mezu inplizitu* hitzak erabiliko dira Chomskyren sakoneko egiturari erreferentzia egiteko.

Atal honen tituluan adierazi den bezala, pertsonen arteko komunikazioan estilo desberdinak daude, helburu desberdinekin. Laguntza edo asistentziazko lanbideetan garrantzia duten hiru bereiziko ditugu orain: estilo zuzena, laguntzazko estiloa eta gida-estiloa.

- *Estilo zuzenean*, laguntza ematen duenak informazioa, jarraibideak eta aholkuak ematen ditu. Komunikazio-estilo horren sakoneko mezua hau da: «Badakit zer egin behar duzun eta nola egin behar duzun». Adibidea: mediku batek medikazioa nola hartu behar den esplikatzen duenean.
- *Laguntzazko estiloan*, laguntza ematen duenak bestea entzuten daki, interesa erakusten du besteak esaten duenaz, eta saiatzen da ulertzen. Estilo horretan, normalean ez da aholkurik ematen. Komunikazio-estilo horren sakoneko mezua honako hau da: «Zuregan konfiantza dut, zurekin geratuko naiz, eta utziko dizut zure modura konpontzen». Laguntzazko estilo honetan, elkarrizketatua¹ da egoera zuzentzen eta esploratzen duena. Adibideak: shock handia jaso berri duten pertsonen arretan, edo psikoterapian denbora luzez ahaztu edo ukatutako emozioz zamaturiko gertakari baten miaketan.
- *Gida-estiloa* estilo zuzenaren eta laguntzazko estiloaren erdibidean kokatzen da. Adibidea: ume txiki bati oinez egiten laguntzen zaionean, ez zaio laguntzen ez gehiegi ez gutxiegi. Kasu honetan, mezu inplizitua hau litzateke: «Zuk dakizu zer egin behar den, eta nik bidean mantentzen lagunduko dizut». Aipaturiko hiru komunikazio-estiloen artetik, EMak gida-estiloarekin izango du antzekotasunik handiena.

1.2.1. ZUZENKETA-ERREFLEXUA

Norbaiti aldaketa batekin laguntzerakoan, estilo zuzena gehiegi erabiltzea, ez bakarrik ezeraginkorra, kalterakoa ere izan daiteke. Norbait bide okerretik doala ikusteak pertsona horri

¹ Testu osoan zehar, *pertsona*, *paziente*, *bezero* eta *elkarrizketatu* hitzok modu baliokidean erabiliko dira.

gaizki doala esateko gogoia pizten du: «Atzera egin, hortik ez!». Nolanahi ere, beste pertsona bat aldatzen laguntzea denean kontua —EMan gertatzen den bezala—, ez da ideia ona izaten norbait konbentzitzen saiatzea aldatu behar duela. Aurrerago sakonago garatuko da ideia hori.

1.1 ariketa: hemen egoteko eta ez egoteko arrazoiak

Lehenik, taldeak binaka egiteko galderak proposatuko ditu, ikaskideak elkar hobeto ezagutzeko. Jarraian, ikasleak binaka jarriko dira, eta txandaka elkar elkarrizketatuko dute, alde aurretik prestatutako galdera horiek erabiliz (edo beste batzuekin). Txanda bakoitzaren amaieran, elkarrizketatuak erantzuna eman beharko die galdera bi hauei: arrazoi bat hemen egoteko, eta arrazoi bat hemen ez egoteko (hemen: eskolan, une honetan).

1.2.2. ANBIBALENTZIA

Aldaketa baten premia duten pertsona gehienek anbibalentzia-maila bat izaten dute aldaketa horrekiko. Badituzte arrazoiak aldaketa hori egiteko, baina badituzte arrazoiak dauden bezala jarraitzeko ere. Anbibalentzia da aldaketaren bidean oztopo nagusietako bat. Gehiegi erretzen edo edaten duten pertsonak jabetzen dira portaera horien alderdi kaltegarriez. Pertsona diabetikoek ondo ezagutzen dituzte azukrea behar bezala ez kontrolatzearen arriskuak, edo pertsona obesoak gehiegizko pisuaren kalteen jakitun dira. Haatik, beste motibazio batzuk ere sartzen dira jokoan.

Anbibalentzia da aldi berean gauza bat eta bere kontrakoa nahi izatea, eta giza izaeraren parte da. Pertsona anbibalente bat entzutean, bi diskurtso entzun daitezke: alde batetik, aldaketaren diskurtsoa entzun daiteke, hots, pertsona beraren argudioak aldaketaren alde. Bestetik, mantentzearen diskurtsoa ere entzun daiteke, hots, pertsona beraren argudioak ez aldatzearen eta gauzak dauden bezala uztearen alde. Bi diskurtsook esaldi berean ager daitezke. Adibidez:

«Zerbait egin beharko nuke pisuarekin (aldaketaren diskurtsoa), baina denetarik probatu dut, eta inoiz ez dut sendotasunez ezer egin» (mantentzearen diskurtsoa).

«Badakit erretzeari utzi behar diodala osasun-arrazoiengatik (aldaketaren diskurtsoa), baina ikaragarri gustatzen zait erretzea» (mantentzearen diskurtsoa).

Testuinguru horretan, «baina»k mantentzearen diskurtsoaren presentzia seinalatzen du.

Anbibalentzia sortzen duen gaiaren inguruan pertsona anbibalente batekin hitz egitean, solaskideak alternatibetako bat defendatzen badu, ziurrenik berak kontrakoa defendatuko du. Sarri, komunikazioaren erreakzio horri *erresistentzia* edo *ukazio* deitu izan zaio, eta pentsatu da droga-mendekotasuna dutenen ezaugarri bat dela. EMaren ikuspegitik, ordea, prozesu natural bat da, pertsona guztietan agertzen dena (Miller, 1983). EMan azpimarratzen da pertsona gehienek joera izaten dela beren buruari entzuten diotenari kasu egitea, besteek esaten dutenari baino gehiago. Gizakiaren oinarritzko portaera bat da arazoak argitzea norberaren buruari entzunez. EMan bilatzen da aldaketaren aldeko argudioak elkarrizketatuak berak ematea.

Honaino esandakoekin, EMaren lehen definizio bat eman daiteke: *elkarrizketa motibazionala solasaldi-estilo kolaboratzailea da, aldaketaren aldeko elkarrizketatuaren motibazioa eta konpromisoa indartzea helburu duena.*

1.3. Elkarrizketa motibazionalaren oinarritzko printzipioak

Hastapenetan, 80ko hamarkadan EMA irakasten hasi zirenean, irakaskuntza ikuspuntu tekniko batetik ematen zen; hau da, EMaren teknika hutsak irakatsiz. Denboraren poderioz, berriz, EMaren adituek gero eta garrantzi handiagoa eman diote EMA egiteko hartzen den jarrera mentalari. EMA egiteko egokia den jarrera mental hori lau elementutan oinarritzen da: lankidetzaz, onarpena, errukitasuna eta ebokazioa.

1.3.1. LANKIDETZA

EMA ez da aditu orojakile batek pertsona pasibo bati egiten dion zerbait. EMan inork ez dio ezer «egiten» inori. EMA egiten da beste pertsonarentzat edo beste pertsonarekin. Pertsona bakoitza da bere buruan aditurik handiena: inork ez du denbora gehiago pasatu harekin, eta inork ez du hura hobeto ezagutzen. EMA interesatuagoa dago esploratzen akuilatzen baino, arreta eta laguntza ematen gehiago konbentzitzen edo argudiatzen baino. EMA pertsonarteko giro positibo bat sortzen saiatzen da, lankidetzaz, presionatu gabe.

1.3.2. ONARPENA

Onarpena da EMaren bigarren printzipio nagusia. Beste pertsona bat onartzeak ez dakar nahitaez pertsona horren portaerarekin bat egitea. Onarpena, Miller-ek eta Rollnick-ek (2015) definitzen duten moduan, lau aldez osatuta dago: funtsezko balioa, autonomia, enpatia zehatza eta baieztapena.

- *Funtsezko balioa.* Gizaki ororen berezko potentzialaren eta balioaren aitortzean datza. Rogers-en hitzetan: «bestea dena izateagatik merezi duen errespetua. Oinarritzko

konfiantza bat da, besteak konfiantza merezi duelako sinesmena» (Rogers, 1980, 271. or.).

- *Enpatia zehatza*. Interes eta esfortzu biziak gauzatzea bestearen barne-ikuspegia ulertzeko, mundua bere begiz ikusteko. Ez da identifikazioa, hots, «Ni gauza beretik igarota nago, utzi kontatzen». Bestearen esanahi pribatu eta pertsonalen barne-mundua norberarena balitz bezala sentitzea; baina bere «*as if*» izaera galdu gabe, alegia, beste pertsonarekin fusionatu gabe.
- *Autonomia sustatu*. Bestearen autonomia eta norabidea erabakitzeko, bere gaitasun atzeraezina ohoratu. EMa elkarrizketatzaileak ez du erabakirik hartzen pertsona elkarrizketatuaren partez.
- *Baieztapena*. Bestearen gaitasunak eta esfortzuak bilatzea eta atzematea. Komunikatzeko eta egoteko modu deliberatua da. Kontrakoa litzateke bestearengan gaizki dagoena bilatzea.

1.3.3. ERUKITASUNA

Errukitasuna da EMaren hirugarren printzipio nagusia. Errukitasunak esan nahi du bestearen ongizatea sustatzea eta bere premiei lehentasuna ematea. Errukitasunak eragozten du EMa erabiltzea pertsonak esplotatzeko, elkarrizketatzailearen helburuak lehenesteko edota merezi gabeko konfiantza edo obedientzia lortzeko. Laburbilduz, errukitasunak EMa pertsonak manipulatzeko tresna izatea eragotzi nahi du.

1.3.4. EBOKAZIOA

Pertsonak ebaluatzeko modu bat da «defizitaren eredua». Ikuspegi horretatik, elkarrizketatzaileak bilatzen du pertsonari «gaizki doakiona» edo pertsonari falta zaiona, eta lagundu egin nahi du gaizki dagoen edo falta den hori lortzen edo garatzen. Hemen, mezu inplizitua honakoa da: «Behar duzuna daukat, eta emango dizut». Ikuspegi hau, esaterako, egokia da arreta medikuan; baina norbaiti aldatzen lagundu behar zaionean pertsona horrek bere kabuz egin dezakeen aldaketa batean, EMaren ikuspegitik ez da fokatze egokiena.

Portaera baten aldaketa denean helburua, EMaren abiapuntua da pertsonak jada badutela behar duten guztia aldaketa egiteko; elkarrizketatzailearen lana da baliabide horiek ebokatzen eta aktibatzen laguntzea. Hemen, mezu inplizitua hau da: «Behar duzun guztia duzu, eta elkarrekin aurkituko dugu».

Pertsonen problemei ekiteko bi modu horiek oso ondo irudikatzen dira irakaskuntzarekin erlazionatutako latineko bi hitzetan: *docere* eta *educere*. *Docere* —zeinetatik eratorri baitira dotrina, adoktrinamendua edo gaztelerazko «docente»— ezagutzak «ezartzea» da; hau da, ezagutzak sarraraztea pertsona baten garunean. Bestetik, *educere* —zeinetatik eratorri baita gaztelerazko «educar»— «erauzi», «atera» esan nahi du. Ura putzu batetik ateratzen da, edo mineral pusketa batetik bitxi bat erauzten da. EMaren ikuspegitik, pertsona batek bere anbibalentzia gainditzeko behar duen guztia bere historian, abilezietan, nortasunean, eta abarretan dago. Hau da, pertsona horrek aldaketa egiteko behar dituen tresna guztiak ditu, eta EMak lagunduko dio horiek martxan jartzen.

1.4. Elkarrizketa motibazionalaren oinarritzko lau prozesuak

Lehenengo gela-praktika hau amaitzeko, EMaren oinarritzko lau prozesuak aipatuko dira. Anbibalentzia bat gainditu eta erabaki osasuntsu edo positibo bat lortzeko jarraitu behar den prozesua, lerro zuzena baino gehiago zirkularra da. EMA elkarren artean teilakatzen diren lau prozesutan oinarritzen da: atxikimendua sortu, bideratu, ebokatu eta planifikatu.

1.4.1. ATXIKIMENDUA SORTU

Edozein harreman lotura bat sortuz hasiko da. Giza harremanen esparruan, norbaitek erlazio berri bat izan behar duenean profesional batekin, pentsatu beharko du profesional hori gustatzen zaion, konfiantza ematen dion, eta horren arabera erabakiko du itzuliko den ala ez. Atxikimendua da bi aldeek laguntzazko lotura edo erlazio bat sortzeko jarraitu behar den prozesua.

1.4.2. BIDERATU

Behin atxikimendu-maila gutxieneko bat eratu denean, elkarrizketatzaileak honako galdera hau egin diezaioke bere buruari: «Zer lortu nahi du pertsona honek? Bat al dator nik berak lortu beharko lukeela uste dudanarekin?» Adibide bat jartzearren, pertsona bat joan daiteke medikuarengana arnas-bideak kongestionatuta dauzkalako, sintomak arinduko dizkion botika baten bila. Medikuak, ordea, behatu du pertsona erretzailea dela, eta uste du pazienteak aldaketa sakon xamar bat beharko lukeela; alegia, erretzeari utzi eta bizimodu osasuntsuago bat egin. Bideratzea da aldaketaren inguruko solasaldian norabide zehatza eramatea dakarren prozesuaren garapena.

Aldaketetan pentsatzen dugunean, automatikoki portaeren aldeketetan pentsatzen dugu. Halere, pertsona bati aldatzen laguntzeko testuinguruan, ager daitezkeen norabide askotarikoek portaera-aldaketak ekar ditzakete ala ez. Batzuetan, ez da horrenbeste aldaketa bat gauzatzea,

erabakiak hartzea baizik (norbaiti barkatu ala ez, giro jakin bat utzi ala ez, eta abar). Aldaketa izan daiteke zerbait onartzea ere: dolu bat gainditzea, esate baterako, eta bere ondorioak asimilatzea.

1.4.3. EBOKATU²

Ebokatzea da bezeroaren motibazioak aldaketaren prozesura ekartzea. Beste modu batera esanda: ebokatzea da elkarrizketatuari laguntzea aldaketaren aldeko argudioak esaten. Pertsonak beren burua konbentzitzen dute aldatzeko, eta hori kanpoko edozein hertsapen baino eraginkorragoa da. EMaren muina da, eta aldaketaren inguruko elkarrizketatuaren beraren ideia, emozio eta balioekin lan egiten da.

Ebokazioan oso inportantea da elkarrizketatuaren parte-hartze aktiboa. Hori ezin da kanpotik egin, diagnostikoak eginez eta zer egin behar duen esanez.

1.4.4. PLANIFIKATU

Une jakin batetik aurrera, bezeroa hasten da noiz eta nola aldatzeaz hitz egiten gehiago, aldaketaren zergatiaz baino. Pausoz pausoko prozesua da, non bezeroa gero eta garbiago ikusiz baitoa aldaketa nola gauzatu. Planifikatzea da konpromiso bat nork bere gain hartzea aldaketarako, eta lan horretarako plangintza simple bat prestatzea.

Jarraian, elkarrizketa motibazionalaren bigarren definizio bat ematen da, deskribatu diren bost printzipioak eta lau faseak integratzen dituen:

Elkarrizketa motibazionala komunikazio-estilo kolaboratzailea da, helburu batera edo gehiagotara bideratua dagoena, eta arreta berezia jartzen duena aldaketaren mintzairan. Pentsatua dago motibazio pertsonala eta helburu zehatz batekiko konpromisoa areagotzeko, aldatzeko pertsona horrek dituen motiboak sustatuz eta esploratuz, onarpenezko eta errukitasunezko giro batean.

Lehenengo gela-praktika honetan EMaren oinarriak ikusi ditugu. Zazpi praktika besterik ez ditugunez —eta azkeneko gela-praktika, ordubetekoa, atal honen azterketa izango denez—, eskola hauek, ezinbestean, EMerako sarrera txiki bat besterik ez dira. Deskribatu diren lau prozesu nagusietatik, bitan jarriko dugu arreta: atxikitzea eta ebokatzea. Atxikitzea, ezinbestekoa delako atxikimendu on bat egitea; eta ebokatzea, EMaren muina delako, eta bere teknika nagusiak hor kokatzen direlako hobekien.

² Ebokatzea EMan ideia inportantea da-, oinarri gisa agertzen da («1.3.4. Ebokazioa»), eta baita prozesu gisa ere.

Beraz, bigarren gela-praktika atxikimenduaren inguruan izango da; hirugarren, laugarren eta bosgarren gela-praktiketan EMaren oinarritzko teknikak deskribatuko dira, eta seigarren praktikan teknika horiek ebokatzearen testuinguruan ikusiko dira. Azkenik, zazpigarren praktika apur bat laburragoa da (ordubete), eta gela-praktiketan lortutako kompetentzia komunikatiboen ebaluazioa egingo da.

2. Gela-praktika. Atxikimendua sortu eta entzun

EMean, atxikimendua esaten zaio elkarrenganako konfiantzan eta errespetuan oinarritutako harreman bat osatzeko prozesuari. Ondorioz, elkarrizketatua harreman mota horretara ekartzea izango da aurrera eramango den lehenengo prozesua. Psikoterapiaren eta gaixotasunen prebentzioaren arloetan, jakin da pertsona atxikienak izaten direla aurrera jarraitzeko eta etekin handienak ateratzeko aukera gehien dutenak. Atxikimendu on bat hiru alderditan bereizten da: a) elkarrenganako konfiantzan eta errespetuan oinarritutako harreman bat lortzean; b) esku-hartzearen helburuen inguruko adostasuna erdiestean; eta c) lankidetzamaile egoki bat lortzean adostutako lanetan (Miller eta Rollnick, 2015). Nolanahi ere, elkarrizketatzaileak atxikimenduaren prozesua zailtzen duten zenbait «oker» egin ditzake oharkabean, EMaren argotean *tranpa* deritzenak.

Bestetik, EMan entzutea oinarrizko abilezia bat da. Gela-praktika honetan «Thomas Gordonen 12 oztopoak» deskribatuko dira, non entzuketa egoki bat lortzeko saihestu behar diren hainbat erantzun desegoki jasotzen baitira.

2.1. Atxikimendua sortu: elkarrizketa motibazionalaren tranpak

Millerrek eta Rollnickek (2015) proposatu dute atxikimendu-prozesua oztopa dezaketen hainbat oztopo edo «tranpa» existitzen direla. Tranpak honako hauek dira: ebaluazioaren tranpa, adituaren tranpa, fokatze goiztiarraren tranpa, etiketaren tranpa, erruaren tranpa eta berriketaren tranpa. Ikus dezagun, laburki, tranpa horiek zertan dautzan.

2.1.1. EBALUAZIOAREN TRANPA

Ebaluazioaren tranpak honakoa dio: datu asko jasoz gero, problema hobeto ebaluatuko dela pentsatzea. Datu asko jasotzen badira, elkarrizketatuak gutxiagotasunezko jarrera pasiboa hartuko du. Hemen, mezu inplizitua hau da: «Galdera nahikoa eginez gero, gero zer agindu behar diodan jakingo dut».

Gainera, galdera asko egitea elkarrizketatzailearen antsietate-adierazle bat izan daiteke, edo elkarrizketatua gusturago senti daiteke posizio pasibo horretan. Ikus dezagun adibide bat (Millerren eta Rollnicken lanetik (2015, 74. or.) hartua eta itzulia):

ELKARRIZKETATZAILEA: Jokoari diozun zaletasunaz hitz egiteko zaude hemen, ezta?

ELKARRIZKETATUA: Bai.

ELKARRIZKETATZAILEA: Gehiegi jokutzen duzula uste duzu?

ELKARRIZKETATUA: Bai, ziurrenik.

ELKARRIZKETATZAILEA: Zein da zure joko gustukoena?

ELKARRIZKETATUA: *Blackjack*.

ELKARRIZKETATZAILEA: Jokatu bitartean edaten duzu?

ELKARRIZKETATUA: Bai, normalean bai.

ELKARRIZKETATZAILEA: Inoiz zor handiak egin zaizkizu jokoagatik?

ELKARRIZKETATUA: Bai, pare bat aldiz.

ELKARRIZKETATZAILEA: Zer tamainatakoak?

ELKARRIZKETATUA: Behin dezente diru eskatu behar izan nuen joko-zor bat ordaintzeko.

ELKARRIZKETATZAILEA: Ezkonduta zaude?

ELKARRIZKETATUA: Dibortziatuta.

ELKARRIZKETATZAILEA: Noiz dibortziatu zinen?

ELKARRIZKETATUA: Duela bi urte.

2.1.2. ADITUAREN TRANPA

Aurrekoari estuki lotuta, adituaren tranpak dio, informazio guztia jasoz gero, arazoaren konponbidea izango dugula. «Informazioaren sarrera – erantzunaren irteera» eskemak ondo funtzionatzen du testuinguru anitzetan —esaterako, osasun-larrialdietan—. Alabaina, ez da egokiena aldaketa pertsonala tartean dagoenean. Aldaketa pertsonaleko testuinguru batean, jendeari zer egin behar duen esateak profesionalaren zein bezeroaren frustrazioa dakar sarri.

2.1.3. FOKATZE GOIZTIARRAREN TRANPA

Hemen arazoa da helburuari ekin nahi zaiola bezeroa atxiki baino lehenago, eta problema konpondu nahi da lankidetzan eta helburu komun negoziatuetan oinarritutako atxikimendua sortu baino lehenago. Psikoterapiaren esparruan, esaterako, terapeutek sarri pazientearen «benetako» arazoa identifikatu eta tratatu nahi dute, baina, askotan, pazienteak beste arazo batzuk ditu buruan —normalean, larriagoak—.

Hemen sortzen den arazoa da profesionalak elkarrizketatua behartzea hark arazo gisa ulertzen duen horren inguruan, elkarrizketatuaren kezkei entzungor. Elkarrizketatzaileak gehiegi presionatzen baldin badu «benetako» problemaren alde, eta elkarrizketatuak ikuspegi hori ez badu partekatzen, EMaren funtsezko ezaugarri den enpatia gutxitu egiten da, eta desadostasun-egoera bat sor liteke.

2.1.4. ETIKETAREN TRANPA

Tranpa hau aurreko fokatze goiztiarraren tranparen aldaera bat da. Etiketaren tranpan, profesionalak izen bat jarri nahi dio elkarrizketatuak dakarren arazoari. Hainbat esparrutan, baitezpadakoa jotzen da pertsonak diagnostikoa onartzea: «diabetesa daukazu», «alkoholikoa

zara», «delitugile bihurtzen ari zara», eta abar. Sarri, ezarri nahi diren etiketa horiek sozialki estigmatizatuta daude, eta, logikoki, elkarrizketatuek etiketa horiek errefusatu egiten dituzte. Fenomeno hori bereziki ezaguna da alkoholikoen tratamenduan. Ezaguna denez, Alkoholiko Anonimoen (AA) talde batekoa izateko, pertsonak onartu egin behar du goitik behera alkoholarekin arazo bat duela —«X naiz, eta alkoholikoa naiz» esaldi famatua—.

Hala eta guztiz ere, EMan gomendatzen da etiketetan ahalik eta enfasi txikiena jartzea. Erabat posible da arazoak esploratzea etiketarik jarri gabe (betiere, etiketak erabilgarriak ez badira elkarrizketatuaren arazoa tratatzeko). Modu horretan, desadostasunak saihesten dira. Ikus dezagun adibide bat (Millerren eta Rollnicken lanetik (2015, 78. or.) hartua eta itzulia):

BEZEROA: Orduan, drogazale bat naizela esaten ari zara?

ELKARRIZKETATZAILEA: Ez, are gehiago, etiketak ez zaizkit gehiegi axola. Baina badirudi zuretzat inportanteak direla.

BEZEROA: Hara, ez zait gustatzen inork niri drogazale esatea.

ELKARRIZKETATZAILEA: Eta gertatzen zaizunean, gauza ez dela horrenbestera esan nahi zenuke.

BEZEROA: Hori da! Ez dut arazoak ditudanik ere ukatu nahi...

ELKARRIZKETATZAILEA: Baina ez zaizu gustatzen «pertsona problemaduna» etiketa jartzen dizutenean. Gogorra da.

BEZEROA: Bai, hala da.

ELKARRIZKETATZAILEA: Normala da. Nirekin hitz egiten duten pertsona askori desatsegina egiten zaie etiketa bat jasotzea. Ez da batere arraroa. Niri ere ez litzaidake gustatuko etiketa bat jasotzea.

BEZEROA: Kaxa batean sartuko banindute bezala da.

ELKARRIZKETATZAILEA: Bai, jakina. Utzidazu azaltzen nola ikusten dudan nik, eta gero beste gai batera pasatuko gara. Nire ustez, ez da inportantea zer izen jartzen diogun arazoari. Izan ere, ez diogu inongo izenik jarri behar nahi ez badugu. Zuretzat etiketak inportanteak badira, hitz egin dezakegu horretaz, baina niretzat ez dira inportanteak. Inportantea dena da zu konturatzea egiten ari zaren kokaina-kontsumoa kaltegarria dela zuretzat, eta erabaki bat hartzea horren inguruan, hori bada nahi duzuna. Niri gauza bakarra axola zait: zerorri.

2.1.5. ERUAREN TRANPA

Arazoak agertzen direnean, sarri pertsonak erruaren sentipenaz arduratzen dira. Nor da erruduna? Erruduna badugu, badugu nori egotzi egoeraren pisua. Arazo horrek biziki zaildu dezake atxikimendu-prozesuaren bilakaera. Orokorrean, EMan gomendatzen da erruaren afera alde batera uztea. Hau da, elkarrizketatuek garbiki ulertu behar dute ez dela kontua jakitea nor den egoeraren erantzulea, eta elkarrizketaren indarrak bideratuko direla pertsonari laguntzen arazo horrekin aurrera egiten. Millerrek eta Rollnickek honako adibide hau jartzen dute:

«Badirudi egoeraren erruduna nor den inportantea dela zuretzat. Jakin behar duzu terapiaren helburua ez dela erruduna nor den aurkitzea. Terapian ez da inor erruduntzen. Niretzat ez da inportantea erruduna nor den jakitea, zerorri zerk kezkatzen zaituen jakitea eta nola lagun diezazukedan aurkitzea baizik» (Millerren eta Rollnicken lanetik (2015, 79. or.) hartua eta itzulua).

2.1.6. BERRIKETAREN TRANPA

EMaren prozesuan, bereziki hasieran sor daitekeen beste arazo bat da elkarrizketak ez jarraitzea bide garbi bat eta elkarrizketatzaile-elkarrizketatu bikoteak denbora ematea arazoarekin loturarik gabeko gaiez solastatzen. Atxikimendu-prozesuan, esfortzuak bideratu behar dira elkarrizketatuaren esfortzuen eta kezken inguruan.

2.2. Entzuten ikasi: Thomas Gordonen 12 oztopoak

Aurrerago adieraziko denez, EMaren oinarritzko abilezia bat da elkarrizketatua modu eraginkorrean entzuten jakitea. Entzutea eta erantzutea kontrako prozesuak izanik, oso erlazionatuta daude, eta, EMaren arabera, entzute egoki batetik sortuko dira erantzun egokiak. Horrela, EMaren oinarrietako bat elkarrizketatzailearen erantzunetan dago. Elkarrizketatzaileak eman ditzakeen erantzunen artetik, inportantea da arazoaren miaketa sakonago batean laguntzen duten eta ez duten erantzunak bereiztea. Thomas Gordonek (1977) EMan laguntzen ez duten 12 ohiko erantzun deskribatu zituen, nola edo hala miaketa-prozesua oztopatzen dutenak. 12 oztopoak honako hauek dira:

1. Agindu, zuzendu, ardura eman.
2. Ohartarazi, abisatu edo mehatxatu.
3. Aholkua eman, konponbideak iradoki.
4. Logikaz konbentzitu, eztabaidatu edo sermoia bota.
5. Besteari esan zer egin behar duen, moralizatu.
6. Desados egon, juzkatu, kritikatu, edo errudundu.
7. Ados egon, ontzat eman edo goretsi.
8. Umiliatu, irrigarri utzi edo etiketatu.
9. Interpretatu edo analizatu.
10. Lasaitu, elkarrizketatua begiko izan edo kontsolatu.
11. Galdetu edo ikertu.
12. Erretiratu, arreta galdu, txantxetan ibili edo gaiaz aldatu.

Oztopo horiek pertsona urruntzen dute EMak martxan jarri nahi duen automiaketatik. Gainera, oztopoek elkarrizketatzailearengan jartzen dute arreta, eta mezu inplizitu hau transmititzen da: «Entzuidazu, nik dakit zer komeni zaizun» .

2.1. ariketa: Gordonen 12 oztopoak identifikatu

Millerren eta Rollnicken (2015, 85-86 or.) elkarrizketa-adibide bat dator, non elkarrizketatzailearen komunikazio guztiak Gordonen oztoporen batekin bat egiten baitute. Zehaztu zein oztopo motari dagozkion elkarrizketatzailearen komunikazioak³:

BEZEROA: Modu sinplean esanda, ez dakit pertsona hau utzi behar dudan ala ez.

ELKARRIZKETATZAILEA: Zuretzat onena egin behar duzu.

BEZEROA: Horixe da arazoa! Ez dakidala zer den onena!

ELKARRIZKETATZAILEA: Zeure barrenean badakizu.

BEZEROA: Bai, harrapatuta sentitzen naiz gure harremanean, itota.

ELKARRIZKETATZAILEA: Orduan, banatu beharko zenukete denbora batez, eta ikusi hobeto sentitzen zaren.

BEZEROA: Baina maite dut, eta min egingo diot uzten badut!

ELKARRIZKETATZAILEA: Bai, baina ez baduzu egiten, zeure bizitza galduko duzu.

BEZEROA: Baina ez litzateke hori jokabide berekoa?

ELKARRIZKETATZAILEA: Hori da egin behar duzuna, zeure burua zaindu.

BEZEROA: Ez dakit nola egin behar dudan.

ELKARRIZKETATZAILEA: Ziur nago lortuko duzula.

Deskribatutako sei tranpek eta Gordonen 12 oztopoek mugak jartzen dizkiote EMaren funtzionamendu egokiari. Horregatik, inportantea da horiez kontziente izatea eta arretaz saihestea. Tranpak eta oztopoak saihestuz soilik, hobetu egiten dira aldaketara bideratutako komunikazio-gaitasunak.

³ Erantzun zuzenak eskuragarri daude irakasgaiaren eGelan zein Millerren eta Rollnicken (2015) liburuan (85-86 or.).

3. Gela-praktika. Entzuketa islatzailearen teknikak EMan

Elkarrizketa motibazionalaren oinarritzko ideia bat da bezeroentzat interesgarria dela beren esperientziak eta pertzepzioak esploratzea. Horrela, elkarrizketa ez da horrenbeste bideratzen aholkuak ematera, ez bada norberaren esperientzian sakontzera eta hausnartzera.

Helburu horretarako, EMak elkarrizketatzailearen abilezia edo teknika batzuk proposatzen ditu: galdera irekiak, baieztapenak, entzuketa islatzailea eta laburpenak. Entzuketa islatzailea apur bat konplexuagoa denez, besteen aurretik azalduko da, horretarako gela-praktika oso bat hartuz.

Entzuketa islatzailea EMaren oinarritzko abilezia bat da. Bere aurrekariak Rogersen (1951/1981) «enpatia zehatza» eta Gordonen (1977) «entzuketa aktiboa» dira. Entzuketa islatzaileak elkarrizketaren prozesuan zehar bezeroa gidatzeko balio du, eta ezinbestekoa da komunikazio egoki bat lortzeko.

Entzuketa islatzailea deskribatzen hasi baino lehenago, harekin erlazio estuan dagoen elkarrizketaren beste alderdi bat aztertuko da: ez-hitzezko entzuketa.

3.1. Ez-hitzezko entzuketa

Ez dugu belarriekin bakarrik entzuten, gorputz osoarekin baizik, eta ez gara ahozko mintzoaz bakarrik komunikatzen, gorputz osoarekin baizik. EMan —beste edozein osasun-elkarrizketa profesionaletan bezala— elkarrizketatzaileak erabateko arreta jarri behar du. Bada jendea esaten duena gai dela entzun bitartean beste zerbait egiteko (esaterako, aldizkari bat irakurri). Bi gauza horiek aldi berean egiteko gai ote diren ala ez alde batera utziz, pertsona bat entzuten den bitartean beste gauza bat egiteak interes eta errespetu falta transmititzen du.

Pertsona batek aditzen ari dela seinalatzen duen portaera oinarritzkoenetako bat begirada da. Norbait entzuten ari garenean, normalean, hizketan ari denaren begietara begiratzen dugu. Faktore kulturalak, baina, biziki baldintzatzen dute oinarritzko joera hori. Norberaren kulturatik kanpoko pertsonekin harremanak izatean, inportantea da erlazioaren alderdi horietan egon daitezkeen desberdintasunez jabetzea.

Elkarrizketatzaile-elkarrizketatu bikotearen disposizio espaziala inportantea da, baita ere, eta ikusizko kontaktuari eragiten dio. Modu orokor batean, esan daiteke pertsona ezezagunen aurrean erosotasuna gutxitzen dela gertutasun fisikoa handitzen den neurrian. Elkarrizketatu-elkarrizketatzaile bikoteak aurrez aurre jartzea ez dela egokia esaten da, eta

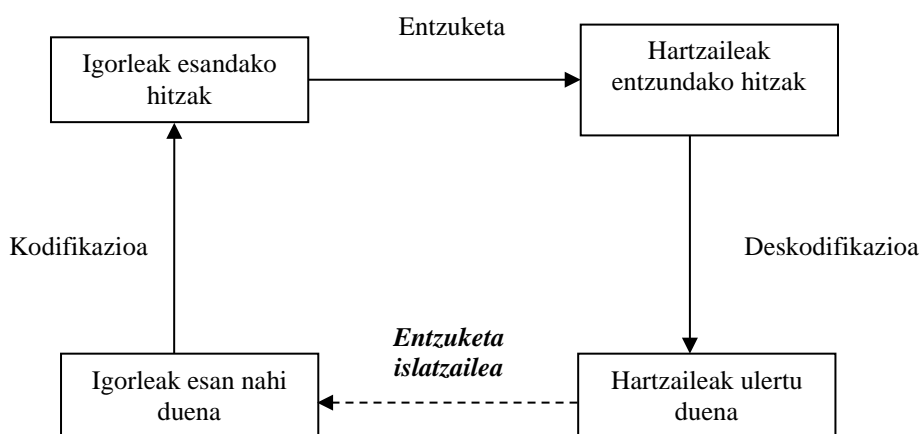
elkarrizketatzailea eta bere elkarrizketatua angeluan kokatzea proposatzen da, konfrontazio-inpresioa saihesteko.

Elkarrizketatzailearen aurpegi-espresioa ere inportantea da. Pentsa liteke espresio neutral bat —«poker aurpegia»— egokia izan daitekeela, baina horrela lortzen dena da elkarrizketatuak pentsatzea bera epaitzen ari direla. Solasaldi normal batean, aurrean dugun pertsonaren emozioak imitatzeke joera dugu, eta badirudi garuna horretarako prestatuta dagoela (Rizzolatti eta Fabbri-Destro, 2009). Bezeroaren emozioak islatzeak adierazten du esaten ari dena ulertzen ari garela eta prozesuan harekin batera goazela. Beharbada salbuespen bakarra da bezeroak amorrua edo haserrea adierazten dituenean, non egokiena baita interes kezkatu baten adierazpena.

3.2. Entzuketa islatzailea

Entzuketa islatzailearen muina da elkarrizketatzaileak pentsatzen duenaren aburu edo suposizio bat eskaintzen diola elkarrizketatuari. Komunikazioaren prozesuan, elkarrizketatuak mezu bat transmititu nahi du, hitzetan kodifikatzen dena, sarri modu inperfektuan, ez dugulako beti zehaztasunez transmititzen adierazi nahi duguna (ikus 1. irudia). Bestetik, elkarrizketatzaileak mezuaren esanahia entzun eta modu egokian kodifikatu behar du. Beraz, gaizki atera daitezkeen hiru gauza daude: kodifikazioa, entzuketa, eta deskodifikazioa (ikus 1. laukia). Modu islatzailean entzunez, jatorrizko mezuaren aburua egiten dugu, eta baieztapen baten moduan itzultzen dugu.

1. laukia. Komunikazioaren prozesua (Millerren eta Rolnicken lanetik (2015) egokitua)



Zergatik egin baieztapen bat, eta ez besterik gabe ondo ulertu den galdetu? Dirudienez, galdera batek baieztapen batek baino defentsa-jarrera handiagoa sortzen du. Gainera, galderak esperientzatzen ari den esperientziatik urruntzen du elkarrizketatua, eta plano abstraktuagoan

kokatzen du. Baieztapen batekin erantzunez, ordea, solasaldiaren gaia sakonago esploratzeko aukerak handitu egiten dira. Komunikazioaren dinamikan, galdera batek zerbait egitera behartzen du entzulea, baina baieztapen batek efektu desberdina sortzen du:

«Deseroso zaude?».

«*Deseroso zaude*».

«Ez al duzu uste hori arazo bat dela?».

«*Ez duzu uste hori arazo bat denik*».

«Dibortzioan pentsatzen ari zara?».

«*Dibortzioan pentsatzen ari zara*».

Galderetan, ahots-tonua goranzkoa da, baina apur bat beheranzkoa da baieztapenetan. Entzuketa islatzailean, ahots-tonua arinki beheranzkoa izatea da egokiena; horrela, ulermen-baieztapenak egiten dira.

Inportantea da islatzaileki pentsatzen ikastea, eta gogoratzea besteek esan nahi dutenaz uste edo pentsatzen duguna ez dela ezinbestean egia. Baieztapen gehienek gauza bat baino gehiago adieraz ditzakete. Esate baterako, egoera emozionalak adierazten dituzten hitzek — «deprimituta», «urduri»— gauza oso desberdinak adieraz ditzakete pertsonaren eta egoeraren arabera. Adibiderako, «lagun gehiago izan nahiko nuke» esaldiaren azpian egon litezkeen adiera posibleak (ikus 3.1. taula):

3.1. taula. Azaleko adierazpen baten adiera posibleak

Azaleko adierazpena	Azaleko adierazpen horren adiera posibleak
«Lagun gehiago izan nahiko nuke»	«Bakarrik sentitzen naiz, eta lagun gehiago izan nahi nuke». «Urduri jartzen naiz ezezagunekin hitz egin behar dudanean». «Jende berria ezagutzen denbora gehiago eman beharko nuke». «Ezagunagoa izatea gustatuko litzaidake». «Jendearekin nagoenean, ez dakit zer esan». «Inork ez nau irtetera gonbidatzen».

Laburbilduz, entzuketa islatzaileak erantzun mota zehatz bat eskatzen du: oztopoa ez den baieztapen bat, entzundakoaren suposizio bat.

3.2.1. ISLATZEAREN SAKONERA

Entzuketa islatzaileak konplexutasun-maila desberdinak ditu. Bi *islatze* edo ekintza islatzaile mota bereiziko ditugu: islatze sinpleak eta islatze konplexuak.

Islatze sinpleak. Batzuetan, nahikoa izaten da elkarrizketatuak esandako hitz pare bat errepikatzearekin. Islatze sinpleek ezer gutxi eransten diote pertsonak esan duen horri. Mezua errepikatu edo parafraseatu egiten dute:

ELKARRIZKETATUA: Gaur nahiko hondoratua nago.

ISLATZE SINPLEAK:

Hondoratuta zaude.

Triste zaude.

Islatze konplexuak. Esanahia edo enfasia gehitzen diote elkarrizketatuak esan duenari, eta esan ez denaren edo jarraian datorrenaren inguruko suposizio bat aurreratzen dute. Jarraian datorren adibidean, pertsona batek bihotzekoa izan du, eta medikuarenean dago berrikusketa-hitzordu batean:

PAZIENTEA: Beharbada zuhurregia izaten ari naiz. Azken analisiak ondo atera ziren. Kontua da min mota hori sentitzen dudanean, izutu egiten naizela.

MEDIKUA: Bihotzekoa gogoratzen dizu.

Islatze sinpleak adierazi dena errepikatzerara mugatzen dira; islatze konplexuak, berriz, adierazi ez baina adieraztear dagoenari buruzko suposizioak egiten ditu. Aurreko adibide sinplearekin jarraituz:

ELKARRIZKETATUA: Gaur nahiko deprimetuta nago.

Islatze konplexuak:

Azken aldiz hitz egin genuenetik, zerbait gertatu da.

Zure aldarreak gorabeherak izan ditu azken asteetan.

Islatze konplexuek elkarrizketatuaren automiaketan sakontzen laguntzen duten arren, gerta liteke islatze konplexuekin urrunegi joan izatea ere. Hori gertatuko balitz, elkarrizketatuak honako hau jakinaraziko du: bai fisikoki adieraziz, bai hitzez adieraziz, ez dugula ulertu.

3.1. ariketa: islatzearen sakonera

Paragrafo bakoitzak balizko elkarriketatu baten iruzkin bat dakar. Idatzi islatze simple eta labur bat iruzkin bakoitzari.

16 urteko neska batek: «Bai, dieta egiten dut, nire ikaskide guztiek bezala. Gurasoek medikuarenera ekarri naute, baina nik ez dut inorekin hitz egin nahi».

Islatze simplea:

Islatze konplexua:

21 urteko emakume batek: «Ezin naiz kontsultara etorri, etxetik ateratzen banaiz ez baitut seme-alabak zainduko dituen inor».

Islatze simplea:

Islatze konplexua:

29 urteko ama batek: «Medikuak esan dit ariketa fisikoa egin behar dudala. Badakit ona izango litzatekeela niretzat, baina ez dut denborarik ez indarrik. Zer egin dezaket?».

Islatze simplea:

Islatze konplexua:

55 urteko gizon batek: «Badakit gaixorik nagoela, baina horrelakoa da bizitza. Zerbaitez hil beharko dugu».

Islatze simplea:

Islatze konplexua:

45 urteko mediku batek: «Bilera batean ni nintzen erretzaile bakarra, eta lotsa sentitu nuen. Mila aldiz saiatu naiz tabakoa uzten. Ezagutuko banu erabat eraginkorra den tratamendu bat erretzeari uzteko, gaur bertan hasiko nintzateke horrekin».

Islatze simplea:

Islatze konplexua:

35 urteko emakumea: «Adostu bezala, egunean bi garagardo edan ditut. Ondo sentitzen naiz».

Islatze simplea:

Islatze konplexua:

3.2.2. ENTZUKETA ISLATZEAILEAREN BESTE BI MOTA: ESAJERATU ETA MINIMIZATU

Elkarrizketatua bere miaketan laguntzeko modu bat da kontatzen ari denarekin lotzen diren emozioak esajeratzea edo minimizatzea. Arau orokor gisa, pertsona sentitzen ari dena esajeratzeak kontrako erreakzioa sorrarazten du, eta, alderantziz, sentitzen ari dena minimizatzeak miaketa handiago batera animatzen du. Adibide batzuk:

Esajeratu

BEZEROA: Nire seme-alaben heziketaz egiten dituen komentarioek haserretzen naute.

ELKARRIZKETATZAILEA: Amarekin oso haserretuta zaude.

BEZEROA: Beno, ez horrenbeste. Azken finean, nire ama da.

Minimizatu

BEZEROA: Nire seme-alaben heziketaz egiten dituen komentarioek haserretzen naute.

ELKARRIZKETATZAILEA: Apur bat nekatuta zaude amarekin.

BEZEROA: Apur bat? Egun osoa ematen du ni zuzentzen eta kritikatzan.

3.2.3. ISLATZEAREN NORABIDEA

Entzuketa islatzailea ez da ekintza pasiboa. Kontzienteki zein inkontzienteki, elkarrizketatzaileak erabakitzen du zer islatu eta zer alde batera utzi. Jakin izan da Carl Rogers ere ez zela kontziente nola bideratzen zuen elkarrizketa, gauza batzuk enfatizatuz eta beste batzuk pasatzen utziz (Wickman eta Cynthia, 2011). Hori bereziki inportantea izango da ebokazio fasean.

4. Gela-praktika. Oinarrizko abileziak elkarrizketa motibazionalean

Gorago esan den bezala, EMaren oinarrizko teknikak edo abileziak osatzen dituzte entzuketara islatzaileak, galdera irekiek, baieztapenek eta laburpenek. Entzuketara islatzailea, duen garrantziagatik, aparte aurkeztu da, baina laurak osatzen dute EMaren muina. Gela-praktika honetan, galdera irekiak, baieztapenak eta laburpenak aztertuko dira.

4.1. Galdera irekiak

Galdera ireki bat da erantzun baino lehen pentsatzera gonbidatzen duen galdera, eta erantzunaren malgutasuna eta sakontasuna handitzeko gaitasuna du. Galdera irekiek ezin dira «bai» ala «ez» batekin erantzun, edo oso erantzun labur batekin. Galdera irekien adibideak:

«Zerk ekarri zaitu hona?».

«Nola eragin dizu arazo horrek eguneroko bizitzan?».

«Nolako nahi zenuke izatea zure bizitza hemendik bost urtera?».

«Norantz uste duzu zaramatzala jarraitzen ari zaren bideak?».

«Zein dira gehien baliosten dituzun bost gauza?».

«Nola uste duzu lagun zaitzakedala?».

EMan lan egiteko modu simple bat: galdera irekia egin eta ondoren pertsonaren erantzuna islatu; esaterako, bi islatze galderako. Orokorrean, ez da egokitzat jotzen galdera irekiak jarraian egitea.

Galdera ireki baten kontrakoa galdera itxia da, erantzun laburra eta informazio espezifiko bultzatzen dituen. Galdera itxien adibideak:

«Non bizi zara?».

«Noiztik zaude horrela?».

«Zenbat dei egin dituzu gaur?».

«Erretzen duzu?».

«Lor dezakezula uste duzu?».

«Norekin bizi zara?».

«Noiz hartu zenuen azken kopa?».

«Non gertatu zen?».

Galdera itxi bat baino gehiago lotzea atxikimendu-prozesurako desagokoa izan daiteke, lankidetzaren harremana sakrifikatzen duelako aditu rola ordainetan. Bestalde, kontua ez da galdera itxirik ez dela egin behar, une jakin batzuetan oso normalak eta komunikazio naturalaren parte baitira. Baina elkarrizketatuaren lankidetzaren eta miaketaren pertsonala bultzatu

nahi baditugu, inportantea da konturatzea galdera irekiek eta ez itxiek bultzatzen dituztela prozesu horiek.

4.2. Baieztatu

EMaren bigarren abilezia nagusia baieztatzea da. Baieztatzea da positiboa dena azpimarratzea, positiboa den guztia jaso eta identifikatzea, baita elkarrizketatuaren berezko balioa ere pertsona gisa. Baieztatzea laguntza eta adorea eskaintzea ere bada. Baieztapenak benetakoa izan behar du; hau da, pertsonarengan egiazkoa dena jaso behar du.

Baieztapenak atxikimendua sustatzen du, eta jarrera defentsiboa gutxitzen. Gizakion joera da gure indarguneak ezagutzen eta baloratzen dituzten pertsonengan konfiantza izatea. Gainera, baieztapenak pertsonen irekitasuna handitzen du informazio potentzialki mehatxugarriaren aurrean (Sherman eta Cohen, 2002).

Elkarrizketatzaileak ez du zertan baieztapen guztien iturria izan. Bezeroak bere indarguneak eta iraganeko arrakasta eta esfortzuak ere aipa ditzake. Bestetik, baieztatzea ez da gorestea; areago, goresteak oztopoak sortzen ditu, goresleak nagusitasun posizio batean kokatzen duelako bere burua. Ez dira gomendatzen lehen pertsonan hasten diren baieztapenak; esaterako: «Zutaz harro sentitzen naiz». Intentzio onenekin esan daiteke, baina tonu nabarmenki paternalista du.

Baieztapenak eduki zehatz baten ingurukoak izan daitezke, intentzioen edo ekintzen ingurukoak, esaterako. Ikus ditzagun adibide batzuk (Miller eta Rollnick, 2015, 105. or.):

«Aste honetan ikaragarri saiatu zara!».

«Nahiz eta nahi zenuen bezala amaitu ez, zure intentzioak onak ziren».

«Begira! Aste honetako errejistroak oso ondo eraman dituzu».

«Eskerrik asko etortzeagatik. Garaiz etorri zara, gainera!».

«Beraz, hiru lan-eskaintzen inguruan galdetzeko deitu duzu. Oso ondo!».

Baieztatzeko beste modu bat da bezeroaren ezaugarri positiboak ekintza edo gertakari zehatzekin lotzea (Miller eta Rollnick, 2015, 106.or.):

«Aste honetan oso desanimatuta etorri zara, eta halere itzuli egin zara. Tinkoa zara, bai horixe!».

«Pasatu dituzunak ezagututa, egiatan ez dakit ni horren ondo moldatuko nintzatekeen. Egoerarik zailenetan bizirik dirauten horietakoa zara».

4.3. Laburpenak

Azkenik, galdera irekiekin, baieztapenekin eta entzuketa islatzailearekin batera, laburpenek EMaren oinarritzko beste abilezia bat osatzen dute. Laburpenak dira elkarrizketatuak solasaldian zehar esan dituen islatzeen multzoak. Laburpenek elkarrizketatuari bere miaketa pertsonalean sakontzen laguntzen diote, esan duena laburbilduta itzultzen baitiote. Sarri, komunikazio kontrajarriak itzultzean, elkarrizketatuak berak ikus dezake gai jakin baten aurreko bere anbibalentzia.

Laburpenetan, entzuketa islatzailean bezala, laburtu behar duguna aukeratzen dugu; hau da, ez da posible elkarrizketatuak esan duen guztia laburtzea, eta, ondorioz, kontzienteki edo inkontzienteki aukeratzen da zer laburtu.

Hiru laburpen mota dago: laburbiltze-laburpenak, lotura-laburpenak eta trantsizio-laburpenak.

Laburbiltze-laburpenak erlazioa duten alderdi askotarikoak biltzen ditu. Bezeroak erlazonatutako zenbait ideia adierazi dituenean, laburbiltze modura itzul dakizkioke. Hona adibide bat:

«Beraz, hemendik urtebetera zure bizitzan ikusi nahiko zenukeen aldaketa bat da lan on bat izatea, gustatzen zaizuna eta jendearekin erlazonatzeko aukera emango lizukeena. Azken boladan, seme-alabekin duzun erlazioa hobetu egin da, eta horrela jarraitzea gustatuko litzaizuke. Eta badirudi erretzeari uztea ere gustatuko litzaizukeela. Eta zer gehiago gustatuko litzaizuke datorren urtean desberdina izatea?»

«Eta zer gehiago» horrek bezeroa gonbidatu nahi du gaia esploratzen jarraitzera eta aldaketari ñabardurak gehitzera, kasu honetan etorkizunari begira.

Lotura-laburpenak pertsonak esan berri duena lotzen du aurreko solasaldi batean esandako zerbaitekin.

«Haserrarazi zintuen eta min egin zizun hark deia ez itzultzea... errespetu falta bezala sentitu zenuen. Gogoratzen ari naiz beste batean kontatu zenidala norbaitek ezikusiarena egin zizula eta horrek leherrarazi zintuela».

Trantsiziozko laburpenak saio bat ixten du inportantea den guztia jasoz edo jakinaraziz zer edo zer desberdina datorrela.

«Amaitu baino lehen, utzidazu egiaztatzen ulertu duzula nola lagun zaitzakegun hemen. Laguntza presazkoa behar duzu jatearekin eta ostatuarekin, zuretzako eta zure seme-alabentzat. Legezko laguntza jasotzea ere nahi zenuke urrutiratze-agindu bat eskatzeko. Lehen arretako medikua baduzu, baina dentista batek seme-alabak ikustea ere nahi zenuke. Zerbait ahaztu zait?»

Laburpenak bereziki adierazgarriak dira anibalentziari dagokionez. Laburpenek pertsonak esandako elementuak biltzen ditu, eta elkarrizketatuari bide ematen dio bere esperientziaren alderdi desberdinak aldi berean entzuteko. Nahiz eta bezeroak alderdi horiek ezagutu, elkarrekin entzuteak zerbait berria dakar, horietako bakoitzean banan-banan pentsatzean gertatzen ez dena.

5. Gela-praktika. Balioak eta helburuak esploratu

EMan, elkarrizketatuaren baitan jada erabilgarri dagoen horrekin lan egiten da aldaketaren alde. Helburuak eta balioak dira aldaketaren alde lan egiteko pertsonengan erabilgarri dauden elementuak. Zer nahi du, zer irrikatzen du pertsona batek? Zer balio defendatzen ditu, zer nahi du bizitzan?

Lehenik, garbi izan behar da oinarrizko balioak alde batera utziak direla, baldin eta oinarrizko premiak asegabe baldin badaude, aspaldi Abraham Maslow-k (1968/1995) adierazi bezala.

Baina dakigunean pertsona batek zer baloratzen duen, pertsona hori zerk motibatzen duen ere badakigu. Alderdi inportante bat da helburu edota balioen irismena zein den. Alegia, elkarrizketatuak zer helburu ditu bost-hamar urtera begira? Adikzioek edo depresioak, esate baterako, pertsonen helburuen denbora-luzera murriztu ohi dute (Bickel et al., 2006). Kontrara, epe luzerako helburuek lagundu egiten dute portaerak antolatzen, haiekiko modu koherenteagoan. Ondorioz, pertsonen bizitza-helburuak ulertzea aldaketarako motibazio-iturri inportantea da.

5.1. Balioei buruzko elkarrizketa irekia

Pertsonen balioak eta helburuak ezagutzeko modu simple bat galdetzea da. Adibidez:

«Hitz egin iezadazu zuretzat bizitzan inportanteenak diren gauzez. Zer da gehien inporta zaizuna?».

«Zer aldaketa espero dituzu zure bizitzan hemendik urte batzuetara?».

«Zer arauk gidatzen zaituzte? Zein balioekin saiatzen zara koherentea izaten?».

«Zure bizitzaren helburuak deskribatzeko eskatzen badizut, zein lirateke inportanteenak? Nola definituko zenuke horietako bakoitza hitz soil batez?».

Galderok elkarrizketatuaren maila kultural eta kognitibora egokitu behar dira. Behin horrelako galdera ireki bat eginik, entzuketa islatzailearekin jarraitu behar da.

BEZEROA: Beno, nahi dudan gauzetariko bat da besteekin atsegina izatea.

ELKARRIZKETATZAILEA: Besteentzat hor egon nahi duzu.

BEZEROA: Ez dut alderdi emozionala esaten bakarrik. Pertsona atsegina *izatea* esan nahi dut.

ELKARRIZKETATZAILEA: Maitasuna eman eta jaso, modu berezi eta pertsonalean.

BEZEROA: Bai, hori da, diferentzia bat sortu nahi dut.

ELKARRIZKETATZAILEA: Gehien maite dituzun pertsonentzat, gertukoentzat.

BEZEROA: Beno, ez. Ez bakarrik haientzat, nahiz eta saiatzen naizen atsegina izaten familiarentzat eta gertukoentzat.

ELKARRIZKETATZAILEA: Adiskide eta ezagunen zirkulutik harago joan nahi duzu.

BEZEROA: Bai, maitekorra izan nahi dut ezagutzen ez dudan jendearekin ere. Dendako kaxerarekin, hurrekin, eskale batekin...

ELKARRIZKETATZAILEA: Ezezagunekin ere maitekorra izan nahi duzu.

BEZEROA: Bai, hori da. Maitekorra. Hitz egokia da.

Pertsonaren balioetan sakontzeko beste modu bat da galdera irekiak sartzea, elkarrizketatuari laguntzen diotenak balioen batean sakontzen eta lantzen.

«Nola agertzen da balio hori zure bizitzan?».

«Nola adierazten da balio horren garrantzia?».

«Balio horren adibideren bat eman diezadakezu?».

«Zergatik da horren inportantea balio hori zuretzat? Nola iritsi da zure balio oinarritzkoenetako bat izatera?».

5.2. Balioen miaketa egituratua

Balioak ikertzeko beste aukera bat da William Stephenson-ek garatu eta Carl Rogersek (1951/1981) ezagutarazitako «Q teknika»ren aldaeraren bat erabiltzea da. Q teknikan, balioak jasotzen dituzten txartelak erabiltzen dira, eta elkarrizketatuek multzotan antolatu behar dituzte —5etik 9ra arteko multzotan—, zeinetan muturreko irizpideak baitira «ez nau batere deskribatzen» eta «erabat ondo deskribatzen nau».

Elkarrizketatuaren balioen sailkatze-prozesua inportantea da EMan lan horretatik sor daitekeen solasaldiagatik, zeinetan pertsonak azalduko baitu zergatik dituen balio eta helburu horiek. Solasaldia bidera daiteke galdera irekien eta entzuketa islatzailearen konbinaketa baten bitartez. Hona hemen Millerren eta Rollnicken (2015, 121-122 or) adibide bat:

ELKARRIZKETATZAILEA: Ikusten dudanez, besteen gainetik jarri duzun balioa «babestu» da. Zer zentzutan da zuretzat inportantea?

ELKARRIZKETATUA: Ba, nire lana dela familia babestea eta mantentzea.

Elkarrizketatzaile: Beraz, zuretzat balio hori babestearen eta mantentzearen konbinaketa bat da.

ELKARRIZKETATUA: Bai, nire ustez hori da gizon batek egin behar duena.

ELKARRIZKETATZAILEA: Eta hori zure bizitzaren gauza inportante bat da. Zer modutan babesten duzu zure familia?

ELKARRIZKETATUA: Beno, hilero soldata dakart, eta janaria jartzen dut mahai gainean.

ELKARRIZKETATZAILEA: Eta horrek ondo sentiarazten zaitu.

ELKARRIZKETATUA: Bai... Ez dut beti horren erantzule jokatu. Nire bizitza zuzentzen ari naiz, eta nire familiak ni aintzat hartzea nahi dut.

ELKARRIZKETATZAILEA: Beraz, familia zaintzen duzu soldata bat etxera ekarriz. Zein beste modutara babesten dituzu?

ELKARRIZKETATUA: Etxea segurua izateaz arduratzen naiz. Ke-alarmak, ate blindatua... horrelako gauzak.

ELKARRIZKETATZAILEA: Seguru senti daitezenezu ez zaudenean.

ELKARRIZKETATUA: Hori da. Ezin naiz beti hor egon, baina haiek seguru sentitzea nahi dut, ni gogoan izatea nahi dut.

ELKARRIZKETATZAILEA: Familiaren bizipen oso sendoa daukazu. Zergatik da horren inportantea zuretzat?

ELKARRIZKETATUA: Beno, txikitan ez nintzen oso seguru sentitzen, eta bakarrik sentitzen nintzen. Mutil bakarra nintzen, eta batzuetan nire ama defendatu behar nuen.

ELKARRIZKETATZAILEA: Eta orain, gizona zarela, seme-alabak babestuta sentitzea nahi duzu, batua dagoen familia bateko sentitzea.

ELKARRIZKETATUA: Familia batua baduzu, dena duzu.

Sarri, balioen miaketa hutsak laguntzen du balioon eta bizitzaren errealitatearen arteko aldea ikusten. Balioen eta bizitzaren arteko aldearen pertzepzioak lagun diezaioke pertsona bati bere bizitzan aldaketa bat egiten. Jarraian, balioen eta bizitzaren arteko aldearen adibide bat eskaintzen da, guraso erretzaile batena (Miller eta Rollnick, 2015, 127. or.):

«Erretzeari utzi zion egunean, seme-alabak liburutegitik jasotzera atera zen, askotan bezala. Baina egun hartan, ekaitz batek harrapatu zuen hara iristean. Une horretan, patriketan bila ari zela, ohiko arazo batekin topatu zen: tabakorik gabe zegoen. Liburutegiaren aurretik pasatzean, seme-alabak ikusi zituen euripean bere zain, baina asmo bakar batekin jarraitu zuen: aparkatzeko leku bat aurkitu, korrika tabakoa erosi, eta seme-alaben bila korrika batean itzuli, erabat blai geratu baino lehenago. Ikusi zuenean bere burua «tabakoa erostearren seme-alabak euripean bustitzen uzten zituen guraso bezala», irudi... umiliagarria iruditu zitzaion, eta erretzeari uztea erabaki zuen».

5.3. Koherentzia

Psikologia kognitiboak erakutsi duenez, pertsonok premia handia dugu gure balioekin koherenteak izateko. Alabaina, egia da koherentziaren eta integritatearen aldeko joera hori etengabe urratzen dugula ere, eta esan daiteke gizakioi integritatez jokatzeko kostatu egiten zaigula.

Norberaren balioekiko koherentziaz bizitzea inperfektuki gauzatzen den lana da. Mowrer psikologoak zintzotasun erradikalaren honako definizio hau eman zuen «zintzotasunez begiratzea norbera nor den, norberaren hauskortasunarekin, zaugarritasunarekin eta bete gabeko aukerekin» (Lander eta Nelson, 2005, 52. or.). Koherentziaren garapena barne-

elkarrizketarekin erlazionatzen da, hots, gizabanakook geure buruari esaten dizkiogun gauzeekin.

EMa koherentzia garatzeko erabil daiteke; hau da, elkarrizketatuei laguntzeko beren oinarrizko balioak ikusten, eta bizitza koherenteagoa nola eramán balio horiekin balioesten. Elkarrizketatuak bere burua entzuten duenean bere balioei buruz, zertan sinesten duen ikasten du. Aldaketaren diskurtsoa ebokatzen denean, adierazi diren balioekin koherentzia mantentzea bilatzen duen bulkada bat sor daiteke.

6. Gela-praktika. Aldaketaren diskurtsoa ebokatu

Azken gela-praktika honetan, ebokazioaren prozesuaz arituko gara. Ebokazioan lagundu nahi zaio elkarrizketatuari aldaketaren diskurtsoa sortzen. Langintza honetarako, inportantea da gogoratzea anibalentzia, aldaketaren diskurtsoa eta mantenuaren diskurtsoa modu naturalean agertzen direla pertsona baten solasean.

Gorago esan den bezala, anibalentzia etapa normala da aldaketaren bidean. Anibalentziaren ezaugarri nagusia da kontrako norabidean dauden motibazioen presentzia. Hartara, nahiko desatsegina izan daiteke. Sarri, anibalentziaren izaera desatsegin hori izan daiteke aldaketarako akuilu.

Nolanahi ere, pertsonak anibalentzian harrapatuta gera daitezke, usu, denbora luzez. Giza gatazken izaerak azaltzen du fenomeno hori. Iragan mendeko 40ko eta 50eko hamarkadetan, John Dollard eta Neal Miller psikologoek lau multzotan sailkatu zituzten giza gatazkak: a) hurbilpena - hurbilpena; b) saihespena - saihespena; c) hurbilpena - saihespena; eta d) hurbilpen - saihespen bikoitza (Dollard eta Miller, 1951).

- a) **Hurbilpena – hurbilpena.** Banakoa bi aukera positiboen artean dago; «goxoki-dendaren arazoa» esaten zaio. Aukeretako baten inguruan pentsatzeak edo hurbiltzeak kontrako aukera erakargarriago egiten du, eta alderantziz. Anibalentzia mota onargarriena da, estres gutxien sortzen duena, banakoa beti irabazle irtengo delako.
- b) **Saihespena – saihespena.** Banakoak bi aukera desatseginen artean hautatu behar du; «gaitz txikienaren arazoa» da. Aukeretako batera hurbiltzean, garbiago ikusten dira bere alderdi negatiboak, eta alderantziz.
- c) **Hurbilpena – saihespena.** Hemen alternatiba bakarra dago, ezaugarri positibo eta negatiboekin. Aukerarengana hurbiltzean, bere ezaugarri negatiboak nabarmenagoak egiten ditu, eta urruntzeak, alde positiboak.
- d) **Hurbilpen – saihespen bikoitza.** Bi aukera daude, eta biek alderdi positiboak eta negatiboak dituzte. X-rengana hurbiltzeak bere ezaugarri negatiboak nabarmentzen ditu, eta Y-rengana hurbildu nahi dugu. Baina Y-rengana hurbiltzean, bere hutsak hobeto ikusten dira, eta X erakargarriago egiten da.

Gatazken izaeraren ondorioz, anibalentzia-egoera batean harrapatuta gera gaitzke, batez ere erabaki bat hartzeko denbora-premia nabarmenik ez baldin badago.

6.1. Aldaketaren diskurtsoa

Aldaketaren diskurtsoa esaten zaio aldaketa bultzatuko duen elkarrizketatuaren edozein diskurtso motari, aldaketa errazten duen edozein mintzamen-ekintzari. Millerrek eta Rollnickek (2015) aldaketaren bi diskurtso mota nagusi bereizten dituzte: *aldaketa prestatzeko diskurtsoa* eta *aldaketaren diskurtso mobilizatzailea*. Aldaketa prestatzeko diskurtsoan, aldi berean, lau diskurtso mota bereizten dituzte, gaiaren arabera: desira, abilezia, arrazoiak eta premia.

6.1.1. ALDAKETA PRESTATZEKO DISKURTSOA

Aldaketa prestatzeko diskurtsoaren ezaugarri nagusia da bere agerpenak ez duela ziurtatzen aldaketa gertatuko denik; soilik prestatzen ari da. Aldaketa prestatzeko diskurtsoa lau egitura linguistiko desberdinetan ager daiteke elkarrizketatuarengan: desira, abilezia, arrazoia eta premia.

6.1.1.1. Desira

Elkarrizketatuak zerbait nahi du, eta desira hori adierazten du. Desira aldaketaren motibazioaren osagarrietako bat da. Desira inportantea da, baina ez da elementu erabakiorrena; gizakiok gauzak egin ditzakegu nahiz eta desiratu ez, eta, alderantziz, gauzak desira ditzakegu eta ez egin.

«Pisua galdu nahi dut».

«Lan hobea aurkitu nahi dut».

«Jendearekin erosoago sentitu ahal banu».

«Datorren ikasturtean nota hobeaak ateratzea espero dut».

6.1.1.2. Abilezia

Gizakiok ez dugu aldaketa gauzatzeko nahikoa motibazio biltzen, ez baldin badugu sinesten aldaketa hori gerta daitekeenik. «Maratoia korritu nahiko nuke (desira), baina ez dut uste gai naizenik (abilezia)». Mintzaira arruntean, abilezia «ahal» aditzaren eta antzekoen bitartez adierazten da: «egin dezaket...», «gai naiz...», «kapaz naiz...». Abileziaren diskurtsoak adierazten du aldaketa gerta daitekeela.

6.1.1.3. Arrazoia

EMan arrazoiaren diskurtsoak erreferentzia egiten dio banakoak aldaketarako motibo zehatza edukitzeari. Ariketa fisikoko programa bat hasteko arrazoiez jardutean, pertsona batek esan lezake:

«Ziurrenik energia gehiago izango dut».

«Baliteke hobeto lo egitea».

«Diabetesa kontrolatzen lagunduko dit».

«Erakargarriagoa nintzateke, eta hitzordu gehiago izango nituzke».

«Bilobak hazten ikusi nahi dut».

Arrazoa izateak ez dakar ez desirarik ez abileziarik aldaketa gauzatzeko. Sarri, motibazio mota hori baldintza-egiturekin azaltzen da: «Baldin eta..., orduan...». Esaterako: «Ariketa fisikoa erregulartasunez egingo banu, erakargarriagoa izango nintzateke».

6.1.1.4. Premia

Premiak aldaketaren garrantzia edo urgentzia orokorra adierazten du. Premiazko baieztapenek ez dute azaltzen zergatik den inportantea aldaketa. Aginterazko mintzairak ez du adierazten desirarik zein abileziarik. Adibidez: «Behar dut...», «Egin behar dut...», «Hau egin behar da...», «Ezin dut horrela jarraitu».

Esan bezala, aldaketa prestatzeko diskurtsoak ez du ziurtatzen aldaketarik gertatuko denik. «Argaldu nahi dut» eta «argalduko naiz» esaldiek ez dute esanahi bera.

6.1.2. ALDAKETAREN DISKURTSO MOBILIZATZAILEA

Aldaketa prestatzeko diskurtsoak aldaketaren aldeko anibalentziaren aldea agertzen badu, aldaketaren diskurtso mobilizatzaileak anibalentzia konpontzeko mugimendua seinalatzen du. Diskurtso mobilizatzaileak hiru mintzaira mota bereizten ditu: konpromisoa, aktibazioa eta lehen pausoak.

6.1.2.1. Konpromisoa

Konpromisoaren mintzairak ekintzaren probabilitatea adierazten du. Konpromisoaren mintzairak har ditzakeen askotariko formetatik, behar bada, hauek dira ohikoenak: «X egingo dut», «zin dagit X egingo dudala», «ziurtatzen dizut X gauzatuko dudala», «X egiteko asmoa daukat».

6.1.2.2. Aktibazioa

Konpromisoaren mintzairaz gain, bada mintzaira bat ekintzarako bidea adierazten duena eta ez dena zehazki konpromisoa; «kasik» bat da, eta adierazi gabeko konpromisoa adierazten du. Mintzaira mota horretan, pertsona ekintzaren alde jartzen dute: «X-rako prest nago...», «gertu naiz X egiteko».

6.1.2.3. Lehen pausoak

Lehen pausoak ematearen diskurtsoak adierazten du pertsonak aldaketaren norabidean zerbait egin duela.

«Kirolerako zapatilak erosi ditu, korrika egitera ateratzeko».

«Aste honetan ez dut orduartean jan».

«Laguntza-talde batean parte hartu dut».

«Hiru lan-eskaintzetara deitu dut».

6.2. Mendiaren bi maldak

Pertsona baten aldaketaren diskurtsoa ulertzeko modu bat da aldaketa prestatzeko diskurtsoa eta aldaketarako diskurtso mobilizatzailea mendi baten elkarren kontrako maldak bailiran ikustea. Elkarrizketa bakoitzean, inportantea da konturatzea elkarrizketatua maldaren zein aldetan dagoen.

6.3. Mantentze-diskurtsoa

Aldaketarako diskurtsoan zehaztu diren mintzaira-kategoria berberak erabiltzen dira mantentzearen diskurtsoa aztertzeko.

6.3.1. DESIRA

«Erretzea gustatzen zait, atsegina zait».

«Ez dut ariketa fisikorik egin nahi».

«Gogoko dut gustatzen zaidana nahi dudanean jatea».

6.3.2. ABILEZIA

«Saiatu naiz erretzeari uzten, eta ez dut uste lortuko dudanik».

«Ez dut uste ariketa fisikoa egin behar dudanik osasuntsu egoteko».

«Neure kabuz moldatzen naiz».

6.3.3. ARRAZOIA

«Erretzeak lasaitzen nau».

«Ez dut denborarik ariketa fisikoa egiteko».

«Pisua galtzen dudanean, gero berreskuratu egiten dut».

6.3.4. PREMIA

«Erre behar dut; bestela, eguna jasanezina egiten zait».

«Nire denbora eta energia beste gauza batzuei eman behar dizkiet».

«Naizen bezala onartu behar dut nire burua».

6.3.5. KONPROMISOA

«Erretzen jarraituko dut».

«Ez dut ariketa fisikorik egin behar».
«Dietekin nazkatuta nago. Ezta bat gehiago ere!».

6.3.6. AKTIBAZIOA

«Erretzearen arriskuak onartzeko prest nago».
«Ez nago ariketa fisikoa egiteko prest».
«Ez nago hori guztia onartzeko prest».

6.3.7. LEHEN PAUSOAK

«Berriro erre dut».
«Kirolerako zapatilak itzuli ditut».
«Agindutako dieta-arauak hautsi ditut».

Pertsonen hizketa naturalean oso normala da aldaketaren zein mantentzearen diskurtsoak entzutea; sarri, esaldi berean agertzen dira biak. Anbibalentziak, argudiatze logikoekin ez ezik, zerikusia izan dezake emozio biziarekin zein esanahi edo identitate-auzi sakonagoekin ere.

6.4. Aldaketaren diskurtsoa ebokatu

Elkarrizketatzailea jada aldaketaren diskurtsoa entzuten ari bada, horrek esan nahi du aldaketaren diskurtsoa eragiten ari dela, edo ez behintzat oztopatzen; ondorioz, egiten ari dena egiten jarraitu behar du.

Alabaina, mantentzearen diskurtsoa entzuten ari bada, aldaketaren diskurtsoa eboka dezake, aldaketaren galdera ebokatzailerak eginez. Horretarako, funtsean pertsonak modu naturalean aldaketarako diskurtsoan erabiltzen dituzten egitura linguistikoak erabiliko ditu: desira, abilezia, arrazoia eta premia.

6.4.1. DESIRA

Galdera hauetan *nahi izan* edo *desiratu* aditzak agertzen dira.

«Nola nahi zenuke gauzak aldatzea?».
«Zer espero duzu lortzea gure lanarekin?».
«Azaldu iezadazu zer den oraingo egoeratik gustatzen ez zaizuna».
«Nolako nahi zenuke izatea zure bizitza hemendik urtebetera?».
«Zer gustatuko litzaizuke gertatzea zure bikote-bizitzan?».
«Zer nahi duzu programa honetatik?».

6.4.2. ABILEZIA

Galdera hauek pertsonaren gaitasunak ikertzen dituzte, hau da, gauza bat egiteko gai den ala ez. Baldintza moduaren erabilpenak galdera leuntzen du:

«Azkenean argaltzea erabakiko bazenu, nola egin zenezake hori?».

«Zer uste duzu alda litekeela?».

«Zer ideia daukazu zure bizitzaren alderdi hori aldatzeko?».

«Seguru zaude hori aldatzeko gai zinatekeela, aldaketa aurrera eramatea erabakiko bazenu?».

«Aipatu diren aukera desberdinetatik, zein iruditzen zaizu egingarriena?»

«Zer probabilitate daude zuk X aldatzeko?»

6.4.3. ARRAZOIA

Galdera hauek aldatzeko motibo edo arrazoi zehatzak aztertzen dituzte, eta, sarri, «baldin eta..., orduan» egitura dute.

«Zergatik nahiko zenuke ariketa fisiko gehiago egin?».

«Zein dira oraingo egoeraren eragozpenak?».

«Zein izan litezke erretzeari uztearen onurak?».

«Zer abantaila izan dezake X-k?».

«Amaitu honako esaldi hau: “Ezin dut horrela jarraitu, zeren _____”».

6.4.4. PREMIA

Premiari buruzko galderek aldatzeko arrazoiak ekar ditzakete.

«Zer gertatu behar da zuk aldatu nahi izateko?».

«Noraino da inportantea zuretzat X?».

«Noraino iruditzen zaizu larria edo urgentea egoera?».

«Zure ustez, zerk aldatu behar du?».

Bukatu esaldia: “Zinez, X aldatu behar dut».

6.4.5. INPORTANTZIAREN ESKALA BATEN ERABILPENA

Aldaketaren diskurtsoa ebokatzeko beste modu bat da elkarrizketatuari honako galdera hau egitea: «0tik 10erako eskala batean, non 0 den “batere inportantziarik ez” eta 10 “niretzako gauzarik inportanteena une honetan”, nolako garrantzia du zuretzat orain X-k?»

Erantzuna 0tik 10erako zenbaki bat izango da. Jarraian, elkarrizketatuari honako galdera hau egingo zaio: «Eta zergatik aukeratu duzu zenbaki hori eta ez 0 (edo zenbaki baxuago

bat)?». Modu horretan, bezeroa animatzen ari gara helburu horri ematen dion garrantzia zehaztera, eta horrela, aldaketaren diskurtsoa sortzera.

Aldaketaren diskurtsoa ebokatzeko beste modu bat da honako galdera honen bitartez egitea: «Zer gertatu beharko litzateke [oraingo zenbaki]tik [zenbaki handiago bat]era pasatzeko?». Beste aukera bat da galdetzea zein puntuazio aukeratuko zukeen bezeroarentzat inportantea den pertsona batek (esaterako, bikoteak; sarri zenbaki altuagoa izaten da), eta jarraian honako hau galdetzen da: «Eta zergatik uste duzu zenbakia horren altua izango litzatekeela?».

Erreferentziak

Bickel, W. K., Kowal, B. P. eta Gatchalian, K. M. (2006). Understanding addiction as a pathology of temporal horizon. *The Behavior Analyst Today*, 7(1), 32-47. <https://doi.org/10.1037/h0100148>

Chomsky, N. (1965). *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge: M.I.T. Press.

Dollard, J. eta Miller, N. E. (1951). *Personality and psychotherapy: An analysis in terms of learning, thinking, and culture*. Alcester: Read Books.

Gordon, T. (1977). *PET: Padres eficaz y técnicamente preparados*. Mexiko: Diana.

Lander, N. R. eta Nelson, D. (2005). *The integrity model of existential psychotherapy in working with the "difficult patients"*. New York: Routledge. <https://doi.org/10.1037/05225412>.

Maslow, A. H. (1968/1995). *El hombre autorrealizado*. Bartzelona: Kairos.

Miller, W. R. (1983). Motivational interviewing with problem drinkers. *Behavioural Psychotherapy*, 11(2), 147-172. <https://doi.org/10.1017/S0141347300006583>.

Miller, W. R. eta Rollnick, S. (2015). *La entrevista motivacional: Ayudar a las personas a cambiar*. Bartzelona: Paidós.

Rizzolatti, G. eta Fabbri-Destro, M. (2009). Mirror neurons: From discovery to autism. *Experimental Brain Research*, 200, 223-37. <https://doi.org/10.1007/s00221-009-2002-3>.

Rogers, C. R. (1951/1981). *Psicoterapia centrada en el cliente: Práctica, implicaciones y teoría*. Bartzelona: Paidós.

Sherman, D. K. eta Cohen, G. L. (2002). Accepting threatening information: Self-affirmation and reduction of defensive biases. *Current Directions in Psychological Science*, 11(4), 119-123. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00182>.

Watzlawick, P. (1977). *El lenguaje del cambio*. Barcelona: Herder.

Wickman, S. A. eta Cynthia, C. (2011). An analysis of how Carl Rogers enacted Client-Centered conversation with gloria. *Journal of Counseling & Development*, 81(2), 178-184.
<https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2003.tb00239.x>.