

SERVICIO DE PSICOLOGÍA APLICADA PSIKOLOGIA APLIKATUKO ZERBITZUA

MEMORIA 2014/2015



AURKIBIDEA

	Orrialdea
1 SARRERA	3
2 2014-2015 IKASTURTEAN JASOTAKO KONTTSULTAK	5
3 2014-2015 IKASTURTEAN ARTATUTAKO PERTSONAK	7
4 2014-2015 IKASTURTEAN ARTATUTAKO ERABITZAILE MOTA	10
5 IKASTURTE AMAIERAN ARTATUTAKO PERTSONEN EGOERA ETA EGINIKO SAIOEN KOPURUA	12
6 ARTATUTAKO PERTSONEI BURUZKO IRITZI DIAGNOSTIKOA	15
7 UPV/EHUko IKASTEGIEK ETA KARGUEK EGINIKO KONTTSULTAK	18
8 ERABILTZAILEEK PSIKOLOGIA APLIKATUKO ZERBITZUAN IZANDAKO ARRETARI BURUZ EGINIKO BALORAZIOA	19
9 LEHEN MAILAKO PREBENTZIO PROGRAMAK (“Emozioak eta komunikazioa” tailerra)	21
10 BIGARREN MAILAKO PREBENTZIO PROGRAMAK (“Azterketa garaiko estutasunaren eta estresaren kudeaketa” tailerrak)	24

1. SARRERA

UPV/EHUren Servicio de Psicología Aplicada/Psikologia Aplikatuko Zerbitzua (SPA/PAZ) 2002. urtean sortu zen, hasieran Psikologiako Fakultateari lotuta, eta 2008. urtetik aurrera, Ikasleen arloko Errektoreordetzari funtzionalki lotuta.

Doako zerbitzua da, eta hasieran, esperientzia klinikoa zuten Psikologia Fakultateko irakasleek eskaini izan dute asistentzia psikologikoa, borondatez erabat, 2011/2012 ikasturtetik aurrera, irakasleen JAPn aitortza izanik.

Eskaintzen den arreta psikologikoak, besteak beste, helburu nagusi hau du: garapen pertsonalean, egokitzapen akademikoan eta lan arloko jardueran eragiten duten zailtasun psikologikoei buruzko aholkularitza eta orientazioa ematea. Egoera bat denbora jakin bat duen (8-10 saio) esku-hartze psikoterapeutikoaren bitartez ebatz daitekeela erabakitzen bada, burutu egiten da. Beste kasu batzuetan, babes, euste eta eskaria egituratzeko saio horiek egin ondoren, kasua Buruko Osasuneko zerbitzu publikoetara bideratzen da, edo Psikologoek Elkargo Ofizialek proposatutako profesional adituengana.

Zerbitzuaren zuzendaritzaz Oinarrizko Prozesu Psikologikoen Saileko irakasle bat arduratzen da gaur egun, eta 2013/2014 ikasturtean bi psikologo kliniko kontratatu ziren: bata, arreta eskaintzeko Bizkaiko Campusean (Leioan nahiz Bilbon), eta beste bat, Arabako eta Gipuzkoako Campusetan.

Psikologia Aplikatuko Zerbitzuak funtsezko alderdiak lantzen ditu pertsonen bizi kalitatea eta garapen osoa hobetzeko, besteak beste: estresari aurre egitea, izaera psikologikoa duten zailtasunentzako arreta, sexu orientazioa, gatazkei aurre egitea eta konpontzea, trebetasun sozio-emozionalak eta alkoholaren eta beste droga batzuen kontsumoarekin lotutako arriskuen prebentzioa eta murrizketa.

Hala, 2012ko maiatzaren 16an UPV/EHUko Gobernu Kontseiluak onartutako Arautegi Orokorrean bildutako Psikologia Aplikatuko Zerbitzuaren eginkizunak hauek dira:

a) Psikologia arloan unibertsitateko ikasleei zuzendutako *Lehen mailako prebentzioa programak* egitea. Lehen mailako prebentzioa arlo akademikoan arazo psikologikoak saihestera bideratuta dago, betiere osasun orokorra sustatu nahian. Pertsonen baliabide pertsonalak areagotzea da helburua, eta bizi kalitatea hobetuko duten jokabide osasuntsuak bultzatzea.

b) Unibertsitateko ikasleei zuzendutako *Bigarren mailako prebentzio programak* egitea. Prebentzio mota hau erabiltzen da nahasmendu baten lehen faseetan arazoak murrizteko,

baita hari lotutako asalduren iraupena gutxitzeko ere. Arazoekin edo nahasmenduekin lotutako kasuak edo arrisku jokabideak goiz atzemateko erabiltzen da arreta, hasierako fasean aldatu ahal izateko.

c) Asistentzia psikologikoa ematea hala eskatzen duten unibertsitateko ikasleei. Gehienez, 8-10 saioko asistentzia psikologikoa eskainiko da: balorazio bat eta lehen iritzi diagnostiko bat, hari buruzko informazioa, orientazioa, babesa, aholkua eta desbideratzea, behar izanez gero.

UPV/EHUko Psikologia Aplikatuko Zerbitzuaren informazio erabilgarri guztia web orrian aurki daiteke, eguneratuta: www.ehu.es/web/servicio-psicologia-aplicada.

2. 2014-2015 IKASTURTEAN JASOTAKO KONTSULTAK

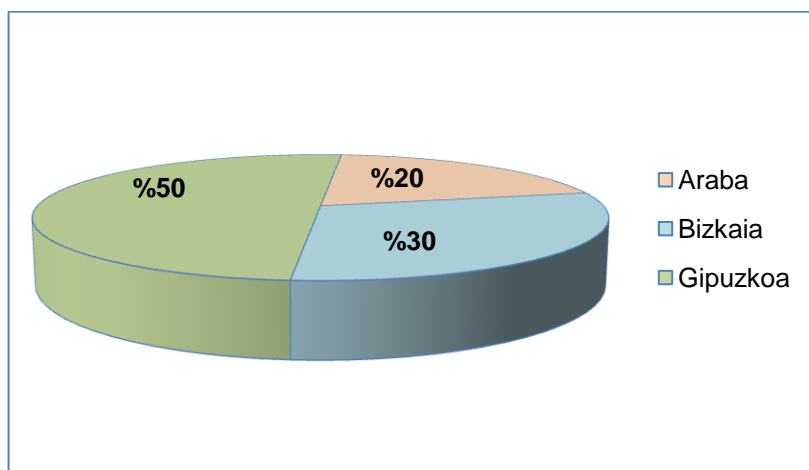
2014/2015 ikasturtean, guztira, 179 kontsulta berri jaso ziren.

1. taulan campusen araberako banaketa aurkezten da (1. taula).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
JASOTAKO KONTSULTAK	34	62	83	179

1. taula. 2014/2015 ikasturtean Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan jasotako kontsulten kopurua.

Ehuneko banaketari dagokionez, 1. grafikoan aurkezten da (ikus 1. grafiko).



1. grafikoa: 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan jasotako kontsulten ehuneko banaketa, campus bakoitzean.

Bizkaiko Campusean, kontsultak Leioan nahiz Bilbo egin dira. Jasotako kontsulten % 83,87 Leioako campusean kudeatu ziren; beraz, Memoria honetan Leioako nahiz Bilboko datuak elkartuta aurkeztuko dira, Bizkaiko Campuseko datu gisa.

Sexuka duten banaketa aztertuz gero, Psikologia Aplikatuko Zerbitzura jotzen duten 10 pertsonatik 7 eta 8 bitartean emakumeak direla ikusi da. Hala, 2. taulan, jasotako 179 kontsultek sexuaren arabera duten banaketa aurkezten da (ikus 2. taula).

	%	K
EMAKUMEAK	74,31	133
GIZONAK	25,69	46
GUZTIRA	100	179

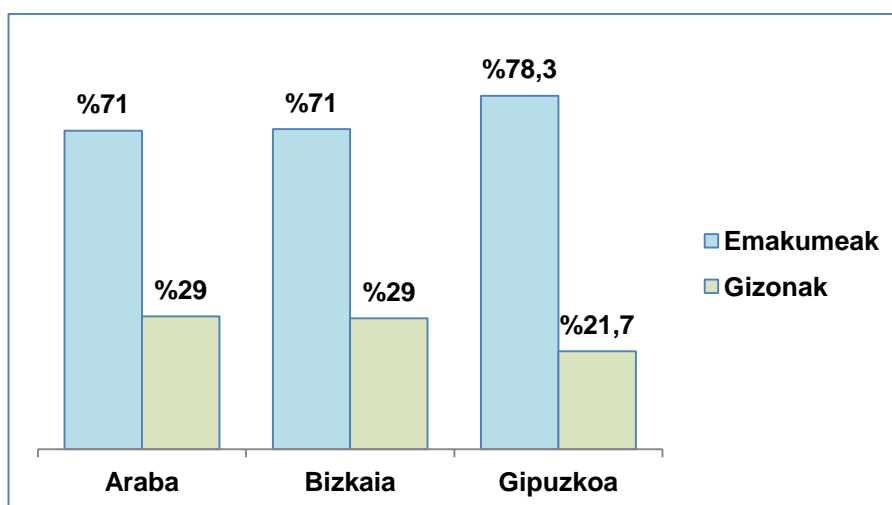
2. taula. 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan jasotako kontsultek sexuaren arabera duten banaketa.

Jasotako kontsultek sexuaren eta campusaren arabera duten banaketa aztertuz gero, 3. taulan aurkezten diren datuak ateratzen dira (ikus 3. taula).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
EMAKUMEAK	24	44	65	133
GIZONAK	10	18	18	46
GUZTIRA	34	62	83	179

3. taula. 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan jasotako kontsultek sexuaren eta campusaren arabera duten banaketa.

Sexuaren eta campusaren araberako banaketari dagokionez, 2. grafikoan aurkezten da (ikus 2. grafikoa).



2. grafikoa. 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan jasotako kontsultek sexuaren eta campusaren arabera duten banaketa.

3. 2014/2015 IKASTURTEAN ARTATUTAKO PERTSONAK

2014/2015 ikasturtean, 211 pertsona artatu ziren guztira (ezarritako edozein bidetatik Zerbitzura jo zutenak: posta, telefonoa, aurrez aurreko bisita, gomendioa, etab.). Kasu berriekiko aldeak (179) adierazten du atal honetan zenbaketa honela aldatu dela:

a) Aurreko ikasturtean hasitako arretarekin jarraitzen zuten 35 pertsona erantsi ziren: 8 Arabako Campusean, 8 Bizkaikoan eta 19 Gipuzkoakoan.

b) Kalkuluetatik kanpo gelditu ziren Arabako 6 kasu eta Gipuzkoako 1 kasu, aurreko memoria itxi zenetik ez baitziren kontsultetara agertu eta ez baitzieten mezu elektronikoei erantzun. 2014/2015 ikasturtearen hasieran baja eman zitzaizen.

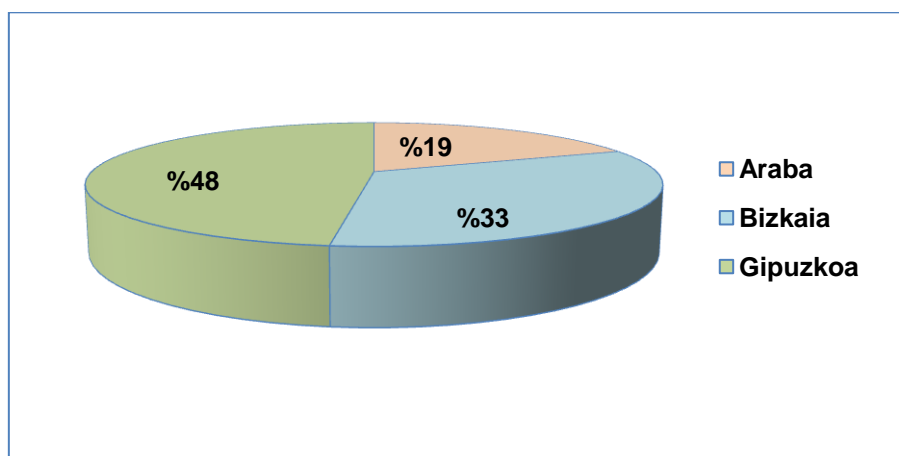
c) Kalkuluetatik ere kendu dira 2014/2015 ikasturtean kontsulta eskatu zuten 3 kasu, ez baitziren lehen elkarrizketara etorri: 2 Arabako Campusean eta 1 Gipuzkoakoan. Postaz nahiz telefonoz kontaktua egin ondoren, adierazi zuten ez zutela hasteko asmorik.

4. taulan 2014/2015 ikasturtean campusen arabera artatutako pertsonen banaketa aurkezten da (ikus 4. taula).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
ARTATUTAKO PERTSONAK	40	70	101	211

4. taula. 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan artatutako pertsonen kopurua.

Ehunekoaren arabera banaketari dagokionez, 3. grafikoan aurkezten da (ikus 3. grafikoa).



3. grafikoa: 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan artatutako pertsonen ehunekoaren arabera izan duten banaketa, campus bakoitzean.

Ikasleak, batik bat, gazteak dira, nahiz eta adinez nagusiagoak diren pertsonak ere izan. Taula hauetan batez besteko adina eta adin tartea aurkezten dira, campusaren arabera, eta Graduako eta Lizentziako ikasleen eta Graduondoko eta Doktoregoko ikasleen arabera (ikus 5. eta 6. taulak).

	ARABA (K=40)	BIZKAIA (K=70)	GIPUZKOA (K=101)	GUZTIRA
IKASLEAK GRADUA / LIZENTZIA	(K=26) (% 65)	(K=48) (% 68,6)	(K=83) (% 82,2)	(K=157)
BATEZ BESTEKO ADINA	23,76	28,23	23,37	25,12
ADIN TARTEA	18-64	18-55	17-51	17-64

5. taula: Graduako eta Lizentziako ikasleen batez besteko adina eta adin tartea, campus bakoitzean.

	ARABA (K=40)	BIZKAIA (K=70)	GIPUZKOA (K=101)	GUZTIRA
IKASLEAK GRADUONDOKO/DOKTOREGOIA	(K=3) (% 7,5)	(K=12) (% 17,1)	(K=7) (% 6,9)	(K=22)
BATEZ BESTEKO ADINA	25,66	29,78	24,57	24,57
ADIN TARTEA	25-27	20-40	22-28	22-28

6. taula: Graduondoko eta Doktoregoko ikasleen batez besteko adina eta adin tartea, campus bakoitzean.

Sexuaren araberako banaketa aztertuz gero, jasotako kontsultetan dagoen eredu berbera aurkitzen dugu, hau da, artatutako 10 pertsonatik, 7 eta 8 bitartean emakumeak dira.

7. taulan sexuaren arabera artatutako 211 pertsona horien banaketa aurkezten da (ikus 7. taula).

	K	%
EMAKUMEAK	153	72,5
GIZONAK	58	27,48
GUZTIRA	211	100

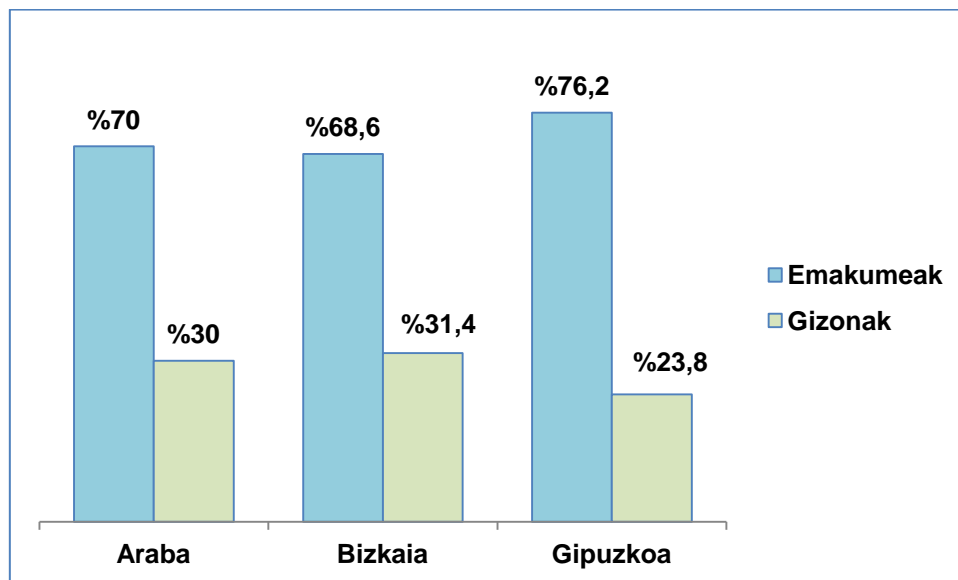
7. taula. 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan artatutako pertsonen sexuaren arabera duten banaketa.

Artatutako pertsonen sexuaren eta campusaren arabera duten banaketa aztertuz gero, hiru campusen artean alde txikiak daudela ikusten da; campus bakoitzean eskaintzen den titulazio motagatik izan liteke (ikus 8. atala).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
EMAKUMEAK	28	48	77	153
GIZONAK	12	22	24	58
GUZTIRA	40	70	101	211

8. taula. 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan artatutako pertsonen sexuaren eta campusaren arabera duten banaketa.

Sexuaren eta campusaren arabera duten ehunekoaren banaketari dagokionez, 4. grafikoan aurkezten da (ikus 4. grafikoa).



4. grafikoa. 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan artatutako pertsonen sexuaren eta campusaren arabera duten banaketa.

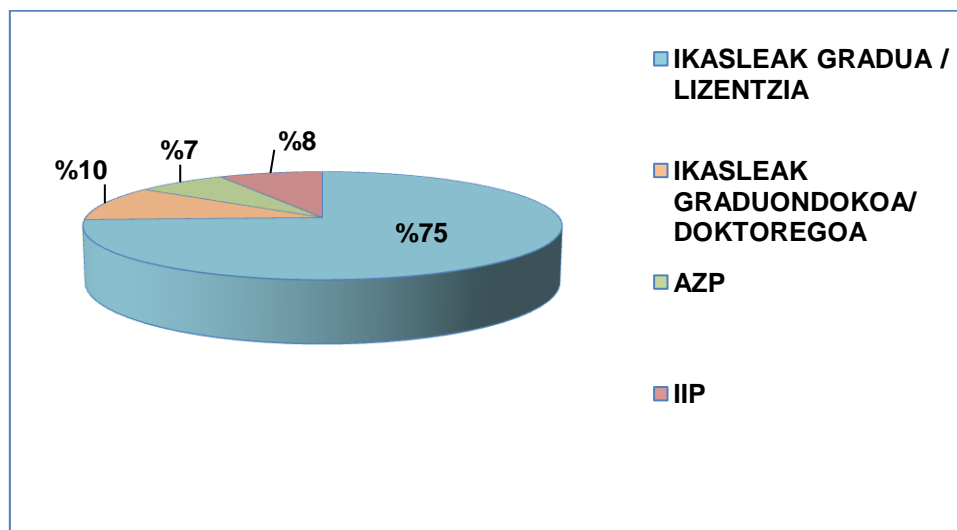
4. 2014-2015 IKASTURTEAN ARTATUTAKO ERABILTZAILE MOTA

Aurretik esan den bezala, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan unibertsitateko kide guztiak hartzen dira, nahiz eta ikasleak izan gehiengoa eta gure izateko arrazoi nagusia (ikus 9. taula).

ERABILTZAILE MOTA	
GRADUKO/LIZENTZIAKO IKASLEAK	157
GRADUONDOKO/DOKTOREGOKO IKASLEAK	22
AZP	15
IIP	17
GUZTIRA	211

9. taula. 2014-2015 ikasturtean artatutako erabiltzaile mota.

Ehunekoaren arabera banaketa 5. grafikoan aurkezten da (ikus 5. grafikoa).

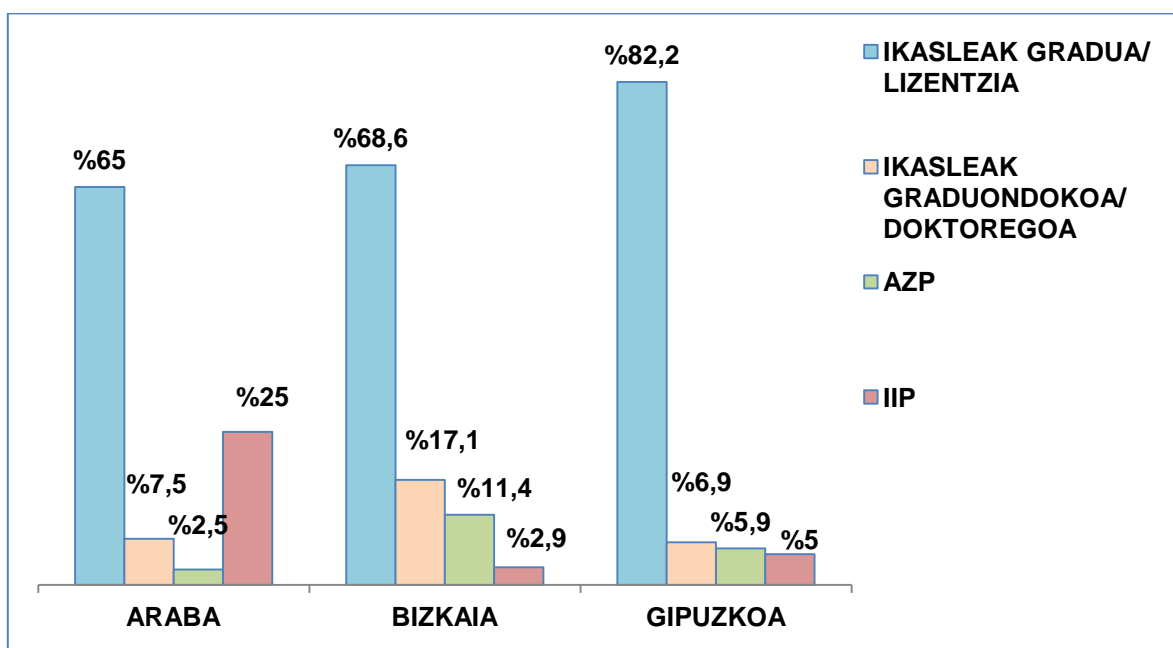


5. grafikoa. 2014/2015 ikasturtean artatutako erabiltzaile motaren ehunekoaren arabera banaketa.

Campusaren arabera artatutako erabiltzaile mota 10. taulan aurkezten da (ikus 10. taula) eta haren ehunekoaren arabera banaketa, 6. grafikoan (ikus 6. grafikoa).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
IKASLEAK GRADUA / LIZENTZIA	26	48	83	157
IKASLEAK GRADUONDOKOA/DOKTOR EGOA	3	12	7	22
AZP	1	8	6	15
IIP	10	2	5	17
GUZTIRA	40	70	101	211

10. taula. 2014-2015 ikasturtean, campusaren arabera artatutako erabiltzaile mota.



6. grafikoa. 2014/2015 ikasturtean, campus bakoitzean artatutako erabiltzaile motaren arabera ehunekoek duten banaketa.

5. 2014/2015 IKASTURTE AMAIERAN PSIKOLOGIA APLIKATUKO ZERBITZUAN ARTATUTAKO PERTSONEN EGOERA ETA EGINIKO SAIOEN KOPURUA

Eskainitako saioen kopurua (Psikologia Aplikatuko Zerbitzuko Arautegi Orokorrean ezarritakoa) 8 eta 10 bitarte dira, nahiz eta terapeutak behar bezala justifikatuta eskatuz gero, gehienez, 15era arte handitu daitekeen. Hala ere, artatutako pertsona gehienek kontsulta eskatzera eraman dituen egoera ebazten dute aldeztetik finkatutako denboran.

11. taulan, 2014/2015 ikasturtean, campus bakoitzean eginiko saio kopurua aurkezten da, baita artatutako pertsona bakoitzeko saioen batez bestekoa ere (ikus 11. taula).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
EGINIKO SAIO KOPURUA	181	442	355	978
PERTSONA BAKOITZEKO SAIOEN BATEZ BESTEKOA	4,52	6,31	3,51	4,63

11. taula: 2014/2015 ikasturtean, campus bakoitzean eginiko saioen kopurua eta artatutako pertsonen saioen batez bestekoa.

Bestalde, artatutako pertsonen egoerak hainbat jokaleku ditu (ikasturte amaiera eta Memoria hau idazteko unea):

- **Kontsultan:** Saioekin jarraitzen dute abuztuko oporren ondoren
- **Alta terapeutikoa:** Erabiltzailearen eskaria eragin zuen kontsulta prozesua amaitzea eta ixtea.
- **Alta boluntarioa/desbideratzea:** Alta goiztiarrak dira, ezarritako saio kopurua amaitu aurrekoak. Gaixoak ezin du tratamenduarekin jarraitu kanpoko arazoak direla medio (lana, etxe aldaketa, etab.), edo uste duelako arazoa konpondu duela eta horrela planteatzen du (terapeuta ados ez badago ere). Hemen ere beste asistentzia zerbitzu batera desbideratutakoak hartzen dira kontuan.
- **Alta zerbitzua uzteagatik edo ez agertzeagatik:** Kontsulta prozesua eteteko asmoa berriaz adierazten duten erabiltzaileak, azalpen gehiagorik eman gabe, edo, gutxienez, bi hitzordutara etortzen ez badira, haiekin kontaktua egiteko prestatu diren bideetatik egin diren saioei erantzunik eman gabe.

12. taulan egoera terapeutikoa aurkezten da, Memoria hau ixteko unean, hiru campusetan (ikus 12. taula); 13. taulak, 2014/2015 ikasturtean, campus bakoitzean emandako alta terapeutikoen batez besteko saioak agertzen dira (ikus 13. taula).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
ARTATUTAKO PERTSONAK	40 (% 18,9)	70 (% 33,2)	101 (% 47,9)	211 (% 100)
KONTSULTAN	11 (% 21,2)	5 (% 9,6)	36 (% 69,2)	52 (% 24,6)
ALTA TERAPEUTIKOA	10 (% 11,4)	49 (% 55,7)	29 (% 32,9)	88 (% 41,7)
BORONDATEZKO ALTA/ DESBIDERATZEA	14 (% 25,5)	13 (% 23,6)	28 (% 50,9)	55 (% 26,1)
UZTEA/ EZ AGERTZEA	5 (% 31,25)	3 (% 18,75)	8 (% 50)	16 (% 7,6)

12. taula: 2014/2015 ikasturtea amaitzean campus bakoitzean artatutako pertsonen egoera terapeutikoa.

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
ALTA TERAPEUTIKOA	10 (% 11,4)	49 (% 55,7)	29 (% 32,9)	88 (% 100)
ALTA TERAPEUTIKOAREN BATEZ BESTEKO SAIOAK	8,4	7,69	7,65	7,91

13. taula: 2014/2015 ikasturtean, campus bakoitzeko alta terapeutikoen saioen batez besteko kopurua.

Araban eta Gipuzkoan, zerbitzua uzten da gehienbat lehen edo bigarren saioaren ondoren, pertsona agertzen ez delako. Bi campus hauetan, sasoi batzuetan, ezin izan dira saioak hamabostean behin eskaini (adibidez, ikasturteko oporraldien alde aurreko bi aste inguruan; une horietan, gainera, handitzen da eskaria), pertsona bera joaten denez bietara, denbora banatzen baitu, eta agian horrek eragin ditu uzteak. Datorren ikasturterako adierazle fidagarriagoak aztertuko ditugu arlo honetan.

6. ARTATUTAKO PERTSONEI BURUZKO IRITZI DIAGNOSTIKOA

Artatutako pertsona gehienek buru nahasmendu batekin edo beren bizi kalitatea, gaitasun akademikoak edo/eta lanekoak eta bizi pertsonala, familiakoa eta harremanak hondatzen dituzten beste alderdi batzuekin lotutako sintoma bateragarriak dituzte.

CIE-10 *Clasificación internacional de enfermedades, décima versión* (Gaixotasunen nazioarteko sailkapena, hamargarren bertsioa) sailkapenaren akronimoa da, ICDren espainiar bertsioa (*International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems*-en sigla); gaixotasunen eta era askotako zeinu, sintoma, aurkikuntza anormal, salaketa, gizarte inguruabar eta kalteen edo/eta gaixotasunen kanpoko arrazoiaren sailkapena eta kodetzea zehazten du. Organización Mundial de la Salud erakundeak argitaratua, sistema hau datu estatistikoaren biltzea, prozesatzea, sailkapena eta aurkezpenaren nazioarteko konparazioa sustatzeko prestatu da.

Osasun egoera bakoitza esleitzen zaio sailkapen bati, eta, gehienez, sei karaktereko kode bat jasotzen da (X00.00 formatuan). Kategoria bakoitzak antzekoak diren gaixotasun multzo bat bil dezake.

Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan egiten den lana kontuan hartuz, bereziki interesgarriak dira buru eta jokabide nahasmenduen taldea (F00-F99 kodea), eta osasunean eta osasun zerbitzuekiko kontaktuan eragiten duten faktoreak (Z00-Z99 kodea).

Ondoren, 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan jasotako kontsultekin eta artatutako pertsonekin gehienbat lotzen diren arazoaren zerranda aurkezten da (ikus 14., 15. eta 16. taulak).

KODEA	DIAGNOSTIKOAREN TALDEA	K	%
F12	Buru eta jokabide nahasmenduak, cannabinoides kontsumoagatik	1	% 0,5
F15	Buru eta jokabide nahasmenduak beste estimulatzaileen kontsumoagatik (kafeina barne)	2	% 0,9
F19	Buru eta jokabide nahasmenduak askotariko drogen edo beste gai psikotropoen kontsumoagatik	1	% 0,5
F23	Nahasmendu psikotiko akutuak eta iragankorrak	2	% 0,9
F32	Depresio aldiak	14	% 6,6
F33	Depresio aldi errepikakorra	2	% 0,9

F34	Umorearen nahasmendu (afektiboak) iraunkorrak	1	% 0,5
F40	Estutasun fobikoaren nahasmenduak	5	% 2,4
F41	Antsietate nahasmenduak	25	% 11,8
F42	Nahasmendu obsesibo konpultsiboa	4	1,9%
F43	Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación.	22	% 10,4
F45	Nahasmendu somatomorfoak	1	% 0,5
F50	Elikatzeko jokaeraren nahasmenduak.	4	% 1,9
F51	Loaren nahasmendu ez-organikoak	4	% 1,9
F52	Jatorri ez organikoa duten sexu disfuntzioak	3	1,4%
F54	Factores psicológicos y del comportamiento en trastornos o enfermedades clasificados en otro lugar.	7	3,3%
F60	Nortasunaren nahasmendu zehatzak	4	% 1,9
F61	Nahasmendu mistoak eta nortasunaren beste nahasmendu batzuk	2	% 0,9
F63	Ohituren eta bulkaden kontrolaren nahasmenduak.	2	% 0,9
F84	Garapenaren nahasmendu hedatuak	1	% 0,5
F90	Nahasmendu hiperzinetikoa	1	% 0,5
F98	Emozioen eta jokabidearen beste nahasmendu batzuk, haurtzaro eta nerabezaroan jatorria dutenak.	2	% 0,9
	Buru nahasmenduarekin bateragarriak diren kontsulta diagnostikatuak, guztira	110	% 52,1

14. taula. 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuko erabiltzaileen kontsultetan diagnostikatutako buru eta jokabidearen nahasmenduak.

KODEA	DIAGNOSTIKOAREN TALDEA	K	%
Z32	Haurdunaldi azterketa eta proba	1	% 0,5
Z566	Lanarekin lotutako beste tentsio fisiko edo burukoek eragindako arazo batzuk	6	% 2,8
Z600	Bizi zikloko trantsizioetarako egokitzapenarekin lotutako arazoak	6	% 2,8
Z601	Familia egoera atipikoak	1	% 0,5
Z605	Aurkako diskriminazioaren edo jazarpenaren jopuntua	1	% 0,5
Z61	Hautzaroko gertaera negatiboekin lotutako arazoak	2	% 0,9
Z63	Babeseko lehen mailako taldearekin lotutako beste arazo batzuk	14	% 6,6
Z630	Senar-emazteen edo bikotekideen arteko harremanean dauden arazoak	11	% 5,2
Z631	Gurasoenganako eta senide politikoenganako harremanean dauden arazoak	6	% 2,8
Z634	Familiako kide baten desagerpenarekin edo heriotzarekin lotutako arazoak	9	% 4,3
Z635	Banantze edo dibortzioagatik familia hausturarekin lotutako arazoak	1	% 0,5
Z636	Mendeko senide batekin lotutako arazoak, etxean zaindu beharrekoa	1	% 0,5
Z637	Familiarengan eragina duten beste gertaera estresagarri batzuekin lotutako arazoak	1	% 0,5
Z638	Babeseko lehen mailako taldearekin lotutako beste arazo zehatz batzuk	3	1,4%
Z70	Sexu jarrera, jokabide edo orientazioarekin lotutako kontsulta	7	% 3,3
Z72	Bizi moldearekin lotutako arazoak	2	% 0,9
Z73	Bizi moldeak eragiten dituen zailtasunarekin lotutako arazoak	23	% 10,9

Z731	Nortasunaren ezaugarriak azpimarratzea	2	% 0,9
Z81	Buru eta jokabide nahasmenduen familiako historia	3	% 1,4%
	Osasun egoeran eragiten duten faktoreekin zerikusia duten kontsultak, guztira	100	% 47,4

15. taula. 2014/2015 ikasturtean, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuko erabiltzaileen kontsultetan diagnostikatu den osasun egoeran eta zerbitzuekiko kontaktuan eragiten duten faktoreak.

Buru nahasmenduarekin bateragarria den iritzi diagnostikoa duten pertsonak, guztira	(K=110)	% 52,1
Osasun egoeran eragiten duten faktoreekin zerikusia duten arazoak dituzten pertsonak, guztira	(K=100)	% 47,4
Nahasmendu edo arazo diagnostikaturik gabeko erabiltzaileak	(K= 1)	% 0,5
Psikologia Aplikatuko Zerbitzua artatutako erabiltzaileak, guztira	(K=211)	% 100

16. taula. Osasun egoeran eragiten duten alderdiekin lotutako buru nahasmendu eta arazoekin bateragarriak diren diagnostikoak dituzten pertsonak, guztira, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuko erabiltzaileen kontsultetan, 2014/2015 ikasturtean.

7. UPV/EHUko IKASTEGIEK EDO/ETA KARGUEK EGINIKO KONTSULTAK

2014/2015 ikasturtean, ordu-orduan kudeatu ziren UPV/EHUko Ikastegietako edo Ikastegietako zuzendaritzetako hainbat eskari jaso ziren. Eskari horien artean nabarmentzen dira irakasleek eta Ikastegiko zuzendaritzek behar bezala kudeatu ezin ditzaketan arazoak, baita jazarpen egoerak ere, irakasleei estatutasun larria eragin diteneak eta laneko jardunean ondorioak dituztenak.

Egoera horietan, oro har, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuko kideak arazoa sortu den Ikastegira joaten dira, tartean dauden pertsona guztiekin hitz egiten dute, pertsona horietakoren bat babes psikologikoa aholkatzen duen ahultasun egoera larriago batean dagoen baloratzen du, eta eskaini eta eman egiten du, onartzen baldin bada. Saio batetik gora eskatzen duten esku-hartzeak dira; zenbaitetan hainbat estamentu daude tartean: ikasleak, irakasleak eta AZPko langileak.

2014/2015 ikasturtean mota horretako 8 esku-hartze egin dira.

8. ERABILTZAILEEK PSIKOLOGIA APLIKATUKO ZERBITZUAN IZANDAKO ARRETARI BURUZKO EGINIKO BALORAZIOA

Psikologia Aplikatuko Zerbitzuko Arautegi Orokorrean Eranskin bat sartu da (IV), Zerbitzuak eskainitako arretarekiko gogobetetze inkesta bat. Inkesta artatutako pertsona guztiei bidaltzen zaie, behin eskaria eragin duen egoera amaitu ondoren, edo Arautegiak ezartzen duen saio kopurua bete eta, modu bateratuan, erlazio terapeutikoa amaituko dela erabaki ondoren, edo erabiltzaileak alde bakarretik kontsulta aldia amaitzea erabakitzen duenean.

Inkestak tratamendu amaitu ondoren betetzen dira. Alta boluntarioa posta elektronikoz bidez jakinarazten denean, terapeutak erantzen den inkesta bidaltzen du, izengabetasuna gordez entregatzeko jarraibideekin (posta elektronikoz bidez bidaliko da Psikologia Aplikatuko Zerbitzura, edo postaz, edo Zerbitzuaren postontzietan utziko da).

Inkestak 9 item ditu, 4 puntuko Likert motako eskala batean neurtuak; puntuazio apalena "1=Ez nago batere ados" da, eta garaiena, "4=Oso ados". Arreta psikologikoa eskaintzen duen profesionalaren jardura balioesten da, baita Zerbitzuaren ezaugarri berezkoak ere.

Batzuetan, oinarrizko egoerak daude, besteak beste, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuak eskain dezakeen denboran alda ezin daitezkeen nortasun moldeak edo nortasun nahasmenduak ere (8-10 saio, 15 saiora arte luzatzeko aukerarekin). Hala ere, eskaria sortzen duen egoera beti artatzen da, hobetu egiten da, eta, normalean, konpondu egiten da. Gogobetetze inkesta beteta bidaltzen duten pertsonak hala balioesten dute.

Adierazi behar da, hala ere, pertsona askok ez dutela inkesta bidaltzen.

2014/2015 (K=61) ikasturtean jasotako inkestetatik, batez besteko puntuazioa 1. itemean 3,82 da: "Nire terapeutak errespetatua sentitu naiz"; 2. itemean, 3,70 da: "Nire terapeutak baloratua sentitu naiz"; 3. itemean, batez besteko puntuazioa 3,61 da: "Nire terapeutak epaitua sentitu naiz"; 4. itemean, batez besteko puntuazioa 3,61 da: "Uste dut, oro har, terapeuta on bat dela". Beraz, esan genezake UPV/EHUko Psikologia Aplikatuko Zerbitzuarekin lan egin eta lankidetzan jarduten duten pertsonen balorazioa oso gogobetegarria dela.

Zerbitzuari dagokionez, 5. itemean batez besteko puntuazioa 3,84 da: "Uste dut Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan isilpekotasuna errespetatzen dela"; batez besteko puntuazioa 6. itemean 3,41 da: "Uste dut Zerbitzuaren instalazioak egokiak direla"; eta batez besteko puntuazioa 9. itemean 3,59 da: "Uste dut, oro har, Zerbitzu on bat dela"; beraz, Psikologia Aplikatuko Zerbitzuan artatutako pertsonak oso ados daude Zerbitzu on bat dela. Instalazioei buruzko puntuazioa, jadanik Zerbitzuaren hiru egoitzak behin betiko kokapenean daudenez, dezente igo da aurreko urteko puntuazioari dagokionez (2,27).

Bete diren itzaropenei dagokienez, 7. itemean lortutako batez besteko puntuazioa 2,75 da: "Uste dut nire arazoa konpondu dela"; eta 8. itemean batez besteko puntuazioa 3,28 da:

"Uste dut nire itxaropenak bete direla". Bi item horietan balioetsi behar da, artatutako pertsonen doikuntza aurremorbidoari buruz aldeztu aurretik adierazitako auziengatik, puntuazio moderatuak direla araua eta ez, salbuespena. Hala ere, erabiltzaileek aitortzen dute iraupen luzea izan duen egoera pertsonal bat ezin dela guztiz konpondu 8-10 saiotan. Horrek ez du esan nahi haien itxaropenak ez direnik betetzen. Psikologia Aplikatuaren Zerbitzuaren Zuzendaritza Kontseiluaren eskariz, 7. itema aldatzea planteatu da, zentzu honetan: *"Uste dut Zerbitzuaren jasotako arretak lagundu didala kontsultara ekarri ninduen arazoa kudeatzen"*.

9. LEHEN MAILAKO PREBENTZIO PROGRAMAK (“Emozioak eta komunikazioa” tailerra)

Psikologiako Fakultateko irakaslea den Carmen Maganto Mateo psikologo kliniko andreak eman zuen tailerra.

Tailerra Gipuzkoako Campusean egin zen, Carlos Santamaría Zentroan, lau astean zehar, 2015eko otsailaren 9, 16 eta 23an eta martxoaren 6an, 15:00etatik 18:00etara.

Saioek eskema hau izan zuten:

- Parte hartze aktibo eta konprometitua
- Ariketa praktikoak
- Taldearen bateratze saioa

Landutako gaiak hauek izan ziren: komunikazioaren oinarrizko hastapenak, emozioak eta haien erabilera eta adierazpena pertsonarteko harremanetan, pertsonarteko komunikazio eta gogoeta bateratuko dinamiken ondoren sortutako gogoeten bitartez.

- **Laginareen ezaugarriak**

12 lagunek eman zuten izena. Tailerrak iraun zuen bitartean ez agertzeagatik 10 lagunek bakarrik eskuratu zuten ziurtagarria: 9 emakume (% 90) eta 1 gizon (% 10).

Izena emandako ikasleen % 25 Psikologia Graduan zegoen, % 16,6 Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza Graduan, % 16,6 Kriminologia Graduan, % 8,3 Zuzenbide Graduan; % 8,3 Pedagogia Graduan; % 8,3 Osasun Psikologia Orokorreko Masterrean; % 8,3 Psikodidaktika Masterrean eta % 8,3 Doktorego Programan.

Parte hartzaileen batez besteko adina 27,2 urtekoa zen, 21 eta 37 urte arteko bitarte baten barruan.

- **Analisi kuantitatiboa**

Tailerraren amaieran, ebaluazio galdetegi bat banatu zen, ikasleek tailerrari buruzko iritzia eman zezaten.

Tresna horrek datu sozio-demografiko batzuk biltzen ditu, besteak beste, ikasleen Fakultatea eta Campusa, ikasturtea, adina eta sexua. Tailerreko ebaluazioak 12 galdera itxi eta 3 galdera ireki ditu, hobetzen lagunduko duen jarduerarekiko gogobetetze adierazle bat izateko asmoarekin.

Galdera itxiak 6 puntuko Likert motako eskala batean planteatu ziren; 1 puntu (*erabat negatiboa, alferrik edo ulertezina...*) eta 6 puntu artean (*erabat positiboa, erabilgarria, egokia...*).

Hiru galdera ireki sartu ziren bertatik bertara jakiteko ikasleentzat zein diren alderdi positiboenak, negatiboenak, eta hobekuntza iradokizunak tailerra egiteko.

10 pertsonak bete zuten gogobetetze inkesta. Lortutako datuek honako emaitza hauek erakusten dituzte:

1. Tailerrarekiko interesa:

Tailerrean parte hartu zutenen % 100entzat "oso interesgarria" edo "erabat interesgarria" izan da (puntuazioa ≥ 5 .) Batez besteko puntuazioa 5,6 da.

2. Tailerrari dagokion gogobetetze maila:

Parte hartzaileen % 100 "nahiko" edo "guztiz gogobeteta" dago tailerrarekin (puntuazioa ≥ 5). Batez besteko puntuazioa 5,7 da.

3. Tailerraren erabilgarritasuna:

Parte hartzaileen % 80ri "oso erabilgarria" edo "guztiz erabilgarria" iruditu zaio tailerra egin izana (puntuazioa ≥ 5). Batez besteko puntuazioa 5,5 da.

4. Norberaren inplikazio maila Tailerrean:

Parte hartzaileen % 80k adierazi du inplikazio "oso altua" edo "erabatekoa" izan duela tailerrean (puntuazioa ≥ 5). Batez besteko puntuazioa 5,1 da.

5. Tailerrean parte hartzea:

Parte hartzaileen % 80k adierazi du parte hartze "oso altua" edo "erabatekoa" izan duela tailerrean (puntuazioa ≥ 5). Batez besteko puntuazioa 5,3 da.

6. Tailerraren iraupena:

Parte hartzaileen % 70ek adierazi du tailerra "laburra" edo "oso laburra" iruditu zaiola (puntuazioa ≤ 2). Batez besteko puntuazioa 2,1 da.

7. Jasotako informazioa:

Parte hartzaileen % 90entzat jasotako informazioa "oso ulergarria" edo "erabat ulergarria" izan zen (puntuazioa ≥ 5). Batez besteko puntuazioa 5,5 da.

8. Erabilitako metodologia:

Parte hartzaileen % 80rentzat erabilitako metodologia "oso egokia" edo "erabat egokia" izan zen (puntuazioa ≥ 5). Batez besteko puntuazioa 5,4 da

9. Tailerrak emandako ezagutza:

Parte hartzaileen % 90entzat gai honetan tailerrak eskaini duena “oso ona” edo “bikaina” izan da (puntuazioa ≥ 5). Batez besteko puntuazioa 5,6 da.

10. Egoera pertsonala hobetzeko baliabideak:

Parte hartzaileen % 90entzat gai honetan tailerrak eskaini duena “oso ona” edo “bikaina” izan da (puntuazioa ≥ 5). Batez besteko puntuazioa 5,6 da.

11. Tailerrari buruzko iritzi orokorra:

Parte hartzaileen % 100entzat jasotako informazioa "oso positiboa" edo "erabat positiboa" izan da (puntuazioa ≥ 5). Batez besteko puntuazioa 5,7 da

12. Tailerra emateko ardura duen irakaslea:

% 100ek uste du irakasleak "bikain" eman zuela tailerra. Batez besteko puntuazioa 6 da.

- **Analisi kualitatiboa**

1) Tailerraren alderdi positiboak:

Parte hartzaileentzat tailerrean landutako kontzeptuak oso positiboak ziren, bereziki autoezagutza; asko baloratu zuten emozioak alderdi positibo batetik lantzea, erabilgarria baita eguneroko bizitzan, eta tailerraren alderdi praktikoa eta sortu zen giro ona goratu zuten.

2) Tailerraren alderdi negatiboak:

Iruzkin kritiko bakarrak zioen tailerra laburra izan zela.

3) Hobetzeko iradokizunak:

Alde praktikoago bat sartzea, tailerraren iraupena luzatzea eta aldizkakotasun handiagoa izatea proposatu zen.

- **Ondorioak**

"Emozioak eta komunikazioa" tailerra oso gogobetegarria izan da parte hartzaileentzat; parte hartzaileek azpimarratu egin dute gaia lantzeko moduak eman dien etekin pertsonala.

Gogobetetze inkestan lortutako datuei esker, ondorioz atera daiteke UPV/EHU ikasleek oso ondo hartzen dutela prestakuntza jardura mota hau, inkesta gehienetan tailerra puntuazio oso altuekin baloratzen baita neurtu diren alderdi guztietan.

9. BIGARREN MAILAKO PREBENTZIO PROGRAMAK (“AZTERKETA GARAIKO ESTUTASUNAREN ETA ESTRESAREN KUDEAKETA” TAILERRAK)

- **Sarrera**

UPV/EHUren Psikologia Aplikatuko Zerbitzuak (SPA/PAZ), azterketa garaian estutasunak eta estresak sortzen dituzten arazoekin zerikusia duten ikasleen beharrak eta eskariei erantzunez, 2014/2015 ikasturtean Azterketa garaiko estutasun eta estresa kudeatzeko tailerrak antolatu zituen.

Tailerrak hiru campusetan egin ziren, eta Psikologia Aplikatuko Zerbitzuko psikologo kliniko hauek eman zituzten: Consuelo González Vega (Arabako eta Gipuzkoako campusetan) eta Ana Isabel Gómez Gutiérrez, Bizkaiko Campusean. Bi tailer egin ziren Araban, bi Bizkaian eta bat Gipuzkoan.

Arabako Campusean, Elurreta Liburutegian egin ziren. Lehen lauhilekoan, 2014ko urriaren 23 eta 30ean, eta azaroaren 6 eta 13an egin ziren. Bigarren lauhilekoan, 2015eko otsailaren 12, 19 eta 26an, eta martxoaren 5ean.

Bizkaiko Campusean, lehen lauhilekoan, Liburutegi Nagusiko aretoetako batean egin ziren, 2014ko urriaren 20 eta 27an, eta azaroaren 3 eta 10ean. Bigarren lauhilekoan 1 ikasgelategian egin ziren (Leioako Campusa), prestakuntzarako erabiltzen den aretoan, 2015eko otsailaren 12, 19 eta 26an eta 2015eko martxoaren 5ean.

Gipuzkoako campusean Carlos Santamaría Zentroan egin zen, lau astean zehar, 2014ko urriaren 20 eta 27an, eta 2014ko azaroaren 3 eta 10ean.

Tailer bakoitzak hiru orduko launa saio izan zituen, 15:00etatik 18:00etara.

Tailerraren helburuetako bat da ikasleei erakustea azterketa garaian estutasuna eta estresa kudeatzeko teknika nagusiak; halaber, azterketa garaian estutasuna kudeatzeko erabilgarria izan daitekeen denboraren plangintza egokia egiteko teknika eraginkorrak eta ikasteko teknikak eskaintzea.

Tailerretan estresari eta estutasunari aurre egiteko estrategia nagusiak landu ziren, eta arreta berezia eman zitzaion erlaxatzeko trebetasunen garapenari, estresa sortzen duten gertaeren berrebaluazio positiboari, denbora behar bezala planifikatzeari, eta trebetasunen entseguari eta arazoen konponbideari.

5 tailerretako 4 saioetako bakoitzak egitura hau izan zuen:

- Landu beharreko gaiaren aurkezpen teorikoa.
- Ariketa praktikoak.
- Esperientzia praktikarekin bateratzea taldean.

Ikaskuntza errazteko eta ondoren, landutako gaiak kontsultatu, zabaldu edo aplikatzeko, karpeta bat eman zitzaien parte hartzaileei saioetan erabiliko ziren material didaktikoekin.

Azken saioan, ebaluazio galdetegi bat banatu zen, ikasleek eginiko tailerrari buruzko iritzia eman zezaten.

Tresna horrek datu sozio-demografiko batzuk biltzen ditu, besteak beste, ikasleen Fakultatea eta Campusa, ikasturtea, adina eta sexua. Tailerreko ebaluazioak 18 galdera itxi eta 3 galdera ireki ditu, hobetzen lagunduko duen jarduerarekiko gogobetetze adierazle bat izateko asmoarekin.

Galdera itxiak 6 puntuko Likert motako eskala batean planteatu ziren; 1 puntu (*erabat negatiboa, alferrik edo ulertezina...*) eta 6 puntu artean (*erabat positiboa, erabilgarria, egokia...*).

Hiru galdera ireki sartu ziren bertatik bertara jakiteko ikasleentzat zein diren alderdi positiboak, negatiboak eta hobekuntza iradokizunak tailerra egiteko orduan.

- **Laginaren ezaugarriak**

Guztira, 52 pertsonak parte hartu zuten, 41 emakumek (% 78,84) eta 11 gizonak (% 21,15); batez besteko adina 23,26 urtekoa zen, eta adin tartea 17 eta 52 urte artean zegoen.

- **Analisi kuantitatiboa**

Ondoren, ebaluazio inkestaren itemetan lortu diren batez besteko puntuazioak aurkezten dira.

Itema	Deskribapena	Batez besteko puntuazioa
1	Tailerrarekiko interesa:	4,6
2	Tailerraren erabilgarritasuna:	4,1
3	Norberaren inplikazio maila tailerrean:	4,5
4	Tailerrean parte hartzea:	4,9
5	Tailerraren iraupena:	3,7
6	<u>Tailerrean landutako gaien ezaugarria</u>	
6a	Erlaxazio trebetasunak eta teknikak	4,1
6b	Berregituratze kognitiboa	3,9
6c	Denboraren plangintza egokia	4,2

6d	Arazoei aurre egiteko eta ebazteko trebetasunen saioa	3,8
7	<u>Tailerrean landutako gaien erabilgarritasuna</u>	
7a	Erlaxazio trebetasunak eta teknikak	4,6
7b	Berregituratze kognitiboa	4,4
7c	Denboraren plangintza egokia	4,7
7d	Arazoei aurre egiteko eta ebazteko trebetasun saioa	4,3
8	Jasotako informazioa	4,7
9	Erabilitako metodologia	4,2
10	Egoera pertsonalaren hobekuntza baliabideak	4,4
11	Tailerrari buruzko iritzi orokorra	4,5
12	Tailerra emateko ardura duen irakaslea	4,8

- **Analisi kualitatiboa**

1) Tailerraren alderdi positiboak:

Ikasleek positiboki baloratu zuten erlaxazio teknikak ikastea eta haiek praktikatzeko denbora eduki izana.

Azterketa garaian estresa kudeatzeko denboraren plangintza egiteak duen erabilgarritasuna lantzea baloratu zen, baita konturatzea ere zein diren estresaren berezko arazoak eta konponbideak bilatzea.

Ikasleek gelako giro egokia ere azpimarratu zuten, eta tailerrean parte hartzea sustatu izana.

2) Tailerraren alderdi negatiboak

Pertsona batzuek adierazi zuten material teoriko asko landu zela, baina ez zela behar adina astirik izan teoria praktikan jartzeko.

Parte hartzaileetako batzuek adierazi zuten tailerraren ordutegia ez zitzaiela erosoan izan, edo lau ostegun jarraian izatea. Laburra izatea ere kritikatu da. Kritika batzuek aipatu zuten lekua ez zela erosoan erlaxazio ariketak egiteko.

3) Hobetzeko iradokizunak

Adierazi zen saioen iraupen eta kopuruan aldaketak egin daitezkeela; batzuen iritziz luzatu behar litzateke kreditu oso bat lortzeko, eta beste batzuen iritziz, proposatutako aldaketen ondorioak denboran zehar ikusteko aukera eman behar luke.

Beste iradokizun batek dio saioak dinamizatu behar direla estresaren kudeaketari buruzko praktika zehatzagoak emateko, alderdi kognitibo gutxiago eta esperientzia arlokoak gehiago lantzeko, eta etxeko lanak bidali tailerren saioen artean denboraren plangintza egiten ikasteko.

Era berean, erlaxazio ariketei eskainitako denbora luzatzeko aukera planteatu zen, teknika horiek ematen duten laguntza handia izan daitekeela adierazten baitute.

Arazoak ebazteko, ikasteko eta denboraren plangintza egiteko teknika gehiago sartzea proposatu zen, baita ere saioetan egin beharreko test kopurua murriztea ere.

- **Ondorioak**

Ondorioz atera dezakegu “Azterketa garaian estutasuna eta estresa kudeatzeko” tailerrak oso gogobetegarriak izan direla parte hartzaileentzat, azpimarratu egiten baitute interesgarria eta garrantzitsua dela trebetasun hauek hedatzea eguneroko bizitzari aurre egiteko.

Gogobetetze inkestan lortutako datuei esker ondorioz atera daiteke prestakuntza jarduera mota hau oso ondo hartzen dutela UPVEHUko ikasleek, inkesta gehienetan tailerra interesgarria, argia eta erabilgarria dela esaten baitute.