

Debagoieneko eta Debabarrenako gizarteratze-zerbitzuaren esperientzia

Sartu Federazioa¹, Gizarte Aholkularitza

Artikulu honen bitartez Sartu Federazioaren gizarteratze-zerbitzura hurbilduko gara, eta bereziki Zabalzen Elkartek 2000. urteaz geroztik Debagoienan eta Debabarrenan eskaintzen duen zerbitzura. Esperientziaren sistematizazio-prozesuari esker, elementu eta une batzuk funtsezkoak izan direla hauteman dugu, eta horiek azpimarratuko ditugu. Haren historian zehar ibilaldia egingo dugu laguntzaren metodologian eta ideologian barrena, eta abian jartzen ditugun zerbitzuek administrazio publikoarekiko, parte-hartzaileekiko, eta abarrekiko duten zereginari buruzko hausnarketa egingo dugu, euren funtzioei buruzkoa, alegia.

1. Sarrera

Gure inguruan egindako sistematizazio-esperientzia batzuen berri izan genuen unean (Eizaguirre, Urrutia, eta Askunze, 2004; Alboan, Instituto de Derechos Humanos Padre Arrupe eta Hegoa, 2006), metodologia horrek guk egiten dugun lanean ekar litzakeen gaitasunak aurreikusi genituen. Horregatik, "Sartu Federazioaren sistematizazio-abentura"² deitzen dugun prozesu honetan murgildu ginen, federazioko Gizarte Aholkularitzak dinamizatutako eta garatutako prozesua, hain zuzen ere. Hala, entitateak garatzen dituen hiru esperientzia sistematizatzearabaki genuen, hain zuzen, Saregune (teknologia berrien erabilera sozial eta komunitariorako ekimena), kontrataziorako laguntza zerbitzua, eta Debagoieneko eta Debabarreneko gizarteratze-zerbitzua. Azken horren berri ematen dugu artikulu honetan.

Prozesuaren oinarriak finkatzeko nahitaezkoa iruditu zitzaigun itxaropenak lantzea, horiek baitziren lehen urratsak, eta honela definitu genituen:

- Eguneroko praktika sakonduko duen prozesua da: gure lanaren egunerokotasunaren gaineko gogoeta egitea ahalbidetuko digu.
- Esperientziaren alde subjektiboa objektibatuko du: esperientzian parte hartzen duten pertsonen ezagupen eta interpretazio subjektiboak islatuko ditu. Sustatzaileak nahiz onuradunak izan.
- Zailtasunez eta gertatutako ikaskuntzaz jabetzeko balio du: gogoetak egunez egun ikasi dugunaz eta horra iristea kostatu zaigunaz jabetzen laguntzen digu.

¹ Sartu Federazioa irabazi-asmorik gabeko lau erakundek osatzen duten entitatea da. Erroak Donostian, Gaztaroa Bilbon, Sartu-Araba Gasteizen eta Zabaltzen Durangon. Gizarteratze-zerbitzua azken horretan dago

² Prozesu horretan Eusko Jaurlaritzako Justizia, Enplegu eta Gizarte Segurantzza Sailaren dirulaguntza jaso zen.

- Gure esperientzia komunikagarri bihurtuko du, bai gure artean bai Sartun eta inguruko beste esperientzia batzuekin: sistematizazioaren funtsetako bat gure esperientzia partekatzea eta ezagutaraztea da.
- Prozesua ordenatuko du: esperientziaren kontakizuna modu ordenatuan eta kronologikoki egitea ahalbidetuko du.
- Ahalegin eta lan handia eskatzen du: sistematizazioari denbora luze ematen diogu, eta eguneroko lan-zamari 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.

Artikulu honen bidez helarazi nahi duguna ez da sistematizazio-prozesua bere baitan, baizik eta prozesu horrek ahalbidetu diguna. Gizarteratze-zerbitzuaren ibilbidea eta elementuak deskribatzen saiatuko gara. Horrez gain, protagonisten ikuskerak, iritziak eta bizipenak ere deskribatuko ditugu, hau da, zerbitzuaren parte diren profesional taldearenak, eta batez ere, zerbitzuen jomuga diren pertsonenak.

Izan ere, prozesu honen bitartez lortu nahi genuen helburua definitzean, honela deskribatu genuen:

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

Eta helburu horri, beste maila bat gehitu diogu:

Gizarteratze-zerbitzuak erabiltzaileen gizarteratze-ibilbideetan eta aldaketa-prozesuetan duen eragina eta inplikaturik dauden erakundeak eza-gutzea.

2. Gizarteratze-zerbitzuetara hurbilketa

Kasu gehienetan gizarte-proiektu bat abian jartzen denean, alde zuzeneko ibilbideak bermatzen du. Hala, zerbitzu honen aurrekariak aztertzen hasiz gero, 1999 urtera egingo dugu salto, hain zuzen, Eibarreko gizarteratze-planera. Proiektu hura ambizio handikoa zen, bertan esku hartzen zuten eragile guztien aldetik inplikazio-maila eta konpromiso handia exijitzen baitzituen. Zerbitzu bat emate hutsa baino askoz arlo gehiago hartzen zituen. Izan ere, ez zen zerbitzu hutsa, plana baitzen, hots, udaleko hainbat saili eragiten zien, bai eta udaleko beste hainbat baliabideri ere. Hortaz, metodologia-

alorreko kontuak eta filosofiaren ikuspuntuari dagozkionak hasieratik diseinatu behar ziren. Oinarrizko gizarte-zerbitzuekin batera egindako lana funtsezkoa izan zen.

Esperientzia hori kontuan hartu genuen Debagoieneko eta Debabarreneko gizarteratze-zerbitzua diseinatzeke orduan. Baliabide hori, proiektu partekatua gisa, eskualde horietako udaletako gizarte-zerbitzuen esku uzten da, eta honako xede hauek ditu:

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

Zerbitzu hori 2000. urteko azken hiruhilekoan eskaintzen hasi ginen, eta funtsean urrakortasun-egoeran eta bazterkeria-egoeran dauden pertsonen eta Oinarrizko Errentak³ eta GLLak jasotzen dituztenei bideratuta dago, bai eta eskualde bakoitzeko oinarrizko gizarte-zerbitzuek gizarteratzea edo laneeratzea beharrezko dutela deritzen pertsonen ere. Azter ditzagun zenbait datu zerbitzu horretan artatzen diren pertsonen inguruko ideia egiteko. Debagoienan esaterako, 2008an 123 pertsonari eskaini zitzaizkien arreta (%49 emakumeak eta %51 gizonak). Debabarrenean, berriz, urte berean 47 pertsona artatu ziren (%57 emakumeak eta %43 gizonak). Gehien-goaren profila honako hau da: laguntza-ekonomikoa dituzten pertsonak, familia-zamak dituzten emakumeak eta atzeritarrak.

Baina zerbitzu hori martxan jartzea eta ondoren sendotzea, entitateak zonalde horretan duen presentzia ere oinarritzen da. Elkarte bezala, 1988tik dihardugu eremu horretan; lanbide-prestakuntzari buruzko ikasketak eta gizarte-trebetasunak irakatsi genituen, enplegu bilaketarako taldeak dinamizatu genituen, eta udaletako gizarte-zerbitzuekin, buru-osasuneko zerbitzuekin, hezkuntza-zerbitzuekin, eta abarrekin harreman estua izan genuen.

Hori guztia mintegia izan zen, eta harremana sortzeaz gain, lankidetzara ahalbidetu zuen. Tokiko administrazioek egindako apustu irmoak eta gizarteratzeke hitzarmenei⁴ buruzko urtarrilaren 11ko 1/2000 dekretua sortzeak, gizarteratze-zerbitzua definitzea eta abian jartzea ekarri zuten. Oinarrizko gizarte-zerbitzuetan jarduteko administrari gehiago kontratatzeke diru-laguntzez baliatzea eskatu zuten udalek,

³ Gaur egun, diru-sarrerak bermatzeko errenta.

⁴ Maiatzaren 22ko 12/1998 Legean –gizarteratze-hitzarmenen arloan gizarte-bazterkeriaren aurkako– xedatutakoa garatzen zuen dekretu horrek. 2000. urteko urtarrilaren 31ko EHAAren 21. alean kontsulta daiteke.

Eusko Jaurlaritzako Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailak 2000. urteko uztailean egin zuen deialdia⁵ aintzat hartuta. Honenbestez, finantzazioa lortzean lehen urratsak egiten hasi ginen. Hasteko Debabarrenan, eta ondoren, 2002. urtean Debagoienan.

3. Gizarteratze-zerbitzua, zerbitzu espezializatua

Gizarteratze-zerbitzua hasiera-hasieratik jo da zerbitzu espezializatutzat, gizarteratzea ahalbidetzeko eta horri laguntzeko xedea oinarri hartzen baitu alde batetik, eta eragile bakoitzak bere gain hartu behar dituen funtzioak definitzen dituelako bestetik. Hala bada, gizarte-zerbitzuak kasuak hautemateaz, horiek deribatzeaz eta koordinatzeaz arduratuko dira. Bestalde, Zabaltzen-Sartu entitatea gauzatzeaz eta ebaluazioaz arduratuko da, eta horretarako, beharrezko langileak ipini eta zerbitzuan parte hartzen duten pertsonen laguntza emango die.

Bi figurarekin hasi ginen lanean. Batetik gizarteratze-technikaria, eta haren zerginen artean zeuden besteak beste, gizarteratze-zerbitzuetatik bideratutako pertsonak artatzea, diagnostikoak egitea, gizarteratze ibilbideak finkatzea, beste baliabide batzuekin koordinatzea, gizarteratze-hitzarmenak sinatzea, eta eskualdean jardutea. Eta beste alde batetik, proiektuaren arduraduna, eta haren zereginak dira, oinarriko gizarte-zerbitzuekin adostea, artatu beharreko pertsona kopurua estimatzea, laguntzarako tresnak zerbitzuaren esku uztea, kasuak ikuskatzea eta aztertzea, eta abar.

Zeregin hauetatik haratago, baina ildo berari jarraituta, azken urteotako gure esperientziak zera ikusarazi digu, profesionalok malgutasuna eta moldatze-ko trebezia izan behar dugula egoera zailenetan. Kontuan hartu behar da pertsonak dauden desabantaila egoera oso delikatua dela, bai ikuspegi psikologikotik, bai gizarte-ikuspegitik. Horren ondorioz, sarritan estres-egoerak sortzen dira, eta horiek behar bezala konpondu behar dira. Finean, gizarte-zerbitzuen eskaerak, artatutako pertsonen beharrak eta zerbitzuaren beraren filosofia bateratzen jakin behar da.

Espezializazioaren balioa eta zereginen osagarritasunak, gizarte-langileek islatzen dute honako hau esatean:

Hasieran kasua gizarte-langileak jasotzen du. Hainbat eremu hartzen ditu kontuan: osasuna, lanaren alderdia, ohiturak... eta orduan, bideratu beharreko kasua dela erabakitzen badu, gizarteratze-technikariarekin bilera egiten da. 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. Kasua bideratu egiten da, eta lehenengo urratsak sailetik egiten dira, baina gero, kasua teknikariaren esku geratzen da. Baina alde ona bilera horietan, deietan, mezu elektronikoetan, oso informazio baliagarria sortzen dela da.

Espezializazio hori gizarte-desabantailan dauden pertsonen eskatzen duten “laguntza pertsonalizatua” ikus daiteke ondoren:

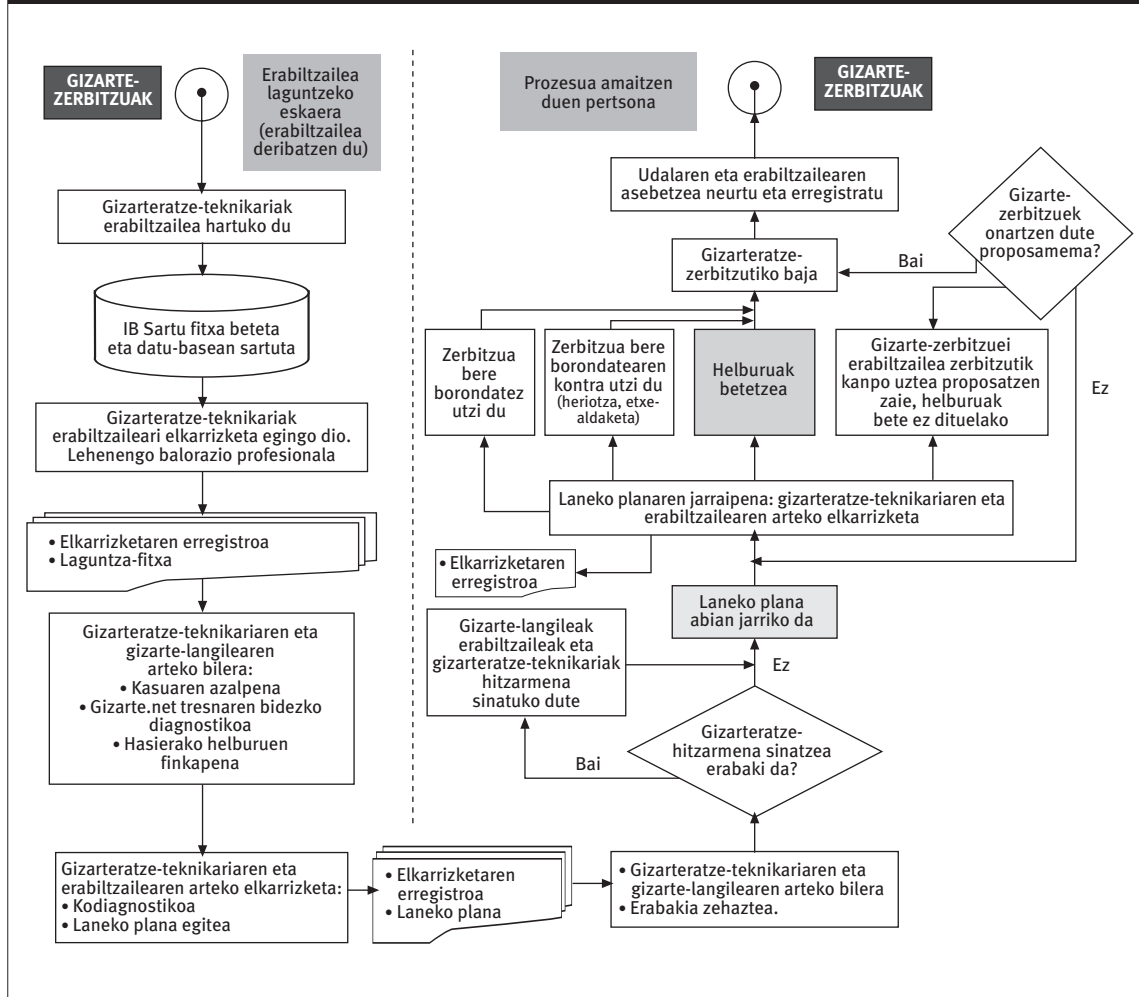
Gure konpromisoa (oinarrizko gizarte-zerbitzuak), beraz, laguntzaren bat eskatzen duten pertsona horiek hartzea da, alde aurreko diagnostiko bat egitea, eta gizarteratze-hitzarmen bat sinatzeko egokiak diren ala ez pentsatzea. Une horretan, pertsona horiekin sakonago lan egin daitekeela uste dugunean, Sartuko langileengana bideratzen ditugu. Pertsona hori da pertsonak artatzen dituen, elkarriketak egin, informazioa bildu, zer helburu landu daitezkeen erabaki, eta nola orientatu daitezkeen une horretan dagoen egoeratik ateratzeko. Lan beraren bi alderdi osagarri dira, eta horien helburua pertsonen gizarteratzea da, bizitzako alor desberdinetan.

Gizarteratze-prozesuetan denbora eman dezakeena, eta [...] ezinbestekoa da tramiteez arduratu ordez, pertsonen egoteaz eta prozesuak ulertzeaz arduratuko den pertsona bat edukitzea.

Pertsonaren ibilbidea ikusarazteko, honako fluxugrama hau aurkezten dizugu:

⁵ Laguntza horiek 2000. urteko uztailearen 31ko Aginduan arautzen ditu Justizia, Enplegu eta Gizarte Segurantzako Sailak, 2000ko abuztuaren 30ean EHAAren 166.alean argitaratu zenaren arabera. Agindu horretan azaltzen denaren arabera, laguntza horiekin gizarteratze-zerbitzuetako berezkoak diren sustapen- eta prebentzio-jarduerak egiten dituzten profesional-taldeak hobetu eta indartu nahi zen, zonalde bakoitzeko artatzea egokia izateko.

1. irudia. Pertsonen ibilbidea azaltzen duen fluxugrama



Iturria: Egileen lana.

Funtzioak finkatzean berebiziko garrantzia du zerbitzua ematean zer zeregin betetzen dugun une oro jakitea. Hau da, zerbitzu-prestazioa ala partekatutako proiektua al da? Zerbitzua zer izango da, eskatzailearen eta eskaintzailearen arteko truke-harremana ala elkarlanean oinarrituko da bereziki? Galdera horien erantzunek haren filosofia jarriko dute kolokan. Egia da bi ikuspuntu horiek bateragarriak direla, eta zerbitzu bat eman daitekeela lankidetzan eta sareko lanean oinarrituta harreman merkantilista batean erori gabe.

Halaber, beharrezkoa da zerbitzuaren itxaropenak maila guztietan lantzea, hau da, zerbitzutik zer espero den, gizarte-zerbitzuekin komunak ditugun xedek zein diren, horien bitartez zer lortu nahi dugun, zer lortu nahi duten, zerbitzua zuzentzen zaien pertsonen itxaropenak, etab. jorratzea. Era berean, zerbitzua emateko metodologia, egituraketa eta erabili-

ko diren baliabideak hasiera-hasieratik zehaztu behar dira.

Zerbitzuan parte hartu duen pertsona batek zera diosku:

Industria-garbitzua 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, ezer egiten ari ez banaiz, nahiago dudalako ikasi, gero erabili ahal izango dudana zerbait egin. Beraz, proposamena egin zidanean gustura hartu nuen, eta ate handi bat zabaldu zitzaidan. Zoritxarrez ez neukan paperik. Hori izan zen eragozpen bakarra. Baina nik uste dut bukatzean paperak garaiz eduki izan banitu, ikastaroa oso baliagarria izango zitzaidalda.

4. Laguntzaren metodologia eta ideologia

Laguntza eta gizarteratze-prozesuak. Praktikorako gida (Justizia, Lana eta Gizarte Segurantzza Saila, 2001)⁶ eta *Laguntza-prozesuen esku-liburua* (Sartu Federazioa, 2001) gizarteratzeko oinarritzko tresnak izan ziren hasiera-hasieratik, eta oraindik ere horiek erabiltzen jarraitzen dugu (moldaketa egokiek). Tresna zehatzak diren bi erreferentzia izateaz gain, ideiak eta gizarteratze-filosofia ematen digute.

Laguntzea zertan datzan:

- Kontzeptua baina, gizarte- eta hezkuntza-harremana ulertzeko modua da. Garapen pertsonala, heltze soziala eta pertsonen autonomia errazteko baliabideekin, metodoekin eta askotariko teknikekin lan egiteko era da.
- Langilearen eta artatutako pertsonaren arteko harremana ulertzeko modua da. Harreman horretan erabakiak hartzen dituen eta aldaketak eragiten dituen subjektu aktibotzat hartzen da pertsona, baina horiek gauzatzen laguntzen zaio.
- Zeharka lan egiteko modua da, eta baliabide guztiei eragiteaz gain, landu behar ditugun 'arazo' sozialen alderdi ugari eragiten die.

Laguntza zertan datzan:

- Aldaketa-prozesu baten baitan laguntza eta babesa eskaintzen dituen harremana da.
- Harreman hori eraikitzean hasten da, harrera on batetik abiatuta.
- Une oro ibilbide pertsonala egitea du xede, parte-katutako lana oinarri hartuta, bai eta epe zehatz batean berori ikuskatzea eta mantentzea ere.
- Beharretan eta aukeretan arreta jartzen da, eta helburuak eta jarraitu beharreko estrategiak adosten dira pertsona horrekin.
- Pertsonari baliabideak aurkitzeko eta mobilizatzeko aukerak eskaintzea da finean.

Pertsonarekin eta bere inguruekin egiten da lan:

- Laguntza horrek taldeko jardueretan parte-hartzea ahalbidetzen du, eta era berean, baliabideen, zerbitzuen, eta erakundeen bitartekari-lanak egitea.
- Gizarteratze-prozesuetan laguntza banakoari mugatzen zaio, baina haren globaltasuna kontuan hartzen da, bai eta bere inguruko sistema handiago baten zati dela ere. Pertsonekin lan

egiten dugu gizarteratzearen ikuspegi komunitarioa kontuan hartuta. Ezin dugu ahaztu inguru hori ere landu behar dugula benetako gizarteratze-aktiboa ahalbidetzen duten egoerak aldatzea nahi badugu.

- Laguntza horrekin, dauden baliabideak, edota gainerako herritarren esku dauden mekanismoak eta gizarte-sareak aurkitzea eta mobilizatzea errazten zaio pertsonari. Laguntza ematen duen pertsona da erraztasunak ematen dizkiona, zubi-lana egiten duena, egoeren eta baliabideen artean bitartekaria dena.
- Gizarteratze-prozesu aktiboetan esku hartzen duten baliabide publikoen nahiz pribatuen artean estrategia komunak finkatzeari ekiten zaio, eta horrekin, inguruaren etengabeko irakurketan sortzen diren beharrei erantzun globalak edo integralak ematen zaizkie.
- Banakako lanen eta sareko lanen sinergieztasun baliatzea herritar guztientzat mesedegarria da, eta gizarteratze-prozesuan dagoen pertsonari dagoen sistematik haratago zeharkako onurak ekartzeko dituen.

Konfiantza-harreman batetik abiatuta laguntzen da:

- Entzumen aktiboa, komunikazio argia eta gardena, beste pertsonaren onarpena konfiantzazko harremana sortzeko funtsezko elementuak dira, eta horietan oinarritzen da laguntza, hain zuzen. Gainera, hori lortzeko hazkunde pertsonalak etengabea izan behar du.

Gizarteratze-prozesuan pertsona bakoitzak aurkitu dituen zailtasunen konplexutasunaren arabera, laguntza-prozesuak eskatzen duen intentsitate-maila aldatu egingo da. Zailtasun pertsonal handienak dituzten pertsonak banakako elkarriketak mairago egitea behar du, bai eta laguntza pertsonalak, gizarteratze-erritmo hedatuagoak, eta abar ere. Bestalde, bazterkeria-egoera arinean dauden pertsonak gizarteratze-prozesuan behar duten laguntza intentsitate txikiagokoa izango da.

Ondorioz, laguntza jardueren eta ekintzen arabera zehaztu ahal izango da, eta batzuetan pertsonekin eurekin, besteetan ingurukoekin eta baliabideekin, eta beste batzuetan alde biekinean lan egitea eskatuko dute.

Baina, nola hautematen dute laguntza hori pertsonak? Hona hemen horien aipamenen adibide batzuk:

Ikastarotik irtetean (Sartuk emandako industria-garbitzeko ikastaroari buruz ari da), tailerra garbitzera joaten nintzen, eta esan nien haiei, pape-rak lortuz gero kontratua egin ahal zidatela. Baina ia ezinezkoa zen, erregularizatzeko denbora galdua bainuen. Hala eta guztiz ere tailerlean

⁶ Sartuko taldeak egin zuen Jaume Funes, Esther Raya eta Nacho Martinezekin lankidetzan, 2001. urtean. Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Prestakuntza Zuzendaritzak eskatutako lana izan da.

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 neskaekin jarraitzen nuen, enplegu hobea lortzeko asmoz. Gero gizarte-laguntzailearekin jarraitu nuen, nik lana banuen eta suposatzen zen bertan ordutegia luzatuko zidatela eta hobera egingo nuela [...].

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 xehetasunak zaindu nintuela, ikasitakoa erabili nuela, elkarrizketak egiteko eman zizkidaten jarraibideak erabilia.

5. Moldagarritasuna eta etengabeko hobekuntza

Proiektu baten diseinua eta berori martxan jartzea bezain garrantzitsua da, etengabe hori hobetzen jarraitzea. Proiektua martxan egon den azken 10 urteotan kontu ugari aldatu dira, eta horien artean hurrengo datozenak azpimarratzekoak dira:

5.1. Gertutasuna

Zerbitzuaren biziraupenean funtsezkoa izan zen unea “deszentralizazioa” izan zen. Hasi zenetik 2003. urtera, zerbitzua Debabarrena eskualdean udalean bertan zegoen zentralizatuta. Horrek esan nahi zuen erabiltzaileek arreta ematen zuten tokira joan behar zutela, eta horrek irisgarritasun-arazoak eragiten zituen. Urte hartan, eta gizarte-zerbitzuen eta Zabaltzen-Sarturen arteko gogoeta bateratuaren ondorioz, zerbitzua deszentralizatu egin zen. Xedea ahalik eta pertsona gehien artatzea zen, irisgarritasuna erraztea. Kontuan hartu behar da Soralezeko, Mutrikuko, Debako eta Mendaroko erabiltzaileentzat ahalegin handia zela Elgoibarreraino joatea. Garraibideek ez zituzten joan-etorriak errazten, eta gastua eragiten zuten. Artatze-gunetik urrunen zeuden eremuetan ez genuen zerbitzuaren indizea estaltzen, eta deszentralizazio horrek arrakasta handia izango zuela uste genuen.

Debabarreneko zerbitzuari esker ikasitakoa, Debagoiengan baliagarri izan zitzaigun, eta hasieratik deszentralizatu genuen.

5.2. Lan-dinamikak

Zerbitzuaren deszentralizazioak lan egiteko beste modu batzuk ekarri zituen; teknikaria udalez udal joaten zen, eta egutegi baten bidez antolatzen zen. Hartara, astero hainbat egun zegozkion udal bakoitzari, eta lan-zama handiagoa bazen ere, eskaintzen zen zerbitzua asko hobetu zen, gizarte-zerbitzuekin koordinazioa eraginkorragoa zen, eta ezin ahaztu harreman pertsonal jarioagoa ahalbidetzen zuela. Zerbitzua zentralizatuta egon zenean koordinazioa zaila zen, eta zuzenean udaletara joateak testuingurua eta inguruko baliabideak hobeto ezagutzea ahalbidetzen zuen.

5.3. Erkidegoko baliabideetan oinarritutako zerbitzua

Aurreko atal batean, laguntzaren metodologia, besteak beste, baliabideak, edota gainerako herritarren esku dauden mekanismoak eta gizarte-sareak aurkitu eta mobilizatzen erraztea zela esan dugu. 2004. urteaz geroztik, zeregin horrek indar gero eta handiagoa hartu zuen. Une honetan, zonaldean zenbait jarduera sozioedukatio egiten dira. Izan ere, gure ustez bizitzarako oinarritzko gizarte-gaitasunak eta trebeziak indartzen eta horien garapena ahalbidetzen duten baliabideetan oinarritu behar da ezaugarri horietako zerbitzua. Gizarteratzean eragiten duten harreman-jiteko eta garapen pertsonaleko arlo batzuk taldean landu ahal izatea zen helburua. Bakardadea eta isolamendua bezalako alderdien ikuskera hobetu egiten da taldeko lanaren bitartez.

Horri dagokionez, gizarte-langile batek honako hau dio:

Batzuetan, lortu nahi duguna taldeari begira, soslai desberdineko pertsonak biltzea, eta eurekin talde mailan lan egitea da, eta horretan ari gara. Esaterako, profil zehatza duten pertsonen zuzendutako prestakuntza-ikastaroa, auzolan bat edo... Pertsonen artean eskaintzea, ez banaka bakarrik, baizik eta taldean ere.

5.4. Errealitate berriak

Urte guzti hauetan profilak aldatzeak zerbitzua moldatu behar izatea ekarri du; behar berriak –esku hartzeko modu berriak–. Hasiere batean, artatutako pertsonen portzentaje handia kide bakarreko familiak ziren, beren ardurapean banatu gabeko ardurak dituzten emakumeak, oinarritzko errenta eta GLL jasotzen dutenak. 2006 eta 2007 urteen artean profil horri atzeritarrak gehitzen hasi zitzaizkion. Pertsonen profilaren eta horien beharren eta eskaeren aldaketak, langileen birziklapena dakarte, eta kasu honetan esaterako, atzeritarrekin, kulturartekotasunarekin, bizikidetasunarekin, eta abarrekin lotutako lege-alderdiak ere bai.

Errealitateari doitu behar horri buruz honako hau diote gizarte-langileek:

[...] sasoi batzuetan izan ditugun erabiltzaileek gizarte-trebetasuneko oso oinarrizko beharriak 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 zerbitzuan izan dugun bilakaeraren arabera, beharriak egokitzuz joan gara apurka-apurka.

5.5. Hobekuntzarako eremu partekatutak

Gure gizarteratze-lanean funtsezkoa da hausnarketarako eta hobekuntzarako eremuak egotea. Hala behar dutelako, zailtasunagatik edo esanahi bereziagatik nabarmentzen diren kasuei buruz gogoeta egiteko eremuak. 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 sortuko dira.

5.6. Ebaluazioa eta jarraipena

Zerbitzuaren egoera ezagutzera ahalbidetzen digun adierazle- eta tresna-sistema egokia edukitzeak helburuak lortu ditugun, horiek nola aldatu eta egokitu ditugun, eta abar ikusarazten lagunduko du.

Gizarteratze-zerbitzuak urteotan ildo honetako tresnak⁷ garatu ditu:

- **IB Sartu edo Erabiltzaileen fitxa:** bertan erabiltzaileari buruzko informazioa jasotzen da, orientazio-prozesua egin ahal izateko, esaterako prestakuntza, interes laboralak nahiz prestakuntzari dagozkionak, lan-egoera, egoera ekonomikoa...
- **Deribazio-fitxa:** erabiltzailea deribatzen duen zerbitzuarekin harremanetan egoteko behar diren datuak jasotzen dira, eta haren balorazio labur bat ere bai.
- **Segimendu-fitxa:** fitxa hori gizarte-zerbitzuei bidaltzen die Zabaltzenek, eta zerbitzuak erabiltzaileei buruz egiten duen balorazioa hartzen du.

- **Balorazio bateraturako orria:** 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 adieratzen duen bezala, prozesuaren adierazleen eta proiektu beraren emaitzen aldizkako jarraipena egiteko 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.

Nahiz eta urteotan ildo horretatik ahalegin handia egin dugun, oraindik hobetu beharreko hainbat alderdi daude.

Hala bada, gizarte-langileak honako hau proposatzen du:

Jarraipena ez dago guztiz protokolarizatuta. Bali-teke jarraipen egituratuagoa ezarri behar izatea. Agian, hobetu beharreko kontua da. Esaterako, hilean pare bat ordu uztea pertsonen eta behar denari buruz hitz egiteko.

Jarraipen hori ez da garrantzitsua pertsonen eta teknikei dagokienez bakarrik, aurretik azpimarratu bezala. Proiektuari arlo politikoan jarraipena egitea estrategikoa da. Gure erakundearen uste dugu garrantzitsua dela maila politikoan zerbitzu honen berri edukitzea. Beti ahalegindu gara bai alkateek bai zinegotziek zertan ari garen eta zein planteamendutik edo zer filosofiarekin lan egiten dugun jakin dezaten. Gizarte integratzailea, eta kasu honetan inguru hurbilena eraikitzen diharduen entitate kolaboratzaile gisa ikus gaitzaten nahi dugu.

6. Gizarteratze-zerbitzuaren osagai adierazgarrienak

Laburbilduz, esan genezake gizarteratze-zerbitzua osatu izan duten eta osatzen duten elementu nagusiak honako hauek direla:

⁷ Tresna horiek erabili dira urte hauetan guztietan, eta gizarteratzean sustatzaileak izan dira, ondoren sortu ziren beste tresna batzuekin batera.

1. Taula. Gizarteratze-zerbitzuaren osagaiak

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.
Gizarteratze-zerbitzuan eragiten duten zerbitzu paraleloak	<ul style="list-style-type: none"> • Enplegua bilatzeko talde aktiboak (EBTA). • Lanbide. • GAE proiektua (enpleguaren kudeaketa aktiboa). • Txukunberri (IE). 	<ul style="list-style-type: none"> • Tailerren sarea. • Kasuen azterketako taldeak.
Xedearen, helburuaren eta ardatzaren definizioa	<ul style="list-style-type: none"> • Xedea/Esperientzia: Zabaltzen-Sartuk ematen duen gizarteratze-zerbitzua. • Eremu geografikoa: Debagoiena eta Debabarrena. • Aldia: Debagoienan, 2002tik, Debabarrenan, 2002tik. 	<ul style="list-style-type: none"> • Helburua: gogoeta partekatua egitea, esperientziatik ikasteko eta gizarteratze-zerbitzua hobetzeko, esperientzia hori kanpora nahiz barrura komunikagarria izan dadin. • Ardatza: gizarteratze-zerbitzuearen eragina, erabiltzaileen gizarteratze-ibilbideetan eta aldaketa-prozesuetan, eta inplikaturik dauden erakundeetan.
Zerbitzuaren aurrekariak: Eibarko Udaleko gizarteratze-plana	<ul style="list-style-type: none"> • Zerbitzu berria baino gehiago. • Espezializazioa. 	<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"> • Ekimenen planteamendua. • Etorbizunera begirako bultzada. • Tresna berriak.

Iturria: Egileen lana.

Azken paragrafo hau Debabarreneko eta Debagoieneko gizarte-zerbitzuek gugan izandako konfiantza nabarmentzeko utzi dugu. Azken urteotan izan dugun baterako proiektua eraikitzean konfiantza hori gauzatu egin da. Horrez gain, zentzu guztietan

etengabeko irakaskuntza lortzea ahalbidetu digu. Egindako lanaren aintzatespena hauteman dugu, eta hain zuzen, gizarte zerbitzuen baitan gizarteratze-arloak duen eta izan behar duena lekuarena. Laguntzarik gabe, esperientzia hau ezinezkoa litzatekeen.

Bibliografía

ALBOAN; INSTITUTO DE DERECHOS HUMANOS PADRE ARRUPE; eta HEGOA. (2006): *La aventura de la sistematización. Cómo mirar y aprender de nuestras prácticas desde nuestras prácticas*, Bilbo, Alboan [www.alboan.org/archivos/guiasistematiza2006_cas.pdf] webgunean eskuragarri].

EIZAGUIRRE, M.; URRUTIA, G.; eta ASKUNZE, C. (2004): *La sistematización, una nueva mirada a nuestras prácticas. Guía para la sistematización de experiencias de transformación social*, Bilbo, Alboan [www.alboan.org/archivos/GuiaCast.pdf] webgunean eskuragarri].

JUSTIZIA, LANA ETA GIZARTE SEGURANTZA SAILA (2001) *Laguntza eta gizarteratze-prozesuak. Praktika-rako gida*, Gasteiz, Eusko Jaurlaritza.

SARTU FEDERAZIOA (2001): *Laguntza-prozesuen esku-liburua*, Sartu Federazioa.

—(2009): *Kontrataziorako laguntza zerbitzua*, Donostia, Erroak-Sartu.

—(2009): *Saregune: teknologia berrien giza eta elkarte erabilpen baten aldeko ekimena*, Gasteiz, Sartu Araba-Sartu.