

5.GAIA: ELKARRIZKETA

Arrautza, saioa une egokian utzi behar da, afektibitate une egokian dagoenean.

Laburtu: kontatutakoa amaiera inguruan laburtu.

Etorkizuna: planteamendua etorkizunera begira.

5.1. ELKARRIZKETAREN EZAUGARRIAK

Teknikarik erabiliena Informazio asko eskuratzen da denbora gutxian.

- **Elkar. kliniko:** %96 erabili, denboraren %39 okupatzen du. Dударik gabe erabiliena klinikan.
- **Hautapenean funtsezkoa** Lana bilatzeko adibidez. Psikologoak egiten badu behintzat bai.
- **Jokabidearen psikologikoan, programen balorazioan,Psikologia juridikoan** Testuinguru anitzetan.

Elkarrizketa: “hizketaldia asmoarekin” (Bingham eta Moore, 1924) “asmoarekin egiten den hizketaldia”. Helburu batekin egiten da.

Definizioarako ezaugarriak: Komunikazio pribilegiatua ezartzen du.

- **Bi (edo gehiago) pertsonen arteko erlazioa** Bikote bat, familia bat.
- **Komunikazio bidea (gehienetan ahozkoa)** Balio garrantzitsuena: hizketa ez berbala eta behaketa. Komunikazio ez berbalak, komunikazio berbalak baino ia garrantzia gehiago du. Informazio oso baliagarria ematen duelako. Esaten denak eta esaten ez denak ere garrantzia du.
- **Aldez aurretik ezarritako helburuak (elkarrizketatzaileak)** elkarrizketaren zentzua markatzeu.
- **Errolen esleipena, elkarrizketatzaileak kontrola duela** Errolak esleituak daude. Ebaluatzailearen eta ebaluatzailearen errola oso banatuak daude. Kontrola: elkarrizketatzaileak erabakiak berak hartzen ditu, argi dago berak duela kontrola. Gu gidatzen dugu zerbait lortu nahi dugulako. (zerbait ez dūnian nahi eman ez da forzatzen)

Pertsonarteko erlazio asimetrikoa

Funtzioak: Hiru hauek praktikan nahasirik agertzen dira. Hasieran ebaluaketarako elkarrizketa erabiltzen da eta amaierakoak esku-hartzerako. Gainontzeko guztia nahasirik dago. Ebaluaketako funtzio nagusiek beste guztiak barne hartzen dituzte.

1- Informazioa jasotzeko funtzioa interesatzen zaigunaren arabera batak edo besteak emango digu informazio gehiago. Guztiak kontuan izan behar, baina eredu teorikoak garrantzia markatzeu.

– **Elkarrizketatuaren garapena**

– **Lan egoera eta historia** Gehiago sakonduko historian edo gaur egunean gure paradigmaren arabera. Hau da, korranteak eragina du non zentratuko garen erabakitzeke.

– **Egoera sozioekonomikoa**

– **Familiaren egoera**

2- Elkarrizketatua motibatu (motibatzeke funtzioa)

– **Rapport ona lortu** Pazientea bere borondatez ez badator gehiago kostatuko zaigu edo instituzio batean badago, baina datu bilketa hasi aurretik rapporta lantzea garrantzitsua da. Ebaluatuaren konfiantza lortzea.

– **Itxaropenen aldaketa**

– **Bezeroaren arazoak ulertu eta argitu** Bere errealitatea ulertu behar dugu

Behin hau eginda, datuak biltzen hasi gaitezke.

3- Funtzio terapeutikoa (batzuetan ebaluazioarekin batera, ikuspegi konduktistan ondo desberdintzen)

– **Estrategia psikologikoak martxan jarri**

– **Erabakiak hartzen lagundu** honakoa batez ere. Guk ez baitiogu ezer konponduko, laguntza soilik emango diogu. zailtasunak baditu, bera salbatu duena ez garela jakinarazi behar diogu. Hau da, gu bere bizitzaren kontrola hartzen lagunduko dionak garela esango diogu.

5.2. KOMUNIKAZIO EZ-BERBALA BERBALA

Hitzezko ez diren erantzunak 3 mailatan sailkatu:

– **1) Maila motorea (mimika, mugimendu bereziak,...)** Tikak, gestuak, bekainen mugimeduak.. Mugimenduari dagokion guztia.

– **2) Maila paralinguistikoa (arnasketa, ahotsaren tonua, modulazioa, abiadura,...)** esaten duenaren inguruko informazioa esaten duenetik haratago jasotzen dugu. Ahozko komunikazioaren inguruan dagoen guztia edukia izan gabe. Ez termino absolutuetan, baizik eta, aldaketak ere zehaztuz. Adibidez, azkarregi edo motelegi hitz egiteak, hainbat gairekin aldatzea edo garrantzia kentzea..

– **3) Bi pertsonen arteko erlazio espazialen maila (kokapena, hurbiltasuna,...)** Erlazio espaziala: kokapena eta hurbiltasuna. Bikote bat etortzen bada, edo familia bat, oso esanguratsua da nola esertzen diren eta nola sartzen diren kontsultara.

Koherentzia espero da 3 mailen artean Hiru ezaugarri hauen artean koherentzia egotea espero da. Adibidez, urduri jartzen bada, 1) gestuak egingo ditu 2) baxuago hitz egingo du 3) ahal badu aulkia mugituko du.

Ahozko komunikazioa eta ez-ahozko komunikazioaren arteko erlazioak:

Hitzezko komunikazioa: pentsamendu logikoaren ondorio izango da, kontrolatu nahi bada.

Komunikazio ez berbala: Gehiago erreparatu behar diogu ez-ahozko komunikazioari, ez baitugu horrenbeste kontrolatzen. Keinua = KEB

– **1) Errepikapena** Mezua errepikatu komunikazio berbalaz eta ez-berbalaz. Hitzez eta keinuz berdina esatea. Bai esan eta buruakin baita.

– **2) Kontraesana** Komunikazio berbala baietz eta komunikazio ez berbalak ezetz. Bi mezuak ezberdinak izatea. Ondo daola esan eta aurpegi tristea.

– **3) Ordezkapena** KB desagertu eta KEB gestu hutsa egitea. KB desagertzen da eta keinuzkoa soilik geratzen da, ez dago berbala.

– **4) Osatzea** Informazio gehigarria ematea KEBren bidez. Adibidez, aitarekin egon nahi duela esan eta gehiago adierazi keinuekin (zoroa dagoela).

– **5) Azentuazioa** Berrindartu keinu bidez hitzezko komunikazioan esandakoa, enfatizatzea, KEB-ren bidez KBan esandakoa indartzea. Adibidez, aitarekin gaizki egoten da eta oroitzean negar egiten du. Honek intentsitatea ematen dio.

– **6) Erregulazioa** Elkarrizketa mantentzeko bidea, elkarrizketatuak zein elkarrizketatzaileak egin dezake: “kontakutakoaren arabera..”, “ajam”, “bai”... elkarrizketaren fluxua amaitu ez dela adierazten dute batez ere. Elkarrizketako amaierako laburpentxoan ere egin daiteke, asentitzea.

5.3. ELKARRIZKETAREN ABANTAILAK ETA DESABANTAILAK beste teknikekiko.

Abantailak:

– **1) Pertsonarteko erlazioa** Ez da portaera soilik hartzen kontuan, harremanetan ere sartzen dira. Harremanetan ikustea garrantzitsua da.

– **2) Malgutasuna** Batzuk oso markatuak dira, beste batzuk ez. Beraz, aukera ematen du zerbaitetan zentratzeko, beste zerbait ketzeko edo zerbaitetara bueltatzeko.

– **3) Behatzeko aukera** Behatu egiten dugu. Keinuk eta aurpegi espresioak ikusten ditugu.

– 4) **Informazio kantitate handiak erregistratzeko aukera** Hasierako elkarrizketak luzeagoak dira eta hainbat eremu aztertu ditzakegu.

– 5) **Beste teknikekin ebaluatu ez diren pertsonak ebaluatzeko aukera** Hizkuntza aldetik desberdintasunak edo ikusmen urria, ezgaitasun fisiko edo psikikoak, hezkuntza maila baxua.. moldatzen duzu bere beharretara.

Desabantailak:

– 1) **Koste altua** talde handiak ebaluatzean adibidez, ezin dira denak elkarrizketatu. Bestelako teknikak erabili behar dira norbaitek arazorik duen ikusteko eta ondoren arazoa duen pertsonarekin egiten da elkarrizketa. Banakakoa bada ez dago arazorik. Garestia da denboran.

– 2) **Sosai desberdinen interferentzia** Guk sortzen ditugun igurikapenak. Baina esperientzia dugunean honakoa ez da gertatzen.

5.4. ELKARRIZKETA MOTAK

SAILKAPENAK egiteko irizpideak:

1.Helburuaren arabera:

Ikerketa helburua vs. elkarrizketa kliniko

(esku-hartze terapeutikoa eta orientaziokoa)



Ikerketa helburua: mutur nomotetikoa: ez zaigu ezer zehatza interesatzen, soilik inferentzia egitea. Ez dugu nahi zuek aztertzea. Adibidez; asetasuna/satisfakzioa graduarekiko.

Elkarrizketa kliniko: subjektu bakarraren informazioa aztertu eta islatzen dugu, bere egoera ulertu eta laguntza eskaintzeko. Orientatzeko helburua du.

Hautapen profesionaleko helburua: tarteko helburua. Ez da irudi bat (ikerketa), ez eta profila (kliniko). Egokiena nor den jakin nahi da.

2.Egituratzea: maila ezberdinak ditu.

– **Galderak** oso finkatuak egon daitezke edo ez.

– **Erantzunak** Aukerak eman daitezke. Oso egituratua badago galdesorta bat bilakatzen da.

– **Elkarrizketaren burutzapena** Galdera-erantzunek markatzen dute. Oso egituratua bada, burutzapena oso markatua izango da.

– **Informazioaren erregistroa eta elaborazioa** Zer erregistratu behar dugun.

– **Informazioaren interpretazioa**

Egituratu gabea ----- **Egituratua** (dena markatuta dagoenez, hasierako koadroa egin).

Ergi-egituratua (zerbait markatua dago, adibidez prozedura eta eremuak, eta beste guztia librea da.

3.Eredua:

- **Fenomenologikoa edo Rogeriarra** Bi pertsona, bi aulki eta solasaldi bat dirudi kanpotik. Nola lagundu diezaiogekun ikusteko balio digun bidea. Hasieratik saiatzen gara pertsona hori nor den deskubritzen. Komunikazio prozesu bezalako bat litzake.
- **Psikodinamikoa** Elkarrizketatzaileak ez du galdetzen. Pertsonak berak aurkitu behar du arazoa eta konponbidea. Dibanean ematen du zure buruarekin hitz egiten zaudela eta ez zaudela beste bati zure gauzak kontatzen.
- **Behaviorista edo jokabidezkoa** Egituratua da. Mahaia izaten dute. Hala, ezkutatu dezakezu berak kontatzen dizunaren inguruko kezka. Egituratuagoa da galdera aldetik.

5.5. INFORMAZIOA JASOTZEKO ERAK

Ereduaren edo planteamenduaren arabera, bat edo beste erabil dezakegu.

Elkarrizketa egiten ari garen momentuan jaso Behatzeko aukera jasotzen da. Praktikoena da, interesa adierazten du eta tarteka zerbait apuntatzen da. Gehiegi apuntatzeak rapport bisuala galtzea eragiten du. *Rapport=bestearekin sintonian egotea.*

Elkarrizketa bukatu eta gero, informazioa gorde Gehienetan gogoratze gea, idatziz ordenagailuz...Datu obj-ak, gero beai horren harira galderak iteko. Honek mesfidantza sor dezake erantzun subjektiboa emateunen. Adib: Nere senarrakin ondo (buruakin keinu raro) Momentuan ez apuntau, amaitzean.

Bitarteko teknikoak erabili (grabagailua, bideo,...) Honakoa egiteko informatu egin behar da. Adibidez, pertsona bat baino gehiago dugunean informazioa galtzen da. Audioa txertatzen errazagoa da.

5.6. ELKARRIZKETAREN ALDERDI METODOLOGIKOAK

Balidezia

- **“Bezerearen ahozko txostena elkarrizketan zehar zein puntutaraino bere egoera ordezkatzen duen inguru naturalean”** Hor ipinitakoa eginez gero, balidezia oso altua izango du. Elkarrizketatzen dugun momentuan egunerokotasunean portaerak islatzean badira: ordezkatze ona dagoenean.
- **Baita edukiaren balidezia ere** Eduki guztiak kontuan izan behar dira.

Fidagarritasuna (Ez da elkarrizketaren puntu indartxu bat)

- **Ebaluatzailearen (epaileen arteko) fidagarritasuna** Honakoa garrantzitsua da. Ikerkuntza eremuan.
- **Test-retest fidagarritasuna** Emaizta bera edukitzea zentzurik ez du, hobeak izatea espero baitugu.

5.6. ELKARRIZKETAREN ALDERDI METODOLOGIKOAK

Soslaiak eta gomendioak

- **Arrakastarako 3 baldintza:** elkarrizketa arrakastatsua izateko

Datuen eskuragarritasuna datuen inguruan galdetu eta elkarrizketatuak jakitea.

Elkarrizketatuaren ezagupena eta ulermena bere paperari dagokiola Bere rola zein den jakitea: ondo erantzutea galderei edota analisisa bada, jakitea galderarik ez dagoela eta gomendioak jarraitzea.

Elkarrizketatuaren motibazio nahikoa guk nahi dugun informazioa lortzeko. Bere arazoa gainditzeko nahia izatea.

- **Gomendioak elkarrizketatzaile ona izateko (Loretto, 1986; Fisseni, 1990)**

Elkarrizketatzailearen akats arruntak:

- **Jasotzen den informazioa ez zehaztea** Ez zehaztea behar bezala. Ereduak zabaltzen ditugu baina ez gara muinera iristen. Pila bat eremu nahi izaten ditugu ireki, eta gero ez dugu zehaztasunik lortzen.
- **Galdera itxien % handia eta galdera irekien % txikia erabili** Eredu batzuetan ia ez dago itxirik. Gu seguruago egoteko galdera itxiak egin ditzakegu, aurrez zehaztutako galderak egiten ditugu. Orekan datza arrakasta. Itxiek zehaztasuna soilik ematen digute.
- **Elkarrizketatuari elkarrizketa zuzentzen utzi** Helburua argi izan behar dugu, eredu batzuetan berari lagatzen diogu zuzentzen, baina horrek ez du esanahi guk ez dugula kontrolik. Berak nahi duen lekura eramaten gaitu eta gu galdu egiten gara.
- **Elkarrizketa gehiegi zuzendu** Dinamika galdera-erantzuna direnean, pentsatu baino galdera gehiago egiten ditugu, makina bat bagina bezala. Gehiago da pentsatzen ez gaudenaren inpresioa, norabidea zuzentzen gaudela baino.
- **Elkarrizketatuaren sentimenduaz (lotsa eta abar) gehiegi arduratu** Gai horretaz hitz egitean bera bere sentimendu honetan egoten laga behar dugu eta guk normaltzat hartu (zapiak eman eta ukitzea ekidin).
- **Galdera gehiegi “bide batez” egin nahi** Sakontzen ari garenean leiho berriak zabalduko dira eta ez dakigu baliagarria izango den baina bide batez jarraitu egiten dugu. Asko badira horrelakoak, galduta gaudenaren sentsazioa emango du eta denbora galduko dugu.

- **Ahozkoa ez den komunikazioaren balorea ahaztu** informazio gehigarria ematen du.
- **Elkarrizketatua moztu** Batzuetan hitz egiten hasten dira eta ez dago gelditzerik, adibidez, obsesibo-konpultsiboak. Gainera beharrezkoa ez den informazioa ematen dute. Baina honek rapport-a kaltetu dezake.

5.7. ELKARRIZKETAREN KURTSOA

Prestakuntza Eskaera jasotzetik elkarrizketatua gure aurrean izan arte. Denbora planifikatzen dugu. Dugun informazio horrekin jakin behar dugu zein alor esploratuko ditugun. Antzeko kasuak izan ditugunean pixka bat jakingo dugu zer egin.

Hasiera Gure burua eta kasua aurkezten dugu, gu eta jaso dugun informazioa. Akatsik badago zuzentzeko eskatuko diogu eta kausa hori nola interpretatzen duen azalduko diogu. Zabala egingo dugu berak nahi duen bidetik jo dezan. Arauak ere hemen jartzen ditugu. Nibelazioa. Hasiera rapport-a garatzeko fase soziala ere egingo dugu, honi buruz zerikusirik ez duen zerbait esanez.

Gorputza Galdera, galdera zehatzak.

Bukaera Saioa amaitzeko une egokia da aldatua ez dagoenean, diskurtsoa arrazionalagoa den momentu batean. Elkarrizketan hitz egin dena laburpen gisa eman berari kasu batzuetan. Bere laburpena egiten lagatzen diogu. Etorkizunera begira planteamendua. Arrautza.

Afektibotasun une egokian amaitzen dugu saioa.