

BIZITEGIKO KALEKO TALDEA

Etixerik gabeko pertsonekin
esku hartzeko metodologia



10 DESBERDINTASUNAK
MURRIZTEA



Bizitegi
Por una sociedad sin exclusiones
Bazterturik gabeko gizarterantz

Etixerik gabeko egoeran dauden pertsonekin
ingurune irekian egindako lanari buruzko
ikerketa-Ekintza parte-hartzailea.



eraikiz kolektiboa
Innovar para la inclusión social desde la participación

Deusto
Universidad de Deusto
Deustuko Unibertsitatea

Unibertsitatea
Universidad
del País Vasco
Euskal Herriko
Unibertsitatea



B
Bilbao

BIZITEGIKO KALEKO TALDEA

Etixerik gabeko pertsonekin
esku hartzeko metodologia

10 DESBERDINTASUNAK
MURRIZTEA



Bizitegi
Por una sociedad sin exclusiones
Bazterturik gabeko gizarterantz

Etixerik gabeko egoeran dauden pertsonekin
ingurune irekian egindako lanari buruzko
ikerketa-Ekintza parte-hartzailea.



eraikiz kolektiboa
Innovar para la inclusión social desde la participación

Deusto
Universidad de Deusto
Deustuko Unibertsitatea

Unibertsitatea
Universidad
del País Vasco
Euskal Herriko
Unibertsitatea



B
Bilbao

Argitaraldia:

1.a, 2023ko ekaina

Ale kopurua:

200 ale

Egilea:**Bizitegi**

Eneko Urreta García. Bizitegi

Lutxi Iturriaga Álvarez. Bizitegi

Aitziber Bañuelos Ganuza. Eraikiz

Zesar Martínez García. Parte Hartuz, UPV/EHU

Natalia Gil Olmos. Parte Hartuz, UPV/EHU

Lucía Ceballos Pérez. Parte Hartuz, UPV/EHU

Miguel Ángel Navarro Lashayas. Universidad de Deusto

Argitaratzailea:

Bizitegi

Gizarte egoitza. Langaran 14, 48004 Bilbao Bizkaia

© BIZITEGI 2023

Dokumentu honek copyright-a du jabetza intelektuala babesteko. Hala ere, Bizitegik ahalik eta gehien zabaltzea nahi du, eta, beraz, kopiatzeko, deskargatzeko edo pertsona fisikoen artean banatzeko baimena ematen dugu, erabilera pertsonalerako bada eta irabazi asmorik gabe egiten bada, eta betiere jatorria eta egileta aipatzen badira. Beste edozein erabilera edo banaketarako, Bizitegiren baimena behar da.

www.bizitegi.org

Aurkibidea

Sarrera	7
1. Oinarria eta aurrekariak	9
2. Izaera eta irismena	10
3. Esku hartzeko metodologia komuna	11
4. Zuzeneko esku hartzearen faseak	14

SARRERA

Etixerik gabeko pertsonen eguneroko errealitate gogorrak agerian uzten dio gizarte osoari ez dagoela ekितaterik aberastasunaren banaketan, eta horrek gizarte-bazterketa sortzen duela. Etixerik eza giza duintasunaren eta oinarritzko eskubideen urraketa da. Etxegabetasuna eta, bereziki, kaleko egoerak dira gabezia eta gizarte-bazterkeriaren modurik muturrekoena eta ikusgarriena. Bilbon, hainbat baliabide eta zerbitzu daude, publikoak zein pribatuak, etxerik gabeko egoeran bizi den gero eta jende gehiagori laguntzen saiatzen direnak. Baliabide horietako bat Bilboko Udalaren «Etixerik Gabekoekin Gizarte-hezkuntza eta komunitate arloko esku-hartze programa» da. Esku hartzeko taldeak ingurune irekian jarduten du, kalean eta etxebizitza desegokian dauden gizonei, emakumeei eta pertsona ez-binarioei arreta emateko.

Etixerik gabeko pertsoneri arreta emateko kontaktua, harremana eta gutxieneko konfiantza ezartzera bideratua dagoen kaleko lanaren dimentsio soziala, harremanezkoa eta ukiezina ahultzen ari da ingurune irekiko lanaren dimentsio garrantzitsu hori menderatzen eta debaluatzen duten hainbat baldintzaren ondorioz. Gainera, lan honen zentzu komunitarioa, politikoa eta gizarte- eta hezkuntza-zentzua batzuetan ahuldu egiten da kaleko eguneroko ekintzaren intentsitateagatik, konplexutasunagatik eta babesgabetasunagatik.

Horregatik guztiagatik, Bizitegiko kaleko lantaldeak ikerketa- eta ekintza-proiektu bat abiarazi du langileen kezka eta arduera batzuetan oinarrituta, eta horren emaitza hurrengo lana izan da.

Kaleko taldeak sustatutako ikerketa-ekintza parte-hartzaile horrek lau iturri nagusi ditu:

- Unibertsitate- eta lanbide-esparruko pertsonen osatzen duten ikerketaren talde eragileak egindako lana.
- Kaleko taldeko langileekin egindako saioak.
- Erakundeen eta elkarten eremuko etxegabetasunarekin zerikusia duten langileek osatutako kontraste-talde zabalarekin egindako saioak.
- Kaleko taldeak artatutako pertsonekin izandako elkarrizketak.

1. OINARRIA ETA AURREKARIAK

Bizitegi elkarteak 1999an kalean esku hartzeko taldea jarri zuen martxan, Bilboko Udalak hezitzaile bakarra kontratatzeko emandako diru-laguntzari esker. Etxerik gabeko pertsonekin eta horiekin lanean hasiak ziren baliabideekin berariaz lan egiteko beharrak eraginda, Bizitegi esku hartze eredu desberdin eta berritzaile baten aldeko apustua egin zuen, erreferentzia izan nahi zuena etxerik gabeko pertsonentzat. Esan dezakegu, 20 urte baino gehiago igaro ondoren Bizitegiaren taldea erreferentzia dela etxerik gabe dauden pertsonentzat eta horiek artatzen dituzten baliabideentzat.

Udaletxeko dirulaguntza txiki bat zuen pertsona bakarreko taldea zazpi profesionalen talde misto bilakatu da gaur egun, Bilboko hirian etxerik gabe dauden pertsonak artatzeko udaleko baliabide-sarearen barruan txertatuta dagoena. Etxerik gabeko pertsonen arreta hobetzeko konpromisoak bultzatuta, Bizitegi baliabide espezifikoak sortzeko eta abian jartzeko apustuak aurrera egin du; horren erakusle dira eskakizun baxuko Onartu eguneko zentroa eta Mazarredoko Aterpetxe iraunkorra.

20 urte hauetan, gizarteak eta, zehazki, Bilbo hiriak aldaketa nabarmen eta sakona bizi izan du. Zerbitzu sozialak profesionalizatuz joan dira, eta etxerik gabeko pertsonak artatzeko sare zabala dugu, haren balantzea egiteko bezainbesteko ibilbidea duena. Baliabide horiek, eta, zehazki, kaleko taldea profesionalizatu arren, ez dugu ahaztu behar nondik gatozen eta zein den gure lanaren erdigunea: baztertutako pertsonak.

1999an, ordura arte zeuden esku hartze metodologietatik ezberdina zenaren alde Bizitegi egin zuen apustuak erakusten digu hitzetatik ekintzara igarotzea posible dela, eta gizarte justuago eta berdino batean sinestera ausartu besterik ez dugula egin behar.

2. IZAERA ETA IRISMENA

Kaleko taldea etxe gabe edo etxebizitza desegokian bizi diren gizon, emakume eta pertsona ez bitarrentzako Esku hartze Sozial, Hezigarri eta Komunitarioko Zerbitzua da; programa horretan bizitoki-bazterketa larrian dauden pertsonen esku hartzea sartzen da.

Taldearen esku hartzea Bilboko kaleetan bizi diren pertsonen zuzendua dago. Pertsona horiek etxerik gabe daude edo etxebizitza desegokia dute, eta ez dute ostaturik ezta hori lortzeko baliabide ekonomiko eta/edo pertsonalik ere. Etxebizitzarik edo etxebizitza egokirik gabe dauden gizon, emakume eta pertsona ez bitarrak dira, beren zaugarritasuna areagotzen duten ezaugarriak ere badituztenak.

Kalean edo ingurune irekian esku hartzea hurbilketaaren metodologian oinarritutako modalitatea da, eta etxerik gabe edo etxebizitza desegokia duten pertsonen Zerbitzu Sozialen sarerako sarbidea malgutzeko helburua du.

Hurbileko baliabide bat da zerbitzu hori. Hala, bermatu egiten da etxebizitzarik ez edo etxebizitza desegokia duten gizon, emakume eta pertsona ez bitarrekin harremana osatzea eta haiei laguntzea.

Kaleko Taldeak hiru lan-lerro garatzen ditu:

2.1. Errealitatea ezagutzea

Etxebizitzarik ez edo etxebizitza desegokia duten gizon, emakume eta pertsona ez bitarrak detektatzea eta haien errealitatea ezagutzea, informazioa modu iraunkor eta sistematizatuan batuta.

Horren helburu nagusiak hauek dira:

- Etxebizitzarik gabe dauden edo etxebizitza desegokia duten pertsonen kopurua eta kasuistika ezagutzen lagunduko dituzten datuak eskuratzea.
- Kaleko taldeak artatzeko modukoak diren pertsonak aurkitzea.

2.2. Lan komunitarioa

Komunitatearekin harremana izatea etxebizitzarik gabe dauden edo etxebizitza desegokia duten gizon, emakume eta pertsona ez bitarrekin erlazionatutako gaietan erreferente izateko. Pertsonak harremanak (bizilagunak, dendariak) dituen ingurunean dauden agente sozialekin harremanetan jartzea, populazioa sentsibilizatzeko asmoz. Zalantzak sortzean erreferente izateko, desinformazio-egoeratarako, estereotipoetatik ihes egiteko eta auzoan pertsonari buruzko informazio gehiago jasotzeko.

2.3. Zuzeneko esku hartzea

Harremanak sortzea eta esku hartze jarraitua izatea etxerik gabe dauden eta etxebizitza desegokia duten pertsonekin.

3.

ESKU HARTZEKO METODOLOGIA KOMUNA

3.1. Sarrera

Aurreko atalean ikusi dugunez, kaleko taldeak, ingurune irekian esku hartze sozial eta hezigarria egiten duen talde mistoak, hiru lan-lerrotan garatzen du bere lana: Errealitatea ezagutzea, lan komunitarioa eta zuzeneko esku hartzea.

Kaleko taldeak azaldu duen beharretako bat, eta proiektu honen helburuetan islatzen dena, da taldean pilatutako esperientzia eta ezagutza guztia ordenatzea eta hari forma ematea, esku hartzeko metodologia komun baterako oinarriak finkatzeko, eta metodologia hori material argi eta laburtu gisa erakusteko aukera izateko, kontua hartuta profesionalen eta haiek laguntzen dituzten emakume, gizon eta pertsona ez bitarren aniztasuna.

Hurrengo atalean zuzeneko esku hartzean sakonduko dugu eta horren fase bakoitzean jarriko dugu arreta.

3.2. Zuzeneko esku hartzea

Zer da zuzeneko esku hartzea?

Zuzeneko esku hartze deritzogu kalean edo etxebizitza desegokian dauden pertsonekin harremana eta interakzioa izatea oinarri duen lan-lerroari. Esku hartzea hiru fasetan banatzen dugu: lehenengo hartu-emanak, lotura eta deslotura. Lotura eta deslotura-faseetan, laguntzea da gure lan-eredua, baina baita artatzen ditugun pertsonetik dugun jarduera ere. Itunez eta konfiantzaz egindako gizarte-pedagogia. Eraikiz Kolektiboak proposatzen duen esku hartze feministatik abiatuta, lan hau lau ardatz nagusitan antolatzen da: erdigunean pertsonak jartzea, aniztasuna onartzea eta desioa berreskuratzea, guztia entzute aktibotik, enpatiatik eta solidaritatetik eginda eta esku hartzea errespetuzkoa eta ez-intrusiboa izanda.

Nork egiten du zuzeneko esku hartzea?

Kaleko taldeak egiten du esku hartzea, eta talde horretako emakume eta gizonek garatzen dute lana. Zuzeneko esku hartzea, errealitatearen ezagutza eta komunitate-lana, guztiak, talde-lana dira. Horrek esan nahi du, lanaren zati handi bat bikoteka edo bakarka egin arren, taldearekin dagoen etengabeko iritzi-trukea oinarritzkoa dela. Iritzi-truke hori txandan dagoen lankidearekin era presentzian edo telefonoz egiten da, eguneroko txanda-aldaketan bidez, asteroko bileren bidez eta errolari buruzko hileroko bileren bidez.

Taldeko emakume eta gizon guztiek egiten dute zuzeneko esku hartzea berdintasun- eta horizontaltasun-kondiziotan. Horrek ez du esan nahi zuzeneko esku hartzea era berean eta kondizio berdinetan egiten dugunik, gizon edo emakume izateak nabarmen baldintzatzen baitu egiten dugun esku hartze mota.

Nondik egiten dugu zuzeneko esku hartzea?

Hiru ikuspuntutatik abiatuta egiten dugu zuzeneko esku hartzea:

- 1) Pertsona guztienak diren eskubide eta duintasunaren ikuspuntua.
- 2) Eraikiz Kolektiboaren esku hartze sozial feministarako proposamena: Zeharkakotasuna, bizitza erdigunean jartzea eta generoa analisi-kategoria gisa izatea.
- 3) Komunitate-ikuspuntua: komunitatea, gure esku hartzearen baliabide, erreferentzia eta helburu.

Zertarako egiten dugu zuzeneko esku hartzea?

Hau da zuzeneko esku hartzearen helburu nagusia:

- Etzerik ez duten edo etxebizitza desegokia duten emakume, gizon eta pertsona ez-bitarrak aintzat hartzea, duintasuna ematea eta laguntzea, haien aniztasuna kontuan hartuta.

Helburu zehatzak, berriz, hauek dira:

- Oinarrizko beharrak asetzeari buruzko informazioa eta jarraibideak ematea: janaria, arropa, higiena eta ostatua.
- Pertsonak beste erakunde batzuen eta komunitatearen ondasun eta zerbitzu publikoekin harremanetan jartzea, eta lehentasuna ematea gizarte- eta osasun-zerbitzuei.
- Artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitarrei haiekin egindako esku hartzeari jarraitutasuna emango dien eta haien gaitasun eta beharretara egokituko diren baliabide publiko edo pribatueta bideratzea.

Norekin egiten dugu zuzeneko esku hartzea?

Ingurune irekiko esku hartzeko taldea etzerik gabe dauden edo etxebizitza desegokia duten pertsona askorekin du harremana eta esku hartzea. Harremanetan jartzen garen pertsona guztietatik kalean dauden edo etxebizitza desegokia dutenak dira zaugarrienak, eta horiek kaleko taldearen eroldan sartuko lirateke.

Taldeak artatzeko, ezaugarri hauek bete behar dituzte pertsona horiek:

- Europako Etxegabetasunaren eta Bizitegi-Bazterketaren Tipologiak (ETHOS) jasotzen dituen etzerik gabekoen edo etxebizitza desegokiaren kategorietakoak direnak.
- Hemezortzi urtetik gorakoak izatea.
- Pertsona zaugarritasun SOZIAL handiengan jartzen duten ezaugarriak dituztenak. Kontuan hartu beharreko lehen adierazlea emakume-generoa da:
 - Klean denbora luzea daraman pertsona.
 - Gaixotasun mental larria duena.
 - Dibertsitate funtzionala duena.
 - Agurea dena.
 - Pertsona arrazializatua dena.
 - Atzerrikoa dena.
 - Identitatean, adierazpenean eta orientazioan sexu-dibertsitatea duena.
 - Mendekotasun problematikoak dituztenak, substantziarekin edo substantziarik gabe.
 - Arazo judizialak dituztenak.

Egoera horretan dauden pertsonen artean, % 90 gizonak dira, eta % 10 baino ez dira emakumeak. Ehuneko hori ez da zuzenean erreplikatzeko kaleko taldearen erroldan. Horren arrazoia da emakumeei arreta emateko berriazko baliabideetara azkar bideratu ezin ditugun emakumei soilik ematen diegula arreta, lehen harremanen faseetik haratago. Ezin bideratze horren arrazoiak izan daitezke nahi ez dutelako edo ezin dutelako, edo emakume izateaz haratago zaugarritasun handiagoan jartzen dituzten ezaugarriek baliabide horiek eskuratzea oztopatzen eta eragozten dietelako.

Esku hartzeko pertsonak hautatzeko garaian erabiltzen ditugun ezaugarriez gain, kontuan hartu behar ditugu artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitarren ezaugarrietako batzuk:

- **Aniztasuna:** Artatzen ditugun pertsonak ez dira kolektibo homogeen bat. Jatorri eta etnia arrazializatuetan, adinean eta generoan dagoen aniztasunak gure esku hartzea gizon, emakume eta pertsona ez bitar bakoitzaren ezaugarriei egokitzera behartzen gaitu.
- **Ibiltaritza:** Etxebizitza gabe dauden edo etxebizitza desagokia duten pertsonak duten ezaugarri komuna ibiltaritza da, ez soilik lo egiten duten edo bizi diren tokiari dagokionez, baita haien bizitza-prozesuei dagokienez ere. Erraztasun handiarekin agertu eta desagertzen dira, eta hasitako prozesuetara lotu eta deslotu. Hori dela eta, esku hartze prozesuak era linealean planteatu arren jauziak gertatzen dira batetik bestera, eta etengabe aldatu eta egokitu behar ditugu esku hartze estrategiak.

4.

ZUZENKO ESKU HARTZEAREN FASEAK

1. Fasea: Lehen harremanak

Lehen harremanen faseak kaleko taldeak artatzeko modukoak diren pertsonak detektatzearekin du lotura. Pertsonari buruzko informazioa jasotzeko, adierazi gabeko beharrak detektatzeko eta pertsona horren egoera eta ezaugarrien lehen balorazioa egiteko, ezinbestekoa da pertsona hori kaleko taldeko eroldaren parte izango den edo ez erabakitzea.

Kaleko taldeak artatzen dituen pertsonen zerrenda da errola, eta hiru intentsitate-mailan dago antolatuta: handia, ertaina eta txikia. Intentsitate handi eta ertaina lotura-fasean artatzen diren pertsonei dagozkie, eta intentsitate baxua, berriz, deslotura-fasean artatutako pertsonei.

Intentsitate handiko kasuan, etxerik ez edo etxebizitza desegokia duen pertsona kaleko taldeak soilik artatzen du. Intentsitate ertainarekin, berriz, taldeko taldeaz gain beste baliabide batek artatzen du pertsona (eguneko zentroa, ostatua) eta esku hartzea bi baliabideek partekatzen dute.

Intentsitate baxuaren kasuan, kaleko taldearen esku hartzea desagertuz doa, eta horren helburua da taldetik deslotzea prozesua beste baliabide batean jarraitzeko. Horri deribazio deritzogu.

Hilero intentsitate bati buruzko bilera egiten dugu, pertsona bakoitzaren egoera baloratzeko eta esku hartzeko helburuak berriz doitzeko. Hilero bilera horretan kasu berriak edo lehen harremanak baloratzen dira artatuko diren eta eroldan sartuko diren erabakitze taldean. Hori dela eta, lehen harremanetan jasotako informazioa oinarrizkoa da pertsona artatu edo ez erabakitze eta esku hartzearen intentsitatea eta helburuak zehazteko.

Lehen harremanetan ezagutzen ditugun emakumeak baliabide espezifikoetara bideratzen saiatzen gara, kaleko taldeak artatu gabe edo eroldan sartu gabe.

Emakumeen arretarako baliabide espezifikoetara azkar bideratu ezin ditugun emakumeekin soilik lan egingo dugu, nahi ez dutelako edo ezin dutelako, etxerik gabe edo etxebizitza desegokian bortizkeria-harremana duten gizonekin harrapatuta egoteagatik, edo emakume izateaz gain are zaurgarriago bihurtzen dituzten ezaugarriak izateagatik baliabide horietara sartzea zailtzen eta galarazten dutelako.

Taldeak ez ditu artatzen lehen harremanak izaten ditugun pertsona guztiak. Aurrez aipatutako irizpideetara doitzen ez diren pertsonei eskuragarri dauden baliabideei buruzko informazioa eta gidaritza ematen zaie eta zintzo eta zuzenean azaltzen zaie kaleko taldeak zer egin dezakeen eta haien egoeran dauden pertsonak artatzen dituzten baliabideak zer egoeratan dauden.

Helburuak

- Aurkeztea eta elkar ezagutzea.
- Oinarrizko premiak asetzeko informazioa eta orientazioa ematea.
- Pertsonaren egoeraren eta beharren lehen balorazioa egitea.

Taldeak ezagutzen ez dituen pertsonekin egiten ditugun harremanei deritzegu lehen harremanak. Pertsona horiek zuzenean edo hirugarrenen bidez ezagutzen ditugu.

- **Zuzeneko harremana:** Ezagutzen ez dugun pertsona batekin hirugarren pertsona edo erakunde baten bitartekaritzarik gabe ezartzen dugunari deritzogu zuzeneko harremana. Ingurune irekian egoteagatik eta errealtatea ezagutzen dugun tokian lan egiteagatik, kalean dauden edo etxebizitza desegokia duten pertsonak ezagutzean sortzen da harreman hori. Halaber, egoera hauetan sor daiteke zuzeneko harremana: Kalean edo etxebizitza desegokian eta Bisitetan eta ostatu- eta jantoki-baliabideetako laguntzetan.
- **Hirugarrenen bidezko harremana:** Hirugarrenen bidezko harremana deritzogu hirugarren pertsona edo erakunde batek kaleko taldeak artatzeko modukoa den pertsona batekin kontaktuan jartzen gaituenean. Kasu horretan, aurkezpen formala egin daiteke, edo, besterik gabe, pertsonarengan arreta jarri zuzeneko harremana gauzatu dezagun.

Etxe gabe edo etxebizitza desegokiarekin dauden emakumeen kopurua nabarmen txikiagoa bada ere, kalean dauden emakumei buruzko deiak eta abisuak nahiko ugariak dira emakume izateak pertsona hori posizio zaurgarriagoan jartzen duela sumatzen baitute gizarte- eta osasun-baliabideek, komunitate-baliabideek eta erakundeek. Emakumei buruz jasotzen diren abisuak ardurak eraginda egin ohi dira; gizona kasuan, berriz, ardura eta kexa konbinatzen dira.

❖ **Gizarte- eta osasun-baliabideak:**

- Ostatuak.
- Jantokiak.
- Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua.
- Eguneko zentroak.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuak.
- Osasun-zentroak.
- Ospitalea.

❖ **Baliabide komunitarioak:**

- Migratuei eta bazterketa-egoeran daudenei laguntzeko taldeak.
- Auzo-elkarteak.
- Banakoak.
- Etixerik gabekoak, kaleko taldeak ezagutzen dituenak.

❖ **Baliabide instituzionalak:**

- Gizartekintza saila.
- Udaltzainak.

Metodologia

Lehen harremanetako fasean erabilitako metodologian, kontuan hartu behar dugu zer ezberdintasun dagoen lehen harremana zuzenean edo hirugarrenen bidez egitean. Hori horrela, lehen harremana egiteko bi bideak bereiziko ditugu atal bakoitzean.

1. Behaketa eta informazio-bilketa

Behaketa ezinbestekoa da kaleko taldeak artatzeko modukoak diren pertsonak detektatzeko. Pertsona horiek azaletik identifikatzen laguntzen diguten adierazleak daude, baina konturatu behar gara balorazio horiek intuizioan eta suposiziotan oinarrituta egiten ditugula. Lehen iritzi hori aldatzeko eta pertsonen errealitateara egokitzeko prest egon behar dugu.

• Zuzeneko harremana

- ❖ **Eremu publikoan edo baliabidean behatzea:** Eremu publikoan edo bisitatzen eta laguntza ematen dugun baliabideetakoren batean pertsona bat aurkitzean, hauek hartu behar ditugu kontuan:

- **Generoa:** Emakumea, gizona edo ez bitarra da?
- **Jatorri etnikoa:** Pertsona arrazializatua da? Zer hizkuntzatan komunikatzen da?
- **Itxura fisikoa:** Nolakoa da? Zer darama? Zer aurpegiera du?
- **Higienea:** Arropa garbia du? Autozaintza gabeziaren aztarnarik behatzen al da?
Genero-mandatuaren eraginez, gizona itxura fisikoa gutxiago zaintzea onartzen zaie, emakumei onartzen zaienarekin alderatuta.
- **Osasun fisikoa.** Aniztasun funtzionalen bat ikusten al da? Lesio edo zauririk ikusten al zaizkio? Eraso edo kolpeen marka ikusgaririk ba al du? Bereziki emakumeen kasuan.
- **Osasun mentala:** Portaera arraro edo ezohikorik behatzen al da? Bakarrik hitz egiten al du?
- **Kontsumoak:** Behaketaren garaian, alkohola edo bestelako drogarik kontsumitzen ari da? Zerbait kontsumitu izanaren zantzurik ba al du? Kontuan izan behar dugu genero-mandatuaren eraginez gizonekoei publikoki kontsumitzeko baimena ematen zaiela eta emakumei pribatuan kontsumitzera bideratzen zaiela.
- **Ingurunearekin eta inguruko pertsonekin duen harremana:** Zer nolako harremana du inguruko pertsonekin? Zer nolako harremana du behaketa egiten dugun ingurune fisikoarekin? Animaliak izanez gero, zer harreman mota du haiekin? Emakumea bada, nolako harremana du inguruko gizon eta emakumeekin? Gizon bat al du ondoan uneoro? Babes- edo mendekotasun-harremana behatzen al da? Zer funtzio betetzen du bikoteak?

- ❖ **Lo egiten duen tokian edo etxebizitza desegokian egindako behaketa:** Kasu honetan, bi aukera daude:

- **Tokia behatzea pertsona bertan dagoenean:** Kasu honetan, aurretik aipatutako alderdiak kontuan hartuta behatuko dugu, eta lo egiten duen tokiarekin edo etxebizitza desegokiarekin erlazionatutakoa ere kontuan hartuko dugu.
- **Toki edo etxebizitza desegokia behatzea pertsona bertan ez dagoenean:** Pertsona batek edo gehiagok lo egiten duten eta bertan bizi diren zantzu nahikoa dituen toki edo etxebizitza desegoki batekin topo egiten dugunean, hauek hartu behar ditugu kontuan:
- **Kokapena:** Egokia al da kokapena? Sartzeko arriskua al dago? Leku ikusgaia da edo ezkutuan dago? Pertsona batek edo gehiagok lo egiten dute?
- **Ordena:** Tresnak eta objektuak izanez gero, ordenatuta al daude?
- **Osasun mentalaren arazoak izateko aukera adierazten duen kaosa behatzen al da?**

- **Garbitasuna:** Kalean toki bat garbi izateko aukeren barruan, eremua zikina al dago? Urrunetik usain txarra sumatzen al da?

Kontuan izan behar dugu bakarrik lo egiten duten emakume apurrek, oro har, toki ikusgai batean egingo dutela, zainduta daudela eta ahalik eta seguruena daudela sentitzen diren tokian. Beste batzuekin lo eginez gero, haiengandik zerbait espero da taldeak edo bikote babesleak ematen duen segurtasunaren truke.

• Hirugarrenen bidezko harremana

Lehen harremana hirugarrenen bidez gertatzen denean, behaketaren bidez eskuratzen dugun informazioaz gain baliabideak, pertsona batek, pertsona talde batek edo erakunde batek ematen digun informazioa ere kontuan hartu behar dugu.

Bi aukera daude:

- 1) Aurretiko informazioa emanda aurkezten digute pertsona, inolako behaketarik egin gabe edo lehen harremanik izateko aukerarik gabe: Kasu horretan, emandako informazioa erabili beharko dugu eta behaketan informazioa gehitzen joan aurretik aipatutako alderdiak kontuan hartuta.
- 2) Pertsona baten egoeraren berri ematen digute, baina ez digute pertsona aurkezten: Kasu horretan, jasotako informazioa aprobeztatu, aurretik aipatutako puntuei jarraituz egiten dugu behaketa.

2. Hurbiltzea eta aurkeztea

Une honetan, behaketatik pertsonarekin harremanetan jartzera igaroko gara. Behaketaren urratsean gertatzen zen bezala, une honetan ere elkarriketa eta galderen bidez informazioa zuzenean jasotzeaz gain, ez-hitzezko moduan pertsonari buruz informazioa ematen digun alderdi guztietan arreta jartzen jarraituko dugu. Horrez gain, zuzeneko harremana eta hirugarrenen bidezko harremana bereizten ditugu fase honetan.

• Zuzeneko harremana

❖ Ingurune irekian

- Hurbiltzeko une egokia hautatzea. Ahal izanez gero, pertsona bakarrik dagoela eta eragozten ez dugun une bat aukeratu. Emakume bat bada, berarekin bakarrik egotea zailagoa izango da, ia beti babesten duen gizon batek lagunduta egongo baita, bikotea izan edo ez.
- Poliki hurbilduko gara eta baimena eskatuko dugu hizketan hasteko.
- Pertsonak gaztelaniaz hitz egiten ez badu, itzultzailea erabil dezakegu. Garrantzitsua da ulertzen gaituztela ziurtzat ez jotzea. Informazioa argi ez emateak etorkizunean esku hartzeko aukera zaildu dezake. Emandako informazioari buruzko galderak egin behar dira, ulertzen gaituztela ziurtatzeko.
- Pertsonaren altuera berean jartzen saiatuko gara. Lurrean eserita badago, makurtu egin behar gara bere altuera berean egoteko.
- Baliozkotu bere pentsamenduak eta sentimenduak.
- Argi eta zintzo aurkeztu behar dugu gure burua. Gure lana eta hizketan hasteko arrazoiak azalduko ditugu. Gure lana testuinguruan jarriko dugu, kaleko taldea zer den badakien eta zer egiten dugun galdetuz. Horrek lagundu egiten digu kaleko taldeari buruz dauden aurreiritziak apurtzen.
- Galdera motz eta zehatzak egin behar dira, pertsonaren intimitatea inbaditzen ez dutenak: Zenbat denbora daramazu Bilbon? Badakizu zer gizarte-baliabide dauden? Lagundu zaitzaket zerbaitetan?
- Biografia intimoarekin erlazionatutako galdera pertsonalak saihestu egin behar dira.

- Pertsonarentzat gure hurbilketa deserosoa dela ikusten badugu, ez dugu tematu behar.
- Emakume batengana hurbiltzen bagara, taldeko gizonak kontuan izan behar dute izutzeko aukera dagoela, bortizkeria jasotzeko arrisku gisa ikus gaitzakeelako emakumeak.
- Baliabide eta zerbitzuei buruzko informazioa eskaini: aterpetxeak, jangelak, dutxak... Emakumea bada, emakumeentzako espezifikoak diren baliabideen berri eman behar zaio eta haiekin ahalik eta azkarren harremanetan jartzea proposatu.
- Agurtzean, taldeko pertsona guztien telefono-zenbakiak dituen txartela eman eta gurekin harremanetan jartzeko esaten diogu gure hurrengo bisita baino lehen zerbait behar badu.
- Azaldu egin behar zaio taldeko beste pertsona bat modu berean hurbiltzeko aukera egon daitekeela, eta hark ezagutzen gaituela esatea nahikoa dela berriro elkarrizketa berbera ez izateko.
- Agurtzean galdetu egingo diogu ea berriro bisitatzea nahi duen.

❖ **Lo egiten duen tokian edo etxebizitza desegokian**

- Hurbilketa eta aurkezpena lo egiten duen tokian edo etxebizitza desegokian gertatzen denean, kontuan hartu behar dugu pertsona horrek bere toki gisa hartzen duen eremu bakarrean ari garela sartzen.
- Hurbildu aurretik, ozen abisatuko dugu iritsi garela, pertsona ez izutzeko.
- Lehen kontaktua etxebizitza desegokitik kanpo egin behar da. Pertsona hobeto ezagutzen dugunean eta sartzera gonbidatzen gaituenean soilik sartuko gara etxebizitza desegokian.
- Pertsona ez dagoen kasuan, ohar bat eta gure telefono-zenbakiak dituen txartela utziko dugu, gu nor garen eta berriro etorriko garela azalduz, toki horretan lo egiten duten pertsonekin egoteko asmoa dugulako.
- Hurrengo urratsak ingurune irekian egindako kontaktuarekin egiten diren berdinak dira.

• **Hirugarrenen bidezko harremana**

- ❖ Hirugarren pertsona edo erakunde batek jakinarazten badigu pertsona bat, lo egiteko toki bat edo etxebizitza desegoki bat dagoela, zuzeneko harremanaren kasuan azaldutako urrats berdinak egin behar dira.
- ❖ Hirugarren pertsona edo erakunde batek pertsona aurkezten badigu zuzeneko harremanaren urrats berak egingo ditugu hauek kontuan hartuta:
 - Noiz garen eta zer egiten dugun azaltzeko aprobetxatuko ditugu aurkezpenak.
 - Egin ahal dugunari buruzko espektatibak doitzea.
 - Argi azaldu une horretatik aurrera pertsonarekin hitz egiten dugun guztia ez diogula esango kontaktuan jarri gaituen hirugarren pertsona edo erakundeari.

3. Lehen elkarrizketak

Lehen elkarrizketak egin eta pertsonekin lehen harremana izan ondoren, hurrengo topaketak oinarritzeko dira pertsonaren informazioa jasotzen jarraitzeko eta esku hartze posible baten oinarriak finkatzeko. Fase honetan, kontu hauek hartu behar dira kontuan:

- Izena eta aurkezpenean aipatutako informazioen bat gogoratzea.
- Ez errepikatu “zer moduz zaude?” eta antzeko galderak, ezagutu genuen uneko egoera berean badago.
- Lehen kontaktuan kontsultaren bat egin bazigun, saiatu haren erantzuna ekartzen.
- Saiatu sakonak ez diren edo pertsonaren egoeran zentratuta ez dauden gaiez hitz egiten: musika, liburuak, zinema, futbola, eguraldia...
- Bileran bere kasua landuko dugula azaldu, berari dugun informazioa landuta eta artatu ahal dugun edo ez erabakiko dugula.

4. Informazioa erregistratzeko eta aztertzeko lanak eta ekintzak

Lehen harremanen fase honetan, lan eta ekintza hauek egiten dira:

- Kasua asteroko bileretako batean aurkeztu, taldeko pertsona guztiek pertsonaren izena eta bere egoera ezagutu dezaten.
- Idatzi pertsonaren izena kaleko erroldan sartzekoak diren proposamenen Excel fitxategian.
- Kasua eta horren informazio osoa azaldu erroldaren hilabeteko bileretako batean.

5. Iraupena

Lehen harremanen fasea amaitzen da kasua erroldaren hilabeteko bileran aurkezten dugunean. Bilera horretan erabakiko da taldean pertsona hori kaleko taldeak artatuko duen edo ez. Hartutako erabakia edozein dela ere, pertsonari erabaki hori eta erabakia hartzea eraman gaituzten arrazoiak jakinarazi behar dizkiogu.

Pertsona hori taldeak artatzeko modukoa dela erabakiz gero, kaleko erroldan sartuko da eta lotura-fasera igaroko da.

6. Erronkak eta gomendioak

Lehen harremanak ezinbestekoak dira kaleko taldeak artatzeko modukoak diren pertsonak eta haien beharrak identifikatzeko. Etorkizuneko esku hartzeen oinarria behar bezala finkatzea lan zaila da, eta faktore askok eragiten dute. Hurrengo lerroetan, erronka horietako batzuk identifikatzen saiatuko gara eta horiek gainditzeko gomendioak emango ditugu.

- **Aurreiritziak eta errefusa:** Kaleko taldea osatzen dugun pertsonak ez gaude pobrezia-aren kriminalizazio-kulturatik kanpo. Lehen harremanak finkatzeko garaian arreta norengan jarri eta norengana hurbiltzea erabakitzeko garaian, eragiten dizkiguten emozio negatiboak identifikatzen saiatu behar gara, eta emozio horiek nondik datozen galdetu behar diogu gure buruari, gainditu ahal izateko.

Emakumeak gehiegi babestu eta umetzera eta gizonak autosufiziente direla sinestera bultzatzen gaituzten genero-mandatuak gogoan izan behar ditugu.

- **Inpotentzia:** Behar eta bizi-historia oso gogorak dituzten pertsonekin dugu harremana, baina haietako batzuei soilik lagundu ahal izango diegu. Pertsona guztiei ezin diegula lagundu jakitea, eta batez ere, inork ez dituela artatu behar jakiteak inpotentzia eta haserrea eragiten dizkigute.

Argi izan behar dugu nor artatu behar dugun eta artatzen dugun pertsonari hori transmititzen jakitea tresna ona da inpotentzia-maila altuak kudeatzeko.

Etixerik gabe edo etxebizitza desegokian bizi diren emakumeek pairatzen duten bortizkeria matxistaren egoerei aurre egiteak maila pertsonalean eragiten digu eta halako egoerak egotea baimentzen duen egitura kuestionatzera eramaten gaitu.

Berdin gertatzen da etxebizitzarik gabe egotera eta bazterkeriaz bizitzea eragiten duten egoera horiek errazten dituzten gainerako egiturazko faktoreekin: klase soziala, jatorri etnikoa eta hiritartasun-paperak, aniztasun funtzionala eta abar.

- **Segurtasun eza:** Adinak, esperientzia faltak, generoak, itxura fisikoak eta antzeko faktoreek segurtasun eza sor dezakete kaleko egoeran dauden pertsonengana lehen aldiz hurbiltzean. Taldearen eta kaleko egoeran dauden eta dagoeneko ezagutzen gaituzten pertsonen babesa jasotzea modu ona da lehen harreman horietarako konfiantza handitzen joateko.
- **Beldurrak:** Lehen harremanak egitean agertu ohi den emozio ezaguna da beldurra. Beldur horrek ezagutzen ez ditugun pertsonengana hurbiltzeak eragiten duen segurtasun ezarekin du zerikusia, haiek ere ez gaituzte ezagutzen, eta gure lana ongi ez egiteko aukera ere hor dago. Garrantzitsua da lehen harremanetako beldurra gure burua behartu gabe kudeatzea eta taldearekin koordinatuta behar bezala kudeatzea. Argi izan behar dugu ez dagoela esku hartze perfekturik eta pertsona bakoitzak esku hartzeko modu propioa bilatzen joan behar duela lanaren esparru komunaren barruan.

Taldeko gizon eta emakumeek adierazitako beldurra baliozkotu behar dugu, garrantzirik kendu gabe eta merezi duen espazioa emanaz.
- **Larritasuna:** Askotan erabakiak azkar eta kontrastatzeko aukerarik gabe hartzea eskatzen digute. Artatzen ditugun egoerak, maiz dramatikoak direnak, ez digute denborarik uzten hausnartzeko eta kontrastatzeko. Gogoan izan behar dugu ez garela larrialdietako zerbitzu bat, eta, kasu zehatzetan izan ezik, erabakiak taldean hartzen ditugula, arinegi ekiteko aukerak saihesten laguntzeko. Erabaki guztiak taldearekin kontsultatzearen eta bakoitzak erabakiak era indibidualen hartzearen arteko oreka da gure eguneroko jardunaren zailtasun nagusietako bat. Esperientzia eta taldean egindako kontrastea ezinbesteko tresnak dira. Ezin dugu larritasuna garrantziaren gaineratik lehenetsi.
- **Kontraesanak:** Argi izan behar dugu zein diren gure interesak eta zein pertsonarenak, erakundearenak edo ordezkatzeko dugun instituzioarenak. Horri esker, dauden kontraesanak identifikatu eta haiek kudeatzeko gaitasuna dugu. Lehen harremanetan kalea garbitzen egotearen edo hor bizi diren pertsonak kontrolatzen aritzearen sentsazioa izan dezakegu. Gure lanean parte hartzen duten agenteen interesak presente izateak eta une jakinetan batzuen edo besteen interesek gidatzen gaituztela konturatzeak lagundu diezaguke egoera horiek eragiten digun ezinegon-maila murrizten.
- **Erromantizazioa:** Taldeko lana modu erromantikoan ulertzeak gehiegizko autokonplazentzia eragin dezake, baita gainditzeko zailak diren hainbat kontraesan ere. Kaleko taldeak dagokion elkartean eta erakundean duen tokia ulertu behar da, gure lanaren gizatasuna kentzean erori gabe. Horrek ezinegon ugari gaineratik kentzen laguntzen digu eta gure esku hartzea zintzoagoa eta errespetu handiagokoa izaten laguntzen digu.
- **Errukia:** Kaleko egoeran dauden pertsonak bizi diren egoerarik gogorrenen berri izateko aukera pribilegio bat eta, aldi berean, ardura bat da. Aukera hori pertsona horiekin enpatia izateko eta beren egoerarekiko konpromisoa hartzeko aprobetxatzea da gure lanaren zati handi bat, eta behar bezala kudeatzen jakiten badugu, gure lanaren bultzada handienetako bat bihurtzen da. Agian ezin ditugu guztiak artatu, baina beraien egoerak ikusgai bihur ditzakegu komunitate-taldearen bidez eta errealitatearen ezagutzaren bidez.

7. Indarkeriak

Pertsona bat kaleko egoeran amaitzearen arrazoi nagusietako bat da bizitzako esperientzia traumatikoei modu egokian aurre egiteko gaitasunik ez izatea.

Sentimendu negatiboak kudeatzeko estrategia disfuntzionalak erabiltzea da guk ezagutzen ditugunean dauden egoeraren arrazoietakoa bat. Sentimendu negatibo horiek portaera bortitzak eragiten dituztenean, gure autoritatea ezbaian geratzen da eta litekeena da benetako arriskuan egotea. Esku hartze osoan zehar, eta, bereziki, lehen harremanen fasean, indarkeria-egoerak gerta daitezke eta ahalik eta hobekien kudeatzen jakin behar dugu. Mugak ezartzea oso garrantzitsua da, etorkizuneko esku hartzeak baldintzatuko dituelako.

- Gizonek eragiten dute indarkeria eta emakumeek, pertsona ez bitarrek eta beste gizonek pairatzen dute, profesionalek edo etterik gabe edo etxebizitza desegokian bizi diren gizonek. Bi egoera horietan dauden pertsonetatik gehienak gizonezkoak izateak laguntzen digu ulertzen zergatik gauden indarkeria-egoeren arriskuan ingurune irekian lan egiten dugunean.
- Etterik gabe edo etxebizitza desegokian bizi diren emakumeek eta kaleko taldeko emakume profesionalek indarkeria matxista pairatzen dute, kalean edo etxebizitza desegokian bizi den gizonak, gizon gisa identifikatzeak ematen dion botere-posizioa erabiliz, haiek gaitzetsi, kontrolatu, iraindu edo erasotzen dituztenean.
- Lehen harremanetan artatu ezin ditugun edo haien beharrei erantzun ezin diegun eta kalean edo etxebizitza desegokietan bizi diren pertsonekin egiten dugu topo. Dauden egoera etsigarria dela eta, haien etsipena erakusten dute egiten dugun lana nolabait iraindu eta mespretxatuta. Argi izan behar dugu erreakzio horiek ez direla guganako areriotasunaren erakusgarri, baizik eta guk ordezkatzeko dugun erakundearekiko areriotasunarena.
- Taldeko gizonekiko eta emakumeekiko indarkeria ezberdina da. Gizonek eraso fisikoen mehatxu gehiago jasotzen dituzte eta emakumeek, berriz, intsinuazio sexualak eta haien itxurari edo askatasun sexualari buruzko komentarioak.
- Etterik gabe edo etxebizitza desegokia duten emakumeekin lehen harremanak egitean, oso ohikoa da indarkeria-harremana duen bikotekidea babeslea izatea. Ezin dugu indarkeria-egoera horietako bitartekari izan, gizonaren nahiz emakumearen alde lan egiteak hala egitera bultzatu arren. Indarkeria-egoerak ezin ditugu onartu, ezta normalizatu ere, baina ezin diogu artatzen ari garen emakumearen jabetze-prozesuari aurrea hartu.
- Bazterkeria-indarkeriak ohikoak dira eta gizonen maskulinitatea zalantzan jartzeari eta emakumeengan emakume izateagatik jasotzen duten indarkeriari erantzuten diote. Bazterkeria-indarkeriak adinagatik, jatorri edo etnia arrazializatuagatik edo hegemonikotik kanpo dagoen beste edozein ezaugarriagatik ere gertatzen dira.
- Pertsona batengana hurbiltzean, egoera bortitz bat gertatzeko aukera gutxitu behar dugu. Horretarako, sustatu eta saihestu beharreko egoera jakinak hartu behar dira kontuan.
- Arinegi ez ekiteak eta aurretiazko behaketa egiteak lehen hurbilketa egitean egoera bortitza gertatzeko aukera gutxitzen du.
- Ez egin lehen harremana pertsona aztoratuta dagoela ikusten dugunean.
- Pertsonaren duintasuna aintzat hartuta hurbildu behar da, epaitu edo justifikatu gabe.
- Harremana pertsona bakarrik dagoenean egiten saiatu behar da. Pertsona taldean dagoela hurbiltzen saiatuz gero, egoera bortitza gertatzeko aukera gehiago daude.
- Lehen deserosotasun-zantzuak sumatzean horiek ezagutu eta ez tematu.
- Ziur egon behar dugu hurbiltzean, ez da alferrik arriskatu behar.
- Hurbilketak bikoteka egiten saiatu, eta, ezinezkoa bada, taldearen iritzia kontuan hartuta egin.
- Indarkeria-egoerak saihesteko neurriak hartu arren, halako bat gertatzen bada, hauek egiten saiatu behar da:

- Lasai egoten saiatu oldarkortasun hori ezinegonaren eta bestelako indarkerien (gizartearen, erakundeen eta abarren indarkerien) sintoma gisa ikusteko.
- Ez hartu modu pertsonalean, ez da zurekiko etsaitasuna, baina zenbaitetan ordezkatzeko duzunaren aurkakoa izan daiteke.
- Jaso beharreko ezinegonen sintoma da, eta itzuli egin behar da, ez da normalizatu edo naturalizatu behar. Horri heldu behar zaio jarrera negatiboak laguntza jasotzea eragozten duten ondorioak dituela erakusteko.
- Pertsonaren duintasuna aintzat hartuta hurbildu behar da, epaitu edo justifikatu gabe.
- Ez erantzun indarkeria gehiagorekin. Inolako kasutan ez da indarkeria maila handitu behar.
- Egoerak hala egiteko aukera ematen badu, indarkeria edo errespetu falta horrek nola sentiarazten gaituen adierazi.
- Ez ezeztatu edo gutxitu indarkeria-egoera. Hala eginez gero, pertsonaren sintomak eta inguruabarrak ikusezin bihurtzen ari gara.
- Etorkezunean berriro elkartzeko mugak ezarri. Ez da amorrutik edo haserretik egin behar, indarkeriarik gabe eta tratatu egokia duen komunikazioa lortzeko bidea errazteko baizik.
- Taldeari azaldu behar zaio bizitako egoera eta nola sentitu garen.

2. Fasea: Lotura

Pertsonak artatzeko beharrezkoak diren ezaugarriak dituela erabakitzen dugunean, lotura-fasea hasten da. Lotura deritzogu taldeak laguntza-helburuak zehaztu dituen faseari. Taldea etxerik gabeko pertsona gehienetan egon ohi den tokira joaten da eta esku hartzearen maila handitu egiten da. Artatzen ari garen pertsonarekin hurbiltasun handiagoko harremana ezartzen dugu errespetuan eta konfiantzan oinarrituta.

Etixerik gabeko emakumeen kasuan, lehen fasean deribazioa (3. fasea) lortzen ez den kasuan, gizonezkoekin baino intentsitate handiagokoa izan ohi da bigarren fase hau.

Lotura-fasean bi intentsitate bereizten ditugu, eta hori kaleko taldearen erroldan islatzen da. Intentsitateak pertsonen bizitzan hezkuntza-presentzia handiagoarekin du zerikusia, helburuak lortzeko asmoarekin:

- **Intentsitate altua:** Pertsona kalean edo etxebizitza desegokian bizi denean eta beste inolako baliabidek laguntzen ez dionean. Kaleko taldea da une horretan duen laguntza profesional bakarra.
- **Intentsitate ertaina:** Kalean edo etxebizitza desegokian bizi denean, eta bestelako baliabide batek neurri handiagoan edo txikiagoan laguntzen dionean.

Lotura-fasea ez da lineala, eta pertsona bera fase batetik bestera igaro daiteke unearan arabera. Horren adibide bat hau litzateke: gaueko ostatua ematen duen baliabide batera deribatu ostean, zeinekin lan koordinatua egiten ari baikara, pertsonarekin berriro kalean egiten dugu topo, eta pertsona hori berriro ere intentsitate altuko egoerara itzultzen da.

Helburuak

- Pertsona bakoitzarekin harreman bat ezartzea, bere desioa inspiratu, motibatu eta sustatu ahal izan dezagun bere bizitza ona uler dezan.
- Pertsonak beste erakunde batzuen eta komunitatearen ondasun eta zerbitzu publikoekin harremanetan jartzea, eta lehentasuna ematea gizarte- eta osasun-zerbitzuei.

Metodologia

Lotura-fasean, lehen harremanen fasean ez bezala, harremanekin lotura duten alderdi nabariagoei egiten die erreferentzia.

- **Presente egotea:** Pertsonaren bizitzan eta eremuetan presente egoteko denbora ematea, eta pertsona arrotzak izateari utzi eta bizi ohi den ingurune sozial/komunitarioko kide bihurtzea. Pertsonak ezer zehatzik eskatzen duen edo ez, maiztasun handiagoz edo gehiagotan hurbildu behar gara laguntza-harremana finkatzeko.
- **Babesa bilatzea:** Artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitarrak beren egoera berean dauden beste pertsonentzako laguntza dira, eta gure lana garatzen lagun diezagukete baita. Adibidez, talde batera hurbiltzean, taldeko gizon batek gu ezagutu nahi gaituen edo guk ezagutu nahi dugun norbait aurkezten digu.
- **Pribatutasuna sustatzea:** Gure esku hartzearen zatirik handiena ingurune irekian gertatzen bada ere, esku hartzerako pribatutasun-eremuak sustatu behar ditugu. Intimitate-eremu horiek ezinbestekoak dira artatzen dugun pertsona seguru sentitu dadin eta esku hartze zintzoa egin ahal izan dezagun.

Artatzen ditugun gizonek zaurgarritasuna erakusteko libreago sentitu ohi dira pribatutasun-eremu batean, eta, ahal dela, emakume batekin. Beste gizonekiko sendoak eta autosufizienteak izateko mandatuaren erruz zailagoa da beste gizon baten aurrean zaurgarri agertzea. Halaber, taldeko gizonezkoak enpatikoak izatea eta emozionalki eskuragarri egotea garrantzitsua da gizonei beste gizon batzuen aurrean zaurgarri erakustea zailtzen duen mandatua apurtzeko.

Emakumeen kasuan, esku hartzeko garaian beste emakumeren batek laguntzen ez dituen kasuan, gehienek gizonezko bikotea izan ohi dute. Haiek "babesle" rola betetzen dute eta indarkeria-harremana izan ohi dute emakumearekin. Kontuan izan behar dugu emakumearekin bakarrik egon nahi dugun bakoitzean bikoteak zailtasunak jarriko dituela. Oztopo hori gainditzeko modu egoki bat izan daiteke taldeko kideak bikoteka agertzea, bikotekidearekin batera egoteko. Beste modura ere kudea daitezke laguntzak pribatutasun-eremu horiek izateko.

Artatzen ditugun emakumeen esku hartzea ahalduz-prozesuen alde egitera bideratu behar da, erabakiak modu autonomoan hartzea sustatzen dutenak, osasun-egoerak edo aurretik aipatutako beste faktore batzuek zailtasunak eragin arren.

- **Entzutea:** Entzuteak informazioa jasotzen jarraitzeko aukera ematen digu; hala, behar inplizituak eta esplizituak behar bezala identifikatu ahal izango ditugu. Pertsona ezagutzea, gustuko dituen gauzak, kezak, bizipenak eta abar jakitea oinarritzkoa da esku hartzea bideratzeko. Artatzen ditugun pertsonak entzunak izateko duten beharrari erantzuteko ere entzun behar ditugu, ez soilik informazioa eskuratzeko.

Kaleko egoeran dagoen emakumea gizonezko profesional batek artatzen duen kasuan, gerta daiteke emakumeak bere arreta sedukzio edo umetzearen bidez bereganatzen saiatzea, eta profesionalak gizon izateko beste modu baten eredu izan behar du. Aipatu dugunez, emozionalki irisgarria izan behar da eta enpatia eta errespetuz tratatu behar du. Emakumeak behar duen laguntza baldintzarik gabea dela transmititu behar du eta bera den bezalakoa izan daitekeela onarpen eta duintasun guztiarekin.

- **Baliozkotzea:** Artatzen ari garen pertsonaren sentimenduak baliozkotzea oinarritzkoa da bere sentimenduak eta pentsamenduak epaitua izateko beldurrik izan gabe adierazteko bezain seguru sentitzen den eremua sortzeko.

Gizonezkoen kasuan, pentsamendu matxista eta arrazistekin egin dezakegu topo, eta, haiek kuestionatu ditzakegu arren, pedagogia egiteko une egokia bilatu behar dugu. Gizonezkoa epaitua eta erasotua sentitzen bada egin dugun balio-iritzia dela eta, bere konfiantza galduko dugu. Eredu maskulino ez-hegemonikoak, zailtasun eta zaurgarritasunak dituztenak, erakusten dituzten gizon profesionalen papera tresna ona da diskurtso horien kontra egiteko, gizonezko horiek ideia horiek adierazten dituzten tokia ulertuta baina haiek justifikatu gabe.

- **Begiratzea:** Aurrean dugun pertsona begiratzeko ikasi behar dugu. Beharrak detektatzeko garrantzitsua da, baina are garrantzitsuagoa da bere potentziala detektatzeko. Laguntza abian jartzen dugun gunea bere gaitasun, amets eta aukerekin erlazionatuta dago.

Kontuan izan behar ditugu gure begiratzeko moduan eragiten duten baldintzak, emakumeen umetzean eta gehiegizko babesean erori gabe, haien erabakitze eta egiteko gaitasuna ezeztatuta. Halaber, gizonen autosufizientzia eta sendotasun ideia sendotzen duen begiradatik ihes egin behar dugu, haien zaurgarritasunak ikustea zailtzen baitugu.

- **Detektatzea:** Pertsonak esaten diguna behatu eta entzuten dugunean, esku hartzea bideratzen lagunduko diguten beharrak eta gaitasunak detektatu behar ditugu. Xehetasunetan eta hitzik gabeko komunikazioan ere jarri behar dugu arreta, ez soilik zuzeneko komunikazioan.

Mendeko emakumearen eta gizon autosufizientearen ideiak apurtzen saiatu behar gara. Ideia horiek alde batera uzteak aukera ematen digu emakumeen gaitasun erresilienteak identifikatzeko eta gizonezkoetan adierazi gabeko beharrak atzemateko.

Emakumeek erraztasun handiagoa dute laguntza eskatzeko, eta, beraz, errazagoa izango da haien beharrak identifikatzeko. Gizonen kasuan, autosufizientzia eta sendotasun-mandatuaren eraginez, kosta egiten zaie laguntza eskatzea, eta, beraz, ahalegin handiagoa egin beharko dugu adierazi gabeko beharrak atzemateko, denbora gehiago, elkarrizketa gehiago beharko ditugu eta zuzenean eta zeharka galdetu beharko dugu.

Emakumeen biktimizazioak, gainera, uneko harremanaren erabilgarritasunaz gain (ustezko babesa eta laguntza emozionala), indarkeriako harremana ez identifikatzeko, ezeztatzea edo justifikatzea eragiten du. Indarkeria hori detektatzeko edo identifikatzeko hiru modu daude: eraso baten lekuko izatea, seinaleak ikustea (hematomak eta abar) edo hirugarren pertsonak horren berri ematea. Egoera horietako baten ondoren hurbilduko da taldeko profesionala emakumearekin gaia lantzerako. Tratu txarra detektatu ondoren, gaien espezializatuta dauden profesionalen esku hartzea da egokiena.

- **Egokitzea:** Artatzen ditugun pertsonen errealitate ezberdinetara egokitzeak esan nahi du bakoitzak dituen zaurgarritasunak aintzatestea eta esku hartzean kontuan hartzea. Ez da berdina pertsona arrazializatu batekin edo pertsona zuri batekin lan egitea; ez da berdina gizon batekin edo emakume batekin lan egitea; ez da berdina pertsona heterosexual batekin edo homosexual batekin lan egitea; ez da berdina pertsona nagusi batekin edo gazte batekin lan egitea... Gure esku hartzea egokitzeak esan nahi du ezberdintasun horiek ikusten ditugula eta kontuan hartzen ditugula.

Halaber, artatzen ditugun pertsonen erritmoetara egokitu behar gara, zenbait kasutan denbora asko behar duten prozesuak azkartzerako behartu gabe. Pertsona bakoitzak bere erritmoa du eta guk jarraitu beharreko bidea argi ikusten badugu ere, pertsonak berak horretaz jabetu eta bidetara ekitea erabaki behar du. Esku hartzea behartu eta azkarregi jokatzearen ondorioz, pertsona prest ez zegoen egoera batera bidera dezake.

Emakumeak artatzean alderdi horrek are garrantzi handiagoa du ikasitako generoaren zaurgarritasuna eta babesgabetasuna landu behar baititugu. Aipatu bezala, horiek generoarekin erlazionatutako indarkeria pairatzeko arrisku handiagoan jartzen ditu emakumeak. Esku hartze guztiak emakumeen ahalduzko-prozesua ahalbidetu behar dute, bakoitza bere bizi-ezaugarriekin eta beharrezkoak diren laguntza guztiak emanez.

- **Fidatzea:** Pertsonaren eta taldearen artean segurtasun-eremu bat sortzeari esker, pertsonak urratsak egin eta gure laguntza behar duenean deitu egingo digu eta gu kontuan izango gaitu. Segurtasuna bi noranzkotakoa izan behar da, artatzen ditugun pertsonen eta beren gaitasunaz fidatzeak esku hartzearen duintasuna bermatzen laguntzen digu.
- **Zintzoak izatea:** Uneoro argi utzi behar da gure funtzioa zein den. Ez dira sortu behar egin dezakegunari buruzko espektatiba faltsurik, eta ordezkatzeko dugun erakundearen beharrak eta helburuak azaldu behar ditugu. Argi utzi behar dugu zein diren gure helburuak, zergatik hurbildu garen eta zer asmo ditugun epe motzera eta luzera.

Taldeko pertsona batekin duen harremana hurbilagoa bada ere, pertsonari azaldu behar diogu taldean lan egiten dugula eta erabakiak taldean hartzen ditugula.

Artatzen ditugun pertsona askok beren egoeraren larritasuna lan-faltara, diru-sarrerarik ez izatera edo etterik ez izatera mugatzen dute, pilatutako zaugarritasunak kontuan hartu gabe. Halako erresistentzien inguruko errealitatea poliki-poliki eta era ez-suntsitzailean erakutsi behar dugu, bizi hobe izateko nahiak suntsitu gabe. Esku hartzearen hasieratik era esplizituan adierazi behar diogu artatzen dugun emakume, gizon edo pertsona ez bitarrari zintzotasunez jokatu nahi dugula. Horri esker, kontrastea egiten duen figura gisa ikusten gaituzte, jarrera etorkorrik gabe laguntza ematen duena.

- **Koherenteak izatea:** Esaten dugunarekin koherenteak izatea eta esandakoak betetzea ezinbestekoa da lortzeko hain zaila den konfiantza ez galtzeko. Klean garrantzitsua da bete ezin dugun ezer ez agintzea.
- **Orientatzea:** Loturak aurrera egin ahala, artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitarrek beren prozesuan lagunduko dieten edo adierazi eta atzeman diren beharrak estaltzen dituzten baliabideetara bideratu behar ditugu.
- **Berritzea:** Arriskatu egin behar gara proposamenak azaltzean, eta zerbitzu sozialek planteatzen dituzten ohiko ibilbideetatik atera egin behar gara. Pertsonak sailkatzeak aukera asko ez ikustea eragiten du, baliabide gutxi egon arren. Adibidez, klean denbora luzez egon den pertsona bat ostatu-plaza bati eusteko gai ez dela izango uste badugu, ez diogu halakorik proposatu ere egingo. Askotan arriskatu egiten gara eta pertsonak harritu egiten gaituzte, eta erakusten digute esku hartzea ez dela bide lineal bat, ezta pertsona guztientzako berdina.

Baliabide egokiak ez egoteak ez du esan nahi proposatu ezin ditugunik. Lotura-fase honetan artatzen ditugun emakumeen kasuan are nabarmenagoa da egoera hori. Zaugarritasun-egoera areagotzen duten ezaugarri bat duten emakumeentzat espezifikoak diren baliabideak ez izatea errealitate bat da, eta emakume horien arreta errazten duten proposamen berritzaileekin alderantzikatu beharra dugu.

- **Errespetatzea:** Batak bestea errespetatzean oinarritutako loturak esan nahi du ez direla onartuko irainik edo jarrera bortizik, baina, aldi berean, pertsona bakoitzaren erritmoak onartu behar ditugu eta ezezko erantzunak onartu, pertsonari egiten ari garen proposamenak lagundu egingo diola uste badugu ere.

Emakumeak artatzen ditugunean, are kontzienteago izan behar gara beren erabakiak errespetatzea zein garrantzitsua den. Izan ere, gehiegi babesteak eta umetzeak eraginda, zer egin behar duten esatera bidera gaitzake erraz.

- **Informatzea:** Artatzen ditugun pertsonen interesekoa izan daitekeen edozein gairi buruzko informazio eguneratua eskaintzeko gai izan behar dugu. Prestazioei eta baliabideei buruz dauden zalantzak erantzuten jakitea esku hartzearen zati garrantzitsu bat da.

Artatzen ditugun emakumeek sexu-erasoren bat edo genero-indarkeria pairatu izanaren zantzuak edo tratu txarreko harremana duela ikusten badugu, nola jokatu behar duten azaldu behar diegu, baita zein zerbitzuetara jo behar duten ere hala egitea erabakitzean. Informazio- eta laguntza-zerbitzuetara nahiz larrialdi-zerbitzuetara joan daitezke, eraso baten ondoren beren integritatea arriskuan dagoela sentitzen badute. Horrek ez du esan nahi zerbitzu haiek erabiltzera presionatu behar ditugunik, baizik eta behar duten informazio guztia eman behar zaiola.

Ez dugu ahaztu behar emakumeari indarkeria-egoeratik ateratzen laguntzeko ez dela nahikoa indarkeria espezifikoari artatzea.

- **Bitartekari izatea:** Komunitateko ondare eta zerbitzuen arteko bitartekari izan behar gara, artatzen ditugun pertsonen eskubideak baliatuz eta sistema burokratiko, konplexu eta aldakorra nolabait azalduz. Bitartekaritzaren baliabide sozialekin, lanbide-baliabideekin, judizialekin eta osasunekoekin gertatzen da batez ere.
- **Oreka bilatzea:** Artatzen ditugun pertsonak epaitzeko eta artatzeko joeren arteko oreka oinarritzea da kriminalizazioan eta umetzean ez erortzeko. Ardura itzuli behar dugu eta egiturazko mugak onartu behar ditugu aldi berean; garrantzitsua da lotura hutsal ez bihurtzeko.
- **Partekatzea:** Artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitarrei beren bizi-historia profesional askori azaltzera behartzen zaie. Pertsona bakoitzak azaltzen diguna taldearekin partekatuta saihestu

egiten dugu galdera berdina behin eta berriro egitea eta pertsona horrek bere bizitza behin eta berriro kontatu beharri aurre egitea.

- **Kontrastatzea:** Taldeak gure esku hartzeen kontrastea ematen digu eta segurtasuna eta aholkua eskaintzen digu. Gure esku hartzeak, zalantzak eta emozioak partekatzea ezinbestekoa da esku hartze arbitrariorik ez egiteko. Sortzen diren harremanen intentsitatea dela eta, taldearekin etengabe berrikusi behar dira harremanei zentzua eta profesionaltasuna emateko.

1. Informazioa erregistratzeko eta aztertze lanak eta ekintzak

Erregistroa eta sistematizazioa

- 1) Pertsonaren fitxa irekitzean, behaketaren bidez, hirugarrenen bidez eta zuzenean lortu dugun informazio guztia jasoko dugu. Bi multzotan dago zatituta informazioa: datu objektiboekin zerikusia dutenak (jaiotza-data, harremanetarako telefonoa,...) eta pertsonaren izaerarekin, gustuko gauzeekin eta bere ezaugarriekin zerikusia dutenak.
- 2) Lehen harremanen fasean sortutako segimendu-fitxan informazioa gehitzen joango gara lotura-fase osoan zehar. Informazio horrek guri eta etorkizunean datozen profesionali lagundu egiten die esku hartzea pertsonaren errealitateara egokitzen. Artatzen dugun pertsonaren errealitatea ez da estatikoa, aldatu eta eraldatu egiten da. Aldaketa horiek erregistratzeko gai izateak, bere errealitateara hobekiago egokitzeko, esku hartzea hobetzen lagunduko digu.
- 3) Laguntzen ditugun pertsonak bizi izandako egoeren laztasuna kontuan hartuta, informazio hori taldeari ematea eta garrantzitsuena segimendu-fitxan idatziz jasotzeak lagundu egiten die pertsonari beren inguruabarrak errepikatu beharra eta behin eta berriro agerian jartzera saihesten. Hala, errespetuz eta duintasunez laguntzeko aukera dugu.
- 4) Lotura-prozesuan zehar hainbat ekintza eta laguntza egingo ditugu artatutako pertsonarekin. Ekintza, laguntza edo hizketaldi nabarmen bat egiten dugun bakoitzean, pertsonaren segimendu-fitxan erregistratu behar dugu. Horrek lagundu egiten du egindako esku hartzea kontrastatzen, eta erraztu egiten ditu etorkizuneko laguntzak.
- 5) Artatzen ditugun pertsonen erregistroa egiteak lagundu egiten digu erabakiak hartzen guri eta etorkizuneko esku hartze taldeei eta profesionali. Hori dela eta, deskriptiboak izan behar dira, erabaki okerrak hartzerantz bidera gaitzaketen epai-irritziak eman gabe.

2. Koordinazioa

Koordinazioa ez da informazio-truke sinplea, gure ikuspegia partekatzea da eta esku hartze bateratua egitea. Fase honen helburu nagusietako bat da pertsona komunitateko ondasun eta zerbitzuekin harremanetan jartzea. Horretarako, ezinbestekoa da haiekin koordinazio egokia izatea. Konfidentzialtasuna errespetatuz, artatutako pertsonaren prozesuan parte hartzen duten erakunde eta pertsonak informatzea oso garrantzitsua da informazioa ez bikoizteko eta mezu kontraesankorrak ez emateko. Pertsonari baimena eskatu behar diogu informazio hori hirugarrenei eman ahal izateko, eta ezetz esaten digun kasuan, bere erabakia errespetatu behar dugu, gure esku hartzea zailtzen duen arren. Hobe da idatziz egindako komunikazioa telefonoz egindakoa baino, interpretazioak egiteko aukera murriztu egiten dela ziurtatzen dugulako horrela.

Lotura-fase osoan zehar ezinbestekoa da koordinazioa, baina esku hartzea intentsitate ertainekoa izatera igarotzen denean eta esku hartzea beste baliabide batekin partekatzen dugunean, ezinbestekoa da koordinazio arina eta helburu komunak dituen esku hartze bateratua egitea.

3. Iraupena

Lotura-fasea amaitzen da pertsonak beste zerbitzu edo baliabide batekin harremana duenean eta gure funtzioa bigarren mailakoa izaten hasten denean. Une horretan deslotura-fasea hasiko litzateke eta intentsitate baxuko erroldan sartuko genuke pertsona.

Lotura-faseak ez du iraupen zehatzik, aste gutxi batzuetatik urte batzuetara iraun dezake.

4. Erronkak eta orientazioak

Lotura-fasean lehen harremanen fasearekin komunak diren erronkak badaude ere, fase honek baditu erronka espezifikoak. Emakume, gizon eta pertsona ez bitarrekin dugun esku hartzea biziagoa eta ohikoagoa bihurtzen da, eta urteak iraun ditzake. Horregatik, bereziki garrantzitsua da kudeaketa emozionala fase honetan, eta bereziki adi egon behar gara rol profesionalari eutsi behar diogulako, artatutako pertsonari gizatasuna kendu gabe edo errudun sentiarazi gabe.

- **Desmotibazioa:** Denboran luzatzen diren eta epe motzean aldaketa nabarmenik eragiten ez dituzten esku hartzeek desmotibazioa eragin dezakete. Bizitza hoberantz bideratzeko nahia berreskuratzea prozesu luze eta iraunkorra da, eta maiz ez dugu amaiera ikusiko edo ez gara horren partaide izango, eta horrek gogoa apaltzen du. Denbora behar da nahiaren kontzientzia hartzeko eta hura berreskuratzeko, eta askotan aurrerapenak gertatzen dira, baina baita atzerapenak ere.
- **Konfiantza galtzea:** Konfiantza gureganatzeko denbora asko behar da, baina une batean gal daiteke. Argi izan behar dugu artatzen ditugun gizon, emakume eta pertsona ez-bitarrekin eraikitzen ditugun harremanak oso hauskorrak direla. Batak bestearekiko errespetuz eta konfiantzaz eraikitako harremana berriro eraikitzeko distantzia hartu behar den uneak ezagutzea zaila da, baina beharrezkoa. Taldeak une horiek identifikatzen lagun diezaguke guk geuk ikusten ez dugunean, era intentsiboagoan inplikaturik gaudelako. Horren adibide da larrialdi batengatik aurretik hitzartutako hitzordu batera joan ezinik geratzen bagara. Guretzat beste hitzordu bat da, baina artatzen ari garen pertsonarentzat oso garrantzitsua da. Kontuan izan behar ditugu egoera horiek eta ondo zaindu.
- **Susmoaren kultura:** Artatzen ditugun pertsonen susmatzeko joera dugu; esaten dutenari, egiten dutenari eta egin dezaketinari buruzko susmoak izan ohi ditugu. Joera hori okerragotu egiten da harremana denboran luzatzen denean, harreman pertsonalekin gertatzen den era berean, denborak pertsona horren argitasun eta iluntasunak erakusten baitizkigu. Artatzen ditugun pertsonen errealitateaz jabetzen ez bagara, zeinek muturreko egoerak bizi baitituzte, biziraupenaren logikari jarraituz, etengabeko susmoan eta estigmatizazioan eror gaitezke eta horrek bete-betean eragiten dio esku hartzearen kalitateari.
- **Distantzia:** Artatzen ditugun gizon, emakume eta pertsona ez bitarren egoera oso gogorra da eta leheneratzeko zaila laguntza sozial eta hezigarria eta lan pertsonala bakarrik erabilita. Artatzen ditugun pertsonen minarekiko konpromisoa hartu behar dugu gure egin gabe, haientzako erresilientzia-agente izateko gaitasuna ematen digun distantzia mantenduta.
- **Errefusa:** Artatzen ditugun pertsonak ez daude inolaz ere behartuta gurekin harremana izatera, beste baliabide sozialekin ez bezala. Askotan, gu gara artatu nahi dugun emakume, gizon edo pertsona ez bitarrekin egoteko interesa dugunak eta hark onartzea nahi dugunak. Etzerik gabe edo etxebizitza desegokian bizi diren pertsonen gu ez onartzea kudeatu behar dugun etengabeko beldurra da. Gogoratu behar dugu kaleko pertsonentzat erabilgarri izatea dela gure lana, prozesu horretan lagunduko gaituen afinitatea egon edo ez. Ezin dugu ahaztu hezitzaile izateaz gain emakume eta gizonak garela eta etxe gabe edo etxebizitza desegokian bizi diren pertsonen fobiak eta filiak pizten ditugula. Oinarritzakoa da baztertu eta taldeko beste kide bati txanda ematen jakitea.
- **Autoritatea:** Esku hartzeko aukera ematen digun lotura sortzeko beharra harreman sasi-horizontalekin nahastu ohi da, zeinetan gorde egiten baitugu edo ez baitugu onartzen egiten dugun funtzioak ematen digun boterea. Guk betetzen dugun papera zintotasunez ez onartzeak eta mugak jartzeak, batez ere gizonezko profesionalen kasuan, jarrera autoritarioetan erortzera eramaten gaitzake afinitate-egoera haustean edo hura zalantzan jartzen denean. Hurbiltasunaren eta autoritatearen arteko orekari eustea zaila da, baina beharrezkoa, eta etengabeko autobehaketa eta kontrastea eskatzen du.

- **Heriotza:** Etxe gabe eta etxebizitza desegokietan bizi diren pertsonen bizitzak eta egoera horiekin batera datozen baldintzek nabarmen jaisten dute bizi-itxaropena eta fisikoki eta psikologikoki zigortzen ditu artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitarrak. Lotura-prozesuan, gerta daiteke artatzen ari garen pertsona kalean edo gizarte- edo osasun-baliabide batean hiltzea. Errealitate horretaz jabetzeak eta heriotza naturalizatzeak gertaera horri aurre egiten eta kudeatzen laguntzen digu.

5. Indarkeriak

Lehen harremanen fasean aurreratu dugunez, artatzen ditugun gizonak estrategia disfuntzionalak erabiltzen dituzte sentimendu negatiboak kudeatzeko. Hori da, hain zuzen, guk ezagutzean dauden egoeran egotearen arrazoietakoa bat. Lotura-fase horretan indarkeriak hor daude, eta horren alderdi espezifiko batzuk nabarmendu behar ditugu, aurreko fasean azaldutakoaz ahaztu gabe.

- **Exijentzia-maila baxuak ez du esan nahi edozerk balio duenik:** Errespetua, segurtasuna eta mugak ditu. Beti era pedagogikoan eta zigortu gabe. Mugarik ez jartzeak lotura hurbilagoa ekar dezakeela pentsa dezakegu, baina uste faltsua da, oker gaude. Lotura-prozesu osoan, oinarrizkoa da mugak jartzea eta guretzat onargarriak ez diren jardunbideak zehaztea. Limiteak jakinarazi eta errespetatu egiten dira, hasieran alde batean bakarrik, ondoren, ikasketa-prozesuaren ondoren, besteak ere onar ditzan. Muga horiek ez dira jarri behar amorrutik edo haserretik abiatuta, indarkeriarik gabe eta tratu egokia duen komunikazioa lortzeko bidea errazteko baizik.

Mugak jartzea beharrezkoa da pertsonak garatzeko, orekatzeko eta ongia eta gaizkia bereizteko. Beren identitateari, harremanei eta testuinguruarekin duten harremanari egitura ematen diote. Hautatzeko eta gure aukerarekin kontsekuente izateko aukera ematen digute. Mugak jartzea moldea sortzea da, beraiek ere beren harremanei, baita beren buruari ere, mugak jartzeko aukera izan dezaketela ikas dezaten.

- **Balio-iritziak:** Sentimendu negatiboak kudeatzeko gaitasunik ez izateak ez ditu bihurtzen gizonak, emakumeak eta pertsona ez bitarrak pertsona gaizto edo on. Saiatu behar gara balio-iritzirik ez egiten, nahiz eta indarkeria ikusi edo haren jomuga izan. Pertsona epaitu gabe ekintza bere horretan baloratzeko gai izatea da gure lanaren zati garrantzitsu bat.
- **Ez kontrolatzea:** Lotura-fase honetan pertsonarekin sortutako harremanak pertsona horren ekintza bortitzak kontrolatzeko gai garela pentsatzera eramán gaitzake, baina ez da hala. Egoera kontrolatzen saiatu behar gara, ez bestearen portaera kontrolatzen. Beste une bat (noiz), beste leku bat (non) eta beste modu bat (nola) bilatzea proposatu behar da.

Fase honetan, taldeko emakumeek, gizonekin ez bezala, jasotzen duten bortizkeriak hor jarraitzen du. Kaleko taldeko emakumeek pairatzen duten indarkeria matxista iraunkorra da, eta, zenbait kasutan, sotilagoa bada ere, identifikatzeko eta ezagutzeko gai izan behar dugu. Indarkerien barruan sartzen dira, besteak beste, mespretxuak, intsinuazio sexualak, balorazio fisikoak eta larderia. Indarkeria kasu guztietan distantzia hartu behar dugu egoeratik, eta taldeari egoeraren berri eman talde gisa neurri jakinak hartzeko. Neurri horien artean daude, esaterako, indarkeria-kasu arinenetan ohartaraztea eta, kasurik larrienenetan, esku hartzearen amaiera eta dagokion salaketa legala jartzea.

- Taldeko gizonak konturatu behar dira artatzen duten gizonaren indarkeria-gertaera batean, gudan erreazio bera sortzen saiatuko direla, hau da, konfrontazioa sortzen. Argi izan behar dugu ez garela maila berean jarri behar eta indarkeria mailaz handitzea eragin, ahotsa altxatuta edo gure gorputza modu mehatxugarrian erabilia. Profesionala gatazkak beste era batera kudeatzeko moduaren eredu izan behar da.
- Tirabirak egon arren beti hor dagoen zaintza-figura gorpuzten dugu. Askotan, artatzen ari garen gizon, emakume edo pertsona ez bitarrak frustrazio guztiak deskargatzeko erabiliko duten pertsona izango gara. Garrantzia eman behar diogu ekintza bortitzari eta muga argia eta zorrotza jarri. Hezkuntza-harremanari beste une batean aukera eman behar zaio, hartu beharreko neurriak behin betikoak izan ez daitezen.

- Lotura-fasean, lehen harremanen fasean onartuko ez genituzkeen jarrerak justifikatzera edo minimizatzea eraman gaitzake pertsonarekin dugun harremanak. Esku hartzearen lehen fasean ezarritako mugekin eta hartutako hitzarmenekin konstanteak izan behar gara harreman profesional egokiari eusteko. Jarrera horiek minimizatzea pertsona hori eta bere sentimenduak ikusezin bihurtzea eragiten du.

- Indarkeria-gertakariak nola sentiarazten gaituzten adierazteak, egoerak hala egiteko aukera ematen badu, errespetu gehiago duen harremana eraikitzen laguntzen du.

Taldearekin egoera hauek partekatzea eta jasotako indarkeriari buruz hitz egitea ezinbestekoa da gure egoera emozionala kudeatu ahal izateko. Lehenago esan dugun bezala, taldea gure esku hartzearen kontrastea eta laguntza da.

- Artatzen ditugun emakumeen kasuan, ohikoa da indarkeria-harremanak bizi izana, baita halako bat bizitzen egotea artatzen dugun unean. Lehenetsuna da indarkeria hori nabarmentzea, berarekin hitz egiteko segurtasun-uneak eskaintzea eta gure esku hartzea bideratzea, emakumeak erabakiak har ditzan.

Genero-indarkeriaren gertaera bat ikusiz gero, emakumea babestea da gure helburua. Horretarako, kontuan hartu behar ditugu zer baliabide komunitario dauden indarkeria matxistaren egoera bateko larrialdiei erantzuteko.

Indarkeria pairatzen duten emakumeen jabeakuntza-prozesua eta erabakiak hartzeko prozesuak oso konplexuak dira, eta haiek izan behar dira prozesuen protagonista. Emakumeak jartzen duen erritmoan lagundu behar diogu, eta, aldi berean, baliabideak bilatu egoeratik irtetzen laguntzeko.

3. Fasea: Deslotura

Deslotura-fasean, gure esku hartzearen intentsitatea jaisten joaten da, eta artatutako pertsonarekin dugun harremana eten edo amaitu egiten da bat-batean edo modu planifikatuan. Deslotzeko modu ezberdinak daude eta bi kategoria handitan bana ditzakegu deslotzea programatua eta nahita egindakoa den edo programatu gabe eta bat-batean gertatzen den arabera. Deslotura-fasean, arretaren intentsitatea baxua da, programatu gabeko desloturen kasuan izan ezik, zeina edozein intentsitate-mailan gerta baitaiteke.

• **Deslotura programatua:** Deslotura programatuan, bi aldeek adosten dute taldearen eta artatutako pertsonaren arteko harreman pertsonala amaitzea. Deslotura programatua gerta daiteke bai lotura-fasean proposatutako helburuak beteta, bai bete gabe. Deslotura programatu mota ezberdinak identifika ditzakegu:

- **Deribatzea:** Pertsona beste baliabide edo erakunde batek artatzen du eta jarraipena ematen zaio kaleko taldeak egindako esku hartzeari.

- **Bizimodu autonomora igarotzea:** Pertsonak kaleko taldearen laguntza jasotzeari uzten dio eta bere bizitza modu autonomoan garatzen du.

• **Deslotura ez-programatua:** Deslotura ez-programatuaren kasuan, programatu ezin diren kanpoko inguruabarren erruz eteten da harremana. Deslotura ez-programatu mota ezberdinak identifika ditzakegu:

- **Heriotza:** Klean, etxebizitza desegokian, ostatu-baliabidean edo osasun-baliabidean hiltzea.

- **Bere buruaz beste egitea:** Pertsonak bere buruaz beste egiten du.

- **Espetxeratzea:** Epe ertain edo luzerako espetxean sartzea.

- **Psikiatrikoan ingresatzea:** Psikiatrikoan ingresatzea epe ertain edo luzerako.

- **Desagertzea:** Pertsona desagertu egiten da aurrez abisatu gabe.

Helburuak

- Pertsona bakoitzarekin adostuta, taldeak hasitako esku hartzeari jarraipena emango dion baliabide edo erakunde batera bideratzea.
- Harreman profesionalaren amaiera modu egokian kudeatzea, deslotura programatua den edo ez kontuan hartu gabe.

Metodologia

Fase honetako metodologian, deslotura programatzearen eta programatu gabeko deslotura kudeatzearen artean bereiziko dugu.

1.Deslotura programatzea

- **Adostea:** Artatutako pertsonarekin adosten da esku hartzea noiz eta nola eten eta beste baliabide edo erakunde batek artatzera igaro.
- **Azaltzea:** Edozein aldaketa, eta, batez ere, bizitza-kondizioen aldaketa nabarmenak zailak dira onartzeko eta prozesatzeko. Desloturaren urrats bakoitza erraz baina zehaztasunez azalduta ziurgabetasun-maila txikitzen da eta aldaketa-prozesua errazten. Argi azaldu behar ditugu baliabide-aldaketak dituen ondorioak eta zer gertatuko litzatekeen hura utzi edo handik botaz gero. Gai hori oso garrantzitsua da arretaren bigarren mailako sare foral batera bideratzen denean.
- **Denboran banatzea:** Artatzen dugun emakume, gizon edo pertsona ez bitarrarekin definitu behar dugu noiz utziko diogun artatzeari; ahalik eta zehatzenak izan behar dugu. Balorazioa egiteko, baliabidea esleitzeko eta han sartzeko epeak luzeak dira eta maiz ez dira egokitzen pertsonaren uneko behar eta inguruabarretara. Pertsonari itxarote-prozesuan laguntzea deslotura-prozesuaren parte da.

Argi utzi behar dugu ezarritako epea amaitzean ez diogula harremanari eutsiko eta artatzen dituzten taldeetako profesionalengana jo behar dutela.

- **Baloratzea:** Profesionalak banaka eta taldeka baloratzea garrantzitsua da gure lana hobetzeko. Horregatik, esku hartzea ixten ari garen pertsonari galdetu egin behar diogu zer ekarpen egin diogun, eta zer hobetu litekeen kaleko taldean lan egiteko moduan. Balorazio hori era informalean egingo da, baina arreta jarriko diogu esandakoari eta taldearekin partekatuko dugu. Bestalde, artatutako pertsonarekin garatu den prozesuari buruzko ebaluazioa egingo zaio taldeari. Taldeak kasuaren ikuspegi osoa ematen du, egindako ekintzak sustatzen ditu eta egindako lana hobetzeko alderdietarako beste aukera batzuk ematen ditu.

Informazioa erregistratzeko eta aztertze lanak eta ekintzak:

- **Erregistratzea:** Segimenduaren fitxan deslotura-epeak eta horren inguruan pertsonarekin egindako hitzarmenak adieraziko ditugu. Artatutako pertsonarekin izandako esku hartzea amaitzean, kaleko taldearen erroldan baja emango diogu kasuari eta bajen karpetan sartuko dugu espedientea. Garrantzitsua da kontuan hartzea artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitarrak kaleko taldeak berriro artatzeko aukera dagoela, eta garrantzitsua dela pertsonari buruzko informazioa eta aurreko etapatan landutakoa eskuratzeko aukera izatea.
- **Informatzea:** Artatutako pertsonarekin batera esku hartzearen amaieran lan egin dugun baliabideei eta pertsonari informazioa ematea. Horrez gain, pertsona deribatzen dugun baliabidera egokitzea erraztuko duen eta taldeak egindako lanari jarraipena emango dion informazio guztia emango du: administrazio-kudeaketa, osasuna...

2. Bizimodu autonomora igarotzea

- **Adostea:** Pertsonarekin adostea esku hartzea amaitzeko unea eta modua.
- **Azaltzea:** Emakume, gizon edo pertsona ez bitarrari helarazi oso garrantzitsua dela dagokion gizarte-langilearekin harremana izaten jarraitzea, zerbitzu sozialen errola dagoen kasuan, eta errola arrunta duen kasuan. Ez gai jakinetarako, baizik eta elkar ezagutzeko. Garrantzitsua da pertsona horrek ulertzea etxerik gabeko egoerara edo etxebizitza desegokira itzultzen den kasuan gurekin harremanetan jar daitekeela, horrengatik lotsa sentitu beharrik gabe.
- **Denboran banatzea:** Etxebizitza autonomora sartzean, denbora-tarte labur bat finkatu behar da, gehienez hilabetekoa, harreman presentzialarekin edo telefono bidezkoarekin jarraitzeko. Garrantzitsua da argi uztea taldearen lana amaitu dela.
- **Baloratzea:** Pertsonari modu informalean galdetuko diogu zertarako balio izan duen gurekin izan duen harremanak eta zer hobetu dezakegun. Egindako esku hartzearen balorazio kualitatiboa egin behar da funtzionatzen duten alderdiak sendotzeko eta besteak hobetzeko.

Informazioa erregistratzeko eta aztertzeko lanak eta ekintzak:

- **Erregistratzea:** Segimendu-fitxan desloturaren epeak eta pertsonarekin horri dagokionez adostutakoak erregistratuko ditugu. Desloturarako hitzartutako epea amaitzean, kaleko taldearen erroldan baja emango diogu kasuari eta espedientea bajen karpetan sartuko dugu. Garrantzitsua da kontuan hartzea artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitarrak kaleko taldeak berriro artatzeko aukera dagoela, eta garrantzitsua dela pertsonari buruzko informazioa eta aurreko etapatan landutakoa eskuratzeko aukera izatea.
- **Informatzea:** Gizarte-langileari posta elektronikoko bidez jakinaraziko diogu gure esku hartzea amaitu dela eta pertsonaren egoera eta ibilbidearen berri izatea komeni zaiola. Halaber, une horretara arte koordinatu garen baliabideei ere jakinaraziko diogu.
- **Baloratzea:** Egindako esku hartzearen balorazio kualitatiboa egin behar da funtzionatzen duten alderdiak sendotzeko eta besteak hobetzeko.

3. Deslotura ez-programatua

Heriotza: Etxe gabe eta etxebizitza desegokietan bizi diren pertsonen bizitzak eta egoera horiekin batera datozen baldintzek nabarmen jaisten dute bizi-itzaropena eta fisikoki eta psikologikoki zigortzen ditu artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitarrak. Lotura-prozesuan, gerta daiteke artatzen ari garen pertsona kalean edo gizarte- edo osasun-baliabidean hiltzea.

- **Informatzea:** Pertsonarekin harremana zuten baliabide eta hurbileko kontaktuei jakinarazi behar zaie pertsonak hala egiteko eskatuz gero.
- **Ixtea:** Agur bat antolatzea prozesua ixteko eta artatu dugun pertsonaren bizitza duintzeko aukera emateko, pertsona batek ere egoera horretan hil beharrik ez duen gizartea aldarrikatzeari utzi gabe.
- **Baloratzea:** Egindako esku hartzearen balorazioa egingo dugu hobetu eta indartu beharreko alderdiak identifikatzeko.
- **Partekatzea:** Artatutako pertsona baten heriotzak eragiten diguna taldean partekatzea, galera gainditu ahal izateko.

Bere buruaz beste egitea: Taldeak artatutako gizon, emakume edo pertsona ez bitar batek bere buruaz beste egiten duenean, deslotura-prozesua bat-batekoa eta traumatikoa da.

- **Informatzea:** Pertsonarekin harremana zuten baliabide eta hurbileko kontaktuei jakinarazi behar zaie pertsonak hala egiteko eskatuz gero.

- **Ixtea:** Omenaldi-ekitaldi bat antolatzea prozesua ixteko eta artatu dugun pertsonaren bizitza duintzeko aukera emateko, pertsona batek ere egoera horretan hil beharrik ez duen gizartea aldarrikatzeari utzi gabe. Pertsonaren hurbilekoen edo familiako kideen berariazko baimena jasoz gero soilik egingo dugu hori.
- **Baloratzea:** Egindako esku hartzearen balorazioa egingo dugu etorkizuneko esku hartzeetan hobetu eta indartu beharreko alderdiak identifikatzeko.
- **Partekatzea:** Artatutako pertsona batek bere buruaz beste egiteak eragiten diguna taldean partekatzea, galera gainditu ahal izateko.

Espetxeratzea: Etterik gabe edo etxebizitza desegokian dauden pertsonen bizitzatik eratorritako arazo judizialei pobrezia kriminalizatzen duen gizartea batzearen eraginez, artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitar askok beren bizitzaren une ezberdinetan askatasuna galtzea dakar. Zenbait kasutan, artatzen ditugun pertsonak prozesu judizialak irekita dituzte, eta haiengatik lehenago edo beranduago espetxeratuak izango dira.

Askotan, espetxeratzea ez da modu programatuan egiten, eta une horretara arte egiten ari ginen esku hartzea bat-batean eteten da. Espetxeetako populazioan emakumeak gizonak baino askoz gutxiago dira, eta horrek artatzen ditugun emakumeei ere eragiten die, artatzen ditugun gizonezkoen kasuan baino ezohikoagoa baita.

- **Jakitea:** Pertsona zein espetxetan dagoen jakitea, harekin harremanetan jarri ahal izateko.
- **Harremanetan jartzea:** Espetxeko Gizarte-langilearen bidez edo eskutitz bidez pertsonarekin harremanetan jartzea eta baimena eskatzea harremanetan zegoen baliabideei egoeraren berri emateko eta, ahal dugunaren heinean, gure laguntza eskaintzeko.
- **Informatzea:** Pertsonak berariazko baimena ematen duen kasuan, harremanetan zegoen baliabideei egoeraren berri ematea. Espetxeari jakinarazi pertsonak gizarte-zerbitzuekin harremana duela.

Desagertzea: Aurretik aipatu bezala, ibiltaritza geografikoa nahiz bizitza-prozesuen ibiltaritza ohikoa da artatzen ditugun emakume, gizon eta pertsona ez bitarren artean. Horren eraginez, zenbaitetan, esku hartzen ari garen pertsonak desagertu egiten dira eta ez dugu berriro haien berri izaten. Desagerpena aldi baterako izan daiteke, eta litekeena da beranduago harremana berreskuratzea, edo iraunkorra izan daiteke eta berriro pertsonaren berri ez izan.

Artatzen ditugun emakumeen kasuan, desagertzearen esanahia izan daiteke etterik gabeko egoera ezkutura itzuli dela, kalean edo etxebizitza desegokian egon gabe.

- **Jakinaraztea:** Pertsonarekin harremana zuten baliabideei egoeraren berri ematea.
- **Baloratzea:** Egindako esku hartzea baloratzea, haren alderdi positiboak indartzeko eta hobetu daitezkeen alderdiak identifikatzeko.