

Gipuzkoako udalerrri txikietako gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzearen definizioa prozesu tekniko partekatutako esperientzia baten bidez¹

Ainhoa Martín Blázquez

Hurbildu Programa, Haurren eta Nerabeen Babeseko Zerbitzua, Gipuzkoako Foru Aldundia
ainhoa.hurbildu@gmail.com

Iraide Etxabe Albarez

Hurbildu Programa, Haurren eta Nerabeen Babeseko Zerbitzua, Gipuzkoako Foru Aldundia
iraide.hurbildu@gmail.com

Jesús Otaño Maiza

Hurbildu Programa, Haurren eta Nerabeen Babeseko Zerbitzua, Gipuzkoako Foru Aldundia
jesus.hurbildu@gmail.com

Gipuzkoako udalerrri txikietan gizarte-zerbitzuak, 90eko hamarkadan ezarri zirenetik, berezitasun jakin batzuk izan ditu garapenean, baliabide-mugen eta zerbitzu-eskaintza urritasunaren ondorioz, nahiz, gizarte-langileen bakardade-sentsazioa, beren lana burutzerakoan. 185/2015 Dekretuak, Zerbitzu eta Prestazioen Zorroari buruzkoak, arautzen du, EAEko udalerrri guztiek hainbat zerbitzu garatu behar dituztela, horien artean, gizarte- eta hezkuntza-arretako zein psikosozialeko esku-hartze zerbitzua. Testuinguru horretan, ia bi urtez garatutako prozesua aurkezten dugu hemen, Hurbildu Programaren baitan. Bertan, udalerrri txikietako gizarte-langileak eta programako aholkulari teknikoek elkarlanean aritu ziren, tokian tokiko behar sozial eta psikosozialetara egokitutako zerbitzu bat definitzeko. Idazki honek prozesu partekatua, beharren azterketa eta oinarri teorikoak azaltzen ditu, baita azken emaitza ere. Modu ordenatuan, ibilbide osoa eta parte hartu duten profesionalen ekarpenak islatzea du xede.

Gako-hitzak:

Herri txikiak, eraikuntza parte-hartzailea, gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzea, lehen mailako arreta, zerbitzu-eredua, prebentzioa.

El desarrollo de los servicios sociales en los municipios pequeños de Gipuzkoa presenta, desde su implementación en la década de los noventa, ciertas singularidades que llevan a limitaciones de recursos y cobertura, acompañadas de cierta soledad entre las trabajadoras sociales al realizar su tarea. El Decreto 185/2015, de Cartera de Servicios y Prestaciones, insta a todos los municipios de Euskadi al desarrollo, entre otros, del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial. Aquí presentamos el proceso que, a lo largo de casi dos años, se construyó en el marco del Programa Hurbildu, en el que las trabajadoras sociales de muchos de esos municipios, junto con las asesoras técnicas del programa, definieron un servicio adaptado a las necesidades socioeducativas y psicosociales locales. El presente texto expone el proceso compartido, su fundamentación, el diagnóstico de necesidades y su resultado; de una manera ordenada, intenta reflejar todo el proceso y las aportaciones de las profesionales implicadas.

Palabras clave:

Pueblos pequeños, construcción participativa, intervención socioeducativa, atención primaria, modelo de servicio, prevención.

¹ Prozesuan parte hartu duten eta zerbitzua definitzerakoan esperientzia eta irizpidea eman duten udalerrri txikietako gizarte-langintzako profesionalak dira jarraian aipatzen direnak. Horregatik, uste dugu bat datozela artikulu honen egilearekin eta egile nagusiekin: Larraitz Agirre Artola (Amezketara, Abaltzisketa, Orendain, Baliarrain, Belauntza), Martina Agirre Barandiaran (Uli Mankomunitatea), Nagore Amundarain Zubillaga (Anoeta), Mertxe Arregi Berasategi (Aizarnazabal, Getaria), Esmeralda Caballero Cea (Lizartza), Miren Genua Martínez (Irura, Hernialde), Paloma Iribar Zulaica (Mendaro), Agurtzane Lopetegui Etxeberria (Alegia, Altzo, Ikaztegieta), Anabela Odriozola Ugarte (Zestoa), Elena Rikondo Saenz (Saiaz Mankomunitatea) eta Edurne Zubillaga Azpiroz (Berastegi, Berrobi, Elduain). Demelsa Gómez Sánchezek, Hurbildu programakoak, parte hartu zuen prozesuan eta horregatik bera ere aipatu behar dugu.

1. Sarrera

Dokumentu honen helburu nagusia da Hurbildu Programak (Gipuzkoako Foru Aldundiaren Haurren eta Nerabeen Babeseko Zerbitzua) sustatutako aholkularitza teknikoko prozesu batean parte hartzen duten pertsona guztien kontakizun kolektiboa modu antolatuan azaltzea, Gipuzkoako hogeita sei udalerritako gizarte-zerbitzuetako 11 gizarte-langilek programa honetan parte hartzen dutelarik (1. koadroa). Prozesu honen garapenaren helburua gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuaren berezko esku-hartzeak ezartzea izan zen Gipuzkoako udalerrri txikietan, hauek demografiaren aldetik askotarikoak, bostehun biztanle baino gutxiago dituzten herri oso txikietan nahiz beste udalerrri handiago batzuetan (ia 4000 biztanlekoetan) izanik. Prozesua 2020ko urrian hasi eta 2022ko ekainean amaitu zen, pandemia betean, hau, ordea, ez zen oztopo izan saio guztiak aurrez aurre egiteko. Albiztur udalerrian egin ziren, Udalak eskuzabaltasun handiz eskainitako instalazioetan.

Zerbitzuaren definizioa osatzeko prozesua partekatua izan zen (idazkiaren egileen artean), eta horregatik, idazkian zehar, parte-hartzaileen ekarpen batzuk gehitu dira. Ekarpene horiek hitzez adierazitakoak izan ziren prozesuan zehar, garatu ziren zereginetan, nahiz arduradun politikoei aurkezpena egiteko amaieran egin zen topaketan jasotakoak. Prozesua abian jartzeak bat egin du Hurbildu Programaren ibilbidearen hasierarekin, honen ardura izan da udalerrri bakoitzaren ezaugarri, behar eta baliabideetara egokitutako zerbitzua definitzea eta hau ahalbidetuko duten saioak eta jarduketak bideratzera. Definizioa egin ahal izateko, aintzat hartu dira parte hartu duten gizarte-langileen ekarpenak eta programako aholkulari teknikoen dinamizazioa.

EAEko Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak ezartzen du zerbitzuak lurralde osoa hartu behar duela (hori 5/1996 Legeak markatzen zuen) eta, horrekin batera, katalogoko zerbitzu eta prestazioetan gizarte-arreta eman behar zaiela udalerrri guztiei, udalmailan (lege horretan hedatzen direnak eta 185/2015 Zorroaren Dekretuan definitzen direnak):

Gizarte-zerbitzuen sistemaren eskumen-banaketari eragiten dion estatu-mailako oinarrizko araudi gisa, 1985ean onartutako Toki Araubidearen Oinarrien Legea aipatu behar da. Lege horrek udalerrriek eta probintzia-diputazioek, EAEko foru-aldundiek izan ezik, Estatu osoan esleituta dituzten eskurantzei egiten die erreferentzia. [...] Udalerriei esleitzen die gizarte-, sustapen- eta gizarteratze-zerbitzuak emateko eskumena (Arrieta eta Sobremonde, 2016: 6-7).

Lege horrek argi eta garbi bermatuko luke, legearen printzipioen esparruan, zerbitzu guztiak modu unibertsalean, hurbilean eta lurraldeko herritar guztiei sarbidea erraztuz hedatu behar direla:

Jarduera-printzipioen artean, Gizarte Zerbitzuen urriaren 18ko 5/1996 Legean ezarritako printzipioei eusten zaie, eta garatu ere egiten dira; bestalde, printzipio horiek eratzten duten arreta mota komunitateari zuzendutako arreta da, eta honako hauek finkatuz lortzen dute hori: zerbitzuen erantzukizun publikoa, unibertsaltasuna, herritarrekiko hurbiltasuna eta deszentralizazioa; prestazioez eta zerbitzuez baliatzeko orduan berdintasuna eta ekitatea; prebentzioa, integrazioa eta normalizazioa; pertsona bakoitzari egokitutako arreta integral eta jarraitua; esku-hartzeen diziplina-artekotasuna eta arretaren kalitatea; gizarte-

1. koadroa. Prozesuan parte hartzen duten udalerrriak				
Udalerrria	Biztanleria	Udalerrria	Biztanleria	
Abaltzisketa	319	Ikaztegieta	502	
Aizarnazabal	780	Irura	1895	
Alegi	1812	Lizartza	667	
Altzo	445	Elduain	250	
Amezketeta	941	Getaria	2906	
Anoeta	2087	Hernalde	318	
Baliarrain	154	Mendaro	2004	
Belauntza	288	Orendain	245	
Berastegi	1111	Zestoa	3838	
Berrobi	553	Saias Mankomunitatea	1566	
Uli Mankomunitatea	666			
		Bidania-Goiatz	532	
	Gaztelu	169	Beizama	130
	Leaburu	389	Albiztur	324
	Orexa	108	Errezil	580

Iturria: egileek egina, 2024ko Erroldan oinarriturik

zerbitzuen arloan, eta bereziki Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren barruan, parte hartzen duten era bateko eta besteko agenteen arteko lankidetzak (12/2008 Legea: zioen azalpena).

Herri txikien kasuan, beren ezaugarri espezifikoenatik eta beren errealitatearen berezko dinamikengatik, zerbitzuen garapena mugatu egiten da gehiegitan; izan ere, biztanleriaren tamainak askotan ez du aukerarik ematen zailtasunak, eta, kasu gehienetan, baliabide falta agerian uzteko:

1.3 programa udal kompetentzia da, eta ez zuten ikusten nola kudeatu programak. Tekniko bakarrak direnez, bakarrik sentitzen ginen eta ez genuen nahiko jakintza ez gaitasun, ez baliabiderik programa hau martxan jartzeko ezta gaitasunik. [...] 1.3 zerbitzuak martxan hasi ziren jartzen herri handiagoetan baina herri txikietako gizarte-langileek zerbitzu horiek eta dimentsio horiek ez zuten kointziditzen gure errealitateekin. [2020ko urria hasi ginen]. Guk gizarte-langile bezala nahi dugu programa hau atera, oso garrantzitsua iruditzen zaigu baina, gure lana ulertzea ez da erraza herri txiki batean, eta Hurbilduk jakin zuen gurekin harremantzen. (Rikondo)

Horrek esan nahi du, kasu askotan, udalerrri horietako biztanleek herri handiagoetara jo behar izaten dutela beren beharretako batzuk asetzeko. Ondorioz, egoera horrek, askotan, herriak "hutsik" eta komunitate-bizitzarik ez dagoenaren efektua eragiten du, batez ere nerabeei eta gazteei dagokienez:

Gure haur, nerabe eta seme-alabek ez daukate herri txiki izateagatik herri handi baten dagoen aukera berbera, beste herri batera joaten direnean beren lagun taldeek jaso izan dezaketena. Herri txikietakoak diren haur edo nerabeei ez dituzte aukera eta eskubide horiek bermatuak. (Odriozola)

Gipuzkoako Foru Aldundiako Babes Zerbitzuak udalerriko gizarte-langile askorekin eta Hurbildu Programaren aurkezpenarekin batera egindako lan-jardunaldi baten esparruan, udalerrri txikietako profesional batzuek prebentzioaren arloko eta gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzeak abian jartzeko laguntza tekniko eskatu zuten. Laguntza behar dela adierazten duten arrazoiak begi bistakoak dira, eta oso lotuta daude biztanleriari buruz esan dugunarekin; izan ere, badirudi horrek ez duela justifikatzen programen garapena. Beste arrazoi bat profesionalen bakardadea da; izan ere, askotan ezin izaten diete erantzun udal txikiek izaten dituzten baliabide mugatuekin eskaera guztiak.

Argitalpen honetan bertan aurkeztutako 1998ko artikulua bat nabarmendu nahi dugu modu sinbolikoan; izan ere, gizarte-zerbitzuak garatzeko zailtasunak eta proposamenak adierazten zituen, herri txikietan lan egiten zuten gizarte-langileetako batzuen gogoetan oinarrituta (batzuek gaur egun lanean jarraitzen dute eta prozesu honetan parte hartu dute). Bigarren koadroan aipatu ditugu artikulua horretatik hartutako

zailtasun horiek, aspalditxokoak izan arren, funtsean, gaur egun ere planteatzen baitaitezke.

2. koadroa. Landa-eremuko gizarte-zerbitzuak: zailtasunak eta proposamenak

1. Baliabideen urritasun eta/edo mugen aurrean: zerbitzu eta programen mankomunatzea, eskualdea bultzatuz eta sustatuz.
2. Proiektuen finantzazioa lortzeko zailtasuna
3. Dispersio, isolamendu eta garraio sareen eskasiak eragindako zailtasunak.
4. Gizarte-zerbitzuetatik biztanlegoarentzat diseinatzeko diren prebentzio programak ez datoz bat landa-eremuko beharrek.
5. Desabantailak hiri-ingurunearekin alderatuta, banakako laguntzak lortzeko diru-sarreraren araberako baremoak aplikatzea; izan ere, bizikidetzak-familia osoaren diru-sarrerak kontabilizatzen dira, eta landa-eremuan oraindik familia zabalak dirau.
6. Biztanleria ez da nahikoa populazio-kategoriara planifikatutako zerbitzu espezifikoak sortu eta eskaintzeko, hiri-eremuetan aurreikusitako bezala.
7. Gizarte-langilearen eginkizunen ezagutza eza eta ez dagozkion funtzioak esleitzeko joera.

Iturria: Agirretxe *et al.* (1998)², moldaturik.

2. Hurbildu Programari buruzko ohar batzuk

Gipuzkoako Foru Aldundiko Zainketa eta Gizarte Politiketako Departamentuaren Haurren eta Nerabeen Babeseko Zerbitzuaren barruan dagoen Hurbildu Programaren³ xedea, gizarte-zerbitzuen sistema bakar bat sortzeko helburuaren barruan, tokiko eremuan gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua, prebentzioa eta tokiko eta komunitateko garapena hobetzen laguntzea da (1. irudia). Programa Gipuzkoako udalerrri guztientzat da, eta lehen mailako arretako zerbitzuak profesionalak laguntzea du xede: gizarte-langileak, gizarte-hezitzaileak, psikologoak, beste teknikari batzuk (prebentzioko, gizarteratzeko, immigrazioko teknikariak) eta horien arduradun tekniko eta politikariak.

Hurbildu Programak garatzen duen aholkularitza teknikoko ereduak hainbat prozesu proposatzen ditu, hala nola laguntzea (egotea) eta harremana izatea (interakzioa), edo profesional talde bat sortzea, kontraste teknikitik abiatuta, ezagutza transferitzeko eta langileen kezkei eta beren sailaren eta udalerrriaren beharrei erantzun egokia emateko asmoz:

² "1997ko abenduaren hamaika eta hamabian Donostian, 'Gizarte zerbitzuak landa ingurunean' lan jardunaldietan egindako lanaren eta erreflexioen bilduma da artikulua. Jardunaldi hauek Lan Soziale-rako Unibertsitate Eskolan ospatu ziren Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizartekintza sailaren babespean" (Agirretxe *et al.*, 1998: 46).

³ <https://www.berrituz.eus/eu/experiencias/programa-hurbildu/ex-36/>.

Profesional guztiak tartean sartzen dituen partaidetzazko aholkularitza-eredu bat. [...] Profesionalen gaitasunen eta ahalmenen aintzatespena eta programen ibilbidea ditu abiapuntu.[...] Eredu eraikitzaile bat, prozesuaren fase desberdinetan ideiak pixkanaka sartzeak aberasten duena (Martín Álvarez *et al.*, 2018: 122).

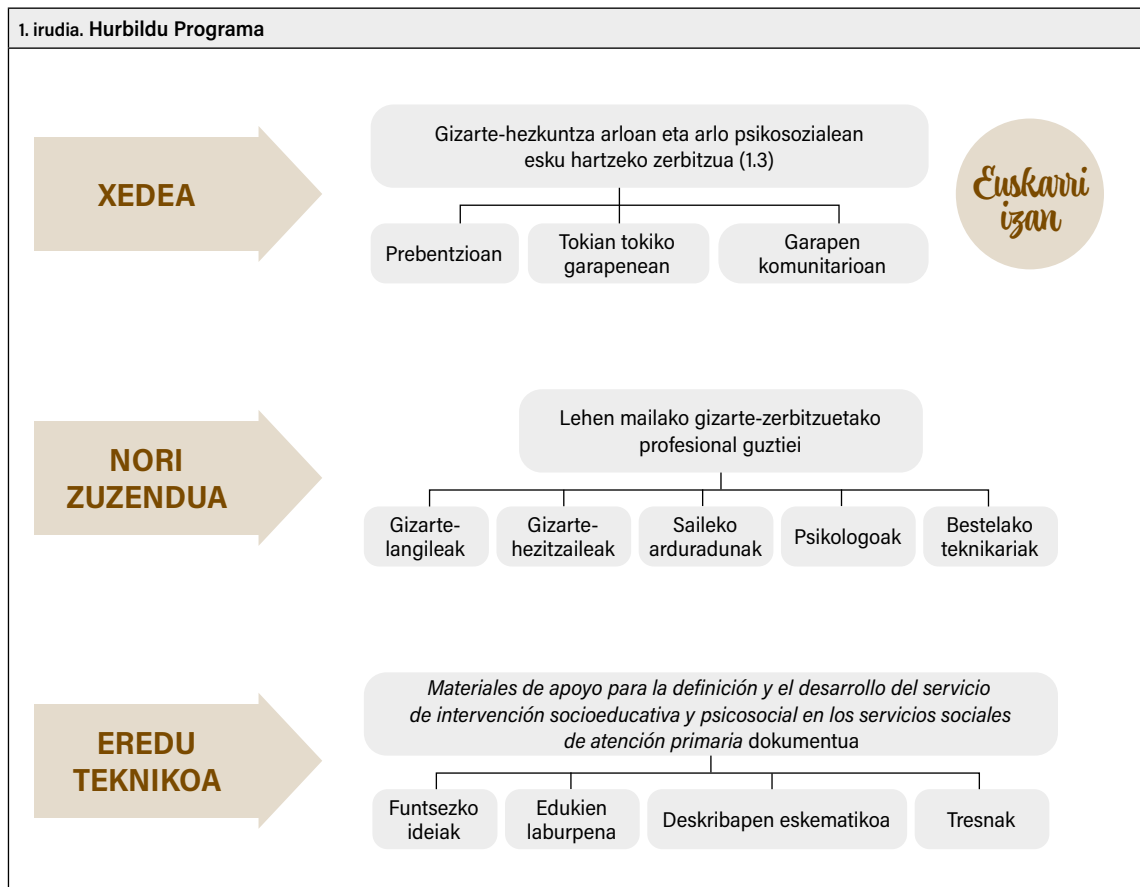
Hezkuntza-arloko laguntza-prozesuez ari gara, horiek garatzeko denbora nahikoarekin, eta aholkulari tekniko batek bideratuta eta lagunduta, zeinak profesionalekin harremanetan jarduten duen, eta, eragile proaktibo gisa, esparruak eta proposamenak sortzen dituen prozesuen helburu zehatza lortzeko, zerbitzuak hobetzeko eta herritarren beharrei erantzuteko. Aholkularitza-ereduaren alderdi azpimarragarria da profesionalak eta lantaldeak funtsezko elementutzat hartzen dituela; izan ere, horien ibilbide eta esperientzietatik abiatuta, parte hartzeko moduan, ideia, bisio eta ikuspegi desberdinak emango dizkiete prozesuei.

Zerbitzu-eredu hau zabaldua dago dokumentazio teknikoan, erreferentziazko eta erabilera praktikoko tresnetan. Horrela, bada, erreferentzia gisa prestatutako zerbitzu ereduak kontrastatutako hasierako eduki bati (modu eskematikoan azalduko dugu idazki honen amaieran) aholkulariek aktibatutako eta prozesuan zehar profesionalek sortutako beste ideia eta eduki batzuk gehitu zaizkio.

3. Zorroen 1.3 zerbitzua garatzeko prozesuan landutako edukiak, herri txikien errealitatera egokituta

Zerbitzuen garapenean hobekuntzak ezartzeko, prozesuaren hasieran galdera batzuk egin behar izan ziren, aktibatu beharreko edozein proposamen sozial tekniko oinarritzeko beharrezkoak direnak, alegia, "zergatik da beharrezkoa?", "zein beharri erantzun behar die etorkizuneko zerbitzuak?", "nola identifikatuko ditugu beharrak?", "nola erantzungo diegu identifikatutako beharrei?". Hausnarketa horrek, prozesuaren parte diren gizarte-langileen ibilbidearekin batera, prozesuan landutako lehen edukia ekarri zuen, saio batzuetan landutako edukia, hots, lurraldea sakonki ezagutzea eta lurraldearen beharrak identifikatzea (1. modulua). Horretarako, lehenik eta behin, eremuak, baliabideak eta zerbitzuak identifikatu eta "lurraldearen mapa" egin zen. Halaber, udalerrien dinamika eta bizia aipatu zen. Ondoren, eguneroko zereginean barne-mailan hausnartu, eta lurraldeko beste eragile nagusi batzuen ekarpenak (udal-teknikariak, ikastetxea, komunitateko pertsona garrantzitsuak edo erantzukizun politikoa duten pertsonak) bildu ziren; hala, aurrerago azalduko diren gizarte-beharretako batzuk definitu ziren:

Lehen atal moduan, gure herrietako mapa egitea izan da, hau da, gure herriaren ezagutza egin da,



Iturria: egileek egina

non daude kokaturik gure herriak, ze guneetan egiten dute bizitza herritarrek, ze dinamika ditu, ze baliabide eta zerbitzua daude bertan, guzti hau aztertu eta erreparatu da eta aldi berean guk ikusten ditugun beharrak ere atera dira. (Zubillaga)

Erantzunak behar bezala doitzeko egindako banakako esku-hartzeen esparruan, beharrezkotzat jo zen diagnostikorako tresnak eta prozedurak berrikustea, beharren diagnostiko-eredu (2. modulua) ahalik eta zorrotzen diseinatzea eta erantzun horiek abian jartzeko. Abiapuntuko ekarpenak beharrak diagnostikatzeako eredu bat planteatu zuen, pertsonak ardatz dituen. Eredu horretan, pertsonak sakonki ezagutu behar dira, eta aintzat hartu behar dira fase guztiak, hau da, sintomen eta zailtasunen identifikazioa, pertsonak beren garapen-testuinguruan duten egokitzapen-mailaren balorazioa, eta, azkenik, haien beharrak definitzea. Zeregin hori behar bezala gauzatzeko, tresna ulergarri eta praktikoak eman ziren, pertsona erdigunean jartzearekin eta ingurunearekin duen loturarekin koherenteak. Eredu horrek aukera ematen du haurren, nerabeen eta haien familien edo arreta behar duten helduen beharrak bereizteko, eta era berean, lurraldean diharduten beste eragile batzuekin partekatutako prozesua izango da; hortaz, funtsezkoa da koordinazio-lana:

Diagnosi hau egiteko prozesuan, beharrezkoa da gure inguruko beste profesionalekin ere elkarlanean egotea eta guztiok dugun informazioa partekatzea. Hemen garrantzitsua da guztion artean erabiliko ditugun tresnak [jakinerazpenak] guztioi lana erraztea. Lan-tresna hauek errazak eta ulergarriak izan behar dute. (Zubillaga)

Prozesuaren eduki nagusia gizarte-zerbitzuen oinarritzko zeregina berrantolatzea eta optimizatzea izan da, hau da, esku-hartze soziala bera, eta, aztergai dugun zerbitzuaren kasuan, identifikatu diren beharrei erantzun irmoa ematea, hala maila sozial orokorrean, nola maila indibidual, familiar edo kolektiboan.

Horiek horrela, esku-hartzearen oinarriak buruzko edukiak hausnartu eta definitu ondoren, esku-hartze planen garapenari eta pertsonen erantzun zehatz gisa esleitzen zaizkien modalitateen (programen) diseinuari (3. modulua) buruzko edukiak gehitu behar izan ziren. Udalerri bakoitzak bere behar, ezaugarri eta baliabideak zituen, eta erantzun egokia bat bermatzeko beharrezkoa zuen, alde batetik, zorrotzasun handiagoa ematea esku hartzeko planen garapenari, eta, bestetik, abian jarri beharreko hainbat programak gauzatzeari. Programa horiek aurrerago azalduko ditugu idazki honetan, baina oinarritzkoak dira familiako gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzea, haur eta nerabeekin taldeko esku-hartzea, pertsona migratuentzat arreta eta, zenbaitetan, beste programa osagarri batzuk.

Lanen edukietan dagoeneko aipatu da zein garrantzitsua den beste pertsona batzuekin koordinazio-harremanak izatea gizarte-ekintzarekin zerikusia duten era guztietako jarduketetan. Era

berean, prozesuaren ondorengo etapa batean, modu esanguratsuan gehitu ziren beste eragile, baliabide eta zerbitzu batzuekiko koordinazioari buruzko edukiak (4. modulua), bai esku-hartze planak garatzeko, bai garapen komunitarioak. Horretarako, udalerri bakoitzaren errealitatea aintzat hartuta, lehentasuna eman behar izan zitzaieen toki- zein mankomunitate-mailan lehendik zeuden eta indarrean zeuden baliabideei eta zerbitzuei; izan ere, beren izaeraren arabera, bidelagun izan behar dute esku-hartzea garatzean. Horretarako, etengabeko harreman koordinatua ezarri behar da, eduki, pertsona, denbora eta espazioen inguruan sistema egonkor baten bidez:

Zeharkako arretan koordinazio oso garrantzitsua da, bereziki eskolak, eta aisialdi zerbitzuekin, haurtxokoak, gaztelekuak eta herri txikietan bereziki dauzkegun beste baliabide eta zerbitzuak. (Amundarain)

Garapen komunitarioa (5. modulua) eduki nagusia da, eta bere lehenengo zeharkako dimentsioa tokiko gizarte-zerbitzuen oinarritzko zereginari ekitea da; baina, era berean, zenbait kolektiboren eta zenbait egoera pertsonalen behar jakin batzuei erantzuteko tresna ere bada; izan ere, behar horiek komunitateak berak ase ditzake esparru osasungarrien bidez.

Hori guztia zerbitzuaren ezinbesteko elementu gisa landu da prozesuan; horretarako, lehenik eta behin, dauden ekimen eta jarduera komunitarioak identifikatu dira, bai eta, zerbitzua ezarri ondoren, gizarte-zerbitzuen dimentsio komunitarioan optimizatze aldera. Eduki komunitario horri dagokionez, aitortu behar da herri txikietako gizarte-langile askoren zeregina oso garrantzitsua izan dela bai komunitatea dinamizatzen, bai denboran zehar sortu diren ekimen komunitarioak babesten. Horiek horrela, gizarte- eta kultura-izaerako "udal-mahai komunitario" bat sortzeaz hitz egin zen, errealitate gisa baino etorkizuneko eginkizun gisa, sor daitezkeen sare komunitarioak bildu ahal izateko. Ideia hori adierazten dugu gure nahia baita dinamika komunitario esanguratsua bermatzea:

Ikuspegi komunitarioa bermatzea, zerbitzu eta jarduera bakoitzaren gizarte-zerbitzuen dimentsio komunitarioa berreskuratuz, sareak sortuz eta herritartasun aktiboa sustatuz, komunitatea garatzen eta lurraldearen eraldaketan lagunduz (Huegun *et al.*, 2019: 53).

Arlo komunitarioan, zerbitzu honek garrantzia du, mahai komunitarioak sortzearekin zerikusia du, eragile ezberdinez sortutako mahaiak sortu behar dira, ekintzak nahiz profesionalen arteko harremanak sustatuz. (Zubillaga)

Abian jarri beharreko etorkizuneko zerbitzua garatzean, funtsezkoa da arreta berezia jartzea gizarte-langileen eta zerbitzuko profesionalen —batez ere, gizarte-hezitzaileen— arteko lotura estuari. Lotura hori koordinazio-sistema batean eta barne-antolaketaren antolatutako da, eta lagundu egingo du zerbitzua

behar bezala kokatzen udalerriko gizarte-zerbitzuetan (6. modulua) zein lurralde- eta autonomia-mailako gizarte-zerbitzuen sisteman.

Arlo horretan, funtsezkoa da harreman arina izatea haurren, nerabeen eta gizarte-bazterkeriaren arloko gainerako zerbitzuekin. Kasu honetan, foru-eskumeneko zerbitzuez ari gara; horretarako, prozesuan denbora dezente eman genuen zerbitzu horiek ezagutzen, eta bi eskumen-mailen (zerbitzuak eta profesionalak) arteko koordinazioa eta lankidetzak hobetzeko egin beharreko gogoetei buruzko hausnarketa egiten.

Era berean, arestian esan dugun bezala, zerbitzua behar bezala kokatzeko, ezinbestekoa da zerbitzuaren barne-antolaketa zehatza izatea (7. modulua); izan ere, esku-hartzearen xede den pertsona ardatz izanik, zereginak garatzeko espazioak eta denborak ezartzen ditu. Horrez gain, funtsezkoa da gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzearen berezko funtzioak mugatzea, eta gizarte-hezitzaileak eta, hala badagokio, psikologiako profesionalak izatea, halakorik izanez gero, bai eta, koordinatzaile bat izatea (edo koordinazio-zereginak betetzeko kontratatutako erakundeko erreferente bat).

Eduki horren barruan, halaber, zerbitzua garatzeko beharrezkoak diren baliabide materialak jasotzen ditugu, bai eta, gutxi gorabehera, giza baliabideak, baliabide materialak eta ekonomikoak. Kasu askotan, esku hartzeko taldeak osatzeko bideragarri ikusi ziren udal-taldekatzek ere jaso ditugu. Ildo horretan, funtsezkotzat jo zen kontratazioak definitzea profesionalen egonkortasuna ahalbidetzeko eta baliabide ekonomikoaren eskasiari irtenbidea emateko, hau da, udalerrri batean baino gehiagotan partekatutako taldeak osatzea, eta talde horiek gizarte-langile baten baino gehiagoren ardurapean egotea.

Prozesuaren zati hau, landutako edukiei buruzkoa, ixteko zerbitzuaren plangintza bat garatzen hasi ginen.

Plangintza horrek beharrezkoa du, behin zerbitzua ezarrita, berezko elementuak (oinarriak, helburuak, jarduketak eta ebaluazioa) eta hura lantzeko gakoak eta tresnak zaintzea. Hortaz, denbora-tarte txiki bat behar izan genuen hausnartu eta ekarpen teknikoak egiteko.

4. Zorroaren 1.3 zerbitzuaren definizioa, udalerrri txikien errealitatera egokituta

4.1. Prozesuan parte hartzen duten udalerrri txikien gizarte-beharrak definitzea

Aurreko atalean adierazi dugun bezala, prozesuaren hasieran jorratzen zailak diren eta, kasu askotan, defizitarioak diren elementuak bilatzen dira; izan ere, udalerrri txikiek baliabide mugatuak eta profesional gutxi dituzte gizarte-ekintza garatzeko. Eguneroko ekintzari buruzko barne-hausnarketatik abiatuta, eta hausnarketa hori lurraldean herritarrei arreta emateko (osasuna, hezkuntza, politika) zeregina duten beste pertsona esanguratsu batzuen ekarpenekin osatuta, parte-hartzaile bakoitzak udalerrri bakoitzaren beharrak identifikatu zituen:

Diagnostiko egoki batek zehazten du esku-hartze on bat, garrantzian eta ikuspegi zorrotz batean zentratuta [...]. Badirudi beharrezkoa dela paradigmatik gaitzitatea, zeinak, nolabaiteko zurruntasun administratiboarekin, zerbitzuaren xede diren pertsonen beharrei baino zerbitzuaren beraren beharrei erantzuten dieten (Otaño, 2019: 8).

Oro har, udalerrri bakoitzeko errealitateen azterketaren analisiaren ondorio gisa, hemen proposamen komun batean aurkeztuta, adierazten dira behar hauek multzokatuta: bizikidetzak; beste batzuekiko harremanak eta loturak; lurraldeko kultura desberdinen aitortza; genero-rolak eta -estereotipoak gaitzitatea; eta gizarte-desabantailako egoeren sentibilizazioa eta prebentzioa. Prozesua orokorrean

3. koadroa. Zorroaren 1.3 zerbitzuak herri txikietan: aholkularitza prozesua eta lorpenak

Egindako lana gizarteratzeko asmoz, topaketa bat antolatu zen prozesuaren berri emateko bertan parte hartu zuten Gipuzkoako hogeita udalerrietako gizarte-langileen arduradun politikoei. Topaketa horretan, honako hauek hartu zuten parte: taldeko gizarte-langile gehienek, tartean zeuden 11 gizarte-langileen³ ordezkari gisa; horien arduradun politikoko gehienek; Haurrak Babesteko eta Gizarteratzeko zuzendari nagusiak, Belen Larrion Kortabarria; Gipuzkoako Foru Aldundiko Haurren eta Nerabeen Babeseko Zerbitzuko buruak; Patxi Agiriano Barrenetxea; eta prozesuko aholkulari teknikoak.

Topaketaren helburu nagusia izan zen bi urteko aholkularitza teknikoko prozesuan egindako lana azaltzea, gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua lurraldeko udalerrri txiki gehienetara egokitzeko eta lortutako emaitzak aurkezteko. Topaketa funtsezkoa izan zen zerbitzuak ezartzeko. Gainera, topaketari esker, bertaratutako alkateek eta zinegotziek hobeto ulertu ahal izan zuten gizarte-langileek duten protagonismoa, zeregin garrantzitsua baitute herri txikietako biztanleei erantzuten.

Iturria: egileek egina

³ Saiaz eta Uli mankomunitateak, eta honako udalerrri hauek: Berrobi, Berastegi, Elduain, Aizarnazabal, Getaria, Abaltzisketa, Amezketa, Baliarrain, Belauntza, Orendain, Zestoa, Irura, Hernialde, Altzo, Alegia, Ikaztegieta, Anoeta, Mendaro eta Lizartza.

interpretatu ahal izateko, identifikatutako beharrak zerranda orokor batean multzokatu genituen. Gure aburuz, adierazgarriak eta, gogo onez, partekatutako ondorengo hedapenaren oinarri izanik. Modu sinplean azaltzeko, sailkatutako beharrak aurkezten ditugu; lehenik eta behin, komunitatearen eta, oro har, lurraldearen; ondoren, osagarri gisa, gizarte-zerbitzuek beren udalen errealitateetan dituzten beharrak eta gizarte- eta hezkuntza-eremuak esku-hartzeari dagozkionak aipatzen ditugu.

Zerrendatutako pertsona edo kolektibo espezifikoek beharrak geroko atal batean azaltzen dira, eta, jarraian, hartzaileri buruzko atal bat dago:

Edozein esku-hartzek erantzun nahi diren beharretan oinarrituta egon behar du, eta "denbora galtzea" eskatzen duen prozesu zorrotz eta akasgabea behar du (Martín Blázquez, 2022: 130).

Prozesuan garrantzi handia eman zaio gizarte-zerbitzuei dagokien eta 1.3 zerbitzuak berak ere garatu behar duen dimentsio komunitarioa berreskuratzeari, askotan galdu egin baita. Horrek bat egiten du ingurune kulturalera, sozialera, ekonomikora eta bizikidetzakora egokitzea sustatzeko eta errazteko helburuarekin. Ildo horretatik, komunitatea bihurtzen da esku-hartzearen hartzaileri, gizarte-eremuan aurrerapenak, baliabide eta zerbitzuen kohesio handiagoa eta haietaz gozatea ahalbidetuko duten gizarteratze- eta partaidetza-prozesuak lortzeko.

Horiek horrela, komunitate osoari eragiten dioten beharrak identifikatu ziren lurraldean bertan⁵, hala nola:

- Lurraldea, baliabideak eta zerbitzuak, eta dinamika komunitarioa ezagutzea.
- Zerbitzuko eta gizarte-zerbitzuetako profesionalen presentzia handiagoa izatea lurraldean.
- Parte-hartzea bultzatzea herritarren, komunitatean eta bertako ekimenetan
- Aldi berean, sortzen ari diren beharrei edo gaiei (hala nola kulturarteko sentsibilizazioa, berdintasuna, aniztasuna eta bizikidetzak) erantzuteko proiektu eta sare berriak sustatzea.
- Haur eta nerabeentzako baliabide eta zerbitzu berriak garatzea, sustapenaren esparruan.
- Udalerriko baliabideen, udal-sailen eta zerbitzu-sistemen arteko koordinazioa hobetzea, bai eta ikastetxeekin koordinatzea ere, zailtasun-egoerak hautematean eta hauek jorratzean, zein gai komunitarioetan.
- Udalerriari heldu berri diren pertsonen laguntzeko baliabideak edo zerbitzuak abian jartzea:

Beharrak detektatzeko garrantzitsua da, kohesio hau, udaletxe barrua garrantzitsua da ere sail ezberdinak harremanetan egotea denak komunitatearen parte osatzen direlako. (Agirre Artola)

Etorkinekin informazio falta, erderaz askok ez dakite. [...] Pertsona bakoitza bere bizikidetzak eta ingurunera egokitzea. [...] Ikuspegi komunitarioa legedian jasotzen den bezala arlo guztietarako gizarte-zerbitzuetan txertatzea. [...] Parte-hartzea bultzatzea, sustatzea eta komunitatean parte-hartze aktiboa eragitea. [...] Gizarte-aldaketak sustatzen dira, bizikidetzak markoak bideratuz, bizikidetzak espazioak sortuz... [...] Orokorrean gizarte-zerbitzuaren berarenak diren eta zehazki gizarte eta hezkuntzako zerbitzuek duten dimentsio komunitarioa berreskuratzeko: izan ere, askotan garrantzirik gabeko plano batera igaro da dimentsio hau. [...] Komunitatearen zenbait beharren aurrean proiektuak sustatu, dinamizatu sareak sortu, adibidez, kultur sentsibilizazioa, berdintasuna, aniztasuna, elkarbizitza. (Arregi)

Era berean, gizarte-zerbitzuen garapenarekin zuzenean lotuta, osatu egiten dira herri txikien berezko beharrek. Horien artean gizarte- eta hezkuntza-eremuak eta arlo psikosozialeko arretakoak jasotzen dira ere, horietatik baitira, hain zuzen ere, hizpide dugun zerbitzuen behar espezifikoak direnak:

- 1.3 zerbitzua diseinatzea, udalerri txikien errealitateara egokituta.
- Familian, taldean, bakarka eta ingurune irekian esku hartzeko esparruak abian jartzea, esku-hartze dibertsifikatu gisa.
- Familiarekin gizarte- eta hezkuntza-eremuak esku-hartzeak abian jartzea (etxean, taldeetan, orientabide...).
- Nerabeekin gizarte- eta hezkuntza-eremuak esku-hartzeak martxan jartzea (taldean, ingurune irekian, kaleko heziketaren metodologia txertatuz).
- Esku-hartze psikologikoak indartzea, komenigarritzat joz gero.
- Gizarte- eta hezkuntza-eremuak arreta ematea heldu iritsi berriak direnei, orokorrean helduei, edo adinekoei, bereziki talde-esparruen bidez.
- Herritarren garapenerako eta kalitatezko arretarako denbora nahikoa ematea.
- Orokorrean, zorroari buruzko dekretuko udal-eremuko zerbitzuak hobetzea, modu mankomunatuan, hau da, zaintzaileri laguntzeko zerbitzua (1.4) eta eguneko arretarako zerbitzua (1.7) ostatu edo harrera-pisuko zerbitzua (1.9.1).
- Baliabide zehatzak martxan jartzean edo, hala badagokio, izaera komunitarioko ekimenak indartzean identifikatutako beste behar batzuk artatzea:

Malgutasuna erantzunetan (egokitzea), horretarako, "burua hautsi" beharko genuke jakiteko zein den pertsonen beharrei hoberen erantzuteko modua (Martín Blázquez, 2022: 130).

⁵ "Komunitarioa' dena jorratzeko aukera emango digun definizio bat egiteko. [...] Komunitatea lurraldea da, bertan bizi diren pertsona guztiak, taldeak, baliabideak eta zerbitzuak, eta, batez ere, haien artean sortzen diren sareak eta harremanak" (Otaño, 2021).

Gizarte-zerbitzuak sendotzeko beharra (basea eta bestelako zerbitzuak). [...] Herri txikietako 1.3 zerbitzua egituratzeko beharra. [...] Familiekin esku hartze sozio hezitzaileak martxan jartzeko beharra (etxebizitzetan, aholkularitza...). [...] Haur eta nerabeekin esku hartze sozio hezitzaileak martxan jartzeko beharra (kale heziketa, taldeka...). [...] Esku hartze psikologikoak indartzeko beharra. [...] Etorकिनentzat, helduentzat esku hartze sozio hezitzaileak aktibatzeke beharra. (Agirre Artola)

4.2. Zerbitzuaren hartzaileak

Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua biztanleria osoari zuzenduta dago, baina, bereziki, zerbitzu horren hartzaileak dira baztertuta egoteko arriskuan dauden pertsonak, mendekotasuna izateko arriskuan daudenak eta zaurgarritasun eta babesgabatasun arrisku arin edo ertaineko egoeran dauden adingabeak. Ildo horretatik, prozesuan, beharrak aztertu ostean, ebatzi zen ez zela beharrezko irismena lortzen, biztanleriaren beste talde batzuk artatu gabe zeudelako, eta, hala, ezarri beharreko zerbitzuaren hartzaile nagusi bihurtu ziren:

- Egoera zailean dauden haurrak eta nerabeak eta beraien familiak (babesgabatasun arin edo ertaineko arriskuan daudenak).
- Egoera zailean dauden helduak eta adinekoak (baztertuta edo mendekotasun-egoeran egoteko arriskuan daudenak).
- Pertsona migratuak edo heldu iritsi berri direnak.
- Emakumeak, bereziki, zailtasunak jasaten ari direnak eta/edo indarkeria matxistaren biktimak:

Herritar guztiengana zuzendua dago zerbitzua, hau da, zailtasun ezberdinak dituzten edozein kolektibo edo pertsonak. (Agirre Barandiaran)

1.3k hartzen dituen kolektibo guztiak kontutan hartzea da, azken batean kolektibo guztiengana zuzentzen delako baina batez ere, haur nahiz nerabeena. Hezitzaileak behar ditugu, baldintza onekin, ze ezin dugu hau guztia eskatu behar eta gero baldintza txarrekin. (Odriozola)

Banakako mailan (adingabeak eta bere familiak nahiz inklusiorako zailtasunak dituzten edo mendekotasun-egoeran dauden helduak), honako hauek dira hautemandako beharrak:

- Alde batetik, arlo pertsonalekoak: autoestimua, autokontzeptua, egoera pertsonal eta emozionalak, egitura eta mugak artatzea.
- Bestetik, izaera sozialekoak eta parte-hartzearekin harremana dutenak: sozializazioa; berdinen arteko taldeko kidea izatea; inklusioa; bakardadea eta isolamendua artatzea; aisialdiko jardueretan parte-hartzea; interesak eta motibazioak garatzea; hezkuntza-prozesua; absentismoa; eskolako erritmora egokitzea; eskola-jardueretan parte-hartzea.

- Eta azkenik familia arlokoak: laguntza eta orientabidea gurasoen eginkizunean, eguneko egitura, errutinak, lanbidea, etxeko eta familiaren antolamendurako oinarritzko kudeaketak.

Udalerriko pertsona migratuen edo heldu berrien beharren artean, zehazki, honako hauei lotutakoak identifikatu ziren: kulturala eta hizkuntza (euskara) talka, kultura nagusiak harrera aintzatestea, eta lurraldea eta komunitatearen baliabideak ezagutzea.

Bestalde, emakumeak hartzaile gisa, honako behar orokor hauek identifikatu dira gizarte-eredu patriarkalari lotuak: emakumeen ahalduntzeari buruzkoak, eta, bereziki, zenbait emakumek pairatzen dituzten egoera babesgabei buruzkoak (besteak beste, indarkeria matxistaren biktimak, migratuak, zaintzaile profesionalak eta ez-profesionalak, eta gazteak):

Esku-hartzearen xedea: zaintzea, laguntzea, aldean egotea, hezteak. Pertsona bakoitzaren behar zehatzak alde batera utzita, arreta personalizatuaren xedea zaintza eta laguntza eskaintzea izan behar du [...] Laguntzari buruz hitz egiten dugunean, asetzen diren beharrak Maslowen piramidean daude kokatuta: elikaduratik edo higienetik hasita parte-hartze politikoraino, baita sormen literarioa edo harreman pertsonalak (Gipuzkoako Foru Aldundia, 2021: 33).

Autoestima eta emozioen artean, arretaren ingurukoak, harremanak eta pertenezian (ez daude gazte asko eta gainera batzuk bakarrik), hizkuntza zailtasunak (euskara eta gaztelania arazoak), parte-hartzea bultzatzea, genero rolen inguruan, beste kulturekiko aurreiritziak (familia batzuk zailtasunekin dator, batzuk ez dute laguntza eskatzen), familiengana hurbiltze estrategiak sortzeko beharra. (Lopetegui)

Hurrengo atalean adierazten den moduan, pertsona edo kolektibo hartzaile horien beharrei emandako erantzunak zenbait modutan gauzatzen dira, eta arreta-formatu ezberdin bidez artatzen dira.

4.3. Modalitateen arabera gauzatutako zuzeneko gizarte- eta hezkuntza-arloko arreta

Zuzeneko arreta, adierazi den moduan, gizarte- eta hezkuntza-arloan esku hartzeko zerbitzuaren bidez garatzen da. Horren xedea da pertsonen autonomia lortzea, bizitza-baldintzak hobetzen lagunduko duten baliabideak eskuratuz eta oztupoak gaindituz, gainera, haien bizitzak garatzen diren testuinguruetara hobeto egokituz:

Profesionalak bestea norbait "berezi" gisa aintzatesten du, bere bizipenak, nahiak, beldurrak, sentimenduak eta motibazioak dituen eta ingurua modu jakin batean ulertzen duena, jarrerak adieraziz [...] pertzepzio horren ondorio (Otaño, 2016: 48).

Horretarako, esku-hartzeak hiru elementu gako behar ditu:

- Prozesua: gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzeak hezkuntza-prozesuak eraikitze beharra dakar. Esku-hartzearen prozesuak denbora beharrezkoa eta nahikoa behar du esku-hartzea garatzeko, helburuak eta sortu nahi diren aldaketak lortzeko.
- Harremana: harremana hezkuntza-prozesuak garatzeko oinarritzeko eta funtsezko elementua da, esku-hartzearen xedeak betetzeko (intenzionalitatea). Bi pertsonen arteko interakzioa (esku-hartzearen profesionala eta esku-hartzearen hartzailea), laguntza-harremanak eratuz, non profesionala esku-hartzea garatzeko oinarritzeko tresna den.
- Intenzionalitatea: hezkuntza-prozesuak martxan jartzea, pertsonekin eraikitako laguntza-harremana eta hori planetan egikaritze esku-hartzearen beraren xedearen intenzionalitate argiaren ondorio da, pertsonen beharrei erantzutea.

Zuzeneko arreta esku-hartzearen eta zerbitzuaren hartzaileekin kontaktuan eta harremanetan egiten diren jarduketek osatzen dute, baina bai eta beste pertsona batzuen eta komunitatea osatzen dutenekin elkarerraginez. Profesionalak zerbitzuan edo programan zuzeneko arretarako funtzioak garatzeko orduan duten eginkizunaren ardatza honako hauekin lotutako jarduketak dira:

- Esku-hartze prozesuak garatzeko hezkuntza-esparru eta espazioak sortzea; horretarako, horiek sortu, eraiki eta, labur esanda, errealitate bihurtu behar dira. Adibide gisara, familia testuinguruak badaude, baina hauek esku-hartze esparru bihurtzeaz ari gara, bertan profesionalak gaudenean aldatu egiten baitira.
- Aktibatzea, hau da, bizitza eta edukia ematea, esku-hartzearen ildoaren eta xedearen arabera, beharrei erantzutea.
- Horietan lidergoa egikaritzea, eredu profesional eskuragarria da esku-hartzen duen pertsonetik lotura sustatzen duena:

Harreman pertsonalizatuak garatuz harreman-esparruak sortzen dituzten ereduak eta metodologia mantentzea [...] hezkuntza-prozesuak ahalbidetzen dira. [...] Esku-hartzearen planetan gauzatuak [...] beharrei zorroztz erantzutea bideratutako aldaketaren intenzionalitateari erantzuten diote (Otaño, 2019: 12).

Zailtasunak dituzten familiek lan egiten da, normalean beraien etxebizitzetan baina posiblea da ere beste espazio batzuetan izatea, udaletxeko bulego batean adibidez, edo sortu daitezke ere bai aholkularitza-gune bat eta zailtasunetan lagundu puntu honetan ere bai. [...] Helburua azkenean arazoak dituzten familiei laguntzea da, autonomia lortzen eta errekurso propioak sortzen bere egoera kudeatu ahal izateko. [...] Haur eta nerabeekin esku hartzean, kasu honetan esku hartzea kolektiboki

egiten da, hau da, taldeetan eta hauetan lan egiten da zailtasunak dituztenekin eta ez dutenekin, baina arreta berezia jarriko zaie arazoak dituztenei. [...] Prebentzio ekintzak, detekzioa, bitartekaritzakoak, akonpainamendukoak. [...] Beste profesional batzuekin egiten da lan ere bai, adibidez psikologoekin, edozein momentuan aktibatu daiteke zerbitzua da ere bai. Gizarte-langileekin harreman estua egonda da, baina baita herriko eragileekin, eskolarekin edo osasun zentroekin. (Caballero)

Esku-hartze bermatzaile bat sortzeko modua da planteatutako zerbitzua hedatzea, esku-hartzearen modalitateak garatuz. Ildo horretatik, planteatutako beharretatik abiatuta eta pertsona eta kolektibo hartzaileak aintzat hartuta, bost modalitate posible planteatu dira (4. koadroa).

4.4. Zeharkako arreta, beste batzuekin koordinatuz eta zerbitzua gizarte-zerbitzuetan modu egokian kokatuz

Lehenik eta behin, dagoeneko adierazi den moduan, bereziki garrantzitsua da baliabideak eta zerbitzuak identifikatzea eta ezagutzea, eta harreman koordinatuak ezartzeko eta erantzukidetasunean oinarritutako koordinazio-sistemak sustatzeko; horretarako, oinarritzeko da euren izaera dela-eta lehenestea, hau da, honako hauek lehenesteko baliabide eta zerbitzuetatik hartzea: eskola-sistemakoak, sustapen-sistemakoak, osasun-sistemakoak edo enplegukoak. Gainera, lurraldeko garrantziko zerbitzu eta baliabide komunitarioko gainerako sistemekin harreman koordinatuak indartuko dira:

Definitzen duten elementuen bat-etortzetik abiatuta sistema gisa koordinatzeko [...] osagarritasunean oinarrituz [...] beharrezkoa da jarraitasuna eta egonkortasuna izatea, [...] edukiak mugatzea [...], koordinazio-bileretan [...] aldi eta espazio jakinetan antolatua, erregistro-tresnak erabiltzen ditu (Otaño, 2021: 227).

Udalerri txikien esparruan dauden gizarte-zerbitzuen "tamaina" edozein dela ere, ezarriko den gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua udal-eskumeneko lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuetan funtzionalean txertatuta egongo da. Horretarako, beharrezkoa da, maila desberdinetan barne-koordinazio sistema izatea: batetik, zerbitzua eta plangintza orokorrean garatzea; bestetik, esku-hartze planak hautemanez eta garatuz; eta, azkenik, beste eragile, baliabide eta zerbitzu batzuekin koordinatzea, bai eta lan komunitarioan ere.

Bestalde, garrantzitsua da bigarren mailako arretan eskaintzen diren baliabideak eta zerbitzuak ezagutzea eta partekatutako esku-hartze planak garatzeko modu eraginkorrean koordinatzea; hori, esate baterako, aktibatzen diren esku-hartze berriei laguntzeko, edota eskumenak bideratzeko.

4. koadroa. Garatu daitezkeen programa (modalitate) posibleen definizioaren inguruko hurbilketa*	
Gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzea familian	Babesgabetasun arineko eta ertaineko arrisku-egoeran dauden haur, nerabe eta haien familientzat zuzendua da. Esku-hartzea bi formatutan aurkezten da eta proiektu bakar batean, etxeko hezkuntzan eta familiako oinarrizko esku-hartzean. Familia-esparruko saioen bidez gauzatzen da, batez ere familia osatzen duten pertsonekin, etxeetan, eta ingurune irekia ere esku hartzeko esparru gisa erabiliz, zailtasun zehatzak daudenean aldiz, talde-esparruak sortzeko aukera izaten da.
Gizarte-eta hezkuntza-arloko esku-hartzea ingurune irekian	Prebentzio-izaerako esku-hartze normalizatu baten esparru gisa planteatu daiteke, udalerriko haur eta nerabe guztiek parte hartzeko aukerarekin, eta arreta berezia eskainiz zailtasun gehien dituztenei. Aldi berean, komunitatean beren parte-hartze aktiboa sustatuko da. Esku-hartzea, batez ere, taldekoa izango da, banakako eta taldeko hezkuntza-proiektuen bidez, eta, neurri handi batean, ingurune irekiko espazioetan (kalea, ekipamenduak, baliabideak, lokala...).
Gizarte- eta hezkuntza-arloan esku-hartzea pertsona heldu eta adinekoekin	Helduentzat bideratua, arlo pertsonal, sozial edo antolakuntzako zailtasunak dituztenentzat eta/edo bazterkeria-arriskuan daudenei, baita desokupazio edo mendetasun-egoeran daudenei. Esku-hartzearen garapena banakako tutorizazioetik eta talde-espazioen bidez gauzatzen da, bizitza aktiborako trantsiziorako ibilbideak sustatzeko helburuarekin, oro har, laneratzeko, okupaziorako eta/edo prestakuntzarako motibazioa indartuz.
Gizarte- eta hezkuntza-arloan esku-hartzea pertsona eta familia migratuekin	Iritsi berri diren (edo migratu duten) adingabeei eta adinez nagusi direnei zuzenduta, harrera prozesu baten bidez erantzun puntual gisa planteatzen da, beren integrazioa eta egokitzapena errazteko, lurraldean, auzoan eta komunitatean. Helburua, harreman ezartzea, pertsonen lurraldeko, udalerriko edo mankomunitateko baliabide eta zerbitzuekin konektatzea, eta, hala badagokio, beharrak eta zailtasunak identifikatu eta beste modalitate batetik erantzuteko.
Esku-hartze psikosoziala edo terapeutikoa	Hartzaileak gainerako programetakoak izango dira, zailtasun zehatzagoekin eta krisi-egoeren aurrean. Garapen individuala edo familiar badagokiona, beste modalitate baten garapenaren osagarri izango da. Beraz, esku-hartze psikologikoa izango da, erlaziotik abiatuta eta izaera terapeutikoarekin, aldaketa-prozesuak aktibatzen dituen, eta ez ditu inolara ere ordezkatzeko osasun-sistematik garatzen direnak.

* Ez du esan nahi guztiak garatuak behar direnik
Iturria: egileek egin

Funtsean, zerbitzua garatzen duten profesionalak gizarte-hezitzaile gradudunak izango dira, eta, udalerrietako gizarte-langileekin batera, zerbitzuaren eta esku-hartzea planifikatu eta egikaritzeko dute. Horrez gain, pertsonekin eta lurralde eta komunitatearekin hezkuntza-erreferentzia izango duten profesional nagusiak izango dira. Zerbitzua ezartzeko eta esku-hartze planak diseinatzeko orduan, oso garrantzitsutzat jo zen profesionalen funtzioak modu argian bereiztea, pertsonekin egindako esku-hartzeek emaitza onak izan zituzten. Amaitzeko, komeni da argi izatea zein diren eginkizunak. Ildo horretan, zuzeneko eta zeharkako arretan garatu beharko diren batzuk jaso ditugu (5. koadroa).

5. Zerbitzuak martxan jartzea eta ezartzea

Nahiz eta aurreko atalean azalduko zerbitzuaren definizioa osatzen duten elementuak komunak izan, zerbitzua ezartzeko, udalerriri bakoitzaren errealitatera egokitutako plan bat egin behar izan da; izan ere, demografiarekin eta baliabideekin lotutako ezaugarri objektiboak oso ezberdinak dira, eta ibilbide anitzak izan dituzte:

Herri handietako formulak txikietan balio ez duten bezala, herri txiki guztietan ere ez dute balio. (Genua)

Prozesuan egindako hausnarketatik abiatuta eta aintzatespen orokor gisa, behin errealitate bakoitzera egokitutako zerbitzuak zehaztu ondoren, gure ustez zerbitzuen eta esku-hartzeen ezarpenari eta martxan jartzeari mesede egiten zieten zenbait gako zehaztu genituen:

- Alde batetik, esku-hartze taldeak sortzea; ereduaren arabera, ezinbestekotzat jo zen zerbitzuaren dimentsioen eraginkortasunerako.
 - Elkartzeak onura sortzen digu, herri txikiak, ekiptoak sortzeko, aukerak biderkatzen dira. (Barandiaran)
- Bestalde, hitzarmen edo akordio bidez udalerririk taldekatzea, baliabideak optimizatzeko, udal bakoitzak eginiko ekarpen ekonomikoa biztanleria-irizpideen edo beharren arabera doitzuz, eta talde horiek eratzea errazteko; eta azkenik, udalerrietan zerbitzuak asetzen dituen beharrak sozializatzea, eta, hala badagokio
- Zerbitzua martxan jartzea; horrekin batera, alde politikoarekin komunikatzeko estrategiak eta jarduketak.
 - Indarra hartu profesional bezala, defendatzeko geurea, gizarte-zerbitzuak eta eman behar ditugun zerbitzuak eta hauek bideratzeko estrategiak ezartzeko. (Iribar)

Ezarpen-prozesua, adiera hertsian, udalerriri bakoitzaren erritmo eta berezitasunak aintzat hartuta

5. koadroa. Zerbitzua garatzeko profesionalen funtzio orokorrak	
GIZARTE-HEZITZAILEAK	ZUZENEKO ESKU-HARTZERAKO
	Hezkuntza-esparruen sorkuntzarekin zerikusia duten funtzioak Esku hartzeko esparruen (familiakoa, taldekoa, banakakoa eta ingurune irekikoa) sorrera sustatzea eta haien egitura eta funtzionamendua antolatzea.
	Hezkuntza-esparruen aktibazioarekin zerikusia duten funtzioak Garatu beharreko edukiak proposatzea, eta ekintzak eta jarduerak programatzea.
	Hezkuntza-esparruen lidergoarekin zerikusia duten funtzioak Errealitatea, egoerak eta pertsonak modu proaktiboan behatzea, parte hartu beharreko pertsonen harrera egitea eta hezkuntza-esparruetan sarbidea ahalbidatzea.
	ZEHARKAKO ESKU-HARTZERAKO
	Zerbitzuaren plangintza Udalerriko beharren diagnostikoa egitea, jarduketan programatzea, esku-hartzearen garatzea eta ebaluatzea.
	Esku-hartze prozedurako faseak Egoeren detektatzea, ikertzea eta baloratzea; babesgabetasun eta bazterkeriaren arrisku mailaren baloratzea, programa desberdinetara orientatzea, esku-hartzeen jarraitzea eta ebaluatzea.
	Planen diseinua eta garapena Beharren, esku-hartzearen helburuak eta estrategiak definitzea; eta jarduketak garatzea, berrikustea eta ebaluatzea.
	Koordinazioa Barne-koordinazioaren sistemen garatzea, eta baliabide eta zerbitzuekin koordinatzeko sistemak garatzea.
	Ekintza komunitarioa Espazio komunitarioetako kide izatea, komunitate-izaerako ekimenetan parte-hartzea, komunitate-esparruak dinamizatzea eta aktibatzea.
GIZARTE-LANGILEAK	Zerbitzuaren inplementazioaren sustapena Zerbitzuaren definitzea, oinarri teknikoan eta administratiboan prestatzea, udal-politikariekin lantzea eta zerbitzua martxan jartzea.
	Zerbitzuaren plangintza sistemaren bermatzea Zerbitzuko profesionalen proposatzea eta horretan parte-hartzea.
	Esku-hartze planen diseinua eta garapena Esku-hartze planen diseinatzea eta jarraitzea, zerbitzuko profesionalen batera.
	Zerbitzuaren antolaketan lidergoa Baliabide pertsonalak (harrera, ordutegia, antolaketa), materialak eta ekonomikoak antolatzea eta doitzea.
	Gizarte-zerbitzuetan barneko koordinazio sistema sustatzea Zerbitzuaren jarraipen orokorra egitea, erakunde (kudeaketa) eta ekipoarekin.
	Beste zerbitzu- sistema batzuekiko koordinazioa ahalbidatzea Koordinazio-konexioak erraztea udal zein herriko beste zerbitzu eta baliabideekin.

Iturria: egileek egina

garatu da, baina, kasu guztietan, gizarte-langileek bi une nagusitan esku hartu dute. Lehenik, zerbitzua zehaztea, garatu behar diren modalitateen definiziotik eta baliabide pertsonal, material eta ekonomikoetatik abiatuta. Hori prozesuaren produktu nagusia izan da, eta hori abiapuntu izanik, udalerrri guztietako udal-ordezkariekin jendarteratu zen:

Mahai gainera daukagun proiektu hau, erronka txiki bat da, eta egia da oso berria izango dela. Nahiz eta 1.3 aurrera eraman izan degun modu baten edo bestean, ez degu osotasunean egin. Proiektu berri bat da, ibilbide luzea daukana eta inbertsioa eskatzen duena. (Odriozola)

Bigarrenik, horri, zerbitzua azkenean abiarazi ahal izateko, egoera gehienetan egin diren jarduketak eta estrategia batzuk gehitu behar zaizkio. Jarraian, horietako batzuk jaso ditugu:

- Udalerrriaren gizarte-beharren diagnostikoa egitea, zerbitzua errealitate bakoitzera doitzeko lehenengo pauso gisa.

- Bilerak udalerrri bakoitzeko zinegotzi eta alkateekin, edo hainbat udalerritakoekin (proposamena udalerrien arteko zerbitzuak sortzeko izan bada).

Denborak aurrera egin ahala, beharrezkoa izan da aurreikusita zeuden hasierako proposamenak doitzea, batik bat, udalerrien arteko elkartzeak dakarren zerbitzuei eta aurrekontu-aintzatespenen mende dauden zerbitzuen tamainaren arabera egokiak diren baliabideen zuzkidurari buruzkoak. Ildo horretatik, udalerrriak elkartzeak batzuetan ez du izan espero zen emaitza, taldeak sortzearen aldeko apustuak ez ziren bermatu, batzuetan hezitzaile bakarra geratu baita zerbitzuen garapenean. Era berean, zerbitzuen tamainak eta estaldurak muga izan dute udalerriek unean zuten aurrekontu-ahalmenagatik eta ahalmen ekonomikoagatik; baina, hala ere, hurrengo aurrekontu-ekitaldietan hobekuntzak egiteko lehenengo pausoa izan da, behin ezarrita zerbitzuak hobetzeko xedearekin.

Seigarren koadroan, une honetan udalerrietan dagoeneko abian dauden zerbitzuak aurkeztu ditugu,

bai eta ondoren garatu ahal izateko sarrera diren beste jarduera batzuk ere. Errealitate hori aldakorra da, eta lizitazio batetik bestera aurrera egin eta hobetzeko joera dago, edo, urte batetik bestera, aurrekontua hobetzekoa:

“Koadroa” burutzearekin ez da ezer bukatzen, programa guztiek izango dute, jarraipena, eboluzioa, egokitzapena, hobekuntza... eta, ibilbidea hasi behar dutenezako, beste udaletako esperientziak oso baliagarri izango dira. Beraz, denontzat elkarrekin jarraitzeak eta elkarren babesak aberastuko du aurrera egiteko bidea eta, Hurbilduk eskaintzen digu horretarako aukera egituratu bat. [...] Erronka hau ilusioz bizi dugu, hobeto lan egiteko aukera ematen digu eta, bizkarrean daramagun motxila pisutsua arindu. Animo, bagoaz!!!! (Genua)

6. koadroa. Idazkia argitaratzeko unean zerbitzuaren aurretik abian jarritako zerbitzu eta jarduketak

Lizitatu eta abian dauden eta taldeak osatzeko aukera duten gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuak:

- Zestoa, Getaria eta Aizarnazabal (lizitazio bakarra 2023an).
- Irura eta Anoeta (lizitazio bakarra 2024an).
- Zaldibia, Arama, Altzaga, Gaintza, Legorreta eta Itsasondo (2025erako aurreikusita).
- Ikaztegieta (2025).

Abian dauden eta kontratu txikia duten, baina taldea ez duten gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuak, hezitzaile bakar batek garatuak:

- Alegia (etorkizunean lizitazioa izango duen kontratua).
- Amezketeta (etorkizunean lizitazioa izango duen kontratua).

Abian jartzeko estrategia gisa errealitatearen azterketa egin duten udalerriak:

- Berrobi, Berastegi eta Elduain (2023).
- Alegia eta Ikaztegieta (2024).
- Amezketeta (2024).
- Abaltzisketa (2024).
- Hernialde (2024).

Horretaz gain, salbuespen gisa, gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuaren lizitazioa jaso dugu (1.3) haurrak eta nerabeak sustatzeko gizarte- eta hezkuntza-arloan esku hartzeko zerbitzuarekin batera:

- Errezil (2024).

Iturria: egileek egina

6. Garatutako prozesutik eratorritako eragin positiboko zenbait ondorio

Udalerrri bakoitzean gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua zehaztearekin amaitu den aholkularitza teknikoko

prozesua ere lagungarria izan da zenbait alderditan aldaketak eragiteko, hala nola:

- Gizarte-zerbitzuen arloan egondako erantzunetan udalerrri txikien errealitate ikusgarri egitea:
 - Lehenik eta behin, esperientzia eta kezka amankomunen bidez udalerrri txikietako egoera ikusgarri egitea, sinergiak eta topaguneak, aldeak eta aintzatespena sortuz. Ildo horretatik, maila zehatzagoan, udalerrri txikien gizarte-zerbitzuen egoera ikusgarri egin da; izan ere, askotan, baliabideen eskasia nabarmena dela eta (aurrekontuak, lehentasunak, gizarte-zerbitzuen alborapenak, beste arlo batzuetan inbertitzea), arreta mugatua jasotzen dute, zerbitzuaren kalitatean eraginduz, eta horrela gizarte-ardura betetzeko udalerriek dituzten zailtasunak areagotzen dira.
 - Eta, era berean, baina aurrekoa bezain garrantzitsua izanik, zerbitzuaren eta gizarte-zerbitzuen arreta jasotzeko duten eskubide subjektiboaren hartzaile diren pertsona eta kolektiboak ikusgarri egitea.
- Gizarte-lanaren funtsezko alderdien gainean hausnartzea (“gurea”):
 - Horrek dakar pertsonen beharrei ematen zaien erantzunaren inguruan hausnartzea eta laguntza-harremana horretarako oinarrizko tresna gisa sustatzea, administrazio-ereduak duen nolabaiteko zurruntasunaren aurrean.
 - Era berean, lanean nahiz arduretan gizarte-langileen ahalduntzeari laguntzen dioten gaitasunak eta tresnak eskuratzeko hausnarketa egitea.
 - Azkenik, maila politikoa ere baterako hausnarketa egitea honako hauen inguruan: gizartea, gizarte-zerbitzuak eta 1.3 zerbitzuaren ezarpena, horren xedea, hartzaileak eta ezarri beharreko programak.
- Zerbitzuak garatzeko orduan eta jardun profesionalean alderdi teknikoak berrikustea:
 - Alde batetik, gizarte- eta hezkuntza-arloko eta arlo psikosozialeko esku-hartzea garatzea, Zerbitzu eta Prestazioen Zorroari jarraikiz, zerbitzu-eredu batean oinarrituta eta horretatik abiatuta, eta tokiko, langileen eta baliabideen errealitate bakoitzera egokituz.
 - Beste aldetik, esku-hartzea dibertsifikatzea, bide berriak irekiz edo garapenean dauden beste batzuk indartuz:
 - Banakako esparruarekin batera beste esku-hartze esparruak txertatzea, hau da, familiako, taldeko eta ingurune irekiko esku-hartzeak garatzea.
 - Beharrei erantzuteko oinarrizko elementu gisa, beste baliabide eta zerbitzuekin dagoen koordinazioa finkatzea.
 - Hala badagokio, dagoeneko garatuta dagoen lan komunitarioa aintzatestea, eta ikuspegi hori txertatzea zerbitzuaren plangintzan eta definizioan.

- Hortaz, lurraldeko pertsonen beharrei eta indarreko araudiei emandako erantzuna doitzea (Zorroari buruzko Dekretuko 1.3 zerbitzua garatzea).
- Zerbitzua, lizitazioak, oinarri teknikoak, hitzarmenak eta praktikara bideratutako beste tresna batzuk martxan jartzeko behar den dokumentazioa sortzea.

Hori guztia, pertsonak eta beren beharrak ardatz gisa hartuz:

- Gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzea garatzeko taldeak zabaltzea:
 - Hasteko, gizarte-heziketako (edo, hala badagokio, beste arlo batzuetako profesionalak) profesionalak osatutako taldeak zabaltzea haien funtzioak eta barne-antolamendurako mekanismoak zehaztuz.
 - Horretarako, eta esku-hartzearen kalitatea are gehiago bermatzeko, komeni da esku-hartze taldeak eratzea, hau da, profesionalak bakarrik baino taldean lan egitea onuragarriagoa da, eta, beharrezkoa bada, baliabideak optimizatu daitezke, profesionalak kontratatu ahal izateko udalerrriak elkartzuz.
- Zerbitzua ezartzeko plana abiaraztea, honako hauen bidez:
 - Zuzeneko nahiz zeharkako esku-hartzean gauzatuko diren jarduketak eta eginkizunak definitzea.
 - Prozesuan alde politikoa eta beste eragile batzuk sartzea.
 - Zerbitzuaren hedadura eta irismena komunitatean gizarteratzea.
- Udalerrietako (txikiak) parte hartzen duten gizarte-langileei laguntzeko talde egonkorra sortzea:
 - Nagusiki, eguneroko lana egiteko orduan dagoen bakardaderako nolabaiteko joera gainditzeko.
 - Era berean, lana garatzeko profesionalen arteko kontrastea egitea, bai eta jarduerari buruzko baterako hausnarketa ere.
 - Zerbitzuen ezarpenaren jarraipena egitea eta prozesuan dauden lorpenak eta zailtasunak partekatzea, eta, horretaz gain, udalerrien arteko sinergiak sortzea, aliantzak eta lankidetzak ezartzeko.

7. Zehaztutako zerbitzuen jarraipena egitea

Behin zehazteko prozesua amaituta, adierazi den moduan, udalerrri gehienetan zerbitzuak eta esku-hartzeak ezarri dira, nahiz eta horietako batzuetan zerbitzuak ezartzeke dauden. Une bakoitzarekin eta udalerrri bakoitzaren erritmoekin lotutako ezaugarriak eta eragileak direla eta, idazki hau idatzi den unean, horietako bakoitza puntu desberdin batean dago

7. koadroa. Profesional parte-hartzaileek prozesua baloratzean egindako zenbait gogoeta

- Udalerrri txikien errealitate egokitu da.
- Eguneroko jardunean aplikatzeko edukiak modu positiboan baloratu dira; horrek ahalbidetu egiten ditu eguneroko lanean integrazteko hobekuntzak:

Edukien aldetik ikaragarria iruditu zait zenbat informazioa jaso eta landu degun, modu antolatut batean eta den zentzua hartu du osotasunean. [...] Ahaldunak, erabilgarriak, ongi landuak, aberasgarriak.
- Logikatik abiatuta eta gizarte-langileen epe eta errealitateetarako egokiak diren erritmo batean garatu dira.
- Lanerako material egokia eman da, eta eginkizunetarako egokitzat jo da arlo tekniko eta profesionalan:

Bi urte zoragarri izan dira, prozesu arina eta eramangarria, oinarritik sakontasunera (ez azalekoa), in crescendo joan da, saio kopuruak egokiak eta eramangarria. [...] Oso parte-hartzaile, gure erritmoak errespetatuz. [...] Materiala bikaina, teknikoa, profesionala, praktikan aplikatzekoa.
- Gizarte-lanaren eta eginkizun profesionalaren gaineko hausnarketa erraztu da, profesionalaren eginkizuna defendatuz, eredu zko dokumentazioan eta indarreko legedian oinarrituta. Era berean, ahalbidetu egin da zerbitzuaren barne-ezagutza eta gizarte- eta hezkuntza-arloko eta arlo psikosozialeko zerbitzuaren, eta, oro har, gizarte-zerbitzuen, ikuspegi orokorragoa eta zuhurragoa izatea:

Lortu dugu zerbitzuaren ezagutza zehatza izatea denen laguntzarekin, zalantzak argitzea eta forma ematea hau dena udaldeen transmititzeko [...] Tresnak jaso ditugu prozesuak martxan jartzeko, hurrengo pausetarako oinarriak jarritz.
- Lan-giro lasaia sortu da, taldean komunikazio segurua ahalbidetzen duena, konfiantza partekatutik eta elkarri ulertzetik abiatuta:

Giroa paregabea eta errealitate desberdinen ezagutza..., elkar laguntza, hurbilekoa, konfiantzazkoa. [...] Oso lasai sentitu naiz, segurtasuna sentitu dut..., lasai hitz egin eta parte hartzekoa.

Udal txikitan, gizarte-langile bakarra gaude (zenbait udaletan lanaldi txiki batekin) erronka honi aurre egiteko Hurbilduk eskaintako aukera paregabea izan zaigu; oinarri bat landu dugu eta errealitatearen azterketatik abiatuta herri bakoitzari hobekien egokitzen zitzaion aukera bideratu dugu —edo momentuz ez—. Taldekideon elkar laguntza ere oso mesedegarri izan zaigu, parekotasunetik egoerak elkarrekin aztertu ahal izan ditugu.

Iturria: egileek egina

zerbitzuaren eredu zko garapenera edo zerbitzua modu egonkorrean abiarazteko aipatutako formatuen aktibazioari dagokienez.

Bestalde, taldea, Hurbildu Programak eginiko prozesu berri baten bidez mantendu da, zerbitzuen ezarpenean laguntzeko eta jarraipena ahalbidetzeko xedez, eta abiarazteko orduan dauden zalantzak eta zailtasunak partekatze, esperientzien trukea eta baterako konponbideak erakitzea sustatuz. Prozesu berri horretan gizarte- eta hezkuntza-arloko eta arlo

psikosozialeko zerbitzua diseinatzeko antzeko prozesu txikiago eta kontzentratuagoa garatu duten beste udalerrri txikietakoko parte-hartzaileak sartu dira⁶.

Era berean, programaren esparruan laguntza teknikoko beste prozesu bat abiarazi da, udalerrietan ezarritako zerbitzuak eta esku-hartzeak gauzatzen dituzten gizarte-hezitzaileekin, zerbitzua tokiko errealitatearen arabera egokitzeko, diseinatzeko eta antolatzeko, eta aurreko prozesuaren zehaztasunak eta udalerrri txikien berezitasunak aintzat hartzeko⁷.

8. Erreferentziazko eredua gizarte-eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzurako

Erreferentziazko eredua proposatzen duen eskema bat aurkeztu dugu, konpromisotik eta gizarte- eta hezkuntza-arloan esku-hartzen izandako urteetako esperientziaz abiatuta, pertsonetan eta beren beharretan oinarritutako eredu teknikoak definitzen laguntzeko, komunitatearen eta zerbitzu publikoaren ikuspegia hartuz. Horren bidez, edukia hamar bloke handitan banatuz, gizarte- eta hezkuntza-arloan esku hartzeko zerbitzua diseinatzea errazten da, hiru arlotan egokituz:

- Zerbitzuaren oinarriak, gizarte-auziaren gaineko hausnarketa, ardura eta beharren azterketatik eta esperientzia praktikotik eratorritako hausnarketa.
- Zuzeneko arreta, lotura zuzena izanik pertsonekin egiten den esku-hartzearekin, horren esparruekin, garatu behar diren modalitate eta jarduerekin; eta komunitatearen esku-hartzea, komunitatea esku-hartzearen subjektutzat hartuta.
- Zeharkako arreta, koordinazio, antolamendu eta plangintzako kontuatarako, hau da, zerbitzua kudeatzeko, zentzu hertsian.

Proposatutako zerbitzuaren eredua edukietara hurbiltzeko, eduki-bloke bakoitzari dagozkion elementuak azaldu ditugu; izan ere, zerbitzuaren ikuspegi integraletik, ulertzen da nolabait zehaztu behar dela. Hedatutako eta edukiz hornitutako elementu horiek garapen egokia lirateke zerbitzua hobetzeko. Gainera, adierazle eta eredu gisa balio dezakete, esku-hartzea hobetzen laguntzeko eta orientatzeko, idazkian zehar adierazi diren oinarriak aintzat hartuz:

Beharrezkoa iruditzen zait eredu orientagarri bat garatzea gizarte- eta hezkuntza-arloko eta arlo psikosoziala esku-hartzerako zerbitzua ezartzeko (1.3), ikuspegiak, metodologiak eta abar definituko dituen eta zerbitzua Legearen funtsarekin, edukiekin eta printzipioekin bat etorritik garatuko dela bermatuko duena (Ararteko, 2016: 87).

⁶ Arama, Altzaga, Ataun, Ezkio-Itsaso, Legorreta, Gabiria, Gaintza, Itsasondo, Ormaiztegi eta Zaldibia. Taldea aipatutako bederatzir udalerrietan lan egiten duten lau gizarte-langileek osatzen dute.

⁷ Aizarnazabal, Amezketa, Anoeta, Antzuola, Elgeta, Errezil, Gertaria, Ikaztegieta, Irura, Leintz-Gatzaga, Zestoa.

2. irudia. Gizarte- eta hezkuntza-arloko eta arlo psikosozialeko zerbitzuaren eskema orokorra (1.3)



Iturria: Otaño (2019: 17), euskaraturik

8. koadroa. Gizarte- eta hezkuntza-arloko eta arlo psikosozialeko esku-hartzerako zerbitzu ereduaren (1.3) edukien blokeak osatzen dituzten elementuak
Testuinguruan kokatzea (araudia, udalerria)
<ul style="list-style-type: none"> • Lurralde eta udalerraren ezagutza doitua. • Udalerrri-lurraldean esku hartzen duten edo jarduten duten baliabideak eta zerbitzuak ezagutzea. • Beste zerbitzu-sistema batzuekin lan koordinatua.
Beharrei erantzun doitua
<ul style="list-style-type: none"> • Adostutako prozedurak zailtasun-egoerak hautemateko. • Markoak behaketa eta detekziorako. • Detekzio eta deribazio prozedurak beste zerbitzu-sistemekin. • Zailtasunak identifikatzea. • Egoeren balorazioa garapen testuinguruen baitan. • Beharren diagnostikoa, irizpideen arabera sailkatua. • Tresnak beharren diagnostiko prozesua gauzatzeko.
Esku-hartzearen intentsionalitatea
<ul style="list-style-type: none"> • Esku-hartzearen subjektu gisa pertsonak ardatz dituzten erantzunak. • Diagnostikokoan definitutako beharretara egokitutako erantzunak. • Garapen-testuinguruetara egokitzeko erantzunak, izaera intentsional nahiz ez intentsionalak. • Arreta integral eta integratzailean kokatutako erantzunak. • Arreta integralean eta integratzailean kokatzen/sustatzen diren erantzunak. • Esku-hartzearen helburuak zehaztea, esku-hartzearen azken helburuari dagokionez.
Esku-hartze marko definituak
<ul style="list-style-type: none"> • Esku hartze erlazionala. • Esku hartze indibidualizatua. • Beharretara egokitutako esku hartze esparruak. • Gauzatutako familia esku hartzeak, kide guztiekin familia-taldeetan esku hartzea, esku hartzea bizilekuan. • Talde esparruetan esku hartzea. • Banakako esparruetan esku hartzea. • Ingurune irekia esku hartze gune gisa erabiltzea, esku hartze profesionalen presentzia ingurune irekiko guneetan. • Modalitateen garapena: ingurune irekia, familiako esku hartzea, esku hartze terapeutikoa, laguntza-taldeak, besteak. • Ekintza definitu eta estrukturatu programazioa, beharrei erantzunez.
Garatutako komunitate-dimentsioa
<ul style="list-style-type: none"> • Komunitate-ikuspegitik garatutako esku-hartzeak. • Proiektu komunitarioak. • Komunitate-garapenerako proiektuak. • Komunitate-ekimenetan parte-hartzea. • Komunitate-garapenerako sortutako sareak.
Profesionalek garatua
<ul style="list-style-type: none"> • Diziplinarteko esku-hartze taldeak (gizarte-hezitzaileak, psikologoak eta/edo gizarte-langileak). • Zuzeneko arretako profesionalen funtzioak definitzea. • Zeharkako arretaren berezko funtzioak. • Profesionalen kompetentziak, jakitea, egiten jakitea, egoten jakitea, izaten jakitearekin harremana dutenak. • Koordinatzailearen eginkizunak zehaztea: antolakuntza eta lagun-egitea. • Formakuntza eta gaikuntza teknikoak egokia taldeari. Formatu ezberdinetako prestakuntza. Barne- eta kanpo-prestakuntza.
Gizarte-zerbitzuetan kokapena
<ul style="list-style-type: none"> • Udalen erantzukizuna eta ardura gizarte-zerbitzuen sailetik. • Sailak bere faseetan definitutako jarduera-prozedura. Esku hartze taldeak prozeduraren faseetan parte-hartzea. • Koordinazioa gizarte-zerbitzuetako profesionalekin, edukiak eta denborak zehaztuta. • Zuzeneko eta zeharkako arretarako baliabide materialez hornitzea (espazioak, ekonomikoak, teknologikoak...). • Zerbitzua fisikoki eta funtzionalki sailean integratzea. • Gizarte-zerbitzuen sailak lidergoa izatea zerbitzuaren garapenean. • Lehen eta bigarren mailako arretaren arteko harreman koordinatu eta definitua.
Beste zerbitzu-sistemekin koordinazioa
<ul style="list-style-type: none"> • Beste zerbitzu-sistema batzuekiko koordinazioa: detekziorako eta deribaziorako, esku-hartze planak garatzeko, komunitate-arlorako. • Lehentasunezko zerbitzuekin garatutako koordinazio-sistema: ikastetxeak, osasun-sistema, sustapena/gazteria.
Barne-antolaketa
<ul style="list-style-type: none"> • Definitutako antolaketa-zereginak. • Denborak eta zehaztutako zereginen esleipena. Bileren denboralizazio egokia. • Zuzendaritzako esku-hartze taldearen eta koordinatzailearen arteko koordinazioa (talde zabaldua); zuzeneko esku-hartze taldea (udal-arduraduna, elkarte-arduraduna). • Ordezkaritza politikoarekin koordinatzea. • Zuzeneko esku hartzeko taldearen bilerak. Talde eta talde zabalduaren bilerak (hezitzaileak-koordinatzailea).

Iturria: egileek egina

- AGIRRETXE, L.; SERNA, I.; ARRIZABALAGA, M.; GOIKOETXEA, M. eta RIKONDO, E. (1998): "Gizarte-zerbitzuak landa ingurunean / Servicios sociales en el ámbito rural", *Zerbitzuan*, 35. zb., 46.-56. or., <<https://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Gizarte%20zerbitzuak%20landa%20inguruan.pdf>>.
- ARARTEKO (2016): *Udal gizarte-zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan. Egungo egoera eta hobetzeko proposamenak*, Txosten Bereziak saila, Ararteko, Gasteiz, <<https://www.ararteko.eus/eu/oinarizko-gizarte-zerbitzuen-egoera-eaen>>.
- ARRIETA, F. eta SOBREMONTTE, E. (2016): "Elementos para un relato de la gobernanza del Sistema Vasco de Servicios Sociales", *Zerbitzuan*, 61. zb., 5.-20. or., <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.61.01>>.
- BERRITUZ (2020): *Programa Hurbildu*, l. g., Eusko Jaurlaritz, <<https://www.berrituz.eus/es/programa-hurbildu/ex-36/>>.
- EUSKADI (1996): "5/1996 Legea, urriaren 18koa, Gizarte Zerbitzuen", *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 218. zk., 1996-11-12, <<https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/l/1996/10/18/5/dof/eus/html>>.
- (2008): "18/2008 Legea, abenduaren 23koa, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzekoa", *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 250. zk., 2008-12-31, <<https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2015/10/06/185/dof/eus/html>>.
- (2015): "185/2015 Dekretua, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa", *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 206. zb., 2015-10-19, <<https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2015/10/06/185/dof/eus/html>>.
- GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA (2021): *Gipuzkoan gizarte-zerbitzuak pertsonalizatzeko gida. Zerbitzu pertsonalizatuago batzuetarantz jotzeko elementu eta gomendioak*, l. g., Gipuzkoako Foru Aldundia, <https://www.behagi.eus/files/informes/pertsonalizazio_gida_2022_eus.pdf>.
- HUEGUN, A.; MARTÍN ÁLVAREZ, A.; MARTÍN BLÁZQUEZ, A. eta OTAÑO, J. (2019): "La actual Ley de Servicios Sociales. Universalización de servicios y consolidación de la atención socioeducativa y de los educadores y educadoras sociales en las respuestas a la ciudadanía", *Revista de Educación Social*, 29. zb., 43.-69. or., <<https://eduso.net/res/revista/29/el-tema/la-actual-ley-vasca-de-servicios-sociales-universalizacion-de-servicios-y-consolidacion-de-la-atencion-socioeducativa-y-de-los-educadores-y-educadoras-sociales-en-las-respuestas-a-la-ciudadania>>.
- MARTÍN BLÁZQUEZ, A. (2022): "La intervención socioeducativa en las políticas sociales", *Revista de Educación Social*, 35. zb., 129.-132. or., <<https://eduso.net/res/revista/35/etapa-4-bilbao/la-intervencion-socioeducativa-en-las-politicas-sociales>>.
- MARTÍN ÁLVAREZ, F.; MARTÍN BLÁZQUEZ, A. eta OTAÑO, J. (2018): "El proceso colaborativo entre profesionales de la educación y trabajo social y su acompañamiento técnico para la definición de un servicio de intervención socioeducativa en el ámbito local", *Revista de Educación Social*, 26. zb., 112-130, <<https://eduso.net/res/revista/26/el-tema-es-y-ts/el-proceso-colaborativo-entre-profesionales-de-la-educacion-social-y-del-trabajo-social-el-acompanamiento-tecnico-para-la-definicion-de-un-servicio-de-intervencion-socioeducativa-de-ambito-local>>.

- OTAÑO, J. (2016): "Intervención socioeducativa desde los servicios sociales de atención primaria. Cómo, con quién y para qué", *in* SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa, *V Informe sobre la situación de los Servicios Sociales en Euskadi*, l. g., Consejo Vasco de Servicios Sociales, págs. 42.-58. or., <https://www.irekia.euskadi.eus/uploads/attachments/8350/V_Informe_CVSS.pdf>.
- (2019): "La intervención socioeducativa y psicosocial en el ámbito local: aportaciones para su definición adaptada a cada municipio", *Zerbitzuan*, 69. zb., 5.-21. or., <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.69.01>>.
- (2021): "Apuntes para el desarrollo del trabajo en red en los servicios socioeducativos en el ámbito local", *in* BELOKI, N. *et al*, *Redes para la inclusión social y educativa*, Bartelona, Graó, 223.-236. or.
- (2024): *Materiales de apoyo para la definición y el desarrollo del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial en los servicios sociales de atención primaria: aportaciones, consideraciones y propuestas para una definición adaptada a la realidad municipal*, l.g., Gipuzkoako Heziketa Konpentsatorioko eta Prestakuntza Okupazionalako Kontsortzioa [argitaragabea].