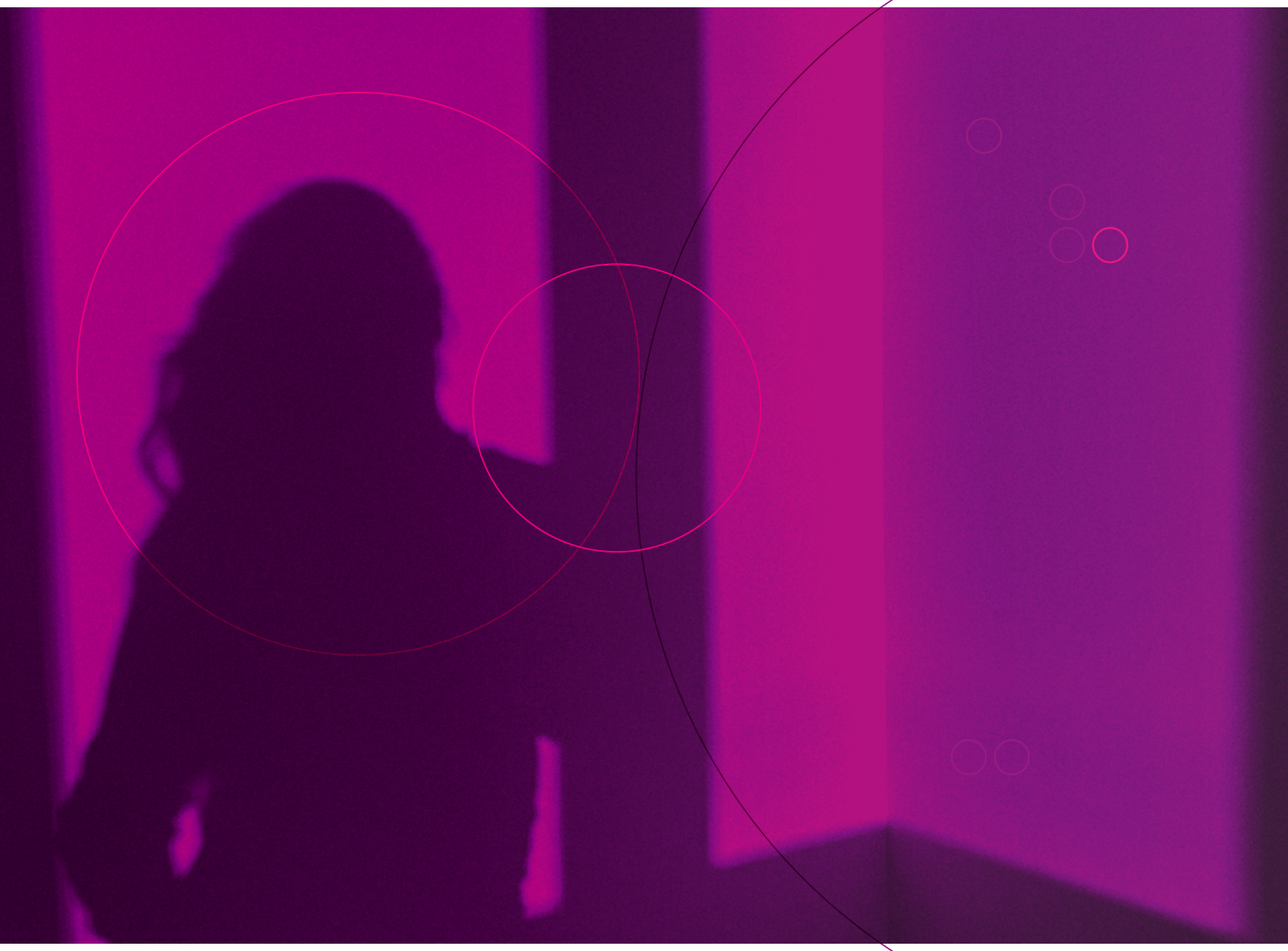
EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIA MATXISTAREN ARLOAN ESKU HARTZEKO EREDUAREN GAKOAK

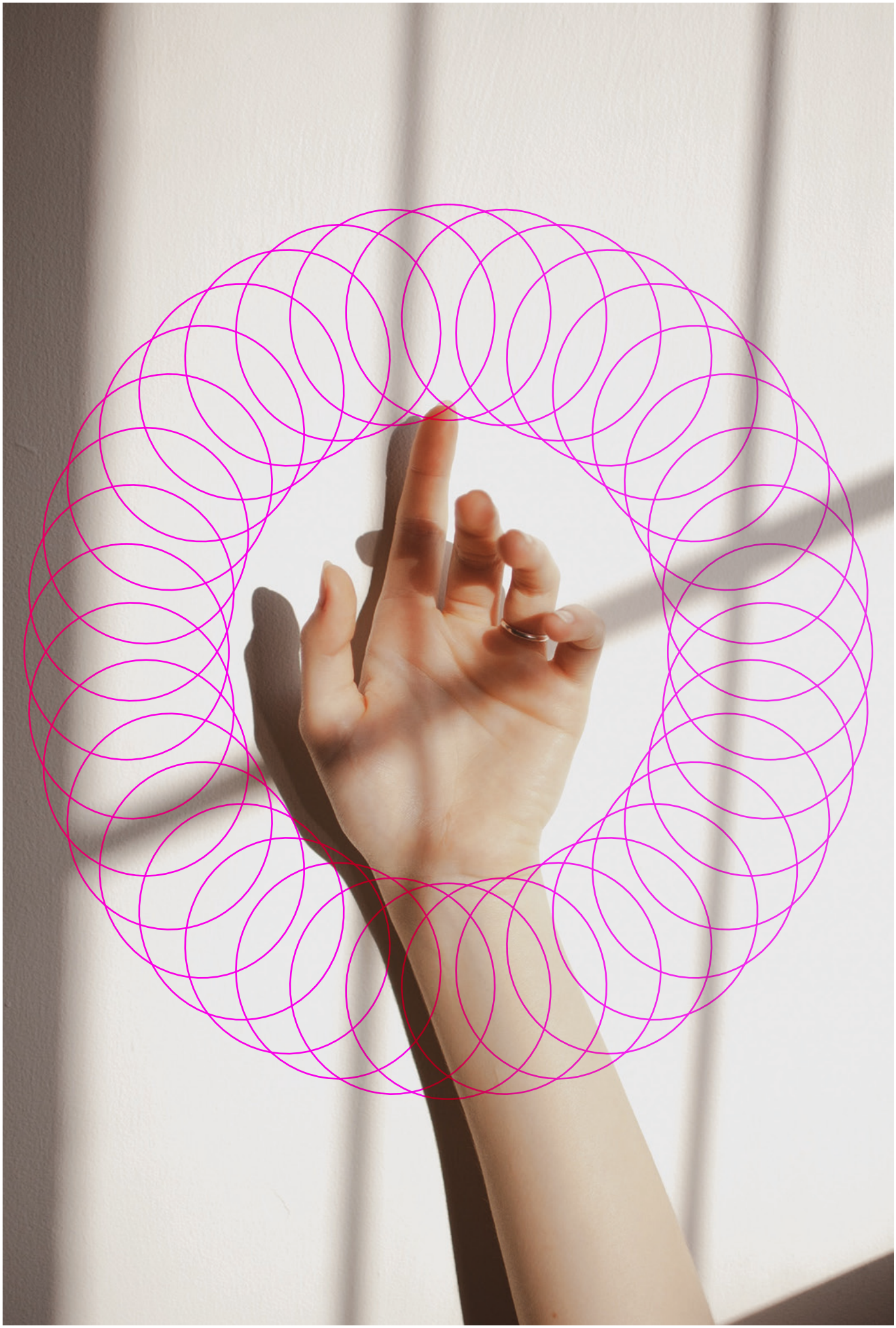
Bertsio laburtua
2022ko azaroa



Txostenaren
bertsio luzea

Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa

ETORKIZUNA ORAIN
Es futuro



[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.

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.

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.

Bertsio laburtu honetan[2], berariaz jasotzen dira esku hartzeko eredua, haren gakoak, printzipioak eta funtsezko elementuak. Aldiz, adibide gisa aipamen bat egiten da, 18 gomendio praktiko emanez, 123ko dimentsio bakoitzeko bat. Era berean, labur adierazten dira meso mailako zerbitzuei buruzko jarraibideak.

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

2 Dokumentu osoa Gipuzkoako Foru Aldundiaren webgunean deskargatu ahal izango da, baita bertsio laburtu honen azaleko QRaren bidez ere, eta zehaztasun handiagoz jasotzen ditu lanaren mugaketa, gomendioak eta jarraibideak.

[0.1]
Esku hartzeko eredua: printzipioak, gakoak eta funtsezko elementuak

[0.1.1]
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.

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:

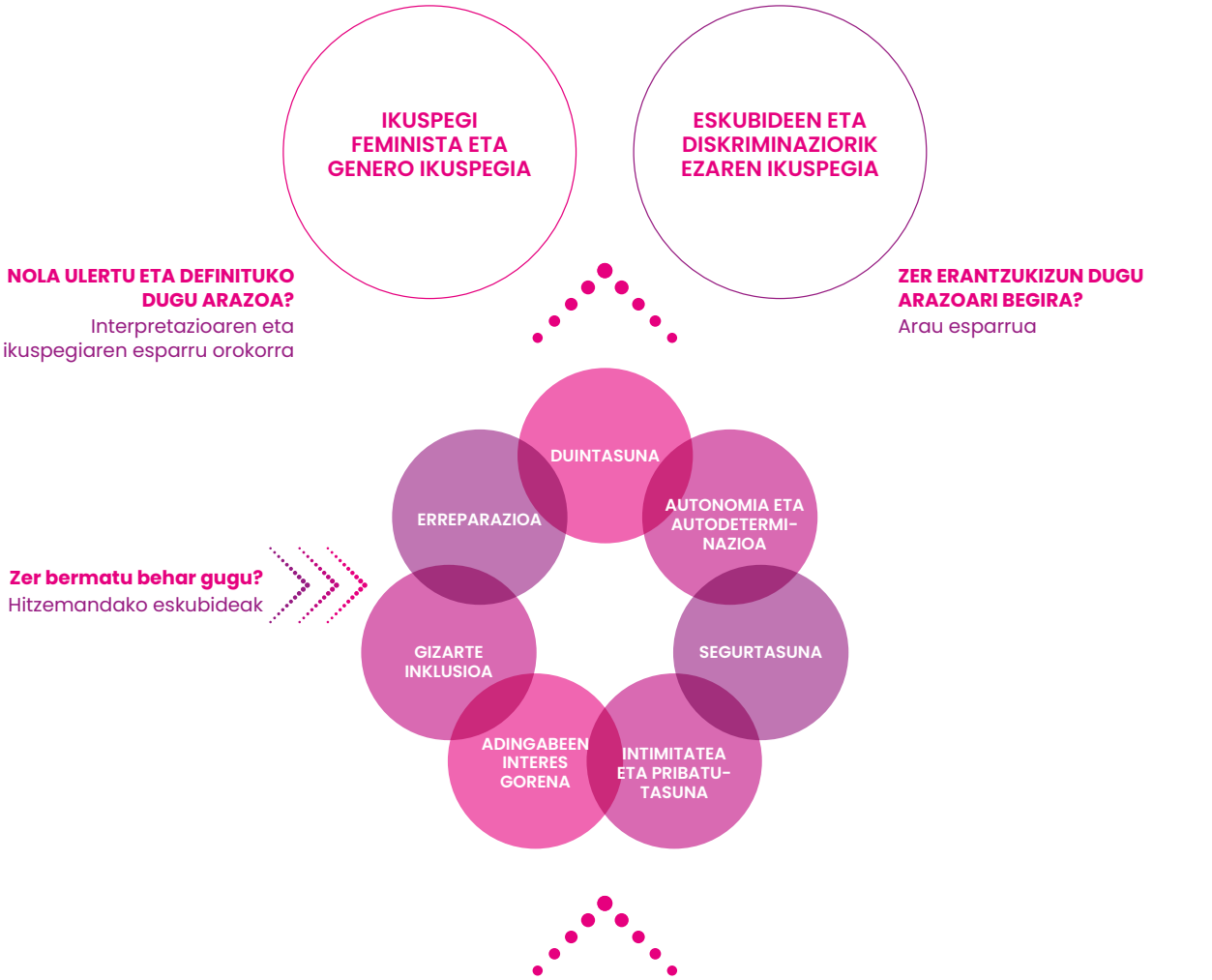
- Arretaren helburua izango da artatutako pertsona guztiek aitortzea indarkeria egoeratik ateratzeko ahalegina egin dutela, modu horretan biktimen ikuspegi estereotipatuak apurtuz.

- Beraz, arretaren bidez lortu behar da indarkeria matxistaren biktimek jasan duten eskubideen urraketa aitortzea, ordaina eskaintzea eta urratutako eskubideak leheneratzea.

[0.1.2]
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 eskubideen** 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.

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.

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.

[0.1.3]

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 enpati-

koak 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 daramatzaten 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.

Plan 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, lagunak, 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 dituz-

te, baita zerbitzu bakoitzaren erantzukizunen definizio argia ere. Erakunde guztietako langileek ezagutu behar dituzte horiek, eta argiro jakinarazi behar zaizkie zerbitzuen hartzaileei.

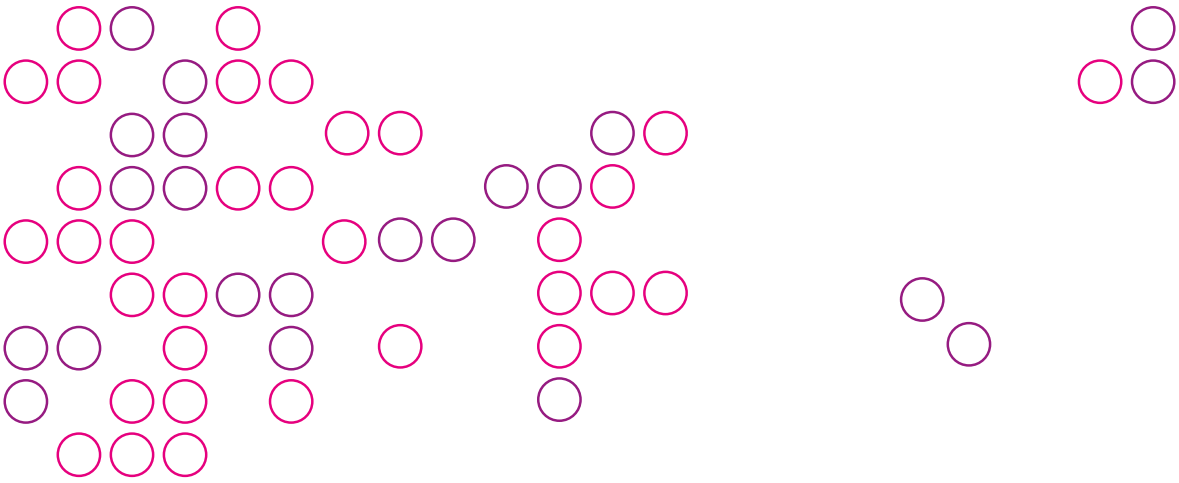
Eredu komunitarioa

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 inguruneanzentratutako erreferentzia eta orientazioa ematen duen nozio sentsibilizatzaile gisa erabiltzen da, eta konstruktu sozial gisa ere erabiltzen da, pertsonaren ongizatea hobetzeko eta gizarte aldaketan laguntzeko[3]. 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[4]. 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).

3 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.

4 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.*

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.

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.

[0.2]

Arretarako gomendio praktikoak[5]

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.

Adibide gisa, 123 gomendioren lagin bat sartu da.

5 Gomendio guztiak bistaratu daitezke, QR kodearen bidez dokumentu osoa deskargatuta.

[0.2.1]

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.

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*[6]	Segurtasuna; intimitatea eta pribatutasuna; pertsonarengan zentratutako plangintza; 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

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

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

[0.2.2]

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.

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

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

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

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

[0.2.3]

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).

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

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

[0.2.4]

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.

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

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

[0.2.5]

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.

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

[0.2.6]

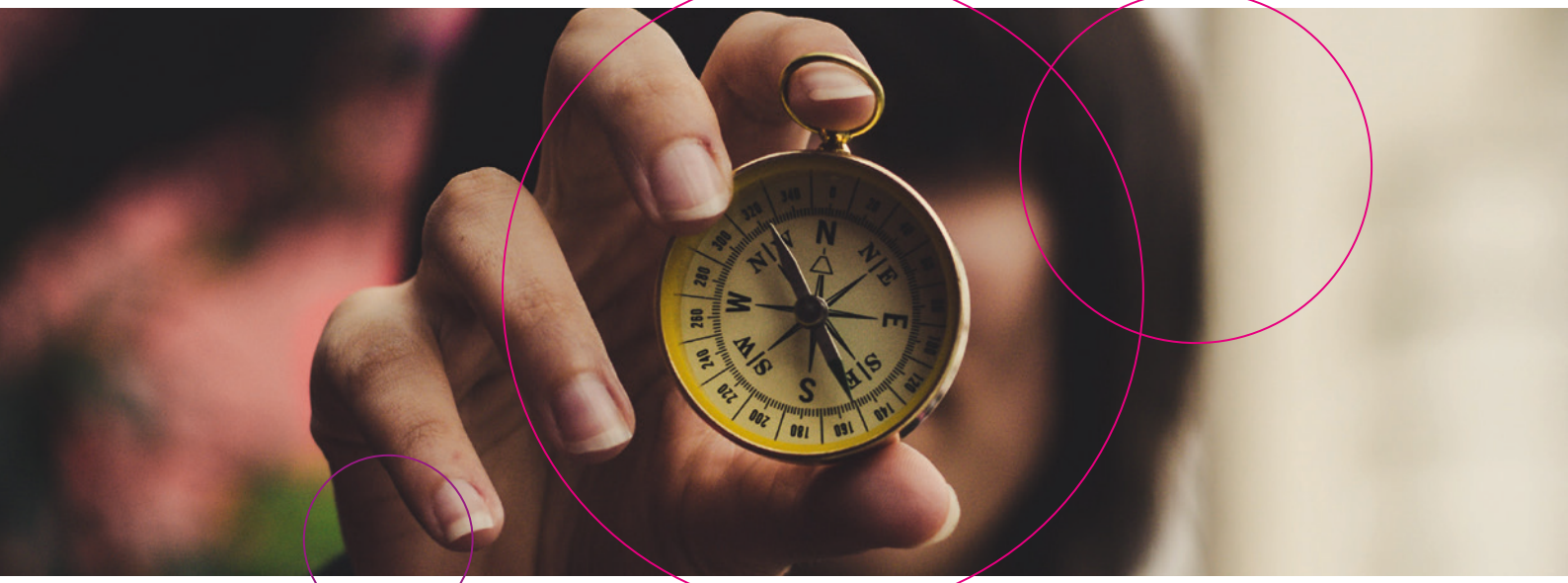
Esku hartzearekin lotutako gomendioak

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.

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

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

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



[0.2.7]

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.

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	PRINTZIPIOAK
Kasua	101	Prozedura espezifikoak izatea esku hartzea ixteko.	Zerbitzu guztiak	Pertsonarengan zentratutako plangintza

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

[0.2.8]

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.

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	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

GAIA	ZK.	GOMENDIO PRAKTIKOA	ZER ZERBITZU EDO BALIABIDETAN APLIKA DAITEKE?	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