

3. Harreman gaitasunak hobetzen

Ikasgai honen azken atal honetan, harreman-gaitasunen ebaluaketa eta planifikazioa egiteko konbitea bota eta animatu nahi zaituztegu. Gaitasun bakoitza aldatzeko zer egin behar den pausuz-pausu ez dugu azalduko. Bakoitzak behar gehien duen gaitasuna zehaztu eta alboan dagoen autolaguntzazko bibliografiara jotzea aholkatzen dizuegu.

3.1. Egiazkotasuna

Harremanen arrakastaren klabea autentizitatea da, egiazkoa izatea. Egiazkoa denak ez du indarrrik galtzen ez den moduan agertzen, sentimendu eta pentsamenduak ezkututzen. Eriksonen lehenengo erronkak oroitzuz:

- Jokatzeko orduan ez dago zalantzagatik harrapatua, denen onepenaren menpe ez baitago. Autonomoa da, eta hoberen iruditzen zaiona egiteko ausardia du.
- Zerbait gaizki egitean ez da erruan lotuta geratzen, arduratu egiten baita. Denok nahastu ginatezke. Erruduntasunak ardura ez hartzearekin zerikusia dauka. Erruak geldirik uzten gaitu. Erruaren kartzelan harrapaturik ez daudenak iniziatiba dute eta ez dira geldirik geratzen.
- Ez da besteak baino gutxiago sentitzen. Den horretan onartzen da, alde on eta txarrekin, guztiekin. Ez da ezkututzen, ez delako gutxiago sentitzen. Ez da bere buruaz lotsatzen, den bezalako onartzen delako.

Gaitasun horiek ez baditut garatu, garatu ditzaket oraindik.

Egiazkotasunaren faltaren atzean, beldurra dago gorderik. Garen bezalakoak onartuak ez izateko beldurra. Pertsonok uste dugu garen bezalakoak ez gaituztela onartuko, ez duelako merezi onartzerik. Autokontzeptu tx-

Ian Robertson; Nick Heather
¿Así que quieres beber menos?
Eusko laurialtza, Bilbo 1987.

Fisher, R. *El caballero de la armadura oxidada*. Ediciones Obelisco. Barcelona 1999.

rra dago atzean. Berak ere ez du bere burua onartzen, autokontzeptu txarra du, eta beraz, autoestima gutxi.

Pertsona hauek pentsa dezakete, beste era batekoak izatean, orduan onartuak izango direla. Baina arazoa ez da ez direla onartuak, beraiek bertan bere burua ez dutela onartzen baizik. Nahasturik daude. Autoestima baxuaren akatsa ez da gutxi balio duenik pertsonak, den bezalakoa ez dela onartzen baizik. Bere burua gutxi maitatzen ikasi du, hori da guztia. Beraz, bere burua maitatzen ikasi beharko du. Nola? Den bezalakoa onartuz.

Beti bezala paradoxa agertzen zaigu. Pertsonak uste du burua gehiago maitatuko duela aldatzen denean, baina aldatuta ere, hori ez da gertatzen. Bere burua maitatzen ikasten duenean, bere burua den bezalakoa onartuta, orduan bakarrik maitatuko du bere burua. Bere burua gutxi maite duena, besteen maitasunaren egarri egoten da, baina ez da inoiz asetzen. Marrazkiko basoa bezalakoa da. Puskatuta dago eta ez da inoiz maitasunaz aseko. Badago lan bat, besteek guregatik egin ezin dutena: gure burua maitatzea.

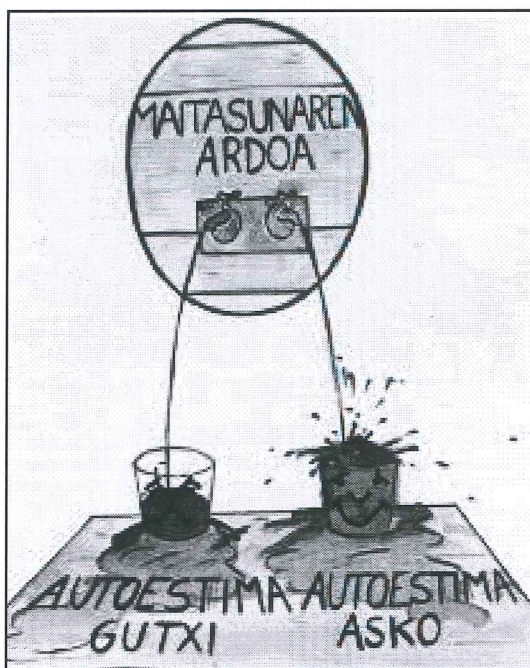
Beraz, egiazkoak izateko ezinbestekoa da garen bezalakoak onartzea.

Pentsa dezakegu zaila dela autentikoa izatea. Halere, zaila dena autentikoa ez izatea da. Izan ere, garen bezalakoak ez izateko esfortzuak egiten ditugu.

Nola konturatu gintezke autentikoak garen edo ez?

Maiz ohartzen gara:

- Pentsatzen duguna edo sentitzen duguna ez dugu esaten.
- Zuzena iruditzen zaiguna ez dugu egiten.
- Garen bezalakoak ez gara aurkezten.



Horrelakoetan, inguruko presioari egozten diogu autentikoak ez izatea. Halere, presio hori ez dago kanpoan bakarrik, barruan ere badago. Beldurrak eta bere anai lotsak ez digute uzten garen bezalakoak agertzen.

Seguruena, garai batean gure jokabidea zigortua izan zen eta beldurra ematen digu horrela agertzeak. Edo Eriksonen teoriari helduta, gurasoek gure gauzak egiten ez baziguten uzten eta ez bazitzaizkien interesatzen, zalantza eta errua garatu ditugu, autonomia eta ekimenaren ordez. Kideekin gure gaitasunak azpitik zeudela sentitzen bagenuen, gutxiagotatzen garatu genuen. Egiatzotasunarekin zerikusi handia dute ezaugarri horiek: autonomia, ekimena eta asmamenak.

Urteetan zehar, maskara hori landu badugu, asko kostako zaigu bat batean garen bezalakoak agertzea. Pixkanaka egin beharko dugu. Pentsatzen badugu garen bezalakoak agertzeko lasai egon behar dugula, ez gabilta zuzen. Ezin badut naizen bezalakoak agertu, beldurra ematen badit, hasieran, naizen bezalakoak agertzen naizenean, beldurra eta lotsa pasako ditut. Baina entrenatzen jarraitzen badut, aurrerago baretuko dira beldurra eta lotsa.

Edozein egoera aprobetxa dezakegu entrenatzeko. Horrela sentitzen garen bakoitzean, sofritu eta ihes egin beharrean, entrenatu egin dezakegu. Egoera zehatz batzuk planifika ditzakegu entrenatzeko.

Adibidez, aukeratu ezazu egiazkoa izaten ez zaren harreman bat. Pertsona batekin ez zara benetakoa. Planea ezazu, berarekin egoten zaren hurrengoan, benetakoa izango zarela. Benetakoak ez du esan nahi desatsegina, edo bordea. Galdetu zure buruari zergatik ez zaren benetakoa. Baliteke izatea, nahiz eta zuk bera ez onartu, berak zu onartzea nahi duzulako?

Ellis psikologoak ikusi zuen depresioaren atzean uste irrazionalak daudela. Ugariena, “denek onartu behar naute” ustea da.

Entrenatzen zoazen neurrian, konturatuko zara ez zela hainbesterako. Zaila da, baina ez guk espero adina. Guk espero duguna, beti askoz ere okerragoa da errealitatean gertatzen dena baino.

Ikasle bezala praktiketara goazenean benetakoak bagara ikasleak gara. Ez dugu inor inpresionatu behar, ez profesionalik ez eta gaixorik ere. Bata janzteak garrantzia ematen digu, baina ez hartu oraindik ez dagokigun ardurarik. Ikasleak gara eta ikasle izatea ez da gutxiago izatea, ez eta gehiago izatea ere. Ikasleak gara eta ikasle bezala onartu behar dugu gure burua.

Erizaintzako ikasleekin bilerak egitean, praktketan okerren pasatzen dutenak, exigentzi maila altuagoa dutela ikusi dugu. Praktketan, gaixoak nahastu eta “erizaina” esatea gus-tatzen zaie. Ahal duten neurrian, gaixoak ikaslea dela ez jakitea nahi dute. Gaixoak zer-bait eskatzean, profesionalak balira bezala eskatzen diote bere buruari. Ikasle rola hartu beharrean, profesionalaren rola hartu dute zuzenean.

Ikasle moduan, zure burua ez zarena bezala azaltzen baduzu praktketan, pentsa dezakezu ez zarela agertzen zaren bezalakoa, ez zarela onartzen ikasle bezala.

Ariketa ona izan daiteke, ikasle bezala onartu eta ikasle bezala agertzea praktketan. Benetakoa bazara, denei ikaslea zarela esango diezu praktike-tan eta ez dakizunean, lasai esango duzu ez dakizula, ikaslea baitzara.

Ikasle bezala beste egoera bat aprobeitza dezakezu. Klasearen aurrean eta irakasleen aurrean zaren bezalakoa agertu. Maiz lotsa edo eta beldurra sentituko dituzu. Ez etsi. Zaren bezalakoa agertzen zaren neurrian lotsa edo eta beldurra joan egingo dira.

3.2. Entzuteko gaitasuna

Gaixoari entzutea osasun-profesionalen zereginetakoa da. Gaixoak entzuna izateko beharra du, berarentzat terapeutikoa da. Halere, entzule izatea gogorra izan daiteke osasun-profesionalarentzat, emozioak kutsatu egiten baitira.

Entzutea ez da aditzea bakarrik. Entzuten ari garenen papera egitea ez da ondo ateratzen.

Zerk egin dezake behar den moduan gaixoari ez entzutea?

- Denbora faltak.
- Beldurrak.
- Asperkeriak.

Osasun-profesional gehienek diote, ez dagoela denborarik. Horren aurrean gutxi egin daiteke. Halere bi gauza aipatuko ditugu horri erantzunaz:

- Erizaintzako ikasleekin eginiko tutoretzatan ez da arraroa kritika bat "Batzuk esaten dute ez dagoela denborarik eta ez da egia, kuartotxoan berriketan egotea nahiago dute"
- Atzerago azaldutako ikerketa batean ere horixe zioten, teknikara mugatzen direla eta ahalik eta gutxien dedikatzen direla gaixoarekin hitz egitera, gaizki ez pasatzeko defentsa bezala.

Beraz, baliteke beste arrazoi batzuek egotea. Okerrena da, konturatzen ez bagara arazoietaz, ez diogula irtenbiderik emango arazoari. Denak denborarik ez dagoenarekin ados badaude, ez diote buelta gehiago emango. Beraien esku ez dagoela eta ez dute ezer aldatuko.

Gaixoei bere gauzak entzutea kargatu egiten du. Bere sufrimendu eta desgaztiak esatea mesede egiten dio esaten duenari, baina kalte entzuten duenari. Emozioak kutsatu egiten dira. Pertsona bat porrot eginda badago, eta berarekin bagaude, zerbait kutsatuko zaigu.

Baliteke, entzuten ari garenean, gaixoaren kutsatze hutsa ez izatea min gehien egiten diguna. Agian, osasun-profesional bezala, zerbait egin behar dugula sentitzen dugu eta horrelakoetan ez dakigu zer egin. Askotan ezer gutxi egin daiteke gaixoaren oinazea baretzeko. Inpotentzia sentitzen dugu eta hori ez dator bat osasun-profesionalaz dugun irudiarekin. Zerbait egin behar dugu! Ez al da barruko behar hori jasangaitza egiten zaiguna?

Sinclair, H.; Fawcett, J.
Communication.

Sinclair, H.; Fawcett, J.
"Aitschul's psychology for nurses".
7 ed. Baillière Tindall, London
1991:12: 280-293.

Proposamen bat doakizu. Badakizu telebistan reality show asko dagoela. Bertan, pertsonak beren desgraziak kontatzen dituzte bat bestearen atzetik. Ez badituzu ikusten, ikusi bolada batean eta arreta jarri gaixoari zuzenean entzuten baino hobeto sentitzen zaren. Egia da telebistan dagoela bat eta gaixoa aurrean. Gaixoak igurikapen batzuk dituela gure jokabideaz eta erantzun beharrean sentitzen garela ere egia da. Baina arreta jarri galdera honetan: zer da gehien larritzen zaituena, gaixoaren exigentzia edo zure buruan duzun autoexigentzia? Gaixoak ez baleki osasun-profesional zarela eta ez bazenu lagundu beharra sentituko, hain zaila izango litzateke gaixoari entzutea?

Beste batzutan aspergarria izan daiteke gaixoari entzutea. Askok hitz egiteko beharra duelako. Horrelakoetan zerk kezkatzen zaitu gehien, aspergarria dela edo nola moztu ez dakizula. Nola ikusiko zenuke gehiegi hitz egiten duen gaixo bati momentu batean esatea: "Oraintxe ezin dut zurekin egon, oso lanpetuta bainago. Gero etorriko naiz".

Egia da ezin duzula beraiek nahi adina beraiekin egon. Baina horren kontrakoa ezer ez egotea da. Iritsi ordurako, alde egitea.

Zer mezu iruditzen zaizu bidaltzen duela osasun-profesional batek, gelan sartu eta atea ere ixten ez badu, lehenbailehen ateratzeko?

Gaixoa entzunda sentitzen denean, konfidantza har dezake eta hori oso garrantzitsua da harremanerako. Halere, horrek denbora eskatzen du. Postura lasai batean jartzen bagara, entzuteko prest, gaixoak ulertuko du entzuteko prest gaudela. Keinu hori benetakoa ez bada, gaixoa berehala konturatuko da alde egiteko presa dugula.

Errezetak gustatzen zaizkionarentzat, hemen doakizue Davis-ek aipatutako hamar aginduak, komunikazioa hobetzeko:

1. Ixo.
2. Hitz egiten duenari eroso aurkitzen lagundu.
3. Interesa agertu (ulertu nahiaren ondorio bezala, ez itxuraz bakarrik)
4. Distrakzioak alde batera utzi: axotak, agenda...
5. Bestearen lekuan jartzen saiatu
6. Lasai, utzi iezaiozu bukatzen.
7. Lasaitzeko! bestela ez diozu ondo ulertuko eta.
8. Kritika eta eztabaidaren aurrean, lasai.
9. Ez baduzu ulertu, galdetu lasai, ulertu arte.
10. Ixo!

Beldurra, lotsa, edo horrelakoengatik ez baduzu gaixoari entzuten, entrenamendua beharko duzu. Edozein harremanetan entrena dezakezu. Batez ere norbait aspergarria iruditzen bazaizu, edo berarekin hitz egitea zaila egiten bazaizu. Beti bezala, pixkanaka-pixkanaka. Entzuten jakitea pazientziarekin lotuta dagoela konturatuko zara. Beraz, entzuten ikasten duzun neurrian, pazientzia gehiago edukitzen ikasiko duzu eta hori oso interesgarria da profesio hauetarako.

Ariketa ezberdinak egin ditzakezu gaitasun hau garatzeko:

- Aspergarria iruditzen zaizun norbaiti entzun. Saiatu aspergarria den horretan, dibertigarria den zerbait ikusten.
- Beldurra ematen badizu, hunkituko zaituelako, ausartu. Badakizu beldurrak ihesera bultzatzen duela eta horrek beldurra mantentzen duela. Ohartuko zara, aguantatzen duzun neurrian, beldurra gutxituz doala. Horretarako hurbilketa pixkanaka-pixkanaka egin.

Ikasle gisa ere egoera ezberdinak aprobeitza ditzakezu gaitasun hori garatzeko.

Alde batetik, klase aspergarriena utzi beharrean, klasera joan eta errekursoak asmatu hain aspergarria ez egiteko: historiak asmatu, harremanak egin, galderak egin, eskema egin...

Gaixoekin egon aukera duzunean. Ekiditen dituzun gaixoengan arreta jarri. Ekidin beharrean, aprobeitza ezazu horiekin lan egiteko. Joan eta arreta jarri zure sentimenduetan. Zer senti arazten dizute? Zergatik ekiditen dituzu? Autoerregistro bat egin eta ikusi gero eta gutxiago kostatzen zaizun berarekin egotea. Beti bezala, ariketak pixkanaka-pixkanaka egin.

3.3. Enpatizatze gaitasuna

Bestearen larruan jartzean, errazago egiten zaigu entzutea eta onartzea, hobeto dakigulako nola sentitzen den. Pertsona batek zer sentitzen duen jakiteko, bera bizitzen ari den esperientzia bizi izanak laguntzen digu. Errazagoa da bestearen larruan jartzea, antzeko bizipena izan badugu. Hor adinak lagun dezake. Halere, ez da besteek bizi dutena bizi behar bestearen azalean jartzeko.

Enpatizatze gaitasuna berezkoa da. Pertsona eta animalia guztiak dugu.

Kontatzen dute nazien konzentrazio kanpo batean, preso guztiak bildu zituztela patioan, bati egitera zihoazen eskarmentua ikus zezaten. Ondo jipoitu ondoren lurrera erori zen odoletan. Momentu horretan, alemaniarren graziak egiten zituen tximu bat, askatu eta jipoituarengana hurbildu zen eta zauriak miatzatu zizkion.

Halere, enpatizatzeke gaitasun hori edo txikitan ez dugu garatzen edo gero galdu egin dezakegu. Hori gertatzen da besteen egoera razionaltasunetik ulertzen saiatzen garenean. Bestearen lekuan jartzeko, nahikoa da sentitzen duenaz jabetzea. Horren ordeztarazoietan jartzen badugu arreta, eta ez badugu ulertzen oso zaila egingo zaigu bere "larruan jartzea".

Pertsona guztiak dugu gaixotasunarekin eta sofrimenduarekin esperientzia. Beraz, ez litzaiguke zaila egin beharko gaixoaren egoeraz konturatzeko.

Gerta liteke ere, bestearen "larruan" jarri nahi ez izatea, arrazoi inkontzienteengatik. Bestearen azalean jartzean nik ere sofritu egiten dudalako eta nahiago dudalako sofritu gabe egon. Osasun-profesioen rutinizazioa defentsa mekanismoa da, bestearen lekuan ez jartzeko erabilitako estrategia. Zentzu horretan oso komenigarria da "El doctor" pelikula ikustea.

Minbiza dutenek eta hiltzera doazenek bakardade handia bizi dute. Eginiko ikasketen arabera, inork ez du beraiekin interesatzen zaizkion gaietaz hitz egin nahi (heriotzaz, sofrimenduaz...). Gaixoarengatik egiten dela esaten da, baina norbera babesteko egiten da. Gaixoarekin heriotzaz eta sofrimenduaz hitz egitean, nire heriotza eta sofrimendua etortzen zaizkit burura eta nik ere gaizki pasatzen dut.

Gaitasun guztiak bezala, garatu daitekeena da. Horretarako beti bezala, ausardia eta programa progresiboa komeni zaizkigu.

Nola jakin dezaket, enpatizatzeke gaitasuna ez dudan?

- Gai batzuk ekiditen dituzunean.
- Rutinizaziorako eta banalizaziorako joera badituzu.
- Besteen lekuan jartzea kostatzen bazaizu.
- Besteen egoera ulertzea kostatzen bazaizu.

Ez litzateke gaizki egongo, osasun-profesio guztietan praktikak egitean, aurretik edo bitartean, gaixoaren paperean egotea. "El doctor" pelikularen bukaeran, medikuak, ikasleak bi astez ingresatzen ditu ospitalean gaixo bezala, gaixoak bezala sentitzeko. Halere, horren aurrean erresistentzia asko azalduko dira, eta denak ez dira instituzionalak izango.

Erizaintzako ikasleei proposatu genien praktikak hasi aurretik, zergatik ez zuten beraien artean praktikatzen. Batak besteari odola atera, garbitu, zatzadak jarri... Ikasleek ez zuten nahi izan.

EL DOCTOR
Dir. Randa Hainer
William Hurt
Elizabeth Perkins
Mandy Patinkin.
USA 1991.

Psikologiako eskola askotan, formazioaren barruan, gaixo bezala tratamendu bat izatea derrigorrezkoa da. Formazio barruan, tarte garrantzitsua izaten du esperientzia pertsonalak eta ikaslea psikoterapia batean gaixo bezala parte hartzera behartuta dago. Nola ulertu bestela, egoera horretatik pasa gabe, gaixoa?

Enpatizatze gaitasuna garatzeko beste bide batzuk badaude. Beste pertsonen historiak entzutea izango litzateke, baina beti bestea pertsona bat dela ahaztu gabe (rutinizazioan eta banalizazioan erori gabe). Horretarako aukera handia dago gaur egun zinean eta telebistan. Dramazko pelikula guztietan bestearen azalena jartzeko ariketak egin ditzakegu. Bestalde, telebistako reality-show guztietan benetako kasuak entzuteko aukera daukagu.

Praktiketan gaixoekin egoteko aukera dugu. Hasieran ez dugu profesionalaren lana egin behar, beraz behatzaile bezala egoteko aukera ona dugu. Behatzaile bezala, gaixoarekin gehiago konektatzeko aukera dugu.

Praktiketan daudenean, ikasleek pentsatzen dute ez badira berehala zerbait egiten jartzen ez direla praktika onak. Behatzaile moduan asko ikasten da, batez ere harremanei dagokionean.

Jasan ezin ditugun gaixoetaz ikasi dezakegu gehiena. Ezin baditugu jasan, sortzen dizkigun emozioak oso gogorrak egiten zaizkigulako da. Guk ez ditugulako gaindituak. Horiekin egotea eta bere "larruan" jartzea oso gogorra egingo zaigu, baina benetan asko ikasiko dugu. Beti bezala, ausardia eta programazio progresiboa aholkatzen dira.

Strayer, J.; Eisenberg, N. *La empatía y su desarrollo*. Desclée de Brouwer. Bilbo 1992.

3.4. Baldintzarik gabe onartu

Baldintzarik gabe onartzea ez da toleratze hutsa. Zerbait gehiago da. Bestea den bezalakoa onartzea da. Nik zerbait tolera dezaket, baina ez onartu.

Ez du ezertarako balio, esaldi eginak eta keinu estereotipatuak ikastea, "onartuko banu bezala egitea". Ez du funtzionatzen. Azkenean nabaritzen da.

Zalantzarik ez dago, enpatizatze gaitasunak lagundu egiten duela bestea den bezalako onartzen. Besteak diren bezalakoak onartzen ere laguntzen du, garen bezalakoak gure burua onartzeak. Ikusi da harremana dagoela, norberaren burua ez onartzearen eta besteak ez onartzearen artean. Muga eta guzti onartzen dugunean gure burua, besteen mugak ulertu eta beren mugekin diren bezalakoak onartzea errazagoa da.

Bestea onartzeko zailtasunen atzean bi eratako fenomenoak egon daitezke:

- Fenomeno sozialak. Bestearekin harreman soziala eraikitzen dut, eta nire taldeak ezartzen duen jokabide estereotipua jartzen dut martxan. Bestea despertsonalizatu egiten dut. Beste kulturetako pertsonekin gertatzen da eta aurreiritzi sozialen bitartez bideratzen da
- Fenomeno pertsonalak. Bestea onartzen zaila egiten zaidan ezaugarri bategatik ez dut onartzen. Ez da arraroa horrelakoetan, jasan ezin ditudan ezaugarri horiek nik edukitzea. Nik ez ditut niregan ikusten, ukapena dela eta, baina bestearengan ikusten ditut, proiektzioa dela eta.

Beste gaitasunen moduan, garatu daiteken ezaugarria da.

Aurreiritziez eta estereotipo sozialez libratzea ez da erraza. Maiz, gainera ukatuak egoten dira. "Nik ez dut ezer ijitoen aurka baina ez nuke onartuko nire alaba ijito batekin ezkontzea".

Gainera, kulturen oso sustraituak egoten dira, eta zeharka ere sartzen dira toki askotan. Beti ere, taldeetan bizi gara, eta maiz, estereotipo horiek onartzera bultzatzen gaitu inguruak. Inguru abertzale batean bazabiltza, kontrako ideologia dutenak gaizki ikustera behartzen zaitu taldeak. Ospitaleko planta batean, osasun-profesional gehienak gaixo bat "pisua" bezala etiketatu badute, zaila izango da kontrako iritzia defendatzea.

Gandhi-ren pelikula ikustea komeni da. Argi ikusten da negoziazio politikoa egitera doanean ere, etsaiarengan pertsona ikusten duela eta kordialitatea mantentzen saiatzen dela. Pelikula horretan, aurreiritzien aurkako antidotoa ondo ikusten da.

Gandhi-k gose grebak egiten zituen, bere aldeko jendeak indarkeria utz zezan. Horrelako batean, indarkeria bukatu zenean, indu bat inguratu zitzaion eta jateko eskatu zion, ez zuela bere heriotzaren errua ere bere gainean eman nahi

GANDHI

Dir. Richard Attenborough
Ben Kingsley, Candice Bergen,
Daniel Day Lewis, Martin Sheen,
Sir John Gielgud.
Columbia. USA 1982.

eta. Bere semea arabeek hil zutela, eta mendeku moduan haur musulman txiki bat bere eskuekin hil zuela. Harra zeukan. Gandhik aholkatu zion haur musulman txiki bat hartzeko, eta berea izango balitz bezala hezteko, salbuespen batekin: erlijio indiarrean hezi beharrean, musulman bezala hezteko.

Eginiko ikerketa batzuk adierazten dute, estereotipoak taldeen arteko fenomenoak direla eta taldeen arteko harremanen islapenak direla. Horregatik, harreman sozialetan ematen dira. Ikusi da, aurreiritzi horiek gainditzen direla harreman pertsonala dagoenean. Baita ere, bi taldeek leia egoera batean egon beharrean, kooperazio egoera batean badaude.

Gaixoarekin harremanak pertsonala izan behar du. Zenbat eta gehiago ezagutu, orduan eta gutxiago funtzionatuko dute aurreiritziek.

Osasun-profesionalen artean leia dago. Kooperazioa egon beharrean, kompetentzia dago. Horregatik, aurreiritziak daude profesional ezberdinen artean. Harreman pertsonalak, pertsona horien artean estereotipoak deuseztatzen ditu. Halere, taldeen arteko leiak jarraitzen du. Taldeen arteko leia gainditu daiteke, helburu berdinean elkarlanean jartzen baditugu.

Horrelako estereotipoei aurre egiteko era, beste taldeko jendearekin harremanak egitea da. Beste ideologiakoak izan edo beste kultura batekoak direlako egon nahi ez duzun pertsonekin egoteko aukerak aprobetxatu. Beraiekin harremana eduki. Konturatuko zara, denborarekin, harreman pertsonala sortuko dela eta aurreiritziak gaindituko dituzula.

Beti bezala gertatzen da. Aurreiritziak direla eta ez dut onartzen eta berarekin harremana ekidin egiten dut. Horrek aurreiritzia mantendu egiten du. Nola atera gurpil zozo horretatik? Nahiz eta aurreiritziak eduki eta ez onartu, berarekin egon, ahal bada, biok interesa duzuen zerbait egiten. Orduan, denborarekin ohartuko zara, aurreiritziak desagertu egiten direla. Zenbat bider gertatu zaizu, beste taldeko pertsona ia ezezagun batekin, onartzen ez zenuenarekin, harreman batzuk egin, eskola batzutan topo egin etab. eta hau esaten bukatu: "ez nuen uste hain jatorra zenik?".

Beraz, ariketa bat izan daiteke, beste taldekoekin binakako harremanak egin. Egin dezakezu kalean edo eskolan. Kalean, ondo ikusten ez duzun beste talde bateko kide batekin. Eskolan, ondo ikusten ez duzun beste talde bateko batekin. Unibertsitatean beti sortzen dira talde ezberdinak. Talde barrukoak antzekoak izaten dira (horregatik bildu dira). Saiatu beste taldekoekin ere harremanak egiten.

Beste kultura edo ideologiako gaixoekin berdina egin. Saiatu harreman pertsonala eraikitzen.

Esan bezala, batzutan ez dugu bestea onartzen nahiz eta talde sozial berekoa izan. Horrelakoetan, harreman pertsonala dago eta bestelako fenomenoek azaltzen dute onartu ezina. Arrazoiak pertsonalak izaten dira eta beti ezkutuak edo erdi ezkutuak guretzat. Atzean, bekaizkeria, norgehiagokeria, transferentzia, proiektzioa eta horrelakoak egon daitezke.

Hori gainditzeko, beti bezala, egoerari aurre egin behar zaio. Nola onartu dezaket pertsona hori? Zergatik onartzen ez dudan jakinda. Nola konturatu naiz? Berarekin egonda. Horrelakoetan, beti bezala, pertsona horiekin ez egotea ateratzen zaigu. Aholkua, pertsona horiekin egotea da. Galdetuko diogu gure buruari: Zergatik ezin dut jasan hori? Nire burua gehiago ezagutzen lagunduko dit eta besteak onartzen ere bai.

Egunerokoa, geratu gabe egon gintezke ariketa hori egiten. Beti daude gure inguruan jasan ezin ditugunak. Zergatik ezin dut jasan? galdetuko diogu gure buruari. Ezin dudala jasan? ba berarekin egongo naiz.

Praktiketan ere, hori ikasi nahi badugu, ekiditeko joera ditugun gaixoak aukeratuko ditugu. Beti bezala, ausardia eta programazio progresiboa aholkatzen da. Kolpean inola ere jasan ezin dugun gaixo batengana bagoaz, oso gogorra egingo zaigu. Pixkanaka hurbiltzen bagara, toleratzen joango gara.

3.5. Komunikazio eraginkorra

Komunikazioa eraginkorra da, esan nahi dena esaten denean eta hori ulertzen denean.

Horretarako ezinbestekoa da, bi pertsonak kode bera erabiltzea. Hizkuntza berean aritzea oso garrantzitsua da. Halere, osasun-profesionalek bere hizkuntza propioa dute, teknikoa, gaixoek ulertzen ez dutena. Hizkuntza teknikoan hitz egiten badiegu, komunikazioa ez da eraginkorra izango. Baina hori ez da nahikoa.

Komunikazio eraginkorra ez bada, maila ezberdinetan egon daiteke zailtasuna:

- Sentimenduetaz ez da kontziente.
- Pentsatu eta sentitzen duena adierazteko beldurra edo lotsa du.

Lehenengo maila batean, pertsonak ez du kontzientzia bere sentimenduetaz eta horiekin bat ez doan mezua bidaltzen du. Autoezagutza gutxiko pertsoneri gertatzen zaie. Ahozko kanaletik gauza bat diote, baina ez-ahozko kanaletik bestea adierazten dute.

Kasu horietan, pertsonak autoezagutza garatu beharko du. Konturatzen ez denez, norbaitek adierazi beharko dio. Esaterakoan kostatzen zaio onartzea eta harritu egingo da. Normala da, ez baita konturatzen.

Oso lagungarria izan daiteke horretarako, simulazioak egin eta bideoan grabatzea, gero ikusi eta konturatzeko. Simulaziorik gabe ere egin daiteke. Eguneroko harreman ezberdinetan grabatu (etxean, lagunekin...) eta gero bideoak ikusi.

Horrez gain, oso komenigarriak dira taldean eginiko superbisioak. Gauza asko lantzen dira aldi berean. Arazo hori duen profesionalak gatazkak izan ditzake horregatik. Superbisioan, besteak gertatzen denaz berehala konturatuko lirateke eta esango liokete zer gertatzen zaion.

Gerta daiteke, sentitzen duenaz jabetzea baina esatera ez ausartzea. Beldurra edo lotsak esan behar duena esaten ez uztea. Horrek asertibitatearekin zer ikusia dauka. Hurrengo atalean ikusiko dugunez bide bakarra dago: asertibitatean entrenatu. Zerk ematen dit beldur edo lotsa? Ba horixe egin behar dut. Hasieran gaizki pasako dut baina gero eta erosoago sentituko naiz.

Ispilu aurrean entrenamenduak egiten hasi gintezke.

Gero, konfidantzako talde batean, pentsatzen dudana esaten hasiko naiz. Beldurra ematen badit ere esango dut. Hasieran urduri egongo naiz, normala da. Agian ez da oso ondo aterako, baina, egin dut! Animatu zure burua eta jarri erronka berria. Nahiz eta urduri jarri hitz egin. Ohar zaitez, hitz egiten hasten zarenean, zure gorputzean arreta gehiago jartzen duzula, esaten ari zaren horretan baino. Taupadak, gorria jarri naiz, izerditan nago... Halere segi aurrera. Aurre egiten badiozu, irabazteko aukera duzu.

3.6. Asertibitatea

Asertibitatearen ezaugarriak laburbilduko bagenu hauexek izango liriateke:

- Ezetz esaten jakitea.
- Pentsatu eta sentitzen dena adieraztea.
- Bestea errespetatzea.

Pertsona agresibo batek, ezetz esaten badaki, eta pentsatu eta sentitzen duena esaten du, baina ez du bestea errespetatzen. Manipulatuak eta pasiboak, ez dakite ezetz esaten, eta maiz bestea ere ez dute errespetatzen duten harrenkuragatik.

Ezetz esaten ez jakiteak, kargatu egiten du pertsona eta gero edozein momentutan lehertu egin daiteke. Horrelako egoerak planteatzen dira gaixoak komeni ez zaion zerbait eskatzen duen bakoitzean edo hitz egiten hasi eta nola geratu ez dakigunean.

Errespetu handiz ezetz esan dezakegu, edo eta orain ezin dugula berarekin egon eta geroago egongo garela. Ezinbestekoa da ezetz esaten jakitea.

Ezetz esaten ez dakiena jeneralean beldurra duelako da. "Ezetz esaten badut ez naute maiteko". Atzean uste irrazional bat egon daiteke: "denek maitatu behar naute".

Beldur horretatik ateratzeko bide bakarra dago: ausartu eta ezetz esaten hasi. Horretarako plangintza progresibo bat egin eta entrenatzen hastea komeni da.

Eguneroko bizitzan mila aukera dugu asertibitatea entrenatzeko.

Arao hori zuen erizaintzako ikasle batek, plangintza bat egin zuen. Amorrutik handia zuen ezetz esaten ez zekiela. Gero harrenkura handia biltzen zuen. Erabaki zuen pixkanaka hastea. Horretarako koadrilako lagun bat aukeratu zuen. Beti diru eske zebilen, eta ez zen ezetz esatera ausartzen. Erabaki eta egin. Ezetz esaten hasi zen. Ezetz esan zuen lehenengoan, gorri-gorri jarri zen eta hitzak dardara egin zion. Gero konfidantza hartzen joan zen.

Oso arrunta den beste egoera erosketetan ematen da. Bertan, batzutan gure eskubideak defendatu beharrean aurkitzen gara. Asertibitatearekin arazoak dituztenak, ez dira ausartzen eta gero oso haserre egoten dira. Hori izan daiteke entrenatzeko beste kanpo bat.

Ramirez, A. *La sociedad y tú, todo un reto: comunicación, estrés y autoestima.* Amarú. Salamanca 1997.

Castanyer, O. *La aserividad, expresión de una sana autoestima.* Desclée de Brower, Bilbo 1996.

Smith, M. J. *Cuando digo no me siento culpable.* Grijalbo. Barcelona 1993.

Fensterheim, H.; Bur, J. *No diga sí cuando quiera decir no.* Grijalbo. Barcelona 1993.

Lasaitasuna izan behar dugu. Urte asko daramagu era batera funtzionatzen eta ez zaigu erraza egingo era berrian funtzionatzea. Sintoma fisiko asko gertatzen dira, oso desatsegina direnak: gorritasuna, dardara, izerdia... Arreta gehiegi jartzen da sintoma horietan eta gehiago beldurtzen gara. Horri aurre egiteko era bakarra, gaizki pasatzen da. Denborarekin ez dugu gaizki pasako. Hasieran ordea, gaizki pasa besterik ez zaigu geratzen.

Asertibitatea lantzeko beste era bat, lagun-bileretan gure ikuspuntua defendatzea da.

3.7. Pertsonen arteko harremana hobetu dezaketen beste gaitasunak

3.7.1. Frustrazioarekin bizitzen ikasi

Ez dugu ahaztu behar, harreman guztietan bezala, igurikapen batzuk jartzen ditugula gaixoarekiko harremanean. Oso garrantzitsua da igurikapen horiek kontziente egin eta kontutan edukitzea. Maiz ez dira beteko. Frustrazio egoera horietan dezepzioa eta tristura sentitu eta onartzen ikastea komeni zaigu.

Gaitasun hori entrenatzeko frustrazioa izan eta bizitzea komeni zaigu. Halere, frustrazio egoerak ez ditugu bilatu behar. Nahi gabe etortzen zaizkigu egunero. Garrantzitsuena, galera ez ukatzea da. Galeraz jabetu eta tristura sentitu. Ukatzen badugu, haserrean sar gintezke. Hori ez zaigu komeni eta gaixoarekiko harremanari kalte egingo dio.

3.7.2. Inzertidunbrearekin bizitzen ikasi

Osasun-profesioak inzertidunbre handiko profesioak dira. Ez dago aurretik esaterik zer gertatuko den. Gaixoeak eta senideek ordea, behin eta berriz galdetuko digute. Horrek estresatu egiten du. Inzertidunbre horrekin bizitzen ez badugu ikasten, gaixo eta senideengandik ihes egingo dugu, beraien galdeketak ezingo ditugulako jasan.

Inzertidunbre egoerak dira zalantzarik gabe estresagarrienak. Horregatik onartzen joan behar dugu, inzertidunbre egoeratan egongo garela lanean gauden denbora asko.

3.7.3. Pazientzia landu

Agian pazientzia da denerako izan dezakegun laguntzailerik hoberena. Pazientziarekin ez dago desanimurik, ez dago presarik, ez dago estresik. Pazientzia duenak hobeto entzungo du, eta gaixoari dedikazio gehiago eskainiko dio.

Nola garatzen den pazientzia? Pazientzian entrenatuz, pazientzia edukitzen ikasiaz. Pazientziarik ez duenak pentsa dezake ezin dela gaitasun hori garatu. Oker dabil.

4. Ondorioa

Harreman-gaitasunak garatu daitezke.

Hasi aurretik, profesio bakoitzak eskatzen dituen gaitasunak zehaztea komeni zaigu.

Bakoitzak horren arabera autoebaluaketa bat egingo du, gaitasun ezberdinetan nola dabilen ikusteko. Hobetu behar dituenak aukeratuko ditu ondoren.

Aldaketa martxan jartzeko ezinbestekoa da pertsonak aldaketarako jarrera ona edukitzea eta aldaketaz arduratzea. Asko laguntzen du autobehaketa gaitasuna garatzeak horretarako. Lan horiek, superbisio-taldeen bitartez egin daitezke.

Zehaztu eta gero, planifikazio zehatza egingo dugu. Planifikazioan bi aspektu funtsezkoak dira:

- Ausardia adaketarako: beldurrari aurre egin behar zaio.
- Planifikazio progresiboa: errazetik zailera, pixkanaka-pixkanaka.