



Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte- arreta emateko eredu berri baterako proposamena



Enplegua, Gizarte Inklusioa eta
Berdintasuna Sustatzeko Sailaren koadernoak

Gizarte Inklusioa bilduma

Nº

7



Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte-arreta emateko eredu berri baterako proposamena





Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte-arreta emateko eredu berria

Teresa Laespada Martínez

Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saileko foru-diputatua

Bizkaiko Foru Aldundian 1987an jarri zen martxan genero-indarkeriaren biktimentzako arreta, Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzu sortu berriari esleitutako eginkizunen barruan. Ana Ariz diputatuaren ardurapean sortu zen, eta Lola Menchaca zerbitzuburuari eman zion zerbitzua osatzeko agindua.

Ordutik pasatu diren 34 urteetan, zerbitzua egokitu egin da estatuan eta nazioartean genero-indarkeriaren eta indarkeria matxisten arloan esku-hartzeko forma berriak ezarri dituzten lege-aldaketen arabera. Indarkeriaren kontsiderazio eta definizio berrietara egokitu da, baita kontuan hartutako biktimen beharrianetara ere. Hala, hasieran, legegintza-esparruen ardatza erasotzailearekin afektuzko/amodiozko harreman bat zuten emakumeen arreta izan zen, eta lege hauek eman ziren, besteak beste: 1/2004 Lege organikoa, abenduaren 28koa, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa; 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa; 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta gizonen berdintasun egin-garriakoa.

Baina babesa biktinarioarekin amodio-harreman bat zuen edo duen emakumeari baino ez emateak babesik gabe uzten zituen indarkeria horren zuzeneko eraginpean zeuden beste biktima batzuk, zeinen zaurgarritasuna agerikoa baita. Hala da seme-alaben kasuan, adibidez. Hortaz,

demanda zibil eta herritarren demanda ugariren ostean, eta esku-hartze zentroetan ikusitako ebidentzien aurrean, Haurrak eta Nerabeak Babeste-ko Sistema aldatzen duen 2015eko uztailaren 22ko 8/2015 Lege Organikoa onetsi zen. Lege horretan, genero-indarkeriaren biktimatzat jotzen dira biktimen seme-alabak.

Baina, aldi berean, indarkeria matxistaren aurkako borrokak gero eta babes gehiago lortu du nazioartean, pertsona guztiak aintzat hartzen gaituzten nazioarteko itun eta hitzarmenen bidez.

Hitzarmen horiek emakumeen aurkako indarkeriari buruzko kontsiderazio berrietara egokitzera behartzen gaituzte, genero-indarkeriatik haratago joanda. Hala, Europako Kontseiluak emakumearen aurkako indarkeriari eta etxeko indarkeriari aurrea hartzeko eta haien kontra borrokatzeko sinatutako hitzarmenak (Istanbulgo Hitzarmena; 2011n sinatu zen, eta Espainiako estatuak 2014an berretsi zuen) zabaltu egin zuen emakumeen aurkako indarkeriaren esanahia (hitzarmenaren 3. artikulua), eta ezarri zuen emakumeen aurkako indarkeria giza eskubideen urraketa bat eta emakumeen aurkako diskriminazio bat dela. Halaber, ezarri zuen emakumeen aurkako indarkeria direla generoan oinarritutako indarkeria-ekintza guztiak, arlo publikoan edo pribatuan gertatutakoak, emakumeei kalte edo sufrimendu fisiko, sexual, psikologiko edo ekonomikoa eragin ahal dietenean edo eragiten dietenean, ekintza horiek egiteko mehatxuak, hertsapena edo askatasun-gabetze arbitrarioa barne. Halaber, ezartzen du «etxeko indarkeria» kontzeptuaren barruan sartzen direla familian, etxean edo unean uneko edo lehenagoko ezkontidearekin edo izatezko bikotekidearekin gertatzen diren indarkeria fisiko, sexual, psikologiko edo ekonomikoko ekintza guztiak, alde batera utzita delituaren egileak biktimaren bizileku bera duen edo izan duen.

Istanbulgo Hitzarmenak honela definitzen du «generoa»: gizarte jakin batek emakumeei edo gizonei esleitzen dizkien rola, portaerak, jarduerak eta ezaugarriak, emakumeek edo gizonek berezkoak dituztelakoan, sozialki eraikitakoak badira ere. Bestalde, hau da «emakumearen aurkako indarkeria, generoa dela eta» kontzeptuaren definizioa: emakume baten aurkako indarkeria oro, emakumea izateagatik eragiten denean edo emakumeei neurritz kanpo eragiten dienean. Eta «biktima» da a eta b apartatuetan zehaztutako portaeren eraginpean dagoen pertsona fisiko oro. Azkenik, f letran, «emakumea» terminoaren barruan sartzen ditu 18 urtetik beherako neskatoak.

Istanbulgo Hitzarmena erreferente argi bihurtu da biktimatzat jo behar diren emakumeei eman beharreko arretari dagokionez. Geroago, Espai-

nian, Genero-indarkeriaren aurkako Estatu Itunak (2017) jardun-esparru berri hori onartu eta sartu du.

Aldaketa horiek guztiak indarkeria matxistatik bizirik atera diren emakumeekin esku hartzeko zerbitzuak garatutako jarduera, egiteko era eta programa guztietan txertatuz joan gara. Ahaleginak eta programak batu dira emakumeen profila aldatuz joan den heinean. Izan ere, gizartea aldatu egiten da, eta aldatu egiten dira emakumeak eta haien inguruabarrak. Hortaz, Aldundia horren arabera egokitu behar da.

Urteetako bide hori egin eta gero, beste urrats bat eman behar dugu. Indarkeria matxistaren biktimenezako arreta-eredu berri bat eraiki nahi dugu, zeina ahalik eta gehien doitu behar baita esku-hartze berriak gauzatzeko, emakume biziraule guztiak aitortzeko, garai berrietara eta gure lurraldean dauden administrazioen hedapenera egokitzeko. Sail gisa, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzko 1/2004 Legean zehaztutako eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Eusko Legebiltzarraren 4/2005 Legean proiektatutako arreta-eredutik eredu berri batera aldatzeko prozesuan murgilduta gaude.

Orain arte egindako guztia funtsezkoa izan da indarkeriaren biktima diren emakumeentzako baliabideak ezartzeko. Baina, orain, aurrera egiteko eta sakontzeko unea da, gizarte-arreta partzial eta zatikatuak atzean uzteko.

Aukera bikoitza dugu. Batetik, Eusko Jaurlaritzak sustatutako Berdintasunerako 4/2005 Legearen aldaketaren bidez, aldaketa esanguratsuak sartu dira gizarte-zerbitzuetatik eman beharreko arretaren irismenaren eta edukiari dagokienez. Parametroak eta prestazioak aldatu dira, eta asko zabaldu da artatu behar diren pertsonen esparrua.

Beste alde batetik, 2018an onetsitako Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Foru Arauaren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiak konpromiso eta rol protagonista bat hartu du indarkeria matxista desagerrarazteko, eta betebeharrak legal gisa bereganatu du biktimei arreta, babesa eta laguntza emateko sistema bat bermatzea.

Esparru horretan, Gizarte Inklusioa Sustatzeko Zuzendaritzan hausnarketa-prozesu bati ekin genion –duela hiru urte– arreta-eredu bat eraikitze-ko, eta orain sortzen ari da.

Bizkaiko Foru Aldundiaren eredu berri honen helburua da arretaren xedea zehaztea. Lehenik eta behin, laguntza eta zaintza espezializatueta oinarritutako arreta bat egituratu nahi dugu. Fokua jarrita indarkeria matxistaren ondorioz sortutako babesgabetasun-egoeretan eta moldatzeko ezintasuna duten egoeretan. Egoera horiek gizarte-zerbitzuen arreta intentsiboa behar dute, eta zerbitzu horiek zaintzak, laguntzak eta es-

ku-hartzeak ematean espezializatu behar dira, autonomia diziplinarteko ikuspegi batetik garatzeko eta osatzeko.

Bigarrenik, feminismoaren ikuspegia sendotu nahi dugu baliabideetan, genero-ikuspegitik eta ikuspegi sexologikotik, indarkeria matxistaren adierazpen ezberdin eta anitzen ondorioen aurrean arreta egokia eskaintzeko. Emakumeek bizi izan dituzten egoerak edo bizitzen ari direnak egiturazko genero-desberdintasunen ikuspegitik interpretatu behar dira. Ahalduntzearen ikuspegitik, beren bizitza gobernatzeko gaitasunak garatuta.

Eredu honetan, funtsezko hiru kontzeptu daude eredua bera ulertzen laguntzeko: kalte soziala, interseksionalitatea eta biziraulea.

«Kalte soziala» kontzeptua Marta Simonek garatu du Euskadin, eta funtsezkoa da eredu berria ulertzeko. Lan espezializatua egin nahi dugu biktimatik bere familia-harremanetan eta/edo gizarte-harremanetan, indarkeria matxistaren ondorioz, bizitako ondorioak direla eta: emakumearen eraikuntza soziala eta haren harreman-mapak landu nahi ditugu.

Ereduaren oinarri den bigarren kontzeptua «interseksionalitatea» da, eta feminismoak aspaldi sartu zuen. Praktikan jarri behar dira femeniñoa dena barneratzeko arrazoiak ulertzeko eta arrazoi horietan eragiteko aukera ematen duten tresnak eta lanabesak; elkarren artean erlazionatuta dauden faktoreak eta dimentsioak dira, eta zaurgarritasun- eta diskriminazio-prozesu dinamikoak sortzen dituzte artatzen ditugun pertsonengan. Xedea da baieztatu ahal izatea arreta gehiago eta hobea eskaini ahal diogula kalterik handiena jasan duenari.

Hirugarren kontzeptuak «biziraulea» kategoriatik nabarmentzen du, biktimaren kategoriaren aurrean. Bizirauleak dira egoera gainditzeko, eusteko eta erresilientzia garatzeko duten gaitasunean jartzen dugulako arreta; egoera gainditu, eta aurrera ateratzen diren emakume indartsuak direlako. Biktima gisa ikusi ordez, heroi gisa ikustea merezi duten emakumeak dira. Hala, emakume bakoitzak indarkeriari aurre egiteko prozesuan duen potentziala indartu nahi dugu, estigmatizazioa edo bidegabe jasandako kaltearen negatibotasuna saihestuta. Oso beharrezkotzat jotzen dut biziraulearen kategoriatik irmotasunez erabiltzen hastea, eta, agian, «biktima» hitza erail dituzten emakumeentzat gordetzea.

Gure ereduak esku-hartzeko irizpide gisa ezarri nahi ditu printzipio hauek, gutxienez:

- Pertsonan zentratutako arreta
- Arretaren jarraitutasuna
- Ahalduntzea
- Bizi-kalitatea eta kalteen murrizketa
- Sororitatea
- Ikuspegi komunitarioa
- Erantzukizun publikoa
- Erresilientziaren sustapena

Komunitarioa ereduaren ganga-giltzarrietako bat da, testuinguru komunitarioa kontzientzia sortzeko bidea, ahalduntzeko tresna eta erresilientzia-faktore sendoena dela uste baitugu. Ardatz honetatik, apustu saihetsezin bat dago, erabiltzaileari bere ohiko ingurunean ahalik eta denborarik gehien geratzeko aukera emateko, behar dituen laguntzekin. Horrek esan nahi du indar gutxiago eman nahi zaiola egoitza-arretaren aldeko apustuari. Komunitatetik eta sektoreen arteko koordinazioetatik datozen ahalduntze-ekimenak dira gure ereduaren ezaugarri.

Bat egiten dugu Arartekoarekin, Eusko Legebiltzarrari aurkeztutako 2019ko txostenean dioenean zaila dela, larrialdiko harrerarako denbora gainditzen denean, emakumeen autonomia pertsonala eta ahalduntzea lortzeko helburuak egoitza-erregimen batean erabiltzaileei kontrol zorrotzagoa ezarri beharrezkin uztartzea. Eta bai, Arartekoak dioen bezala, hausnarketa sakonagoa behar da egonaldi ertain eta luzeko egoitza-baliabide kolektiboan egokitasunari –edo desegokitasunari– buruz eta kasuen baheketa hobetzeari buruz. Administrazio publikoen eskumena izan beharko litzateke pertsona guztien autonomia-gaitasuna zaintzea, kasu honetan emakumeena, eta bereiztea nork behar dituen bizikidetza-baliabideak eta norentzat izan daitezkeen terapeutikoak, eta, beraz, agindutakoak, eta noiz ez den komenigarria beste familia-unitate batzuekin batera bizitzea.

Hori dela eta, arreta emateko beste bide bat zabaltzen zaigu, komunitarioagoa, baina ez intentsitate gutxiagokoa; zerbitzu berriak, programak berriak eta errealitatera egokituagoak diseinatu behar dira, diziplinarteko arreta eta laguntzak emateko. Gainera, halakoak hedatzen jarraitu beharko dugu proposatutako ereduarekin bat.

Bide hau ez dugu bakarrik egin. Ardura hau duten bi zuzendaritzen artean garatu da, hau da, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Inklusioa Sustatzeko

eta Berdintasuna Sustatzeko zuzendaritzen artean, baina eskertu nahi dut prozesu honetan Emakundek eta beste administrazio publiko batzuek emandako laguntza. Inspiratu egin gaituzte, eta beren ikuspegia helarazi digute.

Halaber, eskertu egin behar dut beti garrantzitsua den hirugarren sektore sozialaren lana, haien ekarpenak eta iritziak helarazi baitizkigute. Apustu hau haiekin batera eraikitzen jarraituko dugu. Berezik Gizardatzek zeregin honetan emandako laguntza eta izandako konplizitatea aipatu nahi ditut. Eskerrik asko eragile kooperante guztiei, eredu hau Bizkaiko gizarte-zerbitzuen ondarearen zati bat delako gizarte justuago bat eraikitzeko, zalantzarik gabe, baina, batez ere, biziraule bat ere ez geratzeko sistematik kanpo.

Amaituko dut

Desordenaren aro honetan, giro arrarotu honetan, inoiz baino beharrezkoagoa da berriro aztertzea nolako arreta behar duten arrisku-egoera larrienean dauden pertsonak, egoerarik ahulenean daudenek, krisiaren eragina gehien jasan dutenek, egoera horren adierazpen gogorrena den indarkeria matxista jasan dutenek.

Pandemiak areagotu egin du aurretiaz zegoen gizarte-arrakala. Baina gure esku dago eredua aldatzea eta gizarte justuagoa aldarrikatzea.

Emakumeen eskubideak eta askatasunak defendatzea beti izan behar da gure lehentasun politiko eta instituzionalen ardatza. Une oro, denbora guztian.

Pandemia honek zerbait irakatsi badigu da uste baino zaurgarriagoak gara, pertsona gisa eta gizarte gisa. Indarkeria matxistaren kurba larriagotu egin da. Menderatu egin behar dugu. Geldiarazi egin behar dugu.

Ezin gara babestu iraganeko irtenbideen atzean. Behar ditugun aldaketei ekin, eta aldaketa horiei eutsiko dien eraldaketa partekatua sustatu behar dugu. Erronka hauei aurre egiteko, ezin dugu erabili sortu zituen paradigma bera. Eraldaketa behar dugu indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko ereduan ere.

Esaera txinatar batek dioenez, zuhaitz bat landatzeko garairik onena duela 20 urte izan zen. Bigarren unerik onena orain da. Orain da unea.



AURKIBIDEA	17
0. AURKEZPENA	21
1. EREDUAREN JUSTIFIKAZIOA	27
2. ORAINGO ARRETA-SAREAREN INGURUKO DIAGNOSTIKOA.....	31
2.1. Gizarte-arreta emateko oraingo sarearen antolaketa.....	32
2.1.1. Informazioa emateko, ebaluatzeko eta diagnostiko espezializatua egiteko zerbitzua (OGZ).....	34
2.1.2. Bizitoki- eta harrera-zerbitzuak	35
2.1.3. Aholkularitza Juridikorako Zerbitzua.....	43
2.1.4. Laguntza Psikologikoa emateko Zerbitzua.....	46
2.1.5. Etxean ematen den emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako famiIiako esku-hartze programa.....	53
2.1.6. Genero-indarkeriaren biktima diren adingabeen arretan espezializatutako famiIiako esku-hartze programa.....	56
2.1.7. FamiIiako esku-hartze programa, gurasoen aurkako indarkerian espezializatua.....	59
2.1.8. «Tartekari sarea», gizarte-laguntzarako eragileen sarea.....	60
2.2. Gaur egungo arreta-sarearen indarguneak eta aukerak	62
2.3. Gaur egungo arreta-sarearen mehatxuak eta ahuleziak	68
3. APLIKAZIO-TESTUINGURUA	107
3.1. Testuinguru instituzionala.....	107
3.2. Testuinguru arauemailea.....	110
4. INDARKERIA MATXISTATIK BIZIRIK ATERA DIRENEI GIZARTE-ARRETA EMATEKO EREDU BERRI BATERAKO PROPOSAMENA	121
4.1. Arreta-ereduaren ikuspegiak	121
4.1.1. Indarkeria matxista ulertzeko eta indarkeria horri aurre egiteko azalpen- ikuspegi integrala	122

4.1.2. Paradigma feminista.....	129
4.1.3. Genero-ikuspegia	132
4.1.4. Ikuspegi sexologikoa	133
4.1.5. Ikuspegi intersekzionala	134
4.1.6. Eskubideen ikuspegia eta umeen eta nerabeen eskubideen ikuspegia.....	137
4.2. Arreta-ereduaren oinarriak	149
4.2.1. Indarkeria matxisten inguruko kontzeptualizazio zabala	149
4.2.2. Biziraulearen kategorioa	160
4.2.3. Gizarte-zerbitzuak.....	162
4.2.4. Gizarte-babesgabetasuna eta gizarte-zaugarritasuna.....	165
4.2.5. Kalte soziala.....	171
4.2.6. Bizitokia ematearen eta egoitzako arretaren arteko bereizketa	173
4.3. Arreta-ereduaren oinarritzko osagaiak	176
4.3.1. Zerbitzu publikoa eta erantzukizun publikoa	176
4.3.2. Laguntzen paradigma eta eredia.....	178
4.3.3. Pertsonen zentratutako arreta	179
4.3.4. Arretaren jarraitutasuna	181
4.3.5. Ahalduntzea.....	182
4.3.6. Bizi-kalitatea eta kalteen murrizketa:	184
4.3.7. Sororitatea.....	186
4.3.8. Erresilientziaren sustapena:.....	187
4.3.9. Ikuspegi komunitarioa	189
4.3.10. Erreparazio eraldatzailerako eskubidea	191
4.4. Arreta-eredu berriari buruzko proposamenaren laburpena	195
5. ERANSKINAK	203
5.1. 1. eranskina: Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko sarean artatutako biztanleak	204
5.2. 2. eranskina: Gaur egungo arreta-sare orokorraren antolaketa berriro diseinatzeko proposamena	207
6. BIBLIOGRAFIA.....	211

Dokumentu honek Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera diren emakumeei gizarte-arreta emateko eredu berri baterako proposamena deskribatzen du.

Eredu hori Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailak sustatutako hausnarketa bateratu baten emaitza da, eta bertan parte hartu dute zenbait eremutako erakundeetan ari diren profesionalak.

Dokumentu honen oinarri izan da, batez ere, dokumentazio hau:

- Higuero, M. (2020). Propuesta para el desarrollo de un Modelo de Atención en el servicio de mujer e intervención familiar de la Diputación Foral de Bizkaia y la adecuación de la red de recursos y prestaciones. Mahibar sexología. Bizkaiko Foru Aldundia, 2020. 85 or. [1].
- Bizkaiko Foru Aldundia. La atención social a las supervivientes de violencia machista: bases para la edificación de un nuevo marco de atención en los servicios especializados de Bizkaia. 2020. 28 or. [2].
- Bizkaiko Foru Aldundiak antolatutako «Ikuspegi berri bat indarkeria matxistatik bizirik atera direnei eskaintzen zaien arreta sozial espezializatutako» web-mintegia. Datak: 2020ko azaroaren 20a, 9:30etik 12:30era [3]. Partaideak:
 - Teresa Laespada. Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko foru-diputatua.
 - Maite Higuero. Sexologoa eta gizarte-langilea.
 - Marta Simón. Auzitegiko gizarte-langilea.
 - Verónica Gallo eta Miriam Santorcuatro. Gizardatz, Bizkaiko Gizarte Eki-meneko eta Esku Hartzeko Entitateen Elkarte¹.

1: Gizardatz lantaldeko kide diren entitateak: Agintzari, Etorkintza, Lagun Artean, Grupo SSI, Askabide, Izan-gai, Cear(r) eta EAPNko Emakumea eta Bazterketa taldea.

Halaber, aintzat hartu dira erreferentziako monografia hauek:

- Ararteko, Informes anuales al Parlamento Vasco 2016-2020. [4]–[6].
- Ararteko, La situación de los Servicios Sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora. Informe extraordinario de la Institución del Ararteko al Parlamento Vasco. Vitoria-Gasteiz. 2016. 186 p. [6].
- Ararteko, Emaiker. Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV. Informe extraordinario de la Institución del Ararteko al Parlamento Vasco. Vitoria-Gasteiz, 2003. 287 p. [7].
- Emakunde. La respuesta a víctimas de violencia contra las mujeres en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Datos 2019. 122 p. [8].
- Emakunde. Respuesta institucional ante el maltrato doméstico contra las mujeres en el ámbito de los Servicios Sociales en la CAPV, 2006: puerta de entrada. Evaluación de los Servicios Sociales en materia de maltrato doméstico contra las mujeres. Vitoria-Gasteiz, 2007. 192 p. [9].
- Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. III Informe Recomendaciones y propuestas de mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en Bizkaia. Bilbao, 2017. 46 p. [10].
- Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. II Informe Recomendaciones y propuestas de mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia. Bilbao, 2013. 38 p. [11].
- Grupo de Trabajo del Observatorio de la Violencia de Género en Bizkaia. Recomendaciones y propuestas de mejora sobre la actuación institucional en materia de violencia contra las mujeres en el Territorio Histórico de Bizkaia. Bilbao, 2008. 84 p. [12].
- Diputación Foral de Bizkaia. Informe de identificación de necesidades y obstáculos encontrados por las mujeres víctimas de violencia de género en el área rural de Bizkaia en el acceso efectivo a los servicios y prestaciones de apoyo, atención y justicia. Bilbao, 2015. 116 p. [13].

Azkenik, dokumentazio hau erabili da:

- Ibaibarriaga, L.; Seco, Ó. Estudio de perfil y necesidades sociales de las mujeres valoradas por el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social. Implicaciones y consecuencias. GPES sarearen VIII. kongresuan aurkeztutako txostena. 2021eko martxoaren 15etik 17ra egin zen. Gizarte-bazterketa eta generoari buruzko lan-mahaia. Bilbo, 2021. [14].
- Alvear, I.; Zugaza, E.; Zubiaur, N.; Ormaetxea, I. Un indispensable para la universalización: La planificación pública de los Servicios Sociales para la inclusión, basada en la evidencia. GPES sarearen VIII. kongresuan aurkeztutako txostena. 2021eko martxoaren 15etik 17ra egin zen. Gizarte-inklusioko Gizarte Zerbitzuen Sistema Publikoaren unibertsalizazioari buruzko lan-mahaia. [15].
- Seco, Ó. «Marco conceptual y caracterización del Servicio de Día para la inclusión social en Bizkaia». Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailaren Koadernoak, 3. zk. Bizkaiko Foru Aldundia. Bilbao, 2020. 44 or. [16].
- Seco, Ó. «Marco conceptual y caracterización del Servicio de Día para la inclusión social en Bizkaia». Zerbitzuan, 67. zk., 2020 (abendua), 47-78 or. [17].
- Blanco, J., Kortajarena, N., Romero, V. Modelo INCLUE: La apuesta por una atención de calidad en el ámbito de la inclusión social. Emaus Fundazio Soziala, 2015. 141 or. [18].
- Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentua. Desgaitasuna duten pertsonen eta buru nahasmendua duten pertsonen ematen zaien arreta eredua. Ostatu zerbitzuen, eguneko zerbitzuen eta zerbitzu okupazionalen foru sarearen antolamendua Gipuzkoan. Donostia-San Sebastián, 2015. 161 p. [19].
- SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa. Reordenación de la red de recursos y programas para la inclusión social de Gipuzkoa. Zerbitzuan, 59. zk., 2015, 5-38 or. [20].

Erreferentzia bibliografiko guztiak dokumentu honen bibliografiari buruzko atalean (5.2 apartatua) kontsultatu ahal dira.

Dokumentuaren egiturari dagokionez, sei kapitulu edo apartatu ditu:

- Lehen kapitulua sarrera gisa planteatu da, eta Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte-arreta emateko eredu berri baterako proposamena egitea eta garatzea justifikatzen duten arrazoiak aurkezten dira.
- Bigarren kapituluan, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko gaur egun dagoen sarearen diagnostikoa egiten da. Kapitulu honetan, lehenik eta behin, indarkeria matxistaren arloan dauden baliabideei, zerbitzuei eta programei buruzko analisi deskribatzaile bat egiten da, baliabide, zerbitzu eta programen kopurua eta ezaugarriak zehazten dira eta haien ebaluazioa egiten da. Diagnostiko orokorrarekin batera, arreta emateko egungo sareak dituen indargune eta aukera nagusiak azaltzen dira, baita hautemandako elementu ahul garrantzitsuenak ere.
- Hirugarren kapituluan gizarte-arreta emateko proposatutako eredia osatzeko prozesu honen testuingurua –erakundeei eta araudiari dagokionez– zehazten da.
- Dokumentuaren laugarren kapituluan –luzeena da–, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko eredu berriari buruzko proposamenaren oinarria eta egitura osatzen duen esparru kontzeptuala garatzen da. Lehenik eta behin, ereduaren ikuspegiak aurkezten dira, hau da, ereduaren funts diren oinarri filosofikoak eta kontzeptualak eta hurbilketa teorikoak. Bigarrenik, arreta emateko ereduaren oinarritzko osagaiak deskribatzen dira; beste era batera esanda, arreta-esparruaren barruan lortu nahi eta ahal den jomuga markatzen duten printzipio gidariak zehazten dira.
- Bosgarren kapitulua bigarren kapituluaren eranskin gisa planteatu da, eta, batetik, 2019an zehar Bizkaian emakumeen kontrako indarkeriaren arloko zerbitzuetan eta baliabideetan artatu diren emakumeei buruzko datuen laburpen bat du, eta, bestetik, arreta emateko oraingo sare orokorraren antolaketa berriro diseinatzeko behin-behineko aurrerapen-proposamen bat egiten da.
- Azkenik, seigarren kapituluan, dokumentuan sartutako erreferentzia bibliografiko guztien zerrenda kontsultatu ahal da.

Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte-arreta emateko proposatzen den arreta-ereduaren abiapuntua da indarkeria matxista jasaten duten pertsonekin esku hartzeko indarrean dagoen paradigma eguneratu beharra dagoela. Eguneratze hori paradigma horren oinarri teoriko, filosofiko eta kontzeptualen ikuspuntutik eta indarkeria-mota horretatik bizirik atera direnei eskainitako zerbitzuen sarearen antolaketaren ikuspegitik egin behar da. Halaber, eredu prestatu da eredu egituratu, koherente eta efiziente bat behar delako, erantzun homogeneousak eta egokiak emateko eta emandako arretaren inpaktua hobetzen laguntzeko.

Gaur egun, Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saileko Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuaren funtsezko helburuetako batzuk dira emakumeen aurkako indarkeria desagerraraztea, emakumeen integrazioa eta sustapena lantzea eta familiei arreta eta laguntza ematea. Bere ardurapeko zerbitzuei dagokienez, zerbitzu honek hiru jardun-eremu edo zeregin ditu: lehena, emakumeen aurkako indarkeriaren ondorioak; bigarrena, babesgabetasun-egoeran dauden eta adin-nagusitasunera iristean familia-sarerik ez duten ume eta nerabeei² arreta emateko saretik datozen emakume gazteen gizarteratzea eta babesa, eta hirugarrena, familiako kideak babesik gabe daudela edo egoera horretan egoteko arriskuan daudela pentsarazten duten adierazleak dituzten familien arreta eta babesa.

2: Umeen eta nerabeen arloan hizkera inklusiboa erabiltzeko gomendio eta orientazio terminologikoak aintzat hartuta [21], [22], dokumentuaren gaztelaniazko bertsioan «niñas, niños y adolescentes» (edo horren hizkuntza-aldaerak) erabiliko da hamazortzi urtetik beherako pertsonak aipatzeko. Bestalde, beharrezkotzat jo denean adingabetasuna nabarmentzea, «persona adingabeak» terminoa erabili da «adingabeak» erabili ordez, eta, hala, estatuko eta nazioarteko legediak adingabetasunaren ondorioz esleitzen dizkien eskubideen subjektu direla nabarmentzen da. Halaber, «neskatoak eta nerabeak» adierazpidea erabiltzen denean, sexu femeninoko umez eta nerabeez ari da, eta «mutikoak eta nerabeak» esaten denean, sexu maskulinoko ume eta nerabeez ari da.

Proposatutako arreta-ereduaren xedea da Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren funtsezko helburu hau lortzea: babesgabetasun-egoeran daudenei arreta ematea eta pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea sustatzea. Horri dagokionez, proposatzen den arreta-ereduaren helburua da, lehenik eta behin, arretaren xedea zehaztea, hau da, erakunde honen ardurapeko prestazio eta zerbitzuen bidez zein beharizan bete behar diren ezartzea. Bigarrena da esku hartzeko prozedura Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorrora egokitzea [23], sistemari koherentzia emateko. Hirugarren helburua da erantzun homogeneoak eta egokiak, eta, aldi berean, kasu bakoitzean erantzun indibidualizatuak eta pertsonalizatuak ematen dituen arreta-sistema bat egituratzea. Eta ereduaren azken helburua da emandako arretaren inpaktua, eraginkortasuna, efizientzia eta kalitatea hobetzeko baliagarria izatea.

Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei benetako beharrazanez erantzuten dien gizarte-arreta emateko eredu berria diseinatu ahal izateko, ezinbestekoa da abiapuntutzat hartzea arreta-sare horren oraingo egoeraren oinarritzko diagnostikoa.

Kapitulu honetan, lehenik eta behin, emakume, ume eta nerabeen aurkako indarkeriaren arloan arreta emateko oraingo sarearen diagnostiko bat egin da, eta haren xedea da Bizkaian indarkeria matxistaren arloan dauden baliabideen, zerbitzuen eta programen (Aldundiarenak, udalenak eta mankomunitateenak) oraingo erabilgarritasunaren eta irismenaren –kopurua, ez-augarriak eta bilakaera– irudi orokorra deskribatu eta ematea³. Egia bada ere dokumentu honen hurrengo kapituluetan azalduko den indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko eredu berriaren proposamenaren ardatz nagusia Aldundiaren eskumeneko zerbitzuak direla, diagnostikoaren lehen kapitulu honetan ikuspegia zabaltzea eta udalen eta mankomunitateen eskumeneko zerbitzuei buruzko daturen bat sartzearabaki da, lurraldean dauden zerbitzuen inguruko ikuspegi orokor bat eskaintzeko. Atal honetako datuak Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokiak eta Emakunde–Emakumearen Euskal Erakundeak aldian-aldian egindako txostenetatik hartu dira. .

Diagnostiko orokor eta sintetiko honekin batera, arreta emateko egungo sareak dituen indargune eta aukera nagusiak azaltzen dira, baita identifikatutako elementu ahul garrantzitsuenak ere. Aukera nagusiak eta alderdi ahul garrantzitsuenak azaltzen dituen diagnostikoaren bigarren zati hori Bizkaiko Lurralde Historikoko oraingo arreta-sarean dago zentratuta. Diagnostiko hori garatzeko, arau-esparru garrantzitsuenak eta Bizkaian eta Euskadin egindako oharra, proposamenak eta gomendioak berrikusi dira. Ahal izan den neurrian, ikuspegi zabalagoa izateko, nazioarteko erreferentziako dokumentazioa ere sartu da.

3: Atal honetan gaur egun dauden baliabideen, zerbitzuen eta programen erabilgarritasunari eta irismenari buruzko sintesi bat egiten da. Hala ere, zerbitzu edo programa bakoitzari buruzko informazio gehiago lortzeko, Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokiaren txostenak [24] eta Emakunderen txostenak [8], [25] kontsulta daitezke.

2.1. GIZARTE-ARRETA EMATEKO ORAINGO SAREAREN ANTOLAKETA

Dokumentu honen «1. eranskina: Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko sarean artatutako biztanleak» eranskinean Bizkaian emakumeen aurkako indarkeriaren arloan dauden zerbitzu eta baliabideetan 2019an zehar arreta jaso duten emakumeen kopuruari buruzko datu nagusien laburpen bat aurkezten da (10. taula).

Dokumentu honen «2. eranskina: Gaur egungo arreta-sare orokorraren antolaketa berriro diseinatzeko proposamena» eranskinean, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte-arreta emateko zerbitzu foralak berriro diseinatzeko behin-behineko lehen aurrerapen-proposamena aurkezten da (11. taula), Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legean [26] eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 2015eko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan [23]ezarritakoa bete behar duela aintzat hartuta.

1. taulak labur azaltzen du udalerrri eta mankomunitateen zerrenda, emakume, ume eta nerabeen aurkako indarkeriaren arloan dituzten gizarte-baliabideen eta -zerbitzuen arabera.

1. taula. Udalerrri eta mankomunitateen zerrenda, emakume, ume eta nerabeen aurkako indarkeriaren arloan dituzten gizarte-baliabideen eta -zerbitzuen araber, eta harrera-baliabide espezifikoetan (zentroak/pisuak) dituzten lekuen kopurua. Bizkaia, 2020.

Entitateak	Harrera (lekuak)	Aholkulari-tza juridikoa	Laguntza psikologi-koa	Familiako esku-hartze espeziali-zatua	Familia elkargu-nea	Babes soziale-rako agen-teen sarea	Esku-hartze espezializatua, umeak eta nerabeak
Eusko Jaurilaritza							
Bizkaiko Foru Aldundia	124*						
Busturialdeko Mank.	5						
Enkarterriko Mank.	3						
Durangoko Mer. Amank.							
Mungialdeko Mank.	6						
Lea-Artibai Amank.							
Lea Ibarra Mank.							
Txorierriko Mank.							
Uribe Kostako Mank.							
Abanto Zierbenako Udala	5						
Amorebieta-Etxanoko Udala	4						
Arrigorriagako Udala	10						
Balmasedako Udala							
Barakaldoko Udala	16						
Basauriko Udala	4						
Bilboko Udala	45						
Durangoko Udala	5						
Erandioko Udala							
Ermuko Udala	4						
Etxebarriko Udala							
Galdakaoko Udala	5						
Gernika-Lumoko Udala							
Getxoko Udala							
Leioako Udala							
Muskizko Udala							
Ortuellako Udala							
Portugaleteko Udala							
Santurtziko Udala	4						
Sestaoko Udala	6						
Ugao-Miraballeseko Udala							
Urduñako Udala							

Badu baliabidea edo zerbitzua

* Aldundiaren harrera-baliabideak (124 leku): Larrialdiko harrera-zerbitzua (32 leku), egonaldi ertain edo luzerako egoitza-zentroak edo aldi baterako arreta emateko zentro bereziak (76 leku) eta gizarteratzeko pisua (16 leku).

Iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila eta Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. *Emakumeen kontrako indarkeriaren arloan foru baliabideak eta udalerrietako eta mankomunitateetako baliabideak. Etxeko tratu txarrak eta/edo sexu-indarkeria. Maiatz, 2020*

Hurrengo taulak (2. taula) aldundien baliabideetan emakume, ume eta nerabeen aurkako indarkeriaren arloan 2019an izan den gutxi gorabeherako gastuaren laburpen bat du.

2. taula. Gizarte-arretaren eremuan, 2019an aldundien baliabideetan emakume, ume eta nerabeen aurkako indarkeriaren arloan izan den gastua, gutxi gorabehera.

	Bizkaiko FA	Gipuzkoako FA	Arabako FA	Guztira
Berehalako harrera-zerbitzua emakume biktimentzat	1.100.000€*	729.682€	411.364€	2.241.046€
Egonaldi ertain eta luzeko egoitza-zentroak emakume biktimentzat	823.990€*	492.566€	--	1.316.556€
Ettxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak daudenean, emakumeei aholkularitza juridikoa emateko zerbitzua	65.160€	30.341€	38.898€	134.399€
Ettxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak daudenean, emakumeei laguntza psikologikoa emateko zerbitzua	935.000€	282.745€	650.120€	1.867.865€
Beste programa espezializatu batzuk	864.716€	1.017.406€	154.024€	2.036.146€
GUZTIRA	3.788.866€	2.552.740€	1.254.406€	7.596.012€

* Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailak emandako datuak.

Oharra: AFaren datuak berehalako harrera-zerbitzuari eta egonaldi ertain-luzeko egoitza-zerbitzuari buruzkoak dira. Datuak lehen kategorian sartu dira bi baliabide horietan artatutako emakumeen % 95 berehalako harrerarako baliabide horretan artatzen delako.

Bizkaiko FA: beste programa espezializatu batzuei buruzko datuetan hauek jaso dira: a) Familian esku hartzeko programa, emakumeek etxean jasandako indarkerian espezializatua, b) Familian esku hartzeko programa, genero-indarkeria jasan duten adingabeentzako arretan espezializatua, c) Familian esku hartzeko programa, gurasoen aurkako indarkerian espezializatua, d) Gizarte-laguntzarako eragilean sarea, eta e) Indarkeria Matxistaren Behatokia.

Gipuzkoako FA: beste programa espezializatu batzuei buruzko datuetan hauek jaso dira: a) Gizarte Larrialdietako Foru Zerbitzua (GLFZ) eta hezkuntza-psikologiako esku-hartzerako programa.

Arabako FA: beste programa espezializatu batzuei buruzko datuetan hauek jaso dira: a) Gizartean eta hezkuntzan esku hartzeko programa eta b) Genero-indarkeriaren biktimei gizarte-laguntza emateko programa.

Iturria: Txostengileak eginda, Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailaren datuetan (Bizkaia-ari buruzko datuak) eta Emakunderen datuetan oinarrituta. Euskal Autonomia Erkidegoan emakumeen kontrako indarkeriaren biktimei emandako erantzuna. 2019ko datuak (Gipuzkoako eta Arabako datuak).

2.1.1. Informazioa emateko, ebaluatzeko eta diagnostiko espezializatua egiteko zerbitzua (OGZ)

Oinarrizko gizarte-zerbitzua (OGZ) arreta eskaintzeko balio eta diziplina anitzeko unitatea da, udalen gizarte-zerbitzuen barruan dagoena, eta herritarrek Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemara iristeko duten lehen sarbidea da. Oinarrizko gizarte-zerbitzuaren helburu nagusia da dagokion jarduteko lurralde-eremuan dauden gizarte-zerbitzuen bidez artatu beharreko beharrianak atzematea eta beharrian horiek betetzea. Horretarako, bere eragin-eremu geografikoan Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren barruko baliabideetara iristeko modua koordinatu eta kudeatuko du. Euskadiko udal guztiek izan behar dute oinarrizko gizarte-zerbitzu bat, dela bakoitzak bere kasa, dela beste udal batzuekin elkartuta.

2019an zehar, emakumeen aurkako indarkeriatik bizirik ateratako beste 646

emakume pasatu ziren Bizkaiko udaletako oinarritzko gizarte-zerbitzuetatik; zehazki, Euskadiko baliabide guztietan artatutako emakumeen % 57,3 [8].

2.1.2. Bizitoki- eta harrera-zerbitzuak

Bai Bizkaiko Foru Aldundiak bai zenbait mankomunitatek eta udalek bizitoki- eta harrera-zerbitzu bereziak ematen dituzte emakumeen aurkako indarkeria dagoenean.

Udalen edo mankomunitateen eskumeneko zerbitzuei dagokienez (lehen mailako arretako zerbitzuak), zerbitzu gehienak harrera-etxebizitzak dira – Barakaldokoa izan ezik, non arreta integralerako zentro bat baitute– (ikusi 1. taula). Udalen eskumeneko zerbitzu horiek aldi baterako bizitokia ematen diete pertsonaei eta bizikidetza-unitateei, errekuperatzeko eta etxeko indarkeria-egoera gainditzeko, betiere babes-neurririk behar ez badute. Laguntza emateko intentsitate txikiko zerbitzu bat da; ez dago langilerik modu iraunkorrean pisuan, eta pisuek ez dute langilerik bereziki atxikita. Orokorrean, Bizkaiko toki-erakundeek (udalek) 116 leku zituzten guztira 2018an (3. taula), gehienak Bilbon (43), Barakaldon (16) eta Arrigorriagan (10). 2018an zehar, udalen bizitoki- eta harrera-zerbitzuek 146 pertsona (63 emakume eta 83 seme-alaba) artatu zituzten.

3. taula. Bizkaiko udal harrera-zerbitzuek emandako arretaren adierazle garrantzitsuenen laburpena. 2018.

	Pisu/zentroen kop.	Leku kop.	Artatutako pertsonak:		
			Emakumeak	Seme-alabak	Guztira
Abanto Zierbenako Udala	1	5	1	--	1
Amorebieta-Etxanoko Udala	1	4	1	5	6
Arrigorriagako Udala	2	10	4	8	12
Barakaldoko Udala	1	16	15	20	35
Basauriko Udala	1	4	--	--	--
Bilboko Udala	9	43	32	33	65
Durangoko Udala	1	5	2	3	5
Ermuko Udala	1	4	1	--	1
Galdakaoko Udala	1	5	1	2	3
Santurtziko Udala	1	4	3	8	11
Sestaoko Udala	1	3	1	1	2
Busturialdeko Mank.	1	5	1	2	3
Enkarterriko Mank.	1	3	--	--	--
Mungialdeko Mank.	1	5	1	1	2

Iturria: Egíleak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Bertintasuna Sustatzeko Saila.

Aldundiaren eskumeneko zerbitzuei dagokienez (bigarren mailako arretako zerbitzuak), gaur egun (2020ko datuak), Bizkaiko Foru Aldundiak 124 leku ditu, guztira, etxeko tratu txarretatik bizirik atera diren emakume, ume eta nerabeentzako harrera-baliabide berezietan (4. taula) [27]. Zehazki, batetik, 32 leku ditu larrialdiko harrera-zerbitzuan, tratu txarretatik bizirik atera direnentzat, eta lurralde osoari ematen zaio zerbitzua. Eta, bestetik, 76 leku ditu egonaldi ertain edo luzeko egoitza-zentroetan edo aldi baterako arreta emateko zentro berezietan, emakumeentzat eta haien ardurapean dituzten 18 urtetik beherako seme-alabentzat (umeak eta nerabeak). Halaber, Bizkaiko Foru Aldundiak 16 leku ditu gizarteratzeko pisuetan, genero-indarkeriatik bizirik atera diren emakumeentzat eta ardurapean dituzten seme-alabentzat. 4. taulan Bizkaiko bizitoki- eta harrera-zerbitzu foraletan 2019an emandako arretaren adierazle.

4. taula. Bizkaiko bizitoki- eta harrera-zerbitzu foralek emandako arretaren adierazle garrantzitsuenen laburpena. 2019.

	Larrialdiko harrera	Egonaldi ertain/luzeko harrera	Gizarteratzeko pisua
- Hartutako emakume kop., guztira	128	46	14
- Hartutako seme-alaba kop., guztira	70	35	13
Hartutako pertsona kop., guztira	198	81	27
- Berriak ez diren kasuak (2019a baino lehenagotik daude baliabidean)	86	35	6
- Kasu berriak 2019an	112	46	21
. Hartutako emakume kop. (kasu berriak)	26	27	11
. Hartutako haien ardurapeko pertsonak (kasu berriak)	86*	19	10
Leku kop. -2020ko datuak- (124 guztira)	32	76	16

* 84 seme-alaba eta heldu bat.

Iturria: Txostengileak eginda, Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailaren datuetan eta Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokiaren datuetan oinarrituta. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. 2020ko txostena.

a) Aldundiaren eskumeneko berehalako harrera-zerbitzua

Bizkaiko Foru Aldundiko berehalako harrera-zerbitzua⁴ etxean indarkeria matxista jasan duten emakumeentzat eta haien ardurapeko seme-alabentzat da, arrisku-egoera dela eta, familiaren etxea utzi eta zentro batean hartuak izatea behar dutenerako. Zerbitzua zabalik dago eguneko 24 orduetan, urteko egun guztietan, eta, haren bidez, etxeko tratu txarretatik bizirik atera diren emakumeek berehala izan dezakete larrialdiko bizitokia, baliabiderik egokienera bideratu baino lehen haien beharrianak aztertze behar den

4: Bizkaiko Foru Aldundia. Larrialdiko harrera-zerbitzua.

epean [23]; hau da, zubi bat da gainerako harrera-baliabideetara iristeko, halakorik behar den kasuetan.

Bizkaiko Foru Aldundiak berehalako harrera-zerbitzua emateko zentro bat du, gaur egun EUDS fundazioak kudeatzen duena. 15 leku ditu emakume-entzat eta haien ardurapeko seme-alabentzat. Azken urteetan artatutako kasuen kopuruak gora egin duenez, 2019an eta 2020an beste baliabide batzuk zabaldu dira berehalako harrera indartzeko. Gaur egun, 5 leku ditu Agiantza Elkartek eta 12 leku Bizkaiko Gurutze Gorriak.

2019an zehar, 1,1 milioi euro inguru bideratu ziren zerbitzu honetara⁵. Bizkaian zerbitzu honi atxikitako langileak 15 profesional dira, guztira. Zehazki, koordinatzaile bat, eta hamalau gizarte-hezitzailek osatutako taldea (profesional guztiak emakumeak dira). Haietatik, % 80k (12 profesional) prestakuntza du emakumeen aurkako indarkeriaren biktima-bizirauleentzako arretan, eta % 53k (8 profesional) prestakuntza du genero-berdintasunean⁶ [8], [24].

2019an zehar, Aldundiaren eskumeneko berehalako harrera-zerbitzuak 198 pertsona artatu zituen guztira (4. taula). Zehazki, 112 emakumeri eman zitzaion arreta lehen aldiz; haietatik ia erdia (% 48, 54 kasu) seme-alabekin batera joan ziren. Hain zuzen, zerbitzuak 85 seme-alaba artatu zituen guztira: 84 pertsona adingabe (32 neskato edo nerabe eta 52 mutiko edo nerabe) eta mendekotasuna zuen heldu bat [27], [28]. Bizkaiko berehalako harrera-zerbitzuetan artatutako pertsonen kopuruak gorabeherak izan ditu 2004tik hona (1. grafikoa, ezkerrekoa). 2019an erregistratu zen tarte horretan (2004-2019) artatutako emakumeen kopururik handiena. Bai seme-alaben kopurua, bai guztira artatutako pertsonen kopurua (emakumeak eta seme-alabak sartuta) azken 16 urteetan izandako baliorik altuenetan bigarrenak dira.

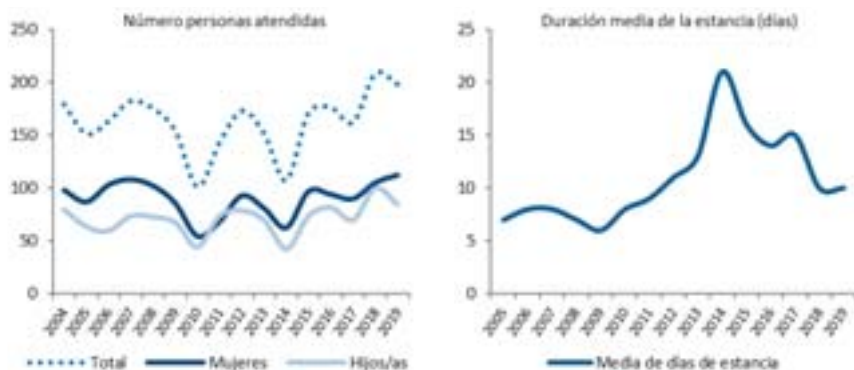
2019an Bizkaiko berehalako harrera-zerbitzuan izandako batez besteko egonaldia 10 egunekoa izan zen (1. grafikoa, eskuinekoa). Egonaldi-egunen kopuruak gora egin du 2004tik (bost egun, batez beste) 2014ra (21 egun, batez beste) bitartean. Egonaldiaren luzapen hori zerbitzuan artatutako kasuak gero eta konplexuagoak izan direlako gertatu da, baita sistemak arazoak izan

5: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailak emandako datuak.

6: Emakumeen aurkako indarkeriaren biktima-bizirauleei eman beharreko arretan eta genero-berdintasunean prestakuntza duten profesionalen ehunekoa ez da iristen plantilla osora. Beste lurralde historikoetan bai. Adibidez, Gipuzkoan baliabide horietako langile guztiek dute bi arlo horietako prestakuntza.

dituelako beste erakunde edo arreta-arlo batzuen eskumeneko egoitza-baliabideetan harrera egiteko beharrari azkar erantzuteko [28]. Azken bi urteetan, aurreko urteekin alderatuta, laburtu egin da egonaldiaren batez besteko iraupena, eta hamar egun ingurukoa da.

1. grafikoa. Bizkaiko Foru Aldundiko berehalako harrera-zerbitzuan artatutako pertsonen kopuruaren eta egonaldiaren batez besteko iraupenaren (egunak) bilakaera. 2004-2019.



Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

Artatutako emakumeen profilari dagokionez, alderdi hauek nabarmendu behar dira:

- 2019an, hamar erabiltzailetatik zazpi (% 72,3) atzerrian jaiotakoak izan ziren, batez ere Latinoamerikan (% 53,0) eta Magreben (% 35,0). Alderdi honi dagokionez, esan behar da 2007tik aurrera –2015a kenduta–, berehalako harrera-zerbitzuetan, emakume atzeritarren kopuruak gairitu egin duela autoktonoen kopurua, bai zenbaki absolutuetan zein erlatiiboetan, eta azken urtean, 2019an, % 70etik gora egon da kopuru hori⁷.
- Profil nagusia emakume heldu gazteak dira. % 42 18 eta 39 urte bitartekoak dira, eta % 78, berriz, 40 urtetik beherakoak dira.
- 2019ko erabiltzaileen % 12k desgaitasun-egoerek eta/edo adikzioek eragindako beharizan bereziak zituen. Zehazki, desgaitasuna zuten 10 emakumek, eta 3k, adikzioak. Egoera horiek baldintzatu egiten dituzte esku-hartzea eta lan terapeutikoa.

7: Larrialdiko zerbitzuak itzulpen-zerbitzu bat du, bai telefonoz erabiltzeko, bai aurrez aurre; 50 hizkuntzatan baino gehiagotan egin ahal dira itzulpenak, eta helburua da hizkuntza-oztopoak gairiditzea.

- 2019an berehalako harrera-zerbitzuan sartu ziren emakumeen % 41ek aldi baterako harrerari jarraitu behar izan zuen (46 emakume, eta haien ardurapeko 32 pertsona adingabe). Zehazki, 25 emakume eta 12 pertsona adingabe (5 neskato edo nerabe eta 7 mutiko edo nerabe) Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailaren zentro laguntzaileetara bideratu ziren, eta 21 emakume eta 20 pertsona adingabe (6 neskato edo nerabe eta 14 mutiko edo nerabe), berriz, udalen eskumeneko harrera-baliabideetara (pisuak eta zentroak).

Lurraldeen arteko alderaketa bat eginda (2. grafikoa, ezkerrekoa), Euskadin dauden aldundien eskumeneko berehalako harrera-baliabide guztietatik pasatu diren emakumeen erdia baino gehiago artatu du Bizkaiko Lurralde Historikoak 2019an (% 51,9). Berehalako harrerari hartutako 128 emakumeetatik, gehienak (% 86,7 - 111 kasu ⁻⁸) baliabide horretara lehen aldiz joandako emakumeak izan ziren. Berehalako harrera-baliabideetara lehen aldiz joan diren emakumeen kasuetan zentratuta (2. grafikoa, eskuinekoa), gehienak (% 86,5) bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria jasandako emakumeak ziren. 2019an, familia barruko indarkeriatik bizirik ateratako emakumeak artatutako guztien % 9 zen, eta sexu-indarkeriatik bizirik ateratakoak, aldiz, % 4,5.

8: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokiaren txostenak dio 112 direla aldundien eskumeneko berehalako harrera-zerbitzuetan lehen aldiz artatutako indarkeriatik bizirik ateratako emakumeak; Emakunderen txostenaren arabera, berriz, 111 dira.

2. grafikoa. Emakumeen kontrako indarkeria dela eta, berehalako harrera-zerbitzu foraletan guztira artatutako kasuak*, lurralde historikoaren arabera, eta kasu berrien banaketa (%) Bizkaian, indarkeria-motaren arabera, 2019an.



* Emandako datuek berehalako harrera-zerbitzuetan artatutako kasuen (emakumeak) kopurua jasotzen dute, zenbatu gabe emakume horiek haien ardurapeko seme-alabekin edo mendeko beste pertsona batzuekin joan ziren ala ez.

Iturria: Txostengileak eginda, Emakunderen 2019ko datuak aintzat hartuta. Datu horiek Euskal Autonomia Erkidegoan emakumeen kontrako indarkeriaren biktimei emandako erantzuna txostenetik hartu dira [8].

b) Aldundiaren eskumeneko egonaldi ertain edo luzeko harrera-zerbitzua

Bizkaiko Foru Aldundiaren egonaldi ertain edo luzeko egoitza-zentroak edo arreta- eta harrera-zentro espezifikoak⁹ etxean tratu txarrak jasan dituzten emakumeen eta guraso-ahal edo zaintzapean eta jagoletzan dituzten seme-alaba adingabeen (umeak eta nerabeak) babes- eta bizitoki-eskaerei erantzuteko dira, iraupen ertaineko esku-hartze espezializatu, integral eta trinkoa behar dutenean. Emakumeekin batera, zerbitzua eskura dezakete haien ardurapean dauden pertsonak, haiekin bizi ohi badira, ardurapeko seme-alabak izan –pertsona adingabeak edo ez– edo mendekotasuna duten helduak izan. Halako harrera-zentroek intentsitate ertain edo handiko laguntza ematen dute, lehen harreraren osteko esku-hartzeen bidez: bizitokia ematea, esku-hartze psikosozialean eta gizarteko eta hezkuntzako esku-hartzean oinarritutako laguntza trinkoarekin eta laguntza sozialarekin batera, teknikari espezializatuen presentzia iraunkorra behar denean. Zerbitzu hau jasotzeko eskabideak interesdunak erroldatuta dauden udaleko oinarritzko gizarte-zerbitzuaren bulegoetan izapidetzen dira¹⁰.

Bizkaiko Foru Aldundiak egonaldi ertaineko harrera-zerbitzua emateko zentro bat du, 76 leku dituen, emakumeentzat eta haien ardurapeko seme-alaba

9: Bizkaiko Foru Aldundia. Zentroetan sartzea.

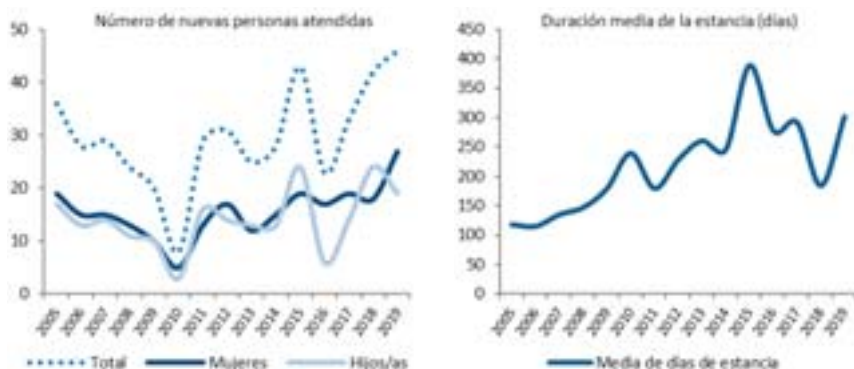
10: Bizkaiko Foru Aldundiaren emakumeak hartzeko zentroetan sartzeko laguntza-eskabidea.

bentzat. Emakumeak eta pertsona adingabeak (umeak eta nerabeak) artatutako familia-unitateen ezaugarrien arabera banatzen dira [13]. 2020an zehar, 823.990 € bideratu ziren zerbitzu honetara. Bizkaian, 15 pertsonak osatutako diziiplina anitzeko talde bat dago atxikita zerbitzuari: ikuskatzaile arduraduna, koordinatzaile bat, psikopedagogo bat, sei hezitzaile, lau zaintzaile, lege-aholkulari bat eta tailer-maisu bat [27]. Bizkaiko Foru Aldundiak egoitza-baliabide hauek ondoren aipatzen diren erakundeekin sinatutako lankidetzak-hitzarmenen bidez kudeatzen ditu: Kemena (Berriztu elkarteak); Artagan egoitza-harrera, zaintza edo tutoretza (Santa María de Artagan egoitza), Maitesuma gazteentzako egoitza-harrera, zaintza edo tutoretza (Congregación Adoratrices), prostituzioaren arlo emakumeak gizarteratzeko egoitza-harrera (Askabide elkarteak), Beregain, haurdun dauden/emakume guraso bakarrentzako pisu autonomoak (Itaka fundazioa) eta laneratzeko egoitza-baliabidea (Suspergintza Elkarteak).

2019an zehar, Aldundiaren eskumeneko Bizkaiko egonaldi ertain edo luzeko harrera-zerbitzuek 81 pertsona artatu zituzten guztira (4. taula). Zehazki, zerbitzuak 46 emakume eta 35 seme-alaba artatu zituen guztira. Azken hauetatik 34 pertsona adingabeak ziren (10 neskato edo nerabe eta 24 mutiko edo nerabe). Artatutako kasuaren arabera, zerbitzuak 46 kasu berri artatu zituen; zehazki, 27 emakume eta 19 seme-alaba adingabe (7 neskato edo nerabe eta 12 mutiko edo nerabe) [27], [28]. Artatutako kasu berrien ezaugarriak dagokienez, erabiltzaile berrien erdia baino gehiago (% 55,6) berehalako harrera-zerbitzutik zetozen; % 74,0 atzerrian jaiotakoa zen, eta harrera-baliabide hau erabili zuten hamar emakumetatik zazpi 18 eta 30 urte bitartekoak ziren. Datu honek agerian uzten du adinari lotutako zaurgarritasun-egoerak [28].

Bizkaiko Foru Aldundiaren egonaldi ertain edo luzeko harrera-zerbitzuetan 2019an zehar artatutako kasu guztien kopurua (46) eta lehen aldiz artatutako kasuaren kopurua (27) 2005etik erregistratu diren handienak dira (3. grafikoa, ezkerrekoa). Halako baliabideetan izandako egonaldiaren batez besteko iraupenak behera egin du azken urteetan, 2015ean 389 egonaldi-eguneko balio maximora iritsi ondoren. Hala ere, 2019an gora egin zuen berriro, eta baliabidean izandako batez besteko egonaldia hamar hilabetekoa (302 egun) izan zen.

3. grafikoa. Bizkaiko Foru Aldundiaren egonaldi ertain edo luzeko harrera-zerbitzuan artatutako pertsona berrien kopuruaren eta egonaldiaren batez besteko iraupenaren (egunak) bilakaera. 2005-2019.



Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

c) Aldundiaren eskumeneko gizarteratzeko pisua

Zerbitzu hau 2013. urtearen amaieran jarri zen martxan, eta haren xedea da Bizkaiko Foru Aldundiaren harrera-zerbitzuak erabiltzen dituzten emakumeak gizarteratzea. Ezaugarriei dagokienez, 2019an zerbitzu honek 16 leku zituen emakumeak eta haien ardurapeko seme-alabak hartzeko, eta talde espezializatu baten ardurapean zegoen: pisuaren arduraduna, gizarte-hezitzaile bat eta esku-hartzeko figura bat (lan-bitartekaria, gizarte-hezitzailea edo gizarte-langilea). Programak laguntza profesional arina ematen du enplegua eta etxebizitza lortzeko, erabiltzaileek bizimodu independentea berreskuratu dezaten.

2019an, zerbitzuak 27 pertsona hartu zituen: 14 emakume eta 13 seme-alaba adingabe (umeak eta nerabeak). Zerbitzuan lehen aldiz artatu ziren 11 emakume eta 10 ume eta nerabe. Kasu berri ia guztiak atzerrian jaiotako emakumeak ziren, eta % 82 40 urtetik beherakoa zen.

2.1.3. Aholkularitza Juridikorako Zerbitzua

Aholkularitza Juridikorako Zerbitzuak orientabide juridikoa ematen du indarkeria matxistako egoerei aurre egiteko eta egoerak konpontzek¹¹. Programa hauek laguntza indibidualizatua eta pertsonalizatua ematen diete indarkeria matxistatik (tratu txarrak eta sexu-askatasunaren aurkako egintzak, gertatu diren eremua aintzat hartu gabe) bizirik atera diren emakumeei, arlo juridikoan dauden baliabideei eta familia-zuzenbideari buruzko informazio legala eta aholkularitza nahi dutenean [8].

Bizkaian, Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailak emandako Aholkularitza Juridikorako Zerbitzuarekin batera, lurraldeko zenbait udalerri eta mankomunitatetan etxeko indarkeriaren eta/edo sexu-indarkeriaren arloan prozesu aurreko aholkularitza juridikoa emateko doako zerbitzuak daude [28]. Zerbitzu horien bitartez, ordenamendu juridikoak ematen dituen aukeren berri eman nahi zaie indarkeria jasaten duten emakumeei: dagozkien eskubideak, nola eta noren aurrean salatu behar duten gertatutakoa, nola eskuratu ditzaketen dauden baliabide juridikoak eta sozialak, etab. Halaber, behar izanez gero, prozesu judizialean esku hartu ahal da¹² [28].

Udalen edo mankomunitateen eskumeneko aholkularitza juridikorako zerbitzuaren kasuan (lehen mailako arretako zerbitzuak), 10. taulak 2019an emandako arretaren adierazle garrantzitsuenen laburpena erakusten du.

11: Bizkaiko Foru Aldundia. Aholkularitza Juridikorako Zerbitzua.

12: Bizkaiko Foru Aldundiaren Aholkularitza Juridikorako Zerbitzurako eskaera.

5. taula. Bizkaiko aholkularitza juridikorako udal zerbitzuek emandako arretaren adierazle garrantzitsuenen laburpena. 2019.

	Biztanleak, emakumeak	zerbitzu orduak/hi- labetea	artatuta ko emaku meak	Etxe- ko tratu txarrak	Sexu- indarkeria	Guztira*	Artatutako kasu berriak
Abanto Zierbenako Udala	4.776	16 h	46	3	--	3	1
Amorebieta-Etxanoko Udala	9.808	4 h	20	8	--	8	8
Arrigorriagako Udala	6.237	16 h	64	6	--	6	4
Balmasedako Udala	3.980	12 h	43	5	1	6	5
Barakaldoko Udala	52.200	16 h	239	27	1	28	27
Basauriko Udala	20.950	136 h	409	66	4	70	43
Bilboko Udala	183.280	--	--	--	--	--	--
- Auzolan modulua	--	152 h	550	493	32	525	301
- Deustu/San Inazio modulua	--	32 h	129	81	3	84	60
- Rekalde modulua	--	12 h	172	10	--	10	10
Erandioko Udala	12.542	10 h	122	14	1	15	14
Ermuko Udala	7.971	3,5 h	54	5	--	5	5
Etxebarriko Udala	5.771	8 h	53	8	--	8	5
Galdakaoko Udala	14.872	12,5 h	115	18	1	19	13
Getxoko Udala	41.485	8 h	62	8	2	10	8
Leioako Udala	16.297	48 h	144	12	--	12	7
Muskizko Udala	3.816	8 h	68	3	--	3	3
Ortuellako Udala	4.304	8 h	47	12	--	12	7
Portugaleteko Udala	23.882	20 h	99	14	--	14	14
Santurtziko Udala	23.830	32 h	189	42	7	49	42
Sestaoko Udala	14.101	24 h	e.d.	7	--	7	7
Ugao-Miraballeseko Udala	2.051	2 h	17	--	--	--	--
Urduñako Udala	2.037	4 h	45	5	--	5	--
Busturialdeko Mank.	14.880	20 h	e.d.	e.d.	e.d.	e.d.	e.d.
Durangoko Mer. Amank.	27.965	40 h	108	14	--	14	11
Mungialdeko Mank.	12.352	10 h	30	4	--	4	4
Lea-Artibai Amank.	11.846	38 h	148	19	--	19	14
Lea Ibarra Mank.	1.065	5,5 h	7	2	--	2	2
Uribe Kostako Mank.	19.438	16 h	22	4	--	4	4

e.d.: ez dago daturik.

Oharra: biztanleriari buruzko datuetan udalerrian edo mankomunitatean guztira dauden emakumeak jaso dira, 2018ko biztanleen erroldatik hartutako datuen arabera. Abanto Zierbenako Udaleko datuak lehen seihilekokoak dira, eta Uribe Kostako Mankomunitatekoak, bigarren seihilekokoak.

* Etxe-ko tratu txarrak eta/edo sexu-indarkeria, nahiz eta ez izan hori kontsulta egiteko arrazoia.

Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. *Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak.* Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

Aldundiaren eskumeneko Aholkularitza Juridikorako Zerbitzuak (bigarren mailako arretako zerbitzuak) prozesu aurreko laguntza soziojuridikoa ematen du eta lan hauek sartzen dira: a) familia-zuzenbideari buruzko informazio juridikoa ematea, baita tratu txarrak edota sexu-erasoak daudenean ere; b) Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsuan dagoen ofiziozko txandaren esku geratzen diren kasuen jarraipena egitea, eta c) presako kasuetan, ezkontzaren banantze-prozeduraren aurretik, behin-behineko neurriak idaztea. Laguntza doakoa da, eta lehentasuna ematen zaie mota horretako baliabiderik ez duten udalerrietan bizi diren pertsonen¹³.

2019an, Bizkaiko Foru Aldundiak 65.160 euroko aurrekontu-gastua egin zuen, gutxi gorabehera, zerbitzu honetan¹⁴ [8]. Gaur egun, bizirik atera direnei aholkularitza juridikoa ematen dieten 2 profesional ditu, eta biek dute emakumeen aurkako indarkeriaren arloko prestakuntza. Kudeaketari dagokionez, 2000. urtetik Foru Aldundiak lankidetzat hitzarmen bat du Clara Campoamor elkartearekin¹⁵. Haren bidez, abokatu batek zerbitzua ematen du gutxienez egunean 5 orduz (hilean, 100 ordu gutxienez) [8].

2019an zehar, Bizkaiko Aldundiaren Aholkularitza Juridikorako Zerbitzuak 474 erabiltzaile hartu zituen guztira, eta haietatik 406 (% 97,0) emakumeen kasu berriak izan ziren. Behar izan zuten arreta-motari dagokionez, herenak (132 emakume) aholkularitza eskatu zuen tratu txarren ondorioz, eta % 6k (25 emakume), sexu-indarkeria dela eta. Orokorrean hartuta, zerbitzuan ardatutako hamar erabiltzaile berritatik ia lau (% 39,0) emakumeen aurkako indarkeriarekin lotutako egoera batean zeuden [28]. Batez beste, zerbitzuak 13 erabiltzaile berri hartzen ditu hilean bi indarkeria-mota horiekin lotuta (2005ean, hilean 6 emakume hartzen ziren batez beste).

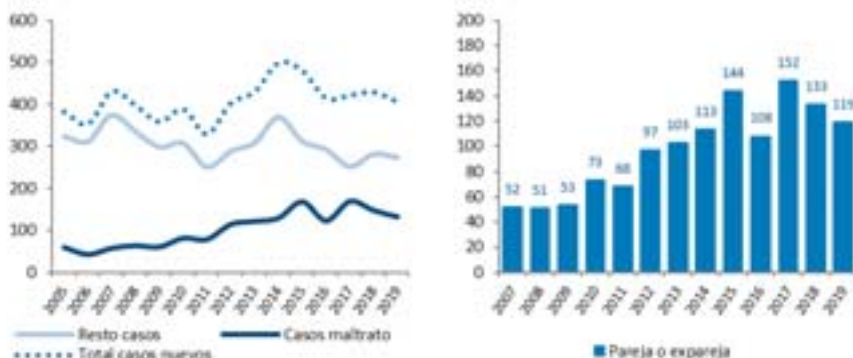
13: Bizkaiko Foru Aldundia. Aholkularitza Juridikorako Zerbitzua.

14: Guztira, 2019an, foru-aldundiek 134.399 € inguru erabili zituzten bizirik atera direnei aholkularitza juridikoa emateko baliabideak finantzatzeko. Arabako Foru Aldundiak 38.898 € erabili zituen, eta Gipuzkoako Foru Aldundiak, 30.341 €.

15: Zerbitzua eskuratzeko, zuzenean deitu ahal da elkartera, hitzordua eskatzeko (telefonoa: 94-4239155). Ordutegia: astelehenetik ostegunera, 9:00etatik 19:00etara, eta ostiraletan, 9:00etatik 14:00etara.

Bilakaerari buruzko datuek (4. grafikoa, ezkerrekoa) erakusten dute zerbitzu hau erabiltzen duten emakumeen artean gero eta handiagoa dela tratatu txarren eragina; hau da, 2005etik hona baliabidera joan diren erabiltzaileen artean tratatu txarren gero eta kasu berri gehiago erregistratu direla. Halaber, tratatu txarrak direla-eta artatutako kasuen barruan (132), % 90 bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria-kasuak dira. Guztira, 2019an, 119 emakumek jaso zuten aholkularitza juridikoa egoera hori dela eta (4. grafikoa, eskuinekoa).

4. grafikoa. Bilakaera: Bizkaiko Foru Aldundiko Aholkularitza Juridikoko Zerbitzuan arreta jaso duten emakumeak (kasu berriak), indarkeriazko arazoaren arabera, eta bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria dela-eta arreta jaso duten emakumeen kopurua (kasu berriak). 2005-2019.



Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. *Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak.* Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

Erabiltzaile berrien profilari dagokionez, % 70 31 eta 50 urte artekoak dira (% 44, 41 eta 50 urte artekoak); ia laurdena (% 24) atzerrian jaio da, eta % 13k desgaitasunen bat du [8].

2.1.4. Laguntza Psikologikoa emateko Zerbitzua

Tratu txarrak eta eraso sexualak daudenean familian esku hartuz laguntza psikologikoa emateko zerbitzua helduentzat –emakumeak eta gizonak– eta ume eta nerabeentzat da. Aldundiak zenbait programaren bidez ematen du zerbitzu hau, hartzaile diren taldeen eta haien problematikaren arabera:

a) Familiako indarkeria-kasuetarako eta sexu-erasoen biktimetzako (emakumeak eta gizonak) programa klinikoa

Programaren helburua da, batetik, etxeko tratu txarretatik edo sexu-erasoetatik bizirik atera direnei dituzten ondorio psikologikoak gainditzeko laguntzea. Eta, bestetik, programak berariazko esku-hartzea eskaintzen die tratu txarrak eragiten dituzten edota abusuzko sexu-portaerak dituzten pertsonen, besteak beste, haien bulkadak kontrola ditzaten, halako portaerak desagerrarazteko.

b) amilian bertan edo kanpoan tratu txarren edota sexu-erasoen biktimak diren adingabeentzako programa klinikoa

Programaren helburuak dira katarsi emozionala lortzea, berrebaluatze kognitiboa egitea eta aurre egiteko berariazko estrategiez hornitzea, umeei eta nerabeek jasandako ondorio psikologikoak gainditzeko.

Laguntza psikologikoa emateko programa abenduaren 10eko 233/2007 Foru Dekretuan dago araututa¹⁶ [29]. Laguntza psikologikoa emateko programean jasotako esku-hartzeetan hau sartzen da: a) diagnostikoa eta ebaluazioa; b) banakako laguntza psikologikoa: onuradunei laguntza psikologikoa emateko eta psikoterapiako banakako tratamenduak; c) taldeko laguntza psikologikoa, emakume helduentzako eta pertsona adingabeentzako laguntza psikologiko indibidualizatuaren osagarri gisa; d) artatutako kasuen jarraipena; e) artatutako kasuen ebaluazioa; f) beharrezkoa denean, beste zerbitzu batzuek bideratzea, eta g) lurraldeko erakundeekin koordinatzea [27].

Emandako laguntza psikologikoa doakoa eta espezializatua da, eta urgentea izango da hur-hurreko arriskua dagoenean. Onuradunei dagokienez, hauek sartzen dira: a) tratu txar fisiko eta/edo psikikoetatik eta/edo sexu-erasoetatik bizirik atera diren emakumeak; b) tratu txar fisiko eta/edo psikikoetatik eta/edo sexu-erasoetatik bizirik atera diren gizonak; c) tratu txarrak ematen dituzten pertsonak; d) familian bertan edo kanpoan emandako tratu txar fisiko edota psikikoetatik edota sexu-erasoetatik bizirik atera diren pertsona adingabeak (umeak eta nerabeak), Gizarte Ekintza Sailak babespean ez dituenak, baldin eta bi gurasoak edo, bat behintzat, gauza badira guraso-ahalari datxezkion eginbeharrak betetzeko, eta e) tratu txarretatik

16: Bizkaiko Foru Aldundiaren 233/2007 FORU DEKRETUA, abenduaren 10ekoa, tratu txarrak eta eraso sexualak gertatzen direnean, familian esku hartuz laguntza psikologikoa emateko programa, Gizarte Ekintza Sailarena, arautu duena. [29].

eta/edo sexu-erasoetatik bizirik atera diren biktimen senideak (emakumeak eta gizonak) eta hurrekoak, zeharkako biktimatzat jotzen direnak indarkeria-egoeraren ondorioz sortutako ondoeza dela eta.

Udalen edo mankomunitateen eskumeneko laguntza psikologikoa emateko zerbitzuaren kasuan (lehen mailako arretako zerbitzuak), 6. taulak 2019an emandako arretaren adierazle garrantzitsuenen laburpena erakusten du. Kontuan hartu behar da Bizkaiko Lurralde Historikoko toki-erakundeek dituzten laguntza psikologikoa emateko baliabide gehienak ez direla berariaz indarkeriaren arlokoak, problematika guztiak artatzeko baizik. Salbuespena dira Barakaldokoa eta Santurtzikoa, familia barruko indarkeria-egoerak tratatzeko baitira.

6. taula. Bizkaiko laguntza psikologikoa emateko udal zerbitzuek emandako arretaren adierazle garrantzitsuenen laburpena. 2019.

	Biztanleak, emakumeak	Zerbitzu-ordua(h)-labetea	Guztira artatuta ko emakumeak	Indarkeria-arazoak dituzten emakumeak			Artatutako kasu berriak
				Etxeke tratatu txarrak	Sexu-indarkeria	Guztira*	
Amorebieta-Etxanoko Udala	9.808	40 h	62	7	--	7	5
Barakaldoko Udala	52.200	140 h	91	82	9	91	50
Basauriko Udala	20.950	80 h	86	39	6	45	19
Bilboko Udala	183.280	**	**	**	**	**	**
Erandioko Udala	12.542	12 h	22	21	1	22	21
Ermuko Udala	7.971	9 h	40	24	3	27	16
Galdakaoko Udala	14.872	120 h	150	56	3	59	20
Gernika-Lumoko Udala	8.845	40 h	11	6	3	9	6
Getxoko Udala	41.485	120 h	59	16	--	16	10
Leioako Udala	16.297	75 h	e.d.	e.d.	--	e.d.	e.d.
Muskizko Udala	3.816	65 h	37	4	--	4	4
Portugaleteko Udala	23.882	216 h	79	15	5	20	9
Santurtziko Udala	23.830	32 h	68	66	2	68	23
Sestaoko Udala	14.101	24 h	35	16	5	21	13
Mungialdeko Mank.	12.352	48 h	41	5	--	5	5
Txorierriko Mank.	10.817	32 h	38	2	e.d.	2	--
Uribe Kostako Mank.	19.438	56 h	e.d.	e.d.	e.d.	e.d.	e.d.

e.d.: ez dago daturik.

Oharra: biztanleriari buruzko datuetan udalerrian edo mankomunitatean guztira dauden emakumeak jaso dira, 2018ko biztanleen erroldatik hartutako datuen arabera.

* Etxeke tratatu txarrak eta/edo sexu-indarkeria, nahiz eta ez izan hori kontsulta egiteko arrazoia.

** Bilboko Udalak Bizkaiko Foru Aldundiaren Laguntza Psikologikoa emateko Programara bideratzen ditu txarren eta sexu-erasoen ondorioz laguntza psikologikoa behar duten kasuak. Soilik programa horretatik bideratutako kasuak azkar artatu ezin direnean bidaltzen ditu kasuak udalak modulu psikosozialetara (Auzolan, Deustu-San Inazio eta Rekalde), hitzarmen bat dela bide.

Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Salla.

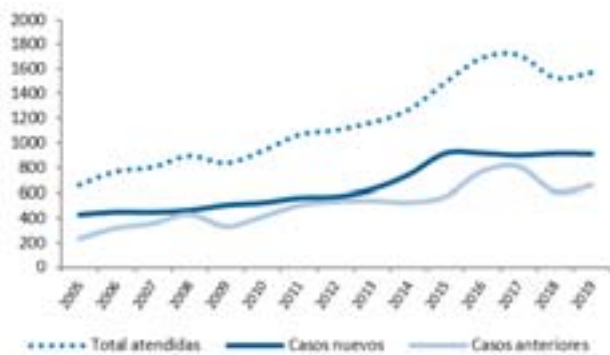
Tratu txarrak eta eraso sexualak gertatzen direnean, Aldundiaren eskumene-ko familian esku hartuz laguntza psikologikoa emateko zerbitzua (bigarren mailako arretako zerbitzuak) Bilbon zegoen zentralizatuta 2006ra arte. Urte horretatik aurrera eta 2016ra arte, deszentralizatu egin zen modu progresi-boan¹⁷. Gaur egun, laguntza emateko zazpi gune ditu lurraldean: a) Bilbo, b) Markina-Xemein (Lea-Artibai Mankomunitateko eta Aulesti eta Munitibarko biztanleak artatzen ditu), c) Zalla (Enkarterriko Mankomunitateko eta Balma-sedako biztanleak artatzen ditu), d) Ugao-Miraballes (Nerbioialdeko biztan-leak artatzen ditu), e) Durango (Durangoko Merinaldearen Amankomunaz-goko eta Berrizko biztanleak artatzen ditu), f) Gernika-Lumo (Busturialdeko biztanleak artatzen ditu) eta g) Igorre (Arratiako Mankomunitateko biztan-leak artatzen ditu). Egituran egindako aldaketa horren ondorioz, zerbitzu-or-du gehiago ematen dira, gero eta handiagoa den eskaerari erantzun ahal iza-teko. 2019an, guztira 669 ordu eskaini ziren astean. Kudeaketari dagokionez, Zutitu SL enpresarekin egindako lizitazioaren bidez eskaintzen du Bizkaiko Foru Aldundiak laguntza psikologikoa emateko zerbitzua.

2019an, guztira 1.568 pertsona artatu ziren laguntza psikologikoa emateko zerbitzuan¹⁸, eta % 89,5 emakumeak izan ziren. Esku hartzeko programen batez besteko iraupena hiru eta lau hilabete artekoa da, eta urtebeteko ja-rraipena egiten da; beraz, urte berean, kasu berriak (espedienteak zabaltzen dira edo berriro zabaltzen dira) eta tratamendua lehenagoko urteetan hasi zuten pertsonak artatzen dira. Zehazki, 2019an 910 kasu berri artatu ziren; 663 emakumeak izan ziren. Datuen bilakaerak erakusten du zerbitzu hone-tan artatutako kasuen kopuruak gora egin duela 2017ra arte (5. grafikoa). Joera horrek bat egiten du zerbitzuaren deszentralizazioaren garapenarekin eta ordutegia zabaltzearekin.

17: Zerbitzua 2006an deszentralizatu zen lehen aldiz, eta zerbitzua Lea-Artibai Mankomunitatean ematen hasi zen ere. 2009tik, Enkarterriko Mankomunitatean ere ematen da; 2013tik, Nerbioialdean; 2014tik, Du-rangoko Merinaldearen Amankomunazgoan eta Berrizen; 2014tik, Busturialdean, eta 2015etik, Arratiako Mankomunitatean.

18: Bizkaiko Foru Aldundiaren Laguntza psikologikoa emateko programarako eskaera.

5. grafikoa. Bizkaiko Foru Aldundiko laguntza psikologikoa emateko zerbitzuan artatu diren pertsonen(adin nagusikoak eta adingabeak) kopuruaren bilakaera. 2005-2019.



Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

Hurrengo bi taulek (7. taula eta 8. taula), tratu txarrak eta eraso sexualak gertatzen direnean, familian esku hartuz laguntza psikologikoa emateko zerbitzuan sartutako bi programen adierazle garrantzitsuenen laburpena erakusten dute.

7. taula. Bizkaiko Foru Aldundiaren familiako indarkeria-kasuetarako eta sexu-erasoen biktimentzako programa klinikoan emandako arretaren adierazle garrantzitsuenen laburpena, 2019.

	Artatutako pertsonak	Zuzeneko biktimak		Tratu txarrak eragiten dituzten pertsonak	Zeharkako biktimak
	Guztira	Tratu txarrak	Sexu-erasoak		
Emakumeak	1.315	1.088	105	67	92
Gizonak	136	41	6	30	22
Guztira	1.451	1.129	111	97	114

Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

8. taula. Bizkaiko Foru Aldundiaren familian bertan edo kanpoan tratu txarren edota sexu-erasoen biktima diren adingabekoentzako programa klinikoan emandako arretaren adierazle garrantzitsuenen laburpena, 2019.

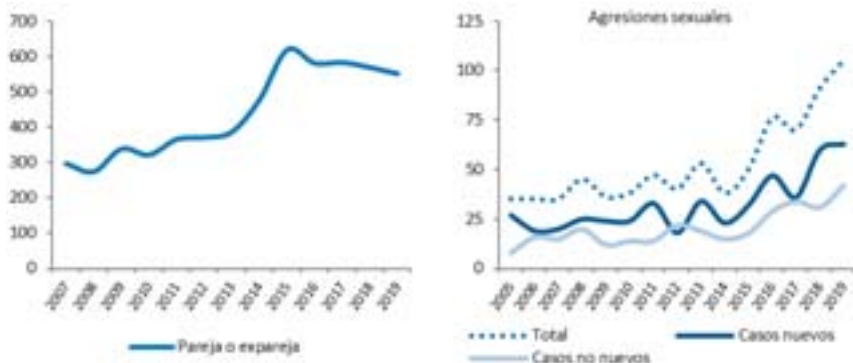
	Artatutako pertsonak, guztira	Kasu berriak		
		Etxeko tratu txarrak	Sexu-erasoak	Bikotekidearen edo bikotekide ohiaren tratu txarrak
Emakumeak	89	18	31	11
Gizonak	28	14	5	--
Guztira	117	32	36	11

Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

Lehenik eta behin, familiako indarkeriaren eta sexu-erasoen biktima helduentzako programa klinikoa (7. taula) dela eta, alderdi hauek nabarmendu behar dira:

- 2019an, familiaren barruan indarkeria kronikoa edo larria (tratu txarrak) bizi izan zuten 1.129 pertsonak eskatu zuten zerbitzu hau, eta % 96,4 (1.088) emakumeak ziren. Artatutako kasuen erdia baino gehiago (% 58) berriak izan ziren (615 emakume).
- Erasotzailearekiko harremanaren arabera, zerbitzuan lehen aldiz artatutako emakumeen % 90 bikotekideak edo bikotekide ohiak eragin-dako indarkeria jasan zuten emakumeak ziren (551 emakume), hau da, hilean 46 emakumek hasi zuten terapia programaren barruan haldako indarkeriaren ondorioz.
- Bilakaerari begiratuta (6. grafikoa, ezkerrekoa), bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeriaren ondorioz artatutako emakumeen kopuruak gora egin du datuen bilakaera aztertzen hasi denetik (2006).
- Zerbitzuan artatutako emakume gehienek (% 83) seme-alabak zituzten ardurapean; batez beste 42 urte zituzten; lautik hiru (% 75) autoktonoak ziren, eta % 4,4k desgaitasunen bat zuen (fisikoa, psikikoa edo zentzumenena).
- Sexu-erasoei dagokienez (6. grafikoa, eskuinekoa), 2019an laguntza psikologikoa emateko zerbitzuan sexu-erasoen ondorioz artatutako emakumeen kopururik handiena erregistratu zen (105 emakume), baita kasu berri gehien ere (63 emakume).

6. grafikoa. Bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria dela eta, Bizkaiko Foru Aldundiko laguntza psikologikoa emateko zerbitzuan artatu diren emakumeen (kasu berriak) kopuruaren eta zerbitzuan sexu-erasoen ondorioz artatu diren emakumeen kopuruaren (eskuineko grafikoa) bilakaera.



Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

Bigarrenik, familian bertan edo kanpoan tratatu txarren edota sexu-erasoen biktima diren adingabe koentzako programa klinikoa (8. taula) dela eta, alderdi hauek nabarmendu behar dira:

- 2019an, familian bertan edo kanpoan jasandako tratatu txarretatik edota sexu-erasoetatik bizirik ateratako 117 ume eta nerabe artatu ziren programaren barruan (79 kasu berri).
- Lautik hiru (% 76) neskatoak eta adingabeak ziren, eta % 24, mutikoak eta nerabeak. 6 urtetik 17 urtera bitarteko ume eta nerabeak artatu ziren, eta gehienak 12 eta 17 urte arteko nerabeak ziren.
- Artatutako neskato eta nerabeen erdia baino gehiago (% 52) sexu-eraso edo -abusu baten biktima izan ziren, kasu gehienetan familiaren barruan; kasuen % 30ean etxeko tratatu txarrak zeuden, eta gainerako % 18a bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria-kasuak ziren.

2.1.5. Etxean ematen den emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako familiako esku-hartze programa

Bizkaiko Foru Aldundiaren etxean ematen den emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako familiako esku-hartze programak¹⁹ laguntza psiko-soziala eskaintzen die indarkeriatik bizirik atera diren emakumeei indarkeria eragin duen pertsona bizi den etxean geratzea edo hara itzultzea erabakitzen dutenean. Laguntza ematen die familia horietan bizi diren ume eta nerabeei ere. Laguntzaren xedea da, alde batetik, egon daitezken krisi-egoerei aurre egiten laguntzea, eta, bestetik, programa jasotzen duten pertsonen irtenbide egoki bat lortzeko beharrezkoak diren abileziak eta baliabideak ematea. Hauek dira programaren helburuak: a) bizi izandako indarkeria sexistarekin loturik, erreferentzia espazio bat eta egoera pertsonal zein kolektiboan alde-ratzeko espazio bat ematea; b) bizirik atera den pertsonari bizitzen ari den indarkeria-egoeraz kontzientzia hartzeko laguntza ematea, egoera horretatik eta eragiletik atera ahal izateko, bai maila pertsonalean zein taldean; c) genero-indarkeriaren egoerek bizirik atera diren emakumeengan duten eragin psikologiko eta ondorioetan esku hartzea; d) bizirik atera diren emakumeak menpekotasun-egoeran eta, ondorioz, indarkeria-egoeran mantentzen duten jarrerak, jokaerak eta sinesmenak berrikusi eta aldatzea; e) esku-hartze honen xede diren pertsonen hazkuntza pertsonala eta soziala sustatzea; f) indarkeria justifikatzen ez duten sinesmen, portaera eta balioak lantzea ume eta nerabeekin, gatazkak konpontzeko bidea baita, eta harreman pertsonal eta sozialetarako gaitasunetan trebatzea; g) emakumeen gaitasunak bultzatzea amatasun egokia gauzatzean eta seme-alaben inguruko erabakiak hartzeko prozesuan; h) bizirik atera diren emakumeengan haien ahal-duntzerako beharrezkoak diren errekurso pertsonal eta sozialak areagotzea; i) etorkizuneko bikote-harremanetan gerta daitezkeen indarkeria-egoerak eta belaunaldi arteko indarkeria prebenitzea; j) bizirik atera den pertsona izateak eragindako prozesu juridiko-administratiboetan laguntza ematea; k) emakumea gizarte-laguntzarako sareetan integratzeko laguntza ematea, haren isolamendua ekiditeko, eta l) gizarte-eragileak emakumeen aurkako indarkeriaren inguruan sentsibilizatzea [27].

Hauek dira programa jasotako esku-hartzeak: a) familiako dinamikaren eta familiako kide bakoitzaren egoeraren balorazio orokorra egitea; b) bai helduekin zein pertsona adingabeekin egiten diren banakako eta taldeko esku-hartzeen plangintza, programazioa eta ebaluazioa egitea; c) garatu beharreko esku-hartzea praktikan jartzea, eta d) ebaluazio jarraitua egitea, esku-hartze prozesuan zehar eta prozesua bukatu ondoren.

¹⁹: Bizkaiko Foru Aldundia. Emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako esku-hartze programa.

Foru-baliabide honek lurralde historiko osoan ematen du zerbitzua, eta abenduaren 10eko 232/2007 Foru Dekretuan dago araututa²⁰. Programa bi jarduketa-motaren bidez garatzen da:

- a) Batetik, esku-hartze indibidualen bidez, non emakume eta ume eta nerabe bakoitzaren kasuan ibilbide pertsonal eta malgua diseinatzen baita, eta hezkuntza-proiektuko arloak lantzen baitira.
- b) Bestetik, taldeko esku-hartzeen bidez, garapen pertsonalerako, ideologizaziorako eta autolaguntzarako (bai emakumeekin, bai ume eta nerabeekin). Taldeko esku-hartze horren xedea da esku-hartze indibiduala indartzea, helburu hauekin: a) pertsonen arteko lana sustatzeko konfiantzazko espazio bat eskaintzea; b) ikasitakoaren orokortzea sustatzea; c) esperientzia komunak partekatzen diren talde-testuinguruetan desbiktimizazioa eta ahalduntzea ahalbidetzea; d) tratatu txarren ondorioz amaren rolean dituzten zailtasunak jorratzea, kontraste- eta ikas-kuntza-espazio seguru bat eskaintzea amaren eta seme-alaben arteko lotura indartzeko, hala haurren garapen integrala hobetzeko, indarkeria handicap komun gisa hartuta.

Esku-hartzeen iraupena hamabi hilabete ingurukoa da, baina luzatzeko aukera dago, kasuaren ezaugarrien eta bilakaeraren arabera. Zerbitzu hau tratatu txarretatik bizirik atera diren eta egoera hauetakoren batean dauden emakumeentzat da, ardurapean adingabeak izan zein ez: a) harrera-zentro batean egon ondoren erasotzailea bizi den etxera itzultzen dena; b) erasotzailearekin bizi dena eta salaketarik jarri ez duena; c) salaketa/k behin eta berriro jarri eta kendu ostean, ezkontza-egoitzara itzultzen dena; d) erasotzailearekin bizi dena eta haren kontra salaketa bakarra jarri duena (salaketa hori kendu egin duena edo ez), baina tratatu txarrak sarritan eta luzaroan pairatu dituen; e) ez dena erasotzailearekin bizi, baina ikusten zaiona arrisku handia duela harekin berriz bizitzen hasteko; hau da, tratatu txarrak jaso aurreko egoerara bueltatzeko. Azkenik, zerbitzu hau jaso dezakete tratatu txarretatik bizirik atera eta aurreko egoeretako batean dagoen emakumearen ardurapeko umeek eta nerabeek ere. Lehentasuna dute ardurapean umeak edo nerabeak dituzten emakumeak²¹.

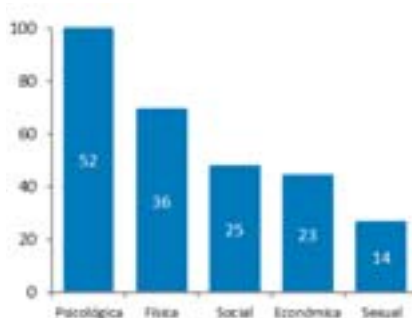
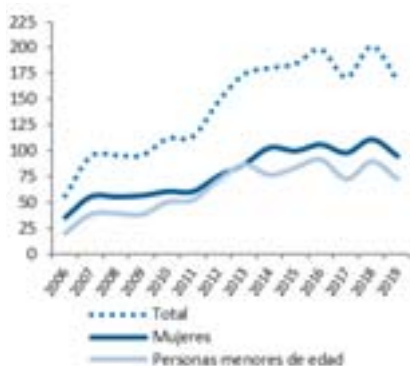
20: Bizkaiko Foru Aldundiaren 232/2007 FORU DEKRETUA, abenduaren 10ekoa, etxean ematen den emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako familian esku hartzeko programa, Gizarte Ekintza Sailarena, arautu duena. [30].

21: Bizkaiko Foru Aldundiaren Etxean ematen den emakumearen aurkako indarkerian espezializatutako familiako esku-hartze programan sartzeko eskabidea.

Aldundiak Suspergintza Elkarteari adjudikatu dio zerbitzu honen kontratua, eta, guztira, 12 profesional ditu zerbitzua emateko; zehazki, koordinatzaile bat, arloko arduraduna, bi psikologo, zazpi gizarte-hezitzaile eta zuzenbidean lizentziadun bat [27].

2019an, guztira 168 pertsonak parte hartu zuten programa honetan: 95 emakume eta 73 adingabe (39 neskato edo nerabe, eta 34 mutiko edo nerabe). Emakumeen % 47 lehen aldiz sartu zen programara (emakumeen 45 kasu berri), baita adingabeen % 42 ere (31 adingabe berri: 14 neskato edo nerabe, eta 17 mutiko edo nerabe). Programaren bilakaeran ikus daiteke (7. grafikoa, ezkerrekoa) urtetik urtera etengabe gora egin duela artatutako pertsonen kopuruak (2017an izan ezik). Beste programa batzuekin alderatuta, 50 urtetik gorako emakume gehiago daude programa honetan. Izan ere, kasu berrien % 36 adin horretatik gorakoa zen. Jasandako indarkeria-motaren arabera (7. grafikoa, eskuinekoa), programan sartu ziren erabiltzaile guztiek (% 100) jasan zuten indarkeria psikologikoa. Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokiaren datuek erakusten duten bezala, bestelako indarkeria-ekintzak daudenean, aldi berean beti dago kalte psikologikoren bat. Izan ere, hamar emakumetatik zazpitan indarkeria-mota ezberdinak aldi berean agertzen dira.

7. grafikoa. Emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako familiako esku-hartze programan artatutako pertsonen kopuruaren (2006-2019) bilakaera, eta programan hartu diren emakumeen kasu berrien ehunekoa, jasandako tratu txarraren arabera.



Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

Ume eta nerabeei dagokienez, 2019an programan zeuden emakumeen erdiak baino gehiagok (% 57) seme-alabak zituen ardurapean, gehienetan adingabeak. Halaber, urte horretan zerbitzuan lehen aldiz artatutako hamar emakumetatik zortzik seme-alabak zituzten ardurapean. Ume eta nerabe horien kasuan, zeharkako esku-hartzea egiten da amen bidez. Zerbitzuan artatutako ume eta nerabeek 7 urte zituzten, batez beste, eta nabarmendu behar da 5 urtetik beherakoak zela % 39.

2.1.6. Genero-indarkeriaren biktima diren adingabeen arretan espezializatutako familiako esku-hartze programa

Bizkaiko Foru Aldundiaren genero-indarkeriaren biktima diren adingabeen (bizirik atera diren umeak eta nerabeak) arretan espezializatutako programa²² –«Txikiak» esan ohi zaio– 2016ko azken hiruhilekoan jarri zen martxan²³. Programa honek hauek ditu hartzaile: a) genero-indarkeriazko egoeretan bizi izan diren edo bizi diren adingabeak (3 eta 18 urte bitarteko umeak eta nerabeak); b) genero-indarkeriatik bizirik atera diren ume eta nerabe horien amak edo erreferentziako zaintzaileak; c) aitak, erasotzaileak ez direnean, edo bizikideak diren senideak edo egoera horren eraginpean daudenak; d) ume eta nerabe horien aita erasotzaileak, kontaktua mantentzen badute, esku-hartzea eskatzen badute eta programan parte hartzeko jarrera adierazten badute, betiere tartean adingabekoen alde aitarekiko babes-agindurik ez badago eta esku-hartzeak ez baditu seme-alabak eta emakumea bera arriskuan jartzen, eta e) bikotekideak hil dituen amaren seme-alaba adingabeak eta haiekin bizi ziren pertsonak [27]. Programak helburu hauek ditu: a) genero-indarkeriatik bizirik atera diren ume eta nerabeei eta seme-alaben eta amaren arteko loturari eragindako kaltearen ebaluazioa; b) artatutako kasu bakoitzean garatu behar den esku-hartze psikoterapeutikoaren eta gizarte-hezkuntzakoaren plangintza eta programazioa egitea; c) garatu behar den esku-hartzea praktikara eramatea; d) ebaluazio iraunkorra egitea esku-hartzeko prozesuaren fase guztietan, eta d) gizarte-eragileekin koordinatzea eta elkarlanean aritzea.

Hauek dira programaren barruko esku-hartzeak: a) seme-alabek izandako kaltearen balorazioa eta, halaber, (ahal den neurrian) umearen eta nerabearen zuzeneko behaketa, aitarekin eta amarekin duten harremanaren zuzeneko behaketa, alde batetik, tratu txarraren eta abusuaren ezaugarriak aztert-

22: Bizkaiko Foru Aldundia. *Genero-indarkeriaren biktima diren adingabeen arretan espezializatutako esku-hartze programa*.

23: Informazio-eskuorria: genero-indarkeriaren biktima diren adingabeak.

zeko (bai seme-alabek eta bai amak bizi izan duten indarkeria-zikloa, tratu txarren bizipenean hartu dituzten rol eta estrategiak. etab.); bestetik, ondorioak aztertzeko (emozionalak, kognitiboak eta portaerarenak, sozialak, akademikikoak, osasun fisikoan eta psikikoan, etab.), eta, azkenik, babes eta/edo arrisku faktoreen –indibidualak eta inguruneak– presentzia edo absentzia aztertzeko; b) kaltea konpontzea, zuzeneko edo zeharkako esku-hartzearen bidez (zuzeneko esku-hartzea kaltegarria dela baloratu denean edo ezinezkoa denean); c) ama eta seme-alaben arteko lotura baloratzea eta konpontzea; d) babes-faktoreak sustatzea, erresilientzia sustatzea, erresilientzia hori ahalbidetzen duten loturak ezartzea; e) esku-hartze psikologikoa gauzatzea krisialdian; f) beharrezkoa denean, babes-plana egitea edo eskumena duten organoetara bideratzea; g) erasotzailearekiko kontaktua dagoenean, kontaktu horrek duen arriskua baloratzea, betiere ume edo nerabeen alde babes-agindurik ez bada eman aitarengandik babesteko; h) gatazkak ebazteko prozesuak, abilezia sozialak, etab. lantzea; i) indarkeriak markatutako erlazio-ereduak errepikatzea (unean bertan edo etorkizunean) saihestea; j) umeen eta nerabeen garapenean eta prestakuntzan inplikatura dauden profesionalen aholkularitza ematea, detektziorako eta esku hartzeko, eta k) beharrezkoa izanez gero, beste neurri eta bitarteko batzuk aktibatzea, edo beste erakunde batzuei jakinaraztea.

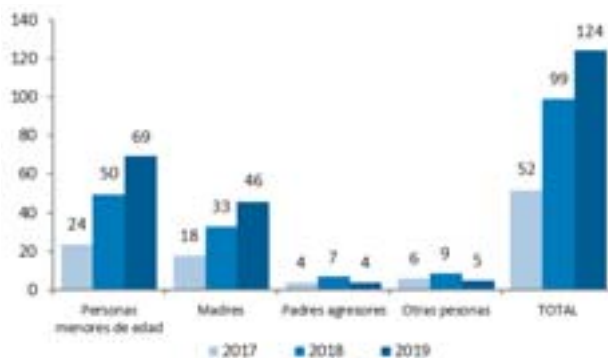
Foru-baliabide honek lurralde historikoa osoan ematen du zerbitzua, eta esku-hartze malgua eta kasu bakoitzaren ezaugarrietara egokitutakoa eskaintzen du, hauek aintzat hartuta: ezaugarri pertsonalak, rola edo generoak, babes-faktoreak, arrisku-faktoreak, neskatoen eta nerabeen ahalduntzea, eta eredu berriak ume eta nerabeentzat. Esku-hartzeak bi eratakoak izan daitezke: batetik, esku-hartze psikoterapeutikoak, eta, bestetik, esku-hartze psikoterapeutikoak eta gizarte-hezkuntzakoak.

Aldundiak kudeaketa-hitzarmena bat du Berriztu Hezkuntza Elkartearekin, eta guztira sei profesional daude zerbitzuan: koordinatzailea, bi gizarte-hezitzaile eta hiru psikoterapeuta. Programa honetan, udaletako gizarte-zerbitzuetatik, Bizkaiko Foru Aldundiko Umeen Zerbitzutik, erakunde judizialeetatik eta beste erakunde edo entitate batzuetatik (Osakidetza, Hezkuntza, modulu psikosozialak, etab.) bidalitako kasuak²⁴ hartzen dira, baita Bizkaiko Foru Aldundiko Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuak ezarritako kasuak ere.

24: Bizkaiko Foru Aldundiaren Genero-indarkeriaren biktime diren adingabeetan espezializatutako familiako esku-hartze programara sartzeko eskabidea.

2019an, guztira 124 pertsona artatu dira programa honetan. Zehazki, 69 ume eta nerabe, 46 emakume (amak, genero-indarkeriatik bizirik ateratakoak), lau aita erasotzaile, bi aita ez-erasotzaile eta hiru senide [28]. Orokorrean, artatutako pertsonak 51 familiatakoak dira. 2017a izan zen programa urte osoan eskaini zen lehen urtea, eta, ordutik hona, parte hartu duten ume eta nerabeen eta familien kopuruak gora egin du etengabe (8. grafikoa). 2019an artatutako kasuen % 45 kasu berriak izan ziren: 31 adingabe (% 58, neska-toak edo nerabeak -18-, eta % 21, mutikoak edo nerabeak -13-), 20 ama, aita erasotzaile bat eta bi senide. Adinari dagokionez, 2019an programan parte hartu zuten hamar neskato edo nerabetatik zortzi (% 83) 11 urtetik beherakoak izan ziren. Mutiko edo mutil nerabeen kasuan, ehuneko hori oso altua da ere (% 69), baina 12 eta 17 urte bitarteko multzoa nabarmentzen da, artatutako mutiko eta nerabeen % 31 baita. Kasu berrien artean, amei dagokienez, % 75ek babes-agindu bat zuen bere alde, eta aiten kasuan, berriaz, % 16k zuen halako agindu bat.

8. grafikoa. Genero-indarkeriaren biktimaren adingabeetan espezializatutako programan artatu diren pertsonen kopuruaren bilakaera, artatutako pertsona-motaren arabera. 2017-2019.



Oharra: genero indarkeriatik bizirik atera diren amak eta beste pertsona batzuk (aita ez-erasotzaileak eta bizikideak).

Iturria: Txostengileak eginda, hauek kontuan hartuta: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. *Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak*. Datuen jatorrizko iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

2.1.7. Familiako esku-hartze programa, gurasoen aurkako indarkerian espezializatua

Bizkaiko Foru Aldundiaren gurasoen indarkerian espezializatutako familiako esku-hartze programa Bizkaiko Foru Aldundiko Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuak ematen du, eta haren xedea da gurasoei edo haiekin bizi diren beste senide batzuei eraso egiten dieten nerabeen eta gazteen indarkeriari aurre egitea²⁵. Seme-alabek gurasoen aurkako indarkeria erabiltzen duten familientzat da programa. Halako indarkeriatzat jotzen da, ama edota aitaren gaineko edo beste senide batzuen gaineko boterea eta kontrola irabazteko, seme-alaba batek egindako edozein egintza kaltegarri. Programak esku-hartzeak egiten ditu abusu hauek gertatzen direnean: a) abusu fisikoa: kolpeak, bultzadak, gauzak botatzea, etab.; b) abusu psikologikoa: irainak, mehatxuak, laidoak, ihesak, amari, aitari edo haien buruari min egiteko mehatxuak, etab., eta c) abusu ekonomikoa: lapurretan ibiltzea edo gauzak baimenik gabe hartzea, etxean edo ama edo aitaren gauzetan kalteak eragitea eta amak edo aita lortu ezin dituzten gauzak eskatzea.

Programa honek ez ditu lantzen soilik indarkeria matxistako egoerak, beste-lako indarkeria-egoerak ere hartzen baititu, baina, hala ere, arreta-eredu berriari –eta, beraz, dokumentu honetan– sartzearabaki da indarkeria matxistak egon daitekeen familiei laguntza emateko zerbitzu bat den heinean. Hain zuzen, programaren helburua da indarkeria-egoerei familiako esku-hartze integral baten bidez aurre egitea, familiaren dinamikan finkatutako harreman-mota hori aldatzeko eta harreman-eredu osasuntsuagoa eta onuragarriagoa irakasteko. Azken helburua da indarkeria desagerraraztea familiaren harremanetatik. Horretarako, programak laguntza ematen dio familiari; familiaren dinamikari buruzko eta kide bakoitzaren egoerari buruzko ebaluazio orokorra egiten da, esku-hartze orokor bat egiteko, indibidualki zein familian. Esku-hartze egituratuak dira eta beste gizarte-eragile batzuekin koordinatuta egiten dira, hezkuntzaren arloko esku-hartze baten bidez, zein esku-hartze psikoterapeutikoaren bidez. Esku-hartze honetan, era berean, arazoaren oinarrian dagoen genero-ikuspegia ere lantzen da^{26,27}. Aldundiak kudeaketa-hitzarmen bat du Berriztu Hezkuntza Elkartearekin.

25: Bizkaiko Foru Aldundia. *Familiako esku-hartze programa, gurasoen aurkako indarkerian espezializatua*

26: Programa azaltzen duen eskuorria.

27: Gurasoen aurkako indarkeriari buruzko informazio-orria.

Foru-baliabide honek Bizkaiko Lurralde Historiko osoan ematen du zerbitzua, eta abenduaren 10eko 70/2015 Foru Dekretuan dago araututa²⁸. Programa hau egoitza Bizkaiko Lurralde Historikoan duten eta 10 eta 21 urte bitarteko seme-alabak dituzten pertsonentzat da, seme-alaba horiek gurasoen aurkako edo familia-guneko beste edozein kideren –neba-arrebak, amaren edo aitaren bikotekidea, aitona-amonak, etab.– aurkako indarkeria erabiltzen dutenean. Programak laguntza ematen du hala umea edo nerabea jatorrizko familiarekin bizi denean, nola bere familiarengandik aldi baterako edo era iraunkorrean bananduta dagoenean. Banantze hori, hain zuzen ere, izan daiteke edo neurri judizial baten ondorio, edo babes-neurri batena (harre-ra-zentro edo -familia batean), edo familiak berak hartutako erabaki batena (semea edo alaba beste pertsona edo senide batzuekin bizi da). Onuradun izan daitezke ere seme-alaben erasoak jasaten dituzten pertsona adingabeen gurasoak edo tutoreak, nahiz eta ez etorri umearekin edo adingabearekin batera.

Programa honetan Bizkaiko Foru Aldundiko Umeen Zerbitzutik, erakunde judizialetatik, gizarte-zerbitzuetatik eta beste erakunde edo entitate batzuetatik (modulu psikosozialak, osasun-zentroak, BLZ, etab.) bidalitako kasuak hartzen dira, baita Bizkaiko Foru Aldundiko Emakumeak Babesteko eta Familiari Laguntzeko Zerbitzuak ezarritako kasuak ere²⁹.

2.1.8. «Tartekari sarea», gizarte-laguntzarako eragileen sarea

2012an hasitako proiektu pilotu bat da, eta 2014ko urtariletik Bizkaiko Foru Aldundiaren Baliabideen Zorroan sartuta dago. «Gizarte-laguntzarako Eragileen Sarea» edo «Tartekari Sarea» izeneko programaren helburua da, batetik, gizarte-laguntzarako agenteen sarea mantentzea eta zabaltzea, printzipioz, bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeriatik bizirik atera diren emakumeak detektatzeko eta erakartzeko eta emakume horiei informazioa, orientazioa eta laguntza emateko. Bestetik, programak gizarte sentsibilizatu nahi du emakumeen aurkako indarkeriak dakarren arazo larriaz eta, indarkeria hori desagerrarazteko, gizarte zibilaren parte-hartzeak duen garrantziaz.

28: Bizkaiko Foru Aldundiaren 70/2015 FORU DEKRETUA, maiatzaren 19koa, Gizarte Ekintza Saileko gurasoen aurkako indarkerian espezializatutako familia barruko esku-hartze programa arautzen duena [31].

29: Bizkaiko Foru Aldundiaren Gurasoen aurkako indarkerian espezializatutako familiako esku-hartze programara sartzeko eskabidea.

Programaren barruan, «agente soziala» da emakumeen eta erakundeen arteko lotura gisa diharduen boluntarioa. Horregatik, ezinbestekoa da gizartearekin konpromisoa duten eta elkarteren batean parte hartzen duten emakumeak izatea [27]. Gizarte-laguntzarako agenteen lana da indarkeria sexistaren biktima diren emakumeei tratatu txarren egoeratik ateratzeko dau-den baliabideei buruzko informazioa eta orientazioa ematea, baita hasiera batean baliabide horietara laguntzea ere. Osagarri gisa, gizarte-laguntzarako agenteek emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako profesionalen osatutako talde baten laguntza dute. Profesional horiek agenteek egindako jarduketan jarraipena egiten dute.

Gizarte-laguntzarako Agenteen Sarea bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria sexistatik bizirik atera diren eta egoera horretan dauden emakumeentzat da, indarkeriazko harremanetik behin betiko ateratzeko baliabideren bat behar dutenean.

Programa kudeatzeko, Bizkaiko Foru Aldundiak Suspergintza Elkarteari adjudikatu dio kontratua, eta elkarteak koordinatzaile bat eta lau gizarte-hezitzaile ditu zerbitzua emateko. 2020ko maiatzaren 31n, Bizkaiko Gizarte-laguntzarako Agenteen Sareak 39 elkarte eta gizarte-laguntza emateko 49 agente zituen, tratatu txarretatik bizirik ateratako emakumeak antzemateko eta emakumeei babesa eta laguntza emateko [27]. Programa 2012aren erdialdean jarri zen martxan, proiektu pilotu gisa. Horretarako, elkarte batzuk aukeratu ziren zenbait irizpide ezarrita (besteak beste, elkartearen tamaina, ezaugarriak eta eragin-eremua, kokapena, ordezkagarritasuna, kideen aniztasuna, etab.), eta 2013ko abendura arte gauzatu zen. Esperientziari eta haren eraginari buruzko ebaluazioa positiboa izan zenez, 2014an programa Bizkaiko Foru Aldundiaren Zerbitzuen Zorroan sartu zen. Gaur egun (2020ko maiatzaren 31), Aldundiak 30 lankidetzak-hitzarmen ditu, non erakunde bakoitzak foru-programan parte hartzeko baldintzak ezartzen baitira. Indarrean daude 2021eko abenduaren 31ra arte.

Era askotakoak dira sarean parte hartzen duten elkarteak. Bilboaldean, Ezker-raldean, Eskuinaldean, Durangaldean, Lea-Artibain, Mungialdean, Uribe Kostan, Arratia-Nerbioi eskualdean eta Enkarterrin egiten dituzte beren jarduerak. Lurralde historiko osoa hartzen dute, beraz. Sareko kide diren elkarteak hainbat arlotakoak dira: kultura, gizartea, feminismoa, aisialdia eta astialdia, kirola.

2.2. GAUR EGUNGO ARRETA-SAREAREN INDARGUNEAK ETA AUKERAK

Indarkeria matxistatik bizirik atera diren emakumeei arreta emateko egungo sareak indargune eta aukera nabarmenak ditu –erronkak dira, aldi berean–. Besteak beste, hauek aipa daitezke:

- **Arreta-zerbitzuetan artatutako kasuen kopuruak gora egin du modu progresiboan**

Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnentzako zerbitzuetan artatutako kasuen bilakaera aztertzen duen 2.1 apartatuko datuek erakusten dute biztanleek arreta jasotzeko egindako eskaerek gorako joera dutela. Izan ere, arreta eman zaien kasu berrien kopuruak gora egin du progresiboki azken hamarkadan, lurralde historiko honetan dauden zerbitzu guztietan.

Indarguneen eta aukeren ikuspuntutik, goranzko bilakaera hori positibotzat jo daiteke, alderdi hauek agerian jartzen dituen heinean: aurrerapausoak eman dira arazo hau gizartean ikusarazteko; halako egoeretan laguntza eskatzeko beharrari buruzko kontzientziazioa areagotu egin da eta, aldi berean, herritarrek konfiantza handiago dute erakundeetan eta, zehazki, indarkeria jasaten duten emakumeak, umeak eta nerabeak artatzen dituzten gizarte-zerbitzuetan.

Kasuen kopuruaren goranzko joera horretara egokitzeko ahaleginaren adibide bat da 2020an beste 17 leku jarri direla berehalako harrera-zerbitzuan. Hala ere, gaur egun indarkeria matxista jasaten duten emakumeei, umeei eta nerabeei arreta emateko baliabideak ez dira nahikoak oraingo demanda guztiari erantzuteko, eta inguruabar horrek agerian uzten ditu oraingo arreta-sistemak dituen ahuleziak eta hurrengo urteetan aintzat hartu behar diren erronkak.

- **Artatutako pertsonen profila aldatu da eta beharrian berriak haute-man dira**

Artatutako kasuen kopuruak gora egin dutela erakustiaz gainera, 2.1 apartatuan aztertutako datuek erakusten dute zerbitzu eta baliabide hauetara doazen pertsonen profila aldatu egin dela eta artatu behar diren beharrian berriak agertu direla.

- Alde batetik, Aldundiaren baliabideetan artatutako emakume gehienak bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeriatik bizirik atera diren emakumeak dira, eta gutxiago dira familia barruko indarkeriaren eta sexu-indarkeriaren ondoriozko kasuak.
- Bestetik, adinari dagokionez, Aldundiaren egoitza-baliabideetan artatu-

tako emakume gehienak 40 urtetik beherako emakume gazteak dira (berehalako harrera-zerbitzuan artatutako pertsonen % 80 inguru).

- Halaber, nabarmendu behar da egoitzako arretarako baliabideetan artatutako emakumeen artean handiagoa dela atzerrian jaiotako en proportzioa (berehalako harrera-zerbitzuan artatutako hamarretik zazpi atzerrian jaiotakoak dira), eta aholkularitza juridikorako zerbitzuan eta laguntza psikologikoa emateko zerbitzuan, berriz, autoktonoak direla gehienak (lautik hiru inguru autoktonoak izan dira). Datu hau beste herrialde batzuetan ere ikusi da³⁰ [32].
- Horrez gainera, 2019an berehalako harrera-zerbitzuan artatutako pertsonen % 12k desgaitasun-egoerek eta/edo adikzioek eragindako beharri-zan bereziak zituen.
- Artatutako pertsonen profilean hautemandako beste aldaketa esanguratsu bat da gero eta ume eta nerabe gehiago artatu direla dauden zerbitzu, baliabide eta programetan.
- Azkenik, ikuspegi orokorrago batetik, bigarren mailako arreta jasotzen duten emakumeen inklusio-prozesua, orokorrean, gizonena baino intentsiboagoa da [14]. Zehazki, eusteko gaitasuna kaltetuago egon ohi da; gizonek baino kaltetuago dute bizitzeko gogoia eta kalte sozial handiagoa jasan dute. Hori dela eta, arreta luzeagoa behar izaten dute, baita esku-hartzean prestazio gehiago ematea ere.

Horrenbestez, gizarteak gero eta arreta gehiago eskatuko duela ikusita, eta oraindik ere indarkeria-mota batzuk ezkutuan daudela aintzat hartuta, baita zerbitzu horietara doazen pertsonen profilean eta beharriazanetan ikusitako aldaketen ondorioz ere, ezin da arreta-eredua orain planteatuta dagoen bezala mantendu.

• Gizartean gero eta onartuago dago indarkeria matxistaren existentzia eta gero eta handiagoa dira sentsibilizazioa eta kontzientziakzioa

Nabaria da azken hamarkadetan indarkeria matxistaren existentzia onartze-ko eta indarkeria hori ikusarazteko euskal gizarteak izan duen bilakaera, eta horrek erakundeetan izan duen eragina [33]. Halaber, oso modu positiboan nabarmendu behar dira ordenamendu juridikoan indarkeria matxistaren ar-

30: Baliteke beste herrialde batzuetan jaiotako emakumeak baliabide batzuetara gehiago jotzeak lotura izatea beste zerbitzu batzuetara (etxebizitza, adibidez) iristeko zailtasun gehiago izatearekin, edo administrazio-egoera irregularretan daudenen kopurua handiagoa izatearekin edo laguntza informaleko sare eskasagoa izatearekin.

loko araudia zehazteko eman diren aurrerapen garrantzitsuak [9].

Hala ere, Emakundek duela urte batzuk aipatu zuen bezala, indarkeria matxistari aurre egiteko konpromisoa mezuan isla daiteke, baina aurrekontuan, baliabideen erabilera –ekonomikoak, materialak eta giza baliabideak–, eremu honi dedikatzen zaion denboran, prestakuntzaren arloko lehentasunetan eta abarretan gauzatu behar da, modu praktikoan [9].

- **Zuzeneko arreta ematen duten profesionalek ezagutza, esperientzia eta konpromiso zabala dute**

Euskadiko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko lege-proiektuak [33] jasotzen duenez, edozein proiekturen arrakasta atzean dituen pertsonen arabera izango da. Horretarako, ezinbestekoa da gaikuntza eta prestakuntza egokiak dituzten profesionalak izatea.

Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko oraingo sarearen indargune nagusietako bat da indarkeria matxistatik bizirik atera direnei zuzeneko arreta ematen dieten profesionalek adituak direla eta esperientzia zabala dutela arlo horretan. Horrez gainera, zuzeneko arreta ematen duten profesionalek jarrera proaktiboa, engaiatua eta konprometitua dute egiten duten lanaren aurrean [9].

- **Arretan eta esku-hartzean diharduten profesionalek indarkeria matxistaren arloko prestakuntza dute, baita genero-indarkeriaren arloan ere, guxtiago bada ere**

Diagnostikoaren atalean ikusi dugunez, Emakundek emandako datuen arabera [25], zerbitzu bakoitzari atxikitako profesional gehienek –baina ez da % 100– prestakuntza dute emakumeen aurkako indarkeriatik bizirik atera direnei arreta emateari dagokionez, eta ehuneko hori txikiagoa da genero-indarkeriaren arloko prestakuntzari dagokionez. Komenigarriena litzateke bi arlo horiei buruzko prestakuntza izatea baliabideetako langile guztiek.

Ildo beretik, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen proiektuak [33] ezartzen du indarkeriatik bizirik ateratako emandako arretaren arloko gako garrantzitsuenetako bat dela inplikaturako profesionalek gaikuntza eta prestakuntza egokia izatea berdintasunaren eta indarkeria matxistaren arloan [33], baita, giza eskubideen eta haurren eskubideen ikuspegitik, prestakuntza tekniko espezializatua izatea ere [34]. Hori dela eta, inplikaturako profesional guztien etengabeko prestakuntza orokortua indartzen jarraitu beharko dugu [34].

- **Hizkuntza-eskubideak eta eskuragarritasuna babestu behar dira**

Duela urte batzuetatik hona, arreta-zerbitzuek zenbait erronka dituzte zerbitzua guztien eskura jartzeko, hizkuntzaren eta komunikazioaren arloko oztopoak direla eta[9]. Lehenik eta behin, globalizazioak, migrazio-mugimenduek eta eremu geografiko eta kultural ugaritako pertsonen iritsierak erronka berriak planteatu dituzte zerbitzuen funtzionamenduan bertan. Erronka horietako bat da kulturarteko bitartekari-zerbitzuak izatea, hau da, hizkuntza ezagutzeaz gainera, immigrazioaren egoera eta ezaugarri koiunturalak eta kulturalak ezagutzen dituzten pertsonak izatea. Bigarrenik, desgaitasunen bat dute pertsonak –entzuteko arazoak dituzten emakumeak, adibidez– diskriminazio bikoitza jasaten dute, eta zaurgarritasun-egoera larrian daude [9], [35]. Indarkeria jasaten duten eta desgaitasunen bat duten emakumeek arreta-baliabideak eskura izateko gomendioetako bat da zerbitzuetan dauden oztopo guztiak –fisikoak, zentzumenenak, informazioa eskuratzekoak, komunikatzekoak eta kognitiboak– aztertzea eta desagerraraztea. Horrez gainera, adierazi da oztopo nagusietako bat dela desgaitasunen bat duten emakumei arreta emateko zerbitzu berezirik ez egotea [36]–[38].

Arlo honetan emandako gomendioei jarraiki, esan da indartu egin behar direla komunikazio egokia ahalbidetzen duten eta emakume horiekiko distantzia murrizten duten tresnak. Aintzat hartu beharreko tresnetako batzuk dira itzulpen-zerbitzuak edo arreta ematen duten profesionalak beste kultura batzuk, haien arteko harremanak, ohiturak eta tradizioak, etab. ezagutzeko prestakuntza izatea [7]. Halaber, Euskadiko hizkuntza-politika betez, bi hizkuntza ofizialak (euskara eta gaztelania) erabiltzeko eskubidea bermatu behar da arreta emateko oinarritzko unitate guztietan.

Irisgarritasun linguistikoari dagokionez, Bizkaiko arreta-zerbitzuek itzulpen-zerbitzu bat dute gaur egun, telefonoz edo aurrez aurre erabiltzeko, hainbat hizkuntzatan, hizkuntzak sortu ahal dituen arazoei aurre egin ahal izateko. Hizkuntza- eta komunikazio-oztopoak murrizteko, hitzarmen bat dago zeinu-hizkuntza erabiltzen dakiten teknikariez baliatzeko beharrezkoa denean, baita interpretazio-zerbitzu bat ere, telefonoz edo aurrez aurre erabiltzeko, arabieraz, frantsesez edo ingelesez. Funtsezko zerbitzu hauei buruzko informazioa hainbat formatutan dago (fisikoa, elektronikoa, entzunezkoa, etab.), hizkera erraz eta ulergarrian, informazioa eskuratzeko hizkuntza-oztoporik eragin ez dezan. Hala ere, arlo honetan emandako gomendioetako bat da itzulpen- eta interpretazio-lanak egiten dituzten pertsonak prestakuntza egokia izatea genero-ikuspegiaren eta indarkerian arloan [9].

- **Baimen informatua lortzen dela eta datuak babesten direla bermatzen da**

Arreta emateko prozesu osoan zehar, artatutako pertsonaren baimen informatua dagoela bermatzen da, baita bere informazioa emateko baimena ematen duela eta emandako datuen isilpekotasuna bermatzen dela ere, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko 2018ko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoan ezarritako jarraibideekin bat etorrita [39].

- **Indarkeria matxistaren biziraule agerikoenei eta ugarienei arreta eman zaie: emakumeei**

Gaur egun, Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte-arreta emateko zerbitzuek emakumeei ematen diete zerbitzua gehien bat, indarkeria-mota horren biziraule agerikoenak eta ugariak baitira. Hala era, gaur egungo proposamen eta planteamenduen ildotik, beharrezkoa da arreta behar duten populazio-sektoreen kontzeptua gainditzea, eta hartzailatzat jotzea genero-ikuspegi eta -inposizioak betetzen ez dituztelako (homosexualak, transexualak, etab.) diskriminazioa eta indarkeria jasaten duten pertsonak ere.

- **Larrialdiko egoeretan berehalako arreta ematen da beti**

Bizkaiko Foru Aldundiko berehalako harrera-zerbitzuak larrialdiko arreta eta bizitokia ematen du. Zerbitzu hori eguneko 24 orduetan eta urteko egun guztietan erabili ahal da, eta berehala hartzen ditu indarkeria matxistatik bizirik atera direnak, baliabiderik egokienera bideratu baino lehen haien beharriak aztertze behar den denboran.

- **Indarkeria matxistatik bizirik atera diren emakumeei arreta ematen diharduten GKE, emakumeen elkarte eta erakundeekin koordinatzen gara**

Oro har, indarkeria matxista jasaten duten emakumeei, neskatoei eta neska nerabeei laguntza eta arreta emateko zerbitzuak gobernu-agintariek kudeatu eta finantzatzen dituzte, baina herrialde askotan GKEek ematen dituzte. Nazioarteko gomendioen arabera, gobernu kanpoko erakunde espezializatuek emandako zerbitzuek funtsezko zeregina betetzen dute emakumeek, neskatoek eta neska nerabeek dituzten beharriaz erantzutean, sistema-ekin harremanetan jartzeko eta sistemara iristeko bide garrantzitsuenetako bat baitira. Ildo horretan, funtsezkoa da GKE horiek gobernuen babesa eta aitorpena izatea. Izatez, testuinguru askotan, arlo honetako zerbitzu nagusiak ematen dituzte, eta funtsezkoak dira estatuko organismoek esku-hartze eraginkorrak gara ditzaten, bereziki arlo juridikoan eta legalean [40].

Illo beretik, Emakundek eta Eudelek –Euskadiko Udalen Elkartea– egindako Indarkeria matxistaren biktimak erreparatzeko tokiko ekintzak gidak [41] esku-hartze kolektiboa eta komunitarioa gomendatzen du, eta, horretarako, asoziazionismoa sustatu behar dela dio, bizirik atera diren emakumeen taldeei laguntza eta babesa emateko bide gisa ulertuta [41], sororitatea eta elkarrekikotasuna sustatzeko. Hau da, haien ezaugarriak eta potentzialtasunak onartzeko eta aitortzeko mekanismoak garatzeko, ezaugarri eta potentzialtasun horiei balioa emanda, emantzipazio eta ahalduntze prozesuak ahalbidetzeko [14]. Planteamendu hori oinarri hartuta, zerbitzu horiek ez dira zertan publikoak izan (emakumeen elkarteek, ahalduntze-eskolek, emakumeen etxeek... eman ahal dituzte), eta haien xedea izan behar da bizirik atera direnak komunitatean integratzea eta, horretarako, haien autonomia eta ahalduntzea lantzea [41].

Nazioarteko [42] eta erkidegoko [33], [41] gomendio horiekin bat etorruta, Bizkaiko Foru Aldundiak urteak daramatza babesa, talde-lana eta koordinazioa sustatzen lurralde honetan indarkeria matxistatik bizirik atera direnei zerbitzua eta laguntza ematen lan egiten duten elkarte, entitate, GKE eta bestelako komunitate-baliabideei (adibidez, emakumeen etxeak, talde feministak, etab.) dagokienez. Horren adibide da, gaur egun, Bizkaiko Foru Aldundiak eta Gizardatz lantaldeak martxan jarritako «Gizarte-laguntzarako agenteen sarea» edo «Tartekari Sarea» izeneko programa, non Bizkaiko ekimen eta esku-hartze sozialerako zenbait elkartek parte hartzen duen. Koordinazio horri esker, gainera, gizarte-problematika anizkoitzari lotutako beharrian bereziak dituzten taldeetara hurbiltzeko aukera izan dugu: emakume etorkinak, desgaitasunen bat dutenak, buruko osasun-arazoak dituztenak, adikzioak dituztenak, etab.

Hala ere, Emakunderen eta Eudelen proposamenak ezartzen duen bezala, elkartegintza eta bizirik atera diren emakumeentzako laguntza eta babesa lehengoratzeko-prozesuaren barruan egokientzat jotzen diren moduan sustatu behar badira ere [41], ezinbestekoa da, halaber, agenteek eta boluntarioek egiten duten lanari buruzko hausnarketa egitea, elkarrekikotasuna aintzat hartuta. Illo horretan, beharrezkotzat jotzen da komunitatearen sentsibilizazioa eta dinamizazioa lantzea, Bizkaiko Foru Aldundiko berdintasunaren arloarekin batera.

2.3. GAUR EGUNGO ARRETA-SAREAREN MEHATXUAK ETA AHULEZIAK

Azken urte hauetan arlo honetan aurrerapen nabarmenak egon badira ere, eta sareak indargune eta aukera ugari izan arren, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko oraingo sareak zenbait mehatxu eta ahulezia ditu egituraketari eta funtzionamenduari dagokionez, eta aintzat hartu behar dira arreta-eredu berria diseinatzeko. Zehazki, ahulezia eta erronka hauek nabarmendu behar dira:

- Indarkeria matxistatik bizirik atera direnentzako arreta-zerbitzuen sarearen arreta eta antolaketa ez daude dibertsifikatuta eta egokituta bizirik ateratako bakoitzaren inguruabarrak eta beharrianak aintzat hartuta.

Bizkaiko Foru Aldundiak indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko gaur egun dituen zerbitzuak ez daude diseinatuta eta prestatuta halako indarkeriatik bizirik atera direnei erantzun integral bat emateko; arreta ez dago dibertsifikatuta edo egokituta bizirik atera den pertsona bakoitzak dituen inguruabar eta beharrian zehatzei erantzuteko. Zerbitzu bakoitza modu indibidualizatu batean sortu zen helburu jakin batzuk betetzeko. Zerbitzuen multzo hori berriro diseinatu behar da orain, arreta-sare publikoaren planteamendu integral batetik, indarkeria matxistatik bizirik atera direnek dituzten beharrian zehatzei erantzun ahal izateko, modu lerrokatuan, iraunkorrean eta koordinatuan. Duela urte batzuetatik hona, arreta-sistema forala ahalegin handia egiten ari da arreta-sare artikulatu eta kohesionatua sortzeko, non esku hartzeko ibilbide ezberdinak koordinatu eta bideratuko dituen erreferentziako profesional bat egongo den. Hala ere, ezin da esan gaur egun sare integral bat dagoenik, baliabide, zerbitzu edo programa bakoitzak bere eremuan egiten du lan, modu partzelatuan.

Arlo honetako azterlanek erakusten dutenez, indarkeria matxistari erantzuna emateko arreta-sarea antolatzeke erak eta zerbitzuak emateko erak eragin handia dute sareak emaitza onak lortzeko, baliabideak optimizatzeke eta emandako arreta efikazagoa eta eraginkorragoa izateko aukeretan.

- Zerbitzu guztiek esparru kontzeptual bera izan behar dute abiapuntu, eta arreta-eredu partekatua izan behar dute.

Beharrezkotzat jotzen da administrazio-unitatearen (kasu honetan, Bizkaiko Foru Aldundia) ardurapeko zerbitzu guztiek esparru kontzeptual bera izatea abiapuntu (hau da, gizarte-babesgabetasuna eta indarkeria gizakiaren izaeraren berezko elementu gisa ikustea eta esku-hartze

sozialerako metodologia ulertzea), baliabideen hedapena (zerbitzu-mota, sartzeko baldintzak, esku-hartzearen helburuak, artatutako profilak, aurrez ezarritako prestazio teknikoak), arlo pertsonalean eta familian esku hartzeko prozesuen antolaketa eta prozesuen sistematizazioaren bidez arreta zuzena emateko zentro eta programan funtzionamendua arautzeko arauak esparru kontzeptual horren arabera ezartzeko eta ez beste edozeinen arabera [1].

Arreta-eredu partekatua izateak oinarriak ezartzen ditu arreta-zerbitzu ezberdinetatik arazoari ematen zaion erantzuna eta ematen den arreta aurretiaz adostutako irizpide homogeen batzuen arabera izan dadin. Halaber, arreta-eredu adostu bat izateak erantzuna egokia dela eta erreferentziako arau-esparruetan ezarritakoarekin bat datorrela bermatzen du.

- **Arretaren eremuko profesionalek ez dute ikuspegi partekatu bat indarkeria matxistaren kontzeptualizazioaren, ikuspegi feminista intersektionalaren eta ahalduztzearen inguruan, esku-hartze prozesuetan aplikatzeko.**

Kalitateko gizarte-zerbitzuen bidez indarkeria matxista jasaten duten emakumeen, umeen eta nerabeen babesa eta segurtasuna bermatzeko deskribatu den funtsezko alderdietako bat da indarkeria matxistaren genero-osagaia, indarkeria horren arrazoiak eta ondorioak ulertzea, baita zerbitzuak emakumeak ahalduztzeko kultura oinarritzat hartuta ematea. Horrek esan nahi du zerbitzuen abiapuntua izan behar dela emakumeetan zentratutako ikuspegi bat, haien beharrezanez egokiro erantzuten die-na, inor errudun sentiarazi gabe, eta emakume, ume eta nerabeei eskura dituzten aukerak hautatzen laguntzen die-na eta erabaki horietan babes-ten dituen [43]. Horretarako, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen proiektuak [33] ezartzen du, sistema bakoitzak bere profesionalei eman beharreko prestakuntzaz gainera, sektoreetako profesionalentzako prestakuntza-tresnak eta trakerako espazioak egotea bermatu behar dela, emakumeen kontrako indarkeriaren aurkako esku-hartzeetako baterako ikaskuntza eta ikuspegi partekatua sustatzeko.

Ikuspegi feministan oinarritutako diseinu edo planteamendua baino haratago joanda, ezinbestekoa da praktikara eta arlo zehatzera eramatea, emandako arretaren kalitatearen onerako izan dadin [9]. Hala ere, beti ez da gauzatzen aplikazio hori. Ildo horretan, helburua izan beharko litzateke gizarte-zerbitzuek genero-ikuspegia txertatzea, modu orokorrean,

bai teknikarien prestakuntzari dagokionez, bai, bereziki, esku-hartzeko zerbitzu espezializatueta iristeko bideei, ebaluazio-, diagnostiko- eta jarraipen-tresnei, esku-hartze sozialerako metodologiei eta zerbitzuen diseinuari dagokienez [14]. Indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta eta babesa emateko langileen prestakuntzari dagokionez, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen proiektuak hau ezartzen du: «(...) prestakuntzak giza eskubideen, generoaren eta feminismoaren ikuspegian eta ikuspegi interseksionalean oinarrituta garatu behar dira» [33].

• Ikuspegi interseksionala txertatu behar da arreta-zerbitzuetan.

Indarkeria matxistaren eraginari eta prebalentziari buruzko datu estatistikoei eta prebentzioaren eta esku-hartzearen arloan lan egiten duten erakundeek agerian jarri dute indarkeria jasaten duten emakumeek ez dutela profil jakin bat, eta forma ugari hartzen dituen arazo bat dela [25]. Gai hau dela-eta Emakundek 2019ko datuekin egindako azken txostenak azpimarratzen du adina, jatorria, desgaitasun-egoerak eta gaixotasun mentala eta bizilekurik ez izatea direla funtsezko gakoak [25]. Nazioarte mailan adierazi da emakumeek beharrian bereziak izan ditzaketela eta egoera ahulagoan egon daitezkeela era askotan diskriminatuak izateko, arraza, etnia, erlijioa edo sinesmenak, egoera zibila, etxebizitza, migratzaile izaera, adina, desgaitasuna, klase soziala, orientazio sexuala eta genero-identitatea direla eta [42].

Tratu eta ekitatearen berdintasun-ikuspegi batetik, arreta-zerbitzuek bermatu behar dute diskriminazio-egoerak eragin ditzaketen faktoreak (arrazak, jatorri etnikoa, hizkuntza, adina, erlijioa, iritzi politikoak edo bestelakoak) dituzten bizirauleek arreta jasotzen dutela, baita gutxiengo batetakoak diren, desgaitasunen bat duten, nagusi den orientazio sexuala edo sexu-identitatea ez den beste bat duten edo beste edozein egoera edo inguruabar pertsonal edo sozialean dauden bizirauleek ere [44]. Faktore horiek modu indibidualizatuan kontuan hartu beharrean, arreta-zerbitzuan ikuspegi interseksionala izateak ekarri behar du, sexuaz gainera, aldi berean eta gainjarrita ematen diren beste faktore batzuk batera lantzea [33].

Arreta-zerbitzuen erronka nagusietako bat da ikuspegi interseksionala txertatzea [33], [45]. Interseksionalitatea honela definitu da: emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren arloan egiten den edozein esku-hartze publikotan izan behar den ikuspegia. Ikuspegi horrek esan nahi du, emakumeen aurkako indarkeria matxistari aurre egiteko, erakun-

deek ematen duten erantzuna egokitu egin behar dela bizirik atera den edozein emakumek arreta integrala, doakoa eta kalitatekoa jasotzeko duen eskubidea bermatzeko, edozein delarik ere haien egoera pertsonala, soziala eta administratiboa, eta, bereziki egoera ahulenean daudenen kasuan [33].

- **Erabiltzaileek orokorrean hartuta dituzten beharriezanei erantzuteko diseinatu eta egokitu behar dira arreta-zerbitzuak.**

Adostasun zabala dago ideia honen inguruan: indarkeria matxista jasaten duten eta babesgabe egoteko arriskuan dauden pertsonen beharrian berezien arabera egokitutako erantzun-sistema bat bermatu behar da, pertsona horien egoera soziala, administratiboa, sanitarioa edo ekonomikoa aintzat hartu gabe [10], [28]. Horretarako, ezinbestekoa da indarkeria matxistatik bizirik atera direnei emandako erantzuna egokitzea, aintzat hartuta, lehenik eta behin, gora egin duela kasuen kopuruak; bigarrenik, profil eta beharrianak anitzagoak direla; hirugarrenik, esku hartzeko ibilbide gehiago behar direla, eta azkenik, arretaren iraupena eta erritmoa malgutu behar direla. Hau da, zerbitzuek prestatuta egon behar dute egon daitezkeen erabiltzaile guztiei erantzuna emateko, egoera arinetatik larrienera, babesa behar dutenei eta babesik behar ez dutenei, beharrian bereziak dituzten emakumeei eta erabateko autonomia eta funtzionamendua dutenei.

Hala ere, ez dirudi gaur egun Bizkaiko Lurralde Historikoan dauden zerbitzuak diseinatura daudenik zerbitzu bakoitzera doazen indarkeria matxistatik bizirik direnen beharriezanei erantzun egokiena eskaintzeko [9]. Oraingo arreta-sarearen diseinuaren oinarria arretaren kontzeptualizazio «klasikoa» da. Hasiera batean, diseinu hori halako egoeretan egondako emakumeen beharrian orokorrak betetzeko planteatu zen. Kontzeptualizazio hori aintzat hartuta, erantzun homogeneousak ematen zituzten zerbitzuak diseinatu ziren, abiapuntutzat hartuta indarkeria matxista jasaten duten emakumeek patroi berbera zutela. Baina zerbitzu hauetara doazen emakumeek, indarkeria matxista jasateaz gainera, bestelako egoera ugari jasan ahal dituzte: diskriminazioa, bazterketa eta/edo zaurgarritasuna. Gainera, bilakaera-datuen arabera, azken urteetan, artatu diren emakumeen artean gora egin du era askotako inguruabar edo beharrian dituztenen kopuruak.

Arreta-zerbitzuak erabiltzaileen beharrian anitzei erantzun orokorra emateko egokitzeak arretaren kontzeptualizazio «klasikoa» baztertzea dakar, eta lana modu berezian egitea, alde batetik, erabilitako indar-

keria-mota ezberdinei eta indarkeria jasaten dutenen izaera ezberdinei erantzuteko; bestetik, indarkeriaren zikloaren fase guztiak aintzat hartzeko, eta, azkenik, esku-hartzeak emakume bakoitzaren ezaugarri eta inguruabarren (pertsonalak, kulturalak, sozialak, etab.) arabera egokitzeko.

Gai horri dagokionez, zehaztu behar da, baliabideak eta zerbitzuak erabiltzaileen beharrianen arabera egokitzea beharrezkotzat jo arren, helburu hori ez dela mugatzen indarkeriatik bizirik ateratako pertsonentzat berariaz prestatutako zerbitzu eta baliabideetara. Hain zuzen, generoaren zeharkakotasuna eta indarkeria matxistako egoeretan eman beharreko arreta zerbitzu guztietan aplikatu beharko litzateke. Besteak beste –baina ez eskusiboki–, gizarte-inklusioaren arloko beharrianak, desgaitasunen bat edo gaixotasun mentalak dituztenen edo adinekoen beharrianak betetzeko dauden zerbitzuetan.

• **Sistemaren barruko konpartimentazioa: lehen mailako arreta eta bigarren mailako arreta ematen duten zerbitzuak ez daude behar beste koordinatuta.**

Foru Aldundiak lurralde historiko honetan sustatutako Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia³¹ aurrerapen nabarmena izan da, tokiko eremuaren eta eremu foralaren arteko komunikazioa errazteko tresna gisa. Erakundeek indarkeria matxistaren aurrean emandako erantzuna dela-eta Emakundek egindako ebaluazio-txostenean jasotakoaren arabera [9], behatoki honek Bizkaiko udalerrien eta mankomunitateen arteko harremana eta informazio-trukea ahalbidetu ditu, mankomunitateetan eta udalerrietan indarkeria matxistaren aurrean emandako arretari buruzko informazioa bilduta.

Aurrerapen horiek gorabehera, gaur egun koordinazio eskasa dago udalen edo mankomunitateen eskumeneko lehen mailako arretako zerbitzuen eta Aldundiaren eskumeneko bigarren mailako arretako zerbitzuen artean (baita Eusko Jaurlaritzaren eskumenekoekin ere). Zehazki, baliabideetara sartzeko eta handik irteteko hasierako ebaluazioa egiteko prozeduretan, beste zerbitzu batera bideratzeko erabakietan, ebaluazioaren iraupenean, profesionalen arteko desadostasunetan eta arreta emateko eskumena duten zerbitzu bakoitzaren bidez artatu ahal diren kasuak esleitzeko unean. Halaber, dauden arreta-zerbitzuak ez dira homogeenak lurraldean, eta ezberdinak dira udalerri batetik bestera [6]. Eskumenen arloko bereizketa honek zaildu egiten du lurralde mailako sare komunitario orekatu bat eraikitzea Bizkaiko Lurralde Historikoan, Gizarte Zerbitzuen 12/2008 Legean ezarritako unibertsalizazioarekin bat [26].

31: Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia.

Esan den bezala, helburua izan behar da Bizkaiko Foru Aldundiak eta udalen eta mankomunitateen eskumeneko zerbitzu eta baliabideek ematen duten erantzuna ez izatea eskusiboa eskumen-maila batena edo bestea-rena, eta ez jardutea modu independentean, indarkeria matxistatik bizirik atera diren emakumeei arreta emateko sare orokor baten barruan bai-zik [6], [10]. Horretarako, agente eta sistema guztien arteko koordinazio «bertikala» hobetu behar da, baita politika eta ikuspegi guztien lerrokatze bateratu bat ezarri ere. Arartekoaren 2016ko aparteko txostenean jasotakoaren arabera [6], lehen mailako arreta eta bigarren mailakoa emateko baliabideak daudenez, batzuetan antzeko beharrezanez erantzuten dizkietenak, argi dago lankidetzat estua eta osagarritasuna behar dela zerbitzuen artean, arretaren jarraitutasunaren printzipioa betetzeko.

Lehenago esan dugun bezala, aldi bereko esku-hartzeak behar dira, bai sistemaren «bertikaltasunean», bai Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legean jasotako inguruabarretan arreta ematen duten sistemen artean [26].

- **Sistemen arteko konpartimentazioa: gizarte-zerbitzuen sistema orokor, sailen arteko eta komunitario bat ezartzeko prozesua garatu behar da.**

Arretaren jarraitutasuna eta dibertsifikazioa dela eta, zerbitzuak emateko prozesua maila komunitarioan antolatu eta planifikatu behar da, hartzaileri arretaren jarraitutasuna bermatzeko zerbitzu guztietan eta bizi-ziklo osoan zehar, nahiz eta prozesu horretan administrazio eta sistema bat baino gehiago inplikaturik egon [42]. Gizarte-zerbitzuei buruzko legerian definitutako ikuspegi komunitarioaren ildotik, arreta integrala, pertsonalizatua, hurbila, parte-hartzailea eta deszentralizatua eman behar da. Horretarako, gaur egun dauden zerbitzuak eta baliabideak gizarte-zerbitzuen sistema orokor bati egokitu behar zaizkio, Gizarte Zerbitzuei buruzko Legean [26] eta Zorroari buruzko Dekretuan [23]ezarritakoarekin bat.

Agerikoa da azken urteetan egindako koordinazio-lan «horizontal» garrantzitsua, non Etxeko Tratu Txarrak eta Sexu Indarkeria Jasaten dituzten Emakumei Harrera Hobe Egiteko Erakundearen arteko II. Akordioa nabarmendu behar den [46]. Hala ere, ezinbestekoa da erakundearen arteko eta sailen arteko koordinazioa [33], taldeko lana eta sistema osatzen duten alderdien arteko informazio-trukea lantzen jarraitzea. Batetik, Bizkaiko Foru Aldundiko arlo ezberdinen artean. Besteak beste, hauek dira arloak: Umeen Zerbitzua, Berdintasunerako Zuzendaritza Nagusia, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak babesteko eta gizarte-inklu-

sioa sustatzeko zerbitzua, etab. Izan ere, gaur egun ez dute prozedura estandarizaturik. Bestetik, beste eremu batzuekiko lotura sustatu behar da: oinarritzko gizarte-zerbitzuak, polizia, epaitegiak, hezkuntza, etxebizitza edo osasuna, besteak beste.

Proposatutako arreta-eredua inplikaturako profesionalen eta agenteen arteko koordinaziora bideratuta dago, bai Bizkaiko Foru Aldundiko zerbitzuen barruan (Umeen Zerbitzua, Berdintasuna, Inklusioa, etab.), bai beste sistema batzuetan (arloan judiziala, osasunarena, polizia, laneratzea, etab.).

- **dago koordinaziorik erakundeen artean eta gizarte-zerbitzuen funtzioa indartzeko erronka dugu aurrean.**

Gizarte-zerbitzuen sistemaren beste erronketako bat da administrazio eta sistema ezberdinen artean erakunde arteko koordinazioa sustatzea (tokiko erakundeak, foralak eta autonomikoak), eskumenak zehaztea eta ongizatea sustatzeko sistema guztien (osasuna, hezkuntza, gizarte-zerbitzuak, etab.) arteko koordinazioa lortzea.

Gorago aipatutako koordinazioa «bertikala» (lehen mailako arretako eta bigarren mailako arretako zerbitzuen artean) eta «horizontala» (Bizkaiko Foru Aldundiko arloan artean, beste eremu batzuei dagokienez) ezartzeaz gainera, erronka garrantzitsu bat da ere gizarte-zerbitzuek beste sistema batzuen aurrean (osasuna, enplegua, etxebizitza, etab.) betetzen duten espazioa zehaztea eta dagokien zeregina indartzea. Hau da, indarkeria matxista jasan dutenei arreta emateko zerbitzuek egindako lana ikusaraztea, sustatzea eta haren balioa ezagutzera ematea.

- **Esku-hartze terapeutikoan oinarritutako eredu batetik gizarte-hezkuntzako esku-hartzean eta esku-hartze psikosozialean oinarritutako eredu baterako bidea egin behar da.**

Arreta terapeutikoa esku-hartze psikologista eta klinikoetara mugatzen da, eta arlo indibidualean zentratuta dago. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazioen eta zerbitzuen zorroak [47], berriz, osasun-sistemaren eskumenzat jotzen ditu halako zerbitzuak. Halaber, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen proiektuak [33] ezartzen du Euskadiko Osasun Sistemari dagokiola arreta psikologiko espezializatua bermatzea indarkeria matxistatik bizirik ateratuko guztiei. Hala ere, praktikan, osasun-sisteman (osasuna, orokorrean, eta/edo buruko osasuna) patologia psikiatrikoren bat duen emakume bat artatzean etxean indarkeria matxista jasaten duela hautematen dutenean, gizarte-zerbitzuen eremura bideratu ohi dute gehienetan [1].

Egiaztatu denez, terapia indibidualean baino zentratzen ez den orientazioa –taldeko lana eta ikuspegi komunitarioa aintzat hartzen ez dituen[33]– ez da komenigarria kasu guztietan, eta arriskuan jar ditzake esku-hartzearen efikazia eta ondorioak, gerta baitaiteke esku-hartze horren bidez ez artatzea bizirik atera diren pertsonaren beste beharrian garrantzitsu batzuk (besteak beste, laguntza informaleko sarea, baliabide materialak –etxebizitza, adibidez–, baliabide ekonomikoak, etab.). Baliteke, beste zerbitzu batzuk (zerbitzu psikosoziala edo gizarte-hezkuntzakoa) ez izatearen ondorioz, arreta terapeutikoa emateko zerbitzura bideratzea halako esku-hartzerik behar ez duten kasuak. Halaber, baliteke zerbitzuaren diseinu malguago bat eta ez hain zurruna izateak arreta egokiagoa eta kasu bakoitzaren beharrianen arabera egokituagoa emateko aukera eskaintzea.

Ildo horretan, Bizkaiko Foru Aldundiko Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzua lanean ari da ematen diren zerbitzuak arreta unitbertsala emateko zerbitzuak izan daitezen –eta ez auto-preskripzioaren bidezkoak–. Hau da, preskripzio tekniko bat egotea, zerbitzu hau egokia izatea eragiten duten beharrianetan oinarrituta.

- **Ez dago esparru kontzeptual zabalik, ezta terminologia adosturik ere ez.**

Gaur egun indarrean dagoen araudian termino ezberdinak erabiltzen dira antzeko errealitateak –baina ez berdinak– aipatzeko, erakunde ezberdinek denboran zehar hartuta. Orain arte, Bizkaiko Lurralde Historikoak ez du garatu esparru kontzeptual propiorik, eta ez du adostu terminologiarik arlo honetan gaia argitzeko eta arreta-zerbitzuetako profesionalek hobeto ulertzeko [9], [10]. Erronka da, beraz, erreferentziako esparru estrategiko argi bat garatzea lurralde honetan, indarkeria matxista jasaten duten bizirauleentzat.

- **Ez daude definituta eta mugatuta zerbitzuen arretaren xedea eta baliabideak erabiltzeko irizpideak.**

Gaur egun, ez daude argi mugatuta Aldundiaren eskumeneko bigarren mailako arretako zerbitzuen esku-hartzearen hartzaileak, ezta baliabideak erabiltzeko eta kudeatzeko oinarrizko irizpideak eta esku-hartzeko planak ere, diskriminazio anizkoitza jasaten duten pertsonen oinarrizko eskubide sozialak bermatzeko, inplikaturako agente guztiek aintzat har ditzaten. Mugatze horren falta arlo hau definitzeko dagoen terminologiaren aniztasunean ikusten da: genero-indarkeria, etxeko tratatu txarrak,

indarkeria matxista, etab. Halaber, falta horren adierazlea da gaur egun ez direla artatzen indarkeria-mota guztiak eta arlo horretan beharrianak dituzten pertsonen kolektibo guztiak, ezta artatutako pertsonak dituzten beharrian guztiak ere.

- **Indarkeria matxistaren definizioa zabaldu behar da, indarkeria-mota guztiak sartzeko.**

Nazioarteko gomendioei jarraiki, arreta-eredu berrian ezartzen den indarkeria matxistaren definizioak aintzat hartu behar ditu Emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko eta indarkeria horren aurka borrokatzeko Europako Kontseiluaren Hitzarmenean [48], [49] –Istanbulgo Hitzarmena esaten zaio ere– jasotako indarkeria-mota guztiak, eta, indarkeria fisikoa, psikologikoa eta sexuala sartzeaz gainera, hauek ere sartzea, besteak beste: bortxaketa, emakumeen mutilazio genitala, ezkontza behartua, sexu-jazarpena eta generoak eragindako jazarpena, esterilizazioa edo abortu behartua.

Espainiako estatuan, CEDAW Batzordearen azken oharren jarraipen partzialari buruzko 2017ko txostenak [50] esaten zuen, autonomia-erkidego gehienek emakumeen aurkako legeak badituzte ere, ez direla jasotzen indarkeriaren mota eta eremu guztiak. Euskadin, 2020an egindako azken txostenean [25], Emakundek ere nabarmentzen du, gehienetan erasotzailea bizirik atera den emakumearen bikotekidea edo bikotekide ohia izaten bada ere, ezin direla baztertu emakumeen aurkako beste indarkeria-mota batzuk. Horren adibidea da Arartekoaren «Juan San Martín» Giza Eskubideen Bildumako azken ikerketa-txostena, Euskadin sexu-esplotaziorako pertsonen salerosketari buruzkoa [51], non, azken gomendioetan, azpimarratzen baita salerosketa horren errealitatea sartu behar dela gizarte-zerbitzuetan, prostituzio-egoeran dauden eta zaurgarritasun-egoeran eta/edo gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonen beharrianak artatzeko.

Zerbitzu gehienetan ez da a priori murrizketarik edo mugarik ezartzen zerbitzuak erabiltzeko, baina, hala ere, gaur egun, arreta-zerbitzuek ez dute arreta ematen aitortutako indarkeria matxistaren mota guztietan. Bizkaiko diagnostikoaren lehen zatian ikusi dugunez (2.1 apartatua), artatutako kasu gehienak lotura dute genero-indarkeriarekin eta familia barruko indarkeriarekin. Ume eta nerabeen kasuan, ostera, muga gehiago ezartzen zaizkie esku-hartzearen subjektu gisa. Horregatik, biktimei arreta emango gaur egungo sistemaren erronka nagusietako bat da sistema zabaltzea indarkeria-mota guztien biktimak artatzeko [33]. Arreta indarkeria-mota guztietara egokitzeko ahaleginaren adibide bat da Sexu-esplo-

tazioa helburu duen Salerosketaren Biktimen eta Bizirauleen aldeko Esku-hartze Sozialerako Bizkaiko Foru Aldundiaren 2019-2021erako Plana³² [52]. Izan ere, arlo honetan egindako aurrerapenen ildotik, Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuak leku bereziak ezarri ditu salerosketa horren biktima-bizirauleentzat.

Argitu behar da ez dela proposatzen baliabide bereziak sortzea indarkeria-mota bakoitzeko kasuak (dokumentu honen 4.2.1 apartatuan aipatzen dira) artatzeko, ezta indarkeria jasaten duten pertsonen talde bakoitzarentzat leku bereziak sortzea ere. Aitzitik, nabarmendu nahi da sistema egokitu egin behar dela erantzun orokortua eman ahal izateko kasu eta indarkeria-mota gehiagori, arreta espezializatua behar duten guztietan.

- **Arreta-zerbitzuetan artatutako pertsonen multzoa handitu behar da.**

Arreta-eredu dibertsifikatuago bat ezartzeak indarkeria matxista dela-eta artatutako bizirauleen kolektiboa handitzea dakar. Gaur egun, pertsona batzuei ez zaie arretarik ematen. Besteak beste, transexualei, homosexualiei... Halaber, indarkeria matxistatik bizirik ateratakoei ematen zaien laguntza soziala eta psikologikoa ez zaie ematen indarkeria matxistatik bizirik atera direnen senideei eta inguru hurbileko lagunei, hala eskatu arren. Zenbait proposamenetan jasota dago aukera hori [33].

Aurreko kasuan bezala, argitu behar da ez dela proposatzen baliabide bereziak sortzea kolektibo horietako bakoitzarentzat, arreta-sistema gizarte-arreta espezializatua behar duten pertsona guztiak artatu ahal izateko egokitzea baizik.

- **Bizitokia emateko baliabide gehiago behar dira eta lekuen kopurua handitu behar da.**

Dauden datuen arabera, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei osatua emateko baliabideak ez dira nahikoak gaur egun dagoen eskaerari erantzun ahal izateko. Gainera, kontuan hartu behar da zerbitzu guztiek ez dituztela hartzen egoera bereziki zaurgarrietan dauden emakumeak (adibidez, desgaitasunen bat dutenak, buruko gaixotasunen bat edo adizkio-arazoak dituztenak, besteak beste). Halaber, baliabideak ez daude deszentralizatuta eta, beraz, lurraldean bizi diren pertsona guztiek ez dute aukera bera baliabideez baliatzeko [27].

Zaila izan arren dauden beharrezaneiei edo eskaerei erantzuteko beharko li-

32: Bizkaiko Foru Aldundia. *Sexu-esplotazioa helburu duen Salerosketaren Biktimen eta Bizirauleen aldeko Esku-hartze Sozialerako 2019-2021erako Plana* [52].

ratekeen bizitoki-baliabideen inguruko aurreikuspen bat egitea, nazioarte mailan gomendio-ratio batzuk ezarri dira.

- a) Istanbulgo Hitzarmenaren azalpen-txostenak [48], [53] ezartzen du familia-leku bat egon behar dela 10.000 biztanleko. Horrek esan nahi du familia-leku bat 10.000 biztanleko, bi oherekin, bat emakume batentzat eta bestea, ume edo nerabe batentzat. Hitzarmenak ezartzen du, halaber, gutxieneko ratio bat dela, eta bizitokia emateko baliabideetako lekuen kopurua leku eta une jakin batean dagoen benetako beharrianaren mende dagoela.
- b) Bestalde, WAVEk (Women Against Violence Europe) [54] argitaratutako txostenetako metodologiaren arabera, familiari bizitokia emateko leku bakoitzari ohe bat dagokio. Ratio hori Istanbulgo Hitzarmenaren azalpen-txostenean jasotako gomendioan ezarritakoaren azpitik dago.

Horrez gainera, bizitokia emateko baliabide gehiago izateaz eta harre-ra-leku gehiago izateaz gainera, baliabide horiek artatzen diren pertsonen beharrianetara egokitu beharko lirateke.

• Indarkeria aitortzeko eta arreta-zerbitzuetara iristeko oztopoak.

Aurreko diagnostiko-fasean egiaztatu ahal izan dugunez, Bizkaiko arre-ta-zerbitzuetan artatutako pertsonen kopuruak gora egin du azken urtee-tan. Hala ere, gaur egun arre-ta-zerbitzuetara doazen bizirauleen kopurua Ertzaintzak erregistratutako kasuen kopurua baino txikiagoa da. Hau da, emakume asko ez dira iristen zerbitzu hauetara, haien beharrik ez dute-lako edo zerbitzuetara iristea eragozten duten zenbait oztopo daudelako, bereziki profil jakin bat duten pertsonen kasuan.

Indarkeria-motaren bat jasaten dela onartzea eta salaketa bat jartze-ra joatea aukera aparta dira indarkeria matxistatik bizirik atera diren emakumeak arre-ta-zerbitzuetara joan, eta lehengoratzeko-prozesu bati ekin diezaioten. Hala ere, prozesu horri hasiera emateko urratsak eta bide judizial horretan bizirik atera direnek aurkitzen dituzten oztopoek³³, ho-

33: Emakumeek bikotearen barruan jasandako indarkeria salatzeak dituzten muga edo oztopoen artean hauek jaso dira (baina ez dira bakarrik): jasandako indarkeria identifikatzeko eta norbere burua biktizatatzeko jatzeko zailtasunak, egoera horri aurre egiteko estrategiak, egon daitezkeen irtenbideei buruzko sinesmen okerrak, indarkeria eragin dien pertsonari dioten beldurra, prozesu judizialari eta salaketak haiengan eta beren seme-alabengan izango dituen ondorioei dioten beldurra, indarkeria eragiten duen pertsonarekiko atxikipen emozionala, indarkeria eragiten duen pertsona aldatu egin daitekeela pentsatzea, haren jokabidearen justifikazioa, zailtasun material eta ekonomikoak, emakumeen aurkako indarkeriarekiko tolerantzia eta onarpen soziala edo lotsa, estigmatizazioa edo erru-sentimenduak, besteak beste [55], [56].

rrek guztiak bizirik atera direnengan izan dezaken inpaktuarekin batera, erakusten dute indartu egin behar direla sistema judizialarekiko koordinazioa eta Bizkaiko Foru Aldundiko bigarren mailako arretako zerbitzuen, bizirik atera direnei arreta emateko baliabideen, abokatutzaren eta Justizia Administrazioak dituen beste zerbitzu publiko batzuen arteko elkarlana.

Indarkeria aitortzeko eta laguntza eskatzeko unean agertzen diren oztopoak era askotakoak dira, bai Bizkaiko Lurralde Historikoan, bai beste lurralde eta estatu batzuetan. Oztopo horiek aintzat hartu beharko lirateke arreta-zerbitzuek egiten duten lana ikusarazteko eta ezagutzera emateko, eta, ondorioz, zerbitzu horien erabilera sustatzeko [9].

Nazioarteko literaturak agerian utzi duen bezala, bizirik atera diren pertsonen prozesu hori isilarazteko dituzten arrazoiak era askotakoak dira, eta lotura dute faktore indibidualekin, pertsonen arteko faktoreekin, faktore soziokultural eta testuingurukoekin, baita arreta-sistemarekin berarekin zuzenean lotutako faktoreekin ere. Gainera, arreta-zerbitzuak erabiltzeko zailtasuna elkarren artean lotuta dauden faktore askoren ondorioa da [32], [57]–[59].

Gai horri dagokionez, garrantzitsua da identifikatzea emakumeek bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuak erabiltzeko eta zerbitzu horietara bideratzeko aurkitzen dituzten iragazkiak eta oztopoak. Zehazki, iragazki hauek: laguntza eskatzeko, zerbitzuak erabiltzeko aukera-berdintasuna izateko, biktimizazio sekundarioa saihesteko eta, haien bizimoduko ekintzengatik, ahalmenengatik edo errua eta erantzukizuna egozten zaielako (adibidez, genero-rolei dagozkien lanak ondo ez egiteagatik, edo gizartean gizonak egiten dituztenean balorazio hobea duten jarduerak egiteagatik edo jokabideak izateagatik) epaituak edo estigmatizatuak izan gabe artatuak izateko [14], [41].

- **Esku-hartzean planteatutako helburuak lortzeko ezarritako epeak malgutu behar dira.**

Esku-hartzean planteatutako helburuak lortzeko ezarritako epeak malgutzea da aztertzeko proposatu den beste gai bat. Hain zuzen, bai Indarkeria Matxistaren Behatokiaren gomendioen azken txostenean [10], bai Arartekoaren txosten berezian [4], oraingo ereduaren hobekuntza gisa nabarmentzen zen arreta-baliabideak eta -zerbitzuak denboran iraunkorrak eta egonkorrak direla bermatu behar dela, eta, horretarako, beharrezkoak diren baliabide materialak eta giza baliabideak ezarri behar direla [10].

Egia bada ere gaur egun arreta behar den denbora guztian bermatzen dela, baliteke kasu batzuetan zerbitzuak aurrez ikusitako epeak ez etort-

zea bat artatutako pertsonak dituzten beharrezkoen erritmo errealekin, eta, ondorioz, epeak luzatu behar izatea, arreta indibidualizatua emateko planean planteatutako hasierako helburuak lortu ez direlako. Horregatik planteatu da zerbitzu bakoitzeko esku-hartze prozeduretan ezarritako epeak aztertzeko aukera, modu «errealistagoan» egokitu daitezkeen beharrezkoetara. Hau da, profesional bakoitzarekin egin beharreko gutxienezko ordu-kopurua eta erabiltzaileen beharrezkoen arabera luzatzeko aukera adostu behar dira, modu orokorrean estandarizatu gabe [6]. Hala, beharrezko gehien dituzten edo arazo larrienak dituzten bizirauleek aukera izango dute denbora luzeagoan jasotzeko tratamendua.

- **Jarraipen-protokolo bat izan behar da esku-hartzea amaitzen denetik aurrera.**

Proposatutako denbora alderdietako bat da jarraipena indartzea erabiltzaileekin egindako esku-hartzea eta gero. Gaur egun, arreta-zerbitzuek eta -baliabideek kasuen jarraipena egiten dute esku-hartzea amaitu ondoren. Baina jarraipen-prozedura hori ez dago sistematizatuta, eta gaur egun ez dago protokolo berezirik horretarako.

- **Berriro aztertu behar dira zerbitzu batzuk erabiltzeko eskatutako betekizunak eta zerbitzu horiek erabiltzeko arauak.**

Egia bada ere, printzipioz, harrera-zerbitzuek ez dutela mugarik erabiltzeko, babesgabetasun-egoeran dauden pertsona guztiek baitute aitortuta zerbitzu horiek modu unibertsalean erabiltzeko eskubidea, praktikan erabilerari hori mugatuta egon daiteke baliabideetan egoteko ezarritako baldintzak direla eta. Zehazki, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko Dekretuak [23] betekizun hauek ezartzen ditu zerbitzuak erabiltzeko, besteak beste: gizarte-zerbitzuen sarearen berezko zuzkiduren irismenetik eta aukeretatik kanpo dagoen osasun-laguntza espezializatua eta/edo iraunkorra behar ez izatea, jokabide-nahasterik ez izatea eta/edo zerbitzuaren funtzionamendua edo zerbitzuko bizikidetzaren normala larriki nahas dezakeen edota pertsonarentzat berarentzat; beste erabiltzaile batzuentzat edo profesionalentzat arriskutsua izan daitekeen portaerarik ez izatea, eta, gaixotasun infekzioso eta kutsakor bat eta/edo gaixotasun mentalen bat izanez gero, dagokion tratamendua ez baztertea.

Egungo diseinuaren arabera, lehen-harrera eta gero, zenbait arrazoi direla medio baliabidea erabiltzeko egokitasunaren edo egokitapenaren balorazioa betetzen ez dutenek utzi egin behar izaten dute zerbitzua baliabi-

dearen funtzionamendu normala bermatzeko. Egoera horren ondorioz, batzuetan, arreta behar duten biziraule batzuk sistematik kanpo geratzen dira, eta ez beti ordezeko aukera batekin. Hori dela eta, erasotzailearengana itzultzeko arriskua oso handia da. Egoera horren aurrean, proposatu da berriro aztertzeko zerbitzuak erabiltzeko gaur egun dauden betekizunak, edo, betekizun horiek mantenduz gero, babesgabetasun-egoeran izateko arrisku larrian dauden edo zaurgarritasun-maila altua duten emakumeentzat berariaz prestatutako egoitza-harrerarako zerbitzu berriak izatea. Edonola ere, komenigarria litzateke harrera-baliabideen barne-erregelamendua aztertzea penalizazioei eta kanporatzeei dagokienez.

Gai hau dela eta, onartzeko baldintzak kentzeaz gainera, Arartekoaren gomendioetako bat da erabiltzeko arauak malgutzea. Adibidez, bizitoki-zerbitzuen kasuan, baliabide normalizatuagoak sortzea, artatutako pertsonen aukera izan dezaten harremanetan egoteko laguntza eman diezaieketen pertsonekin (senideak, lagunak, etab.). Hala ere, argitu behar da pertsona adingabeen harrerarako espazioak dauden kasuetan, baliabidea erabiltzeko arauak malgutuz gero, beti bermatu behar dela umeen eta nerabeen segurtasuna eta babesa.

- **Irisgarritasun geografikoaren arloko arazoak eta zerbitzuen deszentralizaziorik eza.**

UGizarte Zerbitzuei buruzko Legeak ezartzen duen printzipioetako bat da zerbitzuen eta baliabideen deszentralizazioa; hau da, zerbitzuek erabiltzaileengandik ahalik eta hurbilen egon behar dutela. Emakundek erakundeen baliabideen ebaluazioa dela-eta egindako txostenak ere esaten zuen berdintasuna eta ekitatea bermatu behar zirela gizarte-zerbitzuen erabileran, erabiltzailea dagoen lurralde-eremua edozein dela ere, eta baliabideen banaketa orekatua bermatu behar dela Euskadi osoan [9]. Ildo beretik, nazioarteko itunen eta arlo honetan aplikatu beharreko araudiaren [33] arabera, komenigarria da neurriak hartzea baliabideetan, zerbitzuetan eta prozeduretan doikuntzak egiteko irisgarritasun unibert-sala bermatzeari begira, zerbitzua erabiltzeko oztoporik edo eragozpenik ez izateko muga geografikoak edo bestelako edozein muga dela eta.

Bizkaiko Foru Aldundiak indarkeria matxistatik bizirik atera diren emakumeei arreta emateko zerbitzuak kudeatzen ditu, eta lurralde historiko osoan ematen dira zerbitzu horiek. Hala ere, zerbitzu horiek erabiltzeko aukera ez da berdina biztanle guztientzat, biztanleriaren banaketa geografikoa kontuan hartuta [6], [9], [13]. Lurralde mailako ezberdintasun horiek zerbitzu guztietan ematen dira, era askotan: bizitokia izateko

aukerak, zerbitzuen hurbiltasuna, arreta jasotzeko denbora, babes-maila, etab. [6] Halako egoeren aurrean erantzuna emateko dauden programa eta zerbitzu gehienak hiriburuan daude, nahiz eta zerbitzu batzuk biztanle asko dituzten beste udalerrri batzuetara heldu. Horrez gainera, zerbitzu mankomunatuak sortu dira biztanle gutxiago dituzten udalerrien artean. Ezberdintasun geografiko horiek eta distantziak eta joan-etorrien denborak zerbitzua erabiltzeko eragindako arazoek eragina izan dezakete emandako arretaren intentsitatean [6], [10], eta biktimizazio sekundarioa areagotu dezakete.

Egoera horren aurrean, arlo horretako gomendioetan esaten da zerbitzuen espezializazioa eta zerbitzuen hurbiltasuna ahalik eta modurik onenean uztartu behar direla, baita Bizkaiko Lurralde Historikoan harrera-baliabideen lurralde mailako sare bat eratu behar dela ere, bizi diren emakume guztiei, bizi diren udalerrria edo eskualdea edozein dela ere, zerbitzuak erabiltzeko aukera emateko [10].

• **Beharrianaren arabera irizpideetan oinarritutako arreta-eredu baterantz, preskripzio tekniko profesionalaren bidez, gizarte-diagnostiko baten esparruan.**

Gaur egun, Bizkaiko Foru Aldundiak arreta emateko dituen zerbitzu eta baliabideak erabiltzeko baldintzak ez dira homogeneousak, eta aldatu egiten dira zerbitzu batetik bestera. Orokorrean, beste zerbitzu batzuetatik (oinarritzko gizarte-zerbitzuak, Foru Aldundiaren deribazioa, polizia, osasun-sistema, etab.) deribatuta iristen dira erabiltzaileak, profesional batek balorazioa eta diagnostiko espezializatua egin ondoren. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren fitxa sozialari eta gizarte-diagnostikoari buruzko 353/2013 [60] eta 385/2013 [61] Dekretuetan jasotako adierazleak aintzat hartuta egiten dira fitxa eta diagnostikoa. Gaur egun, soilik laguntza psikologikoa emateko zerbitzuak eta aholkularitza juridikorako zerbitzuak dute zuzeneko sarbidea, norberaren ekimenez, eta hala da zerbitzuaren berezko ezaugarrien ondorioz.

Zerbitzuetara iristeko ezberdintasun horiek argi ikusten dira artatutako kasuen kopuruan, baina, hala ere, kasu gehiago izatea ez da ezinbestean zerbitzu horren eraginkortasunaren adierazle. 2.1 apartatuan azaldu dugun bezala, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei laguntza psikologikoa emateko zerbitzua da emakume gehien artatzen dituen Bizkaiko Lurralde Historikoan eskainitako zerbitzu guztietatik (663 emakume guztira lehen aldiz 2019an); ondoren, aholkularitza juridikorako zerbitzua dago (emakumeen 143 kasu berri), eta, gero, oso urrun, etxeko tratatu txarretatik

bizirik atera diren emakumeentzako berehalako harrera-zerbitzua (112 kasu berri), etxeko tratu txarretatik bizirik atera diren emakumeentzako egoitza-zentroak (39 kasu berri) eta beste programa espezializatu batzuk (31).

Zerbitzu guztietan zuzeneko sarbidea ezartzeko aukerari buruzko eztabaida Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea garatu baino lehen planteatu zen [26]. Bide horrek zenbait aukera eskaintzen ditu, baina aintzat hartu beharreko arriskuak ere baditu.

- Batetik, egia bada ere zerbitzueterako zuzeneko sarbidea handicap handia dela biztanleek erabil ditzaten eta aurretiaz gizarte-zerbitzuetatik pasatu behar izateak ekar dezakeen oztopoa kentzeko, azken urteetan badirudi erabiltzaile ugari utzi dutela zerbitzua, itxarotze-zerrendak luzatu egin direla eta, ondorioz, beharrianak bete gabe geratu direla. Baliteke zerbitzu hauetara beharrik ez duten emakumeak iristea eta zerbitzua «gainkargatzea», zerbitzua benetan behar duten emakumeen kaltetan.
- Bestetik, baliteke, zuzeneko sarbidearen ikuspegitik planteatuta, balorazio, diagnostiko eta deribazio profesionalik gabe, ez artatzea arreta benetan behar duten emakumeen kasuak.

Gai honi dagokionez, nabarmendu behar da profesionalek betetzen duten zereginaren garrantzia, Gizarte Zerbitzuen Sistemaren esku-hartze bat behar den ala ez eta nolakoa behar den zehazteko.

Zuzeneko sarbidearen edo sarbide itxiaren arteko eztabaidatik haratago, proposatutako arreta-ereduak arreta unibertsala emateko zerbitzua garatzearen alde egiten du, eta zerbitzu horrek oinarritzat izango du profesional batek egindako gizarte-diagnostikoa eta beharrianen ebaluazioa, non, tresna bateratuen bidez, erabiltzailearen beharrianak eta borondatea, gizarte-zerbitzuen arloko esku-hartzearen intentsitatea eta beharra, arretaren testuingurua, helburuak eta prestazio teknikoak ezarriko baitira. Hau da, une oro errespetatu eta adostuko da emakumeen erabakia, baina beti eskainiko da arreta profesional batek beharrianak oinarritzat hartuta egindako preskripzio teknikoaren arabera.

• **Zalantzan jarri behar da «erasotzailearekin dagoen harremana etetea» zerbitzua eskuratzeko baldintza gisa jartzea.**

Gaur egun, iritzi nahiko partekatua da arreta-sareak duen erronketako bat dela salaketaren eta ikuspegi polizial eta judizialaren zentraltasuna gainditzea [33], baita bizirik atera denak erasotzailearekin duen harre-

mana nahitaez eten behar duela ezartzen duen baldintza gainditzea ere. Baliteke arreta behar duten pertsonak ez izatea, laguntza eskatzen duten unean, behar beste baliabide eta abilezia harreman hori eteteko, eta erabaki hori esku-hartzearen etorkizuneko faseetan hartu ahal izango litzateke [1]. Erasotzailearekin duen harremana eteteko erabakia bizirik atera dena horretarako prest dagoenean hartuko da, beraz. Ordura arte, Arartekoak bere proposamenetan jaso duen bezala, emakume bakoitzak behar dituen denborak errespetatu beharko dira [4].

Egia da sistema poliziala eta judiziala oso garrantzitsuak direla emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko esku-hartzean eta biktima-bizirauleei babesa emateko. Hala ere, gaur egungo gomendioen arabera, beharrezkoa da bizirauleen eskubideak eta haien ahalgintza jartzea neurri guztien erdigunean, prozedura judizialean duten inplikazioa edo horretan ematen duten laguntza aintzat hartu gabe [33]. Praktikan, planteamendu horrek esan nahi du ez dagoela oinarririk zerbitzua erabili ahal izateko baldintza gisa jartzeko salaketa penala jartzea edo erasotzailearekin dagoen harremana etetea. Emakume batek urratsa eman, eta laguntza eskatzea erabakitzen duenean, lehenengo helburua, beraz, haren babesa bermatzea izan behar da, etxean jarraitzea edo, utzi ondoren, hara itzultzea erabakitzen badu ere, eta ulertu behar da erabaki hori prozesu pertsonalaren faseen barruan eman daitekeela [7].

Europak giza eskubideen arloan emandako gomendioen arabera, zerbitzuaren erabiltzaileek informazioa eta laguntza jasotzeko duten eskubidea ezin da eragotzi salaketa penala ez delako jarri edo talde edo zerbitzu batean parte hartzea ez delako onartu. Artatutako pertsonak behar beste denbora izan behar dute eman zaien informazioaz hausnartzeko, erabakiak jakinaren gainean hartzeko [40]. Halaber, gure testuinguru hurbilean, Arartekoak ere adierazi du bizirik atera direnak babesteko sistema egokitu egin behar dela biktima izaera egiaztatu beharrik izan ez dezaten eta emakumeak salaketa penal bat jartzera ez behartzeko. Hau da, salaketarik jarri ez arren, laguntza lortzeko eta benetan babesteko behar dituzten prestazioak jasotzeko aukera eman behar zaie. Ideia bera jasotzen du Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen proiektuak. Zehazki, ezartzen du, zerbitzuak eskuratzeko eta emateko, ezin dela baldintza gisa jarri bizirik atera direnek delitugilearen aurka lege-ekintzak baliatzeko edo lekukotza emateko borondatea izatea, ekintza judizialak gauzatzera bideratutako zerbitzuetan izan ezik [33].

Dokumentu honetan proposatutako gizarte-arretarako ereduak azaldu-tako gomendioak aintzat hartzen baditu ere eta abiapuntutzat, zerbitzua

eskuratzeko edo bizirik atera diren emakumeei arreta emateko, erasotzailearekiko harremana etetea ez dela baldintza bat izan behar badu ere, Bizkaiko Foru Aldundiko Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuak ezinbestekotzat jotzen du eztabaidatzea egoera horrek pertsona adingabeak daudenean izan ditzakeen inplikazio, eragin eta ondorioei buruz (adingabeen segurtasunari eta babesari dagokionez) eta, haien eskubideak bermatuta, ume eta nerabe horiek entzutearen garrantziaz eta halako egoeretan arreta-zerbitzuek bete behar duten lanaz hausnarketa egitea.

• Garrantzitsua da umeen eta nerabeen interes gorena aintzat hartzea, eskubideen subjektu diren heinean, eta haien beharrian eta eskubideei eta biziraule-izaerari arreta berezia eskaini behar zaie.

Arreta-zerbitzuen hasierako diseinuan ez ziren aintzat hartu umeek eta nerabeek, zuzeneko esku-hartzearen subjektu diren heinean, dituzten beharrian zehatzak, bereziki egoitza-harrerako zerbitzuetan. Egia bada ere duela urte batzuetatik hona ahalegin handia egiten ari dela dituzten beharrianak aintzat hartzeko eta lan berezi bat egiten hasi dela kolektibo horrekin, beharrezkoa da pertsona adingabeek behar duten arreta lantzen eta indartzen jarraitzea. Izatez, oraingo arreta-eredua hobetzeko egin den proposamen nagusietako bat da indarkeria matxistatik bizirik atera diren umeen eta nerabeen interes gorena aintzat hartzea, eskubideen subjektu diren heinean. Horretarako, haien identifikazioa bermatu behar da eta egoera bakoitzean behar duten esku-hartzea eskaini behar zaie [10].

Sarritan, umeen eta nerabeen arreta amak jasandako indarkeria-egoerak eraginda eta haren ondorioz gauzatu da eta ez adingabeak bizirik atera diren zuzeneko biktimatzat jo direlako. Izaera hori aitortzea da proposamen honen xedea. Arreta-eredu berri honetan, kasu eta egoera guztietan umeak eta nerabeak indarkeria matxistatik bizirik atera diren biktimatzat jotzea proposatzen da, bai indarkeria zuzenean haien kontrakoa izan bada, bai indarkeria-egoeraren eraginpean egon badira. Hain zuzen, proposamen honen abiapuntuko premisa da indarkeriaren eraginpean egoteak berak kalte bat eragin diela, eta kalte horrek ondorioak dituela –nahitasuna egonda edo ez–, eta, beraz, bizirik atera diren biktimatzat jo behar dira.

Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen proiektuak [33] ere jotzen du funtsezkotzat babes gehiago ematea umei eta nerabeei. Legearen proiektuak berariaz jasotzen

du, batetik, umeen eta nerabeen interesaren defentsa printzipio gidari gisa, eta, bestetik, indarkeria zuzenean pairatzen duten emakume, neska-to eta neska nerabeez gainera, indarkeria matxistaren biktimatzat jotzen ditu indarkeria hori gauzatzen den ingurunean bizi diren mendeko beste pertsona batzuk, beren egoera ahula dela-eta, indarkeria horrek zuzenean eragiten dienean. Hori dela eta, legearen proiektuak ezartzen du euskal administrazio publikoen betebeharra dela biktima-biziraule horientzako eta haien beharrian bereziak betetzeko arreta-zerbitzuak bermatzea [33].

Halaber, Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioak [62], Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko otsailaren 18ko 3/2005 Legeak [63] eta Hurrei eta nerabeei indarkeriaren aurrean erabateko babesa emateko ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoak [64] aipatzen dute umeei eta nerabeei zuzeneko arreta emateko egiten diren jarduketara publiko guztietan aintzat hartu behar direla adingabeen eskubideak, eta bermatu egin behar direla beti.

Indarrean dagoen legeriak indarkeriaren biktimatzat jotzen ditu indarkeria matxistaren biktima diren emakumeen seme-alabak. Hala ere, organismo ugari nabarmentzen dute haien egoera identifikatzen eta ikusarazten jarraitzeko beharra, baita esku-hartzea haien beharrian berezien arabera egokitzeko beharra ere, arreta-zerbitzu berezien bitartez. Hala egiten dute nazioarte mailako erakundeek [40], [42], [44], [50], zein, gure testuinguruan, Emakundek [28] edo Arartekoak. Arartekoaren gomendioen arabera, beharrezkoa da, batetik, indarkeria matxista jasaten duten emakumeen seme-alabak babesteko mekanismoak sortzea, zuzeneko biktimak baitira; bestetik, umeak eta nerabeak bizirik atera diren emakumeen arriskuen ebaluazioetan sartzea, eta, azkenik, indarkeria matxistaren biktimatzat jotzea bikotekideak edo bikotekide ohiak bere seme-alabak erail dizkieten emakumeak.

Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideei buruzko Arartekoaren 2021eko maiatzaren 18ko 2/2021 Erabakian jasotako gomendio orokorren artean [34] ezartzen da Gizarte Zerbitzuen Sistemak, arreta integralerako eredu baten aldeko apustuaren barruko lehen urrats gisa, beharrezko zerbitzuak

ezarri behar dituela sexu-abusuen biktima diren ume eta nerabe guztiei tratamendu publikoa bermatzeko, haien familien babesteko ahalmenari buruzko ebaluazioa edozein dela ere³⁴.

- **Umeek eta nerabeek parte hartzeko eta iritzia emateko duen eskubidea bermatu behar da**

Umearen (umeak eta nerabeak) Eskubideen Batzordeak bere 13 zenbaki-ko Ohar Orokorrean [65] adierazten du umeen eta nerabeen parte-hartzea oso garrantzitsua dela eta haien babesa errazten duela. 12. artikuluan jasotakoaren arabera, umeek eta nerabeek eskubidea dute entzunak izateko txikiak direnetik, indarkeriaren aurrean egoera bereziki zaurgarri-ri-ri daudenean. Horretarako, artikulua horretan jasotakoaren arabera, beharrezkotzat jotzen da pertsona adingabeak iritzia ematera animatzea eta iritzi horiek aintzat hartzea babesa emateko prozesuaren etapa bakoitzean. Indarkeriaren bizipena inhibitzailea da berez, eta, ondorioz, jardun behar da babesteko esku-hartzeak umeak edo nerabeek gehiago inhibititu ez ditzaten; helburua izan behar da lehengoratzen eta gizarte-ratzen laguntzeko esku-hartzeak gauzatzea, arreta handiz sustatutako parte-hartzearen bidez [65].

Lehenago esan den bezala, arreta-eredu berri hau azaldutako gomendioen ildotik planteatzen da, eta abiapuntutzat du erasotzailearekiko harreman- na etetea ez izatea bizirik atera diren emakumeei arreta emateko edo ez emateko baldintza. Hala ere, kasu batzuetan baliteke erasotzailearekin bizitzen jarraitzeak umeak eta nerabeak indarkeriaren eraginpean jarrait- zea ekartzea, eta, ondorioz, egoera horrek kalte bat eragitea adingabeei -nahita edo nahi gabe-. Halako egoeren aurrean, eta indarkeria-egoeren berri emateari dagokionez legeak ezarritakoari jarraiki³⁵, Bizkaiko Foru Aldundiko Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuak garrantzitsutzat jotzen du, batetik, ume eta nerabe horiei hitz egiteko aukera ematea, haien eskubideak bermatuta, eta, bestetik, aztertzea eta hausnartzea arreta-zerbitzuek zer zeregin izan behar duten eskubideen bi subjektoren interesak aurrez aurre dauden egoeretan.

34: Hala ere, argitu behar da Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideei buruzko Arartekoaren txostena [34] ez dagoela zentratuta soilik indarkeria matxistan eta, beraz, sartuta daudela familiak zeinetan aita, ama edo biak babesleak diren adingabeentzat.

35: Haurrei eta nerabeei indarkeriaren aurrean erabateko babesa emateko 2021eko ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoak [64] 15. eta 16. artikuluetan aipatzen du indarkeria-egoeren berri emateko beharra, eta hau ezartzen du: indarkeria-egoeren berri emateko beharra (...) bereziki eskatu behar zaie haien kargu, lanbide, lan edo jardueraren ondorioz umeen eta nerabeen laguntza, zaintza, ikaskuntza edo babesaren ardura duten pertsonaei, zeregin horiek betetzean umei eta adingabeei eragindako indarkeriaren berri dutenean [64].

- **Gizonak ez daude sartuta Gizarte Zerbitzuen Sisteman.**

Orokorrean, indarkeria eragiten dute gizonak ez dute arreta eta tratamendu askorik jasotzen Gizarte Zerbitzuen Sisteman. Kasu askotan, sistema judizialarekin eta penalararekin baino ez dute harremana. Hori dela eta, zaila da halako zerbitzuen arreta jaso dezaketela ikustea, eta, beraz, zerbitzu horiek eskatzea. Emakunderen azken txostenaren (2020) arabera, esan behar da kasu askotan erasotzaileak gizon gazteak direla [25].

Arlo horretan egin diren azterlanek agerian utzi dute bizirik atera direnek jasotako tratamendua oso garrantzitsua dela, baina, erasotzaileekin lanik egiten ez bada, ez dela nahikoa arazoaren ikuspegi holistiko eta integral batetik. Emakundek, adibidez, fokua erasotzaileengan jartzearen eta arreta-sistema indarkeria hori jasaten duten emakumeen beharrian guztiei erantzuna ematen jarraitzeko indartzearen garrantzia nabarmentzen du [25].

Azken hamarkadetan, asko areagotu da profesionalen -ikerketaren arlokoak zein arretaren arlokoak- interesa indarkeria eragiten duten gizonekin esku-hartzeko eta haien jokabidea ebaluatzeko programak ezartzearen inguruan [66]. Izan ere, badirudi ez dagoela zalantzarik gizonekin esku-hartzearen komenigarritasunaren inguruan, eta gero eta profesional gehiagok nabarmentzen dute gizonekin lan egitearen beharra, problematikaren erantzule diren heinean [66]–[68]. Hainbat arrazoi daude gizonekin esku hartzeko, eta, haien artean, nabarmentzekoak dira aldatzeko eta berdintasunetik hurbilago dauden jokabideak hartzeko eta indarkeriatik urruntzeko aukera ematea gizonari, eta, bereziki, indarkeria jasan duten emakumeen eta seme-alaben segurtasuna eta ongizatea hobetzea, eta indarkeria matxista prebenitu eta desagerraraztea [66].

Gaur egun, eztabaida zabala dago indarkeria eragiten duten gizonentzako programa eta esku-hartzearen eraginkortasunari buruz [66] eta, bereziki, esku-hartze indibidualak edo indarkeria jasaten duten emakumeekin esku-hartze bateratuak eskaintzeak sortu ahal dituen zalantzen inguruan. Gizonak sartzen dituzten familiako esku-hartze programei egindako kritiken artean nagusia da programa horien bidez erasotzailearen jokabidea «balidatzeko» arriskua dagoela, eta/edo programan sartzea arriskutsua izan daitekeela emakumearentzat edo seme-alabentzat.

Nazioarteko zenbait erakunderen gomendioetako bat da emakumeen eta umeen eta nerabeen aurkako indarkeria eragiten duten gizonekin esku hartzeko eta gizon horiek tratatzeko programak ezartzea, betiere programa horien jarraipena eta ebaluazioa orokortzen bada. Bestalde, Ararte-koak ere nabarmentzen du gizon erasotzaileei tratamendu psikologikoa

emateko programak indartu eta ebaluatzearen garrantzia, baina zehazten du, batetik, programa horiek ez direla inoiz indartu behar emakume-entzako diren beste baliabide batzuen kaltetan, eta, bestetik, programa horien xedea ez dela izan behar soilik jokabide erasokorrak aldatzea, indarkeria matxistaren sustrai kultural eta sozialak aztertzea baizik [7].

Horrenbestez, gizonekin lan egiten duten programen eremuan, maskulinitate berriak sartzen dituzten ereduak garatu beharko lirateke, baita indarkeria matxista bere adierazpen guztietan aztertzen dituzten ereduak ere [14], ebaluatu eta baliozkotu diren programa eraginkorren bidez, baina inoiz ahaztu gabe arreta-sistema indarkeria jasaten duten pertsonentzat dela eta pertsona horiei arreta emateko dela.

- **Umeen eta nerabeen arretan gizon profesionalak sartu behar dira, maskulinitate positiboaren ereduak eraikitzeko erreferente gisa.**

Bizkaian, gainerako lurraldeetan bezala, indarkeria matxistatik bizirik atera direnentzat dauden zerbitzu, baliabide eta programa gehienen jarraibide bateratu eta orokorra da, artatutako pertsona bakoitzari (emakumea, haren seme-alabak edo haren mendeko pertsonak) arreta emateko plan indibidualizatu garatzeko eta geroko jarraipena egiteko erreferentziako profesional bat esleitzen zaionean, profesional hori emakumea izatea. Hala da. Indarkeria matxistatik bizirik atera direnekin zuzeneko harremana duten profesional gehienak emakumeak dira.

Justizia penalaren sistemaren edo polizia-sistemaren kasuan, zenbait gomendio eta araudi daude non berariaz aipatzen baita indarkeriatik bizirik ateratako arreta sexu bereko pertsonen emateko aukera. NBEko Batzar Orokorrak, emakumeen aurkako indarkeriaren arloan delitua prebenitzeari eta justizia penala ezartzeari dagokionez, erantzunak indartzeari buruz hartutako erabakian [69] ezartzen da estatu kideei eskatzen zaiela indarkeriaren biktimei aitortzeko, ahal denean, emakume funtzionarioek artatzeko eskubidea, bai poliziak direnean, bai justizia penalaren sistemako beste funtzionario batzuk direnean [69]. Halaber, Delituaren Biktimaren Estatutuaren 2015eko apirilaren 27ko 4/2015 Legeak [70] hau ezartzen du: «Baldin eta (...) biktimaren bat edo sexu-esplotazioko xedeekin salerostearen biktimak badira, deklarazioa biktimaren sexu bereko pertsona batek hartzea, betiere biktimak horrela eskatzen badu, eta horrek ez badu nabarmen kaltetzen prozesuaren garapena edo deklarazioa epaile edo fiskal batek zuzenean hartu behar ez badu» [70]. Gizarte-zerbitzuek eman beharreko arretaren kasuan, ez dago jarraibide edo gomendio berezirik ildo horretan, baina, aipatu den bezala, ohikoa da bizirik atera diren emakumeekin eta ume eta nerabeekin zuzeneko harremana duten profesionalak emakumeak izatea.

Azken urteetan, eztabaida sortu da umeak eta nerabeak artatzeko gizonak sartzeko aukeraren inguruan. Hain zuzen, ikerketa batzuek esaten dute, indarkeriatik bizirik atera diren pertsona adingabeei eman beharreko arretan, zerbitzuetako profesionalen artean gizonak daudenean, erreferente izan daitezkeela aitentzat eta semeentzat, bereziki nerabeen kasuan, baita emakumeentzat eta neskatoentzat ere [71]. Save the Children erakundeak genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen seme-alaben arretari buruz egindako txostenak dioenez, arreta ematen duten gizonnezko profesionalak erreferente positiboak izan daitezke seme-alabentzat –eta haien amentzat–, indarkeria erabiltzen duen gizonarekin alderatuta, gizonaren beste ikuspegi bat eskaini ahal baitute, errespetuan, konfiantzan eta afektuan oinarrituta, eta maskulinitate positiboaren eredu berriak eratzen lagundu ahal dute [71].

Illo horretan, interesgarria dirudi arreta-eredu berrian indarkeriari aurre egiteko proposamen berri hauek sartzeko aukera aztertzea, gizon profesionalak sartzeko arretan, maskulinitate positiboaren ereduak eraikitzeko erreferente gisa. Illo horretan, garrantzitsua da, batetik, gizon profesional horien sentibilizazioa, kontzientziazioa eta prestakuntza espezializatu egokia bermatzea aurretiaz –emakume profesionalekin egiten den bezala–, eta, bestetik, botere-desberdintasuna egon daitekeen kasuen inguruan hausnartzea (adibidez, gizon profesionalak aginte-postuak betetzen dituztenean arreta-sistemaren barruan).

• Bizirik atera direnei arreta erreparatzailea emateko irizpideak zehaztu behar dira.

Giza eskubideen urraketen biktima guztiek erreparaziorako eskubidea badute ere, indarkeria matxistatik bizirik atera direnak ez dira sartu beste indarkeria batzuen biktimak sartu diren plano berean, eta, hortaz, esleitutako baliabideek ez dute beti betetzen helburu hori. Orokorrean, orain arte, ez da ia politika publikorik diseinatu erreparazioaren ikuspegitik gure testuinguruan indarkeria matxistatik bizirik atera direnei dagokionez. Hala ere, ibilbide luzea eta esperientzia zabala dago eremu horretan, bai berdintasunerako zerbitzuetan zein gizarte-zerbitzuetan, udal mailan, forealean eta autonomikoan [41].

Erreparazio-printzipioak esan nahi du emakume bizirauleei arreta ematen dieten zerbitzu publikoek ekintzak bideratzea maila guztietan jasandako kalteak arintzera; esan nahi du, halaber, indarkeriak emakumeengan utzitako ondorioei arreta jarriko zaiela bermatu behar dela, eta neurriak hartuko direla emakumeen eskubideak urratzea ekarri dituzten egoerak berriro ez errepikatzeko [41].

Emakumearen aurkako indarkeriari eta etxeko indarkeriari aurrea hartzeko eta haien kontra borrokatzeko Europako Kontseiluak sinatutako hitzarmenak [48] –Istanbulgo Hitzarmena– 2011n ezarri zuen indarkeria matxista giza eskubideen beste urraketa bat dela. Giza Eskubideen Munduko Konferentziak dioen bezala –Vienan egin zen, 1993an–, estatuek giza eskubide eta oinarritzko askatasun guztiak bermatu eta babestu behar dituzte –edozein dela ere duten sistema politikoa, ekonomikoa eta kulturala–. Definizio hori oinarritzat hartuta, ezarrita geratu da estatuen betebeharra dela indarkeria matxistaren biktimei behar duten laguntza ematea.

Bai nazioartean –Nazio Batuen Batzar Orokorra [72], [73], Europako Kontseilua [48] edo Europako Parlamentua [74], besteak beste–, bai Euskadin [33], [41] erabat onartu da bizirik atera direnei jasandako kaltearen erreparazio azkarra eta justua jasotzeko eskubidea, egiaren aitortpena, gertaera bortitzak berriro ez gertatzea eta, arreta-baliabide publikoen bidez, erabateko errekupeazioa lortzeko aukera bermatu behar zaiela [33], [41].

- **Gizarte Zerbitzuen Sisteman, indarkeria matxistatik bizirik ateratakoak ez dira hartzen lehentasunezko kolektibotzat.**

Indarkeria matxistatik bizirik atera diren emakumeentzako zerbitzuetatik haratago, Gizarte Zerbitzuen Sistemaren ikuspegi orokor batetik garrantzitsutzat jotzen da emakume hauek lehentasuna izatea arretan Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren barruko gainerako prestazio eta zerbitzuetan [23].

Gai horri dagokionez, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen aurreproiektuak [33] ezartzen du, arreta-prozesuan egokituz jotzen diren plaza eta zerbitzu publiko eta itunduak emateko orduan, lehentasunez artatzeko kolektibotzat hartu behar direla indarkeria matxistatik bizirik atera direnak [33].

Bizkaiko Foru Aldundiaren kasuan, aipatu behar da emakumeen sarbidea lehenesteko aukera praktikan jarri dela bi kasu hauetan: lehenik eta behin, gazteei arreta emateko programa espezializaturako sarbidean, eta, bigarrenik, «housing first» metodologian oinarritutako Habitat Bizkaia izeneko programan.

- **Indarkeria matxistatik bizirik atera diren pertsonen bizilekua lortzeko eta laneratzeko dituzten oztopoak.**

Indarkeria matxista jasan duten emakumeek bizitokia behar dute berehala eta/edo epe labur eta ertainera³⁶, eta behar hori gaur egun dagoen bizitokia eta egoitza-arreta emateko sarearen bidez betetzen da. Hala ere, etxebizitzaren arazoa ez dago konponduta artatutako pertsonen harre-ra-baliabideetatik alde egiten dutenean.

Arartekoaren txosten bereziak [6] eta Emakundek erakundearen erantzuna ebaluatzeko egindako txostenak [9] agerian utzi zuten enplegua eta etxebizitza lortzeko zailtasunak zirela bai emakumeek bai profesionalak planteatutako arazo nagusietako bi [75].

Egoera horren aurrean, Emakundek proposatzen du laneratzeari erraztuko duten formula berritzaileak erabiltzea. Besteak beste, laguntza psikologikoa emateko programak lan-bitartekaritzarako zerbitzuekin koordinatzea edo Etxebidek ezarritako baldintzak malgutzea, erasotzaileari baja eman ahal izateko espediente bateratutik, antzinatasuna galdu gabe [9]. Bestalde, Arartekoaren gomendioaren artean [6], batetik, laguntza indibidualizatua emateko programen garrantzia azpimarratzen da, eta, bestetik, diskriminazio positiboa lantzeko neurriak hartzea edo, dauden programetan, indarkeria matxistatik bizirik atera direnak zailtasun bereziko kolektibotzat jotzea duen garrantzia.

Gaur egun, ekintza positiboko bi neurri daude genero-indarkeriatik bizirik atera diren emakumeentzat, etxebizitzari dagokionez³⁷, eta Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak kudeatzen ditu³⁸. Alde batetik, etxebizitza zuzenean esleitzen da, alokairuan, kasu larrietan eta salbuespenekoetan. Eta, bestetik, aparteko puntuak ematen dira babes ofizialeko etxebizitzan (BOE) sustapenatarako baremazioan. Halaber, diru-sarrerak bermatzeko errentaren (DSBE) prestazio ekonomikoetan eta etxebizitzarako prestazio osagarrian (EPO), eskuratzeko baldintzak malguaioak dira indarkeria-egoerak bizi izan dituzten emakumeentzat.

36: Apartatu honetan etxebizitzarik ez izatea aztertzen da (eta, maila apalagoan, lan-egoera), baina bizitzeko beste baliabide batzuen gabezia ere aztertu beharko litzateke, sexuari lotutako zaurgarritasuna aintzat hartuta.

37: Espainiako Gobernuak Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioi Genero Indarkeriaren aurkako Gobernu Ordezkaritzak genero-indarkeriaren biktimak izan diren emakumeentzako aldi baterako bizileku eta lanerako baimenak ematen ditu lurralde-eremuaren arabera. 2018an, 43 baimen eman ziren Bizkaian, eta 79, Euskadin (Euskadin guztira emandako % 54,4 eman zen Bizkaian).

38: Horrez gainera, batetik, arriskua dagoenean etxebizitzaz aldatzeko aukera ematen da, alokairuan, eta, bestetik, biktimen datuei isilpeko tratamendua ematen zaie, hala eskatzen badute.

- a) Kasu larri eta salbuespenekoetan, etxebizitzaren zuzeneko esleipena, alokairuan, eskatzailea udalen edo aldundien harrera-etxebizitzaren eta -zentroen erabiltzailea denean:

Kasu larri eta salbuespenekoetan, betiere baldintza batzuk betetzen badira, genero-indarkeria jasan duten emakumeei etxe bat esleitu ahal zaie, alokairuan, eta kuota haien diru-sarreraren arabera izango da. Kuota hori urtero berrikusten da [8]. Hauek dira baldintzak: eskatzailea lehenago udalen edo foru-aldundien harrera-etxebizitzaren eta -zentroen erabiltzailea izatea; haietan gehienez egin ahal den egonaldia beteta izatea; haietan ezin jarraitu dutela egiaztatzea; etxebizitza behar beste denborak bilatzen ibili arren, ez aurkitzea, eta bizilekua eman diezaiokeen gizarte- edo familia-sarerik ez izatea. Eskabidea alkateak edo dagokion zinegotziak sinatu beharko du, eta eskumena duen gizarte-zerbitzuaren txosten baten bidez justifikatu beharko da³⁹.

2019an, 17 adjudikazio egin ziren Bizkaian, hau da, Euskadin orokorrean onartu ziren eskabideen % 56,7. Eskabideetako zortzi Bizkaiko Foru Aldundiarenak ziren; zazpi, Bilboko Udalarenak; bat, Amorebieta-Etxanoko Udalarena, eta beste bat, Santurtziko Udalarena. Guztira, 27 eskabide erregistratu ziren Bizkaian (2019an aurkeztutako 22, eta 2018tik ebazpenaren zain zeuden bost). Haietatik hiru ukatu egin ziren baldintzak ez betetzeagatik, eta beste zazpi ebazpenaren zain geratu ziren [28].

- b) Aparteko puntuak babes ofizialeko etxebizitzaren sustapenetan, etxebizitza bat alokairuan lortzeko baremazioan:

Indarkeriaren biktimak diren emakumeak etxebizitza bat alokairuan lortzeko eskatzaile gisa inskribatu ahal dira Etxebiden, genero-indarkeriaren biktimak gisa. Pertsona horiei 10 puntu gehiago ematen zaizkie baremazio orokorrean; ez dituzte egiaztatu behar gutxienezko sarrerak, ezta etxebizitza eskatzeko aukeratu dituzten udalerrietako edozeinetan erroldatuta daudenik ere [8].

Bizkaian, 2019ko abenduaren 31n, genero-indarkeriaren biktimak direla egiaztatu zuten emakumeen espediente aktiboak Etxebiden (Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua) 548 ziren, hau da, aurreko urtean baino % 11,2 gehiago [28].

39: Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Saila. Eusko Jaurlaritza.

c) Diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria:

Diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) baliabide nahikorik ez duten pertsonen eta familien oinarritzko beharrianak betetzeko hilerot jasotzen den prestazio ekonomiko bat da, eta lan munduan irtenbide bat bilatzeko laguntza ematen du. Lanbide – Euskal Enplegu Zerbitzuaren⁴⁰ bidez kudeatzen den baliabide bat da

Etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) aldizkako prestazio ekonomiko bat da, diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) osatzeko eraberritakoa. Haren helburua da ohiko etxebizitzaren edo ohiko bizitokiaren alokairu-gastuak ordaintzen laguntzea, alokairuaren edozein modalitatetan: errentamendua, azpierreantamendua, baterako alokairua, ostatatzea eta gelen alokairua. EPOren gehieneko zenbatekoa, hilean, 250 euro da, gehitzeko inolako aukerarik gabe, alokairuaren edozein modalitatetan: errentamendua, azpierreantamendua, baterako alokairua, ostatatzea eta gelen alokairua.

40: Diru-sarrerak bermatzeko errenta. Lan eta Enplegu Saila. Eusko Jaurlaritza. Enpleguaren arloan (Lanbide), Lan eta Enplegu Sailak zerbitzu hauek eskaintzen ditu: a) tutore profesionala Lanbideren bulego bakoitzean; b) genero-indarkeriaren biktimaren emakumeen enplegarritasuna hobetzeko laguntza ekonomikoari buruzko informazio eta aholkularitza indibidual eta pertsonalizatua, lan-orientazioa eta ibilbide pertsonalizatuak; c) beste zerbitzu batzuetara (oinarritzko gizarte-zerbitzuak edo beste batzuk) deribatzen diren aukera; d) koordinazio teknikoaren udalerrietako gizarte-langileekin, ekintzak bikoiztea saihesteko, esku-hartzearen eraginkortasunaren mesedetan; e) genero-indarkeriaren biktimaren lan-aktibazioarako ibilbide pertsonalizatuak, eta, horretarako, bereziki lantzen diren autoestimua eta motibazioa, eta lehentasuna ematen zaio genero-indarkeriaren biktimaren emakumeen sartzeko aukera duen enplegu-programetan eta prestakuntza-programetan sartzeko.

Diru-sarrerak bermatzeko errentaren (DSBE) prestazioek eta etxebizitzarako prestazio osagarriak (EPO) baldintza bereziak dituzte genero-indarkeriaren biktime diren emakumeentzat⁴¹.

d) Bitartekaritza soziolaboraleko programa:

Bitartekaritza soziolaboraleko programa enplegua eskatzen duten genero-indarkeriaren biktimei laneratzeko plan bat ezartzeko aholkularitza ematen dien programa bat da. 2019an, guztira genero-indarkeriaren biktime izandako 1.622 emakumek jaso zuten

41: a) Erroldan eta egiazko bizilekuan urtebeteko antzinasuna; gainerako biztanleek 3 urtekoa bete behar dute.; b) 18 urte izatea; gainerakoei 23 urte izatea eskatzen zaie; c) Bizikidetzaren unitate bereizitza hartzen dira, diru-sarrerari dagokien urtebetek (2 urtera berritzeko aukera), baldin eta biktimak (eta/edo haren kargura daudenak) ohiko bizilekutik kanpo atera behar izan badu tratu txarren ondorioz eta senitartekoen etxean bizi bada; d) DSBEa jasotzeko garaian, ez dira diru-sarreratzat hartuko genero-indarkeriaren biktime izateagatik jaso daitekeen beste edozein prestazio (genero-indarkeriagatik gizarteratzeko errenta aktiboa -GEA- eta ordainketa bakarreko laguntza); e) Premiazko izapidetzea (hilabete 1), baldin eta emakumeak bizikidetzaren unitate berri baten titulartzat alta hartu behar badu, erasotzailearengandik bereizita, DSBEa eskatzeko; f) Salbuespen kasuetan, bikotekide ohiari mantenu-pentsioa ez erreklamatzeko onartzen da, baldin eta oinarritzko gizarte-zerbitzuek txosten bat egiten badute eta ez erreklamatzeko komeni dela esaten badute, biktimari kalte eragin diezaiokelako; g) Genero-indarkeriaren biktime diren emakumeek ez dute bizikidetzaren unitate osatu beharrik izango eskaera aurkeztu duten eguna baino urtebete lehenagotik, gutxienez; h) Genero-indarkeriaren biktime diren emakumeak aldi baterako harrera-baliabideetan hartuta baldin badaude, eta gainerako eskakizunak ere betetzen baldin badituzte, DSBEa jasotzeko eskubidea izango dute nahiz eta euren oinarritzko mantenua harrera-baliabideetan bete; i) Genero-indarkeriaren biktime diren emakumeak ezin badu DSBEa eskatu titular gisa eskakizunak ez dituelako betetzen, baina erasotzailearekin bizi zenean jasotzen bazuen (erasotzailearen titular zela), horrelako kasu larrietan, eta betiere aurrekoa etenda egonez gero, hartzaile-aldaketa eskatu ahal izango du baina titularra aldatu gabe, oinarritzko gizarte-zerbitzuen txostenean aldaketa hori egitea komeni dela adierazten bada; j) Onartu egingo dira eraso-arriskuagatik euren jabetzako etxebizitzatik alde egin behar izan duten emakumeak, genero-indarkeriaren biktime direnean, beste etxebizitzara batean alokairuan bizitzen hasten badira eta betiere euren jabetzako etxebizitzatik ere errendimendua lortzen badute, eta, kasu horretan, alokairuko etxebizitzan ordaintzen duten zenbatekoaren eta euren etxebizitza alokatzeagatik lortzen duten zenbatekoaren arteko aldea diru-sarreratzat hartuko da, alderik baldin badago; k) Genero-indarkeriaren biktime diren emakumeek Lanbideko bulego-aldaketa eskatu ahal izango dute, baldin eta haiek eta erasotzaileek bulego bera esleitura badute eta biek DSBEa jasotzen badute.

- Jarraipen, monitorizazio eta ebaluaziorako adierazleen sistema bat falta da.

Indarkeria matxistatik bizirik atera direnei kalitateko arreta eskaini ahal izateko, beste edozein kolektiborekin gertatzen den bezala, ezinbestekoa da plangintza eta programazio egokia izatea, eta, horretarako, artatu behar diren pertsonen kopuruari eta pertsona horien ezaugarriei buruz informazio zehatza behar da. Aldizkako ebaluazioei esker, arazoaren magnitudea ezagutu ahal da, baita dauden baliabideen erabilgarritasuna, irisgarritasuna eta kalitatea ere. Halaber, funtsezkotzat jotzen da etengabeko hobekuntzaren eta kontuak ematearen ikuspuntutik [33], [34], [76]. Azken urteetan, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko zerbitzuek hobetu egin dituzte datuak jasotzeko eta erregistratzeko sistemak. Hala ere, gaur egun premiazkoa da informazioa jasotzeko eredu berri bat diseinatzea, oraingoa ordeztzeko. Helburua da, batetik, jarraipena eta ebaluazioa egiteko behar beste garatutako adierazleen sistema homogeneo bat izatea, helburuak bete diren ala ez neurtzeko edo emaitzen aurreikuspena lortu den ala ez neurtzeko; eta, bestetik, profesionalek sistema hori gizarte-zerbitzuen arloan erregistrorako oinarritzko tresna gisa erabiltzea sustatzea [10]. Arartekoak dioten bezala [6], Euskadik ez du datuen erregistro homogeneo bat administrazio guztietan.

Egoera horren aurrean, komenigarria litzateke datuak jasotzeko irizpideak bateratzea eta zerbitzuetara doazen indarkeria matxistatik bizirik ateratakoen kasuak identifikatzeko eta bereizteko aldagaiak definitzea, tratamendua jasotzen ari direnak eta tratamenduari uko egin diotenak edo esku-hartzea ukatu zaienak bereizteko, bete gabe dauden beharrianak identifikatu ahal izateko [10].

Indarkeria matxistari aurre egiteko hartutako neurrien eraginkortasuna ebaluatzea ezinbestekoa da politika, administrazio-jardun edo zerbitzu guztietan. Bizkaiko emakumeen aurkako indarkeriaren gaineko erakundeek jokabideari buruzko gomendioak eta hobetzeko proposamenak jasotzen dituen III. txostenak ezarritakoaren arabera, arreta-zerbitzuak ikuskatu eta ebaluatu egin behar dira erabilgarritasunari, irisgarritasunari eta kalitateari dagokienez, betiere erabiltzaileen parte-hartzea bermatuta [10]. Emaitzen ebaluazioak eta monitorizazioak aukera ematen du lortutako emaitzak ezagutzeko [9], hartutako neurrien eraginkortasuna neurtzeko eta ezarritako koordinazio-sistemen egokitasuna aztertzeko, eta, hala, emandako arretan izandako akatsak edo nahi ez diren ondorioak zuzendu ahal izango dira [7], [77].

- Ez dago tresna adostu, zehatz eta homogeneorik detekzio, ebaluazio eta diagnostikorako.

Gaur egun ez dago tresna adosturik hasierako egoera ebaluatu eta diagnostikatzeko, arreta eskaintzen zaien indarkeria matxistatik bizirik atera direnen beharrianetara egokitua [1]. Gaur egun, baliabide gehienek tresna propioak dituzte diagnostikoa, jarraipena, etab. egiteko. Ebaluazioa egiteko irizpideak bateratzeko ebaluazio-tresna bateraturik ez izateak zaildu egiten du esku-hartzea, baita sistemen arteko deribazioak ere.

Ebaluazioa egiteko tresna bateratuak sortu beharko lirateke, bai sistemara sartzeko baldintzak betetzen direla zehazteko, bai erabiltzailearen beharrianak, esku-hartzearen intentsitatea eta baldintzak eta prestazio teknikoak zehazteko. Horrez gainera, tresna bateratu horiek balorazio-, jarraipen- eta ebaluazio-lanak egiteko abiapuntua izango lirateke [15].

Arartekoak dioten bezala [6], beharrezkoa da hasierako balorazio edo diagnostiko hori egiteko prozedura berrikustea, esku-hartzea erabiltzailearen beharrianetara hobeto egokitu ahal izateko. Horretarako, indarkeria matxista jasaten egon daitezkeen eta egoera hori adierazten ez duten emakumeentzat adierazleak definitzea proposatzen da. Adierazleen multzo hori gizarte-zerbitzuen arloan eta osasunaren, poliziaren eta epaitegien arloan aplikatu beharko litzateke. Halaber, detekzio- eta diagnostiko-sistemei dagokienez, ezinbestekotzat jotzen da protokolo eguneratuak izatea, arlo sozialeko profesionalek eta beste arloetakoek –hezkuntza, osasuna, polizia, epaitegiak, lana– modu proaktiboan eta koordinatuan jokatu ahal izateko emakumeen aurkako indarkeria-egoerak detektatzeko eta modu egokian deribatzeke [33].

Bizkaiko Foru Aldundiko esku-hartze sozialaren, berdintasunaren eta haurren arloan arteko koordinazio-protokoloak ezarri behar direla ere esan da. Helburua litzateke elkarrekin lan egitea emakumeen aurkako indarkeria-kasuak hobeto detektatzeko, arreta hobe emateko eta jarraipena hobetzeko, identifikaziorako irizpideak eta tresnak eta jarduteko prozedurak partekatuz emakumeen ibilbide osoan, espedientea itxi arte [10].

Gizarte-bazterketa ebaluatzeke tresnen ondorio metodologikoei dagokienez, garrantzitsua da genero-ikuspegia txertatuta egitea, artatutako gizonen eta emakumeen desberdintasunak eta faktore bereizgarriak ezkutatatu gabe eta oinarritzat ikuspegi androzentrikoa izan gabe [14]. Osagarri gisa, komenigarria litzateke tresnek aukera ematea emakumeek jasaten dituzten diskriminazio guztiak neurtzeko, hau da, kontuan hartzea interseksionalitatea. Ildo horretan, garrantzitsua da nabarmentzea Bizkaiko Foru Aldundiak egin duen aurrerapen handia diagnostikorako tresnetan,

gizarte-bazterketa aztertzeaz gainera, emakumeen babesgabetasun soziala aztertzeko aukera ematen duten interpretazio-irizpideak eta irizpide terminologikoak sartuta [14]. Ildo horretan lan egiten jarraitu behar da.

- **Gutxieneko kalitate-irizpideak garatu behar dira zerbitzuetan.**

Emakundek arreta emateko programen eta efikaziari buruz egindako ebaluazioak definitzen du zerbitzuen kudeaketan kalitatearen ikuspegia izatea dela datuen kudeaketari buruzko informazioa ematea, zerbitzua bizirauleen beharrianak betetzera bideratzea, etengabeko hobekuntza eta plangintza estrategikoa erabiltzea, profesionalen eta erabiltzaileen parte-hartzea sustatzea, kudeaketa prozesuen arabera egitea zerbitzuak hobetzeko tresna gisa, antolaketa-egitura eraginkorrak eta problematikaren egoera zehatzetara egokitutakoak ezartzea, eta neurrien efikazia adierazle bidez ebaluatzea.

Txosten horrek zioenez, gaur egun kalitateko kudeaketa homogeneoa eta zerbitzuen artean koordinatutakoa izatea eragozten duten zenbait oztopo daude. Lehenik eta behin, gaur egun, zerbitzuak erakunde independente ugaritan sakabanatuta daude eta erakunde horien arteko koordinazioa eskasa da; horren ondorioz, zaila da prestakuntza, ikerketa, ezagutzaren kudeaketa eta berrikuntza lantzea, eta ondorioz, politika orokorrak ezartzea eragozten du. Bigarrenik, kalitateko kudeaketak eskatzen du arreta emateaz arduratzen diren langileek (gizarte-langileak batez ere) ondo planifikatutako sustapen- eta onarpen-politika bat izatea, haien identitate profesionala eta kasuaren kudeatzaile gisa egiten duten lana indartzeko, gaikuntza eta prestakuntza egokia eskainita eta baliabide egokiak izanda. Hirugarrenik zerbitzuak kudeatzeaz arduratzen diren langileek, ezagutza praktikoak eskuratzeaz gainera, komunikazio- eta koordinazio-mekanismo egokiak behar dituzte programak gauzatzean diseinuaren eta ezarpenaren arteko arrakala murrizteko. Azkenik, eguneroko kudeaketari dagokionez, irtenbide bat eman behar zaie lan burokratiko edo administratiiboiei, arreta ematen duten profesionali detekziorako eta diagnostikorako lanak errazteko.

- **Gizarte-zerbitzuen eremuan, gizarte-arreta difertsifikatua behar da, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei egokitutakoa, egoera konplexuagoei erantzun anitzagoa eman ahal izateko.**

Indarkeria matxistaren arazo sozialak dimentsio ugari ditu, eta, beraz, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei eta haien seme-alabei –bizirau-

leak baitira– ematen zaien erantzuna integrala, espezializatua, doakoa, berehalakoa, eskuragarria, hurbila eta emakumeen beharrian zentratutakoa dela bermatu behar da; giza eskubideetan oinarritu behar da, emakumeak ahalduz bideratu eta genero-ikuspegitik garatuta behar da [10].

Dokumentu honetan behin baino gehiagotan aipatu den indarkeria matxistaren ikuspegi «orokorra», «integrala» eta «holistikoa» lantzeari dagokionez⁴², argitu behar da gizarte-zerbitzuen barruan laguntza emateko arreta dibertsifikatuagoa ematearen aldeko apustuaz ari dela, bizirik atera den bakoitzak dituen kontingentzia eta inguruabar ugariak artatu ahal izateko. Hau da, apustua da zerbitzu espezializatu ugari osatutako arreta-sare batetik gizarte-arretarako eredu berri batera pasatzea, zeinaren bidez erantzun anitzagoak eta haien beharrian zentratuta –diagnostikoaren atalean ikusi dugunez, gero eta konplexuagoak dira– egokituagoak eman ahal izango baitzaizkie bizirauleei.

Ikuspegi estruktural baten testuinguruan kokatzeaz gainera, erantzun orokor bat behar da, non arreta instituzionalaren eremua eta prebentzioarena integratuko diren. Horretarako, aintzat hartu behar da prebentzioaren eremua –lehen mailako prebentzioa zein bigarren mailakoa– elkarrekin aldatzeko aukera.

Gai honi buruzko datuak aztertu direnean ikusi dugunez, arreta-zerbitzuetan artatutako pertsonen profila gaztea da. Arartekoak proposatzen duenez [7], gazteentzako edo nerabeentzako lehen mailako prebentzioak etekin bikoitza izango luke, bai arlo indibidualean, zein gizartearenean, epe ertain eta luzera, eta, astiro-astiro, murriztu egingo litzateke indarkeria jasaten duten emakumeen kopurua. Lehen mailako prebentzioari dagokionez, hartu beharreko neurrien artean, hauek proposatu dira: batetik, informazio- eta sentsibilizazio-kanpainak indartzea –orokorrak zein talde bereziei (adibidez, arrisku-egoeran dauden emakumeak) bideratutakoak–, eta, bestetik, gizonen inplikazio aktiboaren garrantzia azpimarratzea. Bigarren mailako prebentzioa ere oso garrantzitsutzat jotzen da. Ildo horretan, tratatu txarrak direla eta etxebizitza utzi ondoren, bertara itzultzen diren emakumeekin egin beharreko lana indartzea proposatzen da, eta jarraipena egiteko plan bat eta krisialdietan erasotzailearengandik babesten laguntzeko zenbait jarraibide eskaintzea [7].

42: Sarritan aipatu den arreta integrala emateko eta esku-hartze sozialaren ikuspegi holistikoa garatzeko asmoarekin alderatuta, proposatu da argi identifikatzea pertsonaren zer beharrian, potentzialtasun, arazo edo eskaerari eman nahi zaion erantzuna eta beste erantzun sektorial edo partzial batzuekin integratzea [78].

- **Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuari buruzko sentsibilizazioa, zabalkundea eta informazioa landu behar da, indarkeria matxistaren egoerak detektatu ahal izateko.**

Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak [6], [26] kasuak detektatzeko eskumenen banaketari buruz eragin ahal dituen zalantzak gorabehera, dauden zerbitzuei eta baliabideei buruzko sentsibilizazioa, zabalkundea eta informazioa lantzeko eginkizunak ez dagozkio, berez, Bizkaiko Foru Aldundia-ren Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuari. Hala ere, gaur egun, zerbitzu honek betetzen ditu, gehien bat, indarkeria-egoeren berri emateko eta halako egoerak detektatzeko eginkizuna.

Arlo honetako gomendioek esaten dute sentsibilizazio-, zabalkunde- eta informazio-jarduerak gehiago egin behar direla, bai biztanleentzat orokorrean, lurralde historikoan dauden zerbitzu eta baliabideen berri emateko, bai kasuak deribatzen dituzten erakundeentzat (oinarrizko gizarte-zerbitzuak, Ertzaintza, Osakidetza, etab.). Herritarrei zein agente ezberdinei dauden zerbitzuen zorroari buruzko informazioa emateko eginkizuna indartzeak indarkeria-egoeren eta zerbitzu horietan arreta jaso dezaketen biztanleen detekzioa hobetzea eragin dezake. [10].

Hala ere, zerbitzu bakoitzaren inguruko sentsibilizazio-, zabalkunde- eta informazio-jarduerak modu individualizatuan egitea baino, Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokiaren asmoa da gaur egun dauden baliabide guztien zabalkunderako estrategia bateratu bat definitzea. Hau da, helburua ez da programa bakoitza ezagutzera ematea, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei eskainitako gizarte-arretako sistema beraren inguruan sentsibilizatzea baizik. Sistema horretan balorazioa eta gizarte-diagnostikoa jasotzen dituen azterlan bat egiten da, eta zenbait prestazio tekniko eskaintzen dira profesional batek aztertutako beharrian-irizpideen arabera.

- **Arreta ematen duten langileek beharrianak dituzte prestakuntzaren arloan.**

Profesionalen prestakuntza-maila hobetu egin bada ere, maila hori ez da orokorra, ezta planifikatua eta egituratua ere [9]. Egoera horren aurrean, Emakunderen azken ebaluazio-txostenean eta Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokiaren III. txostenean proposatzen da erakunde bakoitzean prestakuntza-planak egitea urtero, eta plan horietan, betetako eginkizunen arabera, espezializazio gehiagoko edo gutxiagoko prestakuntza-jarduerak sartzea [10].

Ilido horretan, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen proiektuan [33] ezarritako erronka nagu-

sietako bat da tartean dauden langile guztien prestakuntza bermatzea. Lege-proiektu horrek berdintasunaren arloko prestakuntza oinarritzkoa, progresiboa, etengabekoa eta derrigorrezkoa aurreikusten du euskal botere publikoetako langile guztientzat, eta, bereziki, emakumeen kontrako indarkeria matxistari aurre egiteko erantzunean parte hartzen dutenei dagokienez, hasierako eta etengabeko prestakuntza, nahitaezkoa [33].

Ildo beretik, Arartekoak [7] nabarmendu zuen profesionalen prestakuntza espezializatua –eta etengabea– oinarritzko eta ezinbesteko baldintza dela arreta egokia emateko, bereziki arlo honetan, non planteamenduak hain azkar eboluzionatzen duten. Prestakuntza-motari dagokionez, txostenak islatzen zuen prestakuntza derrigorrezkoa izan behar zela, eta ez borondatezkoa, jada arazoarekin kontzientziazatuta dauden pertsonak soilik sartzeari saihesteko. Halaber, prestakuntza-eskaintza orokorra planteatzen da, indarkeriatik bizirik atera direnei arreta eman ahal dieten langile guztientzat, zerbitzua aldi baterako ematen duten profesionalak barne. Halaber, prestakuntza hau kolektibo honi arreta emateko zerbitzuen eta programen erakunde laguntzaileetako profesionaleri ere eskaintzea proposatu da [10].

Ildo horretan, beharrezkoa da etengabeko prestakuntzarako sarbidea bermatzea, baita dauden zerbitzu, baliabide eta programetan arreta jasotzen duten pertsonen profil guztietara eta pertsona bakoitzaren beharrianetara egokitutako erantzun egokia eman ahal izateko gaitasunak eskuratzen direla bermatzea ere. Zehazki, beharrezkotzat jotzen da hoberetza, bereziki, haurren eta nerabeen eskubideen arloko prestakuntza eta hurrekin eta nerabeekin egin beharreko esku-hartzeari buruzkoa –hala jasotzen du Arartekoak, eskubideen, atxikimenduaren teoriaren eta traumaren psikologiaren ikuspegitik [34]–, baita zenbait beharrian duten pertsonen ingurukoa (adibidez, prestakuntza espezializatua atzeritartasunari, kultura-aniztasunaren kudeaketari, kultura-talde ezberdinetako migratzaileei, dibertsitate funtzionala dutenei, adikzioei, osasun mentaleko gaixotasunei eta abarrei buruz).

Haurrei eta nerabeei indarkeriaren aurrean erabateko babesa emateko 2021eko ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoak ezartzen duenez [64], gizarte-zerbitzuen arloko esku-hartze taldeen prestakuntzari dagokionez, pertsona adingabeen gainean eragindako indarkeriaren detekzio goiztiarrean, ebaluazioan eta esku-hartzean trebakuntza berezia duten familian esku hartzeko eta hurrekin eta nerabeekin esku hartzeko profesionalak jarriko dituzte administrazio publiko eskudunek lehen mailako arreta eta arreta espezializatua emateko gizarte zerbitzuetan. Halaber ezartzen du adingabeei eragindako indarkeriaren arloan lan egiten duten gizarte-zer-

bitzuetako esku-hartze taldeak haurren eta nerabeen kontrako indarkeria-kasuetan espezializatutako abokatuek osatu beharko dituztela batez ere [64].

- **Arreta ematen duten profesionalen lan-baldintzen eragina.**

Profesionalek duten lan-bolumenaz gainera, profesionalen lana arlo pertsonala (estres-egoerak, gehiegizko esfortzua, etab.) eta emandako arretaren kalitatea baldintzatu ahal duten beste ezaugarri eta lan-baldintza batzuk daude.

Profesionalen lana baldintzatzen duten faktoreen artean, hauek nabarmendu behar dira: artatutako pertsonen txandakatzea, urteko garai jakin batzuetan sartutako kasu berrien kopuru handia, koordinazio eta talde-lan urriak eragindako zailtasunak, erabakiak hartzeko autonomiarik eza, lan-karga, lanaldi-mota, izapide burokratikoak eta administratiboak, aparteko lana edo, beharrian zehatzen ondorioz, erabiltzaile batzuen zailtasun-maila [9].

- **Kuantifikazioa, datuen erregistroa eta kudeaketa-tresnak hobetu behar dira.**

Indarkeria matxistarik buruzko datuak jasotzeko eta erregistratzeko sistema adostu eta homogeneo bat izateak emaitzen azterketa konparatiboa eta ebolutiboa egiteko aukera ematen du, baita estatistikak eta jarraipen-txostenak egiteko ere. Bide horretan orain arte egindako lana oso positiboa da, eta nabarmentzekoa da gaur egun Euskadi mailan dugun informazioa, bereziki Erakundeen arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordeak adostutako «Etxeko tratu txarrei eta sexu-indarkeriari buruzko informazioa jasotzeko eredua, gizarte-zerbitzuentzat» dokumentuari dagokionez [46].

Hala ere, Emakundek 2020ko txostenean dioenez, garrantzitsua da bide horretan aurrera egiten jarraitzea [25], eta bereziki nabarmentzen du garrantzitsua dela irizpideak bateratzea, datuak batu ahal izateko eta lortutako erradiografiak lurraldeen konparazioak egiteko aukera eman dezan. Datuen iturri diren administrazioen edo zerbitzuen (Ertzaintza, udaltzaingoak, gizarte-zerbitzu espezializatuak, osasun-zerbitzuak, judizialak, etab.) sakabanaketa kontuan hartuta, komenigarria da irizpide bateratuak ezartzea iturri ezberdinetatik datozen datuen homogeneotasuna eta osagarritasuna ahalbidetzeko [7]. Horretarako, batetik, informazioa jasotzeko eredu berria adostu behar da, oraingoa ordezteko, eta, bestetik, eredu horren erabilera ahalbidetu eta sustatu behar da, gizarte-zerbit-

zuen arloan erregistrorako oinarrizko tresna den heinean [10]. Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokiaren gomendioa da gizarte.net bidez ku-deatutako gizarte-diagnostikorako eta esku-hartzerako tresna informatikoa erabiltzea, eta tresna horren bidez egitea indarkeria jasaten duten emakumeen, umeen eta nerabeen kasuen detekzioa, arreta, koordinazioa eta jarraipena, baita datuen analisisa ere. Edonola ere, datu pertsonalak halako datuak babesteko araudian ezarritakoa kontuan hartuta erregistratu behar dira. Hau da, datuak jaso direla eta jasotze horren xedea jakinarazi behar zaio datuak eman dituen pertsonari, datuak erregistratu baino lehen, eta datuen isilpekotasuna eta segurtasuna bermatu behar da, baimen informatua lortu behar da datuak lagatzeko eta indarkeriatik bizirik atera direnek bere SZEA eskubideak (sartzeko, zuzentzeko, eze-rezteko eta aurka egiteko eskubideak) egikaritu ahal dituztela bermatu behar da.

Datuen bilketa eta datuen komunikazioa eta zabalkundea hobetuta, analisiaren eta ikerketaren kalitatea hobetu ahal izango da⁴³. Ildo horretan, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen proiektuak xedatzen du [33] beharrezkoa dela informazioa partekatzeko eta koordinatzeko sistema elektroniko bat ezartzea eremu hauetan: osasuna, hezkuntza, polizia, arlo judiziala eta soziala.

- **Egindako lanaren ebaluazioan erabiltzaileen parte-hartzea bermatu behar da.**

Nazioarte mailako gomendioei jarraiki, arreta-zerbitzuetan egindako lanaren ebaluazioan erabiltzaileek eta zerbitzua ematen duten profesionalak parte hartu beharko lukete. Erabiltzaileen parte-hartzeari esker, ideiak trukatu ahal dira eta lanean sartu daitezkeen hobekuntzei buruzko hausnarketa egin ahal da. Horretarako, batetik, adierazle bateratuak, aplikatzeko epeak eta gogobetetasun-maila neurtzeko bitartekoak definitu behar dira, eta, bestetik, haien erabilera sustatu behar da arreta-zerbitzuak dituzten erakundeetan [10].

43: Datuen erregistroari dagokionez, *Genero Berdintasunaren Europako Institutuak* hainbat gomendio argitaratu ditu *Europar Batasuneko estatuetan informazioaren bilketa* hobetzeko.

- COVID-19ak eragindako osasun-krisiak arreta-eredu berriaren garapean izan duen inpaktua.

COVID-19ak eragindako pandemian, eta, bereziki, itxialdiek eta mugitzeko murrizketek sortu dituzten zaurgarritasun-egoeren aurrean, zenbait agintarik eta erakundek –nazioartekoak (Europako Batzordea⁴⁴ edo Biktimen Eskubideak Bermatzeko Europako Sarea⁴⁵), zein Euskadikoak (Arartekoa eta Emakunde) [5]–delituen biktimak babesteko arreta berezia jartzearen beharra nabarmendu dute, bereziki genero-indarkeriaren biktimen kasuan, umeak eta nerabeak barne [79]. Erakunde horiek nabarmendu dute estatu kideek nahitaez bermatu behar dutela delituen biktima guztiek laguntza emateko zerbitzu orokorrak eta espezializatuak jasotzen dituztela, COVID-19ak eragindako pandemian sortutako egoera berezian ere.

COVID-19ak eragindako krisiak, oraingo arreta-sarean eragina izateaz gainera, gizarte-zerbitzuen sistemaren erantzuteko benetako aukerak baldintzatu ditu. Aurreikuspenen arabera, osasun-krisi honek –ekonomikoa eta soziala ere bada– eragin handiagoa izango du indarkeriazko bikote-harreman baten testuinguruan dauden emakumeengan, gatazkak konpontzeko indarkeria erabili ohi duten familietan dauden pertsonengan eta itxialdiaren estresak, ondasun eta eskubideen murrizketak eta enpleguaren eta itxaropenen galerak egoera horren berezko inguruabarrei aurre egiteko abileziak murriztea eragin dieten pertsonengan [1].

44: Europako Batzordeko Justiziaren eta Kontsumitzaileen Zuzendaritza Nagusia. "Protection and support to victims of crime during COVID-19 pandemic –exchange of good practices on how to deal with victims of domestic violence, cybercrime and hate crime".

45: Biktimen Eskubideen Europako Sarea (European Network of Victims' Rights ENVR) Jardunbide egokiak biltzeko eta monitorizatzeko txostena.

Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte-arreta emateko eredu berriari buruzko proposamena testuinguru sozial, ekonomiko eta politiko jakin batean kokatuta dago, baina antolaketaren eta araudiaren arloko testuinguru jakin batean ere, eta horrek eragina dauka, ezinbestean, haren aplikazio praktikoan eta nahitaezko ezarpen mailakatuan. Jarraian, labur azaltzen dira aplikazio-testuinguru horren faktore nagusietako batzuk.

3.1. TESTUINGURU INSTITUZIONALA

Arreta-eredu honen apustua da indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte-arreta ematea gizarte-zerbitzuetatik. Proposatutako arreta-ereduak beharrezkotzat jotzen du Bizkaiko Lurralde Historikoko zerbitzuen eta baliabideen oraingo sarea gizarte-zerbitzuen sistema orokor batera egokitzea, Gizarte Zerbitzuei buruzko 2018ko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak [26] eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 2015eko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak [47] ezarritakora egokitzeke.

Euskadin, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema erantzukizun publikoko arreta-sare antolatu gisa eratzen da, titulartasun publikoko eta pribatu itunduko prestazio, zerbitzu eta ekipamenduz osatuta. Haren xedea da pertsona, familia eta talde guztien gizarteratzea eta autonomia sustatzea, eta, horretarako, sustatzeko, prebenitzeko, babesteko eta laguntza emateko eginkizunak betetzen ditu, prestazio eta zerbitzu pertsonalen eta harremanetan oinarritutakoen bidez. Zehazki, helburu hauek ditu: a) pertsonen autonomia sustatzea eta mendekotasun-egoerek pertsonen eta familiei eragiten dizkieten beharrezanean aurrea hartu eta erantzutea; b) babesgabetasun-egoerek eragiten dituzten beharrezanean aurrea hartu eta erantzutea; c) bazterketa-egoerei aurrea hartu eta erantzutea eta pertsonen, familien eta taldeen gizarteratzea sustatzea, eta d) larrialdi-egoerek pertsonen eta familiei eragiten dizkieten beharrezanean aurrea hartu eta erantzutea [26].

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoa [47] administrazio publiko eskudunek bermatu behar dituzten prestazio eko-

nomikoak eta zerbitzuak identifikatzeko tresna da. Zorro horrek hauek definitzen ditu: zerbitzuen ezaugarriak (izena eta definizioa, eta behar diren prestazio teknikoak zehazten ditu); zerbitzu-motak, mota bat baino gehiago baldin badago; zerbitzuaren helburuak eta zein beharrezan erantzuten dioen; zerbitzua jasotzeko eta, hala badagokio, zerbitzuak dituen prestazioak jaso ahal izateko baldintzak eta prozedura, hartzaileen ezaugarriak barne; preziorik edo tasarik dagoenean, prezio publikoa edo tasa ordaintzeko baldintzak, eta zerbitzua eteteko edo bertan behera uzteko arrazoiak eta prozedura.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuak eta bigarren mailako arreta-zerbitzuak bereizten ditu. Bereizketa hori emandako laguntzaren intentsitatearen arabera zehazten da, beste irizpide edo aldagai batzuen artean. Kasu bietan, laguntza hori espezializatua izan daiteke. Egitura horren arabera, hiru jarduketa-maila daude: batetik, tokiko gizarte-zerbitzuen esku-hartzea, udalen gizarte-zerbitzuen bidez; bestetik, lurralde mailako esku-hartzea, foru-aldundien bidez, eta, azkenik, erkidego mailako esku-hartzea, Eusko Jaurlaritzaren bidez [26].

- a) Lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuak: erabiltzaileei gizarte-zerbitzuen sistema osora iristeko aukera ematen diete, eta autonomiaren, gizarteratzearen eta larrialdien edo babesgabetasunaren inguruko egoerei erantzuten diete, eta arreta berezia jartzen diote arrisku-egoeren prebentzioari. Udalen gizarte-zerbitzuei dagokie zerbitzu horiek eskaintzea eta ematea (Eusko Jaurlaritzaren esku dagoen telelaguntza zerbitzua izan ezik).
- b) Bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuak: erantzuna ematen diete bazterketa-, mendekotasun- edo babesgabetasun-egoerek eragindako beharrezanek. Foru-aldundien gizarte-zerbitzuei dagokie zerbitzu horiek eskaintzea eta ematea, eta, kasu batzuetan, autonomia-erkidegoko gizarte-zerbitzuei.

Foru-aldundiei dagokie, gizarte-zerbitzu foralen bidez, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparruan egotzi zaizkien eskumenak erabiltzea eta eskumen horiek garatzeko xedapenak ematea beren lurralde-eremuan. Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak [26]ezarritakoaren arabera, balorazioa eta diagnostiko espezializatua egiteko eginkizunak betetzeko, foru-aldundiek elkarren artean koordinaturik aritu beharko dute, eta bai oinarritzko gizarte-zerbitzuari bai ordura arte erabiltzaileari eta/edo haren familiari jarraibideak ematen jardun duen profesionalari ere parte

hartzen utzi behar diote, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren parte den edo ez begiratu gabe. Hala, balorazio eta diagnostiko espezializatua egiteko ardua duten profesionalek dagokion administrazio-organoaren bidez hartutako erabakiak lotesleak izango dira erabakiari dagokion kasuaren ardua duen profesionalarentzat, beren ardurapeko prestazio edo zerbitzuren baterako sarbidea onartzeko edo ukatzeko erabakiak direnean. Halaber, lege horrek [26] ezartzen du foru-aldundiek, gizarte-zerbitzuen inguruko eskumenak erabiltzen dituztenean, gizarte-ongizatea lortu nahian lan egiten duten beste sistema edo politika publiko kideko edo osagarri batzuekin koordinaturik eta elkarlanean jardungo dutela. [26].

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko Dekretuak [47] ezartzen duenez, genero-indarkeriatik bizirik atera diren emakumeentzako berariazko prestazioak eta zerbitzuak dira hauek: etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxea, udalaren eskumenekoa (1.9.1); etxean tratatu txarren biktima izan diren emakumeentzako egoitza-zentroak eta emakumeentzako beste egoitza-zerbitzu batzuk, aldundien eskumenekoa (2.4.6); etxeko indarkeriaren edo sexu-erasoaren biktima izan diren emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua, aldundien eskumenekoa (2.7.1.2); familiekin gizarte- eta hezkuntza-arloan eta/edo arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua, aldundien eskumenekoa (2.7.3.1); tratatu txarren eta sexu-erasoaren biktima izan diren emakumeei, pertsona adingabeei, adinekoei eta desgaitasuna duten pertsonen laguntza psikosoziala eta soziojuridikoa emateko zerbitzua, aldundien eskumenekoa (2.7.5), eta genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako ordainketa bakarreko prestazio ekonomikoa (3.1.2).

Hala ere, kontuan hartu behar da indarkeria matxistaren egoerak ez direla mugatzen indarkeria hori jasaten duten pertsonentzat berariaz prestatutako zerbitzuetara. Gerta daiteke halako kasuak egotea beste zerbitzu eta prestazio batzuetan artatutako pertsonen artean. Besteak beste –baina ez eskusiboki–, gizarte-inklusioaren arloko beharrianak, desgaitasunen bat edo gaixotasun mentalak dituztenen edo adinekoren beharrianak betetzeko dauden zerbitzuetan: gizarteratze-premiei erantzuteko eguneko zerbitzua edo zentroa (2.2.3); adinekoentzako egoitza-zentroak (2.4.1); desgaituentzako egoitza-zentroak (2.4.2); gaixotasun mentala duten pertsonentzako egoitza-zentroak (2.4.3).

Bizkaiko Foru Aldundiaren apustua da arreta-eredu bakar bat sortzea lurralde historiko osorako, non udalen eskumeneko lehen mailako arretako

gizarte-zerbitzuek eta Aldundiaren eskumeneko bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuek esparru kontzeptual bera izango baitute abiapuntu, lurralde historikoan indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko sarearen multzoari koherentzia emateko.

3.2. TESTUINGURU ARAUEMAILEA

Indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte-arreta emateko eredua eraikitzeke prozesu honen oinarri den testuinguru arauemailearen ezaugarria da zerbitzu hauen prestazioan zuzeneko eragina duten arauen ugaritasuna da. Nazioarteko, Europako, estatuko, autonomia-erkidegoko, lurraldeetako eta udalerrietako araudiak eskubide eta neurri asko ezarri ditu emakumeen aurkako indarkeria desagerrarazteko, bai emakumeen eta gizonen artean berdintasuna lortzeko edo genero-indarkeria desagerrarazteko arau-esparrutik, bai emakumeak eta umeak eta nerabeak artatzeko eta babesteko gizarte-zerbitzuen prestaziotik. Arreta-eredu honen printzipioak bat datoz nazioarteko estatuko, erkidegoko eta aldundietako arau-esparruetan eta gomendioetan jasotakoekin.

Nazioartean, hauek dira aipatzekoak:

- Emakumearen aurkako Bereizkeria-mota guztiak Ezabatzeke Konbentzioa (CEDAW), NBEko Batzar Orokorrak 1979an onartutakoa [80], eta hari dagokion 1999ko hautazko protokoloa [81]. Konbentzioak berariaz aitortzen du jarrerak aldatzeko beharra, gizonen eta emakumeen heziketaren bidez, eskubideen berdintasuna onar dezaten eta rol estereotipatuetan oinarritutako jardunbideak eta aurreiritziak gainditu ditzaten. Protokoloak erreparazioa eskatzeko eskubidea ezartzen du emakumeentzat, haien eskubideak urratzen direnean.
- Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioa, 1989koa [62]. NBEk onartutako itun honek umeen eta nerabeen eskubide ekonomikoak, sozialak, kulturalak, zibilak eta politikoak jasotzen ditu bere 54 artikuluetan.
- Vienako Giza Eskubideen Konferentzia (1993) [82], non aldarrikatu baitzen emakumeen eta neskatoen eta neska nerabeen giza eskubideak eskubide unibertsalen zati banaezina zirela.
- Emakumeari buruzko Mundu Konferentziak (Mexiko, 1975; Kopenhage, 1980; Nairobi 1985 eta Pekin, 1995). Emakumeei buruzko IV. Mundu Konferentzian egindako Pekingo Adierazpenean (1995) [83] lehen aldiz onartu zen indarkeriaren kausak egiturazkoak direla.

- Nazio Batuen Giza Eskubideen Batzordearen 1997ko Ebazpena [84], non emakumeen aurka gauzatutako indarkeria sexista guztiak kondenatu ziren, familian eta komunitatean indarkeria matxista desagerrarazteko eskatu zen eta gobernuei eskatu zitzaien indarkeriazko egintzak prebenitzeko, ikertzeko eta zigortzeko jarduketak egiteko eta emakumeei erreparazio justuak eta laguntza espezializatuak eskaintzeko.
- Emakumearen aurkako indarkeriari eta etxeko indarkeriari aurea hartzeko eta haien kontra borrokatzeko Europako Kontseiluaren Hitzarmena, 2011 [48]. Espainiako estatuak 2014an berretsi zuen [49].
- Nazio Batuen Mundu Programa, Indarkeria jasan duten Emakume eta Neskatoentzako Funtsezko Zerbitzuei buruzkoa, 2014koa [43]. Lankidetzaprograma bat da: NBE Emakumeak, FNUAP, OME, ONUD eta ONUDD. Programa honen helburua da herrialdeei laguntza ematea indarkeriaren biktima diren emakumeei, neskatoei eta neska nerabeei arreta emateko zerbitzuak diseinatu, bideratu eta ebaluatzeko, testuinguru eta egoera ezberdinetan.
- Garapen Jasangarriko 2030 Agenda (2015) [85], non herrialde guztiei planteatzen baitzaie emakumeen aurkako diskriminazio eta indarkeria oro desagerrarazteko erronka (5. helburua). Erronka hau Euskadi Basque Country 2030 agendan ere jaso da [86].

Europar, hauek nabarmendu behar dira:

- Europako Parlamentuaren 1997ko iraileko Ebazpena, «zero tolerantzia emakumeen aurkako indarkeriaren aurrean» deritzona [87], 1999an garatutakoa, eta Europako Kontseiluaren 2001eko Esparru-erabakia, biktimari prozesu penalean dagokion estatutuari buruzkoa. Bertan adierazten da oso garrantzitsua dela biktimizazio sekundarioa saihestea eta biktimari laguntza emateko zerbitzu espezializatuak eta erakundeak izatea.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2006ko uztailaren 5eko 2006/54/EB Zuzentaraua [88], lanaren eta enpleguaren arloan gizonen eta emakumeen arteko printzipioa aplikatzeari buruzkoa.

Estatu mailan, azken urteetan aurrerapenak egon dira legegitzan indarkeria matxistari dagokionez. Hauek dira garrantzitsuenak:

- 1/2004 Lege organikoa, abenduaren 28koa, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa [89]. Europako lehen lege integrala da bikote-harremanen barruan emakumeen aurka gauzatzen den indarkeriari aurre egiteko erantzun osoa jasotzen duena, eta zenbait faktore sartzen ditu: prebentzioa, hezkuntza, gizartea, lana, laguntza, osasuna eta arlo penala.
- 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, Emakumeen eta gizonen berdintasun egingarriakoa [90], non funtsezko kontzeptuak sartu baitziren: tratu-berdintasunaren printzipioa, zuzeneko eta zeharkako bereizkeria, sexu-jazarpena eta sexuan oinarritutako jazarpena, ekintza positiboak, besteak beste. Horrez gainera, zenbait artikulutan administrazio publikoetan eta enpresetan eta sektore pribatuan eragina duten alderdiak ezarri zituen.
- Genero-indarkeriaren aurkako estatu-ituna [91], [92]. Esku-hartzeko 10 ardatz ezartzen ditu, besteak beste arlo hauetan eragiteko: erantzun instituzionalaren hobekuntzan, biktimei emandako laguntzan, arreta eta babesaren hobekuntzan eta adingabeei (umeak eta nerabeak) eman beharreko laguntzan eta babesean. Itun honi dagokionez, garrantzitsua da abuztuaren 3ko 9/2018 Errege Lege Dekretua [93], non zehazten baita genero-indarkeriazko egoerak administrazio publiko eskudunen gizarte-zerbitzuen, zerbitzu espezializatuen edo genero-indarkeriaren biktimentzako harrera-zerbitzuen txosten baten bidez egiaztatu ahal izango direla.
- Halaber, zenbait autonomia-erkidegok beren eskumenen barruan onartutako legeak nabarmendu behar dira, baita lauogeiko hamarkadaren amaieran agertutako indarkeria matxistaren aurkako plan bereziak –lehenengo, estatu mailakoak, eta, gero, erkidegoetan eta udalerrietan– eta erakundeen arteko protokoloak eta akordioak.

Euskadin, hauek nabarmendu behar dira:

- 4/2005 Legea, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa [94], non emakumeen eta gizonen eskubide-berdintasuna gizarte zuzenagoa, bil-duagoa eta alor sozial eta ekonomikoan garatuagoa eraikitzeko beharri-zan estrategikotzat jotzen baita. Eskumenen banaketak eta esleipenak eginkizun hauek ematen dizkie aldundiei: azpiegiturak, programak eta prozedurak egokitu eta sortzea beren administrazio-jardueran gene-

ro-ikuspegia integratzeko eta ekintza positiboko neurri bereziak eta aldi baterakoak egikaritzea. Halaber, aldundien eginkizuna da bereizkeria anizkoitza jasaten duten emakumeek oinarritzko gizarte-eskubideetarako sarbidea izan dezaten programa edo zerbitzuak ematea, zerbitzuon izaera dela-eta udalez gainetik eman beharrekoak direnean.

- 12/2008 Legea, abenduaren 5eko, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa, [26], non ezartzen baita Zerbitzuen Sistema Publikoak jarduketak eta zerbitzuak garatu behar dituela emakumeei gizarte-inklusiorako laguntza emateko eta, zehazki, bazterkeriari, babesgabetasunari, tratatu txarrei eta indarkeriari aurre egiteko.
- 185/2015 Dekretua, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa [47], non ezartzen baita genero-indarkeriatik bizirik atera diren emakumeentzako berariazko prestazioak eta zerbitzuak direla hauek: etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeentzako udal harrera-etxea (1.9.1); etxean tratatu txarren biktima izan diren emakumeentzako egoitza-zentroak eta emakumeentzako beste egoitza-zerbitzu batzuk (2.4.6); etxeko indarkeriaren edo sexu-erasoen biktima izan diren emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua (2.7.1.2); familiekin gizarte- eta hezkuntza-arloan eta/edo arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuak (2.7.3.1); tratatu txarren eta sexu-erasoen biktima izan diren emakumeei, adingabeei, adinekoei eta desgaitasuna duten pertsonen laguntza psikosoziala eta soziojuridikoa emateko zerbitzuak (2.7.5), eta genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako ordainketa bakarreko prestazio ekonomikoa (3.1.2).
- EAEko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako VII. Plana [95]: politika efikazagoak eta eraginkorragoak ezarri nahi dira, eta horrekin, erdigunean jarri nahi dira bizirik atera diren biktimak (emakumeak, seme-alabak) eta indarkeriak haien bizitzetan dituen ondorioak. Helburuetako bat da, batetik, emakumeen aurkako indarkeriatik bizirik atera diren biktimei arreta integrala bermatzea, ahalduzaren ikuspegitik –esku-hartze horretan nazioarteko estandarrekin bat eginez–, eta, bestetik, norbanakoek eta taldeek kaltearen ordaina jasotzeko duten eskubidea bermatzea.
- Autonomia-erkidegoaren mailan, nabarmentzekoa da Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen aurreproiektua. Proposamen honek feminismo instituzionalean txertatutako ideia nabarmentzen du, defendatzen baitu gizartearen lehen erronka, eta funtsezkoena, dela bermatzea ikuspuntu bera iza-

tea emakumeen kontrako indarkeria emakumeen eta gizonen berdintasun-ezaren arazo sistemiko eta unibertsalean kokatzeari buruz. Proiektu honek dio emakumeen kontrako indarkeria matxista emakumeen eta gizonen berdintasun-ezaren eta haien arteko botere-harreman asimetrikoen ondorio dela.

- EHAA 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea [96].
- EHAA 353/2013 Dekretua, maiatzaren 28koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Fitxa Sozialari eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren gizarte-diagnostikoa egiteko tresnari buruzkoa [60].
- Halaber, nabarmendu behar da Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundeak egindako Etxeko tratatu txarrak eta sexu-indarkeria jasaten duten emakumeei harrera hobe egiteko erakundearen arteko II. Akordioa [46], non jarduteko protokolo bat ezartzen baita osasun-arlorako, polizia-renerako, epaitegi-erako, abokatuen elkargo-erako, gizarte-zerbitzu-erako eta hezkuntza-erako.

Arlo foralean, hauek nabarmendu daitezke:

- 4/2018 Foru Araua. Indarkeria matxista desagerrarazteari dagokionez [97], foru-arauak ezartzen du gizarte-zerbitzuen arloko eskumena duten Bizkaiko foru-sektore publikoko erakundeetako sailek emakumeen kontrako indarkeriaren biktimei arreta, babesa eta laguntza emateko sistema bat bermatuko dutela, zeina ahalduz egiten ikuspegiaren arabera egituratuko den. Sistema horretan, gutxienez ere, zerbitzu hauek emango dira: laguntza sozio-juridikoa, laguntza psikologikoa, familiako esku-hartze soziala eta harrera-baliabideak (gizarte-zerbitzuen zorroari buruzko dekretuan ezarritakoarekin bat). Sistemari, indarkeria matxista jasaten duten emakumeen seme-alaba adingabeak eta haien zaintza-aren, jagoletza-aren edo guraso-ahalaren pean dauden umeak eta nerabeak sartuko dira, indarkeria honen biktimei baitira.
- Bizkaiko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako V. Foru Plana, 2016-2019 [98]: mikromatxismoak, maskulinitate berriak eta baterako hezkuntza dira helburu nagusiak.
- Genero-indarkeriaren kontrako borroka Koordinatzeko Batzordea [99]. Bizkaiko Probintzia Auzitegi-ko presidentea da burua, eta kideak dira Pro-

bintziako Fiskaltza, abokatuak, prokuradoreak, poliziak, Auzitegiko Medikuntzaren Euskal Zerbitzua eta Eusko Jaurlaritzako Justizia Saileko, Emakundeko, Bizkaiko Foru Aldundiko eta udaletako ordezkariak. Batzorde honen helburua da erakundeetatik biktimei ematen zaien arreta hobetzeko jarduketak koordinatzea eta ildo hori garatzeko protokoloak onartzea.

- Sexu-esplotazioa helburu duen Salerosketaren Biktimen eta Bizirauleen aldeko Esku-hartze Sozialerako Bizkaiko Foru Aldundiaren 2019-2021erako Plana [52]. Planak sei jarduketa-ardatz ditu: arreta integrala, prestakuntza, prebentzioa eta sentsibilizazioa, koordinazioa eta sare-lana, ikerketa eta ezagutzaren hobekuntza. Horrez gainera, neurriak eta helburu zehatzak ezartzeko egutegi bat du, epe jakin batzuekin. Planak Botere Judizialeko, Fiskaltzako, Segurtasun Indar eta Kidegoetako, Emakundeko eta Eusko Jaurlaritzako arduradunen ekarpenak ditu, baita unibertsitateko adituena, Bizkaiko Foru Aldundiko teknikariena eta Deustuko Unibertsitateko Psikologia Fakultatearenak ere. Halaber, hirugarren sektoreko erakundeek ekarpenak ditu: Askabide, Hermanas Oblatas, Gurutze Gorria, CEAR-Euskadi, HIESaren aurkako Batzordea, Save the Children Euskadi eta Munduko Medikuek.

Jarraian (9. taula), labur aurkezten dira Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriari aurre egiteko dauden zerbitzuen eta baliabideen arautzean eragina duten arau nagusiak.

- Genero-indarkeriaren arloko arau-esparrua.
- Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren arloko arau-esparrua.
- Haurrei eta nerabeei laguntza eta babesa emateko arau-esparrua.
- Gizarte-zerbitzuen arauketaren arloko arau-esparrua.
- Zerbitzu eta baliabide bakoitza arautzeko arau berezia.

Halaber, testuinguru arauemaile honetan, kontuan hartu behar da Bizkaiko Lurralde Historikoko udalerrien eskumen-esparrua, eskumenak baitituzte indarkeria prebenitzeko eta indarkeriatik bizirik atera diren emakumeei informazioa eta arreta emateko.

9. taula. Indarkeria matxistari aurreko egiteko zerbitzu eta baliabideen araut- zean eragina duen araudia, eremuaren eta zerbitzu eta baliabidearen arabera eta aplikazio-eremuaren arabera

Eremuak Zerbitzuak/Baliabi- deak	Aplikazioa	Araudia
Genero-indarkeria	Estatukoa	BOE, 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa [89]. 12/2020 Errege Lege Dekretua, martxoaren 31koa, Genero-indarkeriaren biktimak babesteko eta haien laguntzeko presako neurriena [100]. – BOE, Emakumeen aurkako indarkeria aurre egiteko neurriei buruzko Lege Organiko Integralaren aurreproiektua [101]. Genero-indarkeriaren aurkako estatu-ituna . Bertintasunerako Estatu Idazkaritza eta Genero Indarkeriaren aurkako Gobernu Ordezkaritza Presidentetzako, Gorteekiko Harremanetako eta Bertintasuneko Ministerioa. Espainiako Gobernua [91]. 9/2018 Errege Lege Dekretua, abuztuaren 3koa , Genero-indarkeriaren aurkako estatu-ituna garatzeko presako neurriena. [93].
Emakumeen eta gizonen berdintasuna	Estatukoa	BOE, 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa , Emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarrikoa[90].
	Autonomikoa	FHAA, 4/2005 Legea, otsailaren 18koa , Emakumeen eta Gizonen Bertintasunerako[94]. EMAKUNDE, EAEko Emakumeen eta Gizonen Bertintasunerako VII. Plana [95]. – EUSKO JAURLARITZA, Emakumeen eta Gizonen Bertintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen aurreproiektua [33].
	Forala	BFA, Bizkaiko Emakumeen eta Gizonen Bertintasunerako V. Foru Plana, 2016-2019 [98].
	Forala	BAO, 4/2018 Foru Araua, ekainaren 20koa , Emakumeen eta Gizonen Bertintasunerako[97].
Arreta eta babesa (batez ere umeei eta nerabeei dagokiene)	Estatukoa	BOE, 1/1996 Lege Organikoa, urtarrilaren 15koa , Adingabearen Babes Juridikoari buruzkoa, Kode Zibilaren eta Prozedura Zibilaren Legearen zati batzuk aldatzen dituen [104]; hauek aldatu zuten: BOE, 8/2015 Lege Organikoa, uztailaren 22koa , Haurrak eta Nerabeak Babesteko Sistema aldatzen duena [105] eta BOE, 26/2015 Legea, uztailaren 28koa , Haurrak eta Nerabeak Babesteko Sistema aldatzen duena [106]. BOE, 8/2021 Lege Organikoa, ekainaren 4koa , haurrei eta nerabeei indarkeriaren aurrean erabateko babesa ematekoa [64].
	Autonomikoa	FHAA, 3/2005 Legea, otsailaren 18koa , haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko [63]. FHAA, 15/2017 Dekretua, maiatzaren 9koa , Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udal- eta lurralde-mailako gizarte-zerbitzuetan arrisku- eta desanparo-egoeren larritasuna balioesteko Balora tresnaren eguneraketa onesten duena. [107]. Fitxeko tratu txarrak eta sexu indarkeria jasaten dituzten emakumeei harrera hobea egiteko erakundeen arteko II. Akordioa . Emakunde – Emakumearen Euskal Erakundea [46].
	Forala	Bizkaiko Lurralde Historikoko genero-indarkeriaren kontrako borroka Koordinatze-ko Prointziazko Batzordea . Botere Judiziala. Bizkaiko Prointzia Auzitegia [99].
Gizarte-zerbitzuak	Autonomikoa	FHAA, 12/2008 Legea, abenduaren 5koa , Gizarte Zerbitzuei buruzkoa [26]. FHAA, 18/2015 Dekretua, urriaren 6koa , Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa [23]. FHAA, 353/2013 Dekretua, maiatzaren 28koa , Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Fitxa Sozialari eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren gizarte-diagnostikoa egiteko tresnari buruzkoa [60]. FHAA, 385/2013 DEKRETUA, uztailaren 16koa , Gizarte Bazterkeria Balioesteko Tresna onartzen duena [61].

Eremuak Zerbitzuak/Baliabi- deak	Aplikazioa	Araudia
• Aldi baterako bizileku-baimena	Estatukoa	Espainiako Gobernu Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioiko Genero Indarkeriaren aurkako Gobernu Ordezkaritzak genero-indarkeriaren biktimak izan diren emakumeentzako aldi baterako bizileku eta lanerako baimenak ematen ditu lurralde-eremuean arabera.
• Harrera-baliabideak ⁴⁶	Autonomikoa	148/2007 DEKRETUA, irailaren 11koa , etxeko eremuan tratatu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituenak. [108]. Hutsen zuzenketa, ondoko dekretuarena: 148/2007 DEKRETUA, irailaren 11koa , etxeko eremuan tratatu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituenak. [109].
• Familia-elkargunea	Autonomikoa	124/2008 DEKRETUA, uztailaren 1ekoa , Euskal Autonomia Erkidegoan deribazio judizialaren bidezko Familia Elkarguneak arautzen dituenak [110]. 239/2011 DEKRETUA, azaroaren 22koa , Euskal Autonomia Erkidegoan deribazio judizialaren bidezko Familia Elkarguneak arautzen dituen dekretua aldatzen duena [111].
• Emakumearen aurkako Indarkeria Koordinatzeko Zentroa	Autonomikoa	AGINDUA, 2014ko martxoaren 31koa , Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Emakumearen aurkako Indarkeria Koordinatzeko Zentroaren egitura eta funtzionamendua arautzeko dena [112].
• Babes-agindua	Autonomikoa	27/2003 Legea, uztailaren 31koa , etxeko indarkeriaren biktimak babesteko agindua arautzen duena [113].
• Laguntza ekonomikoak	Autonomikoa	AGINDUA, 2007ko azaroaren 29koa , Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzaren sailburuarena, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integraleko Neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoaren 27. artikuluan aurreikusitako genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeei dirulaguntza emateko eta ordaintzeko prozedura ezartzen duena [114].
• Laguntza psikologikoa ⁴⁷	Forala	Bizkaiko Foru Aldundiaren 233/2007 FORU DEKRETUA, abenduaren 10ekoa , tratatu txarrak eta eraso sexualak gertatzen direnean, familian esku hartuz laguntza psikologikoa emateko programa, Gizarte Ekintza Sailarena, arautu duena. [29].
• Familiako esku-hartze espezializatua ⁴⁷	Forala	Bizkaiko Foru Aldundiaren 232/2007 FORU DEKRETUA, abenduaren 10ekoa , etxean ematen den emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako familian esku hartzeko programa, Gizarte Ekintza Sailarena, arautu duena. [30].
• Familiako esku-hartzea, gurasoen	Forala	Bizkaiko Foru Aldundiaren 70/2015 FORU DEKRETUA, maiatzaren 19koa , Gizarte Ekintza Saileko gurasoen aurkako indarkerian espezializatutako familia barruko esku-hartze programa arautzen

46: Etxeko eremuan tratatu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituen 2007ko irailaren 11ko 148/2007 Dekretuak [108] honela definitzen ditu arreta-zerbitzuak: «egonaldi er-taineko edo luzeko harrera-zentroak»; Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 2015eko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak [23], berriz, ezartzen du egonaldi labor edoertaineko zerbitzuak direla.

47: Atal honetan laguntza psikologikoa arautzen duten foru-dekretuak, familiako esku-hartze espezializat-ua egiteko programa, gurasoen aurkako indarkerian espezializatutako familiako esku-hartzea eta Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailaren dirulaguntzak sartu dira. Aarutze horri dagokionez, aipatu behar da martxan dagoela programa horiek berrantolatzeeko prozesua (sartze eta esku hartzeko prozedurei eta espezialitateari dagokienez), ikuspegi orokor eta sistemikoagoa lortzeko.

Eremuak Zerbitzuak/Baliabi- deak	Aplikazioa	Araudia
aurkako indarkerian espezializatua ⁴⁷		duena [31].
• Dirulaguntzak ⁴⁷	Forala	Bizkaiko Foru Aldundiaren 21/2019 FORU DEKRETUA, martxoaren 12koa; honen bidez onartzen dira 2019. urtean irabazi-asmorik gabeko entitateei emakume eta familiaren arloan emango dizkien dirulaguntzen oinarri arautzaileak eta deialdia [115]. Bizkaiko Foru Aldundiaren 20/2020 FORU DEKRETUA, martxoaren 3koa. Honen bidez, 2020ko ekitaldian emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzeko proiektuak egiteko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailak emango dituen dirulaguntzen oinarri arautzaileak eta deialdia onesten dira [116].
• Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia	Forala	53/2003 FORU DEKRETUA, martxoaren 18koa, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia sortu duena. 188/2004 FORU DEKRETUA, azaroaren 9koa, Bizkaiko Foru Aldundiarena; beraren bidez Bizkaian emakumeen aurkako indarkeriaren behatokia sortu duen martxoaren 18ko 53/2003 Foru Dekretua aldarazi da [117]. Bizkaiko Foru Aldundiaren 5/2010 FORU DEKRETUA, otsailaren 2koa, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia sortu duen martxoaren 18ko 53/2003 Foru Dekretua aldarazi duena [118]. Bizkaiko Foru Aldundiaren 75/2013 FORU DEKRETUA, maiatzaren 21ekoa, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia sortu duen martxoaren 18ko 53/2003 Foru Dekretua aldarazi duena [119]. Bizkaiko Foru Aldundiaren 35/2016 FORU DEKRETUA, martxoaren 1ekoa. Honen bidez, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia sortu zuen martxoaren 18ko 53/2003 Foru Dekretua aldatzen da [120].
• Planak	Forala	Bizkaiko Foru Aldundia. Sexu-esplotazioa helburu duen salerosketaren biktimen eta biziraileen aldeko esku-hartze sozialerako 2019-2021erako Plana [52].
• Erakundeen arteko koordinazio- eta lankidetzahitzarmenak	Udalena	Genero-indarkeriaren biktimei emandako arreta koordinatzeko osasun arloaren (Bilboaldea, Basurtuko ospitalea, Bizkaiko Osasun Mentaleko Sarea, Osasun eta Kontsumo Lurralde Zuzendaritza) eta Bilboko Udalaren arteko protokoloa (2020). Lankidetz-protokoloa, genero-indarkeriako kasuak Bilboko Ertzain Etxearen eta Bilboko Udalaren artean kudeatzeko (2010). Bilboko Udalak laguntza psikosoziala emateko modulu bakoitzarekin sinatutako lankidetzahitzarmenak, programak garatzeko arlo hauetan: gizarteratzea, osasun-hezkuntza eta osasun publikoaren sustapena eta indarkeria sexista (moduluek: Auzolan, Deustu-San Inazio, Errekalde). Bilboko Udalaren eta Espainiako Itsuen Elkartearen (ONCE) arteko lankidetzahitzarmena, dibertsitate funtzionalaren ikuspegia sartzeko Genero Indarkeriaren aurkako Udal Programan (2010). Bilboko Udalaren eta Gutxitasun Fisikoa edo Organikoa duten Pertsonen Bizkaiko Federazio Koordinatzailearen (FEKOR) arteko lankidetzahitzarmena, dibertsitate funtzionala duten emakumeekin artean genero-indarkeriari buruzko sentsibilizazioa, prebentzioa eta arreta integrala lantzeko (2010).

Jarraian, Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko eredu berriari buruzko proposamenaren oinarria eta egitura osatzen duen esparru kontzeptuala azaltzen da. Lehenik eta behin, proposatutako arreta-ereduaren ikuspegia –edo ikuspegiak– aurkezten dira, hau da, ereduaren funts diren oinarri filosofikoak eta kontzeptualak eta hurbilketa teorikoak. Bigarrenik, arreta emateko ereduaren oinarrizko osagaiak deskribatzen dira, hau da, arreta-esparruaren barruan lortu nahi eta ahal den helburua markatuko duten printzipio gidariak zehazten dira.

Ezinbestekotzat jotzen da indarkeria matxistatik bizirik atera direnentzako arreta-zerbitzu guztiek esparru kontzeptual bera izatea abiapuntu (indarkeria matxistaren kontzeptua, gizarte-babesgabetasuna, arreta-ereduak eta esku-hartze sozialerako metodologia ulertzea), baliabideen hedapena (zerbitzu-mota, sartzeko baldintzak, esku-hartzearen helburuak, artatutako profilak, aurrez ezarritako prestazio teknikoak), esku-hartze indibidual eta kolektiboko prozesuen antolaketa eta zuzeneko arreta-zerbitzuen funtzionamendua arautzeko arauak esparru kontzeptual horren arabera ezartzeko eta ez beste edozeinen arabera [1], [16].

Beharrezkoa da aintzat hartzea, arretaren filosofia hau teoria hutsean, ia atzemanezinean, gera ez dadin, ezinbestekoa dela haren inplikazio errealak onartzea, eredu praktikan jartzea prozesu konplexua eta epe luzerakoa dela barneratzea, eta argi izatea helburuak pausuz pausu lortuko direla. Jarraian, arreta-ereduaren osagai horietako bakoitzaren funtsezko alderdiak azaltzen dira, banan-banan..

4.1. ARRETA-EREDUAREN IKUSPEGIAK

Azpiapartatu honetan, indarkeria matxistaren arloan azken urteetan garatu diren orientazio edo oinarri filosofiko eta kontzeptual garrantzitsuenak azaltzen dira. Ikuspegi horiek unibertsalak direnez, funtsezkotzat jotzen dira Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnentzako gizarte-arretaren eredu berria definitu eta antolatzeko.

Lanerako ikuspegiak dira indarkeria matxistaren arazoa ulertzeko eta arazo horri erantzuteko modu propioa eta ezberdina definitzen duten ildoak. Ildo horretan, proposatzen den arreta-eredua indarkeria matxista ulertzeko ikuspegi integral batean oinarritzen da, eta haren funtsa da, indarkeria horren dinamika aztertzeke, genero-ikuspegi sexologikoa eta interseksionala jasotzen duen ikuspegi feminista, eskubideen ikuspegiarekin, eta, bereziki, umeen eta nerabeen eskubideen ikuspegiarekin uztartuta.

4.1.1. Indarkeria matxista ulertzeko eta indarkeria horri aurre egiteko azalpen-ikuspegi integrala

Indarkeria matxista unibertuala, konplexua, dimentsio anitzekoa eta heterogeneoa da. Azalpen-teoria ugari garatu dira indarkeria matxistaren fenomenoak ulertu ahal izateko. Teoria horiek lau eredu handitan elkartu ahal dira: psikologiko-psikiatrikoa, psikosoziala, soziokulturala eta azalpen-eredu integrala. Aukeraturako ereduaren arabera, ezberdinak dira proposaturako irtenbideak edo esku hartzeko ildoak [1], [121].

- a) Eredu psikologikoa edo psikiatrikoa: Garatu zen lehen ereduak da, eta indarkeria erabiltzen duen indibiduoen ezaugarriak ditu ardatz: haren nortasuna, gaixotasun psikiatrikoa, alkoholismoa eta drogazaleasuna. Hori dela eta, indarkeriaren eragilea patologia indibidual bat dela esaten denez, eredu horren konponbideen jarduketaren ardatza indibiduoa da. Eredu honek terapia neurologikoak eta psikiatrikoak proposatzen ditu pertsona bortitzak tratatzeko.

Eredu psikologikoa edo psikiatrikoaren oinarria ikuspegi biologizista bat da, eta azalpen biologikoak bilatzen ditu gizonen ustezko «izaera erasokorra» azaltzeko, eta garrantzia kentzen die testuinguru sozialari eta gizarteratze-prozesuei. Izan ere, puntu hori da proposamen honi egindako kritika gehienek ardatza.

- b) Eredu psikosoziala: batetik, eredu honek bikote-harremanaren zailtasunean zentratzen du bere analisisa. Harreman horretan, erasoak ezkontideen arteko komunikazio-era bat da, indarkeria pizten duena. Eta bestetik, jatorrizko familian ematen den indarkeriaren ikaskuntzan zentratzen da, zeina belaunaldiz belaunaldi transmititzen baita.

Eredu psikosozialak erasotzaileen ezaugarriak nabarmentzen ditu, eta, gizarteratze-prozesuei balioa ematen bazaie ere (indarkeriaren ikaskuntza, komunikaziorako abileziak, etab.), indibiduoen zentratutako ikuspegi batetik egiten da, eta ez gizarte-egituretan edo gizarteratzean zentratuta.

- c) Eredu soziokulturala: berriena da eta gaur egun babes handiena duena da. Feminismo hegemonikoak eta instituzionalenak eredu honen alde egiten

du indarkeria matxista azaltzeko, fenomenoaren kontzeptualizazio osoa-
goa eskaintzen baitu. Eredu honek gizarte-egiturak eta gizarteratze-ere-
duak indarkeria matxista toleratu eta sustatzen duten faktore gisa duten
garrantzia nabarmentzen du. Indarkeria matxistaren hedapenaren eta gi-
zartean duen onarpenaren ondorioz, gero eta aditu gehiagok jarri dituzte
zalantzan ezaugarri pertsonal eta indibidualekin lotutako azalpenak, eta
azalpen sozial bat planteatzen dute. Eredu honen arabera, emakumeek
etxean jasaten duten indarkeriaren arrazoia da, eraso eragiten duten
faktoreak (alkohola, langabezia, pobrezia, etab.) baino, emakumeek gizar-
tean duten benetako desberdintasun-egoera estrukturala.

Eredu soziokulturalak indarkeria eragiten duten arrazoiak ugariak direla
azpimarratzen du, eta indarkeriarekin eta rol sexuarekin lotutako balio
soziokulturelek gainerako faktoreetan eragiten dutela planteatzen du.
Besteak beste, faktore hauek aipatzen dira:

- Familiaren eta indibiduoaren zaurgarritasuna: aurreko belaunaldietan
indarkeriaren eraginpean egotea, indibiduoaren ezaugarriak eta familia-
ren ezaugarriak, adibidez.
- Egoerak eragindako estresa: bizitzako gertaerekin edo ustekabeko al-
daketekin lotuta.
- Faktore indibidualak, familiarenak eta gizartearenak: zaurgarritasunari
eta estresari aurre egiteko, hala nola egoera ekonomikoa, hezkuntza-mai-
la, osasun-egoera edo nortasunaren ezaugarriak.
- Testuinguru soziokulturala: aurreko guztia hartzen du. Hau da, komu-
nitate, gizarte eta kultura bereko familiek partekatutako balioak eta
arauak.

- d) Azalpen-eredu integrala: Indarkeria matxistari buruzko azalpen integrala
nahi zuten zenbait autorek gorago azaldutako ikuspegiak integratzen di-
tuzten ereduak proposatu dituzte. Eredu horien artean, eredu ekologiko
integratua nabarmendu behar da.

Eredu tradizionalak indarkeria matxistaren jatorria arrazoi bakarrean
kokatzeko joera izan dute. Eredu alternatibo hauek, berriz, fenomeno
hori dimentsio askotatik aztertu behar dela planteatzen dute. Eredu eko-
logiko integratuaren jatorria Bronfenbrenneren giza garapenari buruzko
proposamena da [122]. Ikuspegi horren abiapuntua da pertsona bakoit-
zak harreman-maila ugaritan (indibiduala, familiarena, komunitatearena
eta gizartearena) sartuta dagoela egunero. Geroago, Heisek [123] egokitu
egin zuen ikuspegi hori, indarkeria matxista indarkeria-adierazpenak eta
-dinamikak gertatu ahal diren lau esferetatik abiatuta azaltzeko.

Nazioarteko organismo askok –Osasunaren Mundu Erakundea[124], Nazio Batuen Emakumearentzako Garapen Funtsa edo Amerikako Psikologia Elkarteak [125]– gomendatzen dute eredu ekologikoa erabiltzea indarkeria matxista azaltzeko eta fenomeno horren babes- eta arrisku-faktoreak identifikatzeko.

Heisek proposatutako esparru ekologiko integratua [123] oinarritzat hartuta, pertsona bakoitza harreman-maila ugaritan sartuta dago. Zenbait egitura zentrokide dira, eta bakoitzak aurrekoa hartzen du: mikrosistema, mesosistema, exosistema eta makrosistema. Eredu honen arabera [123], indarkeria matxistan inplikaturako arrisku-faktoreak lau mailetatik datoz eta haietako edozeinetan gerta daitezke. Hori dela eta, ereduaren xedea da faktore kulturalen, sozialen eta psikologikoen arteko interakzioa aztertzea (1. koadroa) [126].

- Maila indibiduala (historia pertsonala): eredu honen lehen mailaren helburua da pertsona batek indarkeria-egintza bat egiteko edo halako baten biktima izateko probabilitatea areagotzen duten faktore biologiko pertsonalak identifikatzea.
- Harreman-maila (mikrosistema): maila honek aztertzen du nola areagotzen duten hurbileko gizarte-harremanek (familia, bikotekidea, lagunak, etab.) indarkeria jasateko edo erabiltzeko arriskua. Faktore horiek pertsonaren gizarte-zirkulu estuena osatzen dute, eta eragina dute pertsonaren jokabidean eta haren esperientzien aniztasunean.
- Maila komunitarioa (exosistema edo mesosistema): gizarte-harremanak ematen diren komunitateko testuingurua hartzen du (eskola, lantokiak, auzuneak). Esfera honen xedea da pertsona batek indarkeria-egintzak egitearekin edo pertsona bat egintza horien biktima izatearekin lotzen diren inguruneen ezaugarriak definitzea.
- Maila soziala (makrosistema): indarkerian eragina duten makrosistemako faktore zabalenak jasotzen ditu, hala nola, genero-desberdintasunak, erlijio- edo kultura-sinesmenen sistemak, pertsona-taldearen artean desberdintasunak eta tentsioak sortzen edo mantentzen dituzten gizarte-arauak eta politika ekonomiko edo sozialak.

1. koadroa. Indarkeria matxistan inplikaturako sistemen interrelazioaren esparru ekologikoa integratua.



Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailerik egokituta (2019): *Jarduketako gida osasun arloko profesionalentzat, genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean Euskadin nola jardun jakiteko*. [126]

Jatorrizko iturria: Heise, L. (1998). «Violence against women: an integrated , ecological framework» in *Violence against women*, 4 lib., 262-290 or. [123]

«Boterearen eta Kontrolaren Gorpila» delakoak [127] –Duluth eredu esaten zaio– [128]osatzen du esparru ekologikoa, eta gizonek emakumeekiko indarkeriazko harremanak ezartzeko dituzten arrazoiak ikertzen ditu (2. koadroa). Gorpil hau bikotearen barruan jasandako indarkeriatik bizirik ateratakoei eta erasotzaileei egindako elkarriketen emaitzatik sortu zen. Bizirik ateratakoei galdetzen zitzairen ea nola sentitzen ziren kontrolatuak, eta erasotzaileei, berriz, kontrola gauzatzeko erabiltzen zituzten estrategiei buruz galdetzen zitzairen. Emaitza «Boterearen eta Kontrolaren Gorpila» da (2. koadroa), non erasotzaile batek bere biktimaz abusatzeko eta biktima kontrolatzeko erabili ohi dituen estrategia nagusiak ikusten baitira.

«Boterearen eta Kontrolaren Gorpila»ri kontrajarrita, Pence eta Paymaren «Berdintasunaren Gorpila»k [128] (3. koadroa) berdintasunean oinarritutako eta indarkeriarik gabeko harreman afektiboak sustatu eta bizitzeko zenbait ezaugarri jasotzen ditu [129].

2. koadroa. Boterearen eta Kontrolaren Iturria



Iturria: Egokitzapena: Fleck-Henderson et al. (2004). *Domestic violence. Training program*. Simmons School of Social Work. Massachusetts NASW Committee on Domestic Violence and Sexual Assault. [127]. Gaztelaniazko itzulpenaren egilea: National Centre on Domestic and Sexual Violence (2015).

3. koadroa. Berdintasunaren Gurpila



Iturría: Pence et Paymar (1993). *Education groups for men who batter. The Duluth Model*. Springer Publishing Company. [128]. Gaztelaniazko itzulpena: National Centre on Domestic and Sexual Violence (2015).

Beste alde batetik, indarkeria matxistaren arrazoiak ulertzeko azalpen-teoria garatzeaz gainera, indarkeriatik bizirik ateratako emakumeek indarkeriazko harremanetik alde ez egiteko dituzten arrazoiak aztertu dira ere. Hauek dira arlo horretako teoria nagusietako batzuk [56]:

- a) Babesgabetasun ikasiaren teoria: hasiera batean Seligmanek [130] proposatutako atribuzio-teoria honek pertsona bakoitzak bizitzan gertatzen zaizkion gauza onak eta txarrak norbere buruaren aurrean argudiatzeko edo azaltzeko erabiltzen duen bidearen ondorio gisa azaltzen du babesgabetasuna. Indarkeria matxistako egoeretara aplikatuta, teoria honek azaltzen du, neke psikologikoaren ondorioz, eta indarkeriazko egintza errepikatuak eta gero, emakumeek egintza horiek saihesteko dituzten estrategien baliorik eza barneratzen dutela eta menderatuta eta hutseratuta geratzen dira, egiten duten edozer alferrik dela uste baitute.
- b) Indarkeriaren zikloaren teoria: (4) «babesgabetasunaren eredua» edo «itxaropen-gabetasun ikasia» ere esaten zaio; Leonor Walkerek [131] proposatu zuen, eta abiapuntua da bikote-harremanetan ematen den indarkeria ez dela ausazkoa, ezta etengabea ere, eta errepikatzen diren zikloetan gertatzen dela. Ziklo bakoitzaren iraupena eta intentsitatea aldatu egiten da bikote batetik bestera, baita bikote bakoitzaren barruan ere. Eredua horren arabera, tratatu txarrak hiru fase hauetan ematen dira:
 - Lehen fasea: Tentsioaren metaketa. Fase honetan, zenbait gertaeren ondorioz, areagotu egiten da etsaitasuna bikotearen barruan, eta emakumeak ez du ulertzen zergatik gertatzen den. Denborak aurrera egin ahala, maizago ematen dira gertaera bortitzak, fisikoak zein psikikoak.
 - Bigarren fasea: Indarkeriaren eztanda edo fase akutua Fase honetan, indarkeria fisikoa pizten da, eta, batzuetan, abusu psikologikoa eta sexu-abusua ematen dira aldi berean. Larritasuna areagotu egiten da progresiboki.
 - Hirugarren fasea: Damutze-fasea, baretasuna edo adiskidetzeta, edo «eztei-bidaia». Fase honetan, itxuraz, erasotzailea damutu egiten da, barkamena eskatzen du, eta aldatuko dela esaten du. Atsegin eta maitekor agertzen da, eta biktimak beste aukera bat ematen dio, berriro egingo ez duela sinetsita.
- c) Lotura traumatikoaren teoria: Duttonek eta Painterek garatu zuten teoria hau, eta bi pertsonen artean ezartzen den lotura emozionalaz hitz egiten dute. Lotura horretan, botere-asimetria bat dago bi pertsonen artean haietako batek tratatu txarrak eragiten dizkionean besteari, aldizka, indarkeriaren faseetan oinarrituta. Biktimak zenbat eta tratatu txar gehiago jasane, orduan eta kaltetuago dago haren autoestimua, eta, horren ondorioz,

indarkeria eragiten duen pertsonaren behar handiagoa sentitzen du, eta, azkenean, interdependentsia bihurtzen da.

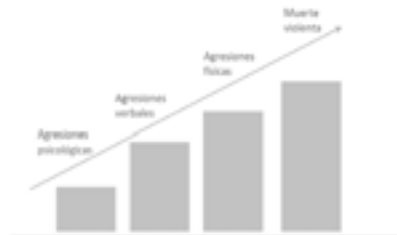
- d) Paradoxazko zigorraren eredua: Long eta MacNamara autoreek proposatu zuten teoria hau, 1989an, eta esan zuten indarkeria jasaten duen emakumeak luzatu egiten duela tratatu txarren egoeran irautea interakzio-patroi zikliko baten arabera ezartzen diren indartze-kontingentsia batzuen ondorioz. Patroi horrek bost fase ditu: tentsioaren eraketa, tentsioaren deskarga indarkeria eragiten duen pertsonaren aldetik, biktimaren ihesa, erasotzailearen damua eta biktimaren itzulera.
- e) «Indarkeriaren gorakada» (5. koadroa) mailaz mailako eta goranzko prozesu bat da, non erasoen intentsitatea eta maiztasuna areagotu egiten baitira denborak aurrera egin ahala. Laroucheren [132] proposamen honen arabera, indarkeriaren gorakada abusu psikologikoa eragiten duten jokabideekin hasten da; erasotzaileak biktima zaindu eta babestu nahi duela adierazten du, eta zaila da jokabide horiek detektatzea itxura maitekor horrengatik, baina murriztu egiten dute emakumeak bere buruarengan duen segurtasuna eta konfiantza, baita emakumearen erantzuteko gaitasuna ere. Jokabide murriztaile eta kontrolatzaileak dira, emakumearen autonomia hondatzen dutenak, eta, aldi berean, mendekotasun- eta isolamendu-egoeran jartzen dute [126]. Halako jokabideak tratatu txar fisikoaren aurreko fasea dira, eta bikotekidearen izaeraren adierazpen gisa eta gizonengan nagusi diren bereizgarrien (rol menderatzailea, babeslea) adierazletzat jotzen dira; hortaz, ez zaie garrantzirik ematen. Hori dela eta, babesgabetasun ikasiaren eta zaurgarritasun-egoerak ematen dira. Indarkeriak gora egiten du astiro-astiro, eta eraso fisikoetara iristen da, baita heriotza eragitera ere. Denbora luzez mantendu ahal da egoera hori.

4. koadroa. Indarkeriaren zikloa



Iturria: Egokitzapena: Walker, L. (1979). *The battered woman*. Harper and Row. New York. [131]

5. koadroa. Indarkeriaren gorakada



Iturria: Egokitzapena: Larouche, G. (1987). *Agir contre la violence*. La Pleine Lune. Québec, Kanada. [132]

4.1.2. Paradigma feminista

Arreta-ereduaren oinarrian dagoen ikuspegi nagusietako bat feminismoa –edo paradigma feminista– da. Pentsamendu feministen korronteen arteko ezberdintasunak eta dimentsioak gorabehera, orokorrean esan daiteke teoria eta praktikoko politiko feministaren bidez azaldu eta ulertu ahal dela nola eta zergatik ematen diren desberdintasunak eta genero-bereizkeriak.

Feminismoa pentsamendu moral eta politikoaren tradizio bat da, eta modernitatean sortutako mugimendu sozial bat, eduki berdinzalea eta izaera emantzipatzailea dituen, inor baztertuta izan ez dadin ondasun edo eskubide batetik sexua dela eta [133].

60ko hamarkadan, feminismoak genero-indarkeriari buruzko azalpenak eta hedapena landu zituen, eta patriarkatua kontzeptua proposatu zuen⁴⁸: sexu-generoan oinarritutako menderatze- eta botere-sistema, gainerako sistemekiko independentea, baina haiekin interakzioan dagoena. Paradigma feministaren barruan, indarkeria matxista genero femeninoaren sumisioa, mendekotasuna eta desberdintasuna iraunarazteko menderatze-, abusu- eta kontrol-harremantzat jotzen da, eta harreman hori gizarteratze-prozesuaren eta subjektibotasunaren eraikuntzaren bidez ezartzen da, sistema kapitalista patriarkalaren barruan.

Hauek dira teoria feministak indarkeria matxistari egindako ekarpen garrantzitsuenak, arreta-ereduak aintzat hartu behar dituenak [134]:

- a) Genero-dimentsioaren garrantzia: Ikuspegi feminista kritikoa izan da genero-indarkeria etxeko indarkeriaren azpimota huts gisa ulertzeko ideia-ekin, ideia horrek desitxuratu egiten duelako generoaren dimentsioak arazoan duen eragina eta harekin loturarik ez duten beste dimentsio batzuk sartzen dituelako, hala nola, umeen eta nerabeen aurkako abusua edo adinekoen aurkakoa, besteak beste. Halaber, indarkeria matxista emakumeen eta gizonen arteko desberdintasunaren emaitza da, baina, halaber, feminitatearen eta maskulinitatearen eraikuntza normatiboaren eta genero maskulinoa femeninoaren gainetik jartzeko joeraren emaitza da⁴⁹.

48: Kate Milletek «patriarkatua» terminoa erabili zuen –Max Weberen teoriatik zetorren– generoan oinarrituta gizarteratze bereizia egiten duen politikaz hitz egiteko; emakumeak beheragoko lekuetan daude politika horretan.

49: Feminismoaren barruan, azken urteetan proposamen berriak sortu dira, eta azpimarratzen dute sexu-genero binarismoa problematizatu egin behar dela, ez baitu kontuan hartzen edo baztertu egiten baititu beste egoera intersexual batzuen aitorpena eta eskubideak.

- b) Subjektibotasun anizkoitzak: ikuspegi feministak agerian jarri du subjektibotasun ugari daudela inplikaturaren indarkeriaren esperientzian, eta subjektibotasun horiek lotuta daudela baldintza intersektionalekin eta testuinguruaren arabera. Orokorrean aztertu behar dira baldintza horiek.
- c) Ikuspegi soziala: feminismoak indarkeria matxistaren izaera soziala, eta ez indibiduala, nabarmendu du, eta horrek erakusten du aintzat hartu behar dela indarkeria gauzatzen den testuinguru kulturala, ekonomikoa eta soziala. Beraz, baztertu egiten ditu indarkeria erabiltzen duen pertsonaren eta bizirik atera den pertsonaren nortasun indibidualean baino zentratzen ez diren ikuspegi psikologikoak. Patriarkatuaren ideiak emakumearen mendekotasunaren baldintza sozialak eta indarkeria-mota horiek sortzen eta elikatzen dituzten irudikapen sexistak azaleratzen ditu.
- d) Familia eta ezkontza, testuinguru historikoaren mende dagoen instituzioa: Familiaren eredu tradizional eta patriarkalak bere printzipio propioen inguruan antolatutako unitate pribatu gisa islatzen du etxeko harremanen espazioa. Esfera publikoa autonomiaren, justiziaren eta eskubideen eremua da; etxea, aldiz, mendekotasunaren, beharrianaren eta elkartasunaren eremua da. Teoria feministaren ekarpen nagusietako bat izan da berriro definitu duela publikoa/pribatua dikotomia. Emakumeen eta gizonen artean intimitatean gertatzen denak interes politikoa eta soziala duela eta «pribatutik» haratago doala salatu du. Mugimendu feministak oinarriak jarri zituen indarkeria matxistaren inguruan gaur egun dagoen kontzientziazioa lortzeko. Batetik, agerian jarri da eremu pribatua mendekotasunaren eta ordaindu gabeko prestazioen espazioa dela, zeinak, pribatutasunean eta intimitatean oinarrituta, genero maskulinoaren botereak eta pribilegioak ezkututzen baititu. Beste alde batetik, ideia hau azpimarratu da: familiaren eta ezkontzaren instituzio sozialak genero femeninoarekiko diskriminazioa modu berezian ahalbidetzen eta babesten duten testuinguruak dira eta instituzioa osatzen duten indibiduen funtsezko eskubideen urraketak ezkutatzeko erabili ahal dira.
- e) Arazoaren azterketan eta tratamenduan emakumeen [eta umeen eta nerabeen] esperientzia sartzearen garrantzia: Teoria feministak erakutsi du tratatu txarren kasuak ebaluatzeko erreferentetzat hartzen diren balioak eta interesak eta, egoera horiei aurre egiteko, erakundeek ematen dituzten erantzunak ustez modu neutralean diseinatuta daudela, baina, benetan, gizonen ikuspegia ezkututzen dutela. Emakumeen esperientzia haien erreferentzia-esparru propioetatik sartzeko eta emakumeen

esperientziak, harreman afektiboak eta jokoan dauden interesak modu egokiagoan islatzen dituzten esku-hartzeak garatzea lagungarria izan daiteke arazoa konpontzeko –kontu etiko eta politikoa izateaz gainera–.

Teoria feministaren ustez, indarkeria matxistaren arazoaren analisiak hau behar du:

- a) Batetik, ordura arte bereizita aztertutako zenbait arazo multzoan aztertzeke aukera ematen duen ikuspegi zabal eta konplexu bat hartzea.
- b) Bestetik, indarkeria matxistaren eta kontrol eta menderatze maskulinoaren artean dagoen funtsezko lotura azpimarratzea.
- c) Indarkeria ahalbidetzen duten egiturazko elementuen pluraltasuna aintzat hartzea: genero-estereotipoak eta -rolak, familiaren eredu tradizionala edo desberdintasun ekonomikoak, besteak beste.

Teoria feministak agerian jarri du gizonei gizartearen eremu guztietan leku hegemoniko bat ematen dien gizarte-egitura bat dagoela. Ildo horretan, funtsezkoa da esku-hartze sozialean halako indarkeriaren agerpena eragiten duten egiturazko faktoreen analisi sartzeari. Indarkeria matxista emakume eta gizonen arteko desberdintasun-testuinguru batean eraikitzen da, non genero maskulinoak genero femeninoak baino botere eta legitimotasun sozial gehiago duen. Horrenbestez, emandako arretak aintzat hartu behar ditu emakumeek bizi dituzten desberdintasuna, diskriminazioa eta botere-harreman desberdinak. Indarkeria matxista genero femeninoaren sumisioa eta desberdintasuna iraunarazteko menderatze-, abusu- eta kontrol-harreman gisa ulertu behar da [2]. Halaber, ikuspegi horren barruan, planteatzen den arreta-ereduak indarkeria matxista hurbiltze zabal batetik ulertu eta landu behar dela azpimarratu behar du, indarkeria horren sustaiari eta adierazpenen konplexutasuna hautemateko aukera ematen duten ikuspegiak uztartuta, diziplina anitzeko hurbiltze batetik.

Indarkeria matxista ez dela onartzen, toleratzen edo iraunarazten bermatzeko, ezinbestekoa da ikuspegi feminista kritiko eta eraldatzailea izatea, eta ikuspegi horrek genero-inposizio normatiboei egotzitako bidegabekeriak ikusarazi behar ditu, zenbait faktorek emakumeengan eta gizonengan duten eragina kontuan hartu behar du eta indarkeriaren genero-dimentsioa, indarkeriaren eragileak eta ondorioak izan behar ditu ardatz [1].

4.1.3. Genero-ikuspegia

Bigarrenik, arreta-eredua genero-ikuspegian edo -ikuspuntuan oinarritzen da. Genero-ikuspegia honela definitu ahal da: ezarritako ezagutzak zalantzan jartzeko gai den pentsamendu edo ikuspegi kritikoa, sinesmenak, balioak eta printzipioak aldatzeko eta harreman sozial ezberdinak eraikitzeko auke-
ra ematen duena. Genero-ikuspegiaren helburu nagusietako bat da eraketa berri baten eraikuntza subjektiboa eta soziala ahalbidetzea, historiaren, gizartearen, kulturaren eta politikaren esangura berriro ezartzea emakumeen ikuspegitik eta emakumeekin.

Analisirako eta lanerako metodologia gisa, ikuspegi honek agerian jartzen ditu emakumeen eta gizonen desberdintasunak, eta, ondorioz, lantzeko modukoak direla erakusten du [95]. Genero-ikuspegia edo -ikuspuntua feminismoen alderdi akademiko ezberdinetatik sortzen diren azterlanetatik abiatutako kategoria analitiko bat da; plataforma teoriko horretatik, zalantzan jartzen dira estereotipoak, eta eduki berriak sortzen dira, berdintasuna eta ekitatea xede dituen gizarte baten iruditeria kolektiboan eragin ahal izateko. Indarkeria matxistaren testuinguruan genero-ikuspegia txertatzeak hau esan nahi du:

- a) Generoen artean ematen diren botere-harremanak aitortzea, eta, oro har, aitortzea harreman horiek onuragarriagoak direla gizonentzat eta diskriminatzaileak emakumeentzat.
- b) Harreman horiek gizartearen, historiaren eta kulturaren barruan eratu direla aitortzea.
- c) Botere-harreman horiek gizarte-sare osoa hartzen dutela eta egiturazko beste ardatz batzuekin –klase soziala, jatorria, adina, etab.– uztartzen direla aitortzea.

Beharrezkotzat jotzen da genero-ikuspegia edo -ikuspuntua lanbide-jardueran txertatzea, bereziki indarkeria matxistatik bizirik atera direnekin egiten den esku-hartzean, erantzun informatuagoak, egokiagoak eta ekitatiboagoak ematea ahalbidetzen duen tresna baita. Horretarako, desberdintasunak sortzen dituzten alderdiak aztertu behar dira, aldatzeko aukera ebaluatu behar da, eta, batez ere, ekiteko proposamenak prestatu behar dira, desberdintasun horiek aldatzen laguntzeko eta, hala, emakumeen aurkako indarkeria prebenitzen eta desagerrarazten laguntzeko [135].

Zehazki, proposamena da genero-begirada indartzea gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileekin egiten diren prozesu eta esku-hartze hauetan: emakume-

kin esku-hartzeko ibilbide bereziak ezartzea, lanbide-jardunean onartutako edo natural bihurtutako rol eta estereotipoez jabetzea, eta zerbitzuak eta zentroak berriro diseinatzea, espazio seguru gisa sendotzeko eta, mistoak izanda ere, arreta berezitua eskaintzeko [15].

Proposatzen den arreta-ereduaren oinarria da emakumeek bizi dituzten desberdintasuna, diskriminazioa eta botere-harreman desberdinak ardatz dituen ikuspegia. Ereduaren ikuspegia genero-harremanak ulertzean eta emakumeen ahalduntzea eta bizirik atera direnen eskubideak neurri guztien erdigunean jartzean oinarritzen da, betiere emakumeen baimen aktiboa bermatuta inplikaturik dauden erakunde publikoekin dituen harremanetan eta biktimizazio sekundarioa saihestuta [1].

4.1.4. Ikuspegi sexologikoa

Sexologiaren xede epistemikoa ez da «egiten den» sexua (jokaera), ezta «dutzen sexua» ere (atributua), «zaren sexua» (izaera) baizik. Horrenbestez, Sexologia Zientziaren adar bat da, gai hauek aztertzen dituen: sexu-ezberdintasunak, sexuen identitateak, nahaste intersexualak eta sexuen arteko interakzioak –publikoak eta pribatuak-. Sexologiak hauek ulertzen lagundu ahal du: sexuen arteko sexu-ezberdintasunak (baita sexu bakoitzaren barrukoak ere, badaude eta); bakoitza nola identifikatzen den sexualki (eta nola sortzen eta kudeatzen diren identitate sexual indibidualak eta kolektiboak); indibiduo bakoitza nola dagoen osatuta sexu bien ezaugarriekin (eta, beraz, alderdi maskulinoak eta femeninoak ditu), eta nola elkarri eragiten dioten sexuek (ez soilik arlo pribatuan, arlo publikoan ere, baita indibiduoaren barruan ere) [1].

Gizon eta emakume izateko modu, era eta berezitasun ugarien aniztasuna, dibertsitatea eta intersexualitatea onartzea eta ulertzea Sexologiak kulturari eskaini ahal dion balio preziatuena da (Sexologia sexuak eta haien arteko harremanak aztertzen dituen zientzia den heinean): izaera sexudunaren ezagutza, aitorpena eta balorazioa. Horrek esan nahi du jakitea, kontuan hartzea eta baloratzea emakumeak, gizonak eta haien arteko interakzioak –publikoak eta pribatuak-, eta subjektu sexudunak, sexualak eta erotikoak direla [1].

Ikuspegi feminista askok eta genero-ikuspegi askok sexuen arteko harremanen inguruan egiten duten analisiak boterea, hierarkia, menderatzea eta borroka nabarmendu dituzte, eta apur bat gutxiago, desioa, erakarpenean, maitasuna eta kooperazioa. Ikuspegi sexologikotik indarkeria matxistaren bes-

te ikuspegi bat, osagarria, eman nahi da. Hala, ikuspegi sexologikoa aintzat hartzeak gizon eta emakume izateko modu, era eta berezitasun ugarien aniztasuna, dibertsitatea eta intersexualitatea onartzea eta ulertzea dakar [1].

4.1.5. Ikuspegi interseksionala

Ikuspegi feminista eta genero-ikuspegia aintzat hartzeaz gainera, arre-ta-ereduak begirada interseksionala du. Ikuspegi interseksionala da aztertzen duena nola dauden ezberdintasun-ardatz guztiak maila ugari eta aldi berekoetan artikulatzen diren, eta nola eragiten duten testuinguru batzuetan bazterketa, desberdintasuna eta subjektu jakin batzuen eraketa [136].

Indarkeria matxistari dagokionez, arre-ta-eredu honek generoak beste desberdintasun batzuekin duen interseksionalitatea onartzen du diseinuan. Emakumeek genero-identitatea partekatzeak ez du esan nahi haien identitatearen ezaugarri bakarra denik. Beren aniztasunean, emakumeak ere desberdinak dira euren artean, generoa eta beste desberdintasun- eta diskriminazio-iturri batzuekin (adina, klase soziala, jaioterria, hezkuntza-maila, sexu-orientazio eta genero-identitatea, dibertsitate funtzionala eta abar) elkarrekikotasunean erlazionatzeko duten moduaren arabera [95]. Interseksionalitatea funtsezko kontzeptua da, identitate sozial gainjarriak edo interseksioan daudenak eta bakoitzaren diskriminazioak aztertzeko bide gisa ulertuta. Interseksionalitateak berekin dakar arre-ta konplexuagoa eta integratzaileagoa proposatzea, zeinak agerian jarriko baititu emakumeen aurkako desberdintasunak areagotzea dakarten egoerak. Interseksionalitateak, tresna analitikoa gisa, aukera ematen digu aztertzeko eta ulertzeko generoa nola gurutzatzen den identitateekin eta nola gurutzatze horiek desberdintasuna sustatzen duten, eta aukera ematen ditu egoera horiei aurre egiteko ere. Era askotako identitate horiek elkarri lotuta daude, eta ezin dira bakarka edo banaka aztertu.

Interseksionalitatearen kategoria laurogeiko hamarkadan sortu zen, arraza beltzeko aktibista batzuek ikusi zutenean orduko feminismoak ez zituela beren interesak ordezkatzeko, Mendebaldeko eta erdi-mailako klaseko emakume zuri eta heterosexualen interesak baizik. Zuria ez zen beste arraza bateko emakumeek, emakume pobreek edo lesbianek beste emakume feminista batzuen eskaeretako asko partekatu arren, sentitzen zuten beren esperientziak eta diskriminazioak ezberdinak zirela eta oztopo handiagoak zituztela gainditzeko, eta inguruabar horiek genero-desberdintasunaren parekoak izan zitezkeela [136].

Terminoak erabili zuen lehen autoreetako bat Kimberlé Crenshaw izan zen, eta honela definitu zuen intersektionalitatea: subjektu marginalizatuek bizitako esperientzien dimentsioaniztasuna. Beste autore batzuen –Avtar Brah, adibidez– ekarpenak oinarritzat hartuta, honela definitu ahal da intersektionalitatea: desberdintasun-ardatz ugariak –ekonomikoa, politikoa, kulturala, psikikoa, subjektiboa, esperientziarena– testuinguru historiko espezifikoetan bat egiten dutenean sortzen diren ondorio konplexu, menderaezin, anitz eta aldakorak [137].

Ikuspegi intersektionalaren arabera, desberdintasun sozialak eta instituzionalak zenbait faktoreren –generoa, klase soziala edo sexualitatea– arteko interakzioen ondorioa dira, eta pertsonak haien identitatearen ezaugarri jakin batzuen arabera dira zapalduak edo diskriminatuak. Hala, pertsona batek bizitzan zehar jasaten dituen diskriminazioak ez dira identitateen batura hutsaren emaitza; diskriminazioak elkarren artean erlazionatuta daude eta desberdintasun sozialak konplexuagoak sortzen dituzte. Ikuspegi hori kontuan hartuta, arreta-ereduaren helburua indarkeria matxistatik bizirik atera diren emakumeak eta ume eta nerabeak badira ere, ezin da ahaztu, indarkeria matxista hori jasateaz gainera, bizirik atera diren pertsonen beste diskriminazio eta indarkeria batzuk jasan ahal dituztela.

Adingabeen kasuan, Haurrei eta nerabeei indarkeriaren aurrean erabateko babesa emateko Lege Organikoak [64] ume hauen eta nerabe adingabe hauen beharrezkoak aintzat hartzearen garrantzia nabarmentzen du: desgaitasunen bat dutenenak; arraza-, etnia- edo nazio-jatorri ezberdina dutenenak; egoera ekonomiko ahulean daudenak; LGTBIQ+ kolektibokoak diren adingabeenak edo beste edozein sexu-aukera edo -orientazio eta/edo genero-identitate dutenenak, eta bakarrik dauden adingabeenak [64].

Arreta-ereduan ikuspegi intersektionala sartzeak esan nahi du, indarkeria matxistari aurre egiteko, erakundeek ematen duten erantzuna egokitu egin behar dela biziraule guztiek arreta integrala, doakoa eta kalitatezkoa jasotzeko duten eskubidea bermatzeko, edozein dela ere haien egoera pertsonala, soziala eta administratiboa, eta, bereziki, egoera ahulenean daudenen kasuan. Ilde horretan, garrantzitsua da erantzun egokia ematea diskriminazio-era anitzak jasaten dituztenei, eta ez soilik emakume edo adingabe (umek edo nerabeak) izateagatik eta indarkeria jasateagatik; halaber, aintzat hartu behar da, arraza, jatorri etnikoa, sexu-orientazioa, erlijioa, mende-kotasuna, desgaitasuna, egoera zibila, lanbidea edo beste ezaugarri batzuk direla-eta jasaten duten diskriminazioa.

Hain zuzen, garrantzitsua da arreta berezia jartzea zenbait talderi dago-kionez. Besteak beste, hauek dira taldeak (baina ez bakarrik):

- Desgaitasunen bat dute emakumeak: Indarkeria matxista jasaten du-ten eta desgaitasunen bat (fisikoa, zentzumenena, intelektuala edo psi-kosoziala) duten emakumeek egoera zaurgarriagoan dagoen beste ko-lektiboetako bat osatzen dute [35], [36]. Lehenik eta behin, emakume hauek arazo gehiago dituzte gizarte-zerbitzuetara iristeko, besteak beste, oztopo arkitektonikoek edo profesionalek dituzten irisgarritasun-arazoek (zeinu-hizkuntza, komunikazio-arazoak, etab.) eragindako zailtasunen on-dorioz.
- Gaixotasun mentala eta/edo adikzio-arazoak dituzten emakumeak: gaixotasun mental bat eta/edo adikzioen bat duten emakumeen bizi-bal-dintzen ondorioz, denbora luzeagoan egon daitezke indarkeria matxista jasaten erakundeetan laguntza eskatu gabe. Bi inguruabarrak batzeak are gehiago larritu ahal du haien egoera eta, horregatik hain zuzen ere, arreta gehiago behar dute. Hala ere, duten problematikaren konplexuta-sunaren ondorioz, zerbitzu batzuk jasotzeko baldintzetatik kanpo daude.
- Emakume etorkinak: indarkeria matxistak eragindako ohiko arazoei au-rre egin behar izateaz gainera, emakume etorkinak eta beren seme-ala-bak beste emakumeak baino egoera soziokultural eta ekonomiko ahula-goan daude, eta egoera zaurgarriagoan jartzen ditu: ez dute hizkuntza ezagutzen, hezkuntza-maila baxuagoa izan ohi dute, harreman sozial gu-txi dituzte, enplegu-arazoak dituzte, babesgabetasun juridikoa bizi dute, osasun-kultura falta zaie, lotura estuagoa dute emakume-trafikoarekin, prostituzioarekin...

Ikuspegi intersektionalaren beharrari dagokionez, oso garrantzitsua da testuinguru sozial eta kultural ezberdinetatik datozen emakumeei eman-dako erantzuna egokitzea. Migrazio-prozesuak estres-faktore bat dira migrazioa eragin duen arrazoiaren, prozesuaren eta helmugako herrial-deko egoeraren arabera, inguruabar horiek sakoneko aldaketak eragin baititzakete familiaren egituretan eta eginkizunetan; rolak aldatu egin daitezke, eta botere-harremanak zalantzan jarri eta aldatu egin daitezke. Migrazio prozesuak larriagotu egin ditzake indarkeria latenteko edo ageri-ko egoerak, indarkeria sinbolikoaren agerraldiak eragin ditzake, edo, bes-terik gabe, jaioterrian jada gertatzen ziren genero-indarkeriazko egoerak erreproduzitu ditzake. Baliteke indarkeria berak justifikatzea emigrazioa.

Deskribatu den moduan [138], emakume migratzaileen helmugako gizar-teetan indarkeria bizitzeko eraren inguruko bizipenak eta dinamismoak ezberdinak dira emakume autoktonoek bizi dituzten prozesuekin aldera-

tuta. Prozesu horiek aldatu egiten dira gizon migratzaileen indarkeria jasotzen duten emakume autoktonoen kasuan, eta alderantziz. Ezberdintasun horiek kulturarekin eta portaerarekin lotutako faktoreen ondorio dira, baita, batez ere, emakume migratzaileek bizi dituzten indarkeria-egoerak haien arraza- eta klase-identitateen egiturazko dimentsioekin nahastearen ondorio ere. Beraz, logikoa dirudi kasu honetan egin beharreko lanaren ikuspuntua ezberdina izatea.

Hortaz, ikuspegi intersektionala ezartzeak indarkeriaren bizipena eta kontzientzia biziraulearen bizitzako hainbat alderditan oinarrituta eraikitzen direla onartzea dakar, eta alderdi horiei beste faktore batzuek eragiten dietela, eta hauek kontuan hartu behar direla onartzea ere [41]. Arretaren eta esku-hartzearen arloan, esan nahi du aintzat hartu behar direla indarkeriaren ziklo guztiak eta artatutako pertsonen beharrianak. Hau da, arretaren kontzeptualizazio «klasikoa» gainditu behar da, eta esku-hartzea ezaugarri horietara guztietara egokitu, ezaugarri horiek bereizten baitituzte istorio eta bizipen bakoitza, emakume bakoitzaren egoera eta ezaugarrien (pertsonalak, kulturalak, sozialak, etab.) arabera.

4.1.6. Eskubideen ikuspegia eta umeen eta nerabeen eskubideen ikuspegia

Indarkeria matxistatik bizirik atera direnentzako arreta eraginkortasunez emateko baldintza nagusietako bat da arazo honen dimentsioa eta garrantzia onartzea. Indarkeria matxista giza eskubideen urraketa larria da [95], eta biztanle gehienei eragiten die -zuzenean edo zeharka-; beraz, beste arazo sozial larri batzuekin erabiltzen denari ematen zaion arreta bera edo antzekoa eman behar zaio, hala nola, segurtasunarekin edo osasun publikoarekin lotutakoetan ematen denaren antzekoa. Arartekoaren txostenak dioenez, «Gure Autonomia Erkidegoan pertsona guztiek oinarritzko heziketa eta osasun-arreta jasotzeko duten eskubidetik ondorioztatutako beharrei erantzuten zaien moduan, emakumeek indarkeriarik gabe bizi izateko duten eskubidea bermatzen duten neurriak eratu behar dira» [7].

Eskubideak bermatzearekin lotutako ikuspegitik, arreta-eredua giza eskubideen errespetuan, babesean eta sustapenean oinarritzen da. Programak eta esku-hartzeak gizarte-zerbitzuen erabiltzaileei dagozkien eskubideen aitorpenean kokatu behar dira. Oinarritzko eta funtsezko eskubideak (aukera-berdintasuna, diskriminaziorik eza, irisgarritasun unibertsala, etab.) eta gizarte-babeseko sistemak aitortzen dituen eskubideak (arreta-zerbitzua, laguntza-zerbitzua, etab.) izateaz gainera, gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek aukera

izan behar dute praktikan egikaritzeko pribatutasunerako eta duintasunerako eskubidea, autodeterminazioa eta autonomia, aukeratzeko gaitasuna eta asetasun eta errealizazio pertsonala [18].

Eskubideen inguruko ikuspegi orokorra izateaz gainera, erakundeek indarkeria matxistaren aurrean eman beharreko erantzunak aintzat hartu behar du, bereziki, umeen eta nerabeen interes gorena; haiei eragiten dieten indarkeria-modu espezifikoak artatu behar dira, eta prebentzio-, detekzio-, babes- eta arreta-sistemak haien beharrizan espezifikoetara egokitu behar dira, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen proiektuan jasotakoarekin bat [33].

Haurren (haurrak eta nerabeak) Eskubideen Batzordeak 13. zenbakiko Ohar Orokorrean dioen bezala [65], indarkeriak arrisku larrian jartzen du umeen eta nerabeen biziraupena, baita haien garapen fisiko, mental, espiritual, moral eta soziala ere, eta ondorio larriak ditu epe labur eta luzera. Halako ekintzek ondorio ugari izan ditzakete: lesio hilgarriak eta hilgarriak ez direna (degaitasuna eragin dezaketenak), osasun fisikoko arazoak (hala nola, atzerapena garapen fisikoan, eta gerora birikietako, bihotzeko eta gibelesko gaixotasunak eta transmisio sozialeko infekzioak agertzea), ikasteko zailtasunak (eskolan eta lanean errendimendu ona izateko arazoak barne), ondorio psikologiko emozionalak (gaitzespen- eta abandonu-sentsazioa, afektibitate-nahasmenduak, trauma, beldurrak, antsietatea, segurtasun-gabezia eta autoestimua suntsipena), osasun mentaleko arazoak (antsietatea eta nahasmendu depresiboak, haluzinazioak, oroimenaren nahasmenduak edo suizidio-saiakerak) eta osasunerako kaltegarriak diren portaerak (substantzia mendekotasun-sortzaileen abusua edo sexu-jardueraren hasiera goiztiarra) [65].

Izan ere, Hurrei eta nerabeei indarkeriaren aurrean erabateko babesa emateko 2021eko uztailaren 4ko 8/2021 Lege Organikoak jasotzen duenez, adingabeei eragindako indarkeria fronte askotara zabalduko errealitate gaitzesgarria da. Oharkabekoa izan daiteke sarritan, gertatzen den eremuen intimitatea dela eta; adibidez familiaren ingurunean eta eskolan gertatzen dira halako ekintza gehienak, hau da, umeentzat eta nerabeentzat seguru sentitzeko eta garapen pertsonala lantzeko esparruak izan behar direnetan [64].

Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioa NBEk 1989an onartu zuen itun bat da, non haurren eskubideak jasotzen baitira, eta haurrak eta nerabeak gizarte-eragile gisa eta beren eskubideen titular aktibo gisa onartzen dituen nazioarteko lehen tresna da. Haurren eta nerabeen ongizatea lortzeko be-

harrezkoak diren babesa eta arreta bermatzea Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioa sinatu duten estatu guztiek hartutako konpromisoa da. 196 herrialdek berretsi dute konbentzio hori, Espainiak barne (1990) [139]. Horrez gainera, funtsezko baldintza da nazioarteko komunitateak 2015ean onartutako Garapen Jasangarrirako 2030erako Helburuak lortzeko [85].

Konbentzioak dituen 54 artikuluetan umeen eta nerabeen eskubide ekonomikoak, sozialak, kulturalak, zibilak eta politikoak jasotzen dira [62]. Konbentzio honek paradigma-aldaketa handia ekarri zuen, haurrak, babestu beharreko elementu gisa ez ezik, eskubideen subjektu substantibotzat jotzen hasi baitzen –giza eskubide orokorren eta herritar gisa dituzten eskubideen jabe gisa, alegia– [140]. Haurren eta nerabeen interes gorena aintzat hartzeak eta lehenesteak esan nahi du haien oinarrizko eskubideak (haien nortasunari, familia-esparrua eta harremanak zaintzeari, zainketei, babes eta segurtasunari, haien hauskortasun-egoerari, osasunerako eskubideari, hezkuntzari eta halako alderdiei dagokienez) kontuan izatea eta lehentasuna ematea, bestelako hainbat eskubide eta interes kolektiboren aurrean. [140].

Eskubideen ikuspegiaren garapenetik abiatuta, haurren arloko printzipio orokorrak ezarri dira, Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioa oinarritzat hartuta [141]. Printzipio orokor horien artean hauek nabarmentzen dira:

1. Diskriminaziorik ezeko printzipioa (2. art.): lehenik eta behin, estatuek Konbentzioan jasotako eskubide guztiak bermatu behar dizkiete 18 urtetik beherako pertsona guztiei (haurrak eta nerabeak), inongo bereizkeriarik egin gabe arraza, kolorea, sexua, hizkuntza, erlijioa, iritzi publikoa edo beste edozein iritzi, nazio, etnia edo gizarteko jatorria, egoera ekonomikoa, ezintasun fisikoak, jaiotza edo haurraren eta nerabearen beste edozein izaera direla eta.
2. Haurraren [haurra edo nerabea] interes gorena (3. art.): bigarrenik, haurraren eta nerabearen interes gorena haurren eta nerabeen arloko politika publikoak diseinatu eta ezartzeko gida gisa erabili behar den funtsezko printzipioa da. Printzipio horrek esan nahi du hartzten den edozein neurrik aintzat hartu behar dituela haurrentzat eta nerabeentzat onenak diren interesak, eta, haien interes gorenari mesede egingo dion erabaki bat hartzeko, behar duten informazio eta aholkularitza guztia jasotzen dutela bermatzen dela.
3. Bizitzeko, bizirik irauteko eta garatzeko eskubidea (6. art.): printzipio hau dela-eta bere zentzurik zabalenean ulertu behar da «garapena», haurraren eta nerabearen garapen fisikoa, mentala, espirituala, morala,

psikologikoa eta soziala jasotzen dituen kontzeptu holistiko gisa. Haurrek eta nerabeek eskubidea dute bizitza ken ez diezaieten, baita bizirik irauteko, heldu izatera iristeko eta garatzeko –zentzurik zabalenean– aukera emango dieten neurri ekonomiko eta sozialen onuradun izateko eskubidea ere. Printzipio hau lotuta dago elikadura egokia izateko eskubidea eta zaintza-eskubidea bermatzearekin, estatuei dagozkien betebeharrak ugari elkarren artean erlacionatuta agertzen diren ikuspegi integral batetik ulertuta.

4. Haurren (haurra eta nerabea) iritzia adierazteko eta iritzi hori aintzat hartua izateko eskubidea (12. art.): printzipio honen arabera, haurrek eta nerabeek esaten dutena entzutea ez da xedetzat hartu behar, bitarteko sistematikoa eta iraunkortzat baizik. Horretarako, garrantzitsuak da haurrak eta nerabeak partaide aktiboak izatea beren eskubideen sustapen, babes eta zaintzan.

Bai Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioak [62], zein Haurrak eta nerabeak babesteko 2005eko otsailaren 18ko 3/2005 Legeak [63] eta Haurrei eta nerabeei indarkeriaren aurrean erabateko babesa emateko 2021eko ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoak [64] haurrei eta nerabeei zuzenean eragiten dieten jarduketa publiko guztietan adingabeen eskubideak aintzat hartzearen eta bermatzearen garrantzia azpimarratzen dute. Zehazki, Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko 2005eko otsailaren 18ko 3/2005 Legeak [63] hau zehazten du 4. artikuluan: «Adingabearen gaineko Babes Juridikoari buruzko urtarilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoaren [104] 2. artikuluan ezarritakoarekin bat etorriz (Kode Zibilaren eta Prozedura Zibilaren Legearen zati batzuk ere aldatu zituen lege organikoa da hori), haurren eta nerabeen interes gorena, haien eskubideen babesa eta eskubide horien garapenaren bermea izango dira gurasoek, tutoreek edo zaintzaileek haiei buruz hartzen dituzten erabakien eta gauzatzen dituzten jarduketa guztien oinarritzko printzipio gidariak. Orobat, haur eta nerabeekin zerikusi zuzena duten jarduketa publiko guztietan aintzat hartuko dira printzipio horiek, eta, zehazki, epaileek, herri-administrazioetako agintariek edo haur eta nerabeak zaindu eta babesteko erantzukizuna duten erakunde publiko edo pribatuak hartzen dituzten erabaki guztietan» [63].

Zehazki, arretaren arloan, hildako biktimen seme-alabei eman beharreko laguntza eta babesa indartzearen garrantzia nabarmendu da, zaurgarritasun-egoera berezian baitaude. Indarkeria jasaten duten emakume eta neskatuentzako funtsezko zerbitzuei buruzko Nazio Batuen Mundu Programan ezarritakoaren arabera, eskubideetan oinarritutako ikuspegiak aitortzen

dute estatuek erantzukizun oso garrantzitsua dutela emakumeen eta neskatoen eskubideak errespetatzeari, babesteari eta betetzeari dagokionez. Ildo horretan, emakumeen eta neskatoen aurkako indarkeria haien giza eskubideen urraketa larri bat da, bereziki beldurrik eta indarkeriarik gabe bizitzeko eskubidearena. Giza eskubideetan oinarritutako ikuspegiak zerbitzuek emakumeen eta neskatoen segurtasunari eta ongizateari lehentasuna ematea dakar, baita duintasunez, errespetuz eta sentsibilitatez tratatzea ere. Horrez gainera, osasun-zerbitzuek, gizarte-zerbitzuek eta polizia-zerbitzuek eta zerbitzu judizialek ahalik eta estandar gorenak lortu behar dituzte, hau da, kalitate oneko zerbitzuak, eskuragarriak, irisgarriak eta onargarriak izan behar dituzte emakumeentzat eta neskatoentzat [142].

Sarritan, emakumeen aurkako indarkeriak lotuta izaten du umeen eta nerabeen aurkako indarkeria, eta, hala, umeengan eta nerabeengan betikotu egiten dira portaera suntsitzaileen ziklo bat eta jokabide negatiboen ereduak, ume eta nerabe horiek indarkeriazko giro batean hazten baitira. Zuzeneko indarkeriaren eraginpean egoteaz gainera, amak tratatu txarrak jasaten dituen familia batean bizitzeak desberdintasunezko eta botere-abusuzko patroia batean oinarritutako zapalkuntza- eta kontrol-egoeren eraginpean daudela [126]. Hau da, arreta-eredu berri honetan, indarkeriaren eraginpean egon diren umeak eta nerabeak biktima-bizirauletzat jotzea proposatzen da –nahikotasuna egon zein ez–, oinarria baita indarkeriaren eraginpean egote hut-sak kaltea eragin diela, eta, beraz, ondorioak dituela.

Hala da; umeak eta nerabeak indarkeriaren eraginpean egoteak areagotu egiten ditu garapen fisikoan, emozionalean, kognitiboan eta sozialean epe laburrera edo luzera arazoak izateko arriskuak. Halaber, indarkeria hori ikus-teak bizitza osorako ondorio larriak izan ditzake haurraren edo nerabearen ongizatean, garapen pertsonalean eta interakzio sozialetan [126].

Euskadiko umeen eta nerabeen aurkako indarkeriari buruzko azken txosten-ean (2020) jasotakoaren arabera [140], gaiaren inguruko erreferentzia na-gusiak bat datoz ume eta adingabeenganako indarkeriaren definizio hone-tan: desberdintasunean oinarritutako harremanen inguruko botere-abusua. Eta, batetik, kalte fisikoa egiteko asmoa duten forma esplizituenak jasotzen dituzte eta, bestetik, modu ez-fisikoak (tratu txar psikologikoa...) eta/edo kal-terik egiteko asmorik ez dutenak (deskuidua...)⁵⁰ [140].

50: *Euskadin, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udal- eta lurralde-mailako gizarte-zerbitzuetan arrisku- eta desanparo-egoeren larritasuna balioesteko tresnak* (BALORA [107], [143]) indarkeriaren eragin-peko egoeren tipologiai zehazten ditu.

- Umeen [eta nerabeen] aurkako indarkeriari buruzko Mundu Txostenak honela definitzen du haien aurkako indarkeria: indarra edo boterea, benetakoa edo mehatxu gisa, nahita erabiltzea, erabilera horrek lesioak, kalte psikologikoa, garapen urria, gabeziak edo heriotza ere eragin dezakeenean edo eragiten duenean [144].

- Hurrei eta nerabeei indarkeriaren aurrean erabateko babes emateko 2021eko ekainaren 8ko Lege Organikoak [64] zehazten du indarkeriatzat jotzen dela adingabeak haien eskubidez eta ongizatez gabetzen dituen edozein egite, ez-egite edo tratu arduragabe, haien garapen fisiko, psikiko edo soziala arriskuan jartzen duenean edo ondo gauzatzea eragozten duenean, egite, ez-egite edo tratu hori gauzatzeko modua eta bitartekoa edozein dela ere, informazioaren eta komunikazioaren teknologien bidez egindako barne, bereziki indarkeria digitala (...).Halaber zehazten du, edonola ere, indarkeriatzat joko direla hauek: tratu txar fisiko, psikologiko edo emozionalak; zigor fisikoak, umiliagarriak eta iraingarriak; deskuidu edo tratu arduragabea; mehatxuak, irainak eta kalumniak; esplotazioa, sexu-indarkeria barne; ustelkeria, haur-pornografia; prostituzioa; eskola-jazarpena; sexu-jazarpena; ziberjazarpena; genero-indarkeria; mutilazio genitala; gizakien salerosketa, xedea edozein dela; ezkontza behartua; haurren ezkontza; pornografia ikusteko sarbide eskatu gabea; sexu-estortsioa; datu pribatuaren zabalkunde publikoa, eta haien familia-eremuan indarkeriazko edozein jokabide izatea [64].

- Parisko Haurren Nazioarteko Zentroaren postulatuak adingabeei (umeak eta nerabeak) etxean eragindako tratu txartzat jotzen ditu umea (edo nerabea) haren eskubideez eta askatasunez gabetzen dituzten egintzak, haien ongizatean eta garapen integralean eragin negatiboa dutenak, adingabeari sufrimendu handia eraginez. Ondorioak larriagotu egiten dira egoera kroniko bihurtu ahala. Haurrenganako tratu txar hauek daude: a) tratu txar fisikoak; b) tratu txar psikologikoak edo emozionalak; c) arduragabekeria, eta d) sexu-abusua.

- Halaber, UNICEFek ezartzen du, zuzeneko indarkeriaz gainera, tratu txartzat jo behar direla familiako indarkeriak umeengan eta nerabeengan dituen zeharkako ondorioak. Genero-indarkeriaren eraginpean egoteak dituen ondorioak zenbait aldagairen mende daude: a) indarkeriarekin lotutakoak: tipologia, intentsitatea, kronikotasuna; b) umearen edo nerabearen ezaugarriak: adina, garapenaren zein etapatan dagoen indarkeria gertatzen denean, zaurgarritasuna, eraginpeko egoera-maila; c) umeak edo nerabeak biziraulearekin eta erasotzailearekin duen harremana; d) familian egoera larriagotu ahal duten beste faktore estresagarriak egotea, hala nola estutasun ekonomikoak, toxikoen kontsumoa, marjinaltasuna,

etab.; eta e) amak, familia-inguruneak eta sare sozialak umea edo nerabea babesteko egiten duten lana.

Umeen eta nerabeen eskubideak aintzat hartzen dituen ikuspegia garatzeak hau dakar, beraz [2]:

- a) Haurren interes gorena defendatzea.
- b) Biktima-bizirauetzat jotzea, indarkeria berariaz eta zuzenean haien kontra erabili denean, zein indarkeria horren eraginpean egon direnean.
- c) Ingurune babeslea bermatzea.
- d) Ume edo nerabe bakoitzari arreta pertsonalizatua ematea, arreta egokia bermatzeko haren beharrianak ebaluatu ondoren.
- e) Parte hartzeko eta iritzia emateko eskubidea onartzea.

Arretaren arloan umeak eta nerabeak eskubideen subjektutzat hartzeak, besteak beste, etxeko kide bakoitzarentzat arreta-plan pertsonalizatu bat egitea dakar, modu individualizatuan –eta, beraz, balorazioa, diagnostikoa eta ebaluazioa egiteko tresna egokiak izatea. Izan ere, biktima-biziraule bakoitzak (seme-alabak, emakumearekin bizi diren beste senide batzuk, etab. barne) denbora eta prozedura ezberdinak behar ditu, kasu bakoitzaren berezitasunen arabera [41]. Haurraren (haurra eta nerabea) Eskubideen Batzordeak 13. zenbakiko Ohar Orokorrean jasotzen du [65] duintasunaren kontzeptuak eskatzen duela ume bakoitza eskubideen titular gisa onartu, errespetatu eta babestea; nortasun propioa, beharrian bereziak, bere interesak eta pribatutasuna dituen gizaki bakar eta baliotsu gisa onartu, errespetatu eta babestea (...) Zuzenbideko estatuaren printzipioa osorik aplikatu behar zaie umeei, helduen maila berean.

Arartekoak umeentzako eta nerabeentzako (ez soilik indarkeria matxistatik bizirik atera direnentzako⁵¹) arreta profesionalari buruz argitaratutako azken txostenak dioenez, arreta hori eskubideen ikuspegitik landu behar da, baina, halaber, aintzat hartu behar dira atxikimenduaren teoria eta traumaren psikologia, eta biak oinarri hartuta landu behar da arreta [34] Horretarako, zaurgarritasunen apartatuan azaldu den moduan, ezinbestekoa da zuzeneko arretan lanean ari diren profesionalai gai horri buruzko prestakuntza espezializatua eta etengabea eskaintzea.

51: Hala ere, argitu behar da Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideei buruzko Arartekoaren txostena [34] ez dagoela zentratuta soilik indarkeria matxistan eta, beraz, sartuta daudela familiak zeinetan aita, ama edo biak babesleak diren adingabeentzat.

Atxikimenduaren teoria eraikuntza teoriko sendoenetako bat da garapen sozioemozionalaren eremuan⁵². Hasierako planteamenduetatik (50eko hamarkadaren amaiera) gaur arte, teoria honek aldaketa garrantzitsuak izan ditu profesional ugari egindako ekarpenei esker. Atxikimenduaren teoriaren sortzailea John Bowlby psikoanalista britainiarra da; amaren galerak edo amarik gabe geratzeak bizi-ziklo osoan zehar nortasunaren geroko garapenarekin duen lotura aztertu zuen, eta segurtasunaren teoriarekin alderatu zuen. Teoria horrek funtzio biologikoen eta indibiduen arteko lotura estu eta emozionalen garrantzia nabarmentzen du, bereziki seme-alaben eta gurasoen edo zaintzaileen artekoa harremanarena. Izan ere, profesionalen arabera, atxikimendu-portaeraren garairik gorena bederatzi hilabetetik hiru urtera da, baina bizi-ziklo osoan zehar mantentzen da. Halaber, atxikimendu-harreman goiztiarrek nortasuna garatzeko eta, kasu batzuetan, psikopatologia eragiteko duten eraginaren garrantzia aipatzen du.

Bowlbyren [147]–[150] ikerketei esker, loturaren kontzeptua definitu ahal izan zen, eta, gainera, gero aukera eman zioten Mary Ainsworthi [151], [152], zaintzaile nagusiengandik banantzen dituztenean, umeengan eman daitezkeen portaera-patroiak definitzeko, bere ikerketen bidez. Autore horrek atxikimendu-mota hauek ezarri zituen:

- Atxikimendu segurua: Atxikimendu segurua zuten umeek argi zuten egoera txarretan zaintzailea han izango dutela, ulertu egingo dituela, eta haren laguntza izango dutela. Egoera hori eskura zegoen guraso-figura edo zaintzaile (normalean ama) batek ematen zuen; pertsona hori umearen seinaleei so zegoen eta erantzuteko prest zegoen figura bat zen. Adingabeek aktiboki bilatzen zuten zaintzailearekin kontaktuan egotea, erantzun egokiak ematen zituzten haren aurrean eta sentimendu positibo eta negatibo ugari adierazten zituzten. Ainsworthen ustez, halako atxikimenduak kidetasun-sentimenduak, norbere buruaren onarpenarena eta oinarrizko konfiantzarenak eragiten zituen. Gerora egin diren azterlanen arabera, atxikimendu seguruak ongizate emozionala, gaitasun soziala, funtzionamendu kognitiboa eta zoritxarrari aurre egiteko gaitasuna sustatzen ditu [153]. Frogatuta dago atxikimendu segurua eta autoestimu altuagoa duten pertsonak aktiboagoak direla sozialki eta bakardade gutxiago dutela [154].

52: Apartatu honetan, atxikimenduaren teoriari buruzko laburpen bat aurkezten da, Bizkaiko Foru Aldundiak eta Deustuko Unibertsitateak 2018an antolatutako «Menores y violencia de género / Adingabeak eta genero-indarkeria» Gizartegune jardunaldiko dokumentazioa oinarritzat hartuta [145], [146].

- Atxikimendu ez-segurua: Ainsworthen ikerketen arabera, atxikimendu-figurak ondoan izatea arriskuan jartzen zuten familiako aldaketek nahasmendu emozionalak eta portaerarenak eragiten zituzten nerabezaroan, baita nortasunaren nahasmenduak heldu gazteengan [155].
 - Atxikimendu ez-seguru saiheskorra: atxikimendu ez-seguru saiheskorra zuten umeek ez zuten uste zaintzailea ondoan izango zutenik; antzietate gutxi erakusten zuten banantzean, eta interes falta nabarmena gerora berririo elkartzean.
 - Atxikimendu ez-seguru anbibalentea: atxikimendu ez-seguru anbibalentea zuten umeek antzietatea adierazten zuten banantzean, baina ez ziren lasaitzen zaintzailearekin elkartzean. Halako atxikimendua ohikoa izaten da zaintzailea beti eskura ez dagoenean.
- Atxikimendu antolatu gabea edo nahasia: atxikimenduaren inguruko ikerketa gehienek Ainsworthek garatutako hiru atxikimenduak baino ez zituzten hartu aintzat hasieran. Baina beste autore batzuk laugarren bat proposatu dute, «atxikimendu antolatu gabea edo nahasia», zeinak aipatutako atxikimendu ez-seguru bien ezaugarri asko hartzen baititu [156], [157]. Atxikimenduaren laugarren kategoria hau harreman-tes-tuinguru kaotiko eta aldakor batean sortzen da, non lotura «baliagarria» ematen baita aurretik gertatutako hausturen aurrean, frustrazioaz eta zaurgarritasunaz babesteko. Egindako azterlanen arabera, halako atxikimenduak lotura du izuz edo nolabaiteko beldurrez betetako giro batekin, eta zaintzaileak dira beldur hori eragiten dutenak. Inguruabar horrek atxikimendua desantolatzea eragin dezake. Atxikimendu antolatu gabea edo nahasia duten ume eta nerabeek paradoxa hau bizi dute: inguruabar beldurgarriak eragiten dizkieten figuren babesa behar dute [156].

Barudy eta Dantagnanen⁵³ [158]–[161] Haurren eta Gazteen Traumaterapia Sistemikoan oinarritutako esku-hartze ereduak⁵⁴ erantzuna eman nahi die, paradigma psikosozaletik, umeen eta nerabeen beharrazane, bereziki egoera txar goiztiar eta luzeak jasan dituztenean, hala nola tratu txar fisikoak, psikologikoak, arduragabekeria eta/edo sexu-abusua. Traumaterapia sistemikoaren ereduaren helburua da umeen eta nerabeen beharrazan terapeutikoak lantzea eta gurasoei edo arduradun erreferenteei laguntza ematea zaintzen oinarri afektibo eta biltzaile bat eskaintzeko, zein umee eta nerabeei jasan dituzten eta haien bizitzan eta beste pertsonetik harremanetan eragin negatiboa izan duten gertaera traumatikoen pilaketak izan duen inpaktua konpontzeko esku-hartzea eskaintzeko.

Gai honen inguruan argitaratutako literatura zientifikoaren arabera, sexu-abusuen, tratu txarren eta/edo arduragabekeriaren forma hartzen duen trauma osoak neurogarapena alda dezake eta erregulazio emozionalari, bulkaden kontrolari, estresaren bidez emandako erantzunari eta funtzio exekutiboari eragin diezaieke. Ondorioak izan ditzake, halaber, eskolako ikaskuntzan, autoestimuan, norberaren eta besteen egoera mentalak behar bezala ulertzeko gaitasunean, eta lotura afektibo seguruak eta fidagarriak ezartzeko gaitasunean [160], [161].

Barudy eta Dantagnanek proposatutako esku-hartze ereduaren esku hartzeko oinarrietako bat da erresilientziaren sustapena eta umea edo nerabea inguratzen duten pertsonen eta testuinguruak sendatzeko eta babesteko prozesuan duten garrantzia (atxikimendu terapeutikoaren teoriarekin eta ebaluazio konprentsibarekin koherentea den metodologiak gainera) [162].

53: Haurren eta Gazteen Traumaterapia Sistemikoan oinarritutako esku-hartzerako eredu terapeutikoa orain dela hogeitau urte baino gehiago garatu zuten Jorge Barudy (neuropsikiatra, psikoterapeuta eta familia-terapeuta) eta Maryorie Dantagnan (pedagogoa, psikologoa eta haur-psikoterapeuta) autoreek. Hasieran, tratu txarren biktimak ziren adingabeei aplikatu zitzaizkien, babesgabetasun-egoeran zeudenean, administrazioaren tutoretzapean, baita gerra eta torturaren biktimak izandako errefuxiatuei, genero-indarkeria jasaten zuten amei eta ume eta nerabeei, eta, geroago, adopzio-familiei eta haien seme-alabei ere. 2004an lehen diplomatura pilotua sortu zuten, profesionalentzat irekia, eta 2008an, graduondoko prestakuntza-programa sortu zen. Eredu terapeutiko honen programak ebaluazio konprentsiboa du, eta esku-hartzea traumatizatutako adingabeei, haien gurasoei edo senide edo erreferente helduei egiten da. Atxikimenduaren teoriaren, traumari buruzko garapen teorikoen, teoria polibagalaren, garapen ebolutiboaren, mentalizazioaren, neurobiologiaren, familia-terapia sistemikoaren, terapia-eskola ezberdinen, traumak informatutako terapia-ereduaren, guraso-gaitasunen, tratu onen paradigmaren eta erresilientziaren ekarpenak ditu.

54: Jarraian, Barudy eta Dantagnan profesionalak sortu eta garatutako Haurren eta Gazteen Traumaterapia Sistemikoan oinarritutako esku-hartzearen ideia nagusien laburpen bat aurkezten da, eredu berriari aplikatu eta sartzeko aukera aztertzei begira. Hala ere, proposamen horretaz gehiago jakiteko, bi autore horien argitalpen espezializatuak kontsulta daitezke [158]–[163].

Haur eta nerabeentzako traumaterapia sistemikoan oinarritutako esku-hartze eredu honek oinarritzko lau zutabe ditu euskarri, eta hiru multzok osatzen dute [158].

Traumaterapiaren oinarritzko lau zutabeak hauek dira[163], [164]:

- I zutabea Ebaluazio konprentsiboa: Barudyk eta Dantagnanek diotenez, zutabe honek traumaterapian «zer» landuko den jasotzen du; hau da, ebaluatu behar da umearen edo nerabearen zein alderdi dagoen ukituta abusuengatik, horretarako diseinatutako tresna baten bidez (M. Dantagnanek «ebaluazio konprentsiborako jarraibidea» izeneko tresna). Ebaluazio horri esker, lanaren helburuak ezarri ahal dira abusuak eragin ahal izan duten inpaktu traumatikoaren ondorioz kaltetuen dauden arloen arabera [163].
- II. zutabea Metodologia koherentea: «Nola» lan egingo den. Hau da, «zer» hori, proposatutako helburuak eta jomugak lortzeko bidea eta modua, umearen edo nerabearen ebaluazio konprentsiboaren emaitzen eta ondorioen arabera [163].
- III. zutabea Elkarren artean eraikitako harreman terapeutikoa(atxikimendu terapeutikoa): M. Dantagnanek dioen bezala, hirugarren zutabeak «zerekin» lan egingo den aztertzen du. Terapeuta da umearen edo nerabearen erreparaziorako eta aldaketarako tresna nagusia. Abusuak eragindako kalteak funtsezko arloetako bati eragin diezaioke, hau da, atxikimendu-loturari, eta, beraz, umeen eta nerabeen bizipenak eta irudikapen mentalak kaltetuta egon daitezke (segurtasun-gabezia, abandonuz, izuz, beldurrez, mesfidantzaz, anbibalentziaz... beteta), eta gero lotura afektiboak ezartzeko eta mantentzeko moduari eragin ahal diote. Halaber, umearen edo nerabearen atxikimenduaren irudikapen mentalek eta terapeutaren irudikapen mentalek elkarri eragingo diote [163].
- IV. zutabea Erresilientziaren babesa eta sustapena: laugarren zutabe honek «zertarako» lan egiten den aztertzen du. Xedea da erresilientzia sekundarioa lortzea erresilientziaren arloko tutoreen bidez. Halaber, Dantagnanek nabarmentzen duenez, umeak edo nerabeak eraikuntza errilienteko prozesua egiteko aukera izan dezan, ezinbestekoa da umearen edo nerabearen erreferente den pertsonarekin lan egitea (hau da, hartaz arduratzen den eta haren ondoan dagoen pertsonarekin edo pertsonekin), baita irakasleekin, senide esanguratsuekin, hezitzaileekin, begiraleekin, etab. Proposamen honen barruan, erresilientzia sekundarioak garapen osoan zehar kanpoko bitartekoak erabiliz umearengan

edo nerabearengan sortuko diren ezin susmatuzko ezaugarrien –eten- gabe ari dira aldatzen eta eboluzionatzen– multzoa jasotzen du (adibi- dez, adorea, harrotasuna, jarraikitasuna, umore positiboa, esperimenta- zio sortzailea, lotura sanoak, autozaintza, etab.) [163].

- Azkenik, traumaterapian umearen eta nerabearen, zaintzailearen eta testuinguruaren ebaluazioa edo balorazioa sartzten da.

Barudyren eta Dantagnanen traumaterapiaren hiru multzoen eredua [158]:

- I. multzoa Autorregulazioa eta sintonizazioa: xedea da umeek eta nera- beek ezagutzea zaintzaile trebe batek bere kumeei eskaintzen dienaren parean dagoen harreman bat, atxikimendu seguruko esperientzia bat lortzeko. Helburu hori lortzea erronka bat da, kasu gehienetan, espe- rientzia traumatiko, metagarri eta goiztiarren ondorioz, umeek eta ne- rabeek atxikimendu ez-seguruko edo antolatu gabeko ereduak garatu behar izan baitituzte, eta helduekiko harremanen aurrean duten bel- durraren eta mesfidantzaren adierazpena baino ez dira. Multzo honen xedea lortzeko, ezinbestekoak dira terapeuten komunikatzeko interakzio afektiboak, enpatikoak eta mentalizatzaileak. Gakoa da umeen eta nera- been gaitasunak ahalbidetzea, sufrimenduaren, minaren eta estresaren aurreko erantzunen ondoriozko egoera mentalen nahasteak eraginda erregeletatik erabat kanpo dauden haien barneko egoerak erregulatzeko [158].
- II. multzoa Ahalduntzea: Bigarren multzoaren helburua da prozesu te- rapeutikoan umeen eta nerabeen ahalduntzea eta parte-hartze aktiboa lortzea. Prozesu honetan laguntzea funtsezkotzat jotzen da, traumaren muina erabateko ezintasun-sentsazioa baita, eta ahalduntzearen bidez indargabetu behar da [158].
- III. multzoa Esperientzia traumatikoetatik sendatze erresilientea lortzea: Hirugarren multzoaren helburua da esperientzia traumatikoen edukieta- tik sendatze erresilientea lortzea, bizipenak biografian beste era batean integratzea ahalbidetzeko. Bizitakoari beste esanahi bat emateak beren energiak eta baliabideei etekin handiena ateratzeko aukera ematen die umei eta nerabeei, kaltearen inpaktua gainditzeko, eta, gainera, gerta- tu zaiena pertsonen arteko uneko edo etorkizuneko harremanetan ez errepikatzerantz bultzatzen ditu (adibidez, beren seme-alabekin, bikote-ha- rremanean edo beste harreman batzuetan). Esperientzia traumatikoen kausaren eta ondorioen esanahi berria lortzeak erresilientzia ahalbide- tuko du [158].

4.2. ARRETA-EREDUAREN OINARRIAK

Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei gizarte-arreta emateko ereduaren oinarri diren ikuspegietatik harago, bere oinarri kontzeptual eta filosofikoaren ikuspegitik, arreta-ereduak oinarrizko sei euskarri edo kontzeptu ditu. Funtsezkoa da printzipio gidari horiek aintzat hartzea erantzun egokia emateko indarkeriaren aurkako indarkeriaren aurrean, eta bizirik atera direnen ongizatea lortzeko. Zehazki, indarkeria matxisten inguruko kontzeptualizazio zabala, biktimaren kategoria biziraulearen kategoriara egokitzea, gizarte-zerbitzuetatik emandako gizarte-arretaren esparrutik, non arreta berezia jarri behar baita gizarte-babesgabetasunari, kalte sozialari eta ostatua ematea egoitza-harreratik bereizteari dagokionez.

4.2.1. Indarkeria matxisten inguruko kontzeptualizazio zabala

Proposatzen den arreta-eredua indarkeria matxistaren definizio zabal batekin abiatzen da, indarkeria hori egiturazko eta dimentsio anitzeko arazo gisa ulertuta. Horrek esan nahi du bizirik atera direnek era askotako beharrianak dituztela, eta guztiak aztertu behar direla esku-hartze publiko intersektional koordinatu baten barruan [1].

Terminologia bat baino gehiago erabili da emakumeen aurkako indarkeriak⁵⁵ izendatzeko: genero-indarkeria, indarkeria sexista, bikote barruko indarkeria, indarkeria patriarkala, etab. Kontzeptu horiek guztiak emakumeek emakume izateagatik jasaten duten eta emakumeen eta gizonen arteko botere-harreman desberdinen esparruan ematen den indarkeriaz ari dira. Kasu honetan, arreta-ereduan «indarkeria matxista» kontzeptua erabiltzea erabaki da matxismoa gizonek emakumeenganako erabiltzen dituzten menderatzeko, kontrolatzeko eta botereaz abusatzeke jokabideak modu orokorrean definitzen duen kontzeptua baita, eta, aldi berean, gizarte patriarkaletan oraindik ere nagusi den maskulinitate-eredua jasotzen baitu. Indarkeria matxista kultura honen barruan ematen den desberdintasunaren adierazpen larri eta suntsitzaileena da, zeinak, bizitzak suntsitzeaz gainera, emakumeen eskubideak, aukera-berdintasuna eta askatasunak garatzea eragozten baitu. Onartutako gizarte-arazo bat da, munduko herrialde guztietan emakumeen heriotzaren eragile nagusietako bat baita (Nazio Batuen Erakundea, Osasunaren Mundu Erakundea, Europar Batasuna eta Amnistia Internazionala).

55: Plurala erabiltzen da emakumeek jasaten dituzten indarkeria-mota guztiak aztertzeke, baita indarkeria matxistaren eraginpean dauden emakumeen kolektiboak maila ezberdinean bizi dutela aitortzeke. Maila horiek lotuta daude zenbait kategoria elkartzearekin: adina, klase soziala, nazionalitatea, genero-identitatea, sexu-orientazioa, etab.

Indarkeria matxista da emakumeen, neskatoen eta neska nerabeen eta arauak ezarritakotik kanpoko genero-identitatea eta/edo sexualitatea duten pertsonen duintasunari, estimuari eta osotasun fisiko eta mentalari kalte sistematikoa egiten laguntzen duten ekintzak –edo mehatxuak–. Hainbat modalitate ditu: indarkeria fisikoa, psikologikoa, ahozkoa, sexuala, ekonomikoa, soziala eta/edo sinbolikoa. Eta bizitzako hainbat arlotan ematen da, hala nola sozial eta komunitarioan, familian, bikotean, arlo ekonomikoan edo lanean, besteak beste. Egiturazko indarkeria bat da, gizarte guztietan eta gizarteko eremu guztietan azaltzen dena, nahiz eta maila desberdinetan gertatu eta mekanismo desberdinak erabili, arrazaren, klasearen eta talde etniko jakin bateko partaide izatearen arabera. «Maskulinoa dena» «femeninoa denaren» gainetik eta bi kategoria horietan sartuta ez dauden genero-identitate guztien gainetik gailentzea indartzen, legitimatzen eta errepikatzen laguntzen duen bitartekoa da, eta adibide bat da LGBTIQ+ taldeko kideen aurkako indarkeria matxista [165].

Hurbileko errealitate batera hurbilduta, honela definitzen du indarkeria matxista Gipuzkoako Foru Aldundiak 2015eko martxoaren 16ko 2/2015 Foru Arauan [166]: sexu/genero/sexualitate sistemaren heteronormaltasunari aurre egiten dioten gorputzen aurkako kontrol, eraso, ukapen eta inposaketa zuzen, egiturazko eta sinbolikoak, hala nola, transgreditu gabe ere, bere baitan boterearen harremanak jasaten dituzten objektua diren, emakumeen, gorpuen kontrakoak. Definizio hori aintzat hartuta, indarkeria matxista haurtzarotik adierazten da, eta bizitza osoan zehar mantentzen da. Haren barruan sartzen dira indarkeria sexista eta indarkeria matxistaren beste mota batzuk ere, hala nola transfobia, lesbofobia eta homofobia [166].

Indarkeria hori patriarkatuak ezartzen duen desberdintasunaren adierazpena da, eta, era berean, patriarkatuaren jarraipena bermatzen duen tresna da. Hiru eremuk osatzen dute indarkeria hori [165]: indarkeria sinbolikoak, zeinak aurreiritziak eta ideien multzoa sortzen baititu; egiturazko indarkeriak⁵⁶, diskriminazioa bermatzen duten erakunde guztiekin, eta indarkeria materialak, zuzeneko indarkeriaren adierazpen zehatz guztietan.

56: Egiturazko indarkeria: ez dauka aktore argi bat, eta gizarte baten egituran sartuta dago, hari atxikita dago. Ordena sozialaren parte bihurtzen diren esplotazio soziala eta botere-desberdintasuna (eta, ondorioz, bizitza-aukera desberdinak) islatzen ditu. Egiturazko desberdintasun horrek eta botere-desorekak emakumeen mendekotasun sozialerako baldintzak sortzen dituzte [135], [167].

Indarkeria matxistaren eragileak azaltzeko planteatutako azalpen soziologikoek eta feministek funtsezko bi faktore nabarmendu dituzte. Batetik, gizarteratzeko eta subjektibotasuna eratzekeo prozesua, non maskulinoa indarra eta indarkeria erabiltzearekin lotzen baita, eta, bestetik, generoen arteko harremanak emakumeen mendekotasunetik abiatuta ulertzen dituzten definizio sozialen iraupena. Bi faktore horien eraginpean, indarkeria matxista sistema kapitalista patriarkalaren barruko egiturazko zapalkuntzaren adierazpen gisa ulertzen da, eta funtsezko hiru ardatz hauek nabarmentzen dira [168]:

- a) Baldintza materialak: Gaur egun, emakumeen baldintza materialak sexu-banaketaren ondorioa dira, eta banaketa hori ez da neutrala eta desberdintasuna eragiten du. Banaketa sexual horrek pribatuaren eta erreproduktzio sozialaren eremuan jartzen ditu emakumeak, baita mendekotasun-harremanetan ere, autonomia ekonomiko edo material urriarekin edo gabe.
- b) Sexu-genero sistema: Sexu-genero sistema bitar eta heteronormatiboak ardazten du planteatutako bi identitate bakarren bereizketa soziala, zeintzuek harreman asimetrikoa baitute: femeninoa eta maskulinoa. Bi identitate horietako bakoitzari rol eta portaera jakin batzuk esleitzen zaizkio. Femeninoa pasibotasunarekin, samurtasunarekin eta ahuleziarekin lortzen da, eta horrek eragina du haren autonomian, independentzian, parte-hartze sozialean eta lan produktiboan duen parte-hartzean. Premisa horretatik abiatuta, justifikatu egiten da emakumea maskulinoaren aginduaren menpe jartzea, eta legitimatu, naturalizatu eta ikusezin bihurtzen dira emakumearen aurkako indarkeria-mota guztiak.
- c) Indarkeriaren ageriko erabilera: indarkeria esplizitua portaera kontrolatzeko mekanismo gisa erabiltzen da; «larrialdiko neurri» gisa kontrola galtzen denean, eta «etengabe beldurrazteko tresna» gisa, emakumeen menderatzea eta zapalkuntza eta, oro har, egitura patriarkala mantentzeko.

Azken urteetan indarkeria hori identifikatzeko eta hari aurre egiteko ahalegin ugari egin badira ere, eremu pribatuan gertatzen den indarkeria matxista zabalduenetakoa eta gutxien ikusietakoa da. Familiaren barruan edo harreman afektiboaren barruan gertatu ohi da, eta eragilea rol maskulino dominantea duena izan ohi da; indarkeria-egintzak rol horren barruan oinarritzen dira.

LBarnean hartzen dituen indarkeriaren formak irizpide ezberdinen arabera sailkatu ahal dira. Jarraian, bi sailkapen aurkezten ditugu. Batetik, eragindako indarkeriaren osagaien arabera indarkeria-motak (fisikoa, psikologi-

koa, etab.), eta, bestetik, indarkeria gertatzen den eremuaren eta indarkeria eragiten duen eta jasaten duenaren arteko harremanaren arabera (bikoite-harremana, edo bikotekide ohia, lan-harremana, etab.) [121]. Diagnostikoaren apartatua (2.3 apartatua) aipatu den moduan, Bizkaian indarkeria matxistaren biktimei arreta emateko egungo sistemak dituen erronketakoa bat da indarkeria-mota guztiei aurre egiteko egokitzea. Argitu behar da, hala ere, planteamendu honek ez duela proposatzen baliabide bereziak sortzea aipatutako indarkeria-mota bakoitza artatzeko, ezta indarkeria jasaten duten pertsonen talde bakoitzarentzat leku bereziak sortzea ere. Aitzitik, proposatzen da sistema egokitzea erantzun orokortua eman ahal izateko kasu eta indarkeria-mota gehiagori, arreta espezializatua behar duten guztietan. Hau da, indarkeriak kalte soziala eragiten duen guztietan, indarkeria-mota edozein dela ere.

Indarkeria matxistaren osagaien arabera, hauek bereizi ahal dira: indarkeria fisikoa, psikologikoa, sexuala, soziala, ekonomikoa, sinbolikoa, bikarioa eta mikromatxismoak.

- Indarkeria fisikoa: indarkeriazko edozein egite edo ez-egite, istripuzkoa ez dena –nahita egindako ekintzak–, emakumeei, umeei, nerabeei eta arauak ezarritakoa ez den genero-identitatea eta/edo sexualitatea duten pertsonen kalte eta lesio fisikoak eragin ahal dizkiena. Horren barruan sartzen da indar fisikoa edo objektuak erabiltzea haien osotasun fisikoaren aurka, edo erasoak (bultzadak, iletik tira egitea, zaplaztekoak, kolpeak, ostikadak, atximurkadak, haginkadak, erredurak, mutilazio genitala, tortura, itotzea, sastakatzeak, erailketa, etab.) [48], [167], baita lesio larriak eta heriotza ere eragiten dutenak eta eragin dezaketenak ere, tratamendu mediko-kirurgikoa behar duten lesioak edo ospitaleratze klinikorik ez dakarten lesioak barne [169].
- Indarkeria psikologikoa: nahita egindako edozein egite edo ez-egite, emakume, ume, nerabe eta arauak ezarritakoa ez den genero-identitatea eta/edo sexualitatea duen pertsona bati hauetakoren bat eragiten diona edo eragin diezaiokeena: gutxiespena, sufrimendu psikologikoa edo emozionala, haren duintasunaren ukatzea, segurtasun-gabezia, bere buruarekiko errespeturik eza, mendekotasun emozionala, autoestimua galera, gizarte-isolamendua edo askatasunaz gabetzea. Irainen, umiliazioen, mehatxuen, oihuen, isiluneen, salaketen, kritiken, baldintzarik gabeko menderatzearen ezarpenaren edo etengabeko zaintzapean ezartzearen bidez gauzatzen da. Ahozko portaera hertsagarriak (adibidez, irainak, mespretxuak, arbuioak, umiliazio publikoak, txiste iraingarriak,

gutxiespenak) eta ahozkoak ez diren portaera hertsagarriak, gorputzaren kontrakoak ez direnak barne (adibidez, ateetan kolpeak ematea edo gauzak apurtzea) sartzen dira. Portaera horiek arlo publikoan edo pribatuan gerta daitezke, eta, pribatuan direnean, oso zaila da detektatzea [167], [169].

- Indarkeria sexuala: Baimendu gabeko edozein sexu-harreman edo izaera sexualeko egintza bat lortzeko edozein ahalegin, beste pertsona batengan egiten dena haren baimen askerik gabe, edozein dela ere erasotzailearen eta biktimaren arteko harremana, edozein ingurunetan, barne direla, besteak beste, etxea eta lantokia [126], [167]. Portaera hauek sartzen dira: sexu-erasoa, sexu-abusua, sexu-jazarpena, exhibizionismoa, sexu-probokazioa, sexualitate behartua, adingabeen galbideratzea, prostituzio behartua eta haur-pornografia. Sexu-indarkeria ez da halakotzat jotzen bikotearen barruan, naturalizatuta baitago, emakumeek eta gizonek barneratuta dutelako sexu-harremanak izatea eskubidea eta betebeharra direla ezkontzaren –edo bikotearen– barruan [169].

- Sexu-erasoa (Zigor Kodea, 178-180. art.): baimendu gabeko sexu-harremana, indarkeriaren edo beldurraren bidez lortzen dena. Kasu paradigmaticoena bortxaketa da, forma edozein dela.

- Sexu-abusua (Zigor Kodea, 181-183. art.): indarkeria edo larderia erabili gabe, sexu-edukia duten portaerak izatea da. Zigor Kodeak bereizi egiten ditu onespenerik gabeko gehiegikeriak eta engainua edo nagusitasun-egoera bat baliatuz egindako abusuak (kasu honetan, onespenera dago, baina onspenera biziartuta dago).

- Sexu-jazarpena (184. art.): sexu-mesedeak eskatzea, norberarentzat zein hirugarren batentzat, ohikoa edo jarraitua den lan-harreman baten, irakaskuntzako harreman baten edo zerbitzuak emateko esparru baten barruan, eta, ondorioz, biktima larderia-, etsaigo- edo umiliazio-egoera objektibo eta larrian jartzen da. Horren ondorioz, aldatu egin daiteke biktimak lan-esparruan duen jokabidea: jazarlearekin bakarrik ez suertatzeko ahaleginak, janzkera jakin bat eramatea, ekintza edo bilera batzuetara joateari uko egitea, etab. Horrez gainera, lan-esparruan gerta daiteke biktima lanetik kaleratzea, mailaz ez igotzea edo halakoak gertatzeko mehatxuak egitea. Arlo psikologikoan, nahasmendu psikosomatikoak eman daitezke.

- Exhibizionismoa (Zigor Kodea, 185. art.): norbaitek adingabeen edo desgaitasunen bat duten pertsonen (dibertsitate funtzionala) aurrean erakuspen-egintza lizunak gauzatzen dituen edo beste norbait egitera behartzen duenean gertatzen da.

- Sexu-probokazioa (Zigor Kodea, 186. art.): zuzeneko edozein bide erabiliz, adingabeen edo desgaitasunen bat duten pertsonen [dibertsitate funtzionala] artean material pornografikoa saldu, hedatu edo erakustea.
- Adingabeen galbideratzea (Zigor Kodea, 187., 188.3 eta 189.4-5-7 art.): delitu hau egiten du adingabea edo desgaitasunen bat duen pertsona [dibertsitate funtzionala] prostituziora induzitu edo hura sustatu, ahalbidetu edo errazten duenak; adingabea edo desgaitasunen bat duen pertsona (dibertsitate funtzionala) sexu-izaerako jokabide batean parte hartzera behartzen duenak, jokabide horrek pertsona horren nortasunaren bilakaera edo garapenari kalte egiten badio, edo, adingabea edo desgaitasunen bat duen pertsona (dibertsitate funtzionala) tutoretzapean, zaintzapean edo harreran izanda, haren prostituzio-egoeraren berri duenean, egoera hori utzarazteko ahal duen guztia egiten ez duenak.
- Prostituzio behartua (Zigor Kodea, 188.1-2): norbaitek, indarkeria, larzeria edo engainua erabiliz, edota nagusitasun- zein beharrian-egoeraz nahiz ahuleziaz abusatuz, adin nagusikoa prostituzioan jardutera edo horretan irautera derrigortzea da.
- Adingabeen pornografia (Zigor Kodea, 187., 189.1-2-3 art.): adingabeak edo desgaitasunen bat duten pertsonak (dibertsitate funtzionala) erakuts-zalekeriazko edo pornografiatzko helburuekin edo halako ikuskitun publiko nahiz pribatuetan edota edozein motatako material pornografikoa egiteko erabiltzen direnean gertatzen da, halakoen euskarria edozein dela ere. Halako jarduerak finantzatzea ere sartzen da. Halaber, haur-pornografia da material pornografikoa saldu, banatu edo erakustea edota, edozein bide erabiliz, material hori egitea, saltzea, hedatzea edo erakustea erraztea, baldin eta material hori egiteko adingabeak edo desgaitasunen bat duten pertsonak (dibertsitate funtzionala) erabili badira eta horretarako erabiltzeko materiala bada, nahiz eta materiala atzerrian egin edo jatorri ezezagunekoa izan. Halaber sartzen da norbaitek bere erabilera pertsonalerako material pornografikoa izatea, material hori egiteko adingabeak edo desgaitasunen bat duten pertsonak (dibertsitate funtzionala) erabili badira.

- Emakumeen salerosketa⁵⁷ (Zigor Kodea, 177 bis art.): indarkeria, larderia edo engainua erabiliz, edota nagusitasun- zein beharrizan-egoeraz, nahiz biktimaren –nazionala edo atzerritarra– ahuleziaz abusatuz, emakumeak atzeman, garraiatu, lekualdatu, hartu, jasotzea edo emakumeei ostatua ematea, xedea hauetakoa bat denean: a) bortxazko lanak edo zerbitzuak eginaraztea, esklabotzan aritzera behartzea, edo esklabotzaren, mirabetzaren edo eskaletasunaren antzeko praktikak eginaraztea; b) sexu-esplotazioan erabiltzea, pornografia barne; c) gorputz-organoak ateratzea.

- Indarkeria soziala: indarkeria-mota hau emakumea isolatzen denean gertatzen da; hau da, bere senideengandik eta lagunengandik urrunarazten denean, jendaurrean gaizki utzi edo baztertzen denean, etab. Horrelako jokabideek kalte psikologikoa eragiten dute. Hala ere, indarkeria sozialaren barruan jasotako jokabide guztiek sufrimendu psikologikoa eragiten dutela onartu arren, beharrezkotzat jotzen da kategoria hau tratatu txarren forma berezi eta espezifiko gisa jasotzea, maiz indarkeria soziala bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria ematen den kasuetan agertu ohi delako, eta zailtasun erantsi bat dagoelako, biktimak ezin baitu indarkeria-egoera horretatik irten isolatuta dagoenean [170].

- Indarkeria ekonomikoa, finantzarioa eta/edo ondarearen gainekoa: emakume baten ongizate fisiko edo psikologikorako baliabideak nahita eta arrazoirik gabe kentzeko ekintzak dira, bai eta, halakorik izanez gero, emakumearen seme-alabenak edo ekonomikoki haren mende dauden pertsonenak kentzeko ekintzak ere. Horren baitan sartzen da, halaber, norberaren baliabide ekonomikoak edo familian edo bikotean partekatutakoak erabiltzeko aukerak mugatzea [169]. Dirua eta/edo ondarea eskuratzea galarazten duen edo diruaren eta/edo ondarearen erabilera eta banaketa kontrolatzea dakarren egintza oro, eta ekonomia- edo ondare-baliabideak eskuratzeaz gabetzeko mehatxua dakarrena ere [126]. Kontrol hori ezartzen da emakumeei lan ordaindua izan edo ez izan.

- Indarkeria sinbolikoa edo zeharkakoa: pertsonen ekiteko moduetan eta egituretan sartuta dago, eta gizonen menderatzea bereizgarri duen ordena sozialaren zilegitasunaren espektroa ezartzen du [126], [167]. Munduaren kontzeptualizazio maskulinoari emandako pribilegioa da Pierre

57: Bizkaiko Foru Aldundiak Sexu-esplotazioa helburu duen Salerosketaren Biktimen eta Bizirauleen aldeko Esku-hartze Sozialerako Bizkaiko Foru Aldundiaren 2019-2021erako Plana [52] egin du duela gutxi. Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzuak leku bereziak ezarri ditu salerosketa horren biktimentzat.

Bourdieu soziologoak (1930-2002) azaldutako menderatze maskulinoaren edo indarkeriaren oinarria eta funtsa. Indarkeria oso eraginkorra da, orokortua eta ikusezina biktimentzat, barneratuta baitituzte ezarri zaien menderatze-harremanarekin bat etorrita kodetutako pertzepzio- eta eza-gutza-eskema eta -tresna sinbolikoak, eta, beraz, haien ezagutza-ekintzak onarpen-ekintzak, mendekotasun-ekintzak dira ezinbestean. Hala, indarkeria sinbolikoa subjektuaren beraren baimenarekin gauzatzen da, ulertuta baimen hori ezjakintasunaren ondorio dela. Indarkeria sinbolikoa tresna boteretsua izan daiteke sistema patriarkalaren barruan gizarte-ordena mantentzeko, norbanakoak egoera eta «jarrera natural» eta «unibertsala» bizi baitu [170]. Horren adibide dira maitasun erromantikoaren mitoa, jeloskortasuna, etab.

- Indarkeria bikarioa edo seme-alaben manipulazioa: genero-indarkeriaren barruan, indarkeria-mota hau emakumearen aurka indarkeria erabiltzen duen pertsonak (bikotekidea edo bikotekide ohia), sufriarazteko, emakumearekin lotura estuak dituzten pertsonak (batez ere, seme-alabak –normalean, adin txikikoak–, baina gurasoak, unean uneko bikotekidea eta bestelakoak ere) erabiltzen dituen eragiten duen kalte psikologikoaz ari da. Fenomeno hori izendatzeko, Sonia Vaccarok [171] erabili zuen lehen aldiz indarkeria bikarioa kontzeptua; Genero-indarkeriaren arloko Estatu Itunerako Azpibatzerdeak ere erabili du kontzeptu hori⁵⁸ [91], [92]. Terminoaren erabilera ez dago oso hedatuta, eta autore eta/edo profesional guztiek ez dute berdin erabiltzen (kasu askotan, seme-alaben manipulazioa kontzeptua nahiago dute [172]). Indarkeria bikarioa⁵⁹ honela definitu da: emakumeari min egiteko, seme-alaben aurka erabiltzen den indarkeria. Indarkeria sekundario bat da, indarkeriaren jomuga kalte egin nahi zaion emakumea baita, eta kalte hori beste pertsona batzuei, «interposita persona» delakoaren bidez, kalte eginda eragiten zaio⁶⁰. Indarkeria erabiltzen duen pertsonak badaki seme-alabei kalte egiteak (eta, batzuetan,

58: 139. neurria. Laguntza psikosozialak eta laneko eskubideak, Gizarte Segurantzaren prestazioak eta Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzko 2004ko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoak jasotako eskubide ekonomikoak indarkeria bikarioa edo «interposita pertsona» delakoaren bidezko indarkeria jasan dutenei ere aplikatzea, hau da, indarkeria erabiltzen duen pertsonak emakumeari eragin diezaiokeen muturreko kaltea jasan dutenei. Kalte hori da seme-alabei kalte egitea eta/edo haiek erailteza [92].

59: Bikario adjektiboak esan nahi du beste pertsona edo gauza baten lekua hartzea, ordezeko gisa; edo gaztigu bikarioa, zeina pertsona batek jasan edo egiten duen, beste baten ordezkari. Indarkeria-mota horrek seme-alaben heriotza ere eragin dezake, bikotekideari edo bikotekide ohiari mina eragiteko.

60: Interposita persona (literalki, «bitarteko pertsona»): bere kabuz ari denaren itxurak eginda, egintza juridiko batean beste baten aginduz eta haren onurarako esku hartzen duen pertsona.

hiltzea) emakumea inoiz ez leheneratzea ekarriko duela, eta, beraz, muturreko indarkeria-motetako bat dela esan ohi da. Indarkeria erabiltzen duen pertsonak kaltea eragin ahal izateak edo hil egin ahal izateak argi erakusten du seme-alabak objektutzat, tresnatzat hartzen dituela, bere helburuaren jopuntua, hau da, emakumea manipulatu eta kontrolatzeko eta haren aurkako indarkeria erabiltzen jarraitzeko [171].

- Indarkeria sotila edo mikromatxismoak: indarkeria matxistaren oinarria botere-harreman desorekatuak dira, non azken xedea ez baita emakumeak zauritzea, emakumeak menderatzea eta harremanaren barruan botereari eta aginteari eustea baizik. Indarkeria-motak modu ziklikoan eman ohi dira, eta ziklo horiek, askotan, hautemanezinak edo ezkutuan egindakoak izaten dira. Mikromatxismoak «intentsitate apaleko» kontrol-eta menderatze-portaerak dira, «naturalizatuta eta legitimatuta daudenak eta ikusezin bihurtu direnak», eta inpunitate osoz egiten dira, horren kontziente izanda edo izan gabe. Mikromatxismo esaten zaie egunerokoan emakumeen berdintasunerako jartzen diren oztopo eta eragozpenei; gizonek bikote-harremanetan gauzatzen dituzten eguneroko kontrol «txiki» horiei, inposaketei eta botere-gehiegikeriei. Luis Boninok honela definitzen ditu mikromatxismoak: menderatze «arineko» edo intentsitate oso apaleko jarrerak, egunerokoan ematen diren abusuzko eta inposiziozko jokabide eta jokamolde ezkutatuak. Berariaz, menderatze-jokamolde trebeak dira, jokabide sotil edo amarrutsuak, errepikakorrek eta ia ikusezinak, gizonen etengabe egiten dituztenak.

- Emakumeen duintasuna, osotasuna edo askatasuna lesionatzen duten edo lesiona dezaketen beste forma batzuk.

Indarkeria matxista agertu ahal den eremuaren arabera, mota hauek bereizi ahal dira (baina ez dira bakarrak) [121]:

- Bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria: emakumearen aurka gauzatutako indarkeria fisikoa, psikologikoa, sexuala edo ekonomikoa, haren bikotekide edo bikotekide izan den edo emakumearekin antzeko lotura afektiboa duen edo izan duen gizonak eragindakoa.
- Familia barruko genero-indarkeria (bikotekidea edo bikotekide ohia sartu gabe): familiaren barruan, familiaren eremuko harreman afektiboen eta loturen esparruan, emakumeen eta adingabeen (umeak eta nerabeak) erabiltzen den indarkeria fisikoa, psikologikoa, sexuala edo ekonomikoa da, aintzat hartu gabe emakumearekin bizi den ala ez eta indarkeria zer espazio fisikotan gertatzen den. Ez da sartzen bikotekideak edo bikote-

kide ohiak eragindako indarkeria (aurreko kategorian sartu da).

- Lan- eta/edo hezkuntza-eremuko indarkeria: lantokian edo ikastetxean gertatu ahal den emakumearen aurkako indarkeria fisikoa, psikologikoa, sexuala edo ekonomikoa, lanorduen edo ikastorduen barruan, edo lantokitik edo ikastetxetik kanpo, eta lanorduetan edo ikastorduetan edo hortik kanpo. Lan-eremuan, tipologia hauek izan ditzake:
 - Sexuan oinarritutako jazarpena: pertsona baten sexuarekin lotutako nahi gabeko jokabide bat da, lan ordaindua lortzeko, lanpostuan gora egiteko, enplegua edo prestakuntza izateko unean gertatzen dena, haren helburua edo ondorioa denean emakumeen duintasunari kalte egitea eta ingurune beldurgarria, aurkakoa, laidogarria, umiliagarria edo iraingarria sortzea emakumeentzat.
 - Sexu-jazarpena: izaera sexualeko nahi gabeko jokabidea, ahozkoa edo fisikoa, haren helburua edo ondorioa denean emakumeen duintasunari kalte egitea eta ingurune beldurgarria, aurkakoa, laidogarria, umiliagarria edo iraingarria sortzea emakumeentzat.
- Gizarte- edo komunitate-eremuko indarkeria: gizonak familiatik eta/edo eremu afektibotik kanpo emakumeen aurka erabilitako indarkeria da. Besteak beste, indarkeria-mota hauek sartzen dira: sexu-erasoak eta -abusuak; sexu-jazarpena; sexuan oinarritutako jazarpena; emakumeen, neskatoen eta neska nerabeen salerosketa; ezkontza behartuak, edo emakumeen osasunaren aurkako eta haien ugaltze- eta sexu-eskubideen aurkako indarkeria (esate baterako, fetu femeninoen abortu selektiboak, esterilizatze behartuak eta emakumeen genitalen mutilazioa).
- Erakundeen arloko indarkeria: Erakunde, organo edo instituzio publikoetako agintariek, funtzionarioek, profesionalek, langileek eta agenteek egindako ekintzak edo ez-egiteak dira, baldin eta horien helburua bada oztopoak eta eragozpenak jartzea emakumeek politika publikorako sarbidea izan dezaten eta legeek indarkeriarik gabe bizitzeko aitortzen dizkieten eskubideak erabil ditzaten.
- Eremu birtualeko indarkeria edo indarkeria digitala: ziberjazarpena (cyberstalking) da Internet erabiltzea emakume, neskato, neska nerabe eta arauak ezarritakotik kanpoko genero-identitatea eta/edo sexualitatea duen pertsona bat zelatatze edo jazaritzeko. Hauek sartzen dira jazarpen-mota honetan: salaketa faltsuak, zelatatzea, mehatxuak, identitate-lapurreta, biktimaren ekipoa edo bertan daukan informazioan kalteak eragitea, lapurtutako informazioa biktima jazaritzeko erabiltzea, akusazio-mezuak edo mezu iraingarriak, etab. Indarkeria-mota horren

barruan, sexting delakoa sartzen da, hau da, sakelako telefonoaren edo Internet bidez material pribatua bidaltzea, non ezagunen, lagunaren edo bikotekidearen argazki edo bideo erotiko eta pribatuak agertzen diren. Ohi-ko jokabidea denez gazteen artean, jarduerak honi lotutako arrisku nagusietako bat da irudietan edo bideoetan agertzen den pertsonari xantaia edo presioa egitea edo gizartean iragarri uztea. Horrek kalte psikologiko larriak eragin ditzake, eta, kasu batzuetan, zoritxarreko ondorioak izan ditzake, hala nola suizidioa [173].

- Beste eremu batzuk: osasuna, kirola, komunikabideak, aisialdirako eremuak eta/edo jai-eremuak, etab.

Lehenago esan den moduan, proposatzen den arreta-ereduaren abiapuntua indarkeria matxistaren definizio zabal bat. Definizio hori Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren aldaketa egiteko legearen proiektuan jasotako definizioan oinarritzen da [33],

«Emakumeen aurkako indarkeria matxista giza eskubideen urraketak bat da, gizarte-arazo eta osasun publikoko arazo handi bat, bostere-harreman ez-parekoen eta emakumeen kontrako diskriminazioaren erakusgarri argia, eta, horretaz gainera, generoaren arabera dauden berdintasun-erazio egoera estrukturalak betikotzeko funtzio soziala du. Emakume izateagatik bakarrik emakumeen kontra baliatzen den indarkeria oro hartzen du, neskak eta nerabeak eta emakume transexualen kontra egiten dena barne, edo neurritik kanpo eragiten den indarkeria, bai eremu publikoan, bai pribatuan. Indarkeria egintzaz zein omisioz egin daiteke, eta egiteko bitartekoak izan daitezke fisikoak, psikologikoak edo ekonomikoak, mehatxuak, larderia eta hertsapena barne, baldin eta horien ondorioak min, sufritu edo kalte fisikoa, sexuala, psikologikoa, soziala, sozioekonomikoa edo ondarearekin lotutakoa bada» [33].

«Emakumeen kontrako indarkeria matxista dira bikotekidearen edo bikotekide ohiaren kontrako indarkeria, familia-indarkeria, sexu-indarkeria, feminizidioa, emakumeen eta neskatilen salerosketa, sexu-esplotazioa, emakumeen genitalen mutilazioa, behartutako ezkontzak eta beste jardun tradizional kaltegarri batzuk, hertsapena edo askatasun-gabetze arbitrarioa, tortura, jazarpena eta genero-indarkeria politikoa, eta emakumeen edo neskatilen duintasuna, segurtasuna edo askatasuna urratzen duen edo urratzearen beste edozein indarkeria-mota, baldin eta nazioarteko tratatuaren, Espai-

niako Zigor Kodean edo Estatuko edo Autonomia Erkidegoko araudietan jasota badago. Hori guztia, kontuan izan gabe alor publikoan edo pribatuan gertatzen den; horren barnean sartzen dira, besteak beste, eremu hauek: familia, lana, hezkuntza, osasuna, kirola, komunikabideak, aisialdi- eta jai-espazioak eta eremu birtuala» [33].

4.2.2. Biziraulearen kategoria

Indarkeria matxistaren «biktima» kontzeptua arlo penalean erabiltzen da batez ere, funtsezko eskubide eta askatasunak urratu zaizkien pertsonen hitz egiteko. Hala ere, azken urteetan zalantzan jarri da kontzeptu horren erabilera arreta eta esku-hartze psikosozialaren testuinguruan. Batetik, kontzeptu horrek pasibotasuna, ahulezia eta zaurgarritasun intrintsekoa islatzen duelako, eta, bestetik, ez duelako aitortzen bizirik atera direnen errekupezazio-gaitasuna eta ekiteko ahalmena.

Horri dagokionez, artatutako biziraule askok sarritan bizi ohi duten biktimizazio sekundarioa edo berriz biktimizatzeko prozesua aipatu behar da [174]. Erakunde arduradunek gauzatutako esku-hartzeen gabezien –kualitatiboak eta kuantitatiboak– eta inplikaturako beste eragile batzuen jarduketaren desegokien zuzeneko eta zeharkako ondorio gisa, indarkeria matxistako egoeran dauden emakumeen kontra erabilitako indarkeria erantsia jasotzen dute bi kontzeptu horiek⁶¹. Ildo horretan, genero-indarkeria bizi duen emakumea soilik biktimizatzen hartzen duen profesionalaren esku-hartzeak rol hori iraunarazten laguntzeko arriskua dago. Gai horri dagokionez –geroago ikusiko den moduan (4.3.5 apartatua)–, arreta-ereduaren oinarritzko euskarrietako bat da bizirauleen ahalduntzea; hau da, ereduak ardatz izango duen esku-hartzearen jomuga izango da aukera eta baldintza gehiago eskaintzea indarkeria matxista jasaten dutenek irtenbide egokiak aurki ditzaten bakoitzaren beharraz eta interesetarako, indarkeria horrek eragindako kalteak konpontzeko eta ongizate integrala lortzeko aukera izan dezaten [126].

Terminologiari dagokionez, biktimizazioa saihesteko, azken urteetan, nazioarteko itunetan eta lege-testuetan gai honi buruz ezarritakoarekin bat, biziraulearen edo bizirik atera denaren kategoria proposatu da, eta arreta-ereduan kontzeptu hori hartzea proposatzen da. Esku-hartze sozialaren esparruan bi termino horiek erabiltzeak aukera ematen du arreta jasotzen

⁶¹: Biktimizazio sekundarioa murrizteko neurrietako batzuk dira, besteak beste, arretaren hartzaileen konfidentzialtasuna bermatzea, pertsona horrek bere esperientzia kontatu behar duen aldiaren kopurua murriztea, baita harekin tratua izan behar duten pertsonen kopurua ere, edo arreta ematen duten langileek prestakuntza egokia izatea.

duten pertsonak bizitzan astiro-astiro autonomia- eta kontrol-maila altuagoak lortzeko dituzten potentzialtasunak, ahalmenak, abileziak, gaitasunak eta jarrerak aintzat hartzeko.

Kontzeptualizazio horrek emakumeak –eta umeak eta nerabeak– subjektu aktibotzat hartzea ahalbidetzen du, onartzen baitu, bizitako biktimizazioaren zentzua ukatu gabe, haien egokitzeko gaitasunei esker lortu dutela indarkeriatik bizirik ateratzea, zenbait baliabide erabilita: a) autobabesa: adibidez, eraso fisikoen aurrean, haien burua babestuta, kolperik ez hartzeko, edo ihes eginda...; b) mendeko pertsonen babesa: seme-alabek indarkeriazko egoerak ikustea saihestea...; c) bizitako egoeraren berri ematea babes-sareari eta profesionalei: irtenbidearen bilaketa, salaketarekin edo gabe...; d) erasotzailearen jokabidera egokitzeko gaitasuna: liskarrak saihestea haren nahietara egokituta, ondorio larriagoak saihesteko...

Biziraule kategoria hartzeak zenbait ondorio ditu arreta-zerbitzuentzat. Lehenik eta behin, biktima izaeraren eta indarkeriaren estigmatizazioa kentzea; bigarrenik, positiboan lan egitea, pertsonaren indarguneen eta aukeretatik abiatuta, erasotzailearen mende dagoen biktimaren izaeratik abiatu ordez; hirugarrenik, indarkeria jasaten ari den pertsonaren ekintzan eragitea dakar, haren burua eraldatzeko eta haren ingurunea aldatzeko; hau da, «biktimis-moa» baztertzea eta «biziraulearen izaeratik eraikitzearen» alde egitea dakar [14].

Kontzeptu hau dela eta, argitu behar da biziraulearen izaera ez dela planteatzen emakumeak indarkeria gairitu ondoren hasten duen prozesu gisa ezta aurretiaz biktima izatearen osteko egoera gisa ere. Hasieratik bertatik planteatzen da izaera hori. Hau da, biktima-biziraule izaera kategoria bikoitz giza ulertzen da, non hasieratik baitaude bi alderdiak, baina, biktima izaera baztertu gabe, biziraule izaera ikusaraztearen, lantzearen eta sustatzearen alde eginda. Horretarako, emakumeentzako arretan, biziraulearen izaera esku-hartzearen hasieratik eta fase guztietan aintzat hartzea planteatzen da; hau da, berehalako arretatik eta arreta emateko martxan jartzen diren zerbitzu eta baliabideetatik hasita, leheneratu eta bizimodu normalizatua berreskuratu ondoren dituen laguntzetara iritsi arte.

Halaber, apartatu honetan, indarkeria matxista jasaten duten emakumeen kasuan, batez ere biktima kategoriatik biziraule kategoriara aldatzeko prozesua aipatzen bada ere, arreta-ereduari buruzko proposamen honen abiapuntua da indarkeria jasaten ari diren edo jasan duten pertsona guztiak bizirau-

letzat jotzea, umeak eta nerabeak barne. Hots, umeak eta nerabeak indarkeria matxistaren zuzeneko bizirauletzat jotzea planteatzen da.

4.2.3. Gizarte-zerbitzuak

Arreta-eredu berri bat planteatzerakoan aintzat hartu beharreko funtsezko beste alderdi batzuetako bat da gizarte-zerbitzuak jasotzeko eskubide unibertsal eta subjektiboa, herritarren eskubide gisa. Hau da, Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak zehazten duenez [26], Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazioez eta zerbitzuez baliatu ahal izatea eskubide subjektiboa eta unibertsala da, betiere sistema horretaz baliatzeko ezarritako baldintza orokorren eta prestazio edo zerbitzu bakoitzaz baliatzeko araututako baldintza berezien barruan [26]. Hala, titularrek administrazio- eta jurisdikzio-bidean erreklamatu ahal izango dute lege horrek aitortutako eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazioen eta zerbitzuen zorroari buruzko 2015eko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan jasotako prestazioak eta zerbitzuak jasotzeko eskubidea betetzea [23].

Lege horrek ezartzen duenez [26], eskubide subjektibo horren erabilera bermatuko bada, nahitaez eraiki behar da gizarte-zerbitzuen euskal sistema bat, erantzukizun publikokoa, modernoa, aurreratua eta bermatzailea, xedetzat ongizatea duten beste sistema batzuk bezain garatua, eskumena duten hiru administrazio-mailak egituratzeko gauza izango diren kudeaketa- eta koordinazio-tresna batzuez hornitua, eta bere baitan prestazio eta zerbitzuen sare artikulatu bat ezarri, antolatu, garatu eta sendotzeko moduko egitura bat izango duena. Sare horrek aldaketa sozial, demografiko eta ekonomikoek dakartzaten egungo eta etorkizuneko erronkei koherentziaz, eraginkortasunez eta eragimenez erantzuteko xedea izan behar du. [26].

Gai hori dela eta, 2008an, Fantovak nabarmendu zuen gizarte-zerbitzuak jasotzeko eskubidea justifikatu eta eska daitekeen eskubide bat dela, gizarte-zerbitzuak gizarte-eskubide berri gisa sendotzeko prozesu baten barruan [175]. Autore horrek proposatutako definizioaren arabera, gizarte-zerbitzuen xedea da zaintza, babesa eta esku-hartzeak eskaintzea eguneroko bizitzako proiektu, erabaki eta jardueretarako autonomia garatu eta osatzeko, familiako eta komunitateko harreman primarioetan, esku-hartze sozialaren diziplinetatik egindako proposamen-balorazioaren arabera [176]. Kontzeptualizazio horren arabera, kanpo geratzen da iraupen materialeko beharrianak (hala badagokio, bizitokiarena barne) betetzeko baliabide ekonomikoen (gauzazkoak barne) esleipena, baliabide horien gabeziari buruz administrazioak duen informazioaren arabera (gizarte-zerbitzuek gero eta lehiakortasun gutxiago dute arlo horretan) [176].

Irakurketa horrek arretaren eremu sektoriala berriro kokatzea eskatzen du. Zehazki, gizarte-zerbitzuak eskuratzeko eskubide subjektiboa garrantzitsua da hiru ikuspuntu hauetatik [18]:

- a) Administrazio publikoei dagokie bere gain hartzea beharrian-egoeran daudela eta ezarritako baldintzak betetzen dituztela egiaztatzen duten pertsona guztiei zerbitzuak emateko erantzukizuna.
- b) Beharrianen diagnostikoa eta balorazioa egiteko mekanismoak ezarri behar dira, zehazteko ea zein neurritan betetzen dituen, benetan, gizarte-zerbitzuen eskatzaile izan daitekeen pertsona batek beharrianen inguruan ezarritako betekizunak.
- c) Zerbitzuak erantzukizun publikoko gizarte-eskubide subjektibotzat jotzeak eskakizun erantsi bat dakar zerbitzuaren kalitateari eta zerbitzua emateko moduari dagokienez. Ikuspegi horretatik, eskubide subjektiboaren kontzeptuak, aurretik zegoen eredu diskrezionalarekiko, dakarren hausturaren ondorioz, gehiago bermatu behar da zerbitzua pertsonaren beharrianetara eta esku-hartzearen helburuetara egokitzen dela.

Indarkeria matxista jasaten duten emakumeei arreta emateko zerbitzuak erantzukizun publikoko zerbitzu gisa aitortzea eta herritarren eskubide diren zerbitzutzat jotzea (eskubide subjektiboa) esan nahi du eskubidearen titular diren pertsona guztien eskura daudela (unibertsalizazioa) bermatu behar dela. Horrenbestez, zerbitzuek irisgarriak izan behar dute, bai arlo fisikoan (lurralde osoan berdin), bai arlo ekonomikoan edo administratiboan (karga ekonomikorik edo gehiegizko burokratizaziorik gabe), bai arlo linguistikoan edo kognitiboan (irisgarritasuna formatuari, hizkuntzari eta eskura izateko erraztasunari dagokienez).

Antolaketari dagokionez, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema erantzukizun publikoko arreta-sare antolatu gisa eratuta dago, titulartasun publikoko eta pribatu itunduko prestazio, zerbitzu eta ekipamenduz osatuta. Haren xedea da pertsona, familia eta talde guztien gizarteratzea eta autonomia sustatzea, eta, horretarako, sustatzeko, prebenitzeko, babesteko eta laguntza emateko eginkizunak betetzen ditu, prestazio eta zerbitzu pertsonalen eta harremanetan oinarritutakoen bidez. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazioen eta Zerbitzuen Katalogoa [47] administrazio publiko eskudunek bermatu behar dituzten prestazio ekonomikoak eta zerbitzuak identifikatzeko tresna da (ikusi 3.1-Testuinguru instituzionala apartatua).

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak lehen mailako arretako gizarte-zerbit-

zuak –udalen eskumenekoak– eta bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuak –aldundien eskumenekoak– bereizten ditu. Bereizketa hori emandako laguntzaren intentsitatearen arabera zehazten da, beste irizpide edo aldagai batzuen artean. Kasu bietan, laguntza hori espezializatua izan daiteke [26].

Foru-aldundiei dagokie, gizarte-zerbitzu foralen bidez, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparruan egotzi zaizkien eskumenak erabiltzea eta eskumen horiek garatzeko xedapenak ematea beren lurralde-eremuan. Gizarte Zerbitzuei buruzko 2008ko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak [26]jezarritakoaren arabera, balorazioa eta diagnostiko espezializatua egiteko eginkizunak betetzeko, foru-aldundiek elkarren artean koordinaturik aritu beharko dute, eta bai oinarrizko gizarte-zerbitzuari bai ordura arte erabiltzaileari eta/edo haren familiari jarraibideak ematen jardun duen profesionalari ere parte hartzen utzi behar diete, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren parte den edo ez begiratu gabe. Hala, balorazio eta diagnostiko espezializatua egiteko ardura duten profesionalek dagokion administrazio-organoaren bidez hartutako erabakiak lotesleak izango dira erabakiari dagokion kasuaren ardura duen profesionalarentzat, beren ardurapeko prestazio edo zerbitzuren baterako sarbidea onartzeko edo ukatzeko erabakiak direnean. Halaber, lege horrek [26] ezartzen du foru-aldundiek, gizarte-zerbitzuen inguruko eskumenak erabiltzen dituztenean, gizarte-ongizatea lortu nahian lan egiten duten beste sistema edo politika publiko kideko edo osagarri batzuekin koordinaturik eta elkarlanean jardungo dutela. [26].

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuak [47] ezartzen duenez, genero-indarkeriatik bizirik atera diren emakumeentzako berariazko prestazioak eta zerbitzuak dira hauek: etxeko indarkeriaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxea, udalaren eskumenekoa (1.9.1); etxean tratatu txarren biktima izan diren emakumeentzako egoitza-zentroak eta emakumeentzako beste egoitza-zerbitzu batzuk, aldundien eskumenekoa (2.4.6); etxeko indarkeriaren edo sexu-erasoen biktima izan diren emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua, aldundien eskumenekoa (2.7.1.2); familiekin gizarte- eta hezkuntza-arloan eta/edo arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua, aldundien eskumenekoa (2.7.3.1); tratatu txarren eta sexu-erasoen biktima izan diren emakumeei, pertsona adingabeei, adinekoei eta desgaitasuna duten pertsonen laguntza psikosoziala eta soziojuridikoa emateko zerbitzua, aldundien eskumenekoa (2.7.5), eta genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako ordainketa bakarreko prestazio ekonomikoa (3.1.2).

Hala ere, kontuan hartu behar da indarkeria matxistaren egoerak ez direla mugatzen indarkeria hori jasaten duten pertsonentzat berariaz prestatutako zerbitzuetara. Gerta daiteke halako kasuak egotea beste zerbitzu eta prestazio batzuetan artatutako pertsonen artean. Besteak beste –baina ez esklusiboki–, gizarte-inklusioaren arloko beharrianak, desgaitasunen bat edo gaixotasun mentalak dituztenen edo adinekoen beharrianak betetzeko dauden zerbitzuetan.

Bizkaiko Foru Aldundiaren apustua da arreta-eredu bakar bat sortzea lurralde historiko osorako, non udalen eskumeneko lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuek eta Aldundiaren eskumeneko bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuek esparru kontzeptual bera izango baitute abiapuntu, lurralde historikoan indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko sarearen multzoari koherentzia emateko.

4.2.4. Gizarte-babesgabetasuna eta gizarte-zaurgarritasuna

Lehenik eta behin, honela definitu ahal dira gizarte-babesgabetasuneko egoerak: babesik eza, defentsarik eza, zaintzarik eza, babesgabezia (laguntza morala eta materiala falta da) duten egoerak, edo egoera zeinetan pertsona babesik gabe, malder, abandonatuta edo segurtasunik gabe dagoen [2]. Kausa anitzeko fenomeno da, progresiboa eta aldakorra. Normalean, gizarte-babesgabetasunaren barruan gabezien eta desabantaila orokortuen metaketak eragindako egoerak sartzen dira, zeinak, maiz, denboran luzatzen diren eta herritar guztiei dagozkien gizarte-eskubideak baliatzea eragozten duten [177].

Gizarte-babesgabetasunak erabakiak hartzeko eta eskubideak baliatzeko gaitasuna murrizten du, batez ere⁶². Zehazki,

- a) Egoera errealismoz aztertzeko gaitasuna.
- b) Kausalitatea egozteko prozedura.
- c) Pertsonaren egoera orokorrari buruzko kontzientzia.
- d) Erabakiak modu autonomoan hartzeko abileziak.
- e) Gizarte-babeserako sistemak erabiltzeko eta eskubideak baliatzeko gaitasuna.
- f) Aldaketarako motibazioa.
- g) Erantzukizunezko jokabidea.

62: IOK, *Gizarte Laneko Laborategia*.

Umeen eta nerabeen babesgabetasunaren arloan, esku-hartze sozialetan lanbide-jarduna modu orokorrean ulertu behar da, eta umea edo nerabearekin eta haren familiarekin egin behar da lana. Adingabe bakoitzak era ezberdinean egiten die aurre arrisku-egoerei, eta nahasmen-gradu ezberdinak dituzte. Ezberdintasun horrek markatzen du adingabe bakoitzaren erresilientziaren garapen-maila, zeinak aukera emango baitie kokatuta dauden pertsonen arteko testuingurura egokitzeko eta bizitako inguruabarrei arrakastaz aurre egiteko. Arriskuaren dimentsioak umeari edo nerabeari zaurgarritasun handiagoa eragin diezaioketen hainbat faktore hartzen ditu; babes-mekanismoak sortzen dituzten faktoreek, aldiz, babes-dimentsioa dakarte. Ondorioz, bi dimentsio horien arteko interakzioak egokitzapen positiboko mekanismo bat sortu ahal du, dimentsio babeslea, edo, bestela, zaurgarritasun-mekanismoa.

Ikuspegi horren arabera, arrisku-dimentsioa haur-babesgabetasuneko egoeran daudenean aktibatzen da; eta haur-babesgabetasuneko egoerak adingabeen oinarritzko beharritan arretarik jartzen ez zainean sortzen dira. Arruabarrenaren [178]arabera, haur-babesgabetasuneko egoeren arrazoiak zenbait inguruabarren ondorioz gertatu ahal dira. Hauek dira arrazoiak batzuk: gurasoen kontzientziarik eza; familia-ingurune ohiko funtzionamenduan ematen den distortsioa; osasun-zerbitzuetara, hezkuntzara eta gizarte-zerbitzuetara iristeko zailtasunak, eta, gurasotasunaren arloan arazoak dituztenez, epaituak izateko beldurra.

Gurasotasuna osatzen du amek, aitek edo beren seme-alaben zaintzaren, heziketaren eta gizarteratzearen ardura duten helduek egindako ekintzen multzoak. Halaber, gurasoen eta seme-alaben arteko harremanetan ematen diren jarduerak eta interakzioak sartzen dira. Barudy eta Dantagnan autoreek gurasotasunaren bi eraketa bereizten dituzte:

- Gurasotasun biologikoa: seme-alaba baten sorkuntza eta haurdunaldi biologikoaz ari da.
- Gurasotasun soziala: seme-alabak egunerokoan zaintzea, babestea eta hezteak, guraso-harremanaren esperientzia positibo bidez. Gurasotasun soziala bost gaitasunetan elkartzten da, eta beharritan hauek dakartzate: a) nutrizio-, zaintza- eta afektu-beharritan eta estimulazio-beharritan; b) erresilientziaren sustapena; c) hezkuntza-beharritan, eta d) babes- eta gizarteratze-beharritan.

Gaur egungo gizartean, aurreuposatzen da guraso biologikoek berez garatzen dutela beren seme-alaben beharritan betetzeko guraso-gaitasun

egokiak baliatzeko trebetasuna. Hala ere, gurasotasuna ez da berezko gaitasun bat, ikaskuntzaren bidez eskuratzen den gaitasuna baizik. Guraso-gaitasunak dira, zaintzeko, babesteko, hezteko eta garapen egokia bermatzeko, amek eta aitek edo heldu arduradunek dituzten gaitasunak [161]. Barudyk eta Dantagnanek diotenez, guraso-gaitasun horiek aintzat hartu behar dute umek eta nerabek zer beharrian duten eta eboluzioaren zein fasetan dauden; gaitasun horiek malgutasunez eta adingabeen bizitzako unearen arabera egokituta gauzatu behar dira [161]

- Guraso-gaitasunen barruan sartzen dira amek, aitek eta heldu arduradunek dituzten baliabide emotiboak, kognitiboak eta portaerari lotutakoak, erantzun egokiak ahalbidetzekari dagokionez, umeen eta nerabeen adina eta bizitzako une jakin bateko beharrianak aintzat hartuta.
- Guraso-ahileziak lotuta daude amek, aitek eta heldu arduradunek beren seme-alabak dauden eboluzio-fasera egokitutako erantzunak emateari dagokionez duten egokitzeko gaitasunarekin. Ahilezia horien barruan, hezteko ereduak daude, baita kanpoko gizarte-sarean parte hartzea ere, familiaren eta gizartearen laguntza jaso ahal izateko [160].

Eginkizun horietako bat ez betetzeak haurren babesgabetasuna edo gurasoen gaitasunik eza eragin dezake, eta egoera horrek kalte etengabeak eragin ditzake umearn edo nerabearen garapenean [161], [178].

Bigarrenik, honela definitu ahal da gizarte-zaurgarritasuna: gizartean arriskuan, egoera zailean egotea, unean bertan edo etorkizunean, eta egoera horrek ukitutako taldeak desgaitu edo ezgaitzea ongizatea lortzeko, testuinguru sozio-historiko eta kultural jakin batzuetan iraupena eta bizi-kalitatea bermatzeari dagokionez [179].

Orokorrean eta zentzu zabalean, honela definitzen da zaurgarritasuna: errealitate ezberdinen –indibidualak eta/edo kolektiboak– egoera, hainbat inguruabar direla medio, mehatxu batek eraginda, kaltetuak edo larriagotuak izateko arriskuan daudenak, eta, hala, zaurgarri bihurtzea eragiten dutenak [180]. Nazio Batuen Erakundearen (NBE) arabera, zaurgarritasuna da arrisku eta ziurgabetasun jakin batzuen eraginpean egotea, eta, aldi berean, egoera horietatik babesteko edo defendatzeko eta ondorioei aurre egiteko gaitasun urria izatea [181].

Zaurgarritasuna arriskuaren ikuspegi soziala deritzonaren barruan koka daiteke, teorikoki. Ikuspegi horren defendatzaile nagusiak dira Anthony Giddens, Ulrich Beck eta Niklas Luhmann soziologoak eta Mary Douglas antropologoa

[180]. Zaurgarritasunaren kontzepzio eta definizio asko daude, azalpen-ereduaren, diziplina-ereduaren edo esku-hartzeko ereduen arabera, baita gizarte-ekintzaren eremuetan sartutako jarrera politiko eta sozialaren arabera ere. Hala ere, definizio horiek guztiek bat egiten dute kontzeptuaren hiru ezaugarri nagusien identifikazioan [182].

1. Lehenik eta behin, zaurgarritasuna dimentsioaniztuna da: pertsona jakin batzuetan zein ezaugarriak partekatzen dituzten talde zehatzetan ematen da, baita komunitateetan, hainbat forma eta modalitatetan.
2. Bigarrenik, zaurgarritasuna integrala da: zaurgarritasunaren eragileak gorabehera, zaurgarritasunak egoera horretan dauden pertsonen alderdi askori eragiten die.
3. Hirugarrenik, zaurgarritasuna progresiboa da: zaurgarritasun-egoerak metatu egin daitezke, eta intentsitatea areagotu egin daiteke, domino-efektuaren bidez, gero eta ondorio larriagoak eraginda jasaten duten pertsonen bizimoduan. Egoera honek beste arazo batzuk sortzea eta egoeraren larritasuna areagotzea eragin dezake, eta, gainera, egoera zikliko bihur daiteke.

Giza Eskubideen Batzorde Nazionalaren definizioaren arabera, zaurgarritasuna barruko eta kanpoko faktoreak metatzen direnean sortzen da, faktore horiek elkartzen direnean, murritzitu edo baliogabetu egiten baitute pertsona, talde edo komunitate batek kalte egiten dien egoera bati aurre egiteko eta egoera horretatik ateratzeko duten gaitasuna. Zaurgarritasun sozialak bi dimentsio ditu [126]:

- Dimentsio antropologikoa (zaurgarritasuna): Zaurgarritasun sozialaren lehen dimentsioa antropologikoa da, eta kaltea jasateko aukera adierazten du, fisikoki edo emozionalki zauritua izatekoa. Barneko faktoreek indibiduoaren, taldearen edo komunitatearen berezko ezaugarrien parte dira, hala nola adina, generoa, osasun-egoera, jatorri etnikoa, desgaitasuna, sexu-orientazioa eta gorpuzkera, besteak beste. Zaurgarritasun antropologikoa gizakiaren berezko izaera da. Faktore indibidualak sartzen dira: adina, gaitasuna edo gutxiagotasuna, adibidez.
- Dimentsio soziopolitikoa (gizarte-zaurgarritasuna): Bigarren dimentsioa soziopolitikoa da, eta ingurune jakin batekoa izateagatik edo bizi-baldintza jakin batzuk izateagatik pertsonarengan sortutako sentiberatasunari dagokio. Bigarren dimentsio horrek zaurgarritasun-esparruak zein biztanleria zaurgarriak sorrarazten ditu. Hots, talde, genero, kultura, izaera edo egoera sozioekonomiko batekoa izateak gizabanakoak zaurgarri bihurtzea eragiten du. Kanpoko beste faktore batzuk sartzen dira, hala nola pobrezia, generoa edo biktimizazioa, besteak beste. Indarkeria jasaten duten pertsona guztiak zaurgarriak dira indarkeria jasate hutsarengatik, baina

batzuk bi aldiz zaurgarriak izan daitezke, baldin eta beste kolektibo zaurgarri batekoak badira: nahasmendu mental larria duten pertsonak, desgaitasuna edo dibertsitate funtzionala dutenak, babesik gabe daudenak, administrazio-egoera irregularrean dauden eta/edo hizkuntza-oztopoak dituzten etorkinak, landa-eremuetan bizi direnak non baliabideak eta babesa urriagoak izan daitezkeen [13], gizartean baztertuta daudenak, transexualak, etab.

Katzmanen [183] planteamenduaren arabera, zaurgarritasunaren ikuspegitik desabantaila sozialak azaldu ahal dira, bi azterketa-mailaren arteko harremana ezarrita: batetik, maila mikrosoziala, gizabanakoetan eta etxeetan ematen diren portaerei buruzko analisiaren bidez, eta, bestetik, maila makrosoziala, antolakunde eta erakundeena. Planteamendu horretan oinarrituta, esan daiteke zaurgarritasuna dimentsio anitzeko kontzeptu bat dela, haren analisi-unitateak norbanakoa, etxea edo komunitatea direla, ezaugarritzen duten analisi-kategoriak arriskuak, ziurgabetasuna, segurtasunik eza, ezintasuna eta desabantaila direla, eta goranzko mugikortasunerako aukerari eragiten diola. 2014ko Giza Garapenari buruzko Txostenak [184] aipatzen du pertsona, komunitate edo herrialde bat zaurgarria dela etorkizunean haren inguruabarrak eta lorpenak hondatzeko arrisku handia dagoenean. Txostenak zaurgarritasunari buruzko bi proposamen aurkezten ditu: bat, pertsonen gaitasunek eta testuinguru sozialak zaurgarritasunaren gainean duten eraginari buruzkoa, eta bestea, erantzuteko gaitasuna duten erakundeen bidez zaurgarritasuna murrizteko aukerari buruzkoa [184].

Aktiboan, zaurgarritasunaren eta aukeren egituraren ikuspegiaren (AZAE) arabera, gizarte-zaurgarritasuna da pertsona edo etxe batek eremu sozioekonomiko ezberdinetan bere ongizatea hobetzeko edo narriadura saihesteko dauden aukerak baliatzeko duen ezintasuna [183]. Gizarte-zaurgarritasuna AZAE ikuspegitik ulertzeko, aintzat hartu behar dira funtsezko hiru osagai: lehenik eta behin, baliabideak, hau da, norbanakoari gizartean garatzeko aukera ematen dioten baliabide material eta sinbolikoak izatea, kontrolatzea edo mugitzea; bigarrenik, merkatutik, estatutik eta gizartetik datorren aukeren egitura, eta, hirugarrenik, erakundeen eta gizarte-harremanen zeregina [185]. Ikuspegi horretatik, aktiboak dira norbanakoek eta etxeek kontrolatzen dituzten baliabide material eta ez-materialen multzoa. Baliabide horiek mugituta, norbanakoak bere ongizatea hobetu ahal du, bere bizi-baldintzek okerrera egitea saihestu ahal du edo bere zaurgarritasuna murriztu ahal du. Katzmanen arabera, honela sailka daitezke aktiboak:

- Aktibo edo kapital fisikoa: finantza-kapitala (diru-aurrezpena, kredituak, akzioak, etab.) eta kapital fisikoa (etxebizitza, animaliak, ekoizpen-bideak, etab.) bereizten dira.

- Giza aktiboa edo kapitala: enplegu ordaindua, osasuna, hezkuntza, sinesmenak, etab. izateko –kalitatez eta kantitatez– etxeek dituzten baliabideak dira.
- Aktibo edo kapital soziala: maila indibidualean, taldean edo komunitatean sailkatu ahal da. Aktibo-mota hau harremanekin, elkarrekikotasunarekin eta konfiantzarekin lotuta dago.

Pasiboei dagokienez, Katzmanek dio baliabideak aktibo bihurtzea eragozten duten oztopoak direla. Pasiboen barruan sartzen dira zorrak, abilezia kognitiboen arloko gabeziak, desgaitasunak, osasun-arazoak, adikzioak, jatorri etnikoa diskriminazio- edo segregazio-egoeretan, estigmak, biktimizaziorako arriskuak edo ingurune bortitzak, besteak beste.

Zaurgarritasuna ebaluatzeko, oso garrantzitsua da sare soziala kontzeptuan sakontzea. Sare soziala da, bizitzaren eremu ezberdinetan eta garrantzi-maila ezberdinekin, subjektuak elkarren artean lotzen dituzten gizarte-harremanek osatutako bilbea. Frogatuta dago sare horrek ondorio esanguratsuak dituela pertsonen osasunean eta ongizatean [186]. Ildo horretan, zenbait tresna deskribatu dira pertsona batek jasotzen duen babes soziala zenbatearainokoa den zehazteko [187]:

- a) Bizi den komunitatean duen integrazioa, senideekin eta lagunekin duen harremanaren eta erakunde formal eta informaletan duen parte-hartze sozialaren bidez neurtuta.
- b) Harreman estuak, intimoak edo konfiantzazkoak izateko aukera.
- c) Harreman-sozialen tamaina, egitura eta dentsitatea.

Beste azterlan batzuetan onartu den moduan [188], [189], gizarte-zaurgarritasunaren analisiaren ardatz nagusiak definitzeko, Katzmanek [183] aipatutako kapitalaren ideia erabili ahal da. Sailkapen hau egiten du kontzeptu hori dela eta:

- a) Kapital fisikoa: ondasun materialek –etxebizitza, lursaila eta erreproduktzio sozialerako baliagarriak diren ondasun iraunkorrak– eta finantza-ondasunek –diru-sarrerak, aseguruak eta gizarte-babeserako mekanismoak, besteak beste– osatzen dute.
- b) Giza kapitala: hezkuntzaren eta osasunaren balio erantsia hartzen du.
- c) Kapital soziala: sare sozialak, harremanak, informazioa izateko aukera eta eragiteko aukerak, aurkako bizi-baldintzak aldatu ahal izateko.

4.2.5. Kalte soziala

Indarkeriarekin erlazionatutako gizarte-zaugarritasunarekin lotuta dago kalte soziala. Honela definitu ahal da kalte soziala: gertaera traumatiko baten ondorioz biktima batek bere familia- eta/edo gizarte-harremanetan bizitako ondorioak. Gertaera traumatiko horretan, aipatutako ondorioak lotuta daude gertaera horrek biktimaren baldintza sozialetan eta kokapenean izan duen eraginarekin, aurretik zeukan egoerari eta harreman-mapari dagokionez. Hau da, subjektuaren eraikuntza sozialari lotutako alderdiei dagokienez (kaltearen dimentsio subjektiboa), zein pertsona hori sartuta dagoen harreman-mapari dagokionez [190].

«Kalte soziala» kontzeptua indarkeria matxista jasaten duen pertsonaren eta sistema sozialaren (bikotea, familia, sare primarioak, komunitatea, etab.) arteko interakzioaren hausturaz –iraunkorra edo ez– ari da, edo mendekotasun- edo egokitze-jokabideak garatzeaz edo norbere burua arriskuan jartzeko egoeraz.

Nazioarteko proposamen metodologikoaren arabera [190], zeina gure ingururik hurbilenean Marta Simón Gilek jaso baitu [188], [189], lesio sozial edo ondorio sozialaren forma hartzen duen kalte sozialaren ebaluazioa bost azterketa-dimentsioren bidez eta dagozkien neurketa-adierazleen bidez egin daiteke. Honela definitu ahal dira bi kontzeptu horiek:

- Lesio soziala: lesio soziala dago gizarte-zaugarritasun soziofamiliarra gertatzen denean, gertatutakoaren ondorioz biktima desabantaila-egoerara egongo baita gizartean, gutxienez hiru hilabetez.
- Ondorio soziala: esan daiteke ondorio soziala dagoela garapen soziale-rako sarearen galera kronikoa gertatzen denean, galera horrek biktimak gizarte-laguntza emateko sistemekin duen interakzioetan eragiten dituen ondorioek sistema horietako batekin haustura iraunkorra izatea ekartzen badute, pertsonaren harremanen etorkizuna bizi guztirako baldintzatuta.

Simónen [189] proposamen metodologikoaren arabera, kalte sozialaren existentzia lesio sozial edo ondorio sozial gisa zehazteko, bost dimentsio eta adierazle erabili ahal dira. Jarraian, zehaztapen horren egitura orokorra deskribatzen da⁶³.

63: Simónen proposamenaren garapen osoa dokumentazio honetan kontsultatu ahal da: Simón Gil, Marta. «Cómo valorar las secuelas y lesiones sociales a víctimas de violencia de género: dimensiones e indicadores», in Carbonero, D.; Raya, E.; Caparrós, N.; Gimeno, C. (koord.). *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*, Errioxako Unibertsitatea, 2016 [189].

a) Biktimaren eta erasotzailearen arteko interakzioaren dinamika:

- Boterearen asimetria
- Bikotean dagoen kontrola
- Bikotearen mendekotasuna
- Bikotearen indarkeriazko interakzio-estiloa
- Erasoaren progresioa

b) Familia-sistema:

- Kultura patriarkalaren existentzia
- Etxeko aginte hierarkikoa
- Indarkeriaren minimizazioa edo tolerantzia
- Familiaren interakzio-estiloa

c) Prestakuntza-/lan-sistema:

- Prestakuntza
- Lana edo lan-jarduera
- Kalte ekonomikoa

d) Sistema soziala:

- Autonomia/Mendekotasuna soziala
- Gizarte-inklusioa edo -bazterketa
- Sare formalaren ezagutza eta irispidea
- Familiaren ekonomia

e) Sistema kulturala:

- Genero-indarkeriari buruzko gabeziak
- Indarkeriari buruzko kontakizuna eta esanahien atribuzioa
- Esanahien atribuzioa
- Indarkeriaren abiapuntuko atribuzio kulturalak
- Errua egozten duen mezu kulturala
- Estigmatizazio soziala

4.2.6. Bizitokia ematearen eta egoitzako arretaren arteko bereizketa

Bizimodu independenterako laguntzaren printzipioa oinarritzat hartuta, beharrezkotzat jotzen da egoitza-zerbitzua bizilekurako laguntza emateko prestazio instrumentaletik bereiztea, beharrian ezberdinei erantzuteko tresnak baitira.

- Bizitokia edo etxebizitza ematea etxebizitza duina eta egokia izateko eskubide unibertsal eta orokorraren –eta, beraz, pertsona guztiei dagokie– barruan sartzen da. Bizitokia ematea da pribatutasun- eta intimitate-espazio bat eraikitzea, eta, hala dagokionean, elkarbizitzarako espazioa ere, modu autonomoan bizitzeko aukera izateko pertsona bakoitzaren lehenetasunak aintzat hartuta (kokapena, beste pertsona batzuekin bizitzea edo ez, etab.)
- Egoitzetan eta harrera-baliabideetan ematen den arreta, berriz, «aukeratu ez den bizikidetzaz» dela esan daiteke, arreta hori beste batzuekin batera edo taldeka ematen baita, eta zaintzeko eta autogobernatzeko muga larriak dituzten pertsonentzat baita. Egoitza-zerbitzuak barneko arau-esparru bat du, murrizketa gehiago edo gutxiago ezartzen dituen, non estigmatizatzeko eta intimitatea eta pribatutasuna murrizteko arriskua baitago. Gainera, baldintza gehiago daude intimitatea eta pribatutasuna bermatzeko, lotuta baitago zenbait aurrerapen edo helburu lortzearekin.

Praktikan, bereizketa hori ez da hain argia, eta sarritan nahastea eragiten du⁶⁴. Berehalako harrera-zerbitzuak zein egonaldi ertaineko harrera-zentroak eraginkorrak dira beren etxea aldi baterako utzi behar izan duten bizirauleentzat. Hala ere, Arartekoaren txosten berezian jasotakoaren arabera [5], hausnarketa egin behar da orokorrean indarkeria matxistatik bizirik atera direnentzako egonaldi ertaineko baliabideetan ematen den arreta-ereduari buruz eta baliabide horietan egon ondoren arreta eta babesa egituratzeko moduari buruz [5].

- a) Lehenik eta behin, esan den moduan, pertsona guztiek dute etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea. Hala ere, eskubide hori benetakoa egiteko behar diren mekanismoak ezartzeko ardura gizarte-zerbitzuen eskumenetik eta erantzukizunetik kanpo dago.

64: Lehenago esan den moduan, Etxeko eremuan tratatu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituen 2007ko irailaren 11ko 148/2007 Dekretuak [108] honela definitzen ditu arreta-zerbitzuak: «egonaldi ertaineko edo luzeko harrera-zentroak»; Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 2015eko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak [23], berriz, ezartzen du egonaldi labur edo ertaineko zerbitzuak direla.

Modu bereizian, gizarte-zerbitzuetatik emandako arretak segurtasuna dela-eta edo autozaintzarako eta autogobernurako gaitasunak larriki mugatuta dituztela-eta behar duten pertsonen edo bizikidetzak-unitateen baino ez die eman behar premiazko edo egonaldi ertaineko egoitza-zerbitzua, bai esku-hartzearen lehen fasean, zein inklusio-prozesu osoan zehar [2]. Horrenbestez, egoitza-zerbitzua salbuespenekoa eta justifikatua izan behar da. Egoitza-zerbitzua gizarte-zerbitzuen prestazio tekniko intentsiboak emateko testuinguru gisa ulertu behar da, eta ez etxebizitzarik edo bizitokirik ez izatearekin lotutako arazoei irtenbidea emateko aukera gisa –are gutxiago modu iraunkorrean– [15].

- b) Bigarrenik, indarkeria matxistatik bizirik atera direnei eman beharreko gizarte-arretak begirada intersektorial bat hartu du, eta bizitokirako laguntza gisa, behin-behinean, egonaldi ertaineko prestazio instrumental bat eskainiko du, bizimodu independentearen printzipioan oinarrituta [15].

Hala ere, Arartekoaren txostenean jasotakoaren arabera [5], tentsioak gerta daitezke autonomia pertsonala lortzeko eta emakumeak ahaldundutzeko helburuen artean. Hain zuzen ere, egoitzen araubidearen barruan, zorrotzagoa da erabiltzaileen kontrola, eta, interes orokorreko arrazoiak direla medio, justifikatuta dago esku-hartzeetan bizikidetzak-arauei zorrotzagoak bete behar izatea, emakume batek bizitza independentea izanda izango litzuzkeen arauarekin alderatuta.

Baliabideetan egin beharreko egonaldiaren iraupenari dagokionez, gehieneko epe bat ezarri ordez, lehentasuna eman beharko litzaioke hartutako emakumearen ahaldundutze-prozesuari, eta, hala, harrera-zentroarekiko mendekotasuna saihestuko litzateke. Hau da, ekidin behar da egoitza-zerbitzua instituzionalizazio bihurtzea, eta erabiltzaileak bere bizitokia aukeratzeko egoeran egoteko –bere beharrezkoen arabera laguntza sozialen eta teknologikoen bidez– behar duen denbora baino gehiago luzatzea.

- c) Hirugarrenik, indarkeriarik bizirik atera diren emakumeen arreta emateko zerbitzuek berriro aztertu behar dute nola hobetu ahal duten harrera-baliabideak ateratzean bizitzeko alternatibarik ez duten emakumeek aurrean duten erronkari eman beharreko erantzuna [5], [191]. Zerbitzu horietan arreta instituzionala jaso duten emakumeen autonomia pertsonala sustatu behar da, eta, bereziki, etxebizitza eta enplegua lortzea ahalbidetuko duten baliabideak edo neurriak garatu behar dira. Horrela, artatutako emakumeek dagozkien erantzukizunak bereganatzea, dituzten gaitasunak eta aukerak onartzea eta arreta-zerbitzuekiko independenteak izatea lortu nahi da.

Arartekoak bere txostenetako batzuetan [4], [5] agerian utzi du etxebizitza lortzeko zailtasunak emakumeek eta profesionalak planteatutako arazo larrienetako bat dela. Alokairu garestiek eta eskaintza urriak larriki zailtzen dute gaur egun emakume horien eta haien familien etxebizitzaren arloko normalizazio-prozesua. Bizirik atera direnek beren bikoteki-dearekiko duten mendekotasunak –ekonomikoa, afektiboa, funtzionala, etab.– tratu txarretan oinarritutako harremanak ahalbidetzen ditu, eta, beraz, arreta-zerbitzuek mendekotasun-lotura horiek hausteko laguntza eman behar dute, eta azken helburua izan behar da emakumeen autonomia sustatzea. Hala ere, txostenean jasotakoaren arabera, ez da koherentea eta ez luke inolako aurrerapen esanguratsurik ekarriko mendekotasun berriak sortzea epe luzera (adibidez, erakundeekiko mendekotasuna baliabide publikoetako egonaldiak luzatuta, laguntza ekonomikoekiko mendekotasuna, etab.).

- d) Laugarrenik, Arartekoak planteatutakoaren ildotik[4], [5], autonomia sustatzeko harrera-pisuak indartzen dituzten arreta-ereduak diseinatu beharko lirатеke, eta modu egokian bereizi beharko lirатеke emakumeen autonomia estimulatzea lehentasunezkoztat duten kasuak (kasu horretan, kudeatzeko autonomia duten apartamentuetara bideratu beharko lirатеke) eta, behar indibidualizatuengatik, emakumeek esku-hartze sakonagoak behar dituzten kasuak, hau da, bizileku bat eskaintzetik harago doazenak.

Proposamen horren ondorioz, batetik autonomia sustatzeko harrera-pisu gehiago gaitu beharko lirатеke, eta, bestetik, behar bezala bereizi beharko lirатеke gainerako emakumeekin bizitzea komenigarri ez izatea eragiten dituzten baldintzetan dauden emakumeen kasuak. Adibidez, mugako nortasunaren nahasmendua edo portaeraren nahasmendu larriak daudenean, zeinetan bereziki egokia baita «housing first» ereduaren bidezko arreta, edo gaixotasun mental larria edo adikzioak dituztenen kasuan, zeinak zerbitzu espezializatuago batzuetara bideratu beharko lirатеkeen [4].

- e) Bosgarrenik, egoitzatik irteteagatik edo bizileku batetik beste batera aldatzeagatik, deslotzeko edo berrirori lotzeko prozesuak egotea saihesteko, hausnarketa egin beharko litzateke esku-hartze intentsiboagoaren zama profesionala –bereziki laguntza soziala eta gizarte eta hezkuntzako esku-hartzeak eta psikosozialak– egoitza-zerbitzuan, pisuetan edo bizilekuetan egon ordez, zerbitzu horri lotutako eguneko zerbitzuan edo diziiplina anitzeko esku-hartzerako zerbitzuan egoteko aukerari buruz [14], [15].

4.3. ARRETA-EREDUAREN OINARRIZKO OSAGIAKN

Bizkaian indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko proposatzen den gizarte-arretako ereduak oinarrizko hamar zutabe ditu: zerbitzu publikoa eta erantzukizun publikoa, pertsonen zentratutako arreta, arreta-erren jarraitutasuna, ahalduntzea, bizi-kalitatea eta kalteen murrizketa, sororitate, erresilientziaren sustapena, ikuspegi komunitarioa eta erreparazio eraldatzailerako eskubidea.

4.3.1. Zerbitzu publikoa eta erantzukizun publikoa

Proposatutako arreta-ereduaren oinarri nagusietako bat da erantzukizun publikoaren printzipioa. Gizarte-zerbitzuen arlotik, helburua izan behar da indarkeria matxistatik bizirik atera direnei zerbitzu publikoaren ikuspegian oinarritutako erantzuna ematea [16]. Horrek esan nahi du arreta-eredu eta baliabide-mapa egituratua, koherentea eta homogeneoa eratu behar dela, zeinak zerbitzuen erantzukizun publikoaren alde egingo baitu, irizpide hauek aintzat hartuta:

- a) Kalitateko zerbitzuak, erabiltzeko modukoak, irisgarriak eta onargarriak eskaintzea indarkeria matxistatik biziri atera direnei (emakumeak, haien seme-alabak, baita haien mendeko pertsonak ere).
- b) Hartzaileetara eta haien beharrianetara eta kezketara egokituta ematea zerbitzuak, haien autonomian eragin gabe.
- c) Artatutako pertsonen duintasuna errespetatzea eta biktimizazio sekundarioa murriztea.
- d) Eskubidearen titular diren pertsona guztiek zerbitzuak eta prestazioak eskura dituztela eta jasotzen dituztela bermatzea, prozedura arautuen bidez esleitutako plaza publikoetan (hornidura edo kontratazio administrazioaren forma edozein dela ere).
- e) Indarkeria matxistatik bizirik atera direnentzako arreta-zerbitzuen zorro zabala izatea, 185/2015 Dekretuan araututako zorroan jasotakoen artean [23].
- f) Tresna tekniko bateratuen bidez ebaluatutako beharra dagoenean esku hartzea.
- g) Esku-hartzearen homogeneotasuna bermatzea, tresna tekniko bateratuen bidez ebaluatutako behar-egoerak oinarritzat hartuta.
- h) Zerbitzuak eta prestazioak sare publikoko profesional baten preskripzio teknikoaren bidez eskuratzeko aukera ematea.
- i) Erreferentziako profesional bat ezartzea, esku-hartzea araututako prozedurekin bat egin dezan, esku-hartze pertsonalizatuko plan baten arabera.

- j) Zerbitzuaren titulartasun publikoaren berri ematea: erabiltzaileek eta herritarrek, oro har, Gizarte Zerbitzuen Sistemaren barruko baliabide publiko gisa identifikatu behar dituzte baliabideak.
- k) Laguntzen kalitatea hobetzeko konpromisoa hartzea eta horretarako ahalegina egitea.

Arreta-ereduak erantzukizun publikoaren printzipioa eta kontzertazio sozialako mekanismoekin duen harremana jasotzen ditu [16]. Alderdi honi dagokionez, kontuan hartu behar da irabazi-asmorik gabeko ekimen sozialak duen garrantzia zerbitzu publikoak hornitzeko eta kudeatzeko, eta ekimen hori erantzukizun publikoaren printzipioan oinarritu behar da ere. Horrek esan nahi du onartu behar dela erabiltzaileak eskubidea duela arreta pertsonalizaturako planean ezarritako zerbitzuak jasotzeko, Gizarte Zerbitzuen Zorroan deskribatutako zerbitzuen bidez [23]. Erantzukizun publikoaren printzipioak hau dakar [16]:

- a) Kasu bakoitzaren erantzukizuna Bizkaiko Foru Aldundiko profesionalaren edo oinarritzko gizarte-zerbitzuek ezarritako profesionalaren esku uztea.
- b) Kasuaren arduradunarekin koordinatzea.
- c) Gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileen eta profesionalen eskubideak eta betebeharrak onartzea eta betetzea.
- d) Ikuskapen- eta kontrol-jarduketetan laguntza emateko betebeharra betetzea.
- e) Finantzaketa egokia bermatzea.
- f) Zerbitzuaren edo zentroaren ardura duen administrazio publikoaren berri ematea eta ikusgai jartzea.

Bai Bizkaiko Foru Aldundiko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailak zein erakunde sozialek arreta-eredu berrira egokitzeko ahalegina egingo dute, eta, horretarako, gizarte-zerbitzuek bizirik atera direnei arreta ematea eragotzi ahal duten esku-hartze, zerbitzu, zentro edo sare paraleloak erabiltzea saihestuko dute.

4.3.2. Laguntzen paradigma eta eredua

Azken bi hamarkadetan, gero eta protagonismo gehiago hartu du «laguntzen paradigma edo eredua» deritzonak. Paradigma hori lotuta dago, batez ere, desgaitasunaren eremuarekin eta osasun mentalaren arloko arretarekin. Hala ere, onuragarria izan daiteke indarkeria matxistaren arloko arretaren eremura egokitzea eta eremu horretan aplikatzea.

Paradigma horri esker, lehenik eta behin, laguntza-beharren gama zabala jaso ahal da. Bigarrenik, pertsonan zentratzeko aukera ematen du; hirugarrenik, behar besteko malgutasuna ahalbidetzen du lehentasun indibidualetan nolabaiteko aldakortasuna onartzeko. Eta, azkenik, premia eta lehentasun indibidualen ebaluazioa egiteko modua ematen duten tresnak izateko aukera ematen du, eta, horren ondorioz, beharrezkoak diren laguntzak definitu ahal dira eta premia eta beharrianaren eboluzioaren segimendua egin ahal da, horren arabera laguntzak egokitzeko, behar izanez gero [19]. Laguntzen paradigmatik oinarritzko bost premisa ditu abiapuntu [19]:

- a) Laguntza-motak premia eta lehentasun indibidualetara egokitu behar dira: indarkeria matxista jasaten duten pertsonen esperientzia, bizipena eta ibilbidea oso ezberdinak dira, baita indarkeria hori gertatu den testuingurua eta biziraule bakoitza dagoen egoera ere. Beraz, oso ezberdinak dira ere haien helburuak eta nahiak. Oso gutxitan gertatzen da bi pertsonak laguntza-premia berdina berdina izatea, eta, beraz, laguntza planak pertsona bakoitzaren gaitasun, premia, lehentasun eta inguruaren arabera doitu beharko ditu laguntzak emateko planak.
- b) Laguntzen prestazioan malgutasuna ezarri behar da: Pertsonen laguntza-beharrianak dinamikoak dira, hau da, premia horiek aldatu egiten dira ingurune fisikoaren, egoeraren eta unearen arabera. Hori dela eta, laguntza-premiak ebaluatzeko eta laguntzak planifikatu eta emateko prozesu batek inguruabar ezberdin horiei guztiei erantzuteko adina malgua den laguntzen aukera osoa identifikatu behar du ezinbestean. Beharrezkoa da, gainera, aldian-aldian premien eta emandako laguntzen ebaluazio berria egitea, haien arteko doikuntza egokia den ala ez ikusteko, eta , beharrezkoa izanez gero, aldatzeko.
- c) Laguntzak modu indibidualizatuan lehenetsi behar dira: Laguntza batzuk beste batzuk baino garrantzitsuagoak dira pertsona bakoitzarentzat. Bai premien ebaluazioak, baita laguntzak planifikatzeko prozesuak ere, dauden beharrian guztien artean lehentasun-hurrenkera bat definitu behar dute. Izan ere, laguntzak emateko baliabideak behar direnez

eta eskura dauzkagun baliabideak mugatuak direnez, funtsezkoa da lehenetasunezko zat jotzen diren laguntzak eta hain lehenetasunezkoak ez direnak ondo bereiztea. Laguntza baten premiaren lehenetasuna finkatzeko beharrezkoa da pertsonaren lehenetasunak aintzat hartzea.

- d) Laguntza-beharrizanen ebaluazio sistematikoa: Laguntza-beharrizanen ebaluazio sistematikoak gidatu behar du laguntza emateko plan indibidualen garapena eta berrikuspena. Laguntza-beharrizanak ebaluatzeko prozesu batek behar adina informazio eskaini behar du laguntzen plangintzan parte hartzen duten pertsonen laguntza horiek jasoko dituen pertsona bakoitzak unean uneko eta etorkizuneko bizitzaren inguruan dituen nahietara doitzen laguntzeko. Ezagutza horri esker, nahi horietara ondoen doitzen diren laguntzak identifikatu, egituratu eta koordinatzeko konponbideak aurki ditzake taldeak. Prozesu hori dela eta, guxtienez alderdi hauek identifikatuko dituen laguntzen plan bat diseinatu behar da:

- Laguntza horiek emateko prozesuan parte hartuko duten iturri desberdinak: profesionalak, zerbitzuak, senideak, lagunak, boluntarioak, etab.
- Aurrez ikusi diren laguntza ezberdinek bete beharreko eginkizuna.
- Eskatutako laguntzen intentsitatea.

- e) Laguntza-beharrizanen ebaluazioak faktore anitz hartu behar ditu kontuan: Laguntza-beharrizanen ebaluazioak hainbat faktore hartu behar ditu kontuan. Beharrizanen ebaluazioa egiten denean, ebaluazio-taldeak sentsibilizatua egon behar du, eta errespetu osoz jokatu behar du artatutako pertsonaren bizitzan eragina duten balio, sinesmen eta igurikimenekin. Plangintza-taldean familiartekoak edo adiskideak sartzea lagungarria da faktore horiek guztiak prozesuaren barruan sartzeko.

4.3.3. Pertsona zentratutako arreta

Pertsona zentratutako arreta arlo gerontologikoan garatu da batez ere gure inguruan. Eredu hau indibidualizaziorako eta gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen beharizanetara eta itxaropenetara egokitze modu bat da, eta interesgarria izan daiteke indarkeria matxistaren eremuan sartzeko.

Pertsona zentratutako arreta eta portaerarako laguntza positiboa pertsonarentzat garrantzitsua zer den jakitera bideratua dagoen etengabeko entzute- eta ikaskuntza-prozesu baten moduan egituratzen da, pertsona horren unean uneko bizitzari begira zein etorkizunerako dituen asmo eta planei begira ere [19]. Prozesu kolektiboa da, non indarkeriatik bizirik ateratako pert-

sonak eta harekin lotura estua duten pertsonak –senideak, lagunak eta profesionalak– parte hartzen baitute, baldin eta alde zuzenetik bizirauleak parte hartzea onartzen badu.

Arreta indibiduala emateko beste forma batzuekin alderatuta, pertsonen zentratutako arreta bizirik atera den pertsona ikusteko eta harekin lan egiteko beste era bat da, harremanaren berdintasunean oinarrituta dagoena. Pertsonarekin ezartzen den harremana jada ez da boterean oinarritzen, gizarte-inklusioa hobetzeko eta areagotzeko lankidetzan baizik [18], [19]. Pertsonen eskubideak, beharrianak eta nahiak esku-hartzearen erdigunean jartzen ditu, eta xedea da zerbitzuak behar bezala egokitzea hartzaile bakoitzak dituen beharrian berezi eta bakanetara. Esku-hartzea pertsonaren egoera soziokulturaletik egiten da, haren balioak eta lehentasunak kontuan hartuta [2]. Ikuspegi horretatik, autodeterminazio-printzipioarekin eta autodeterminaziorako eskubidearekin, laguntzen ereduarekin eta bizi-kalitatea hobetzeko helburuarekin zuzeneko lotura duen metodologia bat da.

Pertsonen zentratutako arretak ezaugarri hauek ditu [19]:

- a) Indibidualtasuna eta desberdintasun pertsonalak errespetatzen ditu: Pertsonen zentratutako arretak artatutako pertsona guztientzat baliagarriak diren zerbitzu eta programa homogeneousak bereizi gabe ezartzea saihesten du, eta zerbitzu pertsonalizatuagoa eskaintzea ahalbidetzen du. Halaber, kontra egiten dio zerbitzuek pertsonen premiak egituraren beraren aukeren arabera definitzeko duten joerari, eta, ondorioz, zerbitzuen sarea eta haren funtzionamendua pertsonen era askotako beharrianetara egokitu ordez, pertsonak zerbitzuetara egokitzea behartzeko duten joerari. Ondo aplikatzen bada, eskaintzen den arreta pertsonalizatuagoa, malguagoa, anitzagoa eta egokituagoa izango da.
- b) Pertsonak gaitzen ditu: Pertsonen zentratutako arretak erabiltzailearen garrantzia onartzen du, pertsona den heinean, eta ez du ikusten, lehenengo instantzian, konpondu beharreko arazoaren multzo gisa. Ikuspegi honek arreta ematen duten profesionalen eta artatutako pertsonaren artean botere-harreman orekatuagoa sortzen laguntzen du. Erabakiak hartzean pertsonari garrantzia emateak etengabeko ikaskuntza-prozesua ahalbidetzen du, eta, horri esker, komunitatean gero eta gehiago parte hartzen, bere bizitzaren kontrola onartzen eta horretaz arduratzen lagunduko dioten gaitasunak eta jarrerak garatu ditzake pertsona bakoitzak. Hau da, erabiltzailea gaitzea lagungarria da haren garapen pertsonalerako.

- c) Zerbitzuen erabilera eraginkorragoa ahalbidetzen du: Halako arreta lagungarria da beharrian konplexuak dituzten pertsonekin egin beharreko lanak egituratzeko, eta erraztu egiten du zerbitzuen prestazioan sartutako lanak onartzea eta kudeatzea. Lanak indarra jartzen du esku-hartze ongi definitutakoetan eta argi eta garbi bideratutakoetan, erabiltzaileen bizi-kalitatean eragin eskasa duten jardueretan jarri ordez. Horrez gainera, arreta ematen duten langileen zeregina argiagoa da, eta inguruabar horrek esku-hartzeetan koordinazio hobea lortzen laguntzen du.
- d) Pertsonaren bizitza bere alderdi guztietan aztertzen du, egoitzako bizitzara mugatu ordez: Pertsona zentratutako arretaren xedea da plan-gintza integrala izatea, zeinaren ardatz gidaria pertsonaren bizitza baita, alderdi guztiak aintzat hartuta. Garrantzitsua da kontuan hartzea beste zerbitzu batzuek haren bizitzan duten lekua, eta jarduketak koordinatzeko eta esku hartzeko irizpide koherenteak aplikatzeko neurriak hartzea. Testuinguru horretan, garrantzitsua da sustatzea artatutako pertsonak komunitatearekin duen harremana, haren xede, helburu eta lehentasun pertsonalekin bat.
- e) Laguntza ematen die pertsonari, zer-nolako etorkizuna nahi duten aurkitzen laguntzeko: Pertsona zentratutako arretak laguntza ematen die artatutako pertsonari erantzun beharreko premiak, nahiak eta lehentasunak zein diren jakiteko erabakiak hartzeko, unean uneko bizimoduan, bai etorkizuneko bizi-proiektu bat eraikitzeko. Hala, zerbitzuek komunitatean parte hartzeko aukera gehiago sortzea ahalbidetzen da. Horrela, aukera eta posibilitate berriak sortzen dira etorkizunerako.

4.3.4. Arretaren jarraitutasuna

Esku-hartzeak sentibera izan behar du hartzaileen inguruabar indibidualei eta bizi-esperientziei dagokienez, eta intentsitate gehiagoko edo gutxiagoko laguntza eman, dauden egoeraren eta bizitzako unearen arabera, baliabideak eskuratzeko gaitasuna emateko [2]. Indarkeria matxistako egoerak konplexuak dira eta hainbat sistema daude inplikaturik (osasuna, enplegua, justizia, etxebizitza...); hori dela eta, arreta-eredu berriak sektore arteko estrategia integratuak izan behar ditu konplexutasun horiei hobeto erantzuteko [1].

Arreta-eredu berriak arretaren ikuspegi pertsonalizatua edo indibidualizatu erabiliko du, non berrmatuko baita ezagutzen edo kontsultatzen dela hartzaileak benetan zer beharrian duen eta esku-hartze prozesuak pertsona

bakoitzaren beharrianen arabera doitutako laguntza gisa eratuko direla, hartzaileek beren eskubideak baliatzeko eta bizi-kalitaterik ahalik eta onena lortzeko aukera izan dezaten. Ikuspegi horretatik ezinbestekoa da kontuan hartzea baliabideak egokitzeko aintzat hartu beharreko beharrianak aldakorrek direla; horrek esan nahi du baliabideek malguak izan behar dutela, eta ez zurrinak [1].

Praktikan, printzipio honen ondorioz, batetik, arreta pertsonalizatuko plan bat (indibiduala eta/edo familiarra) egin behar da, eta plan horretan erabiltzaileek parte hartu behar dute eta onartu eta baimena eman behar dute, diagnostikoa egin ondoren, jarraipena behar duen esku-hartze bat gauzatu bada [1], [2]. Bestetik, pertsona edo familia bakoitzari erreferentziako profesional bat esleitzen zaiola bermatu behar da, arreta-ibilbideen koherentzia eta parte hartzen duten profesional eta baliabide guztien esku-hartzeen koordinazioa bermatzeko. Azkenik, plan horretan arreta emateko beharrezkotzat jotzen diren prestazio teknikoak eta profesionalak ere jaso behar dira, aldundiaren eskumenekoak izan zein ez [1].

Plan horrek hautemandako egoeran aurrez ikusitako arretak izan dezakeen trazabilitatea zehaztu eta jaso behar du. Hau da, esku-hartzearen ibilbidea jaso behar du: kasuen jatorria (lehen mailako arreta, beste sistema eta/edo baliabide batzuk, etab.) eta norantz bideratu ahal den haren jarraitutasuna esku-hartzea amaitu ondoren. Halaber, beharrezkoa da jasotzea eta kontuan hartzea trazabilitate hori aldakorra izan daitekeela esku hartzeko prozesuaren beraren edo ustekabeko gorabeheren ondorioz. Izan ere, artatutako egoerek ez dituzte mugak oso zehatz mugatuta eta ez dira estandarizatzeko modukoak; beraz, behar besteko malgutasuna bermatu beharko da baliabideetako sarbidean eta irteeran, prozesu indibidual bakoitzaren berezitasunen (aldakorrek) arabera, arretarik onena eta egokiena emateko [1].

4.3.5. Ahalduntzea

Ahalduntzea terminoa ingelesezko «empowerment» kontzeptuaren itzulpen literala da, eta pertsonak edo taldeek «ahalmen gehiago izatea» esan nahi du, hau da, pertsona horren posizio sozial, ekonomiko eta politikoa indartzea. Honela definitzen da ahalduntzea: emakumea autonomiaz eta askatasunez bizitzeko abiapuntu den prozesua; menderatzean oinarritutako botere-harremanei eta haien euskarri diren balioei beste esanahi bat ematea ahalbidetzen du. Emakumeen eta gizonen banakako eta taldekako pentsamoldearen aldaketan eta erakundeen egiteko moduen eta erakunde horiek osatzen dituzten egituren eta espazioen eraldaketan zertzen da

ahalduntzea, begien bistakoa baita emakumeei legez dagozkien eskubi-deak sortzeak eta finkatzeak eragina duela haien ongizatean, giza garapen iraunkorra ahalbidetzeaz gainera [192].

Emakumeen ahalduntzea da emakumeak «besteentzako objektu» izatetik «beren buruentzako subjektu» izatera pasatzeko eraldaketa ahalbidetzen duen prozesua. Ahalduntzeak esan nahi du norbere buruari baimena ematea, norbere burua gaitzea, norbere buruari zerbaitetarako eskubidea edo legiti-mazioa ematea, norbere burua berrestea edo norbere buruari ahalmena ematea. Ikuspegi feministatik, emakume bakoitzak bere burua ahalduntzen du modu indibidualean eta autonomoan. Hori dela eta, arreta-ereduaren oinarria izan behar da emakumeen ahalduntzea sustatzera, laguntzera eta eustera bideratutako esku-hartzea, baliabide eta zerbitzu jakin batzuk erabilia.

Ahalduntzea ezinbesteko baldintzat jotzen da emakumeen eta gizonen artean berdintasuna lortzeko, eta horregatik jasotzen da arreta-ereduaren oinarritzko zutabeen barruan. Emakumeen ahalduntzea helburu bat da, baina, aldi berean, tresna eta prozesua da eta hainbat mailatan egon behar da (pertsonala, soziala eta instituzionala) eta hainbat alorretatik lagundu behar zaio (politiko-instituzionala, antolaketarena, soziala eta herritarrena) [95]. Ahalduntzea oinarritzat hartzeak indarkeria matxistatik bizirik ateratako ei laguntza ematea dakar, zehazki, honetarako:

- a) Bizi izan duten edo bizitzen ari diren egoeraz jabetzeko eta egiturazko genero-desberdintasunen ikuspegitik interpretatzeko.
- b) Izan daitezkeen indarkeria matxistako beste egoera batzuk prebenitzeko eta egoera horiei aurre egiteko lagungarriak izango zaizkien seinaleak behar bezala identifikatzeko gaitasunak garatzeko.
- c) Haien autonomia eta haien bizitza gobernatzeko gaitasuna berreskuratzeko, indibidualki eta kolektiboki indartuta.

Hala ere, emakumeek beren erabakiak hartzeko duten eskubidea errespetatzeko une jakin batean atzera egitea edo zerbitzuak jasotzeko uko egitea dakarten erabakiak errespetatu behar direla esan nahi du. Emakumeen autonomiarekiko errespetu horrek lotura du, halaber, berriro biktimizatzea saihesteak duen garrantziarekin. Horrez gainera, kontuan hartu behar da ahalduntzeak esanahi ezberdina duela emakume bakoitzarentzat, bizitzako une bakoitzean, eta esku-hartzeak aintzat hartu behar du inguruabar hori [1]. Hau da, ahalduntzea sustatzen duen esku-hartzea bermatu behar da, artatutako pertsonen borondatea errespetatuta eta tutoretzan oinarritutako esku-hartzetik urrunduta [1].

4.3.6. Bizi-kalitatea eta kalteen murrizketa:

Azken hamarkadetan, bizi-kalitatea kontzeptua pertsonan zentratutako arretaren, emaitzen ebaluazioaren eta kalitatea hobetzeko prozesuen ardatz bihurtu da [19]. Halaber, gizarte-politiken arloan –eta, zehatzago, osasun publikoaren eta adikzioen arloan– arriskuak eta kalteak murrizteko programak hedatu dira, eta, horren ondorioz, «eskakizun baxuko» edo «atalase baxuko» programak garatu dira [18].

Azken hamarkadetan, bizi-kalitatea kontzeptua pertsonan zentratutako arretaren, emaitzen ebaluazioaren eta kalitatea hobetzeko prozesuen ardatz bihurtu da [19]. Halaber, gizarte-politiken arloan –eta, zehatzago, osasun publikoaren eta adikzioen arloan– arriskuak eta kalteak murrizteko programak hedatu dira, eta, horren ondorioz, «eskakizun baxuko» edo «atalase baxuko» programak garatu dira [18]:

- a) Aukera ematen du eskakizun altuko programetara egokitzeko zailtasun handiak dituzten pertsonekin lan egiteko, eta, gainera, bermatzen du pertsona horiek oinarritzko arreta jasotzen dutela, haien egoerak okerre-
ra egin ez dezan.
- b) Zalantzan jartzen du esku-hartze mailakatu edo linealaren kontzeptua. Hau da, esku-hartzeak ez dira hasi behar nahitaez pertsona aldaketa-prozesu baterako prest dagoenean soilik, eta ez dute egon behar progresiboki aurrera egiteko diseinatuta.

Bizi-kalitatean, autodeterminazio pertsonalean, aktibazio inklusiboan [193] eta bizimodu autonomorako laguntzan oinarritutako arreta garatuko duen arreta-eredua proposatzen da. Pertsonak behar, nahi, balio eta lehentasun indibidualak eta ezaugarriak dituzte, eta laguntza indibidualizatua eman behar zaie. Helburua da ongizatearen, poztasunaren eta bizi-kalitatearen estandarrak lortzea, ahal den neurrian [1], [2].

Esku-hartzearen oinarritzko eta lehentasunezko helburua izan behar da oinarritzko beharrianak betetzea eta bizi-kalitateko gutxieneko baldintzak bermatzea, eta pertsonak aurretiaz eskatu ahal zaizkien betekizunak zein esku-hartzearekin lortu nahi diren helburuak erlatibizatzea. Besteak beste, arazoaren gaineko kontzientzia hartzea, aldaketarako motibazioa izatea, ohiturak garatzea, puntualtasuna eta ordutegiak betetzea, higiena izatea, toxikoak kontsumitzeari uztea, barne-araubideko araudiak betetzea, etab. [1], [2].

Ondorioz, bizi-kalitatearen paradigmatic abiatuta, arreta-ereduak artatutako pertsonen behar dituzten laguntzen intentsitatean oinarritutako laguntzen sistema bat du; hau da, atalase baxuko arreta, zeinak aukera ematen baitu prozesu zorrotzekin erantzuten ez duten pertsonekin lan egiteko, edo helburu lorgarri bakartzat pertsonak ahalik eta narriadura gutxien izatea duten prozesuen bidez lan egiteko. Hala, zentzua du arlo honetan egoera arintzeko edo egoerak okerrera ez egiteko esku-hartze sozialak [1], [2].

Proposamen honen abiapuntua da zerbitzuetara sartzeko eta bertan egoteko eskakizunen malgutasunaren inguruko «eskakizun gutxiko» printzipio-tik planteatutako arreta-eredu bat behar dela. Hori dela eta, batetik, araudi orokorrak zentro edo zerbitzu batera sartzeko edo bertan mantentzeko aurretiaz ezarritako baldintzak arindu behar dira, eta, bestetik, bitarteko helburuak edo helburu aringarri hutsak ezartzeko aukera eman behar da (adibidez, planteatzen daiteke esku-hartzearen helburuetako bat izatea pertsonak ahalik eta narriadura gutxien jasatea). Horrela, eskakizun bakarra izango litzateke laguntza emateko harreman profesional bat onartzea, haren bidez pertsonak bere egoeraz jabetzeko eta bere errealitatea eta testuingurua aldatzeko urratsak emateko aukera izan dezan. Hau da, baztertu egingo litzateke eredu finalista, errehabilitatzailea, merezimenduan oinarritutakoa [15].

Planteamendu horrek aukera ematen du arazo larriagoen (indarkeria, isolamendua, mendekotasuna, etab.) adierazle diren jokabide jakin batzuk (substantzien kontsumoa, gaixotasun mentala, arauak ez betetzea, ordutegiak ez betetzea, etab.) direla-eta sistemak baztertutako emakumeen esku-hartzeetan jarraitutasuna bermatzeko [14]. Ikuspegi honen gauzatze argiena da laguntza emateko eskakizun eta intentsitate gutxiko etxebizitzaren sare bat osatzea Housing First⁶⁵ ereduaren oinarrituta. Bizkaiko Lurralde Historikoan, Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailak garatu du ekimen hau, 2016an, eta agerian utzi du esperientzia oso baliagarria dela erabiltzailea berreskuratzeko pertsonalerako asmo handiagoko prozesuetan kokatu ahal izateko [17].

65: Housing First ereduak Sam Tsemberis doktoreak garatu zuen 1990ko hamarkadan, New Yorken. «Pathways to Housing» erakundea sortu zuen zailtasun bereziko egoeran zeuden pertsonen arreta emateko; hau da, batzuetan, arreta-sistema tradizional «mailakatuek» (ingelesez, Staircase System edo linear residential treatment esaten zaie) ez dute lortzea arreta egokia ematea, eta egoera horretan zeuden pertsonen, bereziki etxebizitasun-egoeran zeuden eta nahasmen mentalak edo adikzio-arazoak zituzten pertsonen eman nahi zuten arreta Tsemberis doktoreak [194]–[196]. Eredu tradizionalak ez bezala, eredu berri honek etxea ematen zuen «lehenik eta behin»; hau da, komunitate batean berehala etxebizitza izateko aukera ematen zuen, erabiltzaileak haien etxetan bizi izaten laguntza emateko zerbitzu ibiltariekin batera. Ez zen eskatzen edateari edo drogak kontsumitzeari uzteko, eta, etxebizitza izateko, ez zen nahitaezkoa aldatzeko tratamendua onartzea [196].

4.3.7. Sororitatea

Sororitate hitza latineko «soror» (ahizpa) hitzetik dator. Frantsesez, «sororité» da; italieraz, «sororità», eta ingelesez, «sisterhood» [197].

Marcela Lagarde [197], [198] terminoari buruz gehien teorizatu duten autoreetako bat da, eta definizio hau ematen du: ezberdinak, eta, aldi berean, parekoak diren emakumeen arteko adiskidetasuna. Sororitatea kontzeptua feminismo garaikidearen dimentsio etiko, politiko eta praktiko gisa planteatzen du [197]. Termino horrek esan nahi du emakumeen artean harreman positiboak eraikitzea eta haien artean «aliantza existentzial eta politikoa» sortzea, justiziaren eta askatasunaren zentzua aldatzeko eta emakumeek bizi dituzten zapalkuntza guztiak desagerrarazteko, emakume bakoitzaren ahalduntzea sustatuta.

Sororitatea, aliantza feminista gisa, genero-identitateari balioa emateko eta emakume bakoitzaren autobaieztapena lortzeko bidea ere bada. Elkarri lagunduta, berdinak izan gabe, elkarren arteko ezberdintasunak onartuta, emakumeek itun bat egin dezakete, betiere beren burua subjektutzat, hau da, itungileztat badute. Zapalkuntzari aurre egiteak emakumeen artean egitea inplikatzat du, haien arteko banaketa gaindituta, baina, era berean, haien ezberdintasunak eta berezitasunak onartuta. Lagardek sororitatearen eskema bat proposatzen du, bost ardatz eta helburu etiko-politiko dituenak: emakumeak kidekotzat identifikatzea; gure ezberdintasunen eta berezitasunen onarpenetik abiatuta, aliantza eraikitzea; eraso, oldar eta edozein indarkeriari aurre egiteko defendatzea, feminismoa hedatzea eta antifeminismoari aurre egitea, sexualitate propioaren eta besteen sexualitatearen izaera indartsua onartzea eta gure generoaren esanahia aldatzea [199].

Arretaren sistema oso feminizatuta dago, eta, beraz, garrantzitsutzat jotzen da profesionalen, zerbitzuen eta sistemen arteko sororitatean inbertitzea [1]. Jasandako indarkeria-prozesuek minututako eta kaltetutako emakumeen arretak erakundeei eta profesionali eskatzen die beste emakumeek dituzten ezaugarriak eta aukerak onartu eta aitortzeko mekanismo bereziak jartzeko eta ezaugarri horiei balioa emateko, emantzipazio- eta ahalduntze-prozesuak ahalbidetzeko begira [2]. Ildo horretan, komenigarritzat jotzen da profesionalen eta artatutako emakumeen artean pertsonarteko harreman bat ezartzea, arretaren pertsonalizazio-printzipioaren oinarritzko adierazpen gisa [1].

Halaber, arreta-zerbitzuetatik haratago, Emakundek eta Eudelek egindako Indarkeria matxistaren biktimak erreparatzeko tokiko ekintzak gidak [41] esku-hartze kolektiboa eta komunitarioa gomendatzen du, asoziazionismoaren sustapenaren bidez. Hau da, bizirik atera diren emakume-taldeentzako laguntza eta babes horizontala sustatzea [41], talde horietan sororitatea eta elkarrekikotasuna ahalbidetzeko espazioak sortu ahal izateko. Hots, emakumeek dituzten ezaugarriak eta aukerak onartu eta aitortzeko mekanismoak garatzea eta ezaugarri horiei balioa ematea, emantzipazio- eta ahalduntze-prozesuak ahalbidetzeko [14].

Hala ere, lehenago esan den moduan, hausnarketa egin beharko litzateke elkarte horietako eragileek eta boluntarioek betetzen duten paperaren inguruan, elkarrekikotasunaren ikuspegitik, eta, horretarako, garrantzitsua da komunitatearen sentibilizazioa eta dinamizazioa lantzea, Bizkaiko Foru Aldundiko berdintasunaren arloarekin batera.

4.3.8. Erresilientziaren sustapena:

Egia da pertsona batzuek gaitasuna dutela beste pertsona batzuek baino hobeto aurre egiteko egoera txarrei, baina, duela gutxira arte, azalpen gisa esaten zen norbanako pribilegiatu batzuen berezko ezaugarria zela hori. Duela gutxi, berriz, pertsonak bere ingurunearekin eta inguratzen duten pertsonekin dituen interakzioak eta bizi-baldintzak erresilientzia deritzona eratzeke kontuan hartu beharreko faktoretzat jotzen hasi da.

Erresilientzia kontzeptuaren hainbat definizio daude. Hauek nabarmendu nahi ditugu [200]:

- a) Gizakiaren gaitasuna bizitzako egoera txarrak malgutasunez hartzeko, egoera horietatik ikasteko, egoera horiek gainditzeko, baita egoera horietatik eraldatuta ateratzeko ere [201].
- b) Pertsona edo talde baten gaitasuna, ondo garatzeko, etorkizunean pentsatzen jarraitu ahal izateko, nahiz eta jazoera ezegonkortzaileak, bizi-baldintza zailak eta traumak –batzuetan, larriak– izan [202].

Hauek dira erresilientzia indibidualaren ezaugarriak [200], [201]:

- a) Konfiantza: uste osoa norbere buruarengan eta besteengan. Beste zutabeen oinarria da, eta erresilientzia sustatzeko gako nagusia.
- b) Introspektzioa: hausnarketa eta zentzu kritikoa. Norbere buruari galderak egitea, hitz egitea eta erantzun zintzoa ematea.

- c) Independentzia eta autonomia: norberaren eta ingurune arazotsuaren arteko mugak finkatzen jakitea, baita distantzia emozionala eta fisikoa ezartzeko gaitasuna ere.
- d) Harremanetarako gaitasuna: beste pertsona batzuekin loturak eta inimitatea ezartzeko abilezia da. Oreka lortu behar da norberaren afektu-beharraren eta besteei emateko jarreraren artean.
- e) Ekimena eta ahalegina: norbere buruari eskatzearekin eta lehiak ezartzearekin gozatzea, lehenengo jarduera egingarriekin, eta, gero, zailagoekin.
- f) Umorea eta emozio positiboak: sentimendu negatiboak saihestea eta egoera desatseginetan eutsi ahal izatea ahalbidetzen dute.
- g) Sormena: nahaste eta desordenatik, ordena, edertasuna eta helburua sortzeko gaitasuna. Baliagarria izango da gertatutako guztia integratzeko.

Erresilientziari buruzko azterlan eta ikerketa gehienak umeen eta nerabeen inguruan egin dira, eta gutxiago daude helduaroari eta zahartzaroari buruz [200]. Europa frankofonoan, erresilientzia traumaren osteko hazkuntzarekin lotzen da, eta proposamena da indarkeria jasaten duen pertsonarekin eta ardatzen duten profesionalarekin lan egitea, inguratzen dituen kultura aintzat hartuta. Korrante honen barruan, «erresilientziaren arloko tutorea» figuraz hitz egiten da, aurrera egiteko ahaleginean ari den pertsonari laguntza ematen dion pertsona erreferente gisa. Halaber, garrantzi handia ematen zaio gurasoekiko loturari eta guraso-gaitasunei umeen erresilientzian laguntzeko..

Arreta-eredu berriaren printzipio gidarietako bat da erresilientziaren sustapena, eta, praktikan, esan nahi du alderdi hauetan jasotakoa:

- Indarkeria matxistatik bizirik atera direnekin egiten den esku-hartze sozialaren ikuspegi nagusiaren ardatza pertsonaren, familiaren edo taldearen iraupen-gaitasuna izan behar da, eta bizi-dinamismoak (autoestimua, erantzukizuna, motibazioa) zein abileziak (autozaintza, gaitasun kognitiboak, erabakiak hartzea, interakzioa eta komunikazioa, afektua, harremanak) landu behar dira, erabateko parte-hartze soziala eta harreman-interakzioa izan dezan.
- Esku-hartze sozialaren beste printzipio garrantzitsu bat da dituen aukeen inguruan konfiantza sortzea, balioespen-ikuspegi batetik.
- Indarkeria jasaten duen pertsonaren iraupen-gaitasuna identifikatu eta balioa eman behar zaio, eta pertsonaren indarguneetan oinarritutako arreta emateko plan indibidualizatu batean jaso behar da, non etorkizun-

neko arriskuak kudeatzeko estrategiak sartuko baitira.

- Indarkeria jasaten duen pertsona bere biktima-izaerarekin (ikuspegi patologikoa) identifikatzea saihestu behar da, eta indarra haren dinamismo erresilienteetan jarri, hau da, indarkeria-egoera gainditzeko prozesuan jarraitzeko dituen gaitasunetan.

4.3.9. Ikuspegi komunitarioa

Ikuspegi edo oinarri komunitarioa duten arreta-ereduek gero eta babes eta onarpen gehiago dute. Ikuspegi horren jatorrietako bat Komunitatean Oinarritutako Errehabilitazioa izeneko eredia da. OMEk abiarazi zuen, diru-sarrea gutxiko edo ertaineko herrialdeetan desgaitasuna zuten pertsonen kasuan errehabilitazio-zerbitzuak eskuratzeko aukera hobetzeko estrategia gisa.

European Social Networken arabera, desinstituzionalizazioak edo komunitatean oinarritutako laguntzaren alde egiteak pertsona zaurgarriei eskaintzen zaien arreta aldatzea dakar. Proposamen horren arabera, artatutako pertsonak baloratu egin behar dira, eta kontsulta egin behar zaie. Halaber, ekimendu instituzional handien alternatibak diren espazioetan artatu behar dira. Espazio horiek erabiltzaileen beharrian eta lehentasunetara egokitu behar dira, eta behar dituzten laguntzak eman behar zaizkie. Helburua da pertsonen haien bizitzaren kontrola berreskuratzen eta gizartean integratzen laguntzea [203].

Eredu instituzionalarekin alderatuta, arreta komunitarioaren helburua da artatutako pertsonen aukera ematea gainerako biztanleek dituzten bizitokiak, bizikidetzak, neurriak eta bizimoduak izateko, jarduera sozialetan, kulturetan eta ekonomikoetan parte hartuz, pertsona bakoitzak aukeratzen duen neurrian eta forman. Ikuspegi komunitarioa hartzeak gainerako biztanleek erabilitako bizitokien artean kokatutako bat erabiltzea dakar, eta bizitoki hori egokia eta irisgarria izan behar da pertsonentzat. Halaber, ikuspegi horrek dakar pertsonen aukera ematea non, norekin eta nola bizi nahi duten aukeratzeko, eta laguntza ematea komunitatean aktiboki parte har dezaten [18].

Ikuspegi hau hartzeak lagundutako edo tutoretzapeko bizikidetzak unitateak garatzea dakar, baita bestelako egoitza-baliabide txikiak ere, lurraldean sakanatuta, non intentsitate aldakorrek laguntza-zerbitzuak eta plan indibidualizatuak eskainiko diren, eta erabiltzaileei bizimodu independentea izateko aukera emango zaien. Aldi berean, behar duten laguntza profesionala izango dute [18]. Ikuspegi komunitarioak lotura estua du laguntzen paradigma eta ereduarekin eta pertsonen zentratutako arretarekin.

Indarkeria matxistatik bizirik ateratakoekin egindako esku-hartze sozialak ingurunearekin lotura egokiak ezartzeko ahalegina egin behar du, laguntza-taldeek (familia, lagunak edo komunitateko beste eragile batzuk) prozesua ondo gauzatzen lagundu dezaten. Horrenbestez, behar diren zerbitzuak eta baliabideak identifikatzeaz gainera, kasu bakoitzean behar diren laguntzak eman behar dira, familia- eta komunitate-ingurunearen parte-hartzearekin [1].

Emandako arretan testuinguru komunitarioa aintzat hartzea bidea da dau den egoera bio-psiko-sozio-kulturalaz jabetzeko, mugak gainditu eta aurrera egiteko eta haien etorkizunaren sortzaile gisa berresteko [1], eta, horretarako, diziplina anitzeko arreta-taldeak behar dira.

Hala, arreta-eredu berrian, dimentsio soziala landu behar da, komunitate osoa inplikatur. Hau da, errehabilitazioan edo normalizazioan oinarritutako eredutik inklusio-eredura iristeko bidea egin behar da. Eredu horrek arretaren ardatza pertsona izatetik ingurune soziala eta gizarte-eskubideen bermea izatera aldatzen du, abiapuntutzat hartuta errehabilitazio-faktore askok komunitatean dutela jatorria eta konponbidea. Aurrekoaren ondorioz, jarduketan-estrategia batzuk behar dira [2]:

- a) Erabiltzaileari bere ohiko ingurunean ahalik eta gehien geratzeko aukera ematea, eta, hala behar izanez gero, neurri hori bermatzen duten arreta emateko moduen egokitasuna justifikatzea.
- b) Pertsonen beren eguneroko bizitzako jarduerak garatzeko eta, ahal den neurrian, beren autonomiari eusteko, autonomia berreskuratzeko edo handitzeko laguntza formalak eskura izatea ahalbidetzea.
- c) Etxeko arreta, arreta anbulatorioa eta komunitarioa lehenestea, egoitzako arretaren aurretik. Azken hau segurtasuna, autogobernua eta autozaintza arrisku larrian daudenerako gordeko da.

Proposamen honen abiapuntua irismen edo intentsitate aldakorrek laguntzen ere du dibertsifikatua da. Laguntza horiek aukera eman behar diote bizi-raleari bere bizitzako testuinguru ezberdinetan mugitzeko. Hortaz, helburua da indarkeria matxista jasaten duten emakumeak –eta haien seme-alabak edo haien ardurapeko pertsonak– erabiltzaile gehiago biltzen dituzten eta estigmatizatzen arriskua duten egoitza-espazioetan elkartzea sailhestea, eta bizimodu independenterako laguntza emateko ereduak sustatzea [14].

4.3.10. Erreparazio eraldatzailerako eskubidea

Azken zutabea –baina ez garrantzi gutxiagokoa– erreparaziorako eskubidea da. Indarkeria matxista giza eskubideen urraketatzat jotzen bada, funtsezkoa da jasandako kaltearen erreparazioaren ikuspegia txertatzea, aitorpen soziala eta urratutako eskubideen lehengoratzea lortzeko.

Premisa horretatik abiatuta, indarkeria matxistaren arloko jarduketa guztiak bizirauleak izandako kaltea erreparatzeko ikuspegitik egin behar dira. Horretarako, lehengoratzeko, kalte-ordainak emateko, errekuperatzeko, gogobetetzeko eta berriz ez gertatzeko bermeak emateko neurriak garatu behar dira. Indarkeria matxistaren ondorioak eragindako kalte fisiko eta psikologikotik –agian, gehien ikusten dena da– harago doaz, eta alderdi hauek ere nabarmendu behar dira: duintasuna, mina, estresa eta ongizate emozionala; enpleguan, pentsioetan eta hezkuntzan galdutako aukerak eta diru-sarrerak sortzeko ahalmenaren galera, eta/edo lan- eta lanbide-garapenaren narriadura, zerbitzu juridikoen, medikuen, psikologikoen eta bestelakoen gastuez gainera (Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia). Horregatik, erreparazioaren barruan, indarkeria matxistaren arloan esku hartzeko ardura duten erakundeek eta eragileek hartu beharreko neurri juridikoak, ekonomikoak, sozialak, laboralak, sanitarioak, hezkuntzakoak eta antzekoak sartu behar dira, bititako egoerak kaltetutako eremu guztiak lehengoratzen laguntzeko.

Erreparazio-printzipioak esan nahi du bizirauleei arreta ematen dieten zerbitzu publikoek ekintzak bideratzea maila guztietan jasandako kalteak arintzeko; esan nahi du, halaber, indarkeriak emakumeengan utzitako ondorioei arreta jarriko zaiela bermatzea, eta neurriak hartzea emakumeen eskubiak urratzea ekarri dituzten egoerak berriro ez errepikatzeko [41].

Jasandako kaltea erreparatzea –ahal den neurrian– erakundeen eta eragile sozialen ardura da, lehengoratzeko, jasandako kalteen arabera kalte-ordain proportzionala jasotzeko, berreskuratze integrala bermatzeko, aitorpen instituzionala eta soziala adierazteko eta berriz ez gertatzea bermatzeko neurriak hartzea dakar.

Nazio Batuen errelatorearen emakumeen aurkako indarkeriari buruzko apirilaren 23ko txostenak biktimek [bizirauleak] indarkeria matxistaren arloko egiteen eta ez-egiteen ondorioz izan behar duten erreparazioa aztertzen du, Giza Eskubideen arauen urraketan biktimen eskubideei buruzko 2005eko oinarrizko printzipioetan eta zuzentarauetan oinarrituta [73]. Txosten horretan zehazten da, kontzepzio tradizionalaren arabera, erreparazio-errekurt-

soak gertaerak ikertzea eskatzen duela, eskubide bat urratu dela, eragindako kaltea, erantzulea eta kalte-ordainerako neurriak ezarri ahal izateko, biktimak [biziraulea] jatorrizko egoerara itzultzeko. Hala ere, sarritan indarkeria egiturazko testuinguru zabalago batean egituratzen da. Beraz, erreparazio egokiak ezin dira mugatu indarkeria jasan baino lehen zeuden egoerara itzultzera; potentzial eraldatzaile bat izan behar dute. Ildo horretan, erreparazioen xedea izan behar da, ahal den neurrian, indarkeriaren eragilea izan ahal izan den aurretiazko egiturazko ekitaterik eza, menderatzea eta bazterketa iraultzea, eta ez halakoei eustea. Hortaz, justizia lehengoratzaille edo errestituatibotik erreparazio eraldatzailean oinarritutako eredu batera pasatu behar da.

Txosten horretan [73], erreparaziorako eskubidearen barruan sartzen dira bai erreparaziorako legez ezarritako mekanismoak eskura izatea, bai kalte-ordain ekonomiko bat lortzea. Kalte-ordain ekonomikotik harago, txostenak erreparaziorako dauden modu sinboliko ugariak nabarmentzen ditu, testuinguru bakoitzera egokituta. Erreparazio indibidualek eta kolektiboek esparru zabala hartzen dute: herritartasuna itzultzea, lanpostura bueltatzea, azpiegitura komunitarioen erreparazioa, laguntza psikologikoa lortzea, barkamen-eskaera ofizialak egitea, aukera ekonomikoak izatea edo biktimak (bizirauleen) oroitzea.

- a) Lehengoratzea eta ordaina: Indarkeria matxista –sexu-indarkeria eta elkartzeko behartuak barne– jasaten duten emakumeak, neskatok eta nerabeak berriro biktimizatu ohi dituzte familiak eta komunitateak. Baita, haien identitatea, familia-bizitza eta herritartasuna lehengoratze-ko, haien komunitatera bideratutako neurriak hartu behar izatea, purutasunaren, ospe sozialaren eta emakumearen sexualitatearen balioari buruzko estereotipo kulturalak aldatzeko. Lehengoratzearen barruan sartzen da, halaber, galdutako enplegua, ondasunak eta etxebizitza berreskuratzea eta kalte-ordain materiala izatea [73].
- b) Errehabilitazioa eta birgizarteratzea: Baliabideak urriak direnean, errehabilitazio-zerbitzuak kalte-ordainak ordaintzea ez dakarten beste aukera batzuk izan daitezke. Indarkeria jasan ondoren, emakumeek errehabilitaziotzat eta birgizarteratzetzat jotzen dute laguntza materiala, lehentasuna ematen baitiete oinarritzko beharrezaneiei eta senideen beharrezaneiei. «Psikosozial» terminoak adierazten duen moduan, errehabilitazioa eta birgizarteratzea eraginkorrak izan daitezkeen, emakumeek bizimodu normala edo funtzionala dutenaren sententzia berreskuratzea behar dute. Errehabilitazioak eta birgizarteratzeak zerbitzuak banatzeko

modu baliagarriagoak hartu ahal ditu emakumeari dagokionez, eta lehenago, sarritan sexua dela-eta, biktimek [bizirauleak] ukatuta zituzten aukerak sortu ahal dira. Adibidez, benetako enpleguaren, instrukzioaren, ekintzailatza ekonomikorako eta jarduera publikorako gaikuntzaren edo ekimenen bidez [73].

- c) Aitorpen sinbolikoa: Erreparazio sinbolikorako neurrien helburua da, biktimei [bizirauleak] dagokien aitorpena eskainita, arlo indibidualean eta kolektiboan errehabilitazio moral eta sozialerako prozesua ahalbidetu ahal dela bermatzea. Besteak beste, hauek nabarmentzen dira: barkamena eskatzea, oroitzapen-ekitaldiak antolatzea, kale eta leku publiko batzuen izenak aldatzea, oroitzapen-egunak ospatzea, monumentuak eta museoak eraikitzea. Halako neurriek emakumeak, neskatoak eta nerabeak behar bezala aitortuak sentitzea ahalbidetu ahal dute. Ildo horretan, garrantzitsua da ez ahaztea emakumeek, neskatoek eta nerabeek beren biktimizazioaren estigma dutela –sexu-indarkeriaren biktimek [bizirauleak] bezala–; beraz, galtzeko asko daukate aitorpen publikoa izen-abizenekin eskaintzen bazaie [73].
- d) Berriro ez gertatzeko bermea: Berriro ez gertatzeko bermeak dira egozienak genero-harremanak aldatzeko, genero-indarkeriaren azpiko arrazoiei buruzko eta indarkeria-egoerak berriro gertatzea eragozteko beharrezkoak diren aldaketa instituzionalei edo juridikoei buruzko eztabaida katalizatzen baitute. Ondo aplikatuz gero, berriro ez gertatzeko bermeen bidez, genero-indarkeria ahalbidetzen duten baldintzak eta aurrekari historikoak detektatu ahal dira, eta, beraz, egitura-aldaketa sakonagoak egiteko plataforma egokia izan daiteke [73].
- e) Erreparazio kolektiboak: Gero eta interes eta babes handiagoa lortzen ari da erreparazioak kolektiboki banatzeko ideia. Arreta berezia behar duen kalte bat da biktima [biziraulea] talde batekoa izateagatik eragindakoa denean. Erreparazio kolektiborako neurriak egokiak izan daitezke zenbait talderen identitatearen edo izaera sozialaren aurkako indarkeriaren legatua zuzentzeko, adibidez, biztanleria indigenaren kontrakoa [73].

Emakundek eta Eudelek egindako gidaren arabera [41], erreparazioaren osagaiak hiru mailatan banatu ahal dira: maila indibidualean, maila kolektibo edo komunitarioan eta maila publikoan:

- Esku-hartze indibiduala: Arreta-prozesu osoan erreparazioa izan dadin helburua, garrantzitsua da, lehenik eta behin, emakume biktimei [bizirauleak] sistema publikoan sartzeko bide gehiago eskaintzea, indarkeria-egoeretatik ateratzeko ibilbideak eratu ahal izateko. Bigarrenik, ber-

matu behar da ezein zerbitzutan ez direla estigmatizatutako emakumeak bizimodu edo ezaugarri pertsonal estereotipatueta oinarritutako biktimaren kontzeptua abiapuntutzat hartuta. Horretarako, ezinbestekoa da biktimekin zuzenean lan egiten duten profesionalen generoaren arloko prestakuntza zabaltzea. Hirugarrenik, esku-hartze indibidualari dagokionez, ezinbestekotzat jotzen da legeriak bizirauleen datu pertsonalen pribatutasuna bermatzeari buruz dioena betetzea; hala ere, horrek ez du esan nahi zerbitzu batetik besterako deribazio baimendurako zerbitzu guztien artean elkarlanik ez denik egongo irteteko bidea aurkitzeko [41].

- Esku-hartze kolektiboa eta komunitarioa: biktima [biziraulea] erreparatzeko prozesuan, komunitateak indarkeria matxistaren aurkako borrokan parte hartzea funtsezkoa da, arazo kolektiboa baita. Hori dela eta, era horretako esku-hartzean asoziazionismoa sustatzea proposatzen da, asoziazionismoa ulertuta bizirik atera diren emakumeei laguntza eta babesa emateko bide gisa, betiere emakumeek komenigarrientzat jotzen dituzten moduak erabili lehengoratzeko prozesuaren parte gisa. Zerbitzu guztien –publikoak zein publikoak ez direnak– helburua izan behar da biktimak [bizirauleak] komunitatean txertatzea, eta, horretarako, autonomia eta ahalduntzea landuko da haiekin. Egin daitezkeen esku-hartzeen barruan, aintzat hartu behar dira kaltetutako kolektiboak, familiak eta hurreko pertsonak, eskola-komunitatea, auzuneak, etab., indarkeria-egoerak biktimaren [biziraulea] harreman- eta erreferentzia-ingurune sozialetan zer eragin izan duen kontuan hartuta, indarkeria nola bizi izan duten jakiteko, biktimarekiko [biziraulea] eta kaltetutako pertsonetako elkartasuna aktibatzeke eta guztiek elkarri laguntzeko, eta komunitateetako loturak eta elkarbizitza berrezartzeko [41].

- Esku-hartze publikoa: Erreparazioaren ikuspegitik, ezagutarazi egin behar dira bizirik atera diren emakumeen esperientziak, haien ekintza kolektiboak eta omenaldiak eta oroitzapen-ekitaldiak. Horretarako, beharrezkotzat jotzen dira, batetik, sentsibilizazio-jarduketak, oro har herri-tarrei nahiz talde zehatzei zuzendutakoak, berdintasunezko balioak eta jarrerak sustatzeko, estereotipoak zalantzan jartzeko, etab. Bestetik, beharrezkotzat jotzen da indarkeria prebenitzeko esku-hartzeak ezartzea, eta, azkenik, berriro ez gertatzeko printzipioa bermatzeko, erasotzaileekin jarduketak egitea [41].

Kalteak erreparatzeko esku-hartzearen ezaugarriei dagokienez, Emakundek eta Eudelek egindako gidak [41] jarduketa-printzipio hauek ezartzen ditu:

- a) Emakumeak erdigunean jartzea: emakume biktimak [bizirauleak] subjektu aktiboak dira; hortaz, haiek hartu behar dituzte erabakiak, bai prozedurarekin berarekin erlazionatutakoak, bai prozeduraren fase bakoitza denboran banatzeko moduarekin erlazionatutakoak. Halaber, beharrezkotzat jotzen da interseksionalitatearen ikuspegia ezartzea; hau da, esku-hartzea emakume bakoitzaren inguruabar eta ezaugarri berezien arabera egokitu behar da [41].
- b) Zeharkakotasuna: proposamena da bizirik ateratako emakumeei arreta emateko esku-hartzearen fase guztiak biltzen dituen prozedura gisa hartzea erreparazioa; larrialdiko arreta eta hari erantzuteko martxan jartzen diren zerbitzu eta baliabideetatik hasita, sendatu denean eta bizi-modu normalizatuari berriro ekin nahi dihonean dituen laguntzetaraino [41].
- c) Berriro biktima ez bihurtzea: Ahalegin guztia egin behar da esku-hartze osoan zehar eta esparru guztietan emakumeak berriro biktima ez bihurtzeko, eta ez da biderik utzi behar profesionalen jardun txarrak artatutako pertsonari min erantsi bat eragin diezaion [41].
- d) Errudun ez sentiaraztea: bizirik atera diren pertsonak artatzen dituzten profesionalak ezin diete haiei egotzi genero-indarkeriazko gertakarien erantzukizuna. Erasotzailearena izango da beti erasoaren erantzukizuna, eta, beraz, bizirik atera den pertsonak indarkeria horri erantzuteko moduak ez du justifikatzen tratu iraingarria ematea. Printzipio horren arabera, emakumeek ahal duten bezala defendatu behar dute beren burua erasoaren inguruabarrak kontuan hartuta, bizirik iraun ahal izateko. Ezinbestekoa da biktimarekin [biziraulea] batera identifikatzea babesteko eta irauteko estrategia egokienak, indartzeko; azken helburua haien ahalduntze- eta autonomia--prozesua izango da beti. [41].

4.4. ARRETA-EREDU BERRIARI BURUZKO PROPOSAMENAREN LABURPENA

Bizkaiko Lurralde Historikoan indarkeria matxistatik bizirik ateratakoei gizarte-arreta emateko eredua indarkeria matxistaren azalpen-ikuspegi integral batetik planteatzen da. Nazioarteko hainbat erakundek hartu dute ikuspegi hau, eta haren xedea da indarkeria matxista fenomeno horretara egindako dimentsio anitzeko hurbilketa batetik aztertzea, pertsona bakoitza egunerokoan murgilduta dagoen harreman-maila ugariak sartuta; zehazki, maila indibiduala, familiarra, komunitarioa eta soziala.

Azaldutako arreta-ereduaren abiapuntua ikuspegi feminista interseksionala da, eta fenomeno genero-ikuspegitik aztertu nahi du, fokua jarrita emakumeek bizi dituzten desberdintasunean, diskriminazioan eta botere-harreman desorekatuetan. Planteamendu horren arabera, batetik, indarkeria matxistaren testuingurua generoen arteko botere-harremanak nagusi diren testuinguru gisa ulertzen da, non, oro har, harreman horiek onuragarriagoak diren genero maskulinoarentzat, eta diskriminatzaileak femeninoarentzat. Bestetik, ikuspegi horretatik, botere-harreman desorekatu horiek sozialki, kulturalki eta historikoki eratu direla planteatzen da, eta, azkenik, indarkeria matxista genero femeninoaren mendekotasuna eta desberdintasuna iraunarazteko menderatze-, abusu- eta kontrol-harremantzat jotzen da. Halaber, ikuspegi sexologiko batetik, proposatutako ereduak onartzen du emakume eta gizon izateko modu, era eta berezitasun ugarien aniztasuna, dibertsitatea eta intersexualitatea, modu konprentsiiboan. Horrez gainera, arreta-eredua interseksionalitatean oinarritzen da, hau da, ulertzen da botere-harremanek gizarte-sare osoa hartzen dutela eta, beraz, egiturazko beste ardatz batzuekin –klase soziala, jatorria, adina, besteak beste– uztartzen direla.

Eskubideen ikuspegi orokor batean oinarritzeaz gainera, arreta-eredua eskubideen ikuspegitik eta, zehazki, haurren eta nerabeen ikuspegitik planteatzen da, non bereziki kontuan hartzen baita umeen eta nerabeen interes gorena, eragiten dizkieten indarkeria-mota bereziak kontuan hartzeko eta prebentzio-, babes- eta arreta-sistemak haien beharrian berezietara egokitzeko.

Ereduaren oinarri diren ikuspegi osagarri gisa, oinarri kontzeptual eta filosofikoari dagokionez, arreta-ereduak oinarrizko sei kontzeptu ditu euskarri.

- a) Lehenik eta behin, indarkeria matxistaren/matxisten definizio zabalago batetik abiatzen da: emakumeen, neskatoen eta nerabeen eta arauak ezarritakotik kanpoko genero-identitatea eta/edo sexualitatea duten pertsonen duintasunari, estimuari eta osotasun fisiko eta mentalari kalte sistematikoa egiten laguntzen duten ekintzak –edo mehatxuak–. Hainbat modalitate daude: indarkeria fisikoa, psikologikoa, ahozkoa, sexuala, ekonomikoa, soziala eta/edo sinbolikoa. Eta bizitzako hainbat arlotan ematen da, hala nola sozial eta komunitarioan, familian, bikotean, arlo ekonomikoan edo lanean, besteak beste.

- b) Bigarrenik, biktima kontzeptuaren ordeztu, biziraulea kontzeptuaren alde egin da, artatutako pertsonen dituzten potentzialtasunak, ahalmenak, abileziak, gaitasunak eta jarrerak aintzat hartzeko, beren bizitzan astiro-astiro autonomia eta kontrol gehiago lor dezaten, eta, ahal den neurrian, arreta-zerbitzuetan biktimizazio sekundarioa edo berriro biktima bihurtzea saihesten laguntzeko.
- c) Hirugarrenik, arreta-eredu hau gizarte-zerbitzuen eskubide unibertsal eta subjektiboaren gero eta sendotze handiagotik planteatzen da, eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazioen Katalogoarekin letroratuta dago [47]. Apustua da arreta-eredu bakar bat sortzea lurralde historiko osorako, non udalen eskumeneko lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuek eta aldundiaren eskumeneko bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuek esparru kontzeptual bera izango baitute abiapuntu, Bizkaiko Lurralde Historikoan indarkeria matxistatik bizirik atera direnei arreta emateko sarearen multzoari koherentzia emateko.
- d) Laugarrenik, proposatutako arreta-ereduak erantzuna eta arreta berezia eman nahi die gizarte-babesgabetasuneko eta gizarte-zaugarritasuneko egoeran daudenei. Halako egoeratzat jotzen da babesik eza, defentsarik eza, zaintzarik eza, babesgabezia duten arrisku-egoerak edo baldintza sozialak, edo egoera zeinetan pertsona babesik gabe, malder, abandonatuta edo segurtasunik gabe dagoen.
- e) Bosgarrenik, gizarte-zaugarritasunari dagokionez, proposatzen da aintzat hartzea kalte soziala gertaera traumatiko baten ondorioz biziraule batek bere familia- eta/edo gizarte-harremanetan bizitako ondorioak jasotzen eta neurtzen dituen kontzeptu gisa ulertuta, gertaera traumatiko horretan, aipatutako ondorioek eragina dutenean bizirik atera diren pertsonen baldintza sozial eta kokapen berrietan, aurretik zeukan egoerari eta harreman-mapari dagokionez [188]–[190].
- f) Azkenik, eta seigarrenik, proposatzen da bizitokia eta egoitza-arreta bereiztea. Gizarte-zerbitzuetatik planteatzen da laguntza instrumentala ematea bizitokia lortzeko, eta, behin-behinean, egonaldi laburrerako ostatu-zerbitzua, bizimodu independenterako laguntzaren printzipioa oinarritzat hartuta. Hau da, planteatzen da berehalako edo egonaldi ertaineko egoitza-arreta segurtasuna dela-eta edo autozaintzarako eta autogobernarako gaitasunak larriki mugatuta dituztela-eta behar duten pertsonen edo bizikidetzak-unitateen baimo ez ematea.

Proposatzen den gizarte-arretarako ereduak oinarritzko hamar zutabe ditu. Zehazki, hauek:

- 1) Zerbitzu publikoa eta erantzukizun publikoa: gizarte-zerbitzuen arlotik, helburua izan behar da indarkeria matxistatik bizirik atera direnei zerbitzu publikoaren ikuspegian oinarritutako erantzuna ematea, erantzukizun publikoaren alde egiten duen arreta-eredu eta baliabide-mapa egituratuaren, koherentearen eta homogeneoaren bidez.
- 2) Laguntzen paradigma eta ereduak: paradigma hau aintzat hartuta, xedea da proposatutako arreta-ereduak laguntza-beharren gama zabala jasotzea, pertsona bakoitzari egokitu, eta behar besteko malgutasuna izatea lehenetsun indibidualetan nolabaiteko aldakortasuna onartzeko, beharrezkoak diren laguntzak zehazteko eta beharrianen eboluzioaren segimendua egiteko, laguntzak egokitu ahal izateko.
- 3) Pertsona zentratutako arreta: arreta pertsonarentzat garrantzitsua zer den jakitera bideratua dagoen etengabeko entzute- eta ikaskuntza-prozesu kolektibo baten moduan egituratzen da –bizirik atera den pertsonak eta haren inguruneak parte hartu behar dute–, pertsona horren oraingo bizitzari begira zein etorkizunerako dituen asmo eta planei begira ere. Proposamen honen arabera, pertsonen eskubideak, beharrianak eta nahiak esku-hartzearen erdigunean jartzen dira, eta xedea da zerbitzuak behar bezala egokitzea hartzaile bakoitzak dituen beharrian berezi eta bakanetara.
- 4) Arretaren jarraitutasuna: planteatzen da esku-hartze sozialak sentibera izan behar duela hartzaileen inguruabar indibidualak eta bizi-esperientziei dagokienez, eta intentsitate gehiagoko edo gutxiagoko laguntza eman behar zaiela dauden egoeraren eta bizitzako unearen arabera. Horretarako, laguntzak eta arretaren jarraitutasuna pertsona bakoitzaren beharrianetara egokitu behar da.
- 5) Ahalduntzea: emakumeen ahalduntzea sustatzera, laguntzera eta eustera bideratutako esku-hartzean oinarritutako arreta-eredua proposatzen da, baliabide eta zerbitzu jakin batzuk erabilita. Ahalduntzea da emakume bakoitzaren posizio sozial, ekonomiko eta politikoa indartzeko prozesua.

- 6) Bizi-kalitatea eta kalteen murrizketa: bizi-kalitatean eta kalteen murrizketan, autodeterminazio pertsonalean, aktibazio inklusiboan eta bizi-modu autonomorako laguntzan oinarritutako arreta garatzea proposatzen da. Esku-hartzearen oinarritzko helburua izan behar da oinarritzko beharrianak betetzea eta bizi-kalitateko gutxieneko baldintzak bermatzea, eta pertsonen aurretiaz eskatu ahal zaizkien betekizunak zein esku-hartzearekin lortu nahi diren helburuak erlatibizatzea.
- 7) Sororitatea: termino horrek esan nahi du emakumeen artean harreman positiboak eraikitzea eta haien artean «aliantza existentzial eta politikoa» sortzea, justiziaren eta askatasunaren zentzua aldatzeko eta emakumeek bizi dituzten zapalkuntza guztiak desagerrarazteko, emakume bakoitzaren ahalduzkoak sustatuta. Indarkeria matxistatik bizirik atera direnei emandako arretan sororitatea aintzat hartzeak arreta ematen duten profesionalen emakumeek dituzten ezaugarriak eta aukerak onartu eta aitortzeko mekanismoak garatzea eta ezaugarri horiei balioa ematea dakar, emantzipazio- eta ahalduzko-prozesuak ahalbidetzeko.
- 8) Erresilientziaren sustapena: erresilientzia da pertsonen bizitzako egoera txarrei aurre egiteko, egoera horietatik ikasteko, egoera horiek gainditzeko duten gaitasuna, baita egoera horietatik eraldatuta ateratzeko gaitasuna ere. Indarkeria matxistatik bizirik ateraren eremuan erresilientzia sustatzeak pertsonen iraupen-gaitasunak sustatzea dakar, eta, horretarako, haren bizi-dinamismoak zein abileziak eta erabateko parte-hartze soziala eta harreman-interakzioa landu behar dira, haren aukera eta indarguneen inguruan konfiantza sortu behar da, baita indarkeria gainditzeko prozesuaren inguruan ere.
- 9) Ikuspegi komunitarioa: indarkeria matxistatik bizirik ateratakoekin egingdako esku-hartze sozialaren helburua izan behar da ingurunearekin lotura egokiak ezartzea, laguntza-taldeak – familia, lagunak edo komunitateko beste eragile batzuk – prozesua ondo gauzatzen lagundu dezaten. Ahal den neurrian, pertsonen beren ohiko ingurunean jarraitzea eta beren eguneroko bizitzako jarduerak garatzeko eta, ahal den mailan, beren autonomiari eusteko, autonomia berreskuratzeko edo handitzeko laguntza formalak eskura izatea ahalbidetuko da. Hau da, ereduak lehentasuna eman behar dio etxeko arretari, arreta anbulatorioari eta komunitarioari, egoitzako arretaren aurretik.

10) Erreparazio eraldatzailerako eskubidea: indarkeria matxista giza eskubideen urraketatzat jotzen bada, funtsezkoa da jasandako kaltearen erreparazioaren ikuspegia txertatzea arreta-ereduan, aitorpen soziala eta urratutako eskubideen lehengoratzeari lortzeko. Premisa horretatik abiatuta, indarkeria matxistaren arloko jarduketa guztiak bizirauleak izandako kaltea erreparatzeko ikuspegitik egin behar dira. Horretarako, lehengoratzeko, kalte-ordainak emateko, errekuuperatzeko, gogobetetzeko eta berriz ez gertatzeko bermeak emateko neurriak garatu behar dira.



5.1. 1. ERANSKINA: BIZKAIA IN DARKERIA MATXISTATIK BIZIRIK ATERA DIRENEI ARRETA EMATEKO SAREAN ARTATUTAKO BIZTANLEAK

Entitatea	Saila	Zerbitzuak, baliabideak eta programak
Eusko Jaurlaritza	Segurtasun Saila	- Segurtasuna eta babesa (Ertzaintza) - Diru-sarrerak bermatzeko errentaren (DSBE) pre - Gizarte- eta lan-bitartekaritzako programa
	Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila*	- Indarkeriaren biktima diren emakumeei eguneko arreta emateko zerbitzu espezializatua (SATEVI). - Ordainketa bakarreko prestazio ekonomikoa, gen emakumeentzat (emandako laguntzak, eskatu gabekoak)
	Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila*	- Baremazio osagarria babes ofizialeko etxebizitzet alokairuan esleitzeko (izena eman behar da Etxebi - Etxebizitzen zuzeneko esleipena, alokairuan, kas egoeretan.
	Osasun Saila	- Ospitaleko larrialdietarako arreta-zerbitzuak - Lehen mailako arretarako zerbitzuak
	Enplegu eta Justizia Saila*	- Biktimari laguntzeko zerbitzua (BLZ) - Emakumeen aurkako Indarkeriaren Koordinazio Z - Zurekin genero-indarkeriaren biktima diren emak emateko programa pilotua. - Deribazio judizialaren bidezko familia-elkargunea
	Hezkuntza Saila	- Matrikula ordaintzetik salbuestea - Indarkeriaren biktima diren emakumeentzako eta hezkuntza-bekak - Ikasketa-espedienteen lekualdaketak
Bizkaiko Foru Aldundia	Gizarte-zerbitzuak. Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila	- Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentz zerbitzuak. - Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeentz - Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak daudenean juridikoa emateko zerbitzua. - Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak daudenean psikologikoa emateko zerbitzua. - Beste programa espezializatu batzuk
Udalak eta mankomunitateak*		- Informazio, balorazio, diagnostiko eta orientazio gizarte-zerbitzuak). - Bizitoki-zerbitzua / Harrera-etxebizitzak. - Tratu txarrei buruzko aholkularitza juridikoa ema - Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak daudenean psikologikoa emateko zerbitzua.

10. taula. Bizkaian eta Euskadin emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko zerbitzuetan eta baliabideetan guztira artatutako emakumeak, zerbitzu eta baliabide, entitate, erakunde eta inplikaturako agenteen arabera. 2020.

	Guztira artatutako emakumeak 2019		2019an guztira artatutako emakume berriak	
	Bizkaia	Euskadi	Bizkaia	Euskadi
	--	--	2.404	4.419
estazio ekonomikoa	e.d.	975	164	263
	e.d.	1.622	317	559
24 orduetan telefono bidezko	e.d.	2.645	873	1.614
bero-indarkeriaren biktima diren	--	--	118	194
n sustapenetan, etxebizitza (den, alokairu-erregimenean)	e.d.	952	139	258
u larrietan eta salbuespen-	--	--	17	30
	--	--	371	538
	--	--	293	483
Zentroa (EAIKZ)	--	--	1.319	2.174
umeei arlo judizialean laguntza	e.d.	2.653	e.d.	1.462
	e.d.	e.d.	e.d.	e.d.
(Bilbo)	467**	e.d.	e.d.	e.d.
	e.d.	e.d.	e.d.	e.d.
a haien seme-alabentzako	e.d.	e.d.	e.d.	e.d.
	e.d.	e.d.	e.d.	e.d.
	e.d.	e.d.	e.d.	e.d.
zako berehalako harrera-	128	240	112	214
zako egoitza-zentroak.	69	133	39	62
n, emakumeei aholkularitza	155	253	143	211
n, emakumeei laguntza	1.088	2.245	663	1.609
	60	284	31	241
rako zerbitzua (oinarrizko	e.d.	e.d.	646	1.128
	e.d.	e.d.	52	70
teko zerbitzua.	e.d.	--	476	--
n, emakumeei laguntza	e.d.	e.d.	252	254

1. oharra: Asko aldatzen da toki-erakundeek (udalak) dituzten baliabideen eta zerbitzuen kopurua. Baliteke udalerrri batzuetan oinarritzko gizarte-zerbitzua baino ez ematea, eta beste batzuetan, berriz, lau baliabideak izatea.

2. oharra: Beste programa espezializatu batzuen barruan, etxean ematen den emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako familiako esku-hartze programa, genero-indarkeriaren biktima diren adingabeen arretan espezializatutako familiako esku-hartze programa eta gurasoen aurkako indarkerian espezializatutako familiako esku-hartze programa sartzen dira.

* Gaur egun: Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saila; Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Saila, eta Lan eta Enplegu Saila.

** umeak eta nerabeak.

e.d.: ez dago daturik.

Iturria: Datuen jatorria: Emakunde (2020). EAEn emakumeen aurkako indarkeriari emandako erantzuna. 2019ko datuak [8]. Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. 2019 [24], [28]. Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia. Emakumeen kontrako indarkeriaren arloan foru baliabideak eta udalerrietako eta mankomunitateetako baliabideak. Etxeko tratatu txarrak eta/edo sexu-indarkeria. Maiatza, 2020 [27].

5.2. 2. ERANSKINA: GAUR EGUNGO ARRETA-SARE OROKORRAREN ANTOLAKETA BERRIRO DISEINATZEKO PROPOSAMENA

11. taula. Emakumeen, umeen eta nerabeen aurkako indarkeriaren arloan arreta emateko sare orokorraren antolaketa berriro diseinatzeko proposamena, eremuaren eta arreta-motaren arabera.

Gizarte-eremua
a) Zuzeneko arreta:
Udalen eskumeneko zerbitzuak (lehen mailako arreta)
- Udal mailako <u>informazio, balorazio, diagnostiko eta orientaziorako zerbitzua</u> (oinarrizko gizarte-zerbitzuak). - Indarkeriaren biktima diren emakumeentzako udalen eskumeneko <u>bizitoki- eta harrera-zerbitzua</u>. - Udalen edo mankomunitateen eskumeneko <u>aholkularitza juridikorako zerbitzua</u>. - Udalen edo mankomunitateen eskumeneko <u>laguntza psikologiko emateko zerbitzua</u>. <u>Gizarte-hezkuntzako esku-hartzerako eta esku-hartze psikosozialerako zerbitzua</u> babesgabe egoteko arrisku arina edo neurritsua duten emakumeentzat eta/edo familia-unitateentzat.
Aldundiaren eskumeneko zerbitzuak (bigarren mailako arreta)
- Aldundiaren eskumeneko <u>balorazio, diagnostiko eta orientaziorako zerbitzua</u> (Zerbitzu berria). - Aldundiaren eskumeneko <u>bizitoki- eta harrera-zerbitzuak</u>: a) berehalako harrera-zerbitzua eta b) egonaldi ertaineko harrera-zerbitzua ⁶⁶. - Aldundiaren eskumeneko <u>aholkularitza juridikorako zerbitzua</u>, non laguntza soziojuridikoa emango baita auzibidera jo aurretik, biktimari laguntza emateko baliabideekin, abokatuekin eta Justizia Administrazioak eskainitako beste zerbitzu publiko batzuekin koordinatuta. - Aldundiaren eskumeneko <u>laguntza psikologikoa emateko zerbitzua</u>, programa hauen bidez, zerbitzua ematen zaien taldeen eta haien problematiken arabera: a) familiako indarkeria kasuetarako eta sexu-erasoen biktimentzako (emakumeak eta gizonak) programa klinikoa eta b) familian bertan edo kanpoan tratatu txarren edota sexu-erasoen biktima diren adingabeentzako programa klinikoa. - Aldundiaren eskumeneko <u>komunitatearen eremuko esku-hartze sozialerako diziplina anitzeko zerbitzuak</u> (lehen: 1- Etxean ematen den emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako familiako esku-hartze programa; 2-Genero-indarkeriaren biktima diren adingabeen arretan espezializatutako familiako esku-hartze programa, eta 3-Gurasoen aurkako indarkerian espezializatutako familiako esku-hartze programa). Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 2015eko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuko [23] 2.7.3.1 fitxan <i>«Familiekin gizarte- eta hezkuntza-arloan eta/edo arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzuak»</i> jasotako formatua eta prestazio teknikoak dituzten zerbitzuak. Ulertu behar da profesional espezializatuek (gizarte-langileak, gizarte-hezitzaileak, esku-hartze sozialerako psikologoak, terapeutak, etab.) pertsonekin banaka, familiekin eta taldeekin egiten dituzten jarduketan helburua dela eragindako kalte soziala erreparatzea, bai arlo subjektiboari dagokionez, bai bizirik atera den pertsonaren harreman-maparen berreraikitzeari dagokionez. Bizitoki-zerbitzua eta fitxaren prestazio teknikoak osatzeko prestazio osagarriak dira (hau da, informazioa, jarraipenaren balorazioa, gizarte eta hezkuntzako esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala, esku-hartzea hezkuntzan eta arlo psikosozialean, laguntza soziala eta medikazioa-bitartekaritza), baita arreta pertsonala eta etxeko arreta, «moldaera autonomorako entrenamendua» modalitatean gutxienez, bai etxean, zein eguneroko bizimoduan. - Aldundiaren eskumeneko <u>gizarte-laguntzarako agenteen sarea</u> - «Tartekari Sarea» Emakundek eta Eudelek egindako gidan [41] planteatutako «erreparazio-printzipioa»ren «esku-hartze kolektiboa eta komunitarioa» delakorekin bat – dokumentu honen 4.3.10 apartatuan aipatzen da– garatu behar da sare hori. Hau da, ulertu behar da esku-hartze kolektiboak eta komunitarioak, komunitatearen parte-hartzearen eta asoziazionismoaren sustapenaren bidez, zeregin garrantzitsu bat betetzen duela indarkeria matxistaren aurkako borrokan, arazo kolektiboa baita, eta, beraz, laguntza eta babesa eman behar zaie bizirik atera diren emakumeen taldeei, bertan <i>sororitatea</i> eta <i>elkarrekikotasuna</i> ahalbidetzeko. Zerbitzu honek komunitatearen sentsibilizazioa eta dinamizazioa ere landu behar ditu, eta Bizkaiko Foru Aldundiko berdintasunaren arloarekin batera garatu nahi da. - Aldundiaren eskumeneko <u>zeharkako laguntzak adikzioekin, laneratzearekin eta laguntza komunitarioarekin lotuta, sororitate-sareak</u> indartzearen bidez. (Zerbitzu berria)

Eusko Jaurlaritzaren eskumeneko zerbitzuak

- Deribazio judizialaren bidezko familia-elkargunea, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailarena, non zerbitzu hauek eskaintzen baitira: a) eman eta hartzeko zerbitzua; b) tutoretzarik gabeko bisita-zerbitzua, eta c) tutoretzapeko bisita-zerbitzua.
- Indarkeriaren biktimak diren emakumeei eguneko 24 orduetan telefono bidezko arreta emateko zerbitzu espezializatua (SATEVI), Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailarena.

b) Ekonomiaren eta enpleguaren arloko prestazioak eta laguntzak:

- Ordainketa bakarreko prestazio ekonomikoa, genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeentzat, Estatu mailako prestazioa da, eta gizarte-zerbitzuen arloko eskumena duten administrazioek kudeatzen dute (Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila).
- Diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO), Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak kudeatutakoak: baldintza bereziak daude genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeentzat.
- Gizarte- eta lan-bitartekaritzako programa, genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeentzat. Lanbide – Euskal Enplegu Zerbitzuak kudeatzen du.
- Gizarteratzeko errenta aktiboaren programa (GEA), beharrian bereziak dituzten eta enplegua lortzeko zailtasunak dituzten langabetuentzat. Espainiako Gobernu Laneko eta Gizarte Ekonomiko Ministerioari atxikitako Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa (SEPE) erakunde autonomoak kudeatzen du.

c) Etxebizitza:

- Kasu larri eta salbuespenekoetan, etxebizitzaren zuzeneko esleipena, alokairuan, eskatzailea udalen edo aldundien harrera-etxebizitzaren eta -zentroen erabiltzailea izan bada. Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila.
- Aparteko puntuak babes ofizialeko etxebizitzaren sustapenarako baremazioan, etxebizitza alokairuan hartzeko (izena eman behar da Etxebiden, alokairu-erregimenean) Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila.

Polizia-eremua

- Segurtasuna eta babesa; Ertzaintzaren ardurapekoa. Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saila (Ertzaintzaren bidez eskatutako biktimizazioak, salaketak eta babes-aginduak). Emakumeen aurkako indarkeriaren barruan hiru mota sartzen dira indarkeria eragiten duen pertsonarekiko harremanaren arabera: a) bikotekideak edo bikotekide ohiak eragindako indarkeria; b) familia baruko genero-indarkeria, eta c) izaera sexualeko indarkeria. Arreta emateko neurri polizialen barruan, arriskuaren arabera, hauek sartzen dira: Bortxa sakelako telefonoa, babesteko; bizkartzainaren bidezko babesa eta erasotzailea eta biktimak kokatzeko eskumuturrekoak.

Arlo judiziala

- Biktimari laguntzeko zerbitzua (BLZ), Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailarena.
- Emakumearen aurkako Indarkeria Koordinatzeko Zentroa (EAIKZ), Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailarena.
- Zurekin programa pilotua, genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeei arlo judizialean laguntza emateko. Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailarena.
- Letratu-laguntza: txanda berezia etxeko indarkeria eta/edo sexu-erasoak daudenean.
- Auzitegiko medikuaren arreta.
- Prozesu judizialak (indarkeriaren aurkako indarkeria): a) emakumeen aurkako indarkeriaren arloko epaitegiak eta b) epaitegi bateragarriak.

Osasun-arloa

- Ospitaleko larrialdietako zerbitzuak, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailarenak.
- Lehen mailako arretako zerbitzua, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailarena.

Hezkuntza-arloa

- Matrikula ordaintzetik salbuesteko aukera, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saila.
- Unibertsitateko eta unibertsitatetik kanpoko hezkuntza-bekak genero-indarkeriaren biktimentzat (indarkeriaren biktimak diren emakumeak eta haien seme-alabak). Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saila.
- Ikasketa-espedienteen lekualdaketaarako aukera, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saila.

[1] Maite Higuero Barandalla: *Propuesta para el desarrollo de un Modelo de Atención en el servicio de mujer e intervención familiar de la Diputación Foral de Bizkaia y la adecuación de la red de recursos y prestaciones*. Mahibar Sexologia. Bizkaiko Foru Aldundia. 2020.

[2] Bizkaiko Foru Aldundia: *La atención social a las supervivientes de violencia machista: bases para la edificación de un nuevo marco de atención en los servicios especializados de Bizkaia*. 2020.

[3] Web-mintegia: «Ikuspegi berri bat indarkeria matxistatik bizirik atera direnei eskaintzen zaien arreta sozial espezializaturako». Datak: 2020ko azaroaren 20a, 9:30etik 12:30era.

[4] Arartekoa: *Eusko Jaurlaritzari aurkeztutako urteko txostenak*, 2019. Vitoria-Gasteiz, 2020.

[5] Arartekoa: *Eusko Jaurlaritzari aurkeztutako urteko txostena* 2020. Vitoria-Gasteiz, 2021.

[6] Arartekoa: *Udal gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan. Egungo egoera eta hobetzeko proposamenak*. Ararteko erakundeak Eusko Legebiltzarrari aurkeztutako txosten berezia. Vitoria-Gasteiz, 2016.

[7] Arartekoa: *Emakumeen kontrako indarkeriari erakundeek emandako erantzuna* EAEn. Ararteko erakundeak Eusko Legebiltzarrari aurkeztutako txosten berezia. Arartekoa, 2003.

[8] Emakunde – Emakumearen Euskal Erakundea: *Euskal Autonomia Erkidegoan emakumeen kontrako indarkeriaren biktimei emandako erantzuna*. 2019ko datuak. 2020.

[9] Emakunde: *EAEko erakundearen erantzuna emakumeen kontrako etxeko tratu txarren aurka* Gizarte Zerbitzuen alorrean, 2006: Sarbidea. Emakumeen kontrako etxeko tratu txarren arloko gizarte-zerbitzuen ebaluazioa. Vitoria-Gasteiz, 2007.

[10] Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia: III. txostena: Bizkaiko Lurralde Historiko Emakumeen aurkako Indarkeriaren Gaineko Erakundearen Jokabideari buruzko Gomendioak eta Hobetzeko Proposamenak. Bizkaiko Foru Aldundia. Bilbo, 2017.

[11] Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia: II. txostena: Bizkaiko Emakumeen aurkako Indarkeriaren gaineko Erakundearen Jokabideari buruzko Gomendioak eta Hobetzeko Proposamenak. Bizkaiko Foru Aldundia. Bilbo, 2013.

[12] Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokiko lantaldea: Bizkaiko Emakumeen aurkako Indarkeriaren gaineko Erakundearen Jokabideari buruzko Gomendioak eta Hobetzeko Proposamenak. Bilbo. 2008.

[13] Bizkaiko Foru Aldundia: Bizkaiko landa-ingurunean genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeek laguntza, arreta eta justizia zerbitzu zein prestazioetarako benetako sarbidea izateko dituzten beharrianak eta oztopoak identifikatzea. Bilbo, 2015.

[14] Ibaibarriaga, Lore eta Seco Revilla, Óscar: «Estudio de perfil y necesidades sociales de las mujeres valoradas por el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social. Implicaciones y consecuencias». GPES sarearen VIII. kongresuan aurkeztutako txostena. 2021eko martxoaren 15etik 17ra egin zen. Gizarte-bazterketa eta generoari buruzko lan-mahaia. Bilbo, 2021.

[15] Alvear, I., Zugazaga, E., Zubiaur, N., eta Ormaetxea, I.: «Un indispensable para la universalización: La planificación pública de los Servicios Sociales para la inclusión, basada en la evidencia». GPES sarearen VIII. kongresuan aurkeztutako txostena. 2021eko martxoaren 15etik 17ra egin zen. Gizarte-bazterketa eta generoari buruzko lan-mahaia. Bilbo, 2021.

[16] Seco Revilla, Óscar: «Marco conceptual y caracterización del Servicio de Día para la inclusión social en Bizkaia» in Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saileko Kuadernoak, 3. Bizkaiko Foru Aldundia. Bilbao, 2020.

[17] Seco Revilla, Óscar: «Marco conceptual y caracterización del Servicio de Día para la inclusión social en Bizkaia» in Zerbitzuan, 67, 67-78 or., 2018.

[18] Blanco, J, Kortajarena, N., eta Romero, V.: Modelo INCLUE: La apuesta por una atención de calidad en el ámbito de la inclusión social. Emaus Fundazio Soziala. 2015.

[19] Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentua: Desgaitasuna duten pertsonen eta buru nahasmendua duten pertsonen ematen zaien arreta eredua. Ostatu zerbitzuen, eguneko zerbitzuen eta zerbitzu okupazionalen foru sarearen antolamendua Gipuzkoan. Donostia-San Sebastián, 2015.

[20] SIIS Dokumentazio eta Ikerketa Zentroa: «Reordenación de la red de recursos y programas para la inclusión social de Gipuzkoa» in Zerbitzuan, 59, 5-38 or.

[21] Dirección General de Infancia y Adolescencia. Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas: Guía de lenguaje inclusivo en el ámbito de la infancia y la adolescencia. Valentzia, 2020.

[22] Terminology and Semantics. Interagency Working Group on Sexual Exploitation of Children: Orientaciones terminológicas para la protección de niñas, niños y adolescentes contra la explotación y el abuso sexuales, ECPAT. Luxenburgo: umeen eta nerabeen sexu-esplotazioari buruzko erakunde arteko lantaldea, 2016.

[23] EHAA – Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria: 185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa. 2015ko urriaren 29a.

[24] Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia: Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak. 2019ko txostena. 2020.

[25] Emakunde: Emakumeen aurkako indarkeriari buruzko datuak. EAE. 2019. Vitoria-Gasteiz, 2020.

[26] EHAA: 12/2008 Legea, abenduaren Sekoa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa.

[27] Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia: Emakumeen kontrako indarkeriaren arloan foru baliabideak eta udalerrietako eta mankomunitateetako baliabideak. Etxeko tratu txarrak eta/edo sexu-indarkeria. 2020.

[28] Bizkaiko Indarkeria Matxistaren Behatokia: Genero-indarkeriako egoeretan emandako laguntzari buruzko zifrak Bizkaiko Lurralde Historikoan. 2019ko ekaina. Aurrerape-na. 2020.

[29] 233/2007 FORU DEKRETUA: Bizkaiko Foru Aldundiaren 233/2007 Foru Dekretua, abenduaren 10ekoa, tratu txarrak eta eraso sexualak gertatzen direnean, familian esku hartuz laguntza psikologikoa emateko programa, Gizarte Ekintza Sailarena, arautu duena. 2007.

[30] 232/2007 FORU DEKRETUA: Bizkaiko Foru Aldundiaren 232/2007 Foru Dekretua, abenduaren 10ekoa, etxean ematen den emakumeen aurkako indarkerian espezializatutako familian esku hartzeko programa, Gizarte Ekintza Sailarena, arautu duena.

[31] 70/2015 FORU DEKRETUA: Bizkaiko Foru Aldundiaren 70/2015 Foru Dekretua, maiatzaren 19koa, Gizarte Ekintza Saileko gurasoen aurkako indarkerian espezializatutako familia barruko esku-hartze programa arautzen duena.

[32] S. Lelaurren, P. Graziani, eta G. Lo Monaco: «Intimate Partner Violence and Help-Seeking: A Systematic Review and Social Psychological Tracks for Future Research» in *European Psychologist*, 22, 2017ko abuztua, doi: 10.1027/1016-9040/a000304.

[33] Eusko Jaurlaritza: Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legearen bigarren al-daketa egiteko legearen proiektua. 2020.

[34] AAartekoa: Euskadin haur eta nerabeen kontrako sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak. Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorra, maiatzaren 18koa. 2021.

[35] Emakunde: Indarkeria matxistaren biktima diren eta desgaitasuna duten emakume eta neskak. Esku hartzeko jarraibideak 35. ed.. Vitoria-Gasteiz, 2019.

[36] Castellanos, E.: *Protocolo para la atención a mujeres con discapacidad víctimas de violencia*. CERMI Mujeres fundazioa. Ediciones Cinca. Madril, 2021.

[37] CERMI-Mujeres fundazioa: *La violencia sexual en las mujeres con discapacidad intelectual*. Espainiako Gobernu Berdintasun Ministerioiako Genero Indarkeriaren aurkako Gobernu Ordezkaritza. Madril, 2020.

[38] Castellanos Torres, E.: *Mujer, discapacidad y violencia de género*. Federación de Mujeres Progresistas. Berdintasun Ministerioa. Madril, 2020.

[39] BOE: 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren Sekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa. 2018.

[40] Council of Europe: *Combating violence against women: minimum standards for support services*. Strasbourg: Directorate General of Human Rights and Legal Affairs, 2008.

[41] Emakunde eta Eudel: Indarkeria matxistaren biktimak erreparatzeko tokiko ekintzak. Udalerrietan erreparazio-printzipioa aplikatzeko gida didaktikoa. Vitoria-Gasteiz, 2021.

[42] Europako Parlamentuko Emakumeen Eskubideen eta Genero-berdintasunaren Batzordea: Informe con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre la lucha contra la violencia ejercida sobre las mujeres. 2014.

[43] ONU Emakumeak eta beste batzuk: «Módulo 4: Servicios Sociales» in Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia. Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención, 2015.

[44] European Commission: Violence against women and the role of gender equality, social inclusion and health strategies. Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. 2010.

[45] Fantova, F.: «Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco» in Zerbitzuan, 64, 9-31 or., 2017.

[46] Emakunde: Etxeko Tratu Txarrak eta Sexu Indarkeria jasaten dituzten Emakumeei Harrera Hobea egiteko Erakundeen arteko II. Akordioa. Vitoria-Gasteiz, 2009.

[47] EHAA: 185/2015 DEKRETUA, urriaren 6koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoa. Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria, 185/2015 Dekretua, urriaren 6koa.

[48] Council of Europe: Emakumeen aurkako indarkeria prebenitzeko eta indarkeria horren aurka borrokatzeko Europako Kontseiluaren Hitzarmena. Istanbul, 2011.

[49] BOE – Estatuko Aldizkari Ofiziala: «Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011». 2014ko ekainaren 6ko BOE.

[50] CEDAW: Informe sobre seguimiento parcial de las observaciones finales del Comité CEDAW en el examen del Estado Español. 2017.

[51] Orbegozo, Izaskun: «Sexu-esplotaziorako pertsonen salerosketa Euskal Autonomia Erkidegoan». «Juan San Martín» Giza Eskubideen Bilduma. Arartekoa, 2020.

[52] Bizkaiko Foru Aldundia: Sexu-esplotazioa helburu duen Salerosketaren Biktimen eta Bizirauleen aldeko Esku-hartze Sozialerako Plana 2019-2021.

[53] Council of Europe: Explanatory Report to the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence. 2011.

[54] WAVE - Women Against Violence Europe, WAVE Country Report 2019. The Situation of Women's Specialist Support Services in Europe. Viena, 2019.

[55] Genero Indarkeriaren aurkako Gobernu Ordezkaritza: Sobre la inhibición a denunciar de las víctimas de violencia de género. Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioa. Madril, 2015.

[56] Genero Indarkeriaren aurkako Gobernu Ordezkaritza: Estudio sobre el tiempo que tardan las mujeres víctimas de violencia de género en verbalizar su situación. Presidentetzako, Gorteekiko Harremanetako eta Berdintasuneko Ministerioa. Madril, 2019.

[57] Astbury, J.: «Services for victim/survivors of sexual assault. Identifying needs, interventions and provision of services in Australia», Issues, Australian Centre for the Study of Sexual Assault, 6, abendua, 28. or., 2006.

[58] Lievore, D.: «No longer silent: A study of women's help seeking decision and service responses to sexual assault. A report prepared by the Australian Institute of Criminology for the Australian Government's Office for Women», Institute of Criminology for the Australian Government's Office for Women, 2005.

[59] B. Liang, L. Goodman, P. Tummala-Narra, eta S. Weintraub: «A Theoretical Framework for Understanding Help-Seeking Processes Among Survivors of Intimate Partner Violence», American journal of community psychology, 36, 71-84 or. 2005eko urria, doi: 10.1007/s10464-005-6233-6.

[60] EHAA: 353/2013 Dekretua, maiatzaren 28koa, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Fitxa Sozialari eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren gizarte-diagnostikoa egiteko tresnari buruzkoa.

[61] EHAA: 385/2013 Dekretua, uztailaren 16koa, Gizarte Bazterkeria Balioesteko Tresna onartzen duena.

[62] Nazio Batuak: Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioa. Nazio Batuen Batzar Orokorra, 1989.

[63] EHAA: 3/2005 Legea, otsailaren 18koa, Haurrak eta nerabeak babestekoa. 2005.

[64] BOE: Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. 2021.

[65] Nazio Batuak: Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioa, «Comité de los Derechos del Niño. Observación general No13. Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia». 2011.

[66] Ajuntament de Barcelona: Guía de recomendaciones para la detección de violencia machista en hombres. Barcelona: Circuito Barcelona contra la violencia hacia las mujeres. Comisión de trabajo sobre hombres que ejercen violencia machista, 2013.

[67] Echeburúa, E. eta Amor, P.J., «Hombres violentos contra la pareja: ¿tienen un trastorno mental y requieren tratamiento psicológico?» in Terapia psicológica, 34. lib., 1. zk., 31-40 or., 2016.

[68] Quinteros, A.: «Tratamiento psicológico a hombres que ejercen violencia de género: criterios básicos para elaborar un protocolo de intervención» in Clínica Contemporánea, 1. lib., 2. zk., 129-139 or., 2010.

[69] NBE: Resolución 65/228 aprobada por la Asamblea General sobre el fortalecimiento de las respuestas en materia de prevención del delito y justicia penal a la violencia contra la mujer. 2011.

[70] BOE: 4/2015 Legea, apirilaren 27koa, Delituaren Biktimaren Estatutuarena. 2015.

[71] *En la violencia de género no hay una sola víctima. Atención a los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género.* Save The Children. Europako Batzordearen DAPHNE III programa. 2011.

[72] Nazio Batuen Batzar Orokorra: *Medidas de prevención del delito y de justicia penal para la eliminación de la violencia contra la mujer.* 1997ko abenduaren 12a.

[73] NBEko Batzar Orokorra, Giza Eskubideen Kontseilua: *Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias*, Rashida Manjoo. NBE. 2010.

[74] Europako Parlamentua, Europako Kontseilua eta Europako Batzardea: «Marco político de la UE para combatir la violencia contra las mujeres: Resolución del Parlamento Europeo, de 5 de abril de 2011, sobre las prioridades y líneas generales del nuevo marco político de la UE para combatir la violencia contra las mujeres». 2011.

[75] Eusko Jaurlaritza: *Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeak: bizipenak eta eskariak.* Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia = Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz, 2012.

[76] EIGE (European Institute for Gender Equality): *Strategic Framework on Violence against Women 2015-2018.* 2016.

[77] Gender Equality Commission. Council of Europe: *Analytical study of the results of the 4th round of monitoring the implementation of recommendation Rec(2002)5 on the protection of women against violence in Council of Europe member states.* Germany, 2011.

[78] Fantova, F.: «¿Qué supondría, hoy y aquí, avanzar hacia una intervención social (de base) más comunitaria?» in *Documentación social*, 2020.

[79] *La infancia vulnerable en España: riesgos y respuestas políticas ante la crisis de la Covid-19.* Instituto Universitario UAM-UNICEF de Necesidades y Derechos de la Infancia y la Adolescencia (IUNDIA), 2021.

[80] Nazio Batuk: 34/180 Ebazpena, 1979ko abenduaren 18koa, Emakumearen aurkako bereizkeria-mota guztiak ezabatze konbentzioa. 1979.

[81] Nazio Batuk: A/54/4 Ebazpena, 1999ko urriaren 6koa. Emakumearen aurkako bereizkeria-mota guztiak ezabatze konbentzioaren hautazko protokoloa. 1999.

[82] Vienako Giza Eskubideei buruzko Konferentzia: «Giza Eskubideei buruzko Mundu Konferentzia. Vienako adierazpena eta ekintza-programa. Viena, 1993ko ekainaren 14tik 25era». 1993.

[83] «Pekingo Adierazpena eta Ekintza Plataforma. Emakumeei buruzko IV. Mundu Konferentzia. Pekin, 1995eko irailaren 4tik 15era». 1995.

[84] Nazio Batuen Giza Eskubideen Batzardea: «Giza Eskubideen Batzordearen 1998/52 Ebazpena. Giza Eskubideen aldeko Nazio Batuen goi-komisario». 1997.

[85] NBE: «Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible». 2015.

[86] Eusko Jaurlaritza: Euskadi Basque Country 2030 Agenda. Vitoria-Gasteiz, 2016.

[87] Europako Parlamentua: «Resolución de 16 de julio de 1997, sobre una campaña europea sobre la tolerancia cero ante la violencia contra las mujeres, de la Comisión de Derechos de la Mujer. DO C 286 DE 22.9.1997».

[88] Europar Batasunaren Aldizkari Ofiziala. «Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación». 2006.

[89] 1/2004 LEGE ORGANIKOA: 1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa. BOE, 313. zk., 2004ko abenduaren 29koa. Erreferentzia: BOE-A-2004-21760.

[90] 3/2007 LEGE ORGANIKOA: 3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22ko, Emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarriko. Estatuko Aldizkari Ofiziala.

[91] Berdintasunerako Estatu Idazkaritza eta Genero Indarkeriaren aurkako Gobernu Ordezkaritza. Presidentetzako, Gorteekiko Harremanetako eta Berdintasuneko Ministerioa. Espainiako Gobernua. Genero Indarkeriaren aurkako Estatu Ituna. 2017.

[92] Genero Indarkeriaren aurkako Gobernu Ordezkaritza. Berdintasunerako Estatu Idazkaritza. Presidentetzako, Gorteekiko Harremanetako eta Berdintasuneko Ministerioa. «Documento refundido de medidas del Pacto de Estado en materia de violencia de género. Congreso + Senado». 2019.

[93] BBOE, Estatuko Aldizkari Ofiziala: 9/2018 Errege Lege Dekretua, abuztuaren 3koa, Genero-indarkeriaren aurkako estatu-ituna garatzeko presako neurriena. 2018.

[94] EHAA: 4/2005 Legea, otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa.

[95] Emakunde: EAEko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako VII. Plana. 2018.

[96] EHAA: 64/2004 Dekretua, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea. 2004.

[97] BAO: 4/2018 Foru Araua, ekainaren 20koa, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoa. 2018.

[98] Bizkaiko Foru Aldundia. Bizkaiko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako V. Foru Plana. 2016-2019.

[99] Botere Judiziala. Bizkaiko Probintzia Auzitegia. Bizkaiko Lurralde Historikoan genero-indarkeriaren kontrako borroka Koordinatzeko Probintziako Batzordea.

[100] 12/2020 Errege Lege Dekretua: 12/2020 Errege Lege Dekretua, martxoaren 31koa, Genero-indarkeriaren biktimak babesteko eta haiei laguntzeko presako neurriena.

[101] BOE: Emakumeen aurkako indarkeria aurre egiteko neurriei buruzko Lege Organiko Integralaren aurreproiektua. 2021eko apirilaren 14a.

[102] *Bilboko Udala: Erabakia, Bilboko Udalbatzarrena, Bilboko Udalaren andrazkoen eta gizonezkoen arteko berdintasunerako Ordenantza behin betiko onartzeko.*

[103] *Berdintasunerako Bilboko Emakumeen Kontseilua: Berdintasunerako Bilboko Emakumeen Kontseiluaren Antolaketa eta Jarduerarako Araudia.*

[104] *BOE: 1/1996 Lege Organikoa, urtarilaren 15koa, Adingabearen Babes Juridikoari buruzkoa, Kode Zibilaren eta Prozedura Zibilaren Legearen zati batzuk aldatzen dituen.* 1996.

[105] *BOE: 8/2015 Lege Organikoa, uztailaren 22koa, Haurrak eta Nerabeak Babesteko Sistema aldatzen duena.* 2015.

[106] *BOE: 26/2015 Legea, uztailaren 28koa, Haurrak eta Nerabeak Babesteko Sistema aldatzen duena.* 2015.

[107] *EHA: 152/2017 Dekretua, maiatzaren 9koa, Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udal- eta lurralde-mailako gizarte-zerbitzuetan arrisku- eta desanparo-egoeren larritasuna balioesteko Balora tresnaren eguneraketa onesten duena.* 2017.

[108] *EHA: 148/2007 DEKRETUA, irailaren 11koa, Etxeko eremuan tratatu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituen.*

[109] *EHA: Hutsen zuzenketa, ondoko dekretuarena: 148/2007 DEKRETUA, irailaren 11koa, Etxeko eremuan tratatu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen dituen.*

[110] *124/2008 DEKRETUA: 124/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoan deribazio judizialaren bidezko Familia Elkarguneak arautzen dituen.* EHA, 2008ko abuztuaren 7koa.

[111] *239/2011 DEKRETUA: 239/2011 Dekretua, azaroaren 22koa, Euskal Autonomia Erkidegoan deribazio judizialaren bidezko Familia Elkarguneak arautzen dituen dekretua aldatzen duena.*

[112] *AGINDUA, 2014ko martxoaren 31koa: Agindua, 2014ko martxoaren 31koa, Herri Administrazioa eta Justiziako sailburuarena, Emakumearen aurkako Indarkeria Koordinatzeko Zentroaren egitura eta funtzionamendua arautzeko dena.*

[113] *27/2003 LEGEA: 27/2003 Legea, uztailaren 31koa, etxeko indarkeriaren biktimak babesteko agindua arautzen duena.* BOE, 183.

[114] *AGINDUA, 2007ko azaroaren 29koa: Agindua, 2007ko azaroaren 29koa, Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzaren sailburuarena, Genero Indarkeriaren aurkako Babes Integraleko Neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoaren 27. artikuluan aurreikusi-tako genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeei diru-laguntza emateko eta ordaintzeko prozedura ezartzen duena.*

[115] 21/2019 FORU DEKRETUA: Bizkaiko Foru Aldundiaren 21/2019 Foru Dekretua, martxoaren 12koa; honen bidez onartzen dira 2019. urtean irabazi-asmorik gabeko entitateei emakume eta familiaren arloan emango dizkien diru-laguntzen oinarri arautzaileak eta deialdia.

[116] 20/2020 FORU DEKRETUA: Bizkaiko Foru Aldundiaren 20/2020 Foru Dekretua, martxoaren 3koa. Honen bidez, 2020ko ekitaldian emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzeko proiektuak egiteko Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Sailak emango dituen dirulaguntzen oinarri arautzaileak eta deialdia onesten dira.

[117] 188/2004 FORU DEKRETUA: 188/2004 Foru Dekretua, azaroaren 9koa, Bizkaiko Foru Aldundiarena; beraren bidez Bizkaian emakumeen aurkako indarkeriaren behatokia sortu duen martxoaren 18ko 53/2003 Foru Dekretua aldarazi da.

[118] 5/2010 FORU DEKRETUA: Bizkaiko Foru Aldundiaren 5/2010 Foru Dekretua, otsailaren 2koa, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia sortu duen martxoaren 18ko 53/2003 Foru Dekretua aldarazi duena.

[119] 75/2013 FORU DEKRETUA: Bizkaiko Foru Aldundiaren 75/2013 Foru Dekretua, maiatzaren 21ekoa, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia sortu duen martxoaren 18ko 53/2003 Foru Dekretua aldarazi duena.

[120] 35/2016 FORU DEKRETUA: Bizkaiko Foru Aldundiaren 35/2016 Foru Dekretua, martxoaren 1ekoa. Honen bidez, Bizkaiko Genero Indarkeriaren Behatokia sortu zuen martxoaren 18ko 53/2003 Foru Dekretua aldatzen da.

[121] Emakunde: Emakumeen aurkako indarkeria EAEn. 2016ko abendua. 2016.

[122] Bronfenbrenner, Urie: *The ecology of Human Development* (La ecología del desarrollo humano. Barcelona, Paidós, 1987). Harvard University Press. Cambridge, 1979.

[123] Heise, L.: «Violence against women: an integrated, ecological framework» in *Violence Against Women*, 4, 262-290 or., 1998.

[124] Osasunaren Mundu Erakundea: *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. 2003.

[125] American Psychiatric Association: *Causal models of relationship violence: mediating variables, risk factors (perpetrators) and vulnerability markers (victims)*. 2002.

[126] Eusko Jaurlaritzako Osasun Saila: *Jarduketa gida osasun arloko profesionalentzat, genero-indarkeriaren eta sexu-erasoen aurrean Euskadin nola jardun jakiteko*. 2019.

[127] Fleck-Henderson, A.; Jensen, S.; Emory, W., eta Savage, J.: *Domestic violence. Training program*. Simmons School of Social Work. Massachusetts NASW: Committee on Domestic Violence and Sexual Assault. 2004.

[128] Pence, Ellen eta Paymar, Michael: *Education groups for men who batter. The Duluth Model*. Springer Publishing Company. 1993.

[129] Agote, G. eta Thompson, L.: *Bizitzaren amaierako genero-indarkeria arintzeko programa*. Matia Fundazioa. Donostia-San Sebastián, 2020.

- [130] Seligman, M.: *Helplessness: on depression, development and death*. Freeman. San Frantzisko, 1975.
- [131] Walker, L.: *The battered woman*. Harper and Row. New York, 1979.
- [132] Larouche, G.: *Agir contre la violence*. La Pleine Lune. Québec, Kanada, 1987.
- [133] Valcárcel, Amelia: «El feminismo» in Rubio-Carracedo, J., Rosales, J.M. eta Toscano, M. (ed.): *Retos pendientes en ética y política*. Trotta. Madril, 2002.
- [134] Turégano, I.: «Derecho y violencia contra las mujeres: la perspectiva feminista» in Zurilla, M.A. eta Domínguez, P. (koord.): *Violencia contra las mujeres: un enfoque jurídico*. Septem Ediciones, Oviedo, 2011.
- [135] Instituto Canario de la Mujer: *Guía para la Atención a mujeres víctimas de violencia de género*. 2009.
- [136] HelpAge Internacional: *La violencia de género en mujeres mayores: por qué necesitamos medidas que tengan en cuenta la relación entre edadismo y machismo*. 2020.
- [137] Brah, Avtar eta Phoenix, Ann: *Ain't a woman? Revisiting intersectionality*. *Journal of International Women's Studies*. 2004.
- [138] Santa Cruz, Úrsula: «Violencias interseccionales y migración». "II Congreso de Estudios poscoloniales" kongresua eta "III jornadas de Feminismo poscolonial" jardunaldiak. 2014.
- [139] BOE – Estatuko Aldizkari Ofiziala: «Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989». 1990eko abenduaren 31.
- [140] Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila eta EDE Fundazioa: *Haur eta nerabeenganako indarkeria EAEn. Diagnostikoa, erronkak eta orientabideak*. Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia. Vitoria-Gasteiz, 2020.
- [141] Pautassi, L. eta Royo, L.: *Enfoque de derechos en las políticas de infancia: indicadores para su medición*. CEPAL (Comisión para América Latina y el Caribe) eta UNICEF. Santiago de Chile, Txile, 2012.
- [142] NBE Emakumeak et al.: *Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia: elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención*. 2015.
- [143] Arruabarrena, I. eta Hurtado, M.A.: «Instrumento BALORA para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo infantil: elaboración, implantación, fundamentos conceptuales y contenido» in Zerbitzuan, 66. lib., 5-19 or., 2018.
- [144] Pinheiro, P.S.: *Informe Mundial sobre la violencia contra los niños y las niñas*. NBE. New York, 2016.
- [145] Gizartegune: «Menores y violencia de género / Adingabekoak eta genero-indarkeria». Antolatzaileak: Bizkaiko Foru Aldundia eta Deustuko Unibertsitatea. 2018.

[146] Berritzu: «Estilos de apego en menores víctimas de violencia de género» in Bizkaiko Foru Aldundia eta Deustuko Unibertsitatea: Gizartegune: Menores y Violencia de género / Adingabekoak eta genero-indarkeria. 2018.

[147] Bowlby, J.: *Una base segura. Aplicaciones clínicas de una teoría del apego* (A secure base: parent-child attachment and loss). Paidós, 1989.

[148] Bowlby, J.: *El apego. El apego y la pérdida 1*. Paidós, 1993.

[149] Bowlby, J.: *Vínculos afectivos: formación, desarrollo y pérdida* (6. edizioa). Morata. Madril, 2014.

[150] BBowlby, J.: «Forty-four juvenile thieves: their characters and home life» in *International Journal of Psychoanalysis*, 25, 19-52 or., 1944.

[151] Ainsworth, M.S.; Velar, M.C.; Waters, E., eta Wall, S.: *Patterns of Attachment: A psychological study of the strange situation*. N.J: Erlbaum. Hillsdale, 1978.

[152] Ainsworth, M.S. eta Bowlby, J.: «An ethological approach to personality development» in *American Psychologist*, 46, 4. zk., 333-341 or., 1991.

[153] Siegel, D.J.: *The developing mind*. Guildford Press. New York, , 1999.

[154] Lafuente, M.J.: «Patrones de apego, pautas de interacción familiar y funcionamiento cognitivo (de los 70 a los 90)» in *Revista de Psicología General y aplicada*, 53. lib., 1. zk., 165-190 or., 2000.

[155] Stein, B.A.; Marton, P.; Golombek, h, eta Korenblum, M.: «The relationship between life events during adolescence and effect and personality functioning» in *The Canadian Journal of Psychiatry*, 39. lib., 6 zk., 354-357 or., 1994.

[156] Main, M. eta Hesse, E.: «Parents' unresolved traumatic experiences are related to infant disorganized attachment status: Is frightened and/or frightening parental behavior the linking mechanism?» in Greenberg, M.T., Cicchetti, D. et Cummings, E.M. (Ed.): *The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation series on mental health and development. Attachment in the preschool years: Theory, research, and intervention*. 161-182 or. University of Chicago Press. Chicago, 1990.

[157] Main, M. eta Solomon, J.: «Discovery of an insecure-disorganized/disoriented attachment pattern», in Brazelton, T.B. et Yogman, M.W. (Ed.): *Affective development in infancy*. Ablex Publishing. Westport, CT, 1986.

[158] Barudy, J. eta Dantagnan, M.: «Prólogo», in Benito, R. eta Gonzalo, J.L: *La armonía relacional. Aplicaciones de la caja de arena a la traumaterapia*, 13-22 or. Desclée de Brouwer. Bilbo, 2017.

[159] Barudy, J. eta Dantagnan, M.: *La fiesta mágica y realista de la resiliencia infantil. Manual y técnicas terapéuticas para apoyar y promover la resiliencia de los niños, niñas y adolescentes*. Gedisa, 2011.

[160] Barudy, J. eta Dantagnan, M.: *Los desafíos invisibles de ser madre o padre. Manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental*. Gedisa. Bartzelona, 2010.

- [161] Barudy, J. eta Dantagnan, M.: *Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia*. Gedisa. Bartzelona, 2005.
- [162] Martínez Vázquez, C. eta Gonzalo Marrodán, J.L.: «Tutores de resiliencia y adopción. Una propuesta desde el modelo de Traumaterapia sistémica infanto-juvenil de Barudy y Dantagnan» in *DEDiCA. Revista de Educação e Humanidades*, 18, 25-44 or., 2021.
- [163] Dantagnan, M.: «Postgrado en traumaterapia infanto-juvenil sistémica». Argitaratu gabeko dokumentua, 2018.
- [164] Gonzalo Marrodán, J.L.: «Intervención terapéutica con víctimas». Argitaratu gabeko dokumentua. 2018.
- [165] CEAR Euskadi: *Asiloari buruzko hiztegia*. 2014.
- [166] Gipuzkoako Aldizkari Ofiziala. GA0, 50. zk., 2015eko martxoaren 16koa. 2/2015 Foru Araua, martxoaren 9koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako. 2015.
- [167] EIGE (European Institute for Gender Equality): «Forms of violence».
- [168] M. Roca, N. J., Ed.: *Intervención grupal en violencia sexista*. Herder, 2011.
- [169] Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Saila: *Emakumeen aurkako indarkeria matxista EAEn: pertzepzioa, eragina eta segurtasuna*. Vitoria-a-Gasteiz, 2012.
- [170] Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Saila: *Genero-indarkeriaren emakume biktimak EAEn. Urteko txostena*. Vitoria-Gasteiz, 2010.
- [171] Vaccaro, S.: «Violencia vicaria: los hijos y las hijas víctimas de la violencia contra sus madres» in *Tribuna Feminista*, 2015.
- [172] Cordero Martín, G.; López Montiel, Carmen, eta Guerrero Barberán, Ana Isabel: «Otra forma de violencia de género: la instrumentalización. "¿donde más te duele!"» in *Documentos de Trabajo Social*, 59, 170-189 or., 2017.
- [173] Genero Indarkeriaren aurkako Gobernu Ordezkaritza: *El ciberacoso como forma de ejercer la violencia de género en la juventud: un riesgo de la sociedad de la información y del conocimiento*. Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioa. Madril, 2014.
- [174] Garrido, Celia: «Ideología patriarcal y revictimización institucional de las víctimas de violencia de género» in *Servicios Sociales y Política Social*, XXXV. lib., 116. zk., 156. or., 2018.
- [175] Fantova, F.: *Sistemas Públicos de Servicios Sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas*. Pedro Arrupe Giza Eskubideen Institutua, Giza Eskubideen seria, 49. zk., 2008.
- [176] Fantova, F.: *Cambio tecnológico y desintegración de los Servicios Sociales*. 2020.
- [177] Institución de la Procuradora General del Principado de Asturias: *23a Jornadas de Coordinación de Defensorías. Las personas en situación de desprotección social grave*. Asturias, 2008.

[178] Arruabarrena, M.I.: «Procedimiento y criterios para la evaluación y la intervención con familias y menores en el ámbito de la protección infantil» in *Papeles de Psicólogo*, 30. lib., 1 zk., 13-23 or., 2009.

[179] Perona, N eta Rocchi, G.: «Vulnerabilidad y Exclusión social. Una propuesta metodológica para el estudio de las condiciones de vida de los hogares» in *Revista Kairós*, 8. lib., 2001.

[180] Giménez-Bertomeu, V.M. (zuz.): *Vulnerabilidad territorial: indicadores para su medición desde los Servicios Sociales*. Limencop, S.L. Alacant, 2020.

[181] Nazio Batuen Erakundea (NBE): *Informe sobre la situación social del mundo 2003. Vulnerabilidad social: fuentes y desafíos*. Nazio Batuek. New York, 2003.

[182] Pérez Contreras, M.M.: «Aproximación a un estudio sobre vulnerabilidad y violencia familiar» in *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, XXXVIII. lib., 13. zk., 845-867 or., 2005.

[183] Katzman, Rubén: «Notas sobre la medición de la vulnerabilidad social, Universidad Católica de Uruguay» in *Serie Documentos de Trabajo del IPES - Colección Aportes Conceptuales*, 2. lib. Montevideo, 2000.

[184] PNUD: *Informe sobre Desarrollo Humano. Sostener el Progreso Humano: reducir vulnerabilidades y construir resiliencia*, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. New York, 2014.

[185] Filgueira, C.: «Estructura de oportunidades, activos de los hogares y movilización de activos en Montevideo (1991-1998)» in *Prisma*, 21. lib., 67-115 or., 2005.

[186] Navarro, Silvia: *Redes sociales y construcción comunitaria*. Madril: cgs, 2010.

[187] Ochotorena, A.: *Manual de protección infantil*. Mason. Bartzelona, 2007.

[188] Simón Gil, Marta: *Bases teóricas y metodológicas del trabajo social forense para la evaluación de lesiones y secuelas sociales del abuso sexual infantil*. Eusko Jaurlaritzza Argitalpen Zerbitzua. 2014.

[189] Simón Gil, Marta: «Cómo valorar las secuelas y lesiones sociales a víctimas de violencia de género: dimensiones e indicadores» in Carbonero, D.; Raya, E.; Caparrós, N.; Gimeno, C. (koord.): *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Errioxako unibertsitatea, 2016.

[190] Batzuk: *Guía para la evaluación pericial del daño en víctimas de delitos sexuales*. Documento de Trabajo interinstitucional. Santiago de Chile, Txile, 2010.

[191] Herrizaingo, Justizia eta Herri Administrazio Saila. Eusko Jaurlaritzza. Genero indarkeriaren biktimak diren emakumeak: Bizipenak eta eskariak. Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia / Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. 2012.

[192] Gipuzkoako Foru Aldundia. Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako III. Foru Plana. 2020-2023.

- [193] Zalakain, J.: «Sistemas de bienestar y sociedad inclusiva: de la inclusión activa a la activación inclusiva» in *Documentación social*, 186 lib., 173-189 or., 2017.
- [194] Tsemberis, S.J.: *Housing First: The Pathways Model to end homelessness for people with mental illness and addiction*. Hazelden. Minneapolis, 2010.
- [195] Panadero, S. et al.: *Soluciones al sinhogarismo. Evaluación de la metodología Housing First en España*. Hogar Sí, Provivienda. Madrid, 2021.
- [196] Pleace, N.: *Guía Housing First Europa*. Bruselas: European Federation of National Organisations Working with the Homeless, 2016.
- [197] Lagarde, Marcela: *Pacto entre mujeres: Sororidad. Aportes para el debate*. 2006.
- [198] Lagarde, Marcela: *La política feminista de la sororidad*. Mujeres en red. 2009.
- [199] Lagarde, Marcela: *El feminismo en mi vida: hitos, claves y topías*. Instituto de las Mujeres del Distrito Federal. Mexiko Hiriko Gobernua, 2012.
- [200] Salvador, Lydia: «Resiliencia en violencia de género. Un nuevo enfoque para los/las profesionales sanitarios/as» in *Journal of Feminist, Gender and Women Studies*, 1. lib., 103-113 or., 2015.
- [201] Grotberg, Edith Henderson: *La resiliencia en el mundo de hoy. Cómo superar las adversidades*. Gedisa. Bartzelona, 2006.
- [202] Manciaux, Michel; Vanistendael, Stefan; Lecomte, Jacques, eta Cyrulnik, Boris: *La resiliencia: estado de la cuestión en La resiliencia: resistir y rehacerse*. Gedisa. Bartzelona, 2003.
- [203] European Social Network: *Salud Mental y bienestar en Europa. Un enfoque comunitario centrado en la persona*. European Social Network. Brighton, 2012.

