

III MODULUA METODOLOGIA HARREMAN PROFESIONALA PERTSONA ETA FAMILIA ERABILTZAILEEKIN

3.1. ERAGILE NAGUSIAK, PROZESUAK, EZAUGARRIAK ETA ARAZO OHIKOENEN AURREIKUSPENA

Kontzeptua: Laguntza harremana: esku-hartzeko tresna da. Elkarrekintza soziala sustatzen du. BALIOAK-SINESMENAK-ITXAROPENAK-INTERESAK

Parte hartzaileak: Profesionala

Erabiltzailea/ Bezeroa/ Onuraduna

3.1.2. CARL ROGERS: KONTZEPTUA

Pertsonaren baliabide ezkutak hobeto estimatu eta adierazteko, eta euren erabilera funtzionala areagotzeko nahian batek sortzen duen harremana.

EMAITZAK, zeren menpean:

- Profesionalaren lana eta bezero/ erabiltzaile/ hiritarra/ onuradunarekin/ pertsonarekin harremana sortzeko trebetasuna
- Bakoitzak bere kabuz lorturiko garapenarekin lotuta

3.1.3. 5 BALDINTZA LAN HAU EGITEKO

1. Benetakoa eta koherentea izatea.
2. Bestearen balioa onartu, modu bero eta positiboan
3. Enpatiaz bestea ulertzea nahi izatea (bai sentimendu positiboak zein negatiboak)
4. Gardena izan.
5. Aurrean dugun pertsonari (erabiltzailea) bere burua ulertzen lagundu.

3.1.4. LAGUNTZA HARREMANAREN HELBURUA

- Erabiltzailea bere ahaleginean lagundu (berea den) egoera hobeto ulertzeko.
- Modu egokian bere arazoak konpontzeko gaitasuna hartu, bere trebetasunen garapena erabiliz:
 - GAITASUNA – ERAGINKORTASUNA – AUTONOMIA – ERANTZUKIZUNA

3.1.5. LAGUNTZA HARREMANAREN HIPOTESIA

- Pertsonak baliabideak ditu...zertarako?
 - Bere burua ulertzeko.

– Bere portaera eta jarrerak ulertzeko

BALIABIDEAK martxan ipintzeko laguntza harremana beharrezkoa da aldaketa sor dadin.

3.1.6. PRINTZIOAK

- ENPATIA
- ERRESPETUA
- BENETAKOTASUNA
- ZEHAZTASUNA
- ALDERATU – KONPARATU
- BAPATEKOTASUNA
- PROFESIONALAREN AUTOMANIFESTAZIOA

3.1.7. ENPATIA

Definizio bat: Pertsona baten egoera emozionala eta ideiak hauteman, ulertu, esperimentatu eta erantzun.

Ezaugarriak: • Bestearen sinesmen, sentimendu eta esperientziekiko interesa izaten ahalegintzea.

- Sinpatiarekin zerikusik ez
- Batzuetan berezkoa gaitasun pertsonala
- Beharrezkoa dugun trebetasuna, gainbegiraketan garatzen hobetu ahal dugu.
- Ariketa emozionala eta kognitiboa

3.1.7.1 ULERMEN ENPATIKOA

- Ulermen enpatikoa beste pertsona batek sentitzen duena zuzen hautemateko eta pertzepzio hori bere sentimenduetara egokitutako hizkuntza batean komunikatzeko gaitasuna da. Mundua beste pertsonaren begietatik ikusteko gai izatea.
- Gaitasun horretan oinarritzen da arazoak konpontzea. Kontua da komunikatuak baino sentimendu eta esperientzia maila sakonagoetan kokatzea; pertsonaren mundu pribatua norberarena balitz bezala sentitzea.
- Enpatiaren funtsezko beste alderdi bat ulermena transmititzeko gaitasuna da, eta ez soilik ulermena sentitzekoa. Horretarako, ezinbestekoa da hitzezko adierazpena ez ezik, hitzik gabeko adierazpena ere hautematea.

- Enpatiak narratiba entzutea eskatzen du, estresagarria edo desantolatuta izan arren. Lotura osasuntsuak gutxitu egiten du beste pertsona batzuekiko harremana mehatxu izan daitekeelako ustea

- Beste pertsonak esaten, pentsatzen eta sentitzen duena entzutean datza, bai eta honako hau entzutean ere:

- Nire sentimenduak ezagutzea, elkarrizketa nola doan jakiteko.

- Ispiluan dagoen beste pertsonaren sentimenduak adieraztea.

- Galdera irekiak erabiltzea.

- Mezuak lehen pertsonan.

- Isiluneak maneiatzea.

3.1.7.2. ISILUNEAK

- Isiltasuna dagoenean, normalean tentsioa egoten da. Tentsio hori jasateko gai ez bazara, isiltasunaren hutsunea betetzera jotzen duzu, iruzkin edo galderaren bat eginez. Garrantzitsuena isiltasunak ematen duen mezua ulertzea da.

- **Gogoeta-isiltasuna:** pertsonak bere arazoarekiko duen nahasmenduak eragindakoa. Ez daki nola adierazi edo ez dauka argi. Horrelako mezu baten aurrean jarrera onargarria eta lagungarria izan behar da. Gutxi gorabehera bi minutu igaro ondoren, laguntzaileak bere enpatia adieraz dezake: "Batuetan zaila da daukagun arazoa hitzez adieraztea". Ez dugu galdetzen besteen gaiei buruz. Horrelako isiluneak oso maiz gertatzen dira, batez ere nerabeen artean.

- **Isiltasun emozionala:** isiltasun horrek adierazten duen mezua da ezin dela adierazi eragin emozionalaren arabera. Isiltasun hori onartu egin behar da, eta denbora gehiago behar da. Luzatzen bada, sintonizatzen saia gaitezke: "Asko kostatzen zaizu, ezta?".

- **Harridurazko isiltasuna:** esan den eta pertsona moztu duen zerbaitek eragiten du. Isiltasun hori berehala identifikatu behar da. Lehenik eta behin, esku-hartzea argitu behar dugu, ondo komunikatu. Egokia izan ez balitz, galderaz aldatu behar dugu, zuzendu, ezustekoari hitzak jarri, amorrura azkar pasa baitaiteke. Garrantzitsua da ustekabea hitzez adieraztea.

- **Isiltasun defentsibo-oldarkorra:** lagundutako pertsonarengan gertatzen da, pertsonen arteko harremanean laguntzen duenak esandako edo egindako zerbaiten ondorioz. Isiltasun hori lehenbailehen identifikatu behar da, eta inoiz ez da defentsara jo behar. Kontuz ibili behar dugu erantzun defentsibo batekin, konturatu gabe erasora pasa gaitezkeelako

3.1.8. GIZARTE LANGILEA – BERA DA TRESNA

- Gizarte langileak bere burua ezagutu behar du, trebetasunez eta ezagutza sakonarekin, beharrezkoa du lan hori egitea.
- Nortasun orekatua eta doituia egoera ezberdinetan egon ahal izateko:
 - Giza arazoan eta egoeren aurrean ulerkorra izateko. – Besteen arazoak ezagutzeko eta ulertzeko sentiberatasuna.
 - Artatzen ari den pertsonarekin gutxieneko distantzia profesionala berarekin gehiegi ez identifikatzeko.
 - Bere arazoak alde batera utzi eta harreman profesionalean ez sartzen jakitea.
 - Objektibotasuna eta inpartzialtasuna garatu, pertsona ezberdinekin batera lanera dagoenean.
 - Bakoitzaren buruaren gutxieneko ezagutza izatea eta zentzuzko heldutasun maila beharrezkoa da.

3.1.9. GIZARTE LANGILEAREN ARDURA

- Artatzen duen pertsona eta bere egoera ulertzea, ahal duen neurrian, egoeran laguntzeko baliabideak antolatzen.
- Bere profesionaltasuna erabili, erabiltzaileari ahalik eta laguntza gehien emateko.
- Harremanerako giro atsegina sortu.
- Onuradunari bere egoera, beharrak eta arazoak ezagutzeko ikuspegi bat eman, ezagutzan eta esperientzian oinarrituta.
- Arazoa edo beharra artatzeko egitura arrazionala eskaini, lan-prozedura bat barne.
- Beharrezko baliabideei buruzko informazioa eman eta eskuratzeko beharrezko asistentzia.

3.1.10. EZ DIREKTIBOTASUNA

- Ez-direktibotasunak ez du norabide faltarik esan nahi. Ez da erabateko metodo falta, ezta afektibotasun ez konpromiso falta.
- Ez-direktibotasuna bizitzeko filosofia da, gizakia eta mundua ikusteko modu bat da, bizi estilo bat.
- Estilo ez-zuzentzaile horrek dauzkan zailtasunik handienak hirutan laburbil daitezke:
 - Sakonki ez ezagutzea, horrek, askotan, nahastera eta konpentsazioaren bidez jarrera oso zuzentzaileetara baitarama.
 - Ez da erraza egoera batzuetan gauzatzea, besterik gabe, bizitza bera ez delako erraza egoera batzuetan.

– Garrantzitsuena: fedeagatik, norberaren erabakiagatik besarkatu behar diren printzipio batzuetatik abiatzen da, hala nola, pertsona askea dela, egoera orotan hobetu nahi duela eta hartara jotzen duela, etab.

3.1.11. EZAUGARRIAK

TERAPIA / ASISTENTZIA

– Testuinguru asistentzialetan baliabide terapeutikoak erabiltzen den Laguntza esku-hartzea (Escartin)

– Esku-hartze terapeutikoa: sufrimendua gutxitu, arindu edo kentzeko ekintza, aldaketa berpiztu edo erraztuz. (Sanchez)

– Probokatutako/Bultzatutako harremana

3.1.12. HARREMANAN PROFESIONALAREN EGITURAKETA

Denboran	<ul style="list-style-type: none">• Elkarrizketen erritmoa• Elkarrizketen denbora• Ekintzaren denbora osoa
Espazioan	<ul style="list-style-type: none">• Bulegoa• Etxea• Bestelako gune publikoetan
Helburuak	<ul style="list-style-type: none">• Esku-hartze prozesuan lehentasunak erabaki eta mugak ezarri

3.1.13. HARREMAN PROFESIONALEAN SOR DAITEZKEN ARAZOAK

BEZEROARI DAGOZKIONAK

- Parte hartzeko kultura falta.
- Aldaketari dion erresistentziagatik parte hartzerik ez.
- Baliabideen erabilera handizkatua
- Sentimendu negatiboak: agresibitatea, sumindura, depresioa, beldurrak edo antsietatea

GIZARTE LANGILEARI DAGOZKIONAK

Bezeroaren erabakiekiko profesionalaren jarrera

Garatu beharreko trebetasunak:

- Bakoitzaren burua eta balioak ezagutu.
- Bakoitzaren harreman eta gatazka pertsonalak eta familiarrak garbi izatea.

-Erabiltzailea eta gizarte langilearen arteko ezberdintasun kulturalak kontuan izan.

-Bakoitzaren sentimenduak aztertzeke trebetasuna izan.

-Etika eta arduraren zentzua izan.

-Euste jarrera maneiatu

GIZARTE LANGINTZAREN KONPLEXUTASUNAREKIN LOTUTAKOAK

Inplikaturik dauden azpi-sistemak.

- Esku-hartze nukleo ezberdinak.
- Jolasean dauden profesional ezberdinak.
- Ezagutza, trebetasun eta abilezi ezberdinak.

3.1.14. GIZARTE LANGILEA FAMILIA ARAZOEN AURREAN

- Familia tipologiak aurkeztean, familia egoera baten diagnostikorako adierazleak aurkitzea da garrantzitsuena, familia tipo hutsik ez dagoela kontuan hartuz.
- Familia beraren barruan tipo bat edo besteko ezaugarriak aurki daitezke.
- Ondorioz, sailkapen guztien funtzioa lan egiten ditugun familiak hobeto ulertzen laguntzea baino ez da, eta inoiz ezin dira erabili gure erabiltzaileei etiketak ipintzeko edo estigmatizatzeke.
- Azpimarratu behar da, bestalde, gizarte langilearentzat oso zaila dela halako familia desegituratuekin esku hartzea. Etsigarria izan daiteke, arrazoi bat baino gehiago dela eta.

3.1.15. FAMILIAREKIN LANERAKO ZAILTASUNAREN ARRAZOI BATZUK

- Lehenengo eta behin, familia hauengana hurbiltzeko eta eurekin harreman egonkor bat garatzeko dauden zailtasunengatik, – Pertsona aldakor eta apetatsu bezala agertzen dira eta – Laguntza material baten aukeraren aurrean, limurtzaile ager daitezke; – eta bortitz eta oldarkor, berriz, aukera hori ezabatzen bada.
- Bigarren, erabiltzaile hauekin oso astiro eta pazientzia dosi handiekin lan egin behar delako, – Ez baitute jakiten ez gertaerak ez sentimenduak adierazten. – Aldiz, askotan hizkera ez-konbentzionala erabiltzen dute, eta horrek gizarte langilea nahas dezake batzuetan. – Sarritan arazoak izaten dituzte gertakizunen kausak eta ondorioak bereizteko, eta, hortaz, fatalismo dosi handiak edukitzen dituzte. – Bestalde, kanpoko irudimenezko etsai asko ere izaten dituzte, askotan aginte sinbolotan pertsonifikatuak: polizia, epaileak, maisu-maistrak (egia esan, hau dena norberaren porrotak gizarteari leporatzeko modu bat da).
- Kasu hauetan, oso aproposa izaten da gizarte langilearentzat familiarekin aliatzea, instituzioen edo kanpoko irudi horien erasoetatik babesten dituen defendatzaile edo

abokatu papera jokatuz familiarentzat (justiziarekin arazoak izanez gero, epaitegira aitorpena hartzera lagunduz, esate baterako; etxebizitzarako udal patronatuaren edo seme-alaben ikastetxeko zuzendaritzaren aurrean bitartekari lana eginez eta abar.

- Hirugarren, halako familiekin lan egiteko zailtasuna komunitateak dituen baliabide eskasia edo gabeziatik dator.

- Horrek ezina egiten baitu familien baldintza fisiko eta materialen hobekuntza.

- Hori, noski, oztopo handi bat da gizarte langileak garatu nahi duen lanerako, bere tratamenduaren oinarriko alde bat, ingurugiroa aldatzea, ezerezean edo oztopaturik geratzen baita. Hori guztiagatik, garrantzitsua da kontuan izatea arazo askoko familiekin esku hartzen dugunean, askotan ezin izango dugula arazoa konpondu, baina bai euren min eta oinazea arintzea.

ZAILTASUNA	ZER SAIHESTU	ZER EGIN
Motibazioa galtzea. Motibazioa aldatu egiten da kideen artean Familiatik, oro har, baxuak; Gizarte-zerbitzuen mesfidantza Esku-hartzera orokortuta.	Motibazio falta eta mesfidantza areagotzea, prestatuta ez dauden helburu eta jarduerak ezarritz.	Familiaren motibazioa lantzea, hasierako jarreraren aldaketa lantzea, familiako kideekiko konexio emozionala lantzea.
Gatazka. Familiako kideak gatazkan egon ohi dira eta profesionalak aldeko edo kontrako jarrera hartzea espero dute.	Epaiketaren testuingurua indartzea eta familiako kideren baten aurkako koalizioetan parte hartzea.	Segurtasun-dimentsioaren adierazleak lantzea, gatazkari dagokionez. Birkokatzea gatazka eta horren arrazoiak, ahal denean.
Berdintasunezkoa ez den tratua aurrez epaitzea. Bakoitzak behatu eta interpretatu egiten du nolakoa da profesionalaren harremana familiako gainerako kideekin.	Harremana traizio gisa interpretatzea edo familiako kide batzuen beharrak alde batera uztea, beste batzuei soilik erreparatuz.	Familiaren batasuna lantzea eta bakoitzarekiko tratuan gardentasuna erakustea. Baterako elkarriketak erabiltzea sortzeko "Talde-espirtua".
Sekretuak eta tabuak. Badira lotsa eta kaltea eragin duten sekretuak eta gertaerak (hala nola abusu-istorioak, familiaren barruko edo kanpoko umilazioak, etab.)	Familiarentzat mingarria den zerbaiten berri ematera behartzea (salaketaren kasua izan ezik) Delitu edo abusu bat, non lan-aliantza bigarren mailara igarotzen den).	Esku-hartzearen testuinguruan segurtasun-adierazleak lantzea: konfidentzialtasuna, konfiantza, erosotasun psikologikoa, etab. Azpisisistemekin edo familiako kide indibidualekin elkarriketa bereziak erabiltzea.

ZAILTASUNA	ZER SAIHESTU	ZER EGIN
Botere-hierarkia. Kide batzuek beste batzuek baino botere handiagoa dute, eta familiarri edo familiako kide batzuei laguntza blokeatu diezaiekete.	Familiako kide batzuen boterea alde batera uztea, esku-hartzean zuzenean parte hartzen ari ez badira ere. Botere horren menpean gehiegi jartzea.	Familiaren egitura hierarkikoa ondo ezagutzea, esku-hartzearen premietan parte har dezan. Pertsona boteretsuekin aliantza ezberdinduta sortzea, baina baita pertsona ahulena babestea.
Esandakoaren ondorio negatiboak. Profesionalarekin egindako elkarrizketetan esaten edo egiten dena familian ondorio desatseginak izan ditzake (oldarkortasuna, mehatxuak, etab.), profesionala familian ez dagoenean.	Familiarekin batera egindako elkarrizketetan ateratzen den informazioak sor dezakeen gatazka-maila behar bezala ez neurtzea, etxean egindako bisita bat uztea edo bulegoan elkarrekin egindako elkarrizketa bat gatazka-maila handiarekin amaitzea edo tentsioa, esandako zerbaitengatik.	Familiarekin batera egiten diren elkarrizketetan ateratzen den informazioa asko bideratzea, konfidentzialtasun-baldintzak gordetzea. Elkarrizketen itxierak ondo maneiatzea
Esaten dutenaren beldur. Familiako kideek elkarrizketetan esaten dena baino kontrol txikiagoa dute, beldurra dago.	Familiako kide batzuek beste batzuek euren buruz esan dezaketinari edo egoera bati buruz adieraz dezaketinari dioten beldurra uxatzea edo horri jaramonik ez egitea.	Elkarrizketetan segurtasun-adierazleei arreta handia jartzea. Kontu handiz behatzea hitzik gabeko beldur-adierazpenei.
Heltze-aniztasuna. Eboluzio-fase desberdinetan dauden pertsonekin lan egiten duzu (haurrak, nerabeak, helduak, adinekoak), eta horrek gatazkak ulertzeko eta interpretatzeko gaitasunean eragiten du.	Lana orientatzea helduen arabera edo "kasu gehien" edo "errazago" egiten digun heltze-mailaren arabera.	Adin eta heldutasun-maila desberdinetako pertsonekin komunikatzeko trebetasunak lantzea. Haur eta nerabeekin komunikatzeko trebetasunak lantzea. Azpizistemekin saio indibidualak erabiltzea. Baterako saioetan guztientzako lekua egitea.

ZAILTASUNA	ZER SAIHESTU	ZER EGIN
Kultura-aniztasuna. Familia gizarte-arauetan eta sistema profesionalaren kulturaren desberdintasun handiak dituen komunitate edo kultura baten parte da.	Gure gizarte- eta jokabide-eredua inposatzea familiarekin tratatzeko moduan (adibidez, elkarrizketetan) eta esku-hartzearen helburuetan. Aitzitik, erabiltzailearen kultura-arauan ezkatuta dauden abusu edo babesgabetasun-egoerak onartzea.	Familiaren eredu kulturalarekiko interesa eta errespetua erakustea, tratua bere portaera-arauari egokitzea zubiak eraikitzea jakin-mina eta errespetua erakutsiz. Babesak balio unibertsal gisa dituen mugak eta garrantzia argi uztea eta baita betebeharrak gisa ere.
Bahituak. Batzuk interbentzioaren "bahitu" gisa sentitzen dira, behartuta daude edo sentitzen dira, eta antagonismoa edo are etsaitasuna ere erakusten dute.	Antagonismo eta lehiakortasun eskalada batean sartzea. Erabiltzaileak izan dezakeen betebeharraren eta erruduntasunaren sentimendua alde batera uztea.	Erabiltzailearen amorr- edo kontraktotasun-sentimendurekiko interesa agertzea, lasaitasuna mantentzea, gauza pertsonal gisa hartzen ez duzula eta, hala eta guztiz ere, laguntzeko prest zaudela ikusaraztea.
Triangeluak. "Triangeluak" sortzen dira. Langilea sar daitekeen lekuetan (generoak eta adinak eragiten dute batez ere).	"Emakumeak gizonaren aurka" edo "gizonak emakumearen aurka", "Gazteak zahararren ulertezintasunaren aurka", "Adinekoak nerabeen ergelkeriaren aurka" eta abarren koalizioan parte hartzea.	Guztiekiko lan-aliantzan balantzea egitea, bakoitzarekiko konexio emozionala landuz familiako kidea eta familiaren batasun zentzua esku-hartzean.
Irabazi/galtzeko itxaropenak. Sarritan, irabazteko/galtzeko itxaropenak izaten dira.	Zerbait gertatuz gero, zuk irabazi egiten duzula edo esku-hartzean aurrera eginez gero familiaren zati batek galdu egiten duela adierazten duen hizkuntza erabiltzea; edo zerbait lortzen ez bada galtzen ari zarela sentitzen duzula erakustea, eta, beraz, "Haiek" irabazten ari direla.	Esku-hartzea guztiona den ikuspegi kolektibo bat eraikitzea. Ahal den neurrian "gu" plurala erabili, familiarekin batera.

3.2. LEHEN KONTAKTUEN GARRANTZIA ETA HARREMAN PROFESIONALAREN GARAPENA

3.2.1. KOMUNIKAZIORAKO TRABAK harreman profesionalean

AGINTZEN ...egin behar duzu. ...egin beharko zenuke.

MEHATXATZEN Zuk... egin ezean, orduan... Hobe zenuke... edo bestela...

PREDIKATZEN ...zure eginbeharra da. ...egin beharko zenuke. ...egin behar duzu.

IRAKASTEN Hemen erratu zara... Ohartu behar zara...

ERANTZUNETAN ERAGITEN Nik... egingo nuke. Zuretzat hobe izango zen...

EPAITZEN Gaiztoa, nagia... zara. Ilea luzeegia daukazu...

DESENKUSATZEN: Hobeto sentituko zinateke... Ez dago hain txarto...

DIAGNOSTIKATZEN Atentzioa lortu besterik ez duzu nahi... Nik badakit zer behar duzun...

GALDEKATZEN Zergatik? Zer? Nola? Noiz?

3.2.2. ENTZUTE AKTIBOAREN TEKNIKAK harreman profesionala garatzeko

TEKNIKA	HELBURUAK	EGIN BEHAR DENA
Animatu	<ul style="list-style-type: none">• Interesa azaltzea• Pertsona hitz egitera animatu	<ul style="list-style-type: none">✓ Hitz neutroak erabili✓ Ahots intonazio desberdinak erabili
Argitu	<ul style="list-style-type: none">• Zuk eta zure solaskideak esan duzuen argitzea• Informazio gehiago lortu	<ul style="list-style-type: none">✓ Bukaera irekiko galderak egin
Errepikatu	<ul style="list-style-type: none">• Beste pertsona esaten ari dena ulertzen duzula erakustea	<ul style="list-style-type: none">✓ Oinarrizko ideia eta ekintzak errepikatu
Islatu	<ul style="list-style-type: none">• Beste pertsonak sentitzen duena ulertzen duzula erakustea• Beste pertsonari bere sentimenduak ulertzen lagundu	<ul style="list-style-type: none">✓ Hizlariaren oinarrizko sentimenduak islatu
Laburbildu	<ul style="list-style-type: none">• Aurrerakuntzak berrikustea• Ideia eta sentimendu garrantzitsuak konpartitu	<ul style="list-style-type: none">✓ Adierazitako oinarrizko ideiak errepikatzen ditu, sentimenduak barne
Balioa eman	<ul style="list-style-type: none">• Beste pertsonaren sentimenduen eta esperientzien balioa erakustea	<ul style="list-style-type: none">✓ Bere arazoaren eta sentimenduen balioa onartu✓ Bere ahalegin eta ekintzak preziatu

3.3. ELKARRIZKETA GIZARTE LANGINTZAN ETA BERE APLIKAZIO PRAKTIKOA

3.3.1 ARAZO/BEHARRAK IDENTIFIKATU ETA ARGITU

- Egoeraren adibideak emateko galderak – Kontatu ahal didazu egoera zehatz bat? – Adibide bat eman ahal didazu?
- Ispilua egiteko galderak – Nola esaten zenion hori? – Nola erantzuten zenion? – Imajina ezazu zure aita naizela, zer esango zenioke?
- Interpretatzeko galderak – Zer esan nahi du zuretzat... – Zer iruditzen zaizu egoera hau – Zergatik da hori hain garrantzitsua zuretzat?

3.3.2 PARTAIDETZARAKO TREBETASUNAK

- Lan-egitasmo bat martxan ipintzeko.
- Hausnarketarako erantzunak eman eta galderekin nahastu.
- Elkarrizketarako gonbidatzen duten galderak
- Onuradunek euren lana egiten animatu.

3.3.3. ARAZOAK ULERTZEKO OINARRIZKO TREBETASUNAK

- Erantzun gakoak atera.
 - Sentimenduak
 - Pentsamenduak
 - Arazoen gakoak
 - Beste pertsonen ikuspuntuak
 - Gizarte langilearengandik behar duena argitu
 - Testuinguruan begirada jarri (gizarte gaiak, kultura, arraza, sexualitatea, genero, ekonomia, etab)
- Onuraduna bere baitan begiratzera enfokatu
 - Ni mezuak eskatu – Erantzuterakoan “zu” bidali
 - Ni mezuak erabili – modelatua egiteko
- Miaketa introspektiboa hasi
 - Barneko beharren edo arazoen lehentasunak miatu.
 - Aipatzen diren arazoetara zuzeneko miaketak egiten

3.3.4 ONURADUNEKIN ELKARREKINTZARAKO TREBETASUNAK

- Enpatia – Sentimenduekin konektatu.
 - Sentimenduak onartu.
 - Sentimenduak adierazi
- Saio bakoitzeko akordioak
 - Hasieran zehaztu komentatu-landu beharekoa.
- Onuradunak lan egiten duela exijitu
- Informazioa partekatu

3.3.5 KONFRONTAZIORAKO TREBETASUNAK

- Funtsik eza edo desadostasuna adierazteko erabiltzen da konfrontazioa.
 - Azaldutako ideietan edo sentimenduetan
 - Hitzezko eta ez hitzezko mezuen artean
 - Esaten duenaren eta egiten duenaren artean
 - Errealitatearen distortsioen artean
- Errealitatean distortsioak alderatu.

- Aukera/erabaki desegokiak aurrez aurre jarri
- Perspektiba berri bat proiektatzen konfrontatu
- NOLA EGIN
 - Erabiltzaileei beren buruari aurre egiten lagundu.
 - Demokratikoak izaten, inposatu gabe.
 - Konfrontazioa oso handia denean erresistentzia ekar dezake.
 - Ez hitzezko mezuak saihestu.
 - Erabiltzaileei utzi azken ardura.
 - Gain kargak jarri gabe.

3.4. PERSONARENGAN OINARRITUTAKO ARRETA: OINARRIAK

<p>Pertsonarengan oinarritutako arreta. Zertan datza?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Duintasunarekiko errespetua. 2. Bizi-proiektuak babestea. 3. Bizi-kalitatea bilatzen duen eredu profesionalizatuta. 4. Beste ikuspegi batzuei egiten dien ekarpena. 5. Apustu nagusiak.
-----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PERTSONARENGAN OINARRITUTAKO ZAINKETA INTEGRALAK ESKAINTZEN DUENA

1. Autonomiaren sustapena: erabakiak hartzen eta eguneroko kontrola izateko babesa.
2. Babesa eta segurtasuna.
3. Osasun-zainketak.
4. Zainketa pertsonalak.
5. Independentziaren sustapena.
6. Errespetuzko tratua (intimitatea, identitate pertsonala, bizi-proiektu propioa, sinesmenak, adina eta abar).
7. Harremanetarako eta gizarteratzeko aukerak.
8. Errealizazio pertsonalerako estimulua.
9. Jarduera atsegingarrietan parte hartzea.
10. Estimulazioa eta giro atsegina.
11. Orientazioa eta laguntza familiako edo etxeke zaintzaileentzat.

ARRETA EREDUAREN EZAUGARRIAK

PERTSONARENGAN OINARRITUTAKO EREDUAK	•ZERBITZUAN OINARRITUTAKO EREDUAK
Gaitasunak eta trebetasunak dituzte ardatz Erabakiak partekatzen dira	Defizitak eta premiak dituzte oinarri
Jendea ohiko ingurunean ikusten dute	Erabakiak profesionalen esku daude
Esperientzia atseginen kopuru mugagabe bat eskaintzen duen bizi-estilo bat dute xede	Jendea gizarte-zerbitzuen testuinguruan kokatzen dute
Bizi-kalitatea dute oinarri	Aukera kopuru mugatu bat eskaintzen duten programetan oinarrituta planteatzen dute bizitza
Arazoak konpontzeko taldeak sortzen dituzte	Zerbitzu bateko plazak betetzea dute xede
Zuzenean lan egiten dutenak erabakiak hartzera animatzen dituzte	Diziplinarteko taldeetan dute konfiantza
Erabiltzaile, familia eta langileentzako ekintzak antolatzen dituzte	Zuzenean lan egiten dutenen esku uzten dute lana
Ekimen berriek merezi dute, baita hasiera oso xumea denean ere	Profesionalentzako bilerak antolatzen dituzte
Hizkuntza garbia eta lagunartekoa erabiltzen dute	Ekimen berriak eskala handian ezar daitezkeenean baino ez dira baliagarriak
Esku-hartza orokorra da, eta pertsonen bizitza-plana du oinarri	Hizkuntza klinikoa eta teknizismoz beteta erabiltzen dute
	Esku-hartzeak alderdi jakin batzuei, jokabide asaldatuei, patologiei eta abar ematen die lehentasuna

3.5. KONTRATUA

3.5.1. KONTRATU TERAPEUTIKOA

- Batzuetan behartuta egon gaitezke erabiltzera.
- Ez da ohizkoa, baina teknika lagungarria izan daiteke.
- Psikologia klinikan oinarritutako tresna, patologia ezberdinen tratamendu terapeutikoa egiteko: Droga-menpekotasunak, jatearen nahasmendua edo bikotearen arazoak.
- Jarreraren aldaketa du helburu, aldaketan inplikaturik dauden pertsonen arteko akordioa izanik.

ZER DA?

- Idatzizko dokumentua non esplizitua egiten den erabiltzaileak garatu behar dituen ekintzak eta hauek ez betetzearen ondorioekin baita ere.
- Parte hartzen duten pertsona guztien akordioa da.
- Sinatuta gelditzen da.

3.5.2. KONTUAN HARTZEKOAK

- Kotsensura heldu behar dira inplikaturikako pertsona guztiak.
- Adostutakoarekin ondorio positiboak edo abantailak zehaztu behar dira.
- Ez betetzearen ondorioak edo penalizazioak argi gelditzen dira.

- Erabiltzaileak adostutakoa soberan gainditu ezker, sariak aurrez ezarri beharko dira
- Kontratuak ez dauka helburu terapeutiko zehatza, jarrera aldaketa bat baizik.

3.5.3 ZER EMATEN DIGU GURE EUNEROKO GIZARTE LANGINTZAN

- Elkarlanaren lokarri profesionalak finkatu daitezke.
- Esku-hartze plana antolatzeko laguntzen du.
- Erabiltzailearen konfiantza eta motibazioa finkatzen du.
- Prozesuen sekuentzia eta denboralizazioa markatzen du.
- Komunikazioa hobetzen du, gaizki ulertzeak saihesten, hitzez hartutako konpromisoen froga objektiboa eskaintzen delako.

Adibidez: – “Gogora ezazu, konpromiso zehatz bat astero egitera hitza eman zenuela, hau da, Lanbide bulegora joatea astero gutxienez bi bider laneko eskaintzak ikusteko (zuzenean edo sarean) eta zu ez zara hau betetzen ari...kontratua errebisatu beharko dugu”.

- Erabiltzailearengan aldaketa finkatzeko laguntzen du.
- Itxaropenak eta helburuak argitzen dira.
- Adostatutakoaren ebaluaketarako orientazio lagungarria, esku-hartze prozesua ebaluatzeko adierazle objektiboak oinarri erabilgarria izanik.

Kasuen G.L-rako Kontratuaren Ezaugarriak

Oinarriak	Kontsentsua, elkarrizketa, sinadura, psikologia klinika, konfiantza,saria eta zigorraren binomioa,
Definizioa	Idatziko dokumentu bat, non esplizituki adierazten den parte bakoitzaren betebeharrak eta konpromezuak
Helburuak	Erabiltzailearen jokaera aldatzea, erabiltzailearen parte-hartzea bultzatzea, esku-hartze plana finkatzea, konfiantza eta motibazioa finkatu,
Prozedura	Aurreko fasea, negoziaketa fasea, konpromisoak martxan eta emaitzen ebaluaketa
Aplikazioa	Laguntza hartzeko borondate gabe datozen pertsonekin. Jarrera aldaketa beharrezkoak diren egoeretan.
Motak	1- zigorra ezartzen dutenak 2- sariak ezartzen dutenak 3- Zigorrak eta sariak ezartzen dituenak Ahozkoa, idatzizkoa, bakarkakoa, taldekoa

3.5.4. KONTRATUA EGITEKO ABIAPUNTUAK (1. AURREKO FASEA)

- Harremanaren hasiera, esku-hartzearen lehenengo puntuak.
- Elkar ezagutzeko erabiltzen da, non elkarrenganako itxaropenak ikusten dira, konfiantza giroa sortzeko oinarriak jarri eta erabiltzailearen gaitasunak eta baliabideak aztertzen dira.
- Lehenengo elkarrizketen edukia ikasten da.

3.5.5. KONTRATUA EGITEKO ABIAPUNTUAK (2. NEGOZIAKETA FASEA)

- Puntu zehatz batzuetara heltzeko prozesuaren negoziaketa da.
- Elkarrekin eraikitzen dugu, bakoitzak bere interesak mahai gainean ipiniz.
- Aurreko fasean eraiki den harremanean oinarritzen da, lau mugimendu garrantzitsu izaten.
 1. Arazoen eta nahiak argitzea.
 2. Amankomuneko helburuak ezarri.
 3. Lan plangintza eraiki.
 4. Kontratua formalizatu.

3.5.6. KONTRATUA EGITEKO ABIAPUNTUAK (3. KONPROMISOAK MARTXAN)

- Zereginen banaketa.
- Akonpainamendua.
- Kontratuaren birdoitzea

3.5.7. KONTRATUA EGITEKO ABIAPUNTUAK (4. EMAITZEN EBALUAKETA)

- Kontratuaren abantaila bat, bere ebaluaketa objektiboa egitea da.
- Adostatutakoaren azterketa eta balantzea egin daiteke, eta baita ere, sorturiko eta garatutako konpromisoak.
- Kontratuan dagoen guztiak gure esku-hartzea bermatzen du.

3.5.8. EBALUAKETA MOTAK

KUANTITATIBOA

– Aldagai objektiboak eta kuantifikagarria: zenbakia, iraupena, elkarrizketen maiztasuna, telefono deiak, etxeko-bisitak.

KUALITATIBOA

– Eragina neurtzen da, harremanaren alderdi subjektiboak kuantifikagarriak ez direnak: pertsonak hautematen dituen onurak, eragozpenak eta aurkitutako zailtasunak ...