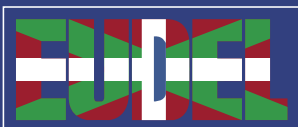


Etxeko tratu txarrak
eta sexu erasoak
jasaten dituzten emakumeei
**LAGUNTZA HOBEA EMATEKO TOKIKO
PROTOKOLOAK ETA NEURRIAK**
hartzeko jarraibide-gida

15





Etxeko tratu txarrak
eta sexu erasoak
jasaten dituzten emakumeei

**LAGUNTZA HOBEA EMATEKO TOKIKO
PROTOKOLOAK ETA NEURRIAK**
hartzeko jarraibide-gida

2006eko urria



EMAKUNDE

EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE LA MUJER

Erakunde Autonomiaduna

EUSKO JAURLARITZA



Organismo Autónomo del

GOBIERNO VASCO



Aurkezpena

EUDEL Euskadiko Udalen Elkarteak erabilera handiko beste lan-tresna bat jarri nahi du Udalen esku. Eusko Legebiltzarrak otsailaren 18an onartutako 4/2005 Legeak, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzkoak, Euskadiko aginte publikoek emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari dagokionez bete behar dituzten printzipio nagusiak ezarri zituen, eta, aldi berean, berdintasun horretan tokiko gobernuek dituzten betebeharrak zehaztu ziren.

Udalek gai horri dagokionez egindako eskaerei erantzun nahian, EUDEL Euskadiko Udalen Elkarteak apustu garbia egin du Euskadiko Udalei laguntzeko, bai eta, tokian-tokian, Emakumeen eta Gizonen Berdintasuna eta Emakumeen aurkako Indarkeriaren kontrako Borroka bultzatzeko ere. Hori dela-eta, 2005eko otsailean, Emakunde/Emakumearen Euskal Erakundearen eta EUDELen arteko Lankidetzeta-hitzarmena sinatu zen, Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeriari aurre egiteko Euskadiko Udalen Sarea martxan jartzeko. Sare hori gai horri lotuta egiten diren tokiko jardueren kalitatea hobetzeko **tresnatzat** erabili nahi da, dituzten baliabideak hobetu aprobetxatuz eta haien interesak beste erakundeetan azalduz. **BERDINSAREA 2006ko martxoan eratu zen, eta** Udal-mailako lan-gune bizi eta eraginkorra izatea du helburu. Hau da, Udal guztientzat

eredu izan nahi du, eta, horrela, tokiko gobernuek berdintasunaren alde eta emakumeen aurkako indarkeriaren kontra kudeatutako programak eta zerbitzuak bultzatzea, indartzea, koordinatzea eta ebaluatzea lortu nahi du.

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako 4/2005 Legearen 62. artikuluan zehazten denez, foru-administrazioek eta tokioek lankidetzak akordioak eta jarduera-protokoloak bultzatu behar dituzte, beren lurralde-eremuan. Akordio horiek, bestalde, EAEko administrazioek Berdintasunerako eta Indarkeriaren aurkako Borrokarako sinatutako hitzarmen eta protokoloak garatu, zehaztu eta egokitu behar dituzte. Horren adibideetako bat da honako hau: *Sexu-erasoak eta etxeko tratu txarrak jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko instituzioen arteko akordioa, gai hori lantzen duten Euskadiko erakunde guztiek 2001eko urriaren 18an sinatua.*

Lan hori errazteko, EUDELek Etxeko Indarkeriaren eta Sexu Gehiegikerien Biktima diren Emakumeei Arreta emateko Tokiko Protokoloak egiteko Gida jarri du Euskadiko udalen eskura. Espero dugu argitalpen hori laguntza ona izatea eta Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeriari aurre egiteko tokiko gobernuek egiten duten lana indartzea.

Karmelo Sáinz de la Maza Arrola
EUDELeko Elkarteburua

Karmelo Sáinz de la Maza



aurkibidea



0	SARRERA	9
1	ESKUMENEI BURUZKO LEGE-ESPARRUA	13
	▷ Protokoloak	
	▷ Legeak	
2	ERREFERENTZIA-ESPARRUA	17
	▷ Protokoloak oinarrian duen fenomenoaren garrantzia	
	▷ Emakumeen aurkako indarkeriaren alorrean jarduteko protokoloen definizioa eta ... motak	
3	LANKETAREN ALDERDI PRAKTIKOAK	23
	● Prozesua	24
	▷ Prozesuaren garrantzia	
	▷ Iraupena eta bukaera	
	▷ Abiaraztearen testuingurua	
	● Sustapena, parte-hartzea, garapena, ardura eta ekintza	28
	▷ Nork abiaraz dezake prozesua?	
	▷ Nork koordinatzen du prozesua?	
	▷ Zer eragilek eta erakundeek parte har dezakete edo parte hartu behar dute?	
	▷ Deialdi-ereduak eta izendapena	
	▷ Nor arduratzen da protokoloa egiteaz?	
	▷ Nor arduratuko da protokoloaren ezarpena gainbegiratzeaz eta protokoloa eguneratzeaz?	
	● Lanaren xedek eta faseak	40
	▷ Diagnostikoa	
	▷ Edukiaren garapena	
	▷ Onarpena	
	▷ Iraunkortasuna	
	▷ Komunikazioa, gardentasuna eta eskuragarritasuna	

● **Metodologia eta tresnak** 58

▷ Laneko plana eta datak jartzea

▷ Idaztea

▷ Bilerak

▷ Elkarrizketak

▷ Oztopoak gainditzeko tresnak

● **Prozesuaren kostuak** 68

▷ Aurrekontuko esleipena eta denbora eta langile-kostuak

● **Hitz batean** 70

● **DOKUMENTU LAGUNGARRIAK:** 75

▷ Legeak

▷ Protokoloak

▷ Txostenak eta azterlanak



Sarrera



SARRERA

Gaur egun, emakumeen aurkako indarkeria da gure gizarteak hondatzen dituzten egiturazko arazo nagusietako bat. Nazioan nahiz nazioartean egindako txosten eta ikerketa guztiek prebalentzia handia dela berresten dute, bai eta ondorio larriak eragiten dituela ere.

Emakumeen aurka erabilitako indarkeriak zer ezaugarri dituen ikusita, arazoari osorik heltzeko planteamendu bat egin dute erakundeek, helburu batekin: prozesu osoan zehar esku hartzen duten arlo eta profesional guztien artean koordinazio-estrategiak ezartzea, indarkeria jasaten duten emakumeak kalitatez tratatzeko ezinbesteko baldintzatzat, prebentzioa ahaztu gabe.

Gida honek ere helburu horixe bera dauka, erantzuna eman nahi dio euskal erakundeek adierazitako beharrari: 2001. urtean, ***Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko erakunde arteko hitzarmena*** sinatu zuten, adierazpen gehiago ere etorri dira atzetik eta, duela gutxi, 4/2005 Legea onartu dute, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa. 62.3 artikuluan, tokian tokiko lankidetzak-hitzarmenak eta jarduera-protokoloak hartzera presatzen du, hitzarmen horretan orokorrean esandakoa tokian-tokian garatzeko, zehazteko eta nork bere errealitatera egokitzeko.

Tokian tokira eta udalerrira egokitzeko prozesua aurrera eramateko, beharrezkoa da **laguntza emateko sistema artikulatu eta homoginoa egituratzea eta tartean sartutako eragile guztiek (osasuna, gizartea, polizia, justizia, hezkuntza eta elkarteak) jakitea zer egin behar den, noiz egin behar den eta nork daukan horretarako eskumena**. Azken finean, lan-metodo egoki bat abiarazi behar da, parte hartzen ari diren erakundeek izan badiren edo izango diren prozedurak eta antolaketa-sistemak diseinatzerik edota birdefinitzerik izan dezaten, sistema osoaren arabera.

Gure nahia da, orrialde hauetan bildutako informazioaren bidez, adeitasun osoz hura egiten parte hartu dutenen esperientziak bultzatuta, irakurleek elkarriketaren eta lankidetzaren bide luze, baina, zalantzarik gabe, eraginkorrari ekitea, sari atsegingarria baitauka: emakume guztiek eta gizarte osoak indarkeriarik gabe bizitzeko daukaten eskubidea errealitate bihurtzea.

GIDAREN HELBURUA

Jarraibide-gida honek helburu argia dauka: tokiko gobernuei laguntzea, indarkeria jasaten duten emakumeei laguntza hobea emateko. Baliabideak eman behar zaizkie:

- ▷ Eskaeraren ezaugarri soziodemografikoetara eta udalerrri bakoitzeko antolaketa-ezaugarrietara egokitutako laguntza-zirkuituak diseinatzeko.
- ▷ Profesionalen arteko koordinazioa sustatzeko, emakumeei eta haien seme-alabei laguntza hobea emateko ezinbesteko elementutzat.
- ▷ Adostasun-eremu komunak sortzeko, eta, hala, diziplina anitzeko ikuspuntutik laguntza eraginkorragoa emateko ereduatarantz egiteko.
- ▷ Bigarren biktimizazio-egoerak desagerrarazten lagunduko duten hurbiltasun-estrategiak ezartzeko. Emakumeak eta, zenbaitetan, haien seme-alabak, erakunde erakunde ibiltzen dira, eta halakorik ez gertatzeko baliabideak eman behar zaizkie profesionalei.

PROZESUA ETA METODOLOGIA

Jarraibide-gida egiteko, landu beharreko askotariko informazio-materialarekin eta helburuekin bat datozen zenbait metodologia aplikatu dira.

Beraz, egun beste testuinguru batzuetan (EAEn bertan nahiz kanpoan) zer ekintza egiten ari diren jakiteko, ikuspegiak eguneratzeko eta etorkizunean konparaziozko azterketak egin ahal izateko, dokumentu-azterketa bat egin da, orain arte arlo honetan adostutako erakunde arteko hitzarmenak, protokoloak eta lege-neurriak ikertuz. Bigarren mailako informazioa (lan-txostenak eta dokumentuak) sistematizatzeko aukera ere ematen du horrek.

Nolanahi ere, informazio-elkarrizketa⁽¹⁾ eta lan-taldeak⁽²⁾ dira gida honetan bildutako informazioa lortzeko erabili diren metodo nagusiak. EAEko hamar Udalerrri eta mankomunitatetan berdintasunaren alde eta indarkeriaren aurka lanean ari diren ordezkariak eta profesionalek parte hartu dute eta, lan honi ekindako unean, ezaugarri komun bat zeukaten guztiek: koordinatuta jarduteko protokoloa zeukaten, izateko prozesuan zeuden edota halakorik izatearen komenigarritasuna aztertzen ari ziren, emakumeen aurkako indarkeria-egoerak tratatzeko.

Gida praktikoa izatea lortu nahi denez eta halako ekimenak oso Udalerrri gutxik

⁽¹⁾ 10 elkarrizketa egin ziren guztira, eta haietan, 25 pertsonak hartu zuten parte. Ondoren, egin-dako elkarrizketak azaldu ditugu, azterketa-eremuaren arabera: Busturialdeko Mankomunitatea; Arrasateko Udala; Irungo Udala; Vitoria-Gasteizko Udala; Basauriko Udala; Getxoko Udala; Bilboko Udala; Ermuko Udala; Eibarko Udala; Donostiako Udala.

⁽²⁾ Bi lan-saio antolatu dira, helburu desberdinak lortzeko, eta parte-hartzaile desberdinak izan dira bietan: Gernikako Udala; Mungiako Udala; Mungialdeko Gizarte Zerbitzuetako Partzuergoa; Irungo Udala; Arrasateko Udala; Eibarko Udala; Getxoko Udala; Ondarroako Udala; Ermuko Udala; Basauriko Udala; Vitoria-Gasteizko Udala; Donostiako Udala; Barakaldoko Udala; Santurtziko Udala; Tolosako Udala; Arrigorriagako Udala; Muskizko Udala; Durangoko Udala; Lekeitioko Udala; Amurrioko Udala.



martxan jarri dituztenez, gida eguneratzeko aukera egongo da, eta beraz, etorkizunean berrikusi ahal izango da, arlo honetako aurrerapenek hala eskatuz gero.

Dokumentu hau batzorde honekin batera aztertu da: Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko erakunde arteko hitzarmenaren jarraipen-batzordea.

GIDAREN EGITURA

Hiru atal ditu gidak: alde batetik, eskumenei buruzko lege-esparrua (horren baitan garatu behar da EAEko koordinazio-prozesua); bestetik, proiektuari heltzeko esparru teorikoa; eta, azkenik, hura zehazteko eta behar bezala burutzeko ezinbesteko jarraibideak ematen dituzten lanketaren alderdi praktikoak.

GIDA NOLA ERABILI

Gida honetan bildutako informazioak proiektuan parte hartu duten tokiko erakundeen esperientziak ditu oinarri. Esperientzia guztiak ikertuz, argi gelditu da ez dagoela eredu uniforme bakar bat; aitzitik, burututako protokolizazio-esperientzia bezainbeste protokolo-mota daude, herri bakoitzeko idiosinkrasiak eta prozesuan parte hartzen duten pertsonen errealitateak (harremanek, izaerek...) izaera berezia ematen baitie koordinazio-lanen emaitzari.

Halako aberastasuna ikusita, gida erabat orientagarria egitea erabaki dugu. Orrialde hauetan, ez duzu aurkituko arrakasta bermatzen duen errezeta magikorik, ez dago eman beharreko urratsei eta protokoloetan bildu beharreko edukiei buruzko argibide zurrunik, norberari baitagokio bere bidea aurkitzea. Aitzitik, beste zer bait aurkituko duzu hemen: prozesu-urteetan zehar hura egiten parte hartu dutenek ikasitakoak, laburbilduta eta egituratuta. Egindako bidea edozein delarik ere, beren esku hartzeko eremuetan indarkeria jasaten duten emakumeei nabarmen laguntza hobea ematea lortu dute denek. Zuen inspirazio-iturri izatea espero dugu.

01



**Eskumenei
buruzko Lege-esparrua**



PROTOKOLOAK

Aurreikuspenen edukia zehazten duen eskumenei buruzko lege-testuinguruan sortzen dira protokoloak.

Tokian tokiko protokoloek Estatuan eta EAEn ezarpen orokorrekoak diren protokoloak errespetatu behar dituzte, haietan ezarritako jarduera-xedapenetara eta irizpideetara egokitu beharko dute. Eta hauexek dira:

- ▷ Emakumeen aurkako diskriminazio-modu guztiak deuseztatzeari buruzko konbentzioaren aukerako protokoloa, 1999.
- ▷ Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko erakunde arteko hitzarmena, 2001.
- ▷ Etxeko tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako segurtasun-plana, 2002-2004.
- ▷ Etxeko indarkeria eta genero-indarkeria jasaten dituzten biktimak babesteko, Segurtasuneko Indar eta Kidegoek organo judizialarekin koordinatuta jarduteko protokoloa, 2004.
- ▷ Etxeko indarkeria jasaten duten biktimak babesteko agindua ezartzeko protokoloa, 2003.
- ▷ Etxeko indarkeria jasaten duten biktimei ezarritako babes-agindua eraginkorra izateko koordinazio-protokoloa gizarte-zerbitzuen alorrean, 2004.
- ▷ Generoko Indarkeriaren aurkako Babes Osoko Neurriei buruzko Legea eta Etxeko Indarkeriaren Biktimak Babesteko Agindua eraginkorra izateko lurraldekako koordinazio-protokoloak, 2005eko ekaina.
- ▷ Etxeko tratu txarrei buruzko osasun-protokoloa.
- ▷ Etxeko tratu txarrak jasaten dituzten biktimentzako harrera eta etxebizitza-baliabideak hobetzeko programa, 2004-2005.

LEGEAK

Eskumenei buruzko lege-esparruan, hauek dira, indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzeko koordinazioa hobetzeko helburuarekin bat, EAEko botere publikoen jarduera zehazten duten gorpuz legegile nagusiak:

Emakumeen aurkako indarkeriaren alorrean:

- ▷ 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.
- ▷ 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integralerako Neurriei buruzkoa.
- ▷ 27/2003 Legea, uztailaren 31koa, etxeko indarkeriaren biktimak babesteko Agindua araupetu duena.

Eskumen-banaketaren alorrean:

- ▷ 7/1985 Legea, apirilaren 2koa, toki-araubidearen oinarriak arautzen dituena.
- ▷ 5/1996 Legea, urriaren 18koa, Gizarte Zerbitzuena.
- ▷ 155/2001 Dekretua, uztailaren 30ekoa, gizarte-zerbitzuen alorreko egitekoak zehaztekoa.

Datu-babesaren alorrean:

- ▷ 15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babestekoa.



02



Erreferentzia-esparrua



PROTOKOLOAK OINARRIAN DUEN FENOMENOAREN GARRANTZIA

Atal honetan zenbait kontzeptu adierazten dira, eta, protokolo bat egiteko prozesua hasi aurretik, kontzeptu horiek argitu behar dira, argi eta garbi zehazteko protokoloa zer kasutan jarri behar den martxan.

Emakumeen aurka erabilitako indarkeriaren definizioa

Emakumeen aurkako indarkeria:

“...sexuaren ziozko edozein ekintza bortitz joko da emakumeen aurkako indarkeriatzat, baldin eta ekintza horrek emakumeari kalte fisiko, sexual edo psikologikoa edo sufrimendua ekartzen badio edo ekar badiezaioke. Jokaera horien artean sartuko dira emakumea ekintza horiek egitearekin mehatxatzea, hertsapenak egitea edo askatasuna arbitrarioki kentzea, bizitza publikoan edo pribatuan”.

Honako hauek sartzen dira indarkeria horren barruan:

- ✓ familian edo etxean gertatzen den indarkeria,
- ✓ gizartean gertatzen den indarkeria,
- ✓ estatuak edo haren agintariak eragindako edo onartutako indarkeria,
- ✓ gatazka armatuko egoeran emakumeen giza eskubideak urratzea⁽³⁾.

Iturria: “*Emakumeen aurkako indarkeria. Proposamen terminologikoak*”. Erakunde arteko hitzarmenaren jarraipen-batzordea, <http://www.emakunde.es>

Indarkeriaren arrazoiak

Gizonen nagusitasuna defendatzen duen genero-harremanen sistematik dator emakumeen aurkako indarkeria:

Emakumeen aurkako indarkeria:

- ✓ “...Emakumeen aurkako indarkeria funtsezko gizarte-mekanismoa da, emakumeak gizonen mende jartzen dituena. Familian bertan gertatzen da sarritan, onartu egiten da, eta nekez salatzen.
- ✓ Emakumeen aurkako indarkeria emakumeen eta gizonen arteko botere-harremanen adierazpena da. Harreman horiek desorekatuak izan dira historikoki, eta hainbat ondorio eragin dituzte: gizonen nagusitasuna, emakumeen diskriminazioa eta erabat garatzeko emakumeen ezintasuna.
- ✓ Emakumeek beren bizi-zikloan jasaten duten indarkeria zenbait kultura-

⁽³⁾ Nazio Batuen Batzar Nagusia, 1993ko abenduan, “*Emakumeen aurkako Indarkeria Deuseztatzeari buruzko Deklarazioa*” izenekoan (AG 48/104 Ebazpena, NBE, 1994).

eredutatik, hizkuntzatik eta erlijiotik dator; familian, lanean eta gizartean ematen zaien mendeko izara betiketzen baitute. Mendetan gizonak emakumeei gailendu eta gero azken horiek jasandako balio-galera da gaur egungo egoeraren arrazoi nagusia.

Iturria: Emakumeari buruzko Nazioarteko Gailurra, Beijin 1995

Emakumeen aurkako indarkeria osatzen duten arazoen deskribapena

Ondoren, esku artean daukagun gaia kokatzeko argitu beharreko zenbait kontzeptu azaltzen dira. Protokoloari heltzeko prozesuari ekin aurretik, beharrezkoa izango da kontzeptu horiek guztiak argitzea.

Emakumeen aurkako indarkeria etxean:

“...emakumeari min eman edo sufrimendu fisikoa, sexuala edo psikologikoa ekar liezaiokeen indarkeria-ekintza oro, baldin eta familia-harreman baten eta/edo harreman afektibo baten barruan gertatzen bada”.

Etxeko tratu txarrak emakumeei

“Indarkeria hori jarraituki erabiltzen bada, eta kontrolatzeko, menderatzeko, azpiratzeko eta harremanean aginte- eta botere-jarrera atxikitzeke erabiltzen bada”.

Motak:

- ✓ fisikoa;
- ✓ psikologikoa edo emozionala;
- ✓ sexuala;
- ✓ ekonomikoa.

Iturria: “Emakumeen aurkako indarkeria. Proposamen terminologikoak.” Erakunde arteko hitzarmenaren jarraipen-batzordea, <http://www.emakunde.es>

Sexu-indarkeria:

“Beste pertsonaren adostasunik gabe gauzatzen diren izaera sexualeko jokabide guztiak”. Jokabide hauek barne hartzen ditu: sexu-erasoak, sexu-abusuak eta sexu-jazarpena.

Sexu-erasoak

“Indarkeria edo larderia tarteko direla gertatzen diren erasoak dira. Kasurik argiena bortxaketa da, bortxaketaren forma guztiak, hain zuzen”.

Iturria: “Emakumeen aurkako indarkeria. Proposamen terminologikoak.” Erakunde arteko hitzarmenaren jarraipen-batzordea, <http://www.emakunde.es>



TRATU TXARRAK ETA SEXU-ERASOAK JASATEN DITUZTEN EMAKUMEEI LAGUNTZA HOBEA EMATEKO TOKIKO PROTOKOLOEN DEFINIZIOA ETA MOTAK

Zer da emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko koordinazio-protokoloa?

Koordinazio-protokoloa dokumentu bat da, gatazkatzat identifikatutako egoerei aurre egiteko erantzuna edo konponbidea nola antolatzen den azaltzen duena. Kasu honetan, sexu-arrazoiengatik emakumeen aurka erabilitako indarkeria da gatazka.

- ▶ Zer erakundetara eta zer pertsonarengana jo identifikatzen du, zer unetan, nola eta zer helbururekin.
- ▶ Haietako bakoitzak zer eskumen eta ardura dituen argitzen du.
- ▶ Parte hartzen ari diren erakundeek baliabide materialak eta giza baliabideak jarriko dituztela esan nahi du.
- ▶ Erakunde horiek erantzun-ekintza eragiten duten egoeretan esku hartzeko konpromisoa hartu dutela adierazten du.

Protokoloa **oinarrizko dokumentu** bat da, gutxieneko batzuk onartu eta gero indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzen jarduteko etengabe.

Protokoloa **ez da helburua**, ezta jarduera koordinatua ere. Aitzitik, indarkeria jasaten duten emakumeen bizi-baldintzak hobetzea eta haiei indarkeriarik gabe bizitzeko eskubidea ziurtatzea da helburua.

Biktimaren interesen aldeko malgutasunak izan behar du protokoloaren funtsezko printzipioa. Horretarako, protokoloaren aplikazioan salbuespenak egiteko aukera emango duen mekanismo bat abiarazi beharko da, komeni denean erabiltzeko.

Era askotako errealitatera **egokitzeko etengabeko bokazioa** izan behar du protokoloak, eta ez alderantziz. Emakumeak tratatzean, inoiz ez gara genero-estandarretan oinarrituko, protokoloan ezarritakoaren babesean, estandar horiek ez baitira unibertsalak. Tartean sartutako eragile guztiak abiapuntutzat jo behar dute protokoloa, ez laguntzaren gailurtzat. Beraz, protokoloa aplikatzean ezingo da honelakorik esan: "Protokoloan ez da horri buruzko ezer esaten..."

Hori ez da traba protokoloaren dokumentuan sartuz **aldaketak formalizatze**ko. Izan ere, aldaketak protokoloan sartzen badira, kalitatezko laguntza jasotzeko emakumeek daukaten eskubidea bermatzen laguntzen da.

Protokoloan **ez dira erantzun guzti-guztiak biltzen**, baina haiei erantzuteko

mekanismoak aurreikusi behar dira. Dena den, kezka batzuk oso garrantzitsuak dira, eta merezi du protokoloan haiek jorratzea, gaian lan egin behar dutenei adostutako jarraibide argiak emateko.

Zer arazoi daude protokolo bat egitea erabakitzeko?

Erakunde arteko hitzarmen bat izatea, arlo horretan eskumenak eta ardurak dituzten erakundeak beren errealitatean hura aplikatzera eta garatzera behartzen dituena.

Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legean jasotako agindua. Hauxe jartzen du 62.3 artikuluan: “tokiko administrazioek lankidetzeta-hitzarmenak eta jarduera-protokoloak sustatuko dituzte beren lurraldean, hitzarmen horretan orokorrean esandakoa tokian-tokian garatzeko, zehazteko eta nork bere errealitatera egokitzeko”.

Duela gutxi eraturako **Berdintasunaren aldeko eta Emakumeen aurkako Indarkeriaren kontrako Euskadiko Udal Sarean (Berdinsarea)** sartzeko nahia. Besteak beste, halako prozesuak sustatzea du helburu nagusi.

Indarkeria-egoeretan **laguntzeko kalitate-irizpideak** aplikatzea, baliabide faltaren eta politiken eta protokoloen akatsen ondorioz emakumeei erantzun desegokia eta segurtasunik gabea ematen zaiela ulertzeko. Zenbait ondorio eragin ditzake horrek:

- ▷ Emakumeek hainbeste behar duten babesa ez jasotzea.
- ▷ Jasaten ari diren indarkeria-egoerarekin bukatzeko ekintzak abiarazteko adorea galtzea.
- ▷ Esku-hartzea atzeratzea, eta emakumeen egoerak txarrera egitea.
- ▷ Bigarren biktimizazio-egoeraren prozesuak gora egitea, eta emakumeak denbora askoan eta alferrik erakundez erakunde ibiltzea.

Zer motatako protokoloak daude?

Lehen esan bezala, burututako protokolizazio-esperientzia bezainbeste protokolo-mota daude.

Nolanahi ere, badira sailkapena egiteko balio diguten elementu batzuk. Sailkapen honek ez ditu gainerakoak baztertzen:

• TARTEAN SARTUTAKO ERAKUNDEEN ARABERA:

DEPARTAMENTU BARNEKOA, DEPARTAMENTU ARTEKOA ETA ERAKUNDE ARTEKOA

Indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzeko lurralde batean bideratutako baliabide eta zerbitzu-mapa nolakoa, hiru motatako protokoloak daude: departamentu barnekoak (departamentu baten jarduera arautzen dute), departamentu artekoak (erakunde bateko departamentuen jarduera arautzen dute) eta erakunde artekoak (zenbait erakunderen jarduera arautzen dute). Halakoetan, udalerrriaren tamaina



erabakigarria izaten da. Udalerrri handietan, tokiko administrazioak egitura konplexua izaten duenez, erakunde sustatzailearen barne-funtzionamenduari ematen zaio lehentasuna, eta gerorako uzten da kanpoko erakundeekiko harremana.

• **PROTOKOLO-KOPURUAREN ARABERA:
BAKARRA VS. BAT BAINO GEHIAGO**

Zerbitzu bakoitzak bere ezaugarrietan oinarritutako protokoloa gara dezake edo alor jakin bateko erakunde sinatzaile guztiek hartutako konpromisoa dokumentu bakar batean formalizatzea erabaki daiteke.

• **ERABILERA ARAUTUKO BALIABIDEEN IZAERAREN ARABERA:
HARTZEA VS. BIDERATZEA**

Protokolo batzuetan, harrera koordinatzeari ematen zaio lehentasuna; emakumeak laguntza-zirkuituan sartzeko jarraibide komunak ezartzen dituzte, sarrera-eskaera alde batera utzita. Beste protokolo batzuetan, berriz, kontrakoa egiten da; hau da, indarkeria jasaten duten emakumeentzako programak ezartzen erakundeek edota departamentuek nola lagundu beharko duten adierazten dute.

• **ALDATZEKO GAITASUNAREN ARABERA:
SORTZEA VS. ANTOLATZEA**

Protokoloen arteko oinarritzko aldeen artean, giza talde jakin batentzat jarduera jakin bat bideratzeko beharra sortzen deneko testuingurua dago, abiapuntua. Protokolo batzuetan, jada izan badiren baliabideak antolatzen dira; beste batzuetan, berriz, oraindik ez dauden baliabideen beharra eragiten duten espazioak sortzea sustatzen da. Ziur asko, aldatzeko gaitasun handia izango dute protokolo batzuek eta besteek; izan ere, imajina daitekeen egoerarik onenean ere (hau da, administrazio batek baliabide-mapa osoa edukiko balu), antolaketa-prozesuak zerbitzu berri bat abiarazteko edota, helburuak eta funtzioak berrikusiz, jada izan badirenei esanahia aldatzeko beharra sortuko du.

IRADOKIZUNAK...

- Garrantzitsua da baliabideak antolatzea, baina baita indarkeria jasaten duten emakumeei kalitatezko laguntza emateko beharrezko baliabideak edukitzea ere.
- Ezerk ez du eragozten bi protokoloei aldi berean heltzea: jada izan badiren baliabideak antolatzen dituenari eta, hobetze-planaren bidez, azken laguntza hobetzeko zerbitzu berrien sorrera aurreikusten duenari.
- Bi protokoloak egiten ere has gaitzke, baina lehen protokoloaren onarpena baldintzatuta: zenbait baliabide eratu beharko dira, indarkeria jasaten duten emakumeekiko laguntzak minimoak betetzeko; hau da, segurtasuna eta bizirik irauteko gutxieneko baliabideak bermatu beharko zaizkie emakumeei.

03



**Lanketaren
alderdi praktikoak**



PROZESUA

- ▶ Prozesuaren garrantzia
- ▶ Iraupena eta bukaera
- ▶ Abiaraztearen testuingurua:
 - a) Gertakizun garrantzitsuak
 - b) Ex profeso
 - c) Beste proiektu baten baitan
 - d) Abiapuntuko egoera



PROZESUAREN GARRANTZIA

Beti da positiboa koordinazio-prozesuak abiaraztea, baita hitzarmen formalik lortzen ez bada ere. Erraza da hizketan hasi eta jarduera-prozedurak aldatzea, arazoa ikusteko oso modu desberdinak egon daitezkeela ohartuko baikara.

Behin beharra agerian jarrita, denbora- eta dedikazio-kontua da emaitzak lortzea. Prozesua garrantzitsua da. Oinarrian eztabaidarik ez duten protokoloak onartzeak ez du ezertarako balio. Alferrikako lana da. Alderdiek beren gain hartu eta paperean txukun-txukun jasotako ekintzen bikaintasunak ez du protokoloen arrakasta bermatzen; aitzitik, indarkeria jasaten duten emakumeei zerbitzuak ematen dizkieten erakundeen eta agentzien arteko koordinazioa hobetzeko asmo sendoak eta benetako konpromisoak bermatzen dute arrakasta hori. Prozesua da benetako berme bakarra: **akatsak eta beharrak identifikatzea, hobetzeko bideak aztertzea, alderdiek beren gain hartutako arduretan ados jartzea, elkar aditzea...**

Lan teknikoa da eta, beraz, ezkutuko lan-metodologia baten aldeko apustua egitera eramaten du, beharrak aztertzeraz; kontua ez da baliabideak ahal bezain azkar abian jartzea.

IRAUPENA

Koordinazio-prozesuak abiaraztean, argia da helburu nagusia: indarkeria jasaten duten emakumeei laguntza hobea ematea eta laguntza hori emakumeen benetako beharretara egokitzea. Horrenbestez, **prozesuaren iraupena oso aldakorra da**. Aurreko ahapaldian esandakoaren arabera, mugagabea dela esan daiteke.

Ez da protokoloa idaztearekin bukatzen, ezta tartean sartutako erakundeek hura sinatu eta formalizatzean ere. Ez zaio iraupen-eperik ezartzen aldeztirik; alderantziz, protokoloa idaztea lanean hasteko aitzakia da, dinamika jakin bat abian jartzeko bitartekoa.

ABIARAZTEAREN TESTUINGURUA

Bolumena (Udalerrian indarkeria-kasuek gora egitea) ez da halako prozesuak abian jartzeko arrazoi nagusia; erabaki politiko bat baizik, indarkeria jasaten duten emakumeei erakundeek ematen dieten erantzunaren kalitatea hobetzea.

Hedabideetako presentzia, emakumeen aurkako indarkeria-kasuek azkenaldian pixkana-pixkana hartu duten garrantzia eta **Erakunde Arteko Hitzarmenak**



sortutako jarduera-esparrua direla-eta, politikarien agendan sartu da afera, eta tokian tokiko koordinazio-protokoloak egitea sustatu da bereziki.

Tokian tokiko errealitatearen baitan dago halako prozesuak abiarazteko testuingurua.

Gertakizun garrantzitsuak

Zenbaitetan, gizartean jazotako **zoritarreko gertakizunek** agerian jartzen dute laguntza-sistemaren hutsune larriei aurre egiteko beharra. Eztanda-eragileak dira.

Ex profeso

Beste batzuetan, berriz, **ex profeso** heltzen zaio protokoloak egiteari, isolatuta. Halakoetan, ordura arte ezkutuan zeuden beharrak azaleratzen ditu prozesuak. Ondorioz, zerbitzuak eta baliabideak birformulatzen dira, funtzioak eta ardurak birbanatzen, bai eta ordura arte ez zeuden esparru-politikak formulatzen ere (adibidez, emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko Udal-planak).

Beste proiektu baten baitan

Beste aukera bat ere badago, protokoloa egiteko prozesua **beste proiektu baten baitan** abiaraztea (Aukera Berdintasunerako Plana, Indarkeria Plana, generozeharkakotasunerako proiektuak...).

Bide horrek nekeak aurrezten dizkigu, lehen proiektua abian jartzeko erabilitako energia baliatzen da-eta. Horrez gain, beste erakunde batzuen ekimenei zabaltzen dizkie ateak; indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzen dieten beste erakunde batzuek ere prozesuan sartzea erabakitzen dute, beren helburuak lortzeko koordinazioa ezinbesteko baldintza dela ulertuta. Halako prozesuak beste proiektu baten baitan abiaraztean, emakumeen aurkako indarkeriaren alorrarekin harremanetan jartzen dira normalean hor sartzen ez diren departamentuak edota erakundeak ere.

Beraz, nahi den emaitza lortzeko koordinazioaren aurretik sentsibilizazio-lana egin behar denez, protokoloa bide ezin hobea da berdintasuna lantzeko.

Abiapuntuko egoera

Tokian tokiko koordinazio-prozesuetan, sekulako eragina dute protokoloaren eraginpeko giza taldea definitzen duten faktoreek: Udalerrriaren tamainak; biztanle-kopuruak; baliabide materialek eta finantza-baliabideek, indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzeko edota emakumeen eta gizonen berdintasunerako politikak sustatzeko; Udalerrriaren izaerak (landa edo hiria); eta lurralde horretan lan egiten duten agentzien kooperazio eta konpromiso-mailak. Faktore horien elkarketak koordinazioaren ezaugarriak aldatzen ditu, eta era askotako beharrak jartzen mahai gainean.

Lanketaren alderdi praktikoak

Erreferentziako instantziak abiapuntu ona dira. Lanean gutxieneko koordinazioa behintzat izango dela bermatzen dute.



SUSTAPENA, PARTE-HARTZEA, GARAPENA, ARDURA ETA EKINTZA

- ▶ Nork abiaraz dezake prozesua?
- ▶ Nork koordinatzen du prozesua?
- ▶ Zer eragilek eta erakundek parte har dezakete edo parte hartu behar dute?
- ▶ Deialdi-ereduak eta izendapena
- ▶ Nor arduratzen da protokoloa egiteaz?
- ▶ Nor arduratuko da protokoloaren ezarpena gainbegiratzeaz eta protokoloa eguneratzeaz?



NORK ABIARAZ DEZAKE PROZESUA?

Alor jakin bateko pertsonen edota agentzien arteko jarduera-jarraibide koordinatuak ezartzeko beharra identifikatzea ez da inolako agentziaren edota erakunderen ondare eskusiboa.

Emakumeen aurkako indarkeriaren alorrean, bai administrazioko **teknikariak**, bai **politikariak**, bai eta **erakunde zibilek**, mahai gainean jar dezakete halako indarkeria jasaten duten emakumeei laguntza hobea emateko protokolo bat formalizatzeko beharra.

Normalean, administrazioko teknikariak (**Berdintasunerako** edota **Gizarte Ongizaterako** Sailak) izaten dira prozesuko buru. Izan ere, zuzeneko harremana dute arazoarekin, eta, beraz, esperientzia handia emakume horiengan deskoordinazioak eragiten dituen ondorioekin lan egiten; era berean, deskoordinazioaren ondorioen eraginpean daude. Nolanahi ere, hori ez da traba beste erakunde zibil batzuek hurbilketei ekin diezaieten eta koordinazioa hobetzeko beharrari buruzko eskaerak egin ditzaten.

IRADOKIZUNA ...

Udalak sustapen-lanak bere gain hartzea lortuz gero, bai Alkateak berak zuzenean, bai departamentu jakin baten bidez, deialdia lotesletzat joko dela bermatzen da, bai eta gainerako erakundeen eta departamentuen parte-hartzeak konpromiso-maila altua izango duela ere.

NORK KOORDINATZEN DU PROZESUA?

Instantzia-sustatzailea edozein delarik ere, komeni da **pertsona bat edo pertsona-talde bat izendatzea** (ahal izanez gero, berdintasunean aditua), jarraitzeko asmoz sustapen- eta lanketa-lanak **koordinatzeko**. Pertsona edo talde hori erreferente bihurtuko da prozesuan zehar; beraz, tartean sartutako agentziekiko elkarriketa sustatuko da, eta, hortaz, baita protokolizazio-lanek aurrera egitea ere.

IRADOKIZUNAK...

- Koordinazio-lanak bere gain hartu behar dituen pertsona langile finkoa eta karguan urte batzuk daramatzana izatea komeni da. Hala, asko jakingo du bere erakundeari buruz, bai eta gainerako erakunde parte-hartzaileei buruz ere.
- Berdintasunean aditua izatea ere komeni da; aldeztatik prestakuntza-prozesu batean parte hartu duelako, indarkeria deuseztatzeko programak



kudeatzen espezializatuta dagoelako (indarkeria, gure gizartean emakumeek jasaten duten egiturazko diskriminazioaren adierazgarri nagusitzat joa) edota indarkeria jasandako emakumeei zuzenean lagundu dielako bere erakundeak.

- Zenbaitetan, pertsona bakar baten energiak eta karismak abiarazten dute prozesua. Halakoetan, komeni da prozesua sustatzailearen departamentuak edo erakundeak bere gain hartzea berehala, pertsona horrek proiektua alde batera utzita ere prozesuak aurrera egiteko.
- Planteamenduen malgutasunak, irekitasunak, ulergarritasunak eta abarrek mesede egiten diote prozesuari.

Ez dago koordinazio-funtzioak bere gain hartu behar dituen **irudiari** buruzko arau argirik, tokian tokiko errealitatearen antolaketa-egituraren eta beharren baitan baitago hori. Hori horrela izanik, koordinatzaileak ez du profil bera izango erakunde guztietan.

Zenbaitetan, **kide anitzeko egitura** batek burutu ditu sustapen eta koordinazio-lanak. Egitura horrek osaera eta helburu heterogeneoak izan ditzake, morfologia eta funtzioak kasuan kasuko egoerara egokitzen baitira. Berdintasun-programak sustatzeko ardura duten teknikariek eta gizarte-ongizaterako langileek (gizarte-langileek, hezitzaileek...) osa dezakete talde sustatzailea. Litekeena da halako prozesuetan (beste alor batzuetako koordinazio-protokoloetan, kalitate-prozesuetan...) esperientzia duten kanpoko kolaboratzaileak taldean sartzea, prozesua diseinatzen eta sustatzen laguntzeko. Jarraipenari dagokionez, behin lehen lanak eginda eta etorkizuneko protokoloaren oinarriak finkatuta, egitura disolba daiteke; koordinatzailearen esku utz daiteke protokoloa dinamizatzeke eta gainbegiratzeko ardura, edo berak jarrai dezake lan horiek egiten.

IRADOKIZUNAK...

- Egitura sustatzaileak era askotako inguruetako pertsonaz osatuz gero, proposamen eta konponbide kreatiboak lantzen dira, lan-karga banatzen da eta egituraren baitan hartutako erabakietatik eratorritako ardurak elkartasunez hartzen dira.
- Talde horietan politikariak eta teknikariak sartuz gero, errazago garatzen dira koordinazio-lanak, eta erabakiak hartzeko prozesua arintzen da.

Nolanahi ere, hauek bete beharko ditu koordinazio-lanak bere gain hartuko dituen pertsonak edo taldeak:

- ▶ Proiektua ongi burutzeko ezinbestekoak diren beste instantzien inplikazioa eta babesa lortzea:
 - Politikarien (Alkatearen, Zinegotzien...) babesa lortuz gero, proiektuari interes

estrategikoa eta lehenetasuna aitortzen badizkiote, errazago onartzen dira proiektuaren beraren arrakasta baldintzatzen duten jarduera-neurriak (protokoloa bideragarria izateko funtsezko baliabide berriak sortzea...). Horixe da prozesuan zehar sor daitezkeen oztopoak gainditzeko aliatu onena; izan ere, proiektuan zergatik sartu behar duten ikusaraz diezaieke beste erakunde batzuetako politikariei, negoziazio paraleloen bidez.

IRADOKIZUNA...

Prozesuan zehar politikariei etengabe informazioa emanez gero, errazago inplikatuko dira.

- **Teknikarien** babesa ere funtsezkoa da, azken batean tartean sartutako erakundeetako teknikariek aplikatu behar baitituzte protokoloan egin-dako aurreikuspenak. Haiek baloratuko dute ongien proposamenen egokitasuna.
- Herritarren ekarpenak jasotzen dituzten prozesu irekiak egiteak emaitza aberasten eta sendotzen du. *(Ikus Aliantza estrategikoak hirugarren sektorearekin)*
- ▷ Koordinazio-lanetan **zer erakundek** parte hartuko duten jakitea.
- ▷ Prozesuan parte hartuko duten pertsona guzti-guztiek indarkeria jasaten duten emakumeen kasuetan esku hartzeari buruzko **ikuspegi komuna dutela** ziurtatzea.
- ▷ **Hasierako proposamena** idaztea, eztabaida dinamizatzea eta erakunde parte-hartzaileek egindako ekarpenak lan-dokumentuan sartzeta. (Ikus Idaztea).
- ▷ **Lan-eremu komunen eraketa** sustatzea; elkarrekin komunikatzeko eta ikuspegiak, irizpideak, interesak eta abar elkarbanatzeko.
- ▷ **Lan-giro atsegina** sortzea; autokritika, ardura eta lankidetzeta bultzatzeko. Argi gelditu behar du zein den ekimenaren helburua: indarkeria jasaten duten emakumeei kalitatezko laguntza ematea. Gainerako parte-hartzaileek argi ikusi behar dute kudeaketan zer akats egin diren jakitea ezinbesteko urratsa dela emakumeen beharretara egokitutako erantzun-sistema bat egiteko. Kontua ez da orain arte egindakoa defendatzea, koordinazioa hobetzeko bideak aztertzea baizik.
- ▷ Pertsona parte-hartzaileei nahiz hitzarmenak gauzatu beharko dituzten teknikariei **laguntza tekniko**a ematea, protokoloaren abiarazteak zalantzak sortuko ditu-eta (prozesua eta metodologia).
- ▷ Protokoloaren **ezarpena gainbegiratzea** eta protokoloa eguneratzea; lege-aldaketan, beste protokoloen, baliabide berrien eta beharren arabera. Efektu biderkatzailea ere bermatu beharko da erakunde eta zerbitzu guztietan, langileen artean mezua **hedatuz** eta aldaketak behar bezala ulertu direla eta benetako beharrekin eta ahalbideekin bat datozela ziurtatuz (hedapen-jardunaldiak...).



Zer eragilek eta erakundek parte har dezakete edo parte hartu behar dute?

Indarkeria jasaten duten emakumeek ez dute sektore formalera soilik jotzen laguntza eske; elkarteek, adiskideek, auzotarrek eta senideek ere laguntzen diete sarritan. Hori hala dela jakinik, indarkeria jasaten duten emakumeekin harremana duten erakunde eta partikular guztiek parte hartu ahal izango lukete protokolizazio-prozesuan.

Dena den, irizpide praktikoen arabera, bi motatako erakundeek burutu beharko lituzkete lehen harremanak: **alor horretan era aktiboan lan egiten dutenak** eta, nahiz eta era aktiboan parte hartu ez, ardura handiagoa hartu beharko luketenean. Tokiko mugak muga natural bihurtzen dira prozesuaren hasierako faseetan; nolana ere, ondoko faseetarako, ez da baztertu behar indarkeria jasaten duten emakumeen zirkuituan sartzeko lagun dezaketen erakunde guztiekin harremanetan jartzea, nahiz eta beste herri batzuetakoak izan.

Protokolizazio-prozesuan zer instantziak parte hartuko duten erabakitzean, parte-hartzearen helburuak finkatzea da garrantzitsua; hau da, jakitea nola hobetzen duen biktimen egoera bi erakunderen arteko jardura koordinatuak. Bi erakundeek argi eta garbi izan behar dute kanpo-koordinazio onak barne-funtzionamendu egokia ekartzen duela.

• INSTANTZIA FORMALAK

Protokoloa egiten parte hartzeko eska dakiekeen eragile instituzionalen artean, hauek aipa ditzakegu:

- ▷ **Gizarte-zerbitzuak:** Oinarrizko gizarte-unitateak, gizarte-zerbitzu espezializatuak, drogazaletasunei aurrea hartzeko zerbitzuak, haur-zerbitzuak, erasotzaileei laguntzeko programak...
- ▷ **Berdintasunerako sailak:** Aukera-berdintasunerako politiketan espezializatuak langileak.
- ▷ **Operadore juridikoak:** Epailak, Fiskalak, Abokatuen Elkargoa eta Biktimari Laguntzeko Zerbitzua. Operadore horiek ez dute berdin parte hartzen kasu guztietan; gehienetan, BLZren bitartez gauzatzen da sektorearekiko koordinazioa, babes-agindua koordinatzen du-eta.
- ▷ **Segurtasuneko Indar eta Kidegoak:** Udaltzainak eta ertzainak. Gizarte-zerbitzuetako langileekin batera, hauek dira emakumeen aurkako indarkeriaren efektu lazgarriak zuzen-zuzenean bizitzen dituen profesional-taldea.
- ▷ **Osasun-arloa:** Lehen mailako arretako osasun-zentroak, osasun mentala, ambulatorioko eta erietxeko larrialdiak...
- ▷ **Beste sail batzuk:** Etxebizitza, Enplegua, Hezkuntza, Immigrazioa... Protokoloa ezartzeko faseetan aurrera egin ahala, beste sail batzuk ere sar daitezke; egoera horretan dauden emakumeekin ere lan egiten dutenak, nahiz eta normalean

indarkeria-arazoak dituzten pertsoneri laguntza ematen aritu ez.

Zenbait **faktorek zaildu egiten dute** erakundeen **parte-hartzea**:

- ▷ Esparru batzuen egitura konplexuak arazoak sortzen ditu. Ohikoa da zenbait zerbitzutako langileek jarduerak koordinatzeko eta lankideen artean informazioa emateko arazoak izatea.
- ▷ Jarduera-irizpideak dezente alda daitezke agentzia batetik bestera. Hala, erakunde batzuentzat funtsezkoa dena, indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzen zeregin garrantzitsua betetzen dutelako, bigarren mailakoa da beste batzuentzat, garrantzi txikiagoko zeregina daukatelako prozesuan.
- ▷ Eremu batzuetako langileen mugikortasuna; mugako eremuetan, aldi baterako lanpostuetan, batez ere. Halakoetan ez da pertsonen jarraitutasunik gertatzen.
- ▷ Erakunde batzuek arazoak izaten dituzte koordinazioa gauzatzeko erakunde guztien artean erreferentziatzeko pertsonak eta baliabideak identifikatzeko.
- ▷ Denbora faltak eta berriazko prestakuntza ezak desadostasun handiak eragiten dituzte aurrekontuetan, guztientzat ere funtsezkoak nola esku hartu jakiteko.
- ▷ Sistemaren esparru globaleko ezjakintasuna: Zer garrantzi du norberaren lanak? Nola eragiten du besteen lanean eta indarkeria jasaten duten emakumeen bizi-baldintzen hobekuntzan?
- ▷ Lanari buruzko mitoak: korporatibismoa, sekretu profesionala, indarkeria-egoeran bizi den emakumearen autonomia...

IRADOKIZUNA...

Koordinazio-politikak ezarri aurretik prestakuntza-programak burutzea da onena fenomenoari buruzko oztopo mentalak gainditzeko, bai eta etorkizuneko lankidetzak oinarritzeko harremanak ezartzea ere. *(Ikus Edukiaren garapena – Prestakuntza).*

• GIZARTE ZIBIL ANTOLATUA

Berez, indarkeria jasaten duten emakumeei zerbitzuak ematen dizkieten erakundeek garatu behar dituzte protokoloak. Nolanahi ere, funtsezkoa da, prozesuan, herritarren ekimena antolatzen duten elkarteei kontsulta egitea. Indarkeria jasaten duten emakumeei kalitatezko laguntza eman ahal izateko, ezinbestekoa da elkarteekiko, profesionallekiko eta partikularrekiko harremanak estutzea. Sistemarako sarbide diren aldetik, zirkuitu formalean izan badiren baliabideei buruz daukaten ezagutza sine qua non motako baldintza da indarkeria jasaten duten emakumeei laguntza egokia emateko, eskumeneko erakundeetara edo zerbitzuetara bideratuz.

▷ Emakumeen elkarteak

Funtsezko zeregina dute. Izan ere, emakume biktimenezko hobekuntzak sustatzen jar dezakete arreta; ez esku hartzen duten beste agentzia batzuek



bezala, hainbat afera izaten baitituzte esku artean.

Zenbaitetan, protokoloan sar daitezkeen baliabideak kudeatzen dituzte elkarre horiek. Horretarako, jarduera-esparrua eta kudeaketan eskatu ahal izango zaien ardura-maila mugatu beharko dira.

IRADOKIZUNA...

Emakumeen batzordeak eta herritarren plataformak baliatu behar dira elkarre parte-hartzea bideratzeko, proiektua aurkezteko eta hartaz eztabaidatzeko.

▷ Beste erakunde batzuk (enpresak, sindikatuak, kulturalak...)

Kulturaren, kirolaren, enpresaren eta abarren munduko erakundeek ibilbide laburra egin dute alor honetan. Hala ere, zeregin garrantzitsua dute emakumeen aurkako indarkeria deuseztatzen, bi arrazoiengatik: gizartean iritzia sortzen dutelako eta zerbitzuak ematen dituztelako. Koordinazio-prozesuaren emaitza gisa, agerian jarri behar da prozesuan parte hartzeko zer aukera dituzten benetan.

▷ Indarkeria jasaten duten emakumeak

Erantzun/esku-hartze guztiek helburu bera dute: emakumei erabakitzeke aukera ematea, prozesuan erabat parte hartzeko boterea. Hori horrela izanik, emakumei informazioa eman behar zaie etengabe, eta prozesuaren partetzat jo behar dira. Ibilbidean parte hartuz zer lortu nahi duten, zer lortzen duten eta bidean zer arazo praktiko aurkitzen dituzten jakitea ezinbestekoa da baliozko lan-jarraibideak zehazteko.

Emakume-talde batzuek ia ez daukate ordezkaririk indarkeria dela-eta laguntza-zirkuituan tratatzen dituzten emakumeen artean. Ezaugarri jakineko emakumeak dira (kultura, sexu-orientazioa, egoera zibila, adina, arraza, ideologia, gutxiengo etniko edo hizkuntza-gutxiengo bateko kideak, ekonomia, urritasun fisikoa, psikikoa edo zentzumen-urritasuna edo bestelako edozein ezaugarri pertsonal edo sozial); eta nahiz eta, arrazoiak arrazoi, sistematikoki laguntza-sarearen zirikituetatik sartu, gero eta ikerketa gehiagok uzten dute agerian haien presentzia.

IRADOKIZUNAK...

- Laguntza-ibilbidearen diagnostikoan parte hartu behar dute, teoria eta praktika testatzeko. (*Ikus Diagnostikoa*).
- Protokoloaren helburuak zehaztean, aintzat hartu behar dira haien behar praktiko eta estrategikoak⁽⁴⁾.
- Ebaluazioan parte hartu behar dute. (*Ikus Ebaluazioa eta Iraunkortasuna*).

⁽⁴⁾ Emakumeen behar praktikoak dira betez gero haien bizi-baldintzak hobetzen dituztenak (berehalako beharrak, hala nola, baliabide ekonomikoak, osasun-baliabideak, etxebizitza...). Bestalde, behar estrategikoek emakumeen gizarte-kokapena hobetzen dute; bizi-baldintzak aldatzen dira, baina baita botere-harremanak ere (informazio-baliabideetarako eta baliabide soziopolitikoetarako sarbidea, ohartarazpena).

DEIALDI-EREDUAK ETA IZENDAPENA (FORMALA/INFORMALA)

Elkarrizketari buruzko alderdiak eta **izendapenak** formalizatzeko mekanismoak aztertu behar dira, baina kontuan izanik parte-hartzean jazotako gertakizunak arin konpondu behar direla, lanen ohiko martxa eten gabe.

Parte-hartzea bermatzeko **estrategia zabalduenetako** batek **elkarren ezagutza** dauka oinarrian. Erakunde batean sartzen eta prozesuan norke parte hartuko duen jakiten lagun dezaketen aurretiko harremanak, adiskidetasunak eta abar erabiltzea metodo eraginkorra izan da kasu gehienetan. Hori ez da inolako oztopoa aurrerago parte-hartzeak formalizatzeko (oso neurri gomendagarria).

Bestalde, **erakunde deituak** lan-foroan norke ordezkatzeko duen erabaki beharko du: izendapen-sistema formala erabiliko duen ala gaian interesatutako pertsonei emango dien bertaratzeko aukera. Azken aukera horrek zenbait arazo eragin ditzake epe motzera, ez baita hori erakundeko gainerako kideei ezagutzaren eta hitzarmenen berri emateko modurik onena; eta taktika-akats bihur daiteke epe luzera, lan-foroan norke ordezkatu erabakitzean egokitasuna eta abar aintzat ez hartzeatik.

Era batera nahiz bestera, **zuzendaritza politikoaren edo teknikoaren konpromisoak** bermatu beharko du izendatutako pertsonaren parte-hartzea.

Ahal izanez gero, pertsona izendatuak **posizio garrantzitsua** izan behar du ordezkatzeko duen erakundean, eta **egonkortasuna karguan**, koordinazioaren arloan lortutako hitzarmenen edukia transmitituko duela eta hitzarmenak beteko direla bermatzeko.

Ordezkaritari zer-nolako **autonomia** eman ere erabaki beharko du erakunde deituak, erabakiak hartzeko zenbaterainoko askatasuna duen eta erabaki horiek erakundean bertan nola baliozkotuko diren, lotesletzat jo daitezela.

Ziur asko, prozesu horietan parte hartzea baino lan gehiago egin beharko ditu pertsona izendatuak. Horrenbestez, komeni da erakundean bertan aztertzea **nola batera ditzakeen** pertsona izendatuak koordinazio-protokolo bat abiarazteak berekin dakartzan zereginak eta ohiko kargua. Langileei laguntzeko politika onak parte-hartzea sustatzen du, egindako ahalegina aintzatetsiz, eta prozesuak arrakasta lortzeko aukera handiagoa izaten du.

IRADOKIZUNAK...

- Komeni da erakunde sustatzaileak eskaera formal bat egitea, idatziz, erakunde deituen buruzagitzeari, lan-mahaiko ordezkariak izenda ditzaten.
- Eskaera horretan, gogorarazi komeni dela izendapenak barne hartzea bai ordezkari-taldea lanek egingo dituen titularrak, bai behar denean hura ordezkatzeko



duen pertsona.

- Nork parte hartuko duen erabakitzean inplikazio pertsonalak zer-nolako pisu espezifikoa daukan jakinda, deialdirako bide ofizialaz gain bide ofiziosoa ere aintzat hartzea aholkatzen da, eta, beraz, arlo horretan benetako interesa duten erakundeetako pertsonen prozesuaren irekieraren berri ematea. Pertsona horiek baretik bultzatuta ahal izango dute izendapen-prozesua.

NOR ARDURATZEN DA PROTOKOLOA EGITEAZ?

Bi aukera daude funtsean: prozesua barnean burutzea edo zerbitzuak kontratatuta eta kanporatzea. Bi aukerak defendatzen dituzten argudioak daude; dena den, ez dago zalantzarik, oso garrantzitsua da **prozesuaren kontrola**, hasieratik bukaeraraino, pertsona berak eramatea eta pertsona horrek erakunde sustatzailean lan egitea.

• BARNEAN

Normalean, koordinatzaileak, **gaiari buruzko ikuspegi zabalena** eta arlo guztiekin harreman estuena duenak, lantzen du lehen proposamena, eta hark sartzen ditu lan-dokumentuan alderdiek egindako ekarpenak eta zuzenketak.

Zaila da sustapen eta koordinazio-lanak eta lanpostuari berari dagozkion funtzioak **bateratzea**. Hala ere, askotan aukeratzen da barne-lanketarako eredia. Besteak beste, hauek dira prozesua barnean burutzeko arrazoiak: kanpoko esku-hartzeekiko langileen mesfidantza, erakundearen barne-funtzionamenduari ezjakintasuna eta instantzia erabakitzaileretan sarbidea izateko kontratatutako pertsonaren edo enpresaren arazoak.

Aurrekontu falta da, ordea, zalantzarik gabe, erakundeak protokoloa barnean egitera eramaten dituen arrazoi nagusietako bat. Denbora faltak eta lan-gainkargak eragina dute zeregin hori bere gain hartzen duen pertsonarengan: lan-erritmoa moteltzen du eta badirudi prozesua geldirik dagoela. Hain zuzen ere, horixe da aukera horren ondorio negatiboenetako bat.

BERAZ, GOMENDAGARRIA AL DA BARNE-LANKETA?

ALDEKO ARRAZIOAK	KONTRAKO ARRAZIOAK
Prozesua kontrolatzen da.	Barneko langileek lan-gainkarga izaten dute.
Karguaren beraren funtzionatzaile hartzeko da, aurrekontuko partidarik gabe.	Zaila izaten da berdintasunean eta indarkerian aditua denik aurkitzea.

Barne-funtzionamendurako dinamikien berri zehatza izaten da.	Langileak ez dira pareez fidatzen, beren lan egiteko moduan esku hartuko dutela iruditzen zaie.
Instantzia erabakitzailleekin zuzeneko harremana izaten da.	Lanak moteldu egiten dira, lan-erritmo jakin bati eusteko arazoak izaten dira.
Kontratazio berriek burokrazia-arazoak eragiten dituzte.	Ikuspegi objektiboa falta izaten da.

• KANPOAN

Aurrekontuko partidarik badago, pertsona edo enpresa baten zerbitzuak kontrata daitezke, indarkeria jasaten duten emakumeei laguntza emateko koordinazio-prozesua abiarazteko lanak bere gain har ditzan.

Kanpoko erakunde bat kontratatzean, **exekuzio eraginkorra** bultzatzen da. Erakunde horrek prozesua kudeatzen du, behar bezala burutu dadin; zer lan egin behar diren gogorarazten du etengabe, eta lan-karga kentzen die zeregin nagusitzat hitzarmenetan ekarpenak egitea eta laguntzea duten pertsonari (ez baitagokie lanketa-prozesua kudeatzea...).

Egia da, halaber, erakunde kontratatuak ezer gutxi egin ahal izaten duela bere kabuz, ez duelako izaten ez benetako boterarik edo autoritaterik, ez barne-dinamikei buruzko ezagutzarik. Horrenbestez, oso garrantzitsua da erakunde horrek **harreman ona** izatea barnean prozesua koordinatzen duen pertsonarekin, eta hark zehaztutako irizpideetara egokitzea.

Erakunde kontratatuak garatu beharreko **lanak aldatu** egiten dira, kasuan kasuko beharren arabera: diagnostikoa egitea, indarkeria-plana, protokolo-proposamena... Koordinatzailearen inplikazio-maila ere ez da beti bera izaten: gainbegiratzea (zentzu hertsian), informazioa biltzen era aktiboan laguntzea eta parte hartzea, elkarrizketetara joatea, proposamenak idaztea, erakundeekin hitz egitea... Denbora faltaz harago, arlo horretan adituak izanik halako prozesuak abiarazten esperientzia duten pertsonak egotea aukera honen alde egiteko arazoietako bat da.

Gidaren sarreran esan bezala, prozesua protokoloa bera baino garrantzitsuagoa da etorkizuneko koordinaziorako oinarri sendoak ezartzean. Beraz, kontrataziorik badago, komeni da prozesua koordinatzen duen pertsonak bere gain hartzea alderdirik instituzionalena (harremanak eta bilerak), erakunde barnean nahiz kanpoan duen erreferente-funtzioa indartzeko eta, behin enpresa kontratatuak lana bukatuta, funtzio hori betetzen jarraitzeko.



BERAZ, GOMENDAGARRIA AL DA KANPO-KONTRATAZIOA?

ALDEKO ARRAZIOAK	KONTRAKO ARRAZIOAK
Barneko langileek lan-gaikarga izaten dute.	Prozesuaren kontrola galtzen da.
Arlo horretan prestatutako espezialistak izaten dira.	Aurrekontua behar izaten da.
Langileen mesfidantza deuseztatzen da.	Ez da barne-funtzionamendurako dinamikien berri izaten.
Lan-erritmoa arintzen da.	Instantzia erabakitzaileekin harremanetan jartzeko arazoak izaten dira.
Ikuspegi argia izaten da, aurreiritzirik gabea.	Kanporako barne-erreferentea galtzen da.

Aztertutako esperientzien arabera, esan daiteke indarkeria jasaten duten emakumei laguntza hobea emateko protokoloak egiteko prozesuetan murgildutako udalerrri askok eta askok teknikarien funtzioen baitan sartu dutela zeregin hori. Lanak kanpora ateratzea erabaki duten lekuetan, berriz, pertsona fisiko bat edo enpresa bat kontratatu dute, emakumeen aurkako indarkeriaren arloko tokiko protokoloa sustatzeko edota egiteko lanak indartzeko; edo langileen lana sendotu dute, diagnostikoa egiteko ikerketa-beken bidez edota inguruko hezkuntza-erakundeekiko praktika-hitzarmenen bidez (adibidez, Deustuko Unibertsitateko Genero Indarkeria Masterra eta Euskal Herriko Unibertsitateko Emakumeen eta Gizonen Berdintasun Masterra).

NOR ARDURATUKO DA PROTOKOLOAREN EZARPENA GAINBEGIRATZEAZ ETA PROTOKOLOA EGUNERATZEAZ?

Instantzia nagusi batek kontrolatu behar du protokoloaren ezarpena, izaera dinamikoa eta beste zerbitzuetan efektu biderkatzailea izango duela bermatzeko, jakinik emakumeen aurkako indarkeria oso errealitate aldakorra dela. Erakundeek gero eta erantzun irmoagoa ematen dute; koordinazio-prozesuak abiaraztean, zerbitzuak eta baliabideak birformulatu dira behin eta berriz, eta horrek protokoloa etengabe eguneratu beharra dakar.

Aurreko kasuan bezala, bi eredu daude prozesua gainbegiratzeko ardura hartuko duen instantzia nagusia diseinatzeko: pertsona fisikoa edo horretarako eraturako kide anitzeko organoa (mahaia, batzordea...).

Koordinatzailearen irudia aipatzean, esan dugu protokoloa gainbegiratzea eta hura errealitate aldakorrera egokitzea dela haren funtzio nagusietako bat. Koordinazio eta

gainbegiratze-funtzioak pertsona bakar batean bilduz, prozesuan zehar metatutako jakinduria baliatzen da.

Kide anitzeko organo bat eratzea hasierako jarduera-jarraibideen onarpen formaletik harago doazen parte-hartzeak instituzionalizatzearen aldeko apustua da. Organo horretako kideen lana eta ahalegina aintzatesteko modua ere bada, kanporako erreferente bihurtzen dira-eta. Normalean, araututa egoten da organoa zenbat aldiz bildu eta bilera horietan zer eduki jorratu; beraz, herritarrek eta erakundeek beraiek ekiteko aukera sortzen laguntzen da. Hori guztia oso positiboa da esku artean daukagun arazoak prozesuan zehar hartu duen ikuspen-estatusari eusteko.

Koordinazio-organooan sortutako proposamenek indar lotesle handia hartzen dute erakundeetako politikarien eta zuzendarien artean, nahiz eta zenbaitetan berariazko aurrekontuko partidak bideratzea dakarten baliabideak abiarazi behar. Jada ez da teknikari bakar baten proiektua, udal-baliabideak emakumeen beharretara egokitzeko ardura duen erakunde batena baizik.

Aitzitik, alde txarrak ere baditu egitura gainbegiratzailerak sortzeak: lagun-taldeak kudeatzetik datozen arazoak (deitzeko...). Horiek ere aintzat hartu beharko dira.

IRADOKIZUNAK...

- Organo gainbegiratzaileak sortzeko aukera bat baino gehiago daude, haien esku utzitako zereginen arabera:
 - Izaera teknikoko kasuei jarraipena egiteko mahaia, osaera dinamikoduna (hura osatzen duten erakunde eta departamentuak protokoloarekin batera bilakatuko dira), eta erantzun azkarrekoa (mahaiko kideek erabaki beharko dute zenbatetik behin eta urtean zenbat aldiz bildu gutxienez).

Haren funtzio izan daitezke arlo horretako tokiko kasuistika sistematizazioa, kasu bakoitzean egindako laguntza-zirkuitua arretaz aztertzea (non gelditzen den, zergatik...) eta udaleko beste departamentu batzuk edota beste erakunde batzuk tartean sartzen dituzten konponbide-neurriak hartzea, kasuan kasura egokituak.

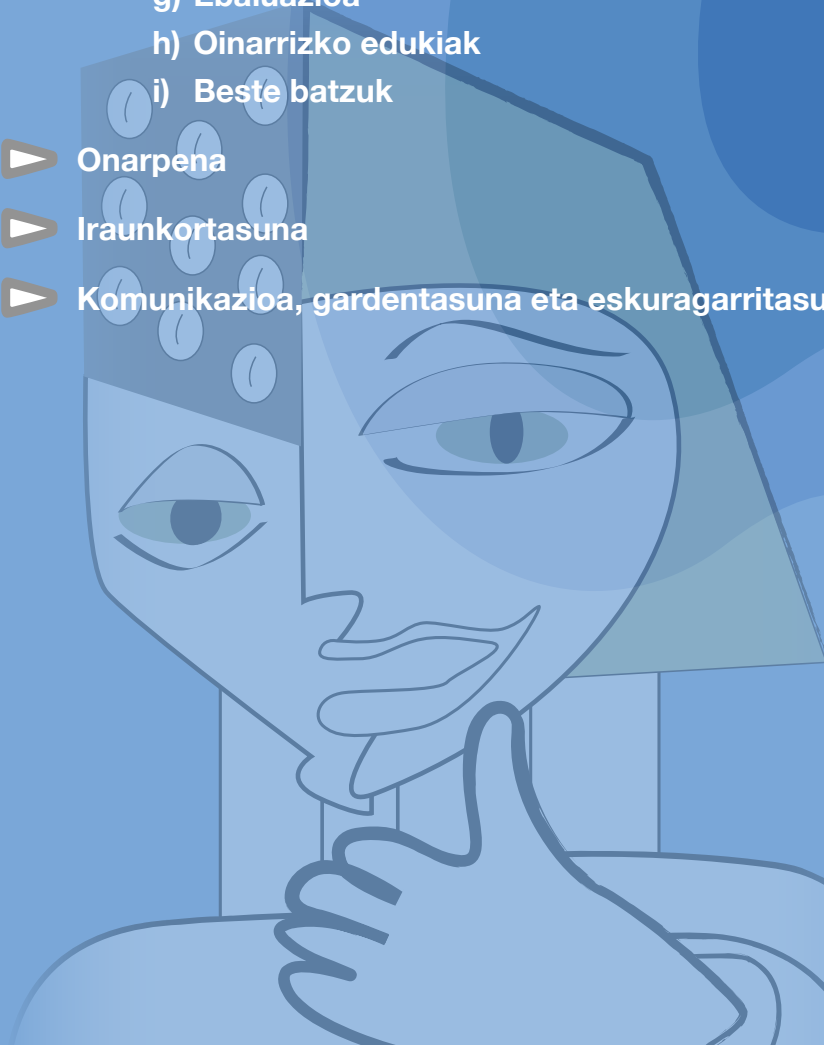
Halako foroetan parte hartuz gero, arazoari buruzko ikuspegi poliedrikoagoa hartzen dute tartean sartutako erakunde eta profesional guztiek.
 - Sustapen-etajarraipen-mahaia, teknikariak ez ezik eragile politikoak ere biltzen dituena. Aldi horretan protokoloaren esparruan egindako ekintzak aztertzeko eta hautemandako behar berriei eta prozesuan erakunde eta zerbitzu berriak sartzeko moduez eztabaidatzeko. Egokia izan daiteke urtean bitan biltzea.
- Organo gainbegiratzaileak koordinatzailearen/talde sustatzailearen laguntza behar du nahitaez jarduerak garatzeko. Izan ere, urtean zehar hura arduratzen da koordinazio-prozesuari eustez; tartean sartutako erakundeekin harremanetan jarritz, teknikariak lagunduz, bileretara joanez...



LANAREN XEDEAK ETA FASEAK

Fase hauek izan ditzake lan-programak:

- ▶ Diagnostikoa
- ▶ Edukiaren garapena:
 - a) Arazoa identifikatzea
 - b) Jarduera-esparrua
 - c) Helburu zehatzak
 - d) Prozedura
 - e) Prestakuntza
 - f) Gainbegiratzea
 - g) Ebaluazioa
 - h) Oinarrizko edukiak
 - i) Beste batzuk
- ▶ Onarpena
- ▶ Iraunkortasuna
- ▶ Komunikazioa, gardentasuna eta eskuragarritasuna



DIAGNOSTIKOA

Edozein lan-eremutan esku hartzeko prozesu guzti-guztiek egoeraren azterketa izan behar dute oinarrian, ongi bideratua. Azterketa horrek errealitatearen funtsezko alderdiak jarri behar ditu agerian, haren funtzionamendua eta egitura aztertzeko, antolatzeko eta ebaluatzeko.

Diagnostikoa egitea ezinbestekoa da zer baliabide eta oztopo eta zer alde on eta alde txar (benetakoak edo potentzialak) dauden **argi eta garbi ikusteko**, bai eta egoera benetan nolakoa den jakiteko ere. Diagnostikoaren bidez, nola lan egiten den jakingo dugu, pertsonak nolakoak diren, eta pertsona horien arteko **harremanak sortuko ditugu. Sentsibilizatzeko modua** ere bada. Halako prozesuak abiaraztean eta alderdi guztiei arazo jakin bati nola heltzen dioten galdetzean, trataera horretan aintzat hartu beharko liratekeen elementuei buruzko iradokizunak helarazten zaizkie.

Besteak beste, **alderdi** hauek har ditzake oinarritzat indarkeria jasaten duten emakumei laguntza hobea emateko neurrien protokoloa egin aurretiko diagnostikoak:

- ▷ Udalerrian/eskualdean indarkeriak zer-nolako eragina duen aztertzea. Era-biltzaile izan daitezkeenek zer ezaugarri soziodemografiko dituzten jakin behar da, bai eta zenbat talde dauden eta talde horietako bakoitzean indarkeriak zer-nolako eragina duen ere. Bestalde, gizarte-zerbitzuez haragoko eraginaren azterketa burutu behar da; salaketei, ofiziozko esku-hartzei eta tokiko poliziaren babes-aginduei buruzko datuetan oinarrituz.
- ▷ Protokoloak aintzat hartu beharko dituen beharrak aztertzea.
- ▷ Antzeko tresnarik baden jakitea eta zenbateraino betetzen den, zergatik betetzen ez den eta nola hobetu daitezkeen aztertzea.
- ▷ Indarkeria jasaten duten emakumei esperientzia pertsonalari buruz galdetzea laguntza-ibilbideetan, zerk funtzionatzen zuen eta zerk huts egiten zuen jakiteko.
- ▷ Prozesuan nork parte hartu behar duen eta arrazoia identifikatzea.
- ▷ Koordinazio-tresnak onartzeak emakumeen segurtasunean zer-nolako eragina izango duen kalkulatzeko.
- ▷ Beste eremu batzuetan antzeko esperientziak biltzea.
- ▷ Zer zerbitzu dauden aztertzea (funtzioak, laguntza-irizpideak...). Protokoloa idaztea aukera bikaina da izan badiren baliabideen helburuak berraztertzeko eta, beharko balitz, birdefinitzeko, bai eta hautemandako behar berrietan oinarrituz baliabide berriak definitzeko ere. Zer behar betetzen dute abegi-etxeek laguntza-programarik gabe? Egokiak al dira erasotzailearengandik banantzeko prozesuari ekin nahi dien emakumeentzat?.
- ▷ Balia daitezkeen programak eta baliabideak aztertzea (programarako sarbide-fluxua, bideratzeko arazoak).



Barne-erabilerarako dokumentu teknikoa izango da diagnostikoaren emaitza. Diagnostikoa ez argitaratzeko erabakiak emaitzen konfidentziasuna bermatzen du, eta, emaitzak konfidentzialak izanik, errealitatearen azterketa ez da hain partziala eta, gainera, ez dago gizartean izan dezakeen eraginaren baitan.

Diagnostikotik eratorritako **iradokizun orokorrak eta proposamenak** prozesuaren bukaeran osatutako jarduera-programan sartu beharko lirateke.

Metodologia bat baino gehiago erabil daitezke diagnostikoaren fasean. Informazioa biltzeko eta aztertzeko metodoek hura landuz lortu nahi diren helburuekin lotuta egon behar dute.

INFORMAZIOA BILTZEKO METODOA	HELBURUAK
Datu kuantitatiboen iturriak	
<ul style="list-style-type: none">✓ Estatistika-azterketa:<ul style="list-style-type: none">• Aguntza-zerbitzuen administrazio-erregistroak;• Salaketa eta atestatu polizialak;• Prozesu judizialak eta babes-aginduak;• Beste batzuk.✓ Dokumentu-azterketa:<ul style="list-style-type: none">• Proiektu-txostenak eta ebaluazioak;• Zerbitzuen eta agentzien jarduera-memoriak;• Gizarte-fitxak;• Beste erakunde batzuen lan-dokumentuak, protokoloak...✓ Galdera-sortak:<ul style="list-style-type: none">• Indarkeria jasan izanik laguntza-zirkuituan sartu diren emakumeentzat;• Teknikarientzat;• Beste batzuentzat.	<ol style="list-style-type: none">1. Izan badiren koordinazio-baliabideak, programak eta tresnak identifikatzea;2. Kasuen ezaugarriak eta profila identifikatzea;3. Beste esperientzia batzuen berri izatea.
Datu kualitatiboen iturriak <i>(Ikus Metodologia eta tresnak – Elkarrizketak eta taldeak)</i>	
<ul style="list-style-type: none">✓ Eztabaida-taldeak laguntzan parte hartzen duten teknikariek (Gizarte Segurantza, osasuna, segurtasun-indarrak, operadore juridikoak...);✓ Informazio-elkarrizketak tartean sartutako erakundeetako funtsezko eragileei;✓ Elkarrizketa sakonak indarkeria jasan izanik laguntza-zirkuituan sartu diren emakumeekin.	<ol style="list-style-type: none">1. Teknikariek zer behar eta gabezia dituzten jakitea;2. Emakumeek zer behar eta gabezia dituzten jakitea;3. Protokoloa onartzeak tartean sartutako eragileengan zer-nolako eragina izango duen kalkulatzeko;4. Beste esperientzia batzuen berri izatea;5. Harreman-sarea sendotzea.

Diagnostikoa egitea lan nekeza da, dedikazio handia behar du: metodologia diseinatzea, informazioa biltzea, txostena egitea eta azken ondorioak eta iradokizunak lantzea. Arlo horretan aditua izanik halako ikerketak egiten esperientzia duen kanpoko pertsona edo erakunde bati eska dakioke diagnostikoa egiteko.

IRADOKIZUNAK...

- Erabiltzaile izan daitezkeenek zer ezaugarri soziodemografiko dituzten, zer talde dauden eta haietan indarkeriak zer-nolako eragina duen jakinez gero, aurrea har dakieke etorkizuneko eskaerei.

Eragina aztertzeke egin beharrekoak:

- Datuak sistematizatzea, espedienteak kudeatzeko eta haiak sortutako informazioa estatistiketan erabiltzeko aukera ematen duen datu-base batean. Datu-base hori norberarena izan daiteke (adibidez, Db2, SQL Server, Excel, Access) edo beste erakunderen batek emana (esaterako, Gizarte Diagnostikoa egiteko eta Gizartean Esku Hartzeko Tresna, Eusko Jaurlaritzaren Gizarteratzeko Sailarena). Batera nahiz bestera, Erakunde Arteko Hitzarmenaren baitan landutako Gizarte Zerbitzuetak Profesionalentzako Gidan (informazioa biltzeko ereduan) adierazitakoaren arabera, zenbait nahitaezko erregistro sartu beharko dira gizarte-zerbitzuen alorrean: biktimaren datu pertsonalak, erasotzailearen datuak, tratu txarrari buruzko datuak, demanda...
- Halakorik ezean, udalerrian indarkeriak zer-nolako eragina duen jakiteko, lagungarria da urteko indarkeria-txostena ikuspuntu globaletik egitea, ibilbideak zerbitzuz zerbitzu aztertzen ahaleginduz. Hau da, datuei testuingurua emanez, laguntza eskatu duen emakumea nondik datorren eta nora bideratu den adieraziz.
- Beste aukera bat ere badago: udalerrian bertan erregistro nagusi bat sortzea, tartean sartutako gainerako erakundeek emandako informazioaz instantzia bakarrak elikatua, sarbidea edozein delarik ere indarkeria jasan eta laguntza-zirkuituan sartutako emakumeen ibilbidea jasotzeko. Horretarako, oso egokia izaten da kasuak sistematizatzeko mahaiak sortzea. (*Ikus Sustapena, parte-hartzea, garapena, ardura eta ekintza – Gainbegiratzea*).

EDUKIAREN GARAPENA

Koordinazio-protokoloaren edukia idaztean edo adostean, zenbait elementu hartu behar dira kontuan:

1. Arazoa identifikatzea

Protokoloak arazo bat bereizi, definitu eta **teorikoki kokatu behar du**, jarraibideak emateko eta ekintzak koordinatzeko. (*Ikus Indarkeriaren arrazoiak*).

IRADOKIZUNAK...

- Talde heterogeneoa diren aldetik (emakume etorkinak, adinekoak, lesbianak eta zenbait arazo dituztenak: urritasun fisikoak, zentzumen edota adimen-



urritasunak, toxikomaniak, gaixotasun mentalak...) emakumeek zer espezifikotasun eta arazo dituzten jakitea.

- Jarduerak koordinatzeko beharra agerian jarri duten gertakizunak identifikatzea (irregularitasunak edo gabeziak indarkeria jasaten duten emakumeekiko laguntzan).
- Indarkeria jasaten duten emakumeekin lan egitean erakundeengan eragina izan dezaketen estereotipoak edo joerak identifikatzea.
- Kasuan kasuko egoera pertsonala aintzat hartuz, salatzeko, etxetik alde egiteko edota lotura hausteko erabakia hartzeko emakumeei oztopoak jartzen dizkieten elementuak identifikatzea eta oztopo horiek (seme-alabak, mendeko adinekoak, maskotak, paper eza...) deuseztatzeko neurriak kontuan hartzen dituzten laguntza-ibilbideak diseinatzea.

2. Jarduera-esparrua

Protokoloan, argi eta zehatz adierazi behar da zer herri edo eskualde barne hartzen den. **Geografia-eremua mugatzen** ez bada, akats operatiboak eta administrazio edota finantza-akatsak egin daitezke.

Argi eta garbi adierazi behar da, halaber, aurretik zehaztutako arazoaren **zer alderdi jorratuko diren** koordinazioan. Horrez gain, segurtasun-bermetik eta bizirik irauteko gutxieneko baliabide ekonomikoetatik harago doazelako bigarren fasean jorra daitezkeen emakume biktimei buruzko azalpenak emango dira.

Emakumeen benetako beharretara egokitutako erantzuna emateko, erakundeek aintzat hartu behar dituzte biologia, bizi-baldintzak, helburuak eta beharrak direla-eta emakumeen artean dauden **aniztasuna eta aldeak**.

Hori horrela izanik, nahitaezkoa da behar horiek aurreikusita izatea, erantzuna antolatuta eta jarraibideak emanda izateko; hau da, erantzuna ez dadin egon une horretan esku hartzen ari denaren inpirazioaren baitan.

IRADOKIZUNAK...

- Erakundeen artean eskumenak nola banatuta dauden jakitea, erantzuna ematea nori dagokion identifikatzea eta, hortik abiatuta, koordinazio-bideak ezartzea.
- Jarduera-plan bat egitea, fasetan, zenbait irizpidetan oinarrituz: protokoloan sartuko diren taldeak (orokorretik espezifikora), horretarako erabiliko diren estrategiak eta ondorioz sortu edota egokitu beharko diren baliabideak.

3. Helburu zehatzak

Era berean, **printzipio-deklarazio** bat sartu beharko litzateke protokoloan, erakunde sinatzaileek hura beharrezkotzat zergatik jotzen duten adierazteko. Parte hartzen ari diren pertsona guztiek bat etorri behar dute printzipio horietan, eta guztien artean aukeratu behar dituzte.

Helburu zehatzen zerrenda ere agertuko da bertan. Helburu horiek guztiek bat etorri beharko dute bai diagnostikoan hautemandako beharrekin, bai jada erabil daitezkeen edo aurreikuspenen arabera erabili ahal izango diren baliabideekin.

IRADOKIZUNAK...

Aintzat hartu beharko lituzke indarkeria jasaten duten emakumeek prozesuaren hasieran dituzten helburuak, aplikazioa kasuan kasuko beharretara egokitu beharko luke eta hura burutzeko beharrezko baliabideak jarri beharko lituzke, lehentasuna emateko. Esku hartzen ari den erakundearen interesak ezartzen ez badira, esku-hartze horrek porrot egiteko aukera txikituko da.

4. Prozedura

Protokoloak zehatz-mehatz adierazi behar du zer egoeratan aktibatuko den eta **zer prozedurari jarraitu behar zaion suposamendu bakoitzean**: tartean sartutako agentziak, lan-fluxua, txosten-ereduak, informazioa trukatzeko ereduak...

IRADOKIZUNAK...

Bikote-harremanaren baitan indarkeria jasaten duten emakumeekiko laguntzak oinarrian izan behar dituen printzipioak identifikatzea eta printzipio horiek guztiak protokoloan sartzea, garrantzi handiagoa emateko (*Ikus Gizarte Zerbitzuetako Profesionalentzako Gida, Emakunde*).

5. Prestakuntza

Protokoloan sartu beharko dira agentzia esku-hartzaileetako langileen etengabeko **prestakuntza-prozesuei** buruzko aurreikuspenak (orduak, programa, irakasleak...). **Emakumeen eta gizonen berdintasunean** gaitasunak garatzea da helburua.

Ez da nahikoa politikak eta protokoloak egotea. Zerbitzu-emaileek prestakuntza espezializatua izan behar dute, hauek ulertzeko:

- ▷ Bikoteak edo bikote ohiak emakumearen aurka erabiltzen duen **indarkeria sexistaren etiologia**.
- ▷ Emakumeak mota horretako indarkeria jasatera eramaten dituzten faktoreak.
- ▷ Emakume biktimen **egiturazko diskriminazioa** batetik, eta botere-harreman asimetrikoen eraginez emakumeek bizi duten zaugarritasun-egoeraren eta indarkeriaren arteko zuzeneko harremana bestetik.
- ▷ **Protokoloa zer den**, zer-nolako edukia duen eta non kontsultatu behar den.

Prozesuaren ikuspuntutik, prestakuntza funtsezkoa da. Izan ere:

- ▷ Abiapuntu ona da, **hizketakideak identifikatzen** direlako (aurpegiak jartzen zaizkie) eta parte hartzeko konpromisoa indartuko duten harreman pertsonalak ezartzen direlako.



- ▷ **Norberaren lanak zer garrantzi duen** eta hark besteen lanean **nola eragiten duen** ulertzen laguntzen du sistemaren esparru globalean.
- ▷ **Beste erakunde batzuek** alor horretan **zer-nolako ikuspegia eta zer kezka** dituzten jakin daiteke, eta ezagutza bide alternatiboetatik transmititzeko aukera ematen duten espazioen sorrera sustatzen du.
- ▷ Prestakuntzan nork parte hartu erabakitzean, prozesuan sartuta egongo diren pertsonen **izendapena indartzen** da.

Bada beste alde on bat ere: indarkeria-kasuek gora egin dutenez eta zenbait profesional-taldek fenomenoarekin harreman handiagoa dutenez, agentzietako langileek beraiek eskatzen dute indarkeria jasaten duten emakumeei laguntza emateko prestakuntza-prozesuetan parte hartzea.

Prozesuan sartutako agentziek **parte hartzeko konpromiso sendoa** hartu behar dute; ez da nahikoa langileei ikastaroetara joateko aukera ematea, horretara bultzatzea behar dituzte.

Baterako prestakuntza-ekintzetan, ikasgela berean biltzen dira zenbait agentziatako langileak. Horri esker, haien arteko harremanak ezartzen dira, eta konfiantzan oinarritutako lan-giroa sortzen da. Normalean, aukera gutxi izaten dira gainerako eragileek zer egiten duten zuzenean jakiteko, ideiak elkarbanatzeko eta elkarrekin arazo komunak konpontzen ahalegintzeko.

Zenbait faktorek zaildu egiten dute prestakuntza-ekintzen sustapena:

- ▷ Ikuspegia ez da **erabat profesionala**, alderdi teknikoetan oinarritua, arazoaren izaera poliedrikotik urrun.
- ▷ Sarritan, enfasi txikia jartzen du prebentzioan.
- ▷ **Gatazkak eraldatzeko** ere prestatu behar du.
- ▷ Edukiak nahiz prestakuntza ematen duten irakasleak kontrolatu behar dira, **genero-ikuspegia bermatzeko**.
- ▷ Erakunde batzuetan, **prestakuntza-programa gehiegi daude**.

IRADOKIZUNAK...

- Ez da nahitaezkoa izaten. Prestakuntza-programan parte hartzea nahitaezkoa izatea komeniko litzateke.
- Prestakuntza-prozesuari jarraipena egiten dioten taldeetako pertsonak sartzea prestatzaile-taldean.
- Prestatzaileak prestatzeko programak abiaraztea, erakundeetan alor horretan gainerako langileak prestatzeko ardura hartuko duten pertsonentzat.
- Emakumeen aurkako indarkeriaren arloko prestakuntza-ekintzak prestakuntza-planaren baitan sartzea estrategia ona da, baldin eta prestakuntza hori nork

ematen duen eta zer eduki jorratzen diren kontrolatzen bada.

- Prestakuntza-programak egokitzea, taldeen jarduera profesionaletik eratorritako beharrak betetzeko.
- Lantegi mistoak antolatzea, kasu jakin batzuk zenbait ikuspegi profesionaletatik jorratzeko. Taldeek elkarren tresnak erabili behar dituzte suposamendu praktikoak ebazteko. Prestakuntza-proposamen hau oso eraginkorra da sentsibilizatzeko, bai eta esku hartzeko mugei eta tresnei buruz gehiago jakiteko ere.
- Tartean sartutako erakundeek eskaintzen duten baliabide eta programa-katalogoa aipatzen duten ekintzak sartzeari prestakuntza-programan, haien berri izateko eta erabiltzeko.

6. Gainbegiratzea

Prozesua **gainbegiratzeko mekanismoak** sartu beharko dira protokoloan, ebaluazio eta kontrol-ziklo bat ezartzeko eta horretarako behar diren baliabideak bermatzeko (dirua nahiz bestelako baliabideak).

Teknikariz edo teknikariz eta politikariz osatutako lan-egitura talde batek gainbegira dezake prozesua, edo, bestela, protokoloa teknikoki koordinatzeko arduradunak. (*Ikus Sustapena, parte-hartzea, garapena, ardura eta ekintza*)

7. Ebaluazioa

Ebaluazio-prozesua nola eta noiz egingo den, zer alderdi aztertuko diren eta nork ebaluatuko duen adierazi behar da protokoloan. (*Ikus Jarraipena eta Iraunkortasuna*)

8. Oinarrizko edukiak

Protokoloan **ez dira erantzun guzti-guztiak biltzen**, baina badira funtsezkoak izanik protokoloan jorratu behar diren zenbait alderdi, gaian lan egin behar dutenei adostutako jarraibide argiak emateko.

Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko **erakunde arteko hitzarmenean**, EAEko agintari nagusiek 2001ean sinatua, **oinarrizko jarduera-printzipio** batzuk ezartzen dira⁽⁵⁾, erkidego osoko biktimei laguntza hobea emateko zenbait alorretan (osasuna, polizia, justizia eta gizartea). Printzipio horiek guztiak sartu behar dira tokiko protokoloetan, alor horiek prozesuan barneratu ahala. (*Ikus Oinarrizkoen edukien laburpena*)

9. Beste batzuk

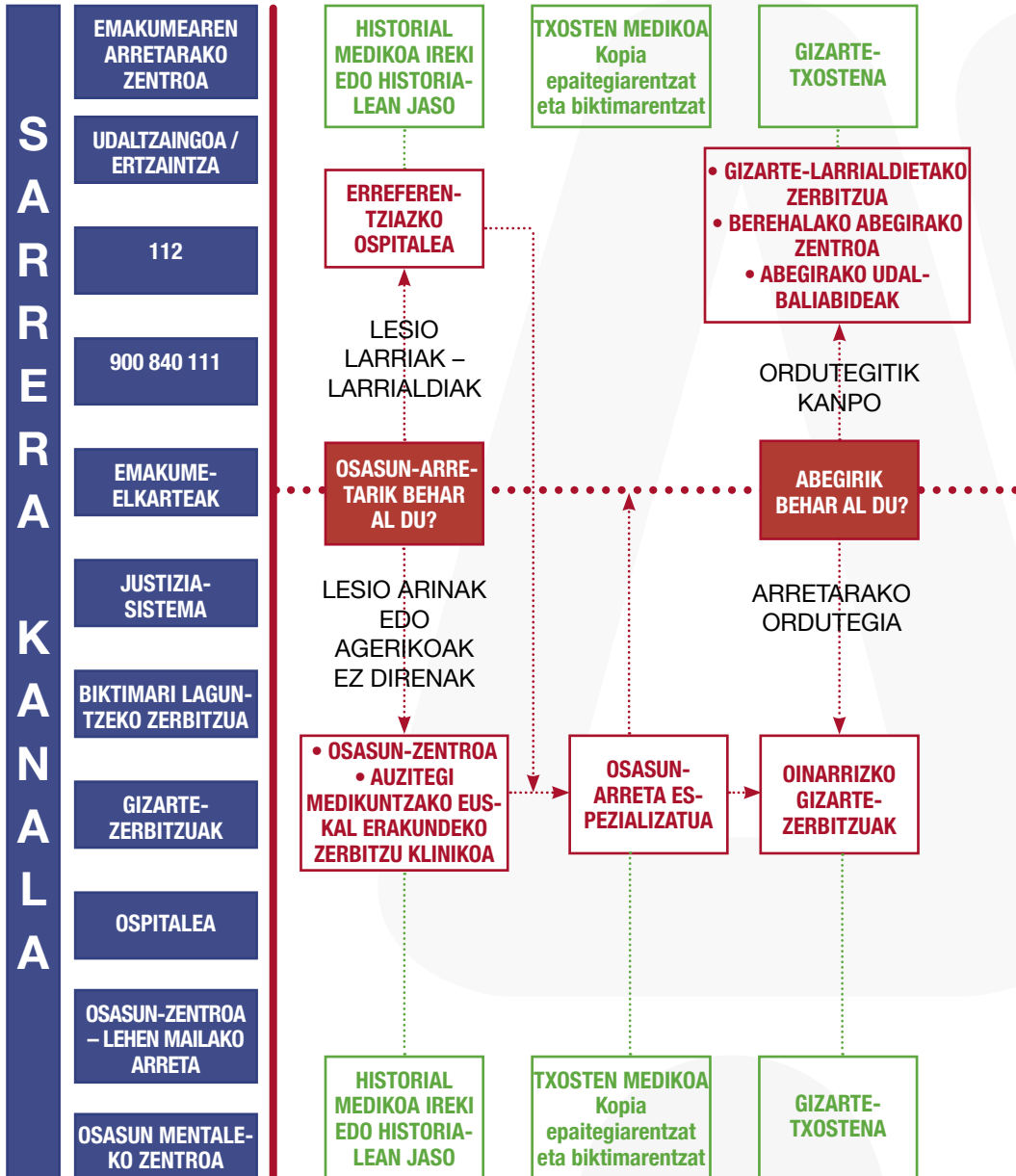
Harreman-agenda bat sartzeari, zirkuituaren baitan pertsona eta erakunde bakoitzak zer funtzio dituen eta zer zerbitzu eta programa kudeatzen dituen adierazten duena. Barne-tresna denez, direktorio bat izan daiteke, zehatza, erreferentziatzeko pertsonen izen-abizenak eta haien zuzeneko telefono-zenbakiak jasotzen dituen.

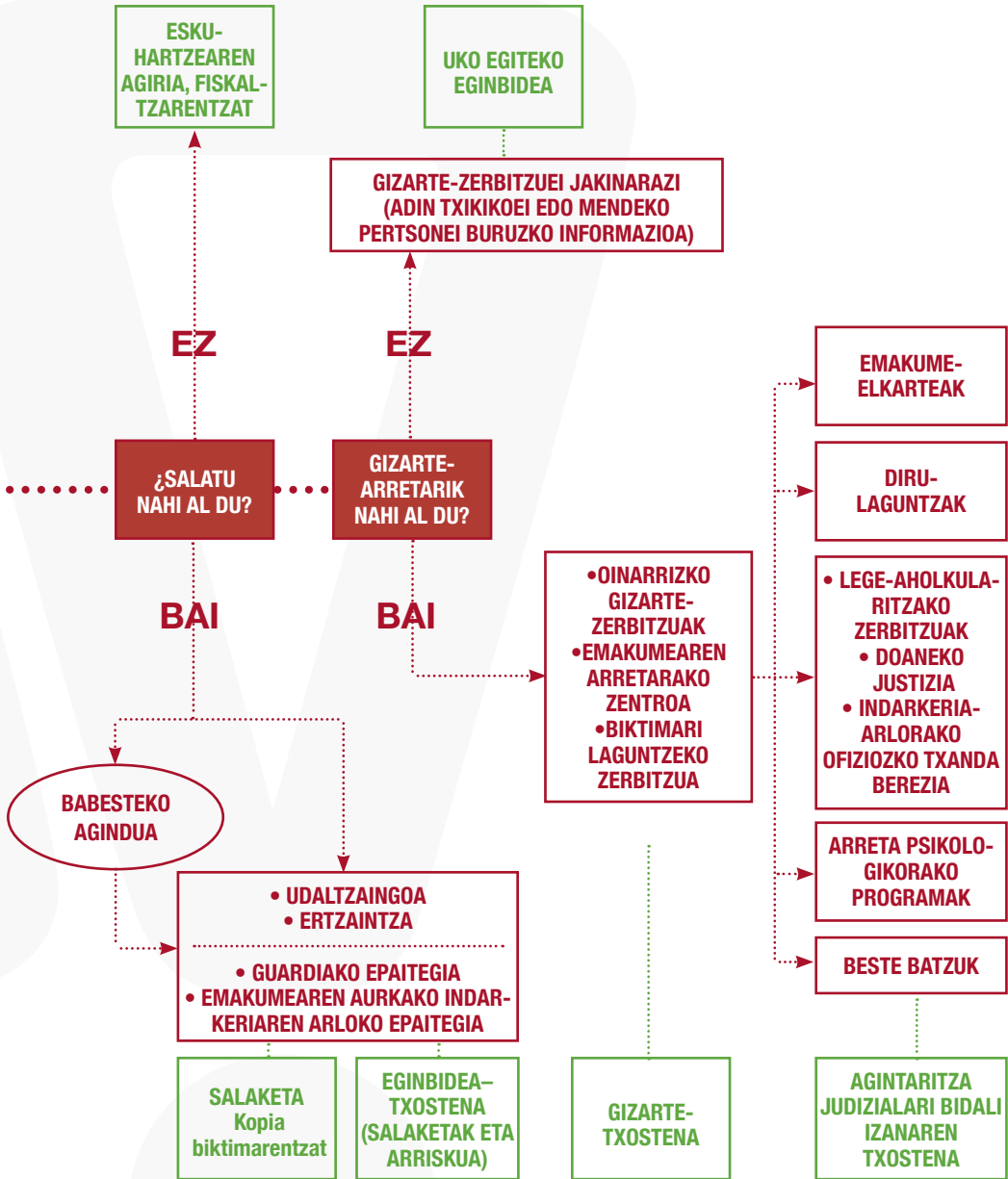
⁽⁵⁾ Eguneratzen une honetan.



OINARRIZKO EDUKIEN LABURPENA

ETXEKO TRATU TXARRAK ETA SEXU ERASOAK JASATEN DITUZTEN EMAKUMEEI LAGUNTZA HOBEA EMATEKO ERAKUNDE ARTEKO HITZARMENA







OSASUN ARLOKO JARDUERA

1. ETXEKO ERASO FISIKO NAHIZ PSIKIKOAK

- ✓ Batik bat biktimari lagundu, eta mediku azterketa osoa egin.
- ✓ Laguntza eragin duten egintzak azaltzean, adierazi erasoaren data, ordua eta tokia, biktimak adierazitakoaren arabera, bai eta nabari zaion tratatu txar fisikoa, psikikoa edo bestelakoa.
- ✓ Berehala laguntza espezializatura bideratu, behar badu.
- ✓ Biktimari aholku ematea, dituen eskubideei buruz eta osasun zentroko zerbitzuen bidez eskura dituen gizarte eta babes neurriei buruz. Eta, behar izanez gero, gizarte zerbitzuekin harremanetan jarri, larrialdiko laguntza eman diezaioten.
- ✓ Auzitegira tratatu txarren mediku txostena bidali. Kopia bat historia klinikoan gorde, eta beste bat biktimari eman.

2. SEXU ERASOAK

- ✓ Batik bat biktimari lagundu, eta lesioen lehenengo balioztapena egin.
- ✓ Lesio larriak direnean eta bizia arriskuan dagoenean izan ezik, berehala bideratu ospitale hurbilenera, garbitu gabe eta arropa aldatu gabe.
- ✓ Auzitegi-medikuari abisatu, ospitalera joan dadin.
- ✓ Espezialistak eta auzitegi-medikuak azterketa egin diezaiotela, elkarrekin.
- ✓ Agindutako tratamenduaren segimendua egingo duen medikuarentzako txostena egin.
- ✓ Biktimari aholku ematea, dituen eskubideei buruz eta osasun zentroko zerbitzuen bidez eskura dituen gizarte eta babes neurriei buruz. Eta, behar izanez gero, gizarte zerbitzuekin harremanetan jarri, larrialdiko laguntza eman diezaioten.

POLIZIA ARLOKO JARDUERA

- ✓ Biktima dagoen etxera edo tokira joan, eta han egon behar den denbora guztian.
- ✓ Lesiorik izanez gero, mediku zerbitzura lagundu, eta polizia taldean emakume-
ren bat egon dadin saiatu.
- ✓ Sexu eraso gertatu berria baldin bada, biktima ospitale hurbilenera eraman; edo, egoki baldin bada, Auzitegiko Medikuntzako Euskal Erakundeko zerbitzu klinikora (Bilbo). Adierazi egin behar zaio ez aldatzeko arropaz, ez garbitzeko, eta, ahoko eraso izan badu, ez eta jan ere.
- ✓ Bere beharrianak asetakoan, adierazpen xehekatua hartu, biktimaren egoera emozional berezia kontuan izanda.

- ✓ Salaketa aurkeztearen ondorioak jakinarazi, eta salaketaren egiaztagiria eman.
- ✓ Dituen gizarte eskubide eta baliabideak idatziz jakinarazi. Horiez baliatzeko laguntza zerbitzuekin harremanetan jarri. Eta, behar badu, biktima zerbitzu edo baliabide horietara eraman.
- ✓ Ikerketako eta in situ egiaztapeneko ekintzak lehenbailehen eta zehaztasunik handienaz egin, aurretik salaketarik izan den kontuan hartuta.
- ✓ Halakorik izanez gero, ustezko erasotzaileari armak bere borondatez eman ditzala eskatu eta, uko egiten badio, agintari judizialari jakinarazi.
- ✓ Ikerketen egoerari buruzko informazioa biktimei eman, eta baita harrera pertsonala eta batbatekoa ahalbideratuko duen telefono zenbaki bat.

ARLO JUDIZIALEKO JARDUERA

Jurisdikzio eginkizunak lokabetasunez egin daitezzen laguntzeko, egoki da:

- ✓ Lesiorik izanez gero, honako gai hauek ebaztea:
 - Biktima dagokion mediku zerbitzura eramatea, edo Auzitegiko Medikuntzako Euskal Erakundeko zerbitzu klinikora (Bilbo). Adierazi egin behar zaio, sexu erasorik izan badu, ez duela arropaz aldatu edo garbitu behar; eta, ahoko eraso izan badu, ez dezala edan, ez eta jan ere.
 - Auzitegi-medikua osasun zentzura etorrarazi.
- ✓ Salaketa leku pribatuan jaso, biktimaren egoera emozional berezia kontuan izanda eta albait informazio gehien agerrarazi, egoki bada autoak edo diligentziak metatzea errazteko.
- ✓ Txosten psikologikoa edo familiako egoeraren balioztapena eskatu Biktimari Laguntzeko Zerbitzuei, Gizarte Zerbitzuei edo, hala badagokie, Talde Psikosozialei.
- ✓ Ekintzak egiteko eskaintza biktimak ulertzeko moduan egin, argibideen oharra emanez.
- ✓ Biktima harremanetan jarri biktimari laguntzeko zerbitzuekin.
- ✓ Biktima babesteko neurriak hartzea komeni den balioztatu.
- ✓ Ustezko erasotzailea harremanetan jarri atxilotuari laguntza emateko zerbitzuekin.
- ✓ Prozedurak arin daitezkeen balioztatu, data jartzeko ahalmenaz baliatzean.
- ✓ Ofiziozko abokatua doakoa izendatzea komeni den balioztatu, beste alderdiek legelarien laguntza baldin badute.
- ✓ Biktimari, berehala, erasotzaileari buruz hartu diren eta biktimari eragin diezaioketen neurriak jakinarazi.



ABOKATU ELKARGOEN JARDUERA

- ✓ Egoki denean, lehenetsua eman doako justiziako espedientea izapidetzeari, eta berréala izendatu abokatua, nahiz eta gero Doako Laguntza Juridikoko Probintzia Batzordeak ebazpena eman.
- ✓ Bideak jarri legelari bera izendatzeko bai prozedura penalerako eta bai prozedura zibilerako.
- ✓ Bideak jarri, dagokien erakundeen laguntzaz, halako delitu eta faltei loturiko prozedura penal eta zibiletarako ofiziozko txanda berezia ezartze aldera.

GIZARTE ZERBITZUEN ARLOKO JARDUERA

- ✓ Lesiorik izanez gero, biktimari mediku zerbitzura laguntzen saiatu.
- ✓ Sexu eraso gertatu berria baldin bada, SOS-Deiak zerbitzura deitu eta emakumeari ospitale hurbilenera lagundu; edo, egoki baldin bada, Auzitegiko Medikuntzako Euskal Erakundeko zerbitzu klinikora (Bilbo). Biktimari adierazi egin behar zaio ez aldatzeko arropaz, ez garbitzeko, eta, ahoko eraso izan badu, ez dezala edan, ez eta jan ere.
- ✓ Osasun laguntzarik behar ez bada, lehenetsuzko laguntza eman, betiere victimaren egoera emozional berezia kontuan izanda.
- ✓ Biktimaren segurtasuna edo osotasuna arriskuan baldin badira, poliziaren babesa eskatu.
- ✓ Lehenengo elkarrizketaren helburuak: biktimari laguntzea, dauden baliabideak jakinaraztea, eta arazoak dituen irtenbideak azaltzea.
- ✓ Informazioa jaso, ereduari jarraituz.
- ✓ Egintzak agintari judizialari jakinarazi, bidaltze txostena erabiliz.
- ✓ Emakumeari, funtsean, dituen eskubideak jakinarazi, bai eta abiaraz ditzakeen izapide eta prozedura judizialak ere.
- ✓ Dagozkion gizarte zerbitzuak jakinarazi eta, behar badu, haietaz baliatzen lagundu.
- ✓ Biktima arlo horretan diharduten elkarteekin harremanetan jarri.
- ✓ Prozesu osoan, kasuaren segimendua egin.

ONARPENA

Behin protokoloaren edukia adostuta, dokumentu batean ager daiteke. Ondoren, erakunde parte-hartzaile guztiek onartu beharko dute dokumentu hori behin betiko, **sinadura formalaren** bidez.

Izaera teknikoa dela-eta, **eztabaida politiko publikorako** prozesua abiaraztea komeni den azter dezake udalerrri bakoitzak, dokumentua behin betiko onartzeko. Eragina eta garapen ezin hobea bermatzeko, garrantzitsua da kasuan kasuko instantzia erabakitzaileen inplikazioa lortzea, eta, hori horrela izanik, prozesua burutzeko izapide gomendagarria da.

IRAUNKORTASUNA

Jarraipena eta ebaluazioa funtsezkoak dira protokoloen iraunkortasuna bermatzeko. Zenbait baliabideren laguntzaz (giza eta finantza-baliabideak eta baliabide materialak, baleude) emandako hasierako bultzada ez da nahikoa **prozesuak jarraitu eta indarra har dezan**. Aitzitik, jarraipenak eta ebaluazioak bermatzen dute hori guztia.

Jarraipena eta ebaluazioa

Protokoloak helburuak betetzen dituela kontrolatzeko, helburu horietan gertatutako desbideratzeak identifikatzeko eta zuzentzeko eta ezarpenaren emaitzak hobetzeko, protokoloaren garapenari **etengabeko jarraipena** egitea aholkatzen dugu, haren indarraldia bukatzeko zain gelditu gabe. Protokoloa gainbegiratzeko eta eguneratzeko instantzia arduradunak (pertsone bakarria edo zenbait kide) egin behar du lan hori.

Aldian-aldean, protokoloa **zenbateraino bete den ebaluatu** beharko da erakunde bakoitzaren baitan. Funtsezko azterketa da, eta tartean sartutako erakundeek batera heldu behar diote; alderdi komunak eta erakunde bakoitzaren alderdi espezifikoak sartu beharko dituzte bertan. Hiru funtzio bete behar ditu azterketak: planifikatutako ekintzak betetzen direla kontrolatzea, etorkizunean hobetzeko bideak adieraztea eta langileengan lanarekiko ardura handitzea.

Horretarako, zenbait gauza zehaztu beharko dira: **zer** ebaluatuko den, **nork** ebaluatuko duen, **zer metodologia** erabiliko den eta **noiz** ebaluatuko den.

ZER:

koordinazioaren alderdi asko eta asko ebalua daitezke:

- **Koordinatzeko sortutako egitura:** talde koordinatzailearen baitako lan-giroa, aukeratutako egitura-ereduaren egokitasuna, topaketetatik eratorritako jarduera eta koordinazio-jardueraren efektuak beste instantzia batzuetan.



- ▷ Laguntza-zirkuituan lan egiten duten **pertsonen erantzuna**, edozein dimentsiotan (jarduera profesionalerako eskemak, emandako prestakuntza-aukerak, eskura jarritako programei eta baliabideei buruzko informazioa, teknologia-baliabideak, prozesu edo zirkuitu berean sartutako beste pertsona batzuekiko zabaldutako komunikazio-lerroak...).
- ▷ Prozesuan **sartutako eragileen erantzunak** indarkeria jasaten duten emakumeen bizimoduaren hobekuntzan duen **eragina**.

NORK:

Autoebaluazio-metodo bat nahiz **kanpoko ebaluazioa** aukeratu, datu-bilketa (ebaluazioan parte hartzen ari diren pertsonen galdera-sortak helaraztea, elkarriketak egitea...), datu-tratamendua eta ondorio-lanketa zentralizatuko dituen pertsona bat edo ebaluazio-batzorde bat izendatu beharko da, prozesua konfidentziala eta objektiboa izan dadin.

NOLA:

Zenbait bidetatik lor daiteke ebaluazio-jarduerak oinarrian izango duen informazioa. Alde batetik, parte-hartzaileengandik (koordinatzaileak, laguntza-eragileak eta emakume erabiltzaileak) zuzenean, elkarriketen edo inkesten bitartez. Bestetik, dokumentu-artxiboak eta espedienteak aztertuz. Azkenik, zuzeneko behaketatik.

Esku artean dauzkagun datu-iturrietan oinarrituz, adierazle batzuk (**kuantitati-boak edota kualitatiboak**) garatu beharko dira. Zenbait alderdi neurtuko ditugu adierazle horien bidez:

- ▷ koordinazio-prozesuaren arrakasta,
- ▷ protokoloaren ezarpen-arazoak,
- ▷ haren kudeaketa alda dezaketen jokoaren prebentzioa,
- ▷ eraginkortasunaren ebaluazioa; bestela esanda, tresna horren baliagarritasuna indarkeria-egoeran bizi diren emakumeen laguntza hobea emateko.

Oro har, **ikuspegi kuantitatiboak** administrazioaren jardueran oinarritzen du neurketa, galdera bati erantzuteko helburuarekin: protokoloak erakunde bakoitzerako ezarritako helburuetako zenbat bete dira behar bezala? Esate baterako, zerbitzu batetik bestera bideratutako jende-kopuruaren gorakadak koordinazioa hobetu dela adieraziko luke.

Adierazle kualitatiboak esker, xehe-xehe aztertzen dira erantzun horren alderdi guzti-guztiak, koordinazio-lanetan sartutako pertsonen nahiz laguntza-zirkuituan lan egiten duten pertsonen pertzepzio subjektiboaren bidez. Ikuspegi hori osatzeko, prozesuko eragile parte-hartzaileen erantzunak emakumeen bizibaldintzen hobekuntzan (hau da, protokoloaren helburu nagusian) zer-nolako eragina daukan aztertu behar da.

Adierazle kuantitatiboak egokiak dira abiapuntutzat, baina haiek soilik ez dira nahikoa indarkeria jasaten duten emakumeen arazoari heltzeko, ezta emakume horien beharrak betetzeko erakundeen prozesu koordinatuen diseinuak haiengan zer-nolako eragina daukan aztertzeko ere.

NOIZ:

A priori ezarri behar da zenbat denbora igaroko den ebaluazio-prozesu batetik bestera (hilabete, hiru hilabete, urtebete...), prozesua automatizatzen.

Urtero-urtero, komeni da ikasitakoa aztertetik ondorioztatzen diren **aldaketak testuan sartzea**.

IRADOKIZUNAK...

- Ebaluazioa egiteko abiapuntu ona da ezarpen-esperientziak deskribatzea, bai zerbitzu parte-hartzaileen ikuspuntutik, bai zerbitzua jaso duten emakumeen ikuspuntutik.
- Indarkeria jasaten duten emakumeek zerbitzuari zer irizten dioten jakiteko bideak jartzea: Zertan lagundu die? Zer alderdi hobe daitezke? Nola hobetu behar dira alderdi horiek? Zerbitzua nola bilakatu den aztertzeko datuak biltzeko, galdetu emakumeei etorkizuneko ebaluazio-prozesuetan parte hartu nahi duten, adierazi noiz hasiko den hurrengo prozesua eta eskatu dagokion inprimakia betetzeko⁽⁶⁾.
- Datu kuantitatiboak dagokienez, ahal dela ez da balio absoluturik erabili behar, arazoaren interpretazioarekin eta garrantziarekin lotutako zenbait parametroekin erlazionatzeko arazoak ematen dituzte-eta. Ahal izanez gero, erabili tasak, ehunekoak, datu kuantitatiboak adierazteko; adibidez, prozesuaren baitan egindako bilera-kopurua, prestakuntza-ekintzen kopurua, bileretara agertutako pertsona-kopurua sexuaren eta jatorrizko erakundearen arabera...
- Ebaluazio-prozesuan parte hartzen ari diren pertsonen konfidentzialtasuna babestea, anonimatua gordetzeko bideak jarritz; adibidez, galdera-sortak kuxatan jasoz.

⁽⁶⁾ Apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren 33.1 artikuluan, EAEko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna onartzen da, eta hau adierazten: Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek aukera izan behar dute zerbitzuen funtzionamenduan parte hartzeko, etengabe edo noizean behin, parte hartzeko bide formaletara jo beharrik gabe, iradokizunak eta kezak aurkeztearen bitartez. Parte hartzeko bide hori, halaber, beste pertsona batzuentzako ere egongo da irekita; alegia, zerbitzuen erabiltzaile izan gabe ere, zerbitzu horietara nolabait iristen direnentzat, dela bisitari edo laguntzaile gisa, dela euren lanbidea betez.



KOMUNIKAZIOA, GARDENTASUNA ETA ESKURAGARRITASUNA

Politikek, planek eta protokoloek **zerbitzua ematen duten langileen** eta **herritarren** eskura egon behar dute.

Komunikazio-politiken antolaketak zerikusi handia dauka koordinazio-prozesuen arrakastan eta kalitatean. Izan ere, baliabideak erabili ahal izateko, nahitaezkoa da tartean sartutako agentziek baliabide horien berri izatea.

Horrenbestez, idatziz jaso behar dira, eta argitaratu, **hizkuntza argia** erabiliz; hau da, kultura-maila edozein delarik eta ezgaitasunen bat izanik ere ulertzeko moduko hizkuntza baliatuz. Beraz, zuzenbide-terminoak alde batera uzten saiatu behar dugu, gehiegi judizializatuta daude-eta.

Transmisio-moduek eraginkorrak izan behar dute, batez ere. Material eta formula soil eta kreatiboetan oinarritu behar dute, informazioa eskura jartzeko, kontsultak arintzeko eta, ondoren, informazioa erraz erabiltzeko (fluxu-diagramak, alde zurratik diseinatutako txostenak egiteko inprimakiak, harreman-agendak...). Bestalde, arreta berezia jarriko zaio aukeratutako transmisio-bidearen izaera **dinamikoari**, informazioa zaharkituta gera ez dadin.

Komunikatuen **edukia** taldeen beharrekin bat etorriko da eta zenbait informazio aipatuko ditu: lan-prozesuak (zer egiten duen bakoitzak eta zer epe dituen), arazoak eta arazo horiek gainditzeko eskura dauden kontsulta-lerroak.

Prozesu hauek irekiak dira, zerikusi txikia daukate eguneroko jarduerarekin, eta, beraz, **berrelikadura-mekanismoak** eratu behar dira, helburu batekin: zerbitzua ematen duten pertsonen nahiz herritarren aukera izatea prozesu horien premisak definitzen era aktiboan parte hartzeko (adibidez, kexa- eta iradokizun-kutxaren bidez), jakinik ekarpenak aintzat hartuko direla eta, egokitzen joz gero, baita prozesuetan sartuko ere. Hala egiten ez bada, pertsona parte-hartzaileek lan egiteko gogoia gal dezakete, eta prozesuak gelditu daitezke.

Prozesuan zehar pilatutako **esperientzia transmititzeko**, txosten bat argitara daiteke. Azken batean, helburuak eta xede-taldeak erabakiko dute zer-nolako formatua eta hedapena eman txostenari.

IRADOKIZUNAK...

- Prestakuntza-prozesuak diseinatzea, tartean sartutako pertsona guztiek adostutako jarduera-printzipioen berri dutela eta, horrez gain, haiekin bat datozela bermatzeko funtsezko tresnatzat.
- Teknikarientzako lan-koadernoak egitea, formatu erabilerrazekoak, aldaketak sartutako bakoitzean edukia eguneratzeko aukera ematen dutenak (fitxak,

Lanketaren alderdi praktikoak

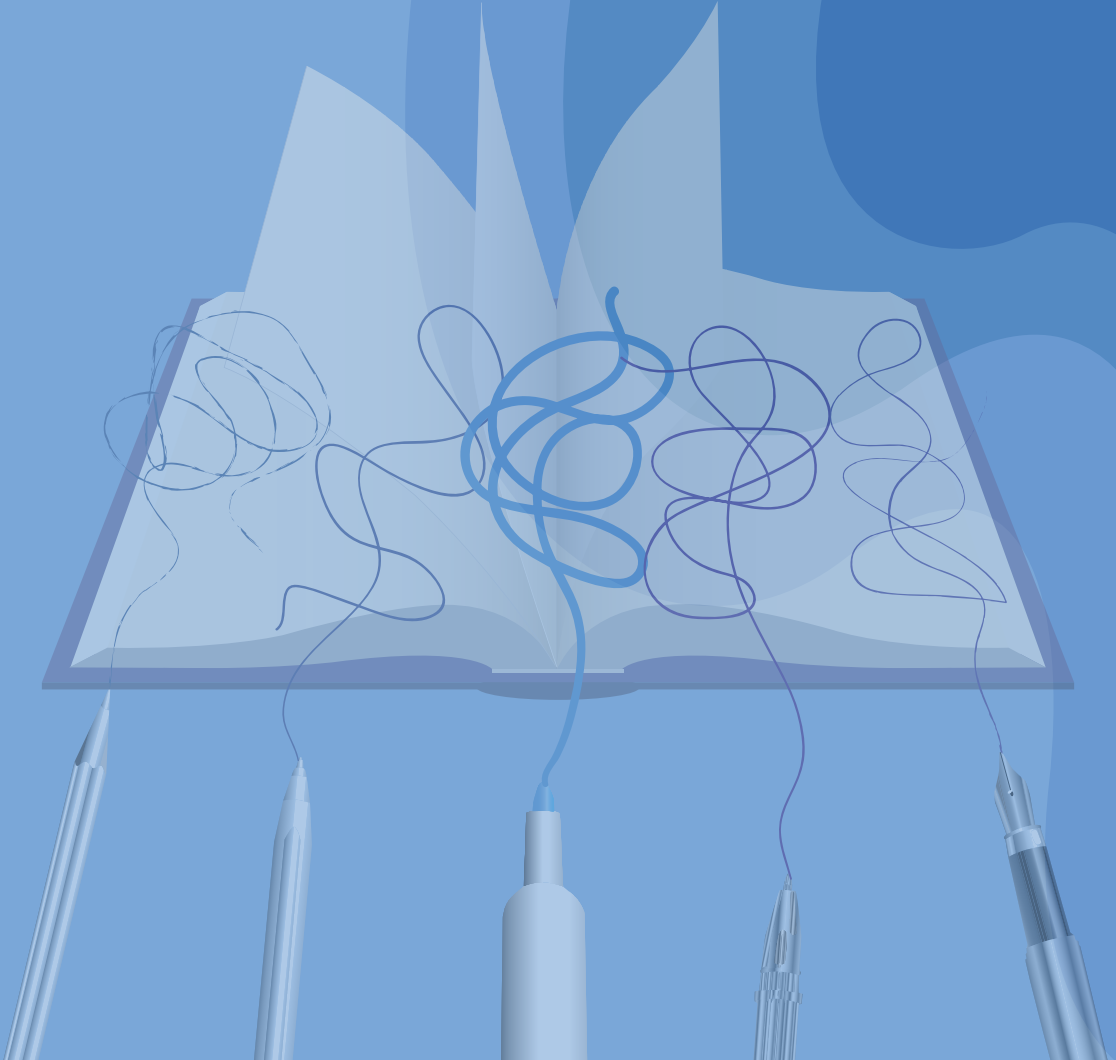
plastikozko azalak...).

- Lan-dokumentua euskarri digitalean argitaratzea, erakunde bakoitzeko Intranetaren bidez. Hala, erantsitako txosten-txantiloiak eta ereduak erabili ahal izango dira.
 - Fitxa plastifikatua, fluxu-diagrama baten bitartez erakunde sinatzaileetako langileek errespetatu beharreko protokoloaren funtzionamenduaren funtsa azaltzen duena.
 - Protokoloa paperean argitaratzea, tirada mugatuarekin, esperientzia beste testuinguru batzuetara hedatzeko.
 - Herritarrei liburuxkak banatzea, zenbait hizkuntzatan.
-



METODOLOGIA ETA TRESNAK

- ▶ Laneko plana eta datak jartzea
- ▶ Idaztea
- ▶ Bilerak
- ▶ Elkarrizketak
- ▶ Oztopoak gainditzeko tresnak:
 - a) Lana koordinatuta egitea
 - b) Informazioa elkarri jakinaraztea
 - c) Aliantza estrategikoak hirugarren sektorearekin



LANEKO PLANA ETA DATAK JARTZEA

Prozesua koordinatzen nor ibiliko den izendatu ondoren, pertsona horrek **laneo planaren** proposamena prestatu beharko du. Alderdi hauek definituko dira proposamenean:

ZER: Zer egin behar den.

- ✓ Proiektuarekin zerikusia duten agentziak aukeratu eta haiekin hitz egin,
- ✓ Protokoloa idatzi,
- ✓ Prestakuntza-ekintzak ezarri,
- ✓ Ebaluazioa egin.

NOLA: Egin beharreko ekintzen **zerrenda**, ordenan.

- ✓ Lan-korronteak,
- ✓ Zereginen arteko lotura eta mendetasuna.

NOIZ: **Zenbat denbora** igaroko den planifikazioa eta diseinua egiten direnetik proiektua ezarri arte.

- ✓ Egutegi-proposamena, hauek jasotzeko:
 - Proiektuaren xedeak eta faseak,
 - Aurreikusitako bileren datak.

ZENBAT: Baliabideen **prezioak**, kantitatearen eta erabilera-denboraren arabera.

- ✓ Proiektuan lanean eman beharreko orduen gutxi gorabeherako kalkulua. Proiektua ezartzeko behar diren baliabide ekonomikoak eta materialak, eta giza baliabideak.

NOR: **Arduradunak**.

- ✓ Ardurak finkatu, zereginak kontuan hartuta.

Zer alde on ditu planifikatzeak:

- ▷ Proiektua **koherenteagoa eta eraginkorragoa** izaten da.
- ▷ **Denbora eta esfortzu** gutxiago behar izaten dira, aurretik erabilitako ezagutzak eta ohiturak (nork bereak edo beste batenak) uztartu eta berriro erabiltzen direlako.
- ▷ **Ebaluazioa** errazago egiten da.
- ▷ **Proiektuek jarraitutasun** handiagoa izaten dute, planifikatutako jarduerak koherenteagoak direlako, eta parte hartzen ari diren pertsonak ordeztan, antolaketak hobeto funtzionatzen duelako.
- ▷ **Lankidetzaren profesionala** bultzatzen da.

Laneo plana egiteak **ez du esan nahi beteko denik**, baina erreferentzia-marko bat



ematen du, malgutasun-marjinak ebaluatzeko, kontuan hartuta ekintza-aldaketak direla-eta, ezustekoak eta arriskuak sor daitezkeela.

IDAZTEA:

Prozesua koordinatzen arituko denak laneko hasierako **dokumentua idatzi behar du**, berak zuzenean edo kontratatutako erakunde baten bidez. Halaber, azken proposamena lortu arte, dokumentu horretan sartu behar ditu prozesuarekin zerikusia duten pertsonen egindako zehaztasun, ekarpen eta aldaketa guztiak.

Dokumentua onartzeko eman beharreko urratsak **laneko planean** adierazten dira. Plan horretan argi eta garbi azaldu ohi da zer pertsonak eta noiz esku hartuko duten, eta nola hedatuko diren esku-hartze horiek (posta elektronikoaren bidez, ohiko postaren bidez bertsioa euskarri digitalean bidalita, etab.).

Parte-hartze aktiboko metodologiaren bidez, hiru funtzio hauek betetzen dira: batetik, diseinatutako tresnak balio duen ala ez aztertu, eta hautemandako gabeziak betetzen dira; bestetik, jendeak parte hartzeko eskubidea bultzatzen da; eta hirugarrenik, azken hartzaileek lan-tresnarekin bat egingo dutela ziurtatu, eta hartzaile horien aurrean arduradunaren legitimazioa bermatzen da.

Edozein erantzun koordinatu emateko **hizkuntza arrunta eta argia** erabili behar denez, protokoloaren helburuarekin loturiko hitzen definizioak eman beharko dira testuan (indarkeria fisikoa, psikologikoa, ekonomikoa, sexu-erasoa, etab.), bai eta diseinatutako prozesuarekin loturiko hitzen definizioak ere (biktimaren baimen informatua, ebaluazioa, kontuz erabili beharreko datuak, etab.).

IRADOKIZUNAK...

- Zirriborro bat egin eta bide batzuk prestatu behar dira, hauek identifikatzeko: funtsik gabeko datuak, gabeziak, kontuan hartu ez diren egoerak, lortu nahi ez diren ondorioak, etab. Horretarako, pertsona hauek aktiboki parte hartu behar dute prozesuan:
 - Erakunde bakoitzarekin harremanetan aritzeko izendatutako pertsonak.
 - Prozesuarekin nola edo hala zerikusia duten pertsona guztiek (oinarrizko gizarte-langileak eta zerbitzu espezializatuak langileak; polizia; osasun-langileak; abokatuak; etab.).
- Pertsona horiek benetan parte har dezaten, hauek egin daitezke:
 - Barneko informazio-jardunaldiak antolatu, proiektua teknikariei banaka edo taldean aurkezteko (kopurua kontuan hartuta), eta gai honekin loturiko topaleku komunak sortzeko zer alde on dituen aztertzeko.
 - Proiektuan norke parte hartzea nahi dugun pentsatu eta komunikazio bat bidali pertsona horiei guztiei, nola parte har dezaketen azaltzeko: zer gairi

buruzko ekarpenak egin behar dituzten, zer formatutan (euskarri digitalean edo paperean), nori bidali behar dizkioten (pertsonek edo egitura koordinatzaileari zuzenean edo nor bere erakunde, departamentu edo zerbitzuko bulego nagusiaren bidez), zer epetan bidali behar dituzten, eta parte-hartzea anonimoa edo izenduna izango den.

- Aurretiko koordinazio-kanalak erabili (adibidez, astean behin, koordinazio-bilerak egin daitezke Gizarte Zerbitzuen Oinarrizko Unitateetako langileekin).
- Azterketa-metodo horiek guztiak behin baino gehiagotan gauzatu, kasu bakoitzeko egoera jakinek hala eskatzen badute.
- Iradokizunak eta proposamenak jaso ondoren, haiek aztertu eta amaierako dokumentuan sartu beharko dira. Lan hori honakoek egin dezakete:
 - Koordinazioaz arduratzen den pertsonak edo egiturak.
 - Horretarako sortutako beste organo batek. Organoa teknikari-talde bat izango da, egindako proposamenak gauzatu, aztertu, bateratu eta uztartu behar dituzten pertsonak osatua (pertsonek horiek prozesuan sartutako zerbitzu eta departamentu bakoitzaren ordezkariak izango dira).
- Idazkera soila, eskematikoa eta zuzena erabili behar da, bai eta baliabide grafikoak ere. Izan kontuan laneko dokumentuaren helburuetako bat dokumentua aplikatu behar dutenei lana erraztea dela, eta ez zailteza (*Ikus Komunikazioa, gardentasuna eta eskuragarritasuna*)
- Terminoen glosario eraginkorra egin behar da.
- Amaierako dokumentua onartu egin behar dute koordinazio-protokoloa egiteko lan-mahaia osatzen duten pertsonak; erakunde, departamentu eta/edo zerbitzuen ordezkariak, alegia.

Askotan egiaztatu denez, **papera bertan idatzitako hitzen hilobia da maiz**. Horrenbestez, gehienek ez dute protokoloak eta antzeko beste dokumentu batzuk idatziz jaso nahi izaten. Bitartekoa bera helburu bilakatuko den beldurrez, egindako aurrerapenak ez dira dokumentatzen. Dena den, erabaki idatziak argiagoak izan ohi direnez, ezinbestekoa da jarraibideak ematea. Eta, nahiz eta arrisku hori egon, argi eta garbi dago beste baliabide batzuk sortu behar direla, “mapa marraztean” soilik nabarmentzen baitira gabeziak.

BILERAK

Hasieran, oso garrantzitsua da jendearekin harremanak zuzenean izatea. Hurrengo harremanetarako, berriz, arrazionaltasun praktikoa kontuan hartuta, multimedialdiako teknologiak gure eskura jarritako bitartekoak (posta elektronikoa, FTPa...) erabiltzea komeni da. Baina ez da ahaztu behar harreman sendoak ezartzeko, oso-oso lagungarriak direla “aurrez aurreko” harremanak, bitarteko horiekin alderatuta.



Giro lasaian egin behar dira bai lehenengo harremanak sendotzeko bilerak bai prozesuaren xehetasunei buruz eztabaidatzeko hurrengo bilerak. Lan-giroa konfiantzazkoa bada, emaitzak errazago lortuko dira.

Koordinatzaileak, besteak beste, pertsona bat izendatu beharko du (bere burua ere izenda dezake), **bileren buru izan dadin**. Pertsona horrek, halaber, bilerak behar bezala egiteko behar diren dokumentuak, datu estatistikoak eta bitartekoak prestatu eta taldearen eskura jarri beharko ditu. Horiez gain, kudeaketa teknikoko zereginak ere bere gain hartuko ditu; esate baterako, deialdiak egitea, bilera-agiriak idaztea, etab.

Bilerak **irekiak eta parte hartzeak** izango direnez, parte-hartzaileek gehienera interesatzen zaizkien gaiak jorratu ditzakete, bai eta bileren iraupena, lekua eta aldizkakotasuna erabaki ere.

Bileren **deialdia** aldeztu aurretik egin behar da, eta datu hauen berri emango da: iraupena, gai-zerrenda eta zer dokumentu irakurri behar diren bilera prestatzeko. Bileren ondoren, lortutako akordioak bilera-agiri batean bildu eta parte-hartzaileei bidali behar zaie, bi gauza egiaztatuzko: batetik, akordioak behar bezala jaso direla; eta bestetik, parte-hartzaile bakoitza akordioekin eta haietatik sortutako erantzukizunekin bat datorrela, eta beraz, erantzukizun horiek bere gain hartzen dituela.

Bilerak **leku berean** egin daitezke beti, proiektuak beharrezko seriotasuna eta jarraitutasuna izan dituzan. “Egoitza” bat izateak egonkortasuna emango dio prozesuari (egoitza koordinatzailearen lantokia izan daiteke, edo beste lekuren bat). Batzuetan, hobe izaten da leku neutrala aukeratzeko, taldekideen artean independentzia-giro handiagoa sortzeko.

ELKARRIZKETAK

Koordinatzaileak edo hark izendatutako pertsonak **informazio-elkarrizketak** egin ditzake, diagnostikoa egiteko, eta jakiteko zer esperientzia izan dituzten prozesuan sartutako erakundeek indarkeria-arazoa kudeatzean.

Elkarrizketak egiteko, gidoi egituratua edo erdi egituratua ematea komeni da. Gidoian, denentzako gai berdinak eta/edo talde bakoitzari dagozkion berariazko gaiak bildu behar dira. Hala, erantzun homogeenak jasoko dira, eta gainera, baliabide bakoitza berariaz tratatu ahal izango da.

Elkarrizketak nori egin aukeratzeko, koordinatzailea edo hark izendatutako pertsona **prozesuan parte hartzen ari diren erakundeen bulego nagusiekin jarriko da harremanetan**. Bulego nagusi horietan aukeratzeko dute, hain zuzen, elkarrizketa nori egin, ahal dela, eta aurretik adierazita, teknikarien artean. Jarduera-arau

komunik ez dagoenez, elkarrizketa talde bakoitzeko ahalik eta pertsona gehienei egitea komeni da.

Batzuetan, elkarrizketa egin beharrean, lana **eztabaida-taldean** bidez egin daiteke. Taldeek gauza gehiago ematen dituzte: nor bere iritziak adierazten ditu (iritzi kontraesankorrek askotan), gai hauei buruzko lehenengo bateratze-lana izaten baita. Gainera, lana taldean eginez gero, denbora gutxiago behar izaten da, zenbait pertsona saio berean hartzen direlako.

Elkarrizketak emakumei egin behar zaizkienean, aukeraketa-prozesua beste bat izaten da. Laguntza denbora luzean jaso duten edo jasotzen ari diren emakumeak izan behar dute, erakunde kopuru jakin batekin harremanak izan dituztenez, nahikoa irizpide izango dituztelako haien baloratzeko. Ez da erraza izaten aukera egitea: gizarte-zerbitzuen bidez egin daiteke; edo beste aukera bat da indarkeria sexista jasaten duten biktimak tratatzen dituzten emakumeen elkartei laguntza eskatzea.

Elkarrizketa horien bidez aztertu nahi da nola baloratzen duten laguntza azken hartzaileek, eta ea badakiten zer laguntza-bide prestatuta dauden beraiantzat (adibidez, nora joan daitezkeen, zer urrats eman behar dituzten...).

Elkarrizketetan, datu hauek azter daitezke: zer jarduera-jarraibide aplikatzen dituen erakundeak indarkeria jasaten duten emakumeekin; datu-baserik baden ala ez, eta zer datu dauden haietan jasota; beste zerbitzu batzuekin koordinaziorik baden ala ez; koordinaziorako beste tresna batzuen berri baduten ala ez (erakunde arteko akordioak, beste protokolo batzuk); prestakuntza; baliabideei buruzko informazioa; indarkeriaren bilakaera azken urteetan; bete beharreko premiei buruzko pertzepzio subjektiboa; etab.

Elkarrizketen emaitzak **txosten** batean adierazi behar dira, eta txostenak, gainerako materialekin batera, protokoloa egin aurretiko diagnostikoa osatuko du. Ez da inoiz ahaztu behar prozesuaren helburua konfiantzazko koordinazio-dinamikak sortzea dela. Horregatik, eta minberatasunik ez sortzeko eta solaskidea behar ez denean estutasunean ez jartzeko, txostena aztertze eska dakioke solaskideari, eta nahi badu, zerbait aldatzeko ere bai. Teknika horren bidez, bi aldeetan artean sorturiko konfiantza-harremana sendotzeaz gain, hausnarketa-prozesua egingo dute biek eta, hala, sistemaren gabeziak eta premiak argi eta garbi ikusiko dituzte. Ez du inporta amaierako dokumentuan elkarrizketan esandakoa hitzez hitz jasotzen ez bada; izan ere, gogoan izan behar dugu garrantzitsuena ez dela bidea, bide egitea baizik.

Elkarrizketak **grabatu** egin daitezke, elkarrizketatuaren hausnarketak behar bezala jasotzeko. Dena den, kontuan izan behar dugu ikus-entzunezko bitartekoak erabiltzean jendea lotsatu egiten dela, ez dituela gauzak askatasunez adierazten,



eta batzuk ez direla gehiegi fidatzen.

Itxurari dagokionez, diagnostikoa eta, beraz, elkarrizketak horretarako kontratatutako pertsona edo erakunde batek egingo balitu, **agiri ofiziala** eman beharko litzaioke, elkarrizketatuek argi eta garbi jakin dezaten nor den pertsona hori eta zer lan egiten ari den prozesuaren barruan. Edonola ere, prozesuan buru dabilen erakundeko erreferentziazko pertsona nor den ere argi eta garbi adieraztea komeni da, edozein gai harekin argitu ahal izateko.

OZTOPOAK GAINDITZEKO TRESNAK:

Zenbait estrategia erabiliz, prozesuaren garapena eragozten duten oztopoak errazago gainditu ahal izango dira. Hona hemen estrategiak:

Lana koordinatuta egitea

Koordinazioa behar bezala egiteko, **lan-esparrua sortu behar da**, eragile bakoitzaren zeregina zein den eta zeregin hori prozesuaren eskema orokorrean non sartzen den identifikatzeko. Hala, argi eta garbi adierazten da nolako lotura duten agentziek elkarren artean, zer baliabide behar diren, eta zer onura izango dituen koordinazio horrek emakume erabiltzaileentzat.

Agentzia bakoitzak egin beharrekoa arautzen duen protokolo komun bat egiten bada, alde batera geldituko dira adiskidetasun-harreman pertsonaletan oinarritutako komunikazio informalak, eta gainera, prozedurak instituzionalizatzeko bidea zabalduko da. Izan ere, kontuan hartu behar da solaskideari prozedura horiek betetzeko eska dakiokela, solaskideak edozein jarrera izanik ere.

Zenbait **faktorek zaildu** egiten dute koordinazioa:

- ▶ Bakarrik lan egiteko joera dago.
- ▶ Jendeak ez du izaten fenomenoari heltzeko beste ikuspuntu batzuen berri.
- ▶ Barneko protokoloak bete beharrak mugak sortzen ditu.
- ▶ Arau bidez ezarritako helburuak betetzeko, emaitzak lortzeko eta betebeharrak betetzeko presioa gero eta handiagoa da.

IRADOKIZUNAK...

- Oso egokia izaten da lan-eremu komunak sortzea, proposamenak, zalantzak eta abar planteatzeko. Oso emaitza onak ematen dituzte lan-eremu komunek.
- Prozesuan parte hartzen ari diren erakundeen barruan kalitate-prozesuak martxan dauden hautematea komeni da, aurretiko koordinazio-dinamiketan eragina izan baitezakete, eta beraz, haiek proposamenen diseinuan sartzea komeni da.

- Ezinbestekoa da prestakuntza-ekintzak sustatzea, emakumeen kontrako indarkeriari dagokionez erakundeek duten esperientzia finkatzeko. (Ikus Jarraipena eta Iraunkortasuna - Prestakuntza)

Informazioa elkarri jakinaraztea

Fenomeno hau oso konplexua denez eta haren azpian elkarren artean lotutako era askotako arazoak daudenez, ezinbestekoak dira konponbide koordinatuak. Gogoan izan behar da jarduera bat koordinaziorik gabe egiten bada, ondorioak errealak izaten direla eta pertsonei eragiten dietela.

Jakinarazi beharreko informazioa bi mota hauetakoa izaten da, batik bat: **baliabideei buruzko informazioa** eta **informazio pertsonala** (indarkeria jasaten duten emakumeen txostenak kudeatzean sortutakoa).

Lehen kasuari dagokionez, baliabideak erabili ahal izateko, hauxe da oinarrizko premisa: agentzia guzti-guztiek baliabideei buruzko informazioa lortzeko aukera izan behar dute.

Bigarren kasuari dagokionez, erakunde horietako langileek ez dituzte oso jarduera seguruak egiten. Izan ere, ez da egoten transmisio-kanal formalik, eta kasu bati buruzko informazioa prozesuan sartutako beste erakunde batzuen bidez osatzeko beharra egoten da.

Horregatik, protokoloaren barruan, informazioaren transmisioa informazioa erabiltzeko kodeen bidez arautzen bada, **“pasilloko kultura” desagertuko da**, batetik (“pasilloko kulturak” erabiltzailearen eskubide pertsonalak urratzeko aukera ematen du). Eta bestetik, jarrera bermatzaile-bermatzaileak gainditzeko aukera egongo da (jarrera horiek informazioa transmititzeko edozein ahalegin sistematikoki oztopatzen dute, kontuan izan gabe zer-nolako ondorioak izan ditzakeen horrek erabiltzailearengan; adibidez, erabiltzailearen segurtasuna arriskuan jar daiteke, jarduera behar bezala ez burutzeko arriskua egon daiteke, etab.).

Ez da inoiz ahaztu behar informazioa elkarri jakinaraztearen helburua erabiltzaileentzako emaitzarik onenak lortzea dela, eta horrenbestez, informazioa eskatu duen agentziaren lanerako benetan garrantzitsuak diren xehetasunak baino ez dira emango.

Zenbait **faktorek zaildu** egiten dute informazioaren transmisioa:

- ▷ Erreferentziazko **arau-esparruak** nahi ez diren ondorioak ekar ditzake. Esate baterako, Datuen Babeserako legea, PKL, gizarte-langileek kasuak salatu beharra, etab.
- ▷ Gogoan izan behar da Datuen Babeserako Legeak (1999) eta Konstituzioan (1978) onartutako oinarrizko eskubideek (ohorerako eskubidea, intimitaterako



eskubidea...) ezarritako lege-esparrua ez dela oztopo **aplikazio leunagoa** egiteko, babestu beharreko beste eskubide juridiko batzuen (adingabekoen interesa, biktimen interesa...) aurka badago.

1/2004 LO adibide garbia da: segurtasuneko indar eta kidegoak behartu egin ditu emakumeak zer arrisku duen baloratzera, epaileak zuhurtasunezko neurriak hartu baino lehen. Hori dela-eta, Udaltzainek eta Ertzainek Foru-Aldundietako eta Udaletako gizarte-zerbitzuei informazio garrantzitsua eskatu behar izan diete, balorazio egokia egiteko, zerbitzu horiek emandako txostenen araberrako emakumeen egoera kontuan hartuta. Erakunde arteko Akordioek informazioa elkarri jakinarazteko beharrezko baliabideak ematen dituzte, horretarako benetako beharra badago, informazioaren garrantzi-maila behar bezala identifikatzen bada, eta biktimaren baimen informatua badago, betiere. Biktimak argi eta garbi jakin behar du zer ondorio izan ditzakeen bere segurtasunerako baimena ez emateak.

- ▷ Informazioaren transmisioa eraginkorra izan dadin, prozesuan parte hartzen ari diren agentzien **kultura eta antolakuntza moldatu** egin behar dira. Baina erakundeetan, oro har, ez dute barneko ohiturak eta jardunbideak aldatu nahi izaten.
- ▷ Biktimaren datuen konfidentziasunari dagokionez, errezeloak sortu ohi dira, prozesuan sartutako gainerako agentzietako langileek **datuak profesionaltasunez erabiliko** dituzten ala ez. Zer gertatuko litzateke prozesuan sartutako agentziek akordioa lortuko ez balute hasieratik?
- ▷ Oso zaila izaten da arlo berdinak dituzten **datu-baseak** sortzea. Izan ere, erakunde bakoitzak datu jakin batzuei ematen die garrantzia eta, halaber, erakunde bakoitzak modu jakin batean erregistratzen ditu datu horiek. Dena den, gutxieneko akordioak lortu behar dira, lana errazago egiteko.

IRADOKIZUNAK...

- Informazioa eskatzen denean, urrats guztiak zehatz-mehatz eman behar dira:
 - i. Erakunde batzuetatik beste batzuetara eramandako txostenen edukia zehatz-mehatz adierazi behar da, bai eta txostenen formatua zein den eta informazioa noiz helaraziko den ere (adibidez, datu pertsonalak, aurreko salaketak, indarkeria-mota, tartean sartutako adingabekoak, gizarte-zerbitzuen aurreko esku-hartzea).
 - ii. Txostenak nork eta zertarako eskatu dituen zehaztu behar da, bai eta zer datu ezin diren transmititu ere.
- Erakundeen artean informazioa errazago transmititzeko, erregistrorako irizpide homogeenak finkatu behar dira, aplikazioetatik ateratako datuak ahal den neurrian alderatzeko. Indarkeria-motak murriztea nahikoa izango litzateke mota horien arteko loturak sinplifikatzeko eta, beraz, datuak errazago konparatzeko.
- Salaketarik ez dagoenean, ezinbestekoa da biktimaren baimena eskatzea, informazioa gizarte-zerbitzuetatik polizia-zerbitzuetara transmititzeko.

Aliantza estrategikoak hirugarren sektorearekin

Teknikariek baliabideak koordinatzeko eta hobetzeko programak bultzatzen dituztenean, komeni da gizarte zibilarekin aliantzak egitea, bai erakundeek programa horiek bere gain har ditzaten bideratzeko, bai programek bideragarritasun praktikoa eta politikoa izateko. Bideragarritasun hori lausoa denez, jo dezagun ekintzarako antolatuta dauden egituretara (GKEak, elkarteak, txertatze-enpresak, etab.).

IRADOKIZUNA...

Herrietako emakumeen elkarteek bere gain har ditzakete teknikariek planteatutako lehentasunak, hala, planteamendu horiek maila politikoan bideratu ahal izateko.

Halaber, teknikariek ondo hartu behar dituzte emakumeen taldeetan sorturiko ekimenak, talde horiek benetako beharrak zein diren hobeto dakitelako, eta langile politikoei ekimen horien berri ematen ahalegindu behar dute.

Zenbait **faktorek zaildu** egiten dute aliantzak ezartzea:

- ▷ Gizarte zibila desaktibatuta dago, eta emakumeen eskubideen alde lanean aritzen diren erakundeen sare gutxi daude.
- ▷ Administrazioa langileak asko aldatzen dira.
- ▷ Ez dago topaleku eta hausnarketa-leku egokirik aliantza horiek egiteko.

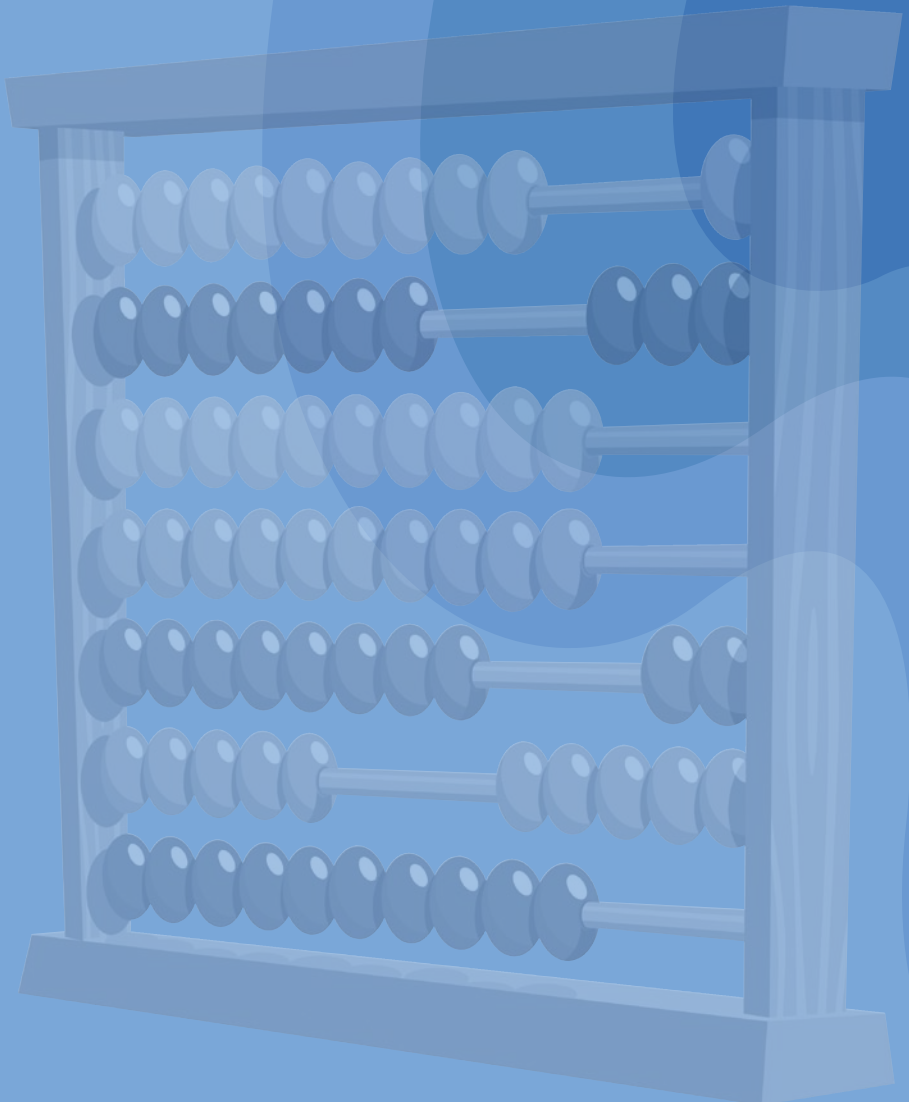
IRADOKIZUNAK...

- Herrietan emakumeen elkarteak sortzeko laguntzea.
- Zenbait foro prestatzea, elkarte horiek emakumeen behar sozialak administrazioan bideratu ditzaten, erabakiak hartzen parte har dezaten, eta emakumeen erakundeek aldarrikatutako eskariak gizartean entzun eta gauzatu daitezken (Adibidez, lan-taldeak sor daitezke Emakumeen Kontseiluetan edo Batzordeetan).



PROZESUAREN KOSTUAK

▶ Aurrekontuko esleipena eta denbora eta langile-kostuak



AURREKONTUKO ESLEIPENA ETA DENBORA ETA LANGILE-KOSTUAK

Koordinazio-protokoloak nola egiten diren zehatz-mehatz azaldu ondoren, hauxe aipatu behar dugu, zoritxarrez: lan horri **ez zaio behar besteko aurrekontuko partida ematen**.

Lan hori teknikarien funtzioen barruan sartu ohi da, bai indarkeria jasaten duten emakumeen zuzeneko arretaz arduratzen diren langileen funtzioen barruan, bai erakundeen barruan berdintasun-politikak bultzatzeko lanean aritzen diren langileen funtzioen barruan. Gainera, langile horiei ez zaizkie erantzukizunetako batzuk kentzen edo ez zaizkie laguntzako langileak jartzen, aldi baterako bada ere. Horrenbestez, **prozesua moteldu egiten da**, administrazioak ez dituelako behar besteko baliabide materialak edo pertsonalak jartzen.

Edonola ere, koordinazio-prozesu bat martxan jartzeko, ez da ezinbestez **gastu ekonomiko** handia egin behar, programa eta zerbitzu berriak sortu behar ez badira, behintzat.

Protokoloa **berehala jarri behar da martxan**, hobetzeko lanak egin behar badira ere edo zerbitzu berriak sortu behar badira ere.

Izan ere, lehenengo fasea amaitu ondoren (lehendabiziko harremanak, bilerak, zirriborroa idaztea, etab.), koordinazio-protokolotik sortutako jarduerak **autoiraunkor** bilakatzen dira, laneko ohiturak eta jardunbideak aldatzen badira, betiere; eta aldaketa horretarako, langileen gaitasun teknikoak hobetu behar dira.

Protokoloaren erakunde abiarazlea arduratu ohi da lehenengo fasea burutzeaz eta fase horretatik sortutako giza kostuak eta kostu materialak ordaintzeaz. Baina protokoloa finkatzeko ekintzen kostua tartean sartutako erakundeen artean bana daiteke, eta hala, bide batez, **zeharkakotasun**-planteamenduak finkatuko dira. (Esaterako, prestakuntza-ekintzak prestakuntza jasoko duen departamentu edo erakunde bakoitzak har ditzake bere gain; protokoloarekin loturiko argitalpenen kostua udalerriak argitalpenetarako duen aurrekontuaren kontura zordundu daiteke).

Hala ere, zenbait jarduera (protokoloa egin aurretiko **diagnostikoa**, esaterako) nahikoa garrantzitsuak dira, aurrekontuko partida bat ad hoc emateko. Gainera, badira kostu horiek ordaintzen lagunduko luketen finantziazio-aukerak.



HITZ BATEAN



ZER DA PROTOKOLOA?

Protokoloa **oinarrizko dokumentu** bat da, gutxieneko batzuk onartu eta gero indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzen jarduteko etengabe.

Protokoloaren idazketan bukatzen den prozesua da koordinazio arrakastatsuen benetako berme bakarra: **alde onak eta akatsak identifikatzea, aukerak eta beharrak, baliabideak antolatzea, hobetzeko bideak aztertzea, alderdiek beren gain hartutako arduretan ados jartzea, elkar aditzea...**

Prozesuaren iraupena oso aldakorra da. Ez da protokoloa idaztearekin bukatzen, ezta tartean sartutako erakundeek hura sinatu eta formalizatzean ere.

Era askotako errealitatera **egokitzeko etengabeko bokazioa** izan behar du protokoloak.

Protokoloan **ez dira erantzun guzti-guztiak biltzen**, baina haiei erantzuteko mekanismoak aurreikusi behar dira.

Biktimaren interesen aldeko malgutasunak izan behar du protokoloaren funtsezko printzipioa.

NORK PARTE HARTZEN DU PROTOKOLOA EGITEKO PROZESUAN?

Indarkeria jasaten duten emakumeek ez dute sektore formalera soilik jotzen laguntza eske; elkarteek, adiskideek, auzotarrek eta senideek ere laguntzen diete sarritan. Hori hala dela jakinik, indarkeria jasaten duten emakumeekin harremana duten **erakunde eta partikular** guztiek parte hartu ahal izango lukete protokolizazio-prozesuan.

Dena den, irizpide praktikoan arabera, bi motatako erakundeek burutu beharko lituzkete lehen harremanak: **alor horretan era aktiboan lan egiten dutenek** eta, nahiz eta era aktiboan parte hartu ez, ardura handiagoa hartu beharko luketenek.

Komeni da **pertsona bat edo pertsona-talde bat izendatzea** (ahal izanez gero, berdintasunean aditua), jarraitzeko asmoz sustapen eta lanketa-lanak **koordinatzeko**; bai eta politikariak eta teknikariak prozesuan sartuko direla eta laguntza emango dutela bermatzea ere.

Protokoloa egiteko bi aukera daude: erakundeetan bertan burutu daiteke protokoloa, edo, bestela, pertsona edo enpresa bat kontrata daiteke, lan hori egiteko. Bi aukerak defendatzen dituzten argudioak daude; dena den, ez dago



zalantzarik, oso garrantzitsua da **prozesuaren kontrola**, hasieratik bukaeraraino, pertsona berak eramatea eta pertsona horrek erakunde sustatzailean lan egitea.

PROTOKOLOAK BARNE HARTU BEHARREKO EDUKIAK:

1. Diagnostikoa

Diagnostikoa egitea ezinbestekoa da zer baliabide eta oztopo eta zer alde on eta alde txar (benetakoak edo potentzialak) dauden **argi eta garbi ikusteko**, bai eta egoera benetan nolakoa den jakiteko ere. Diagnostikoaren bidez, nola lan egiten den jakingo dugu, pertsonak nolakoak diren, eta pertsona horien arteko **harremanak sortuko ditugu. Sentsibilizatzeko modua** ere bada. Halako prozesuak abiaraztean eta alderdi guztiei arazo jakin bati nola heltzen dioten galdetzean, trataera horretan aintzat hartu beharko lirakekeen elementuei buruzko iradokizunak helarazten zaizkie.

2. Definizioa

Xede-taldea eta haren adarrak zein diren adierazi behar du protokoloak, haiekin lotuta ager daitezkeen espezifikotasunen eta arazoen arabera. Horrez gain, jarduerakkoordinatzeko beharra agerian jarri duten gertakizunak identifikatu behar ditu (**irregulartasunak edo gabeziak** indarkeria jasaten duten emakumeekiko laguntzan).

3. Jarduera-esparrua

Protokoloan, argi eta zehatz adierazi behar da zer udalerrri edo eskualde barne hartzen den. **Geografia-eremua mugatzen** ez bada, akats operatiboak eta administrazio- edota finantza-akatsak egin daitezke. Argi eta garbi adierazi behar da, halaber, aurretik zehaztutako arazoaren **zer alderdi** jorratuko diren koordinazioan.

4. Prozedura

Protokoloak zehatz-mehatz adierazi behar du zer egoeratan aktibatuko den eta **zer prozedurari jarraitu behar zaion suposamendu bakoitzean**: tartean sartutako agenziak, lan-fluxua, txosten-ereduak, informazioa trukatzeko ereduak...

ZER DA EZINBESTEKOA PROTOKOLOAN?

Protokoloan **ez dira erantzun guzti-guztiak biltzen**, baina badira funtsezkoak izanik protokoloan jorratu behar diren zenbait alderdi, gaian lan egin behar dutenei adostutako jarraibide argiak emateko.

Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobea emateko **erakunde arteko hitzarmenean**, EAEko agintari nagusiek 2001ean sinatua, **oinarriko jarduera-printzipio** batzuk ezartzen dira, erkidego osoko

biktimei laguntza hobea emateko zenbait alorretan (osasuna, polizia, justizia eta gizartea)⁽⁷⁾. Printzipio horiek guztiak sartu behar dira tokiko protokoloetan, alor horiek prozesuan barneratu ahala.

ESTRATEGIAK

1. Hasteko:

Koordinazio-politikak ezarri aurretik **prestakuntza-programak** burutzea da one-na fenomenoari buruzko oztopo mentalak gainditzeko, bai eta etorkizuneko lankidetzak oinarritzeko harremanak ezartzea ere.

Protokoloak egitean, **parte-hartze aktiboko metodologiaren** bidez, hiru funtzio hauek betetzen dira: batetik, proposamenei balio duten ala ez aztertzen da; bestetik, jendeak parte hartzeko eskubidea bultzatzen da; eta hirugarrenik, azken hartzaileek lan-tresnarekin bat egingo dutela ziurtatu, eta hartzaile horien aurrean arduradunaren legitimazioa bermatzen da.

Komunikazio-politiken antolaketak zerikusi handia dauka koordinazio-prozesuen arrakastan eta kalitatean. Izan ere, baliabideak erabili ahal izateko, nahitaezkoa da tartean sartutako agentziek baliabide horien berri izatea.

2. Jarritzeko:

Koordinazioa behar bezala egiteko, **lan-esparrua sortu behar da**, eragile bakoitzaren zeregina zein den eta zeregin hori prozesuaren eskema orokorrean non sartzan den identifikatzeko. Hala, argi eta garbi adierazten da nolako lotura duten agentziek elkarren artean, zer baliabide behar diren, eta zer onura izango dituen koordinazio horrek emakume erabiltzaileentzat.

Aldian-aldian, protokoloa **zenbateraino bete den aztertu** beharko da erakunde bakoitzaren baitan. Funtsezko ebaluazioa da, eta tartean sartutako erakundeek batera heldu behar diote; alderdi komunak eta erakunde bakoitzaren alderdi espezifikoak sartu beharko dituzte bertan. Hiru funtzio bete behar ditu azterketak: planifikatutako ekintzak betetzen direla kontrolatzea, etorkizunean hobetzeko bideak adieraztea eta langileengan lanarekiko ardura handitzea.

Erakundeen artean **informazioa transmititzea bultzatu behar da**, bai baliabideei buruzko informazioa, bai informazio pertsonala (indarkeria jasaten duten emakumeen txostenak kudeatzean sortutakoa). Horretarako, transmisiorako bide seguruak antolatu behar dira, eta prozesuan parte hartzen ari diren agentzien **kultura eta antolakuntza moldatu**.

⁽⁷⁾ Eguneratzen une honetan.



PROZESUAREN KOSTUAK ETA FINANTZIAZIOA

Koordinazio-prozesu bat martxan jartzeko, ez da ezinbestez **gastu ekonomiko** handia egin behar. Izan ere, lehenengo fasea amaitu ondoren (lehendabiziko harremanak, bilerak, zirriborroa idaztea, etab.), koordinazio-protokolotik sortutako jarduerak **autoiraunkor** bilakatzen dira, laneko ohiturak eta jardunbideak aldatzen badira, betiere; eta aldaketa horretarako, langileen gaitasun teknikoak hobetu behar dira.



Dokumentu lagungarriak



LEGEAK

EAEn aplikatu beharreko legeak

- LEGE ORGANIKOA, abenduaren 28koa, Genero indarkeriaren aurkako Babes integralerako neurriei buruzkoa (BOE 313, 2004ko abenduaren 29koa).
<http://www.boe.es/boe/dias/2004/12/29/pdfs/A42166-42197.pdf>
- 4/2005 LEGEA, otsailaren 18koa, Emakumeen eta gizonen berdintasunerakoa (EHAA 42, 2005eko martxoaren 2koa).
http://www.euskadi.net/cgi-bin_k54/bopv_20?c&f=20050302&s=2005042
- 27/2003 LEGEA, uztailaren 31koa, etxeko indarkeriaren biktimak babesteko agindua araupetu duena (BOE 183, 2003ko abuztuaren 1ekoa).
<http://www.boe.es/boe/dias/2003/08/01/pdfs/A29881-29883.pdf>

Beste lurralde eta erkidego batzuetan aplikatu beharreko legeak

- 1/2004 LEGEA, apirilaren 1ekoa, Emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko eta biktima horiek babesteko lege integrala (Kantabriako Autonomia Erkidegoa).
- 16/2003 LEGEA, apirilaren 8koa, Genero-indarkeria prebenitzeko eta emakumeen babes integralerakoa (Kanarietako Autonomia Erkidegoa).
- 5/2001 LEGEA, maiatzaren 17koa, Tratu txarrak prebenitzeko (Gaztela Mantxa).
- 12/2003 FORU LEGEA, martxoaren 7koa, indarkeria sexistaren aurkako neurri integralak hartzeari buruzko uztailaren 2ko 22/2002 Foru Legea aldatzen duena (Nafarroako Foru Komunitatea).

PROTOKOLOAK

EAEn eragina duten protokoloak

- Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntza hobia emateko erakunde arteko hitzarmena. 2001.
<http://www.emakunde.es>
- Etxeko tratu txarrak jasaten dituzten emakumeentzako segurtasun-plana, 2002-2004. <http://www.emakunde.es>
- Etxeko indarkeria eta genero-indarkeria jasaten dituzten biktimak babesteko, segurtasuneko indar eta kidegoek organo judizialarekin koordinatuta jarduteko protokoloa. 2004.
<http://www.poderjudicial.es>
- Etxeko indarkeria jasaten duten biktimak babesteko agindua ezartzeko protokoloa. 2003.
<http://www.poderjudicial.es>
- Etxeko indarkeria jasaten duten biktimei ezarritako babes-agindua eraginkorra izateko koordinazio-protokoloa gizarte-zerbitzuen alorrean. 2004.
<http://www.emakunde.es>

- Generoko Indarkeriaren aurkako babes osoko neurriei buruzko legea eta etxeko indarkeriaren biktimak babesteko agindua eraginkorra izateko lurralde-kako koordinazio-protokoloak, 2005eko ekaina.
- Etxeko tratu txarrak jasaten dituzten biktimenzako harrera- eta etxebizitza-baliabideak hobetzeko programa, 2004-2005. <http://www.emakunde.es>
- Sexu-erasoak eta tratu txarrak jasaten dituzten emakumeei laguntzeko, erakunde arteko koordinaziorako udal-protokoloaren proposamena – Basauri.
- Ondarroan, sexu-erasoak eta tratu txarrak jasaten dituzten emakumeei laguntzeko, erakunde arteko koordinaziorako udal-protokoloa – Ondarroa.
- Harrera-, trataera- eta prebentzio-programa, emakumeen aurkako indarkeria dela-eta – Busturialdea.
- Etxeko tratu txarrak eta/edo sexu-erasoak jasaten dituzten emakumeei laguntzeko, haiek bideratzeko eta prozesuaren segimendua egiteko udal-protokoloa – Vitoria-Gasteiz.
- Prebentzio- eta alerta-programa, genero-indarkeria dela-eta – Irun.
- Santurtzin, genero-indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzeko protokoloa.

Beste lurralde eta erkidego batzuetan eragina duten protokoloak

- Jarduerarako esparru-programa: Emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako hirien sarea – Madril.
- Jarduera-protokoloa, etxeko indarkeria dagoenerako – Girona.
- Udal-jarduerarako protokoloa – Emakumeen aurkako indarkeriarik gabeko Andaluziako udalerrien sarea.
- Genero-indarkeria tratatzeko erakunde arteko jarduerarako prozedura – Jerez de la Frontera.
- Circuit BCN contra la violència vers les dones – Bartzelona.
- Indarkeria jasaten duten emakumeei laguntzeko udal-protokoloa – Granada.
- Protocol i circuit d'actuació en l'àmbit de la violència de gènere i en l'entorn familiar – Castelldefels.
- Protocol d'actuació de violència de gènere – Franqueses del Valles.
- Emakumeen aurkako indarkeria ezabatzeko eta prebenitzeko protokoloa aplikatzeko eta garatzeko gidaliburu praktikoa, profesionalentzat – Extremadura.
- Gaztela eta Leonen profesionalak emakumeen aurkako tratu txarrak tratatzeko jarduera-protokoloa.
- Familia-esparruko tratu txarrak arau-hauste penalak diren aldetik, haiek jazaritzeko jarduera-protokoloa. Gaztela-Mantxako Komunitateen Batzordea.

Protokolo sektorialak: osasuna

- Etxeko tratu txarrei buruzko protokolo sanitarioa (EAE)
<http://www.osanet.euskadi.net>



- Emakumeen eta adingabekoen aurkako tratu txarrak errazago hautemateko protokoloa – Kanarietako Osasun Zerbitzua.
- Etxeko tratu txarrei buruzko protokolo sanitarioa – Murtzia.
- Tratu txarrak jasaten dituzten emakumeei lehen mailako arreta emateko jarduera-protokoloa – Gaztela-Mantxa.
- Errioxako Osasun-sistema publikoan etxeko indarkeria hautemateko eta arazo horri ekiteko programa integrala.

Nazioartean eragina duten protokoloak

- Emakumeen aurkako diskriminazio-mota guztiak ezabatzeko konbentzioaren aukerako protokoloa.
<http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw>

TXOSTENAK ETA AZTERLANAK

- Emakumeen aurkako Indarkeria – Emakunde.
<http://www.emakunde.es>
- Europako esparru komuna lortu nahian, emakumeen aurkako indarkeria ezabatzeko borrokan egindako aurrerapenak neurtzeko – Emakumeen Lobby Europarra (EWL). *<http://www.womenlobby.org>*
- Emakumeen aurkako indarkeriaren eraginak arintzeko eta indarkeria hori ezabatzeko Jardunbide Egokien Gida – Europar Batasuna.
<http://www.europa.eu.int>
- Espainia: Paperetik harantzago. Etxeko esparruan genero-indarkeria jasaten duten emakumeentzako babesa eta justizia benetan gauzatzea – Amnistia Internazionala. *<http://www.es.amnesty.org>*
- Bikote-harremanetan emakumeek jasaten duten indarkeriari erakundeek emandako erantzuna Valentziako Erkidegoan – Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana. *<http://www.sindicdegreuges.gva.es>*
- Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna EAEn – Ararteko. *<http://www.ararteko.net>*
- Emakumeen kontrako tratu txarren eta sexu-indarkeriaren aurrean jarduteko gizarte zerbitzuetako profesionalentzako gida.
<http://www.emakunde.es>

