

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren  
Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua

**INDARKERIA  
MATXISTAREN BIKTIMA  
DIREN EMAKUMEEN  
ARRETA ETA  
GIZARTE-INKLUSIORAKO  
JARDUNBIDE EGOKIAK  
2021**



Gizarte Inklusioako eta Indarkeria Matxistaren  
Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua

**INDARKERIA  
MATXISTAREN BIKTIMA  
DIREN EMAKUMEEN  
ARRETA ETA  
GIZARTE-INKLUSIORAKO  
JARDUNBIDE  
EGOKIAK  
2021**

Gipuzkoako  
Foru Aldundia  
Diputación Foral  
de Gipuzkoa



ETORKIZUNA  
ORAIN  
Es futuro

Egilea

**Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua**  
**Gizarte Politiketako departamentua**

Argitalpena

**Gipuzkoako Foru Aldundia**

Itzulpena

**Ibon Plazaola Okariz**

Diseinua eta maketazioa

**Conceita Probanza**

Argitalpenaren koordinazioa

**SIIS Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzua**

Inprimatzea

**Gobernantza eta Gizartearekiko Komunikazioa.**  
**Gipuzkoako Foru Aldundia**

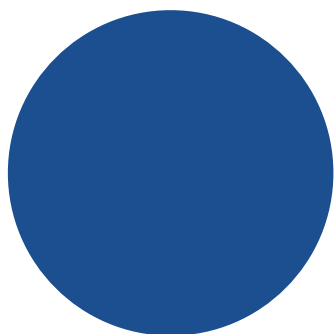
ISBN

**978-84-7907-833-1**

Lege-gordailua

**D-190-2022**

# Aurkibidea



<b>1. AURKEZPENA</b>	
MAITE PEÑA. Gizarte Politikako diputatua	5
<b>2. ESKU-HARTZE SOZIALEKO JARDUNBIDE EGOKIEN GAKOAK ETA ERRONKAK: <b>BEGIRATU BAT PRAKTIKATIK</b></b>	
SALVADOR MANEU MARCOS JAVIER PRIETO GONZÁLEZ	7
<b>3. JARDUNBIDE EGOKIEN DEFINIZIOA ETA DATUAK BILTZEKO <b>FITXA ESTANDARIZATUA</b></b>	25
<b>4. JARDUNBIDE EGOKIEN KATALOGOA</b>	
<b>A/ZERBITZUAK KUDEATZEKO, KOORDINATZEKO ETA INTEGRATZEKO MODU BERRIAK</b>	28
Begiratu bat gizarte-inklusioko eta indarkeria matxistaren biktimen arretarako zerbitzu-sareko erabiltzaile, profesional eta erakundeen parte-hartzeari. Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua / EDE Fundazioa	28
Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei arreta emateko zerbitzuen koordinazioa eta integrazioa. Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua	37
<b>GizarteLAB. Trantsizioetarako gizarte-berrikuntza.</b> Eusko Ikaskuntza	39
Kasuen erreferentzialtasuna inklusiorako bigarren mailako arretan eta haren kokapena sarean. Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua	43

<b>B/ZEHARKAKOTASUNA INKLUSIOAREN ARLOKO ARRETAN</b>	47
Elkar-EKIN LANEAN Estrategia: inklusioa kalitatezko enpleguaren bitartez. Gipuzkoako Foru Aldundiko Proiektu Estrategikoen Zuzendaritza Nagusia	47
Emaktiva. Enplegua lortzeko zailtasunak dituzten emakumeen enplegarritasuna.	
EDE Fundazioa	50
Hizkuntza-berdintasuna bigarren mailako arreta-sarean txertatzeko egitasmoa.	
Gizarte Inklusioa eta Indarkeria Matxistaren Biktimen Arretako Zerbitzua / AHIZE-AEK hizkuntza aholkularitza	57
<b>C/IKERKETA ETA EZAGUTZAREN SORKUNTZA GIZARTE-BAZTERKETAREN ESKU-HARTZE MULTIDIMENSIONAL BATERAKO</b>	62
Emakumeak eta bizitegi-bazterketa: Gipuzkoako errealitatearen azterketa. Gizarte Inklusioa eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua / Deustuko Unibertsitatea	62
Barne® Hartu: hurbilketa kualitatiboa gizarte-inklusioko zerbitzuetan instituzionalizatutako pertsonen zahartzera.	
Matia Fundazioa / Adinberri Fundazioa / Gizarte Inklusioa eta Indarkeria Matxistaren Biktimen Arretako Zerbitzua / Hurkoa Fundazioa	71



# AURKEZPENA

**MAITE PEÑA**

Gizarte Politikako diputatua



## 2

021ean, Jardunbide Egokien Jardunaldiak hirugarren ediziora iritsi ziren, eta topaketa horietan, hainbat profesionalen iritzia entzuteko parada izan genuen. Oso foro interesgarria izan zen, inondik ere, gure ezagutzak elkarri jakinarazteko eta ikasten jarraitzeko. Jardunaldietan, batetik, jarraipena eman genien 2018 eta 2019ko edizioetan hasitako lanei, eta bestetik, gure esperientziak eta ezagutzak elkarri kontatzeko oinarriak jarri genituen, bai eta sinergia berriak sortzekoak ere.

Gizarte-inklusioko garrantzi handiko lekua du gure agendan; hori dela eta, aurrerantzean ere lanean jarraituko dugu gizarte gero eta inklusiboagoa ehuntzearen, desberdintasunak

aberastasun-iturri direla onarturik. Gipuzkoak gizarte-bazterketari aurre egiteko osagai guztiak ditu: batetik, gizarte-desberdintasunen aurka borrokatzearen alde apustu egiten duten erakundeak; bestetik, hirugarren sektore sendo-sendoa, gure ikuskera inklusibo bera duena.

Gipuzkoa gero eta parekideago eta kohesionatuagoa eraikiko badugu, ordea, ezinbestekoa da denok batera estrategia global bat diseinatzeari ekitea, bai eta erantzun berritzaileak bilatzeari ere, eragile sozialen eta erakundeen artean sinergia berriak sortzeko. Izan ere, ate-joka ditugun erronka sozialei aurre egiteko, gizarte sendo bat behar dugu.

Aldaketa sozialek eta mundura zabalik egon beharrak erronka sozial itzelak eta beharizan berriak ekarri dituzte. Eta, gaur egungo premiei eta etorkizunean iritsiko zaizkigun egoerei aurre

egite aldera, beharturik gaude gizarte-babeserako gure sistema prestatzera. Horretarako, gurean lantzen ari diren proiektu eta jardunbide egokien berri emango dugu hemen, horrek hazten jarraitzeko aukera eman diezagun.

Gipuzkoa Europan berdintasun-maila handienetarikoa duen lurraldea izatea nahi dugu, eta, horretarako, Gipuzkoako Foru Aldundiak orain arte baino are gogorrago egin nahi du apustu gure lurraldearen geroa denok batera eraikitzearen alde, ekimenerako, elkartruckerako eta elkarlanerako gai izan gaitzkeelakoan.

Gizarte-babes, ongizate eta bizikidetza komunitarioa bermatzea da gure oinarrizko lehentasuna, premia sozialen bilakaera eta prestazio eta zerbitzuen eskaintza aintzat harturik. Eta hori guztia elkarlanaren eta kopartaidetzaren bidez egin nahi da, aktibazio komunitarioan, berrikuntzan, esperimentazioan eta ebaluazio parte-hartzailean oinarriturik.

Herritarren zahartzeari aurre egin, gizarte-bazterketa saihestu, desberdintasunek gizartean irekitako arrakala txikitu eta gure bizikidetza-sistema pentsamolde- eta jokamolde-aniztasunera egokitu beharra erronka atzeraezinak direla erakutsi digute, argi eta garbi erakutsi ere, gertatzen ari diren aldaketa sozialek.

Eragile guztiekin estuki lan eginez, gerorako nahi dugun etorkizuna gaur egun eraikitzea da Gipuzkoako Foru Al-

dundiaren asmoa. Hala eta guztiz ere, trantsizioez hitz egin gabe etorkizunaz hitz egiterik ez dago, bideak helburuak berak baino garrantzi handiagoa baitu. Gaur egun zer egiten dugun, horrek eragin zuzena izango du etorkizuneko Gipuzkoan.

Horretarako bide-orri bat ere badugu, Gipuzkoa 2020>2030 Agenda, denon artean egina eta kontrastatua eta berrikuntza sozialean eta esperimentazioan oinarritua; hain zuzen ere, baliabide hori erabiltzen dugu gobernantza kolaboratibo batean oinarriturik trantsiziozko politika sozialak sustatzeko. Gurean, Gipuzkoan, pertsona zaurgarrienei zaintzak ematen zaizkiela bermatu nahi dugu. Horretarako, bizitegien eredu eta etxez etxeko arreta-zerbitzuak indartuko ditugu, eta nahi gabeko bakardadeari aurre egiten eta lotura komunitarioak eta boluntariotza bultzatzen jarraituko dugu. Horren guztia- ren bitartez, esperimentazio sozialerako gune berriak sortuko ditugu: tokian tokiko zaintza-ekosistemak, alegia.

Elkarrizketarako eta entzuketara aktiborako gune berriak sortzen ere jarraituko dugu, halakoak, azken batean, egiazko parte-hartzerako guneak baitira. Eta, hain zuzen ere, gune horiek diseinatzen, ebaluatzen eta balioztatzen jarri nahi ditugu politika sozialetan tartean diren pertsona, kolektibo eta entitate guztiak. ●



# 2

## **ESKU-HARTZE SOZIALEKO JARDUNBIDE EGOKIEN GAKOAK ETA ERRONKAK: BEGIRATU BAT PRAKTIKATIK**

**SALVADOR MANEU MARCOS**

Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona erakundeko zuzendaria

**JAVIER PRIETO GONZÁLEZ**

Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona erakundeko zuzendariordea

**C** OVID-19aren larrialdiak eragindako krisia egonkortu ondoren, entitateok datorren ziurgabetasun-egoerari aurre egin beharrean gaude orain, espero izatekoa baita ate-joka dugun krisi ekonomiko eta soziala 2008an higuezinen burbuila lehertu izanak eragindakoa baino are gogorragoa izango dela.

Geldialdi ekonomikoak urtebetetik gora iraun du zenbait sektoretan

(zerbitzuenean, adibidez), eta pertsona eta familia askok lana galdu izanda da geldialdi horren ondorio kaltegarri nabarmenena. Biztanleria Aktiboaren Inkestaren (BAI) arabera, 2020. urtean 622.000 lanpostu suntsitu ziren ekitaldia amaitzerako, eta 522.000 lagun baino gehiago gelditu ziren lanik gabe. Horren inpaktua minimizatzeke asmoz, Gobernuak behin-behineko politikak artikulatu eta, besteak beste, enplegua aldi baterako erregulatzeko espedienteak (gaztelaniaz ERTE deritzenak,

alegia) eta hipoteken ordainketa geroratzeko neurriak onartu zituen; lan-merkatua eta pertsonen enplegagarritasuna berreraikitzeke gai garen ala ez, horren baitan egongo da neurri horien eraginkortasuna, batez ere aintzat harturik 2020ko maiatzean, eta Biztanleria Aktiboaren Inkestako (BAI) datuak gorabehera, 3,4 milioi lagun zeudela neurri horien eraginpean —enplegua aldi baterako erregulatzeko espedientearenean, batik bat—, eta, hortaz, ez zeudela langabetu gisa kuantifikatuta (Tudela eta Delgado, 2020).

Inpaktu ekonomikoaz gain, egoera horrek bestelako ondorioak ere izan ditu herritarrentzat. Osasunaren Mundu Erakundearen (OME) kalkuluen arabera, herritarren herenak izan ditu osasun mentaleko arazoak estresagatik edo antsietateagatik. Espainian, CIS Ikerketa Soziologikoetarako Zentroak 2021eko martxoan aurkezturiko *Encuesta sobre la salud mental de los/as españoles/as durante la pandemia de la COVID-19*<sup>1</sup> ikerlanean ageri diren datuen arabera, hemen aipagai dugun aldi inkestatuen %6,4k eskatu dute noizbait arta zitzatela osasun-arazoengatik: gehienek, %43,7k, antsietateagatik, eta %35,5ek, berriz, depresioagatik. Sant Joan de Déu gizarte-zerbitzuen datuen arabera, haur eta gazteen osasun mentaleko zerbitzuetan igarri da gehien eskariaren gorakada, aipaturiko aldi eskaria bikoiztu egin baita.

Bazterketa-egoeretan garrantzia duen beste elementu bat etxebizitza eskuratzeko ahalik eza da. Merkatuaren jokabidea irregularra eta gorabe-

heratsua da Espainiako estatuko leku batetik bestera. Etxebizitzaren alokairu eta salmentei dagokienez, prezioen igoerari eutsi bakarrik ez, prezioak jaitsi ere egin dira. Prezioen gaineko aldaketa hori ez da administrazio publikoek sustaturiko politiken ondorio izan; eskariaren eta eskaintzaren gaineko aldaketak daude horren atzean, horrek eragin baitu etxebizitza-merkatuaren autorregulazioa. Oinarrizko arazoa etxebizitzaz dugun ikuspegia da, hau da, etxebizitza merkatu-ondasun bat dela uste izatea. Horren ondorioz, diruagatik edo baldintzengatik etxebizitza edukitzeko aukerarik ezak eragindako tentsioek bere hartan jarraitzen dute gaur egun herritar askorentzat, hala nola langabezian daudenentzat eta etxebizitza eskuratu eta ordaintzeko zailtasunak dituzten beste kolektibo batzuentzat.

Hiru faktore handi horiek direla tarterko, eta beste hainbat ere bai, hala nola klima-larrialdia, nazioarteko babeseskaeren kopurua handitu izana, biztanleriaren zahartzea, arrakala digitala eta inoren ardurapean ez dauden adingabe migratzaileen iritsiera, gaur egun hauek dira kolektibo zigortuenak eta sozialki baztertuak izateko arriskurik handiena dutenak: gazteak, haiek dituztelako lan-merkatua sartu eta etxebizitza eskuratzeko zailtasunik handienak; emakumeak, haiek dutelako prekaritate handiena lanean eta lana eta familia bateragarri egiteko zailtasunik handienak, eta konfinamendu-garaietan haiek sufritzen dituztelako biolentzia-egoera larrienak; migratzaileak; eta adinekoak.

Hirugarren sektoreko entitateek pauso bat eman behar dute aurrera, eta zerbitzu publikoekin batera eran-

1. [http://datos.cis.es/pdf/Es3312marMT\\_A.pdf](http://datos.cis.es/pdf/Es3312marMT_A.pdf)

tzun, ganoraz eta modu egoki eta eraginkorrean erantzun ere, gero eta gertuago dagoela dirudien krisi ekonomiko eta sozialari.

## **ONGIZATE ESTATUAREN KRISITIK COVID-19AREN KRISIRA**

Higiezinen burbuila lehertzeaz batera 2007an pizturiko krisiaren eraginez, hirugarren sektoreko entitateek beren gain hartu behar izan zuten ongizate-estatuaren hondamendiari eusteko ardua, ordura arte nagusi izan ondoren kolapsora iristear baitzegoen, krisiak eraginiko larrialdiak hartaraturik. Kataluniako Hirugarren Sektorearen Behatokiak 2011ko bere urtekarian jasoriko azterketan agerian utzi zuenez, sektoreak aurrerakada izugarria egin zuen aurreko hamarkadan profesionalizazioaren eta espezializazioaren alorretan, eta gorakada hori giltzarria izan omen zen gure ereduaren porrota geldiarazteko. Hirugarren sektorearen ahaleginek osatu behar izan zuten administrazio publikoaren lana; izan ere, hezkuntzan, osasun-sisteman eta gizarte-zerbitzuetan, administrazio publikoak murrizketak egin zituen pertsonen arretaz arduratzen ziren sektoreetan. Urtekari hartan bertan, gonbita egiten zitzaigun hirugarren sektoreko eragileoi estrategia bat martxan jar genezan, entitateen sare-lana sustatzeko, entitateen bitartez premia sozial berriak detektatzeko, eskasia ekonomikoari aurre egiteko eta, entitateen eginkizun eta izateko arrazoiarekin bat etorritik, ekintza-eremu nagusiak aukeratu eta lehenesteko.

Garai hartan, beraz, entitateen antolaketa berraztertzekeo premia izan

genuen, haien hazkundera eta profil profesional berrien sorrerak beharturik, hori ona izan zitekeelakoan antolaketa-eredu berriak martxan jartzeko. Egiturak indartu eta egoera aldakor eta ezezagunei aurre egite aldera, estrategiaren aldetik gogoeta egitea lehenetsi eta gure entitateen eginkizun eta izateko arrazoiak hausnartzeari ekin genion. Zenbait entitatek martxan jarriak zituzten ordurako kontu-emate eta garrantasun-prozesuak, eta uste zen halakoak estrategia egokiak izan zitezkeela gure balio, jarduera eta emaitzen berri emanez konfiantza soziala lortzeko. Izan ere, sistematizazio-prozesuetan aurrera egin eta hori entitateen kulturaren parte bihurtzea bereziki garrantzitsua izaten da krisi-giroa eta finantza-baliabideen eskasia gailentzen diren testuinguruetan.

Estatuan, argibide eta alderdi horiek guztiak Gizarte Ekintzako Hirugarren Sektorearen 2013-2016 aldirako II. Plan Estrategikoan jaso ziren, non beste giltzarri batzuk ere aipatzen ziren, hala nola sektorea hobeto ezagutu, sektorearen aitortza egin eta haren merkantilizazioa saihestu beharra. Horretarako, hirugarren sektoreko entitateen ekintza-eremuetan erabilitako metodologia eta antolaketa-ereduen eta lortutako emaitzen gaineko ikerketa, ebaluazioa eta zabalkundera sustatzea proposatzen zen.

Gizarte Ekintzako Hirugarren Sektorearen 2017-2021 aldirako III. Plan Estrategikoak ere gabezia berberak aipatzen zituen puntu erabakigarri moduan, hau da, sektorearen ikusgaitasun mugatua eta datu estatistikorik eza, eta aitortzen zuen gabeziok eragina dutela bai sektorearen aitortzan eta bai sekto-

reak intzidentzia politikoa izateko duen gaitasunean. Estrategiaren bertsio berri horretan orobat aipatzen zen IKT edo informazioaren eta komunikazioaren teknologien erabileraren sustapena, eta arrakala digitalaren gorakadaz ere ohartarazten zuen, hori ere gizarte-bazterketaren faktoretzat jota.

2017an, Bartzelonan antolatutako Big Data Saves Lives jardunaldietan, Meritxell Benedí Kataluniako Generalitateko Familia eta Gizarte Arazoetako Saileko Proiektu Estrategikoen arduradunak bost erronka identifikatu zituen, sekto-reak lehenbailehen aurre egin behar liekeenak:

► Aurrenekoa entitateen jarduerari buruzko datuen dispersio eta homogeneizaziorik eza da. Arriskuan dauden kolektiboak identifikatzeko neurketa-estandarrak sortu eta, hala, modu proaktibo eta prebentiboan jardun beharrak, gainera, indartu egiten du diskurtsoa.

► Bigarren erronka datuen kalitatearekin dago lotuta. Sarritan, datuak osatu gabe egoten dira, eta horrek, batetik, entitateen lana zailtzen du, eta, bestetik, komunikazio- eta gardentasun-formula jakinak bilatzera behartzen ditu, batez ere datuen babeserako bermerik ezak sortzen dien beldurra uxatzeko, tartean diren pertsonen beren datuak eman ditzaten.

► Hirugarren erronkak aditzera ematen du datuak jakinarazi beharko liratekeela arazoei eta jardueren eraginkortasunari buruzko ikuspegi oso eta holistikoa izateko. Merkataritzako enpresek eman beharko liekete datu horien berri hirugarren sektoreko entitateei. Hornigaiak eta hipoteken kuo-

tak ordaintzen ez dituztenei buruzko datuei esker, adibidez, garaiz aplikatuz litezke etxegabetzeak saihesteko edo pobrezia energetikoari aurre egiteko neurri prebentiboak.

► Laugarren erronka analisirako eta datuen erabilerarako baliabiderik eza da. Arazo horrek agerian uzten du lortutako emaitzen sistematizazio, koherentzia eta proiektuorik eza. Analizagarriak ez diren datuak biltzeak ez du emaitza onik ematen.

► Azkeneko erronka, bosgarrena, enpresa batzuen gardentasunik ezaren ondorio da, eta herritar artatuek datuak emateko jartzen dituzten eragozpenekin dago lotuta.

Azken hamarkadan, elementu horiek guztiak beren antolaketa-kulturaren parte bihurtzeko ahalegin izugarriak egin dituzte hirugarren sektoreko entitateek. Nolanahi ere, eraldaketa-prozesu horiek formalizatzeko zailtasunak ere ez dira gutxi, zenbait entitateen bideragarritasuna kolokan jartzen dutelako, batez ere txikienena, halakoak oso egituratuak eta profesionalak ez diren ereduetan oinarriturik antolatzen direlako, arreta-eredu erreaktiboan arabera, eta beren proiektuak eskalabilitate zailkoak direlako.

Gizarte Ekintzarako GKE Plataformak (POAS) 2019an argitaraturiko *El Tercer Sector de Acción Social en España 2019. Nuevos horizontes para un nuevo contexto sociopolítico* txostenaren arabera, entitateen %56,5 2000. urtetik 2019.era bitartean sortuak dira. Gainera, gehien-gehienek inpaktu lokala dute, eta premiaren bat duten pertsonen edo haien familiek martxan jarritako herri-ekimeneen ondorioz sortuak dira; zehatz

esateko, 2015etik 2019ra bitartean sorturiko entitateen %63,8 herri-ekimenean ondorioz jarri zituzten martxan. Entitateek antolaketa-egitura jakin bat edo beren jarduerentzako inpaktu jakin bat planteatzeko zailtasunak izan ohi dituzte hasieran, beren ekintza-eremua egoera edo premia konkretuetara eta lurralde jakinetara mugatzen delako, eta hori gutxi ez eta, bestalde, baliabide tekniko eta profesional eta zabalkunde nahikorik ez dutelako.

Errealitate horrek, ordea, ez du esan nahi entitateon jardunari bere balioa eman behar ez zaionik, batez ere solidaritate komunitarioa mobilizatzen, herritarrek boluntariotzaren bidez inplikatzeko eta komunitatearen ongizatean eragiten egiten duten lanari dagokionez. Haien ahulezia ahazterik ere ez dago, ordea, zeren eta, dagoeneko azaldu dugun bezala, finantzaketa eskasten eta inguruak denbora gero eta laburragoan aldatzen ari diren garaiotan, sormena akuilatu eta formula berriak bilatu behar izaten baitituzte aurrera jarraitu eta beren gizarte-ekintzaren balioa nabarmentzeko.

Helburua, beraz, bikoitza da: alde batetik, antolaketari, gardentasunari eta sistematizazioari dagokienez, entitate handi samarrek edo entitate txikien klusterrek datuen bilketan eta analisisan etengabe hobetzeko lanetan aurrera egitea; eta, bestetik, tamaina txikiagoko eta jatorri komunitarioagoko entitate txikiak proiektu horretatik kanpo ez gelditzea, haien ekarpena balio handikoa baita.

Horretarako, hirugarren sektoreak berrantolatu egin behar du, eta begirada zabaldu, haren jardunbideak

erreferente bihurtu eta eskalagarriak eta erreplikagarriak izan daitezten, edota *know-how* prozeduren transmisioa erraztu dezaten. Izan ere, Espainiako estatuan 30.000 entitate baino gehiago daude (POAS, 2019: 137), eta hirugarren sektorearen pisua BPGaren % 1,5 izan zen 2018an (POAS, 2019: 129). Oso garrantzitsua da, halaber, entitateek eta administrazio publikoak elkarlanean aritzea eta sarean lan egitea, ekintzak sistematizatuz, arazo sozial konkretuak kudeatzeari utzi eta artaturiko pertsonen egoera modu eraginkor eta egokian hobetzen hasteko.

Alde horretatik, bere esku-hartzeen inpaktu eta ondorioak zorrotz esplikatze eta jakinarazteko ardura ere badu gizarte-ekintzaren sektoreak, herritarrek inbertsio publikoaren balioa uler dezaten ez ezik baita kalitatezko zerbitzuen prestazioa eta artaturiko pertsonen eskubideak bermatzeko ere.

### **TRANSIZIO- ETA SISTEMATIZAZIO-PROZESU BATEN GILTZARRIAK. BARTZELONAKO SANT JOAN DE DÉU SERVEIS SOCIALS ERAKUNDEAREN ESPERIENTZIA**

San Joan Jainkoaren Ordena Ostalaria (OH) nazioarteko elkarte bat da, kolektibo zaugarrienen arretan espezializatua eta kolektibo horiei osasun- eta gizarte-zerbitzuak eskaintzen dizkiena. Bartzelonako Sant Joan de Déu Serveis Socials (SJD-SS) erakundea, hain zuzen, Espainiako estatuko Ordena Ostalariaren alor sozialaren parte da beste zentro batzuekin batera —batik bat etxegabeen arretan espezializaturikoekin—. Beste alor batzuetan ere aritzen dira, ordea: mendekotasun-

egoeran dauden pertsonen arretaren, nazioarteko babesaren, haurtzaroaren, osasun mentalaren eta familia zaurgarrien alorretan, zehatz esatera. OH irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatu bat da, zerbitzu publikorako bokazio argia duena. Administrazio publikoekin modu koordinatu eta kolaboratiboan lan eginez eskaintzen ditu bere zerbitzuak.

Etxegabeen arreta da SJD-SSren gizarte-ekintzaren ardatza; horretarako, elkarteak zerbitzu espezializatuen zorro bat jartzen du haien eskura. SJD-SSk 1979an ekin zion bere ibilbideari, Bartzelonan bigarren aterpetxea ireki zuenean, eta laurogeiko urteetan hasi zen bertako Udalaren itunpeko elkarte gisa lanean, entitateak administrazio publikoekin sarean eta modu koordinatuan lan egiteko zuen borondatearen ondorioz.

1992ra arte, SJD-SSk eskaintzen zituen arreta-zerbitzuak larrialdi-egoeretan zentratuta zeuden; zerbitzuon bidez, artaturiko pertsoneri gurean egonaldi laburrak egiteko aukera eta elementu normatiboak eta kontrol-elementuak zituen arreta eskaintzen zaitzaien, baina ekipamenduen kudeaketa lehenetsiz, eta ez, besteak beste, pertsona bakoitzaren prozesu partikularra. 1992an, entitateak bere antolaketa hobetzeari ekin zion pixkanaka-pixkanaka: profesional berriak erakarri zituen, GIBa (Giza Immunoeskasiaren Birusa) zuten gaixoentzako zainketa aringarrien unitate bat martxan jarri zuen, eta artaturiko pertsonen jarraipenerako baliabide informatikoak gehitu zituzten bere arreta-zerbitzuei. Hala, arreta-eredua aldatu eta pertsonen errehabilitazio-prozesuaren ikuspegiari heldu zitzaion, nahiz eta zurruntasun normatiboak eta

bertan lanean ziharduten profesionalen kopuru mugatuak galarazi egiten zuten, praktikan, zentro sozialaren kudeaketa eta artaturiko pertsonen premiak bateratzea.

2007an, gizarte-ekintzaren alorreko bere jarduerak sustatzea erabaki, eta OHk bere zentro sozialen profesionalizazioan inbertitu zuen, baina ez bakarrik Bartzelonako SJD-SSn, baizik eta baita bere eragin-eremuko zentro sozial guztietan ere, batez ere Valentzian eta Murtzian zituen etxegabeentzako zentroetan, eta geroago baita Mallorcakoan eta Lleidakooan ere. Inbertsio horren helburua argi zegoen: gizarte-ekintza sustatzea, pertsona eta haren balioak erdigunean jarriz. Abegi ona, errespetua, kalitatea, erantzukizuna eta espiritualtasuna oso presente daude Ordena Ostalariaren jardueraren guzti-guztietan: balio horiek dira, bere misioarekin batera, Ordena Ostalariaren gizarte-ekintza gobernatzeko duten parametro nagusiak.

Entitatearen antolaketa hobetzeko egiturazko aldaketak egin behar zirenez, ezinbestekoa zen arreta- eta zaintza-eredu sozial bat sortzea profesionalentzat: haiek eskaini beharreko zerbitzuen kalitatea bermatzeko moduko antolaketa- eta kudeaketa-eredu bat, batez ere artaturiko pertsonengan pentsatuz egina.

### **KUDEAKETA-EREDUA: EREDU ERREAKTIBO BATETIK ETENGABEKO HOBEKUNTZARA**

Denborarik eza da hirugarren sektorearen zailtasunetako bat. Pentsatzeko eta planifikatzeko denborarik eza. Denbora



ekintzetan erabiltzen da, eskarien arretan, berehalako kudeaketan. Denborarik ezak, beraz, muga nabarmen bat dakar berekin: nola jakin egiten duguna baliagarri dela, ez badaukagu behar bezala pentsatzerik eta planifikatzerik?

Kontu horrek berebiziko garrantzia du, zeren eta hirugarren sektoreko entitateek pertsona zaugarrienen arretan lan egiten dutenez, sistemaren akats eta hutsegiteek ondorio lazgarriak baitituzte arreta eskatzen duten pertsonen ongizatean. Bestalde, funts publikoak, dohaintzak eta ekarpen pribatuak dira sektorearen finantzaketa-iturriak, eta diru-emateak uste osoa izaten dute beren dirua zenbait kolektiboren ongizatea hobetzeko erabiliko dela.

Entitate sozialek, haiek artaturiko pertsonak eta entitateoi beren dirua ematen dietenek beren lanean duten erantzukizunak hiru ardatz hauek izan behar ditu:

► Beren ekintza kalitatezkoa izatea, artaturiko pertsonen eskubideak babesten direla bermatzea eta pertsonen beren bizi-proiektuak duintasunez garatzeko aukerak ematea.

► Finantzaketak artaturiko pertsonengan zer-nolako inpaktua duen eta entitateak zer-nolako eginkizun instituzionala duen esplikatze moduko diskurtso bat sortzea. Aurrera egitea baliabide publikoek eragiten duten itzulera sozialaren neurketan.

► Gizarte-ekintza hobetzeko moduko neurri zuzentzaileak aplikatzea, hura artaturiko pertsonen bizitza zailtzen duten faktoreen arabera etengabe doitzeko, eta ikuspegi prebentiboa ere aintzat hartzea.

Hori guztia dela eta, entitateak kudeatzeko eta antolatzeke eredu bat behar da, gizarte-ekintza behar bezala garatzen dela eta entitateko profesional guztiei etengabe nola hobetu eta egokitu erabakitzeko aukera ematen zaiela ziurtatzearen berme izan dadin.

Arreta-ereduari ahalik ongiena erantzuteko —eta hartan konfiantza izateko— sistema erabiliena Deming zikloa edo etengabe hobetzeko PDCA zikloa da —etapen ingelesezko hitzek osatzen dute sigla hori: *plan, do, check* eta *act* hitzek—<sup>2</sup>. Ziklo hori —Planifikatu, Egin, Egiaztatu, Ekin— entitatearen jardura guztietan aplikatzen da: bai boluntarioen lanean, bai zuzeneko arretaz arduratzen diren profesionalen lanean eta bai erakundearen kudeaketan diharduten zuzendaritza-taldeenean, besteak beste. Zikloa entitatearen egituraren formalki txertatzeko, ezinbestekoa da etengabeko hobekuntza helburutzat hartzea, eta, horretarako, entitateari baliabideak eman behar zaizkio, zikloa benetan aplikatzen dela bermatzeko.

Zehazki SJD-SSri dagokionez, 2008an ekin genion ISO 9001:2015 kudeaketa-eredua formalki txertatzeari. ISO arauak etengabeko hobekuntza-zikloa sistematizatu eta aplikatzeko esparru normatibo apropos-aproposa eskaintzen du. Dena den, kalitatezko sistema bat martxan jartzeak, erraztu bai, baina ez du bermatzen etengabeko hobekuntza-eredu ebolutibo bat aplikatu ahal izatea. Erabakiak hartu eta aldaketak aplikatzeko orduan malgu jokatzeko ahala mugatzen duten prozedurak dira arrisku nagusia, hau da, gure elkarteek halako

2. <https://www.beetrack.com/es/blog/ciclo-de-deming-etapas-ejemplos>

prozeduren arabera funtzionatzea (Corrales, 2016). Guindeok eta bestek (2017) berrikuntza-prozesuetan asimilagarriak izan litezkeen zenbait elementu proposatu dituzte, identifikatu berri dugun arriskua minimizatzen dutenak:

- ▶ Elkartea izaki biziduntzat jo beharko genuke, eta malgutasunez eta egokitzeko gaitasunez jokatu.
- ▶ Beren eragin-esparruko erantzukizunez erabakitze gaitasun gehien duten profesionalen autogestioa handitu egin beharko genuke.
- ▶ Profesional zintzo, arduratsu eta gogotsuak behar dira.
- ▶ Elkarreak konfiantza eskaini behar du, ez kontrola. Ez ebaluazioa eta ez neurketak ezin daitezke kontrolerako erabili, baizik eta hobekuntza eta sustapen profesionalerako.

### **PLANIFIKATU: PLANIFIKAZIO ESTRATEGIKOTIK «STRATEGY ON ONE PAGE» METODOLOGIARA**

Plangintza estrategikoari esker, gaur egun gure elkarrearen egoera zertan den aztertu dezakegu, eta, gero, azterketa hori erabili hiruzpalau urte barru zer-nolako helburu eta ekintza-ildoak aplikatuko diren proiektatzeko, horrek *stakeholders* edo interes-taldeen premiak eta espektatibak asetzen lagundu baitiezaguke (Sainz de Vicuña, 2012). Kudeaketa-baliabide horren erabilerak modua ematen digu:

- ▶ Etorkizunerako proiektu solido bat definitzeko.
- ▶ Helburuak identifikatu eta definitzeko epe ertain eta luzera.

- ▶ Ekintzak modu planifikatuan garatu eta testuinguru-aldaketan inpaktua minimizatzeke.
- ▶ Elkarre barruko erantzukizunak definitu eta funtzioak antolatzeke.
- ▶ Kudeaketa profesionalizatzeke.

Plan estrategikoak martxan jartzeko prozesuaren barruan, elkarrearen misioa definitu edo berrikusi behar da —hots, haren izateko arrazoi edo ikuspegia—, eta aurrerantzean nora jo nahi dugun erabaki. Egoeraren azterketa zehaztu egin behar da, eta elementu guzti-guztiak identifikatu; bai barne-ezaugarriak, indargune eta ahulguneekin lotuta daudenak, eta bai kanpo-ezaugarriak, mehatxu eta aukerekin lotuta daudenak (AMIA analisia).

SJD-SSn, entitatearen lehen plan estrategikoa 2010-2014 aldirako egin genuen. Eta emaitza onartzeko modukoa izan bazen ere, ez gintuen erabat asetu. Entitateko profesional guztiok parte hartu genuen elkarrearen misio eta ikuspegia definitzeko lehen saiakera hartan, eta honela formulatu genuen: «**premiak aurkitzen diren pertsonak babestea eta artatzea**. Beren duintasuna errespetatuz laguntzea, zaintzea eta bizi-kalitatea hobetu dezaten sustatzea».

Helburuen, ekintzen eta urratu beharreko bidearen diseinuan, ordea, ez zen denen parte-hartzerik izan, eta hori dela eta, aldiaren amaieran, ez zen lortu ez helburuak betetzea eta ez aurrez ezarritako ekintzak martxan jartzea. Elkarreak bere misio, ikuspegi eta balioekin bat eginik egin zuen aurrera, baina aurrez planteaturiko estrategiatik urrun. Pentsamendu estrategikotik eza izan zen plan estrategikoa aplikatu



tzea galarazi zuen beste elementu bat, profesionalen lana zuzeneko arretara bideratu baitzen soil-soilik, epe ertainera modu planifikatuan joka zezaten eta kudeaketa-baliabideen diseinuan esperientzia izan zezaten galaraziz.

Hurrengo plan estrategikoa 2018-2021 aldirako egin genuen. 2014-2018 aldirako planean zenbait elementuren definizioan aurrera egin bagenuen ere —arreta-ereduarenean eta ekintzaren profesionalizazioarenean, esate baterako—, oraingo bertsio honek askoz emaitza hobek eman ditu. Profesionalen inplikazioak eta proposamenen argitasun eta errealismoak nabarmen erraztu dituzte plan estrategiko berria aurrera eraman eta aplikatzeko lanak. Hala eta guztiz ere, 2020ko martxoan COVID-19aren osasun-larrialdia piztu zenean, testuinguru-aldaketak eta larrialdi-egoerak behartu egin gintuen plan horren barruan martxan jartzekoak ginen ekintza-ildoak birplanteatzera, eta plana bere osotasunean betetzeko zailtasun handiak izan genituen.

Xavier Marcet (2018) irakaslearen iritzia indarturik, aipaturiko planak betetzean izandako zailtasunetatik zenbait irakaspen ere erator ditzakegu:

- ▶ Estrategia baliabide bat izan dadin eta ez dokumentu bat gehiago, horrek berekin dakar pentsamendu estrategiko baten beharra.
- ▶ Estrategia pertsonak dira. Elkartean tartean diren pertsonak bat egin behar dute elkartean asmo edo misioarekin, strategiaren aplikazioa bideragarria izango bada.
- ▶ Testuinguru eta pertsonen dagozkien aldaketak ziztu bizian gertatzen direnez,

plangintza estrategikoak epe laburrera egin behar dira, zaharkitu ez daitezten.

Horiek horrela, testuinguru horretan SJD-SSk aurrera egin zuen, eta ordu-ra arteko bere misioari beste elementu batzuk gehitu zizkion; hona hemen: «pobrezia-egoeran eta bazterturik dauden edo egoteko arriskua duten pertsonen babes eta laguntza integrala eskaintzea, San Joan Jainkoarenaren karismarekin eta haren Ordenaren misioarekin bat etorriz, eta pertsona horien garapen pertsonal eta sozialerako aukerak sustatzea, bizitzan dituzten asmoak aurrera eraman ditzaten».

Irakaspen horiek guztiak aintzat hartuz landu dugu, hain zuzen, 2022-2024 aldirako plan estrategikoa, Harvardeko Unibertsitatearen *Strategy on One Page* metodologian oinarriturik<sup>3</sup>. Deneren parte-hartzean oinarritzen da metodologia hori, eta modua ematen du pentsamendu estrategikoa antolaketareduaren parte bihurtzeko eta unean uneko testuingurura modu errealistan egokituriko plangintzak edukitzeko.

Horrenbestez, prozesuaren azken aldi honetan, SJD-SSk bere misioa eguneratu du, etxerik ez duten pertsonen bizimodu duina izateko aukerak eskaintzea helburu hartuta, eta horretarako, elkartean misioa honela berridatzi dugu: **«garapen pertsonal eta sozialerako aukerak sustatzea, zaugarritasun-egoeran dauden pertsonen eta familiek beren bizi-proiektuak modu autonomoan eraman ditzaten aurrera beren komunitatearen barruan, San Joan Jainkoarenaren karismarekin eta**

3. <https://hbr.org/2011/06/strategy-on-one-page>

haren Ordenaren misioarekin bat etorrituz, horren bidez gizarte justuago bat sortzen laguntzeko».

### **EGIN: ASISTENTZIALISMOTIK PERTSONARENGAN OINARRITUTAKO ARRETA-EREDU INTEGRALERA**

Ereduek zenbait printzipio eskaintzen dituzte, egoera edo esperientzia jakin batean zer egin erakusten dutenak. Ideia orokorrago bat ere proposatu ohi dute, printzipio horiek zergatik erabili azaltzen duena. Gure ekintzaren xede eta helburuak ere zehazten dituzte, bai eta horretan aplikatu beharreko metodologia eta teknikak ere, eta xede eta helburuok betetze aldera inguruan zer baldintza eta baliabide behar diren ere azaldu ohi dute (Lutz, 1970).

Egin beharrekoa nola egin: horixe adierazi beharra dago arreta-eredu bat formalizatzean. Antolaketan, kudeaketan eta plangintzan egindako aurrerapausoekin batera, zer arreta-eredu behar den ere argi eta garbi identifikatu beharra dago. Eta horretan, entitateko profesional guztiek bat etorri behar dute.

Arreta-eredu ugari daude gizarte-langintzan: eredu funtzionala, krisialdi-eraketa, zereginetan oinarritutakoa, kasuen kudeaketarako, sistemikoa eta humanista, besteak beste (Duque, 2013). Zer eredu aplikatzearen gaineko erabakiek entitateko prozesu guztiei eragiten die, eta baita entitatearen misioari berari ere. Eredua aplikatuko bada, ezinbestekoa da prozesuan denek parte hartzea eta gogoeta egitea.

SJD-SSn prozesu parte-hartzaile bat jarri genuen martxan profesionalekin,

boluntarioekin eta entitateak artatutako pertsona guztiekin, gure arreta-eredua eta gure entitatearen antolaketa hobetzeko prozesua modu paraleloan definitzeko. Hasieran, pertsonarengan oinarritutako arreta-eredu integrala (POA) aplikatzea erabaki genuen, pertsona artatuarekin konfiantzazko harremanak izateari, elkarlana errazten duen harreman asistentziala eraikitzeari eta bestea arreta-prozesuaren parte bihurtzeari ematen diolako garrantzia eredu horrek. Arreta-eredua aldatu egiten da, eta horrek pertsona artatua bere akonpainamendu-prozesuaren «jabe» egiten du. POA ereduaren ondorioz, pertsona erdigunean jartzen da, eta baliabide eta arreta-zerbitzu guztiak haren nahi eta asmoen arabera modulatu dira (Guilera *et al.*, 2021).

Apustu berri horrek hankaz gora jarri zuen egoitza-zentroetako kudeaketa-eredua. Ordura arte, aterpetxeetan larrialdi-egoeran zeuden etxegabeei ematen zitzairen arreta, eta pertsona artatuak berak baino garrantzi handiagoa zuen esku-hartze sozialeko prozesuaren gaineko gidaritza-lanak. Egonaldiak aldi baterakoak izaten ziren, baina prozesuak ez zuen beti pertsona artatuak behar zuen adina irauten, eta esku-hartzeak kudeaketaren eraginkortasun-adierazleen arabera baloratzen ziren (txandaketa, egonaldiaren iraupena...). Arreta-eredua aldatzearen alde apustu egiteak, beraz, zera esan nahi zuen: ezaugarri horiek gainditu eta pertsonaren egoera hobetzeari buruzko adierazleak (autonomia, baliabideak, osasuna) aplikatzen hastea.

Eredu berria martxan jartzeko, beraz, gure proiektu asistentzial guztiak az-

tertu behar izan genituen berriz, eta horren ondorioz, entitateak era askotako erronkei egin behar izan zien aurre:

► **Azpiegiturak:** etxegabeentzako aterpetxeak gizarte-inklusioko egoitza-zentro bihurtu ziren; egoitza-zentro berrietan, pertsona artatu bakoitzak bere gela zduka, eta betiko zerbitzuak ere aldatu egin ziren (garbitegia, jantzigia...), pertsona artatuari autogestio-natzeko modua emateko.

Era berean, etxez etxeko arreta-zerbitzua ere jarri genuen martxan, pertsona artatuak bere autonomiari eta gaitasunei eutsiz aurrera egiteko baldintzak sortuz nor bere bizimodua normalizatzeko formula gisa.

► **Prozesuak:** kudeaketa-prozesuak berrikusi eta ebaluazio-sistemak berraztertut ziren, pertsona artatuaren egoera hobetzeari buruzko adierazleak ere tartean egon zitezten. Prozesuen ondorioz, akonpainamendu-metodologia zorrotz-zorrotz bat ezarri zen pertsona artatuaren alderdi guztiekin loturik, oinarrizko eskubideak bere esku jartzen dituen. Pertsona artatuari partaide-tzarako guneak, informazioa eta bere laguntza- edo lan-planaren nondik norako guztiak eman behar zaizkio.

► **Baliabideak:** programa informatiko bat aplikatzen ere hasi ginen pertsona artatuen erregistro- eta laguntza-prozesua eta datuen erabilera errazteko eta unean uneko haien egoera ebaluatze-ko, horrek lantaldeen lana hobetzeko edo zuzentzeko eta zer baliabide behar diren zorrotz-zorrotz detektatzeko balio zezakeelakoan.

► **Komunitatea:** komunitatea ere inplikatu genuen pertsonen laguntza-

prozesuetan. Boluntarioen partaidetzak sekulako garrantzia du, baina horretaz gain, bi noranzkoko harremanak ere sortu nahi genituen egoitza-zentroak dauden lurraldeekin. Pertsona artatuek, profesionalak eta boluntarioek auzoetako jarduera eta erabakigunee-tan zuzenean parte har zezatela bilatzen genuen.

Egoitza-zentro berriak irekitzeko estrategiak aintzat hartzen du tokian tokiko komunitatea, eta leku batean etxegabeentzako egoitza-zentro bat irekitzeak bertakoen artean pitz ditzakeen errezeloak minimizatzeko zenbait neurri ere planteatzen ditu. Pertsona zaurgarrienen arreterako baliabideak edukitzea berarentzat aukera ona dela ikusi behar du komunitateak.

► **Sare-lana:** arreta integrala eskaintzeko, aliantzak egin behar dira, eta alorrez alor espezializaturiko eskaintza-ren kalitatea bermatu. Adibidez, jendea lan-munduan txertatzeaz arduratzen diren entitateek tartean egon behar dute, enplegua eta prestakuntza bilatzeko prozesuetan laguntzeko, bai eta osasun-zentroek ere, osasun-arretaz arduratzeko.

► **Profesionalak eta boluntarioak:** eredu-aldaketak berekin dakar profesionalen rola aldatu beharra ere. Zerbitzu asistentzialak kudeatzen zituzten profesionalak pertsona artatuei laguntzen dieten eta haien ondoan dauden profesional bihurtu behar dute, eta horretarako beharrezkoa da kultura aldatzea ere, hau da, ereduaren aplikazioa bermatzeko baliabide eta metodoei buruzko prestakuntza tekniko eskaintzea profesionali. Berdin-berdin garrantzitsua da profesionali bestelako

alderdiei buruzko prestakuntza eskaintzea, hala nola alderdi filosofiko, etiko eta arreta-estiloari buruzkoa. Ereduaren aplikazioak berebiziko inpaktua du profesionalen eginkizun asistentzian. POA eredu aplikatzeak zera esan nahi du: prozesuan parte hartu eta bere lan-planaz informazio nahikoa edukitzeko eskubideaz gain, erabakiak hartzeko ahala ere pertsona artatuari dagokio. Hala eta guztiz ere, kontua da guk ez dugula halako gardentasun-kulturarik eta, orain arte, lan-planari edo pertsona artatuari buruzko informazioa elkarrearen edo profesionalaren esku zegoela. Ereduaren aplikazioa egokitze bidean, lantaldeen eta kasuen ikuskatzailatza martxan jartzea ere behar-beharrezkoa da.

Profesionalak dira entitate sozialen balio eta baliabide nagusiak, eta entitate horiei dagokie profesionali lanerako behar dituzten baliabide eta tresnak emateko erantzukizuna, haien lanak ahalik eta kalitate eta zorrotasun metodologiko handiena izan dezan.

Boluntarioek ere sekulako garrantzia izaten jarraitzen dute elkarrean, baina haien funtzioak mugatu egin dira, eta pertsona artatuei eskaintzen zaien laguntza formal eta metodikoaren parte izateari utzi diote. Orain, haien arretaguneak zerbitzuen kudeaketan eta harreman-zein aisialdi-jardueretan oinarritzen dira.

Arreta-ereduan aurrera egin izanak bere zerbitzu-zorroa handitu eta etxegabe-kolektiboen arreta dibertsifikatzeko ahala eman dio SJD-SSri.

## **EGIAZTATU: INTUIZIOTIK EBALUAZIOAREN SISTEMATIZAZIORA**

Esku-hartze baten balio edo meritua zehazte aldera informazio jakin bat sistematikoki bildu eta aztertzea da ebaluatzea. Horrek berekin dakar ezagutza eraikitzearen aldeko ikuspegi bati heldu beharra, datuak, balorazioak eta ebidentziak modu sistematikoan bilduz eta norbanako, familia, talde, komunitate eta elkarteek parte hartzea lortzen duten politika, plan, programa, proiektu eta zerbitzu sozialei erreparatuz (González eta Calcetero, 2009).

Ebaluatzea urratutako prozesuen eta emandako arretaren emaitzak ikertzea da:

- ▶ Egindako praktikei buruzko ezagutza sortzen du, eta horrek modua ematen du edo erraztu egiten du ezagutza hori aurrez ezarritako parametroen arabera erreplikatzeko. Aitortza egiten dio sektore sozial osoari, eta helburu bera duten entitateen artean sinergiak sortzea errazten du.
- ▶ Espero diren emaitzak hobetze aldera praktikan aldatu behar diren elementuez jabetzeko prozesua errazten dute. Pertsona artatuei kalitatezko arreta emateko modua ematen dute.
- ▶ Praktika profesionalizatzen du, eta pertsona berentzat egiten die eskaintzen zaien arreta-zerbitzua etengabe berrikusiko dela, unean uneko aldaketak aintzat harturik. Hobetu egiten du arreta sozialaren sektoreko profesionalen aitortza, bai eta lanbideena berena ere.
- ▶ Testuinguru soziopolitiko eta ekonomikoak herritarrengan duen inpaktua gaineko ezagutza sortzen du, eta martxan jartzekoak diren ekintzek intzi-

dentzia politikoa izan dezatela ahalbidetzen.

Eraginkorra izango bada, ebaluazio-prozesua sistematizatu egin behar da, eta ondorioak ere izan behar ditu, benetako eragina izango badu. Ebaluazioaren ondorioak, gainera, modu positiboan planteatu behar dira, helburua ez baita kontrol-baliabideak sortzea, baizik eta hobekuntza-tresnak proposatzea.

Hauek dira arreta sozialarekin loturik ebaluatu beharreko elementuak:

**1.** Proiektuaren eraginkortasuna: diseinuaren ebaluazioa eta jasangarritasun ekonomikoa. Proiektu bat edo pertsoneri arreta emateko programa bat nola kudeatu den ebaluatzea, batez ere proiektua berria edo laburra bada, oinarri-oinarrizkoa da jakiteko ea haren bideragarritasuna diseinuaren baitan dagoen, edo metodologiaren araberakoa den, edo aurrez ezarritako prozesuek erabakitzen duten. Roman-en arabera (2017), eskura ditugun *input* edo baliabideak hobetzeko proposamenen inguruan orientatzen gaitu ebaluazio mota horrek, baina baita ekintzen garapena koordinatzeko eta antolatzeko moduaren inguruan ere.

**2.** Helburuen betetze-maila: ekintzek arazoan duten inpaktuaren ebaluazioa. Zer edo zer egin beharra zer arazok eragin duen, horri aurre egiteko diseinatu behar dira proiektu eta programa asistentzialen helburuak. *Output* edo baliabide eta ekintzak martxan jarrita zer lortu nahi den, horixe da xedea.

**3.** Arretaren emaitzak: ekintzek pertsona artatuengan duten inpaktuaren ebaluazioa, bai eta pertsona artatuen ongizatean edo haien egoeraren hobekuntzan duten ondorio zuzena ere. Horri esker, proiektuen barruan eskainitako ekintzak eta jarduerak, laguntzaren orientazioa, arreta-eredua eta arretarako baliabideak modulatu eta elikatu ahal izango ditugu. Misioa zenbateraino bete den eta pertsona artatuei zenbaterainoko ongizatea bermatu zaien ere ebaluatuko da (*outcomeak*, alegia).

Hortaz, neurketak berekin dakar sistematizazio-prozesu konplexu bat martxan jartzea eta hura antolaketaren kulturaren parte bihurtzea. Konplexutasuna, gainera, areagotu egiten dute bi faktore hauek:

► Batetik, ebaluaziorako baliabide edo adierazle estandarizatuen faltak, eta ebaluazioa arin-arin sistematizatzeko neurketa-eskala balioztaturik edo azterketa eta ikerketarik ezak. Etxerik gabeko pertsonen arretari dagokionez, badaude aipaturiko inpaktua neurtzeko zenbait ebaluazio-tresna, hala nola Outcome Star<sup>4</sup>, baina aplikatzen zailak dira.

► Bestetik, elkarrekin profesional guttien parte-hartzea bermatzen duen sistematizazio horren gaineko kulturarik ez izateak. Zuzeneko arreta-zerbitzuetako profesionaleri baliabideak eman behar zaizkie, pertsona artatuei emandako laguntzak eta berotasunak zer-nolako inpaktua izan duten ebaluatzeko modua izan dezaten.

---

4. <https://www.outcomesstar.org.uk/>

lido horretan, SJD-SSk programa informatiko bat ere garatu du, profesionaleri erregistro-lana erraztu eta adierazle-bilketa sistematizatzeko asmoz. Horri esker, eta deskribatu berri ditugun hiru alderdiei dagokienez (proiektuaren eraginkortasuna, helburuen betetze-maila eta arretaren emaitzak), gure elkarteak jauzi kualitatibo itzela egin du datu-bilketaren alorrean.

Ebaluazio-adierazle eta -baliabideen gaineko eraikuntza-lan eta adostasun-maila handiak modu sistematizatu eta jarraituan hobetzeko ahala eman digu, eta, horri esker, gai gara bai praktiken, bai helburuen eta bai proiektuen bilakaera ebaluatzeko, eta, hori dela kausa, baita elkartearen antolaketa eta profesionalen gaitasunak areagotu eta hobetzeko ere.

Datuak biltzea, baina, ez da datuak neurtzearen pareko. Neurketa egiteko, interpretatu egin behar da, eta etxerik gabeko pertsoneri dagokienez, kontuan izan behar da pertsona horiek bi faktore motaren eraginpean daudela: barne-faktoreen eraginpean (prestakuntza, osasuna, gizarte-harremanak), eta kanpo-faktoreenean (etxebizitza, enplegua, politika sozialak); eta kontuan izan behar da, halaber, faktoreek aldakorak eta dinamikoak direla (Cabrera eta Rubio, 2008). Horrenbestez, bereziki garrantzitsua da ebaluazioari elementu kualitatiboak gehitzea, horrek emaitzen interpretazioa erraztuko duelako. Hori egitea profesionalen esku dago, hain zuzen. Elementu kuantitatiboek egoeraren tamainaz jabetzen laguntzen digute; kualitatiboek, berriz, inpaktuaren neurria ematen digute. Ebaluazio-sistema zorrotza eta sistema-

tikoa bada, horrek modua emango die elkarteeri arriskuak gutxitzeko eta berrikuntza-prozesuak abiarazteko moduko jardunbideak sustatzeko.

## **EKIN: ZUZENKETATIK BERRIKUNTZARA**

Berrikuntza sozialari buruzko definizio ugari daude, egile askok landu baitute berrikuntzaren ideia hori; besteak beste, Vernis, Gutierrez, Mumford eta Christensen-ek. Dena den, guri definizio hauxe iruditzen zaigu egokiena hirugarren sektorerako: berrikuntza soziala «eraldaketa-prozesu bat da, edo horrek eragindako ondorioa, komunitate bat osatzeko lanean elkarrekin diharduten norbanakoei aurrera egiteko edo hobetzeko modua ematen diena» (Bueno eta Pizarro, 2011: 210).

Berrikuntza-prozesuak martxan jartzeko, Vernis-en arabera (2009), faktore hauek guztiz ezinbestekoak dira:

- ▶ Berritzeko gai diren pertsonak egoeta tartean.
- ▶ Pertsona artatuek berrikuntza-prozesuetan parte hartzea.
- ▶ Sareak eta aliantzak sortzea sektore publikoaren, sektore pribatuaren eta sektore sozialaren artean.
- ▶ Ekosistema bat sortzea, horrek berrikuntzaren garapenerako lege-esparru bat eratzeko modua eman diezagun.
- ▶ Erreferente global eta lokal eskalagarri eta erreplikagarriak izatea.

Sozialki berritzeak hauxe esan nahi du: metodologia jakin bati heltzen zaiola, horrek modua eman diezagun, batetik, etengabe berrikustekoa den



eta lortutako emaitzetan oinarrituta dagoen eredu asistentziala aplikatzeko, eta, bestetik, pertsona artatuen egoerara etengabe egokitzeko eta moldatzeko moduko arreta-formula berriak aplikatzeko.

Arretaren metodologiari erantsitako azken berrikuntzetariko bat Housing First eredu da, etxerik gabeko pertsonen bazterketa-irizpideak eta bestelako baldintzak betetzen dituzten ala ez aintzat hartu gabe zuzeneko arreta-zerbitzua eskaintzen diena. Eredu hori egoera larriagoan dauden etxerik gabeko pertsonen eskaintza dago, eta indarrez sartu da sektorean etxegabetasunaren arazoari behin betiko konponbidea emateko.

Sortua izan den moduagatik ere eredugarria da Housing First sistema; izan ere:

► Oso formula soil eta ulerterrazean oinarritzen da: etxe bat etxerik gabeko pertsona bakoitzarentzat. Eta eskubiak eta duintasuna lortzeko baliabidea den aldetik ere garrantzi handia du.

► Badago gidaliburu praktikoa bat (*Guía Housing First. Europa*)<sup>5</sup>, eredu aplikatzeko oinarritzko zortzi printzipio ematen dituena. Metodologia aplikatzeko zer baldintza bete behar diren esplikatzeko dute printzipiook, oso modu soilean esplikatu ere, eta Housing First eredu martxan jarria duten entitateek berek onartzen eta aplikatzen dituzte.

► Kontakizunean, besteak beste, Kanadan eta AEBn balioztaturiko datuak

5. <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2016/11/Gui%CC%81a-Housing-First-Europa.pdf>

ageri dira, baina beste herrialde askotan ere ari dira metodologia aplikatzen, hala nola Portugalen, Finlandian, Frantzia eta Espainian, esperientzia nabarmenenak aipatzearren<sup>6</sup>.

► Ereduren aplikazioa ebaluatzeko tresnak ere badaude.

► Ikerketa kualitatiboak egin dira<sup>7</sup>, bai eta inpaktuaren neurketak ere, eta emaitza bikainak lortu dira. Horren ondorioz, bestelako jardunbideak zalantzan ere jarri dira zenbaitetan, nahiz eta horiek ere oso emaitza onak lortu dituzten.

► European badago *hub* bat (Housing First Europe Hub)<sup>8</sup>, eredu entitate eta/edo administrazioetan martxan nola jarri ikasteko erraztasunak ematen dituena.

Ez dago ukatzerik Housing First eredu oso formula egokia dela etxerik gabeko pertsona askoren egoerari aurre egiteko. Pertsona artatuen %90 baino gehiagok lortzen dute etxebizitza bat izatea. Datu horrek balio kuantitatibo handia du, baina pertsona artatuen egoera zaila aintzat hartzen badugu, argi dago balio kuantitatibo are handiagoa duela.

6. <https://housingfirsteurope.eu/countries/>

7. SJD-SSk eta Suara-Pere Claver taldeak Bartzelonan kudeatzen duten Housing First ereduak, adibidez, ebaluazio kuantitatiboa eta ebaluazio kualitatiboa uztartzen ditu. <<https://ajuntament.barcelona.cat/drets-socials/ca/bones-practiques-socials/projete-pilot-primer-la-llar-house-first>>. Hogar sí entitateak ere bere jarduerak ebaluatu ditu. <<https://hogarsi.org/evaluacion-housing-first-espana/>>.

8. European Housing First eredu lantzea eta sustatzea da Housing First Europe Hub plataformaren helburua, eta, hain zuzen ere, eredu hori irakatsi eta zabaltzeko jardueretan ardatzen da haren lana. <<https://www.feantsa.org/en/network/2018/05/01/housing-first-europe-hub>>

Metodologia hori erabiltzen hasteak eztabaida piztu du sektorean ea Housing First eredua ote den etxegabetsunari aurre egiteko soluzio bakarra. Eraitzen arabera, oso formula ona izan arren, beste arreta-zerbitzu batzuk ere oso aproposak dira etxerik gabeko pertsona askorentzat. Arazoa, ordea, beste bat da; alegia, Housing First eredua-ren alternatiba gisa beste eredu batzuk proposatzen dituztenek ez daukatela datu edo ikerlan sistematizaturik, eta ez direla gai hemen aipagai dugun metodologiako berariaz sorturiko argudio sendoak eztabaidatzeko.

SJD-SSren errealitate konkretuari dagokionez, guk 45 etxebizitzatan aplikatzen dugu Housing First eredua; horietatik 25 Bartzelonako Udalaren Primer la Llar proiektuaren parte dira. Metodologiak pertsona artatuengan izandako inpaktua ikaragarria izan da: 2015etik aurrera, pertsona artatuen %95ek etxebizitza berean egoten jarraitzen dute. Gainerakoak egoitza-zentro batera itzuli ziren atzera ere, kalean geldi zitezten galarazi nahi baitzen; beraz, horretan ere haien egoera hobetu egin zen. COVID-19arena izan da garairik okerrera programa hauen eraginpeko etxebizitzetan bizi diren pertsonentzat. Etxebizitza horiek indibidualak dira, eta egoiliarren %60k aitortu dute oso egoera gogorra bizi izan dutela bakarrik egon behar izateagatik. Egoitza-zentroetan, ordea, bizikidetzak eta harreman-dinamikak landu ohi dira, eta halakoetan gaizki sentitu direnak ez dira % 10 ere izan.

Beste inpaktu bat ere nabarmendu nahi dugu, ereduak entitatearen gainerako proiektuetan izatea nahi dugu-

na: izan ere, Housing First eredutik ikasitakoa aprobeztatuz, gure esku-hartze eredua hobetu nahi izan dugu, eta printzipio giltzarriak zenbait proiektutan aplikatu, hala nola oso emaitza onak ematen ari den etxebizitza partekatuean.

Hirugarren sektoreko entitateak oso berritzaileak izan dira arazo konplexuei irtenbideak bilatzeko orduan, baina irtenbideak berak oso gutxitan jo izan dira berritzaileak. Soluzioak sortuz aurkitu daitezke, baina baita jada sortuak dauden ideiak eta formulak egokituz ere, halakoek prozesuak, zuzeneko arreta edo zerbitzuak hobetzeko ahala ematen badigute.

Ziurgabetasun sozioekonomikoa nagusi den errealitate honetan, bazterketa forma berriak (arrakala digitala) sortzen eta gizarte- nahiz bizitegi-bazterketa larrian egoteko arriskuan dauden taldeak (emakumeak, gazteak, familiak) gero eta gehiago diren garai gorabeheratsu hauetan, entitateek sormena akuilatzen eta sormenez jokatzen jarraitu behar dugu ate-joka ditugun arazo sozial larriei aurre egiteko. Ezinbestekoa da, halaber, gure jarduerak ondo antolatu eta sistematizatzea, haien ondorioen balioa nabarmentzeko eta beste lurralde, entitate eta kolektibo batzuek erreplikatu ahal izateko.

## ONDORIOAK

Amaitzeko, hona hemen orain arteko orrietan aipatu ditugun ideiei buruzko ondorio nagusiak:

► Hirugarren sektoreko elkarteek antolatu egin behar dute eta beren ekintza-



ildoa sistematizatu, ate-joka dituzten erronkei eta zalantzei berme gutiekin aurre egin eta sektorearen merkantilizazioa saihesteko gai izango badira.

► Plangintza estrategikoei auzi nagusietan oinarritu behar dute, eta horrek elkarrekin epe ertainera orientatzeko balio behar du, alderdi operatiboagoak epe laburreko plangintzetarako utziz, halakoak ziztu bizian aldatu baitaitezke.

► Gaur egun bizi ditugun arazo larriek —osasu-krisia, gurera nazioarte-babes eske etorritako pertsonen egoera, lan-eta etxebizitza-merkatua...— argi eta garbi adierazten digute etorkizunean ere pertsonak eta komunitateek konplexutasun sozial handia izango dutela, eta, beraz, administrazio publiko eta entitateek erantzun eraginkor eta egokia eman behar diotela horri.

► Entitateen kudeaketa eta arreta-ereduak sistematizatzean, aintzat hartu behar dugu horri metodologia zorrotz baten bidez aurre egin beharra dagoela, ebaluazio-sistema jasangarriak erabiliz.

► Entitateen arteko kooperazio eta sare-lanak praktika asistentzialen hobekuntza eta espezializazioa sustatu behar dute, elkarrekin eta haien jardueren dispersioa ezabatzeaz batera. Gaur egungo egoeraren konplexutasun-mailak, batez ere pobrezia eta bazterketaren errealitateenak, elkarrekin lan egitera behartzen gaitu, elkarrekin bakoitzaren ezagutza aditua ahalik gehiena aprobetxatzeko. Entitate guztiok asmo berarekin badihardugu lanean, koope-

razioak inperatibo etiko bat izan behar du den-denontzat.

► Unibertsitateak ere praktika asistentzialera erakarri behar ditugu, neurketa-baliabideak finkatu eta hobetzeko, etengabeko hobekuntzarako jardunbide profesionali buruz ikertzeko, eta gizarte-ekintzaren alorreko etorkizuneko profesionalen gaitasunak hobetzeko.

► Hobekuntzarako neurriak aplikatzeko ahala ematen digun aldetik, berrikuntza sozialaren estrategia aproposo aproposa da jardunbide profesionalen balioa nabarmentzeko eta kalitatezko zerbitzu-eskaintza bermatzeko. Digitalizazioa eta adimen artifiziala erabiltzen hasteko neurriak hartzen hasi behar dugu, horrek prozesuen kudeaketa eta datuen azterketan lagundu diezagun gero eta konplexu eta aldakorragoak diren testuinguruetan. Zuzendari-lanetan ari direnek beren lanaren erdigunean jarri behar dute berrikuntza.

► Entitateetako profesionalak sektorea zuztarretik aldatzeko prozesuan parte hartu behar dute, hura profesionalizatu, sistematizatu eta gizarte-ekintzaren arloko diziplinen ekarpen zientifikoa hobetzeko; entitateetako profesionalentzat, hori aldi berean da erronka eta abagune. Bestalde, entitateko sektoreek gogotik ahalegindu behar dute sektorearen hitzarmen kolektiboak hobetzen.

► Entitateen finantzaketa-sistemak hobetu behar ditugu, kudeaketa-egiturak indartzeko eta zuzeneko arretataldeei laguntzeko gai izan gaituzen. ●

## ERREFERENTZIA BIBLIOGRAFIKOAK

- Bueno, E. eta Campos, F. Pizarro Escribano (2011). «Innovación social como fuente de soluciones a problemas sociales: concepto y modelo explicativo». *Sociedad y utopía: Revista de Ciencias sociales*, 37. zb.
- Cabrera, P. J. eta Rubio, M.J. (2008). «Las personas sin hogar, hoy». Lan eta Immigrazio Ministerioaren aldizkaria, 75. or.
- Carmona, J.L. eta Pozuelo, M.A. (2021). *La demanda d'atenció urgent de salut mental infantojuvenil s'ha doblat amb la pandèmia. Quins han estat els canvis i com ens hem adaptat a la nova realitat des d'un servei d'urgències*. SOM Salut Mental 360 ataria.
- Ciclo de Deming: ejemplos, etapas, importancia, ventajas y desventajas. Bee-track.
- Corrales, Á. (2016). *Implantación de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 en empresa de certificación en ensayos no destructivos*. Ikasketa Amaierako Proiektua / Gradu Amaierako Lana, Madrilgo Unibertsitate Politeknikoko Industria Ingeniaritza Goi Eskola Teknikoa.
- Duque, A.V. (2013). *Metodología de intervención social, palimpsestos de los modelos en trabajo social*. Manizales, Caldasko Unibertsitatea, Epilogos argitaletxea.
- Folia Consultores S.L. (2012). *II Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social 2013-2016*. Gizarte Ekintzarako GKE Plataforma.
- Gizarte Ekintzarako GKE Plataforma (koord.) (2017). *III Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social 2017-2021*. Gizarte Ekintzarako GKE Plataforma.
- Gómez, M.L. (koord.) et al. (2020). *El Tercer Sector de Acción Social en España 2019. Nuevos horizontes para un nuevo contexto sociopolítico*. Gizarte Ekin-tzarako GKE Plataforma eta Hirugarren Sektorearen Plataforma, 2020.
- González, C. eta Calcetero, J.R. (2009). «Evaluación de impacto social: una estrategia de investigación para Trabajo Social». *Revista Tendencias y Retos*, 14 zb.
- Guilera R. et al. (2021). *La atención integral en San Juan de Dios*. Ediciones San Juan de Dios.
- Guindeo L. et al. (2017). *Un recorrido por 47 empresas sociales: Inspiración y aprendizaje*. BBVA, ESADE. Berrikuntza Sozialerako Institutua.
- Housing First Europe: Countries (2021). Housing First Europe Hub.
- Housing First Europe Hub (2018). Feantsa, Y-Foundation.
- Kitwood, T. (1997). *Dementia reconsidered: the person comes first*. Open University Press.
- Lutz, W. *Modelos de Intervención en la Práctica del Trabajo Social con Individuos y Familias*. Mimeo Gizarte Laneko Eskola Graduduna, Río Piedraseko Unibertsitatea, Puerto Rico.
- Marcet, X. (2018) *La estrategia son las personas*.
- Pleace, N. (2016). *Guía Housing First Europa*. Brusela, European Federation of National Organisations Working with the Homeless.
- Román, S. (2017). *Output vs outcomes: la gran diferencia*. OBS Business School.
- Sainz de Vicuña, J. M. (2012). *El plan estratégico en la práctica* (3. argit.). Madril, Esic.
- Tjan, A.K. (2011). Strategy on One Page. Harvard Business Review.
- Tudela, A. eta Delgado, A. (2020). «Casi 3,4 millones de personas en ERTE, pendientes de la prórroga del estado de alarma». *Datadista*, maiatzaren 5a.
- Vernis, I. eta Domenech, A. (2009). «Innovación social local a través del Mercado en las organizaciones de la sociedad civil en Latinoamérica». *Revista Española del Tercer Sector*, 13. zb.

# 3

## JARDUNBIDE EGOKIEN DEFINIZIOA ETA DATUAK BILTZEKO FITXA ESTANDARIZATUA

**J**ardunbide egokitzat hartzen dugu balioetsi ahal izateko behar beste denboraz praktikan jarri den esperientzia edo eskuhartze bat, ongi funtzionatu duena, emaitza onak eman dituena eta beste erakunde batzuetan arrakasta bertsuarekin aplikatzeko modukotzat

jotzen dena. Hori dela-eta, ezagutarazi eta partekatu beharrekotzat irizten zaio, Gipuzkoako gizarteratze-arloko foru-sare osoak onura atera ahal izan diezaion pilatutako esperientziari eta ikasitakoari.

Datuak biltzeko, aurreko jardunbide egokien liburuan erabili zen fitxa estandarizatu bera hartu da oinarritzat (1. taula).

## 1. koadroa. Datuak biltzeko fitxa estandarizatua

Eremua	Deskribapena
Izena	Jardunbide egokiaren izena.
Erakundea	Erakunde erantzulea.
Hasiera-data	Zer datatan hasi zen garatzen jardunbidea edo zer datatan jarri ziren martxan haren elementu esanguratsuenak.
Garapen- edo ezarpen-denbora	Zenbat denbora daraman garatzen, edo zenbat denboraz garatu zen, amaituta badago.
Laburpena	Ezaugarri nagusien laburpena.
Jomugako taldea	Zer talderentzat (bat edo gehiago) den.
Helburua	Espero diren emaitzak.
Lekua edo estaldura geografikoa	Zer udalerrri, eskualde edo bestelako eremu geografikotan garatu den.
Alde inplikatuak	Erakundeaz eta jomugako taldeez gainera, zer beste erakunde edo talde egon diren inplikatuak.
Metodologia	Erabilitako planteamendu metodologikoa.
Esperientzia berritzailea eta jardunbide ona izatea dakarten elementuak	Jardunbide egoki berritzailetzat hartzeko alderdi bereziki esanguratsuak.
Eraginkortasuna	Eraginkortasuna balioesteko aukera ematen duen informazio kuantitatibo edo kualitatiboa.
Alde interesdunentzako onurak	Zer onura lortu dituzten talde interesdunek (erabiltzaileak, erakundea, beste erakunde batzuk, elkarteak, instituzioak).
Ikasitakoa eta arrakasta-faktoreak	Zer ikasi den eta zer faktore izan diren lagungarriak emaitza positiboak lortzeko.
Transferigarritasuna	Zer neurritan hartzen den kopiatzeko modukotzat. Zer erakunde-motatan edo sektoretan kopia daitekeen bereziki. Hura kopiatzea pentsatzen ari diren erakundeentzako iradokizun nagusiak.
Erreferentzia dokumentalak	Jardunbide egokia edo horrekin lotutako alderdiak kontsultatzeko artikulua, liburu, bideo edo web-orrien erreferentziak.
Fitxaren egilea	Fitxa bete duen/duten pertsonaren/pertsonen izen-abizenak eta kargua.
Harremanetarako datuak	Jardunbide egokiari buruzko edozein kontsulta egiteko erreferentziatzko pertsonaren posta elektronikoko helbidea.

**Iturria:** geuk egina.



**JARDUNBIDE  
EGOKIEN  
KATALOGOA**

# **A/ ZERBITZUAK KUDEATZEKO, KOORDINATZEKO ETA INTEGRATZEKO MODU BERRIAK**

## **BEGIRATU BAT GIZARTE-INKLUSIOKO ETA INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMEN ARRETARAKO ZERBITZU- SAREKO ERABILTZAILA, PROFESIONAL ETA ERAKUNDEEN PARTE-HARTZEARI**

### **Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua**

#### **EDE Fundazioa**

**Hasiera-data:** 2020ko azaroa.

**Garapen- edo ezarpen-denbora:** bost hilabete.

#### **Laburpena**

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuak zer-nolako esku-hartze eredua duen aintzat harturik, erabiltzaileen, profesionalen eta Foru Aldundiko zerbitzu horri atxikita dauden egoitza-zentro, programa eta entitate sozialetako arduradunen parte-hartzea hobetzen jarraitzea zen asmoa.

Horretarako, Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuak txosten bat idazteko eskatu zuen, gaur egungo parte-hartze mekanismoei buruz hausnartu, mekanismo horiek sistematizatu eta, behar balitz, mekanismo horiek babesten, zabaltzen, hobetzen edo zatitzen laguntzeko zer aukera dauden identifikatu eta baloratzeko. Gainera, beharrezkotzat jotzen zen proiektu horretan planteamendu kontzeptual bat ere tartekatzea, bazterketa-egoeran dauden pertsonen nola parte hartu beharko luketen argitzeko.

Horren ondorioz, gaiarekin loturiko informazioa bildu, orraztu, laburbildu eta aztertu dugu, esku-hartzearen hiru maila hauek aintzat harturik:

- MIKRO maila: esku-hartze prozesua.
- MESO maila: antolaketaren eta zerbitzuen diseinu-prozesua.
- MAKRO maila: politika publikoak eta erreferentzia-esparruak.

Eta hiru eremu hauen arabera:

1. Oinarrizko eremua: informatu.
2. Tarteko eremua: kontrastatu, iritzia eskatu eta entzun.
3. Eremu nagusia: elkarrekin erabaki.

Proiektuak, beraz, ikuspegi bat ematen digu pertsonen gaur egungo parte-hartze ereduari buruz, eta, alde horretatik, erabiltzaile, profesional eta entitateetako arduradunek goraxeago aipaturiko hiru maila horietan nola parte hartzen duten argitzea da haren asmoa.

Pertsonak gogoeta egitera animatzea du helburu prozesuak, beren parte-hartzearekin lotuta zer-nolako erraztasun eta oztopoak aurkitu dituzten hausnar dezaten lortzea, etorkizunean zer hobetu identifikatzeko gai izan daitezten.

## Jomugako taldea

Ikerlanean, lau taldek parte hartu dute:

1. Erabiltzaileek.
2. Profesional teknikariek.
3. Egoitza-zentro eta programetako arduradunek.
4. Entitate sozialetako arduradunek.

## Helburua

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuaren barruan parte-hartzea zenbaterainokoa den aztertzea da proiektuaren asmoa, hori arreata-ereduaren garapena hobetzeko giltzarria izan daitekeelakoan.

Hori dela eta, hiru galdera nagusi hauei erantzuteko moduan antolatu dugu lana, galdera nagusi horiei erantzutea bere horretan helburutzat harturik:

### 1. Zer dio parte-hartzeaz gaur egungo esparru teoriko, normatibo, politiko eta estrategikoak?

Bazterketa-egoeran dauden eta indarkeriaren biktima diren pertsonen parte-hartzeaz gaur egungo esparru erreferentziales zer dioten aztertu dugu.

### 2. Parte-hartzearen aldeko zer-nolako ekimen eta mekanismoak ari dira lantzen, eta zer balorazio egiten da haiei buruz?

Erabiltzaile, langile profesional eta egoitza-zentro, programa eta entitateetako arduradunengana jo dugu, erabiltzaileen esku-hartze ibilbideaz, zentro eta programen diseinu eta kudeaketaz, eta Foru Aldundiko Zerbitzuaren politika publikoek zer iritzi duten jakin nahirik.

### 3. Zer egin eta aldatu dezakegu parte-hartzea sustatu eta garatu nahi dugun ereduarekin bat etor dadin?

Azterketaren ondorioak identifikatu ondoren, esku-hartze prozesuetan, zerbitzuen eta gizarte-politiken diseinu, exekuzio, jarraipen eta ebaluazioan parte-hartzea indartzeko edo bermatzeko martxan jar litezkeen hobekuntza-proposamenak definitu dira.

## Lekua edo estaldura geografikoa

Gipuzkoa.

## Inplikaturata dauden aldeak

- Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuaren arduradunak;
- Bazterketa-egoeran dauden edo egoteko arriskuan dauden pertsonak, eta indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak (zerbitzuen erabiltzaileak);
- Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuaren mendeko egoitza-zentro eta programetako profesional teknikariak (esku-hartze sozialeko langileak);
- Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuaren mendeko egoitza-zentro eta programetako arduradunak (tarteko arduradunak);
- Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuaren mendeko egoitza-zentro eta programak kudeatzen dituzten entitate sozialeko arduradunak (entitateetako arduradunak).

## Metodologia

Informazio-bilketarako erabilitako teknikei dagokienez, nabarmentzekoa da bi teknika mota erabili ditugula: teknika kuantitatibo eta kualitatiboak. Zehatz esatera, berrikuspen dokumental bat egin, lau motatako galdetegiak aplikatu eta bi eztabaidatalde antolatu ditugu.

- Berrikuspen dokumentala: era askotako erreferentzia interesgarriak kontsultatu ditugu gure lana testuinguruan jartzeko (esparru normatiboa, gurea baino lehenagoko ikerlanak, plangintzak, esku-hartze sozialeko ereduak, txostenak...).
- Eztabaida-taldeak: internet bidezko bi eztabaida-talde antolatu dira, Foru Zerbitzuaren barruan lan egiten duten entitateetan kudeaketaren eta zuzendaritzaren arloan erantzukizun-maila handiena duten langileen ebaluazio eta diagnostikoa aintzat hartzeko asmoz. Horrek modua eman digu langile horiek Foru Zerbitzuan egiten duten lanaz, gaur egungo premiez eta etorkizuneko erronkez zer pentsatzen duten jakiteko.
- Berriarazko galdetegiak: berriarazko galdetegi bati internet bidez erantzuteko es- teka bidali zaie posta elektronikoz gure proiektuaren hartzaile diren talde guztiei,



hau da, erabiltzaileei, profesional teknikariei, egoitza-zentro eta programetako arduradunei, eta entitateetako arduradunei. Pertsona horiek guztiek gaur egungo parte-hartze mekanismoez zer pentsatzen duten jakin nahi izan dugu galdetegi horien bidez, eta horretarako, mekanismo horien ahulgune eta indargunez galdetu zaie.

Guztira, 846 erantzun jaso dira. Taula honetan galdetegiari erantzun dioten pertsonen banaketa erakusten da jomugako taldearen eta sexuaren arabera. Galdetegiari erantzun dioten pertsonen %71,2 —hau da, 846tik 602— erabiltzaileak dira.

**1. taula. Galdetegiari erantzun dioten pertsonen banaketa jomugako taldearen eta sexuaren arabera.**

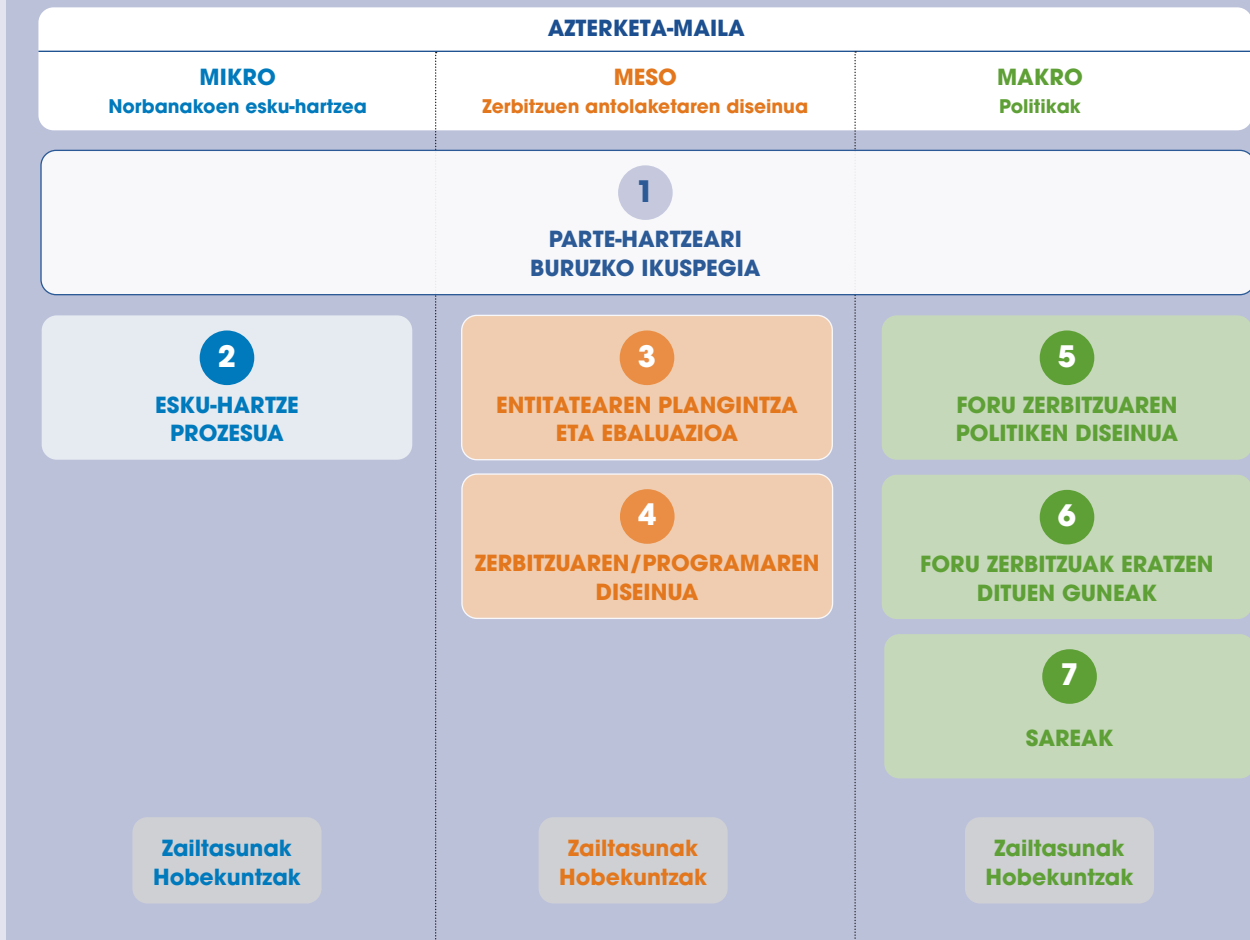
Jomugako taldea	Erantzunak	Sexua	Erantzunak	%
Erabiltzaileak	602	Emakumea	219	37,0
		Gizona	359	61,0
		Nahiago dut ez esan	8	1,0
		Erantzunik gabe	16	—
Profesionalak	182	Emakumea	130	72,0
		Gizona	44	24,0
		Nahiago dut ez esan	6	3,0
		Erantzunik gabe	2	—
Egoitza-zentro edo programetako arduradunak	46	Emakumea	30	65,0
		Gizona	16	35,0
		Nahiago dut ez esan	0	0,0
Entitateetako arduradunak	16	Emakumea	9	60,0
		Gizona	5	33,0
		Nahiago dut ez esan	1	7,0
			1	—

Fuente: geuk egina.

Galdetegiak eta eztabaida-taldeen lanerako gidoiak prestatzeko orduan, bilatu beharreko informazioa zer auziri buruzkoa den argitzeko, zuhaitz kategorial hau erabili dugu:

**1. IRUDIA**

**Informazio-bilketarako zuhaitz kategoriala**



**Iturria:** geuk egina.

Ikergaiaren kategoría eta azpikategorien egitura osoa ari-arin ikusteko modua ematen du zuhaitz kategorialak.

- Eragileek parte-hartzeaz zer ikuspegi duten izan da galderetako bat (1).
- Erabiltzaileek esku-hartze prozesuetan zer-nolako zailtasunak dituzten eta zer hobetu beharko litzatekeen jakitearekin loturik zeuden galdera batzuk (2) (MIKRO maila).
- Beste batzuk, berriz, lotuago zeuden entitatearen plangintza eta ebaluazioarekin, zerbitzu eta programen diseinuarekin, zailtasunekin eta hori guztia hobetzeko moduarekin (3) eta (4) (MESO maila).

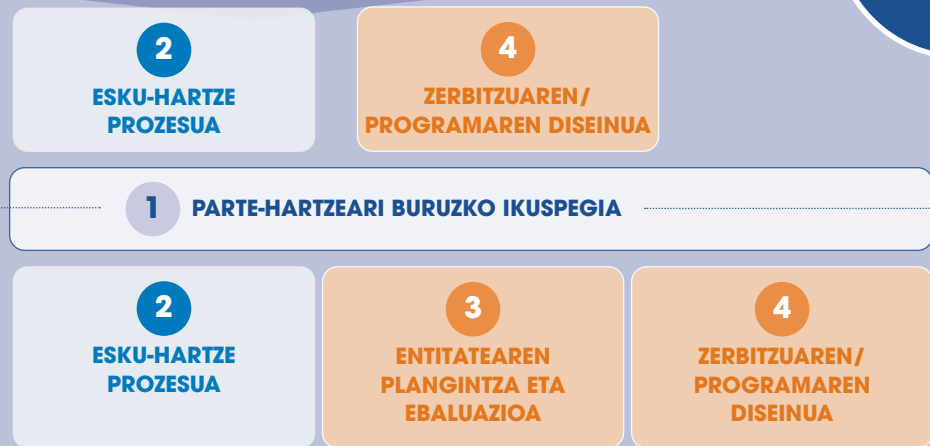
- Foru Zerbitzuaren politikak eta zerbitzu horrek eraturako gune eta sareak diseinatzean zer-nolako zailtasunak eta hobekuntzak izan diren jakitearekin loturik zeuden azken galderak (5), (6) eta (7) (MAKRO maila).

Hurrengo irudian, galdetegiari erantzun dioten pertsonen profila edo tipologia (erabiltzaileak, profesionalak, egoitza-zentro eta programetako arduradunak, eta entitateetako arduradunak) bi modutan ordenatzeko ahalegina erakusten da: batetik, mailaren arabera (MIKRO: norbanakoen esku-hartzea, urdinez; MESO: zerbitzuen antolaketaren diseinua, laranja; eta MAKRO: politikak, berdez); eta, bestetik, eremuen arabera: (1) Parte-hartzeari buruzko ikuspegia; (2) Esku-hartze prozesua; (3) Entitatearen plangintza eta ebaluazioa; (4) Zerbitzuaren/Programaren diseinua; (5) Foru Zerbitzuaren politiken diseinua; (6) Foru Zerbitzuak eratzen dituen guneak; eta (7) Sareak.

**2. IRUDIA**

**Galdetegiari erantzun dioten pertsonen profila edo tipologia, mailaren eta eremuen arabera**

**Erabiltzaileak**  
**Profesionalak**



**Zerbitzuetako/  
Programetako  
arduradunak**  
**Entitateetako  
arduradunak**



## Esperientzia berritzailea eta jardunbide ona izatea dakarten elementuak

Asko dira ebaluazio-prozesu hau praktika egokitzat jotzeko modua ematen duten elementuak; besteak beste, hona hemen adierazgarrienak:

- Aldez aurreko entzuketa: aldez aurretik aukeratutako eragile eta pertsonen hitz egiteko aukera emanez hurbildu gara aztergaira. Foru Zerbitzuak ez du beste garapen-ildorik abiatu aldez aurreko entzuketa-ahalegin hori egin gabe.
- Aldez aurreko esparru batetik abiatzea: prozesua gaur egungo erreferentziazko esparruaren barruan lantzeko ahalegina egin da une oro, bai teoriari dagokionez eta bai esparru teoriko, politiko eta estrategikoari dagokionez ere.
- Irekitasuna: parte-hartzeari buruzko azterketa ikuspegi multidimentsional batetik egin dugu, zenbait maila eta fase aintzat harturik.
- Planteamendu metodologikoa: planteamendu metodologikoa oso soila, laburra eta merkea izan da. Izan ere, politika publikoak eta apustu estrategikoak berrikusi eta hobetzeko prozesuek ez daukate zertan garesti eta luzeak izan.
- Parte hartu duten pertsonen eta eragileen irekitasuna: iritzia eman eta azterketa egin duten pertsonen profila askotarikoa izan da: erabiltzaileak, profesionalak, tarteko arduradunak eta entitateetako arduradunak egon dira tartean.
- Parte hartu duten pertsonen inplikazioa: pertsona askok parte hartu dute prozesuan: 602 erabiltzailek, 182 profesionalak, egoitza-zentro eta programetako 46 arduradunek, eta entitateetako 16 arduradunek. Horrek argi adierazten du aztergaiak zenbaterainoko konpromiso eta interesa piztu duen.
- Aldez aurretik metodologia zehaztea: aurretiazko test bat egin dugu, informazio-bilketarako baliabide eta teknikak balioztatzeko.
- Ekintzara bideratutako ikerketa: prozesua ez da aztergai bat ikertzera mugatzen; aitzitik, ekintzara bideratutako eta noizbait inplementatzeko moduko orientabide zehatzak proposatzen ditu.

## Eraginkortasuna

Prozesuak hainbat ondorio eta emaitza eragin ditu, orain arte egindakoari jarraipena emateko modua emango digutenak:

- Parte-hartzeari dagokionez, orain erreferentzia-esparru bat dugu.
- Entitateen parte-hartze ekimenen eta mekanismoen mapa bat diseinatu da.
- Gogoetaguneak ireki dira, esperientziak elkarri kontatzeko, elkarrekin eztabaidatzeko eta hobekuntzak proposatzeko.
- Lantzeko moduko 50 jardunbide-proposamen egin dira.

## Alde interesdunentzako onurak

Bidean ikasitakoa, elkarrekin bizi izandako esperientziak, ekintzarako proposamenak eta, batez ere zerbitzu publikoen erabiltzaileen eta gainerako pertsona guztien parte-hartzeari emandako garrantziagatik, Foru Zerbitzuaren eta gizarte-inklusioko eta

indarkeria matxistaren emakume biktimen arretako zerbitzu-sarearen arteko harremanak indartu izana: onura horiek guztiak ekarri ditu prozesuak.

### **Ikasitakoa eta arrakasta-faktoreak**

Praktika honek hain emaitza on eta adierazgarriak eman izanaren faktore nagusiak goraxeago, esperientzia berritzailea eta jardunbide ona izatea dakarten elementuei buruzko atalean, aipatu ditugun berberak dira.

Esperientzia honen bidez, argi ikusi dugu administrazio publikoaren esku-hartzeak hobetzeko eta optimizatzekeo zeinen garrantzitsua den tartean diren eragile guztien arteko loturak estutzea, ahalik eta ikuspegi zabalenetik abiatuta.

Zehatzago esateko, jarduera-esparru bakoitza aztertzekeo eta orientatzekeo orduan tartean ziren pertsonen egindako ekarpenak kontuan hartzekeo bi gauzatarako balio du: batetik, errealitateaz ikuspegi zabalagoa izatekeo; bestetik, hobekuntzak martxan jartzearekin loturik, aliantza posibleak identifikatzekeo.

Maila metodologikoan, prozesuak bi irakaspen utzi dizkigu. Alde batetik, argi ikusi dugu galdetegiari internet bidez erantzun behar izateak zaildu egiten duela jendearen parte-hartzea, batez ere erabiltzaileena (ordenagailu faltagatik, ezagutza informatikorik ez dutelako, galdetegia ulertzekeo gai ez direlako...); arazo hori konpontzekeo, galdetegiari paperezko formatuan erantzutekeo aukera eman zaio jendeari. Bestalde, erabiltzaileen artean era askotako profilak zeudenez, pluraltasun horrek konplexu bihurtu du zenbaitetan gure inkesta mota hau. Erabiltzaile batzuek profesional baten laguntza behar izan dute galdetegia betetzekeo, galderak ulertzekeo eta erantzutekeo zailtasunak zituztelako.

### **Transferigarritasuna**

Bai gizarte-inklusioaren alorreko administrazio publikoek eta bai Foru Zerbitzuak berak erreplika dezakete jardunbide hau, esku artean dituzten langaiak berrikuspenezin hobekuntza-jarduerekin loturik badaude.

Jardunbide egoki hau erreplikatzeko asmoa duten entitateei egitekoak izan litezkeen iradokizunen artean, hauek dira aipagarrienak:

- Baliabideak behar bezala aztertu behar dira, eta haiek erabiliko dituzten pertsona guztiek ongi ulertzen dituztela bermatu.
- Aldi berean internet bidezko formatuak eta paperezkoak edo aurrez aurrekoak erabili behar dira.
- Aztertu egin behar da ea merezi duen euskarri teknikoak jartzea erabiltzaileen esku eta profesional-taldeak liberatzea haiei galdetegiak betetzen laguntzekeo, erabiltzaileari inkesta betetzen laguntzen diona haren erreferentziazko langilea izatekeo erantzutekeo moduan izan dezakeen eraginagatik.
- Parte-hartzearen emaitzek ondorenak dituztela bermatu behar da, eta, aldi berean, martxan jartzekeoak diren ekimenen orientazioari eta komunikazioari dago-kienez, haien jarraipena egingo dela hitzeman.

**Erreferentzia dokumentalak**

EDE Fundazioa: <<https://edefundazioa.org/>>

**Fitxaren egilea:** Jaime García (EDE Fundazioa) eta  
Rocío Salazar (EDE Fundazioa).

**Harremanetarako datuak:** Jaime García  
<[jgarcia@edefundazioa.org](mailto:jgarcia@edefundazioa.org)>  
Rocío Salazar  
<[rsalazar@edefundazioa.org](mailto:rsalazar@edefundazioa.org)>  
Tel.: 94 400 99 99



# INDARKERIA MATXISTAREN BIKTIMA DIREN EMAKUMEEI ARRETA EMATEKO ZERBITZUEN KOORDINAZIOA ETA INTEGRAZIOA

## Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua

**Hasiera-data:** 2021eko urtarrilaren 15a.

**Garapen- edo ezarpen-denbora:** 10 hilabete.

### Laburpena

Erabateko izaera duen gune bat sortzea izan da asmoa, Gipuzkoako Foru Aldundian indarkeria matxistaren gaineko ardura duten eragileen artean hilean behingo gogoeta-dinamikak martxan jartzeko, horrek sare bakar baten parte direlako sentimendua indartu diezaien eta beren esku-hartzeak etengabe hobetzeko eta ebaluatzeko gogoia susta dezan.

### Jomugako taldea

- Zuzenekoa: indarkeria matxistaren arretarako foru-zerbitzuak eskaintzen dituzten entitateak.
- Zeharkakoa: zerbitzuak erabiltzen dituzten emakumeak.

### Helburua

Bi dira helburu nagusiak:

1. Ebaluazio osteko hobekuntza-ekintzak sustatzea, esku-hartze ereduaz jabetu eta hura eguneratzearen bitartez.
2. Lankidetzeta eta sare-ikuspegia indartzea.

### Lekua edo estaldura geografikoa

Gipuzkoa.

### Inplikatuta dauden aldeak

- Indarkeria matxistaren arretarako foru-zerbitzuak eskaintzen dituzten entitateak.
- Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua.

### Metodologia

Zerbitzuak eskaintzen dituzten entitateen eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren arteko hilean behingo gune bat sortu da lanerako eta gogoetarako.

## Esperientzia berritzailea eta jardunbide ona izatea dakarten elementuak

Esperientzia hau berritzaile bihurtzen duen elementu nagusia hau da: eragileen arteko lanerako gune tekniko eta egonkor bat sortzen duela, eta gune hori ez dagoela loturik aldi baterako zeregin edo xedeekin.

## Eraginkortasuna

Besteak beste, esperientziak elementu hauek aldatzen eta hobetzen lagundu du:

- Bai maila pertsonalean eta bai antolaketaren mailan, esperientziak modua eman die parte hartu duten profesionali hobeto elkar ezagut dezaten, eta horrek nabarmen jaitsi du kasuen arretan gatazkak sortzeko edo tentsioa pizteko probabilitatea.
- Modua eman du, halaber, 2022ko urtarrilerako esku-hartze eredu bat edukitzeko. Eredu hori ez dagokio Aldundiari bakarrik; elkarlanean egin da, zerbitzuak eskaintzen dituzten entitateekin sarean lan eginez.
- Elkarrekin martxan jartzekoak diren ideiak proposatu dira. Ideietako bat martxan jarri dugu dagoeneko: emakumeari eta kulturartekotasunari buruzko prestakuntza bateratu bat, alegia.

## Alde interesdunentzako onurak

Elkarren arteko ezagutza, komunikazio eraginkorragoa eta arreta-sare bakar baten parte izatearen bizipena: horra or onura nagusiak.

## Ikasitakoa eta arrakasta-faktoreak

Aurrez aurre denbora ematea elkar ezagutzen eta elkarrekin egon eta pentsatzen nabarmen jaisten du arreta-sareetan gatazka suntsitzaileak sortzeko probabilitatea, eta, aldi berean, areagotu egiten ditu eraginkortasuna eta hobekuntzak sustatzeko aukerak.

Honen moduko gune-prozesuetan lantzekoak diren auzi espezifikoek dagokienez, oso lagungarria gerta daiteke kanpo-aholkularitza bat izatea xede jakin baten inguruko lana dinamizatzen duena, lan-martxa hori eguneroko funtzionamendutik bereiziz.

## Transferigarritasuna

Bere zerbitzuak kanpo-hornitzaileen bitartez eskaintzen dituzten administrazio publikoek oso erraz erreplika dezakete esperientzia hau.

## Erreferentzia dokumentalak

Ez daude.

**Fitxaren egilea:** Iker Usón González. Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua.

**Harremanetarako datuak:** Iker Usón González: <iuson@gipuzkoa.eus>.



# GIZARTELAB. TRANTSIZIOETARAKO GIZARTE-BERRIKUNTZA



## Eusko Ikaskuntza

**Hasiara-data:** 2019ko urria.

**Garapen- edo ezarpen-denbora:** 2019an hasi eta oraindik garapen-fasean dago.

## Laburpena

GizarteLAB laborategi dinamikoa da, gobernantza esperimentalean eta trantsizio-komunitateen garapenean (herritarrek herritarrengandik ikasten dute) oinarrituriko trantsizioak bilatzea helburu duena.

GizarteLAB laborategiaren helburu nagusia hau da: trantsizioaren alorreko gaitasunen inguruko prestakuntza eskaintzea herritarrei, trantsizio demografikoarekin eta trantsizio ekologikoarekin loturiko aldaketei aurre egin diezaieten. Trantsizioaren alorreko gaitasunek herritarren adimen kolektiboa, adimen emozionala eta adimen estrategikoa garatzen dute. GizarteLAB laborategiak oinarritzko lau gaitasun lantzen ditu:

- Aurrea hartzeko gaitasuna.
- Arazoak konpontzeko gaitasuna.
- Erabiltzaileen ebaluaziorako gaitasuna.
- Gizarte-komunikaziorako gaitasuna.

GizarteLAB laborategi sozial bat da, herritarren eta erakunde publikoen (udalen) artean interfaze-lana egiten duena, gizarte-gobernantzarako gaitasuna hobetuz eta tokian-tokian trantsiziorako politikak inplementatuz.

## Jomugako taldea

Hiru herritar multzo daude proiektuaren jomugan:

- 45 urtetik 55 urtera bitarteko herritarrak.
- Udaletako alkate eta zinegotziak.

## Helburua

GizarteLAB laborategiak hiru helburu ditu:

1. Herritarrekin lan egitea trantsizio-gaitasunak garatzeko eta/edo indartzeko.
2. Udalen eta herritarren arteko harremanak hobetzea toki-esparruko erronkak lantzea helburu duen laborategi sozial bat (GizarteLAB) martxan jartzeari esker.
3. Trantsizio-komunitateak bideratzea, herri-proiektuak inplementatzeko eta tokian-tokian trantsiziorako politikak (demografikoak eta ekologikoak) sustatzeko gai izan daitezen.

## Lekua edo estaldura geografikoa

- Lurralde-esparrua: Euskal Herria (euskarri birtualak).
- Toki-esparrua: Legazpi, Orio, Laudio, Beasain, Deba eta Bergara.

## Inplikaturata dauden aldeak

- Eusko Jaurlaritza.
- Foru-aldundiak.
- Udalak.

## Metodologia

Programak metodologia biziak eta prototipaketa azkarra erabiltzen ditu, herritarrek bizipenen bidez ikasitakoa berreskuratzeko.

Trantsiziorako gaitasunak lantze aldera antolaturiko lantegien fasean, xede horretarako diseinaturiko moduluak inplementatu dira. Lantaldeak aldez aurretik finantziaturiko protokolo baten arabera hautatu dira, udalen beren babesarekin. Hona hemen moduluak:

- 1. modulua. Bizitzaren mapak.
- 2. modulua. Gizarteen mapak.
- 3. modulua. Etorkizunen mapak.
- 4. modulua. Prototipaketa azkarrean oinarrituriko jarduera pilotua.

Komunitateen garapen-fasean, metodologia bizietan (Agile Coach eta Project Manager) oinarrituriko jarraipen bat egin da.

## Esperientzia berritzailea eta jardunbide ona izatea dakarten elementuak

- Trantsiziorako gaitasunak. Politika publikoen agenda guztietan agiri da trantsizioaren gaia, baina herritarrek oso gutxi landu dute. Trantsizioek gaitasun berriak eskatzen dituzte, politika publikoen alorreko kudeatzaileentzat ez ezik, baita herritarrentzat berentzat ere.
- Hartzaileak. Gune integratzaile experimental gutxi daude, herritarrei eta toki-esparruko politika publikoen kudeatzaileei trantsizioarekin loturiko esperientziak elkarrekin lantzeko ahala ematen dietenak. GizarteLAB laborategiak ez du eza-gutza aditu bidezko gizarte-berrikuntzaren garapenik sustatzen, baizik eta eza-gutza esperientzial bidezkoa.
- Laborategi bizia. Metodologia gutxi daude hiru adimenak (emozionala, kolektiboa eta aurrea hartzean oinarritua) uztartzen dituztenak, eta hori metodologia bizien eta herritartasun aktiboan oinarrituriko trantsiziorako soluzio-prototipaketa azkarren arabera egiten dutenak.
- Gobernantza experimentalak. Herritarren eta toki-esparruko politika publikoen kudeatzaileen arteko lankidetzak eta kolaboraziorako gune berriak sortzeko modua ematen du gobernantza mota honek, eta horrek hiru hobekuntza eragiten ditu:

kapital soziala handitzea (konfiantza soziala, konfiantza instituzionala), gizarte-berrikuntza sortzea (esperimentazioan oinarriturik), eta berrikuntza publikoa sustatzea (trantsizio-komunitateetan oinarriturik).

## Eraginkortasuna

Beti dagoen arren hobetzeko tartea, eta lanean jarraitzen badugu ere ereduak ego-kitu eta ikasitako guztia optimizatzeko, esperientzia positiboa izan da.

Asetze-mailari buruzko inkestak (8,5/10) eta parte-hartzaile eta udalen balorazio eta iritzi orokorra alde batera utzita<sup>9</sup>, uste dugu proiektuan zehar gurekin jarraitu dutenen kopuru handiak (%90) eta parte hartu duten pertsonen konpromisoren tamainak argi erakusten dutela proiektuak eraginkortasun handia izan duela.

## Alde interesdunentzako onurak

Trantsizioaren alorreko sentsibilizazio- eta trebakuntza-fasean parte hartzen duten pertsonen bi onura lortu ditzakete: batetik, bizi-bizi gertatzen ari diren aldaketek eta etorkizuneko erronkei aurre egiteko baliagarri diren gaitasun eta abileziak landu edo gogoratu ditzakete; bestetik, komunitate edo sare baten parte izatearen kontzientzia har dezakete, eta horrek inguru osoari mesede egiten diola jabetu daitezke.

Bestalde, gobernantza esperimentalerako ekintzak bultzatuz eta politika parte-hartzaile eraginkorak inplementatuz, erakundeek beren ikusgarritasuna eta herritarrekiko harremanak hobetzen dituzte.

## Ikasitakoa eta arrakasta-faktoreak

GizarteLAB laborategiak 2019an bere bideari ekin zionetik, asko izan dira proiektua behar bezala lantzen lagundu dizkiguten irakaspen eta arrakasta-faktoreak:

- 1.** Aurrea hartzeko gaitasuna: aurrea hartzea gure proiektuaren giltzarrietako bat da. Joera-aldaketek aurrea nola hartu ikasten ahalegintzen gara, hobeto eta egokiago jokatzeko.
- 2.** Parte-hartzea: ezin konta ahala alorretan herritarrek parte har dezatela eskatzen den garaiotan, uste dugu pertsonen parte hartzen, elkar errespetatzen eta elkarrekin bizitzen ikasi behar dutela, komunitatea bera gogoan harturik.
- 3.** Ikaskuntza esperientziala: GizarteLAB proiektuaren arrakasta-faktoreetako bat ikaskuntza esperientziala da. Halako ezagutza eta ikaskuntza motetan, erdi-mailako teoriak, esperientziak eta bizipenak lantzen dira, aurrea hartzeko gaitasuna, hausnarketak eta emozioak uztartuz.
- 4.** Jomugako publikoa: beste faktore bereizgarri bat jomugako publikoa da. Politika publikoen hartzaileak beste kolektibo batzuk izan ohi dira (zaharrak, gazteak, haurrak), eta normalean ahaztu egiten gara herritar helduen premiez eta potentzialtasunez. Kolektibo horrek denbora gutxi izan ohi du (lana, seme-alaben

9. <https://www.youtube.com/watch?v=QyHegzOB0EA>

eta gurasoen zaintza...), eta erantzukizun asko, eta hori dela eta, programa interesgarri eta eraginkorra eskaini behar izaten zaizkie.

5. Gaitasunak: trantsiziorako gaitasun eta abilezia sozialak dira GizarteLAB laborategiaren izarrak. Aurrerantzean ere landu egin behar dira, etorkizuneko erronkei aurrea hartzeko gai izango bagara.
6. Lurraldetasuna: lehen ere susmatzen genuen zerbait egiaztatu dugu, hau da, ez dela gauza bera zahartzearen erronkei landa-eremuan edo herri-hirietan aurre egitea, ez eta eskualde batean edo bestean ere.
7. Generoa: ez dago zalantzarik zaintzen sektorea eta zahartzea feminizatuta daudela. Alderdi hori oso gogoan izan behar dugu epe ertainera datorkigunari aurrea hartuko badiogu; horretan, gainera, behar-beharrezkoa izango da trantsiziorako gaitasunak garatzea.

### Transferigarritasuna

Proiektuak lantzen duen gaiak berak —hau da, laborategi bizi eta metodologia parte-hartzaile esperimentalen diseinua— erabat errepligarri bihurtzen dute GizarteLAB proiektua edozein herri-hiri eta/edo entitaterentzat.

Entitate eskatzaileak bere erronka edo ikuspegia definitu ondoren, haren esku geldituko da lantaldea sortzeko eta eratzeko ardura. GizarteLAB proiektuko taldeak lantegien programa egokitu eta pertsonalizatuko ditu, hura erronkarekin eta lantaldearekin bat etor dadin.

### Erreferentzia dokumentalak

GizarteLAB. Eraldaketa dibergenterako Gizarte Berrikuntza: <<https://www.eusko-ikaskuntza.eus/eu/proiektuak/GizarteLAB/pr-60/>>

GizarteLAB bideoa: Trantsizioetarako gaitasunak esploratu: <<https://youtu.be/rZrX-HCJkMxQ>>

GizarteLAB bideoa: <<https://youtu.be/QyHegzOB0EA>>

GizarteLAB Audio 2020 bideoa: <<https://youtu.be/BPNQu3ApQ64>>

Solasaldiak bideoa: <<https://www.eusko-ikaskuntza.eus/eu/solasaldiak/auxkin-galarraga-javier-castro/ea-0759002001C/>>

**Fitxaren egilea:** Koro Muro Arriet (Eusko Ikaskuntza). GizarteLAB proiektuko arduraduna.

**Harremanetarako datuak:** Koro Muro

<koro.muro@eusko-ikaskuntza.eus>,

Javier Castro consultor social

<jcastro@socinnova.net>.



# KASUEN ERREFERENTZIALITASUNA INKLUSIORAKO BIGARREN MAILAKO ARRETAN ETA HAREN KOKAPENA SAREAN

## Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua

**Hasiera-data:** 2021eko otsailean hasita eta oraindik ezarpen prozesuan.

**Garapen- edo ezarpen- denbora:** sei hilabete.

### Laburpena

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Gipuzkoako Foru Aldundiko (GFA) zerbitzuak zeukan antolakuntzak guztiz baldintzatzen zuen zer nolako esku hartze mota eskaintzen zitzaien errekurso eta programa ezberdinetan zeuden artatutakoei.

Ezarri nahi zen pertsonan oinarritutako arreta eredua guztiz ezinezkoa zen mar-txan jartzea baldin eta GFA-k ez bazuen benetako kasu erreferentzialtasuna jarrai-tzen eta, horretarako, soslai egokiak jartzen. Hori lortzeko, modu egokiena erabiltzaile bakoitzak Administrazio Publikoko profesional bat bere kasuaren arduradun beza-la edukitzea dela ikusten da, departamentuan egiten duen ibilbidearen begirada osoa eta ardura osoa eduki behar duena, hain zuzen.

### Jomugako taldea

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuak artatzen dituen erabiltzaileak, bai egoitzen eta bai beste programen onuradunak, bazterkeria egoeran daudelako edo jazarpen matxista pairatu dutelako.

### Helburua

- Kalitatezko arreta bermatzea, eta erabiltzaileek, nahi duten neurrian, beren baz-terkeriako kasu erreferente foralarekin harremana mantendu ahal izatea.
- Ardura publikoa administrazioetik bertatik eramatea eta, erabiltzailearekin batera, bere gizarteratze edo laguntza prozesua ezartzea, elkarrekin adostutako helbu-rue eta erronkekin.
- Kasua osotasunean ezagutzea osotariko esku-hartzea lortzeko, eta ez momentu-  
ra arte egiten zen moduan, programaka.

### Lekua edo estaldura geografikoa

Gipuzkoa.

## Inplikaturako aldeak

- Gipuzkoako Foru Aldundia: bertan, bazterkeria eta indarkeria matxista egoerei aurre egiteko zerbitzua eta beste gizarte arloko zerbitzuak.
- Bazterkeria egoeran dauden erabiltzaileak.
- Hirugarren sektore sozialeko elkarteak: gizarte inklusiorako eta indarkeria matxistaren biktimentzako egoitzak, zentroak eta programak kudeatzen dituztenak.
- Oinarrizko gizarte zerbitzuak eta lehenengo arretarako udal zerbitzuak: kasuen lehenengo arretoa egiten dituztenak baitira, eta erabiltzaileak beraien komunitatean dauden bitartean beren esku-hartzea bideratzen dutenak ere. Kasu askoren ardura eta esku-hartzea Foru Aldundiarekin partekatzen dute.
- Beste zenbait erakunde: besteak beste, Osakidetza, osasun mentala, Lanbide, hezkuntza edota justizia, pertsonen egoeren eboluzioan pisu handia daukatenak.

## Metodologia

Egiten den planteamendua ikerketa-ekintza partizipatiboko (IEP) metodologian oinarritzen da, honen asmoa erabiltzaileen eta eskuhartzean parte hartzen duten profesionalen inplikazio aktiboa izanik.

Metodologia honen bitartez, alde batetik, bilatu nahi izan da, aldaketa metodologikoa egin arte, hainbat profesionalekin ezarrita zegoen eskuhartze eredua aztertzea eta pertsonan oinarrituriko proposamenarekin bat zetozen aldaketak proposatzea. Aldaketa metodologikoa egin eta gero, bestalde, sustatu eta bultzatu nahi izan da erabiltzaileen eskubidea beren egoerak kudeatzen dituzten profesionalak ezagutzeko, baita beraien iritzia, nahiak edota helburuak defendatzea ere. Erabiltzaileen ikuspuntuak kontuan izatea eta beraien parte-hartzea, oro har, guztiz beharrezkoak dira benetako esku-hartze eraginkorra lortzeko.

## Esperientzia berritzailea eta jardunbide ona izatea dakarten elementuak

Gipuzkoako Foru Aldundian, beste arlotan, orokorrean, ez da horrelako eredurik jarraitzen. Foru administrazioa errekurtsoen kudeaketaz arduratzen da eta, normalean, elkarteak dira kasuen ezagupena daukatenak, hauen gain geratzen direlarik pertsona horiekiko arretoa eta hainbat erabaki, nahiz eta azkeneko ardura publikoa izan.

Bestalde, harrerako prozeduran, askotan baliabideetarako egokitasuna baloratzen da, pertsonaren laguntzen beharrak baino gehiago. Administrazioa pertsone-tatik oso urrun gelditzen da eta erabiltzaileek normalean ez dute profesional publiko bat esleituta beraien beharrez hitz egiteko edota nahi duten kezka, kexa edo dena delakoak planteatzeko. Euskal Autonomia Erkidegoko (EAE) bigarren mailako administrazioek ere ez dute lan egiteko modu hau jarraitzen.

## Eraginkortasuna

Kontuan hartuta kudeatzeko eta esku-hartzeko eredu berri hau duela sei hilabete hasi dela aplikatzen eta, hortaz, experimentazio eta garapen prozesuan dagoela,

momentu arte ez dira jaso bere eraginkortasuna neurtzeko datu objektiboak eta kuantitatiboak. Halere, orain arte jarraitutako prozesuak erakutsi du eredu hau eraginkorragoa dela artatuko pertsonen eskubideak bermatu eta pertsonalizazioa sustatzeko, profesionalen artean egon daitezkeen mugak murriztu eta irtenbide bateratuak bilatzeko edota zerbitzuen antolakuntza efizienteagoa lortzeko, besteak beste.

### **Alde interesdunentzako onurak**

Kontuan hartuta dagoeneko esperientziak sei hilabete baino gehiago daramatzala martxan, argi ikus daitezke beronen alde onak. Onura garrantzitsuena, Foru Administrazioaren ardurapean dauden pertsonen dagoeneko erreferente zehatza daukagutela da. Izan ere, pertsonekin elkarrizketatzen ari direla, beren gizarteratze prozesuak zehazteko eta lantzeko aukera sortu baita. Zerbitzuko profesionalak jada zuzenean jasotzen ari dira erabiltzaileen deiak eta eskaerak, baita elkarrekin lantzen planteaturiko helburuak.

Esku-hartzeari dagokienez, Foru Aldundiko teknikarien ezagupen maila kasuen inguruan askoz altuagoa da. Kasuen informazio orokorragoa, osoagoa eta pertsonalitzatua daukate, eta horrek, nola ez, erabiltzaileekin harremana errazten du, baita udalekin ere. Horri esker, esku-hartzeak askoz egokituagoak eta eraginkorragoak dira, pertsona bakoitzak dituen beharretara moldatzen baitira.

Bestalde, kudeaketa eta esku-hartze modu berri honek egoitza, errekurtsio eta programen antolakuntza askoz zehatzagoa izatea errazten du, sakontasun askoz handiagoz eta benetako beharretara egokituta, ezagutzen baititugu zer behar berri dituzten eta zeintzuk diren lehentasuna behar dutenak hurrengo urteen antolakuntzarako.

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako bigarren mailako foru zerbitzuak osatzen duten elkarten sareak sentitzen du zerbitzua bera askoz hurbilago dagoela berauekiko. Ardura partekatua dagoela sentitzen dute, eta ordura arte bere gain zituzten zenbait erabaki, esku-hartze eredu hau martxan jarri zenetik, Administrazio Publikoarekin bat hartzen dituzte, betiere kontuan izanik azkeneko erabakia eta ardura Administrazio Publikoaren gain dagoela. Elkarrekin profesionalak eredu hau erabilgarria egiten zaie ere erabiltzaileak hobeto kokatzeko, orain, artatutako pertsonak administrazio teknika ezagutzen baitute eta errazago planteatu baitaitezke zein neurritan erakundeetako profesionalak egin eta erabaki ditzaketen planteamendu batzuk eta zeintzutan den, aldiz, Foru Aldundia erabaki horien arduradun.

Bukatzeko, udalekin zegoen koordinazioa areagotu egin da. Zentzu honetan, aurretik zegoen ardura edota jarraipen zatikatuari jarraipena ematea lortu nahi da, eta are gehiago, esku-hartze koordinatua bultzatzea, esku-hartze bateratura iristeraino, helburuetako bat da, non administrazio bakoitzak, bere mailatik, intentsitate bateko edota besteko neurri eta arretak jarri ditzakeen martxan.

Azken batez, martxan jarri den kudeaketa eta esku-hartze ereduak konplexutasuna modu egokiagoan eta eraginkorragoan lantzeko bidea izan nahi du, integratuz bidea.

### **Ikasitakoa eta arrakasta-faktoreak**

Profesionalen arteko mugak eta lehiak ezabatzen dira, eta, ahal den heinean, ir-tenbide bateratuak bilatzen dira, pertsona benetan erdian jartzen dugularik.

Arreta jasotzen duten pertsonen eskubideak hobeto bermatzen dira, eta beren eskubideak administrazioko norbaitekin zuzenean defendatzeko aukera daukate. Pertsonak beren planean zuzenean parte hartzen dutenez beraiek onartutako helburuak lantzen dira, hori errazten du bere prozesuen gain arduraren gehiago hartzea eta, zentzua aurkitzen diote esku-hartzeari, bai profesionalaren eta bai pertsonaren arteko lana bultzatzen dira.

### **Transferigarritasuna**

Bai administrazio publikoak, bai erakunde pribatuak martxan jarri dezaketen funtzio-namendua da.

### **Erreferentzia dokumentalak**

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuko Eskuliburu operatiboa.

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuko antolaketa- eta kudeaketa-esparruako gida.

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuko esku hartze ereduaren dokumentua.

**Fitxaren egilea:** Nekane Zabaleta. Gipuzkoako Foru Aldundiko Psikologoa.

**Harremanetarako datuak:** Nekane Zabaleta:  
<nzabaleta@gipuzkoa.eus>.



# B/ ZEHARKAKOTASUNA INKLUSIOAREN ARLOKO ARRETAN

## ELKAR-EKIN LANEAN ESTRATEGIA: INKLUSIOA KALITATEZKO ENPLEGUAREN BITARTEZ



### Gipuzkoako Foru Aldundiko Proiektu Estrategikoen Zuzendaritza Nagusia

**Hasiera-data:** 2016an garatu eta aurkeztu zen Elkar-EKIN gizarteratze estrategia. Honen baitan, Elkar-EKIN LANEAN, bazterkeria egoeran edo arriskuan dauden kolektiboek lanaren bitartezko gizarteratzea sustatzeko ekimena, 2019an jarri zen martxan.

**Garapen- edo ezarpen- denbora:** 2020an, pandemiaren ildotik, errebisio bat egin zitzaion bazterkeria egoeran edota arriskuan dauden kolektiboak inklusioa eta kalitatezkoa den enpleguaren bitartez gizarteratzeko estrategiari. 2023a bitartean dauka aurreikusita bere iraunaldia estrategia honek.

#### Laburpena

Zailena daukaten kolektiboak kalitatezkoa eta inklusioa den lanaren bitartez gizarteratzeko, departamentuetatik haratago, zeharka lantzea eskatzen du estrategia honek. Pertsonekin lana egin eta hauei ibilbide profesional pertsonalizatuak eskaintzeaz gain, eragile eta sare ekonomikoek ere inklusio faktorea, lehiakortasun gako bezala ikusi beharra daukate, pertsona hauei beren prestakuntza amaitu eta gero irtenbide profesionalak eskaintzea nahitaezkoa baita.

Lankidetzako gobernantza eredian lantzen den lurralde erronkari, Gipuzkoa ezberdintasun sozialik gutxieneko lurraldea izateari alegia, erantzuna eman nahi dio estrategia honek. Helburu honetara iristeko garrantzi berezia dauka hirugarren sektoreko eragileekin eta eragile ekonomikoekin elkarlanean estrategia definitu eta gauzatzeak.

Estrategia hau Gipuzkoa osora iritsi dadin, beharrezkoa da, baita ere, lurraldeko kapilaritatea lantzea. Horretarako, eskualde mailako inklusio eta enplegu sareen aldeko apustua bideratu da Gipuzkoako Foru Aldunditik.

## Jomugako taldea

Bazterkeria egoeran dauden pertsonak:

- 16-23 urte bitarteko eta formakuntza baxuko gazteak;
- genero indarkeria jasan duten emakumeak;
- 45 urtetik gorako langabetuak; edo
- langabezi egoeran kronifikatuta daudenak.

## Helburua

- Lurraldeko gizarteratze enpresen kopurua bikoiztea;
- 450 proiektu abian jartzea;
- 4.000 pertsonen lan orientazioa bideratzea eta hauetatik 2.500 pertsonen zeharkako gaitasunak eta teknikoak garatzea; eta
- 3.500 enplegu berri sustatzea.

## Lekua edo estaldura geografikoa

Gipuzkoa.

## Inplikatutako aldeak

- Hirugarren sektoreko eragileak;
- lurraldeko eragile ekonomiko eta enpresak;
- garapen agentziak;
- administrazio publikoa, bere maila guztietan, hola non, Eusko Jaurlaritza eta udalak ere.

## Metodologia

Zeharkako estrategia bezala ikusi eta lantzea ezinbestekoa da azken helburuetera iristeko, azken finean, ez baita departamentu edota administrazio bakar batek bakarka garatu dezakeen lanketa. Sistemarekin elkar lanean eta lankidetzako gobernantza eredian aurre egin beharrekoa da.

Sare bitarteko lurralde kapilarizazioak, lurralde guztira ekimena era berdinean iristeaz gain, sektore sozial eta ekonomikoen arteko lankidetzak eta sinergiak aprobeztatzen ditu.

## Esperientzia berritzailea eta jardunbide ona izatea dakarten elementuak

Estrategia garatzeko eredia bera da strategiaren elementu garrantzitsuenetariko bat, zeharkakoa den eta alor desberdinak inplikatzea beharrezko den erronka baten kontra lan egiteko eredia baita.

## Eraginkortasuna

Sareen lanketak hirugarren sektoreko eta eragile ekonomikoen elkar ezagutza eta proiektu handiagoak abian jartzeko aukera ekarri du. Proiektua zeharka lantzeak, gizarte politika eta ekonomiaren enfoke eta ikuspuntuaren uztarketa ahalbideratu du.

### **Alde interesdunentzako onurak**

Azken onuradunei koordinatutako formakuntza aukera eta prestakuntza eskaintza plazaratzea, lan munduan txertatzeko aukerak nabarmen handituz.

### **Ikasitakoa eta arrakasta-faktoreak**

Zeharkako lanketak eta eragile desberdinekin proiektuaren azken helburuak partekatzeak, abiada mantsagoan joatea ekar lezake hastapenetan. Hala ere, etorkizuneko ikuspegi hori partekatua izatean, eta amankomunean definitutako estrategia gauzatzeko orduan, onura asko ekartzen ditu; helburu arrakastatsuetara iristeko aukerak nabarmen igotzen dira.

### **Transferigarritasuna**

Gizarte politika eta ekonomiaren ikuspegiak bateratzea, eta zeharka lan egitea alegia, beste eragileetan ere aplikatu eta estrapolatu litekeen gaia da. Lurralde kapilaritatea landu ahal izateko aldiz, aldez aurretik, eragile sarea izan, indartu eta hauekin konfiantzazko lan eremuak finkatuta eta garatuta izatea beharrezko da.

### **Erreferentzia dokumentalak**

Elkar-EKIN LANEAN estrategia jasotzen duen dokumentua: <[http://www.behagi.eus/files/informes/estrategia-elkar-ekin\\_eus.pdf](http://www.behagi.eus/files/informes/estrategia-elkar-ekin_eus.pdf)>

**Fitxaren egilea:** Unai Andueza. Gipuzkoako Foru Aldundiko proiektu estrategikoetako zuzendaria.

**Harremanetarako datuak:** Unai Andueza:  
<[uandueza@gipuzkoa.eus](mailto:uandueza@gipuzkoa.eus)>

B/

# EMAKTIVA. ENPLEGUA LORTZEKO ZAILTASUNAK DITUZTEN EMAKUMEEN ENPLEGAGARRITASUNA

## EDE Fundazioa

**Hasiera-data:** EDE Fundazioaren eta Suspergintza Elkartearen ekimenez, Emaktiva 2015ean sortu zen gizarte- eta lan-inklusioko proiektu esperimental gisa. Hasieratik, indarkeria matxistaren biktima diren eta/edo zaurgarritasun-egoeran dauden emakumeak izan dira proiektuaren onuradun bakarrak.

**Garapen- edo ezarpen-denbora:** Bizkaian hasi zen bidea, 2015ean, eta gero, 2020tik aurrera, Gipuzkoara zabaldu zen.

Europako Gizarte Funtsak (EGIF) diruz lagundutako proiektua da Emaktiva. Diru-laguntza hori Europako Gizarte Funtsaren 2014-2020 aldirako Euskadiko Programa Operatiboaren Estrategiaren barruan emana da, eta 2021., 2022. eta 2023. urteetarako ere Emaktivarako Europako Gizarte Funtsaren kofinantzaketa luzatzea onartua du jada Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailak.

Horrez gain, Bizkaiko eta Gipuzkoako foru-aldundiek eta Lanbidek ere diruz laguntzen dute Emaktiva proiektua.

## Laburpena

Emaktiva proiektu berezi eta berritzaile bat da, enplegua lortzeko zailtasun handiak dituzten, zaurgarritasun-egoeran dauden eta/edo indarkeria matxista jasan duten emakumeei zuzendua.

Gizarte- eta lan-arretarako eredu bat landu dugu feminismoaren ikuspegitik, emakumeen ahalduntze pertsonal, sozial eta soziolaborala giltzarritzat harturik.

Prozesu metodologikoak hiru ardatz inspiratzaile izan ditu:

### 3. IRUDIA

#### Prozesu metodologikoaren ardatz inspiratzaileak

AHALDUNTZEA

+

ENPLEGAGARRITASUNA

+

AUKERAK

=

INKLUSIO AKTIBOA

**Iturria:** geuk egina.

- Ahalduntzea: emakumeak jarri behar dira esku-hartzeen erdigunean, beren aldaketa-prozesuaren protagonista izan daitezen; aldaketa pertsonal eta sozialak benetakoa eta iraunkorra izan behar du; aurre egin behar zaie enpleguaren alorreko estereotipo eta muga sexistei; autoestimua landu behar da, konfiantza berreskuratu, nor bere erabakiak baikortasunez hartu, eta autonomian sakondu.
- Enplegagarritasuna: emakumeen lan-prestakuntza hobetu behar da enplegagarritasun-plan indibidualizatuen bitartez; prestakuntza-ibilbideak eskaini behar zaizkie (profesionaltasun-ziurtagiriak), eta zeharkako gaitasun tekniko-profesional digitaletan trebatu daitezen lortu behar da.
- Aukerak: enpresak gizarteratze- eta laneratze-prozesuetan inplika daitezela sustatu behar da; harreman eta konpromiso egonkorak sortu behar dira, eta Emak-tivarekin elkarlanean jarduteko alternatiba berritzaileak bilatu behar dira.

### Jomugako taldea

Emaktiva zailtasunak dituzten emakumeei zuzenduriko programa bat da, zeren eta haiek baitira lan-merkatura iritsi eta lanari eusteko muga gehien dituztenak. Hona hemen Emaktivan parte hartzeko eskakizun nagusiak:

- Gizarte-laguntzak jasotzen dituen etxe bateko kide izatea.
- Bakarrik egotea eta beste pertsona batzuk zaintzapean izatea (familia guraso-bakarrak), babes-sarerik ez izatea, eta familia eta lana bateragarri egiteko zailtasunak izatea.
- Noizbait indarkeria sexista jasan izana edo gaur egun indarkeria sexistaren biktima izatea.
- Pobrezia- eta bazterketa-egoeran egotea edo egoteko arriskua izatea.
- Gizarteratzea edo laneratzea galarazten dioten beste arazo batzuk izatea (etxebizitza, hezkuntza, gizarte-integrazioa, osasuna...).
- Lan-merkatutik kanpo egotea: adinagatik, prestakuntzagatik, besteak zaindu behar izateagatik, etab.

### Helburua

Haxe da programaren helburua: zailtasunak dituzten, bazterketa-egoeran dauden edo egoteko arriskua duten eta/edo indarkeria matxista jasaten duten emakumeen enplegagarritasun inklusiboa sustatzea Gipuzkoan, eta, horretan, programa integral eta espezializatu bat diseinatzea eta martxan jartzea, emakume horien premia pertsonal, soziolaboral eta ekonomikoei aurre egite aldera. Horretarako, urrats hauek egin ohi dira:

- Lan-merkatutik urrunen dauden emakumeen zeharkako gaitasunak sustatzen dira, zerbitzu pertsonalizatuen bitartez haien enplegagarritasuna hobetzeko eta lan-munduan txerta daitezen lortzeko.
- Beren bizitzaren erantzule eta protagonista bihurtzeko eta beren erabakiak modu autonomoan hartzeko emakumeek dituzten gaitasun eta baliabideak aktibatzen eta/edo hobetzen dira, betiere feminismoaren ikuspegitik.

- Gipuzkoako enpresen konpromiso soziala sustatzen da, lanaren aldetik desabantailak dituzten kolektiboen gizarteratzearekin eta laneratzearekin konprometitu daitezten, batez ere indarkeria matxistaren biktima diren emakumeenekin.
- Bazterketa-egoeran dauden edo egoteko arriskua duten eta/edo indarkeria matxista jasaten duten emakumeek lanaren aldetik baztertuak izateko edo desabantailak izateko duten arriskua ezagutarazten da.

### **Lekua edo estaldura geografikoa**

Bizkaia eta Gipuzkoa.

### **Inplikaturata dauden aldeak**

Europako Gizarte Funttsaren 2014-2020 aldirako Euskadiko Programa Operatiboak, Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuak, Bizkaiko Foru Aldundiak (Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila) eta Gipuzkoako Foru Aldundiak (Proiektu Estrategikoetako Departamentua) kofinantzuriko programa bat da.

Gainera, Bizkai eta Gipuzkoako zenbait eragilek ere lagundu dute: entitate sozialek, toki- eta eskualde-esparruko eragileek eta enpresa-ehunak

### **Metodologia**

Proiektuak esku-hartze soziolaboralerako eredu jakin bat hartzen du aintzat, eta artatzen dituen pertsonen profila oso espezifiko da: zailtasun bereziak dituzten emakumeak.

Bere hiru ardatz inspiratzaileak elkarri loturik, Emaktiva esku-hartze soziolaboralerako ereduak gizarterako emakumeen inklusio aktiboa eragitea hartzen du helburutzat, eta, horretarako, enplegarritasuna bera hobetzeaz gain, alderdi hauek sustatzen ditu: autonomia ekonomikoa, autonomia pertsonala eta nor bere erabakiak hartzeko gaitasuna; harreman pertsonal positiboak; bakartze sozialaren murrizketa, eta parte-hartze soziala.

Ereduaren ikuspegia, beraz, laguntza eskatzen duten emakumeei baliabideak ematearekin ez ezik, aldaketa pertsonal eta profesionala eragitearekin dago loturik, horren bidez emakumea bere esku-hartzearen erdigunean jarri eta bera izan dadin bere prozesuaren protagonista nagusia. Hortaz, alderdi pertsonal eta sozialak lantzen dira, eta ez bakarrik lanarekin loturiko alderdiak, emakumeei lan-munduan behar bezala txertatzeko erraztasunak emateko.

Azkenik, hona hemen ildo metodologikoak:

- Laguntza-prozesu integrala.
- Egoerak feminismoaren ikuspegitik aztertzea.
- Bakarkako eta taldekako metodologia.
- Metodologia parte-hartzaile aktiboa.
- Laguntza malgu eta dinamikoa, konfiantza sortzen duena.
- Gaitasun digitalen aldeko ikuspegia.

- Barne-koordinazioa eta beste zerbitzu eta baliabide batzuekikoa.
- Enpresekiko elkarlan- eta harreman-eredua.

## 4. IRUDIA

### Emaktibaren esku-hartze soziolaboraleko eredua

#### GENERO-IKUSPEGIA ZEHARKAKO BIHURTzea

##### AHALDUNTZEA

- Pertsonaren zentraltasuna.
- Estereotipo eta muga sexistei aurre egitea.
- Maila pertsonalean eta lanarenean ahalduntzeko trebatzea.

##### ENPLEGAGARRITASUNA

- Enplegu-plan indibidualizatua.
- Prestakuntza-ibilbideak.
- Zeharkako gaitasun tekniko-profesional digitalak.

##### AUKERAK

- Enpresen inplikazioa.
- Harreman eta konpromiso egonkorak sortzea.
- Elkarlanerako alternatiba berritzaileak.

**Aukera-berdintasunaren, ez-diskriminazioaren, erantzukizun sozialaren eta ingurumen-jasangarritasunaren zeharkako irizpideek osatzen dute**

#### LAGUNTZA-PROZESU INTEGRAL ETA ESPEZIALIZATUA

**Iturria:** geuk egina.

### Esperientzia berritzailea eta jardunbide ona izatea dakarten elementuak

Jada badauden baliabideei beste era bateko erantzun osagarria eman nahi die Emaktibak. Programa hau kezka batetik sortu zen: emakume batzuek beren laneratzeko-prozesuari aurre egitean bizi ohi duten zaurgarritasun-egoerak piztutako kezkatik, hain zuzen.

Emaktivak lan-arreta espezializatua eskaintzen die emakumeei hezkuntzaren eta gizarte-laguntzaren ikuspegitik, emakume horien enplegarritasuna hobetu dadin eta enplegua bila dezaten.

Ilido horretan, hona hemen programaren elementu nagusiak:

- 1.** Espezializazioa. Zaurgarritasun-egoeran dauden eta/edo indarkeria sexista jasaten duten emakumeen arretara bideratutako eta espezializatutako esku-hartzerako lan-eredua, ikuspegi feminista duena.
- 2.** Integraltasuna. Laguntza soziolaboraleko prozesuetan lantzen diren alderdiak, beraz, hauek dira:
  - Alderdi pertsonala: ahalduntzea, autoestimua, erabakimena.
  - Alderdi soziolaborala: lan-merkatuan sartzea eta lanean jarraitzea.
  - Gizarte-harremanen alderdia: bakartze-egoeren lanketa (familia-sareen ahulezia edo gabezia, etab.).
  - Alderdi ekonomikoa: lanaren alorreko bazterketa-egoerei, pobrezari eta gizarte-prestazioekiko mendekotasunari aurre egiteko baliabideak.
- 3.** Bizitzako egoera zailtara egokitu eta ibilbideak amaitzeko malgutasuna.
- 4.** Inklusio aktiboa esku-hartzerako metodologia gisa.
- 5.** Enpresak jabeaztea euskal enpresetan lan-aukerak sortu eta sustatzearen beharraz. Etengabe lan egin behar da inguruko enprekin lankidetzaren eredu alternatiba egonkor eta iraunkorrak bilatzeko.
- 6.** Ikuspegi feminista eta pertsonaren zentraltasuna. Estereotipo eta muga sexistei aurre egitea. Emakumea (haren bizitza) erdigunean jarri behar da; haren egoera soziala (ez pertsonala) aintzat hartuz esku hartu behar da, genero-baldintzapenak landuz eta ekonomia feministaren printzipioetan oinarriturik, emakumeak hain beharrezkoa duen genero-kontzientzia har dezan eta bere berreraikuntza-prozesu pertsonalaz jabetu dadin. Lanaren banaketa sexualaz kontzientzia hartzea da kontua, hau da, zereginak eta gizarte-antolaketa bera gizon edo emakume izatearen arabera banatzeaz.
- 7.** Genero-ikuspegia aintzat harturik, arrakala digitala murriztu eta emakumeen alfabetatze digitala bultzatu behar dira.
- 8.** Lankidetzaren sareak sortu behar dira hainbat eragileren artean (entitate sozialak, enplegua sortzeaz arduratzen diren eragileak, enpresa-ehuna...), gizarte-kohe-siora iristeko eta, batez ere, azken helburua erabateko inklusioa dela ahazten ez duen gizarte-babeserako sistema garantistari eusteko.
- 9.** Diziplina anitzeko lantaldea, berdintasunaren arloko prestakuntza duena.

### **Eraginkortasuna**

Programa 2015ean martxan jarri zenetik gaur egun arte, ia 500 emakume artatu dira, eta gizarteratze kopurua, batez beste, %35 izan da. Hala ere, emakumeen %100aren arabera, beren enplegarritasuna eta enplegua bilatu eta lortzeko beren gaitasunak hobetu egin omen dira.



## Emaktivaren lorpenak

5. IRUDIA



**Iturria:** geuk egina.

### Alde interesdunentzako onurak

Programa ez da laneratze-prozesuetara mugatzen; emakumeek konfiantza berreskura dezaten lortzea da helburua, haien enplegagarritasuna hobetu eta zeharkako gaitasun kualifikatuak eta trebetasun pertsonal eta sozialak eskuratu ditzaten lortzea.

2021eko laguntza-prozesuan parte hartu duten emakumeek ikasi eta eskuratuko dituzten gaitasun, ezagutza, titulazio, trebetasun, esperientzia eta balioen berri ere eman nahi dugu puntu honetan. Zehatz-mehatz esateko, alderdi hauek landuko dituzte:

1. Ahalduntze pertsonal eta soziala, ikuspegi feminista aintzat harturik.
2. Gaitasun tekniko-profesionalak.
3. Zeharkako gaitasunak.
4. Oinarrizko gaitasun digitalak.

### Ikasitakoa eta arrakasta-faktoreak

- Sare-lana kolektiboarekin diharduten beste entitateekin.
- Administrazio publikoen apustu estrategikoa.
- Ikuspegi feminista prozesu osoan zehar.
- Maila pertsonalean eta lanarenean, emakumeak beren aldaketa- eta hobekuntza-prozesuetako protagonista bihurtzea.

- Gizartearekin eta/edo berdintasunarekin konprometituta dauden enpresen inplikazioa.
- Laguntza-prozesuen malgutasuna.
- Integritasuna, parte hartzen duten emakumeekin loturiko alderdi guztiak aintzat hartu beharra (alderdi pertsonalak, harremanak, lana, alderdi ekonomikoak).

### Transferigarritasuna

Emaktiva eredia transferitua izateko asmoz sortu zen. Emakumeentzako enplegu inklusiboaren alorrean lan egiten duten entitate sozialentzat oso baliabide aproposa izan liteke Emaktiva, eguneroko laguntza-prozesuetan aplikatzeko.

Kontuan izan behar da esku-hartze bakoitzari ikuspegi feministatik heldu behar zaiola; horretarako, alde zuzeneko ezagutzak behar dira, eta esku-hartzearen gainetik alderdiei ikuspegi feministatik heltzea ere bai.

### Erreferentzia dokumentalak

Emaktiva: < <https://emaktiva.org/> >

*Emaktiva - Piedra a piedra* bideoa: < <https://youtu.be/dx3NnEMraVc> >

Azken urteotan (Bilbon eta Donostian) gurekin egon diren lau emakumeren esperientziak azaltzen dira bideoan. Identifikatzen gaituzten ezaugarri guztien berri ematen dugu, Emaktivak 2021ean hasitako etapa berria aurkezteko asmoz.

2019an, bestalde, Emaktiva finalista izan zen European Network of Innovation for Inclusion (Inklusiorako Berrikuntzaren alorreko Europako Sarea) erakundeak antolatutako Berrikuntzaren eta Gizarte Inklusioaren alorretako Praktika Egokien Deialdian<sup>10</sup>. Ekosistema berritzaile eta inklusiboagoa eraikitzea da deialdi horren helburua, eta, horretarako, elkarteei beren enplegagarritasun- eta ekintzailtza-programak arrakastaz lantzen laguntzeko, praktika egokiak elkarrekin trukatzeko eta Europako programetan parte hartzeko bideak proposatzen ditu.

Espainiako Gobernuaren Ordezkaritzak pertsoneri eta elkarteei genero-indarkeriaren aurka egindako lanagatik ematen dien Meninas saria ere jaso zuen Emaktiva programak 2021. urtean.

**Fitxaren egilea:** Begoña Gavilán.

EDE Fundazioko Enplegu Inklusiboko atalaren koordinatzailea.

**Harremanetarako datuak:** Begoña Gavilán:

< [bgavilan@edefundazioa.org](mailto:bgavilan@edefundazioa.org) >

---

10. <http://www.europeannetforinclusion.org>

# HIZKUNTZA-BERDINTASUNA BIGARREN MAILAKO ARRETA-SAREAN TXERTATZEKO EGITASMOA



## Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Biktimen Arretako Zerbitzua

### AHIZE-AEK hizkuntza aholkularitza

**Hasiera-data:** 2018.

**Garapen- edo ezarpen- denbora:** 2018 - gaur egun (prozesuak etenaldiak izan ditu).

#### Laburpena

Egitasmo honen bitartez aholkularitza eskaintzen zaie Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako zerbitzuari eta Elkar-EKIN sarean lan egiten duten entitateei, bigarren mailako arreta sarean eskaintzen dituzten programa eta zerbitzuetan hizkuntza berdintasuna bermatzeko prozesuan laguntzeko.

2017. urtean, Gipuzkoako Foru Aldundiko Hizkuntza Berdintasuneko Zuzendaritzak eta Euskararen Foroak Putzuberri egitasmoa sustatu zuten, Aldundiaren gainontzeko departamentuetan eragiteko aukerak arakatzeko helburuarekin. Hautatutako sailletako bat Gizarte gaiena izan zen. Harreman horien ondorioz sortu zen egitasmo honen aukera.

2018. urtean abiatu zen dinamika. Ahize-AEK, Elhuyar eta Emun hizkuntza aholkularitzak lankidetzan kudeatu zuten. Abiatutako dinamika horren helburuak ziren sarea osatzen duten elkarteen euskararen erabilera maila ezagutzea eta aurrerapausoak ematea; euskarazko komunikabideetan sektoreko gaien presentzia handitzea; eta gizarteratzearen alorrak eta euskararen biziberritze esperientziak harremanetan jartzea.

2019. eta 2020. urteetan, bi pauso gehiago eman ziren. Batetik, entitateei hobetzeko proposamenak egiteaz gain, erabiltzaile eta langileen gaitasunari buruzko informazioa jaso zen. Datu horiekin egoera eta garapenaren jarraipena egiteko adierazle batzuk sortu ziren. Bestetik, ezinbestekotzat jo zen zerbitzuak berak aurrerapausoak ematea eta trakzio lana egitea. Horretarako, zerbitzuarentzako plan bat diseinatu zen, diagnostikotik abiatuta; eta sareari zein zerbitzuari eragingo zion jarraibide bat adostu zen, entitateekin elkarlanean.

2021. urtean, plana eta jarraibidea ezartzeari ekin zaio. Zerbitzuak lantaldea trebatzeko ALET egitasmoan parte hartuko du, dokumentu giltzarriak itzultzen ari dira... Horretaz gain, sareko entitateek eskaintzen duten lehen arretan jarri da fokua, formazioa eta informazioa eskaini zaie, eta hala nahi duten erakundeei, aholkularitza aurrerapausoak emateko.

## Jomugako taldea

Egitasmo honek Elkar-EKIN sarearen barruan programak eta zerbitzuak eskaintzen dituzten entitateei lagundu nahi die hizkuntza kudeaketa haien jardueretan txertatzeko, eta horretarako, ezinbestekoa ikusi da Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako zerbitzuak ere aurrepausoak ematea, eredu izan eta trakzioa lana egiteko. Beraz, zerbitzua eta sarea dira jomuga, bai norbanakoak, baita erakundeak ere.

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako zerbitzuak baztertuak dauden pertsonak artatzen ditu nagusiki. 2019an egindako neurketaren arabera, 6.598 erabiltzailetatik 784 ziren euskal hiztunak. Beraz, erabiltzaile gehienek lehentasuneko hizkuntza ez da euskara, baina ezin izan dira erabiltzaile guztien datuak eskuratu eta erabiltzaile euskaldunen kopurua gora egiten ari dela hautematen da. Egun %12 inguru dira. Programa eta zerbitzu batzuetako erabiltzaile ez euskal-hiztunei ere hizkuntza ikasteko eta gaiarekiko sentsibilizatzeko tresnak eskaini nahi zaizkie gizarteratze prozesuan laguntzeko.

## Helburua

Egitasmoaren helburua da sarean ari diren erakundeek bere egitea haien zerbitzu eta programetan hizkuntza kudeaketa txertatzeko etengabeko hobekuntza prozesu bat, eta horrela, aurrerapausoak ematea.

Horrela, hizkuntzak gizarteratzeko tresna dela jabetzea lortu nahi da. Komunitate batekin harremanak izateko eta bertakotzeko erremintarik garrantzitsuenetako bat da komunitate horren hizkuntza(k) ulertu eta hitz egiteko gai izatea delako. Hizkuntzak inplikaturik daude gizakiaren alderdi guztietan, eta, edozein gizarteratze-proiekturako beharrezkoak diren ezagutza sozial eta kulturalak ere ahalbidetzen dituzte. Komunikazio gaitasunak pertsonaren autoestimuan du eragina, konfiantza eta adiskidetasun harremanak eraikitzen laguntzen du. Gipuzkoan euskara eta gaztelania dira hizkuntza ofizialak, nahiz eta euskara gutxiagotasun egoeran dagoen leku, esparru eta funtzio sozial askotan. Hala eta guztiz ere, herri gehienetan euskara hitz egiten jakitea garrantzitsua izan daiteke lan duina lortzeko, etxea alokatzeko, norberaren egoeraren berri komunikabideetan azaltzeko, harreman sareak egiteko, etab.

Beraz, lurralde honetan gizarte bazterkerian dauden edo egoteko arriskuan egon daitezkeen pertsonen aurrera egiten lagundu nahi dieten zerbitzu, programa eta laguntza eraginkorren helburuetako bat bi hizkuntza ofizialetan oinarrituko gaitasuna izatea izan beharko luke. Horretarako, euskarari eskaini beharko litzaiokete gutxienez gaztelaniari eskaintzen zaizkion beste baliabide. Era berean, garrantzitsua da norberaren hizkuntzari ere garrantzia aitortzea, babesgabetasun egoeran dauden pertsonentzat.

Horietaz gain, Elkar-EKIN programan parte hartzen duten entitateek Aldundiaren izenean eskaintzen dituzte zerbitzuetako asko, eta beraz, Aldundiaren hizkuntza politika eta jarraibideak bete behar dituzte eta, hori bete ezean, lortzeko pausoak eman. Euskal Autonomia Erkidegoaren Estatutuak eta bertatik eratorritako Euskararen Legeak ezarritakoari jarraituz, erabiltzaileek euskara eta gaztelania erabiltzeko

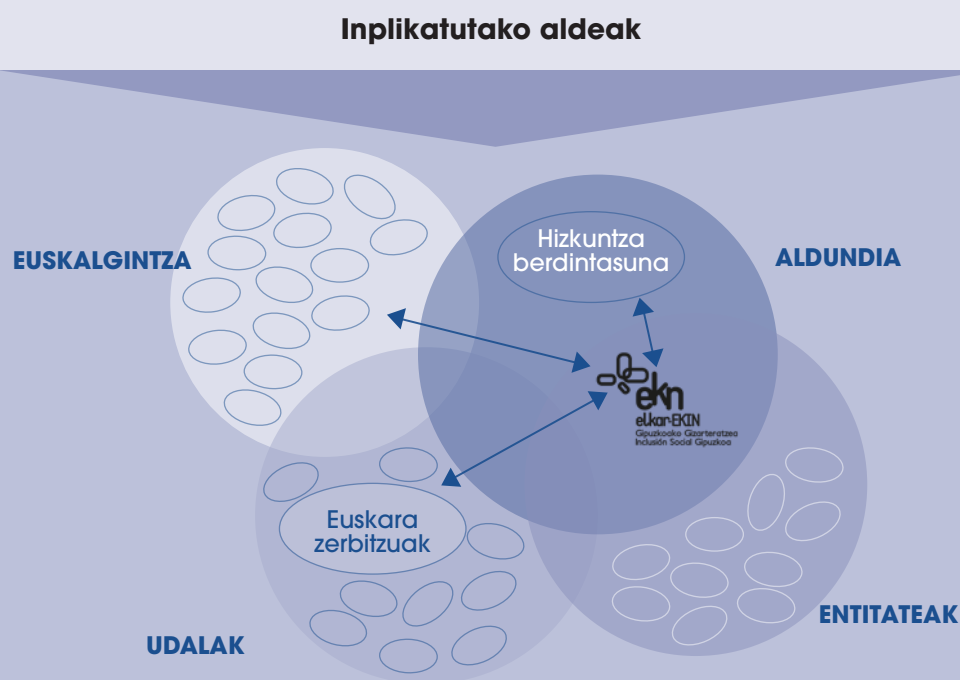
askatasuna izango dute eta bi hizkuntza horietako edozeinetan artatuak izateko eskubidea izango dute, norberak hobesten duenaren arabera.

### Lekua edo estaldura geografikoa

Gipuzkoa.

### Inplikaturako aldeak

- Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gizarte Inklusioa eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako zerbitzua eta Hizkuntza berdintasuneko zuzendaritza,
- Elkar-EKIN sarean ari diren entitateak,
- hizkuntza aholkularitzak,
- entitateek haien jarduera garatzen duten udalerrietako euskara zerbitzuak, eta
- euskalgintzako beste erakunde batzuk (euskaltegiak, euskara elkarteak, Soziolinguistika klusterra...).



**6. IRUDIA**

Iturria: geuk egina.

### Metodologia

Baliabideak mugatuak izanik, bilerak entitate guztiekin batera egitea lehenetsi da. Urtean 3-4 bilera, elkarri entzun, formazioa, informazioa, tresnak eta ereduak eman, zalantzak argitu, aukerak aztertu edo jarraibideak adostu.

Erabileran eragiteko ezinbestekoa da gaitasun maila bat bermatzea, gaiarekiko sentsibilizazioa eta portaera hori babestuko duen testuinguru bat sortzea eta instituzionalizatzea.

Elkar-EKIN sarea osatzen duten entitateei helarazi nahi zaie hizkuntza berdintasuna lantzen duten erakunde eta administrazioa atalei buruzko informazioa eta haien arteko lankidetzak sustatu. Dirulaguntza deialdiak, ikastaroak, etab.

### **Esperientzia berritzailea eta jardunbide ona izatea dakarten elementuak**

- Hizkuntza berdintasuna lantzen da entitate guztiekin batera, nahiz eta, Indarkeria Matxistaren Emakume Biktima Babesteko eta Gizarteratzeko zerbitzuaren egiteko zuzena artean zehaztuta ez egon.
- Aholkularitza bat hartu laguntzeko eta zuzendaritzak berak finantzatu du.
- Hainbat administrazioetako eta gizarte esparru desberdinetako entitateak harremanetan jartzen dira eta elkarrengandik ikasteko aukera eskaintzen du. Bi norabideko bidea da. Hizkuntza berdintasuna gizarteratzeko esparruetara hurbiltzeaz gain, bazterkeria egoeratan dauden pertsonen gaia hurbiltzen da hizkuntza berdintasunaren alde dauden erakundeetara.

### **Eraginkortasuna**

- Erabiltzaile euskaldunen kopurua ezagutzeko adierazlea jarri da martxan.
- Erakundeetako batzuek neurri zehatzak jarri dituzte martxan. Arreta hobetu dute. Entitateek gehiago erreparatzen diote hizkuntza berdintasunari.

### **Alde interesdunentzako onurak**

- Lehen arreta euskaraz ere egiteko neurriak ezartzen ari dira.
- Gizarteratzeko zerbitzuetan euskara txertatzeari buruzko jardunaldi bat antolatu da, eta bide batez, euskarazko trebakuntza lantzeko baliatu da.
- Entitate batek Etorbizuna eraikiz deialdira aurkeztu du proiektu bat euskalgintzako erakunde batekin elkarlanean.
- ENPRESAREAN jardunaldian parte hartu du erakunde batek.
- Erabiltzaileei hizkuntza gaitasuna garatzeko jarduera bat martxan jarri eta horretarako finantzabideak lortzen laguntzea.
- Zerbitzuak lanerako erabiltzen diren dokumentu ereduak itzultzen ari dira, eta euskaraz erabiltzea sustatu.
- Zerbitzuko prozesu estrategikoko langileak ALET programan sartu dira eta entitateetako langileentzako trebakuntza saio laburrak eskaini dira.
- Arloko hiztegi teknikoak sortu da.

### **Ikasitakoak eta arrakasta-faktoreak**

- Aldundiaren eredugarritasuna eta trakzio lana giltzarriak dira.
- Hiru lidergo aktibatzeak aldaketari laguntzen dio: Aldundiaren autoritatea eta babesa, saretik kanpoko adituen laguntza, eta berdinen arteko lidergoa.

- Denbora eta baliabide batzuk eskaintzea lagungarria da gaia entitateen agendan sartzeko.
- Garrantzia duenari, espazioa, denbora eta baliabideak eskaini behar zaizkio. Ezin da norbanakoen borondatean soilik oinarritu.

### **Transferigarritasuna**

- Hizkuntza berdintasuna lehentasunezko zat ez duten entitate-sareekin lan egiteko metodologia.
- Aldundiaren izenean zerbitzuk eskaintzen dituzten sareetan eragiteko modua da.

### **Erreferentzia dokumentalak**

Gizarteratzearen arretarako jardunbide egokien III. Jardunaldiak: <<https://www.youtube.com/watch?v=kD472FL06os>> (Hasi: 3:47:30 - Amaitu 4:06:42)

GIZAKUNTZAK jardunaldia: <<https://www.youtube.com/watch?v=-YGgkLrlsHY>>

Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretarako zerbitzua-  
ren kudeaketan hizkuntza berdintasuna txertatzeko 2020-2023 plana.

Gipuzkoako Foru Aldundiaren Elkar-EKIN Hizkuntza berdintasuna kudeatzeko Jarraibidea.

**Fitxaren egilea:** Aritz Muguruza Eizagirre eta Mikel Urdangarin Montero -  
Hizkuntza aholkulariak. AHIZE-AEK

**Harremanetarako datuak:** Aritz Muguruza Eizagirre  
<[aritz-m@aeek.eus](mailto:aritz-m@aeek.eus)>  
Tel.: 688693477  
Mikel Urdangarin Montero  
<[mikel-u@ahize.aek.eus](mailto:mikel-u@ahize.aek.eus)>  
Tel.: 630889429

# C/ IKERKETA ETA EZAGUTZAREN SORKUNTZA GIZARTE-BAZTERKETAREN ESKU-HARTZE MULTIDIMENTSIONAL BATERAKO

## C/ EMAKUMEAK ETA BIZITEGI-BAZTERKETA: GIPUZKOAKO ERREALITATEAREN AZTERKETA

**Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume  
Biktimen Arretako Zerbitzua**

**Deustuko Unibertsitatea**

**Hasiera-data:** 2021eko urtarrila.

**Garapen- edo ezarpen-denbora:** sei hilabete.

### **Laburpena**

Gaur egun bizitzen ari garen osasun-pandemiak, ekonomia-krisiak, lan-prekaritateak eta gobernuek azken urteetan aplikaturiko austeritate-neurriek larriagotu egin dituzte gizarte-desberdintasunak. Lotura sozialak hautsi eta galdu egin dira, eta prozesu hori, gainera, indibidualismoa nagusi den eta kolektibitate-sentimendua galdua duen inguru batean ari da gertatzen. Gizarte-desberdintasun eta bazterketa-egoera horiek, baina, era askotakoak dira. Zalantzarik gabe, genero-desberdintasuna da faktore nagusietako bat. Gure gizartean eta sisteman nagusi den patriarkatuaren eraginez, gizarte-egitura osoa dago gizonen ikuspegitik eraikia, eta horrek genero-desberdintasunak eragiten ditu, baita gizarte-bazterketari eta bizitegi-bazterketari dagokienez ere.

Hori guztia dela eta, emakumeek zailtasun ugariekin egiten dute topo bizitzaren joanean, eta horrek zaugarri bihurtzen ditu, gizarte- eta bizitegi-bazterketa sufrizeko aukera handiagoak dituztenez gero. Horregatik, halako kasuetan esku hartzean,



emakumeen ezaugarri berezi horiek guztiak kontuan izan behar dira, esku-hartzeak integralak eta pertsonalizatuak direla bermatzeko. Hau da, genero-ikuspegiak presente egon behar du bazterketa-prozesuak lantzean, eta horrenbestez, baita diseinatzen diren arreta-ereduetan ere.

Gizarte-bazterketa jasaten duten emakumeek zer-nolako premiak dituzten jakite aldera, hain zuzen ere, gizarte-bazterketaren errealitateari buruzko ikerlan bat egin eta harekin lotutako zenbait elementu aztertu dira:

- Azken lau urteetan beren bazterketa-mailaren gaineko balorazioa eskatu duten pertsonen buruz Gipuzkoako Foru Aldundiak egindako balorazio guztiak.
- Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako zerbitzuetan eta COVID-19aren pandemiaren eraginez konfinamendu-garaian martxan jarritako zerbitzu berezietan etxegabeei eta bizitegi-bazterketa jasaten duten pertsonen betearazitako galdetegiak.
- Gipuzkoan bazterketa-egoeran dauden edo egoteko arriskua duten emakumeen premia bereziak.
- Gipuzkoan gizarte-bazterketa jasaten duten emakumeen eskaintzen zaizkien zerbitzuak hobetzeko aukerak eta proposamenak, zerbitzu horien eskuragarritasun eta egokitasuna aintzat harturik.

## **Jomugako taldea**

Gipuzkoako egoitza-zentroetan dauden emakumeak.

## **Helburua**

Gipuzkoan gizarte-bazterketa jasaten duten emakumeen premia espezifiko eta bereizgarriak aztertzea, batez ere bizitegi-bazterketa jasaten duten emakumeenak.

## **Lekua edo estaldura geografikoa**

Gipuzkoa.

## **Inplikaturik dauden aldeak**

- Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzua.
- Deustuko Unibertsitateko Gizarte eta Giza Zientzien Fakultatea.
- Hirugarren sektoreko entitateak.

## **Metodologia**

Ikerlana hainbat analisi uztartuz egin da, bizitegi-bazterketa jasaten duten emakumeen errealitatea modu integralean aztertzeko asmoz. Gipuzkoan gizarte-bazterketaren egoera orokorra zertan den aztertzen da ikerlanaren hasieran, eta bizitegi-bazterketa jasaten duten emakumeen errealitate konkretua, berriz, amaieran. Horretarako, hainbat alderdi aztertu dira, batzuk metodologia kuantitatiboaren bidez, eta beste batzuk, berriz, metodologia kualitatiboa aplikatuz.

- Lehenik eta behin, azken lau urteetan gizarte-bazterketaz egindako balorazioei buruzko datuak aztertu dira. Gipuzkoan gizarte-bazterketaren egoera orokorra zein eta nolakoa den jakiteko modua ematen du ikerlan horrek. 2017. urteaz gerostik beren bazterketa-mailari buruzko balorazioa eskatu duten pertsonen kasuak aztertu dira, hau da, 1.313 kasu. Ikerlana egin ahal izateko, azken lau urteetan bazterketa-egoeren balorazioari buruz erregistraturiko datuak helarazi dizkigu, Microsoft Excel formatuan, Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuak. Metodologia kuantitatiboa erabiliz bildutako datuak genero-ikuspegitik aztertu dira gerora, eta horrek, gizarte-bazterketaren egoera orokorra zein den jakiteko ez ezik, bazterketa mota hori jasaten duten pertsonen artean genero-arrakala zenbaterainokoa den ohartzeko ere balio izan du.

Taula honetan jaso dugu egindako balorazioen azterketatik abiatuta lorturiko datuen laburpena:

**2. taula. Gipuzkoan (2017ko martxoaren 1etik 2021eko martxoaren 16ra bitartean) Gizarte Bazterketaren Balorazio Teknikorako Tresna erabiliz egindako balorazioen azterketari buruzko datuen laburpena**  
N=1.313 lagun

DATUEN LABURPENA			
Adierazleak	Datuak		
	Emakumezkoak	Gizonezkoak	Guztira
Eskaera kopurua	324	989	1313
Adina	31-45	18-30	18-30
Eskualde eskatzailea	Donostialdea	Donostialdea	Donostialdea
Egoera administratiboa	Irregularra (%74)	Irregularra (%57)	Irregularra (%61)
Desgaitasunak	%36	%25	%28
Desgaitasunen bat zuten pertsonen desgaitasun-maila	%50 - %70	%50 - %70	%50 - %70
Baloratutako pertsonen bazterketa-maila	1. Gizarte-bazterketa txikia	1. Gizarte-bazterketa jasateko arriskua (2. iriz.)	1. Gizarte-bazterketa txikia
	2. Gizarte-bazterketa moderatua	2. Gizarte-bazterketa txikia	2. Gizarte-bazterketa jasateko arriskua (2. iriz.)
Bideratze-esparrua	Egoitza-zentroa (%65)	Egoitza-zentroa (%58)	Egoitza-zentroa (%60)

**Iturria:** geuk egina, Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuaren barne-dokumentu batean oinarrituta (2021).

- Bigarrenik, ikergaia zehazte aldera, bizitegi-bazterketa jasaten duten pertsonen errealitatea aztertu da, zehazki ETHOS tipologiaren arabera sailkatu ohi direnena, hau da, aterperik ez duten pertsonak (gaua kalean ematen dutenak) eta etxerik ez dutenak (behin behineko egoitza-zentro batean, erakundeetan edo aterpetxeetan bizi direnak). Ikerlan hau egiteko, 2020ko maiatzaren 6tik 7ra bitarteko gaua erakunde batean eman zuten pertsonen betearazitako galdetegien bitartez lorturiko datuak aztertu dira, bai modu kuantitatiboan, bai modu kualitatiboan: 2020ko maiatzaren 6tik 7ra bitarteko gaua egoitza-zentroren batean eman zuten 404 pertsonaren datuak, zehatz esatera. EAEn bizitegi-bazterketa egoera larrian dauden pertsonen buruz Kale Gorrian lantaldeak lau urtez behin egiten duen ikerlanerako galdetegi bat betearazi zitzaien 2020ko maiatzaren 6tik 7ra bitarteko gaua Gipuzkoako Foru Aldundiaren mendeko zentro batean eman zuten pertsonen, eta hain zuzen ere galdetegi horretan erregistraturiko datuak erabili dira ikerlan hau egiteko.

Besta taula honetan jaso dugu bizitegi-bazterketa jasaten duten pertsonen errealitateari buruzko azterketatik abiatuta lorturiko emaitzen laburpena:

**3. taula. Bizitegi-bazterketa jasaten duten eta 2020ko maiatzaren 6tik 7ra bitarteko gaua Gipuzkoako Foru Aldundiaren mendeko egoitza batean igaro zuten pertsonen errealitateari buruzko azterketa**  
N=404 lagun

DATUEN LABURPENA			
Adierazleak	Datuak		
	Emakumezkoak	Gizonezkoak	Guztira
Datu soziodemografikoak eta egoera administratiboa			
Erakundeetan ostatu hartuta egondako pertsona kopurua	102	302	404
Adina	36-50	18-25	36-50
Nazionalitatea	Atzerritarrak (% 56)	Atzerritarrak (% 67)	Atzerritarrak (% 64)
Ostatu hartuta egotearekin lotutako aurrekariak eta gaur egungo egoera			
Bizitegi-bazterketa egoeraren iraupena	3 urte <	3 urte <	3 urte <
Bizitegi bazterketa egoeraren eragileak	1. Harremanak	1. Egoera ekonomikoa	1. Egoera ekonomikoa
	2. Egoera ekonomikoa	2. Harremanak	2. Harremanak
	3. Indarkeria matxista	3. Egoera administratiboa	3. Egoera administratiboa
Gaua kalean igaro	% 31	% 70	% 60
Familia- eta gizarte-harremanak			
Familia-sarea	% 84	% 84	% 84
Bakardadea egunerokoan	% 23	% 34	% 31
Ikasketak-maila, lanbide-jarduera eta diru-sarrerak			
Ikasketak-maila	Bigarren mailako ikasketak (%39)	Lehen mailako ikasketak (%42)	Lehen mailako ikasketak (%41)
Lanbide-jarduera	%25	%29	%28
Osasun-egoera eta osasun-arreta			
Osasun-egoerari buruzko pertzepzioa	Gorabeheratsua (%36)	Ona (%35)	Ona (%34)
Diagnostikatutako gaixotasunak	%50	%41	%43
Buruko gaixotasun ohikoak	Buruko nahasmenduak eta gaixotasunak	Buruko nahasmenduak eta gaixotasunak	Buruko nahasmenduak eta gaixotasunak

**Iturria:** geuk egina, Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuaren barne-dokumentu batean oinarrituta (2021).

- Bizitegi-bazterketaren aurpegi makurrena bizi duten pertsonen errealitatea zehatz-mehatz ezagutze aldera, gaua kalean ematen duten pertsonen errealitatea ere ikertu da. Horretarako, Kale Gorrian lantaldeak lau urtez behin egiten duen ikerlaneko datuak aztertu dira berriz ere —bizitegi-bazterketa egoeran dauden pertsonen buruzko aurreko ikerlanean aztertutako datu berberak, alegia—, baina arreta etxerik gabeko pertsonen egoeran jarrita oraingoan, etxerik gabeko pertsonen egoera bere horretan aztertzea helburu harturik.

Bestalde, datu horiek osatze aldera, Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuak etxerik gabeko pertsonen beteazarazitako galdetegien bitartez lorturiko datuak ere aztertu dira. 2020an, COVID-19aren pandemiaren eraginez ezarritako alarma-egoera tarteko, maiatzaren 6tik 7ra bitarteko gaua Gipuzkoako Foru Aldundiaren mendeko egoitza-zerbitzuetan eman zuten 61 lagunei betearazi zitzaizkien bi galdetegiak; egoitza-zerbitzuok berariaz gaitu ziren, kalean zeuden pertsonak konfinamendua haietan igaro zezaten. Bi galdetegiari pertsona berberak erantzun zieten, pertsona horien errealitateari buruz lorturiko informazioa askoz osoagoa izan zen.

Bestalde, taula honetan jaso ditugu etxerik ez duten pertsonen errealitateari buruzko azterketatik abiatuta lorturiko datu nagusiak:

**4. taula. Etxerik ez duten eta 2020ko maiatzaren 6tik 7ra bitarteko gaua Gipuzkoako Foru Aldundiak COVID-19aren harira prestatutako egoitza batean igaro zuten pertsonen errealitateari buruzko azterketa**  
N=61 lagun

DATUEN LABURPENA	
Adierazleak	Datuak
Datu soziodemografikoak eta egoera administratiboa	
Ostatu hartuta egondako pertsona kopurua	61
Adina	1. 18-25 (%30)
	2. 36-50 (%26)
Nazionalitatea	Atzerritarrak (%57)
Sorterria	Afrika (%59)
Ostatu hartuta egotearekin lotutako aurrekariak eta gaur egungo egoera	
Bizitegi-bazterketa egoeraren iraupena	1-3 urte (%44)
Bizitegi-bazterketa egoeraren eragileak	1. Egoera administratiboa
	2. Arazo ekonomikoak
	3. Harreman-arazoak
	4. Lan-arazoak
Gizarte-egoerari buruzko pertzepzioa	Gorabeheratsua (%39)

(...)

DATUEN LABURPENA	
Adierazleak	Datuak
Ostatu hartuta egotearekin lotutako aurrekariak eta gaur egungo egoera	
Sarrien erabilitako egoitza mota	Aterpetxea edo gaueko harrera-zentroa
Gizarte Zerbitzuekiko gogobetetze-maila	Txikia
Egoitzarekiko gogobetetze-maila	Handia
Gaua kalean igaro	% 90
Arbuio soziala	% 41
Familia- eta gizarte-harremanak	
Familia-sarea	% 75
Harreman ohikoena	1. Lagunak
	2. Familia
Jasotako laguntza mota	Emozionala
Bakardadea egunerokoan	% 44
Ikasketa-maila, lanbide-jarduera eta diru-sarrerak	
Ikasketa-maila	Lehen mailako ikasketak (% 41)
Lanbide-jarduera	% 23
Osasun-egoera eta osasun-arreta	
Osasun-egoerari buruzko pertzepzioa	Oso ona (% 30)
Diagnostikatutako gaixotasuna	% 51
Buruko gaixotasun ohikoenak	Buruko nahasmenduak eta gaixotasunak

**Iturria:** geuk egina, Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Emakume Biktimen Arretako Zerbitzuen barne-dokumentu batean oinarrituta (2021).

- Bizitegi-bazterketa jasaten duten emakumeen errealitatea dute ardatz azken bi ikerlanek; zehatzago esateko, Gipuzkoako Foru Aldundiaren mendeko zerbitzuen erabiltzaile direnena. Metodologia kualitatibo eta kuantitatiboak erabiliz, bi ikerlanetan zera aztertu nahi izan da: batetik, zerbitzu horien erabiltzaile diren emakumeek berek zer irizten dioten eskaintzen dieten arretari; eta, bestetik, emakumeekin lan egiten duten profesionalak zer iritzi duten zerbitzuek eskaintzen duten arretaz. Bizitegi-bazterketa jasaten duten emakumeen premia bereziak identifikatzea zen asmoa, eta, horretarako, 19 emakume elkarrizketatu genituen bizi ziren egoitza-zerbitzuetan bertan, hau da, emakumeentzako hiru zentrotan eta babespeko lau pisutan. Aldi berean, galdetegi bat ere helarazi zitzaion posta elektronikoz emakume horiekin lan egiten duten hamasei profesionali.

Azkenik, bizitegi-bazterketa jasaten duten emakumeen errealitateari buruzko azterketatik abiatuta lortutako datuen berri ematen dugu taula honetan:

**5. taula. Gipuzkoako Foru Aldundiaren mendeko egoitzetan dauden emakumeen errealitateari buruzko azterketa, emakumeen beren ikuspegia aintzat hartuta**  
N=19 lagun

DATUEN LABURPENA	
Adierazleak	Datuak
Datu soziodemografikoak eta egoera administratiboa	
Adina	31-45
Sorterria	1. Afrika
	2. EAE/Espainia
Gizarte-egoera	
Laguntza eskatzeko zailtasuna	Emakumeen % 42k esan dute oso zaila izan dela laguntza eskatzea.
	Emakumeen % 42k ez diote galderari erantzun, ez dutelako laguntzarik eskatu.
Gaua kalean igaro	% 42
Gaueko harrera-zentroan egondakoak	% 37
Norberaren egoerari buruzko sentipena	Lasaitasuna
Norberaren gaitasunei buruzko pertzepzioa	Ona
Lanbide-jarduera eta diru-sarrerak	
Lanbide-jarduera	% 63
Diru-sarrerak lortzeko modua	Prestazio ekonomikoak (% 74)
Gizarte-sarea	
Laguntza-agentea	Heziketa Taldea (% 58)
Harremanak egunerokoan (norekin ematen dute denbora gehiena?)	1. Bakarrik
	2. Egoitzakideekin
Heziketa Taldearenganako konfiantza	% 89
Komunitatea	
Komunitateko kide izatearen sentipena dute	% 37
Jarduera komunitarioak mesedegarritzat daukate	% 68
Segurtasuna eta ahalduntzea	
Guneak segurutzat daukate	% 84
Guneak emakumeentzat bakarrik izatearen alde daude	% 32
Autopertzepzioa hobetu dute	% 68

Iturria: geuk egina.

**Esperientzia berritzailea edo jardunbide ona izatea dakarten elementuak**

- Gizarte-bazterketaren errealitatearekin lotutako datu guzti-guztiak ezagutzeko modua ematen du ikerlanak, bai orokorrenak eta bai zehatzenak.
- Emakumezkoak eta gizonezkoak modu bereizian aztertzen direnez, horrek bizitegi-bazterketaren errealitatea hobeto ezagutzeko aukera ematen du.

- Zerbitzuan artatzen dituzten emakumeek berek eskaintzen zaien laguntza nola bizi duten jakiteko eta ebaluatzeko aukera ematen du, bai eta haiekin lan egiten duten profesionalen iritzia ere jakin eta ebaluatzekoa ere.
- Ikerlanak emandako informazioa apropos-aproposa da zerbitzua nola hobetu eta kalitate handiagoko arreta nola eman jakiteko.

### **Eraginkortasuna**

Beren zerbitzuak hobetzeko asmoz egindako ikerlaneko datuetatik eta gogoetatik hirugarren sektoreko eta administrazio publikoko profesionalak zer ikasi, ikerlanaren aplikazio praktikoa horren araberrakoa izango da.

### **Alde interesdunentzako onurak**

- Gizarte-bazterketaren errealitateari buruz dugun ezagutza zabaltzen du, genero-ikuspegia ere aintzat harturik.
- Gizarte-bazterketa jasaten duten pertsonen arreta, zehazki emakumeei eskaintzen zaiena, nola garatu berriz hausnartzeko modua ematen du.
- Gizarte-bazterketa jasaten duten emakumeei eskaintzen zaien arreta hobetzeko modua ematen du.

### **Ikasitakoa eta arrakasta-faktoreak**

Frogatuta dago generoak zuzen-zuzenean eragiten diola gizarte-bazterketako prozesuak gertatzen diren moduari. Horri dagokionez, gainera, faktore bereizgarri ugari daude.

Nabarmentzekoa da, halaber, ikerketa-prozesuan tartean zeuden eragile guztien parte-hartze eta inplikazioa oinarri-oinarrizkoa izan dela informazio egokia bildu eta, hala, ikerlana aurrera eramateko.

### **Transferigarritasuna**

Ikerlan hau oso aproposa izan daiteke beste ikerketa-ildo batzuk abiarazi eta alderdi konkrituagoak sakontzeko.

Era berean, komeni da ikerlanaren bidez eskuratutako datu eta gogoeta guztiak hirugarren sektoreko eta administrazio publikoko profesionalen eskura jartzea, horrek zerbitzua hobetzeko modua eman diezaien.

### **Erreferentzia dokumentalak**

Bizitegi elkarteak (2019). *Bizitegi-bazterketa egoeran dauden emakumeen errealitateari buruzko ikerketa*. Vitoria-Gasteiz, Enpleguko eta Gizarte Politiketako Saila, Eusko Jaurlaritzak.

Damonti, P. (2014). *Una mirada de género a la exclusión social. VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Bilduma: Lanerako dokumentua. Madril, FOESSA Fundazioa, Cáritas Española Editores.

- Díaz Gorfinkiel, M. eta Elizalde San Miguel, B. (2019). *Análisis sobre desigualdades de género en la sociedad actual. VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Bilduma: Lanerako dokumentua. 1.6. zb. Madril, FOESSA Fundazioa, Cáritas Española Editores.
- Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila (2018). *IV Gizarteratzeko Euskal Plana 2017-2021*. Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritzza.
- Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila (2018). *Etixerik Gabeko Pertsonentzako Euskal Estrategia 2018-2021*. Vitoria-Gasteiz, Eusko Jaurlaritzza.
- Gipuzkoako Foru Aldundia (2016). *Aurre! Gipuzkoan emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko I. Foru Plana*.
- Gipuzkoako Foru Aldundia (2020). *Emakumeen eta gizonen berdintasunerako III. Foru Plana, 2020-2023 epealdikoa*.
- Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Biktimen Arretako Zerbitzua (2014). *Modelo de intervención en inclusión social, atención a mujeres víctimas de violencia machista y urgencias sociales*. Donostia, Gizarte Politikako Departamentua. Gipuzkoako Foru Aldundia.
- Gizarte Politikako Departamentua (2016). *Gipuzkoako Elkar-EKIN 2016-2020 Gizarteratzeko Plana*. Donostia, Gipuzkoako Foru Aldundia.
- Fernández, G. (coord.) (2019). *VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madril, FOESSA Fundazioa, Cáritas Española Editores.
- SIS Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzua (2016). *EAEko bizitegi-bazterketa larria genero-ikuspegitik* Bilduma: Txostenak. 37. zb. Vitoria-Gasteiz, Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea.
- SIS Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzua (2019). *IV Estudio sobre la situación de las personas en situación de exclusión residencial grave en la CAPV 2018*. Vitoria-Gasteiz, Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila, Eusko Jaurlaritzza.

**Fitxaren egilea:** Oihana Bellido eta Iker Usón.

**Harremanetarako datuak:** Iker Usón

<iuson@gipuzkoa.eus>

Oihana Bellido

<oihana.bellido@gmail.com>





# BARNE® HARTU: HURBILKETA KUALITATIBOA GIZARTE-INKLUSIOKO ZERBITZUETAN INSTITUZIONALIZATUTAKO PERTSONEN ZAHARTZERA

**Matia Fundazioa**

**Adinberri Fundazioa**

**Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Biktimen  
Arretako Zerbitzua**

**Hurkoa Fundazioa**

**Hasiera-data:** 2019ko azaroa.

**Garapen- edo ezarpen-denbora:** 2019-2020.

## **Laburpena**

Erakundeek zahartzen ari diren pertsonen bazterketa-egoera gisa landuriko zaugarritasun-egoera baten esperientzia modu sinkronikoan deskribatzea du helburu ikerlan honek. Pertsona horien gaur egungo eskariak, etorkizunerako imajinatzen dituztenak eta beren biografari eta bizi izandakoari ematen dioten zentzua jakitea izan da asmoa, bai eta horrek guztiak zahartzeaz eta zahartzearekin loturiko premiez eta espektatibez duten ikusmoldean izan dezakeen eragina ere, kontuan izanda kontakizun horrek hezuramaitzen duela pertsona horiek beren egoeraz duten kontzientzia.

## **Jomugako taldea**

Konstruktuaeren ikuspegi multidimentsionalari dagokionez Gipuzkoan gizarte-bazterketa prozesu betean dauden 60 urte edo gehiagoko pertsona guztiek osatzen dute jomugako taldea, bai eta bizitzan zehar zaugarri izan eta zahartze-prozesuan daudenak ere.

## **Helburua**

Bazterketaren eta zahartzearen inguruko era askotako errealitateekin loturiko egoerak eta premiak diagnostikatzea izan da proiektu honen helburu orokorra, horretan genero-ikuspegia aintzat harturik. Zehatzago esateko, gizarte-bazterketarekin loturiko zenbait aldagairi dagokienez adineko pertsonak zer egoeratan dauden eta Gipuzkoan era askotako bazterketa-egoerak jasaten dituzten pertsonak nola zahartzen diren jakitea izan da asmoa. Gainera, ikertutako errealitateekin loturiko premiak identifikatu dira, eta bazterketa-prozesuetan aplikatzekoak diren arreta- eta laguntza-formulak identifikatzeko ekintza-proposamenak ere diseinatu dira.

Azken batean, Gipuzkoako Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Biktimen Arretako Zerbitzuan lantzen diren ekimenetan adina aintzat har dadin lortzea da helburua.

### **Lekua edo estaldura geografikoa**

Gipuzkoa (landa-lana Donostian eta Pasaian egin da).

### **Inplikaturata dauden aldeak**

- Matia Fundazioa.
- Adinberri Fundazioa.
- Gizarte Inklusioko eta Indarkeria Matxistaren Biktimen Arretako Zerbitzua.
- Hurkoa Fundazioa.
- Emaús Gizarte Fundazioa.

### **Metodologia**

Zaurgarritasuna bereizgarri duten askotariko egoerengatik instituzionalizatutako pertsonak beren zahartzeari aurre egiteko zer-nolako baliabide eta gaitasunak dituzten aztertu da. Horretarako, aztertutakoa zorrotz esplikatzeke, hamabi pertsonarekin eta hiru laguneko hiru talderekin izandako elkarrizketak interpretatu dira, bizi duten egoeran pertsona horiek beren buruaz pentsatzeko eraikitako unibertso sinbolikoak ulertu nahirik.

### **Esperientzia berritzailea eta jardunbide ona izatea dakarten elementuak**

Ikerkuntza-praktikari dagokionez, ikerlanean ia-ia ez dago ikerketa soziologikorik zahartzearen fenomeno eta gizarte-bazterketarena ikuspegi kualitatibotik lotzen dituenik (bi fenomeno horiek bereiz landu ohi dira), eta, hain zuzen ere, horixe da ikerlanaren berritasun nagusia. Horrek modua ematen digu bi fenomenoaren arteko konbinazioari buruzko ezagutza eraiki eta errealitate horri garrantzia emateko; izan ere, arazoari aurre egiteko politika eta baliabide nahikorik ez daukagu, haren singularitasuna dela medio. Asmoa, beraz, gabezia horri aurre egitea da, gizarte-inklusioko zerbitzuetan zahartzen diren pertsonen premia bereziak aztertuz, horren berri ez jakitea baita gabezia horren arrazoia.

### **Eraginkortasuna**

Ikerlana denez, ez da aplikagarria; entitateek lana irakurtzean zer praktika jartzen dituzten martxan, hortik erator daiteke ikerlanaren pragmatika. Haren emaitzen ondorioak urteen joanean ebaluatu daitezke, emandako gomendioak sektoreko entitateek landutako plangintzetan eta programetan txertatu ahala.

### **Alde interesdunentzako onurak**

Beren zerbitzuetako erabiltzaileen esperientziari buruzko azterketa ugari dituzte eskueran ikerlan honen hartzaile diren entitateek, eta horrek aukera emango die,

inondik ere, beren eskaintza artatzen dituzten pertsonen premietara (bazterketa-egoeran dauden adineko pertsonen beharretara) hobeto egokitzeke.

### **Ikasitakoa eta arrakasta-faktoreak**

Gizarte-inklusioko zerbitzuetan zahartzen diren pertsonen esperientziak, gaitasunak eta eskariak aztertzeke saiakera bat da ikerlana. Pertsona horien egoeratik etorkizunera begira eratoritzen diren premia bereziak identifikatzea zen asmoa: bai adin bereko gainerako biztanle-taldean aldean eta bai adin desberdineko pertsona instituzionalizatuen aldean dituzten premiak identifikatzea, zehatzago esateko.

Elkarrizketatu guztiak diotenez, denek ere bi egoerari egin behar izan omen diete aurre, hau da, alderdi ekonomikoez harago dagoen gabezia multidimentsional bati, eta horren ondorioz azter daitezke, hain zuzen, haien apartekotasuna eta haien garrantzia; hona hemen bi egoera horiek: 1) arrakala biografiko baten bizipena, garai batean munduan zuten presentziari zentzua emateko balio zuten oinarriko bizi-egiturak leherrarazi zituen; eta 2) beren bizitza instituzioen zaintzapean geratu izana, administrazioaren logika huts eta soilari erantzuten diona.

Bi fenomeno horien ondorioz, norberaren egoera besterena balitz bezala definitzen da, horrek norberaren zahartzea irudikatzeke ahala blokeatzen du, eta, horrenbestez, horrek guztiak galarazi egiten du zahartzeke berez dakartzan arazo ugarietara aurre hartzeke edozein neurri planifikatzea. Pertsona horiek bestela ere zaurgarriak direnez (beren zahartzeari nolabait bermeekin aurre egiteke modua emango lieketen kapital ekonomiko, sozial eta sinbolikoei dagokienez, sekulako gabeziak dituztelako), etorkizuna irudikatzeke gai ez izateak nabarmen ahultzen ditu, ate-joka dituzten premietara egokitu eta estualdi hori iristean gutxieneke ongizate-kondizioak bermatuak izateke moduko aukerarik gabe uzten baititu.

Definitu berri dugun gabezia horri erantzun instituzional bat emateke aukerari dagokionez, erakundeetan dagoen hutsunea ikaragarria da, bazterketa eta zahartzea modu berezian landu izan direnez, biak uztartzen dituen fenomenoari ez baitaio espezifikotasunik aitortzen. Horren ondorioz, gaur egun ez dago berriazko baliabiderik gizarte-bazterketa jasaten duten adineko pertsonentzat.

Hori dela eta, funtzio publikoaren mendeko sailen arteko inkomunikazioa ezaguri nagusi duen zurruntasun administratiboak beharturik, biziki aholkatzen dugu jar daitezela martxan sektoreen arteko koordinazioa sustatzeko moduko programak, gizarte-bazterketaren fenomenoak administrazioaren sail bakar baten esku egoteari utz diezaion eta, horren orde, laguntza-zerbitzuek hainbat sail arduratu daitezken (zahartzearekin eta bazterketarekin lotuak buru direla, baina hezkuntzaz, ogasunaz, kulturaz eta beste gai batzuek arduratzen diren sailak ere tartean egon daitezken ahaleginduz, hori ezinbestekoa baita pertsonen beren bizitzan konpondu beharreko arazoek konplexutasunari erantzun egokia emateke). Horren eraginez, izan ere, pertsonarengan zentratutako arreta-eredu bat aplikatzen dela bermatu ahal izango dugu, erakundeak izan daitezken pertsonen premietara egokitzen direnak, eta ez alderantziz, gaur egun gertatzen den bezala.

## Transferigarritasuna

Ikerketa-proiektu honen metodologia guztiz erreplikagarria denez, lekukoa hartu, ikerketa-ildo berriak urratu eta gizarte-bazterketa jasaten duten adineko pertsonen beren egoeraz duten ikusmoldea sakonago aztertu nahi dutenek horretarako aukera aparta dute, eta oso-oso gomendagarria litzateke hala gertatzea. Oraindik asko dago ikasteko hemen aztergai hartutako arazoei buruz, eta aurrerantzean ere eza-gutza-multzo sendo bat eraikitzen jarraitu beharko dugu, zaurgarritasun-egoera berezian dauden pertsonen ikuspegitik zahartzeak zer-nolako premiak eragiten dituen jakiteko. Horixe da etorkizunera begira ate-joka dugun erronka handia, eta erronka horri aurre egin beharko diogu, biharko egunean pertsonen beharretara egokitzeko moduko esku-hartze ereduak eraikitzeko gai izatea nahi badugu.

Landa-lanean, jada instituzionalizatuta zeuden pertsonen osaturiko lagin bat iker-tzera mugatu gara. Hortaz, oraindik ere erakundeek identifikatu gabeko bazterketa mota asko daude, haien atzean ezkututzen den aniztasuna ulertze aldera zorrotzago esplikatu beharko genituzkeenak.

## Erreferentzia dokumentalak

Ikerlanaren emaitzetan oinarrituriko dokumentala: <[https://www.youtube.com/watch?v=hN8lz\\_xV068&ab\\_channel=Matia](https://www.youtube.com/watch?v=hN8lz_xV068&ab_channel=Matia)>

Proiektu osoaren berri, txosten kuantitatibo eta kualitatiboak eta berrikuspen bibliografikoa ere barnean direla: <<https://www.matiainstituto.net/eu/ikerketa-proiektuak/proiektuak/barner-hartu-adinekoentzako-gizarte-inklusibo-baterantz>>

**Fitxaren egilea:** Daniel Prieto Sancho, ikerketa kualitatiboaren arduraduna.

**Harremanetarako datuak:** Daniel Prieto Sancho:  
<dpsancho@ucm.es>



**INDARKERIA  
MATXISTAREN BIKTIMA  
DIREN EMAKUMEEN  
ARRETA ETA  
GIZARTE-INKLUSIORAKO  
JARDUNBIDE EGOKIAK  
2021**

Gipuzkoako  
Foru Aldundia  
Diputación Foral  
de Gipuzkoa



**ETORKIZUNA  
ORAIN**  
Es futuro