



Gizareratze Zerbitzuak Debagoiena
eta Debabarrena eskualdeetan

Sistematizazioaren abentura
Sartu Federazioan





Gizarteratze Zerbitzuak Debagoiena
eta Debabarrena eskualdeetan

Sistematizazioaren abentura
Sartu Federazioan

Finantzatu:

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

JUSTITIA, LAN ETA GEZARTE
SEGURANTZA SAILA

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA,
EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Argitaratzailea:

Federación Sardu

Bailén 5, sótano izquierda

48003 Bilbao

Imprimaketa: Lankopi S.A.

Diseinu eta maketazioa: Marra, S.L.



Aurkibidea

0. Aurkezpena	7
1. Esperientziaren testuingurua: Debagoiena eta Debabarrena eskualdeak	9
1.1. Debagoiena	9
1.2. Debabarrena	11
2. Zabaltzen elkartearen gizarteratze eta laguntza zerbitzua	13
2.1. Zerbitzua erabiltzen duten pertsonen deskribapena	13
2.2. Azpiegitura	15
3. Sistematizazio-prozesua	17
3.1. Gure iguripenak	17
3.2. Zer eta zertarako sistematizatu	18
3.2.1. Xedearen definizioa	18
3.2.2. Helburuaren definizioa	18
3.2.3. Ardatzaren definizioa	19
4. Definizio metodologikoa	21
5. Esperientzia berreskuratzea eta analisi kritikoa	23
5.1. Aldez aurreko gogoeta	23
5.2. Zerbitzuaren aurrekariak: Eibarko Udaleko Gizarteratze-plana	26
5.3. Debagoieneko eta Debabarrenako gizarteratze-zerbitzua	28

5.3.1. Zerbitzuaren hastapenak (2000-2004)	28
5.3.2. Egonkortasun-aldia (2004-2007)	31
5.3.3. Etorkizunera begirako bultzada (2007-2009)	33
6. Gizareratze-zerbitzuan eragiten duten beste baliabide batzuk	35
7. Gizareratze-prozesuaren fluxugrama	37
8. Kronograma	41
9. Sistematizazio-prozesuaren eskema	43
10. Zerbitzua onuradunen ikuspegitik	45
10.1. Erabiltzaileen ikuspuntua	45
10.1.1. Deribazioaren pertzepzioa	46
10.1.2. Zerbitzuaren erabilgarritasuna	48
10.1.3. Elkarrizketetan tratatutako gaiak	50
10.1.4. Iguripenak	52
10.1.5. Eguneroko bizimoduan duen eragina	54
10.1.6. Zerbitzua hobetzeko ideiak	54
10.2. Gizarte-zerbitzuen ikuspuntua	55
10.2.1. Erabiltzaileen profilak eta deribazio-prozesua	56
10.2.2. Zerbitzuaren egokitzapena eta malgutasuna	57
10.2.3. Funtzioak bereiztea	57
10.2.4. Zerbitzuan jarrita dauden iguripenak	58
10.2.5. Zerbitzua hobetzeko ideiak	59
11. Ondorioak, ikaspenak, gomendioak...	61



■ Esker Ona

Esker ona adierazi nahi diegu euren laguntzari esker Debagoienan eta Debabarrenan Laguntza eta Gizarteratze Zerbitzua eskaintzen jarraitzea ahalbidetzen diguten pertsona eta erakunde guztiei. Aipatu nahi genituzke, bereziki, hurrengo udaletako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak:

- **Debagoiena:** Antzuola, Aretxabaleta, Bergara, Eskoriatza, Elgeta, eta Leintz-Gatzaga.
- **Debabarrena:** Deba, Elgoibar, Mendaro, Mutriku eta Soraluze.

Bereziki azpimarratu nahi ditugu sistematizazio hau egiteko elkarrizketarako prest agertu diren erabiltzaileak eta Gizarte Laguntzaileak.

Bukatzeko, ez dugu ahastu nahi, Gizarteratzeko eta Laguntza-Zerbitzuak ematea ahalbidetzen duen Zabaltzen talde osoa.

0. Aurkezpena

Zabaltzen Elkarteak 2000. urteaz geroztik Debabarrenan eta 2002. urteaz geroztik Debagoienan garatzen ari den Laguntza- eta Gizarteratze-zerbitzuen esperientziaren sistematizazioa jaso da honako dokumentu honetan.

Aipatu sistematizazioa, Sartu Federazioaren Gizarte Ahokularitzak dinamizatu, Eusko Jaurlaritzako Justizia, Enplegu eta Gizarte-segurantza Sailak diruz laguntzen duen proiektu zabalago baten barnean dago; bertan, Sartu Federazioak bere jarduera-eremu geografiko bakoitzean garatutako esperientzia guztien artetik lau sistematizatu ditugu. Esperientzia horiek aukeratu ditugu, gure erakundeak azken hogeitun urteotan burutu dituen jardueren artean esanguratsuenak direlako. Honakoak dira:

- Zabaltzen (Durango): *Laguntza- eta Gizarteratze-Zerbitzua.*
- Erroak (Donostia): *Kontratazioan laguntzeko zerbitzua.*
- Sartu Araba (Gasteiz): *Saregune.*

Lau esperientzia horiek sistematizatuta, zera lortu nahi dugu:

- Gure eguneroko praktika modu bateratu eta partekatuan berrikustea.
- Esperientzia bizi izan dutenen jabetzea.
- Ikaskuntza berria
- Proposamen eta agenda berrietarako ildoak.
- Ezagutza berria eta partekatua sortzea.

Izan ere, ikasketa eta ezagupen berri horiek sortzea Sartu Federazioaren ikuspenarekin bat dator.

Gizareratze alorrean erreferentzia izan nahi dugu, bai desabantaila soziala duten pertsonentzat eta bai alor berean helburu bera duten gainerako eragileentzat ere.

Eta honela jardun nahi dugu:

- Esparru bereko eragileekin sarean lan egin nahi dugu.
- Ezagutza sortu eta banatu nahi dugu.
- Eta aukera berritzaileak bilatu eta proposatu nahi ditugu.

Sistematizazioaren abenturak asmo jakineko bide eta ibilbide berriei ekitea dakar; hala ere, asmoa argia bada ere, ezin dezakegu ziur jakin zein izango diren ibilbide horiek, ez eta bidean agertuko diren zalantzak edota erronkak zein diren ere. Aipatu abentura edota ibilbide hori, hausnarketarako eta burututako lanaren ikuspegi kritikoa izango delakoan gauzatuko dugu, eta aldi berean, gure eguneroko egitekoa hobetzera zuzenduriko elementua izango delakoan.

1. Esperientziaren testuingurua: Debagoiena eta Debarrena eskualdeak

Aurkezpenean esan dugun bezala, Zabaltzen elkarteak Debagoiena eta Debarrena eskualdeetan egiten duen Laguntza eta Gizarteratze Zerbitzuaren sistematizazioa jaso da dokumentu honetan. Ondoren, eta esperientzia kokatzeko, inguru geografiko horien deskribapen laburra egingo dugu.

1.1. Debagoiena

Debagoiena eskualdea honako udalerrri hauek osatzen dute: Antzuola, Aretxabaleta, Arrasate, Bergara, Elgeta, Eskoriatza Oñati eta Leintz-Gatzaga. Gizarteratze-zerbitzua Arrasaten eta Oñatin izan ezik, gainerako udalerrri guztietan eskaintzen da.

Gipuzkoako hego-mendebaldean dago, Deba ibaiaren arroan. Honako mugakide hauek ditu: iparraldean, Debagoiena eskualdea; ipar-mendebaldean, Donostialdea; ekialdean, Tolosa-Goierri; hegoaldean, Gasteiz; eta mendebaldean, Durangaldea eta Aiara.

Eustateko datuen arabera, 60.954 biztanle ditu eta eskualdeko udalerririk handiena Arrasate da, 21.869 biztanlerekin. Debarrena eskualdean eta Euskal Herriko gainerako herrietan bezala, eskualdeko biztanleria bereziki hazi zen XX. mendeko 50.eko eta 60.eko hamarkadetan, inguruko bilakaera industrialaren eta horrek erakarri zuen emigrazioaren eraginez. 70. eta 80.eko industria-krisialdiaren eraginez, biztanleria nabarmen gutxitu zen.

Lan Merkatuari buruzko 2006ko Erroldan¹ jasotako informazioa kontuan hartzen badugu, ekoizpen-egituran bi ardatz nagusi ditu: industria eta zerbi-

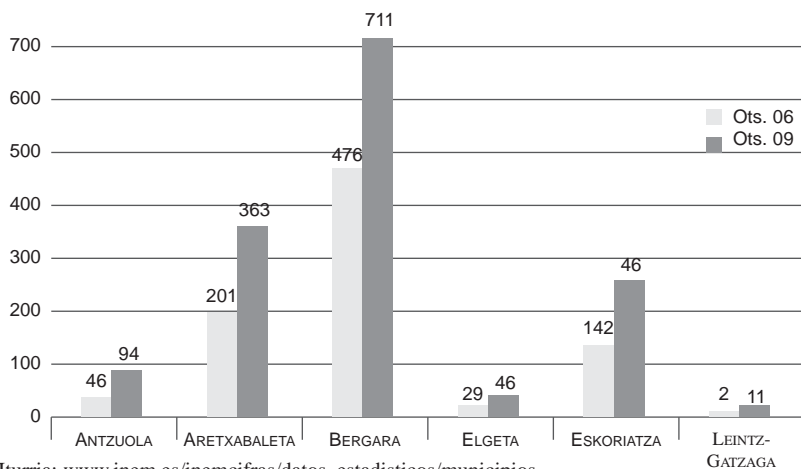
¹ Lan Merkatuari buruzko Errolda Helbide honetan kontsulta daiteke: www.eustat.es

tzuak. Industrian biztanle okupatuen % 48,7k egiten du lan, eta zerbitzuetan, % 44,7k. Eraikuntzan eta nekazaritzan % 4,3k eta % 2,3k egiten dute lan, hurrenez hurren. Ez da ahaztu behar bertan duela egoitza nagusia euskal kooperatibismoaren mugimenduak. Bertan daude Mondragón Corporación Cooperatibaren egoitza nagusia, Mondragon Unibertsitatea eta taldeko hainbat enpresa, Fagor buru dutela.

Sexuen araberako banaketari dagokionez, desberdintasun nabarmenak daude. Horrela, bada, okupatutako gizonen % 33,7k industrian egiten dute lan eta emakumeen % 14,9k baino ez. Banaketa hori alderantzikatu egiten da zerbitzuen kasuan, hau da, okupatutako emakumeen % 28k dihardu zerbitzuetan, eta gizonen % 16,7k.

Lan Merkatuari buruzko 2006ko Erroldako datuen arabera, langabeziari buruzko datuek erabateko enplegua erakusten zuten. Gaur egun, bizi dugun krisialdi eta ziurgabetasun-egoera honetan, zifra horiek nabarmen eta modu kezagarrian ari dira hazten. Hain zuzen ere, Zabaltzenek Gizareratze Zerbitzua eskaintzen duen udalerrietako langabezia-datuak konparatzen badi-tugu, 2006ko otsaileko datuak 2009ko otsaileko datuekin konparatuz, 896 lagunetik 1.491 lagunera hazi da kopurua. Hau da, zifra hori % 66,4 handitu da. Honako grafiko honetan zifra horien berri ematen da, udalerriz udalerriz.

Debagoieneko langabeziari buruzko konparatiba 2006ko Otsaila 2009ko Otsaila



Iturria: www.inem.es/inemcifras/datos_estadisticos/municipios

1.2. Debabarrena

Debabarrena eskualdea honako udalerrri hauek osatzen dute: Deba, Eibar, Elgoibar, Ermua, Mallabia, Mendaro, Mutriku eta Soraluze. Eibarren, Ermuan eta Mallabian izan ezik, Zabaltzenen Gizarteratze Zerbitzuak gainerako udalerrri guztietan dihardu.

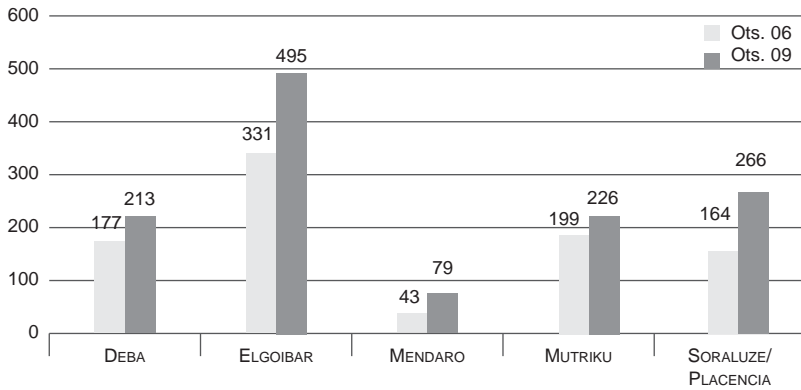
Herrialdearen ipar-mendebaldeko muturrean dago, eta Deba ibaiaren arroaren beheko aldea hartzen du, Bizkaiko herrialdearen mugan. Honako mugakide hauek ditu: hegoaldean, Debagoiena eskualdea; ekialdean, Bizkaiko Lea Artibai eta Durangaldeko eskualdeak eta mendebaldean, Urola-Kosta eskualdea. Iparraldean Bizkaiko Golkoa dauka.

Eustateko datuen arabera, eskualdeak 53.838 biztanle ditu. Eskualdea osatzen duten udalerrien artean, jendetsuena Eibar da, 27.227 biztanlerekin. Lan Merkatuari buruzko 2006ko Erroldako datuen arabera, Debagoienan bezala, industria eta zerbitzuak dira hemen ere biztanleria okupatuaren zatirik handiena hartzen dutenak. Honakoan, zerbitzuetan jende gehiago ari da, % 49,8, eta industrian, % 38. Bestalde, eraikuntzan biztanle okupatuaren % 9,1 ari da lanean, eta nekazaritzan, % 2,9 baino ez. Historikoki arma-industria oso garrantzitsua izan da, baina gaur egun, nabarmen murriztu da jarduera hori. XX. mendearen amaiera arte oso garrantzitsuak izan ziren industria metalurgiko arinak, josteko makinak, bizikletak eta motozikletak fabrikatzen zituztenak. Gaur egun, eraldaketa metalikoak dira oraindik ere jarduerarik garrantzitsuenak; bereziki, makina erremintari eta automobilgintzako industria osagarriari dagozkienak.

Datu horien sexuen araberako banaketari dagokionez, Debagoienan bezala, desberdintasun handia dago. Okupatuta dauden pertsona guztien artetik, gizonen % 30,5ek industrian egiten du lan, emakumeen kasuan, aldez, % 7,5 baino ez dira. Zerbitzuei dagokienez, joera alderantzikatu egiten den arren, sexuen arteko aldea ez da hain handia: okupatuta dauden emakumeen % 29,24k egiten du lan zerbitzuetan, eta gizonen % 20,6k.

Langabe dagoen biztanleriari dagokionez, Lan Merkatuari buruzko 2006ko Erroldak Debagoienekoak bezain datu positiboak erakusten zituen. Hala ere, 2006ko otsailean INEMen izena emanda zuten pertsonen kopurua 2009ko otsailean izena emanda dutenekin konparatuz gero, 365 lagun gehiago daukela ikusten da, eta 914tik 1.279ra igo da, hots, % 39,9.

Comparativa paro Bajo Deba febrero 2006/ Febrero 2009



iturria: www.inem.es/inemcifras/datos_estadisticos/municipios

2. Zabaltzen elkartearen gizarteratze eta laguntza-zerbitzua

Zabaltzen Elkartearen Gizarteratze eta Laguntza Zerbitzua Sartu Federazioak Debagoieneko eta Debarrenako eskualdeetako udaletako gizarte zerbitzuen eskura jartzen duen baliabidea da. Zerbitzu horren bidez, Zabaltzen Elkarreak honako helburu hauek lortu nahi ditu:

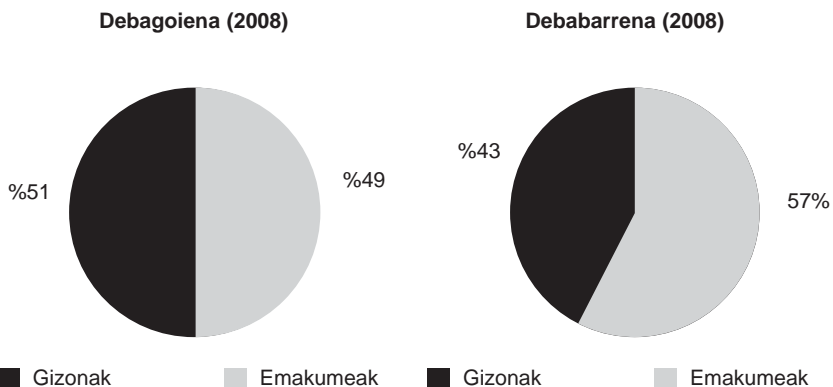
- *Norberaren gizarteratzean inplikazioa lortzeko, norbanako bakoitzaren baliabide pertsonalak sustatzea.*
- *Gizarteratze-prozesuan laguntza integral eta pertsonalizatua eskaintzea.*

Gizarteratze Zerbitzua 2000. urteko azkeneko hiruhilekoan hasi ginen eskaintzen Debarrenan, eta Debagoienan 2002. urtetik aurrera. Egoera ahulean edo gizartetik baztertuta dauden pertsonen, Oinarrizko Errenta eta GLL jasotzen duten pertsonen eta eskualde bakoitzeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen aburuz, gizarteratu ahal izateko esku-hartzea behar duten pertsonen zuzenduta dago bereziki.

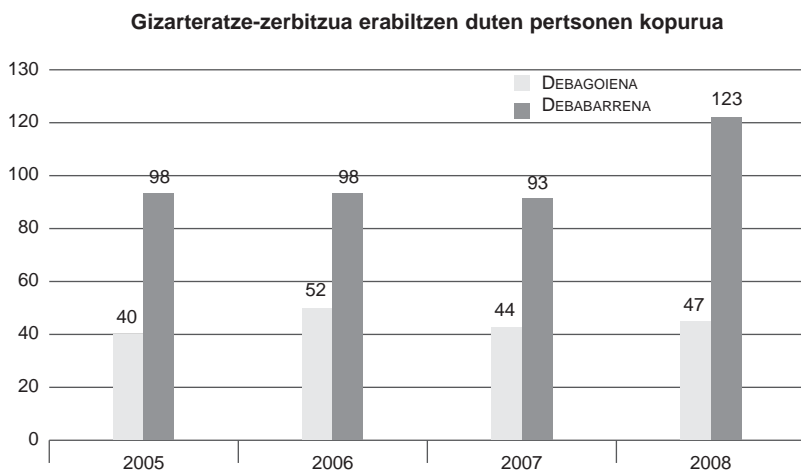
2.1. Zerbitzua erabiltzen duten pertsonen deskribapena

Hau irakurtzen ari denak zerbitzuari buruzko ikuspegi zehatzagoa izan dezan, azken urteetan zerbitzua erabili duen pertsona-taldearen deskribapen laburra egin dugu.

Sexuen araberako banaketa oso antzekoa da, ez dago desberdintasunik gizonen eta emakumeen artean zerbitzua erabiltzeko orduan; hala ere, Debarrenako banaketak emakumeen aldera egiten du apur bat.



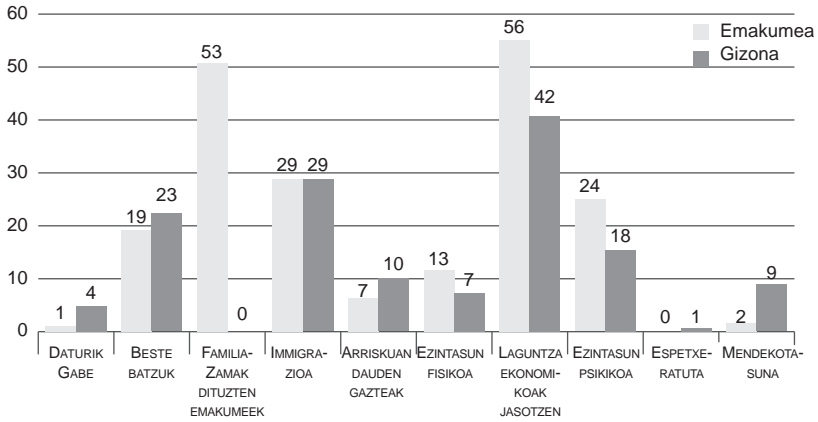
Honako grafiko honetan ikus daitekeen bezala, Gizarteratze Zerbitzua erabiltzen duten pertsonen kopuruak bere horri eutsi dio azkeneko lau urteetan; hala ere, Debabarrenan 20 lagun gehiago izan dira 2008an, eta guztira, 170 lagunek erabiltzen du zerbitzua.



Gure erabiltzaileen gizarte-egoerari dagokionez –hori baita, agian, gugana jotzen duten pertsonen soslaia hoberen definitzen duen aldagaia–, interesgarria iruditzen zaigu honako taula hau erakustea. Taula horretan ikus daitekeenez, gailentzen den soslaia laguntza ekonomikoa jasotzen ari diren pertso-

na, familia-zama duten emakumeena eta etorkinena da. Gogoratu behar da, pertsona bat hainbat egoeratan egon daitekeela aldi berean.

Debagoienako eta Debabarrenako gizarteratze-zerbitzuen erabiltzaileen egoera soziala (2008)



2.2. Azpiegitura

Gizarteratze Zerbitzua gauzatzeko, psikologian eta pedagogian lizentziatuta dauden profesionalak ditugu, gizarteratzearen eremuan eskarmentu handia dutenak.

Aldi berean, zerbitzua jasotzen duten udalek hainbat baliabide material uzten dizkigute. Hain zuzen ere, Elgoibarko Udalaren kasuan, Pedro Muguruza Ikastetxeko bi gela erabil ditzakegu. Gainerakoetan, zerbitzuko teknikariek udaletxeko bertako bulegoetan egiten dute euren lana.

Ezinbestekoa da baliabide horiek behar bezala kudeatzea zerbitzuak aurrera egin dezan. Horren ildotik, lokalen mantentze-lanak, ekipo informatikoak, langileen prestakuntzak eta abarrek garrantzia handia dute.

3. Sistematizazio-prozesua

3.1. Gure iguripenak

Sistematizazioa zalantzak eta ziurgabetasuna eragiten zizkigun prozesua da; izan ere, hasieran batez ere, ez genekien zer zen eta antolakuntzari dagokionez zer ekarriko zigun. Aldi berean, kezka horiekin batera, hainbat iguripen geneuzkan proiektuarekiko. Lehenengo atal hau idazten hasteko, gure sistematizazio hasiberri honetarako lehenengo iguripenak zein ziren jakinarazi nahi diegu irakurleei.

- ***Eguneroko praktika sakontzen duen prozesua da:*** gure lanaren egunerokotasunaren gaineko gogoeta egitea ahalbidetzen digu.
- ***Esperientziaren alde subjektiboa objektibatzen du:*** esperientzian parte hartzen duten pertsonen ezagupen eta interpretazio subjektiboak islatzen ditu. Sustatzaileak nahiz onuradunak izan.
- ***Zailtasunez eta gertatutako ikaskuntzan jabetzeko balio du:*** gogoetak egunez egun ikasi dugunaz eta horra iristea kostatu zaigunaz jabetzen laguntzen digu.
- ***Gure esperientzia komunikagarri bihurtzen du, bai gure artean bai Sartun eta inguruko beste esperientzia batzuekin:*** sistematizazioaren funtsetako bat gure esperientzia partekatzea eta ezagutaraztea da.
- ***Prozesua ordenatzen du:*** esperientziaren kontakizuna modu ordenatuan eta kronologikoki egitea ahalbidetzen du.

- **Ahalegin eta lan handia eskatzen du:** sistematizazioari denbora luze ematen diogu, eta eguneroko lan-kargari gehitu behar zaio.
- **Parte-hartzaileengandik prestutasun handia eskatzen du:** guztiok parte hartu ahal izateko laneko egutegia adostea lan nekeza izan da.
- **Gizarte-zerbitzuen iritzia eta pertzepzioa jakiteko aukera:** udaletako oinarrizko gizarte-zerbitzuekin batera egiten dugu lan, eta sistematizazio-prozesu honetan sor litezkeen gogoeta askotan haien ekarpena oso interesgarria izan daitekeela uste dugu.

3.2. Zer eta zertarako sistematizatu

Edozein sistematizaziori ekitean sortzen den gai nagusi eta garrantzitsuetako bat sistematizazioaren XEDEA, HELBURUA eta ARDATZA zehaztea da.

Kontzeptu horien ahalik eta zehaztapen argi eta zorrotzena egin behar da, eta behar beste denbora eman behar zaio gogoetari, eta kontzeptu horiek berrikusi egin behar dira sistematizazio-prozesuan zehar, beharrezkotzat jotzen bada.

3.2.1. Xedearen definizioa

Gauza erraza da: sistematizatu nahi dugun esperientziaren atala denboran eta espazioan mugatzea.

Gure kasuan, horrela idatzi genuen xedea:

Experiencia: Zabaltzenek ematen dituen gizarteratze zerbitzuak.

Eremu geografikoa: Debagoiena - Debabarrena.

Aldia: Debagoiena: 2002 - 2008 / Debabarrena: 2000 - 2008.

3.2.2. Helburuaren definizioa

Zer sistematizatu nahi dugun argi daukagunean, beharrezkoa da zertarako sistematizatuko dugun zehaztea, hau da, prozesu horretan zertarako murgilduko garen. Definizio horretan hainbat faktorek esku hartzen dute: taldearen osakera, sortutako iguripenak, antolakundea zein momentutan dagoen, zenbat denbora dagoen... Horrek guztiak zaildu egiten du gogoeta.

Azkenik, helburua honela definitu genuen.

Gogoeta partekatua egitea, esperientziatik ikasteko eta gizarteratze-zerbitzua hobetzeko, esperientzia hori kanpora nahiz barrura komunikagarria izan dadin lortuz.

3.2.3. Ardatzaren definizioa

Gure esperientziaren sistematizazioa, sistematizazio-ardatzaren ikuspegitik abiatuta landuko dugu. Prozesuan zeharreko gidaria izango da, eta gogoeta guztiek ardatzak adierazten duen bideari jarraituko diote.

Gogoeta sakonaren ostean, gure ardatza honela definitu genuen.

Zabaltzenen gizarteratze-zerbitzuaren eragina erabiltzaileen gizarteratze-ibilbideetan eta aldaketa-prozesuetan, eta horretan inplikaturik daden erakundeak.

Erabiltzaileenganako eragina honako ikuspuntu edo arloetan kokatzen dugu: arlo pertsonala, arlo soziala, osasuna, familia, arlo ekonomikoa, etxebizitza, lege-arloa, prestakuntza eta lana... Bestalde, inplikaturiko erakundeak aipatzen ditugunean, inplikaturik dauden udaletako oinarritzko gizarte-zerbitzuak aipatzen ditugu.

4. Definizio metodologikoa²

Malgutasuna da sistematizazio bat gauzatzeko hartu beharreko ildo metodologikoa deskribatzen duen ezaugarri nagusia. Talde bakoitzaren dinamika eta ezaugarrietara uneoro egokitzeko moduko prozesua da. Hala ere, badira nahitaez eman behar izan genituen urrats edota etapa batzuk; azken horiek, aldi berean, egiteko jakin batzuk barne hartzen zituzten, gure sistematizazioa arrakastaz gauzatzeko beharrezkoak ziren egitekoak, alegia. Hona hemen, zehazki, arestian aipatu ditugun etapak:

Fasea	Egitekoak
Aurre-fasea Sistematizazioaren antolaketa.	<ul style="list-style-type: none">• Esperientziaren arduradunekin komunikatu eta koordinatzea.• Lan egitasmo bat prestatzea, sistematizazioa gauzatzeko aurreikusten diren egun eta orduak jasotzen dituen.
Lehenengo fasea Bizi izandako prozesua berreskuratzea.	<ul style="list-style-type: none">• Esperientziaren ondorioz sorturiko orotariko informazio eta dokumentuak jasotzea (aktak, egunkariak, grafikoak, argazkiak, prentsa-oharrak, memoriak...).• Jasotako informazio guztia antolatzea.• Igurikimen, zalantzak eta galderak identifikatzea.

² Metodologiari dagokionez, gure erreferentzia Alboan-ek argitaratutako gidak izan dira: “*La sistematización, una nueva mirada a nuestras prácticas. Guía para la sistematización de experiencias de transformación social*” eta “*La aventura de la sistematización. Cómo mirar y aprender de nuestras prácticas desde nuestras prácticas*”. Gida horiek honako helbide honetan aurki daitezke: <http://www.alboan.org/sistematizacion/>

Fasea	Egitekoak
Lehenengo fasea Bizi izandako prozesua berreskuratzea.	<ul style="list-style-type: none"> • XEDEA, HELBURUA, eta ARDATZA definitzea. • Esperientziaren kontaera kronologikoa. • Esperientziaren UNE GARRANTZITSUAK identifikatzea.
Bigarren fasea Hausnarketa sakona: Esperientziaren interpretazio kritikoa eta ezagutza sortzea.	<ul style="list-style-type: none"> • Ahozko iturrietatik informazioa biltzea (esperientziaren arduradunak, onuradunak, gizarte-zerbitzuak...). • Esperientziaren inguruko hausnarketa sakona: Zergatik gertatu zen gertatu zen hura? <ul style="list-style-type: none"> • Gertatu zen haren kausei buruzko galderak egin: Zergatik gertatu zen modu hartan? • Une kritiko bakoitza bereiz aztertu.
Hirugarren fasea Ondorioak.	<ul style="list-style-type: none"> • Esperientziari buruzko zalantzak edo kezak proposatzea. • Ikasitakoari buruzko ondorioak atera. • Hurrengo esperientzia batzuetarako gomendioak eta ikasitako lezioak proposatu.
Laugarren fasea Esperientziaren jakinarazpena.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizazioaren esperientzia jasotzen duen dokumentua idaztea. • Emaitzak foro desberdinen bidez jakinarazi edota komunikatzea.

Beraz, sistematizazio hau burutzeko, ikerketa kualitatiboko zenbait teknika erabili ditugu, fase edota egiteko bakoitzaren helburua kontuan hartuta:

- Talde-dinamikak: esperientziaren inguruko ikuspegi eta alde desberdinak aukeratu eta bateratzea. Horietan, hasiera-hasieratik zerbitzuarekin harremanetan egon diren pertsonen hartu dute parte.
- Elkarrizketa sakonak: esperientziaren onuradunak diren pertsona edota erakundearen ikuspuntua jasotzea (elkartek, erakundeak...).
- Analisi dokumentala: zerbitzuak sortu dituen dokumentu esanguratsu guztiak bildu eta irakurtzea.
- Behaketa zuzena: esperientziak barnetik duen funtzionamendua eta dinamika *in situ* ezagutzea.

5. Esperientzia berreskuratzea eta analisi kritikoa

Zabaltzenek zerbitzua ematen daramatzan urte hauetan guztietan bizi izandako esperientzia berregiteko prozesua izan zen gure esperientzia sistematizatzeko egin genuen lehenengo urratsa. Hori da, hain zuzen, sistematizazioari ekiteko funtsezko uneetariko bat. Gure esperientziaren historia kronologikoki berreraikitzea da helburua, etapa nahiz une garrantzitsuak identifikatuz.

Berreraikitzea hori egiteaz gain, atal honetan areago sakonduko dugu sistematizazioa interpretatzeko elementu horretan. Izan ere, sistematizazio orenen funtsezko fasea da hau, eta orduan sortzen da benetako ezaguera.

Esperientziaren kontakizun ordenatuari ekin aurretik, bat-batean, Gizarteratze-zerbitzuaren hasiera eta geroko bilakaera baldintzatu zuten arlo askori buruzko alde aurretiko gogoeta egiteko premia sentitu genuen. Gure kontakizuna, beraz, gogoeta horrekin hasiko dugu.

5.1. Aldez aurreko gogoeta

a. Proiektuaren diseinua: Zabaltzeneko zuzendaritzaren eta arreta-arloaren artean partekatutako ardura izan zen. Zerbitzuaren diseinuak bat etorri behar zuen gizarte-zerbitzuei buruzko 5/1996 Legearekin, baina zalantza sortzen zuen aplikatzeko moduak, zer-nolako pertsonak behar ziren, etab. 2000ko urtarrilaren 11ko 1/2000 Dekretuak gizarteratzearen arloan arautzen dituen hitzarmenen garapena eta ezarpena ere zalantza ugari sortzen zituen. Halaber, uneoro beharrezkoa izan da gizarteratzeari buruz ondoren garatu den legedia ezagutzea eta menperatzea ere.

b. Lehenengo erabakiak: gizarteratze-zerbitzuen eta Zabaltzenen artean zerbitzuaren filosofiari eta zerbitzua abian jartzeko behar diren baliabi-

deei buruzko ikuspuntu bateratua lortzean dautza. Laneko egutegia edo erabiltzaileak artatuko diren leku fisikoa ere alde zuzenetik erabaki ziren. Horren ildotik, zerbitzuaren alde zuzeneko iguripenak zein diren identifikatzeak zerbitzuaren beraren orientazioa erraz dezake.

c. Gizarte-zerbitzuen eta Zabaltzenen arteko harremana: Gizarte-zerbitzuen eta Zabaltzenen arteko harremana alde zuzeneko betebeharrak zehazten dituen hitzarmen batek arautzen du. Lehenengo atalean gizarteratzeko helburu komunak zehazten dira. Bigarrenean, alde zuzeneko zerbitzuen finantzeak dira; gizarte-zerbitzuen ardurapekoak dira kasuak hautematea, proiektuaren publikitatea egitea, deribazioa, etab. Zabaltzen, bere aldetik, proiektua gauzatu eta ebaluatu behar zuten, beharrezko langileak ipiniz eta zerbitzuan parte hartzen duten pertsoneri lagundu.

d. Langileen hautaketa: kasu gehienetan erakundeetan lanean ari zirenen pertsonak ziren, beraz, Zabaltzenen ere ezagunak ziren ordurako, eta jakina zen zerbitzura ondo egokituko zirela. Lortu nahi zen ikasketen profila hau da: gizarte-eremuan trebatua egotea, elkarteetan parte hartu izana edo hirugarren sektorean lanean aritu izana, taldeetan lan egiteko trebetasunak, inguruko baliabideak ezagutzea, euskalduna izatea...

e. Tresnak: zerbitzua abiarazteko alde zuzenetik diseinatu eta Eibarko Udaleko gizarteratze-planaren³ aplikatu genituen tresnak erabili genituen. Adibidez, erabiltzaileen fitxak, laguntza-ordua, gizarteratze-adierazleak... Berrantolatatu eta zerbitzu horretarako egokitu behar izan ziren. Beste alde batetik, zerbitzua emateko funtsezkoak izan ziren -eta oraindik ere badiren- bi tresna garrantzitsu genituen:

- *“El Acompañamiento y los Procesos de Incorporación Social. Guía para su práctica”*. Sartuko taldeak egin zuten Jaume Funes eta Esther Rayarekin lankidetzan, 2001. urtean. Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Trebakuntza Sailaren enkargu bat zen eta tresna zehatzez gain, funtzionatzeko ideia-multzoa eta filosofia ere ematen dizkigu.
- *“Manual del Proceso de Acompañamiento”* izenekoa, Sartu osoan egin zen, eta hainbat prozesutako jendeak parte hartu zuten.

³ Ikusi 5.2 - Zerbitzuaren aurrerakinak izeneko atala: Eibarko Udaleko Gizarteratze-plana.

Pertsonekin egindako lana oso zehaztasun handiarekin jasotzen du. Sartun hasi eta Elgoibarko IMHren aholkularitzarekin egindako prozesuaren ondorioz sortu zen.

Horrez gain, denboran zehar aldaketak egin dira zerbitzuaren bilakaeraren arabera, eta tresna berriak sortzeko premia ere ikusi dugu.

Garrantzitsua iruditzen zaigu azpimarratzea tresnak lanabesak baino ez direla. Alde batetik, zerbitzuaren kudeaketa eta segimendua egiteko balio dute, baina beste alde batetik, erabiltzailea ibilbidearen protagonista bihurtzen dute. Horrela, ez dugu diagnostikoa aipatzen, baizik eta kodiagnostikoa, ez ditugu Laneko Planak aipatzen, baizik eta Lan Partekatuko planak.

Lehenengo mugarría: “El Acompañamiento y los Procesos de Incorporación Social. Guía para su práctica” izeneko gida egitea.

f. Lanaren eta baliabideen antolakuntza: zerbitzua abian jarri aurreko urrats gisa, beharrezkoa izan zen alde aurreko koordinazioa. Honetan zetzan: gizarte-zerbitzuekin harremanetan jartzea, kasuen alde aurreko aurkezpena egitea, erabiltzaileekin lehenengo elkarrizketak egitea, laneko ordutegia, kokapena, etab.

g. Zailtasunen ebazpena: zerbitzuari ekin genionean aurkitu genuen zailtasun nagusia kasu bakoitzean zein paper betetzen genuen jakitea izan zen. Noraino irits gintezkeen eta noraino ez. Idatzirik ez dago; izan ere, gurekin diharduten pertsonetikiko harremana eta elkar ezagutza apurka-apurka eraikitzen dira. Kasu bakoitza besteen desberdina da. Zerbitzuaren beste zailtasunetako bat elkarbizitza eta harreman pertsonalak dira, bai profesionalekin bai erabiltzaileekin. Une batzuetan, oso zaila da pertsonaren eta profesionalaren eginkizunak bereiztea. Elkarbizitza eta konfiantzazko harremanak funtsezkoak dira, bai erabiltzaileekin, bai gure artean, bai gizarte-zerbitzuekin.

h. Aukerak jasotzea eta harremanak: zerbitzuari ekin baino askoz lehenagotik bagenituen finkatuta inguruko beste baliabide batzuekiko sareak. Hortik, lanerako eta lankidetzarako beste aukera batzuk sortzen dira. Aukeratzat ditugu arau berrien argitalpena, diru-laguntzei buruzko informazioa, etab. Esaterako, Lanbide sortu izana aukera bat izan zen.

i. Zerbitzuaren segimendua (erabiltzaileak, maila teknikoa eta maila politikoa):

- **Erabiltzaileak:** segimendua aurrez-aurreko elkarrizketaren bidez egiten da. Elkarrizketen maiztasuna kasuen arabera da, eta aste-oro, hamabostean behin, hilean behin, etab. izan daitezke. Batzuetan, hitzarmen batean sinatzen da segimenduak egiteko maiztasuna.
- **Maila teknikoa:** gizarte-langileekiko segimendua aldakorra da, bakoitzarekin nola antolatzen garen kontuan hartuta, hau da, langile-arekiko eguneroko koordinazioa nolako den kontuan hartuta. Oso garrantzitsuak dira gertaera jakin batetik sortzen diren iruzkin txikiak edo uneko elkarrizketak, baina bai eta alde zuzenetik prestatutako eta hobeto egituratutako bilerak ere. Segimendua egiteko ohiko modu bat aldizkako txostenak aurkeztea da.
- **Maila politikoa:** Zabaltzenen uste dugu garrantzitsua dela maila politikoa zerbitzu honen berri edukitzea. Beti ahalegindu gara bai alkateak bai zinegotziak zertan ari garen eta zein planteamendutik edo zer filosofiarekin lan egiten dugun jakin dezaten. Erakunde laguntzaile gisa ikus gaitzaten eta gizarte-zerbitzuekin erlaziona gaitzaten nahi dugu. Aldaketa politikoak daudenean edo gizarte-zerbitzuek eskatzen dutenean proposatu ohi dugu bereziki. Udalak utzitako lokalak daudenean ere proposatzen dugu, baliabide berrietarako estrategiak zehaztu nahi ditugunean...

5.2. Zerbitzuaren aurrekariak: Eibarko Udaleko Gizarteratze-plana

Eibarko Udaleko Gizarteratze-plana 1999. urtean hasi zen garatzen. Oso proiektu handinahia zen, haren gauzapenean esku hartzen zuten eragile guztiei eskatzen zien inplikazio eta konpromisoagatik. Proiektua diseinatzeko, Jaume Funesen aholkularitza izan genuen, eta berak eman zion forma azken testuari.

a. Zerbitzu berria baino gehiago

Zerbitzu bat emate hutsa baino askoz arlo gehiago hartzen zituen. Izan ere, ez zen zerbitzu bat, PLAN bat zen, hau da, udal sail ugari eta bestelako baliabideak ukitzen zituen. Horrenbestez, hasieratik metodologiaren alorreko kon-tuak eta filosofiaren ikuspuntuari dagozkionak diseinatu behar ziren.

Zabaltzenek metodologiari buruzko hainbat proposamen egin zituen, eta gerora, udaleko gizarte-zerbitzuen lanaren, beharren eta funtzionamenduaren arabera moldatu ziren. Horrek guztiak malgutasuna eta egokitzeko gaitasuna eskatzen zuen gure partetik; izan ere, hasieran espero ez genituen hainbat ustekabeko baldintzari egin behar izan genien aurre. Edozein plan berri abian jartzeko eskatzen duen egokitzapen-gaitasuna eta malgutasuna behar izan ziren.

b. Espezializazioa

Geroago, Zabaltzenetik ematen genuen zerbitzua espezializatuz joan zen enpleguaren eta trebakuntzaren alorretan, eta gainerako arloak gizarte-zerbitzuen eskumenekoak ziren. Gizarte-zerbitzuekin batera egiten genituen diagnostikoak eta planak, baina beti trebakuntzaren eta enpleguaren arlotik. Aldi berean, lan-merkatuari buruzko aholkularitza-lana ere betetzen genuen, baliabideei buruzko informazioa eman, txosten pertsonalak egin, eta abar.

c. Lanbideren agerpena

Horren ildotik, Lanbide zerbitzua abian jarri izanak beste doiketa bat egin beharra eragin zuen, Debegesa, Debabarrena Eskualdeko Garapen Agentziak hartu zuelako bere gain. Ondorioz, gure zerbitzuak zer zentzu zeukan jakin nahi izan genuen. Gogoeta horren ondoren, Zabaltzenek laguntza- eta segimendu-premia handiagoa eta harreman-intentsitate handiagoa zuten pertsonen zerbitzu espezializatua ematen ziela izan zen ondorioa. Autonomia pertsonal handiagoa zuten pertsonak Debegesara deribatzen ziren. Horren ildotik, Eskualdeko Garapen Agentzia oso baliabide interesgarria zen gizarte-zerbitzuetarako, batez ere hurbiltasunagatik; koordinazioa eta kasuen segimendua erraztu egiten zirelako.

d. Debagoieneko eta Debabarrenako gizarteratze-zerbitzuen oinarria

Plan hori Eibarren abian jarri izana da Debagoienan eta Debabarrenan geroago martxan jarri diren gizarteratze-zerbitzuen oinarria. Hainbat arrazoi daude, eta, jarraian, laburbiltzen ahaleginduko gara:

- Oinarrizko gizarte-zerbitzuekin zuzenean landu genuen lehenengo gizarteratze-proiektua izan zen, hau da, toki berean kokatuta. Gizarte-zerbitzuetatik zuzenean deribatzen ziren kasuak geneuzkan, eta Zabaltzenen, gizarte-zerbitzuen eta erabiltzailearen artean partekatutako diagnostikoa eta lan-plana egitea zen xedea.

- Gerora Debagoienan eta Debabarrenan aplikatu beharreko metodologia berriak, diagnostikorako eta aholkularitzarako tresnak sortzeko eta egokitzeko ahalegin handia egin zen.
- Inguru aldakorretara egokitzeko trebetasunak eta malgutasuna garatu behar izan genituen.

Hortaz, geroago Debagoienan eta Debabarrenan zerbitzuak nola garatu ikasketo balio izan zuen zerbitzua izan zen Eibarko Udaleko gizarteratze-plana.

5.3. Debagoieneko eta Debabarrenako gizarteratze-zerbitzua

5.3.1. Zerbitzuaren hastapenak (2000-2004)

a. Zerbitzuaren hasiera

Zerbitzua 2000. urteko azkeneko hiruhilekoan jarri zen martxan Debabarrenan. Debabarrenan gizarteratze-zerbitzua emateko aukera, Zabaltzenen eta eskualdearen alde aurreko lankidetzaren emaitza izan zen. Elkarre gisa, 1988. urteaz geroztik ari ginen lanean hainbat modutan:

- Lanbide heziketako eta gizarte-trebetasunei buruzko ikastaroak ematen genituen, enplegua bilatzeko taldeak geneuzkan...
- Hainbat udaletako gizarte-zerbitzuekin, osasun-zerbitzuekin, hezkuntza-zerbitzuekin eta abarrekin harremanak geneuzkan ordurako.

Horren guztiaren eraginez, harremana sortu zen eta, horrekin batera, zerbitzua emateko lankidetzarako aukera bat. Tokiko administrazioen jarrera irmoak eta Gizarteratze Hitzarmenak arautzen dituen urtarrilaren 11ko 1/2000 Dekretua agertu izanak gizarteratze zerbitzua definitzea eta abiaraztea ahalbidetu zuen⁴. Udalak finantzatu ahal izan ziren, Eusko Jaurlaritzako Justizia, Enplegu eta Gizarte Segurantzako Sailak 2000ko uztailaren 11ko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan langile gehiago kontratatzeko atera zituen laguntza ekonomikoei esker⁵. Horrenbestez, finantzaketa lortu eta gero, urte horretako

⁴ Diru laguntza horiek 2000ko uztailaren 31ko Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzako sailburuaren Aginduan arautzen ziren; Agindua EHAA, 2000ko abuztuak 31, 166 zenbakian argitaratu zen. Bertan azaltzen denaren arabera, diru laguntzek gizarte zerbitzuetako sustapen eta prebentzio lanak betetzen zituzten langile taldeak hobetu eta indartu nahi zituzten, eskualde bakoitzaren betebeharrak zuzen bete ahal izateko.

azken hiruhilekoan martxan jarri ginen, bi langilerekin: proiektuaren ardura-duna eta gizarteratze teknikaria.

Beste alde batetik, Debagoienan, zerbitzua 2002. urtean hasi zen. Debabarrenan bezala, aldez aurretik bagenituen hainbat kontaktu eta harreman, eta horri esker errazagoa izan zen zerbitzua abian jartzea. Gainera, proiektua egiteko, Eibarren eta Debabarrenan eskuratutako esperientzia bildu genuen.

b. Zerbitzuaren deszentralizazioa

Zerbitzua hasi zenetik 2003. urtera, Debabarrena eskualdean zerbitzua herrian zegoen zentralizatuta. Horrek esan nahi zuen erabiltzaileek arreta lekura joan behar zutela eta, ondorioz, irisgarritasun arazoak eragiten ziren. 2002. urtean, eta Gizarte-zerbitzuen eta Zabaltzenen arteko gogoeta bateratuaren ondorioz, zerbitzua deszentralizatu egin zen. Asmoa zen ahalik eta jende gehienarengana iristea, zerbitzua hiritarregana hurbilduz. Kontuan hartu behar da Soraluzeko, Mutrikuko, Debako eta Mendaroko erabiltzaileentzat ahalegin handia zela Elgoibarreraino joatea. Komunikazioek ez zituzten joan-etorriak errazten, eta gastua eragiten zuten. Horrez gain, Gizarte Zerbitzuetan urtero aurkezten genituen memorietan argi ikusten zen udalerririk horretara ez ginela Elgoibarren bezala iristen. Horren ildotik, pertsona horientzat hobekuntza handia izan zen.

Deszentralizatu ondoren, lan egiteko modua erabat aldatu zen:

- Gizarteratze Teknikariak herriz-herri ibili behar izaten zuen, eta egutegi baten arabera udalerririk bakoitzean hainbeste egun ematen zituen zegoen zerbitzua eskaintzeko.
- Lan karga handiagoa zen, baina zerbitzuaren hobekuntza nabarmena izan zen, lehen esandako arrazoiengatik.
- Gizarte Zerbitzuekiko koordinazio eraginkorragoa eskatzen zuen, eta harreman pertsonal jarioagoa ahalbidetzen zuen. Zerbitzua zentralizatuta zegoenean koordinazio hori konplikatu zen; izan ere, ez genuen zerbitzua deszentralizatu ostean adina elkar ikusten.
- Beste alde batetik, udalerririk joaten zenez, bertako testuingurua eta baliabideen berri zuzenagoa jasotzen zen.

**Bigarren mugaria:
Zerbitzua
deszentralizatzea.**

Gainera, Debagoiena eskualdean, zerbitzuak ez zuen zentralizazioaren arazoa pairatu behar izan, hasiera hasieratik eman zelako zerbitzua modu deszentralizatuan. Hau da, teknikaria udaletxez udaletxe ibiltzen zen, hasieran ezarritako hamabosteroko egitegiaren arabera. Herri txikienetara (Elgeta, Leintz-Gatzaga eta Antzuola) hamabostero joaten zen (eta halaxe da oraindik ere), eta gainerakoetara astero.

c. Funtzioak

“A” atalean esan dugunez zerbitzua arduradun eta Gizarteratze Teknikari batekin hasi zen. Beraien funtzioak honako hauek ziren:

Gizarteratze teknikaria:

- Gizarte-zerbitzuetatik eratorritako erabiltzaileei arreta egitea.
- Diagnostikoak egitea.
- Gizarteratze ibilbideak zehaztea.
- Enplegua Bilatzeko Talde Aktiboekin eta bestelako baliabideekin koordinatzea.
- Gizarteratzeko hitzarmenak egitea.
- Inguruan jarduteko proposamenak egiteko biztanleriaren diagnostikoa egitea...

Egitasmoaren arduraduna

- Gizarte-zerbitzuekiko negoziazioak eta akordioak lotzea.
- Herrietarako bisitak egitea.
- Arreta emateko beharreko jende kopurua zenbatestea
- Zerbitzuaren eskura laguntzarako tresnak ipintzea.
- Kasuak ikuskatzea eta aztertzea.
- Proiektua ikuskatzeko koordinazioak antolatzea, memoriak aurkeztea, kudeaketa ekonomikoa eta azpiegituren kudeaketa...

d. Arreta-denbora luzatzea

Zerbitzua deszentralizatu ondoren, beste pertsona bat gehitu zitzaion taldeari. Pertsona hori beharrezkoa izan zen Soraluzeko arreta-denbora handitzeko, eta b atalean aipatu ditugun desplazamenduetatik. Horrek baliabide gehiago erabiltzea eskatzen zien udalei, baina aurrekontua aurkeztu eta arazorik gabe onartu zen.

e. Trebakuntza-jardunaldiak

2003. urtean prestakuntza jardunaldi batzuk egin ziren Gizarte Langileentzat eta laguntza zerbitzuetan diharduten langileentzat. Jardunaldien izenburua “*Gizarteratze prozesuak eta Gizarteratze hitzarmenak*” izan zen, eta Eusko Jaurlaritzako Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzako Sailak antolatu zituen. Aipatu jardunaldiek Gizarteratze Hitzarmentarako beharrezkoak ziren hainbat tresna ikasteko eta biltzeko balio izan zuten. Beste gai batzuk ere landu ziren, esaterako, ebaluazioa eta sareko lana, eta gizarteratze hitzarmenei eta horiek Gizarte Zerbitzuetan nahiz erabiltzaileengan duten inplikazioari buruzko gogoeta egin zen.

5.3.2. Egonkortasun-aldia (2004-2007)

f. Tresna berriak sartzea

2004. urtean kalitate-prozesuari ekin genion Zabaltzenen. Premie programa zen (Enpresa txiki eta ertainen kudeaketa hobetzeko programa). Horrekin batera, kudeaketarako eta proiektuen kontrola egiteko beste tresna batzuk lantzen hasi ginen, estandarizatu, protokolizatu, edo segimenduak egiteko... Tresna berriak sartu ziren eta lehendik ere bazeuden beste batzuk berreskuratzen genituen, zerbitzua kudeatzen laguntzeko, esaterako *Proiektuaren Segimenduari buruzko Txostena*, bertan zerbitzuaren bilakaera erakusten duten hainbat adierazle agertzen dira. Jasotako datuak bi hilean behin adostu genituen, zerbitzuaren segimendua egin ahal izateko.

Garai hartan hainbat ekintza sozial eta hezkuntza arlokoak ere sartu genituen; gure iritziz, horrelako zerbitzu baten oinarrian hainbat baliabide egon behar dira, bizitzarako oinarritzko gaitasunak eta trebakuntzak sustatuko eta gartzten lagunduko dutenak. Baliabide horiek Sarturenak dira, beraz, horrek ez zien eragiten udalei baliabide berezirik utzi beharra, aldi baterako lokala edo halako zerbait ez bazen. Gizarteratzean eragiten duten jite sozialeko arlo ba-

tzuk taldean landu ahal izatea zen helburua. Esaterako, bakardadearen perzeptzioa, bakartzea eta antzeko gaiak beste pertsona batzuekin batera landu ta hobetu egiten dira.

g. Gure zerbitzura jotzen dutenen soslai

Zerbitzua ematen den bitartean erabiltzaileen soslaiak izaten duen bilakaera oso nabarmena izan da. Gailentzen den soslai hauxe da: kide bakarreko familia, emakumea buru duena, partekatu gabeko familia-erantzukizunak dituen, Oinarrizko Errenta eta GLL jasotzen dituen. 2006. eta 2007. urteen bitartean soslai horri etorkinak gehitzen hasi zitzaizkion. Lehenago, 2004. urte ingururako eginda zeuden Heldu jardunaldiak (EAEko etorkin atzerritarrentzako laguntza juridiko eta sozialerako sarea), eta bertan atzerritarrekin zerikusia daukaten legeen ezagupena edukitzea garrantzitsua zela jakinarazten zen. Soslai berri horrek arlo horretan trebakuntza handiago izatea eskatzen zuen, ez lege aldetik soilik, kulturarekin zerikusia zuten gaitan ere bai. Trebakuntza jaso behar izan genuen (autoikaskuntza eta aholkularitza) gai horren inguruan.

Gutxi gora-behera garai berean, etxebizitza-arazoak zituzten pertsona gehiago hasi ziren hurbiltzen zerbitzura. Prezio garestiak, alogereko etxe gutxi, etab. garai hartan nabaritzen hasi ziren arazoak ziren.

Erroka berri bi horiek –etxebizitza eta immigrazioa– egokitzapen eta aldaketa-prozesua eragin zuten zerbitzuan. Zerbitzua emateko beharrezko eskumenak apurka-apurka bilakatuz joan dira.

h. Ekimenen proposamena

Garai horretan, azpimarratzekoak dira aurrera egin ez zuten bi ekimen.

- Eskualdeari begira, gurekin diharduen kolektiboaren premiak aztertzeo proposamena egin genuen, gizareratze-zerbitzuei laguntzeko jarduerak diseinatuz eta planifikatuz, euren gizareratze-prozesuak errazteko. Ez zen proiektu zehatza, baina arreta hutsa zenetik bereizten zen zeregina bai. Lan horren emaitza gisa, gizareratze-zerbitzuei laguntzeko jardueraregitarau bat antolatzeo ildo bat zein zen jakin nahi genuen.

Hirugarren mugarria:
Soslaoen eta zerbitzua
ikusteko moduaren
aldaketa.

- Lankidetzarako Hitzarmen Markoak abian jartzea. Horrekin lortu nahi genuen merkataritza-jiteko hitzarmen batetik gizarte-zerbitzuek artatu beharreko biztanleei zegokienez, eskualdearen etorkizunaren aldeko lana ardatz hartuko zuen hitzarmen batera aldatzea.

Bi ekimen horiek ez ziren gauzatu, une hartan, gizarte-zerbitzuen eskaerak kasuetan arreta handiagoa jartzea eskatzen zuelako. Gizarte-zerbitzuetako lana asko handitu zen garaia izan zen, eta pertsonak artatzeko denbora nahikoa zuten pertsonak behar genituen. Aldi horretan, gizarte-zerbitzuen eskariz egiten zen lan gehiago, lankidetzaren alorretik baino.

i. Zeharkakotasunaren inguruko arazoak

Zeharkakotasunarekin zerikusia duten gaiak ez diote zerbitzuari zuzenean eragiten; hala ere, bada baztertu ezin dugun eragin bat. Kalitate-sistemak, datuak babesteko politikak, eta abar abian jartzeak eguneroko funtzionamenduan eragiten dute.

Zerbitzuan eragiten hasi den beste arlo bat Hizkuntza Normalizaziorako Planak dira. Udalek erabiltzen dituzten kontratazio-legeetan arauzkoa da Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan hitz egiten jakitea. Zabaltzenen Euskara Sustatzeko Plan bat garatzen da, egunero erabiltzen diren tresnetako asko euskarara itzuliz eta elebidun bihurtuz. Hori dela eta, gaur egun, gizarteratze-zerbitzuko teknikarietako bat hitzarmenak jasotzen duen 60 orduko trebakuntza egiten ari da, euskara ikasteko. Euskara erakundeekiko harremanetan eta erabiltzaileen zuzeneko arretan (hala eskatzen badute) erabili ahal izatea da gure helburua.

5.3.3. Etorkizunera begirako bultzada (2007-2009)

j. Eskaera berriak

2007. urtearen amaieran zuzeneko arretari ordu gehiago emateko, lankide berri bat gehitu zen lan taldean. Gizarte Zerbitzuetatik eskatzen zitzaigun arreta zerbitzua herri guztietan 08:00etatik 15:00etara emateko, urte osoan eta etengabe, eta horri esker premia horri aurre egin ahal izan genion, ezinbestekoa den barne koordinazioa baztertu gabe.

Azpimarragarria iruditzen zaigu aipatzea garai horretan sortu zela Eusko Jaurlaritzaren aplikazio informatiko berri bat Gizarte Zerbitzuek egiten duten

Laugarren mugarría:
Etorkizunerako bultzada.

lan guztia bertan jaso dezaten. Programa berri horrek ordura arte erabiltzen genituen tresna guztiak ordeztuko ditu pixkanaka; horri esker, diagnostikoak, laneko planak eta hitzarmenak egin daitezke eta. Aplikazio horren helburua lanerako tresna komun eta estandarizatuia edukitzea da.

k. Etorkizunerako bultzada

2008an lehenengoz eten da zerbitzua udalekiko negoziazioen luzapenaren ondorioz. Eten hori hilabetekoa izan da, urtarrilean. Horren ildotik, lana gauzatu ahal izateko beharrezko konfiantza-harremana berreskuratu dela esan daiteke. Negoziazio horietan aldatu egin dira udalerrri bakoitzeko arreta-egunak, eta trebakuntza-ekintzak unean uneko premietara doitu beharra baloratu da, besteak beste. Era berean, garrantzitsua da azpimarratzea arreta astelehenetik ostegunera eskaintzen dela orain udaletan, eta horrek esan nahi du arreta zuzeneko ordutegia zabalagoa dela. Horrela, ostiralak barneko koordinazioa egiteko erabil ditzakegu.

Aurten, Gizarteratze eta Laguntza-zerbitzuari laguntzeko hainbat jarduera-proposamen egin dizkiegu udalei. Guretzat oso garrantzitsuak dira; izan ere, prozesuan zehar ikusi ahal izan dugun bezala, zerbitzurako oso garrantzitsua da pertsonak bideratu ahal izateko baliabideak edukitzea. Proposamen hori oso osorik onartu da, eta honako prestakuntza-ekintzen bidez gauzatuko da.

- Brikolaje-tailerra eta ortua.
- Lanbide-prestakuntzako urteko plana.
- Besteak zaintzeko ikastaroa.

Bereziki aipatu nahi dugu eskualdeko planen garapena, hau da, gizarteratze-ko eskualdeetarako ibilbide osoen garapena. Etorkizunera begirako kontua da, eta lana egituratzeko beharrezkoa. Lana garrantzitsua da plan orokor baten barruan, bertan ekintzak eta ekintza horiei ekiteko erabilgarri dauden baliabideak adierazten dira. Plan horien oinarria aldeztatik egindako diagnostikoa da, horretarako, landu dugun kolektiboa aztertzen da eta aurreantzean gurekin arituko den kolektiboaren aurreikuspena egiten da.

2008. urtearen amaieran Soraluek taldea utzi, eta bere kabuz lanean hasi ziren. Zabaltzeneko langileekin, baina euren jarduerak abian jarrita.

6. Gizarteratze-zerbitzuan eragiten duten beste baliabide batzuk

Gizarteratze zerbitzuak gizarteratze-ibilbideak garatzen eta janzten laguntzen duten baliabideak eduki ditzake. Zerbitzuarenak berarenak ez badira ere, erabili egiten ditu eta laguntza gisa balio dute. Sareko lana dei daitekeena sortzen da, eta bertan, diziplina arteko koordinazioa eta lana sortzen da beste profesional batzuekin. Horri esker, ezagupenak, diagnostikoak eta abar partekatzen dira. Ondoren, adierazgarrienak zerrendatzen ditugu eta zerbitzuaren xede den gizarteratzea lortzeko duten garrantzia azpimarratzen dugu.

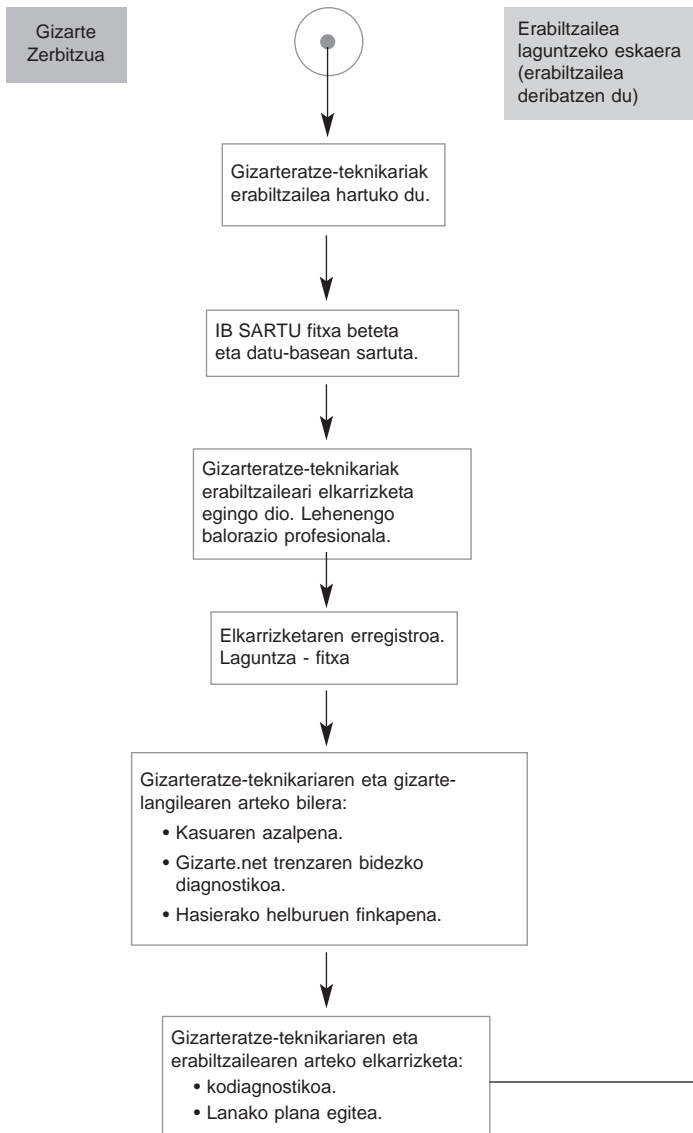
- **Auzolanak:** gizarteratze-zerbitzuak gizarte-zerbitzuekin batera jarduten du hautagaiak aukeratzeko eta deribatzeke. Gure zeregina hautagaiak eskaintzea, segimenduak eta koordinazioak, eta abar egitea da. Auzolan batzuetan izan diren pertsona guztiak zerbitzuaren erabiltzaileak izan dira.
- **LBTA (Lana bilatzeko talde aktiboak):** LBTAen zeregina hauxe zen: lanerako orientazioa eskaini, bitartekaritza egin, eskaintzak eta eskaerak kudeatzea, eta abar. Lanbide zerbitzuaren oso antzekoa da, eta horregatik da hein batean horren garrantzitsua. Gerora Lanbiderekin erabili genituen lanerako moduak ikasteko balio izan zigun. 2004.ean desagertu ziren, Lanbideren zentro kolaboratzailea izaten hasitakoan, horrek eskusibotasuna eskatzen duelako.
- **Enpleguaren Kudeaketa Aktiboa (EKA) proiektua:** Gipuzkoako Foru Aldundiak finantzatua: lan-egoera makalean dauden pertsonen enpleagarratasuna lantzen du proiektu horrek, enpresetan bitartekari lana eginez, eskaintzak jasoz, eta abar. Beste gauza batzuk ere egiten ditu: prospekzioak, prestakuntza-premien diagnostikoa, gizarte-erantzukizunaren inguruan enpresak sentsibilizatzea, lanpostuko tutoretza, etab. Zeregin horiek unean uneko beharrianetara egokituz joan dira.

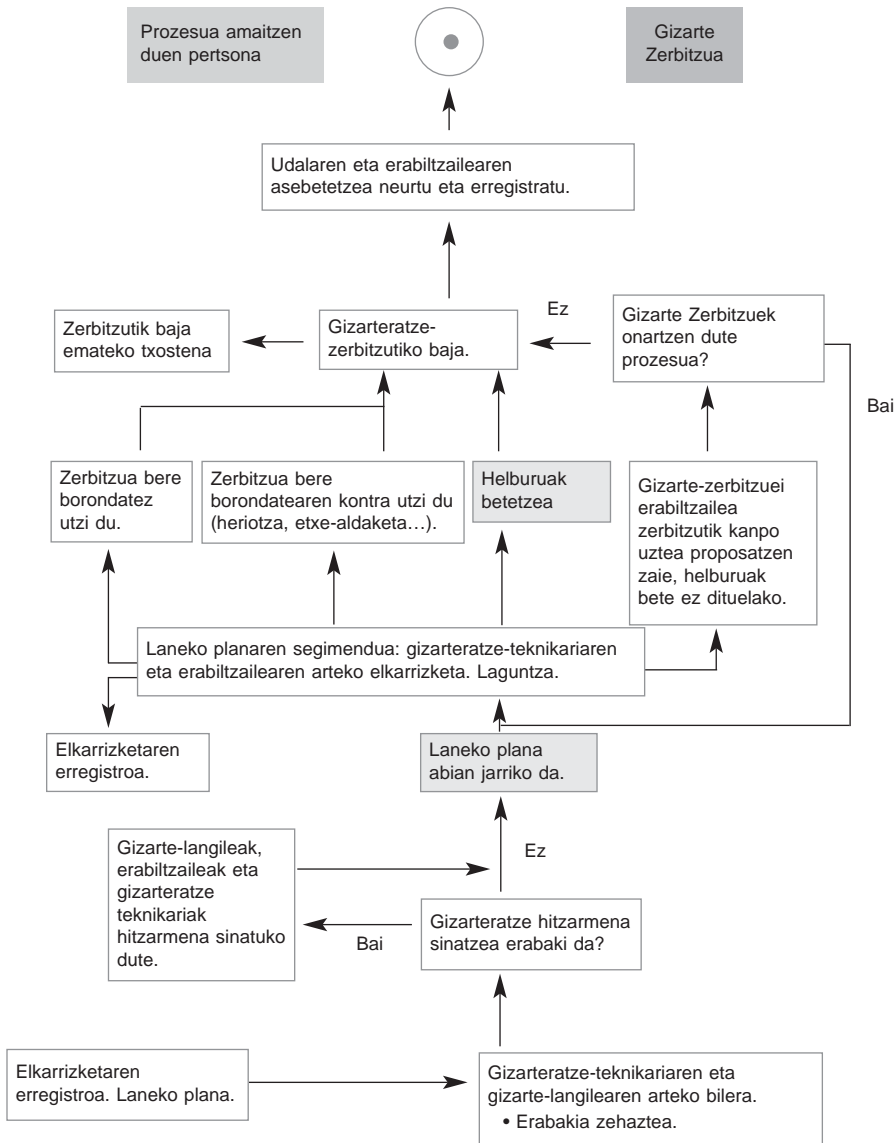
- **Lanbide:** Gizarteratze-zerbitzuetako erabiltzaileen eskura jartzen den beste zerbitzu bat du. Laneko orientazioan, prestakuntza-orientazioan... espezializatuta dago. 2004. urtean ekin genion zentro kolaboratzaile izateari, eta Elgoibarren kokatu zen. Zabaltzenek Lanbideren zentro kolaboratzaileen sareko partaide gara, hau da, Lanbide zerbitzuaren prestazioan gehieneko eskumenak ditugu. Horren ildotik, Lanbideren eta Gizarteratze-zerbitzuaren arteko harremana, deribaziorako elkarlaneko harreman adela. Lanbide baliabide bat da guretzat, eta gu, aldi berean, Lanbiderentzat ere baliabidea gara, beraz, bion arteko etengabeko koordinazioa dago. Guretzat lan egiteko moduan ez zen aldaketa handirik izan, ordurako EBTA (Enplegua Bilatzeko Talde Aktiboak) ematen aritu izan ginelako, eta han jada egiten genuen orientazio lana eta eskaintzen kudeaketa, eta abar.
- **Txukunberri:** garbiketan eta zerbitzu osagarrietan espezializatuta dagoen gizarteratze enpresa bat da, industrien zein komunitateen arloan diharduena. Gizarteratzeko baliabide bat da, zerbitzuak hainbat pertsona proposatu ditu Txukunberrin lan egiteko.
- **Tailerren sarea:** 2003. urtetik dihardute, eta Zabaltzenen berezko baliabideei gehitzen zaizkie eta Gizarteratze Zerbitzuak erabiltzen ditu. Honen filosofia eta Auzolanekoa desberdinak dira, ez baitago lan harremanik, hau da, helburuak dira gizarte eta hezkuntzako gaitasunak barneratzea, hala nola etxearen kudeaketa, hirugarrenen zainketa, kontsumo arduratsua...
- **Hobekuntza taldeak: Kasuen azterketa:** Diziplina anitzek lan-taldeak dira, eta Zabaltzenek barnean hartzen dituen prozesuetako jendea elkar-tzen gara bertan: laneko prestakuntzako ikastaroetako hezitzaileak, Tailerren Sarekoak, Zubiguneak, eta abar. Hainbat arrazoi direla eta zerbitzurako bereziak izaten ari diren erabiltzaileen kasuak azaltzen dira, eta zein bidetatik jo daitekeen aztertzen dugu. Batzuetan segimendua egiteko zailak diren kasuak izan daitezke, edo besteetan, arrakasta handia izan duten kasuak ere bai. Kasu partikularrak tratatzeaz gain, hainbat arrazoiengatik interesgarriak iruditzen zaizkigun soslaiak aztertzen ditugu. Esaterako, eragozpen psikikoak zituzten pertsonak aztertu genituen, bai eta partekatu gabeko familia-erantzukizunak dituzten emakumeak... Azterketa horren emaitza gisa hainbat adierazle zituen tresna bat taxutu genuen, eta jarduera-ildoak, arrakastarako faktoreak, eta abar zehaztu genituen.



7. Gizarteratze-prozesuaren fluxugrama

Honako fluxugrama hau aurkezten dizuegu, gizarteratze-zerbitzuan parte hartzen hasten den pertsona batek egiten duen prozesua zein den argitzeko:





8. Kronograma

Irakurleak gizarteratze-zerbitzuaren garapenaren ahalik eta ikuspegi grafiko-ena izan dezan, ondoren kronograma bat txertatu dugu; bertan, zerbitzuaren mugarrak eta teknikari berriak noiz hasi ziren ere jaso dugu.

LEHENENGO MUGARRIA: "El acompañamiento y los Procesos de Inserción Social: Guía para su práctica" gida egin izana.

	2000				2001			
HIRUHILEKOA	1	2	3	4	1	2	3	4
DEBABARRENA								
DEBAGOIENA								

ZERBITZUA ABIAN
JARTZEA

TEKNIKARIA (A)
ARDURADUNA
(Zerbitzua bi lagunekin hasi zen)

BIGARREN MUGARRIA: Zerbitzuaren deszentralizazioa

	2002				2003			
HIRUHILEKOA	1	2	3	4	1	2	3	4
DEBABARRENA	DEBA, MUTRIKU, ELGOIBAR, MENDARO ETA SORALUZE							
DEBAGOIENA	ANTZUOLA, ARETXABAETA, BERGARA, ELGETA, ESKORIATZA ETA LEINTZ-GATZAGA							

TEKNIKARIA (B) Debagoienan hastean beharrezoa izan zen beste pertsona bat hartzea. Gaur egun ere oraindik bertan da.

HIRUGARREN MUGARRIA: Erabiltzaileen soslaiaren aldaketa

	2004				2005			
HIRUHILEKOA	1	2	3	4	1	2	3	4
DEBABARRENA	EIBARKO UDALEKO GIZARTERATZE PLANAREN AMAIERA				DEBA, MUTRIKU, ELGOIBAR, MENDARO ETA SORALUZE			
DEBAGOIENA	ANTZUOLA, ARETXABAETA, BERGARA, ELGETA, ESKORIATZA ETA LEINTZ-GATZAGA							

TEKNIKARIA (C) Teknikari berri bat hasi zen zerbitzuan, Eibarko Udaleko Gizarteratze Planetik.

LAUGARREN MUGARRIA: Etorkizunerako bultzada

	2006				2007				2008			
HIRUHILEKOA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
DEBABARRENA	DEBA, MUTRIKU, ELGOIBAR, MENDARO ETA SORALUZE											
DEBAGOIENA	ANTZUOLA, ARETXABAETA, BERGARA, ELGETA, ESKORIATZA ETA LEINTZ-GATZAGA											

TEKNIKARIA (D) Arreta ordu gehiago eman beharrak beste pertsona baten premia eragiten du. LBTA proiektutik dator.

Mendaro 2002an sartu zen eta Soraluze 2003an.

9. Sistematizazio-prozesuaren eskema

Gure ustez, erabiltzaileen nahiz gizarte-zerbitzuen ekarpenekin jarraitu aurretik, komeni da sistematizazioa gauzatzen joan ahala egin dugun gogoetaren ikuspegi eskematikoa eskaintzea. Jarraian gizarteratze-zerbitzuaren funtsezko elementuak, hots, zerbitzuaren osagaiak, ikusi daitezke; horiek gabe, zerbitzuak ezin izango luke jardun.

Zabaltzen: gizarteratze zerbitzua		
Aldez aurretiko gogoeta	<ul style="list-style-type: none"> • Proiektuaren diseinua. • Aurkezpena. • Lehenengo erabakiak. • Gizarte-zerbitzuen eta Zabaltzenen arteko harremana. • Finantzaketa. • Tresnak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lanaren eta baliabideen antolamendua. • Zailtasunen ebazpena. • Aukerak eta kontaktuak jasotzea. • Zerbitzuaren segimendua. • Baliabideen kudeaketa.
Gizarteratze-zerbitzuan eragiten duten zerbitzu paraleloak	<ul style="list-style-type: none"> • EBTA (Enplegua bilatzeko talde aktiboak). • LANBIDE. • GAE proiektua (enplegaren kudeaketa aktiboa). <ul style="list-style-type: none"> • Txukunberri. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tailerren sarea. • Kasuen azterketako taldeak.

Zabaltzen: gizarteratze zerbitzua		
Xedearen, helburuaren eta ardatzaren definizioa	<ul style="list-style-type: none"> • Xedea. Esperientzia: Zabaltzenek ematen duen gizarteratze-zerbitzua. • Eremu geografikoa: Debagoiena eta Debabarrena • Aldia. Debagoienan 2002-2008. Debabarrenan: 2000-2008. <ul style="list-style-type: none"> • Helburua: Gogoeta partekatua egitea, esperientziatik ikasteko eta 	<p>gizarteratze -zerbitzua hobetzeko, esperientzia hori kanpora nahiz barrura komunikagarria izan dadin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ardatza: Zabaltzenen gizarteratze-zerbitzuaren eragina erabiltzaileen gizarteratze-ibilbideetan eta aldaketa-prozesuetan, eta inplikaturik dauden erakundeak.
Zerbitzuaren aurrekariak: Eibarko Udaleko gizarteratze-plana	<ul style="list-style-type: none"> • Zerbitzu berria baino gehiago. • Espezializazioa. • Lanbideren agerpena. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debagoieneko eta Debabarrenako gizarteratze-zerbitzuen oinarria.
Bizi izandako prozesuaren berreskurapena	<ul style="list-style-type: none"> • Zerbitzuaren hasiera. • Deszentralizazioa. • Prestakuntza-jardunaldiak. • Gure zerbitzura jotzen dutenen soslaia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hizkuntza-normalizaziorako planak. • Ekimenen planteamendua. • Etorkizunera begirako bultzada. • Tresna berriak.

10. Zerbitzua onuradunen ikuspegitik

Ardatza mugatu dugunean azaldu dugunez, ikuspegi honetatik helduko diogu gure esperientziaren sistematizazioari:

Zabaltzenen gizarteratze-zerbitzuaren eragina erabiltzaileen gizarteratze-ibilbideetan eta aldaketa-prozesuetan, eta horretan inplikaturik dauden erakundeak.

Hori dela eta, berebiziko garrantzia eman dio taldeak eragileen (alegia, erabiltzaileen eta erakunde inplikatuena) ikuspegia biltzeari. Izan ere, haiek dira Gizarteratze-zerbitzuaren protagonista nagusiak eta gure ahalegin guztien hartzaileak. Esperientziaz duten pertzepzioak, gainera, gogoeta egiten eta ezagupena sortzen laguntzen digu; euren ikuspegiak kanpoko ikuspuntu aberasgarria ematen baitigu.

10.1. Erabiltzaileen ikuspuntua

Sistematizazio-proiektuaren eta zerbitzuaren beraren ezaugarriak direla eta, ezinezkoa da estatistikaren ikuspuntutik lagin bat eskaintzea; baina gure ustez elkarriketatu beharreko pertsonak hautatzean zerbitzura etortzen diren guztien eredutzat jo daitekeen soslaiak aukeratu dugu. Ondoren, elkarriketatu ditugun erabiltzaileetako bakoitzaren deskribapen laburra egin dugu:

- **A. Erabiltzailea:** 29 urteko emakumea, familia-ardurekin. Lan-esperientzia txikia. Adineko jendea zaintzen, ontziak garbitzen eta industria-garbiketara egin du lan. OHOk seigarren mailara arte egin zituen ikasketak eta HHEn hiru urte eman ditu.

- **B Erabiltzailea:** 43 urteko emakumea, familia-ardurarik gabe. Lan-esperientzia handia dauka. Batez ere kontserba-lantegietan, tailerretan eta garbiketean egin izan du lan. Eskola-graduatu dauka eta hainbat ikastaro egin ditu (bi makina erremintari buruz eta beste bat saltzaile izateko).
- **A. Erabiltzailea:** 42 urteko emakume latinamerikarra, familia-ardurarik gabe. Bere jatorrizko herrialdean administrazio-lanetan aritua da, eta hona etorritakoan adineko jendea zaintzen aritu izan da bereziki. Geriatriako Laguntzaile ikastaroa eta oinarrizko Internet ikastaro bat egin ditu.
- **D. Erabiltzailea:** 41 urteko emakumea, familia-ardurekin. Eskola-graduatu dauka, eta garbiketaren alorrean eta tailerretako muntaketa-kateetan lan egin izan du ABLEen bidez. Gaur egun, adineko emakume batekin ematen ditu egunean hainbat ordu.
- **E. Erabiltzailea:** 29 urteko gaztea, Marokotik etorria. Marokon Batxilergoa egin zuen, eta hemen pintore lanetan aritu izan da, bai eta bisagran eta giltzarrapoak egiten dituzten tailerretan ere.
- **F. Erabiltzailea:** 42 urteko gizona, Kolonbiarra, familia-ardurarik gabea. Gaur egun Auzolan bat egiten ari da.
- **G. Erabiltzailea:** 47 urteko gizona, familia-ardurekin. Almerian izandakoa marrubiak biltzen. Euskal Herrian tailerretan aritu izan da lanean.

10.1.1. Deribazioaren pertzepzioa

Artatzen ditugun pertsona erabiltzaile guztiak igaro dira gizarte-zerbitzuetatik, eta han diagnostikoa egin ondoren, Gizarteratze-zerbitzuetara bideratzea erabaki dute. Guri garrantzitsua iruditzen zitzagun deribazio horri buruz zer pentsatzen zuten jakitea, hau da, nolakoa izan da deribazio-prozesua?

Oro har erantzunek pentsarazten digute badakitela gizarte-zerbitzuetatik bideratuta datozela; agian, kasu batzuetan kontzientzia hori nahasirik agertzen da eta ez dute hain argi zer bide egin duten bertara iristeko.

B ERABILTZAILEA

Ni laguntzak jasotzen ari nintzen eta esan zidaten hemengo neska batek lana bilatzeko teknikei buruzko ikastaro emango zuela... Nik ez nuen Sartu ezertaz ezagutzen. Hasi nintzen, eta primeran... Suposatzen dut abisua eman zidana gizarte-laguntzailea edo halakoren bat izango zela.

Beste batzuetan, zerbitzura iristeko egin duten bidea oso argi dute, eta ez dute arazorik identifikatzeko gizarte-zerbitzuek bideratu dituztelako daudela zerbitzu honetan.

D ERABILTZAILEA

Ba, gizarte-laguntzailearen bitartez. Ni psikologo batekin nabil Arrasaten familian gora-behera asko izan ditudalako, banaketa bat... Ni banatuta nago. Orduan berak esan zidan hona psikologo bat etortzen zela apur bat laguntzeko, hitz egiteko, laneko kontuei buruz egunean egoteko, lekuak ezagutzeko...

F ERABILTZAILEA

Elgoibarren gizarte-zerbitzuek artatu ninduten, eta orduan, nik paperik ez nuen eta zerbait egiteko premia neukanez, gizarte-laguntzaileak orain artatzen nauen neskarengana bidali ninduen. Orduan, berak esan zidan niretzat onena zerbaiti kisten hastea zela. Sartuk orduan industria-garbitaketako programa bat zeukan, eta Berrizen egin genuen. Orduan, neska hori ni ulertzen hasi zen, eta nire egoera nolakoa zen, nola nengoen ni hemen... Beste ezer baino gehiago egun osoa kalean eman ez nezan arduratzen zen, ikas nezan, zerbait egin nezan...

Batzuetan lagunen eta senitartekoen gizarte-sareak eragiten die gizarte-zerbitzuetarako lehenengo bultzada.

C ERABILTZAILEA

Boliviarrak batekin bizi den bertako mutil batek eman zidan informazioa. Esan zidan ea zergatik ez nintzen Gurutze Gorrira joaten. (...) Berak esan zidan udaletxera joateko gizarte-laguntzailearekin hitz egitera. Oso jatorra mutila. Udaletxean hitzordua hartu nuen, gizarte-laguntzaileak artatu ninduen eta berak jarri ninduen Sarturekin harremanetan. Gero deitu egin zidaten, hitzordua eman zidaten, eta horrela...

Ikus dezakegun bezala, oro har, badakite gizareratze-zerbitzuan daudela gizarte-zerbitzuek hala izatea egokitzat jo dutelako.

10.1.2. Zerbitzuaren erabilgarritasuna

Erabiltzaileek zerbitzuan aurkitzen duten erabilgarritasuna hiru arlotan bereiz daiteke: laguntza emozionala (gizarte-trebetasunak, autoestimua, autonomia... hobetzea), prestakuntza eta lana aurkitzea.

Arlo emozionalari dagokionez, konturatu gara oso balorazio ona egin dutela erabiltzaileek, laguntza handia eskaintzen dielako.

A ERABILTZAILEA

(...) eta hortik aurrera emakume eta pertsona gisa heltzen joan naiz, eta gauzak beste modu batera ikusten, eta ez dena ilun. Arlo sentimentalean ere animatu egiten du, baita psikologikoki ere, esanez gauzak txarto joan izanak ez duela esan nahi dena txarra izango dela, eta beti berdin egongo zarela... Psikologoa ere bada.

Erabiltzaileek jotzen duten bigarren ardatza prestakuntza da. Prestakuntza-ikastaroetan parte hartzeko aukera oso ondo baloratzen dute gure zerbitzua jasotzen dutenek.

A ERABILTZAILEA

(...) egia esan ondo dago, ikastaroarekin batera informazioa ematen dizute, eta gero lanera bidera zaitzake. Esaterako, adineko jendea zaintzeko ikastaroa egingo da orain, eta gero horrek lanerako balio ditu. Hemen hainbat ikastaro egin dituzte jada.

Jakina, lana aurkitzeko aukera -esateko modu bat da- gure zerbitzuaren aukerarik arrakastatsuena da. Izan ere, enplegua lortzea da edozein gizarteratze-prozesuren ardatza.

B ERABILTZAILEA

Lanen batek huts egiten badit, lehenengo gauza hona deitzen dut. “Aizu, berriro ere horrela nago.” Orain langabezian nago urriaz geroztik.

Azkeneko ekarpen horrek pentsarazten digu zerbitzura etortzen diren pertsonen gizarteratze-hitzarmenean asistentzia-konpromisoa sinatu arren, zerbitzuarekiko nolabaiteko mendekotasuna eragiteko arriskua dagoela. Garrantzitsua da erabiltzaileek jakitea hasiera eta bukaera daukan prozesu batean daudela. Helburua da prozesuari gurekin ekiten dion pertsonak ahalik eta autonomia maila handiena lortzea.

Oro har, zerbitzua behin eta berriro eta kronikoki erabiltzeak kezka sortu du, nola eman irtenbide bat, zer egin bizitza osoan laguntza behar izaterik ez edukitzeko eta euren gaitasunen arabera autonomia gorena lortzeko. Zaila da zerbitzuarekiko mendekotasunaren eta pertsona batek behar duenean erabiltzearen arteko muga zehaztea. Izan ere, kasu batzuetan beharrizana ekonomikoa baino ez da, eta ez dute gurea bezalako laguntza-zerbitzu bat behar, badituztelako behar besteko gaitasuna eta autonomia bizi duten egoera horretatik ateratzeko. Beste pertsona batzuk, ordez, laguntza pertsonalizatuagoa behar dute.

Etorkinen kasuan, lana aurkitzea euren legezko egoerari buruzko administrazio-jiteko kudeaketarekin lotuta dago. “Paperak” dira pertsona horietako askoren borroka, eta hori gizarteratzeko beste eremu bat bihurtzen da haien zat. Hurrengo kasu honek argi erakusten du arazo hori.

F ERABILTZAILA

Ikastarotik irteetan (Sartuk emandako industria-garbitzeko ikastaroari buruz ari da), tailerra garbitzera joaten nintzen, eta esan nien haiei paperik gabe ezin zidatela kontraturik egin. Baina ia ezinezkoa zen, erregularizatzeko denbora galdua bainuen. Hala eta guztiz ere tailerlean jarraitu nuen, bi ordu inguru ematen nituen. Geroago, paperak eman zizkidaten, baina lagundu egin zidatelako. (...) Ikastaroa amaitutakoan ezin izan nuen lana aurkitu paperik ez nuelako, baina garai hartan hasiak geunden paperak egiten, 2005ean hiru urte betetzen nituelako, eta errotze horri esker paperak lortzeko aukera neukan. Paperak lortutakoan kontratuarekin lanean hasi nintzen, baina Sartuko neskekin jarraitzen nuen, hark enplegu hobea lortzea nahi zuelako. Gero gizarte-laguntzailearekin jarraitu nuen, nik lana banuen eta suposatzen zen bertan ordutegia luzatuko zidatela eta hobera egiten nuela...

Ikusten dugunez, gizareratze-zerbitzuari buruz erabiltzaileek duten pertzepzioa oso argia da: laguntza psikologikoa, prestakuntza eta lana. Kasu bakoitzaren lanerako prozesua desberdina da, eta pertsona hori zein momentutan edo zein egoeratan dagoen kontuan hartu behar da.

10.1.3. Elkarrizketetan tratatutako gaiak

Erabiltzaileekin egiten ditugun elkarrizketen oinarria ez da prestakuntza eta lana soilik, gurekin dagoen pertsonaren inguru sozial osoa hartzen dute.

Lana, prestakuntza eta diru-kontuak dira premia-koenak, baina eguneroko bizimoduko gainerakoak ere ez ditugu ahaztu behar; izan ere, gure solaskidearen osasun psikologikoan oso eragin handia dutenez, garrantzitsuak dira. Ondoko adierazpenek, esan berri duguna erakusten dute.

A ERABILTZAILA

Elkarrizketetan honakoak agertzen dira: zelan zauden, zelan dagoen haurra, zelan zure eguneroko bizitza, ea zerbait behar duzun, zerbaitetan laguntzerik badagoen... Lanen baterako prestatzeko ikastarorik egin nahi duzun ere galdetzen dizute, edo haurraren eskola-orduekin bateratzeko zer lan litzatekeen egokia.

D ERABILTZAILA

Lanari buruz, eta abar hitz egiten dugu, baina laneko gaiez gain, psikologikoki ere laguntzen nau. Nire curriculumari burua eta abar hitz egiten dugu, beti eman nahi izan didate lana. Lana emateko aukera izan zuten baina tendinitisa izan nuen besoa, eta lana Eibarko bankuko bulegoak garbitzea zen. Nik bene-benetan nahi nuen, behar nuelako, baina ezin nuen besoa gaizki neukalako. Orduan etorri egin nintzen, eta esan nien ezin nuela... Prestakuntzari buruz ere hitz egin genuen. Geriatrian prestatzeko esan zidaten. Lana dagoela esan zidaten, eta horrela, nire egoera hobetuko nuela. Onartu egin nuen, eta nik adineko jendea zaintzen eskarmentua neukanez, ba, ondo datorkit.

Bigarren ekarpen horrek erabiltzailearen intimitatea errespetatu beharra azpimarratzen du, eta ez da komeni berak hitz egin nahi ez duen gai pertsonaletan gehiegi sakontzea. Pentsa dezakegu une guztiak ez direla egokiak zenbait gaiari buruz hitz egiteko, eta hainbat gaiari buruz hitz egin ahal izateko konfiantza handiagoa lortu beharko genukeela (buruko gaixotasunak, menpekotasunak, sentimenduzko gaiak...). Halakoetan, komeni da une eta egoera egokiari itxaroten jakitea.

B ERABILTZAILA

Elkarrizketetan edozein gaiari buruz hitz egiten dugu, eta eskerrak jende gehiago izaten duen, bestela egun osoa emango genuke bertan. Edozeri buruz hitz egiten dugu, baina gauza pertsonalak ba, nik nahi badut kontatzen dizkiot, baina nahi ez badut ez. Gainerakoan, edozeri buruz hitz egiten dugu, lanari buruz bereziki. Berak eskaintzen berri ematen dit. Prestakuntzari buruz ere hitz egin genuen. Orain soldadurari buruzko ikastaro bat dago, eta oso erakargarria iruditzen zait, baina orain ez dute halakorik eskatzen. Badirudi denetara berandu iristen naizela...

10.1.4. Iguripenak

Zerbitzura jotzen denean, lehenengo uneetan, erabiltzaileek ez daukate oso argi euren iguripenak zein diren, eta batzuetan, ez daukate iguripenik ere. Geroago, denbora igaro ahala, erabiltzaileak zerbitzuari buruzko ideia argiagoa lortzen du, eta zerbitzutik zer espero dezakeen ulertzen du.

Hurrengo bi ekarpenak goian esandakoaren adierazle dira.

A ERABILTZAILEA

Zer espero zenuen zerbitzu honetatik, bertan hasi baino lehen?

Hasieran esaten nuen ez nekiela zertarako zen, ez neukan horren berri... Ikastaroarekin hasi ziren, eta hasieran esaten nuen kontu aspergarria zela, hitzaldiak, hau eta bestea... Gero, jakina, ikastaroez gain, lana aurki nezakeela esan zidaten... Hasieran etortzen zara merezi ez duela pentsatzen, katramila izango dela, bilerak besterik ez direla, eta abar. Gero, denbora joan ahala konturatzen zara ikastaro batzuetan lanerako prestatzen zaituztela, esperientzia handiagoa izateko, curriculumerako... Ikastaroak egiten badituzu, lana egin ez baduzu ere, prestatu egiten zaituzte gero lana edukitzeko. Esaterako, adinekoak zaintzeko ikastaroa egin nuen, ez nuen hemen egin, informatikakoa ere Gasteizen egin nuen, eta hemen laneko orientazioari buruzko zerbeit, curriculum-a nola egin, nola eguneratu...

B ERABILTZAILEA

Zer espero zenuen zerbitzu honetatik, bertan hasi baino lehen?

Lehenengotan etortzeagatik etortzen nintzen. Den-dena dakizula uste duzu, eta kontua da ez dakizula ezer. Gainera ni gaizki nengoen, aita hil berri zitzaigun eta. Orduan, hasieran, etortzen nintzen, baina ez nuen ezer espero, ez nion garrantzirik ematen. Gero konturatu nintzen nahikotxo ikasi nuela. Pintura-ikastaro baterako elkarrizketa egin nuenean, konturatu nintzen xehetasun guztiak zaindu nituela, ikasitakoa erabili nuela, elkarrizketak egiteko eman zizkidaten jarraibideak erabilia.

Beste erabiltzaile batzuk, ordea, hasieratik oso argi daukate zein den zerbitzuaren xedea eta zer den haiengandik espero dena. Jabekuntzara ere iristen dira, eta erabiltzaileak langile den aldetik dagozkion eskubideak barneratzen ditu.

C ERABILTZAILEA

Zer espero zenuen zerbitzu honetatik, bertan hasi baino lehen?

Nire nahia lana aurkitzea zen, zapalduko ez nauten lan bat edukitzea; izan ere orain arte egon naizen tokietan, lan handia eragin didate, eta ez didate behar beste ordaindu.

Nola bete dira hasieran zenituen iguripenak?

Orain bai, aholkua ematen didatelako eta esaten didate ez uzteko inori ni zapal-tzen, eta ez daitezela nitaz baliatu orduen kontuan. Orain hitz egiten ikasi dut. Lehen isilik geratzen nintzen, diru-premian nengoelako. Isilik geratzen nintzen, eta esaten zidatena jasaten nuen, baina jada ez. Lotsagabea ere ez naiz, baina behar den moduan dagokidana esaten dut. Orain, geriatriako laguntzaile izateko ikastaroari esker, zerbait ona lortzeko itxaropena daukat.

Prestakuntza-eskaintza bat hasteko modu bikaina izan daiteke, eta erabiltzai-leak zerbitzuarekiko konfiantza irabazteko modua. Honako kasu honetan paperen kontuarekin eragozpenak zeuden, baina prestakuntza-prozesu batean parte hartu ondoren, berarekin egiten ari ginen lanaren ikuspegi positiboa lortu zuen.

F ERABILTZAILEA

Zer espero zenuen zerbitzu honetatik, bertan hasi baino lehen?

Industria-garriketa ikasten hasteko esan zidatenean iguripen handiak nituen. Zerbait egingo dut, zerbait ikasiko dut eta gero lan-eskaintzaren bat hartu ahal izango dut, pentsatu nuen. Proposamena egin zidatenean gustura hartu nuen, zeren ezer egiten ez badut, nahiago dut ikasi, gero erabili ahal izango dudana zerbait egin. Beraz, proposamena egin zidanean gustura hartu nuen, eta ate handi bat zabaldu zitzaidan. Zoritarrez ez neukan paperik. Hori izan zen eragozpen bakarra. Baina nik uste dut bukatzean paperak garaiz eduki izan banitu, ikastaroa oso baliagarria izango zitzaidala.

10.1.5. Eguneroko bizimoduan duen eragina

Gure zerbitzura etortzen diren pertsonak lan planean proposatzen ditugun aldatetarako euren eguneroko bizimoduan txertatzea gustatuko litzaziguke, euren helburuak lortzen laguntzeko. Jakin nahi genuen helburu hori benetan betetzen zen edo gure pertzepzio subjektiboaren ondorioa ote zen.

C ERABILTZAILEA

Zerbitzu honetara etortzeak eragiten al dizu erabakiak hartzeko orduan, lana bilatzeko, prestatzeko, izapideak arintzeko, eta abarrerako?

Zerbitzura etortzea erabilgarria da, etxera eurek emandako aholku bereziren batekin itzultzen naizelako...Esaterako, ez etsitzeko, pazientziaz jokatzeko, kontratupeko lana aurkituko dudala...

Adibidez, emakume bat zaintzeko eskaini zidaten, baina ez zidaten kontraturik aipatu. Orduan, hemen esan zidaten horretaz hitz egiteko eurekin, baina emakumeak ez zuen nahi izan. Orduan, une hartan esan zidaten geriatría ikastaro bat egin behar nuela orain nagoen egoera honetatik irten, eta kontratu bat lortzeko. Orain hunkituta nago, ez dakit, zerbait aurkituko dudala uste dut.

Erabiltzailearengan aldaketa gertatu behar da. Bere bizitza gidatzeko adorea eman eta autonomoa izaten lagunduko dion aldaketa. Aurreko ekarpenak edozein azalpen baino hobeto erakusten du zer esan nahi dugun.

10.1.6. Zerbitzua hobetzeko ideiak

Elkarrizketatu ditugun pertsonak zerbitzua hobetzeko ideia proposatzeko oso soilki jokatzaren duten arren, gure ustez, ideia soil batetik zerbitzua hobetzeko ideiarenekin bat ateratu daitezke.

Erabiltzaile batzuek, zerbitzuari buruz ez, baina zerbitzuaren eskura dauden baliabideei buruz aipatzen dute prestakuntza-ekintzaren batean parte hartu ondoren segimendua egitea beharrezkoa dela.

F ERABILTZAILEA

Sarturen atera jotzen dudanean, bada, egiten ari naizen programan lanean jarraitzeko aukera izan dezadan, ez dadila hutsean geratu, bestela pertsona etsitu egiten da. Ikastaro batera joaten garen pertsonak, kartoia (titulua) oso polita da, baina horrek ez du jaten ematen... Horrela ikusten dut nik, ikastaroa egiten duten pertsonak lana aurki dezatela, edo gutxienez, hobekuntzaren bat igar dezatela. Eurek modu guztietatik ahalegintzen dira baina...

Beste alde batetik, arreta jasotzen den tokiaren baldintza fisikoak aipatzen dituzte. Kasu gehienetan egokiak iruditzen zaizkien, baina kasu gutxi batzuetan uste dute arreta jasotzera joaten diren lekuek egokiagoak izan beharko luketela.

G ERABILTZAILEA

Txiki samarra da, bulego txikia da... Gutxienez, leku hobea eman diezaiotela, ez dakit ba... Handia izan dadila, ez dadila hor kanpoan egon... Nik horrela ikusten dut...

C ERABILTZAILEA

Ez dut uste ezer aldatu behar denik, dena ondo ikusten dut. Agian pintura apur bat behar du, zuek ere gustura egon zaitzeten, eta etortzen den jendeak ondo ikus dezan.

10.2. Gizarte-zerbitzuen ikuspuntua

Horago aipatu dugun bezala, erabiltzaileek gizarteratze-zerbitzuari buruz daukaten ikuspegia bezala, interpretazio-faseari zegokionez ere, oso erabilgarria iruditzen zitzaigun gizarte-zerbitzuei buruz zeukatena jakitea. Horretarako, Zabaltzeneko langileekin harreman zuzena duten bi gizarte-langilerekin elkarrizketa egin dugu.

Euren ekarpenek eragin dizkiguten gogoeta garrantzitsuenak ondoren zerrendatu ditugu.

10.2.1. Erabiltzaileen profilak eta deribazio-prozesua

Zerbitzuak artatzen dituen pertsonen soslaia heterogeneoa izan ohi da. Hala ere, guztiek komunean dituzten hainbat ezaugarri azpimarra ditzakegu: gizarteratze-prozesurantz autonomiaz jotzeko besteko autonomia pertsonalik, eta horretan bazterkeria-egoera batzuek eragiten dute, eta laguntza ekonomikoak jasotzen dituzte (oinarrizko errenta eta GLL).

Gailentzen den soslaia hauxe da: laguntzak jasotzen dituzte, oinarrizko errenta eta GLL.. Prozesuaren hasieran gizarte-langileek artatzen dituzte, eta eurek ebaluatzen dute zer-nolako premiak dituzten. Ondoren deribazioa egin dezakete, lan-mundurako orientazio-prozesu batera edo beste arazo batzuen segimendua egiteko orientazio-prozesura... Normalean hitzarmena duten eta laguntzak jasotzen dituzten erabiltzaileak izaten dira (...) sail honek eskain dezakeena baino arreta handiagoa behar duten kasuak izaten dira. (...) Pertsona horrekin aurrez aurre egon behar denean, zerbitzuan badugu jarraipen hori bermatuko duen pertsona...

(...) pertsona horrek lan pertsonalagoa edo sakonagoa behar duela, edo etorkizuna bideratzeko prestakuntza handiagoa behar duela eta denbora gehiago eman behar duzula berarekin ikusten badugu (eta horixe da oinarrizko gizarteratze-zerbitzuek ez daukaguna), orduan deribatzen ditugu Zabaltzenen zerbitzura. Etortzen diren askok lan edo prestakuntza-arazoez gain, bestelako arazoak izaten dituzte: alkoholismoa, buruko osasun-arazoak, etab. Pertsona horiek ere deribatu egiten ditugu, irtenbideren bat bilatzen ahalegintzeko eta euren egoera hobetzen ahalegintzeko. Laguntza gehixeago behar dutenak dira.

Lehenengo ekarpenean adierazi eta aurrerago zehazten den bezala, deribazio-prozesua honela egiten da. Udaleko gizarte-langileak kasua jasotzen du eta alde zuzeneko diagnostikoa egiten du hainbat adierazle kontuan hartuta: osasuna, ohiturak, lana, egoera ekonomikoa... Diagnostikoa egindakoan, egokitzat jotzen bada, gizarteratze-zerbitzurantz bideratzen da Zabaltzeneko teknikariarekin bilera egin ondoren.

Hasieran kasua gizarte-langileak jasotzen du. Berak hainbat eremu hartzen ditu kontuan: osasuna, laneko parte, ohiturak... eta orduan, deribagarria dela erabakitzen badu, gizarteratze-teknikariarekin egiten da bilera. Berarekin hitz egiten da, eta hemen zer ikusi dugun eta lanari nondik ekin dakioken jakinarazten zaio. Hurrengo bileran teknikariaren ikuspuntua kontuan hartuta hitz egiten da,

eta zereginak banatzen dira. Lan egiteko modu koordinatua da. Deribazioa gauzatzen da, eta lehenengo urratsak sailetik egiten dira, baina gero, kasua teknika-riaren esku geratzen da. Baina alde ona bilera horietan, deietan, mezu elektro- nikoetan, oso informazio baliagarria sortzen dela da.

10.2.2. Zerbitzuaren egokitzea eta malgutasuna

Zerbitzuaren izaerak egokitzea eskatzen du, eta zerbitzua ematen den inguru sozialean gertatzen diren aldaketekin adi egon behar da. Malgutasuna eta aldaketak jasotzen jakitea, eta ez inguruko aldaketak soilik, esan berri dugun bezala, bai eta gizarte-zerbitzuek egiten dituzten zerbitzuen eskaeran gerta- tzen diren aldaketak; horiek dira guretzat nahi ditugun ezaugarriak.

(...) sasoi batzuetan izan ditugun erabiltzaileek gizarte-trebetasuneko oso oina- rrizko beharizanak zituzten... orduan, prestakuntza-ikastaroak antolatzen dira eskaera horri erantzuteko. Beste sasoi batzuetan erabiltzaile mota desberdina izan da. Izan dugun bilakaeraren arabera da apur bat. Biztanleriaren eta Sartun izan dugun bilakaeraren arabera, beharizanetara egokitu joan gara apurka apurka.

10.2.3. Funtzioak bereiztea

Oinarrizko gizarte zerbitzuen eginkizunak askotarikoak dira, eta tartean daude, besteak beste, kudeaketa –prestazioak tramitatzea (alokairuak ordain- tzekeo diru laguntzak, eguneroko mantenuak, etab.), esku hartzeko programen diseinua ea garapena, inguruko behar sozialak detektatzea... Horrez gain, laguntza eta gizarteratze zerbitzuak esku-hartzearen zeregin espezializatuagoa eskaintzen du, gizarteratzearen arloan zehazki. Horren erakuslea da laguntza pertsonalizatuagoa ematen dela. Batean zein bestean hurbiltasuna zaintzen da, eta esku-hartze integralaren harremaneko izaera kontuan hartuta.

(...) Egia da deribatzen diren zenbait kasutan zaila egiten dela kontrola eta laguntza gauzatzea. Hainbat gauza kontrolatu behar dira: diru-laguntzak dago- kien xedea betetzeko erabiltzen direla, eta aldi berean, prozesuak ulertzen dituen pertsona laguntzaile bat izan behar duzu. Zeregin bikoitz hori betetzea zaila da, eta orduan zerbitzura bideratzen dira. Hemen laguntzen kontuari jarrai- tzen diogu, eta Zabaltzeko teknikaria gizarteratze-prozesuaz arduratzen da.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan lantzen dugun arloetako bat laguntzena da: oinarrizko errenta eta gizarte larrialdietarako laguntzak, eta udal bakoitzean egon daitezkeen unean uneko bestelako laguntza batzuk. Gure konpromisoa, beraz, laguntzaren bat eskatzen duten pertsona horiek hartzea da, alde aurreko diagnostiko bat egin, eta gizareratze-hitzarmen bat sinatzeko egokiak diren ala ez pentsatzea. Une horretan, pertsona horiekin sakonago lan egin daitekeela uste dugunean, Sartuko langileengana bideratzen ditugu. Pertsona hori da pertsonak artatzen dituen, elkarrizketak egin, informazioa bildu, zer helburu landu daitezkeen erabaki, eta nola orienta daitezkeen egoera horretatik ateratzeko.

Lan beraren bi zati osagarri dira, betiere pertsonak gizareratze helburuarekin, bizitzaren alderdi desberdinetan.

10.2.4. Zerbitzuan jarrita dauden iguripenak

Gizarte Zerbitzuek hainbat itxaropen dute Zabaltzeneko Gizareratze Zerbitzuari dagokionez. Elkarrizketetako ekarpenak arretaz irakurri eta gero, argi eta garbi ikusten dugu itxaropen horiek bi ildotan banatzen direla.

Alde batetik, denbora. Zenbait kasuren izaeragatik denbora gehiago behar da, eta gizarte zerbitzuek askotan ez dute denbora hori. Hori funtsezko premisa da gizareratze eta laguntza zerbitzuan, bere izaeragatik eta esku hartzearen ikuspegiagatik, besteak beste.

Batez ere errefortzua eskaintzeko teknikaria da. Gizareratze-prozesuetan denbora eman dezakeena, eta une honetan gizarte-zerbitzuak zein egoeratan dauden kontuan hartuta, ezinbestekoa da tramiteez arduratu orde, pertsonekin egoteaz eta prozesuak ulertzeaz arduratuko den pertsona bat edukitzea.

Gizarte-zerbitzuek gudan jarriak dituzten bestelako iguripenen artean, inguruaren ezagutzan eta inguruak zerbitzura bideratutako pertsonen gizareratze-ko eskaintzen dizkien baliabideen ezagutzan sakontzea da.

Zer iguripen? Prozesuan jarraitzerik edukitzea, beste erakunde batzuekin koordinatzeko sare gehiago edukitzea, aldundietako eta eskualdeetako gizareratze-baliabideen berri gehiago edukitzea...

Nire ustez ezinbesteko iguripena da teknikariek euren sarea edukitzea eta gizarteratze-prozesuetan dauden beste sareen berri edukitzea. Eta gauza berean diharduen jendearekin koordinatzea eta apur bat gure ikuspuntua zabaltzea. Gauza asko ezagutzea ahalbidetuko digu horrek. Gizarteratze-prozesuetan lanean ari denak gizarteratzeko dauden baliabideen berri eduki behar du. Jakin egin behar duzu larrialdi batean zer nolako lojamenduak dauden, etab. Informazio hori aparta litzateke guretzat; izan ere, gauza batzuek ihes egiten digute gizarte-langileei. Orduan, Zabaltzeneko teknikaria gizarteratze-prozesuetan bikaina dela jakitea hobekuntza handia da beti.

10.2.5. Zerbitzua hobetzeko ideiak

Amaitzeko, zer arlo hobe daitekeen jakitea berebizikoa da zerbitzuaren prestazioan eta haren hobekuntzan. Emandako erantzunak oso baliagarriak zaizkigu, eta kanpo-ikuspegi inpartzialagoa ematen digute, litekeena baita hainbat xehetasunek ihes egitea.

Gizarteratzeari buruz ikuspuntu komunitarioagoa lortzeko lanerantz hasi gara urratsak egiten; pertsonaren arlo indibiduala ez ezik pertsona hori bizi den inguru soziala osatzen duten arloak ere kontuan hartuta, eta hori guztia oso positiboa izan daiteke gure zerbitzua erabiltzen duten pertsonen ikuspuntutik.

Batzuetan, lortu nahi dugu taldeari begira, soslai desberdineko pertsonak biltzea, eta eurekin talde mailan lan egitea, eta horretan ari gara. Esaterako, soslai jakin bat duten pertsonen zuzenduriko ikastaroa, auzolana... Pertsonekin jardun baina ez bakarka, taldeka baizik.

Zerbitzuaren izaeraren ondorioz udalerrri bakoitzeko gizarte-zerbitzuekiko tratuak eta harremanak etengabea izan behar du, beraz, kasu bakoitzari segimendua egiteko modua ez dago behar bezain protokolarizatua. Harreman informalak erabiltzen dira batik bat: telefonoa, posta elektronikoa... Gurean ari diren pertsonen egoera oso aldakorra izaten da, beraz, oso egituratuta egongo balitz hainbat komunikazio gauzatzeko behar den freskotasuna galdu egingo litzateke. Hala ere, agian egokia litzateke koordinazio horiek apur bat egituratzeko ahalegina egitea, eta segimendua egiteko modu osagarri gisa hartzea.

Segimendua ez dago denboran protokolizaturia. Baliteke segimendu egituratuagoaren ezarri behar izatea. Agian, hobetu beharreko kontua da. Esaterako, hilean pare bat ordu uztea pertsoneri eta behar denari buruz hitz egiteko.

11. Ondorioak, ikaspenak, gomendiok...

Azken atalean, Zabaltzenen gizarteratze-zerbitzuaren esperientzia osoaren laburpen orokor bat egingo dugu, eta hainbat gogoeta orokor egingo ditugu, ondorio gisara. Horretarako lan-dinamika izango da esperientziaren alderdi edo elementu nagusiak aukeratzea, arreta muinean jarriz betiere, hau da, esperientziak erakutsi digunetik ikasten ahaleginduz.

a. Aldez aurreko argipena

Argi eduki behar dugu zerbitzu honetatik zer espero den, zein diren gizarte-zerbitzuekin partekatzen ditugun helburuak eta zer lortu nahi dugun. Era berean, zerbitzua prestatzeko metodologia, egituraketa eta erabiliko diren tresnak hasiera-hasieratik zehaztu behar dira. Eta horrekin batera, segimendu nola egingo den ere funtzionatzen hasi orduko argitu behar da. Jakina, ezinezkoa da zerbitzutik zer espero den hasieratik jakitea, baina komeni da ahalegina egitea. Horrek zerbitzua ulertzeko moduek eragindako eragozpenak saihesten lagunduko digu. Hala ere, jakina, desberdintasunak egon arren, adostasuna gailendu behar da.

b. Denbora

Halako zerbitzua antolatzeko denbora behar da. Pertsonak esaten dutena lasaitasunez entzuteko denbora, baliabideekin hitz egiteko eta ekintzak antolatzeko denbora. Beharrezkoa da libre egotea, arreta eskaintzeko ez ezik, taldeko lana egiteko ere bai.

c. Soslai profesionala

Egoera nahasgarrienetan ere jarduteko gai izateko, malgutasuna eta gaitasuna behar dira. Kontuan hartu behar da zerbitzuan parte hartzen duten pertsonak desabantailan daudela, eta egoera hori oso delikatuia izan ohi dela, bai alderdi psikologikotik begiratuta, bai alderdi sozialetik begiratuta. Errealitate horrek, sarri askotan, estres egoerak sortu ohi ditu, eta hori behar bezala bideratu behar da. Beste alde batetik, gizarte-zerbitzuen eskaerei erantzuten ere jakin behar da, eta gure zerbitzuaren eguneroko lanarekin bateratzen, erabiltzaileen interesei kalterik eragin gabe. Horren ildotik, komeni da eskumenen orri bat edukitzea, zerbitzua eskaintzeko eskatzen diren eskumenak eta behar diren ezagupenak, trebetasunak eta jarrerak jasotzeko.

d. Zerbitzuaren zeregina

Une oro argi eduki behar dugu zerbitzua ematean zer zeregin betetzen dugun. Hau da, zerbitzu-prestazioa ala partekatutako proiektua da? Zerbitzua zer izango da, eskaeragilearen eta eskatzailearen arteko truke-harremana ala elkarlanean oinarrituko da bereziki? Galdera horien erantzunek haren filosofia jarriko dute kolokan. Egia da bi ikuspuntu horiek konpara ezinak direla eta zerbitzu bat eman daitekeela lankidetzan eta sareko lanean oinarrituta harreman merkantilista batean erori gabe. Zabaltzenen badakigu zerbitzua ematen duguna, baina lankidetz-espirituarekin betetzen dugu zeregin hori. Norbaitek helburu batzuk zehaztu dizkio gure zerbitzuari, eta norbait horren aurrean erantzun egin behar da.

Aurrekoarekin lotuta, proposamenak egin behar dira, hau da, ez da soilik zerbitzua ematera mugatu behar, proposamenak egin behar dira: aukerak, beharrezkotzat jotzen diren aldaketak, jarduteko ideiak eta abar proposatzeko. Horrela, apurka-apurka, sinesgarritasuna lortzen joango gara.

Horren ildotik, kritika hobetzeko aukera gisa hartu behar dugu. Desadostasun txikiak, gugandik sortu ez diren proposamenak, eta abar modu positiboan eta hobetzeko aukera gisa hartu behar dira.

e. Sareko lana

Zerbitzua ikuspuntu zabaletik ulertu behar da. Ez gara arreta soilera mugatu behar, lagungarri izango ditugun kanpoko baliabideak ere eduki behar ditugu. Horrek zerbitzua profesionalizatzen du, eta sinesgarritasuna ematen dio

erabiltzaileen aurrean, eta gizarte-zerbitzuen aurrean. Gainera, sinesgarritasun horri esker, barnerako informazio-iturri izatea ahalbidetzen digu. Hau da, erabiltzaileekin harreman zuzena edukitzean, oso informazio baliagarria lortzen dugu euren beharrezanean eta euren motibazioei buruz. Hori kontuan hartu behar da ekintzen eta baliabideen diseinuan eta plangintzan. Arloen arteko koordinazioari esker informazioaren eta ezagupenaren jarioa ahalbidetzen da, eta horrekin, ekintzetarako ideia berriak sortzen dira.

Denboraren plangintza ere beharrezkoa da, zerbitzuaren erabiltzaileen eskura zer baliabide jar ditzakegun jakin ahal izateko.

f. Kasuen azterketa

Gizarteratze Zerbitzuak gogoeta eta hobekuntza gune bat behar du, duten konplexutasunagatik edo esanahi bereziagatik, zenbait kasuri buruz eztabai-datu eta erabakitzeke. Eta espazio horretan ez da azterketa hori soilik egingo –berez oso garrantzitsua izan arren–; tresnak, metodologiak eta une bakoitzean beharrezkotzat jotzen dena adosteko ere balio izan behar du. Gogoeta bateratu horretatik proaktiboak izateko gaitasuna hobetzeko proposamenak eta ekimenak sor daitezke.

g. Zerbitzuaren estandarizazioa

Datuak eta adierazleak jasotzeko eta erregistratzeko protokoloa da; horretarako, zerbitzuaren dinamikaren berri azkarra emango diguten tresnak erabiltzen dira. Horrela zerbitzuaren une jakin bateko argazkia eduki dezakegu hainbat koadernotan sakabanatutako oharretara jo behar izan gabe. Horrela, justifikazio-txostenak errazago idatziko ditugu, baina horrez gain, bestelako ekintzak proposatzeko informazio-iturri bat ere edukiko dugu. Baja bat ordeztu behar denean edo langile berri bat datorrenean ere, informazio hori eskura edukita askoz errazago egingo du bere lana.

Garrantzitsua da lan hori egitea; izan ere, halako zerbitzu batean ukiezinen edo ez-materialen presentzia handia da, eta horiek objektibatzeke modua aurkitu behar da. Adierazle-sistema on batek behaketarako jarraibideak emango dizkigu, eta emaitza ikusten lagunduko digu.

Zabaltzeneko gizarteratze-zerbitzuan hainbat lan-tresna ditugu aipatu berri dugun ildo horretatik:

- **IB Sartu edo Erabiltzaileen fitxa:** bertan erabiltzaileari buruzko informazioa jasotzen da, orientazio-prozesua egin ahal izateko. Prestakuntza, lanari nahiz prestakuntzari buruzko interesak, lan-egoera, egoera ekonomikoa...
- **Deribazio-fitxa:** erabiltzailea deribatzen duen zentroarekin harremanetan egoteko behar diren datuak jasotzen dira, eta haren balorazio labur bat ere bai.
- **Segimendu-fitxa:** fitxa hori gizarte-zerbitzuei bidaltzen die Zabalzenek, eta zerbitzuak erabiltzaileei buruz egiten duen balorazioa hartzen du.
- **Balorazio bateraturako orriak:** erabiltzailearen eta gizarteratze-teknikariaren arteko gogoeta jasotzen da eta hainbat arlo hartzen ditu: prestakuntza-arloa, lan-arloa eta arlo pertsonala, eta indarguneak, hobetu beharrekoak eta jarduera-premiak azpimarratzen dira. Horrez gain, Elkarlanerako Plana ere egiten da, eta ekintzak zehazten dira.
- **Emaitzen adierazleak:** erabiltzaile bakoitzari buruz, proposatutako helburuen lorpenaren gaineko hainbat datu biltzen dira.
- **Aldizkako Jarraipen Txostenak:** izenak berak dioenez, prozesuaren adierazleak eta proiektuaren emaitzak aldizka kontrolatzeko erabiltzen dira.
- **Gizarte-zerbitzuei itzultzeko txostenak:** horietan, zerbitzuaren nondik norakoaren berri edukitzeko adierazlerik eta daturik garrantzitsuenen berri ematen da.
- **Elkarrizketen erregistroa:** erabiltzaile bakoitzarekin aldizka egiten diren elkarrizketen berri ematen da, horrela, ahalik eta segimendurik osoena egin daiteke.