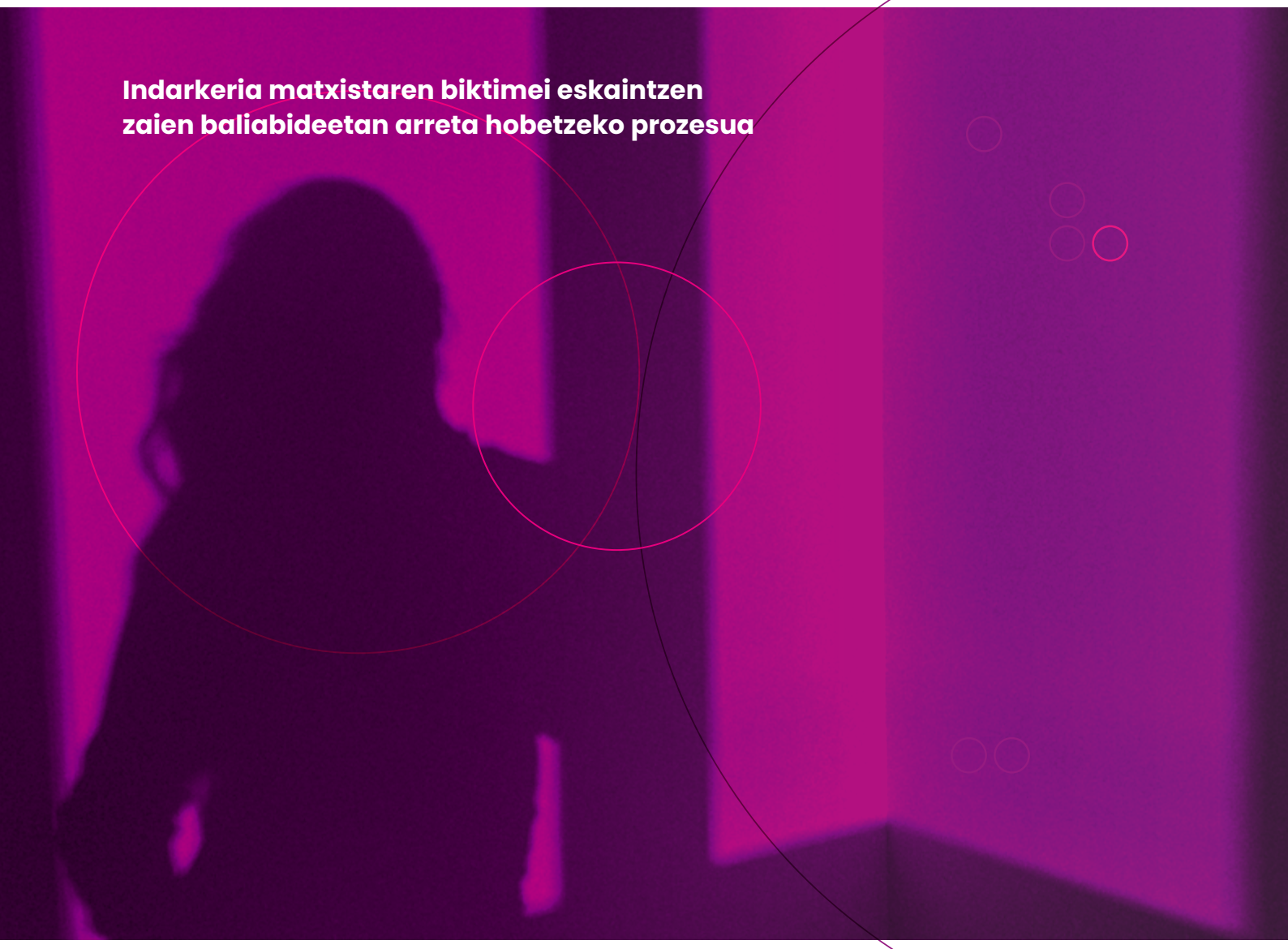
EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIA MATXISTAREN ARLOAN ESKU HARTZEKO EREDUAREN GAKOAK ETA ARRETARAKO GOMENDIO PRAKTIKOAK

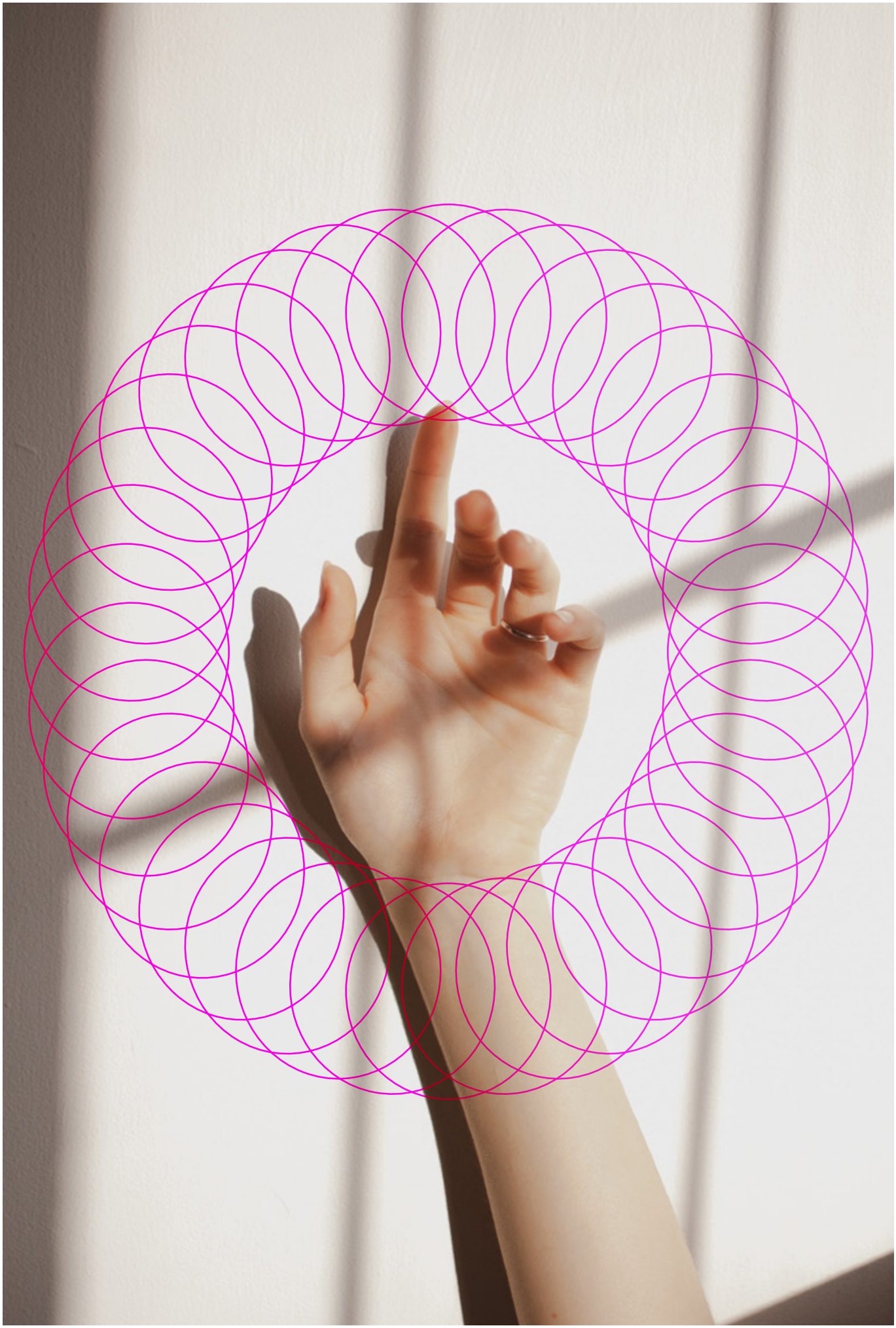
Bertsio luzea
2022ko azaroa



Indarkeria matxistaren biktimei eskaintzen zaien baliabideetan arreta hobetzeko prozesua

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

ETORKIZUNA ORAIN
Es futuro



Aurkibidea

Aurkezpena 5

Lanaren zedarriztapena eta ohar metodologikoak 8

Esku hartzeko eredua: printzipioak, gakoak eta funtsezko elementuak. 10

Zergatik eta zertarako behar dugu esku hartzeko eredu bat emakumeen aurkako indarkeria matxistaren arloan . . . 10
Nola antolatzen da esku hartzeko eredua, funtsezko printzipio eta elementuetan oinarrituta . . . 10
Zein dira funtsezko printzipioak eta elementuak . . . 13

Arretarako gomendio praktikoak 26

Hornidura materialarekin eta espazioarekin lotutako gomendioak . . . 27
Zerbitzuaren antolamenduarekin eta gaikuntzarekin lotutako gomendioak . . . 31
Eguneroko bizitzako funtzionamenduarekin lotutako gomendioak . . . 34
Harrera eta informazioarekin lotutako gomendioak . . . 36
Balorazioarekin eta diagnostikoarekin lotutako gomendioak . . . 37
Esku hartzearekin lotutako gomendioak . . . 40
Ebaluazioarekin eta itxierarekin lotutako gomendioak . . . 44
Koordinazioari buruzko gomendioak . . . 46

Zerbitzu guztiak kudeatzeko jarraibideak 49

Pertsona hartzaileak . . . 49
Zerbitzuen diseinua eta artikulazioa . . . 49
Baliabideak . . . 54
Langileak trebatzea . . . 55
Koordinazioa . . . 55
Informazio sistemak . . . 56
Beste batzuk . . . 56

[Eranskinak] 57

I. eranskina: gomendioen laburpen koadroa, printzipioka . . . 58
II. eranskina: arau esparrua . . . 59

[0.0]
Aurkezpena

Gipuzkoako Foru Aldundiak konpromiso sendoa hartua du gure gizartea gogor astintzen duen indarkeria matxista desagerrarazteko. Ildo horretan, zenbait eragile eta erakunderekin hainbat ekimenen bidez lanean ari gara, lankidetzaren esparruan, hori baita gobernu on baten ezaugarria. Aldi berean, Gipuzkoa 20 > 30 Agendak zenbait trantsizio garatzea aurreikusten du 9. ardatzean; gizarte politikak etorkizun palanka gisa posizionatzeko ahalegin kolektibotik abiatuta, agenda horrek Gipuzkoan arreta eta zaintza ereduak eraldatzeko aukera eman beharko du. 29. jarduerak, zehazki, indarkeria matxistaren biktimei laguntzeko eredu integral berria ezartzea aurreikusten du.

Azken urteotan, Gipuzkoako Foru Aldundiak emakumeenganako indarkeria matxistaren aurkako erantzuna hobetzeko ekimenak sustatu ditu; ildo horretan, 2019an gauzatu zen azken ebaluazio prozesua, izaera multidimentsionala izan zuena, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Organoaren eta Gizarte Politiketako Departamentuaren elkarlanarekin. Ebaluazio horri esker, hobetu beharreko arloak identifikatu, eta emakumeek jasaten dituzten indarkerien aurkako erantzunaren kalitatea areagotzeko planak diseinatu ahal izan ziren.

Baterako sorkuntzak gai konplexuei arrakastaz heltzeko aukerak ugaritzen dituela sinetsita, lan eta hausnarketarako talde baten (AMUUM izenekoa) inguruan eratutako espazioaren sorrera nabarmendu behar da. Talde hori Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuak zuzentzen du, eta indarkeria matxistaren biktimei[1] arreta ematen dieten foru zerbitzuetako erakunde hornitzaileen ordezkariek parte hartzen dute bertan.

2021ean, talde horrek, EDE Fundazioarekin batera, esku hartzeko ereduari buruzko hausnarketa egin du, gako orokorrenak gomendio zehatzetan finkatzeko, eta, hala, biktima horientzako arreta ahalik eta ondoen egokitzeko; hausnarketa horretarako, praktika propioak eta beste zerbitzu batzuenak berrikusi dituzte.

Hala, dokumentu honetan garatzen diren gomendio praktikoak lan horren eta sortutako ezagutza sistematizatzeko prozesu baten emaitza dira. Prozesu hori erabilgarria izan daiteke, eta beste eremu eta lurralde batzuetako bestelako zerbitzuetara transferitu daiteke.

Gomendio horiek genero ikuspegidun esku-hartze eredu batekin bat datoz, eta oinarrian gogoeta bat dute, nazioarteko, estatuko, autonomia erkidegoko eta foru mailako araudi eta gomendioetan indarkeria matxistaren eta gizarte inklusioaren nahiz gizarte zerbitzuen arloei begira jasota dauden funtsezko printzipioei buruzko gogoeta bat, hain zuzen ere.

Azken batean, lan honen helburua da Gipuzkoako Foru Aldundiak indarkeria matxistaren biktimen eskura jartzen dituen zerbitzuek printzipio eta balio berberekin lerrokatutako erantzun koherentea eman dezatela, eta horrek kalitate estandar komunak ezartzen lagundu dezala.

Hori dela eta, lan honek funtsezko printzipioak praktikan jartzeko jarraibide zehatzak eskaintzen ditu, eta, era horretara, zerbitzuetan egin beharreko hobekuntzak eta aldaketak bideratzen ditu (mikro maila). Era berean, dokumentu honek helburutzat du zerbitzuak bikaintasunera bideratzea, esku hartzeko interesgarrienak izan daitezkeen elementuak aipatuz.

Gomendioek lotura dute esku hartzeko oinarrizko prozesuekin. Hori dela eta, atal batean jorratzen da alderdi hauetako bakoitza: hornidura materiala eta espazioa; zerbitzuaren antolamendua eta gaikuntza; eguneroko bizitzako funtzionamendua; harrera eta informazioa; balorazioa eta diagnostikoa; esku hartzea; ebaluazioa eta itxiera; eta koordinazioa. Gomendioak aztertutako zerbitzuetako bakoitzari lotuta daude, baita mesedetzen dituzten funtsezko printzipioei lotuta ere.

Beste atal batean, meso mailari dagozkion zerbitzuen kudeaketa eremuari buruzko orientabide orokor batzuk ageri dira. Aipatutako printzipioekin bat datozen jarraibideen zerrenda eskaintzen da, sistemaren antolaketa bideratzeko.

1 Nazioarteko tratatuetan eta gaiari buruzko legezko testuetan ezarritakoaren ildotik, "biktima" kontzeptuak barne hartzen ditu indarkeriatik "bizirik ateratako" pertsonak ere, errekuperazio prozesu bati ekin diotenak.

Azken finean, jarraibide horiek ezartzea garrantzitsua da, lagungarriak direlako gomendioak mikro mailako arretan ezartzea zaildu dezaketen meso mailako oztopoak ezabatzeko.

Beste arlo batzuetan gertatzen den moduan, lan honekin ere dokumentu bizia, malgua eta moldagarria lortu nahi da, praktikatik eratorritako gomendioak sartzen eta zehazten jarraitzeko irekia.

Horregatik, web formatuko bertsio osoak aukera emango du egokitzapenak egiteko, esperimentazioaren eta landa lanaren ondorioz berrikuspenak eta hobekuntzak egiten diren heinean.

Beraz, lan honen emaitza etorkizunean ere ekarpen eta kontraste berriekin aberasten jarraitu ahal izango da.

Aurkezpen hau amaitzeko, eskerrak eman nahi dizkiegu bai dokumentu hau sortzen aktiboki parte hartu duten profesionalei, baita biktima izan diren emakumeei ere, zuzenean ez bada ere, beren bizi esperientziak arreta zerbitzuetan kontatuz parte hartu baitute.

Har ezazue agur bero bat.

Maite Peña López
Gizarte Politiketako foru diputatua

[0.1]

Lanaren zedarriztapena eta ohar metodologikoak

Esku hartzeko ereduari buruzko hausnarketak osagai asko izan ditzake, gizarte zerbitzuetatik emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien erantzunari dagokionez. Dokumentu honetan aurkezten diren emaitzak eman dituen lana mugatzeko, lehen bereizketa bat egin da bi eremuren artean: batetik, zerbitzu bakoitzetik garatzen den esku hartzearen/arretaren eremua (mikro maila), eta bestetik, sistemako zerbitzu guztien kudeaketa eremua (meso maila).

Mikro mailari dagokionez, zerbitzu bakoitzean esku hartzea/arreta pertsonetara moldatzea errazten duten praktika egokiak identifikatzea lehenetsi da. Ildo horretan, zortzi alderdi bereizi dira: hornidura materiala eta espazioa; zerbitzuaren antolamendua eta gaikuntza; eguneroko bizitzako funtzionamendua; harrera eta informazioa; balorazioa eta diagnostikoa; esku hartzea; ebaluazioa eta itxiera; eta koordinazioa.

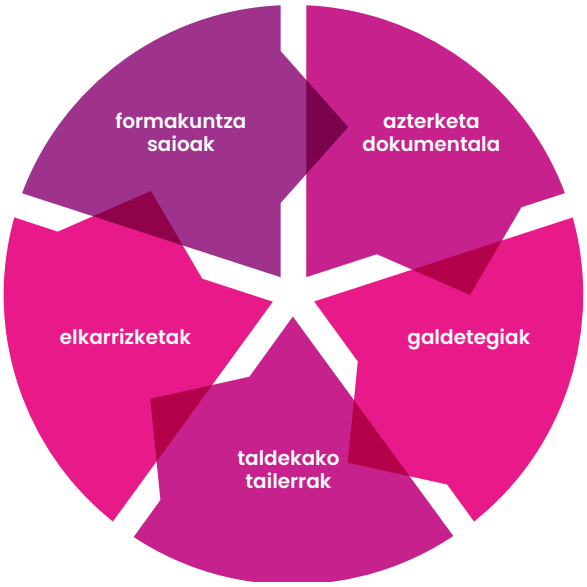
Meso mailari dagokionez, printzipioekin koherenteak diren jarraibide orientagarri batzuk jaso dira, zehaztasun maila txikixeagorekin eta kudeaketa globalaren esparruari buruzkoak. Sei alderdi bereizi dira: hartzaileak, zerbitzuen diseinua eta eraketa, baliabideak, langileen gaikuntza, koordinazioa eta informazio sistemak.

Bestalde, lan honetan ardatz dira Gipuzkoan emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei laguntza ematen dieten bigarren mailako arretako zerbitzu publiko foral espezializatuak: bizitokiari lotutako arreta, arreta psikosoziala, arreta psikologikoa, arreta soziojuridikoa eta gizarte larrialdietarako zerbitzua. Hala ere, egindako lanetik eratorritako gomendio praktiko asko erabilgarriak eta aplikagarriak dira antzeko beste zerbitzu batzuetan, beste testuinguru batzuetan.Dokumentu hau egiteko, indarkeria matxistaren biktimei laguntzeko foru zerbitzuak ematen dituzten erakundeen taldearekin (AMUUM[2] izenekoa) egindako hausnarketa prozesu bat hartu da oinarritzat. Prozesua, gainera, profil horretako esku hartzean ibilbide luzea egina duten adituek eta beste zerbitzu batzuetako pertsonek osatu dute[3].

2 Suspergintza Elkartea, Arrats Elkartea, Gipuzkoako Psikologia Elkargo Ofiziala, EULEN, AGIPAD-Drogen Abusuaren Ikerketa eta Prebentziorako Gipuzkoar Elkartea eta Emaús Gizarte Fundazioa.
3 Norma Vázquez-Sortzen, EDE-Esku hartzea eta Luz Casanova.

EDE Fundazioak prozesuaren garapen optimoan eta optimorako ezarritako estrategia metodologikoen artean, honako hauek nabarmentzen dira:

- Arauzko erreferentzien, aurretiko azterlanen eta abarren azterketa dokumentala.
- Praktika onen eta txarren analisirako bakarkako galdetegiak eta ariketak, adibide zehatzak biltzeko.
- ausnartzeko, zalantzak argitzeko eta ikuspegi desberdinetatik kontrastatzeko taldekako tailerrak.
- Zerbitzu bakoitzeko alderdi espezifikoetan sakontzeko bakarkako elkarrizketak.
- Hausnarketa sustatzeko eta emaitzak hedatzea nahiz taldeetan txertatzea bultzatzeko formakuntza saioak.



[0.2]
Esku hartzeko eredua: printzipioak, gakoak eta funtsezko elementuak.

[0.2.1]
Zergatik eta zertarako behar dugu esku hartzeko eredu bat emakumeen aurkako indarkeria matxistaren arloan

Esku hartzeko eredu batek oinarriak ezartzen ditu, arreta zerbitzuetako esku hartze profesionalek aldez aurretik adostutako irizpide homogeneo batzuk bete ditzaten. Gainera, ereduari esker bermatuta geratzen da erantzuna egokia dela, eta koherentea erreferentziazko arau esparruetan ezarritakoarekin, kasu honetan, emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloan nahiz gizarte inklusioaren eta gizarte zerbitzuen arloan ezarritakoarekin[4].

Erantzuna antolatzeko eta zerbitzuak emateko moduak eragin nabarmena du lortzen diren emaitzetan eta horien eraginkortasun mailan. Horregatik, bereziki garrantzitsua da "nola" ari garen aztertzea. Esku hartzeko ereduak orientabideak ematen ditu, erantzun egokia emateko eta nahi diren emaitzak lortzeko nola jokatu behar dugun jakiteko. Emakumeen aurkako indarkeria matxistari erantzun iraunkorra, eraginkorra eta kalitatezkoa emateko esku hartzearen ezaugarri nagusiak definitzen ditu.

Nabarmendu beharra dago ereduak kontuan hartzen dituela Gipuzkoako Foru Aldundiarentzat interes berezia duten erreferentzietan aurrez ezarritako helburuak eta irizpideak, honako hauetan ezarritakoak, besteak beste: aurreko Aurre! Plana, indarrean dagoen Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Gipuzkoako III. Foru Plana eta martxoaren 3ko 1/2022 Legea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Indarkeriarik gabeko Bizitzetarako Legea bigarren aldiz aldatzen duena.

Ildo horretan, Aurre! Planak hau zuen helburu orokortzat arretaren esparruan: "Indarkeria sexistari aurre egiten dioten emakumeei arreta egokia ziurtatzea hainbat jarduera abian jarriz, horien bitartez egoera horretatik ahalduntzea lortuta ateratzeko aukera izan dezaten, eta gizartearen aintzatespena eta indarkeria sexistaren biktima gisa urratutako eskubideen berreskuratzea eta leheneratzea sustatu dadin". Horrez gainera, kontuan hartu beharreko bi ildo aipatzen ditu, esku hartzearen ikuspegiari eta emaitzei dagokienez funtsezkotzat jotzen diren elementuei erreferentzia egiten dietenak:

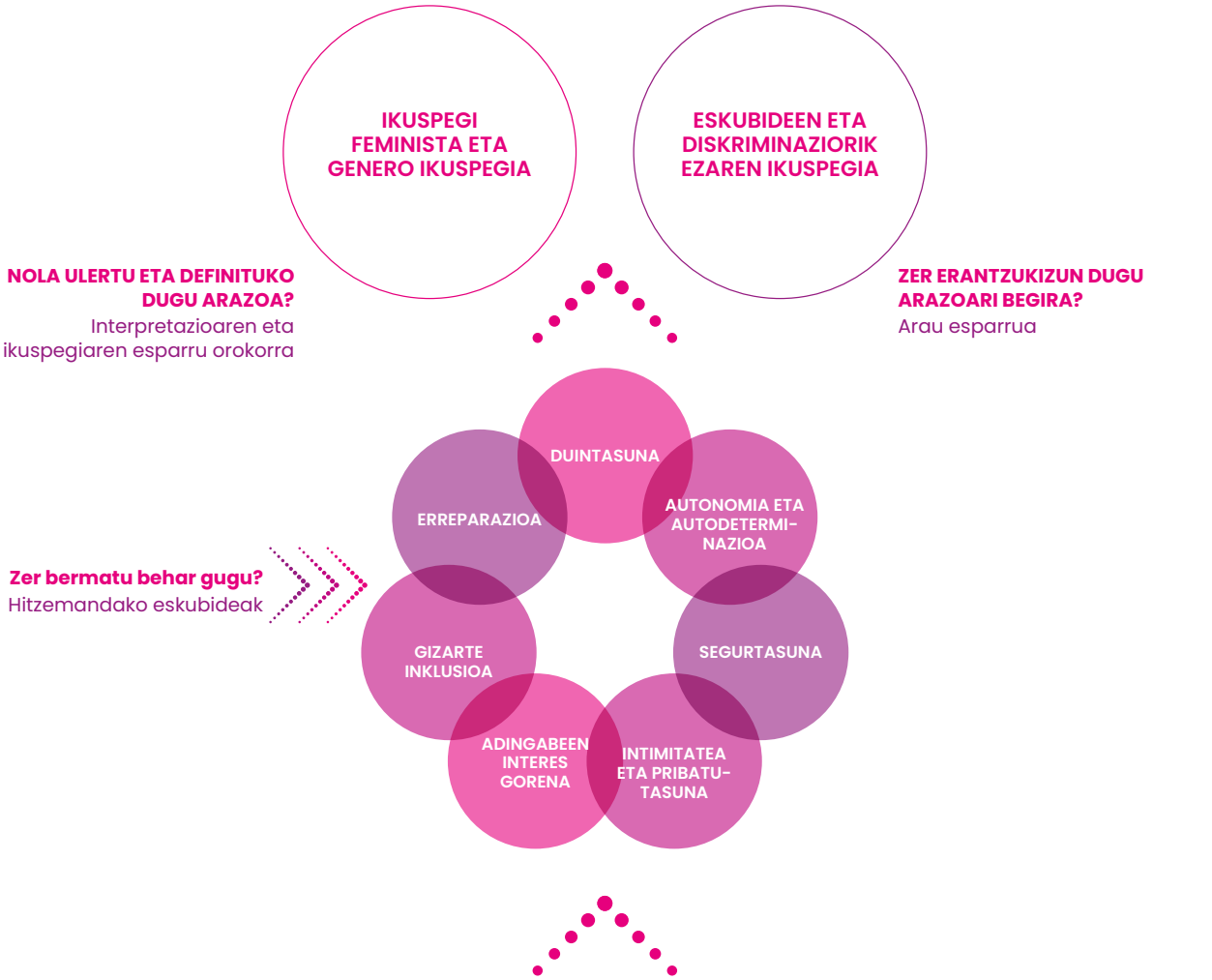
- Arretaren helburua izango da artatutako pertsona guztiek aitortzea indarkeria egoeratik ateratzeko ahalegina egitn dutela, modu horretan biktimen ikuspegi estereotipatuak apurtuz.
- Beraz, arretaren bidez lortu behar da indarkeria matxistaren biktimek jasan duten eskubideen urraketa aitortzea, ordaina eskaintzea eta urratutako eskubideak leheneratzea.

[0.2.2]
Nola antolatzen da esku hartzeko eredua, funtsezko printzipio eta elementuetan oinarrituta

Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren arazoaren izaera eta konplexutasuna direla eta, beharrezkoa da **ikuspegi feministan eta genero ikuspegian oinarritutako** esku-hartze eredu zehatz bat ezartzea, arazoa azaltzen duten eta horretan eragina duten faktore guztiak aintzat hartuko direla bermatuta gera dadin. Era berean, egungo arau esparruaren arabera, emakumeen aurkako indarkeria **giza es-**

4 II. eranskinean jasota dago erreferentzien zerrenda osoa.

EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIA SEXISTAREN AURREAN ESKU HARTZEKO EREDUAREN OINARRIZKO PRINTZIPIOEN ESKEMA



ZER GAKOTAN OINARRITUTA ESKU HARTU BEHAR DUGU?
Bitartekoak eta helburuak

ZER BESTE PALANKA AKTIBATU DITZAKEGU, ARAZOARI ERANTZUTEKO?
Esku hartzeko estrategiak

ZER ORIENTAZIO IZAN BEHAR DU ARRETA SISTEMAK?
Sistemaren orientazio orokorra

Iturria: garapen propioa.

kubideen urraketatzat hartzen da, beldurrik eta indarkeriarik gabe bizitzeko eskubidearen urraketatzat, bereziki; eskubide hori bermatzeko, biktimen segurtasuna eta ongizatea lehenetsiko dituzten zerbitzuak eskaintzeko erantzukizuna hartu behar da, diskriminaziorik ezaren ikuspegia aplikatuta.

Sistemako eragileek emakumeek eta beren seme-alabek jasan behar izaten dituzten indarkeria egoeretan kolokan dauden eskubideak betetzen direla zaindu behar dute; eskubide horietako askok lotura dute elkarren artean: **duintasunerako** eskubidea, **autonomiarako eta autodeterminaziorako** eskubidea, **segurtasunerako** eskubidea, **intimitaterako eta pribatutasunerako** eskubidea, **adingabearen interes gorena**, **gizarte inklusiorako** eskubidea eta **erreparaziorako** eskubidea.

Ikuspegi hori hartzeak, gainera, berekin dakar esku hartzea bideratzeko garaian bi gako onartzea: **ahalduntzea eta intersekzionalitatea**. Ahalduntzea bitartekoa eta helburua da, eta zera esan nahi du, emakumeei laguntzea, norbere burua babesteko eta laguntza eskatzeko gai direla senti dezaten, eta jasaten duten indarkeria normalizatzera edo minimizatzea eraman dituen ikaskuntzak identifikatzeko eta zalantzan jartzeko gai izan daitezen. Indarkeria matxistak emakume guztiei eragin badiezaieke ere, adinak, klase sozialak, jatorriak, etniak, desgaitasunak, bizileku egoera administratiboak, osasun egoerak eta beste zirkunstantzia batzuek baldintzatu egin dezakete indarkeriaren aurrean duten egoera, eta desberdintasunak edo diskriminazio gehigarriak ekar ditzakete eskubideen benetako erabileran. Horregatik, funtsezkoa da ikuspegi intersekzionala txertatzea.

Biktimen errekuperazioa lortzeko, ezinbestekoa da esku hartzeko zenbait palanka edo estrategia aktibatzea. Horien artean, honako hauek nabarmentzen dira: **pertsonarengan zentratutako plangintza, berbiktimizaziorik eza, parte hartzea, integraltasuna, eredu komunitarioa, sororitatea eta erresilientzia.**

Era berean, kudeaketaren ikuspegitik, kalitatezko erantzuna ziurtatzeko, sistema **etengabeko hobekuntzara eta kontu ematera** bideratu behar da, **emaitzak bizi kalitateari lotuta** neurtu behar dira eta **ikuspegi etikoa** txertatu behar da.

[0.2.3]

Zein dira funtsezko printzipioak eta elementuak

Jarraian, printzipio bakoitza deskribatzen da laburki, galdera hauei erantzunez: zer esan nahi du printzipio horietako bakoitzak?, zer ondorio dakartza?, zergatik da garrantzitsua horiek kontuan hartzea?

Ikuspegi feminista eta genero ikuspegia

Ikuspegi feministatik, indarkeria matxista egiturazko arazo sozial eta politiko gisa definitzen da. Gaur egun, nazioarteko arau eta gomendio askok aitortzen dute indarkeria hori egiturazkoa dela. Gizarte egitura matxista eta sexistaren barruan antolatua eta ezarria dago, eta, beraz, pertsona zehatzek beren harreman pribatuetan jasaten duten arren, gizartearen antolaketarekin du zerikusia.

Generoen arteko botere harreman desberdin eta hierarkikoen ondorioz gertatzen da, eta emakumeak emakume izate hutsagatik diskriminatzea dakar. Gizartean eta familian sexuaren arabera egiten den rol eta erantzukizun banaketa tradizionalean oinarritzen da (sexua/generoa sistemak zeharkatuta). Banaketa horrek emakumeak gizonen mende jartzen ditu. Hala, harremanak nagusitasun maskulinoaren kultura ereduetan oinarritzen dituen gizarte egitura izaki, patriarkatuak eragiten du emakumeak gutxiagotasun, zapalkuntza eta esplotazio egoeran egotea emakume izate hutsagatik, eta egoera horrek pobretu egiten ditu gizonekiko. Baina ez da soilik desberdintasunen adierazpen bat; izan ere, desberdintasun horiek eta emakumeen mendekotasuna berregiteko eta betikotzeko funtzio soziala ere betetzen du.

Emakumeen aurkako indarkeriaren jatorrian egiturazko genero desberdintasunak dauden heinean, ezinbestekoa da emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasunaren alde lan egitea, indarkeria sexistarik gabeko gizartea eraikitzeko. Indarkeria matxista normalizatzen duten eta hori hautematea zailtzen duten eredu kulturalen arabera sozializatu gara. Ikuspuntu horretatik, indarkeria matxistaren prebentziorako, genero sozializazio bitarra zalantzan jarri behar da, eta aniztasunean nahiz emakumeen eta gizonen eskubide eta aukera berdintasunaren errespetuan oinarritutako bizikidetza ereduak sustatu behar dira.

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako III. Foru Planarekin (2020-2023) bat etorriz, eta koherentzia mantenduz Istanbulgo Hitzarmenarekin nahiz erreferentziazko beste araudi batzuekin –bereziki EAEn eta Gipuzkoako Lurralde Historikoan emakumeen aurkako indarkeria matxista desagerrarazteko eta berdintasunerako dagoen berariazko araudiarekin–, emakumeen aurkako indarkeria matxistatzat hartzen da emakumeen aurka gauzatzen den indarkeria oro, baita neska, nerabe eta emakume transexualen aurka gauzatzen dena ere, bai eremu publikoan (lana, hezkuntza, osasuna, kirola, komunikabideak, aisiarako eta jaietarako guneak eta ingurune birtuala, besteak beste), bai eremu pribatuan (familia eta etxea). Indarkeria lehen pertsonan jasaten duten emakume, nerabe eta neskez gain, biktima dira, halaber, indarkeria hori gauzatzen den ingurunean bizi diren eta horren eraginpean dauden beste pertsona batzuk, hala nola seme-alabak.

Indarkeria mota honek era askotako adierazpenak ditu (tratu txar fisikoak, tratu txar psikologikoak, sexu indarkeria, indarkeria ekonomikoa, jazarpena, tortura, bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria, familia barruko indarkeria, feminizidioa, sexu esplotaziorako salerosketa, emakumeen mutilazio genitala, derrigorrezko ezkontzak eta abar); multidimentsionala da, eta biktimen bizitzako esparru guztiei eragiten die (soziala, ekonomikoa, lanekoa, osasun fisikoa, osasun emozionala, etab.).

Desberdintasuna eta diskriminazioa funtsezkoak dira arazo honetan, eta emakumeen aurkako indarkeria matxistaren oinarrizko kausa eta ondorio dira aldi berean. Horregatik, erantzunak genero ikuspegia duten politikak eta praktikak bermatu behar ditu. Genero ikuspegia txertatzeak, oro har, emakumeen eta gizonen egoera, baldintza, jomuga eta beharrizan desberdinak sistematikoki aintzat hartzea esan nahi du, eta, horretarako, desberdintasunak ezabatzeko eta berdintasuna sustatzeko helburu eta jarduera espezifikoak txertatu behar dira politika eta ekintza guztietan, maila guztietan eta plangintza, gauzatze eta ebaluazio fase guztietan.

Ikuspegi horri esker, genero rolak eta estereotipoak, emakumeei eta gizonei modu bereizian esleitzen zaizkien espektatibak eta aginduak, eta horrek sortzen dituen aukera, muga eta jokabide desberdinak ikusi eta ulertu ditzakegu. Gainera, genero ikuspegia lagungarria da baliabide eta zerbitzuen eskuraga-

rritasunean desberdintasunak eragiten dituzten baldintzatzaile sozioekonomikoak eta irisgarritasunekoak ulertzeko; desberdintasun horiek pobreziaren feminizazioa eragiten dute, besteak beste.

Indarkeria matxistaren biktimentzako arretari dagokionez, genero harremanen ulermenean eta emakumeen ahalduntzean oinarritutako esku hartzea gauzatzea esan nahi du. Genero ikuspegiak emakumeek indarkeria partikularretik ihes egin ahal izateko eta indarkeria estrukturala eta sinbolikoa iraultzeko ikuspuntu egokiagoa eskaintzen du. Indarkeria jasaten duten emakumeekin ezin izango da esku hartze eraginkorrik gauzatu genero azterketa alde batera utziz gero. Horregatik, eta arazo sozial eta politiko hau ulertzeko eta definitzeko esparruari lotutako printzipioa denez, ikuspegi feminista eta genero ikuspegia txertatuta dago hemen aurkezten den esku-hartze eredua egituratzen duten gomendio eta praktika on guztietan.

Ildo horretan, bereziki garrantzitsua da indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako arretan diharduten langileen gaikuntza eta garapen egokia bermatzea.

Eskubideen eta diskriminaziorik ezaren ikuspegia

Azken urteotan indarkeria mota honen aurkako borrokan lortu den lorpen garrantzitsuenetako bat zera izan da, araudietan giza eskubideen bortxaketa larritzat hartzea, lehen mailako gizarte eta osasun arazotzat. Horrek esan nahi du botere publikoek beren gain hartu behar dutela indarkeria matxista oro prebenitu eta desagerrarazteko erantzukizuna, eta lehentasuna eman behar dietela biktimen arreta integralari, errekuperazioari eta erreparazioari; horretarako, erdigunean jarri behar dituzte intimitateari, pribatutasunari, segurtasunari, onespen aktiboari eta konfidentzialtasunari lotutako eskubideak.

Indarkeria matxistaren biktimentzako zerbitzu asko erantzukizun publikoko zerbitzutzat onartuta daude EAEn, eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Katalogoan jasota daude. Horrek esan nahi du kantitateari eta kalitateari begira behar adina arreta zerbitzu jarri behar dituztela biktimentzat, eskubideen titular guztientzat (emakumeak eta seme-alabak barne) eskuragarriak eta orokortuak izango direla bermatzeko, betiere haien beharretara egokituta. Ikuspegi horrek ez du baztertzen sistemak arreta eskaintzea eskubide horien titular ez izan arren (erroldarik ez izatea...) laguntza behar duten biktimei ere.

Diskriminaziorik ezaren eskubidea betetzeko, ezinbestean egiaztatu behar da baliabideak eskuratzeko orduan sistemak ez duela diskriminatzen ezein ezaugarrirengatik, hala nola erabiltzaileen bizitokiagatik, nazionalitateagatik, jatorri etnikoagatik, klase sozialagatik, migratzaile edo errefuxiatu izaeragatik, adinagatik, erlijioagatik, hizkuntzagatik eta alfabetatze mailagatik, sexu orientazioagatik, egoera zibilagatik, mendekotasun mailagatik, desgaitasunengatik, osasun egoeragatik edo beste edozein ezaugarrirengatik. Gainera, pertsona guztiengana heltzen dela ziurtatzeko, bereziki kontuan hartu behar dira bazterkeria, zaurgarritasun edo marjinazio handieneko egoeretan daudenak.

Zerbitzuek eskuragarriak izan behar dute guztientzat, eta eskuragarritasunak izan behar du bai fisikoa (erabiltzaileek aukera izan behar dute zerbitzuak segurtasun baldintzetan erabiltzeko, eta eskuragarri izateko distantzia egokian, inolako diskriminaziorik egin gabe lurralde osoan, eremu urrunak, landakoak eta bakartuak barne hartuta), bai ekonomikoa edo administratiboa (zerbitzuen hartzaileek aukera izan behar dute zerbitzuak zama ekonomikorik hartu gabe edo izapide administratibo gehiegi egin gabe erabiltzeko), baita linguistikoa edo kognitiboa ere (informazioa hainbat formatu eta hizkuntzatan eman behar da, eta hizkuntza argi eta erraza erabili behar da, zerbitzuak ahalik eta eskuragarrienak izan daitezen askotariko gaitasun kognitiboak dituztenentzat). Alde horretatik, funtsezkoa da kontuan hartzea informazioak eta berau komunikatzeko moduak erraztu egin dezaketela hartzaileek zerbitzuetara jotzea eta aukera desberdinetatik abiatuta bizi erabakiak hartzeko duten gaitasuna areagotzea.

Horrenbestez, eskubideen eta diskriminaziorik ezaren ikuspegia arau esparruarekin lotuta dagoenez, eta hortik abiatuta erantzuten dionez indarkeria matxistaren arazoa bere gain hartzeko erantzukizunari, printzipio hori hemen aurkezten den esku-hartze eredua egituratzen duten gomendio eta jardunbide egoki guztietan ageri da.

Duintasuna

Zerbitzuen hartzaileekiko komunikazio orok haien duintasuna sustatu behar du, eta errespetuzkoa izan behar du. Horrek esan nahi du zerbitzuak ematen dituztenek ez dutela iritzirik eman behar, eta enpatikoak eta ulerkorrak izan behar dutela. Zerbitzuen hartzaileek beren historia kontatzeko eta beharrak zein kezkak adierazteko aukera izan behar dute, eta zerbitzu emaileek kezka nahiz esperientzia horiek balioetsi behar dituzte, kontatzen dietena serio hartuz, errua bota gabe eta epaitu gabe.

Autonomia eta autodeterminazioa

Indarkeria matxistaren biktimekin esku hartzeko, informatutako erabakiak hartzen lagundu behar zaie. Informazioa bera eta berau emateko modua lagungarria izan daiteke zerbitzuen hartzaileek gero eta gaitasun handiagoa izan dezaten erabakiak hartzeko hainbat aukera aztertu ostean. Era berean, kontuan hartu behar da esku hartzeak eraginkorragoak direla eta emaitza hobeak ematen dituztela, emakumeek behar beste informazio eta aukerak aztertzeko denbora dutenean.

Biktimei eskura dituzten aukerak aztertzen laguntzea da helburua, horretarako informazioa eta aholkularitza emanez, eta eskura dituzten aukerak behar bezala eta beren zirkunstantzietara egokituta azaldu direla eta ulertu dituztela ziurtatu ondoren, erabakiak hartzen lagundu behar zaie, eta horiek errespetatu behar dira.

Biktimek erabakiak hartzeko duten eskubidea errespetatzeak berekin dakar une jakin batean atzera egiteko edo zerbitzuak jasotzeari uko egiteko erabakiak ere errespetatzea. Emakume asko beren bizipenen haustura prozesuetan murgilduta daude, eta prozesu horiek, askotan, ez dira linealak. Izan ere, esperimentatu egin behar dute; autonomia pertsonalean dituzten gaitasunak egiaztatu behar dituzte; egoera berriak beren bizitzan izango dituen ondorioak baloratzeko denbora behar dute, etab. Esku hartzeak prozesu hori kontuan hartu behar du, aurrez juzgatu gabe, eta ulertu eta babestu egin behar du.

Arreta jasotzen duten emakumeen erabakiak errespetatzea funtsezkoa da haien konfiantza lortzeko eta jasaten duten indarkeria egoerari ahal dutenean aurre egiten laguntzeko, horretarako ahalduntze prozesuetan giltzarri izan daitezkeen zerbitzuetara hurbilduz, behar badute. Biktimen autonomia sustatzea berbiktimizazioa ekiditeko modu bat da.

Segurtasuna

Giza eskubideetan oinarritutako ikuspegiak segurtasunari lehentasuna ematen dioten eta biktimei kalte gehiago egitea saihesten duten zerbitzuak eskatzen ditu. Biktimen segurtasuna bi ikuspegitatik uler daiteke, eta kontuan har dezake segurtasun fisikoa ez ezik, baita emakumeen eta haien seme-alaben segurtasun psikologikoa, emozionala eta/edo morala ere. Emakumeen eta seme-alaben segurtasuna bermatzeak esku hartzeko ereduaren elementu nagusietako bat izan behar du.

Emakumeek eta seme-alabek segurtasun arrisku ugari izaten dituzte, bai epe laburrera, bai epe ertainera eta luzera, eta arrisku horiek pertsona bakoitzaren zirkunstantzien araberakoak dira. Arriskuen ebaluazioak eta kudeaketak arrisku maila txikitu dezakete. Printzipio hori aintzat hartzeko, periodikoki eta modu koherentean ebaluatu behar dira banakako arriskuak; arriskuak, irtenbideak eta segurtasun neurriak kudeatzeko hainbat aukera erabili behar dira; beste erakunde edo eragile batzuekin lankidetzan aritu behar da, osasun zerbitzuak, gizarte zerbitzuak, zerbitzu judizialak eta polizia zerbitzuak barne, arriskuen ebaluazioari eta kudeaketari buruzko ikuspegiak koordinatzeko; biktimekiko esku hartzea orientatzeko diseinatzen den arreta plan indibidualizatuak arriskuak kudeatzeko estrategiak barne hartzen dituela bermatu behar da; eta abar.

Intimitatea eta pribatutasuna

Hartzaileen pribatutasuna babestu behar da, haien konfidentzialtasuna bermatu, eta haiei buruzko informazioa baimen informatua dagoenean soilik eman. Biktima baten indarkeria esperientziari buruzko informazioa oso kontuzkoa izan daiteke. Informazio hori modu desegokian partekatzeak ondorio oso larriak izan ditzake, eta arriskuan jar dezake emakumeen bizitza, baita haiek zaintzen dituzten pertsonena

ere. Konfidentzialtasuna bermatzeak bigarren biktimizazioa arintzen du. Hartzaile bakoitzari buruzko informazioa konfidentzialtasunez tratatu behar da, eta modu seguruan gorde.

Adingabeen interes gorena

Haurrek eta nerabeek indarkeria orotatik libre bizitzeko eskubidea dute. Araudi berriak indarkeria matxistako ingurune baten eraginpean dauden haur eta nerabeek arreta, babes eta erreparaziorako eskubidea dutela onartzen du.

Behar den erantzuna emateko, botere publikoek adingabeei eragiten dieten indarkeria modu espezifikoak ezagutu behar dituzte, eta horiei erantzun behar diete, eta prebentzio, detekzio, babes eta arreta sistemak haien behar espezifikoetara egokitu behar dituzte. Horretarako, kontuan hartuko dituzte Haurren Eskubideen Konbentzioan aldarrikatutako funtsezko printzipioak: parte hartzea, ongizate eta garapen integrala eta diskriminaziorik eza. Eta, betiere, haien interes gorenari erantzungo diote.

Haurren eta nerabeen interes gorena jokabide arau bat da, eta, horren arabera, haiengan eragina duen erabaki bat hartu behar den bakoitzean, izan ditzakeen ondorioak balioetsi behar dira, eta haur zein nerabeen interesak beste edozein interesen gainetik egon behar du, baita gurasoen interesaren gainetik ere.

Interes gorena ebaluatzeko, honako alderdi hauek hartu behar dira kontuan, besteak beste: haur eta nerabeen adina eta heldutasuna; haien iritzia; nortasuna; osasun eta hezkuntza eskubideen eskuragarritasuna; haien zaintza, babesa eta segurtasuna; hartzen diren irtenbideak egonkorrak izatea, haien integrazioa eta garapena sustatzeko; egoera material edo emozionaleko edozein aldaketak haien nortasunean eta garapenean izan ditzakeen arriskuak minimizatzea; helduarorako eta independentziarako prestatzea, haien gaitasun eta zirkunstantzia pertsonalen arabera, edo familia ingurunea babestea eta harreman pertsonalak mantentzea.

Konbentzioak ezartzen du, halaber, haurrak eta nerabeak zentro instituzionaletan sartzea aldi laburretarako azken baliabidetzat hartu behar dela, eta lehentasuna eman behar zaiela arreta eredu komunitarioarekin zerikusia duten beste formula batzuei (lagundutako edo tutoretzapeko bizikidetza unitateak, erabiltzaileen bizimodu independentea mesedetzen dutenak aldi berean beharrezko laguntzak emanez).

Era berean, emakumeentzako arretak integrala izan behar du, eta jasan izandako indarkeriak ama rolean eragin dien emakume gisa ere eman behar zaie erantzuna. Emakumeen bikotekide rola ez ezik ama rola ere ulertzea garrantzitsua da, eta arreta rol horretatik ere ematea, indarkeriaren bizipenak eragina izan baitezake amatasun gaitasunetan.

Gizarte inklusioa

Gizarte inklusioa prozesu bat da, eta helburutzat du pobrezia eta gizarte bazterkeria jasateko arriskuan dauden pertsonek bizitza ekonomikoan, sozialean eta kulturalean bete-betean parte hartzeko behar dituzten aukera eta baliabideak dituztela eta bizi diren gizartean normaltzat jotzen den bizi eta ongizate maila dutela bermatzea. *Pertsonek* gizartean aktiboki parte hartzeko *duten eskubidearekin* du zerikusia, komunitateko kide gisa duten inplikazioarekin eta abarrekin.

Bazterketak izaera multidimentsionala du; ez dago finantza baliabideen urritasunarekin bakarrik lotuta, eta ez da enpleguaren arloko partaidetza hutsera mugatzen; etxebizitzaren, elkarbizitzaren, hezkuntzaren, osasunaren edo zerbitzuen eskuragarritasunaren arloetan ere agertzen eta nabaritzen da. Oinarrizko beharren asebetetzeari eta eskubide sozialen erabilerari egiten die kalte, eta horrek baldintzatu egiten ditu elkarbizitzako interakzioak, taldean eta komunitatean.

Pertsona bat gizarte bazterketako egoeran dago hainbat gabezia iraunkorrek ondorioak badituzte bere bizi eta bizikidetza baldintzetan. Gabeziak pilatzean, gizarte bazterketa eragiten dute, eta egoera horrek lotura zuzena du giza baliabideekin, baliabide erlazionalekin eta baliabide materialekin. Egoera horretan dauden pertsonek zailtasun handiak dituzte komunikatzeko eta bizitza sozial eta komunitarioan parte hartzeko. Gaitasun eta trebetasun sozial eta pertsonaletan ere arazoak dituzte, beharrak asetzeko

erantzukizuna beren gain hartu ahal izateko. Horrek guztiak komunikazio eta harreman isolamendura eramaten ditu.

Bestalde, garrantzitsua da indarkeria matxistaren biktima izaera ez betikotzea. Emakumeekin lan egin behar da, jasan duten bidegabekeria onartuta bere esperientzian txertatu, eta bizitzen jarraitu ahal izan dezaten. Biktima izatetik egoera horretatik bizirik ateratako emakume izatera pasatzea lortu behar dute.

Erreparazioa

Emakumeen aurkako indarkeria giza eskubideen urraketatzat hartuta, funtsezkoa da jasandako kaltea erreparatzeko ikuspegia txertatzea, gizartearen aitortza jasotzeko eta indarkeria matxistaren biktima gisa urratuak izan diren eskubideak leheneratzeko.

Zehatzago esanda, beharrezkoa da politikek eta erantzunek aintzat hartzea Erreparaziorako Eskubidearen oinarrizko elementuak (kaltearen ordaina, erabateko errekuperazioa, egiaren hedapena eta ez berriz gertatzeko bermeak), bai norbanakoaren ikuspegitik, hau da, ondorio fisikoak, psikikoak, sexualak, sozialak, ekonomikoak, enplegukoak, etxebizitzakoak eta abar kontuan hartuta, baita egiturazko dimentsio batetik ere, emakumeen aurkako indarkeriaren gaineko sentsibilizazioa eta prebentzioa bermatuz.

Eredu efiziente eta eraginkor batek kontuan hartu behar du emakumeen erreferentziazko komunitatearekin esku hartu behar dela, sentiberatasuna eta malgutasuna sortzeko, testuingurua abegitsua izan dadin, eta bizitako egoera erreparatzeko egokia. Esku hartzean, helburuak beti izan behar luke komunitatearekin bitartekaritza lana egitea, eta horrek justifikatzen du esku hartze indibidualista eta, batzuetan, erruduntzaile batetik esku hartze psikosozial batera aldatzea. Esku hartzeak eragina izan beharko du jasandako indarkeria mesedetu duten ezaugarri pertsonaletan, baita sufrimendu hori bultzatzen duten zirkunstantzia sozialetan ere.

Era berean, biktimek jasotzen duten trataera funtsezkoa den arren, erasotzaileekin lan egin ezean, arazoaren erantzuna ez da nahikoa edo ez da erabatekoa. Hainbat azterlanek erakusten dute komenigarria dela arreta erasotzaileengan jartzea eta emakumeen eta adingabeen aurkako indarkeria mota hori gauzatzen duten gizonentzako esku hartze eta tratamendurako programak ezartzea. Ildo horretan, prebentzioari dagokionez, martxoaren 3ko 1/2022 Legeak, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Indarkeriarik gabeko Bizitzetarako Legea bigarren aldiz aldatzen duenak, honako hau ezartzen du: “euskal administrazio publikoek bermatu behar dute badaudela programak, bai adingabeentzat, bai helduentzat, emakumeen kontrako indarkeria baliatzen dutenei pertsonen arteko harremanetan indarkeriarik gabe nola jokatu erakutsiko dietenak, berriz ere indarkeriara ez jotzeko eta indarkeriazko jokabide eskemak aldatzeko; eta bermatu behar dute badaudela berreziketa programak delitu horien egileek ez dezaten berriz halakorik egin”.

Ahalduntzea

Beijingeko 1985eko Nazioarteko Konferentziatik, ahalduntzearen kontzeptua ezinbestekoa izan da emakumeen bizitza indarkeriarik gabeaz hitz egiteko. Ahalduntzea aldaketa eta eraldaketa prozesu bat da, alderdi indibiduala eta alderdi kolektiboa dituena. Emakumeen ahalduntzea sustatzeko orduan, funtsezkoa da emakumeen aniztasuna aintzat hartzea, eta ulertzea ahalduntzeak emakume bakoitzarentzat esanahi desberdina duela bere bizitzako une desberdinetan, eta esku hartzeak egoera horretara egokitua izan beharko duela nahitaez.

Emakumeen ahalduntzea emakumeek emakume izateagatik jasaten duten desberdintasun eta diskriminazio egoera estrukturalaren kontzientzia indibiduala eta kolektiboa hartzeko egiten duten prozesua da, eta helburutzat du beren bizitzei buruzko erabaki estrategikoak hartzeko eta bizitzako esparru desberdinetan generoagatiko desberdintasuna eta diskriminazioa indartzen eta iraunarazten dituzten egiturak eta erakundeak aldatzeko gaitasuna, boterea eta kontrola eskuratzea.

Indarkeria matxistaren biktimekiko esku hartzearen esparruan, ahalduntzea bitartekoa eta helburua da. Ikuspegi hori txertatzeak esan nahi du emakumeei laguntza eman behar zaiela, norbere burua babesteko eta laguntza eskatzeko gai direla senti dezaten; era berean, ikuspegi horretatik, indarkeria egoerei aurre egiten ari diren emakumeekin esku hartzearen helburua indarkeria egoeretatik atera ahal izatea da, eta, gainera, emakumeak gai izatea jasaten duten indarkeria normalizatu edo minimizatzera dara-

matzaten eta beren burua egokiro babesteko gaitasuna mugatzen dieten ikaskuntzak identifikatu eta zalantzan jartzeko. Zehatzago esanda, arazoarentzako erantzuna, oro har, eta bereziki arreta zerbitzuak "ikuspegi ahalduntzaile" batetik egituratzen direla aipatzean, zera esan nahi da, indarkeria matxistaren biktimen bidelagun izan behar dela, honako alderdi hauetan laguntzeko:

- Gai izatea norberaren esperientziatik haratago joateko, eta kontzientzia hartzea, bizi izandako egoera egiturazko genero desberdintasunetan oinarrituta interpretatu ahal izateko eta emakume guztiengan eragina duten opresio eta kontrol egiturak ezagutzeko.

  Era berean, subjektu kolektibo baten parte izatearen kontzientzia norbanakoaren subjektibotasunarekin eta besteen esperientziekiko enpatiarekin eraikitzen da. Prozesu horretan, funtsezkoa da aniztasun indibiduala integratzeko moduari arreta jartzea, ez baitago emakume izateko modu bakar bat, eta faktore askok eragiten baitute indarkeriaren esperientzia pertsonalean: adinak, bizilekuak, diru sarreren mailak, sexu orientazioak, desgaitasunak, erlijio sinesmenek eta abarrek.

- Indarkeria matxistaren seinaleak behar bezala identifikatzeko gaitasunak garatzea; gaitasun horiek berehalako indarkeriatik libratzeko aukera emango diete, eta indarkeria matxistako etorkizuneko esperientzia posibleei aurre hartzen eta aurre egiten lagunduko diete. Ildo horretan, garrantzitsua da mendekotasunean kokatzen dituen erlazio eredu asimetrikoak ez errepikatzeko gai izatea.

- Autonomia eta norberaren bizitzaren gaineko agintea berreskuratzea, haien gaitasun indibidualak eta kolektiboak indartuz. Ildo horretan, ez da ahaztu behar emakume bakoitzarentzat ahalduntzeak esanahi desberdina duela.

Ahalduntze prozesuan denbora behar da emakumeek aldaketak barnera ditzaten eta aukeratzeko nahiz erabakitzeko gaitasuna handitzeko urratsak egin ditzaten, eta iraupena ez da berdina emakume guztien kasuan.

Ahalduntze prozesu horietan laguntzean, arreta jasotzen duen emakume bakoitzaren bertuteak, trebetasunak eta gaitasunak ezagutu behar dira. Esku hartze sozial onena gauzatzeko, emakumeek probatutako irtenbideak eta garatutako gaitasunak aintzat hartu eta azpimarratu behar dira, lehenik eta behin. Estimuzko begirada batetik norberaren aukeretan konfiantza sortzea funtsezko printzipioa da esku hartze sozialean. Probatutako erantzun bakoitza egoera jakin batean norberak eman dezakeen erantzun onena da.

Ahalduntzearen kontzeptuak bat egiten du Autodeterminazioari lotutako Bizi Kalitatearen ereduarekin, zerbitzuen hartzaileek beren bizitzari buruz modu independentean eta arduratsuan erabakitzeko aukera babesten duelako, eta hainbat aukeraren artean lehentasunen arabera hautatu ahal izatea sustatzen duelako.

Intersekzionalitatea

Intersekzionalitatea pertsona edo kolektibo batean biltzen diren askotariko kategoria sozialak ikusarazteko eta horiek eskubideak eta aukerak baliatzeko egoeretan nola eragiten duten aztertzeko tresnatzat har daiteke. Intersekzionalitateak onartzen duenez, desberdintasun sistemikoak gizarte faktore desberdinak gainjartzetik sortzen dira, eta, ondorioz, pertsona batek une eta leku jakin batean dituen desabantailak eta pribilegioak ezin dira ulertu bere identitatearen elementuak bereizita aztertuz.

Indarkeria matxista emakume guztiei eragin diezaiekeen errealitatea da. Hala ere, indarkeriari begira duten egoera desberdina izan daiteke faktore hauen arabera: adina, klase soziala, jatorria, etnia, desgaitasuna, bizileku egoera administratiboa, sexu orientazioa, osasun egoera edo emakume talde askorentzat eskubideak modu eraginkorrean baliatzean desberdintasunak edo diskriminazioak dakartzaten beste zirkunstantzia batzuk. Elementu horietako batzuek bat egiten dutenean, emakumeek bereizkeria aniztuneko egoerei aurre egin behar diete.

Ikuspegi honen arabera, emakumeen aniztasuna onartu behar da, eta konpromisoa hartu behar da haien testuinguru sozial eta kulturaleko egiturazko desberdintasunak ezagutzeko, baita esku hartzerako

ibilbideak diseinatzean aintzat hartzeko ere. Emakumeen identitatean biltzen diren faktore guztiak hartu behar dira kontuan, baina ez bakoitza bere aldetik, baizik eta elkarri nola eragiten dioten aztertuta, eta arreta jarriz elkarri lotuta dauden egoera desberdinek haien bizitzako eremu guztietan duten eraginean.

Pertsonarengan zentratutako plangintza

Pertsonarengan zentratutako plangintzak pertsonen eskubideak, beharrak eta nahiak edo lehentasunak jartzen ditu esku hartzearen erdigunean, eta hartzaile bakoitzak dituen behar eta itxaropen zehatz eta berdingabeetara egokitu nahi ditu zerbitzuak. Horretarako, arreta indibidualizatuaren aldeko apustua egin behar da.

Esku hartzeak sentsibilitate handikoa izan behar du; hartzaile desberdinen zirkunstantzia indibidualei eta bizi esperientziei erantzun behar die, eta behar adinako laguntza eskaini behar die, haien bizi egoera eta zikloen arabera intentsitate handiagokoa edo txikiagokoa, baliabideak, informazioa eta harremanak izateko gai izan daitezen. Erantzuna, oro har, eta bereziki zerbitzuak hartzaileei eta haien beharrizan eta kezkei egokituta ematea, haien sinesmenak eta balioak errespetatuz eta haien autonomiari kalte egin gabe, lagungarria da haien duintasuna errespetatzeko eta bigarren biktimizazioa arintzeko.

Arretaren ikuspegi indibidualizatu edo pertsonalizatuak bermatu egin behar du hartzaileen benetako beharrak, arriskuak eta ahultasunak ezagutu eta kontsultatu edo entzungo direla, baita bizitzako hainbat arlotan (etxebizitza, lana, gizartea, familia...) hartu dituzten erabaki eta neurrien eragin posibleak ere. Diagnostiko integral horri esker, esku hartzeko prozesuak pertsona bakoitzaren behar eta lehentasunei egokitutako laguntza gisa uler daitezke, eskubideak baliatzeko eta ahalik eta bizi kalitate eta inklusio maila handiena lortzeko aukera izan dezaten. Pertsona bakoitzarentzat laguntza batzuk beste batzuk baino garrantzitsuagoak izango dira, eta eskatutako babesaren intentsitatea ere aldatu egin daiteke. Halaber, aurrerapenak ez dira zertan beti gertatu modu progresiboan edo linealean.

Ildo horretan, kontuan hartu beharra dago zerbitzuak babes premia aldakorretara moldatu behar direla, eta horrek esan nahi du malguak izan behar dutela, eta ez zurrunak. Komenigarria izango da, halaber, aldian behin beharren ebaluazioa berrikustea, laguntzetan beharrezko doikuntzak egiteko.

Lan eredu honetan aldatu egiten da erabiltzailearen eta hari laguntzen dion profesionalaren arteko harremana ulertzeko modua. Entzutean oinarritutako harremana behar du izan, hartzailearentzat une horretan garrantzitsua zer den eta etorkizunean zer izan daitekeen ulertzeko. Lankidetzazko harreman bat, gizarte inklusio handiagoa eta hobea lortzeko.

Garrantzitsua da ohartzea indarkeriazko esperientziak emakumeei eragiten dien kalte psikologikoaren ondorioz emakumeek espektatiba ez oso errealistak izan ditzaketela beren orainari eta etorkizunari buruz, baita eduki ditzaketen baliabideei buruz ere, eta horrek eskaera desegokiak edo ez oso argiak egitera eraman ditzake. Esku hartzeko prozesuak diseinatzean, funtsezkoa izango da biktimen eskaerak errealitatera moldatzea, haien defentsa estrategiak berreskuratzea eta errekuperazio prozesuan inplikazio aktiboa sustatzea.

Azken batean, esku hartzearen helburu nagusia da oinarrizko beharrak asetzen direla bermatzea eta gaitasunak indartu eta bizi kalitatea hobetzeko aukerak zabaltzea. Ildo horretan, pertsonei aldez aurretik exijitu dakizkiekeen baldintzak eta espero daitezkeen emaitzak erlatibizatu eta doitu behar dira.

Operatiboki, printzipio honek berekin dakar, alde batetik, arreta pertsonalizatuko (indibiduala edo/eta familiakoa) plan bat prestatzea erabiltzaileen partaidetzarekin eta onespenarekin, diagnostikoa egin ostean jarraipena beharko duen esku hartze bat martxan jarriko bada; eta bestetik, pertsona edo familia bakoitzari erreferentziazko profesional bat egokitu behar zaio, arretarako ibilbideen koherentzia eta profesional nahiz baliabide desberdinen esku hartzeen koordinazioa bermatzeko, eta pertsonarteko harreman bat sortzeko, hori arretaren pertsonalizazio printzipioaren oinarrizko adierazpena baita, eta esku hartzea pertsona edo/eta familia bakoitzera eta horren testuingurura egokitzeko baldintza bat.

Lan honetan, jasota daude arretarako egokitzat jotzen diren laguntza tekniko eta profesionalak (horiek eskaintzeko erantzukizuna zer erakunde edo eragilerena den kontuan hartu gabe). Arretan jarraitutasuna bermatze aldera, funtsezkoa da planak arretaren trazabilitatea jasotzea (berrikusten eta eguneratzen joan arren): kasuaren jatorria, uneko esku hartzea eta jarraitutasun aurreikuspena. Gainera, planak kontuan har ditzake familia ingurunearekiko eta komunitatearekiko loturak, babes taldeek (familia, la-

gunak, komunitateko beste eragile batzuk...) prozesuen arrakastan lagundu ahal izateko.

Erantzuna, oro har, eta zehazki zerbitzuak hartzaileetara eta haien behar nahiz kezketara moldatuta eskaintzen badira, haien autonomian muturra sartu gabe, duintasuna errespetatzen eta bigarren biktimizazioa arintzen laguntzen da.

Berbiktimizaziorik eza

Edozein erakunde publikotara jotzean, bermatuta egon behar du indarkeria orori aurre egiten dioten pertsonen eskubideak errespetatu eta betetzen direla. Hala ere, batzuetan, erakundeekiko harremanetan, emakumeek eta beren seme-alabek berbiktimizazio egoerak jasaten dituzte, hau da, biktimak artatzen dituztenen praxi instituzional eta profesional txarrak, haien esperientzia traumatikoei sufrimendu handiagoa eransten dietenak.

Bigarren biktimizazioa indarkeria kasuetan biktimei ematen zaien erantzunean gerta daiteke, haien eskubideak ezagutzen ez direlako edo baliabide espezializatu eta egokiturik ez dagoelako. Bigarren biktimizazioa lotuta egon daiteke, halaber, eskubideak zaildu, eragotzi, mehatxatu edo urratzen dituzten praktika desegoki edo eskasekin.

Printzipio hau darabilten esku hartzeek bigarren biktimizazio prozesuak saihestu behar dituzte, jarduera koordinatuak diseinatuz, eginbide errepikakorrak saihestuz, esku hartze minimoa, arintasuna eta espezializazioa aplikatuz, estereotiporik gabeko arreta emanez eta zuzeneko edo zeharkako diskriminaziorik egin gabe. Gainera, ziurtatu egin behar da haurrekin eta nerabeekin egiten diren jarduerek ez dutela zuzeneko edo zeharkako ondorio negatiborik edo kaltegarririk izango haien interes gorenerako.

Bigarren biktimizazioa arindu daiteke, biktimak bere historia ahalik eta gutxienetan kontatu behar izatea edo ahalik eta pertsona gutxienekin tratatu behar izatea sustatuz, eta behar bezala gaitutako langileak izatea bermatuz. Ildo horretan, zerbitzuen hartzaileek beren historia kontatzeko eta beren kontakizuna behar bezala erregistratua uzteko aukera izan behar dute (beste profesional batzuek kontsultatu ahal izan dezaten, aldez aurretik baimen informatua izanik).

Profesionalen eta zerbitzuen arteko informazio trukeak intimitaterako eta pribatutasunerako eskubidea errespetatu behar du, eta zerbitzuak emateaz arduratzen diren pertsonek ezagutzen duten kode etiko eta protokolo batek arautu behar du. Indarrean dagoen legediaren arabera, protokolo horrek honako hauek arautu beharko lituzke, besteak beste: zer informazio partekatu daitekeen, nola partekatuko den eta norekin partekatuko den.

Parte hartzea

Ikuspegi honek esan nahi du zerbitzuen hartzaileak subjektu aktibo gisa ulertu behar direla eta partaidetzarako bideak bultzatu behar direla, kontzientzia hartzeko, baliabideak bilatzeko eta arazoak konpontzeko. Zerbitzuen hartzaileek, bai emakumeek, bai adingabeko seme-alabek, entzunak izateko eta beharrak eta kezkak adierazteko aukera izan behar dute, beren gaitasunak, adina, heldutasun intelektuala eta garapen ebolutiboa kontuan hartuta. Zerbitzuak ematen dituztenek horretarako behar besteko gaikuntza izan behar dute, eta hartzaileen kezkak eta esperientziak baliozkotu behar dituzte, kontatzen dutena serio hartuz, errua bota gabe eta epaitu gabe.

Ikuspegi hau txertatuta, zerbitzuen hartzaileek aktiboki parte hartzen dute beren esku hartze prozesuaren diseinuan, arreta pertsonalizatuko planaren bidez, eta, gainera, plan hori adostu eta onartu egin behar dute, eta prozesuan zehar erabakiak hartu behar dituzte, errekuperazioan inplikatuta. Era berean, zenbait bide ezarri behar dira hartzaileek eraginkortasunez parte hartu ahal izan dezaten arreta zerbitzuen diseinuan, gauzatzean eta ebaluazioan.

Era berean, printzipio honen esparruan emakume kaltetuen arteko babes informala, laguntza eta bestelako ekimen formal eta informalak sustatu behar dira; herritarren elkartasun antolatua bultzatu behar da, gizarte ekimeneko erakundeekiko eta emakume elkarteekiko lankidetza sustatuz proiektu zehatzetan; eta hurbileko begirada integraletatik eraikitako proposamenen sorrera ahalbidetu behar da, eta herritarrek parte hartzeko eta iritziak emateko bideak bultzatu.

Arretaren integraltasuna eta jarraitutasuna

Printzipio honen arabera, hartzaileei zerbitzu sare osoan eta bizi ziklo osoan zaintzaren jarraitutasuna bermatzeko moduan antolatu behar da zerbitzu prestazioa, zaintza horretan hainbat administrazio edo sistema inplikatuta dauden kasuetarako ere. Indarkeria matxistako egoerak oso konplexuak direnez, eta horien erantzunean hainbat sistema (osasuna, justizia, etxebizitza, enplegua, polizia, hezkuntza...) inplikatuta daudenez, funtsezkoa da sektore arteko estrategia koordinatuak ezartzea.

Horrek esan nahi du kasuaren ikuspegi integrala izan behar dela arreta prozesuan zehar, eta hainbat profesionalek esku har dezaketela, aldi berean edo fase desberdinetan, helburu komun batekin: arreta integrala eta jarraitua bermatuko duen plan bat prestatzea; zerbitzu desberdinetako profesionalen artean (lehen mailako eta bigarren mailako arreta...) informazioa egoki eskualdatzeko koordinatzea; eta zerbitzuak modu eraginkorrean hurbiltzea pertsonarengana, horren bidez bizi kalitatea mantendu edo hobetzea lortzeko. Arreta jarraitua bermatzerakoan, bereziki garrantzitsua da erreferentziazko profesionalaren figura.

Hori lortzeko, ezinbestekoa da arreta sistema guztietako zerbitzuak eta eragile desberdinak (hezkuntza, osasuna, polizia, justizia, gizarte zerbitzuak, berdintasuna...) erantzunkidetasunez eta lankidetzan ari direla eta koordinatuta daudela ziurtatzea, erantzun integrala eta diziplina anitzekoa eskain dezaten. Gainera, arreta jarraitua eta integrala bermatzeko, loturak estutu behar dira ardura publikoko zerbitzuak ematen dituzten erakundeekin, baina baita eremu honetan lan esanguratsua egiten duten gizarte zibil eta komunitarioko eragile eta erakundeekin ere. Eragileen eta sistemen artean erantzuna egokiro koordinatzen dela ziurtatu beharra dago, baita politikak eta ikuspegiak lerrokatuta daudela ere.

Era berean, kasuak beste zerbitzu batzuetara bideratzeko prozesuek informazioa trukatzeko eta bideratzeko prozesua zehaztuko duten baimen informatuari buruzko arauak eta protokoloak izan behar dituzte, baita zerbitzu bakoitzaren erantzukizunen definizio argia ere. Erakunde guztietako langileek ezagutu behar dituzte horiek, eta argiro jakinarazi behar zaizkie zerbitzuen hartzaileei.

Eredu komunitarioa

Ikuspegi komunitarioa hartzeak berekin dakar lehentasuna ematea pertsonak ohiko bizi testuinguruan mantentzeari, modu aktiboan parte hartu ahal izan dezaten komunitatean. Zerbitzuen hurbiltasuna, integraltasuna, erakundeartekotasuna, aukera berdintasuna, berdintasuna eskuragarritasunean, normalizazioa edo arreta pertsonalizatu eta jarraitua, horiek dira eredu hau aplikatzeko modu ezin hobean egokitzen diren printzipioetako batzuk.

Ikuspegi komunitarioa kasuak bideratze hutsetik haratago doa, eta pertsonengan zentratutako lan esparruak ezartzen ditu, maila komunitarioan, eta talde, familia edo norbanakoen mailan; esparru horiek helburutzat dute pertsonen autonomia ahalik eta handiena lortzea, zailtasunak gainditzea, ongizatea bermatzea eta testuinguru jakin bakoitzean desberdintasunak baldintzatzen dituzten kausak aldatzea.

Gizarte zerbitzuen arloan, indarrean dagoen euskal araudiak zerbitzuak diseinatzeko eta ezartzeko erreferentziatzat hartzen du ikuspegi hau, eta, ildo horretan, honako hauen alde egiten du: baliabideak tokiko komunitate bakoitzaren ezaugarri berezietara egokitzea; etxez etxeko arreta edo arreta anbulatorioa lehenestea; lekuko pertsona eta erakundeen parte hartzea izatea; ahal dela, arreta pertsonen ohiko ingurunean ematea, arreta plan integralak eta pertsonalizatuak eta jarraitutasuna bermatuko duten erreferentziazko profesionalak eskainiz; inplikatuta daude eragile guztien arteko koherentzia eta koordinazioa sustatzea, etab. Era berean, ikuspegi komunitarioaren esparruan, ikuspegi prebentiboaren garrantzia azpimarratzen da, egoerak sortu aurretik esku hartuz edo behin hautemanda berriro gertatzea ekidinez.

Ez da ahaztu behar zerbitzuetatik egiten den esku hartzearen helburua biktimen gaitasunak indartzea dela, eta aldi baterako laguntza eskaintzen dela. Lan komunitarioaren ikuspegian koherentea da, halaber, testuinguru horretan lan egiten duten inguruko eragileekin aliantzak egitea, biktimen ahalduntzea eta gizarte inklusioa indartzeko eta hari jarraipena emateko laguntza sareak aktiba daitezen.

Sororitatea

Sororitateak erreferentzia egiten dio emakumeen arteko senidetzeari, konplizitateari edo aliantzari. Ikuspegi feminista batetik, emakumeen artean jarduteko modu konplizea da, barne hartzen dituena elkartasuna, enpatia, elkarrenganako hurbilketa eta elkarri laguntzeko harreman positiboak; emakumeak elkartzea, elkarrekin lan egitea eta zapaltzen dituzten botere egiturak aldatzea lortu nahi duen tresna politiko gisa ere uler daiteke.

Izan ere, emakumeen arteko desberdintasunak onartu arren, emakumeak pareko gisa identifikatzen dira eta elkarrekin lan egiten dute, beren arazoen gaineko ikuspegi eta ulermen bera baitute.

Era berean, inguruko emakumeei begiratzeko modu berezia da, errespetuan eta elkar zaintzan oinarritua. Zehazki, indarkeria matxistaren esparruan, emakumeen arteko babesa eta ulermena oso garrantzitsua dira, eta ahalmen terapeutikoa dute. Izan ere, kaltetuak izan diren emakumeek ulertzen dituztela eta epaitzen ez dituztela sentitzen dutenean, errazagoa da beren arazoaren dimentsio sozial eta estrukturalaz jabetzea eta ahalduntze eta emantzipazio prozesuak osatu ahal izatea.

Erresilientzia

Erresilientzia pertsonek egoera txarrak edo krisi ezegonkortzaileak gainditzeko eta horietatik ikasteko duten gaitasuna da. Indarkeria jasan dutenen erresilientzia gaitasuna areagotzeko, funtsezkoa da jasotzen duten arretak haien ahalmenak jartzea erdigunean, haien erresistentzia gaitasunak eta indarguneak. Oinarrizkoa da, halaber, egoerak bere testuinguruan dituen alderdi ugariak ulertzea, eta kasu bakoitzera egokituta landu ahal izatea autoestimuari, konfiantzari, motibazioari, erantzukizunari, komunikazioari eta abarri buruzko gaitasunak eta trebetasunak. Ildo horretan, printzipio honek lotura du ahalduntzearen printzipioarekin eta pertsonarengan zentratutako plangintzaren printzipioarekin.

Etengabeko hobekuntza eta kontuak ematea

Botere publikoek, bereziki erantzukizun publikoko zerbitzuen esparruan, berrikuntza eta etengabeko hobekuntza sustatu behar dituzte, eta gardentasuna eta herritarrei kontuak ematea bermatu behar dute.

Datuak bildu, aztertu eta argitaratzea sustatu behar da, indarkeriaren prebalentzia, funtsezko zerbitzuen erabileraren joerak eta dauden zerbitzuen ebaluazioa ulertzen laguntzen dutelako eta prebentzio neurriak hartzeko informazioa ematen dutelako.

Era berean, mesede egiten dio gobernantzari eta kontuak emateari; izan ere, kalitatezko zerbitzuak emateko betebeharra zer neurritan betetzen den egiaztatzeko aukera ematen du, baliabideak, eskuragarritasuna, moldaerraztasuna, zerbitzuen egokitasuna eta abar kontuan hartuta. Hori lortzeko, zerbitzuen kalitate mailak betetzen direla zaindu behar da, zerbitzuen diseinuan, ezarpenean eta eskaintzan dauden akatsak identifikatzen laguntzen duten kalitate estandarretan oinarritutako adierazleen bidez.

Eskaintzen diren zerbitzuek prozesu argi eta dokumentatuak izan behar dituzte, hartzaileei eta ematen zaizkien zerbitzuei buruzko informazioa isilpean eta segurtasunez erregistratzeko eta gordetzeko aukera ematen dutenak. Datu bilketa zehatza bermatzeko, langileei datuak biltzeko sistemak ulertzen eta erabiltzen lagundu behar zaie, eta horretarako behar beste denbora hartu eta aurreikusi behar da.

Etengabeko hobekuntzak zerikusia du, halaber, berrikuntzarekin, eskainitako zerbitzuen estaldura kuantitatiboki zabaltzeko edo kualitatiboki hobetzeko formula berrien bilaketarekin.

Era berean, esku hartzearen kalitateak lotura hertsia du zerbitzuetako profesionalen zaintzarekin. Horregatik da funtsezkoa horiek izan ditzaketen arrisku psikosozialei erantzutea eta laguntzeko ekimenak sustatzea.

Horregatik guztiagatik, eta etengabeko hobekuntzak eta kontu emateak indarkeria matxistaren biktimei laguntzeko zerbitzu eta baliabideen kudeaketa modu transbertsalean bideratzen duenez, hemen aurkezten den esku hartzeko eredua egituratzen duten gomendio eta praktika egoki guztietan jasota dago printzipio hau.

Emaitzak bizi kalitateari lotuta

Gaur egun, bizi kalitatearen kontzeptua norbanakoaren ikuspegitik pertsonarengan eta bere inguruan zentratutako erreferentzia eta orientazioa ematen duen nozio sentsibilizatzaile gisa erabiltzen da, eta konstruktu sozial gisa ere erabiltzen da, pertsonaren ongizatea hobetzeko eta gizarte aldaketan laguntzeko[5]. Azken hamarkadan egindako ikerketak eredu teorikoa garatzeko eta alderdi eta adierazle nagusiak identifikatzeko balio izan du, baita horiek pertsonarengan zentratutako plangintzan, emaitzen ebaluazioan eta kalitatearen hobekuntzan nola aplikatu zehazteko ere. Nahiz eta bizi kalitatea osatzen duten arloak eta haien adierazleak aldatu egin daitezkeen proposatutako ereduen artean, adostasun argi bat dago: azalpenezko edozein ereduk multidimentsionala izan behar du, konstruktu osoa irudikatu behar du, eta, edonola ere, pertsonek erabaki behar dute beraientzat garrantzitsuena zer den.

Adostasun handiena duen bizi kalitateko ereduetako bat Schalockek eta Verdugok proposatutakoa da. Egile horien arabera, bizi kalitatea desiratutako ongizate pertsonaleko egoera bat da, eta: (a) multidimentsionala da; (b) ezaugarri unibertsalak eta kulturari lotutako ezaugarriak ditu; (c) osagai objektiboak eta subjektiboak ditu; eta (d) ezaugarri pertsonalek eta inguruneko faktoreek baldintzatzen dute[6]. Hauek dira oinarrizko alderdiak eredu horren arabera:

1. **Ongizate emozionala.** Zenbait sentimendu biltzen ditu, hala nola gogobetetzea (pertsonala nahiz bizitzakoa), norberarekiko iritzia (segurtasuna/segurtasunik eza eta gaitasuna/desgaitasuna sentimenduetan oinarritua) eta estresik eza (barne hartzen dituena motibazioarekin, umorearekin, portaerarekin, antsietatearekin eta depresioarekin lotutako alderdiak).

2. **Pertsonarteko harremanak.** Interakzioa eta hurbileko harremanak izatea (jardueretan parte hartzea, lagun egonkorrak izatea, familiarekin harreman ona izatea), eta pertsona garrantzitsuen maitasuna sentitzea, harreman sozial positibo eta atseginen bidez.

3. **Ongizate materiala.** Barne hartzen ditu gaitasun ekonomikoa, aurrezkiak eta bizi kalitate erosoa, osasungarria eta pozgarria izateko aukera ematen dioten behar beste faktore material.

4. **Garapen pertsonala.** Kontuan hartzen ditu gaitasun eta trebetasun sozialak, erabilgarritasun soziala eta Laguntza Plan Pertsonalizatuaren lanketako partaidetza. Garapen pertsonalerako eta gauza berriak ikasteko aukerak aprobetxatzea, edo lan munduan motibatuta sartzeko aukera izatea, eta gaitasun pertsonalak, moldaerazko jarrera eta komunikazio estrategiak garatzekoa.

5. **Ongizate fisikoa.** Osasun arretan oinarritzen da (prebentiboa, orokorra, etxez etxekoa, ospitalekoa, etab.), eta kontuan hartzen ditu mina, medikazioa eta horien eragina pertsonaren osasun egoeran eta normaltasunez jarduteko aukeran. Ongizate fisikoari esker, eguneroko jarduerak garatu daitezke, norberaren gaitasunetatik abiatuta, eta laguntza teknikoen bidez erraztu behar da, beharrezkoa izanez gero.

6. **Autodeterminazioa.** Oinarritzat ditu bizi proiektu pertsonala, hautatzeko aukera eta aukera bat baino gehiago izatekoa. Bertan ageri dira jomugak eta balioak, lehentasunak, helburuak eta interes pertsonalak. Alderdi horiek erabakiak errazten dituzte, eta ideiak nahiz iritziak defendatzeko aukera ematen diote pertsonari. Izaki orok duen funtsezko eskubidea denez, autonomia pertsonalak norberaren bizitza antolatzea eta norberaren adura diren gaiei buruzko erabakiak hartzea ahalbidetzen du.

5 SCHALOCK, R., BROWN, I., BROWN, R., CUMMINS, R., FELCE, D., MATIKKA, L., KEITH, K. Y PARMENTER, T. *Conceptualization, Measurement, and Application of Quality of Life for Persons with Intellectual Disabilities: Report of an International Panel of Experts*, 2002, 40 (5), 390–405. Hemen aipatua: VEGA, CÓRDOBA, V. *Calidad de vida de adultos con discapacidad intelectual en centros residenciales permanente chilenos. Tesis doctoral.* Salamanca: Universidad de Salamanca, 2011.

6 SCHALOCK, R. L. Y VERDUGO, M. A. *El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. Siglo Cero, 2007, Vol. 38 (4), nº 224, 21-36.*

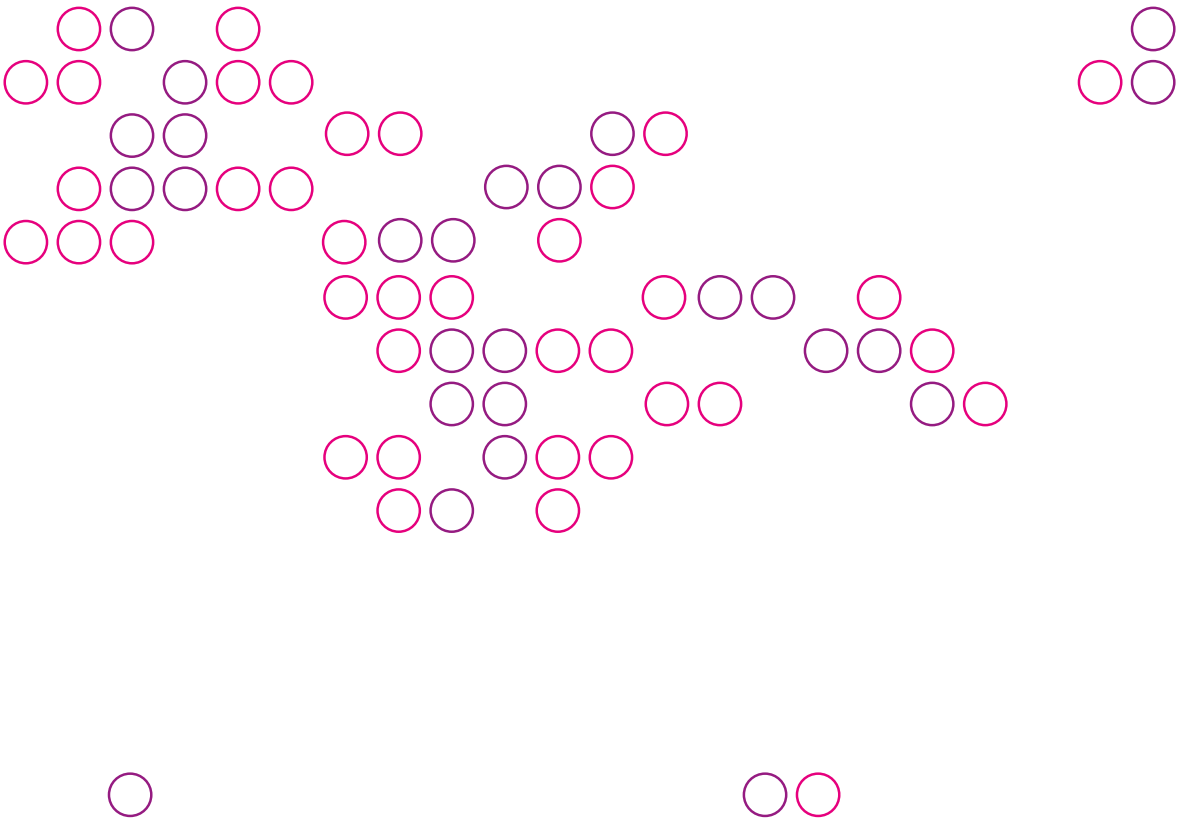
7. **Gizarte inklusioa.** Gainerakoek baztertu eta diskriminatzen duten baloratzen da. Lagun sare zabala edo mugatua duen eta aisialdirako ingurune komunitarioak erabiltzen dituen jakinda baloratu dezakegu. Inklusioa neurtzeko, gizarteratzea zailtzen duten muga fisikoak apurtzea ahalbidetzen duten partaidetza eta irisgarritasuna har daitezke kontuan.

8. **Eskubideen** defentsa. Barne hartzen ditu intimitaterako eskubidea eta errespeturako eskubidea, ingurunean jasotzen duen tratuaren bidez neur daitekeena. Garrantzitsua da eskubideak zenbateraino ezagutzen eta baliatzen dituen aztertzea.

Ikuspegi etikoa

Gizarte zerbitzuei aplikatutako etikak etengabe aztertzen du zein izango litzatekeen gauzak egiteko modurik onena pertsonei mesede egiteko, bai egitura profesionala osatzen dutenei, bai zerbitzuen erabiltzaileei eta, oro har, herritarrei; ikuspegi hau funtsezkoa da pertsonarengan zentratutako kalitatezko arreta integrala lortzeko.

Maila guztietako lan prozesuei buruz, ongi edo gaizki egiten denari buruz, modu ordenatuan gogoeta egitean datza. Eta gero, horren arabera, praktika profesional zehatzak bideratu behar dira, aukera eta ikuspuntu guztiak kontuan hartuta, baita zerbitzuen hartzaileenak ere. Sarritan, esku hartze sozialak konplexutasun, ziurgabetasun eta kontraesanezko testuinguruetan gauzatzen dira. Erabaki zailak edo konplexuak hartzen direnean, pertsonei oso modu erabakigarrian eragin diezaieketenean, etika bereziki garrantzitsua da, esku hartze egokiena edo kalte txikiena eragingo duena aukeratzen saiatzeko.



[0.3]
Arretarako gomendio praktikoak

Indarkeria matxistaren biktimentzako arreta zerbitzuen praktikak bideratzeko gomendioak zenbait dimentsio bereizita sailkatu dira, eta dimentsio horiek, hein batean, esku hartzearen ibilbidearen garapenerako pausoekin lotuta daude. Kapitulu honetan, dimentsio horietako bakoitzerako atal bat jasotzen da: hornidura materiala eta espazioa; zerbitzuaren antolamendua eta gaikuntza; eguneroko bizitzako funtzionamendua; harrera eta informazioa; balorazioa eta diagnostikoa; esku hartzea; ebaluazioa eta itxiera; eta koordinazioa. Azpimarratu behar da dimentsio gehienetan gomendio bakoitza atxiki dakiokeen gai espezifikoa ere jaso dela, arlo edo helburu praktikoa are gehiago zehazteko asmoz.

Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimak artatzen dituzten zerbitzuek ezaugarri desberdinak dituztela kontuan hartuta eta askotariko jarduerak egiten dituztela aintzat hartuta (arreta psikologikoko eta juridikoko zerbitzuak, larrialdi zerbitzuak, bizitegi zerbitzuak, etab.), lan honetako gomendio praktikoak erabilgarritasun irizpideen arabera sailkatu dira; horregatik adierazten da gomendio bakoitzaren ondoan zer zerbitzu motari aplika dakiokeen.

Halaber, esku hartzearen ereduaren oinarri den esparru teorikoa modu praktikoenean lotzeko helburuarekin, zutabe bat gehitu da, gomendio bakoitzak gehienbat ekarpena egiten dien oinarrizko printzipioak jasotzeko. Puntu honetan, gogorarazi behar da "Perspektiba feminista eta genero ikuspegia", "Eskubideen eta bereizkeriarik ezaren perspektiba" eta "Etengabeko hobekuntza eta kontuak ematea" printzipioek indarkeria matxistaren biktimekiko esku hartzearen eredua zeharkatzen dutela bai hondoan (planteamendua, oinarriak), bai modu zehatzetan (jardunbide egokiak), eta, beraz, ez errepikatzea erabaki da.

Azkenik, eta dokumentuaren agerpen sekuentzia errespetatuz, jardunbide egoki bakoitzak zenbaki bereizgarri bat dauka, I. eranskinean aurki daitezkeen kontsulta tresnetarako baliagarria. I. eranskin horretan, printzipioen eta dimentsioen arabera sailkatutako gomendio guztiak laburbiltzen dituen taula jasotzen da.

[0.3.1]

Hornidura materialarekin eta espazioarekin lotutako gomendioak

Esku hartzea egiten den espazio fisikoak eta horretarako baliatzen diren baliabide materialek funtsezko zeregina dute esku hartzearen garapenean. Elementu horiek zaintzeko, erabiltzaileen ezaugarrietara egokitu behar dira, erabiltzaileen segurtasuna eta intimitatea bermatu eta lasaitasuna faboratzeko eta elkarrizketa sustatzeko ingurunea eratu, besteak beste.

Hornidura materialarekin eta espazioarekin lotutako gomendio praktikoak hiru gairen inguruan multzokatu dira: espazioa, prozedurak eta tresnak, eta materialak.

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Espazioa	1	Espazioa hitzordu bakoitzerako prestatzea (dela propioa dela lagatakoa), kasuaren ezaugarriak eta esku hartzearen fasea kontuan hartuta. Hainbat espazio izanez gero, behar denera gehien egokitzen dena aukeratzea.	Zerbitzu guztiak*[7]	Segurtasuna; intimitatea eta pribatutasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza; ez birbiktimizatzea
Espazioa	2	Esku hartzeko espazioak zaintzea, ahalik eta erosoenak izan daitezen: argi naturala, ingurunearekin bisualki konektatua, aireztapen ona, kolore berokoa, dekorazio ez gainkargatua, altzari ergonomikoak, distrazio elementurik gabe…	Zerbitzu guztiak*	Duintasuna; intimitatea eta pribatutasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza; ez birbiktimizatzea
Espazioa	3	Zentroetan, dekorazioa aldatzeko edo hobetzeko uneetan, erabiltzaileen parte hartzea erraztea.	Bizitoki zerbitzuak	Parte hartzea
Espazioa	4	Esku hartzeko espazioak ahal den neurrian egokitzea haur eta nerabeei, "lagunkoitzat" har ditzaten.	Zerbitzu guztiak*	Adingabearen interes gorena; pertsonarengan zentratutako plangintza
Espazioa	5	Erabilera anitzeko espazioen alde egitea, altzari arinak erabiltzea eta eskura dauden baliabide materialak (ordenagailu eramangarriak, koltxonetak…) dibertsifikatzea, pertsona edo talde bakoitzera ahalik eta gehien egokitzen diren esku hartze mota desberdinak egin ahal izateko.	Arreta psikologikoko eta psikosozialeko zerbitzuak eta bizitoki zerbitzuak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Espazioa	6	Ahal den neurrian, emakumearekin eta seme-alabekin esku hartzeko espazio bereiziak izatea, baina bisualki irisgarriak. Horrela, ikusizko kontaktuari eusten zaio eta, ondorioz, segurtasun eta babes sentsazioari.	Arreta psikologikoko eta psikosozialeko zerbitzuak eta bizitoki zerbitzuak	Segurtasuna; intimitatea eta pribatutasuna; adingabearen interes gorena; pertsonarengan zentratutako plangintza
Espazioa	7	Izaera eta erabilgarritasun desberdinetako espazioak izatea: banaka edo taldean esku hartzeko, denboraren erabilera komun edo pribaturako, seme-alaben lotura errazteko, jolaserako espezifikoak, etab.	Arreta psikosozialeko zerbitzuak eta bizitoki zerbitzuak	Intimitatea eta pribatutasuna; adingabearen interes gorena; ahalduntzea; pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan; sororitatea

7 "*" jarri da zerbitzu guztietan aplikatzen dela adierazteko, *GLKFZ-Gizarte Larrialdien Koordinazioko Foru Zerbitzuan izan ezik.*

Espazioa	8	Erabiltzaile bakoitzak (edo bizikidetza unitate bakoitzak) bere espazio propioa izan beharko luke, bere giltzarekin sartzeko modukoa, bere intimitatea bermatzeko eta segurtasun sentsazioa emateko. Halaber, nahi bezala banatu eta apaindu ahal izan beharko lukete.	Bizitoki zerbitzuak	Duintasuna; autonomia eta autodeterminazioa; segurtasuna; intimitatea eta pribatutasuna
Espazioa	9	Mugitzeko, entzuteko eta ikusteko desgaitasuna dutenen irisgarritasuna eta mugikortasun autonomoa mugatzen duten oztopoak ezabatzea.	Zerbitzu guztiak*	Duintasuna; autonomia eta autodeterminazioa; gizarte inklusioa; intersekzionalitatea; pertsonarengan zentratutako plangintza
Espazioa	10	Zerbitzua koordinatzeko eta kudeatzeko talde profesionalak soilik erabiltzeko espazioak izaten saiatzea.	Arreta psikosozialeko zerbitzuak eta bizitoki zerbitzuak	Intimitatea eta pribatutasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza
Espazioa	11	Zentroetan, erabiltzaileen bolumenarekin proportzionala den sukaldeko ekipamendua izatea, batez ere autokudeaketa eta zerbitzu osagarriak ematea konbinatuko badira.	Bizitoki zerbitzuak	Duintasuna; autonomia eta autodeterminazioa; ahalduntzea
Espazioa	12	Zentroetan, erabiltzaileen bolumenarekin proportzionala den garbitegi ekipamendua izatea, batez ere autokudeaketa eta zerbitzu osagarriak ematea konbinatuko badira. Aukera hori ez badago, zerbitzua kanpora ateratzeko hitzarmenak ezartzea balora daiteke.	Bizitoki zerbitzuak	Duintasuna; autonomia eta autodeterminazioa; ahalduntzea
Espazioa	13	Esku hartzeko espazioek, banakakoek zein taldekoek, konfidentzialtasuna berma dezaten saiatzea, barruan gertatzen dena ez entzuteko eta ikusteko.	Zerbitzu guztiak*	Duintasuna, segurtasuna; intimitatea eta pribatutasuna; ez birbiktimizatzea

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Prozedurak eta tresnak	14	Esku hartzeko erabilgarri dauden espazioak erreserbatzeko tresna arin eta irisgarri bat bilatzea edo erabiltzea, zerbitzu bereko edo beste bateko profesionalen arteko deskoordinazioa saihesteko.	Zerbitzu guztiak*	Intimitatea eta pribatutasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza
Prozedurak eta tresnak	15	Zentroetan, maskotak artatu ezin badira, hitzarmenak egiten saiatzea animalientzako elkarteekin edo egoitzekin, egonaldian zehar haien kargu egiteko, betiere bisitatzeko aukera izanik.	Bizitoki zerbitzuak	Duintasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza
Prozedurak eta tresnak	16	Kanpoko zerbitzuekin hitzarmenak egiten saiatzea, hala nola trastelekuekin edo altzari gordelekuekin, erabiltzaileari (edo bizikidetza unitateari) zentrora eraman ezin duena behin-behinean gordetzeko espazio bat emateko.	Bizitoki zerbitzuak	Duintasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza
Prozedurak eta tresnak	17	Seinale argiak eta irisgarriak izatea, erabiltzailea autonomoki molda dadin zerbitzuan. Mezu idatzia eta piktografikoa konbinatzea gomendatzen da. Mezu idatziak arau bat gogoratzen badu, hobeto barneratzen da formulazio positiboa bada.	Zerbitzu guztiak*	Autonomia eta autodeterminazioa; ahalduntzea; intersekzionalitatea
Prozedurak eta tresnak	18	Erabiltzaileari izan ditzakeen arriskuen berri ematea, eta, ondorioz, hura babesteko zerbitzuan hartutako segurtasun neurrien berri ematea.	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna
Prozedurak eta tresnak	19	Erabiltzailearen segurtasuna indartuko duten beste zerbitzu batzuekin (polizia baliabideak, juridikoak, konfiantzazko taxia...) lotura zuzena izaten saiatzea, larrialdietan erantzun egokia arin aktibatu ahal izateko.	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna
Prozedurak eta tresnak	20	Sarbide protokolo bat izatea, zerbitzuaren izaerari eta sartu eta irtengo direnen ezaugarriei egokitua. Gomendagarria litzateke erabiltzen dutenen autonomia bultzatzea, horregatik segurtasuna arriskuan jarri gabe.	Bizitoki zerbitzuak	Autonomia eta autodeterminazioa; segurtasuna; intimitatea eta pribatutasuna
Prozedurak eta tresnak	21	Zentroetan, erabiltzailea sartzean arropa eta objektu pertsonalak higienizatzeko protokolo bat izatea, une kritiko horretan iristen denean duen egoera emozionalera eta zerbitzuaren aukeretara eta funtzionamendura egokitua.	Bizitoki zerbitzuak	Duintasuna; segurtasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza
Prozedurak eta tresnak	22	Zentroetan, oinarrizko beharretako artikuluak ematearekin lotutako protokolo bat izatea: osasun produktuak, higiene produktuak, jantziak... Laguntza zuzenean edo bitartekarien bidez eman daiteke, hornitzaileekin akordio bat sinatuta.	Bizitoki zerbitzuak	Duintasuna
Prozedurak eta tresnak	23	Ahal den heinean, zerbitzura hurbiltzeko garraiobideak erraztea edo, gutxienez, dauden aukerei buruzko argibide irisgarriak ematea. **Adibidez:** triptiko bat autobus zenbakiarekin, taxiaren telefonoarekin...	Zerbitzu guztiak*	Autonomia eta autodeterminazioa; intersekzionalitatea

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Baliabide materialak	24	Material didaktiko eta erlaxagarri espezifikoak izatea haur eta nerabeentzat, adin tarte bakoitzera egokituak.	Zerbitzu guztiak*	Adingabearen interes gorena; pertsonarengan zentratutako plangintza
Baliabide materialak	25	Euskarri fisikoak gaitzea, hala nola panelak edo kartelak, zerbitzuaren dinamikari buruzko informazio garrantzitsua partekatzeko: asteko nobedadeak, taldearen egutegia...	Zerbitzu psikosozialak eta bizitoki zerbitzuak	
Baliabide materialak	26	Ordenagailu eramangarria eta inprimagailua esku hartzearen xede diren kasuetan parte hartzen ez duten beste profesional edo kanpoko langile batzuekin ez partekatzea.	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna; intimitatea eta pribatutasuna

[0.3.2]

Zerbitzuaren antolamenduarekin eta gaikuntzarekin lotutako gomendioak

Zerbitzuetan parte hartzen duten atxikitako langileek, direla ordainduek direla boluntarioek, espezializatuta egon behar dute emakume eta adingabe biktimen aurkako indarkerian, erantzun egokia emateko. Profesionalak zein boluntarioak banaka proiektatzeaz gain, arlo sozialean ere proiektatuko dira, eta ildo horretan, aldaketa eragileak izan daitezke. Berez, beren lan tresna dira; hortaz, autoezagutzak, autozainketak, ikuspegi feministak eta zerbitzua emateko kalitatearen kontzientzia hartzeak berezko faktoreak izan behar dute.

Halaber, erantzun beharreko beharrizanak gero eta konplexuagoak eta askotarikoagoak direla kontuan izanik, badirudi komenigarria dela, halaber, tresna eta/edo laguntza osagarriak ematea profesionalei, prestakuntzaz haragoko gaitasunak eskuratzeko formuletan pentsatuz (lagun egiteko prozesuak…), bereziki askotariko kontingentziak dituzten adingabekoekin eta emakumeekin esku hartzearekin lotuta. Atxikitako langileen ezagutzak eta gaitasunak eguneratzeari mesede egiteko, etengabeko prestakuntza jaso behar dute.

Pertsona bakoitzak, dela profesionala, dela boluntarioa, ezaugarri bereizgarri batzuk ditu, eta, beraz, ez dago aparteko formula erabakigarririk, jarduketa komunen irizpideak baizik, errealitatea ezagutzean eta maneiatzean oinarrituak. Era berean, garrantzitsua eta beharrezkoa da profesionalen praxi onerako eta zaintzarako kanpoko gainbegiratze baliabideak eduki ahal izatea, banaka zein taldean lagun diezaieten.

Zerbitzuaren antolamenduarekin eta gaikuntzarekin lotutako gomendio praktikoak hiru gairen inguruan taldekatu dira: taldearen gaikuntza, zaintza eta antolamendua.

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Gaikuntza	27	Zerbitzuko langileek indarkeria matxistan espezializatutako trebakuntza dutela bermatzea (gutxieneko prestakuntza eta esperientzia praktikoa), haien profil profesionalari (eta, beraz, haien jardunari) egokituta. Indarkeria mota horren izaera, arrazoiak eta prebalentzia ulertu behar dituzte.	Zerbitzu guztiak	Ahalduntzea; ez birbiktimizatzea
Gaikuntza	28	Zerbitzuko langileek haurtzaroko eta nerabezaroko prozedura sentikorrei buruzko trebakuntza dutela bermatzea (haur eta nerabeen beharrizan espezifikoekin lotuta), haien profil profesionalari (eta, beraz, haien jardunari) egokituta.	Zerbitzu guztiak	Adingabearen interes gorena; ez birbiktimizatzea
Gaikuntza	29	Zerbitzuko langileek ikuspegi feminista duen prestakuntza jasotzen dutela bermatzea, haien profil profesionalari egokituta, beren zereginen gauzatze trebearekin lotuta.	Zerbitzu guztiak	Adingabearen interes gorena; ahalduntzea; intersekzionalitatea; ez birbiktimizatzea

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Zaintza	30	Zerbitzuko langileen eskura kanpoko figura bat jartzen saiatzea, egindako esku hartzeen berrikuspena eta azterketa babesteko eta kontrastatzeko, orientatzea eta zaintzea xede izanik.	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna
Zaintza	31	Zerbitzuarekin lotutako laneko arriskuen esparruan, izaera psikosozialekoak eta autozainketakoak ere ebaluatzen saiatzea, eta, ahal izanez gero, langileei trebakuntza espezifikoa eskaintzea.	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna
Zaintza	32	Laneko giro segurua eta errespetuzkoa eratzea zerbitzuko profesionalen taldearentzat.	Zerbitzu guztiak	Duintasuna; segurtasuna

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Taldearen antolamendua	33	Gogoetak trukatzeko eta kasuei buruzko erabakiak bateratzeko espazioak sustatzea, profesionalen arteko pertzepzio hierarkikoa saihestuz. **Adibidez**: kasuak prestatzeko bilera espezifikoak eta aldizkakoak, baterako prestakuntzak, txanda desberdinetan ezartzen ari diren ekintzak eta programak ikusaraztea.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Taldearen antolamendua	34	Kasuen aurrean beharrezkoa den koordinazioa sendotuko duten neurriak hartzea, informazio jarioa bermatuz. Batez ere, oporren aurretik, txanden artean, asteburuetan… **Adibidez:** komunikazio tresna digitalez laguntzea (eguneratzen den kasuaren fitxa…); zentroetan, txanden artean topo egiteko denbora bat aurreikustea…	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Taldearen antolamendua	35	Aldizka, zerbitzua bera ezartzeari buruzko berrikuspen, gogoeta eta lan espazioak sustatzea, hobetu nahi denari buruzko ezagutza zabaltzeko, sistematizatzeko eta berritzeko, eta hura aplikatzeko bideak bilatzea, dela egitura mailan, dela maila operatiboan edo esku hartzailearen mailan. **Adibidez:** gai jakin batzuetan interes bereziak dituzten profesionalen arteko lan batzorde espezifikoak sortzea.	Zerbitzu guztiak	Integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Taldearen antolamendua	36	Zerbitzua txandaka antolatzen bada, komeni da taldeko profil profesional desberdinek horietako bakoitzean ordezkaritza izatea eta guztietan figura beterano bat egotea gutxienez.	Zerbitzu guztiak	Integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Taldearen antolamendua	37	Erabiltzaile bakoitzak zerbitzuan erreferentziazko figura bat izan dezan zaintzea, landu behar diren alderdi espezifikoekiko ibilbide egokia egiteko.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan

Taldearen antolamendua	38	Zentroetan, "erreferentziazko taldearen" ikuspegia txertatzea ahalbidetzen duen lan sistema baten alde egitea, banakako erreferentzialtasuna galdu gabe. **Adibidez:** bikoteka esku hartzeko formulak, lehen eta bigarren mailako erreferentziazko profesionalak definitzea... Horri esker, erabiltzaileak bere erreferentziazko figura ezagutzeaz gain, taldearen gainerakoa ezagutzen du, eta profesionalen artean kohesionatutako arreta eredua antzematen du. **Adibidez:** aurkezpenak zaintzea, profesional bakoitzaren kokapena eta zerbitzuan dituen zereginak erakustea, diziplina anitzeko esku hartzea testuinguruan kokatzea, "ez esku hartzeko" espazioak eta denbora partekatzea... Horrela, esku hartzea ez da eteten erreferentziazko figura ez dagoenean, eta euste lotura desberdinak sortzea errazten du.	Bizitoki zerbitzuak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Taldearen antolamendua	39	Zentroetan, esku hartzeko taldearen ikuspegi orokorragoa hartzea, figura osagarriak barne hartzen dituena (administrariak, sukaldariak, garbitzaileak...), eta, beraz, kasuaren bileretan bertaratzea. Egokia da informazio baliotsua izan dezaketelako eta une jakin batean laguntza nola eman dezaketen jakin dezaten (ez espezifikoa).	Bizitoki zerbitzuak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Prozedurak eta tresnak	40	Aurreikus daitezkeen oporretan edo baimenetan/bajetan kasuen errelebo egokia bermatuko duen sistema bat ezartzea. Erabiltzailearen eta irtengo eta sartuko den erreferentzia profesionalaren arteko lotura faboratuko duten formulak bilatzea gomendatzen da. **Adibidez**: kontratuan aurreikustea ordezkoa lanean has dadila besteak irtetea aurreikusitako egunaren bezperan, bi erreferentziak erabiltzailearekin egon daitezen; ordu poltsa espezifiko bat erreserbatuz; zentroen kasuan, txanda laburragoak edo puntualagoak beteko dituzten zerbitzuko profesionalak kontratatuz...	Zerbitzu guztiak	Integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Prozedurak eta tresnak	41	Zerbitzu bereko profesionalen artean ezagutza eskualdatzeko sistema bat izatea. **Adibidez:** lanean hasten direnei lagun egiteko ibilbide bat ezartzea, kalitatezko esku hartzea bermatzen dela uste izan arte.	Zerbitzu guztiak	Integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Prozedurak eta tresnak	42	Gerora sortutako bajetan kasu errelebo egokia ziurtatuko duen sistema bat lortzea, ustekabeko absentziak eguneroko funtzionamenduan duen eragina arinduko duten mekanismoen eta karga erantsien banaketa orekatuaren bidez. **Adibidez**: protokolo bat diseinatzea, bajan dagoen pertsonak ordezkoa iritsi arte egiten zituen funtsezko zereginen banaketa proportzionala ezartzeko, eta, gainera, ordezkoa iristen denean lagun egiteko ibilbidea adierazteko; zentroen kasuan, txanda laburragoak edo puntualagoak beteko dituzten zerbitzuko profesionalak kontratatuz.	Zerbitzu guztiak	Integraltasuna eta jarraitutasuna arretan

Prozedurak eta tresnak	43	Esku hartzeko beharrezkoak diren tresnak eta materialak sortzeko prozesuak sistematizatzea, prestaketa denbora optimizatzeko eta aplikagarritasun aukerak areagotzeko.	Zerbitzu guztiak
Prozedurak eta tresnak	44	Zerbitzua antolatzeko, jarraipena egiteko eta emaitzak jasotzeko diseinatutako prozedurak eta tresnak orekatuak izaten saiatzea balizko lanari eta itzulitako erabilgarritasunari lotuta.	Zerbitzu guztiak

[0.3.3]

Eguneroko bizitzako funtzionamenduarekin lotutako gomendioak

Atal honetan, batik bat bizitoki zentroetan aplikatzeko gomendioak ematen dira, eta eguneroko bizitzako funtzionamenduarekin lotuta daude. Erabiltzaileen eta profesionalen arteko harremanei, bizikidetzarako arau eta akordioei, une informalei, eta abarri lotutako funtsezko elementuei buruzko erreferentziak sartu dira. Elementu horiek banaka edo taldean esku hartzeko programatutako une espezifikoetatik bereizi dira, baina, azken batean, emakumeekin, haurrekin eta nerabeekin esku hartzeko prozesuen parte ere badira (zentzu zabalean).

Egunerokotasunaren funtzionamenduarekin lotutako gomendio praktikoak bi gairen inguruan multzokatu dira: giroa eta lotura, eta prozedurak eta tresnak:

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Giroa eta lotura	45	Erabiltzailearekiko hurbiltasun eta afektu keinuak faboratzea.	Zerbitzu guztiak	Duintasuna; erreparazioa, sororitatea
Giroa eta lotura	46	Umorea erabiltzea funtsezko elementu gisa zerbitzuko giroa hobetzeko eta hurbiltasuna eta konfiantza sustatzeko erabiltzailearekiko loturan.	Zerbitzu guztiak	
Giroa eta lotura	47	Zentroetan, erabiltzaileen artean erabakiak biltzar moduan hartzea sutatzea, bizikidetzaren alderdiak eta gatazketan egon daitezkeen alternatibak lantzeko espazioak izanez.	Bizitoki zerbitzuak	Ahalduntzea; parte hartzea; sororitatea
Giroa eta lotura	48	Taldean zerbitzuaren giroaren berri emango duten eta, ondorioz, lana antolatzen lagunduko duten mekanismoak sustatzea: interes kontrajarriak, ezkutuko gatazkak, urteko garai batzuetako berezitasunak...	Zerbitzu guztiak	
Giroa eta lotura	49	Zentroetan, ospakizunak eta errituralak zaintzea (urtebetetzeak, lorpenak, agurrak...), kide izatearen sentimendua, taldeko kohesioa, eta abar eraikitzeko formula gisa, eta, ahal den neurrian, erabiltzaileak tartean sartzea, bai erabakiak hartzean, bai antolatzean.	Bizitoki zerbitzuak	Intersekzionalitatea; parte hartzea; sororitatea
Giroa eta lotura	50	Zentroetan, erabiltzaileentzat ikusgai jartzea taldearen egutegia, kartel baten bidez.	Bizitoki zerbitzuak	

Giroa eta lotura	51	Zentroetan, erabiltzaileen artean begirada "bihozbera" sustatzea, baita jokabide disruptiboak daudenean ere, eta gakoak ematea begirada horiek babes eta biziraupen mekanismo gisa interpretatu ahal izateko, hainbat kalteberatasun faktoreren esparruan, etab.	Bizitoki zerbitzuak	Ahalduntzea, intersekzionalitatea; sororitatea
Giroa eta lotura	52	Zentroetan, autokudeaketa sustatzea, banaka eta taldean ahal bezain eguneroko erantzukizun gehien hartzea (sukaldea, garbiketa, erosketak, aisialdia...).	Bizitoki zerbitzuak	Gizarte inklusioa; ahalduntzea; parte hartzea
Giroa eta lotura	53	Zentroetan, barnean eta, batez ere, kanpoan partekatutako jarduerak sustatzea, komunitatearekin eta beren profil berekoak ez diren beste pertsona batzuekin konektatu ahal izateko.	Bizitoki zerbitzuak	Gizarte inklusioa; parte hartzea; eredu komunitarioa
Giroa eta lotura	54	Zentroetan, administrazioko eta esku hartzeko lanetan emandako denbora orekatzen saiatzea, proportzio hori eragin eremuaren eta taldeko profil profesional bakoitzarekin lotutako zereginen arabera baloratuz.	Bizitoki zerbitzuak	
Giroa eta lotura	55	Zentroetan, diziplina falta ohikoenak eta horien ondorioak jasotzen dituen araudi ikusgarri bat izatea, eta testuinguruaren arabera ezartzea, malgutasunez eta proportzionaltasunez, baina erabiltzaileen artean faborezko edo amore emateko traturik egin gabe.	Zerbitzu guztiak	Ahalduntzea; pertsonarengan zentratutako plangintza

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Prozedurak eta tresnak	56	Erabiltzailearen anonimotasuna bermatuko duen zerbitzurako sarbide sistema izatea (izen osoa ez ematea eta zeinekin eta zertarako geratu den ez esatea). Harrera figurak horri dagokionez jarraibide argiak izatea gomendatzen da.	Zerbitzu guztiak*	Autonomia eta autodeterminazioa; segurtasuna; intimitatea eta pribatutasuna
Prozedurak eta tresnak	57	Zerbitzuan barne funtzionamendurako protokoloak izatea, eragiketa jarraibide argiak dituztenak, bai orokorrak bai espezifikoak, profil profesionalen arabera.	Zerbitzu guztiak	
Prozedurak eta tresnak	58	Zerbitzuan erraz irakurtzeko moduko barne araudia izatea, eta hainbat hizkuntzatara itzulia, gainera.	Zerbitzu guztiak	Intersekzionalitatea
Prozedurak eta tresnak	59	Zentroetan, bisitak baimendutako langileen edo erabiltzailearen berariazko baimenik gabe espazio pribatuetara sartzen ez direla ziurtatzea.	Bizitoki zerbitzuak	Segurtasuna; intimitatea eta pribatutasuna

[0.3.4]

Harrera eta informazioarekin lotutako gomendioak

Harrera egiteko lehen elkarrizketaren helburua da laguntza ematea biktimei, eta beren egoera artatzeko eskuragarritasunari, baliabideei eta egungo egoera konpontzeko bide alternatiboei buruzko informazioa ematea. Halaber, beren segurtasuna bermatzeko balia daitezkeen bitarteko guztiak jarriko dira bere esku.

Zehazki, krisi egoeretan, informazioak argia izan behar du, biktimak orientatu behar ditu beren eskubideei buruz. Informazioa ematean, eskura dituzten aukera guztiak aztertzeko aukera izan behar dute, eta eskura dituzten alternatiben ondorioak zein diren jakin, beren erabakiak har ditzaten, errurik bota edo balio iritzirik egin gabe.

Garrantzitsua da kontuan hartzea krisia behin-behineko desoreka egoera bat dela, eta aukera ematen duela emakumeak gogoeta egiteko eta bere egoerari esanahi berriak bilatzeko, bai eta bere egoeran aldaketa positiboa ekarriko duten erabakiak hartzeko ere. Halaber, kontuan izan behar da informazio beharrizana ez datorrela bat beti biktimen asimilazio gaitasunarekin, eta blokeoa eragin dezakeela; horrela, nahi denaren aurkako efektua sor daiteke, eta pertsonari are ezgauzagoa dela eta behar den indarrik ez duela sentiarazi dakioke.

Esku hartzearen ibilbideko lehenengo pauso honetan, pertsonaren baimen informatua jasotzeko (informazioaren erabilera baimentzeko akordio bat ezartzea, prozesua garatzeko hurrengo pausoetan eta ekintzetan balioko duena) eta bere datuak babesten direla bermatzeko modua aurreikusi behar da.

Harrera eta informazioarekin lotutako gomendio praktikoak bi gairen inguruan multzokatu dira: informazioa eta orientazioa, eta prozedurak eta tresnak.

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Informazioa eta orientazioa	60	Larrialdi eta krisi egoeretan, mekanismo egokiak daudela bermatzea ematen den informazioa argia, zehatza eta laburra izan dadin, jasandako indarkeria moduari egokituta.	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna; intersekzionalitatea; ez birbiktimizatzea; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Informazioa eta orientazioa	61	Informazio eta orientazio egokiak bermatzea krisi egoeretan, hainbat bideren bitartez: aurrez aurre, telefonoz...	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna; intersekzionalitatea; ez birbiktimizatzea; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Informazioa eta orientazioa	62	Hizkera arrunta, hurbila eta txeratsua erabiltzea. Aktiboki eta enpatikoki entzutea.	Zerbitzu guztiak	Duintasuna; ez birbiktimizatzea
Informazioa eta orientazioa	63	Komenigarritzat joz gero, erabiltzaileari bisita gidatua egitea zerbitzutik.	Zerbitzu guztiak*	Segurtasuna
Informazioa eta orientazioa	64	Ziurtatzea eta erraztea zerbitzuko figura profesionalek behar adina ezagutzen dituztela erreferentziazko araudiak eta protokoloak, baita eskuragarri dauden baliabideen mapa ere, erabiltzaileari dituen aukeren berri emateko, erakusten dituen interesen edo beharren arabera.	Zerbitzu guztiak	Intersekzionalitatea; pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan; eredu komunitarioa

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Prozedurak eta tresnak	65	Lehenengo elkarrizketan harrerako figura profesionalak zer, nola eta zertarako kontatu behar duen zehaztea. Diskurtsoa erraza eta erabilgarria izatea komeni da, erabiltzailearentzat une egokian gertatzen dela ziurtatuz.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; ez birbiktimizatzea
Prozedurak eta tresnak	66	Zerbitzua zer den eta zer eskaintzen duen labur eta argi deskribatuko duen informazio euskarria izatea; izan ere, aldeen arteko igurikimenak egokitzen lagun dezake (helburua, funtzionamendua, saioen kopurua eta mota, txostenak, arreta ordutegia, harremanetarako bideak, etab.).	Zerbitzu guztiak	
Prozedurak eta tresnak	67	Erabiltzailearengandik jasotako informazioa beharrezkoa dena soilik izateko jarraibideak adostea, eta hobe da solasaldi formatuan izatea elkarrizketa formatuan baino. Hasiera batean, ez da komeni kontakizuna errepikatzea, batez ere arretak aurrera jarraituko badu. Aldez aurretik, ahal bada, dauden txosten guztiak irakurtzea.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; ez birbiktimizatzea
Prozedurak eta tresnak	68	Harrera indarkeria egoera ezagutzera eta duen arrisku maila ikusgai jartzera bideratuta egon dadin saiatzea, ez horrenbeste familia arlora.	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna
Prozedurak eta tresnak	69	Seme-alaben harrera prozesu espezifikoak planifikatzea, emakumearenaren paraleloan, eta seme-alabei ahotsa ematea.	Zerbitzu guztiak*	Adingabearen interes gorena
Prozedurak eta tresnak	70	Zentroetan, ahal den neurrian, harrera zerbitzuko figura zaharrenak egin dezan ahalegintzea.	Bizitoki zerbitzuak	
Prozedurak eta tresnak	71	Erraz irakurtzeko moduko eta hainbat hizkuntzatara itzulitako baimen informatua izatea.	Zerbitzu guztiak	Intimitatea; intersekzionalitatea
Prozedurak eta tresnak	72	Larrialdi zentroetan, zenbait eguneko tartea izatea komeni da erabiltzaileak zein eskubide eta betebehar dituen onartzeko eta, hasierako krisi unea gainditu ondoren, geratzea onartzen duen erabakitzeko.	Bizitoki zerbitzuak	Autonomia eta autodeterminazioa

[0.3.5]

Balorazioarekin eta diagnostikoarekin lotutako gomendioak

Hasieran, ebaluazio bat egiten da, emakume, haur eta nerabeen abiapuntuko egoera baloratzeko. Balorazio egokia egiteko, funtsezkoa da biktimen lekukotza aktiboki entzutea eta hura baliozkotu eta sinesgarritasuna ematea ulermenetik, emakume, haur eta nerabeen eskaera esplizituari eta inplizituari erantzunez eta haien erruduntasuna eta lotsa murriztuz. Balorazioan zerbitzuak arreta ematearen egokitasuna berretsi ondoren, diagnostiko fasera igarotzen da.

Diagnostiko sozial espezializatua lan prozesu gisa eratzen da, ez soilik tresna gisa. Prozesuek mesede egin behar diote erabiltzailearekin harremana eta lotura ezartzeari, eta ez dute hura oztopatu behar; hortaz, erreferentziazko pertsonaren zeregina funtsezkoa da. Diagnostikoak egiteko tresnak, sistematizatuak eta irizpide homogeneoekin, ezinbestekoak izango dira, baina laguntza elementu gisa soilik, eta malgutasunez baliatu behar dira emakumeen beharretara eta ezaugarrietara egokitzeko.

Beharrizanek eta eskaerek ez dute zertan bat etorri. Interpretazio diagnostikoa egiteak informazioa sintetizatzea eta datuak aztertzea dakar, orientaziora eta esku hartze profesionalera eramango duten hipotesiak egiteko, pertsonaren ikusmolde orokor baten babesean. Diagnostikoak genero ikuspegi egokia izan behar du, emakumeen, haurren eta nerabeen premia berezituetara eta behar diren laguntza mailetara egokitutako esku hartzea behar bezala orientatu ahal izateko, haien gaitasunak eta ahalmenak oinarri hartuta. Funtsezkoa da emakumeek, haurrek eta nerabeek etengabe parte har dezaten bermatzea bai diagnostiko honetan, bai esku hartzeko planen ondorengo diseinuan.

Balorazio eta diagnostiko prozesuak sinplifikatu behar dira biktimen birbiktimizazioa murrizteko eta profesional desberdinekin hainbatetan beren lekukotza errepikatu behar ez izateko.

Bestalde, funtsezkoa da profesionalek emakumea indarkeriaren prozesuko zein fasetan dagoen identifikatzea. Prochaska-ren eta Diclemente-ren[8] aldaketako eredu transteorikoaren xedea jokabidea aztertzera bideratzen da, eta aurrez ezarritako sei fasetan kategorizatzen du; horrekin batera, jarduketa ildo bat ezartzeko eta kasu bakoitzerako baliabide, teknika eta tresna egokienak hautatzeko aukera ematen da:

1. **Kontenplazio aurreko fasea**: emakumeak ez du indarkeria arazo gisa aitortzen; emakumeak ez du arazoaren kontzientziarik; ez du tratu txarren emailearen jarrera abusuzkotzat aitortzen; bere bikote harremana normal gisa ikus dezake; ez dauka harremanean aldaketarik egiteko asmorik. Emakumeek egin dezaketena: tratu txarren harremana ukatu; tratu txarren emailea defendatu (adib.: "aita ona da"); errua bere buruari bota (adib.: "afaria garaiz egon balitz, ez nindukeen joko"); errua gainerakoei bota (adib.: "nire lagunak horrenbestetan etorriko ez balira, haurrek horrenbeste zarata egingo ez balute..."); arazoa minimizatu (adib.: "hori bikote guztietan gertatzen da; ez da horrenbesterako..."); etsipena erakutsi (adib.: "ez da beharrezkoa horretaz hitz egitea, ez baita ezer aldatuko"); arreta eskaintzen dionarekiko harremana baztertu.

2. **Kontenplazio fasea:** emakumea abusuzko harremana eta/edo harreman problematikoa dagoela konturatzen hasten da, eta oraindik egiteko prest ez dagoen balizko aldaketari buruzko alde onak eta txarrak aztertzen ditu. Bi etapa ezar daitezke: ezkutatzekoa (ez du nahi edo ezin die kontatu gertatzen zaiona beste batzuei) eta jakinaraztekoa (gertatzen zaiona jakinarazteko prestatzen da).

3. **Prestakuntza fasea:** emakumeak aldaketa txikiak egiten ditu, adibidez, aisialdiko jarduerak egiten eta gizarte sarea handitzen has daiteke, besteak beste. Anbibalentzia sentimenduak ager daitezke bere harremanari eta bikotearengandik bereizteko erabakiari dagokionez.

4. **Ekintza fasea:** emakumeak aldaketa nabariak egiten ditu indarkeriari dagokionez duen egoera hobetzeko; esate baterako, ekonomikoki independentea izateko lana bilatzen (aurretik ez bazuen), laguntza talderen batean parte hartzen edo banantze prozesurako abokaturen bat bilatzen hasten da. Egindako aldaketak prestakuntza fasean hasi daitezke, edo fase harekin gainjarri.

5. **Mantentze fasea:** erasotzailearekiko eta aurreko egoerarekiko anbibalentzia sentimenduak berrager daitezke. Fase honetan, emakumeak egin dituen aldaketak mantentzen ditu.

6. **Berrerortze fasea:** emakumeak indarkeria egoera bat bizitzen du berriro. Balorazioa berriro egitea da egokia, hitzartutako bisita batean edo batzuetan. Horrenbestez, zerbitzuetara iristen diren eta urruntzeko zailtasunak agertzen dituzten emakumeak ez dira epaitu behar eta zein unetan dauden, une hori errespetatu behar da. Lanak kalterik egiten ez duela uste izatetik urrun, esku hartzea beti da esanguratsua eta garrantzitsua etorkizuneko prozesu baterako.

8 http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application/pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1220373748552&ssbinary=true

Balorazioarekin eta diagnostikoarekin lotutako gomendio praktikoak hauek dira:

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Balorazioa eta diagnostikoa	**73**	Erabiltzailea aktiboki eta enpatikoki entzutea eta indarkeria matxistaren biktima gisa bere kontakizuna sinesten dela bermatzea.	Zerbitzu guztiak	Erreparazioa; ez birbiktimizatzea
Balorazioa eta diagnostikoa	**74**	Banakako arriskuaren hasierako balorazioa egitea ahalbidetuko duten adierazleak izatea, taldearen ikuspegi profesionalak barne hartuko dituena, eta aldizka berrikustea (sei hilean behin).	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza
Balorazioa eta diagnostikoa	**75**	Indarkeria matxistaren biktimaren profilerako diagnostiko espezializatua egiten laguntzeko tresna bat izatea.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza
Balorazioa eta diagnostikoa	**76**	Erabiltzailearekin balorazioaren emaitzak, diagnostikoa eta egindako beste test edo proba batzuk partekatzea, eta zalantzak argitzeko behar den denbora hartzea. Emaitza korapilatsua bada, itzulketa nola ematen den zaindu behar da.	Zerbitzu guztiak*	Autonomia eta autodeterminazioa; ahalduntzea; pertsonarengan zentratutako plangintza; parte hartzea
Balorazioa eta diagnostikoa	**77**	Balorazioa eta diagnostikoa egin ondoren, Arreta Pertsonalizatuko Plan (APA) bat egitea, erabiltzailearen emaitzetara eta parte hartzera egokituta. Adibidez: APAren lotutako bi bertsio egon daitezke, bat taldearentzat eta bestea, xumeagoa, erabiltzaileari egokitua; helburuak lehen pertsonan idaztea...	Zerbitzu guztiak*	Autonomia eta autodeterminazioa; ahalduntzea; pertsonarengan zentratutako plangintza; parte hartzea
Balorazioa eta diagnostikoa	**78**	Amarenetik aparte, APA bat egitea seme-alaba bakoitzarentzat, balorazio eta diagnostiko espezifikoen emaitzetara egokituta, eta haien parte hartzea izatea.	Zerbitzu guztiak*	Adingabearen interes gorena; pertsonarengan zentratutako plangintza; parte hartzea
Balorazioa eta diagnostikoa	**79**	APAren helburuak berrikustea eta egokitzea, erabiltzailearen bilakaerarekin bat etorrita, eta bere prozesuaren partaide bihurraraztea. Hortaz, bere aurrerapausoak edo atzerapausoak argi eta garbi ikus eta uler ditzan erraztea.	Zerbitzu guztiak*	Ahalduntzea; pertsonarengan zentratutako plangintza; parte hartzea; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Balorazioa eta diagnostikoa	**80**	Balorazioa eta diagnostikoa egin ondoren eskainitako zerbitzuak ez baliatzea erabakitzen badu ere, behar izanez gero berriro harremanetan jartzeko aukera izango duela bermatzea.	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna

[0.3.6]

Esku hartzearekin lotutako gomendioak

Esku hartzea egiten duten zerbitzuek etengabe egokitu behar dituzte indarkeria jasaten duten emakume, haur eta nerabeen askotariko beharrizan egoerak, eta esku hartzeak askotariko taldeetan dituzten ondorio bereiziak ezagutu behar dituzte. Horretarako, beharrizan desberdinei erantzuteko esku hartzearen erantzunak neurri handiagoan dibertsifikatzeko aukera ematen duten planteamenduen alde egin behar da. Emakumeen beharrizan eta erritmoetara moldatutako esku hartze prozesuak diseinatu behar dira.

Arreta Plan Indibiduala (API) funtsezkoa tresna izango da kasuan esku hartzeko eta hura jarraitzeko eta ebaluatzeko. Zerbitzutik egingo den esku hartzea definituko du, nahiz eta une oro esku hartzeak emakume, haur eta nerabeen beharrizanak izan behar dituen ardatz, eta ez zerbitzuenak; hots, zerbitzuak beharrizanetara egokitu behar dira, eta ez alderantziz. Horrenbestez, prozesu pertsonalizatua, malgua eta integrala da, emakume, haur eta nerabeen parte hartzearekin birdoitzen joaten dena, haien lehentasun, gustu eta interesetan oinarrituta. Aldizkakotasun jakin batekin banakako jarraipena eta ebaluazioa egin behar da, bizi kalitateari dagokionez.

Halaber, garrantzitsua da arreta planak profesional eta eremu desberdinekin (osasuna, lehen eta bigarren mailako arretako gizarte zerbitzuak, enplegua, polizia...) egiaztatzea eta horretarako lankidetzan aritzea, kasuak hobeto aztertzeko eta profesional bakoitzak konplexutasun bereziko egoera jakin batzuk konpontzeko zer ekarpen egin dezakeen elkarrekin baloratzeko.

Zerbitzu berean hainbat diziplinatako profesionalek lan egiten dutenean, modu koordinatuan eta diziplina anitzetan esku hartu beharko dute ikuspegi feministatik, esku hartze asistentzialak, psikosozialak, hezkuntzakoak, soziosanitarioak edo soziojuridikoak diseinatuz, planifikatuz, kudeatuz, gauzatuz eta ebaluatuz, esku hartzearen ikuspegi holistikotik, emakumeen beharrizanetan eragina duten askotariko faktoreak eta horien testuingurua kontuan hartuta.

Prozesu baliotsuak ezartzen direla bermatzeko, ziurtatu behar da indarkerian, haurrekin esku hartzean eta krisi egoeretako esku hartzean trebatutako langileek emango dutela babesa laguntza harremanean.

Indarkeria egoeretan esku hartze soziala prozesu erraztailea izan behar da, emakumeak gogoeta egin eta kontzientzia har dezan gertatzen ari denari buruz eta egoera aldatzeko aukera izateari buruz. Beharrizanek emakumeak konprometitzen, motibatzen eta mobilizatzen dituzten heinean, beharrezko eta ezinbesteko potentzialtasun eta baliabide bihurtzen dira, beren aldaketa gauzatu eta beren bizitzaren agintea hartzeko edo "ahalduntzeko". Ahalduntzeko esku hartzea egiteko, hau egin behar da[9]:

1. Emakumeekin batera generoan oinarritutako gizarte eraikuntzak eta mezuak identifikatzea, jokabidea eta rolak baldintzatzen dituztenak sexuaren arabera.

2. Emakumeei beren egoera ulertzeko alternatiba bat eskaintzea, ez dena banakako zailtasunetan zentratzen, baizik eta emakumeek maila ekonomiko eta sozialean baliabide baliotsuak eskuratzeko benetako mugen onarpenean.

3. Emakumeek beren bizitzak zuzendu ahal izateko aukerak mugatzen dituen pentsamendu sexistaren ereduak ezagutzen laguntzea.

4. Emakumeak familia harremanen ongizatearen arduradun esklusibo gisa sozializatzen dituen eredu heteropatriarkala zalantzan jartzea.

5. Gizarte eredu honetan semeak eta alabak izatearen eta haztearen arazoak eta gatazkak ezagutzea.

9 2013ko ahalduntze ikuspegitik, Gipuzkoan indarkeria matxistari aurre egiten dioten emakumeei arreta emateko eta horiekin esku hartzeko eredu proposamenaren zirriborrotik atera da.

6. Emakumeei beren mugikortasuna mugatzen duten patroi bidegabe eta sexista batzuk ezagutzen laguntzea, zirkulazio librerako beldurraren kultura eta espazio publiko eta pribatuen kontrol falta sustatzen dutenak.

7. Feminitatearekin lotutako alderdi batzuk baloratzea, hala nola lotura afektiboak ezartzeko gaitasuna, enpatia eta beste pertsona batzuen beharrizanak ezagutzea, bizitza aberasten duten alderdi gisa.

8. Bikote eta familia harremanen zaintzan soilik oinarritzen ez diren proiektuak sortzeak emakumeentzat dituen garapen aukerak aitortzea eta onartzea.

9. Indarkeria matxistaren ikuspegia ematea kontrol sistema patriarkalaren beharrizan gisa, eta ez zorte txarraren edo emakumeen harreman patroi desegokien ondoriozko gertakari isolatu gisa.

10. Oinarrizko printzipio honetan oinarrituta jardutea: esku hartzeek ezingo dute eraginkorrak izan genero analisirik egiten ez bada, eta esku hartze guztiek esanahi desberdina eta berezia izango dutela sexu bakoitzerako.

Esku hartzearekin lotutako gomendio praktikoak hiru gairen inguruan multzokatu dira: giroa eta lotura, esku hartzeko metodologia eta prozedurak eta tresnak.

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Giroa eta lotura	81	Erabiltzailearekin errespetuzko, onarpenezko eta ongizateko lotura sustatzea, esku hartzea haren erritmoetatik egin ahal izateko, aktiboki entzunez, epaitu gabe, konfiantza, lasaitasuna eta segurtasuna sortuz, besteak beste.	Zerbitzu guztiak	Duintasuna; autonomia eta autodeterminazioa; segurtasuna; adingabearen interes gorena; intersekzionalitatea; pertsonarengan zentratutako plangintza; ez birbiktimizatzea; parte hartzea
Giroa eta lotura	82	Erabiltzaileari ondorio negatiboak ekar dakizkiokeen mugak ez gainditzea esku hartzean, batez ere bete ezin den igurikimen bat sortzean.	Zerbitzu guztiak	Adingabearen interes gorena; pertsonarengan zentratutako plangintza; ez birbiktimizatzea
GAIA	**ZK.**	**GOMENDIO PRAKTIKOA**	**ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?**	**PRINTZIPIOAK**
Esku hartzeko metodologia	83	Erabiltzaile heldua bere prozesuaren eta erabakien protagonista izan dadin sustatzea (eta, beraz, arduraduna). Bere baliabideak sortzeko eta maneiatzeko gaitasunaren bidez haztea, baita bere harremanak ezartzearen bidez ere, helburuetara eta zailtasunak gainditzera bideratzeko. Bereziki, ez zituen defentsa mekanismoak eraikitzen eta kaltea konpontzen laguntzea.	Zerbitzu guztiak*	Autonomia eta autodeterminazioa; ahalduntzea; pertsonarengan zentratutako plangintza; parte hartzea

Esku hartzeko metodologia	84	Esku hartzea ahalduntzera bideratzea, bitarteko eta helburu gisa ulertuta. Gomendagarria litzateke ez ulertzea modu estandarizatuan edo estereotipatuan, baizik eta kasura, abiapuntura eta testuingurura egokituta ulertzea; erabiltzaile bakoitzak bere buruan aldaketak sortzeko duen gaitasuna da gakoa.	Zerbitzu guztiak*	Autonomia eta autodeterminazioa; ahalduntzea; intersekzionalitatea; parte hartzea
Esku hartzeko metodologia	85	Erabiltzaile helduak bere bizi proiektua eraikitzeko abian jarritako estrategiak eta ekintzak indartzea, bere etorkizuna ikus dezan eta ez dadin iraganean edo bizipen negatiboetan sartu.	Zerbitzu guztiak*	Autonomia eta autodeterminazioa; gizarte inklusioa; ahalduntzea; intersekzionalitatea; parte hartzea; erresilientzia
Esku hartzeko metodologia	86	Erabiltzaile helduari esparru bat eskaintzea indarkeria matxista kontrol sistema patriarkalaren eratorri gisa ulertzeko, eta ez zorte txarraren edo emakumeen harreman patroi desegokien ondoriozko gertakari isolatu gisa.	Zerbitzu guztiak*	Erreparazioa; ahalduntzea
Esku hartzeko metodologia	87	Ahal den heinean, banakako prozesu terapeutiko indibidualizatuak eta taldekoak uztartzea. Azken horiek gogoetak, ikaskuntzak eta loturak sortzeko balia daitezke, bizipen eta istorio partekatuak identifikatzearen bitartez.	Zerbitzu guztiak*	Erreparazioa; ahalduntzea; parte hartzea; sororitatea; erresilientzia
Esku hartzeko metodologia	88	Ahal den heinean, taldean esku hartzeko ordutegia erabiltzaileen lehentasunetara egokitzea, baldin eta zerbitzuan dauden haurren eta nerabeen (halakorik balego) ongizateari eragiten ez bazaio eta kontziliazioa aurreikusten eta zaintzen bada.	Zerbitzu guztiak*	Adingabearen interes gorena; intersekzionalitatea; pertsonarengan zentratutako plangintza; parte hartzea; sororitatea
Esku hartzeko metodologia	89	Gorputz adierazpeneko dinamikak erabiltzea ongizate emozionalaren, talde kohesioaren eta deskargaren katalizatzaile gisa (dantza, antzerkia, yoga…).	Arreta psikologikoko eta psikosozialeko zerbitzuak eta bizitoki zerbitzuak	Erreparazioa, ahalduntzea; parte hartzea; sororitatea; erresilientzia
Esku hartzeko metodologia	90	Emandako esku hartzeak indarkeriaren esperientzia espezifikoa kontuan hartzen duela eta erabiltzailea zeharkatzen duten elkarguneekin (jatorria, kultura, erlijioa, desgaitasun fisikoa…) sentikorra dela bermatzea.	Zerbitzu guztiak	Adingabearen interes gorena; erreparazioa; intersekzionalitatea; pertsonarengan zentratutako plangintza
Esku hartzeko metodologia	91	Zentroetan, zerbitzuaren eta agente eta baliabide komunitario desberdinen (emakume etxeak, anbulatorioa, kultur etxea, kirol kluba…) artean harremanak eta lan sare egonkorra ezartzen saiatzea, erabiltzailea errazago gizarteratzeko, hala dagokionean eta haren segurtasuna arriskuan jarri gabe, haren erritmo eta desiren arabera.	Bizitoki zerbitzuak	Autonomia eta autodeterminazioa; gizarte inklusioa; ahalduntzea; eredu komunitarioa
Esku hartzeko metodologia	92	Zentroetan, eta erabiltzaileen segurtasuna arriskuan jartzen ez duen heinean, komunitatearentzako zerbitzuak lotzen dituzten eta estigma apurtzen laguntzen duten boluntariotza ekimenak sustatzea.	Arreta psikosozialeko zerbitzuak eta bizitoki zerbitzuak	Gizarte inklusioa; eredu komunitarioa

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Prozedurak eta tresnak	93	Krisi egoeretan, komenigarria litzateke bere erabakien mugei, arriskuei eta ondorioei buruzko informazioa ematea, eta hortik aurrera, bere erabakia errespetatzea, hura infantilizatzea saihestuz.	Zerbitzu guztiak	Autonomia eta autodeterminazioa; segurtasuna; ahalduntzea
Prozedurak eta tresnak	94	Protokolo argiak izatea krisi eta arrisku uneak kudeatzeko, zeinetan erabaki azkarrak hartuko diren (jarrera oldarkorra eta bere burua zauritzeko jarrera, zerbitzutik bat-batean joatea, heriotza...).	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna
Prozedurak eta tresnak	95	Zentroetan, taldeko profil profesional desberdinek (esku hartzekoa eta laguntzailea) ikuspegi bera izan dezaten zaintzea. **Adibidez:** esku hartzeko estrategiak eta ekintzak adosten diren kasu bileretan; protokoloak elkarrekin diseinatzea; eragiten dien informazioa aldi berean eta modu orokorrean bidaltzea, etab.	Bizitoki zerbitzuak	Integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Prozedurak eta tresnak	96	Lasaitasun printzipioa aplikatzea berehalako arriskua ez dakarten egoeretan. Itxarotea, larrialdi batek gidatuta erabakiak ez hartzeko, ez baita beti larrialdia izaten. Batez ere, erabiltzailearekin egingo den esku hartzera eramango bada, eta erabiltzailea prest ez dagoenean prozesuak ez sustatzea.	Zerbitzu guztiak	Autonomia eta autodeterminazioa; segurtasuna; adingabearen interes gorena; pertsonarengan zentratutako plangintza; ez birbiktimizatzea
Prozedurak eta tresnak	97	Erabiltzailearekin harreman profesional eta pertsonalerako gutxieneko gomendio argiak ezartzen direla ziurtatzea, muga partekatuak ezarrita, banakako esku hartzeari eta zerbitzuaren arreta ereduari kohesioa eta koherentzia emateko. Komenigarria litzateke bereiztea lan estiloa eta erabiltzaile bakoitzak figura profesional batekin edo bestearekin lortzen dituen onurak bereiztea; izan ere, azken horiek negatiboki eragiten dute azkenean zerbitzuaren arreta ereduan, eta, zentroa izanez gero, bizikidetza giroan.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Prozedurak eta tresnak	98	Talde eta zerbitzu gisa, erabiltzailearekin esku hartzeko ezarritako ordutegia eta kanalak adostea eta errespetatzea.	Zerbitzu guztiak	
Prozedurak eta tresnak	99	Esku hartze garrantzitsuenak erregistratzea (juridikoak, psikologikoak, hezkuntzakoak, lanekoak, administratiboak...) eta dokumenturik garrantzitsuenak artxibatzea, erabiltzaileari gerora egiten duen edozein ekintzatan laguntzeko.	Zerbitzu guztiak	Segurtasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Prozedurak eta tresnak	100	Kasuari buruzko txosten eredu labur, ordenatu, argi, arin eta praktiko bat diseinatzea, atal sintetikoak (kuantitatiboak) eta beste narratiboago batzuk (kualitatiboak) konbinatzen dituena. Gomendagarria litzateke txostena beteko duten figura profesional guztiek jakitea zer informazio motarekin eta zer luzerarekin bete behar den atal bakoitza.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan

[0.3.7]

Ebaluazioarekin eta itxierarekin lotutako gomendioak

Amaierako ebaluazioan, esku hartzeko prozesua amaitu ondoren, gauzatutako jarduketak proposatutako helburuak lortu dituen balioetsiko da. Ebaluazio desberdinak bereiz daitezke: artatutako pertsonetan zentratutako ebaluazioa eta esku hartzeko prozesuari, praktika profesionalari eta zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko ebaluazioa.

Zerbitzuek ebaluazio kuantitatiboa eta kualitatiboa hartu behar dute kontuan, eta planteamendu edo gida bat izan, ondo planifikatutako ebaluazio prozesua berma dadin. Ebaluazio kuantitatiborako, komeni da datuen erregistro bat edukitzea, kasu bakoitzean jasotako informazioa bildu eta gordetzeko, eta ondoren, informazioa oro har tratatu ahal izateko. Ebaluazio kualitatiborako ezinbestekoa da alderdi subjektiboagoak jasotzen dituzten ebaluazio tresnak erabiltzea, hala nola aurrerapausoak eta aldaketa pertsonalak: emakumeen autoebaluazioa, lankidetzan aritzen garen profesionalen iritzia, zerbitzuko profesionalen behaketa, taldeko bileren ondorioak, etab.

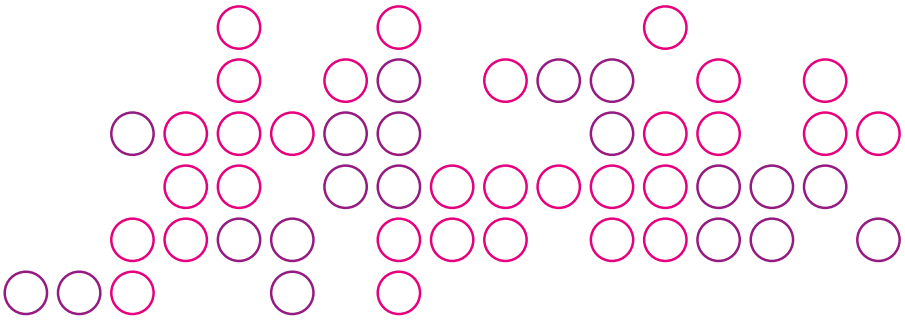
Zerbitzuek kudeaketa tresnak izan ditzaten komeni da, txostenak, diagnostiko sozialak, esku hartzeko planak eta ebaluazio adierazleak sartu ahal izateko ahal bada, erregistroa arindu eta batutako informazio ahalik eta gehien aprobetxatzeko.

Ebaluazioak ez du profesionalen ondarea izan behar; emakumeek, haurrek eta nerabeek partaide izan behar dute, esku hartzearen protagonista diren aldetik, eta, halaber, kontuan izan behar da programaren arduradunaren, esku hartzeko taldearen eta koordinatzen garen beste zerbitzu edo sistema batzuetako beste profesional batzuen ikuspegia.

Zerbitzua uzten dutenean kasuen jarraipena egitea erabilgarria izan daiteke esku hartzearen inpaktuari eta desbideratze prozesuen eraginkortasunari buruzko ikuspegia izateko. Ildo horretan, erabiltzaileen adostasuna izatea ziurtatu behar da, eta, kasu horretan, ondoren jarraipena egin ahal izateko behar diren datuak erregistratzen direla.

Ebaluazioarekin eta itxierarekin lotutako gomendio praktikoak bi gairen inguruan multzokatu dira: kasua eta zerbitzua.

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Kasua	101	Prozedura espezifikoak izatea esku hartzea ixteko.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza
Kasua	102	Kasuaren desbideratzea edo itxiera egiaztatzea eta adostea zerbitzuko erreferentziazko figuraren eta administrazio eskuduneko zerbitzuaren arduradunaren artean. Ahalik eta aurrerapen handienarekin aurreikusten ahalegintzea, eta erabiltzaileari erabakiaren berri nork emango dion erabakitzea.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Kasua	103	Erabiltzaileak bere etengabeko ebaluazioan parte har dezala sustatzea. Emaitzak harekin partekatzea, zalantzak argitzeko behar duen denbora emanez, eta elkarrekin doituz, esku hartzearekin jarraitzeko. Emaitza korapilatsua bada, itzulketa nola ematen den zaindu behar da.	Zerbitzu guztiak*	Ahalduntzea; pertsonarengan zentratutako plangintza; parte hartzea; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Kasua	104	Espedientea berriro irekiz gero, erabiltzailea artatu zuen figura profesionalaren erreferentzialtasunari eusten saiatzea.	Zerbitzu guztiak*	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan



GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Zerbitzua	105	Zerbitzu batetik besterako igarotze emozionala zaintzea erabiltzaileak erreferentzia profesionala galduko duenean. Horretarako, irten edo kasua itxi aurretik aurreikusitako eta planifikatutako prozedura bat behar da. Komenigarria litzateke irtengo diren eta sartuko diren erreferentziazko figuren artean adostea, esku hartzeko prozesuari eta erabiltzailearen egokitzapenari eragingo dioten deskoordinazioak saihesteko.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Zerbitzua	106	Informazio kuantitatiboa eta kualitatiboa modu arin eta ordenatuan erregistratzea ahalbidetuko duten tresnak izatea, adierazle argien eta taldeak aurreko eta ondorengo ikuspegiarekin partekatutakoen bitartez, helburuen betetze maila eta esku hartzeko ibilbideko mugarri garrantzitsuak ebaluatzeko.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza
Zerbitzua	107	Erabiltzaileak Administrazioari kexak bitartekotzarik gabe aurkeztu ahal izateko sistema bat edukitzea, emakumeei, haurrei eta nerabeei egokituta.	Zerbitzu guztiak	Adingabearen interes gorena; intersekzionalitatea; parte hartzea
Zerbitzua	108	Zentroetan, prozedura espezifikoa izatea zerbitzuaren etengabeko ebaluazioa egiteko, arreta berezia jarrita kalitatearen arloko adierazleetan eta emaitzetan (jardun profesionala, asebetetzea, etab.). Komenigarria litzateke prozedura horretan erabiltzaileek (emakumeak, haurrak eta nerabeak) eta profesional guztiek (esku hartzekoak eta laguntzaileak) parte hartzea, eta horren emaitza idatziz modu arin eta argian sistematizatzea, bilakaera aztertzeko. **Adibidez:** galdetegiak, elkarrizketak, taldeko dinamikak...	Bizitoki zerbitzuak	Adingabearen interes gorena; intersekzionalitatea; parte hartzea
Zerbitzua	109	Postontzi fisiko bat izatea erabiltzaileak zerbitzuari eginiko hobetzeko iradokizunak edo kexak biltzeko.	Zerbitzu guztiak*	Parte hartzea
Zerbitzua	110	Aldizka (bi urtean behin) ebaluazio txosten bat egitea, eta bertan, informazio sistematizatua biltzea zerbitzuan xede horretarako gaitutako prozeduren eta tresnen bitartez, lorpenak eta erronkak identifikatzeko.	Zerbitzu guztiak	

[0.3.8]

Koordinazioari buruzko gomendioak

Esku hartzeen eraginkortasuna eta efizientzia hobetu egiten da zerbitzuen eta beste eragile batzuen arteko koordinazioarekin, eta esku hartzearen integraltasun handiagoa lortzen ere laguntzen du.

Bereziki garrantzitsua da aliantzak egitea indarkeria matxistaren aurkako prebentzioan eta sentsibilizazioan lan egiten duten gizarte erakundeekin (emakumeen erakundeak, emakumeen etxeak, etab.), edo komunitatearen esparrutik zerbitzuek egiten duten esku hartzea lagundu eta osa dezaketen arreta baliabideak dituzten erakundeekin. Horien lana funtsezkoa da emakumeak berreskuratzeko, irakurketa kolektiboak egiteko aukera ematen baitiete eta laguntza indartzen baitute emakumeen ahalduntze prozesuaren esparruan. Bereziki, konexio horiek lagungarriak izan daitezke, behin zerbitzuetatik irtenda, emakumeek laguntza sareak izan ditzaten, beren bizitzari berriro heltzen eta errekuperazio prozesua amaitzen laguntzeko. Prozesu hori zerbitzuetan igarotzen duten denbora baino luzeagoa izaten da beti.

Koordinazioarekin lotutako gomendio praktikoak bi gairen inguruan bildu dira, kasuaren eta zerbitzuen arteko erlazioan.

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN DA APLIKAGARRI?	PRINTZIPIOAK
Kasua	111	Zerbitzu batetik besterako igarotze emozionala pixkanakakoa izan dadin ahalegintzea, erabiltzaileek segurtasuna gal ez dezaten, eta, horretarako, irteten diren eta sartzen diren erreferentziazko profesionalen arteko komunikazioa eta akordioa zaintzea. **Adibidez**: ahal den neurrian irteera datei aurrea hartzea eta erabiltzailearen eta sartzen den erreferentziazko figuraren arteko aldez aurreko topaketak ahalbidetzea, irteten den pertsonaren eskutik.	Arreta psikosoziala eta bizitoki zerbitzuak	Segurtasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza; ez berbiktimizazioa; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Kasua	112	Deribazioa gauzatu aurretik, kasuaren balorazio bateratua egitea zerbitzuaren eta administrazio eskudunaren artean, profilak dituen esku hartzeko beharrak eta aukerak ahal den neurrian doitzeko.	Zerbitzu guztiak*	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Kasua	113	Eragileen eta zerbitzuen arteko komunikazio eta koordinazio bideak zaintzea, arinak izan daitezen, batez ere kasuen bideratzaileak badira (GLFZ, OSJU, Ertzaintza, OGZ..).	Zerbitzu guztiak	Ez berbiktimizazioa; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Kasua	114	Erabiltzaileari esleitu zaion zerbitzuari buruzko informazioa ematen saiatzea, baina soilik erabakia argia eta irmoa denean. Hori transmititzeaz arduratzen den profesionalean eta horretarako aurreikusitako datan koordinatzea.	Zerbitzu guztiak	Ez berbiktimizazioa; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Kasua	115	Profesional edo zerbitzu bakoitzak erabiltzailearen ibilbidean betetzen dituen eginkizunak definitzea, ikusaraztea eta komunikatzea, esku hartzeko hutsuneak, bikoiztasunak eta koordinazio ezak saihesteko.	Zerbitzu guztiak	Integraltasuna eta jarraitutasuna arretan

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN DA APLIKAGARRI?	PRINTZIPIOAK
Zerbitzuen arteko erlazioa	116	Erabiltzaile bakoitzak Administrazio eskudunean kasuaz arduratzen den figura bat duela bermatzea, ibilbide osoan zehar, edozein zerbitzutatik igarotzen dela ere, erabiltzaileari ikuspegi eta erantzun integralagoak emateko.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Zerbitzuen arteko erlazioa	117	Administrazio eskudunaren eta zerbitzuen erakunde hornitzaileen artean hausnarketarako eta elkar trukerako guneak prestatzea, partekatzen dituzten kasuen koordinazioa errazteko.	Zerbitzu guztiak	Integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Zerbitzuen arteko erlazioa	118	Lurralde mailako mahaiak sor daitezen sustatzea, hainbat sistema eta esparrutako eragileak elkartzeko, informazioa trukatzeko eta jarduerak koordinatzeko. **Adibidez**: indarkeriaren aurreko protokoloa diseinatzeko tokiko mahaia.	Zerbitzu guztiak	Integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Zerbitzuen arteko erlazioa	119	Deribazio prozesuen jarraipen mekanismoak sustatzea, informazio garrantzitsua arin eta eraginkortasunez zabaltzeko hobekuntzak identifikatzen laguntzeko, hala nola erreferentziazko profesionalaren aldaketa edo protokolo berriak.	Zerbitzu guztiak	Ez berbiktimizazioa; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Zerbitzuen arteko erlazioa	120	Indarkeria matxistaren biktimaren profilarekin lan egiten duten zerbitzu eta profesionalen artean ezagutza, ikaskuntza eta jardunbide egokiak trukatzeko guneak sustatzea.	Zerbitzu guztiak	
Zerbitzuen arteko erlazioa	121	Bideak eskaintzea administrazio beraren eskumenekoak diren zerbitzuetako figura profesionalek araudiaren eguneratzeak, protokoloak, baliabideen mapa eta abar ezagut ditzaten eta erabiltzaileari dagokion informazioa helaraz diezaioten, bere egoeraren eta beharraren arabera. Adibidez: dokumentazioa aldizka berrikustea eta berritasunak jasotzen dituen informazio buletin bat bidaltzea.	Zerbitzu guztiak	Ez berbiktimizazioa; integraltasuna eta jarraitutasuna arretan
Zerbitzuen arteko erlazioa	122	Indarkeria matxistaren biktimaren profilari arreta ematen dioten Administrazio beraren eskumeneko zerbitzuen artean adostasuna ezartzea, zer datu biltzen diren, zer tresnaren bidez eta zer aldizkakotasunarekin identifikatzeko.	Zerbitzu guztiak	
Zerbitzuen arteko erlazioa	123	Zentroetan, zerbitzurako eragile estrategikoen zerrenda bat egitea (erreferentziazko pertsona zehatzekin), lotura komunitarioak sendotzen saiatzeko eta, horrela, sinergiak identifikatzeko eta aprobetxatzeko. **Adibidez**: osasun zentroarekin loturak estututa prestakuntza tailerrak egin daitezke erabiltzaileek esparru horretan dauzkaten kezkak aztertzeko.	Bizitoki zerbitzuak	Integraltasuna eta jarraitutasuna arretan; eredu komunitarioa

[0.4]
Zerbitzu guztiak kudeatzeko jarraibideak

Atal honetan, jarraibide orokorrak eskaintzen dira zerbitzuen kudeaketa orokorraren eremuari dagokionez, eta, besteak beste, funtsezko elementu hauek biltzen ditu: hartzaileen mugaketa; zerbitzuen diseinua eta artikulazioa; baliabideak; langileak trebatzea; koordinazioa eta informazio sistemak.

Gainera, meso mailako sistemaren kudeaketarekin lotutako oztopoak edo faktoreak aipatzen dira, mikro mailako zerbitzuetako praktikak neurri handiagoan edo txikiagoan baldintzatzen edo zailtzen ari direnak, eta komenigarria litzateke horiek berrikustea lan honetan biltzen diren gomendio praktiko batzuk txertatu ahal izateko eta, ondorioz, helburu den esku hartzeko eredurantz aurrerapausoak egiteko.

[0.4.1]
Pertsona hartzaileak

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako III. Foru Planarekin (2020-2023) eta Istanbuleko Itunarekin eta erreferentziazkoa duen beste araudi batekin, bereziki berdintasunaren gaian eta emakumeen aurkako indarkeria matxistaren deuseztapenaren arloan EAEn eta Gipuzkoako Lurralde Historikoan indarrean dagoenarekin bat etorririk, esparru publikoan (besteak beste, lanean, ikastetxean, osasun zerbitzuan, kiroletan, hedabideetan, aisialdi eta jai guneetan eta ingurune birtualetan) eta pribatuan (familian eta etxean) emakumeen aurka –neskak, nerabeak eta emakume transexualak barne hartuta– bideratzen diren indarkeria guztiek osatzen dute emakumeen aurkako indarkeria matxista. Indarkeria zuzenean nozitzen duten emakume, nerabe eta neskez gain, indarkeria mota horretatik bizirik irtendako biktima dira indarkeria mota hori erabiltzen den ingurunean bizi diren mendeko pertsonak, hala nola seme-alabak.

Alde batetik, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko eta emakumeen kontrako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko martxoaren 3ko 1/2022 Legearen arabera, euskal administrazio publikoek, beren eskumen eremuan bermatu behar dute emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktima orok lehentasunezko arreta, integrala, doakoa eta kalitatekoa jasotzeko duen eskubidea, gaikuntza espezifikoa duten profesionalen eskutik eta indarkeria egoeraren ondoriozko edo horrekin lotutako beharrei moldatua, diskriminaziorik gabe, edozein delarik ere beren egoera pertsonala, soziala edo administratiboa eta prozedura judizialean duten parte hartze edo elkarlan maila.

Bestalde, Lege horrek finkatzen du euskal administrazio publikoek bermatu behar dutela badaudela programak, bai adingabeentzat, bai helduentzat, emakumeen kontrako indarkeria baliatzen dutenei pertsonen arteko harremanetan indarkeriarik gabe nola jokatu erakutsiko dietenak, berriz ere indarkeriara ez jotzeko eta indarkeriazko jokabide eskemak aldatzeko; eta bermatu behar dutela badaudela berreziketa programak delitu horien egileek ez dezaten berriz halakorik egin.

[0.4.2]
Zerbitzuen diseinua eta artikulazioa

Biktimei aitortzen zaien eskubideak honako hauek barne hartzen ditu: informazio eta orientazio egokia eta eskuragarria ekitatez eskuratzekoa, biktima guztiek ulertzeko moduko hizkuntza batean eta argi eta garbi adierazita, beren eskubideei eta dauden baliabideei buruz; haien osasun fisiko eta mentalari arreta ematekoa, baita behar hauei erantzutekoa ere: segurtasuna, ekonomia, aldi baterako bizitoki segurua, etxebizitza, hezkuntza eta gizartea.

Esku hartzea garatzen duten zerbitzuak indarkeriari aurre egiten dioten emakume, haur eta nerabeen premia egoera desberdinetara egokitu behar dira, eta indarkeria horrek taldeetan dituen eragin desberdinak aitortu behar dira. Horretarako, erantzunak gehiago dibertsifikatzea ahalbidetuko duten plan-

teamenduen alde egin behar da, eta zerbitzuak antolatu eta baliabideak eskura jarri, emakumeei eta premia desberdinak dituzten adingabeei esku hartzeko ibilbide desberdinak eskaini ahal izateko.

Ildo horretan, Gipuzkoako Foru Aldundiak, gutxienez, arreta espezializatuko prestazioen eta zerbitzuen katalogo hau jarri du emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimen eskura:

ZERBITZUA EDO BALIABIDEA	DESKRIBAPENA
Egoitza arreta-berehalako harrera	Larrialdiko arreta eta ostatua eskaintzen dituen zentroa da indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak berehala hartzen dituena, haien premiak baloratzeko beharrezkoa den aldian, baliabide egokienera bideratu aurretik. Eguneko 24 orduetan lehen harrerako esku hartzeetan oinarritutako laguntza eskaintzen du, balorazioa, diagnostikoa, orientazioa eta larrialdiko ostatua barne hartuta. Egonaldia ez da kasua baloratzeko eta baliabiderik egokienera bideratzeko behar den denbora baino laburragoa izango, salbu eta erabiltzaileak borondatez uko egiten badio horri, eta, salbuespenezko kasuetan izan ezik, ezin izango da hogeita hamar egun baliodun baino luzeagoa izan. Helburu hauek ditu: Berehala erantzutea bizikidetza gatazka larriei eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarekin zerikusia duten bestelako babesgabetasun egoerei lotutako premia kritikoko egoerei; egoera kritiko horietan egoteagatik ohiko bizitokia ez duten edo utzi behar izan duten emakumeei aldi baterako bizitokia ematea, haiekin bizi ohi diren eta haien mende dauden pertsonekin batera, beren arduapeko seme-alabak izan, adingabeak izan ala ez, edo mendeko beste pertsona heldu batzuk izan; beren egoerari modu egokian aurre egiten laguntzea, beharrezko aholkularitza, informazioa eta laguntza eskainiz, eta laguntza baliabide egokienak eskura ditzaten ahalbidetuz; laguntza eta gizarte babes intentsiboa ematea, premietara egokituta; beren segurtasun sentimendua indartzea. Eta artatutako pertsonen segurtasun fisikoa eta psikikoa bermatzea, bereziki harrera baliabideen kokapenaren konfidentzialtasuna bermatuz, babes eginkizunak bete behar dituzten agente publiko judizialei edo polizialei dagokienez izan ezik; banakoen eta familiaren premien balorazioa egitea, erreferentziazko gizarte zerbitzuekin (oinarrizkoa, haurrak babesteko zerbitzuak) eta inplikatutako beste zerbitzu batzuekin koordinatuta; emakumeei orientazioa ematea, egin beharreko ibilbideei eta bizi izandako indarkeria egoerak eragindako ondorioak gainditzeko eta modu autonomoan moldatzeko dituzten premietara hobekien egokitzen diren zerbitzu eta prestazio ekonomikoei buruzko aholkularitzaren bidez, eta, hala badagokio, arreta pertsonalizatuko Plan bat adostea.

Egoitza arreta-egonaldi ertaina

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei arreta eta egonaldi ertaineko ostatua ematen dien zentroa, bereziki arrazoi sozioekonomiko eta pertsonalekin lotutako egoera kritikoetan daudenean. Intentsitate ertain eta handiko laguntza eskaintzen du, hau da, esku hartze psikosozialeko, gizarte eta hezkuntza arloko eta gizarte laguntzako laguntza intentsiboak ematen dituen ostatua eskaintzen du, eta laguntza horiek teknikari espezializatuen etengabeko presentzia eskatzen dute. Esku hartze horiek gizarte eta hezkuntza arlokoak eta psikosozialak dira, eta genero ikuspegitik egiten dira, emakumeen ahalduntzea babesten duen ikuspegitik. Helburu hauek ditu: egoera kritiko horietan egoteagatik ohiko bizitokia ez duten edo utzi behar izan duten emakumeei aldi baterako bizitokia ematea, haiekin bizi ohi diren eta haien mende dauden pertsonekin batera, beren ardurapeko seme-alabak izan, adingabeak izan ala ez, edo mendeko beste pertsona heldu batzuk izan; ingurune seguru batean, denbora eta laguntza egokiak izateko aukera eskaintzea, beren egoera pertsonalean, familiarrean eta ekonomikoan beharrezkoak eta desiragarriak iruditzen zaizkien aldaketei aurre egin ahal izateko, eta aldaketa horiek posible egingo dituzten erabakiak hartu ahal izateko; autoestimua eta konfiantza pertsonala mantentzen, berreskuratzen eta/edo garatzen laguntzea, baita norberaren gaitasunak edo trebetasunak ere, bizitza autonomoa garatzeko eta gizarteratzeko ibilbidea bideratzeko; beren segurtasun sentimendua indartzea. Eta artatutako pertsonen segurtasun fisikoa eta psikikoa bermatzea, bereziki harrera baliabideen kokapenaren konfidentzialtasuna bermatuz, babes eginkizunak bete behar dituzten agente publiko judizialei edo polizialei dagokienez izan ezik (Etxeko eremuan tratu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituen irailaren 11ko 148/2007 Dekretuaren 3. artikulua); esku hartzeko, jarraipena egiteko, ebaluatzeko eta berrikusteko plana diseinatzea, ikuspegi integratzaile eta ahalduntzaile batetik, plana gauzatzeko behar diren baliabideak zehazteko, eta esku hartzen duten eragileekin koordinatuta, plana burura eramateko.

Egoitza arreta-autonomia pisuak

Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako etxebizitzak dira, Gipuzkoako Foru Aldundiaren indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako baliabideren batean ahalduntze prozesu bat egin dutenentzako, eta intentsitate txikiko eta iraupen laburreko laguntza behar dute, segurtasunez eta autonomiaz gizarteratu ahal izateko, bat-bateko aldaketa saihestuz eta babesa galtzeko prozesu progresibo bat ahalbidetuz. Helburu hauek ditu: indarkeria matxistaren biktimei ahalduntze prozesua eta ingurune normalizatuagoan integratzeko prozesua amaitzen laguntzea, egoitza baliabide baten laguntzarekin, gehienez ere 6 hilabetez; segurtasun sentimenduak bultzatzea, esku hartze profesionaleko sare bat sortuz, babes zentro bati dagozkion segurtasun neurriak hartu behar ez diren kasuetan; emakumearekin eta mendeko pertsonekin esku hartzeko aukera ematea, abian jartzen den esku hartze programaren barruan. Baliabide horietan, gizarte laguntza eta gizarte eta hezkuntza arloko esku hartzea eta esku hartze psikosoziala ahalbidetuko dira, banakoen premietara egokituta. Esku hartze hori egoitza baliabideetako profesionalek edo gizarte eta hezkuntza arloko eta esku hartze psikosozialeko taldeek bidera dezakete.

Indarkeria matxistaren ondorioz bazterketa eta/edo babesgabetasun egoeran dauden emakumeentzako egoitza zentroa

Babesgabetasun eta/edo bazterketa egoeran dauden emakumeei arreta eta egonaldi ertaineko ostatua eskaintzen dien zentroa da, bereziki gizarte, ekonomia, pertsona eta harreman arrazoiekin lotutako egoera kritikoetan dauden emakumeei, baita indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei ere.
Intentsitate ertain eta handiko laguntza eskaintzen du, esku hartze psikosozialeko, gizarte eta hezkuntza arloko eta gizarte laguntzako laguntza ematen duen ostatua eskaintzen du, eta laguntza horiek teknikari espezializatuen etengabeko presentzia eskatzen dute. Esku hartze hori genero ikuspegitik egiten da, eta emakumeen ahalduntzea babesten duen ikuspegitik. Helburu hauek ditu: bizitoki bat ematea, aldi baterako laguntzekin, emakumeen egonkortze psikosozialera bideratua; ingurune seguru batean denbora eta laguntza egokiak izateko aukera eskaintzea, beren egoera pertsonalean, familiakoan eta ekonomikoan beharrezkoak eta desiragarriak iruditzen zaizkien aldaketei aurre egin ahal izateko, eta aldaketa horiek posible egingo dituzten erabakiak hartu ahal izateko; beren egoerari modu egokian aurre egiten laguntzea, beharrezko aholkularitza, informazioa eta laguntza eskainiz, eta laguntza baliabide egokienak eskura ditzaten ahalbidetuz; autoestimua eta konfiantza pertsonala mantentzen, berreskuratzen eta/edo garatzen laguntzea, baita norberaren gaitasunak edo trebetasunak ere, bizitza autonomoa garatzeko eta egokiena irizten den gizarteratzeko ibilbidea bideratzeko; laguntza eta gizarte babes intentsiboa ematea, pertsonak adierazitako premietara egokituta; bere segurtasun sentimendua indartzea.

Babesgabetasun eta/edo bazterketa arrisku larrian dauden emakumeentzako egoitza zentroa

Egoitza erregimeneko tratamendu programa bat da, haurdun dauden edo 0-5 urteko seme-alabak dituzten, arrisku egoeran edo gizarte bazterketako egoeran (tratu txarrak, mendekotasuna, gurasoen gaikuntza) dauden eta haurren babesgabetasun maila desberdinak dituzten emakumeei zuzendua. Amarekin eta seme-alabekin egiten diren psikoterapia eta hezkuntza jardueren bidez egiten da, beste baliabide komunitario batzuekin koordinatuta eta gizarteratze egokiagoa sustatuz.

Arreta sozioedukatiboa eta psikosoziala

Indarkeria matxistaren eta sexu askatasunaren aurkako balizko ekintzen ondorioz sortutako esku hartze sozioedukatibo eta psikosozialeko beharrei heltzen die zerbitzuak, eta artatutako pertsonen beharrei erantzun egokia emango dien familia giro segurua bermatzea du xede. Esku hartze horiek indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei eta adingabeei zuzenduta daude, eta, bi kasuetan, genero ikuspegitik eta biktimen ahalduntzea babesten duen ikuspegitik bideratzen dira. Zerbitzua modu deszentralizatuan ematen da ingurune komunitarioan, ahalik eta hurbiltasun handiena bermatzeko. Zerbitzuaren hartzaile diren emakumeak ez daude harrera zentro edo baliabideetan, eta laguntza intentsitate ertaineko edo handiko esku hartzea eta laguntza behar dituzte. Helburu hauek ditu: biktimak babestea; biktimei eta haiekin bizi ohi diren beste pertsonei laguntzea tratu txarren edo sexu askatasunaren aurkako ekintzen ondoriozko kalte traumatikoa sendatzen; emozionalki suspertzen eta autoestimua hobetzen laguntzea, distantzia hartuz eta erasotzailearekiko edo erasotzaileekiko banantzeari aurre egiteko edo etorkizunean gerta daitezkeen eraso saiakerei aurre egiteko beharrezkoak diren gaitasunak eskuratu edo garatu ditzaten; lehen eta bigarren mailako arretaren arteko koherentzia bermatzea eta esku hartzeen izaera jarraitua zaintzea, talde eta zerbitzuen eta genero ikuspegia duen arreta ereduaren ezagutza sakona partekatuz; garapen komunitarioa eta pertsonen, baliabideen eta zerbitzuen arteko interakzioa sustatzea eta sareak sortzea; lehen eta bigarren mailako arretan etengabeko esku hartze ibilbideak bermatuko dituzten estrategiak sustatzea eta garatzea, koherenteak eta emakumeak eta haien seme-alabak ardatz hartuta.

Arreta psikologikoa

Zerbitzuak arreta psikologikoko saioak eskaintzen dizkie eguneroko bizitzako jarduerak mugatzen edo baldintzatzen dituen afektazio psiko-emozionala duten emakumeei, indarkeriaren ondorioen tratamendua eskaintzeko eta haien ahalduntzea sustatzeko, eta, horrela, beren bizitzaren kontrola hobetzeko. Baliabide honek indarkeria sexistaren ondoriozko behar psikosozialei heltzen die, indarkeria zein eremutan gertatu den kontuan hartu gabe: bikotea, familia, ingurune hurbila, kalea, lan eremua. Programaren helburua da indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei laguntza psikologikoa ematea, ahalduntze pertsonalerako berariazko prozesua sustatzeko eta tratu txarrei lotutako sintomatologia murrizteko, egokitzapen pertsonal, familiar eta sozial handiagoa bilatuz.

Arreta soziojuridikoa

Arreta sozio-juridikoa orientazio juridikoko prestazio bat da, eta informazioa nahiz orientazioa ematen ditu indarkeria matxistak eragindako egoerei heltzeko eta tresna juridikoen bitartez konpontzeko . Hiru motatakoak izan daitezke artatu beharreko egoerak: prozesuaren aurreko informazio eta aholkularitza juridikoa familia zuzenbidearen eta zuzenbide penalaren gaietan; emakumeak hainbat prozesu judizial irekita dituenean eta koordinazio beharra baloratzen denean, aholkularitza juridikoa ematea; aholkularitza eta jarraipen juridikoa, hala badagokio, zaurgarritasun, larritasun eta premia bereziko egoeretan, orientazioa eta laguntza behar dutenean.

Gizarte Larrialdien Zerbitzua

Eguneko 24 orduetan lan egiten duen zerbitzua da, urteko egun guztietan. Berehala erantzuten du Gipuzkoan gertatzen diren gizarte larrialdi egoerei, eta administrazio publikoaren ohiko ordutegiaz kanpoko gizarte zerbitzuen sarbidea da. Zeharkako zerbitzua da, faktore anitzeko kasuistika desberdinetan esku hartzen duena. Berehalako arretaren edo larrialdiko lehen arretaren funtzioak beharren behin-behineko balorazioa egitean datza, ondoren baloratu beharko dena, eta beharrezkoa den guztietan: larrialdia edo premia gertatu den lekura joatea, larrialdiak eragindako pertsonak «in situ» artatzeko; premia egoerak «in situ» detektatzea; eragindako pertsonei osasun zentroetara, polizia bulegoetara edo bulego judizialetara edo beste instantzia batzuetara laguntzea; kasuaren arreta, beharrezkoa denean eta ahal bezain laster, dagozkion zerbitzuetara bideratzea eta, bereziki, gizarte zerbitzuen sistemako ostatu zerbitzuetara eta egoitza zentroetara. Bere esku hartzeak antolatzeko, zerbitzuak alertarako telefono zerbitzu bat izango du gutxienez, baita, hala badagokio, gizarte larrialdia gertatu den lekura joango den ibilgailu bat ere, larrialdiak eragindako pertsona edo pertsonak «in situ» artatzeko.

Emakumeen, haurren eta nerabeen beharretara eta erritmoetara egokitutako esku hartze prozesuak diseinatu ahal izateko, arreta integrala bermatu behar da, prozesua behin eta berriz hasten ari direlako sentsazioa ez baizik eta fase eta/edo baliabide bakoitzaren artean jarraitutasun sentsazioa izan dezaten, baliabidearen eta administrazio arduradunaren titulartasuna edozein dela ere. **Lehen** eta **bigarren mailako arreta** zerbitzuen arteko trantsitu arina bermatu behar da, baita bigarren mailako baliabide eta zerbitzuen artekoa ere. Horrela, arreta integrala sustatuko da arreta pertsonalizatuko plan bakar baten esparruan, eta dagozkion espedienteen kudeaketa integratua eta koordinatua zainduko da.

Esku hartzearen ardura duten lehen mailako arretako gizarte langileek balorazio eta preskripzio teknikoa egin ahal izango dute egoitzakoak ez diren bigarren mailako arretako foru zerbitzuetan sartzeko, adostutako txostenetan oinarrituta (udalen eta Foru Aldundiaren artean, erreferentziatzat gaur egungo eta etorkizuneko diagnostiko tresnak harturik). Preskripzio tekniko horrek (eskaera bakarra egokitzat jotzen diren zerbitzuetarako) zerbitzurako edo zerbitzuetarako sarbidea ezar lezake, arintasuna irabazteko eta erreferentziazko figura indartzeko aukera emanez.

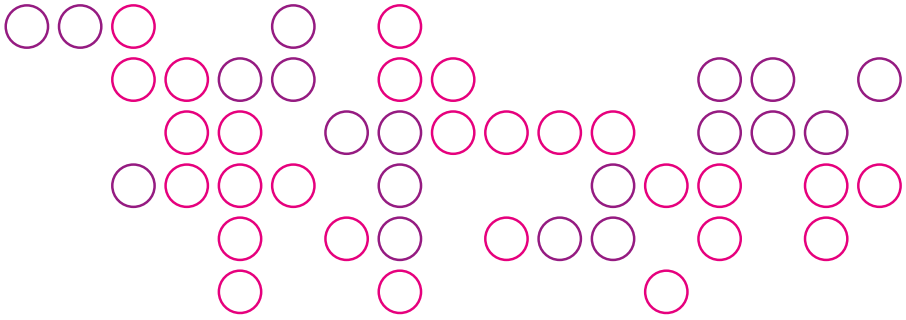
Bestalde, premia handiagoko egoeretarako, presako sarbide prozedura bat ezarriko da, justifikazio txosten espezifiko batekin, epeak ahalik eta gehien laburtzeko aukera emateko.

Aldi berean, zerbitzuak erabiltzeko prozeduraren jarraipena eta ebaluazioa egin ahal izango du Aldundiak, orientazioa eta sartzeko irizpideak eta baldintzak behar bezala egokitzen direla ziurtatzeko. Hori errazteko, irizpide argi batzuk ezarri behar dira idatziz, zerbitzu batzuetan zer egoerari eman behar zaien arreta zehazteko, hartzaileen definizioa kontuan hartuta eta zerbitzu bakoitza definitzen duten helburuak eta prestazioak ere aintzat hartuta. Horri esker, erabiltzaileei informazioa eta orientazioa zorrotz eta behar bezala emango zaie. Gainera, Aldundiak nolabaiteko laguntza edo aholkularitza tekniko espezializatua eman ahal izango die lehen arretako profesionalei (orientazio profesionala, tresnak, egiaztatze lanak, etab.), prozedura komunak hobetzeko eta beharrak eta zerbitzuak doitzeko.

Gizarte zerbitzuen sistemaren esparruan, kasuaren koordinazioa garatu behar da gizarte lanaren harreman ikuspegia indartzeko eta arreta ibilbideen koherentzia, esku hartzeen koordinazioa eta erabiltzaileen premien bilakaerarekiko egokitzapena bermatzeko.

Kasuaren arduradunaren irudia bultzatuz, biktimaren beharrei eta gaitasunei eta testuinguruari buruzko ikuspegi orokorra eman ahal izango da, eta biktimei lagundu ahal izango zaie, sistemaren baliabideei buruzko informazioa ematetik harago doan esku hartze erlazional baten bidez. Esku hartze horretan, balorazioa eta, hala badagokio, diagnostikoa egin beharko da, eta baliabide egokienari edo baliabide konbinazioari buruzko erabakia hartu. Horrek esan nahi du pertsonari zerbitzuaren, errekurtsoaren edo administrazio prozeduraren gaineko zentraltasuna ematearen aldeko apustua egiten dela, esku hartzeko prozesuan zehar modu hurbilean eta pertsonalizatuan laguntzeko, eta laguntza harreman bat ezartzeko.

Eskura dauden zerbitzuak eta aukerak aztertzea etsigarria izan daiteke indarkeria jasaten duten edo pairatu duten emakume, haur eta nerabeentzat. Gaitutako langileek laguntza espezializatua ematen badiete, zerbitzu egokienak eskuratu ahal izango dituzte, eta erabakiak behar bezala informatuta eta orientatuta hartu ahal izango dituzte. Modu horretan maximizatuko dira, segurtasuna bermatzeko, emakumeak, haurrak eta nerabeak ahalduntzeko eta haien eskubideak defendatzeko aukerak.



[0.4.3]

Baliabideak

Alde batetik, kasuaren arduradunaren figuraren aldeko apustuak gaitasunak eta baldintza materialak eta denborazkoak garatzea eskatzen du (oinarrizko gizarte zerbitzuen mailan zein foru mailan), honako hauekin lotuta: elkarrizketak egitea, entzute aktiboa, orientazioa, behaketa, emakumeak bizi diren eta mugitzen diren lekuetarako arreta deszentralizatzea, seme-alabekin eta laguntza informal eta formaleko sareekin lan egitea, etab., eta profesionala bera zaintzea.

Era berean, gogorarazi behar da zerbitzuetako praktikak, neurri handi batean, horiek arautzen dituen araudiak baldintzatzen dituela. Beraz, komeni da berrikustea eta ziurtatzea dekretuak, lizitazio agiriak eta zerbitzu horiek hornitzen dituzten erakundeekiko hitzarmenak edo bestelako akordioak[10] koherenteak direla eredua bideratzen duten printzipioekin, dokumentu honetan bertan jasotzen direnekin.

Komeni da aurreikustea arau esparru horietako doikuntzek egokitzapen aldi bat eska lezaketela zerbitzuak eta ekipoak eraldatzeko, eta, era berean, horiek hornitzeari lotutako baliabide materialen, giza baliabideen eta baliabide ekonomikoen zenbatespenaren berrikuspena egin beharko litzatekeela, esleitutako aurrekontu sailak egokitzeko.

Ildo horretan, arreta bereziaren xede izango dira:

- Zerbitzuetarako egokitzat jotzen diren espazio fisikoen ezaugarriak definitzea;
- Erabilgarri dauden espazioak egokitzen lagun dezaketen formulak aztertzea;
- Zerbitzu bakoitzean aurreikusitako laguntza intentsitateak erabiltzaile bakoitzeko;
- Erabilera/egonaldiaren gehieneko denbora edo zerbitzu bakoitzean biktimen beharrei erantzuteko ezartzen den saio kopurua.
- Zerbitzuetako taldeen eta Administrazioaren arteko komunikaziorako ezarritako bideak;
- Erakunde hornitzaileek zerbitzuen diseinuan eta ebaluazioan parte hartzea ahalbidetzen duten bideak;
- Zerbitzuetako langileak trebatzeko eta barne kudeaketarekin lotutako beste prozesu batzuetan (ebaluazioa, hausnarketa foroetan parte hartzea...) inplikatzeko aurreikusten diren denbora eta baliabideak;
- Zerbitzuen eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren arteko koordinaziorako aurreikusten diren denbora eta baliabideak.

Bestalde, barne mailan, zerbitzu taldeen ikuspegitik, komenigarria izan daiteke honako hauek ere aintzat hartzea:

- Proposatzen diren aldaketen aurreko motibazio nahikoa;
- Hartu nahi den ikuspegia indartzen lagunduko duten sentsibilizazio eta trebakuntza ekintza posibleak;
- Hartzen diren neurrien gaineko jarraipena;
- Lortutako lorpenak eta emaitza positiboak indartzeko aukera.

10 Horietan, sarritan ezartzen dira espazioek izan beharreko ezaugarriak ekipoen osaerari eta moldagarritasunari, kontrol eta jarraipen tresnei, esku hartzearen tipologiari eta iraupenari, gaikuntza espezifikora eta zerbitzua hobetzera bideratutako ordu eta baliabideei, aurrekontu sailen banaketari eta abarri dagokienez.

[0.4.4]

Langileak trebatzea

Bermatu egin behar da arreta genero ikuspegian eta emakumeen aurkako indarkeria matxistan trebakuntza espezifikoa duten profesionalek emateko eskubidea. Era berean, biktima adingabeen beharretara egokitutako trebakuntza espezifikoa bermatu behar da.

Garrantzitsua da, halaber, gizarte zerbitzuei eta berdintasunari buruzko araudia eta plangintza dokumentuak ezagutzea berdintasun organoko eta gizarte politiketako saileko langileen artean, baita esku hartzeko profesionalen artean ere. Horretarako, araudian egiten diren aldaketak eta analisiak ezagutzea ahalbidetuko duen zaintza sistema bat ezartzen dela ziurtatu behar da.

Zerbitzuen etengabeko hobekuntza sustatzeko, baliagarria izan daiteke praktikaren azterketa partekatua egitea, irtenbideak modu kooperatiboan bilatzea eta kanpoko profesionalek gainbegiratzea; esku hartzearen berezko tresnak dira, eta haien helburua ez da soilik ongi lan egitea eta profesionalei laguntzea, ezpada zerbitzuen etengabeko hobekuntza lortzea, ekintzan, hausnarketan eta ekintzan oinarrituta.

[0.4.5]

Koordinazioa

Euskal Autonomia Erkidegoaren mailan, Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakume biktimei harrera hobea egiteko erakundeen arteko II. Akordioa sinatu zuen Gipuzkoako Foru Aldundiak 2009an. Akordio hori indarkeria matxistaren biktima diren emakumeen arretan inplikatuta dauden euskal erakundeen arteko koordinazioa hobetzeko oinarria da.

Lurralde mailan, esku hartzeen eraginkortasuna eta efizientzia hobetzeko, interesgarria litzateke lan sare bat antolatzea toki eta foru mailan eta berdintasun arloen eta gizarte zerbitzuen artean, berdintasunaren aldeko eta indarkeria matxistaren aurkako politika publikoen ikuspegi partekatu batetik abiatuta. Biktima baten premien balorazio integrala egin eta aktibatu beharreko zerbitzuak zehaztu ondoren, koordinazioa zaintzeak esku hartzeko denborak sinkronizatzen lagun dezake, koherenteak direla ziurtatuz. Indarkeriaren arloko protokoloak bereziki baliagarriak dira eragileen arteko aintzatespena sustatzeko, batez ere gizarte zerbitzuetako profesionalen eta berdintasun teknikarien artean.

Egokia izan daiteke lan eta truke espazioak sortzea zerbitzuak(emakumeen etxeak, gizarte elkarteak eta emakumeen elkarteak, inguruko aisiarako baliabideak...) hartzen dituen komunitateko sistema (osasun arloko lehen arreta, osasun mentala, udaltzaingoa, inguruko Lanbide, ikastetxeak...) eta eragile desberdinetako esku hartze profesionalen artean, kasu indibidualetan lankidetza egonkorra errazteko eta indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko hobekuntzak eta politika koordinatuak identifikatzeko. Ekimen horiek arrakasta izan dezaten, funtsezkoa da profesionalen sentsibilizazioa bultzatzea, lankidetzaren beharrari eta ondorio positiboei dagokienez.

Garrantzitsua da genero indarkeriaren aurkako prebentzioan, sentsibilizazioan eta arretan lan egiten duten gizarte erakundeak indartzea (emakumeen erakundeak, emakumeen etxeak eta beste batzuk), zerbitzuek indarkeria matxistaren aurkako aliantzak sor ditzaten eta esku hartzean jardunbide egokiak aplika ditzaten.

Sinergiak hobeto aprobetxatzeko, sistemaren barruko aldeen artean informazioa transferitzeko eta koordinatzeko mekanismo egokiak ezarri behar dira, hau da, Aldundiko arloen artean (Haurrak eta Nerabeak Babesteko Zerbitzua, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Organoa, Indarkeria Matxistaren Biktima diren Emakumeei Arreta emateko eta Gizarteratzeko Zerbitzua) eta arlo horien eta indarkeria matxistaren arazoari erantzuteko inplikatutako erakunde hornitzaileen artean. Azken puntu horri dagokionez, finkatu behar da indarkeria matxistaren biktimekin esku hartzen duten foru zerbitzuetako profesionalak koordinatzeko AMUUM taldearen lana.

[0.4.6]

Informazio sistemak

Komenigarria litzateke jarduera kudeatzeko tresnak jartzea, datuak eskuratzea edo ateratzea errazteko eta datu baseak elikatzeko orduan ahaleginak bikoiztea saihesteko. Funtsezkoa da aldez aurretik zehaztea zeintzuk izango diren bildu beharreko datuak, ondorengo txostenak eta estatistikak egiteko eta kategoriak argi eta garbi definitzeko, ondoren behar bezala interpretatuko direla ziurtatzeko. Emaitzak ebaluatzeko adierazleak identifikatzeak espedienteetan sakabanatuta eta bilduta egon daitekeen informazioaren zati handi bat sistematizatzen lagunduko du, eta beraz, errazagoa izango da datu horiek baliatzea esku hartzea hobetzeko.

Datuak biltzeaz gain, garrantzitsua da horiek aztertzea. Funtsezkoa da tresna horiek behar bezala aprobetxatzea aldian behin informazio diagnostikoa ateratzeko (erabiltzaileen bolumenaren eboluzioa profilen arabera, etab.), aurrea hartzeko aukera emango duten aurreikuspenak egiteko, eta ez modu erreaktiboan lan egiteko, zerbitzuak berrantolatuz edo egokituz.

Era berean, interesgarria izan daiteke espediente eredu espezifiko bat diseinatzea, ez gizarte zerbitzuen eredu orokorra bezain zabala, azken horrek indarkeria matxistaren eremurako eredu espezifikoa baitu, dituen berezitasunak direla eta. Komeni da espediente eta eskaera mota desberdin asko sortu ez baizik eta espediente bakarretara jotzea, baina artatutako pertsonen profilen errealitate eta beharretara eta baliabideetara egokitzen direla ziurtatu beharra dago.

Interesgarria da erantzun gabeko eskaeren eta eskaera horiei erantzuterik ez izateko arrazoien erregistro bat formalizatzea, alde batetik, estali gabeko premiak ikusarazteko eta erantzun daitezkeen moduari buruzko hausnarketa sustatzeko, eta, bestetik, sarbide balorazioak profesionalen artean eztabaidak sor ditzakeen kasuei buruzko argitasun handiagoa emateko.

Bestalde, garrantzitsua da Foru Aldundiko Indarkeria Matxistaren Biktima diren Emakumeei Arreta emateko eta Gizarteratzeko Zerbitzuaren funtsezko barne prozeduren eta jarraibideen sistematizazioan aurrera egiten jarraitzea, zerbitzu hori baita zerbitzu guztien koordinazioaz arduratzen dena. Hori egiteak informazioa trukatzea erraztuko du, jarduteko eta lan egiteko moduari dagokionez, eta profesionalen arteko ezagutzaren transferentzia egokia ahalbidetuko du, beharrezkoa denean.

[0.4.7]

Beste batzuk

Dauden baliabideak ezagutarazteko, komenigarria litzateke baliabide horien izaerari eta erabilgarritasunari buruzko gida informatibo eskuragarriak sortzea: laguntza lortzeko nora jo, zer zerbitzu dauden, nola iritsi, zer eskaintzen duten, zein premisatatik lan egiten duten. Era berean, komenigarria litzateke hainbat hedabideren bidez eta lurraldearen testuinguru desberdinetara egokituz, horien zabalkunde zabala sustatzea. Garrantzitsua da informazio eta sentsibilizazio ekintzak (estrategia, mezuak, ekimenak, etab.) profil eta kolektibo zaurgarrienen beharrizan zehatzetara egokitzea, irisgarritasun zaila baitute, eta, horretarako, gomendagarria litzateke erkidegoko kirol elkarte, eskola eta klubetan oinarritzea.

Bestalde, interesgarria izan daiteke biktimen segurtasuna babesteko jarraibideak adieraziko dituzten protokoloak ezartzea, hedabideak haien esperientzia ezagutzeko harremanetan jartzen direnean.

[Eranskinak]

I. eranskina: gomendioen laburpen koadroa, printzipioka

PRINTZIPIOAK	GOMENDIOAREN ERREFERENTZIA ZENBAKIA/JARDUNBIDE EGOKIA DIMENTSIOKA							
	HORNIDURA MATERIALA ETA ESPAZIOA	ZERBITZU ANTOLAKUNTZA ETA TREBAKUNTZA	EGUNEROKO BIZITZAREN FUNTZIONAMENDUA	HARRERA ETA INFORMAZIOA	BALORAZIOA ETA DIAGNOSTIKOA	ESKU HARTZEA	EBALUAZIOA ETA ITXIERA	KOORDINAZIOA
Ikuspegi feminista eta genero ikuspegia	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak
Eskubideak eta ez diskriminazioa ikuspegia	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak
Duintasuna	2; 8; 9; 11; 12; 13; 15; 16; 21; 22;	32	45	62	-	81; 89	-	-
Autonomia eta autodeterminazioa	8; 9; 11; 12; 17; 20; 23	-	52; 56	72	76; 77	81; 83; 84; 85; 91; 93; 96	-	-
Segurtasuna	1; 6; 8; 13; 18; 19; 20; 21; 26	30; 31; 32	56; 59	60; 61; 63; 68	74; 80	81; 93; 94; 96; 99	-	111
Intimitatea eta pribatutasuna	1; 2; 6; 7; 8; 10; 13; 14; 20; 26	-	56; 59	71	-	-	-	-
Adingabearen interes gorena	4; 6; 7; 24	28; 29	-	69	78	81; 82; 88; 90; 96	107; 108	-
Gizarteratzea	9	-	52; 53	-	-	85; 91; 92	-	-
Erreparazioa	-	-	45	-	73	86; 87; 89; 90	-	-
Ahalduntzea	7; 11; 12; 17	27; 29	47; 51; 52; 55	-	76; 77; 79	83; 84; 85; 86; 87; 89; 91; 93	103	-
Intersekzionalitatea	9; 17; 23	29	49; 51; 58	60; 61; 64; 71	-	81; 84; 85; 88; 90	107; 108	-
Pertsona erdigunean jartzen duen plangintza	1; 2; 4; 5; 6; 7; 9; 10; 14; 15; 16; 21; 24	33; 34; 37; 38; 39	55	64; 65; 67	74; 75; 76; 77; 78; 79	81; 82; 83; 88; 90; 96; 97; 99; 100	101; 102; 103; 104; 105; 106	111; 112; 116
Berriz ez biktimizatzea	1; 2; 13	27; 28; 29	-	60; 61; 62; 65; 67	73	81; 82; 96	-	111; 113; 114; 119; 121
Parte hartzea	3	-	47; 49; 52; 53	-	76; 77; 78; 79	81; 83; 84; 85; 87; 88; 89	103; 107; 108; 109	-
Arretaren integraltasuna eta jarraitutasuna	5; 7	33; 34; 35; 36; 37; 38; 39; 40; 41; 42	-	60; 61; 64	79	95; 97; 99; 100	102; 103; 104; 105	111; 112; 113; 114; 115; 116; 117; 118; 119; 121; 123
Eredu komunitarioa	19	-	53	64	-	91; 92	-	123
Elkartasuna	7	-	45; 47; 49; 51	-	-	87; 88; 89	-	-
Erresilientzia	-	-	-	-	-	85; 87; 89	-	-
Etengabeko hobekuntza eta kontuak ematea eta ikuspegi etikoa	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak	Guztiak

II. eranskina: arau esparrua

- Nazio Batuen Konbentzioa, emakumeen aurkako diskriminazio mota guztiak ezabatzeari buruzkoa (CEDAW)
- Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena, 1989koa.
- Emakumeen aurkako Diskriminazioa Desagerrarazteko Batzordearen 19. Gomendio Orokorra, 1992koa.
- Vienako Adierazpena, Emakumeen aurkako Indarkeria Desagerrarazteari buruzkoa, 1993koa.
- Pekingo Adierazpena eta Ekintza Plataforma, 1995ekoa.
- Europako Legebiltzarrak, 1997ko irailaren 16an, Emakumeen aurkako indarkeriaren aurreko zero tolerantziari buruzko europar kanpaina baten harira emandako ebazpena.
- Abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoa, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integraleko Neurriak zehazten dituena.
- Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabeko bizitzari buruzko otsailaren 18ko 4/2005 Legea.
- Martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoa, emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarrirakoa.
- 148/2008 DEKRETUA, irailaren 11koa, etxeko eremuan tratu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituena.
- 12/2008 Legea, abenduaren 5ekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.
- Etxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakume biktimei harrera hobea egiteko erakundeen arteko II. Akordioa (2009ko otsailaren 3koa).
- Emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko eta haren aurka borrokatzeko Europako Kontseiluaren Hitzarmena (Istanbulgo Hitzarmena), 2011koa.
- Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako II. Foru Plana (2012-2020).
- Estrategia Ereduak eta Neurri Praktiko Eguneratuak, Delituaren Prebentzioaren eta Justizia Penalaren Esparruan Emakumeen Aurkako Indarkeria Desagerrarazteko, 2013koa.
- Emakumearen Egoera Juridiko eta Sozialaren Batzordeak 2013ko 57. saioan erabakitako ondorioak.
- Indarkeria pairatzen duten Emakume eta Neskentzako Oinarrizko Zerbitzuei buruzko Nazio Batuen Mundu mailako programa11, 2014koa.
- Indarkeria matxistari, Gipuzkoako Foru Aldundian erabilitako Terminologiari eta horren oinarria den azterketari buruzko agiria, 2014koa.

11 NBE Emakumeak, Nazio Batuen Populazio Funtsa (UNFRA), Munduko Osasun Erakundea (MOE), Garapenerako Nazio Batuen Programa (UNDP) eta Droga eta Delituen Aurkako Nazio Batuen Bulegoaren (UNODC) arteko lankidetza ekimen bat da *Indarkeria pairatzen duten Emakume eta Neskentzako Oinarrizko Zerbitzuei* buruzko Nazio Batuen Mundu mailako Programa. Programaren helburua da herrialdeei laguntzea indarkeriaren biktima diren eta biziraun duten emakume eta neska guztiei zuzendutako zerbitzuak diseinatzen, antolatzen eta ebaluatzen laguntzea, testuinguru eta egoera askotan.
Eranskinean koadro bat kontsulta daiteke, Programa honek barne hartzen dituen eta nazioarteko beste tresna juridiko batzuetan ere jasota dauden printzipio gidariak, ezaugarriak eta funtsezko elementuak biltzen dituena.

- Gizarteratzeko, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei arreta emateko eta gizarte larrialdietako esku hartze eredua, 2014koa.
- Emakumeen eta gizonen berdintasunerako 2/2005 Foru Araua, martxoaren 9koa.
- 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzkoa.
- Elkar-EKIN 2016-2020 Gipuzkoako Gizarte Inklusioko Plana.
- *Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen plan estrategikoa.* 2016-2019.
- Aurre! Gipuzkoan emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko I. Foru Plana, 2017koa.
- Genero Indarkeriaren aurkako Estatu Ituna, 2017koa.
- Gizarteratzeko IV. Euskal Plana. 2017-2021.
- EAEko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako VII. Plana, 2018koa.
- Elkar-EKIN LANEAN, enplegagarritasunerako eta aktibazio inklusiborako estrategia. 2018-2022.
- Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabeko bizitzari buruzko martxoaren 3ko 41/2022 Legea.
- Emakumeen aurkako indarkeria eta etxeko indarkeria prebenitzeko eta borrokatzeko Europako Kontseiluaren Hitzarmena Espainian ezartzeari buruzko gomendioak, 2020koak.
- Gipuzkoako Foru Aldundiaren Plan Estrategikoa (2020-2023).
- Gipuzkoako Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako III. Foru Plana (2020-2023).
- GREVIO General Recommendation No. 1 onthe digital dimension of violence against women adopted on 20 October, 2021.