

# EMAKUMEEN KONTRAKO INDARKERIARI ERAKUNDEEK EMANDAKO ERANTZUNA EAEN





EMAKUMEEN KONTRAKO  
INDARKERIARI ERAKUNDEEK  
EMANDAKO ERANTZUNA  
EAEN

Arartekoak Legebiltzarrari egindako txosten berezia

**Emaikeraren aldetik:**

Nélida Ruiz de Azua, Delfina Zurbano.

**Arartekoaren aldetik:**

Mercedes Agúndez, Faustino López de Foronda, Valentín Martínez-Acha, Fermín Barceló,  
Miren Urtubai, Nieves Oca, Amaia Pagola.

© ARARTEKO

Fotokonposaketa eta inprimaketa: Gráficas Santamaría, S.A.

Azaleko irudia: *El secreto*, 1974. Vilallonga, José.

Akrilikoa / Tablex oholtzoa. 78 x 130,5 cm.

Irudiaren ©: Bilboko Arte Eder Museoa, S.A.

Itzulpena: Hori Hori, S.A.L.

Paper ekologikoa.

L.G: VI-549/03



EMAKUMEEN KONTRAKO  
INDARKERIARI ERAKUNDEEK  
EMANDAKO ERANTZUNA  
EAEN

# **AURKIBIDE OROKORRA**

<b>TAULEN AURKIBIDEA</b> .....	15
<b>GRAFIKOEN AURKIBIDEA</b> .....	19
<b>1. AURKEZPENA</b> .....	25
<b>2. METODOLOGIA</b> .....	41
2.1. Ikerketaren helburuak .....	41
2.2. Esku-hartzeak .....	42
2.2.1. Agirien azterketa .....	42
2.2.2. Eragileekiko elkarrizketak .....	42
2.2.3. Elkarrizketak genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoei .....	44
2.3. Informazioa kuantifikatzeko zailtasunak .....	44
<b>3. ESPARRU TEORIKOA</b> .....	49
3.1. Kontzeptua .....	49
3.2. Emakumeen kontrako indarkeria moduak .....	51
3.3. Larritasun-maila .....	52
3.4. Tratu txar jarraituen ezaugarriak .....	53
3.5. Etxeko indarkeriaren ondorioak .....	54
3.6. Erakundeak genero-indarkeriaren aurrean .....	55
<b>4. GIZARTE-ZERBITZU BEREZIEN EGUNGO EGOERA</b> .....	59
4.1. Sarrera .....	59
4.2. Gizarte-zerbitzu eta baliabide bereziak: lege-esparrua .....	62
4.2.1. Foru aldundien eginkizunak .....	63
4.2.2. Udalen eginkizunak .....	64
4.3. Zerbitzuak eta programak Araban .....	65
4.3.1. Arabako Foru Aldundia .....	66
4.3.2. Gasteizko Udala .....	74
4.3.3. Laudioko Udala .....	79
4.4. Antolaera eta jardunbidea Araban .....	80
4.4.1. Ibilbidea .....	80
4.4.2. Etxeratze-zerbitzua .....	81
4.4.3. Laguntza psikologikoa .....	83

4.4.4. Laguntza juridikoa .....	85
4.5. Zerbitzuak eta programak Bizkaian .....	86
4.5.1. Bizkaiko Foru Aldundia .....	87
4.5.2. Bilboko Udala .....	93
4.5.3. Barakaldoko Udala .....	95
4.5.4. Basauriko Udala .....	97
4.5.5. Bermeoko Udala .....	97
4.5.6. Ermuko Udala .....	98
4.5.7. Galdakaoko Udala .....	99
4.5.8. Getxoko Udala .....	101
4.5.9. Leioako Udala .....	102
4.5.10. Santurtziko Udala .....	103
4.5.11. Sestaoko Udala .....	103
4.5.12. Mungialdeko Gizarte Zerbitzuen Partzuergoa .....	104
4.5.13. Busturialdeko Mankomunitatea .....	105
4.5.14. Lea-Artibaiko Mankomunitatea .....	107
4.5.15. Uribe-Kostako Mankomunitatea .....	107
4.6. Antolaera eta jardunbidea Bizkaian .....	108
4.6.1. Ibilbidea .....	108
4.6.2. Etxeratze-zerbitzua .....	109
4.6.3. Laguntza psikologikoa .....	111
4.6.4. Laguntza jurikikoa .....	113
4.7. Zerbitzuak eta programak Gipuzkoan .....	117
4.7.1. Gipuzkoako Foru Aldundia .....	117
4.7.2. Donostiako Udala .....	123
4.7.3. Andoaingo Udala .....	126
4.7.4. Arrasateko Udala .....	126
4.7.5. Beasaingo Udala .....	128
4.7.6. Eibarko Udala .....	128
4.7.7. Errenteriako Udala .....	129
4.7.8. Hernaniko Udala .....	130
4.7.9. Irungo Udala .....	131
4.7.10. Lasarte-Oriako Udala .....	132
4.7.11. Zumarragako Udala .....	132
4.8. Antolaera eta jardunbidea Gipuzkoan .....	133
4.8.1. Ibilbidea .....	134
4.8.2. Etxeratze-zerbitzua .....	135
4.8.3. Laguntza psikologikoa .....	137
4.8.4. Laguntza juridikoa .....	138
4.9. Erakundeek genero-indarkeria pairatu duten emakumeei emandako arretan antzemandako arazoak .....	141
4.9.1. Etxeratze-arazoak .....	141
4.9.2. Laguntza psikologikoa emateko zailtasunak .....	145
4.9.3. Laguntza juridikoa emateko zailtasunak .....	147
4.9.4. Zerbitzu eta laguntza orokorreari buruz kontuan hartu beharreko beste alderdi batzuk .....	148

<b>5. POLIZIAREN ARRETA</b> .....	153
5.1. Ertzaintza .....	153
5.1.1. <i>Poliziaren jardunbidea etxeko indarkeria-gertakarietan</i> .....	154
5.1.2. <i>Poliziaren jardunbidea sexu-erasoen gertakarietan</i> .....	157
5.1.3. <i>Poliziaren jardunbidean eragina duten beste alderdi batzuk</i> ..	159
5.2. Bilbo, Donostia eta Gasteizko udaltzaingoak .....	167
5.2.1. <i>Larrialdiko arreta</i> .....	169
5.2.2. <i>Salaketa hartzea</i> .....	170
5.2.3. <i>Informazioa eman eta gizarte-zerbitzuetara bideratzea</i> .....	172
5.2.4. <i>Ikerketa</i> .....	174
5.2.5. <i>Poliziaren jardunbidean eragina duten beste alderdi batzuk</i> ..	175
5.3. Beste udaltzaingo batzuk .....	177
5.3.1. <i>Larrialdiko arreta</i> .....	178
5.3.2. <i>Salaketa jaso, ikertu eta txostena prestatzea</i> .....	179
5.3.3. <i>Babestu, informazioa eman eta dagokion tokira bideratzea</i> ..	179
5.3.4. <i>Egungo baliabideak eta koordinazio-sistemak ezagutzea</i> .....	180
5.3.5. <i>Aurkitze-sistemak</i> .....	181
5.3.6. <i>Datuen erregistroa</i> .....	181
5.4. Zailtasunak, mugak eta beharrianak .....	181
5.4.1. <i>Barruko beharrianak</i> .....	181
5.4.2. <i>Beste beharrian batzuk</i> .....	182
5.4.3. <i>Datuen erregistroa</i> .....	183
<b>6. ERAKUNDEEN ARRETA EMAKUME ERABILTZAIILEN IKUSPUNTUTIK</b> .....	187
6.1. Elkarrizketatutako emakumeen arazoak eta ezaugarriak. Bizitza-historiak .....	187
6.2. Lehen laguntza-eskaera eta bideratzeak .....	193
6.3. Jasotako laguntzaren gaineko iritzia .....	197
6.4. Eskainitako zerbitzuak ez erabiltzeko arrazoiak .....	198
6.5. Erabilitako zerbitzuen baliatze-maila eta horien gaineko iritzia .....	199
6.5.1. <i>Polizia-zerbitzuak</i> .....	200
6.5.2. <i>Gizarte-zerbitzuak</i> .....	202
6.5.3. <i>Laguntza psikologikoa</i> .....	205
6.5.4. <i>Laguntza juridikoa</i> .....	207
6.5.5. <i>Etixeratze-zerbitzuak</i> .....	207
6.6. Zerbitzuen kokalekuaren eta ordutegien gaineko iritzia .....	209
6.7. Ase gabeko beharrianak eta zerbitzuetara jotzeko arrazoiak .....	210
6.8. Elkarrizketaturiko emakumeek egoera berean dauden beste emakume batzuei emandako aholkuak .....	212
<b>7. ERAKUNDEEN ARRETAN ANTZEMANDAKO ARAZOAK</b> .....	217
7.1. Plangintzarik eza Euskal Autonomia Erkidegoan .....	219
7.2. Lurraldeaz gaindi egituratzeko arazoak .....	221



7.3. Hainbat prestazio bizilekuaren arabera. Hainbat laguntza-mota udalerraren arabera .....	223
7.4. Jardute-protokoloen gabezia udalerrri- eta eskualde-mailan .....	225
7.5. Erakundeen arteko koordinazio-biderik eza .....	225
7.6. Segurtasun-modu urriak .....	226
7.6.1. <i>Poliziaren babes</i> a .....	227
7.6.2. <i>Aurkitze-sistemak</i> .....	227
7.6.3. <i>Segurtasuna harrera-baliabideetan</i> .....	228
7.6.4. <i>Gizarte- eta lege-babesa</i> .....	228
7.7. Laguntza psikologikoari buruzko programa .....	228
7.7.1. <i>Hurbiltasun geografikoa</i> .....	228
7.7.2. <i>Zerbitzua zuzenean baliatzeko ezintasuna</i> .....	230
7.8. Laguntza juridikoari buruzko programa: hurbiltasun geografikoaren arazoak Araban eta Bizkaian. Zerbitzua zuzenean baliatzeko ezintasuna Gipuzkoan .....	231
7.9. Etxeratze-baliabideak .....	231
7.9.1. <i>Larrialdiko etxeratzea: baliabide desegokiak</i> .....	233
7.9.2. <i>Laguntza- eta/edo laguntasun-programen ezarpen urria</i> .....	233
7.9.3. <i>Ez da segurtasuna bermatzen</i> .....	234
7.9.4. <i>Langile iraunkorrik eza</i> .....	234
7.9.5. <i>Hainbat etxeratze-zerbitzu baliatzeko, erasotzailaren aurkako salaketa aurkezteko beharra ez da bidezkoa</i> .....	234
7.9.6. <i>Bestelako arazoak ere badituzten emakumeak ez dira onartzen</i> .....	235
7.9.7. <i>Emakume etorkinak onartzeko baldintzak</i> .....	236
7.10. Arazo larriak datuak erregistratzean, batez ere, gizarte-zerbitzuetan ....	236
<b>8. PROPOSAMENAK</b> .....	239
8.1. Zerbitzuak lurraldez gaindiko egituraren erabera antolatzea. Irizpideak bateratzea .....	241
8.2. Erakundeen arteko koordinazio-bideak hobetzea udalerrietan eta eskualdeetan .....	242
8.3. Beharrezko babes- eta segurtasun-neurriak ezarri eta abian jartzea ....	243
8.4. Etxeratze-baliabideen kalitatea hobetzea .....	244
8.5. Laguntza psikologiko eta laguntza juridikoko baliabide berezien disfuntzioak kentzea .....	245
8.6. Tratu txarrak pairatu dituzten emakumeei laguntza ematen dieten adituentzako prestakuntza hobetzea .....	246
8.7. Aurrezaintza-lanak sendotzea: lehen mailako aurrezaintza eta bigarren mailako aurrezaintza .....	246
8.8. Gizarteratzeko oztopoak gainditzea: etxebizitza eskuratu eta lana lortzea .....	246
8.9. Etorkinekin lan egitea .....	247

<b>9. GOMENDIOAK</b> .....	251
9.1. Gomendio orokorrak .....	251
9.1.1. <i>Prebentzioari buruzkoak</i> .....	253
9.1.2. <i>Erakundeek indarkeriaren aurka emandako erantzunari buruzkoak</i> .....	255
9.2. Zenbait zerbitzu hobetzeko berariazko gomendioak .....	261
9.2.1. <i>Ostatatze-zerbitzuei buruzkoak</i> .....	261
9.2.2. <i>Arreta psikologikoko zerbitzuei buruzkoak</i> .....	263
9.2.3. <i>Laguntza juridikoko zerbitzuei buruzkoak</i> .....	264
9.2.4. <i>Zerbitzu polizialei buruzkoak</i> .....	265
9.2.5. <i>Gizarte-zerbitzuei buruzkoak</i> .....	267
<b>ERANSKINAK</b> .....	271
I. Elkarrizketetan erabili diren gidoi eta galde-sortak .....	271
II. EAeko Emakumeentzako Ekintza Positiboen III. Planean emakumeen kontrako indarkeriari dagozkion helburuak eta ekintzak. ....	282
<b>AIPAMEN BIBLIOGRAFIKOAK</b> .....	286

# **TAULEN AURKIBIDEA**

<b>1. taula.</b>	Arabako Gizarte Ongizatearen Erakundeko baliabide bereziak ..	73
<b>2. taula.</b>	Gasteizko Udaleko baliabide bereziak .....	79
<b>3. taula.</b>	Etxeratzea Araban .....	82
<b>4. taula.</b>	Laguntza Psikologikoaren Zerbitzuari buruzko erabilera-datuak Araban .....	85
<b>5. taula.</b>	Laguntza Juridikoaren Zerbitzuari buruzko erabilera-datuak Araban .....	85
<b>6. taula.</b>	Baliabide berezien laburpena Araban .....	86
<b>7. taula.</b>	Bizkaiko Foru Aldundiko baliabide bereziak .....	92
<b>8. taula.</b>	Bilboko Udaleko baliabide bereziak .....	95
<b>9. taula.</b>	Etxeratzea Bizkaian .....	110
<b>10. taula.</b>	Bizkaiko Foru Aldundiko Laguntza Psikologikoaren Zerbitzuari buruzko erabilera-datuak .....	113
<b>11. taula.</b>	Bizkaiko Foru Aldundiko Laguntza Juridikoaren Zerbitzuari buruzko erabilera-datuak .....	114
<b>12. taula.</b>	Baliabide berezien laburpena Bizkaian .....	116
<b>13. taula.</b>	Gipuzkoako Foru Aldundiko baliabide bereziak .....	123
<b>14. taula.</b>	Donostiako Udaleko baliabide bereziak .....	125
<b>15. taula.</b>	Etxeratzea Gipuzkoan .....	136
<b>16. taula.</b>	Gipuzkoako Foru Aldundiko Laguntza Psikologikoaren Zerbitzuari buruzko erabilera-datuak .....	138
<b>17. taula.</b>	Gipuzkoako Foru Aldundiko Laguntza Juridikoaren Zerbitzuari buruzko erabilera-datuak .....	139
<b>18. taula.</b>	Baliabide berezien laburpena Gipuzkoan .....	140
<b>19. taula.</b>	Ertzaintzaren aurkeztutako salaketen bilakaera .....	164
<b>20. taula.</b>	Etxeko indarkeriaren biktima izan diren emakumeak, ekintza motaren arabera, lurraldeka (2002) .....	165
<b>21. taula.</b>	Bikoteko indarkeriaren biktima izan diren emakumeak, ekintza motaren arabera, lurraldeka (2002) .....	166
<b>22. taula.</b>	Sexu-askatasunaren aurkako delituen biktima izan diren emakumeak, ekintza motaren arabera, lurraldeka (2002) .....	166
<b>23. taula.</b>	Hiru hiriburuetako udaltzaingoetan aurkeztutako salaketen bilakaera .....	184

<b>24. taula.</b>	Elkarrizketa egindako emakumeen ehunekoa, pairatutako arazoaren arabera .....	188
<b>25. taula.</b>	Salaketa jarri eta/edo laguntza eskatzeko arrazoi nagusia .....	194
<b>26. taula.</b>	Emakumeak lehen aldiz erabili dueneko zerbitzua .....	195
<b>27. taula.</b>	Beste baliabide batera bideratzea .....	195
<b>28. taula.</b>	Emakumeek erabili dituzten zerbitzuen kopurua, lehen aldiz erabilitakoaz gain .....	196
<b>29. taula.</b>	Lehen zerbitzua erabili ondoren, emakumeak bideratu zireneko baliabideak .....	196
<b>30. taula.</b>	Emakumeen arazoak konpontzen gizarte-zerbitzuek izan duten eragina .....	197
<b>31. taula.</b>	Erabili ez diren baliabideak .....	198
<b>32. taula.</b>	Eskaintako baliabideak ez erabiltzeko arrazoiak .....	199
<b>33. taula.</b>	Poliziaren zerbitzuen erabilera. Iritzi orokorra .....	200
<b>34. taula.</b>	Udaltzaingoa jasotako tratua gaineko iritzia .....	201
<b>35. taula.</b>	Ertzaintza jasotako tratua gaineko iritzia .....	201
<b>36. taula.</b>	Oinarrizko gizarte-zerbitzuen erabilera. Iritzi orokorra .....	202
<b>37. taula.</b>	Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuetan jasotako tratua gaineko iritzia .....	203
<b>38. taula.</b>	Larrialdiko Gizarte Zerbitzuen erabilera. Iritzi orokorra .....	204
<b>39. taula.</b>	Gizarte-zerbitzu berezien eta emakumeen alorren erabilera. Iritzi orokorra .....	204
<b>40. taula.</b>	Gizarte-zerbitzu berezietan edota emakumeen alorretan jasotako tratua gaineko iritzia .....	205
<b>41. taula.</b>	Laguntza psikologikoari buruzko programaren erabilera. Iritzi orokorra .....	206
<b>42. taula.</b>	Erasotzaileentzako laguntza psikologikoari buruzko programaren erabilera. Iritzi orokorra .....	206
<b>43. taula.</b>	Laguntza juridikoari buruzko programaren erabilera .....	207
<b>44. taula.</b>	Larrialdiko etxeratze-zerbitzuen erabilera. Iritzi orokorra .....	208
<b>45. taula.</b>	Egonaldi ertaineko zerbitzuen erabilera. Iritzi orokorra .....	209
<b>46. taula.</b>	Zerbitzuen kokalekuaren eta ordutegien gaineko iritzia .....	210
<b>47. taula.</b>	Ase gabeko beharrianak .....	211
<b>48. taula.</b>	Zerbitzu publikoetara jotzeko gomendioen arrazoiak .....	212
<b>49. taula.</b>	Indarkeriazko egoera pairatu duten emakumeentzako aholkuak .....	213
<b>50. taula.</b>	“Emakume arlo”ko gastuaren bilakaera EAEn .....	218

# **GRAFIKOEN AURKIBIDEA**

<b>1. grafikoa.</b>	Harrera-etxebizitzaren betetze-mailaren bilakaera Araban .....	82
<b>2. grafikoa.</b>	Harrera-etxebizitzaren betetze-mailaren bilakaera Bizkaian .....	110
<b>3. grafikoa.</b>	Harrera-etxebizitzaren betetze-mailaren bilakaera Gipuzkoan (I) ....	136
<b>4. grafikoa.</b>	Harrera-etxebizitzaren betetze-mailaren bilakaera Gipuzkoan (II) ...	136

# **AURKEZPENA**



## 1. AURKEZPENA

### Txostenaren testuingurua eta helburuak

Emakumezkoen aurkako indarkeriak **giza eskubideak larriki urratzen ditu eta, gainera, gure gizartean oso hedatuta dago**. Urte askotan, errealitatea -generoa dela eta, gizarte desberdintasunekin estuki lotuta- ezkutatu egin da, baina azken urteotan gai horrekiko gizarteak duen sentiberatasuna handiagoa da.

Orain dela gutxi arte fenomenoa familiartekoa eta pribatua zen, baina mugimendu feministari esker, arazo sozial eta politiko garrantzitsua bilakatu da. Testuinguru horretan azpimarragarria da agintari publikoek duten zuzeneko erantzukizuna. Beraiei dagokie pertsona guztien bizitzarako nahiz askatasunerako eskubideak eta duintasuna babestea, eta, ondorioz, halabeharrez arazoari erantzun koherentea eta eraginkorra eman behar diote. Ikuspuntu horretan kokatzen da txosten hau: gure autonomia erkidegoan genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen erakundeek eskaintzen dieten laguntza aztertzen da. Ildo horri jarraiki, bakarrik errealitatearen zati bat lantzen du eta garrantzitsuak diren beste batzuk alde batera uzten ditu, besteak beste, arazoaren hedadura, arrazoiak, prebentzioa, egintza judizialak, elkarteen zeregina...

Ararteko erakundeari dagozkion eginkizunen arabera, **txosten honek helburu hau du: emakumezkoen beharrei erakundeek emandako erantzuna balioztatzea (alegia, behar horiei zenbateraino egokitzen zaien) eta, ondorioz, hobetzeko proposamenak definitzea** genero-indarkeriaren egoerei aurre egiteko administrazio-egituren eta baliabide berezien ikuspuntutik: gizarte-arreta eta laguntza psikologikoa, orientabide juridikoa, aldi baterako ostatua, poliziaren babes... Baliabideek tratatu txarrak jasan dituzten emakumezkoen eskubideak eta arazoarekiko arreta egokia bermatu behar dituzte.

Are gehiago zehaztu nahi izanez gero, **txostenaren ikerketa-eremua ondorengoetan oinarritzen da:**

- Genero-indarkeria jasan duten biktimei laguntza eskaintzeko **hiru foru-aldundiek eta udal askok gauzatu dituzten ekintzak**. Nagusiki: aholkularitza juridikoa, laguntza psikologikoa, larrialdiko etxebizitzak edota harrera-etxebizitzak.
- Erasoak salatzen dituzten emakumezkoen **poliziak eskaintzen dien laguntza**, baita gertakari horien isla erregistro-sistemetan eta poliziaren estatistiketan ere.

Beraz, baliabide “berezikiak”, egoera horietara bereziki bideratutakoak aztertu dira, nahiz eta bestelako zerbitzu, laguntza eta gizarte-politika orokorrak garrantzitsuak izan eta arazoa konpontzen lagundu. Har ditzagun adibide gisa oinarrizko errenta, gizarte-larrialdirako laguntzak, oinarrizko gizarte-zerbitzuen funtzionamendu orokorra, osasun-zerbitzua, gure ingurunean etxebizitza lortzeko egiazko aukerak...

Halaber, hasieratik **komenigarria da genero-indarkeriaren terminoa definitu eta zehaztea, baita hemen aztertutakoa ere**, ikerketa-eremua mugatzea ez baita erraza.

Emakumezkoa izateagatik beraren aurka egindako indarkeri mota guztiak **genero-indarkeriatzat** jotzen dira. Munduan azalpen ugari eta anitzak ditu: abortu selektibotik edo neskek hiltzetik hasita, emakumezkoak salerosi arte; alde batera utzi gabe emakumezkoaren ebaketa genitalak, sexu-esklabotasuna edota etxeko esklabotasuna, prostituzio behartua, sexu-erasoak lanean, bikotekideen jipoiak eta, ondorioz, heriotza, bakarrik emakumezkoek debekatzen zaizkien portaerengatik heriotza-zigorra, eta abar luze eta beldurgarria.

Emakumezkoari giza eskubide batzuk besteak baino gehiago urratzen zaizkio gure kultur eta gizarte-eremuan, besteak beste, “**etxean indarkeria**”, hau da, bizikidetasun-harremanaren esparruan emakumezkoek jasaten dituen erasoak eta segurtasun fisikoa, psikikoa edota sexuala arriskuan jartzen dutenak.

Izen hau hedatua egon arren eta itxuraz egokia eta adierazgarria izan arren, termino nahasia eta anbigua da. Batetik, zabalegia da, “etxean indarkeria” terminopean familian gertatzen den indarkeria guztia sar baitaiteke (adin txikikoen aurkakoa, besteren laguntza behar duten adintsuen aurkakoa, anai-arreben artekoa, etab.); baina, era berean, murriztegia dela dirudi, oraindik elkarrekin bizi ez diren bikotekideen arteko erasoak kanpoan utz baititzake. Gauza bera gerta daiteke erlazioa amaitu, eta jada bikotekidearekin bizi ez diren emakumezkoek erasoak jasaten dituztenean. Gainera, “etxekoa” adjektiboak arazoan garrantzi gutxi duten konnotazioak iradoki ditzake, eremu pribatukoak, hain zuzen ere.

Horregatik, “etxean indarkeria” adierazpena ez da egokia; baina horren orde ezin daiteke genero-indarkeria termino egokiagoa erabil, arestian aipatu denez, errealitate zabalagoa eta multiformea adierazten baitu. Beraz, txosten honek gure gizarte-eremuan emakumezkoaren aurka gauzatzen den indarkeriaren zati bat aztertu du, erlazio afektiboaren esparruan sortzen dena, hain zuzen ere.

Une honetan erakunde publikoek arreta eta erantzuna batik bat indarkeria mota horri ematen diotelako hautatu da hori. Beste modu batera esanda, hasieran, sexu-indarkeria jasan duen edozein emakumezko zerbitzuetara jotzeko aukera badu ere, elkarrekin bizi direnean edo bizi izan direnean tratu txarrak jasan dituzten emakumezkoak bakarrik joaten dira. Emakumezkoek ezezagunen sexu-erasoak jasaten dituztenean, oso gutxitan eta zerbitzu jakin batzuetara jotzen dute, batez ere laguntza psikologikoaren edota juridikoaren bila.

Gure azterketa erakundeek ematen duten arretara bideratu dugunez, indarkeriaren eremua mugatua dago. Horrek ez du esan nahi eraso-mota horiek edo erasoak gauzatzen

dituztenek genero-indarkeriaren gainerakoekiko ezaugarri desberdinak dituztenik. Hala ere, elkarrekin bizi eta harreman afektiboa izateak ondorioak larriagotzen ditu, izugarri zailtzen baitu erasotzailearekin harremana haustea, emakumezkoak bizitza berriz antolatzeko gaitasunean eragiten du, erasoak hauteman eta prebenitzea eragozten du, etab.

Txosten honen aztergaia arrazoiek baino gehiago -emakumezkoaren aurkako indarkeria-ondorioek -ostatua eskatzea, laguntza psikologikoa, etab.- zehazten dutela argitu dugu. Halaber, honakoa azpimarratzea komenigarria litzateke: harreman afektiboen esparruko indarkeria deitu duguna norainokoa den ez dago neurtzerik erakundeei eskatutako laguntzaren arabera, oso kasu bakanetan eskatzen baita. Ildo horri jarraiki, jakin badakigu bikote-harremanetan tratu txarrak gizarte-talde guztietan gertatzen direla, protagonistaren kultura, ekonomia edo gizarte maila alde batera utzita. Dena den, errealitate hori ez da eskaeretan islatzen. Diferentzia ondorengoan datza: bere indemnitatea babestu eta eskubideak defendatzeko baliabideak eta bitartekoak dituzten emakumeak ez dira gizarte-zerbitzuetara joaten, edo aparteko kasuetan egiten dute hori.

Azterketaren xedea mugatu ostean, berriro adierazi nahi dugu txosten honen berehalako helburua indarkeria jasan duten emakumeei erakunde publikoek ematen dieten laguntza hobetzea dela, prebentzioa gehitzeko, kalteak murrizteko eta, nolabait, indarkeria sortzen duten gizarte-egitura eta pentsamoldea aldatzen laguntzeko.

## **Metodologia. Mugak, zailtasunak eta aukerak**

Txostena gauzatzeko, batez ere, hiru informazio-iturri edo bide erabili dira:

- 1) **Erakundeek eta zerbitzuek emandako datuak eta dokumentazioa:** foru-aldundiek, udalek, Ertzaintzak, udaltzaingoeak, Emakundek...
- 2) **Zerbitzuetara egindako bisitak eta elkarrizketak:**
  - Gizarte-zerbitzu espezializatuak (udalerrietakoak 26 -2 Araban, 14 Bizkaian, 10 Gipuzkoan- eta 3 foru zerbitzuak).
  - Polizia zerbitzuak (Ertzaintzaren 8 polizia-etxe eta lurralde historikoetako udaltzaingoen 10 polizia-etxe).
  - Hiru lurraldeetako laguntza psikologikoaren eta orientabide juridikoaren zerbitzuak.
  - Bestelako zerbitzuak (biktima artatzekoak, oinarrizko gizarte-zerbitzuak, 900 telefono-linea...).
- 3) **Genero-indarkeria jasan duten 54 emakumeri** (14 emakume Araban, 21 Bizkaian eta 19 Gipuzkoan) **egindako elkarrizketak.** Aipatu emakumeei zerbitzuak erabili dituzte, eta zein behar dituzten eta jasotako laguntzaz zein iritzi duten jakin nahi izan dugu.

**Erabilitako iturriei erreparaturaz, zenbait zailtasun eta muga** azpimarratzea komeni da. Hala:

- Datuei dagokienez, biltzeko orduan irizpide bateraturik ez dagoela azpimarratu behar da. Kasu batzuetan, datuak ere falta izan ohi dira. Horrela, ezinezkoa izan da gure Autonomia Erkidegoan tratu txarren nagusitasuna edo hedadura ezagutzea, hau da, azken urtean zenbat emakumek jasan dituen tratu txarrak jakitea, esaterako.
- Elkarrizketatutako emakumeen taldeari dagokionez, kopuru murrizta dela (54) aipatzeaz gain, hautatzeko sisteman izan diren mugak adierazi behar dira. Hasierako helburua lagin adierazgarria lortzea zen arren, ezinezkoa gertatu da. Izan ere, elkarrizketaturiko emakume guztiek bi ezaugarri hauek zituzten: 1) laguntza eskaini zieten zerbitzuek proposatu zituzten; 2) balioztapenak beren borondatez eman dituzte. Askotan (40) elkarrizketa egin zenean zerbitzuak erabiltzen jarraitzen zuten. Beraz, lagundutako emakumeen lagin adierazgarria ez dela pentsa liteke. Zerbitzuarekin harreman ona izan duten edo izaten ari diren emakumeak hautatu dira.
- Eta zerbitzuen “funtzionamendua”z bildutako informazio askoren balioari dagokionez, nekez kontrastatu ahal izan dira zerbitzu jakin batek, bere esanean, egiten duena (aurrez ezarritako ekintza-irizpideak) eta benetan egiten duena (egiaz emandako laguntza).

Bestalde, genero-indarkeriari erantzuteaz arduratzen diren gizarte-eragileak eta zerbitzuak kontuan hartuz gero, argi dago txosten honetan ez direla aztertu zerbitzu garrantzitsu batzuk (adibidez, sistema judiziala edo osasun-sistema), arrazoi ezberdinengatik.

Halaber, informazio-iturrietatik kanpo utzi dira tratu txarrak jasan dituzten emakumeei laguntzen dieten **elkartekak**, aztertutako zerbitzuren bat kudeatzen dutenak izan ezik. Hara zergatik: orain dela urte gutxi batzuk gertatzen zenaren aldean, orain genero-indarkeriari emandako erantzuna, neurri handian, erakundeek egituratzen dute; beraz, eremu horretako elkarteek batez ere prebentzio- eta sentsibilizazio-lanak egiten dituzte, edo emakume eta gizonen arteko berdintasunik ezaren adierazpenei aurre egiten diete. Gainera, gutxitan sartzen dira elkarteetan indarkeria jasan duten emakumezkoak; horregatik, bidezkoagoa zirudien haiek zuzenean eta banan-banan elkarrizketatzea. Dena den, kontuan izanik zer-nolako eragozpenak izan diren zerbitzuen benetako jarduerari buruzko datuak bide horretatik lortzeko, etorkizunean elkarteen lankidetzak bilatuko dugu, txosten honen jarraipena egiteko.

Nolanahi ere, batik bat hutsuneak aipatu eta gomendioak egiteko orduan, kontuan hartu ditugu Ararteko erakundearen aztertutako zerbitzuez jaso diren kezak, baita ere alor horretan -elkarteetan edo erakundeetan- lanean diharduten pertsonen emandako informazioak.

Azkenik, bada ikertutako gaiarekin zerikusia duen beste zailtasun bat, aipatu beharrekoa: erakundeek tratu txarrei emandako erantzuna oraindik berri samarra da eta etengabe aldatuz doa, hobetzea helburu duten **ekimen berriak** egiten baitira. Txostenak une zehatz baten “argazki finkoa” islatzen du, hain zuzen ere, informazioa bildu zen unekoa (2002 urtea eta 2003ko urtarrila). Gai zehaztutan azken urteetako (1997-2001 bitarteko) garapena ere eskaintzen du. Baina ezin ditu bere baitan hartu geroago sortu diren ekimenak edo epe laburrean aplikatu asmo direnak. Ekimen horien bidez, baliabide berriak sortu dira edo lehen zeudenak aldatu dira, baina badira lege-esparruan eragina

izan dutenak ere: esaterako, indarrean jarri da etxean indarkeria jasan duten biktimak babesteko Agindua (27/2003 Legea, uztailearen 31koa), edo Kode Penalean aldaketak egin dira, irailaren 29ko 11/2003 Lege Organikoaren ondorioz.

Hemen aipatu diren mugak eta zailtasunak gorabehera, txostenari esker, hainbat hutsune eta hobetu beharreko alderdi ikus daitezke. Zalantzarik gabe, alderdi horiek beste azterketa, ebaluazio eta jarraipen batzuen bidez zabaldu ahal izango dira.

## Zenbait datu orokor

Txostenaren zati handi batean, dauden zerbitzuak banan-banan eta zehatz-mehatz deskribatzen dira; adibidez, udalerrri bateko ostatatze-zerbitzua edo lurralde bateko laguntza psikologikoaren zerbitzua. Zerbitzu asko daudenez gero, eta, gainera, jarduteko oso irizpide desberdinak erabiltzen dituztenez, ez da erraza errealitatearen ikuspegi orokorra lortzea edo arreta-maila desberdinak alderatzea. Koadro-laburpen batzuk lagungarriak izan daitezke, zenbait datu ematen baitituzte (lurralde historiko jakin batekoak, esaterako) zenbat zerbitzu dauden, nolako lurralde-banaketa duen, zenbat plaza dituen edo horiek nola lor daitezkeen.

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE
Ostatua:				
• Plaza-kopurua <sup>1</sup>	35	104	95	234
• Ostatu-kopurua <sup>1</sup>	8	15	15	38
• Plaza/emakumezkoen kopurua ratioa <sup>2</sup>	1/3.489	1/4.817	1/3.101	1/3.922
Laguntza psikologikoa emateko zerbitzua:				
• Lagundutako pertsona-kopurua (2001. urtean)	emakume.147 (%01,2) gizon.....36	emakume.157 (%00,3) gizon.....30	emakume.112 (%00,4) 4	emakume.416 (%00,5) 4
• Azken 5 urteotan lagundutako pertsona-kopurua	emakume.681 (%05,6) gizon.....98	emakume.683 (%01,4) gizon .....129	emakume.473 (%01,6) 4	emakume.1.837 (%02) 4
• Itxaronaldia (gutxi gorabehera)	2-4 aste	2 aste	5	4
Orientabide juridikorako zerbitzua:				
• Lagundutakoak (2001. urtean)	248 (%02)	462 (%00,9)	121 (%00,6) <sup>3</sup>	831 (%00,9) <sup>3</sup>
• Berdin (azken 5 urteotan)	1.439 (%011,8)	4	588 <sup>3</sup> (%02)	4
• Itxaronaldia (gutxi gorabehera)	4-5 egun	astebete	5	4

1 Harrera-etxebizitza berezietan eta publikoetan.

2 Lurralde historiko bakoitzean 18 urteko emakumeetatik gorakoaren arabera kalkulatuta.

3 Kopuru horri Donostiako Udalak lagundutako emakumeena erantsi beharko litzaiokie, udal horrek berezko zerbitzua baitu.

4 Datua ez da eskuragarria.

5 Gipuzkoan zerbitzua kabinete desberdinek eskaintzen dute. Teorian ez dago itxaroteko zerrendarik, baina ez gaude ziur berehala laguntzen ote duten.

Zerbitzu hedatuenei dagokienez (ostatuak, laguntza psikologikoa emateko zerbitzuak, orientabide juridikorako zerbitzuak), hurrengo koadro-laburpena baliagarria izango da zenbakizko datu batzuen ikuspegi orokorra izateko, nahiz eta txostenean agertzen diren xehetasun eta ñabardurak beharrezkoak izan.

Ez da ahaztu behar datuok balio erlatiboa besterik ez dutela, horien gainean ohar asko egin behar baita; alabaina, konparazio bidez, lurralde bakoitzean emakumeen kontrako indarkeriari erantzuteko dauden zerbitzu berezien egoerari oro har hurbiltzeko balio dute.

## Txostenaren egitura

Aurkezpena, eranskinak eta erreferentzia bibliografikoak alde batera utzita, txostena bera honako atalotan egituratuta dago:

- **Metodologia:** lana gauzatzeko burutu diren jarduerak eta zenbait lan zehazteko aurkitutako zailtasunak laburtzen dira. Informazio hori osatzeko, zerbitzuen arduradunekin -polizia eta gizarte zerbitzuetakoekin- izandako elkarrizketa-ereduen eskemak adierazten dira. Halaber, tratu txarrak jasan dituzten emakumeak elkarrizketatzeko galdeketa-eredua erantsi da. Guztiak I. eranskinean agertzen dira.
- **Esparru teorikoa:** genero-indarkeriaren arazoari testuingurua jartzeko aurrekari teorikoak azaltzen dira: kontzeptuak, tipologia, ezaugarri bereziak, ondorioak, erakundeen inplikazioa...
- **Gizarte zerbitzu espezializatuen oraingo egoera** deritzan atal luzean orain EAEn dauden zerbitzu eta programa espezializatuak -ostatatzeko baliabideak, laguntza psikologikoa eta orientabide juridikoa- deskribatu eta aztertzen dira. Gainera, talde horri laguntzerakoan eragin zuzena duten beste baliabide orokor batzuk ere aipatzen dira. Zerbitzu bakoitzaren deskribapenarekin batera, lurralde jakin bateko baliabide-multzoa hartzen duten ikuspuntu orokorrak azaltzen dira.
- **Poliziaren arretari** buruzko atalean, kasu hauetan Ertzaintzak erabiltzen dituen jarduera-irizpideak aztertu dira, baita udaltzaingo batzuek erabiltzen dituztenak ere: hiru hiriburu-erakundeak (Bilbo, Donostia eta Gasteiz) eta beste udal-erakunde batzuetako lagina.
- **Erakundeen arreta zerbitzuak erabili dituzten emakumeen ikuspegitik:** atal honetan bi gauza azaltzen dira: batetik, elkarrizketaturiko emakumeen ezaugarriak eta bizitza-historia batzuk, beren ibilbidea; eta bestetik, emakume horiek guztiek (54) polizia- nahiz gizarte-zerbitzuetan jasotako laguntzaz duten iritzia.
- **Erakundeen arretan hautemandako arazoei** buruzko atalean, laburki aztertu eta baloratzen dira baliabide espezializatuen ezaugarriak nahiz polizien jarduerak.
- Hurrengo atalean, genero-indarkeria jasan duten emakumeei laguntza hobea eskaintzeko zenbait **proposamen** biltzen dira. Aipatu proposamenek bederatzik ekintza-eremu lantzen dituzte.
- Azkenik, **Gomendioen** atalean, proposamenak zehaztu eta Ararteko erakundeak administrazioei egin dizkien 29 gomendio azaltzen dira.

## **Alderik kezkarrienak**

### **1) Ez dago beharrei eta arazoaren larritasunari doitutako erantzun planifikaturik, arreta osorik**

Txostenaren azalpenei erreparatu, azken urteotan, administrazio bakoitzaren sentiberatasunaren, inplikazioaren edo baliabideen arabera, zenbait zerbitzu sortuz joan dira, laguntzen “mapa” zehatza egituratu arte. Mapa hori bidea egin ahala aldatuz doa eta, dirudenez, planifikazio orokorrari edo eraginkortasun-irizpideei baino gehiago, ekimen puntualei, berehalako beharrei edo presio mediatikoei erantzuten die.

Jarduteko modu honek azaltzen ditu, neurri handi batean, genero-indarkeria jasan duten emakumeei laguntzeko dauden diferentzia garrantzitsuak. Diferentziak laguntza-mota guztietan geratzen dira agerian: ostatzeko aukerak, zerbitzuekiko hurbiltasuna, arreta-denborak, laguntzen zenbatekoak, poliziaren babes-maila...

Ez dirudi aniztasun hori eta arazoaren larritasuna bateragarriak direnik. Sarritan, mehatxatutako edo tratu txarrak jasandako emakumearen bizia bera egoten da arriskuan. Eta bizitzarako, segurtasunerako eta duintasunerako duen eskubidearen defentsa ez dago uzterik udalerrian zerbitzu bat edo bestea izatearen baitan. Ez da serioa. Oinarrizko gizarte-eskubide finkatuekin ez da halakorik gertatzen: pertsona guztiek dute eskolara joateko edo larrialdiko osasun-arreta jasotzeko eskubidea, horrelako zertzeladak alde batera utzita.

Araoa, arriskuak eta jokoan dauden eskubideak larriak direnez gero, guztiz beharrezkoa da, norberaren egoera eta bizilekua alde batera utzita, kasu guztietan gutxieneko laguntzak eskaintzea; genero-indarkeria jasan duen edozein pertsonak horiek jasotzeko eskubidea baitu.

Beraz, behar orokorrak aztertu behar dira, arreta osoaren aldeko apustua egin behar da eta, ondorioz, baliabideak planifikatu eta giza baliabideak eta baliabide ekonomikoak aurrez ikusi behar dira.

### **2) Ez dago nahikoa datu errealitatea doi-doi ezagutzeko**

Gizarte-zerbitzuei nahiz polizia-zerbitzuei erreparatu gero, datuak erregistratzeko orduan huts larriak daude:

- ez dago irizpide komunik, beraz, ezinezkoa da datu partzialak gehitzea eta, hala, errealitatearen ikuspegi orokorrak izatea;
- ez dago datu-base komunik;
- sarritan, datuetan “salaketak” aipatzen dira, eta ez “emakume salatzaileak”; horren ondorioz, tratu txarrak jasaten dituzten pertsonak jarraitzea zaila izaten da;
- kasu batzuetan, irizpide edo kode komunak falta direnez, eta datuak informatizatu gabe daudenez, eskuz landu behar dira eta lan hori motelago egin behar da, lana handiagoa izateaz gainera.

Hemen honakoa gogoraraztea komeni da: 1997az gero, bada Europako Batasunaren agindu bat, eta kide diren herrialde guztiak behartuta daude emakumearen aurkako indarkeriari buruz urtero datuak bildu, landu eta argitaratzera.

Administrazio askok (udalek, mankomunitateek, foru-aldundiek...) dute gaiarekin zerikusia. Horregatik, are beharrezkoagoa da datuak islatzeko orduan irizpide homogeenak izatea, arazoaren ikuspegi eguneratua eta doituia izan nahi bada, eta berorren bilakaera ezagutu nahi bada.

### **3) Laguntza eskaintzeko orduan, alde garrantzitsuak daude toki batzuen eta besteen artean**

Jada aipatu denez, jokoan dauden eskubideei erreparatuz, tratu txarrak jasan dituen edozein emakumek antzeko laguntza jaso beharko luke, eta laguntza hori bere beharretara egokitu beharko litzateke, alde batera utzita egoera edo bizilekua.

Txostenak errealitatea bestelakoa dela azaltzeko datu ugari eskaintzen du: tokiaren arabera (lurralde historikoa, udalerrria edo zerbitzua), laguntza batzuk edo besteak erabili ahal izango ditu. Diferentziek oinarrizko laguntza askotan dute eragina:

- Zerbitzu zehatzak izateko edo ez izateko aukera.
- Erabiltzeko eta funtzionatzeko irizpideak.
- Zerbitzuekiko hurbiltasuna-urruntasuna.
- Arretaren "intentsitatea" edo denbora (adibidez, orientabide psikologikoko saio-kopurua).
- Laguntza ekonomikoen zenbatekoa.
- Poliziaren zaintza edo babesa izan edo ez izateko aukera...

Kontua ez da arreta-ereduak bateratzea, baina bai tratu txarrak jasan dituen pertsonaren eskubideak osatzeko zenbait baliabide edo laguntza izatea, alde batera utzita edozein faktore geografiko.

### **4) Badira aparteko ahultasun-egoeran dauden emakumeen taldeak, baina ez daukate zerbitzu batzuk erabiltzeko aukerarik**

Batez ere harrera-ostatuez ari gara, baina ez horietaz bakarrik. Erabateko autonomia funtzionala duten emakumeak hartzeko pentsatuta daude, baina arazo osagarriak dituzten emakumezkoak ez dituzte onartzen.

Emakumeak toxikomanoak, gaixo mentalak, edo ezgaitu fisikoak, psikikoak edo sensorialak izanez gero, etxean indarkeria eta abusuak jasaten dituztenean, ezin dezakete baliabide hori erabil. Harrera-etxebizitza asko ez daude prestatuta mugitzeko arazoak dituzten pertsonak erabiltzeko (solairu altuetan daude, ez dute igogailurik...). Emakume inmigranteei dagokienez, dirudienez, egoerak zenbait alderditan hobera egin du: kasu gehienetan onartzen dituzte, nahiz eta legez kanpo egon. Hala eta guztiz ere, onartzeko baldintza bezala errolatzea eskatzen zaie. Aparteko kasuren batean, udalerrian gutxienezko denboraz errolatuta egon beharko dute.



## 5) Ostatatzeko baliabide asko ez dira egokiak eta ez dituzte baldintzak betetzen

Arestian ikusi denez, harrera-etxebizitzan “sarea” oinarrian 38 etxebizitzak osatzen dute eta datuak bildu zirenean, hau da, 2003ko urtarrilean, 234 plaza zeuden. Nahiz eta egoera-mota horientzat bereziki prestatuak ez egon, horri erabiltzen diren edo behar izanez gero erabil daitezkeen bestelako baliabideak erants dakizkioke. Nolanahi ere, Europako Batasunak behin eta berriz gomendatu arren, harrigarria da 20.000 biztanletik gorako udalerri batzuek ostatzeko baliabide berezirik ez izatea. Udalerriak honako hauek dira: Barakaldo, Durango, Erandio, Getxo, Leioa, Portugaleta eta Zarautz.

Bildutako datuen arabera, eskatutako baldintzak betetzen dituzten pertsonen laguntza-eskaerei erantzuteko baliabideak nahikoak dira. Baina, era berean, beharretara egokitzeko mugak daude edo eskaintako erantzunaren “kalitatea” urria da:

- Ia etxebizitza guztiek ez dute babesik eta gutxi dira laguntza pertsonala eskaintzen dutenak. Etxebizitza bakarrak, hitzartuak, ditu langile iraunkorrak.
- Ondorioz, era berean, premiazko eta arriskuzko egoeretan, egokiak ez diren bestelako baliabideak erabiltzera behartzen dute, hala nola ostalaritza-plazak.
- Segurtasuna bermatzeari, laguntza pertsonalari, kanpoaldearekin kontaktuak izateari, anonimotua mantentzeari... dagokionez, muga horien ondorio negatiboak larriagotu egiten dira etxebizitzan luzaroan egotean. Txostenean aipatzen denez, egoerak zenbait hilabete iraun dezake.

## 6) Programak erabiltzeko mugak

Lehen jada aipatu ditugu emakume-talde jakin batzuek (droga-mendekotasuna dutenek, gaixotasun mentalak dituztenek, minusbaliatuek, edo legez kanpo daudenek) zerbitzuak erabiltzeko dituzten zenbait muga. Hala ere, badaude erabiltzeko arazo orokorrak, emakume askorengan edo guztiengan eragina dutenak.

Batez ere, hiru arazoz ari gara:

- Zailtasun geografikoa, baliabideen lurralde-banaketaekin, zerbitzuen zentralizazioarekin eta deszentralizazioarekin zerikusia duena. Ez da bakarrik joan-etorriak egitearen arazoa; horrez gainera, erroturiko zenbait hesi psikologiko gainditu behar dira, bereziki, emakumezko helduek dituztenak.
- Zerbitzu batzuk (hala nola, Gipuzkoan, laguntza psikologikoaren programa) ezin daitezke “zuzenean” erabil, izan ere, ezinbestean, bizilekuko oinarriko gizarte-zerbitzuetara edo bestelako zerbitzuetara jo behar izaten da.
- Ostatatzeko zenbait baliabide erabili ahal izateko, lehenago erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu behar da. Eskakizun hori horietako baliabide batzuetan aplikatzen da.

Askotan, laguntza-eskaera larria dela kontuan hartu behar da: berehalako arriskuak saihestu behar dira edo larriki mehatxatuta dauden pertsonen segurtasuna bermatu behar da. Edozein zailtasun osagarrik aurrerapausoa eman nahi duen pertsonaren aukera geldiarazten du, eta oso ondorio larriak izan ditzake.

## 7) Itxaroteko zerrendak

Txostenak zenbait zerbitzu erabiltzeko itxaron behar denari buruzko datuak biltzen ditu: kasu batzuetan, zerbitzua bisitatu zen unean itxaron beharreko aldia adierazten da; beste batzuetan, berriz, gutxi gorabehera batez beste itxaron beharrekoa. Are kezkarriagoak dira itxaroteko zerrendak asetzeari buruzko datuak. Horiek noizean behin gertatzen dira; laguntza psikologikoaren zerbitzuei dagokienez, arreta 4 astez (Araba) edo bi hilabetez (Bizkaia) atzeratzen dira.

Itxaronaldiak gehiegizkoak direlakoan gaude, bereziki, laguntza behar duten pertsonen ezaugarriak kontuan hartuta. Etxeko indarkerian gertatzen diren “zikloi” erreparatuz, emakumeek egindako laguntza-eskaerei berehala erantzun behar zaie, aukera pasatzen utzi gabe.

## 8) Koordinazio-bideak ahulak dira edo udalerrian ez dago ekintza koordinatuak gauzatzeko protokolorik

Agerikoa denez, tratu txarren egoerei erantzuteko, erakunde eta zerbitzu desberdinek esku hartu behar dute: polizialek, judizialek, sanitarioek, sozialek... Horregatik, zerbitzu bakoitzak besteen esku-hartzeak ezagutzea eta lanak koordinatzea ezinbestekoa da, ez bakarrik arazo jakin bati presako erantzuna eman behar zaion kasuetan, baizik eta baita ere norberaren esperientziak partekatze, erantzunak ebaluatze eta hobetzeko proposamenak proposatzeko.

Ildo horri jarraiki, ekarpen azpimarragarria da *etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak jasan dituzten emakumeei hobeto laguntzeko erakundeen arteko protokoloa* onartu izana. Protokolo hori Emakundek sustatu zuen eta jarduteko jarraibide orokorrak adierazten ditu eremu desberdinetan: osasuna, polizia, legeak, abokatuen elkargoak eta gizarte-zerbitzuak. Udaleri eta eskualde bakoitzak dituen berezitasunetara zehaztu eta egokituz gero, koordinatzeko orientabide-irizpide gisa erabil daitezke. Udalerrietan edo eskualdeetan oraindik ez dira zehaztu eta ekintza-protokoloen bidez adierazi, aparteko kasuetan izan ezik.

Zerbitzuak erabili dituzten emakume elkarrizketatuek okerren balioztatzen dutena horietan emandako informazioa da. Baliteke informazio urria protokolorik ezaren ondorio izatea, neurri batean behintzat. Gainera, lehen azaldu diren irizpide desberdinak eta datu homogeneorik eza azaltzeko erabil daiteke.

## 9) Badira oraindik bete gabeko beharrak, kaltetutako emakumeen balioztapen eta proposamenen arabera

Arestian aipatu denez, txostenaren oinarritzko helburu bat beharren eta erantzunen arteko egokitzapena balioztatzea da. Ikuspuntu horretatik, oso interesgarria da zerbitzua erabili duten emakumezkoen iritzia aztertzea; beren hitzetan, eta beren esperientziaren arabera, bete gabeko beharrak edo behar bezala bete gabekoak ezagutzea.

Oro har, emakume elkarriketatuei aski ona iruditzen zaie jasotako laguntza. Hala eta guztiz ere, hamarretik sei zerbait gehiago behar dutelakoan daude. Erantzunen arabera, “zerbait gehiago” hori hiru ekintza-lerrotan zehatz daiteke:

- Eskainitakoez bestelako baliabideak: baliabide ekonomikoak; lana edo lan merkatuan sartzeko laguntza; laguntza moral handiagoa; etxebizitzako, segurtasuneko eta informazioko beharrei erantzun hobea.
- Zenbait baliabide erabiltzeko baldintzak hain zorrotzak ez izatea (zerbitzu zehatz batzuk erabiltzeko baldintzak murriztea).
- Arreta-denbora luzeagoa: orientabide juridiko zabalagoa, laguntza psikologikoa denbora luzeagoan, ostatatze-zerbitzuan denbora luzeagoan...

## **10) Ez dira nahikoa tratu txarrak jasan dituzten emakumeen segurtasuna bermatzeko babes-neurriak**

Erasotzailearekiko emakumearen eta bere kargura dituen seme-alaben segurtasun fisikoa bermatzeak lehentasuna du eta oinarritzkoa da, batez ere, une zehatzetan, hala nola, legez banantzen ari diren uanean, edo, arrazoi desberdinengatik, bi pertsonak elkarrekin bizitzen jarraitzen duten bitartean.

Oinarritzko gai honi dagokionez, polizien arabera, polizia-jokaera zuzenagoak edo okerragoak azaltzen dira txostenean. Halaber, hutsak eta argi eta garbi hobe daitezkeen alderdiak aipatzen dira. Ildo horri jarraiki, gutxienez, honakoak aipatzen dira:

- Aparteko arriskua dagoen une zehatzetan poliziak lagundu eta babesa ematea.
- Berehalako arrisku-egoeretan biktimak edo erasotzaileak aurkitzeko sistemak.
- Harrera-baliabideetan segurtasun tresnak edo bermeak izatea.
- Urruntze-neurri judizialen eraginkortasun mugatua.

Emakumezkoen eta, hala badagokie, seme-alaben segurtasun fisikoa bermatzea erakundeen lehentasunezko betebeharra da. Erabateko babesa lortzea ezinezkoa izan arren, txosten honetan bildutako informazioaren arabera, segurtasun-bideak hobetu behar dira.

## **Administrazioak**

Txosten honetan aztertzen diren zerbitzuak zuzenean ondorengo administrazioen mende daude:

- Arabako Foru Aldundia
- Bizkaiko Foru Aldundia
- Gipuzkoako Foru Aldundia

- Hurrengo udalak eta mankomunitateak:
  - Araban: Gasteiz  
Laudio
  - Bizkaian: Bilbo  
Barakaldo  
Basauri  
Bermeo  
Ermua  
Galdakao  
Getxo  
Leioa  
Portugalete  
Santurtzi  
Sestao  
Mungialdeko Gizarte Zerbitzuen Partzuergoa  
Busturialdeko Mankomunitatea  
Lea-Artibaiko Mankomunitatea  
Uribe-Kostako Mankomunitatea
  - Gipuzkoan: Donostia  
Andoain  
Arrasate  
Beasain  
Eibar  
Errenteria  
Hernani  
Irun  
Lasarte-Oria  
Zumarraga
- Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Saila (Ertzaintza)

Noski, hemen egiten diren gomendioak aipatu administrazioentzat dira, baina ez beraientzat bakarrik. Horrela, arestian aipatu denez, 20.000 biztanletik gorako zenbait udalerrik, beste zerbitzu batzuk izan ditzaketen arren, ez dute ostatatzeko baliabiderik, adibidez. Huts hori honako udalek dute: Barakaldok, Durangok, Erandiok, Getxok, Leioak eta Portugaletek Bizkaian, eta Zarautzek Gipuzkoan. Bestalde, zenbait gomendiok beste departamentu batzuetan eragina dute; zerbitzu espezifikoak ez kudeatu arren, antolamenduari, planifikazioari edo koordinazioari buruz arau-agin-pideak baitituzte. Hala gertatzen da Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren kasuan.

Ikuspuntu horretatik, Emakunderi dagokion zeregin nagusia gogoraraztea komeni da, gure Autonomia Erkidegoaren eremuan emakumezkoen eta gizezkoen berdintasun-politikak planifikatu, sustatu, koordinatu, jarraitu eta ebaluatzeaz arduratzen baita. Erakunde horren lana oinarritzakoa izan da eta hala izaten jarraitu behar du, ez baliabideak zuzenean kudeatu eta zuzenean gauzatzeko orduan, baina bai neurriak sustatu, koordinatu eta proposatzean. Bere zeregina, batetik, tratu txarrak jasaten dituzten emakumezkoen

laguntza errazteko neurriak proposatzea da eta, bestetik, prebentzioan eta gizarte-sentsibilizazioan lanean aritzea.

## Gomendioak

Txostenean 29 gomendio egiten dira eta bi multzotan antolatuta daude:

- Lehenengo multzoak gomendio orokorrak biltzen ditu. Ez da bereziki programa bat edo beste aipatzen. Gomendio horien helburua hauxe da: genero-indarkeria (batik bat elkarrekin bizitzean sortutakoa) jasan duten emakumeei ematen zaien laguntza orokorra hobetzea. Ildo horri jarraiki, ondorengoak beharrezkoak dira:
  - genero-berdintasunaren ikuspegia politika guztietan sartzeari;
  - genero-indarkeria oso-osorik lantzeari;
  - sentsibilizazio-lanak indartzeari;
  - adituen trebakuntza hobetzeari;
  - irizpideak bateratzea eta datuak sistematizatzeari;
  - praktikak ebaluatzea eta adierazle egokiak diseinatzeari;
  - arreta-zerbitzu berezien helburua zehatz-mehatz definitzeari;
  - laguntzak bateratzeari;
  - zerbitzuen artean koordinazioa hobetzeari;
  - etxebizitza eta enplegua lortzeko neurriak edo baliabideak garatzeari;
  - ahultasun-egoera berezian dauden emakumezkoen (inmigranteen, minusbaliotasunen bat duten, gaixotasun mentalak dituzten, toxikomani arazoak dituzten...) laguntza handiago eskaintzeari;
  - arreta-zerbitzuak deszentralizatzeari;
  - alde aurretik salaketa aurkeztu behar dela dioen baldintza kentzea eta zerbitzuak berehala erabiltzeko aukerak errazteari;
  - itxaroteko zerrendak murriztea.
- Bigarren multzoan gomendio bereziak egiten dira eta eskaintzen den zerbitzu bakoitzarekin zerikusia dute:
  - Ostatatzeak:
    - ostatatze-baliabideen kalitatea dibertsifikatu eta hobetzeari;
    - baliabideak gehitzeari;
    - bete behar dituzten gutxienezko baldintzak arautzeari.
  - Laguntza psikologikoa:
    - tratamenduen gehieneko iraupena malgutzeari;
    - zerbitzuak erabiltzaileei hurbiltzeari;
    - erasotzaileentzako tratamendu-programak indartzeari.
  - Orientabide juridikoa:
    - zerbitzua behar duten pertsonen erabiltzeko erraztasunak emateari;
    - laguntza juridikoa emateko zerbitzu berriaren jardueraren egokia bermatzeari.

- Poliziaren arreta:
  - hasierako arreta eta lehen unean eskainitako informazioa hobetzea;
  - polizien artean “*Erakundeen arteko protokoloa*” hedatzea, prestakuntza erraztea, eta beren jokaerei buruzko jarraipena egitea;
  - eraso-arriskua murrizteko, kokapen- eta babes-sistemak garatzea;
  - datuen erregistro- eta babes-sistemak hobetzea.
- Gizarte-zerbitzuak:
  - datu-erregistroak hobetu eta bateratzea;
  - larrialdiko gizarte-zerbitzuak indartzea;
  - erakundeen erantzuna arintzea.

Arestian aipatu diren administrazio guztiei, neurri handiagoan edo txikiagoan, eragiten die. Betetzea ala ez betetzea euren mende dago.

## **Esker onak**

Txosten hau egiten lagundu duten pertsona guztiei nire esker ona adierazi nahi diet. Bereziki:

- Emaiker taldeari, informazioa bildu eta aztertzeke nahiz ikerketa egiteko lan handiena egin baitu;
- jasotako zerbitzuari buruz beren balioztapena azaldu duten 54 emakumeei;
- datuak eta esperientziak eskainiz, lagundu duten pertsona guztiei: poliziak, gizarte-langileak, zerbitzuetako adituak eta arduradunak;
- gauzatzeko, berraztertzeke eta argitaratzeko orduan, parte hartu duten Ararteko erakundeko langileei.

Emakumea eta Arartekoa naizen heinean, txosten hau beharrezkoa ez izatea nahiko nuke. Baina, tamalez, genero-indarkeria -batzuetan ezaguna, besteetan, berriz, isilpekoa-emakumezkoengan eragina duen errealitate triste da. Batzuegan eragina oso sendoa da eta beren bizitzan oso ondorio larriak izan ohi ditu. Eskura ditzuten bitarteko guztiak erabiliz, erakundeek ekintza egoera horiek prebenitzera bideratu behar da. Gertatzen direnean, berriz, ondorioak arindu behar dira eta, horretarako, baliabideak eta zerbitzuak pertsona kaltetuaren beharretara egokitu behar dira. Txosten honen helburua horretan laguntzea da eta jarraipen-ekintzak ere bide horretatik bideratuko dira. Ildo horri jarraiki, Emakunderekin lankidetzan jarraituko dugu.

Gasteizen, 2003ko azaroaren 25ean

**Mercedes Agúndez Basterra**  
**JARDUNEKO ARARTEKOA**

# **METODOLOGIA**

## 2. METODOLOGIA

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen erakundeek eskaini dieten arreta balioztatzekeo prozesuan, atal honek ikuspuntu metodologikoa garatzen du.

### 2.1. Ikerketaren helburuak

Arartekok beharrezkotzat jo du genero-indarkeria pairatu duten emakumeei bideratutako “zerbitzuen eta baliabideen jardunbidea aztertzea”. Txosten honen azken helburua emakumezko horien beharrei erantzuteko erakundeen gaitasuna balioztatzean datza. Halaber, genero-indarkeriako egoerak erantzuteko diseinatuta dauden administrazio-egiturak eta baliabide bereziak egokitzeari buruzko proposamenak zehaztu nahi dira: arazoaren aurrean erantzun egokia bermatzeko, psikologi eta gizarte-arreta, laguntza juridikoa eta aldi baterako ostata.

Ikerketa-eremuak honakoak ditu aztergai:

1. Genero-indarkeria pairatu dutenentzat hiru foru-aldundiek eta udal askok martxan jarri dituzten ekintzak: aholkularitza juridikoa, laguntza psikologikoa, larrialdi edota harrera-etxebizitzak, lan-merkatuan sartzeko zerbitzuak, etab.
2. Erasoak salatzen dituzten emakumezkoen eskaintako polizia arreta, baita aipatu ikuspuntutik gauzatzen ari diren delitu-mota horien erregistro-sistemak eta estatistikak, analisia, etab. ere.

Ikerketaren helburuetatik berriaz kanpo uzten dira genero-indarkeriaren fenomenoaren hedadura-analisia eta berdintasun eta ekintza positiborako planetan genero-indarkeria prebenitu eta errotoz ateratzearen aurrez ikusten diren ekintzak.

Era berean, ikerketan alde batera utzi dira Justizia Administrazioa eta Emakunde, nahiz eta horiek egindako lana -bai genero-indarkeriaren prebentzio- eta analisi-eremuan, bai kontzientziazioaren nahiz baliabideak bultzatzea eta egituratzearen alorrean- oinarritzotzat jo.

Hala ere, ikerketaren helburua zehaztu ostean, ikerketa-prozesua prozesu irekia eta bizia izaten saiatu gara, eta hiru alderdi nagusi erabili dira lana lantzeko: analisi kualitatiboa, analisi kuantitatiboa eta informazio-sistemak.



## 2.2. **Esku-hartzeak**

Balioztapenean hurrengo jarduera-sorta gauzatu da:

### 2.2.1. **Agirien azterketa**

Erakundeek (udalek, foru-aldundiek, udaltzaingoak, Ertzaintzak, Emakundek) eskuratutako oinarrizko dokumentazioa (txostenak eta memoriak) aztertzea.

Genero-indarkeriaren alorrean erakundeen ekintzak arautzeko araudia aztertzea.

Genero-indarkeriari buruz argitaratutako ikerketak eta txostenak.

### 2.2.2. **Eragileekiko elkarrizketak**

Erakunde polizialeetan nahiz gizarte-zerbitzukoetan lanean diharduten adituekin edo talde baten kide direnekin elkarrizketa sakonak eta erdi egituratuak gauzatzean datza. Bi kasuetan helburua hirukoitza da. Batetik, zerbitzuak eta baliabideak ezagutu nahi dira; horretarako, dagoen kasuetan dokumentazio eskuragarria bildu da. Bestetik, tratu txarrak edota sexu-indarkeria pairatu duten emakumezkoekin zuzenean lanean diharduten teknikarien iritzia ezagutu nahi da: gabeziak, arazoak, beharrak, etab. Eta hirugarren helburua azkeneko bost urteetako -1997tik 2001era arte, biak barne- datu objektiboak, arreta-zifrak ezagutzea da. Halaber, emakumezkoen lagin bati elkarrizketa egin ahal izatearren, gizarte-zerbitzuetako arduradunei datuak eskuratzeko laguntza eskatu zaie.

**Gizarte-zerbitzuen** atalean foru-aldundi bakoitzean lantzen ari den alorreko zerbitzu berezietako arduradunei elkarrizketak egin zaizkie. Aipatu zerbitzuek emandako informaziotik abiatuta, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat zerbitzu bereziren bat kudeatzen duten udalerrri edota mankomunitate guztiak bisitatu dira. Kudeaketa zuzenekoa edota bestelako formula juridikoa erabiliz gauza dezakete. Hurrengo zerbitzuak bisitatu dira:

- Araban:
  - Gasteizko Udala
  - Laudioko Udala
- Bizkaian:
  - Bilboko Udala
  - Barakaldoko Udala
  - Basauriko Udala
  - Bermeoko Udala
  - Ermuko Udala
  - Galdakaoko Udala
  - Getxoko Udala
  - Leioako Udala
  - Santurtziko Udala

Sestaoko Udala  
 Mungialdeko Gizarte Zerbitzuen Partzuergoa  
 Busturialdeko Mankomunitatea  
 Lea-Artibaiko Mankomunitatea  
 Uribe-Kostako Mankomunitatea

- Gipuzkoan:
  - Donostiako Udala
  - Andoingo Udala
  - Arrasateko Udala
  - Beasaingo Udala
  - Eibarreko Udala
  - Errenteriako Udala
  - Hernaniko Udala
  - Irungo Udala
  - Lasarte-Oriako Udala
  - Zumarragako Udala

Halaber, poliziaren ekintza ezagutu eta balioztatzeko, udaltzainen eta Ertzaintzaren arduradunak bisitatu dira eta horiei elkarrizketak egin zaizkie.

Eusko Jaurlaritzako Barne Sailak **Ertzaintzan** teknikariak izendatu ditu elkarrizketa erdi egituratuak egiteko. Horiez gainera, zenbait polizia-etxe bisitatu dira lagina osatu arte:

- Araban: Gasteizko eta Laudioko polizia-etxeak
- Bizkaian: Bilboko, Gernikako eta Sestaoko polizia-etxeak
- Gipuzkoan: Donostiako, Bergarako eta Tolosako polizia-etxeak

Ondoren bisitatu diren **udaltzaingoak** zehaztuko dira:

- Araban: Gasteiz
- Bizkaian: Bilbo, Basauri, Barakaldo, Portugalete eta Getxo
- Gipuzkoan: Donostia, Eibar, Errenteria eta Irun

Era berean, hiru lurraldeetan elkarrizketak izan dira emakumezko biktimei nahiz gizonezko erasotzaileei laguntza psikologikoa eta laguntza juridikoa eskaini dieten zerbitzuetako arduradunekin:

- Araban: Zutitu enpresa eta laguntza juridikoa gauzatzen duen abokatua
- Bizkaian: Zutitu enpresa eta Clara Campoamor elkarte
- Gipuzkoan: Psikologo Elkargo Ofiziala eta Abokatuen Elkargo Ofiziala

Halaber, ondokoei elkarrizketak gauzatu zaizkie:

- Eusko Jaurlaritzako Justizia Saileko Biktimei arreta emateko zerbitzuak hiru lurraldeetan.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuetako gizarte-langileak, zuzeneko arreta eskaintzen dutenak, hain zuzen ere.

- EAEn genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen arreta eskaintzeko 900 linea kudeatzen duen elkarteko arduradunak.
- Emakunde.

### 2.2.3. Elkarrizketak genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoekin

Laguntza baliozta dezaten tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoekin elkarrizketak ikerketaren oinarriko zati bat dira. Hasieran 60 emakumezko elkarrizketatzea planteatu zen: 20 lurralde historiko bakoitzean. Ez zegoen adierazgarritasun estatistikoa lortzeko asmorik. Hala eta guztiz ere, lurralde historiko bakoitzean planteatutako 20 galdeketek eskualdeetan proportziozko banaketa geografikoa izatea nahi zen. Hala, ahalik eta eskualderik gehienak aztertu nahi ziren EAEko zerbitzuekiko iritzi gehienak izateko.

Hori gauzatzea ezinezkoa gertatu da. Udal askok ez dute egokitzen jo biktimei buruzko datuak ematea elkarrizketak egin ahal izateko. Besteetan, berriz, arrazoi desberdinak direla-eta -beste autonomia erkidegora joan dira bizitzera, telefonoa ez dago eguneratua, biktimek ez dute elkarrizketa egin izan nahi, etab.- ezinezkoa izan da emakumezkoak aurkitzea.

Beraz, hasieran planteatutako 60 galdeketetatik guztira 54 gauzatu dira hurrengo moduan banatuta<sup>1</sup>:

- **Arabian (14):** Audioko Udaleko 5, Gasteizko Udaleko 7 eta landa-ingurunezko gizarte-zerbitzuetako 2.
- **Bizkaian (21):** Leioako Udaleko 2, Bilboko Udaleko 10 eta Bizkaiko Foru Aldundiko 9.
- **Gipuzkoan (19):** Arrasateko Udaleko 1, Hernaniko Udaleko 1, Lasarte-Oriako Udaleko 1 eta Donostiako Udaleko 16.

## 2.3. Informazioa kuantifikatzeko zailtasunak

Arazo nagusietakoa honakoa izan da: askotan denboraldi zehatzean arreta eskaini zaien emakumezkoen zenbakiari buruzko informazio erantsia biltzeko aukerarik ez da izan. Aipatu zailtasunek bi arrazoi nagusi dute: datu informatizatu gabezia -arreta eskaini zaien emakumezkoen kopuru zehatza ezin izan da lortu-, eta informazioa biltzeko irizpide desberdinak. Ondorioz ezin daitezke datuak modu bateratuan landu.

Beraz, ondorengoei dagozkien datu kuantifikatuak besterik ez dira emango:

- 1997-2001 urte bitarteko -biak barne- salaketa-kopurua. Aipatutakoak Ertzaintzak eta Bilboko, Donostiako nahiz Gasteizko Udaltzaingoek eskuratu dituzte.

---

1 Aipatzen dugun udalerrria gizarte-zerbitzuek arreta eskaini ziotenean bizi zena da. Ondoren baliteke bizilekua aldatu izana; izan ere, asko dira halako egoeran daudenak.

- 1997tik 2001era egonaldi ertainean arretea-etxebizitzak bete dituzten emakumezkoen kopurua (bakarrik emakumezkoak, adin txikikoak alde batera utzita).
- 1997tik 2001era bitartean lurralde bakoitzean laguntza psikologikoaren eta laguntza juridikoaren programetan laguntza jaso duten emakumezkoen kopurua.

Datu kualitatiboak dagokienez, bi udalengan bi zerbitzu berdinen artean izan daitekeen deskripzio-desberdintasuna aipatzea komenigarria da. Horrek administrazio bakoitzak eskainitako dokumentazioan du oinarri. Batzuetan baliabideei buruz gauzatutako programak bildu dira, idatzizko dokumentazioa, hain zuzen ere; besteetan, berriz, ez, normalean halako dokumenturik ez baitzuten. Zenbait erakundek, gutxienez, ez dute eskuratu, zaharra eta erabili gabea izateagatik erabilgarria ez zelakoan.

# **ESPARRU TEORIKOA**

### 3. ESPARRU TEORIKOA

Kapitulu honetan genero-indarkeriaren kontzeptuak duen esanahiaren laburpen txikia gauzatuko dugu: ezaugarriak eta biktimetan ondorioak. Aurre egin ahal izateko, lehenengo urratsa, bakarra ez izan arren, gizarte-arazoa onartzea da. Hurbilketa teorikoa egiteak garrantzia eta berezitasunak ulertzeko argia eman dakiguke. Hala, jardunbidea izango dugu.

Emakumezkoen aurkako indarkeriaz hitz egitean, genero-indarkeriaz ari gara. Emakumezkoak izateagatik emakumeei eragiten die. Ildo horri jarraiki, giza eskubideak bortxatzen dira. Hala aldarrikatu zuen NBEk 1993an Vienan. Giza eskubideak babesteko borroka genero-indarkeriaren aurka jarduteko arrazoi filosofiko eta politiko nagusia da.

Genero-indarkeria etxeko indarkeria baino zabalagoa izan arren, egia da talde honi bideratutako esku-hartzearen politikak batez ere indarkeriaren biktima direnei bideratutako baliabideak eta zerbitzuak sortzea dutela helburu. Neurri txikiagoan sexu-erasoak jasaten dituztenentzako neurriak hartzen dira.

#### 3.1. Kontzeptua

1993ko abenduaren 20ko Batzar Nagusiaren 48/104 Ebazpenaren bidez, Nazio Batuek “emakumezkoen aurkako indarkeria deuseztatzeari buruzko aitortpena” egin zuten. Aipatu aitortpenean hala definitzen da emakumezkoen aurkako indarkeria: *“Emakumezkoek jasandako indarkeri ekintza guztiak, betiere emakumezkoak kalte edo sufrimendu fisikoa, sexuala edo psikologikoa pairatzen badu. Halaber, indarkeriatzat jotzen dira ekintza horien mehatxuak, bortxa edo askatasun-gabetze arbitrarioa, bai bizitza publikoan, bai pribatuan gertatuz gero.*

*Horietara mugatu gabe, emakumezkoen aurkako indarkeriak honako ekintza hauek biltzen dituela ulertuko da:*

- *Familian gertatzen den indarkeria fisikoa, sexuala eta psikologikoa, ondorengoak barne: tratu txarrak, umeen sexu-abusuak etxean, ezkonsariarekin zerikusia duen indarkeria, senarraren bortxaketa, emakumezkoen mozketa genitala eta emakumezkoarentzat kaltegarriak diren bestelako ekintza tradizionalak, familiako kideek egindako indarkeri ekintzak, eta esplotatzearekin zerikusia duen indarkeria.*
- *Oro har, komunitatearen barruan gauzatutako indarkeria fisikoa, sexuala eta psikologikoa, ondokoak barne: bortxaketa, sexu-abusua, sexu-erasoa*

*eta -beldurraraztea lanean, hezkuntza-erakundeetan eta bestelako tokietan, emakume-salerosketa eta prostituzio bortxatua.*

- *Estatuak egindako edo onartutako indarkeria fisikoa, sexuala eta psikologikoa, non-nahi gertatuta ere.”*

1995ean Pekinen izan zen Emakumezkoari buruzko Nazioarteko Biltzarrean hurrengo ondorioak atera ziren:

1. *“Emakumezkoen kontrako indarkeria emakumezkoak gizonezkoen mende egoteko oinarritzko gizarte mekanismoa da. Sarritan familian gertatzen da eta, gainera, onartu eta gutxitan salatzen da.*
2. *Emakumezkoen aurkako indarkeria historian zehar emakumezkoen eta gizonezkoen artean desberdinak izan diren botere-harremanen azalpena da. Botere-harreman horien ondorioz, gizonezkoek menderatu dute, gizonezkoek emakumezkoak diskriminatu dituzte, eta erabat garatzea saihestu dute.*
3. *Emakumezkoen aurkako indarkeria bizitza-zikloan kultur jarraibideetan, hizkuntzan eta erlijioan du oinarri. Horiek emakumezkoari familian, lanean eta gizartean atxiki zaion mendeko egoera betikitzen dute. Arazoa larriagotzen da salatze dagoen beldur eta lotsarengatik.”*

Joera asko dago genero-indarketaren fenomenoari azalpena ematen saiatzen direnak.

- a. *Tratu txarra ematen duen gizonezkoaren ezaugarriak azpimarratzen dituen eredu psikiatrikoa, hau da, genesis indibiduoan bertan, bere nortasunean, bere gaixotasunean, droga- edota alkohol-kontsumoan, etab. legoke.*
- b. *Bikote-harremanaren zailtasunak aztertzea eta familian bertan indarkeria ikastea oinarri duen eredu psikosoziala. Belaunaldiko indarkeria litzateke, hau da, belaunaldiz belaunaldi transmitituko litzateke.*
- c. *Eta, azkenik, eredu soziokulturala, berriena eta adostuena. Gizarte-egituraren garrantzia azpimarratzen du, hain zuzen ere, gizarteak onartu eta bultzatzen du genero-indarkeria.*

Fenomenoa azaltzeko joera eta teoriak alde batera utzita, dirudienez, argi dago genero-indarkeria<sup>2</sup> ez dagokiola gizarte-klase, talde ekonomiko edo kultural zehatzari. Modu berean gertatzen da testuinguru eta gizarte-maila guztietan. Emakumezkoen aurkako indarkeria kultur testuinguru patriarkalean gertatzen da. Tradizioz, onartzeaz gain, legezkatat jo da gizonezkoak emakumezkoa kontrolatzea eta menderatzea. Egiturazko indarkeria da eta jokabide-mota horien garrantzia justifikatu eta minimizatzen duten hainbat arau soziokultural du abiapuntu.

---

2 Inés Alberdik eta Natalia Matasek azaldutakoaren arabera, *“Genero kontzeptua emakumezkoen eta gizonezkoen arteko kultur eta gizarte-desberdintasunak identifikatzeko erabiltzen da eta sexu kontzeptutik bereizten da. Azkenekoa emakumezkoen eta gizonezkoen arteko desberdintasun biologikoak adierazteko erabiltzen da.”*

Laburbilduz, genero-indarkeriak erroak emakumezkoen eta gizonezkoen arteko desberdintasun-harremanetan ditu. Izaera instrumentala du, berez ez da helburua, menderatzeko eta kontrolatzeko tresna baizik. Jatorriz, ezta ondorioetan ere, banan-banakakoa ez den indarkeri motaz hitz egiten ari gara; hala ere, erasoak banan-banakakoa dira.

Patriarkatuaren hedadura unibertsala da eta gizarte primitiboetan nahiz garatuagoetan agertzen da. Erlijioak, filosofiak eta literaturak kultura patriarkala indartzen dute. Gizadiaren historian adibide asko izan dira literaturan, filosofian, baita mitologian ere, harreman-mota hori baieztatu eta onartu dutenak. Har dezagun adibide gisa gure egile famatuenean zenbait lan: Shakespearek *“La fierecilla domada”* lanean senar-emazteen arteko harremanak emakumezko bihurria hezteko prozesua dira; Platonek eta Aristotelesk gizonezkoak eta emakumezkoak sailkatzeko sexu indartsua eta sexu ahula<sup>3</sup> edo mendekoa erabili zituzten. Emakumezkoa mendekoa zen maila intelektualean, fisiologikoan, sexualean eta etikoan. Homeroren Iliadan, berriz, Zeusek Hera emaztea jipoitzen zuen berarekin haserretzen zen bakoitzean.

### 3.2. Emakumeen kontrako indarkeria moduak

Hala ere, gure gizartean emakumezkoen aurkako indarkeriaren adierazleak aurkitzeko eremu asko daude: familia, lantokia, ikastetxea... Lan honetan famili eta afektibitate-eremuan gertatutako indarkeria fisikora, psikikora edota sexualera mugatuko gara. Halaber, eremu horretatik kanpo gertatutako sexu-erasoak aztertuko ditugu. Ikerketak berak planteatzen dituen mugek bultzatzen gaituzte horiek hautatzera.

- Sexu-indarkeria. Sexu-indarkeriatzat jotzen da emakumezkoen gorputzaren aurka egindakoa, betiere eraso fisikoa eta laido psikikoa batera gertatzen badira, eta pertsonaren sexu-askatasuna bortxatzen bada. Sexu-indarkeria gauzatzeko modu asko dago. Bortxaketa, bortxaketa guda-arma bezala, sexu-erasoa, edo emakumezkoen salerosketa dira sexu-indarkeriaren adibide batzuk.

Era berean, sexu-indarkeriaren eta modu desberdinen barruan sexu-abusuak eta -erasoak besterik ez ditugu aztertuko. Alde batera utziko ditugu sexu-indarkeriaren barruan oso garrantzitsuak diren arazo larriei -hala nola prostituzioa edo emakumezkoen salerosketa- buruzko ekarpenak edota garapen teorikoak.

- Indarkeria famili eta afektibitatearen eremuan. Eremu honetan tratu txarrak sarritan elkarrekin bizi direnean gertatzen dira eta emazteak edota neska-lagunak jasaten ditu. Hala ere, ezin ditzakegu ahaztu emakumezkoen jasaten dituzten tratu txarrak bizikidetasun- edota etxe-eremutik kanpo. Hori gertatzen da oraindik elkar bizitzen jarri ez diren bikoteen kasuan. Batzuetan oso gazteak izaten dira, baita nerabeak ere. Besteetan, berriz, sentimenduzko harremana utzita ere -bai

---

3 Oraindano iritsi den kontzeptua.



elkarrekin bizi ostean, bai hala ez izanda-, bikotekide ohiek eraso eta jarraitu egiten dituzte.

Halaber, tratu txarren jatorria aita, anaia, semea edo bestelako senidea izan daiteke. Era berean, gerta liteke aitak seme-alaben aurka indarkeria erabiltzea emakumezkoak bortxatu eta menderatzeko.

Eremu honetan indarkeria fisikoa, psikikoa edo sexuala izan daiteke. Horien guztien ondorioak nahastu egiten dira: tratu txar fisikoek eta sexuak kalte fisikoek gain, psikologikoak eragiten dituzte. Tratu txar psikologikoen ondorioz kalte fisikoak sor daitezke.

- Tratu txar fisikoaz hitz egiten dugu jarraibideak abusuaren, eraso fisikoaren, ukabildakaren, kolpeen, ostikaden, arma zuriarekin zaurien, itotze-seinalearen eta abarren isla direnean.
- Tratu txar psikologikoa bestelako pertsonari balioa kentzera bideratuta dagoen jarrera azaltzen denean gertatzen da. Emakumezkoaren auto-estimua eta segurtasuna murrizten da eta honakoak erabiliz gertatzen da: kritika eta irain etengabeak, keinu mehatxagarriak, objektu ekonomiko edota afektiboekin jokaera suntsitzaileak, lagunak nahiz dirua kontrolatzea, etab. Tratu txarrak ematen dituen pertsonaren jokabidea biktimarekiko etsaitasunezkoa, balioa kentzekoa eta indiferentea da.
- Tratu txar sexualak indarraz, mehatxuaz edo babesgabetasunaz baliatuz nahi ez diren harreman erotikoak izatera bortxatzen denean gertatzen dira.

### 3.3. Larritasun-mailak

Atal honetan familiaren eta afektibitatearen eremuan<sup>4</sup> indarkeriaren larritasun-maila landuko dugu. Sexu-indarkeriaren kasuan lanaren, ikastetxearen eta gizarte-harreman hurbilen eremura hedatu ahal izango dugu.

Juan Antonio Cobo Planak “*Manual de actuación sanitaria, policial, legal y social frente a la violencia doméstica*” izeneko lanean etxeko indarkeriaren oinarriko modu klinikoak deskribatzen ditu eta larritasun-maila desberdinak ezartzen ditu:

1. Indarkeria bakarra edo isolatua, gertatutakoak zuzeneko kaltea egitea bilatzen duenean, eta berriz errepikatuko ez diren zenbait egoera elkartzeagatik gertatu denean. Isolatua da eta behin gertatzen da.
2. Indarkeria errepikatua, gertatutakoak zuzeneko kaltea egitea du helburu, baina, lehenengoaren aldean, errepikatzeko joera duten hainbat egoera elkartu denean

---

4 Bai elkar bizi direnean, bai elkar bizitzen hasi ez direnean edo jada utzi dutenean.

gertatzen da. Indarkeria betikotzeko arriskua dago edo, zenbait kasutan, larriago daiteke.

3. Indarkeria iraunkorra, lehenengo eta bigarren indarkeri motatan gertatutakoaren aldean, gertatutakoaren helburua ez da zuzeneko kaleta, menderatze, beldur, esklabotasun, bahiketa, etab. bezalako hitzek adierazten dutena baizik. Aurreko indarkerietan ez bezala, faktoreak ez dira une zehaztuetan gertatu behar. Harremanean etengabe gertatzen dira. Pronostikoa betikotasuna da.
4. Indarkeria mailakatua. Bilakaeraren ondorioz geroz eta larriago izaten da, indarkeria bat-batean larria izateko arazorik izan gabe.
5. Indarkeria piztua, gertatutakoa egoera eta faktore batzuen kate amaiera denean. Pixkana larriagotuz doaz; beraz, ezin daiteke muga, ezta betikotu ere. Irtenbidea edo kontrola jartzen ez bada, berez amaiera bera du. Arriskua honakoa da: hiltzeko arriskua edo mota guztietako lesio larriak izateko arriskua. Pronostikoa: bizi-arriskua denboran.

Tratu txartzat<sup>5</sup> jo dezakeguna indarkeria iraunkorra deritzanarekin hasten da. Aipatutakoan helburua ez da lesioa, menderatzea baizik. Menderatze-mekanismoa den neurrian, gertatzeko ez da beharrezkoa biktimak ekintzarik egitea edo erreakziorik izatea. Tratu txar iraunkorrak sarritan gertatzen dira gure gizartean; indarkeria mailakatua eta piztua neurri txikiagoan gertatzen dira, hala ere, beren ondorioak oso txarrak dira.

### 3.4. **Tratu txar jarraituen ezaugarriak**

Familiarteko bizikidetasunean indarkeria definitzen duten ezaugarriak honako hauek dira:

1. Kode patriarkalaren ondorioz sortutako desberdintasuna. Egiturazko arrazoi sakonak ditu; ideologia barneratua dago eta, bai gizonezkoak, bai emakumezkoak onartzen du. Ildo horri jarraiki, gizonezkoaren nagusitasuna aldarrikatzen da.
2. Gizarteak ez du ikusten.
3. Kontrol- eta zigor-mekanismoa: gizonezkoak argi utzi nahi du emakumezkoak gizonezkoaren borondatea bete behar duela eta, beraz, boterea duela kontuak eskatu, kontrolatu eta zenbait ekintza debekatzeko. Erasotzaile askorentzat indarkeria eredutzat jotzen da.
4. Erru-sena: tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoek erru-sen handia dute; horri kontrajarriz, gizonezkoek ez dute inolaz ere sen hori. Bere buruari egozten

---

5 Inés Alberdi eta Natalia Matas. *Etxeko indarkeria. Espainian emakumezkoen tratu txarrei buruzko txostena*. La Caixa Fundazioa. 2002.

diote indarkeriaren arrazoa. Emakumezkoen ustez, beren portaera ez da hori geldiarazteko gai izan.

5. Irtenbiderik gabeko harremana: hasieran ez bada harremana mozten elkar lotura gertatzen da: emakumezkoaren aldetik indarkeriak indartzen duen beldurragatik eta mendekotasunagatik eta gizonezkoaren aldetik erasoak mantentzeak ematen dion segurtasunarengatik.

### 3.5. Etxeko indarkeriaren ondorioak

Etxeko indarkeriak kalte larriak eragiten dizkie emakumezkoari. Psikiatriak arazoak deskribatu ditu:

- **Estres postraumatikoa**, bizitakoa gogorarazten den bakoitzean errepikatzen den kontrolrik gabeko beldurra edo ikara da. Hurrengo ezaugarriak ditu: gertaera berriz esperimentatzen da, ahazten saiatzen dira eta urduritasun eragiten du.
- **Tratu txarrak jasan dituen emakumezkoaren sindromea**, biktimak konplexu primarioa jasaten du honako sintoma traumatikoekin: estutasuna, hiperzaintza, trauma berriz esperimentatzea, hondar-oroitzapen intrusiboa, sorgortze emozionala.
- **Depresioa**, beldurrarengatik norberaren baliabideak murriztu egiten dira. Adierazteko gaitasuna galtzen da, segurtasunik eza areagotzen da eta ez du erabakiak hartzeko gaitasunik. Horrez gain, famili indarkeriak gizarte-harremanak inhibitzen ditu. *“Depresio- eta estutasun-arazoak agertuz gero, are gehiago murrizten da emakumezkoaren autoestimazioa eta erasotzaileari arrazoa ematen diote etengabeko atzeraelikadura kiribilean. Halaber, emakumezkoari erabakiak hartzea eta abusuzko harremanetik behin-behinekoz ateratzea saihestu eta oztopatzen dio”* <sup>6</sup>.

Etxeburuak eta Corralek<sup>7</sup> famili indarkeriaren ondorioak hurrengo sintomen bidez deskribatzen dituzte:

- **“Sekulako estutasun-jokabidea**. Bizitzari eta norberaren segurtasunari dagokionez, kontrola ezin daitekeen mehatxu-egoeraren ondorioz. Indarkeria etengabea eta etena, damutasun- eta samurtasun-denboraldiekin nahasturik, emakumezkoarengan etengabe erantzun erna eta izutua eragiten du. Hain zuzen ere, erasotzailearen anibalentziagatik ohiz tratu txarrak ez dira salatzen. Eta salatuz gero, ez da bitxia izaten biktimak ustezko erasotzailea barkatzea sistema penalak jardun baino lehen.

6 B. Vazquez Mezquita. Tratu txarrak jasan dituen emakumezkoaren profil psikologikoa, in Hainbat egile: *Indarkeria fisikoa eta psikikoa famili eremuan*. Justizia Ministerioa. 1999

7 *Famili Indarkeriaren Eskuliburua*. XXI. mendea. 1998

- **Depresioa eta auto-estimua galtzea, baita errudun-sentimenduak ere.** *Depresio-sintomek -hala nola apatia, babesik eza, itxaropena galtzea eta errudunaren sentsazioa- oraindik zailagoa egiten dute laguntza eskatu eta neurri egokiak hartzeko erabakiak hartzea. Depresioak zerikusi handia du auto-estimurik ezarekin eta jarduera ludikoetan geroz eta ekintza gutxiago egitearekin. Zehatzago esanda, babesik eza biktimaren aurkako indarkeria aurrez esateko edo kontrolatzeko gaitasun ezagatik sortzen da.*
- **Gizarte-isolamendua eta gizonezko menderatzailearen emoziozko mendekotasuna.** *Gizartearen aurrean lotsa izanez gero, gertatutakoa ezkuta daiteke eta, ondorioz, handiagoa da erasotzailearekiko mendekotasuna. Era berean, erasotzaileak geroz eta botere handiagoa du biktima geroz eta isolatuagoa gelditzen den heinean.”*

Tratu txarrak jasaten dituzten emakumezkoek duten kalte psikologikoaren ondorioak ikusirik, aise ondoriozta daiteke oso zaila dela egoera horren aurrean erreakzionatzea.

- a. Jokaera patriarkalean gizarteratzeak ezarri dituen heziak -jada azaldu da arestian-, besteak beste, familiarekiko mendekotasuna, gainerako pertsonak zaintzea, norberaren buruan pentsatzeko zailtasuna... Bere rola ikastea arerio nagusia da.
- b. Indarkeriaren zikloa, eraso gertatu ostean, lasaialdia dator. Bigarren aldian erasotzailea damutua ageri da eta samurra izaten saiatzen da. Bake-denboraldian biktimak bikote-harremana jarraitzeko ahalegina egiten da. Baina denbora laburrean lasaitasun-aldia amaitu egiten da eta berriz ekiten zaio zikloari. Biak, erasotzailea eta biktima, ziklo honetan murgilduta daude.
- c. Kate psikologikoak berak emakumezkoaren erreakzio-gaitasuna murriztu edo deuseztatzen du.

### 3.6. Erakundeak genero-indarkeriaren aurrean

Egiaztatu ahal izan dugunez, emakumezkoen aurkako indarkeria historikoki oso sustraitua dago. Baina, zorionez, gaiari buruz jada hitz egiten hasiak gara eta, ildo horri jarraiki, gizarte-arazotzat jotzen dugu. Bidezkoa ez den egoera sufritu eta pairatzen ari den taldea badagoela ulertzeari ekin diogu; horren gain, aipatu egoera ez da onargarria eta, beraz, gizarteak eta norberak arazoa prebenitu eta errotik mozteko eta ondorioak arintzeko zerbait egin behar dugu.

Mendebaldeko gizarteetan, bereziki, sexuen arteko berdintasunari buruzko ideia feministak garatu zirenean, demokraziak irabazi zuenean, etab. patriarkatua gizarte-boterearen antolamendurako oinarriko sistema bezala legitimitatea galduz doa. Besteen artean pauso garrantzitsua da emakumezkoen eta gizonezkoen arteko berdintasuna aldarrikatzea.

Patriarkatuaren deslegitimazio horrekin guztiarekin emakumezkoen aurkako indarkeria agertzen eta zalantzan jartzen hasi da. Hala ere, ez da desagertu, baizik eta legitimitatea eztabaidatzen hasi da.

Hala adierazten du Manuel Castellsek<sup>8</sup>: *“Emakumezkoekiko diskriminazio, mendekotasun eta tratu txarren arazoak ez dira desagertu, ezta intentsitatean modu nabarmenean murriztu ere. Pertsonen arteko indarkeria eta tratu txar psikologikoa orokortu egiten dira, hain zuzen ere, boterea galdu duela-eta, gizonezkoen haserreagatik, bai indibiduala, bai kolektiboa.”*

Oso zaila da genero-indarkeriaren bilakaera ezagutzea, konparatzeko daturik ez baitago. Alberdi eta Matasen<sup>9</sup> iritziz, ez da gehitu; ildo horri jarraiki, gizarte-definizio berriak, tratamendu juridikoak, politikoak eta mediatikoak *“arreta efektua”* eragin dute eta, ondorioz, gehiago erreparatu zaio. Emakumezkoen aurkako indarkeria nolabait azaleratu egin da, eremu pribatutik eremu publikora atera da.

Azken urteetan nazio gairikiko organismoen ekintzak oso garrantzitsuak izan dira Europan, bai arazoaren inguruan kontzientziatzeko, bai neurriak hartzeko orduan. Europako Kontseiluak 1996an honakoa aitortu zuen: *“Emakumezkoen aurkako indarkeria arazo larria da Europan, munduko edozein tokitan bezala. Orain ezagutzen dena indarkeriaren zati bat besterik ez da. Argi dagoena zera da: emakumezkoen aurkako indarkeria batez ere eguneroko bizitzako harremanetan eta testuinguruetan gertatzen da.”*

Administrazio publikoek nahiz emakumezkoen elkarteek gai honetan ekintza ugari egin dituzte: taldearekin zuzenean lanean diharduten adituak -poliziak, osasun-langileak, abokatuak, gizarte-langileak...- trebatu eta sentsibilizatzea, prebentzio-planak, laguntza-zerbitzuak, larrialdietarako telefono-lineak, harrera-etxebizitzak, etab. Legeriak ere aldaketa garrantzitsuak izan ditu.

Bilakaera oso positiboa izan arren, arazo honetan, zuzenean nahiz zeharka, eragina duten edozein alderditik hartzen diren neurriak hobetzen jarraitzea beharrezkoa da: prebentzioa, tratamendua eta laguntza, baita prozesu judiziala ere.

Ikerketa honetan EAEn gizarte-zerbitzuen eta poliziaren ekintzaren alorrean erakundeek emandako erantzuna ezagutzera mugatuko gara. Hala, hobetzeko datuak izango ditugu.

8 *Informazioaren aldia. Ekonomia, gizartea eta kultura*. Alianza argitaletxea. Madril, 1988.

9 *Etxeke indarkeria*. Espainian emakumezkoen tratu txarrei buruzko txostena. La Caixa fundazioa. 2002.

**GIZARTE-ZERBITZU BEREZIEN  
EGUNGO EGOERA**

## 4. GIZARTE-ZERBITZU BEREZIEN EGUNGO EGOERA

### 4.1. Sarrera

Euskal Autonomia Erkidegoan -aurrerantzean EAE- genero-indarkeria jasaten duten emakumezkoek duten gizarte-zerbitzu eta -prestazioak ezagutzeko, beharrezkoa da alde aurretik gizarte-zerbitzu eta -prestazio orokorrak eta bereziak bereiztea. Gizarte-zerbitzu eta -prestazio orokorrak biztanle guztientzat dira; gizarte-zerbitzu eta -prestazio bereziak, berriz, behar zehatzak dituzten talde berezientzat dira. Txosten honek bigarrenak besterik ez ditu aztertuko eta horien barruan “esklusiboak” deritzan zerbitzuak bereiztuko ditugu.

Zerbitzu “berezizat” jotzen ditugu arreta juridikoa, psikologikoa edota asistentziakoa ematen dutenak eta, oro har, emakumezkoentzat direnak, baina lana gauzatu dugunean, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek asko erabili dituztela egiaztatu ahal izan duguna.

Zerbitzu “esklusiboak”: bakarrik genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek eta, batzuetan, erasotzaileei arreta juridikoa, psikologikoa edota soziala eskaintzeko sortu eta garatu diren zerbitzuak.

Dena dela, EAEn genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat dauden zerbitzuei eta prestazioei buruz informazioa osatuagoa emateko prestazio orokor esanguratsuenak labur azalduko dira: Oinarrizko Erreta eta Gizarte Larrialdiko Laguntzak eta hori guztia bi arrazoi nagusirengatik:

- a) Etxeko indarkeria dela-eta, emakumezkoak etxebizitza uzten duenean, askotan -bereziki gizarte-zerbitzuetara iristen direnean- lehenengo ondorioa pobretzea baita. Baliabide ekonomiko guztiak galtzen ez diren arren, murriztu egiten dira.
- b) Etxebizitzaren gaia -lehenengo hilabeteetan harrera-etxeen bidez ebazten da- talde honetan arazo larria baita eta Gizarte Larrialdiko Laguntzek hori arintzea baitute helburu.

### A- Oinarrizko Errenta

Oinarrizko Errenta EAE osoan dagoen berdintasunezko prestazio komun bakarra da, alde batera utzita bizitokiaren lurraldea edo udalerrria.

**1989an familiaren gutxieneko diru-sarrerak ematea arautzen zuen lehenengo dekretua argitaratu zen.** Gizartean pertsonaren garapena errazteko joera duten gizarte-prestazioa bermatzeko saioa zen. Diru-sarrera horiek bakarrik familiek jaso ditzakete eta indibiduoari arreta bestelako programen bidez eskaintzen zaie.

**1990ean Gizarteratzeko Gutxieneko Diru-sarrerari buruzko legeak** estaldura pertsona indibidualerako, bakarrik bizi direnarentara, hedatu zuen. Diru-sarrera lortzeko beharrezkoa zen bizilekuan gutxieneko denboraz -hiru urtez- erroldatua izatea. Familiei dagokienez, etxe independentea gutxienez urtebete lehenago osatu behar da. Halaber, gutxieneko -25 urte- eta gehieneko adina ezarri da. Hala eta guztiz ere, salbuespenak aurrez ikusten dira eta bi baldintzak deuseztatzen dira prestazioa eskatu duen pertsona titularrak bere ardurapean adin txikikoak edo pertsona minusbaliatuak baditu.

**12/1998 Legea, maiatzaren 22koa, gizarte-baztertzearen aurkakoa** aurrerapausoa da gizarte-baztertzearen eta pobrezia-identifikazioa gainditzeko saioan, bere azalpen ikusgarria izan arren, ez baita bere oinarria.

Legearen helburua hurrengo moduan definitzen da: *“Autonomia Erkidegoaren Eremuan baztertzeko pertsonalaren, sozialaren eta laboralaren arriskuak prebenitzeko, baita baliabide pertsonal, sozial eta ekonomiko nahikorik ez dutenak gizarteratzen laguntzeko ere beharrezkoak gizarte-tresnak eta prestazio ekonomikoak arautzea bizitza independentea gara dezaten.”*

Helburuak betetzeko, legeak hiru tresna eskuratzen ditu: gizarteratzeko hitzarmenak, *“Txertatze pertsonalerako, gizarteratzeko eta lan merkatuan sartzeko beharrezkoak diren gizarte-ekintza bereziak biltzen dituen dokumentu-programa”*—, Gizarteratzeko Gutxieneko Diru-sarrerak, *“Bizirik irautearren oinarritzko gastuak osatzera bideratutako prestazio ekonomikoa”*—, eta Gizarte Larrialdiko Laguntzak, *“Gizarte-baztertzearen egoerak prebenitu, arindu edo saihesteko beharrezkoak diren ohiko edo ohiz kanpoko gastu bereziak osatzera bideratutako prestazio ekonomikoak”*—.

Eskubide-titularrei buruzko 18. artikuluan gutxienez eskaera aurkeztu baino urtebete lehenago bizikidetza independenteko unitate ekonomikoa osatzearen baldintzaz honako hauek salbuesten ditu: *“Bai senar-emaztea, bai izatezko bikotea banandu, dibortziatu edo ezkontza baliogabetu dutela-eta, bizikidetza independenteko unitate ekonomiko berria osatzen dutenak, betiere unitate berria aurreko bizikidetza independenteko unitate ekonomikoko kideek besterik ez badute osatzen.”*

Hori 1990eko legearekiko aurrerapena da, salbuespen horiek bakarrik adin txikikoen edo laguntza beharrekiko minusbaliatuen ardurapekoari egiten baitzitzaizkien. Dena dela, **198/1999 Dekretuan, apirilaren 20koan, gizarteratzeko gutxieneko diru-sarrerak arautzen dituenean**, berariaz aipatzen da eta argi eta garbi uzten du salbuespena genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen kasuan.

**Aipatu legeak 4. artikuluan honakoa adierazten du:** *“Ohiz kanpo bizikidetza independenteko unitate ekonomikotzat joko dira hurrengo egoerak biltzen dituzten pertsonak: a) tratu txarrak jasan ostean, ohiko etxebizitza utzi eta, izanez gero,*



*seme-alabekin artikuluko honetako 1b)<sup>10</sup> paragrafoan aurrez ikusten diren loturetako bat duen pertsonaren etxebizitzara joan behar izan diren pertsonak.*”

Prestazioa emateko aurkeztu behar den dokumentazioari dagokion legearen kapituluan honakoa dio: *“Tratu txarrak ebazpen judizialaren fotokopiaren bidez egiaztatu beharko dira. Ebazpen judizialik ez balego, salaketaren fotokopia aurkeztea nahikoa izango da. Dena dela, aldi batean salaketa aurkeztearen beharraz salbuetsi daiteke, oinarrizko gizarte-zerbitzuek pertsonaren segurtasunari eragin dakioken ohiz kanpoko egoera antzematen dutenean eta, ondorioz, salaketa beranduago aurkeztea gomendatzen denean.*”

**10/2000 Legean, abenduaren 27koan, Gizarte Eskubideen Agiriarenari buruzkoan** Gizarteratzeko Gutxieneko Diru-sarreraren ordeztu, Oinarrizko Errentaz hitz egiten hasten da. Aurrerantzean termino hori erabiliko da.

Ikus daitekeenez, familiaren gutxieneko diru-sarrerentzako prestazioak arautzen dituen lehenengo lege eta dekretuetatik oraingo legeria arte hori jaso ahal izateko baldintzak murriztuz joan dira eta berariaz salbuespenezko egoerak sartu dituzte, besteak beste, lantzen ari garen hau, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoena, hain zuzen ere. Gizartearen kezkak eta elkarte askoren lanak pixkana indarrean dagoen legerian isla izan du.

Datu nahikoak badaude ondorengo ezagutzeko: genero-indarkeria ez da bakarrik diru gutxien duten klaseen ondarea, ezta prestakuntza kultural edota intelektual txikiena dutenena ere. Emakumezkoen aurkako indarkeriak egiturazko ezaugarriak ditu, emakumezkoen eta gizonezkoen artean harremanak ezartzeko kultur moduaren azalpena da. Aipatu harremanak gizonezkoak emakumezkoaren gainean duten mendekotasunean oinarritzen dira.

Hala eta guztiz ere, jakin badakigu ere tratu txarrak jasotzen dituzten emakumezkoetatik azpiko gizarte-geruzan dauden emakumezkoak direla egoera zaila gainditzeko zailtasun handiena dutenak. Mendekotasun-egoera eta tratu txarren ondorioz sortutako arazo fisiko edota psikikoez gainera, emakumezkoak erasotzailea uzten duenean, sarritan gertatzen den ondorioa baliabide ekonomikorik gabezia da eta ikusi egiten da. Hori egoera emozionalarekin eta psikologikoarekin lotuz gero, baztertze-prozesua jasateko arrisku-faktore larria da.

Testuinguru honetan justifikatzen da babes gutxiena duten emakumezkoek oinarrizko behar materialak bete ahal izateko bizi-maila bermatzea.

## **B- Gizarte Larrialdiko Laguntzak**

Larrialdiko laguntzak gizarte-bazterkeriaren aurkako legean honako moduan definitzen dira: laguntza ekonomikoak dira, aldi-aldi emango ez direnak, eta helburua gustu

---

10 Adopzioa, odol bereko edo 4. eta 2. mailarainoko ahaidetasuna, hurrenez hurren.

berezi batzuk egiteko behar beste baliabide ez duten pertsoneri laguntzea da. Gastu horiek arruntak edo ohiz kanpokoak izango dira, eta beharrezkoak gizarte-bazterkeriarik ez izateko edo bazterkeriaren ondorioak arintzeko.

Honako gastu hauek dira:

1. Ohiko etxebizitza erabili eta mantentzea, hurrengoak barne:
  - Alokairu-gastuak.
  - Etxebizitza edo ostatua erosteko gizarte-larrialdi egoeran egon baino lehen onartutako interes- eta amortizazio-gastuak.
  - Energiaren, uraren, estolderiaren, zaborren gastuak, baita hiri- eta landa-ondasun higiezinaren gaineko zergaren gastuak ere.
2. Ohiko etxebizitzaren eta ostatuaren oinarrizko bizigarritasuna eta ekipamendua:
  - Altzarien gastuak.
  - “Lerro zuriko” etxetresna elektrikoen gastuak.
  - Etxebizitza egokitu edota konpontzeko gastuak.
  - Etxebizitzaren oinarrizko instalazioen gastuak.
3. Bizikidetzaren independenteko unitate ekonomikoaren pertsona baten edo gehiagoren lehen mailako beharrak, besteak beste, jantziak, heziketa eta prestakuntza eta osasun-arreta sistema publikoek betetzen ez badituzte.
4. Arestian aipatutako gasturen batek aldeztu aurretik eragindako zorrak edo bizitzaren oinarrizko beharrak betetzeko egin behar diren gastuek eragindako zorrak.

Helburu zehatzeko laguntzak izateaz gain, indarrean dagoen legeriak aurrez ikusten dituen gainerako gizarte-baliabide eta -prestazio ekonomikoekiko subsidiarioak eta osagarriak dira.

#### 4.2. **Gizarte-zerbitzu eta baliabide bereziak: lege-esparrua**

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen arreta emateko EAEn dauden programak eta zerbitzuak modu desberdinean egituratzen dira lurralde historiko bakoitzean. Legeria komunitet eta lurralde bakoitzak mantentzen dituen oinarrizko premisetatik abiatuta, garapena eta abian jartzea modu desberdinean gauzatzen da.

Aurrerantzean aipatutako ditugun baliabideak kokatzeko xedez, erakundeek, gizarte-zerbitzuen alorrean foru-aldundien eta udalen ekintza arautu eta heltzen duen bilbe juridikoaren laburpen txikia gauzatuko dugu.

Euskal Autonomia Erkidegoan sektorea arautzen duen lehen legea **1982ko Gizarte Zerbitzuen Legea** da. Oinarrizko lege unitarioa zen eta gizarte-zerbitzuen alorra osotasunean arautzea zuen helburu. Legeak “*gizarte-zerbitzuen funtzionamendu eraginkorra ahalbidetzeko baliabide finantzarioei, teknikoei eta giza baliabideen ekarpenari dagokionez botere publikoen ardura-printzipioa*” onartzen du. Era berean, legeak “*ahalik eta deszentralizazio handiena defendatzen du; ildo horri jarraiki,*

*udalerrria edo eskualdea da zerbitzuen oinarritzko unitatea eta, hala, hiritarrak aise hurbil daitezke*". Halaber, zenbait zerbitzu sektorial udalerrri-mailan eskaintzea zaila izan daitekeela onartzen du. Horietarako beharrezkoa da planifikazio-unitatea. Zeregin hori koordinazioarekin eta kontrolarekin batera Eusko Jaurlaritzaren ardura izango da, udal- eta lurralde-erakundeak zuzeneko kudeaketaz arduratzen diren bitartean.

**1983an 27/1983 Legeak, azaroaren 25ekoak, Autonomia Erkidegoko Erakunde Komunen eta Lurralde Historikoetako Foru Organoen arteko harremanak arautzen dituenak** EAeko erakundeen arteko aginpide-banaketa egituratu zuen.

**1985ean Toki Jardunbidearen Oinarriak Arautzen dituen Legearen bidez** gizarte-zerbitzuen alorrean udalen erantzukizunak ezarri ziren.

Berriki, **5/1996 Legeak, urriaren 18ak, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak** 6/1982 Legea, maiatzaren 20koa indargabetu zuen. Gizarte-zerbitzuei buruzko lehenengo euskal legea gauzatu zenetik hamalau urte igaro ostean, legegileak berriz aztertzea beharrezkotzat jo zuen. Berritzea baino gehiago "*alor honetan egiazko berrikuntza juridikoa*" zen. Lege berriak kudeaketa eta erantzukizun publikoa bereizteaz gain -gizarte-zerbitzuen sistema publikoa erantzukizun publikoaren sistemaren aurrean-, "*gizarte-zerbitzuen sistemari dagokion antolamendua lantzen du*". Oinarritzko gizarte-zerbitzuak eta gizarte-zerbitzu bereziak bereizten ditu, eta udalen, foru-organoen eta Eusko Jaurlaritzaren artean aginpideak banatzen ditu. Maila bakoitzak dituen lan-material zehatzak definitzen dira Toki Jardunbidearen Oinarriak arautzen dituen Legeak eta 27/1983 Legeak, azaroaren 25ekoak, Autonomia Erkidegoko Erakunde Komunen eta Lurralde Historikoetako Foru Organoen arteko harremanak arautzen dituenak xedatutako gainditu eta argitzeko asmoz. Legeak Administrazio bakoitzaren aginpideak zehatz-mehatz mugatzen ditu.

Azkenik, 2001. urtean Lege berria garatu zen **155/2001 Dekretuaren bidez, uztailaren 30ekoak, gizarte-zerbitzuen alorrean funtzioak zehazten dituenak**. Gizarte-zerbitzuen jarduera-eremuan administrazio desberdinen (Eusko Jaurlaritzaren, foru-aldundien eta udalen) erantzukizunak zehaztea du helburu. Araudi berriak baliabideen erabilera arrazionalagoa bermatzeaz gainera, batez ere, "*behar zehatzak estaltzeko orduan, gabeziak edo hutsak saihestea*" du xede.

#### 4.2.1. Foru aldundien eginkizunak

3. artikuluan foru-aldundien funtzioak zehazten dira. Horiek "*talde berezientzako guneak eta zerbitzuak bermatu behar*ko dituzte". Besteak beste, honako hauek aipatzen dira: adindunentzat, minusbaliatuentzat, babesik gabeko haurrentzat eta ahultasun-egoeran dauden taldeentzat guneak eta zerbitzuak. Azkenen taldeari dagokionez, berez bi puntu daude tratu txarrentzat eta sexu-erasoentzat, honako moduan adierazita:

*"1.4.1. Tratu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten biktimentzat laguntza psikologikoaren programa.*

*Tratu txarrak edo sexu-erasoak pairatu dituzten biktimentzat laguntza psikologikoaren programak ekintza horien ondorioz sortutako arazo*

psikologikoak pertsoneri gainditzten laguntzea du helburu. Horretarako, tratamendu psikologikorik egokiena aplikatzen da.

1.4.2- *Tratu txarrak edo sexu-erasoak pairatu dituzten pertsonentzat aholkularitza juridikoaren programak.*

*Aholkularitza juridikoaren zerbitzuak tratu txarrak edo sexu-erasoak pairatu dituzten pertsonen kontsulta juridikoak argitzea du helburu. Halaber, hala behar izanez gero, prozesu judizialean parte hartzen da programa horien bidez.*”

#### 4.2.2. Udalen eginkizunak

Udalei dagozkien funtzioak 4. artikuluan adierazten dira. “5/1996 Legeak, urriaren 18koak, *Gizarte Zerbitzuei buruzkoak 12.2 artikuluan Programak eta Zerbitzuak arautzen ditu*”. Larrialdiko harrera-zerbitzuei dagokienez, 2. puntuan derrigorrezkotzat jotzen ditu 20.000 biztanle baino gehiago dituzten udalerrietan. Legeak aipatu puntuan ondorengo xedatzen du:

“2.1.1.- *Larrialdiko harrera-zerbitzua derrigorrezkoa da 20.000 biztanletik gorako udalerrietan eta ondorengo egoera kritikoak erantzuteko izango da: ostatu gabezia, bai etxebizitzan ezbeharrak izan delako, bai gabezia sozioekonomikoengatik, bai zerbitzuak esku-hartzea eskatzen duten pertsonen segurtasun fisikoa edo emozionala arriskuan jartzen duten bizikidetzak-liskar larriak.*

2.1.2.- *Larrialdiko ostatu-zerbitzuaren funtzioa ondorengoan datza: pertsona kaltetuei aldi baterako etxebizitza eskaintzean. Kasua oinarritzko gizarte-zerbitzuari jakinaraziko zaio aipatutako informatu, balioztatu eta orientatzeko.*

2.1.3.- *Larrialdiko ostatu-zerbitzuak honako modalitate bat edo batzuk izan ditzake, beste ostatu-formula batzuk antolatzeke aukera alde batera utzi gabe:*

- a) *Bizi den udalerrian ostalaritza-plazak hitzartzea.*
- b) *Harrera-etxebizitzak. Halaber beharrez eman beharko zaie arreta pertsonen segurtasun fisikoa edo emozionala arriskuan jartzen den familiei etxebizitza utzi behar dutenean eta etxebizitzaren kokapenari buruzko konfidentzialtasuna mantendu beharko da.*
- c) *Aterpeak, etxebizitza finkorik ez duten pertsonentzat.*”

Lantzen ari garen gaien gizarte-zerbitzuen prestazioak arautzen dituen lege-esparrua, baita EAEko administrazioen esku hartzea antolatzen duen aginpideen banaketa ere aztertu ostean, egoera aztertzeke orduan kontuan hartu beharrezko zenbait adierazpen egingo ditugu:

- *Lege-esparrua beharrezkoa da, baina ez da nahikoa alor desberdinetan biztanleen beharrei erantzutearren zenbait zerbitzu, baliabide, laguntza... garatzeko.*
- *Legeak administrazioen funtzioak zehazten ditu eta betetzeko “gutxienekoak” xedatzen ditu, baina ez ditu “gehienekoak” adierazten. Ildo horri jarraiki, administrazio bakoitzaren borondatearen esku uzten du berak sustatzen edo*

bultzatzen dituen gizarte-zerbitzuen garapena eta irismena.

- Gizarte-zerbitzu berezien eta gizarte-zerbitzu orokorren artean bereizketa gertatzen da. Bigarrenak udalaren ardurakoak dira; lehenengoak, berriz, foru-aldundienak.
- Foru-aldundien zeregina da talde berezientzat gune eta zerbitzuak bermatzea; zehatz-mehatz esanda, tratu txarren eta sexu-erasoen kasuan 155/2001 Dekretuak foru-aldundiei bi zerbitzu ematera berariaz derrigortzen die: laguntza psikologikoaren programa biktimentzat eta aholkularitza juridikoaren programa. Bigarren kasuan prozesu judizialean esku hartzeko aukera dago.
- Indarrean dagoen legeriaren arabera, udalaren aginpidekoak dira oinarriko gizarte-zerbitzuei dagozkien programak eta zerbitzuak; beraz, ekintza-unitate balioanitzak eta diziplina anitzak izango dira<sup>11</sup>. 20.000 biztanle baino gehiago dituzten udalerriei larrialdiko ostatu-zerbitzuak egoera kritikoak erantzuteko, besteak beste, “pertsonek segurtasun fisikoa edo emozionala arriskuan jartzen duten bizikidetzak-liskar larriak”, eta gainera, aurreko orrialdeetan ikusi den bezala, aurkez ditzaketen zenbait modalitate garatzen ditu.
- 2001eko biztanle-eroldaren arabera<sup>12</sup>, hiru hiriburuez gain, 15 udalerriek 20.000 biztanle baino gehiago daukate: bost Gipuzkoan (Arrasate, Eibar, Errenteria, Irun eta Zarautz) eta hamar Bizkaian (Barakaldo, Basauri, Durango, Erandio, Galdakao, Getxo, Leioa, Portugalete, Santurtzi eta Sestao).

Kapitulu honetan administrazioek eskainitako baliabideak eta zerbitzuak azalduko ditugu. Lurraldearen arabera antolatuko da: foru-aldundia, hiriburuko udala, gainerako udalak ordena alfabetikoan eta, azkenik, mankomunitateak ordena alfabetikoan ere.

### 4.3. Zerbitzuak eta programak Araban

Metodologian zehaztutako irizpideei jarraiki, Araban honako administrazioen baliabideak aztertu dira:

---

11 Komeni da aipatzea zerbitzuen edukia eta irismena oso zabala da, Dekretuak berak hurrengo moduan ulertzen ditu: “Informazio-, balorazio- eta orientazio-guneak. Eginkizunak: (1) “Pertsonei beren etxebizitzetan laguntza-programen bidez bizikidetzak-zerbitzuak eta -programak eskaintzea (aipatu puntu honetan telelaguntzaren zerbitzu teknikoa “larrialdi sanitario, sozial edo segurtasun pertsonalaren” egoerarako). (2) Pertsona, familia eta taldeen gizarteratzea errazteko baliabideak eta bitartekoak ematera bideratutako esku-hartzearen programak garatzea; lehenetsia izango du bazterteaz prebenitzea. (3) Gizarte-beharrei eta komunitate-bizitza garatzeko orduan gizarteraren parte-hartzea sustatzeari buruzko sentsibilizazio-programak gauzatzea. (4) Dagozkien laguntzen izapideak kudeatzea. (5) Bateratze, koordinazio eta sistematizazioaren irizpideekin informazioa gauzatzea. (6) Lurralde-eremuan beharizanak eta irregulartasunak antzematea. (7) Hautazko etxeratzea ematea.”

12 Eustat. Biztanleen errolda lurralde-eremuen arabera. 2001

- Arabako Foru Aldundia
- Gasteizko Udala
- Laudioko Udala

#### 4.3.1. Arabako Foru Aldundia

Arabako Foru Aldundiak organismo autonomoa -Gizarte Ongundearen Foru Erakunde- erabiliz hurrengo zerbitzu bereziak ematen dizkie genero-biolentzia pairatu duten emakumezkoei:

1. Sexu-erasoak eta tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoentzat arreta psikologikoaren zerbitzua.
2. Etxebizitzetan erasotzaileak diren gizonezkoentzat arreta psikologikoaren zerbitzua.
3. Laguntza juridikoaren zerbitzua.
4. Ostatu-zerbitzua.
5. Laguntza ekonomikoak.

Bere ostatu-zerbitzuak dituzte eta Lurraldeko Gizarte Zerbitzuen Koordinadoraren mende daude. Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoei gainerako programa bereziak eskaintzeko kanpo-esleipenak egiten dira eta Aukera Berdintasunerako Aholkularitzaren bidez kudeatzen dira. Barne-aholkularitzako ekintzak ezarriz, Berdintasunerako Foru Plana ikuskatzeaz gain, besteak beste, honako zereginak ditu: *“Genero Indarkeria pairatu duten emakumei arreta eskaintzeko Zerbitzu Bereziak garatu eta hobetzea.”*

##### 4.3.1.1. Sexu-erasoak eta tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoentzako Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua

1991ean hasi zen eta Arabako Lurralde Historikoko edozein udalerritan bizi den emakumezkoari eskaintzen zaion doako laguntza psikologikoaren zerbitzua da. Horretarako, tratu txar fisiko edota psikikoak edo sexu-erasoak pairatu ditu orain dela gutxi edo iraganean eta, ondorioz, laguntza psikologikoa behar du.

Bi arreta-gune dauzka: Gasteizen, astean bost egunetan (astelehenetik ostiralera bitartean) eta Laudion, astean behin.

Zerbitzua kanpo-esleipenaren bidez ematen da, Gasteizko Udalarekin izenpetutako lankidetzeta-hitzarmenari jarraiki<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Gasteizko Udalarekin izenpetutako hitzarmena Aukera Berdintasunerako planak garatzeko. Sinadura: 02-04-18

## A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia

### *Etxean tratatu txarrak pairatu dituzten biktimak*

Aurretratamenduan gauzatutako ebaluazio psikologikoa, lehenik eta behin, tratatu txarren egoeretan, biktimizazio-historian eta arazo psikopatologikoen historian oinarritzen da; eta, bigarrenez, bizitako gertaeren ondorioz sortutako sintoma psikologikoetan.

Ia emakumezko ebaluatu guztiek oso larritasun handia, depresio-sintomak eta auto-estimua urria zuten. Gainera, baliaibiderik eza eta arazoak konpontzeko gaitasun gabezia ageri zuten.

Biktimei emandako laguntza psikologiko mota hiru mailatan bereizi da sintomen larritasunaren arabera: aholkularitza, laguntza eta banan-banakako tratamendua.

- **Aholkularitza**, emakumezkoak eskatutako lehen orientazioa eta informazioa da. Emakumezkoak arazoa konpontzeko aukerak eta laguntzak ezagutu ahal izango ditu.
- **Laguntza**, egiturarik ez duen tratamendu-mota da eta arazoa konpontzeko ekintza-jarraibide zehatzak eskaintzen zaizkio biktimari.
- **Bana-banako tratamendua**, terapia egituratua da eta ohiko bizimodua berreskuratu eta kontrolatzeko nahiz aurre egiteko trebeziak lantzeko teknika bereziak dira.

Tratamendu psikologikoak gutxi gorabehera 2tik 4 hilabetera bitartean irauten du. Tratamendua amaitutakoan, esku-hartzearen hasieran adierazitako helburu terapeutikoak lortu diren balioztatzeko ebaluazio-saioa gauzatzen da. Ondoren, jarraipen-fasea (1, 3, 6 eta 12 hilabete) dago. Horretan biktima aldi-aldi aztertzen da denborarekin tratamendu ondorenean lortu diren lorpen terapeutikoak mantentzen diren egiaztatzeko.

### *Sexu-erasoen biktimak*

Aurretratamenduan egindako ebaluazio psikologikoa etxeko indarkerian egindakoaren antzekoa da.

Sexu-erasoak pairatu dituzten biktimen ondorio psikologikoak erasotik igarotako denboraren arabera estres-arazo postraumatiko agudo eta kronikoaren irizpide diagnostikoekin bat dator.

Erasoa jasan berria duten biktimetan trauma osteko estres zorrotzaren sintomarik esanguratsuenak honako hauek dira: estutasuna, eraso-egoerarekin zerikusia duten hondar-pentsamenduak, beldurrak, gizarte-jarduerak, jarduera ludikoak eta lan-jarduerak gauzatzeko interesik eza eta sexu-grina murriztea edo bestelako sexu-disfuntzioak.

Erasoa jasan berria ez den biktimetan trauma ondoko estres kronikoaren sintomarik esanguratsuenak honako hauek dira: pentsamendu obsesiboak, fobiak eta sexu-disfuntzioak. Horrez gain, sarritan depresio-sintomak eta auto-estimua baxua izaten dira.

Sexu-erasoak pairatu dituzten biktimei ematen zaien laguntza psikologiko mota banan-banako tratamendua izaten da eta gutxi gorabehera 2tik 3 hilabetera bitartean irauten du.

Tratamendua amaitutakoan, ebaluazio-saioa egiten da esku-hartzearen hasieran jarri ziren helburu terapeutikoak lortu diren balioztatzeko. Ondoren, jarraipen-faseari (1, 3, 6 eta 12 hilabete) ekingo zaio. Bertan biktima aldian-aldian aztertzen da denborarekin arrakasta terapeutikoak mantentzen direla egiaztatzeko.

## **B- Zerbitzua erabiltzeko baldintzak**

Zerbitzua erabiltzeko abiapuntuak honakoak izan daitezke: oinarrizko gizarte-zerbitzuak, bereziak, bestelako zerbitzuak, hala nola osasun metala. Halaber, zuzenean erabil daitezke, aldeztatik profesionalik esku hartu gabe.

### *4.3.1.2. Etxean erasotzen duten gizonetzkoentzako Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua*

Banan-banakako arreta psikologikoko zerbitzu berezia da, doakoa, eta familian gertakariak berriz ez gertatzea eta ez hedatzea du helburu. Araban 1998an hasi ziren eskaintzen.

Aurrekoa bezala, zerbitzua kanpo-esleipenaren bidez ematen da, Gasteizko Udalarekin izenpetutako lankidetzaren hitzarmenari jarraiki<sup>14</sup>.

Arreta-puntu bakarra du Gasteizen astean bitan.

## **A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia**

### *Etxean tratatu txarrak ematen dituzten pertsonak*

Aurretratamenduan ebaluazio psikologikoa egiten da, lehenik eta behin, tratatu txarren ezaugarriak zehatz-mehatz deskribatzen -maiztasuna, iraupena, intentsitatea, ondorio fisikoak eta psikologikoak biktimaren gainean, etab.- eta gaixoaren historia egiten; eta, bigarren, aldagai psikopatologiko erantsiak, baita tratamendurako motibazioa ere ebaluatzen dira.

Tratamendua banan-banakakoa da eta hurrengo ezaugarriak ditu: ordubeteko iraupeneko saioa astean behin. Guztira 20 saio eta gutxi gorabehera 5 hilabetetako iraupena.

---

<sup>14</sup> Gasteizko Udalarekin izenpetutako hitzarmena Aukera Berdintasunerako Planak garatzeko. Sinadura: 02-04-18.



Tratamendua amaitutakoan, ebaluazio-saioa egiten da esku-hartzearen hasieran markatu ziren helburu terapeutikoak lortu diren balioztatzeko. Ondoren, urtebetez jarraipen-fasea (hilean behin 6 hilabetez eta, ondoren, bi hilez behin) gauzatzen da. Gaixoa aldian-aldian aztertzen da tratamendu ondorenean lortutako lorpen terapeutikoak denbora igaro ahala mantentzen diren egiaztatzeko.

Saioetan etxeko tratu txarrekin zerikusia duten zenbait alderdiren gainean terapeutikoki jarduten da. Tratu txarren arazoak ugariak direnez eta helburu terapeutikoak desberdinak izan daitekeenez (bikotea banandu edo bizikidetasun egokitzailea berreskuratzea), tratamenduak egitura malgua du. Ildo horri jarraiki, esku-hartzen ari den kasu zehatzaren gainean egoki daiteke. Hurrengo alor nagusiak azpimarratzen dira: bulkada kontrolatzea, alkohol gehiegi edatea, jeloskortasun patologikoa, sexu-rolari buruzko estereotipoak (batez ere emakumezkoaren gutxiagotasunari buruzko ideia matxistak), adierazpenetan eta gizarte- nahiz komunikazio-trebezietan entrenamendua, arazoak konpontzeko estrategia eta sexu-heziketa.

### *Sexu-erasotzaileak*

Aurretratamenduan egindako ebaluazio psikologikoa honakoan oinarritzen da: lehenik eta behin, sexu-abusuaren egoerak (mota, iraupena, maiztasuna sexu-orientazioa, etab.) aztertzen dira; bigarren, erasotzailearen biografi nahiz psikologi aurrekariak balioztatzen dira; eta, hirugarren, zerikusia duten bestelako aldagai piskopatologikoak, baita tratamendurako motibazioa ere, balioesten dira.

Tratamendu psikologikoa hurrengo ekintza-alorretan oinarritzen da nagusiki:

- Izan daitezkeen arrisku-egoerak prebenitzea estimulazio-kontrol zorrotza garatzearen bidez eta distortsio-ideiak deuseztatzearen bitartez, sexu-portaera desegokiak desagertzerantz jarrera positiboa bermatzen saiatzeko.
- Sexu-jarraibide erasotzaileak eta sexu-bultzada desegokiak deuseztatzea.
- Sexu-portaera egokiak ezarri eta indartzea.

Tratamenduak gutxi gorabehera 5 hilabetetako iraupena du; 20 saio gauzatzen dira, ordubeteko iraupenez asteen behin banatuta, eta banan-banakako tratamendua da. Abusuzko sexu-jokabideak desagertzea du lehentasunezko helburu orokorra.

Tratamendua amaitutakoan, ebaluazio-saioa gauzatzen da esku-hartzearen hasieran adierazi ziren helburu terapeutikoak lortu diren balioztatzeko. Ondoren, urtebetez jarraipen-fasea egiten da: hilean behin lehenengo 6 hilabeteetan eta, ondoren, bi hilez behin. Aipatu epean gaixoa aldian-aldian aztertzen da denborarekin tratamendu ondorenean lortutako lorpen terapeutikoak mantentzen direla egiaztatzeko.

### **B- Zerbitzua erabiltzeko baldintzak**

Zerbitzu hau lortzeko ondokoetara jo daiteke: oinarritzko gizarte-zerbitzuak, bereziak, bestelako zerbitzuak, hala nola osasun mentala. Zuzenean ere erabil daitezke aldez aurretik profesionalik esku hartu gabe.

Hala ere, berezitasunik badago: kasu asko zerbitzu judizialeatik datoz. Aipatu kasuetan aldez aurretik poliziak esku hartu du eta eraso-delituagatik atxilotua izan da. Besteetan, berriz, epailea bera da sententzia ebazten duena eta horretan erasotzailea behartzen du gizonezko erasotzaileentzako arreta psikologikoaren zerbitzura joatea behartzen diona.

#### 4.3.1.3. *Laguntza Juridikoaren Zerbitzua*

Doako zerbitzua da eta prozesu aurreko banan-banakako arreta judiziala eskaintzen du. Halaber, Arabako lurraldean bizi eta genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoei dagozkien prozesu judizialak jarraitzen ditu.

Aurrekoak bezala, kanpo-esleipenaren bidez ematen da Gasteizko Udalarekin izenpetutako lankidetzak-hitzarmenari jarraiki<sup>15</sup>.

### **A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia**

Laguntza juridikoak ondokoak eskaintzen ditu:

- Baliabide ekonomiko urriak dituzten Arabako Lurralde Historikoko emakumezkoei laguntza juridikoa. Arreta berezia eskaintzen zaie genero-indarkeria pairatu duten biktimei eta banantzea edo izatezko bikotea hausten dela-eta, laguntza behar duten emakumezkoei. Laguntza juridikoa prozesua hasi aurretik eskaintzen da; beraz, hala gertatuko balitz, prozesu-ekintzak baleude, Abokatuen Elkargoko Ofiziozko Txandara<sup>16</sup> edo pertsonak izendatzen duen letratuarengana bideratuko litzateke. Tratu txarrak pairatu dituzten biktimei eragiten dieten proiektu juridikoak jarraitzean izan ezik.
- Tratu txar fisikoak edota psikologikoak eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeei eragiten dieten prozesu juridikoak jarraitzea<sup>17</sup> (berriz biktima izatea prebenitu eta ahal den neurrian saihestea du helburu). Salaketak jarraitzea, banantzeko salaketa edo eskaeren aurrean legezko defentsa nahiz sententzia judizialak jarraitzea barne sartzen dira. Jarraipena egiteko tratu fisiko eta psikiko txarrak nahiz sexu-erasoak pairatu dituzten emakumezkoei arreta eta laguntza juridikoa eskainiko zaie. Halaber, prozesu judizialetan zerikusia duten erakundeekin eta adituekin koordinazioa bideratuko da, baita txostenak, erregistroak eta komunikazioak egin ere.
- Informazioa eskatzen duten emakumezkoen talde txikientzat -horiek lehentasuna dute- informazio-txarлак ematea. Laguntza Juridikoaren Zerbitzuan kokatuta,

15 Gasteizko Udalarekin izenpetutako hitzarmena Aukera Berdintasunerako planak garatzeko. Sinatze-data: 2002-04-18.

16 Araban jada funtzionamenduan dago genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoei arreta emateko berariazko ofiziozko txanda.

17 2002. urtean hasia.

zerbitzu hori jasotzen duten taldeari interesgarriak zaizkion legezko alderdiak lantzen dira: ezkontzaren legezko alderdiak, banantzeari buruzko legezko alderdiak eta nola izapidetu, izatezko bikoteentzat legezko alderdi azpimarragarriak, lanean sexu-erasoari buruzko legezko alderdiak, elikagai-eskubideak familian: pentsioak ordaindu ezaren kasu zehatza.

Onuradun izango dira Arabako Lurralde Historikoko edozein tokitik datozen emakumeak, batez ere genero-indarkeria pairatu dutenak eta banantzeko edo izatezko bikotea hausteko orientabidea behar dutenak, arazo berarengatik beste adituren batek tratatzen ez dien bitartean. Gehienez pertsona bakoitzak 3 kontsulta egin ahal izango ditu.

Zerbitzua izateko lehenik eta behin ordua eskatu beharko da. Arreta-ordutegia aurretik ezarria dago Gasteiz, Amurrio eta Laudioko udalerrietan.

Prozesu judizialen jarraipenaren onuradunak honako emakumezko guztiak izango dira: genero-biolentzia jasan ostean, edozein prozesu judizial motari ekin diotenak, bai salatuta, bai banantze-eskaera eginda, bai sententzia beteta edo berraztertuta. Pertsona bakoitzak ez du kontsulta-mugarik. Zerbitzu hau norberak eskatuta -aipatu kasuan oinarrizko gizarte-zerbitzura joateko beharraz informatuko da eta bidaltze-txostena erantsiko zaio- edo oinarrizko gizarte-zerbitzuen eskaeraz emango da. Bigarren kasuan bidaltze-txostena gauzatu beharko du oinarrizko gizarte-zerbitzuak.

Zerbitzua astean 24 orduetan ematen da. Ordutegi horren barruan kontsultak erantzuteko denbora, erakunde eta adituak elkarren artean koordinatzeko denbora, baita prozesu juridikoak jarraitu, txostenak, erregistroak, memoriak eta komunikazioak egiteko denbora ere aurrez ikusia dago.

Gasteizen kontsultak astean 12 orduz erantzuten dira. Laudion eta Amurrioren hilabeteetan behin eskaintzen da zerbitzua, 2 orduz.

## **B- Zerbitzua erabiltzeko baldintzak**

Laguntza psikologikoaren kasuan bezala, zerbitzu hau oinarrizko gizarte-zerbitzuen, zerbitzu berezien edo bestelako zerbitzuen erakundeen edo adituen bidez erabil daiteke. Halaber, profesionalek alde aurretik esku hartu gabe erabil daiteke aipatu zerbitzua.

### *4.3.1.4. Etxeratze-zerbitzuak*

## **Emakumezkoentzako Harrera Etxebizitzak**

### **A- Baliabidearen ezaugarriak eta edukia**

Gizarte Erakundearen Etxeak aldi baterako harrera emateko bi baliabide dauzka 20.000 biztanle baino gutxiago dituzten udalerrietan bizi diren probintziako emakumezkoentzat: pisu bat eta apartamentu bat, guztira 9 tokirekin. Tratu txarren aurrean famili etxebizitza

utzi eta aparteko babesik eza duten emakumezkoak hartzeko aurrez ikusiak eta ekipatuta daude.

Bi hilabetez erabiltzeko prekarioan lagapen-kontratua izenpetzen da. Salbuespenez egonaldia luza daiteke, kasu bakoitzaren egoeraren arabera. Ez da gehienezko aldirik ezarri.

1997az gero "Harrera Etxebizitzetako Emakumezkoentzat Heziketa eta Laguntza Programa" dago. Kanpo-esleipenaren bidez ematen da. Programak honako helburuak ditu: emakumezkoei eta, hala baleude, seme-alabei gizarte eta hezkuntzako laguntza eta laguntza emozionala eskaintzea. Emakumezkoen autonomi prozesua sustatu nahi da laguntzatik eta orientabide pertsonaletik eta gaitasun sozio-afektiboak nahiz emozionalak berriz aktibatuzetik abiatuta. Autokonfiantzaren testuinguruan segurtasun fisikoa eta emozionala ematea du helburu.

Programak asteko egun guztietan bi pertsona jartzen ditu eskura. Betiere, hezitzaile batek emakumezkoa eta, hala baleude, seme-alabak hartzen ditu etxebizitzan sartzen diren lehenengo egunean eta egonaldian kudeaketak egiten laguntzen zaio, egoeraren, hiriaren ezagutzaren eta emakumezkoak berak eskatzen duenaren arabera.

Harrera-aldia amaitutakoan, 2 hilabetez jarraipena egiten da.

Etxebizitzak edozein minusbaliotasun fisiko duten emakumezkoak hartzeko egokituta daude. Baina ez dira hartzen arazo osagarriak -hala nola drogarekiko mendekotasun, gaixotasun mentalak edo minusbaliotasun psikikoak- dituzten emakumezkoak. Legez kanpo dauden emakumezko inmigranteak hartzen dituzte.

## **B- Zerbitzua erabiltzeko baldintzak**

Harrera-zerbitzuetara betiere oinarritzko gizarte-zerbitzuen bidez iritsi behar da. Balioztapen Batzordea dago. Aipatu batzordea txosten-proposamena jaso ostean, bildu egiten da eta 72 ordutan gehienez erantzuna ematen du.

Baliabide hau erabiltzeko ez da beharrezkoa erasotzailea salatzea.

## **Larrialdiko etxeratzea**

Larrialdiko etxeratzearen beharrak gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegian gertatuz gero, harrera-etxebizitzak erabiltzen dira.

Etxebizitzatik premiaz atera behar bada eta oinarritzko gizarte-zerbitzuak itxiak daudenean, Aldundiak Gasteizko Udaleko Larrialdiko Gizarte Zerbitzuarekin hitzartua du probintziako biztanleei arreta eskaintzea. Kasu horietan Larrialdiko Gizarte Zerbitzua litzateke larrialdiko etxeratzea eskainiko lukeena, bai bere udal-zerbitzuetan, bai ostatuetan.

#### 4.3.1.5. Laguntza ekonomikoak

Arabako Foru Aldundiak uztailaren 28ko 89/2000 Foru Dekretuaren bidez Arabako Lurralde Historikoko Gutxieneko Bermearen Laguntza Prestazioa arautzen du. Laguntza ekonomikoa banan-banakakoa da eta helburua du. Dirulaguntza kontzeptupean ematen da. Subsidiarioa da eta indarrean dagoen legeriak aurrez ikusten duen edozein gizarte-laguntza eta -baliabideekiko osagarria da, bai titularrari, baita famili unitateko kideren bati balegokio ere.

### 1. taula. ARABAKO GIZARTE ONGIZATEAREN ERAKUNDEKO BALIABIDE BEREZIAK

	<b>Kudeaketa formula</b>	<b>Arreta puntuak// Tokiak</b>	<b>Erabiltzeko modua</b>
<b>Emakumezkoentzako laguntza psikologikoa</b>	Azpiktratatuta (Zutitu enpresa)	Gasteiz Laudio (astean behin)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzenean</li> <li>• Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> <li>• Bestelako edozein zerbitzuren bidez: soziala, juridikoa, sanitarioa...</li> </ul>
<b>Gizonezkoentzako laguntza psikologikoa</b>	Azpiktratatuta (Zutitu enpresa)	Gasteiz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzenean</li> <li>• Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> <li>• Bestelako edozein zerbitzuren bidez: soziala, juridikoa, sanitarioa...</li> <li>• Neurri judiziala betetzeko</li> </ul>
<b>Laguntza juridikoa</b>	Azpiktratatuta (persona fisikoa)	Gasteiz Laudio (hilean behin) Amurrio (hilean behin)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzenean</li> <li>• Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> <li>• Bestelako edozein zerbitzuren bidez: soziala, juridikoa, sanitarioa...</li> </ul>
<b>Larrialdiko etxeratzea edota berehalako harrera</b>	Gasteizko Udalarekin hitzarmena <sup>18</sup> (Larrialdiko Gizarte Zerbitzua)	Gasteiz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasteizko Udaleko Larrialdiko Gizarte Zerbitzuaren bidez</li> <li>• Ertzaintzaren bidez</li> </ul>
<b>Egonaldi ertaineko etxeratzea</b>	Berezkoa	Gasteiz 2 etxebizitza // 9 toki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bizilekuko oinarrizko udal-zerbitzuen bidez</li> </ul>

<sup>18</sup> Oinarrizko gizarte-zerbitzuak irekiak ez daudenean arreta eskaintzeko, Gasteizko udalak berak dituen larrialdiko ostatu-zerbitzuak erabiltzen dira.

### 4.3.2. Gasteizko Udala

Gasteizko Udalak Gizarte Esku-hartzearen Departamentuaren bidez udalaren gizarte-zerbitzuen, programen eta laguntzen sare guztia garatu eta kudeatzen du. Hortaz, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen bideratutako zerbitzuak, bai bereziak, baita orokorrak ere Departamentu berak kudeatzen ditu. Zerbitzu bereziak honako hauek dira:

1. Sexu-erasoan eta tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoentzat Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua.
2. Etxean erasotzaile diren gizonezkoentzat Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua.
3. Laguntza Juridikoaren Zerbitzua.
4. Etxeratze-zerbitzuak:
  - Berehalako harrera-etxeak.
  - Gizarte Larrialdiko Etxebizitzak.
5. Genero-indarkeriaren alorrean laguntza- eta aholkularitza-zerbitzua.
6. Bestelako baliabideak:
  - Laguntza ekonomikoak.
  - Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua.

Laguntza psikologikoaren -bai emakumezko biktimentzat, bai gizonezko erasotzaileentzat- eta laguntza juridikoaren programak Gasteizko Udalaren eta Arabako Foru Aldundiaren artean 2002-04-18an izenpetutako hitzarmenari jarraiki ematen da. Arabako Foru Aldundiari dagokion atalean jada deskribatu dira, beraz, ez ditugu berriz aipatu.

#### 4.3.2.1. Etxeratze-zerbitzuak

### Berehalako harrera-etxeak

#### A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia

2001eko amaieratik Gasteizko udalerrriak bi “berehalako harrera-etxe daude genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat<sup>19</sup>” *“erakunde-etxebizitzak dira eta genero-indarkeriaren aurrean ohiko etxebizitza premia uztera behartuta dauden emakumezkoen berehala aldi baterako zerbitzua eskaintzen zaie”*. Zazpi plaza eskaintzen dira.

Emakumezkoen eta kargura dituen pertsonen segurtasun fisikoa edota psikikoa arriskuan jartzeko egoerak saihesteko edota prebenitzeko *“berehalako eta baldintzarik gabeko”* harrera-etxe bezala planteatuta dago baliabidea. “Bitarteko” ostatua da eta horretatik abiatuta bestelako etxeratze-baliabideetara pasa daiteke.

---

<sup>19</sup> Orainxe bertan larrialdiko ostatua emateko berariaz aurrez ikusiak eta planifikatuak dauden baliabide berezi bakarrak dira EAEn.

Zerbitzu hau diseinatu zenean helburuak honakook ziren:

- a. Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek ohiko etxebizitzatik berehala ateratzeko aukera ematea, behar bezalako babesak izan dezan.
- b. Egungo egoeraren aurrean eta etorkizunean planak gauzatzeko irtenbideak planteatzearren hausnarketa-espazioa eskaintzea.
- c. Espazio segurua ematea eta egoerak estutasun-krisia ez sortzea. Horretarako, aldaketak, bai biktimari, bai mende dituen pertsonari ahalik eta liskarrik txikiena sortzea saiatzeko da.
- d. Baliabideei eta erabiltzeko moduei buruz informazioa eta aholkua ematea.
- e. Etxebizitza normalizaturako bitartekoa izatea.
- f. Laguntza eta jarraipen profesionaleko programen bidez autonomia pertsonala eta erabakiak hartzeko gaitasuna sustatzea.
- g. Etxebizitza lortzeko laguntza ekonomikoa izateko neurriak martxan jartzea.

Baliabidea erabiltzeko biktimarekin prekarioan etxebizitza erabiltzeko lagapen-kontratu egiten da. Etxebizitzan gehienez hilabete bat egon daiteke eta ez dago kontratua berritzeko aukerarik.

*“Emakumezkoaren krisi-egoera ebazteko berariazko laguntza- eta jarraipen-programak eskaintzea du helburu, betiere gizarte-larrialdietarako zerbitzuko teknikariek egokitzen jotzen badute.”*

Gizarte Larrialdiko Udal Zerbitzuan zerbitzura iritsi ostean, genero-indarkeria pairatu duten emakumezko guztiei laguntza berezia eskaintzen die gizarte langileak. Arituak egingo dizkio etxebizitzan sartuko den emakumezkoari jarraipen- eta laguntza-lanak, xede horrez ezarritako programaren arabera.

Erabiltzailea etxebizitzan sartzen denean, telefono mugikorra ematen zaio eta une oro eramanez beharko du *“berarekin kontaktuan egoteko, edozein kudeaketa edota babes-neurri hartzeko beharrezkoa izanez gero”*.

## **B- Erabiltzeko baldintzak**

Etxebizitza Larrialdiko Gizarte Zerbitzuetatik abiatuta erabil daiteke. Horietara emakumezkoa zuzenean edo bestelako zerbitzu polizial, judicial, sanitario edo sozialaren bidez iritsi daiteke.

Baliabidea erabiltzeko lehentasuna dute Gasteizen erroldatuta dauden emakumezkoek, beste udalerritan batzuetan erroldatuta dauden emakumezkoak onartu arren<sup>20</sup>. Legez kanpoko egoeran dauden emakumezko inmigranteak onartzen dira, nahiz eta egonaldia erroldatze-izapideak egiten hasteari baldintzatuta egon.

---

<sup>20</sup> Gasteizko Udalak eta Arabako Foru Aldundiak Gizarte Larrialdiko Udal Zerbitzuen bidez genero-indarkeria pairatu duten lurralde historikoko emakumezko guztiei oinarriko gizarte-zerbitzuak irekiak ez daudenean laguntza eskaintzeko akordioa dute.

Emakumezkoa autonomoa izateko eragina duten arazo edo egoera osagarriak (toxikomaniak, gaixotasun mentalak...) gertatzen diren kasuetan, *“laguntza- eta arreta-neurri osagarriak ezarritz, baliabidea egokia izan daitekeen balioztatuko da, edo, bestela, ez zaio harrera eman behar eta hautazko baliabideetara edo programetara bideratu beharko zaio”*. Egoera horietan emakumezkoari aparteko etxeratzea eman dakioke Gizarte Harrerako Udal Zentroan edo hotelean. Aipatu etxean etengabe dago gordeta gela larrialdiko kasuetarako.

Baliabide hau erabiltzeko ez da beharrezkoa erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu izana.

## **Gizarte-larrialdirako etxebizitzak**

### **A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia**

Orain arte udalak arrazoi desberdinengatik -hala nola *“osasunaren kalterako arazoak, bizigarritasunik eza, bai bizikidetza-arazo larriak direla-eta, ohiko etxebizitza uzteko aldi baterako etxeratzea eta babesa behar izanagatik”*- premiazko etxeratzea behar zutenak aldi batean hartzeko gizarte-larrialdiko etxebizitzaren sarea zuen. Bertan ostatua ematen zitzaien genero-indarkeria jasan zuten emakumezkoek eta horiek mende zituzten pertsonak.

Hala eta guztiz ere, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek egindako etxeratze-eskaeren ondorioz, bakarrik arazo-mota hori pairatu duten emakumezkoek ostatua emateko baliabide berria komeni dela balioztatu dute. Ildo horri jarraiki, hiru etxebizitza daude eta 15 pertsona sar daitezke, bost etxebizitza bakoitzean.

Baliabide berri honetan egonaldiak *“etxeratze duina eta segurua eskaintzeaz gainera, baztertze-egoerak ebatzi eta gaindituko ditu. Emakumezko erabiltzaileek autonomia pertsonal eta sozial handiagoa lortuko dute laguntza- eta tutoretza-prozesu metodologikoaren bidez”*.

Zerbitzuak honako helburuak ditu:

- Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek ohiko etxebizitzatik berehala ateratzeko aukera ematea, behar bezalako babesa izan dezaten.
- Egungo egoeraren aurrean irtenbideak planteatzeko eta etorkizunean planak gauzatzeko hausnarketa-espazioa eskaintzea.
- Espazio segurua eskaintzea eta egoerak estutasun-krisia ez sortzen saiatzea. Horretarako, aldaketa ahalik eta errazena izango da, bai biktimarentzat, baita mende dituzten pertsonentzat ere.
- Baliabideei eta erabiltzeko moduari buruz informazioa eta aholkua ematea.
- Etxebizitza normalizatura joateko bitarteko izatea.
- Laguntza profesionalaren programen bidez autonomia pertsonala nahiz erabakiak hartzeko gaitasuna sustatzea.
- Etxebizitza eta laguntza ekonomikoa lortzeko neurriak martxan jartzeko bultzada ematea.



Baliabidea erabiltzeko biktimarekin etxebizitza prekarioan erabiltzeko lagapen-kontratua gauzatzen da. Etxebizitzan gehienez hiru hilabete egon daitezke, eta egoeren arabera egonaldia luza daiteke. Luzapenak hileroko egingo dira eta gizarte-langilearen proposamenez.

*“Emakumezkoaren krisi-egoerari aurre egiteko laguntza- eta jarraipen-programa bereziak eskaintzea du helburu. Hori guztia gizarteratzeko edo lan-merkatuan sartu ahal izateko egiten da”*, betiere Gizarteratzeko Gizarte Zerbitzuek egokitzen joz gero.

Bi etxebizitza ezintasun fisikoak dituzten emakumezkoak hartzeko egokituta daude.

## **B- Zerbitzua erabiltzeko baldintzak**

Udaleko gizarte-langileek Gizarteratzeko Udaleko Gizarte Zerbitzuari baliabidea erabiltzeko txosten proposamena egin beharko diote. Azkenekoak kudeaketaren zuzeneko ardura du. Halaber, aipatu zerbitzuak ondoren emakumezkoaren eboluzio pertsonala edota familiarra jarraituko du.

Erabiltzeko oinarriko baldintzak berehalako harrera-etxeentzat ezarritakoak dira. Baliabidea batez ere Gasteizko udal-errodan dauden emakumezkoentzat da Hala ere, bestelako udalerritan erroldatutako emakumezkoak onartzen dira. Era berean, legez kanpo dauden emakumezko inmigranteak ere hartzen dira. Kasu horietan egonaldia erroldatze-izapideak egiten hasteari baldintzatuta dago.

Bestelako arazo edo egoera osagarriak (toxikomaniak, gaixotasun mentalak...) elkartzen diren kasuetan, emakumezkoa autonomia izatea baldintzatzen badute, *“laguntza- eta arreta-neurri osagarriak ezarri baliabidea egokia izan daitekeen balioztatuko da. Bestela, hartzea egokia ez dela balioetsiko da. Kasu horietan hautazko baliabideetara edo programetara bideratu beharko da”*. Aipatu egoeretan, emakumeak Gizarte Herrerako Udal Etxean etxeraten dira.

Baliabide horiek erabiltzeko ez da beharrezkoa erasotzailea salatu izana.

### *4.3.2.2. Genero-indarkeriaren alorrean laguntza- eta aholkularitza-zerbitzua*

Gizarteratzeko Zerbitzuak genero-indarkeria pairatu duten biktimekin zerikusia duen programa du, nahiz eta talde horri zuzeneko aipamenik ez egin. *“Inmigranteekin edota errefuxiatuekin”* esku hartzen duten elkarteentzat eta erakundeentzat da. Horretarako, *“talde horietako emakumezkoek indarkeri mota hori jasan behar izan dute edo gizarte-baztertze arrisku egoeran egon behar dute”*.

Programa horrek genero-indarkeriaren arazoa konpontzeko arestian aipatu ditugun taldeetako emakumezkoen nahiz gizonezkoen inplikazioa, baita horiek lanean diharduten gizarte eragileen inplikazioa ere sustatu nahi du. Helburuetako bat emakumezkoak nahiz gizonezkoak genero-indarkeriaren egoera zehatzak identifikatzeko irizpide nahikoez

hornitzea da, emakumezkoen taldeari “genero-indarkeriari aurre egin ahal izateko” elementuak eskuratzearaz gainera.

Zerbitzua kanpo-esleipenaren bidez kudeatzen da.

#### 4.3.2.3. Laguntza ekonomikoak

Udalak laguntza ekonomiko subsidiarioak emateko udal-programa du. Indarrean dagoen legeriak aurrez ikusten dituen bestelako baliabide ekonomikoekiko -Oinarrizko Errenta, Gizarte Larrialdiko Laguntzak, Arabako Lurralde Historikoko Gutxieneko Bermearen Laguntza Prestazioa- osagarria da. Sistema publikoek estaltzen ez dituzten oinarrizko beharrei aurre egiteko baliabide ekonomikoak ez dituzten pertsonak laguntzea dute helburu.

Hiru prestazio-mota daude:

- Etxebizitzako laguntzak Gizarte Larrialdiko Laguntzek aurrez ikusten ez duten egoerak arintzeko dira, baita horien gehienezko mugak gainditzen dituzten kasu zehatzak erantzuteko dira ere, betiere arreta beharrezkoa bada.
- Gazteentzako laguntzak Oinarrizko Errentan aurrez ikusten ez diren egoerak erantzuteko dira. Bere zeregina 25 urtetik beherako gazteei sostengu ekonomiko ematea da, betiere familiarik ez badute edo familiaren giroa arriskutsua izanik bertan ezin badaiteke mantentzen.
- Beste zenbait laguntza. Ez dira aldi bereko laguntzak eta gizarte-baztertzearen egoerak prebenitu, arindu edo saihesteko beharrezkoak diren gastu arrunt edo ohiz kanpokoei aurre egiteko nahikoa baliabide ez duten pertsonentzat dira.

#### 4.3.2.4. Gizarte Larrialdiko Udal Zerbitzua

Zerbitzu hau Gizarte Esku Hartzearen Departamenduaren mende dago eta Gizarteratzeko Zerbitzuari atxiki zaio, etxeratze-baliabideak bezala. “Arabako Lurralde Historikoan gertatzen diren premiazko banan-banakako/famili eta gizarte-egoerei erantzuna emateko gizarte-zerbitzu mistoa da. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen eta zerbitzu berezien udal-sarearekiko subsidiarioa eta osagarria da. Gizarte Lanean adituek parte hartzearen bidez eta gizarte-baliabideak aplikatuz. berehalakoa arreta eskaintzea du helburu”.

Gizarte Larrialdiko Udal Zerbitzuaren helburu nagusia gizarte-beharren aurrean premiazko erantzuna ematea da. Aipatu erantzuna bestelako oinarrizko gizarte-zerbitzuen eta zerbitzu berezien sarearekiko modu osagarrian eta subsidiarioan ematen da.

Zerbitzuak egunean 24 orduz eta urtearen egun guztietan funtzionatzen du. Arreta-ordutegia jendearentzat 9etatik 14etara eta 16etatik 21etara bitartekoa da. Gizarte-langileak tokian 8etatik 22etara bitartean egoten dira. Ordu horretatik aurrera eta goizeko 8ak arte “bilagailua” dute egoerak eskatzen duenean eskura izateko.

**2. taula. GASTEIZKO UDALEKO BALIABIDE BEREZIAK**

	<b>Kudeaketa-formula</b>	<b>Erabiltzeko modua</b>
<b>Laguntza psikologikoa emakumezkoentzat</b>	Azpiktratatua (Zutitu enpresa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzenean</li> <li>• Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> <li>• Bestelako zerbitzuaren bidez: soziala, juridikoa, sanitarioa...</li> </ul>
<b>Laguntza psikologikoa gizonezkoentzat</b>	Azpiktratatua (Zutitu enpresa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzenean</li> <li>• Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> <li>• Bestelako zerbitzuaren bidez: soziala, juridikoa, sanitarioa...</li> <li>• Neurri judiziala betetzeko</li> </ul>
<b>Laguntza juridikoa</b>	Azpiktratatua (pertsonea fisikoa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzenean</li> <li>• Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> <li>• Bestelako zerbitzuaren bidez: soziala, juridikoa, sanitarioa...</li> </ul>
<b>Premiazko etxeratzea edota berehalako arreta</b>	Berariazkoa 2 etxebizitza // 7 toki Gela bat GHUZn	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasteizko Udaleko Larrialdiko Gizarte Zerbitzuaren bidez</li> <li>• Bere Larrialdiko Gizarte Zerbitzuaren bidez kudeatuko duten Udaltzaingoa edo Ertzaintza</li> </ul>
<b>Egonaldi ertaineko etxeratzea</b>	Berariazkoa 3 etxebizitza // 15 toki	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bizilekuko oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> </ul>

**4.3.3. Laudioko Udala**

Udalak sei pertsonentzako etxebizitza du Laudioko udalerrian bizi eta genero-indarkeriaren arazoa pairatu duten emakumezkoentzat bakarrik.

Hiru hilabetez erabiltzeko lagapen-kontratua gauzatzen da eta guztira bederatzir hilabetera arte luza daiteke. Ez du laguntza- edota jarraipen-programa erantsirik. Jarraipena Gizarte Ongizateko Saileko gizarte-langileak egiten du. Betiere egoeraren arabera, jarraipena egunero egiten da hasieran eta ondoren aldizkatuz doa.

Droga-mendekotasunaren edota toxikomaniaren arazoak dituzten emakumezkoak ez dira onartzen. Osasun mentaleko arazoa duten kasuetan larritasuna eta erabiltzailearen autonomia balioztatuko dira. Ezgaitasuna duten emakumezkoak onartzen dira.

Legez kanpo dauden emakumezko inmigranteei etxebizitza erabiltzeko udalerrian errolatzea eskatzen zaie.

Hartzeko ez da beharrezkoa erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu izana.

Etxebizitza hori larrialdiko etxeratze-baliabide bezala erabiltzen da ere, gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegian gertatzen denean. Premiazko beharra arreta-

ordutegitik kanpo gertatzen denean, Ertzaintzak Bilboko “itunpeko egoitzan<sup>21</sup>” etxeratzen ditu.

Udalak Oinarrizko Errentak edota Gizarte Larrialdiko Laguntzak estaltzen ez dituen behar ekonomikoetarako aurrekontu-saila du. Behar izanez gero, halako kasuetan erabiltzen da. Hala eta guztiz ere, kasu zehatzetan Caritasera bideratzen dira.

#### 4.4. Antolaera eta jardunbidea Araban

##### 4.4.1. Ibilbidea

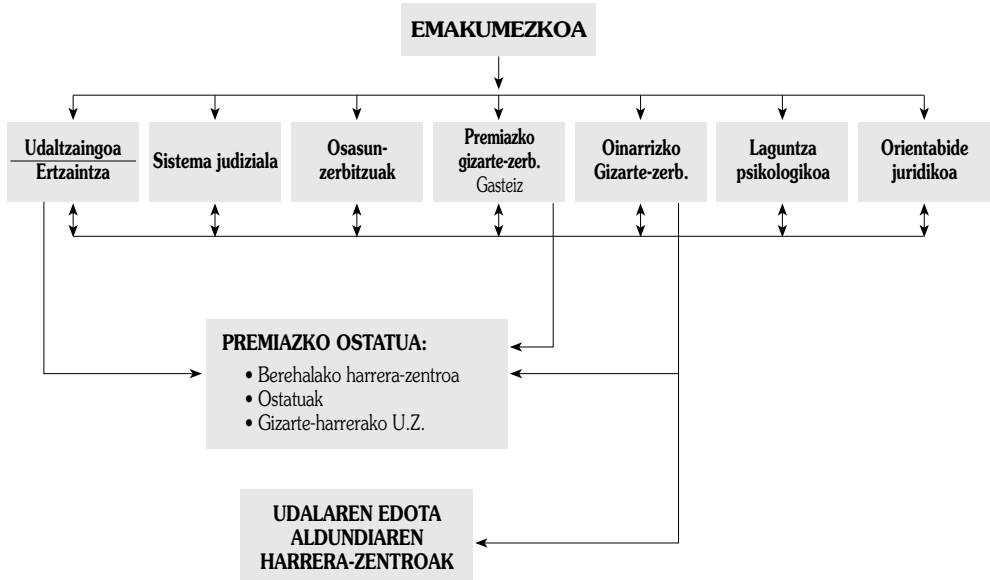
Arabako oinarrian Erakundearen Arteko Protokoloa jarraitzen da udalerriri bakoitzean eta lurraldean zehaztasun eta garapen handiagoa ez dagoen neurrian<sup>22</sup>.

Hurrengo eskeman ikus daitekeenez, emakumezkoak ia laguntza eta zerbitzu guztiak - generikoak nahiz bereziak - zuzenean erabili ditzake, etxeratze-zerbitzuak izan ezik. Azken horiek erabiltzeko bi bide dauzka:

- Premiazko etxeratzea:
  - Gertaera gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegian izanez gero, emakumezkoak lehenik eta behin bestelako zerbitzua (poliziala, sanitarioa, judiziala) erabili duela alde batera utzita, dagokion oinarrizko gizarte-zerbitzuari jakinarazi beharko dio horrek izapide egokiak gauza ditzan.
  - Gertaera oinarrizko gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegitik kanpo gertatuz gero, edozein erakundetik (poliziak, epaitegiak...) kontaktuan jarri beharko dira Gizarte Larrialdiko Udal Zerbitzuarekin, aipatu erakundeak etxeratzeko izapideak egin ditzan. Kasu honetan salbuespena dago: Audioko Udala. Audioko Ertzaintzak zuzenean etxeratzen ditu emakumezkoak Bilboko “egoitza hitzartuetan”.
- Harrera-etxeak (premiatzkoa ez den etxeratzea):
  - Kasu hauetan betiere bizilekuko gizarte-zerbitzuak dira etxeratze-mota hori kudeatzeko izapideak egin behar dituztenak, alde batera utzita bakoitzaren mendekotasun organikoa.

21 Kongregazio erlijiosoak zuzentzen duen egoitza eta Bizkaiko Foru Aldundiarekin hitzarmena izenpetuta du. Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoak eta etxebizitzarik ez badute edo arrazoi desberdinengatik bertan ezin badaitezke bizi, haurdun dauden gazteak eta amak nahiz beren seme-alabak hartzerantz bideratuta dago.

22 Txostena idazteko orduan, Gasteizko Udalak jardunbide-protokoloaren zirriborroa idatzia zuen eta organo aginpidedunak onartzeke zegoen.

**EMAKUMEZKOEN IBILBIDEA ARABAN**

Edozein aukera teorikotan, erreferentzi aditua emakumezkoaren bizilekuko oinarrizko gizarte-zerbitzuetako gizarte-langilea izaten da. Larrialdiko Gizarte Zerbitzuak aparteko esku hartzea egiten du. Zerbitzu polizialek beren lana eskatutako unean egindako esku-hartzearekin amaitzen dute, erasotzaileak neurri judicialak betetzen dituela ziurtatzeko zaintza gauzatu behar dutenean izan ezik. Gauza bera gertatzen da gainerako zerbitzuekin; tratamendua gauzatu ostean edo dagokion informazioa eman ondoren, beren lana amaitu egiten da.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen, eta zehatzago esanda, gizarte-langileen ardura da adituak eta erakundeak koordinatzea eta, ondoren, baliabideak aplikatutakoan jarraipena egitea.

**4.4.2. Etxeratze-zerbitzuak**

Arabian zortzi harrera-etxebizitza daude eta guztira 35 pertsonentzako tokiak eskaintzen dute<sup>23</sup>. Ratioa honakoa da: plaza bat lurraldean bizi diren 18 urtetik gorako 3.489 emakumezkoentzat<sup>24</sup>. Nahikoa harrera-plaza daudelakoan gaude. Ratioa baliabide zehatza balioztatzeko adierazle erreferentea da, baina hori bakarrik aztertuta ondorio okerrak atera daitezke.

23 Bertan, bai premiazko etxeak, bai berehalako harrera-etxeak zenbatu ditugu.

24 1999-12-31ko biztanleen datu eguneratuekin aurkitua. Eustat.

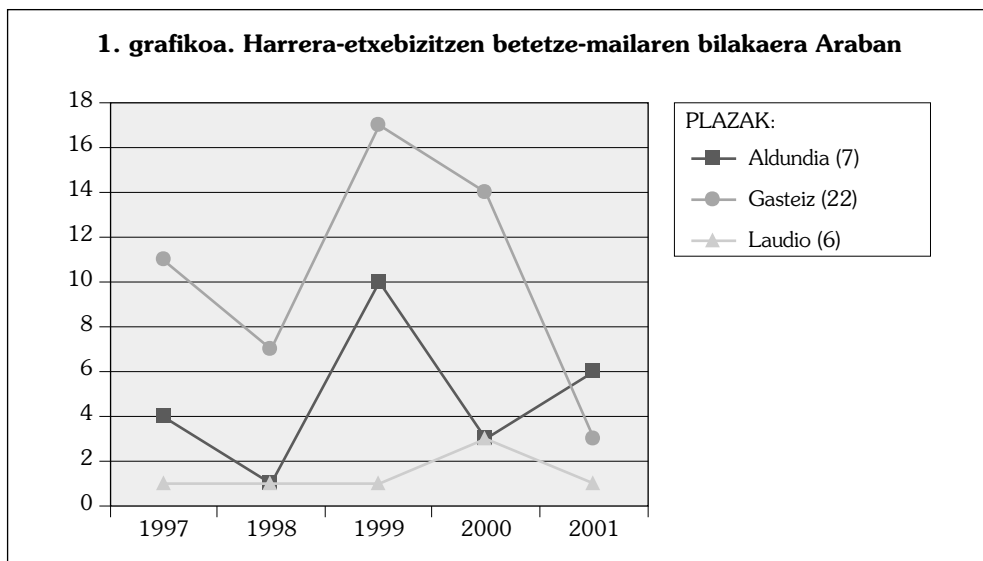
### 3. taula. ETXERATZEA ARABAN

	Etxebizitzak Tokiak		Emakumezkoak harrera-etxebizitzetan <sup>(1)</sup>					
			Guztira	1997	1998	1999	2000	2001
Aldundia	2	7	24	4	1	10	3	6
Gasteiz	5	22	52	11	7	17	14	3
Laudio	1	6	7	1	1	1	3	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>83</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>10</b>

(1) Datu hauek bakarrik egonaldi ertaineko etxeratzeei dagozkie. Ez ditugu premiazko etxeratzeei dagozkien okupazio-datuak.

Okupazio-datuak hala baieztatzen dute. Azken bost urteotan ez dira inoiz erabat bete, ezta 1998 eta 2001 urteen bitartean ere. Tarte horretan gutxieneko okupazioaz hitz egin dezakegu. Dena delakoa, oso zaila da zuhur okupazio-mailaz hitz egitea, toki eskuragarrien kopuruan emakumezkoentzat eta seme-alabentzat bideratutakoak sartzen baitira, eta okupazio-datuak bakarrik emakumezkoen baitagozkie. Baina emakumezko bakoitzak bi adin txikiko dituela zenbatuz gero ere, okupazioaren zifrak txikiak dira; are gehiago, aldi baterako egonaldiak direla kontuan hartzen badugu.

1. grafikoa. Harrera-etxebizitzaren betetze-mailaren bilakaera Araban



Grafikoak zerra-hortzen profila du; beraz, baliabideak erabiltzeko orduan, ezin zaio joerari erreparatu. Aurreko urteekin erkatuz, 1999an erabiltzaileak nabarmenki gehitu ziren. 2000. urtean, berriz, asko murriztu zen eta 2001. urtean okupazioa erdira murriztu zen.

Dena dela, ratio egokiarekin batera zerbitzuaren kalitatea justifikatzen eta egiaztatzen duten bestelako elementuak behar dira.

Orain Arabako etxeratze-baliabideek ez dute langile iraunkorrik etxeetan. Dena dela, laguntza- eta jarraipen-programak<sup>25</sup> -kanpoko zerbitzuen bidez gauzatutakoak- diseinatuta dituzte. Biktimaren egoeraren arabera -depresio-sintomak, apatia, estutasuna, giroa ezagutzea...-, lan-plana ezartzen dute. Laburbilduz, nahiz eta etxean adituak etengabe egotea ez bermatu, denbora gehiago egoten dira eta etengabe aurkitzeko aukera ematen dute.

Zentroan langilerik ez dagoenez, zenbait emakumeri ezin zaio zerbitzu honetan arreta eskaini; ildo horri jarraiki, erasotzailearen ezaugarriak direla-eta, arrisku egoera argia denean, emakumekoei ez zaie ostatua ematen Gasteizko Udaleko Berehalako Harrera Zentroetan, segurtasun-arrazoi nabariengatik. Gizarte Harrerako Udal Zentroan edo hoteletan etxeraten dira. Lehenengo etxean horretarako gelak dituzte eta langileak bertan etengabe daude. Hala, segurtasuna bermatzeko neurriak handiagoak dira eta emakumezkoaren nahiz bere seme-alaben segurtasun fisikoa babesten da.

Era berean, etxeratze-mota horiek baliatu ahal izateko, neurri bateko autonomia pertsonala behar da. Aparteko ahultasun-egoeran dauden edota arazo osagarriak dituzten emakumezkoek ez dute autonomia hori. Beraz, emakumezko toxikomanoek, gaixotasun mentalak dituztenek edo adimen txikikoek genero-indarkeria jasaten dutenean, ezin dira baliabide horien onuradun izan. Minusbaliotasunentzako, toxikomanientzako, osasun mentalerako, eta abarrerako zerbitzu berezietara bideratuko lirateke.

Ez da gauza bera gertatzen legez kanpo dauden emakumezko atzeritarrekin. Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat dagoen lurraldeko edozein etxeratze-baliabidetan talde hau onartzen da.

#### 4.4.3. Laguntza psikologikoa

Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua genero-indarkeria pairatu duten emakumezko guztiak hartzen dituen zerbitzua da, talde bereziak alde batera utzi gabe<sup>26</sup>.

Erabiltzeko formulak ugariak dira ere eta, ildo horri jarraiki, oso positiboak dira. Zerbitzu hauetara gizarte-, osasun, lege-zerbitzuetako eta abarreko beste adituen bidez irits daiteke. Hain zuzen ere, hala behar duten emakumeei orientatzeko edozein adituk eskura duen baliabidea da.

Hala, ezagutzarik eza zuten emakumekoei hurbil dakieke programa, baita tratu txarren arazoa zehatz-mehatz adierazi ez zuten emakumekoei ere. Ildo horri jarraiki, oso garrantzitsua da adituek emakumezkoen beharrak eta eskaerak bereiztea.

---

<sup>25</sup> Laudioko etxebizitza izan ezik.

<sup>26</sup> Bakarrik emakumezkoak toxikomaniaren edo gaixotasun mentalaren arazoa duenean, dagozkion zerbitzu bereziak tratatzen ez badute, osasun mental edota toxikomaniak sendatzeko tratamendua hastera baldintzatzen da zerbitzua. Zerbitzura jotzen duen emakumeari jada aipatu adituren batek tratatzen badio, esku hartzea beste eskakizunik gabe gauzatzen da. Bi adituen artean koordinazioa gertatzen da.

Bestalde, zuzenean erabil daiteke; hortaz, agian “anonimatua” mantentzeko, “isiltasunean” egiteko polizi, gizarte-, lege- edo osasun-zerbitzuetatik pasa nahi ez duten emakumezkoek ere programa honen hiruetatik edozein maila erabil dezakete. Bere burua errudun ikusten duten emakumezkoak badaude. Emakumezko hauek nekez joaten dira poliziarengana, epaitegira edo gizarte-zerbitzuetara. “Gizartearen aurrean azaldutako lotsa dela-eta, gertatutakoa ezkuta dezakete<sup>27</sup>.”

Ohituta gauden eskemaren alderantzizko prozesua ahalbidetzea garrantzitsua da. Agian komunikabideen kanpo-eraginez, gizarte-zerbitzuetara edota polizi zerbitzuetara eraso fisiko larria jasanda etxebizitza utzitakoan jotzen dela ikustera ohituta gaude. Tratu txarrak ez dira betiere fisikoak. Emakumezkoak arazoak konpontzeko elementuak eta gaitasunak barneratu dituenean, lagundu zaio joera kognitiboak deuseztatzen, “batez ere, auto-estimatu txikiaren eta errudun izatearen sentimenduak, eta biktimaren informazio-prozesamenduari sistema errealtaterara doitzeko<sup>28</sup>”, egoera ebazteko lehen urratsak ematea erabakitzen duenean. Normalean, erasotzailea uztea izaten da.

Echeburua eta de Corralek *Famili Indarkeriaren Eskuliburua* izenekoan eskaintzen dituen datuen arabera, landutako laginaren % 69 tratamenduan edo hori amaitu bezain pronto banandu egiten dira.

Zerbitzua behar bezala kokatuta dago. Bi arreta-etxeak -Gasteizen eta Laudion- nahikoak dira, Arabako biztanleen banaketa geografikoa ez baita alde batera utzi behar: Gasteizen biztanleen % 75,7 bizi da eta Laudion eta bere eskualdean % 11,4. Gainerako % 13 lurraldean banatuta dago.

Arabako Foru Aldundiak kontuan hartua du landa-guneetan bizi diren emakumezkoek zerbitzuak erabiltzeko dituzten zailtasunak. Aipatu emakumezkoek zerbitzua behar dutenean, lehendabizi garraio publikoak eskaintzen dituen aukerak eta ordutegiak aztertzen dira, arreta-orduekin bat etortzeko. Dena dela, garraiorik ez badago, etortzeko modua bilatzen da eta baliabide ekonomikorik ez duenean gastuak ordaintzen zaizkio<sup>29</sup>.

Ildo horri jarraiki, Arabako Foru Administrazioa emakumezko guztiek zerbitzua izaten saiatzen da, hala behar izanez gero.

Zerbitzua erabiltzeko itxaronaldiei dagokienez, txostena idatzi zenean 2,5 aste ziren. Itxaronaldiak urtean zehar 2tik 4 astera bitartean tartekatzen dira. Premiazko kasuekin salbuespenak egiten dira eta lehentasuna izaten dute.

1997tik 2000ra arte erabiltzaile-kopuruak behera egin du. 2001. urtean errekuperatu da 1997ko zifretara iritsi eta arinki gainditu arte. Oro har, azken bost urte hauetan arreata-datuek zifra egonkor samarrak adierazten dituzte, zenbaki absolutuak kontuan

27 *Famili indarkeriaren eskuliburua*. Enrique Echeburúa, Paz de Corral. Siglo XXI de España Editores S.A.

28 *Famili indarkeriaren eskuliburua*. Enrique Echeburúa, Paz de Corral. Siglo XXI de España Editores S.A.

29 Beharrezkoa izanez gero, eta batzuetan hala egin da, taxian egindako garraioa ordaintzen da.



#### 4. taula. LAGUNTZA PSIKOLOGIKOAREN ZERBITZUARI BURUZKO ERABILERA-DATUAK ARABAN

	Tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoen laguntza psikologikoa	Gizonezko erasotzaileei laguntza psikologikoa
1997	145	—
1998	137	10
1999	134	20
2000	118	32
2001	147	36
<b>GUZTIRA</b>	<b>681</b>	<b>98</b>

Oharra: gizonezko erasotzaileentzako laguntza-programari 1998an ekin zitzaion.

hartuta. Programaren erabilera-indizea ‰ 1,2 da 18 urte baino gehiago dituzten emakumezkoentzat.

Gizonezko erasotzaileei eskainitako arretari dagokionez, programa hau gutxi erabili arren, urte hauetan pixkana-pixkana zifrak gora egin du. Erabiltzaileen kopurua Emakumezkoen Laguntza Psikologikoaren Programa erabiltzen duen kopurutik oso urrun dago. Ezaugarri horretako zerbitzuetara hurbiltzeko talde horrek duen gogo urria baieztatzen du datu horrek.

#### 4.4.4. Laguntza juridikoa

Laguntza Juridikoaren Zerbitzua erabiltzeko irizpideak Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua erabiltzeko eskatutakoaren antzekoak dira, beraz, balioztapena ildo beretik gauzatzen da. Horrez gain, arreta-puntu berria gaitu da Amurrion, beraz, oraindik gehiago hurbildu da zerbitzua erabiltzaile izan daitezkeen emakumezkoetara.

Zerbitzua lurralde guztirako bakarra denez, ez dago desberdintasunik emakumezkoaren bizilekuaren arabera.

Hitzorduak gehienez 4-5 egunetako atzerapenarekin ematen dira. Urtean zehar hitzorduak egun batetik bestera ematen diren denboraldiak badaude.

#### 5. taula. LAGUNTZA JURIDIKOAREN ZERBITZUARI BURUZKO ERABILERA-DATUAK ARABAN

	Zerbitzua erabili duten emakumezkoak
1997	326
1998	304
1999	288
2000	273
2001	248
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.439</b>

Azken bost urteotan erabiltzaile-kopurua murriztu egin da. Murrizketa pixkanaka gertatu da 1997tik 2001era bitartean. Hasierako zifraren aldean, aldi horretan % 24 murriztu da.

## 6. taula. BALIABIDE BEREZIEN LABURPENA ARABAN

	Arabako Foru Aldundia	Gasteizko Udala	Laudioko Udala
<b>Laguntza psikologikoa emakumezkoentzat</b> <sup>30</sup>	Azpiktratatua (Zutitu enpresa)	Azpiktratatua (Zutitu enpresa)	
<b>Laguntza psikologikoa gizonezkoentzat</b> <sup>30</sup>	Azpiktratatua (Zutitu enpresa)	Azpiktratatua (Zutitu enpresa)	
<b>Laguntza juridikoa</b> <sup>30</sup>	Azpiktratatua (pertsona fisikoa)	Azpiktratatua (pertsona fisikoa)	
<b>Premiazko etxeratzea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ostalaritzako plazak</li> <li>• Gasteizko Udalarekin hitzarmena Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen ordutegitik kanpo arreta emateko (udal-baliabideak erabiltzen dituzte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 berehala harrera-etxebizitza - 7 plaza</li> <li>• Udaleko Harrera Zentroa - gela 1</li> <li>• Ostalaritzako plazak (behar direnean)</li> </ul>	Ordutegitik kanpo, Ertzaintzak Bilboko "itunpeko egoitzara" eramaten ditu
<b>Etxeratze iraunkorragoa</b>	2 etxebizitza // 7 plaza	3 etxebizitza // 15 plaza	Etxebizitza 1 // 6 plaza
<b>Bestelako laguntzak</b>	Berezko laguntza ekonomikoak	Berezko laguntza ekonomikoak	Berezko laguntza ekonomikoak

### 4.5. Zerbitzuak eta programak Bizkaian

Foru Aldundiaren eta hainbat udalerriren edota mankomunitateen mende dauden zerbitzu bereziak Bizkaian genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat aurkeztuko ditugu. Hurrengo erakundeak aztertuko dira:

- Bizkaiko Foru Aldundia
- Bilboko Udala
- Barakaldoko Udala
- Basauriko Udala
- Bermeoko Udala
- Ermuko Udala
- Galdakaoko Udala
- Getxoko Udala
- Leioako Udala

<sup>30</sup> Hiru programa azpiktratatua

- Santurtziko Udala
- Sestaoko Udala
- Mungialdeko Gizarte Zerbitzuen Partzuergoa
- Busturialdeko Mankomunitatea
- Lea-Artibaiko Mankomunitatea
- Uribe-Kostako Mankomunitatea

#### 4.5.1. Bizkaiko Foru Aldundia

Bizkaiko Foru Aldundiak genero-indarkeria eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumezkoei zerbitzuak eta programak eskaintzeko laguntzak Gizarte Ekintzako Sailaren bidez egituratzen ditu; besteak beste Emakumezkoaren eta Familiaren zerbitzua eskaintzen du.

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoei arreta emateko Bizkaiko Foru Aldundiak zuzenean edo zeharka eskaintzen dituen programak honako hauek dira:

1. “Tratu txarren eta sexu-erasoen kasuetan eta banantze-prozesuaren ondorioz eratorritako arazo psikologikoen aurrean familian esku hartzeko laguntza psikologikoaren programa”.
2. “Emakumezkoentzako nahiz gizonezkoentzako aholkularitza juridikoaren zerbitzua famili eskubideen alorrean, baita tratu txarren edota sexu-erasoen kasuan ere”.
3. Etxeratze-zerbitzuak.
4. Laguntza ekonomikoak.

##### 4.5.1.1. Laguntza psikologikoaren programa

Laguntza psikologiko berezia emateko doako zerbitzua da eta izenak berak adierazten duenez, tratu txarrak edota sexu-erasoak pairatu dituzten emakumezkoentzat, gizonezkoentzat eta adin txikikoentzat da. Programa honez gain, Emakumezkoen eta Familiaren Zerbitzuak etxebizitzetan hartuta dauden emakumezkoei laguntza psikologikoa ematen die.

Programa honi 1992an ekin zitzaion eta kanpo-esleipenaren bidez gauzatzen da. Arreta-puntu bakarra du Bilbon astean bostetan, astelehenetik ostiralera bitartean -biak barne-, hain zuzen ere.

#### A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia

Hurrengo laguntza eskaintzen da:

- Diagnostikoa eta balioztapena.
- Banan-banakako laguntza psikologikoa, pertsona onuradunentzat laguntza psikologikorako eta psikoterapiarako tratamendu indibidualak.

- Tratatutako kasuak jarraitzea.
- Tratatutako kasuak balioztatzea. Programak balioztatze-sistema du eta honakook aurrez ikusten ditu: estalduraren ebaluazioa, prozesuaren ebaluazioa, emaitzen ebaluazioa.
- Hala badagokie, bestelako zerbitzuetara bideratzea: oinarriko gizarte-zerbitzuak, osasun mentalerako egoitzak, Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintzako Saila...
- Bizkaiko Lurralde Historikoko erakundeen arteko koordinazioa, kasuek hala eskatzen dutenean eta bilakaerari eta gertaerei buruz informatzea.
- Gizarte Ekintzako Sailak, baita epaitegiek ere eskatuta, txostenak gauzatzea, eta peritu bezala ahozko epaiketetara joatea.

#### *Ettxeko tratu txarren biktimak (emakumezkoak eta gizonezkoak)*

Helburu nagusia genero-indarkeriaren biktimek ondorio psikologikoak gainditzea da. Gehienetan ondorioak kronikoak eta larriak izaten dira. Esku-hartzearen programak gutxi gorabehera 3tik 4 hilabetetara bitarteko iraupena du eta, ondoren, urtebetez egiten zaio jarraipena.

#### *Familia barruan nahiz kanpoan sexu-erasoak pairatu dituzten biktimak (emakumezkoak eta gizonezkoak)*

4 helburu nagusi dauzka:

- Pairatutako eraso-motaren arabera, emakumezkoari nahiz gizonezkoari aurre egiteko premiazko estrategiez hornitzea.
- Eraso-egoeraren ondorioz izandako ondorio psikologikoak gaintzeko estrategia bereziak eskuratzea.
- Eguneroko bizitzako ohiko jarduerak (lana, astialdia...) berreskuratu edo, hala badagokio, lortzeko jardunbidea ezartzea.
- Epaiketei, bekaldurei... aurre egiteko prestakuntza psikologiko berezia eskaintzea.

Sexu-erasoak pairatu berri dituzten biktimentzat -erasotik ez dira hiru hilabete baino gehiago igaro- trauma osteko estres zorrotzaren arazoa eta sintoma psikopatologiko osagarriak tratatzeko aurrez ikusia dago esku-hartzea. Gutxi gorabehera 2 hilabete irauten du eta urtebeteko jarraipen-fasea gauzatzen da.

Sexu-erasoak pairatu berri ez duten biktimentzat -erasotik hiru hilabete baino gehiago igaro direnean-, esku-hartzea trauma ondorengo estres kronikoaren arazoa eta sintoma psikopatologiko osagarriak tratatzera bideratuta dago. Gutxi gorabehera 3 hilabete irauten du eta urtebeteko jarraipen-fasea egiten da.

#### *Etxean tratu txarrak ematen dituzten gizonezkoak*

Tratu txarrak ematen dituztenentzat laguntza psikologikoaren programari 1995ean ekin zitzaion etxeko tratu txarren arreta integralaren esparruan. Proiektu honen bidez 1992az

gero etxean tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoek laguntza psikologikoa eskuratzeko programa osatzera dator. Esku-hartzea tratu txarrak ematen dituzten gizonezkoentzat da eta emakumezkoen ongizate psikologikoa ziurtatzea du helburu, biktimarekin bizitzen jarraitzen duen kasuetan, baita banandu ostean, beste emakumezko bati tratu txarrak eman dakizkiokeen kasuetan ere. Halaber, tratu txarrak seme-alabei hedatzea saihesti nahi da. Gutxi gorabehera 5 hilabetetako iraupena du eta urtebetez jarraipen bizia egiten zaio.

## **B- Zerbitzua erabiltzeko baldintzak**

- Banandu diren emakumezkoak eta gizonezkoak, egokitze-estresa dela-eta, arazoak dituztenak eta ez direnak eratorriak prozesuaren negoziatziotik edo alde zurretik izandako anomalia psikopatologikoengatik.
- Tratu txar fisikoak edota psikikoak edota sexu-erasoak pairatu dituzten emakumezkoak.
- Tratu txar fisikoak edota psikikoak edota sexu-erasoak pairatu dituzten gizonezkoak.
- Tratu txarrak ematen dituzten pertsonak (gizonezkoak eta emakumezkoak).
- Tratu txar fisikoak edota psikikoak edota familia barnean nahiz kanpoan sexu-erasoak pairatu dituzten adin txikikoak eta Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintzako Sailak babesik ematen ez dienak, betiere gurasoak edo bietako bat guraso-ahaletik eratorritako betebeharrak gauzatzeko gai denean.

Pertsona onuradunek bizilekua Bizkaiko Lurralde Historikoan izan beharko dute eta ez dute behar adina baliabide ekonomiko.

Zerbitzu hau erabiltzeko bide desberdinetara jo daiteke: oinarrizko gizarte-zerbitzuetara -modurik arruntena-, Clara Campoamor elkartera -laguntza juridikoaren zerbitzua gauzatzen du-, Aldundiko Emakumezkoaren Arlora, edo bestelako zerbitzu edo erakundera (osasun-etxeak, Ertzaintza, abokatu-bulegoak, emakumezkoentzako etxeak). Halaber, zuzenean erabil daiteke, alde zurretik inolako izapiderik egin gabe.

### *4.5.1.2. Aholkularitza juridikoaren programa*

Zerbitzu hau Clara Campoamor elkartearekin egindako lankidetzaren hitzarmenaren bidez eskaintzen da.

Aholkularitza juridikoa emateko doako zerbitzua da eta familia zuzenbidearen alorrean, baita tratu txarren edota sexu-erasoen alorrean ere emakumezkoak nahiz gizonezkoak aholkatzeko prestatuta dago. Kasu askotan, banantze-kasuetan familiaren arteko liskarrak prebenitzea eta arintzea du helburu. Halaber, familiaren eremuan gertatzen diren indarkeria-mota guztiak prebenitu eta arindu nahi dira.

## A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia

Programak hurrengo edukiak ditu:

- Famili Zuzenbidearen alorrean informazio juridikoa ematea, baita tratu txarrak edota sexu-erasoak izan direnean ere: banantze-izapideak hastea, sententziak gauzatzea, izatezko banantzeak, sexu-erasoen kasuan ekintzak, seme-alabekin zerikusia duten gaiak, banantze-neurriak aldatzea, izapideei buruzko informazioa, hutsen epaiketak, mehatxu-arazoak, bortxaketak.
- Bizkaiko Abokatuen Elkargoak eskaintzen duen Ofiziotzko Txanda erabiltzen den kasuetan jarraipena egitea.
- Premiazko kasuetan banantze-prozesua baino lehen behin-behineko neurriak idaztea.

Zerbitzuak astelehenetik ostiralera bitartean funtzionatzen du urte osoan. Astean 30,5 ordu eskaintzen dira. Arreta-puntu bakarra Bilbon dago.

## B- Zerbitzua erabiltzeko baldintzak

Bizkaiko Foru Aldundiak doako laguntza hau baliabide ekonomiko nahikoak ez dituzten pertsona guztiei eskaintzen die, betiere Bizkaiko Lurralde Historikoan erroldatuta izanez gero. Baliabide-mota horiek dituzten udalerrietako pertsonak kanpo gelditzen dira.

Zerbitzu honetara bide desberdinak erabiliz jo daiteke: oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez -hori da modurik arruntena-, baita laguntza psikologikoaren programatik, Aldundiko Emakumezkoaren Eremitik edo bestelako edozein zerbitzu edo erakundetik (osasun-etxeak, Ertzaintza, abokatu-bulegoak, emakumezkoentzako etxeak) ere. Halaber, zuzenean jo daiteke, aldez aurretik inolako izapiderik egin gabe.

### 4.5.1.3. Etxeratze-zerbitzuak

#### Harrera-etxebizitzak<sup>31</sup>

## A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia

Bizkaiko Foru Aldundiak 2 etxebizitza ditu ezkontideak edo bikotekideak tratu txarrak ematen badizkie emakumezkoak, baita horien seme-alabak ere hartzeko. Aipatu etxebizitzak Gizarte Laguntzarako Foru Institutuak kudeatzen ditu eta ez Gizarte Ekintzako Sailak. Etxebizitza batek sei ohe dauzka, besteak, berriz, bederatzi; guztira hamabost plaza daude. 4-5 famili unitateentzako plazaz hitz egin dezakegu. Horrez gain, etxe

---

<sup>31</sup> Ez dugu idatzizko programarik ezagutzen.

pribatu batekin<sup>32</sup> beste 15 plaza hitzartuak ditu. Ez dira bakarrik etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat, baina horiek lehenetsuna dute.

Aldez aurretik zehaztutako egonaldirik ez dago.

Etxebizitza horiek ez dute laguntza- edota jarraipen-programarik. Emakumezkoarekin eta, hala baleude, seme-alabekin lan-plana batera egiten dute gizarte-langilearen eta Gizarte Ekintzako Saileko psikologoaren artean. Etxebizitzako erabiltzaileei jarraipena gizarte-langileak egiten die.

Dena dela, emakumezkoek hainbat izapide egin behar duenean -hala nola Oinarrizko Errenta, Gizarte Larrialdiko Laguntzak, etab.-, jatorrizko zonako oinarrizko gizarte-zerbitzuek gauzatu beharko dute. Gizarte Ekintza Saileko lan-taldea emakumezkoa jatorrizko udalerria ez joateko ahalik eta kontaktu gehienak errazten saiatzen da<sup>33</sup>.

“Zentro hitzartuak” badu hezitzaile-taldea eta kasu bakoitzean lan-plana gauzatzen laguntzen du.

## **B- Zerbitzua erabiltzeko baldintzak**

Emakumezkoaren bizilekuko oinarrizko gizarte-zerbitzuek sartzeko eskaera egin beharko diote Gizarte Ekintza Saileko Emakumezko eta Familiaren Zerbitzuari. Aipatu organoak eskaera balioztatu eta etxe batean edo bestean sartzeko Foru Agindua gauzatuko du. Erasotzailearen aurka salaketa aurkeztea eskatzen da.

Aldez aurretik premiaz sartu bada, kasu honetan ere Gizarte Ekintza Saileko lan-taldeak balioetsiko du egoera, txostena egingo du eta, hala badagokio, sartzeko Foru Agindua gauzatuko du.

Etxebizitza hauetan sartzeko emakumezkoak erabat autonomia izan behar du, arazo osagarririk edo garrantzitsurik gabe, besteak beste, drogarekiko mendekotasuna, arazo psikiatrikoak edo emozionalak... Legez kanpo dauden emakumezko inmigranteak hartzeko ez dago inolako baldintzarik.

## **Premiazko etxeratzea**

Premiazko etxeratzearen beharrak ebazteko, Aldundiak bi plaza hitzartuak dauzka etxe pribatu batekin. Premiazko zerbitzua erabiltzeko ezinbestekoa da aldez aurretik erasotzailearen aurka salaketa aurkeztea.

<sup>32</sup> Zentro honekin premiazko ostatua emateko bi plaza hitzartuak ditu ere.

<sup>33</sup> Emakumezkoak eragozpenik ez badu, Bilbon erroldatzen zaio, berak bertan izapideak egin ditzan.

Premiazko sarrerak betiere Ertzaintzak bideratu behar ditu, emakumezkoa ez denean Bilbon bizi. Bilbon biziz gero, Ertzaintzaren, Udaltzaingoaren eta Gizarte Larrialditarako Udal Zerbitzuaren bidez irits daiteke.

#### 4.5.1.4. Laguntza ekonomikoak

Bizkaiko Foru Aldundiak maiatzaren 23ko 64/2000 Dekretuaren bidez Gizarteratzeko Laguntza Bereziak arautzen ditu. Aldian aldiko laguntza ekonomikoak dira eta oinarrizko beharrei erantzutea dute helburu, baita gizarteak baztertzeko arriskua duten pertsonak errazago gizarteratzeko aukera ematea ere.

Bi motatakoak izan daitezke: Laguntza Familiarra eta Banan-banako Laguntza. Biek helburua dute, subsidiarioak dira eta osagarriak indarreko legeriak aurrez ikusten dituen bestelako gizarte-baliabide eta -laguntza ekonomikoekin, betiere pertsona titularrari edo bizikidetzaren unitate ekonomiko independenteko edozein kideri badagozki.

### 7. taula. BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO BALIABIDE BEREZIAK

	<b>Kudeaketa-formula</b>	<b>Arreta-puntuak // Plazak</b>	<b>Erabiltzeko moduak</b>
<b>Laguntza psikologikoa emakumezkoentzat</b>	Azpiktratatua (Zutitu enpresa)	Bilbo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzenean</li> <li>• Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> <li>• Beste edozein zerbitzuren bidez (soziala, juridikoa, sanitarioa...)</li> </ul>
<b>Laguntza psikologikoa gizonezkoentzat</b>	Azpiktratatua (Zutitu enpresa)	Bilbo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzenean</li> <li>• Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> <li>• Beste edozein zerbitzuren bidez (soziala, juridikoa, sanitarioa...)</li> <li>• Neurri judiziala betetzeko</li> </ul>
<b>Laguntza juridikoa</b>	Azpiktratatua (Clara Campoamor elkarte)	Bilbo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzenean</li> <li>• Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> <li>• Beste edozein zerbitzuren bidez (soziala, sanitarioa...)</li> </ul>
<b>Premiazko etxeratzea edota berehalako harrera</b>	Egoitza pribatua kongregazio erlijiosoarekin hitzartua	Bilbo // 2 plaza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilboko Udaleko Premiazko Udal Zerbitzuaren bidez</li> <li>• Ertzaintzaren bidez</li> </ul>
<b>Egonaldi ertaineko etxeratzea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propioa</li> <li>• Zentro pribatua kongregazio erlijiosoarekin hitzartua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilbo</li> <li>• 2 etxebizitza // 15 plaza propio</li> <li>• 15 plaza hitzartu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bizkaiko Foru Aldundiko Emakumezkoentzako Zerbitzuaren bidez</li> </ul>



#### 4.5.2. **Bilboko Udala**

Bilboko Udalean tratu txarrak edota sexu-abusuak pairatu dituzten emakumezkoek arreta Bilboko Emakumezkoentzako Udal Zerbitzuaren bidez ematen zaie. Organigramari erreparatuz, Enplegu, Emakume eta Ingurumen Sailaren (zinegotzigoa) barruan dago, Emakumezkoaren Azpisailean, hain zuzen ere.

Zerbitzu honek helburu bikoitza du: batetik, laguntza eskaintzea eta, bestetik, berdintasunaren zeharkako politikak garatzea.

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat hurrengo baliabide bereziak kudeatzen dituzte:

1. Aholkularitza juridikoaren zerbitzua.
2. Etxeratze-zerbitzuak.
3. Laguntza ekonomikoak.

##### 4.5.2.1. *Aholkularitza juridikoa*

Zerbitzu hau Rekaldeko, Deustu-San Ignazioko eta Auzo-Laneko modulu psikosozialekin izenpetutako hitzarmenaren bidez gauzatzen da. Modulu batean arreta astelehenetik ostiralera bitartean ematen da; beste batean, berriz, astean behin, eta hirugarrenean astean bitan.

Biztanleei informazioa eta aholkua emateaz gain, kasu batzuetan genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek doan legezko ordezkariak eskaintzen zaie, egoera ekonomikoaren arabera. Halaber, prokuradorearen zerbitzuari dagozkion gastuak finantzatzen dira. Laguntza hori lortu baino lehen Emakumezkoaren Zerbitzuak beharra balioztatu eta kasua bideratzen du.

##### 4.5.2.2. *Etxeratze-zerbitzuak*

Bilboko Udalak sei etxebizitza ditu etxean indarkeria jasan izanagatik gizarte-larrialdian dauden emakumezkoak eta, azken finean, bizikidetzara arazo larriak direla-eta, familiaren etxebizitza uztera behartuak dauden emakumezkoak hartzeko. Guztira 35 plaza eskaintzen dira.

Bitik lau hilabetera bitarteko lagapen-kontratua egiten da etxebizitza prekarioan erabiltzeko. Beste bi hilabetez luza daiteke. Kasu bakoitzaren berezitasunaren arabera, gehiago luza daiteke, egokitasuna balioztatu ostean.

*“Hezteko eta gizarteratzeko programa egonkorra” dute etxebizitza betetzen duten emakumezkoekin garatzeko. Programa kanpo-esleipenaren bidez eskaintzen da. Hezitzailea da lana gauzatzen duen aditua. “Harrera-familiaren eta Emakumezkoaren Udal Zerbitzuaren artean koordinazio-lanak egitean datza. Honako alorrak lantzen dira: laguntza pertsonala, gizarte-prestakuntza eta lanerako prestakuntza, lan-merkatuan sartzea eta famili harremanak gainerako emakumezkoekin.”*

Lan-plana balioztatu eta garatzeko astero koordinazioa egiten da.

Erabiltzeko baldintzak ondorengoak dira: Bilbon erroldatua izan eta bertan bizitzea, nahiz eta *“salbuesenez eta kasu zehatz bakoitzean elkartzen diren egoerak Emakumezkoaren Zerbitzuko gizarte-laguntzaileen taldearen balioztapen bateratua egin ostean, baldintza hori betetzen ez duten emakumezkoek harrera emateko aukera banan-banan aztertuko da”*.

Etxebizitzak erabiltzeko bestelako baldintzarik badago; emakumezkoak erasotzailearen aurka salaketa jarria izan behar du edo egiteko konpromisoa hartu beharko du.

Etxebizitzak ez daude prestatuak etxeko indarkeriaz gainera, beste motako arazo osagarriak -hala nola gaixotasun mentalak, toxikomaniak edo minusbaliotasun-maila zehatza- dituzten emakumezkoak hartzeko.

Legez kanpoko egoeran dauden emakumezko inmigranteak onartzen dira.

Premiazko etxeratze guztiak Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuaren bidez bideratzen dira eta *“itunpeko egoitza”*, baita behar izanez gero, Elejabarriko udal-aterpea ere erabiltzen du baliabide gisa.

#### 4.5.2.3. *Laguntza ekonomikoak*

Bilboko Udalak ezinbesteko oinarritzko beharrak betetzearren -lehenetasuna du elikadurak-laguntza ekonomikoen programa du, Oinarritzko Errentak edota Gizarte Larrialdiko Laguntzek betetzen ez dutenari erantzuteko. Izapideak zuzenean Emakumezkoaren Zerbitzuak egiten ditu. Egun batetik bestera ordaintzen dira eta zenbatekoak Oinarritzko Errentaren antzekoak dira. Jasotzeko epea mugatua da: gehienez lau hilabete.

#### 4.5.2.4. *Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua (GLUZ)*

Bilboko Udalak Gizarte Larrialdietarako Udal Zerbitzua<sup>34</sup> (GLUZ) du Udalerriaren Oinarritzko Gizarte Zerbitzuen sarean sartuta. Zerbitzua atal honetan sartu dugu, oso garrantzitsua baita arretarako gizarte-zerbitzuen sarean, ez bakarrik edozein biztanlerentzat, baita babesik eza duten hainbat talderentzat ere, besteak beste, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen taldearentzat.

Gizarte-larrialdiko egoerei erantzuteko gizarte-zerbitzua da, banan-banan edo famili mailan eman daiteke. Berehalako arreta eskaintzen zaio gizarte-langileen adituak parte hartuta eta gizarte-baliabideak aplikatuz gizarte-beharrei erantzuteko xedez.

Aditua urteko 365 egunetan 24 orduz prest dago esku hartzeko. Presentzia fisikoa da 8etatik 22etara bitartean eta gauean telefonoz lokaliza daiteke.

---

34 1999ko uztailean jarri zen abian.

Lehenengoz hartu ostean, zuzenean gizarte-zerbitzu komunitarioei edota bereziei jakinarazten zaie, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen kasuan Emakumezkoaren Udal Zerbitzuari. Premia gizarte-zerbitzuen lanorduz kanpo edo jaiegunetan gertatuz gero, lehenengo lanegunean bideratuko da kasua. Zerbitzu honek premiazko etxeratzea kudeatzen du “itunpeko egoitzan” eta hori ezinezkoa balitz, Elejabarriko udal-aterpean.

Emakumezkoari laguntza Udaltzaingoak edo Ertzaintzak emanaz gero, eta emakumezkoak hala eskatuz gero, gizarte-langilea tokian -bai polizia-etxean, bai etxebizitzan bertan- agertzen da emakumezkoari bertan arreta eskaintzeko eta lekualdatze berria saihesteko<sup>35</sup>.

### 8. taula. BILBOKO UDALEKO BALIABIDE BEREZIAK

	Kudeaketa-formula	Erabiltzeko modua
<b>Laguntza juridikoa</b>	Errekaldeko, Deustu-San Ignazioko eta Auzo-Laneko modulu psikosozialekin hitzarmena	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzenean</li> <li>• Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez</li> <li>• Emakumezkoaren Zerbitzuaren bidez programak eskaintzen duen laguntza zehatzak emateko</li> </ul>
<b>Premiazko etxeratzea edota berehalako etxeratzea</b>	“Zentro hitzartuan” plazarik ez dagoenean, “Elejabarri” Harrerako Udal Zentroa erabiltzen da.	Bilboko Udaleko Larrialdietarako Udal Zerbitzuaren bidez
<b>Egonaldi ertaineko etxeratzea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berea</li> <li>• 6 etxebizitza // 35 plaza</li> </ul>	Emakumezkoaren Udal Zerbitzuaren bidez

#### 4.5.3. Barakaldoko Udala

Barakaldok bere udalerrian genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzako zerbitzua bi alorretatik antolatzen du: Gizarte Zerbitzuak eta Emakumezkoarenak. Gizarte Zerbitzuen eremutik zerbitzu orokorrak kudeatzen dira eta Emakumezkoaren zinegotzigotik zerbitzu bereziagoak.

2000ko urrian udalerrian **Emakumezkoaren Aholkularitza Zentroa** jarri zen martxan. Ez da genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzako zerbitzu berezia, baina etxe honetan arazo-mota horiek tratatzen dira. Hurrengo zerbitzu edota programak eskaintzen dira:

<sup>35</sup> Polizi zerbitzuekin lanean dihardute halakoetan esku hartzen duten bakoitzean deitzeko. Oraindik ez da beti hala gertatzen.

1. Aholkularitza psikosoziala.
2. Aholkularitza juridikoa.
3. Gizarte-arreta eta Larrialdiko Zerbitzua.

**1- Aholkularitza psikosoziala.** Zerbitzua psikologo batek gauzatzen du, eskaeraren arabera<sup>36</sup>. Emakumezkoak arazoa ebazteko aukerak ezagut ditzan, laguntza eta aholkua ematen zaio, baita hasierako laguntza eta informazioa ere. Halaber, jardunbidea adierazten zaio. Euste-ekintza da, puntuala. Emakumezkoak tratamendu jarraitua behar duela balioztatzen denean, Aldundiko Laguntza Psikologikoaren Zerbitzura bidaltzen zaio.

**2- Aholkularitza juridikoa.** Emakumezko guztiei eskubideei eta betebeharrei buruzko informazioa eskuratzen zaie, bai prozesura judizialean, baita judizioz kanpokoetan ere.

Zerbitzu hau astean bitan ematen da eta bi letradunek koordinatzen dute. Prozedura zuzeneko arreta da, baina lehenago hitzordua eskatu behar da. Gainera, profesional horiek edozein zalantza edo kontsulta juridikoren aurrean prestakuntza- eta informazio-lanak gauzatzen dituzte oinarrizko gizarte-zerbitzuetako gizarte-langileentzat eta teknikarientzat.

**3- Gizarte-arreta eta Larrialdiko Zerbitzua.** Gizarte-arreta eskaintzeaz gain, bi gizarte-hezitzailek gizarte-zerbitzuak irekiak ez dauden orduetan larrialdiko zerbitzua ematen dute. Zentroan edozein motatako eskaera hartzen duten lehenengo profesionalak dira. Aipatu zerbitzua eragile sozial, polizial eta judizialekin koordinatuz ematen dute. Larrialdiko zerbitzua eskaintzeko ez dira bertarutzen, telefono mugikorraren bidez dei dakieke asteko egun guztietan eta egunean 24 orduz. kontaktu-telefonoak Barakaldoko udaltzaingoaren, Ertzaintzaren, Gurutzetako nahiz San Eloy ospitaleen eta epaitegiaren esku daude.

Gizarte-arreta oinarrizko gizarte-zerbitzuek eskaintzen dute ere eta oso koordinazio estua dute Emakumezkoaren Aholkularitza Zentroko gizarte-hezitzaileekin. Gizarte-langileek laguntza ekonomikoak jasotzeko eta erakunde desberdinen baliabideak -aldundiaren etxeratze-baliabideak, laguntza psikologikoa...- lortzeko izapide guztiak egiten dituzte.

**Premiazko etxeratzearen** beharrak ebazteko, udalak etxeratze-sarearekin isileko adostasuna lortu du. Bertan instalatuko dira etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoak eta beren seme-alabak etxebizitza uztera behartuta daudenean<sup>37</sup>.

Udalak bere funts ekonomikoa du arrisku sozio-familiar eta ekonomikoen kasuan oinarrizko beharrei erantzuteko. Dirulaguntzak dira eta ez dira aldian aldikoak. Gastu zehatz arruntei edo ohiz kanpokoei aurre egiteko nahikoa baliabide ez dituzten

36 Aldez aurretik ez dago arduraldirik.

37 Ostatuak jarraituagoa izan behar badu, Aldundiaren zerbitzuak eskatzen dira.

pertsonentzat dira. Behar izanez gero, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek ere laguntza horiek jaso ditzakete.

#### 4.5.4. Basauriko Udala

Oinarrizko gizarte-zerbitzuen sareaz gain, Basauriko Udalak hainbat baliabide berezi du udalerrian genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen beharrei erantzuteko.

Udalerriko elkartarekin lortutako akordioaren bidez 2001az gero **aholkularitza juridikoaren** zerbitzua<sup>38</sup> ematen da. Zerbitzua astean 28 orduz eskaintzen da.

Bi **harrera-etxebizitza**<sup>39</sup> dute udalerrian bizi eta etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoak eta bere seme-alabak hartzeko<sup>40</sup>. Guztira zortzi plaza eskaintzen dira. Ez duten laguntza- edota heziketa-programarik. Jarraipena gizarte-langileak egiten du planteatutako beharren arabera. Erabiltzailearekin erabilera-lagapeneko kontratua izenpetzen da hiru hilabeteetarako eta luzatzeko aukera dago. Etxebizitza erabiltzeko ez da beharrezkoa salaketa aurkeztu izana.

Baliabide honetan beste udalerrri bateko emakumezkoa hartzeko aukerarik ez da aurrez ikusten. Berariaz ez da adierazten arazo asko -hala nola toxikomaniak, arazo mentalak edo ezgaitasun zehatzak- dituzten emakumezkoak hartzeko aukera. Beraz, emakumezko hauek oinarrizko gizarte-zerbitzuek egindako balioztapenaren arabera onartzen dira. Administrazio-egoera irregularrean dauden emakumezko inmigranteei etxebizitza erabiltzeko udalerrian errolatzea eskatzen zaie.

Gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegietatik kanpo, larrialdiko etxeratzea behar denean, emakumezkoa eta seme-alabak pentsiora eramaten dira.

Udalak **aurrekontuan** Oinarrizko Errentaren edota Gizarte Larrialdiko Laguntzen bidez erantzunezinak diren premiazko **behar ekonomikoei** aurre egiteko kontu-saila du.

#### 4.5.5. Bermeoko Udala

Gizarte-zerbitzuak Bermeoko Udalean Osasun eta Gizarte Ongizatearen Patronatuaren bidez eskaintzen dira. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak kudeatzeaz gain, zaharren egoitza kudeatzen du. Patronatuan gizarte-langile bakoitzak programa baten ardura du.

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek arreta emateko udalak duen zerbitzu berezi bakarra **Laguntza Juridikoaren Zerbitzua** da. Azpikontrataren bidez ematen da astean behin.

---

38 Laguntza psikologikoa eskaintzea ere aurrez ikusia du, baina txostena idatzi zenean oraindik proiektua gauzatzeke zegoen.

39 Etxebizitzaren okupazio-daturik ez dugu.

40 Baliabide horri buruz ez du programarik.

Emakumezkoak **premiatz** eta berehala etxebizitza utzi behar duen kasuetan udalak **hotel-zerbitzuak** ditu hitzartuak.

Halaber, udalak berezko aurrekontua du premiatzko egoeretan behar ekonomikoei erantzuteko. Beharrezkoan izanez gero, genero-indarkeriaren kasuetan erabiltzen dira.<sup>41</sup>

#### 4.5.6. Ermuko Udala

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzako laguntzak eta zerbitzuak Ermuan bi zinegotzigoren bidez garatzen dira: Gizarte Zerbitzuak eta Aukera Berdintasunerako Zinegotzigoa.

Tratu txarrak direla-eta, emakumezkoak oinarriko gizarte-zerbitzuetara jotzen duenean, betiere Emakumezkoa Laguntzeko Bulegora<sup>42</sup> bideratzen zaio. Horrek laguntza bereziagoa eskaintzen dio. Gainera, etxeratze-zerbitzu bereziak ditu.

#### Etxeratze-zerbitzuak

1989az gero **harrera-etxebizitza** du “*aparteko babesik eza dela-eta, ohiko etxebizitza utzi behar duten emakumezkoentzat eta kargura dituzten adin txikiko seme-alabentzat*”.

#### Baliabidearen ezaugarriak eta edukia

Baliabidea erabiltzeko “*lehenetasuna dute Ermuan bizi diren*” emakumezkoek; dena delakoa, beste udalerrietako emakumezkoek ere erabiltzeko aukera dute. Gutxi gorabehera sei plaza eskaintzen dituzte, familiaren konposizioaren arabera -bost ohe eta sehaska bat dauzka-.

Etxebizitza prekarioan erabiltzeko lagapen-kontratua gauzatzen da. Ez dago eperik, baina gehienez sei hilabete inguru egon daitezke.

Laguntza- edota jarraipen-programarik ez du; hala ere, udalerrian lanean diharduten emakumezkoen elkarleen bidez lan horiek egiten dira. Halaber, Caritasen bidez ematen da zerbitzu hori. Hori alde batera utzita, udaleko zerbitzuetatik jarraipen etengabea -ia egunero- egiten da.

Betiere emakumezkoren bat etxebizitzan dagoenean, udaltzaingoari partea pasatzen zaio eta erasotzailea nor den adierazten diote gehiago zaintzeko.

41 Askotan eraginkortasunagatik Caritasera bideratzen dituzte.

42 Psikologoak ematen du laguntza.

## Zerbitzua erabiltzeko baldintzak

Araudiak zer emakumek ezin dezakeen etxebizitza erabili berariaz zehazten du, besteak beste, *“substantzia toxikoen edo alkoholikoen efektupean argi eta garbi dauden pertsonak eta substantzia horiekiko mendekotasuna duten horiek. Halaber, larriak izan daitezkeen gaixotasunak edo arazoak dituztenak”*. Arautu gabeko egoeran dauden emakumezko inmigranteak hartzen dira, bestelako baldintzarik gabe.

Etixeratze-beharrak gehienetan baliabide honekin ebatzi arren, badaude zenbait egoera emakumezkoa ez dela gai etxebizitzan bakarrik gelditzeko eta orduan pentsiora bidaltzen zaio.

Udaltzaingoak etxebizitzako giltzak ditu larrialdiko egoeretan, Emakumezkoei Laguntzeko Bulegoa itxia dagoenean, laguntza eskaintzeko<sup>43</sup>.

Ez da eskatzen epaitegian edo polizia salaketa aurkeztu izana, baina baliabidea kudeatzen duen batzordeak kontuan hartzen du.

Udalak udal-aurrekontua du. Oinarrizko Errentak aurrez ikusten dituen zenbateko berak jasotzen ditu premiazko behar ekonomikoei edota beste laguntzek -hala nola Oinarrizko Errentak edo Gizarte Larrialdiko Laguntzek- betetzen ez dituztenei erantzuteko. Genero-indarkeria pairatu duten biktimek behar izanez gero, aurrekontu hau erabiltzen da<sup>44</sup>.

### 4.5.7. Galdakaoko Udala

Oinarrizko gizarte-zerbitzuez gain, Galdakaoko Udalak bere gizarte-baliabideen artean hainbat zerbitzu berezi dauzka emakumezkoentzat. Bakarrik genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat ez izan arren, arazo hori duten emakumezkoei laguntza eskaintzeko diseinatutako zerbitzuak dira eta, izan ere, erabiltzaile nagusiak dira.

## Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua emakumezkoentzat

Programari 2000. urteko abenduan ekin zitzaion eta kanpo-esleipenaren bidez eskaintzen da. Asteaz zuzpe orduz ematen da. Arazoak ebatzearren emakumezkoari jardunbide zehatza ezagutzeko laguntza eta aholku orokorra ematen zaio, baina ez da banan-banakako tratamendua egiten. Arazorik larrienak Bizkaiko Foru Aldundiak tratatu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumezkoentzako laguntza psikologikoaren zerbitzura bideratzen dira.

Erabiltzeko aukera bikoitza dago: bai oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez, bai zuzenean. Lehenengo kasuak gizarte-laguntzaileak berak hartzen du hitzordua.

<sup>43</sup> Toki-ibilbide antzekoa dute antolatuta, baina ez dute idatziz egin.

<sup>44</sup> Baita aparteko egoeretan ere, eta eraginkortasunez emakumezkoari Caritasera bideratzen zaio.

## Aholkularitza Juridikoaren Zerbitzua emakumezkoentzat

Aipatu programa udalerrian 1993az gero ematen da<sup>45</sup> eta alor juridikoan informazioa eta aholkua eskaintzen du. Kanpo-esleipenaren bidez ematen da eta astean hiru ordu eta erdian eskaintzen da.

Zerbitzu hau erabiltzeko Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua erabiltzeko aukera berak daude.

## Etixeratze-zerbitzuak

Larrialdiko egoeran dauden **emakumezkoak hartzeko udal-etxebizitza** dute. Erabiltzeko “orientabide-irizpideak” edo “harrera-arauak” egin dituzte.

## Laguntzaren ezaugarriak eta edukia

Baliabidea “*larrialdian aldi baterako doako etxeratzea eskaintzera bideratuta dago. Horretarako, tratu txarrak edo arazo ekonomiko-familiar bereziak dituzten emakumezkoek etxebizitza egokia izateko eskubidea onartzen da. Halaber, bere ezkontiderik edo bizikide bortitzik gabe bere etxera itzultzeko eskubidea onartzen da*”.

7 plaza dauzka eta oinarrizko gizarte-zerbitzuek kudeatzen dute. Ildo horri jarraiki, gizarte-langileak jarraipena egiten du. Ez dago aldizkakotasunik ezarria, gutxienezkoa astean behin izan arren. Hartutako emakumezkoaren edo familiaren beharren arabera, egokitu egin behar da.

Baliabideak laguntza- edo heziketa-programarik atxikia ez izan arren, gizarteak baztertzeko arriskua dagoen zenbait kasutan, eta batez ere adin txikikoak baldin badaude, hartutako emakumezkoekin eta seme-alabekin esku-hartzeak izaten dira adin txikikoei bideratutako heziketa-programaren (EISE) bidez.

Aipatu baliabidea larrialdiko etxeratze-beharrak ebazteko erabiltzen da ere.

## Zerbitzua erabiltzeko baldintzak

Baliabide hau erabiltzeko hurrengo baldintzak ezarri dira:

- Bizitzeko berezko edo familiaren etxebizitzarik ez izatea.
- Etxebizitza erosi edo alokatzeko baliabide ekonomikorik ez izatea edo urriak izatea.

---

45 Ez dute programa idatziz egin.



- Galdakaon erroldatuta egotea, gutxienez hartzea eskatu baino sei hilabete lehenago.
- Emakumezkoari bere kargura dituen 16 urte baino gutxiagoko seme-alabekin hartuko zaio. Halaber, adin nagusikoak hartuko dira ere minusbaliotasun fisikoa edo psikikoa badute.
- Nolanahi ere, eskaera kontuan hartu eta laguntza emateko erabakigarriak izango dira kasu bakoitzean elkartzen diren egoera pertsonalak eta familiarrak.

Hala eta guztiz ere, tokia izanez gero, etxebizitza irekia dago beste udalerrietako emakumezkoak hartzera. Galdakaotik etxeratzea eskatu behar izan dute kanpoan, batzuetan tokirik ezagatik eta, besteetan, emakumezkoaren arrisku-egoerak hala aholkatzen zuelako.

Ez da derrigorrez erasotzailea salatu behar, baina nahiago izaten da.

Arautu gabeko egoeran dauden emakumezko inmigranteak onartzen dituzte. Erroldatuta ez badaude, izapideak egiten hasteko konpromisoa hartu beharko dute. Arazo osagarriak -toxikomaniak, minusbaliotasun zehatzak, gaixotasun mentalak, etab.- dituzten emakumezkoak onartzeari buruz, berriz, ez da ezer aipatzen. Beraz, halako kasuetan oinarrizko gizarte-zerbitzuek egindako balioztapenaren arabera, erabaki bat edo bestea hartzen da.

Banantzea gertatzen ez den kasuetan **Famili Artekaritzaren** zerbitzua eskaintzen da, bikoteak harreman-arazoak dituenen. Kanpo-esleipenaren bidez ematen da astean bi orduz.

Udalak **aurrekontu-saila** gordeta du **laguntza ekonomiko** puntualak -"Banan-banakako Gizarte Laguntza"- emateko. Bestelako laguntzek estaltzen ez dituzten larrialdiko beharrei aurre egiteko ematen dira. Kasu hauetan beharrezkoa izanez gero, erabili egiten da. Hala ere, beharra berehalakoa denean, Caritasen bidez kudeatzen dute.

#### 4.5.8. Getxoko Udala

Getxoko Udalak ez du zerbitzu berezirik genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat. Hala eta guztiz ere, azalpen honetan sartu da bi zerbitzu baititu: aholkularitza juridikoa eta laguntza psikologikoa. Biztanle guztientzat izan arren, batez ere aholkularitza juridikoak % 80-85 erabiltzaile emakumezkoak dira<sup>46</sup>.

**Laguntza psikologikoaren** programa dute biztanleentzat orokorrean. Kanpo-esleipenaren bidez ematen da eta bi psikologo daude lanaldi osoan. Zerbitzu honen bidez ez da bakarrik informazioa eta aholkua ematen, tratamendu osoak gauzatzen dira psikopatiak izan ditzaketen emakumezkoekin izan ezik. Horiei Osakidetza bidaltzen zaie<sup>47</sup>.

<sup>46</sup> Horietatik kopuru garrantzitsuak genero-indarkeria jasan du, kopuru zehatzak ez izan arren.

<sup>47</sup> Baldintza hori Bizkaiko nahiz Arabako Foru Aldundiaren laguntza psikologikoaren programan ezartzen da ere.

**Laguntza juridikoaren** programa kanpo-kontratazioaren bidez ematen da astean ordu eta erdiz.

Emakumezkoak tratu txarrak direla-eta ohiko etxebizitza utzi behar duenean, etxeratze-beharrak emakumezkoa eta seme-alabak balitu horiek pentsioan etxeratzen ebazten dira. Prozedura halakoa da gertaera gizarte-zerbitzuen ordutegiaren barruan gertatuz gero. Etxeratze-bidea, bai larrialdiko egoeretan, bai iraupen luzeko etxeratze-beharrei erantzuteko erabiltzen da. Udalak hiru hilabetera arte ordaintzen ditu pentsioetako egonaldiak<sup>48</sup>.

Gertaera gizarte-zerbitzuetako arreta-ordutegitik kanpo gertatzen denean, eta emakumezkoak Ertzaintzarengana jotzen duenean, “itunpeko egoitzan” ematen die etxeratzea.

Udalak **aurrekontu-saila** du bestelako laguntzek -hala nola Oinarrizko Errentak edo Gizarte Larrialdiko Laguntzek- estaltzen ez duten **behar ekonomikoak** ebazteko. Ez dira aldiari aldi laguntzak eta behar primarioen edota gizarte soziofamiarraren kontzeptupean kudeatzen dira. Hala ere, Caritasen bidez kudeatzen dira emakumezkoak dirua premia handiagoaz behar duen kasuetan.

#### 4.5.9. Leioako Udala

Gizarte Zerbitzuen Sailaren bidez Leioako Udalak biztanleei nahiz talde bereziei ematen dizkien balia bideak eta zerbitzuak kudeatzen ditu.

Udal honek ez du zerbitzu berezirik genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat, baina emakumezkoentzat bi programa berezi baditu. Programa hau erabiltzen duten emakumezko gehienek tratu txarrak jasan dituzte.

**Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua**<sup>49</sup>. Kanpo-esleipenaren bidez ematen da, astean behin bi orduz. Emakumezkoak 1etik 4ra bitarteko saioak izaten ditu. Tratamenduak jarraituagoa izan behar duenean, kasu larrietan, hain zuzen ere, Osakidetzaren bidez kudeatzen da.

**Aholkularitza Juridikoaren Zerbitzua**. Aurrekoa bezala, kanpo-esleipenaren bidez eskaintzen da astean behin hiru orduz.

Udalak ez du genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoak hartzeko etxeratze-zerbitzurik. Mota horretako beharrak aldundiaren balia bideetan plaza eskatuz ebazten ditu. Premiazko egoeretan Ertzaintzak esku hartzea eskatzen dute emakumezkoa Bilboko “itunpeko egoitzara” eramateko.

48 Aldundiko etxebizitzetarantz bideratzea zail samarra da.

49 Zerbitzua urtean ordu-kopuru zehatza emateko kontratatzen da, beraz, eskaera handiagoa izanez gero, emakumezkoek Osakidetzako osasun-zerbitzuetara bidaltzen zaie.

Halaber, Leioako Udalak ez du berezko aurrekonturik bestelako laguntzek estaltzen ez dituzten beharren aurrean erantzuna emateko. Kasu horietan emakumezkoa Caritasera bidaltzen dute.

#### 4.5.10. Santurtziko Udala

Santurtziko Udalak oinarrizko gizarte-zerbitzuen sarearen bidez biztanleei nahiz talde bereziei eskaintzen zaizkien zerbitzuak eta programak kudeatzen ditu. Halaber, emakumezkoarentzako zerbitzua du. Organigraman Kultur Sailaren mende dago eta genero-indarkeria pairatu duten udalerriko emakumezko guztiei laguntza ematen die.

Emakumezkoaren zerbitzuak ireki berri du **harrera-etxebizitza**<sup>50</sup>, eta bakarrik etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat da. Horretarako, udalerrian bizi eta erroldatuta egongo dira. Hiru plaza dauzka. Erabiltzailearekin prekarioan erabiltzeko lagapen-kontratua gauzatzen da, oraindik zehazteke dagoen epealdiz.

Baliabide hori erabili ahal izateko, lehenik eta behin erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu behar da.

Arazo osagarriak, besteak beste, toxikomaniak, gaixotasun mentalak edo zenbait minusbaliotasun dituzten emakumezkoak ez dira onartzen. Legez kanpoko egoeran dauden emakumezko inmigranteak, berriz, onartzen dira, betiere udalerrian erroldatuta badaude.

Udalak berezko aurrekontua du Oinarrizko Errentak eta Gizarte Larrialdiko Laguntzak estaltzen ez dituen premiazko behar ekonomikoei erantzun ahal izateko.

#### 4.5.11. Sestaoko Udala

Udalak biztanle guztientzat oinarrizko gizarte-zerbitzuen sarea izateaz gainera, emakumezkoentzat zenbait zerbitzu berezi du.

Udalerriko emakumezkoen elkarte batekin lankidetzeta-hitzarmena du eta ez bakarrik genero-indarkeria pairatu dutenei, baizik eta Sestaoko emakumezko guztiei **aholkularitza juridikoa** eskaintzen die. Programa informazioa eta aholkularitza ematean datza eta lau orduz eskaintzen da astean hiru aldiz.

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek **laguntza psikologikoa** elkarte berak kudeatzen du. Ez dituzte tratamendu luzeak gauzatzen, gehienez hiru saio izaten dira, salbuespenez beste saioen bat egitea aurrez ikusia egon arren. Aholkularitza juridikoa bezala, astean 12 orduz eskaintzen da.

---

50 2002ko abenduan inauguratu zen eta oraindik ez du onartua proiektua.

## Harrera Etxebizitza emakumezkoentzat

### *Laguntzaren ezaugarriak eta edukia*

Txostena idatzi zenean etxean tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoak hartzeko etxebizitza gaitu zen. Gehienez 8 pertsona har daitezke.

Etxebizitzaren helburua “*etxean tratu txarrak jaso dituztelako, premiaz ohiko etxebizitza uztera behartuta dauden emakumezkoek nahiz beren seme-alabei aldi baterako etxebizitza ematea da*”. Harrera-etxe bezala eta premiazko etxeratze-baliabide gisa erabiliko da.

Ez du ez langilerik ezta laguntza- edota laguntza-programarik ere. Jarraipena udaleko gizarte-langileek egingo dute.

Egonaldia kasu bakoitzaren egoeraren arabera zehaztea aurrez ikusia dago. Hala ere, ez dira sei hilabeteak gaindituko.

### *Zerbitzua erabiltzeko baldintzak*

Baliabidea Sestaoko udalerrian erroldatutako emakumezkoentzat da. Horretarako, eskaera egin baino urtebete lehenago erroldatuta egon beharko du. Beste udalerrri batzuetan bizi diren emakumezkoek ezin dezakete baliabide hori erabil.

Erasotzailearen aurka aurkeztutako salaketaren kopia aurkeztu beharko da.

Era berean, arautu gabeko egoeran dauden emakumezko inmigranteak onartzen dituzte, betiere urtebete lehenago udalerrian erroldatuta badaude. Toxikomaniak, osasun mentalak, minusbaliotasun zehatzak, etab. bezalako arazoengatik autonomia mugatuta duten emakumezkoak, berriz, ez dira onartzen.

### 4.5.12. Mungialdeko Gizarte Zerbitzuen Partzuergoa

Mungialdeko oinarritzko gizarte-zerbitzuen sarea emakumezkoentzako bi zerbitzu berezien bidez osatzen da. Aipatu zerbitzuak ez dira bakarrik genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat, baizik eta emakumezko guztientzat. Hauek dira zerbitzuak:

**Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua:** kanpo-esleipenaren bidez gauzatzen da astean behin bi orduz. Aipatu denez, zerbitzua emakumezko guztientzat da. Jarraibideak eman eta arazoak ebazteko jardunbideak eskaintzen dira. Emakumezkoak tratamendu jarraituagoa behar duenean, zerbitzu berezietara bideratzen zaio.

Emakumezkoentzat Laguntza Juridikoaren Zerbitzua: kanpo-esleipenaren bidez<sup>51</sup> ematen da hamabostean behin bi orduz. Alor juridikoak informazioa eta aholkularitza eskaintzen da bizikidetasunaren, tratu txarren... arazoekin zerikusia duten gaitan.

---

51 Clara Campoamor Elkarteari azpikontratatu zaio.

**Etixeratze**-beharrei erantzuteko erabilera anitzeko etxean (zaharren egoitza, eguneko etxea...) hiru gela dituzte gordeta. Ez dira bakarrik etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat, baina talde onuraduna badira<sup>52</sup>.

Ez dute berezko aurrekontua gainerako laguntzek -Oinarrizko Errentak eta Gizarte Larrialdiko Laguntzek- estaltzen ez dituzten premiazko behar ekonomikoei erantzuteko.

#### 4.5.13. **Busturialdeko Mankomunitatea**

Busturialdeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatean genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek arreta eskaintzeko bi erakunde daude: Mankomunitatea bera eta Gernika-Lumoko Udala. Mankomunitatearen mende daude oinarrizko gizarte-zerbitzuak; udalak, berriz, Emakumezkoaren Udal Zerbitzua du. Genero-indarkeriari dagokionez biek koordinazio estuan lanean dihardute.

#### **Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua**

Zerbitzu hau Gernika-Lumoko Udaleko Emakumezkoaren Udal Zerbitzuak kudeatzen du, Busturialdeko gainerako udalerrietara irekia egon arren. Psikologo batek ematen du kanpo-esleipenaren bidez astean hiru aldiz. Krisi egoeran dauden emakumezkoek eskaintzen zaien zerbitzua da, beraz, ez da bakarrik tratu txarrak jasotzen dituztenentzat.

Orientabidea eta aholkuak ematen ditu, ez du terapiarik gauzatzen. Egoera larriagoak prebenitzea eta euste-lana egitea du helburu. Tratamendu luzeago behar dela uste denean, Osakidetzara bidaltzen zaio.

#### **Laguntza Juridikoaren Zerbitzua**

Zerbitzua Busturialdeko Mankomunitateak kudeatzen du eta emakumezko guztientzat da, ez dira genero-indarkeriaren arazoak izan dituzten emakumezkoak bereizten. Kanpo-esleipenaren bidez ematen da astean hiru orduz. Aholkularitza eta orientabidea eskaintzen da.

#### **Berehalako harrera-etxebizitza**<sup>53</sup>

“Berehalako harrera-etxebizitza” etxebizitza instituzionala da eta genero-indarkeria dela-eta, ohiko etxebizitza premiaz utzi behar duten emakumezkoak aldi baterako berehala hartzen dira.

---

52 Informazioa bildu zenean, oraindik ez zuten proiektua gauzaturik, ezta hartzeko irizpideak eta baldintzak eginak ere. Ordura arte ez zen inoiz erabili.

53 Informazioa bildu zenean, oraindik etxebizitza erabili gabe zegoen, laguntza-programa eskaintzeko zain baitzeuden.

## Laguntzaren ezaugarriak eta edukia

Baliabidea aldi baterako da. Bizkaiko Foru Aldundiaren bidez edo beste etxeratze-zerbitzuren bidez bestelako harrera-zerbitzuetara pasatzeko “bitartekoa” da. Bai etxeratze-behar larrietarako, bai egonaldi luzeagoetarako erabiltzen da. 5 plaza eskaintzen dira.

Emakumezkoarekin prekarioan erabiltzeko lagapen-kontratua izenpetzen da gehienez hilabete baterako. Beste hilabete batez luza daiteke.

Etxebizitzan sartzean telefono mugikorra entregatzen zaio emakumezkoari eta beti eraman beharko du gizarte-zerbitzuek une oro lokalizatu ahal izateko eta babes-modura izateko.

Emakumezkoaren krisi-egoerak konpontzeko laguntza- eta jarraipen-programa bereziak eskaini nahi dira<sup>54</sup>. Jarraipena Mankomunitateko Haurreria, Gazteria, Familia eta Emakumezkoaren gizarte-langileak egiten du.

## Zerbitzua erabiltzeko baldintzak

Busturialdeko Mankomunitateko kide diren udalerrietako emakumezkoak hartuko dira. Legez kanpo dauden emakumezko inmigranteen kasuan, onartu egiten dira. Hala ere, harrera-etxebizitzan egotearren erroldatzeko izapideak egitera behartzen zaie, bertan erroldatuta ez baleude.

Baliabide honetan, berriz, ez dira onartzen Mankomunitateko udalerrietatik kanpo bizi diren emakumezkoak.

Harrera-etxebizitza erabili nahi duen emakumezkoaren autonomia baldintzatzen duen bestelako arazo edo egoera osagarriak (toxikomaniak, osasun mentala, minusbaliotasunak, etab) bilduko balira, laguntza- eta arreta-neurri osagarriak ezarriz baliabidea egokia izan daitekeen balioztatuko da. Hartzea gomendagarria suertatzen ez den kasuetan, kasua Bizkaiko Foru Aldundiko beste baliabide batzuetara bideratuko da, besteak beste, “itunpeko egoitza”.

Etxebizitzan sartzeko ez da erasotzailearen aurka salaketa jartzea eskatzen.

Mankomunitateak **aurrekontu-saila** du gainerako laguntzek -hala nola Oinarrizko Errentak edo Gizarte Larrialdiko Laguntzek- estaltzen ez dituzten premiazko **behar ekonomikoei** erantzuteko. Hala ere, eraginkortasunagatik eta azkartasunagatik Caritasera bideratzen dira ere.

---

54 Gernikako emakumezkoen taldearekin lanean ari dira beraiek egin dezaten laguntza- eta jarraipen-lana, etxean lehen aldiz hartzea barne, hori jaiegunetan edota gauetan gertatu arren.

#### 4.5.14. **Lea-Artibaiko Mankomunitatea**

Lea-Artibaiko Mankomunitateak, biztanle guztientzako gizarte-zerbitzuez gainera<sup>55</sup>, emakumezkoentzako **Laguntza Juridikoaren Zerbitzua** du astean 9 orduz.

Zerbitzua arazo desberdinak dituzten emakumezkoiei bideratuta dago, *“baina, batez ere, familiaren eremuan arazoak dituztenei, hau da, banantzearekin, dibortziatzearekin edo antzekoekin zerikusia duten gaietan arazoak dituztenei”*.

Besteak beste, honako zerbitzuak eskaintzen dira: informazioa eta aholkuak, doako justiziaren izapideak egiteko kudeaketak, salaketa jartzeko laguntza eta kasuak jarraitzea.

Zerbitzu hau erabiltzeko bitartekoa batez ere gizarte-langileak dira. Emakumezkoak bertara bideratzen dituzte. Hala ere, emakumezkoak zuzenean joanda erabil dezake ere.

Etxeratze-behar larriak<sup>56</sup> emakumezkoak kasuaren arabera, Bilboko “itunpeko egoitzara” edo hotelen batera eramanez ebazten dira. Ez dago jardunbide sistematizaturik.

Emakumezkoen nahiz beren familiakoen premiazko **behar ekonomiko**ei erantzuteko Caritas erabiltzen da, egoera-mota horiei aurre egiteko ez baitute berezko aurrekonturik.

#### 4.5.15. **Uribe-Kostako Mankomunitatea**

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoiei laguntzeko, Mankomunitate honek oinarrizko gizarte-zerbitzuak ditu biztanle guztientzat eta, gainera, laguntza juridikoaren zerbitzua du.

**Laguntza Juridikoaren** Zerbitzua emakumezko guztientzat da eta kanpo-esleipenaren bidez ematen da, astean behin hiru orduz. Aholkularitza juridikoa eskaintzen da eta ofiziozko abokatua eskatzeko izapideak egiten dira.

**Premiazko etxeratzearen** beharrak pentsio-sarearen bidez ebazten da.

Premiazko **laguntza ekonomiko**ei aurre egiteko **berezko programa** dute; hala ere, Caritasera bideratzen dituzten dirua aurreratzeko.

---

55 Batzuk udaletakoak, udal mankomunatu bakoitzaren mendekoak, eta besteak mankomunitateak berak kudeatzen dituenak.

56 Ondarroako udalerriak 2002ko otsailean pasadizokoen aterpea ireki zuen eta bertan etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoak berehala hartzeko gela bat gorde zuen.

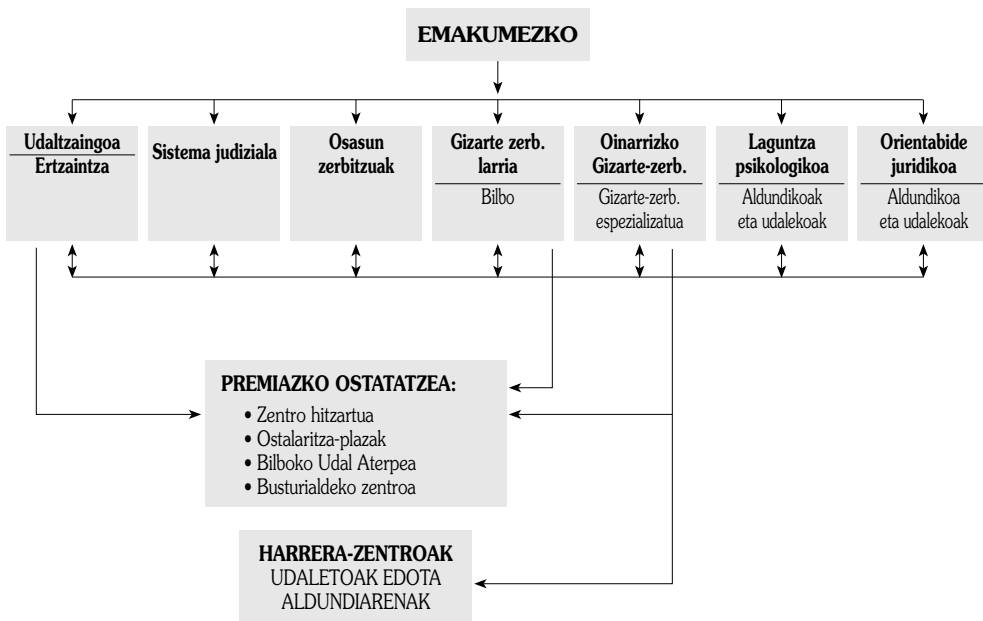
## 4.6. Antolaera eta jardunbidea Bizkaian

### 4.6.1. Ibilbidea

Bizkaia gai honetan ezaugarri batekin definitu beharko bagenu, eskaintzen duten zerbitzuei, edukiei eta kudeatzeko moduari buruz udalen arteko heterogeneotasuna aipatuko genuke.

Hala eta guztiz ere, eskeman ikus daitekeenez, programa bereziak erabiltzeko antzeko irizpideez baliatzen dira. Beste lurraldeetan gertatzen den bezala, emakumezkoak aukera ugari dauka zerbitzu bereziak (laguntza psikologikoa eta laguntza juridikoa) erabiltzeko. Beste zerbitzu batetik abiatuta erabil daitezke, bai erakunde berean, bai kanpokoan. Bestela, emakumezkoak zuzenean jo dezake, organismoik alde aurretik esku hartu gabe. Dena dela, etxeratzeko zerbitzuek ildo zehatzak jarraitu behar dituzte. Ezin daitezke zuzenean erabil.

### EMAKUMEZKOEN IBILBIDEA BIZKAIAN



### Larrialdiko etxeratzea:

Zenbait aukera daude emakumezkoaren bizilekuaren arabera.

Bilbon bizi bada:

- Gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegitik kanpo, orokorrean, premiazko etxeratzeko guztiak Gizarte Larrialdiko Udal Zerbitzuaren bidez bideratuko dira, nahiz eta



lehenago Ertzaintzan edo udaltzaingoan egon. “Zentro hitzartuan” ostatatuko liraterke. Plaza librerik ez balego, Elejabarriko Udal Aterpera eramango litzaieke.

- Beharra gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegian gertatuz gero, kasuaren arabera kasua izango da. Kasua berria bada, lehendik arreta eskaini gabekoa, izapideak GLUZren bidez egin beharko liraterke. Kasua jada ezaguna izanez gero, hau da, lehendik esku hartu da, Emakumezkoaren Zerbitzuak egingo ditu izapideak bere harrera-etxebizitzan hartzeko.

Beste udalerrri batean biziz gero:

- Gertaera gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegian gertatzen bada horiek bideratuko dute. Bakoitzak duen udal-organigramaren arabera gauzatuko da: oinarriko gizarte-zerbitzuen bidez edo emakumezkoentzako zerbitzu bereziagoen bidez Ermuko kasuan bezala. Berezko etxeraterik ez duten udalerririk Bizkaiko Foru Aldundiaren bidez egin beharko dituzte izapideak.
- Gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegitik kanpo udaltzaingoaren edota Ertzaintzaren bidez bideratuko dira.

### **Harrera etxeak (premiatzakoak ez diren etxeraterak):**

- Baliabide horiek erabiltzeko ezinbestekoa da bizilekuko udalerriko gizarte-zerbitzuetara jotzea. Horiek egin behar dituzte bertan sartzeko izapideak, bai udalerririk baliabidea badute, baita aldundiak duen etxebizitzaren bat eskatu behar badute ere.

Nolanahi ere, bizilekuko udalerriko gizarte-langilea izango da erreferentzi profesionala, emakumezkoa non etxerater den alde batera utzita.

#### **4.6.2. Etxerater-zerbitzua**

Lurraldean guztira 15 etxebizitza eta 104 plaza daude etxean indarkeria jasan ostean etxebizitza utzi behar duten emakumezkoak etxeraterko<sup>57</sup>. Bizkaian erroldatuta dagoen 18tik gorako emakumezkoak kontuan hartuz gero, ratioa honakoa da: plaza bat 18 urte edo gehiago dituzten 4.817 emakumezkoentzat.

Azken bost urteotan 156 emakumezko hartu dira. Zifra txikia da laguntza eskaintzen zaion biztanle-kopurua eta eskainitako plaza-kopurua kontuan hartuz gero. Galdakao eta Ermua dira baliabidea gutxien erabiltzen duten udalerririk, guztira 10 eta 8 emakumezko erabili du, hurrenez hurren.

<sup>57</sup> Bizkaiko Foru Aldundiak egoitza pribatuarekin hitzartutako premiatzako ostatutako 2 plaza eta egonaldi ertainerako beste 15 plaza barne.

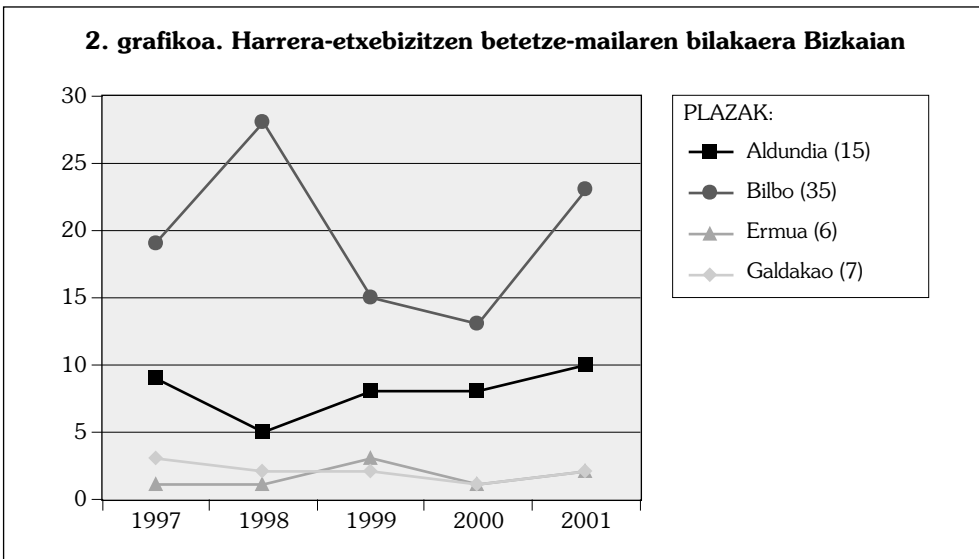
<sup>58</sup> Plaza horiei beste 17 erantsi behar zaie, Bizkaiko Foru Aldundiak egoitza erlijiosoarekin hitzartutakoak, hain zuzen ere. Hala, guztira 104 dira. Ez dugu aipatu etxeen okupazio-daturik.

### 9. taula. ETXERATZEA BIZKAIAN

	Etxebizitzak	Plazak	Emakumezkoak Bizkaiko harrera-etxebizitzetan					
			Guztira	1997	1998	1999	2000	2001
Aldundia	2	15	40	9	5	8	8	10
Bilbo	6	35	98	19	28	15	13	23
Basauri	2	8	—	—	—	—	—	—
Busturialdea*	1	5	—	—	—	—	—	—
Ermua	1	6	8	1	1	3	1	2
Galdakao	1	7	10	3	2	2	1	2
Santurtzi*	1	3	—	—	—	—	—	—
Sestao*	1	8	—	—	—	—	—	—
<b>GUZTIRA</b>	<b>15</b>	<b>87<sup>58</sup></b>	<b>156</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>37</b>

(\*) Daturik gabe. Busturialdeko, Sestaoko eta Santurtziko etxebizitzak oraindik ireki gabe zeuden data horretan.

**2. grafikoa. Harrera-etxebizitzaren betetze-mailaren bilakaera Bizkaiari**



Arabian bezala, grafikoak profil irregularra azaltzen du, baina joera desberdina da. Azkenean 1997 eta 2001 urteen bitartean erabiltzaileen kopuruak gora egin du. Bilbon ematen da baliabide eskuragarrien okupazio-indize handiena.

Bizkaiko etxebizitza-zerbitzuek ez dute langile iraunkorrik etxeetan, Foru Aldundiak etxe pribatuekin hitzartutako plazetan izan ezik.

Laguntza- eta jarraipen-programekiko egoera, berriz, honako hau da:

- Foru Aldundiak genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoak modu iraunkorrean hartzeko 15 plaza hitzartu ditu egoitza pribatuarekin. Aipatu etxeak hezitzaileen taldea du eta gainerako egoiliarrekin partekatzen dute<sup>59</sup>.

59 Haurdun dauden emakumezkoak eta ama gazteak beren seme-alabekin.

- Bilboko Udalak pertsona bat<sup>60</sup> azpikontratatu du. Hezitzailearen profil profesionala du eta laguntza, jarraipena, etab, eskaintzeaz arduratzen da tratu txarrak jaso dituzten emakumezkoak hartzeko kudeatzen dituen sei harrera-etxebizitzetan.
- Txostena idatzi zenean, Busturialdeko Mankomunitateko etxebizitza oraindik erabili gabe zegoen, Gernikako udalerriko emakumezkoen elkartearen bidez laguntza- eta jarraipen-programa eskaintzearen zain.
- Ermuko etxebizitzan, laguntza- eta jarraipen-programa gauzatu behar dela balioztatuz gero, udalerriko emakumezkoen elkartera jotzen da.
- Galdakaon, hezitzaile-talde batek adin txikikoentzat heziketa-programa gauzaten du. Talde horrek berak lanean dihardu harrera-etxebizitzan adin txikikoak daudenean eta gizarteak baztertzeko arriskua dutenean.

Baliabide hauek erabiltzeko ezartzen den baldintzetako bat emakumezkoaren autonomi gaitasuna da. Lurraldeko etxeratze-zerbitzurik ez du onartzen arazo osagarriak -toxikomaniak, gaixotasun mentalak edo ezgaitasun jakin batzuk- dituen emakumezkoak. Bi salbuespen teoriko daude: Basauri eta Galdakao. Beren araudietan horri buruz ez da ezer adierazten, beraz, etxebizitzan sartu baino lehen batzordeek balioztatu egiten behar dute eta, ondoren, onartu.

Laburbilduz, harrera-etxeetako baldintzak ez dira egokienak arazo osagarriak dituzten emakumezkoak hartzeko eta, hortaz, bestelako zerbitzu-motara bideratu behar dira.

Legez kanpoko egoeran dauden emakumezko inmigranteak hartzeko, berriz, ez dago inolako mugarik. Basaurik eta Busturialdeko Mankomunitateak erroldatzeko izapideak egitera behartzen die, jada erroldatuta ez badaude. Bakarrik Sestaon edozein emakumezkoari gutxienez urtebete bertan erroldatuta izatea eskatzen zaio, beraz, ez da soilik legez kanpo dauden inmigranteei jartzen zaien baldintza.

Lurralde honetako etxeratze-zerbitzuak zehazten dituen beste ezaugarria honakoa da: baliabidea erabiltzeko erasotzailearen aurka salaketa jarri izana edo gauzatuko dela konpromisoa hartu izana. Baldintza hori nahitaezkoa da Bizkaiko Foru Aldundiko, Bilboko Udaleko eta Sestaoko Udalako etxebizitzak nahiz “itunpeko egoitza” erabiltzeko, bai etxeratzea premiazkoa denean, baita iraunkorra denean ere. Ildo horri jarraiki, hurrengo egiaztatu ahal izan dugu: lurraldean premiazkoak ez diren plazen erdia baino gehiagok (75), baita Foru Aldundiak “itunpeko egoitzan” gordeta dituen premiazko plazek ere, aldeztu aurretik erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu izana eskatzen dute.

#### 4.6.3. Laguntza psikologikoa

Genero indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat laguntza psikologikoaren programa bereziek udalerraren arabera forma diferenteak hartzen dituzte. Bi mota bereiz ditzakegu:

---

<sup>60</sup> Emakumezkoaren udal-zerbitzuak berak ez du nahikotzat jotzen.

- a) Bizkaiko Foru Aldundiko programa. Programa “esklusibotzat” jotzen dugu, bakarrik genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat baita, edozein delarik bere azalpena: sexu-erasoa edota etxean indarkeria. Halaber, gizona erasotzaileentzat da.
- b) Zerbitzu bereziak, baina ez eksklusiboak. Ez dute bakarrik genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat laguntza psikologikoa eskaintzen; zerbitzua emakumezko guztientzat da, edo Getxoren kasuan bezala, biztanle guztientzat.

Bizkaiko Foru Aldundiaren zerbitzua Arabako Foru Aldundiaren antzekoa da<sup>61</sup>, bai edukiei dagokienez, baita erabiltzeko jarraitu behar diren modu desberdinei dagokionez ere. Beraz, aurreko orrialdeetan Arabaren kasuan egindako balioztapen bera egingo dugu.

Hala ere, programa hau bakarrik Bilbon ematen da eta Bizkaiko biztanleen % 77,12 Bilbo Handiko eskualdean bizi arren, eskualde urrunagokoek -hala nola Enkarterrikoek, Markina-Ondarroakoek- zailagoa dute erabiltzea. Ez dira bakarrik kilometroak eta garraio-zerbitzua kontuan hartu behar, baita emakumezko askok zerbitzura hurbiltzeko aurkitzen duten “hesi psikologikoa” ere, gizarte-zerbitzu askotatik azaldu den bezala.

Illo horri jarraiki, hainbat gai kontuan hartu behar dira:

- Bilbo Handiko eskualdetik kanpo bizi diren biztanleen % 22,88 guztira 256.838 pertsona dira<sup>62</sup>.
- Bizkaiko udalerrri asko handiak direnez, herritarrek udalerrian bertan aurkitzen dute arazoaren erantzuna. Beraz, ez daude ohitura Bilbora jotzera hainbat izapide egiteko, ohiz kanpokoak izan ezik. Ez dago ohiko jardunbide gisa barneratua. Laburbilduz, arestian aipatu ditugun “hesi psikologikoa” gainditzean datza.
- “Hesi psikologikoa” maizago gertatzen da adin gehiago duten emakumezkoetan; bestalde, horiek dira tratatu txarren ondorioak jasaten denbora gehiena daramatenak.
- Aurreko faktore guztiei emakumezkoen narriadura psikologikoa erantsi behar zaie.

Halaber, udaleko programen eduki gehienak Aldundikoa baino urriagoak direla aipatu behar da. Getxon izan ezik, ez dira tratamendu osoak egiten. Arazo zehatzak ebazteko laguntza, aholkularitza eta jardunbidea eskaintzen da. Emakumezkoak tratamendu luzeagoa, berezia, behar izanez gero, Aldundiak kudeatzen duen zerbitzura (batuetan Osakidetza ere) bideratzen zaio.

Azpimarratzekoa da Osakidetza bideratzen duten profesionalak egokiena ez delakoan daudela, biktima-taldea “psikiatritzatu” egiten baita.

Hala, bizilekuaren arabera, emakumezkoak bi laguntza psikologikoaren zerbitzu aukera ditzakeela egiaztatu ahal izan dugu: bata, udalerririk berak eskaintzen duena eta, bestea,

61 Programaren edukiak antzekoak dira, baita lan-metodoak ere. Enpresa berdinari azpikontratatu zaio.

62 Adibidez, Gasteizko oraingo biztanle-kopurua gainditzen du.

Foru Aldundiak kudeatzen duena. Beste batzuek, berriz, bakarrik foru-zerbitzua erabil dezakete eta, gainera, urruntasunaren arazo erantsia dute.

Informazioa bildu zen unean, honako udalerrri edota mankomunitateek eskaintzen zuten zerbitzua: Barakaldok, Getxok<sup>63</sup>, Gernikak, Mungiak, Galdakaok, Leioak eta Sestaok. Barakaldok izan ezik, gainerako udalerriek zerbitzua kanpo-esleipenaren bidez eskaintzen dute eta bakoitzak lanaldi desberdina du<sup>64</sup>.

Txostena idatzi zenean, Foru Aldundiko programan itxarote-zerrenda 2 hilabetetakoa zen<sup>65</sup>. Egoera normaletan itxaronaldia 2 astetakoa da. Egoera larrietan betiere salbuespenak egiten dira, emakumezkoei laguntza lehenago emateko.

## Arreta-datuak

Arabako kasuan ikusi dugunez, arreta-bolumena ez da asko aldatzen urte batzuetatik besteetara, emakumezkoaren arretaren kasuan joera arinki gora egitea izan arren.

2001ean, programaren erabiltze-indizea 18 urte baino gehiagoko emakumezkoentzat %0,3 izan zen. Arabako datuarekin erkatuz (%0 1,2), askoz txikiagoa da, Bizkaiko zenbait udalek zerbitzu hau dutela gogorarazi behar dugun arren.

### 10. taula. BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO LAGUNTZA PSIKOLOGIKOAREN ZERBITZUARI BURUZKO ERABILERA-DATUAK

	Tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoei laguntza	Gizonezko erasotzaileei laguntza psikologikoa
1997	122	24
1998	145	19*
1999	141	25
2000	118	31
2001	157	30
<b>GUZTIRA</b>	<b>683</b>	<b>129</b>

\* Gutxi gorabeherako datua.

#### 4.6.4. Laguntza juridikoa

Laguntza psikologikoaren programan gertatzen den bezala, Bizkaian Foru Aldundiak eskaintzen duen laguntza juridikoaren zerbitzuaz gainera, zerbitzu hau ematen duten udalerriek oso modu desberdinetan formulatzen dute. Hala ere, laguntza psikologikoaren programarekin kontrajarriz, Aldundiko Laguntza Juridikoaren Zerbitzuak programa

63 Udalen gizarte-zerbitzuen programa biztanle guztientzat.

64 Ikusi laburpen-taula.

65 Orduak hedatu eta itxaronaldia murrizteko izapideak egiten ari ziren.

erabiltzeko aukerak mugatzen ditu. Programa bakarrik antzeko programa ez duten udalerrietako pertsonak erabil dezakete.

Laburpen-taulan ikus daitekeenez, 8 udalerrik eta 4 mankomunitatek eskaintzen diete emakumezkoei aholkularitza juridikoa. Barakaldok izan ezik -berezko zerbitzua du-, gainerakoek azpikontratatura dute edo hitzarmenak izenpetzen dituzte.

Zerbitzu gehienak emakumezkoentzat dira, Getxoko zerbitzua izan ezik. Azkena biztanle guztientzat da, baina arestian aipatuenez, gehien erabiltzen dutenak emakumezkoak dira.

Zerbitzu hauek zuzenean erabil daitezke; bestela, edozein zerbitzuko edo erakundek bideratuta erabiltzeko aukera dago. Zuzenean erabiltzeko aukera oso faktore positiboa da Nolabait esateko, hesiak deuseztatzen ditu eta emakumezkoari erabakia hartzeko laguntza eskaintzen diote.

Informaziorik ezak, prozesu judizialei buruzko ezjakintasunak, garrantzi handiko bestelako faktoreekin batera, laguntza bilatzeko erabakia oraindik zailagoa egiten dute. Testuinguru honetan emakumezkoa zerbitzu hauetara hurbiltzea ahalbidetuko duen edozein formula garrantzitsua da, alde aurretik baldintzarik ezarri gabe. Zerbitzu hauetan jardunbideari buruzko informazioa ematen da. Lehen urratsa da eta, gainera, oinarrizkoa, emakumezkoari erabaki zehatzak hartzen laguntzeko.

Zerbitzuaren balorazio positiboak ikuspegi bikoitza du:

- a) Erabakia hartzen laguntzeko elementuez hornitzen zaion neurrian, emakumezkoak jasotzen duen zuzeneko laguntza: izapideen informazioa, nora jo, salaketak formulatzeko moduak, kontaktuak abokatuekin... Laguntza handiagoa ala txikiagoa izango da udalerraren arabera.
- b) Ondorengo prozesu judizialean izan dezakeen eragina. Salaketa behar bezala ez bada formulatzen, prozesu judizialak porrot egin dezake edo sententzia nahi ez dena izan daiteke.

Laguntza psikologikoaren programekin gertatzen den bezala, emakumezkoaren bizilekuaren arabera, errazagoa edo zailagoa izango laguntza juridikoaren zerbitzua erabiltzea. Kasu honetan zerbitzu-kopurua handiagoa da eta, beraz, iristeko zailtasunak izango dituzten emakumezkoen kopurua txikiagoa. Dena delakoa, hiriburutik urrunen dauden zonek ez dute zerbitzu-mota hori; Ermua, Otxandio eta Karrantza dira adibide horietako batzuk.

### 11. taula. BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO LAGUNTZA JURIDIKOAREN ZERBITZUARI BURUZKO ERABILERA-DATUAK

Zerbitzua erabili duten emakumezkoak	
2000	175
2001	462
<b>GUZTIRA</b>	<b>637</b>

Aldundiaren programa erabiltzeko itxarote-epea gutxi gorabehera astebetekoa da.

Programaren edukiak desberdinak dira udalerrien artean edo Aldundiaren programarekiko. Beraz, ildo horri jarraiki, Bizkaiko emakumezko guztiek ez dutela programa maila berdinean erabiltzeko aukerarik esan dezakegu. Adibidez, Bilboko Udalak zenbait kasutan eta egoera pertsonaletan doako laguntza legala estaltzen du.

2001ean guztira 462 emakumezko jo zuen laguntza juridikoaren zerbitzura. Zerbitzua orain eskaintzen den moduan 2000ko abuztuaren 31n hasi zen. Horretarako Clara Campoamor Elkartearekin hitzarmena izenpetu zen. Beraz, laguntza juridikoari dagokionez, data hau baino lehenagoko datuak ez ditugu. 2000. urteko datuek bakarrik lau hilabete aipatzen dituzte.

## 12. taula. BALIABIDE BEREZIEN LABURPENA BIZKAIAN

	L. Psikologikoa	L. Juridikoa	Premiazko ostat/ Berehalako harrera	Egonaldi ertaineko etxeratzea	Bestelako laguntzak
<b>BIZKAIKO FORU ALDUNDIA</b>	Azpiktratatua – Zutitu enpresa	Azpiktratatua – Clara Campoamor elkarte	Zentro pribatuarekin hitzartua // 2 plaza	Berea: 2 etxebizitza // 15 plaza Hitzartua: Zentro pribatua // 15 plaza	Gizarteratzeko Laguntza Bereziak (L. ekonomikoak)
<b>BILBOKO UDALA</b>		Hitzarmenak modulu psikosozialekin	Elejabarriko Udal Aterpea, "itunpeko egoitzan" plazarik ez dagoenean	Berea 6 etxebizitza // 35 plaza Heziketa eta Integrazio Programa	Berezko laguntza ekonomikoak
<b>BARAKALDOKO UDALA</b>	Berea: Emakumezkoaren Aholkularitza Zentroa. Aparteko esku-hartzeak	Berea: Emakumezkoaren Aholkularitza Zentroa	Hoteleko zerbitzuak		Berezko funts ekonomikoa, premiazko beharretarako
<b>BASAURIKO UDALA</b>		Azpiktratatua: Emakumezkoen Elkarte	Hoteleko zerbitzuak*	Berea: 2 etxebizitza // 8 plaza	Berezko funts ekonomikoa, premiazko beharretarako
<b>BERMEOKO UDALA</b>		Azpiktratatua: pertsona fisikoa	Hoteleko zerbitzuak		Berezko funts ekonomikoa, premiazko beharretarako
<b>ERMUKO UDALA</b>			Hoteleko zerbitzuak*	Berea: 1 etxebizitza // 6 plaza	Berezko funts ekonomikoa, premiazko beharretarako
<b>GALDAKAOKO UDALA</b>	Azpiktratatua: pertsona fisikoa. Informazioa eta aholkularitza	Azpiktratatua: pertsona fisikoa		Berea: 1 etxebizitza // 7 plaza*	Berezko funts ekonomikoa, premiazko beharretarako
<b>GETXOKO UDALA</b>	Azpiktratatua: pertsona fisikoak. Informazioa eta tratamendua	Azpiktratatua: pertsona fisikoa	Hoteleko zerbitzuak	Hoteleko zerbitzuak edo antzekoak	Berezko funts ekonomikoa, premiazko beharretarako
<b>LEIOAKO UDALA</b>	Azpiktratatua: Guraso bakarreko familien elkarte. Aholkularitza eta tratamendu laburrak	Azpiktratatua: pertsona fisikoa			
<b>SANTURTZIKO UDALA</b>			Hoteleko zerbitzuak*	Berea: 1 etxebizitza // 3 plaza	Berezko funts ekonomikoa, premiazko beharretarako
<b>SESTAOKO UDALA</b>	Emakumezkoen elkartearekin lankidetzeta-hitzarmena. Aholkularitza eta tratamendu laburrak	Lankidetzeta-hitzarmena Emakumezkoen Elkartearekin		Berea: 1 etxebizitza // 8 plaza*	
<b>MUNGIALDEKO GIZARTE-ZERBITZUEN PARTZUERGOA</b>	Azpiktratatua: Zutitu enpresa	Azpiktratatua		Berea: erabilera anitzeko etxean 3 gela gordeta*	
<b>BUSTURIALDEKO MANKOMUNITATEA</b>	Berea: Gernika-Lumoko Udala. Emakumezkoaren Udal Zerbitzua	Azpiktratatua	Propio: 1 etxebizitza // 5 plaza		Berezko funts ekonomikoa, premiazko beharretarako
<b>LEA-ARTIBAIKO MANKOMUNITATEA</b>		Azpiktratatua	Hoteleko zerbitzuak	Ondarroako Udala: udal-aterpean gela bat gordeta	
<b>URIBE KOSTAKO MANKOMUNITATEA</b>		Azpiktratatua	Hoteleko zerbitzuak		Berezko funts ekonomikoa, premiazko beharretarako

\* Premiazko nahiz egonaldi ertaineko etxeratze-baliabide modura erabiltzen da.



## 4.7. Zerbitzuak eta programak Gipuzkoan

Gipuzkoan Foru Aldundiaz gainera, honako udalek kudeatzen dituzte genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat zerbitzu eta programa publiko bereziak:

- Gipuzkoako Foru Aldundia
- Donostiako Udala
- Andoaingo Udala
- Arrasateko Udala
- Beasaingo Udala
- Eibarko Udala
- Errenteriako Udala
- Hernaniko Udala
- Irungo Udala
- Lasarte-Oriako Udala
- Zumarragako Udala

### 4.7.1. Gipuzkoako Foru Aldundia

Gipuzkoako Foru Aldundian genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat zerbitzu eta programa bereziak Gizarte Zerbitzuetako Sailaren bidez eskaintzen dira. Aipatu Sailaren barruan Gizartean eta Komunitatean Sartzeko Unitatea da arduraduna. Unitatea Ekintza Komunitarioaren eta Planifikazioaren Zerbitzuaren mende dago. Unitate honek emakumezkoaren eremuan eta beste zenbait alorretan -hala nola “gutxiengo etnikoak eta inmigrazioa”, “espazio sozio-hezitzaileak”, eskualdeko taldeak balioztatzea” edo “Aterpe plana”- esku hartzen du.

Administrazio honek genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat eskaintzen dituen zerbitzu berezi guztiak kanpo-esleipenaren bidez ematen ditu.

Gipuzkoak Foru Aldundiak honako programak eta zerbitzuak eskaintzen ditu:

1. Laguntza Psikologikoaren Programa etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten biktimentzat.
2. Laguntza Psikologikoaren Programa erasotzaileentzat.
3. Informazio eta Aholkularitza Juridikoaren Zerbitzua.
4. Etxeratze-zerbitzua.
5. Laguntza ekonomikoak.

#### 4.7.1.1. *Laguntza Psikologikoaren Programa Etxean Tratu Txarrak eta Sexu Erasoa Pairatu dituzten Biktimentzat*

Laguntza psikologikoaren zerbitzua 1989an hasi zen Gizartekintzaren, Donostiako Udalaren eta EHUko Psikologia Sailaren artean izenpetutako lankidetzaren bidez. Sexu-erasoan jasan zituztenek ondorio psikologikoak gainditzera bideratuta zegoen.

Programak helburu anitz dauzka: biktima bere buruaz jabetzea, auto-estimua berreskuratzea, errudun-sentimendua gainditzea, gizarte-isolamendua eta beldur-sentimendua gainditzea. Laburbilduz, biktimari ondorio psikologikoak gainditzeko laguntza da helburua.

Zerbitzua Gipuzkoako Psikologo Elkargo Ofizialarekin lankidetzak hitzarmena eginaz eskaintzen da. Arreta-puntuak lurraldean banatuta dauden udalerririk askotan sakabanatzen dira<sup>66</sup>, gehienak Donostian biltzen diren arren. Programaren barruan sartzen diren kabineteei arabera, alda daiteke. Emakumezko edo gizonezko erasotzaile bakoitzak guztiak hautatzeko aukera du.

## A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia

Biktimentzako laguntza psikologikoa psikologo klinikoek egindako tratamendu berezian datza<sup>67</sup>. Zerbitzuak bi fase dauzka:

Lehenengo fasean egoera aztertu eta balioztatzen da. 3 orduz aztertu, balioztatu eta proposatu egiten da eta ordubete erabiltzen da oinarritzko gizarte-zerbitzuarekin koordinazio-lanak egiteko. Koordinazioaren helburua esku-hartzea baliozko egitea eta aurrekontua aurkeztea da.

Bigarren fasean tratamendu terapeutikoa egiten da. Tratamenduari gehienez 45/60 minutuko 18 saio eskaintzen zaizkio. Oinarritzko gizarte-zerbitzuen eta dagokion kabineteei artean koordinazio-lanak egiteko ordubeteko 2 saio egiten dira. Esku-hartzeak hala eskatzen badu, saio terapeutikoak bikotekideari eta seme-alabei heda dakieke.

Salbuespenez, biktimak zerbitzua luzatzea behar badu, oinarritzko gizarte-zerbitzuek proposamena egingo dute eta xede horrez antolatuta den batzorde teknikoak baliozta dezan Gizartekintzari txostena egingo dio.

## B- Erabiltzeko baldintzak

Zerbitzua erabiltzeko lurraldeko edozein udaletako oinarritzko gizarte-zerbitzuetara jo daiteke.

Kasuaren lehenengo azterketa- eta balioztapen-fasearen ondoren, oinarritzko gizarte-zerbitzuak esku hartzeko eskaera egin beharko dio Gizartekintzari. Eskaera adituak eta eskatzaileak izenpetu beharko dute, eta horrekin batera esku hartzearen proiektua eta aurrekontua azalduko dira.

---

66 2001.ean 111 kabinete psikologiko zeuden programaren barruan sartuta.

67 Zerbitzua eman ahal izateko, Psikologo Elkargoak elkargokideei Psikologia Klinikoaren espezialitatea eskatzen die. Horrez gain, alor horretan 3 urtetako esperientzia izan beharko dute.

Gizartekintzak ebazpena gehienez 10 egunen buruan bidali beharko die oinarritzko gizarte-zerbitzuei bigarren fasera jo ahal izateko.

#### 4.7.1.2. *Laguntza psikologikoa erasotzaileentzat*

Zerbitzu hau laguntza psikologikoaren programara erantsi zen 1993. urtean. Laguntzaren edukia eta ezaugarriak oinarrian emakumezkoentzat deskribatu berri dugunaren antzekoak dira.

Bi helburu nagusi dauzka: batetik, erasotzailea jarrera kontrolatzeko beharrezko gaitasunez hornitzea, eta bestetik, jokabide bortitzak eta erasokorrak berriz ez errepikatzea.

Ez dugu programa hau erabili duten biztanleei buruzko daturik.

### **A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia**

Erasotzaileentzako laguntza psikologikoa psikologo klinikoek egindako tratamendu berezian datza<sup>68</sup>. Zerbitzuak bi fase dauzka:

Lehenengo fasean egoera aztertu eta balioztatzen da. 3 orduz aztertu, balioztatu eta proposatu egiten da eta ordubete erabiltzen da oinarritzko gizarte-zerbitzuarekin koordinazio-lanak egiteko. Koordinazioaren helburua esku-hartzea baliozko egitea eta aurrekontua aurkeztea da.

Bigarren fasean tratamendu terapeutikoa egiten da. Tratamenduari gehienez 45/60 minutuko 18 saio eskaintzen zaizkio. Oinarritzko gizarte-zerbitzuen eta dagokion kabinetearen artean koordinazio-lanak egiteko ordubeteko 2 saio egiten dira. Aurrekoan ez bezala, kasu honetan ez dago aurrez ikusia saioak bikotekideari edo seme-alabei hedatzea, ezta tratamendua luzatzea ere.

### **B- Erabiltzeko baldintzak**

Eskaera bere borondatez egingo du erasotzaileak udalerriko oinarritzko gizarte-zerbitzuan edo agindu judizialaren ondorioz irits daiteke.

Kasuaren lehenengo azterketa- eta balioztapen-fasearen ondoren, oinarritzko gizarte-zerbitzuak esku hartzeko eskaera egin beharko dio Gizartekintzari. Eskaera adituak eta eskatzaileak izenpetu beharko dute, eta horrekin batera esku hartzearen proiektua eta aurrekontua azalduko dira.

---

<sup>68</sup> Zerbitzua emateko Psikologiaren Elkargoak elkargokideei Psikologia Klinikokoaren espezialitatea izatea eskatzen die. Halaber, hiru urtetako esperientzia izan behar dute alorrean.

Gizartekintzak ebazpena gehienez 10 egunen buruan bidali beharko die oinarrizko gizarte-zerbitzuei bigarren fasera jo ahal izateko.

#### 4.7.1.3. Informazio eta Aholkularitza Juridikoaren Zerbitzua

Zerbitzuak familiaren eremuan tratu txar fisikoak edo psikikoak edota sexu-erasoak pairatu dituzten biktimei eskatzen duten informazioari buruz erantzuna ematea du helburu. Halaber, besteak beste, ondorengo gaiak argitzen dira: pentsioak ez ordaintzeagatik, sententziak ez betetzeagatik, etxebizitza uzteagatik, etab. sortutako beharrak. Eskubideak ez ezagutzeagatik, erasotzaileak har ditzakeen errepresaliei beldurra izateagatik eta bizirik irauteko berezko baliabideak ez izateagatik, askotan errealitatea ezkutatu da.

Gizartekintzak 1991n lankidetzeta-hitzarmena izenpetu zuen Abokatuen Elkargoarekin honako zerbitzu juridikoa eskaintzeko: *“Etxean ustezko tratu txarrak edota sexu-erasoak pairatu dituzten biktimei doako justiziak estaltzen ez dituen egoera edo prozesu zibiletan eta sexu-erasoen ondorioz sortutako prozesu penaletan erantzutea.”*

Zerbitzuak ondorengo helburuak ditu:

- Emakumezkoen beren eskubideei buruz informatzea, baita eskubideak babesten dituzten baliabideak erabiltzea ere.
- Salaketari eta ondorioei buruz aholkua ematea. Biktimak Laguntzeko Zerbitzura eta bestelako zerbitzuetara orientatu eta bideratzea.
- Delituzko fenomenoak deuseztatzen laguntzea. Horretarako, biktima baliabide bereziekin babesten da eta erasotzailea jarraitu egiten da justizia eta polizia erabiliz.

Zerbitzua Gipuzkoako Lurralde Historikoko udalerri askotan eskaintzen da, Laguntza Psikologikoaren Zerbitzua bezala. Erabili ahal izateko Abokatuen Elkargo Ofizialak letratuen zerrenda eskuratzen du.

#### A- Laguntzaren ezaugarriak eta edukia

Arestian komentatu dugunez, bi ekintza-maila eskaintzen dira: batetik, kontsultak eta, bestetik, prozesu penalak jarraitzea. Bakoitzean hurrengo lana egiten da:

**Kontsulta fasean:** legeen alorrean orientatu eta aholkatzeko doako aholkularitza juridikoak hurrengoetarako:

- Honako gaietan eskubideez informatzeko: banantzea, dibortzioa, etxebizitza uztea, erregimen ekonomikoa, sexu-askatasunaren aurkako delituak, etab. Halaber, doako justizia erabiltzeko.
- Mehatxuen, etxean tratu txarrak jasotzearen, sexu-erasoen, familia uztearen, pentsioan ez ordaintzearen, eta abarren kasuetan salaketaren izapideak egiteko prozedura azaltzeko.

**Jarduera judizialaren fasean**, 1. kontsultan beharra balioztatutakoan:

- Aldez aurretiko edo behin-behineko neurriak eskatzea; salaketa egin ostean, biktimaren segurtasun fisikoa arriskuan dagoelako premiazko neurriak eskatzea beharrezkoa denean. Halaber, neurri berdinak hartzea aitak edo amak adin txikikoak herrialdetik atera nahi dituenen.
- Sexu-erasoen ondorioz sortutako prozesu penaletan sententzia lortu arte akusazio partikularra zuzentzeko letratua izendatzea.

## **B- Zerbitzua erabiltzeko baldintzak**

Programa Gipuzkoako lurraldean bizi diren biktima guztientzat da, betiere etxean tratu txarrak, famili indarkeria edota sexu-erasoa jasan badute.

Gizartekintzak zerbitzua erabiltzeko xehetasun bat egiten du. Biktima adin txikikoa den kasuetan zuzenean Gipuzkoako Foru Aldundiko Adin Txikikoen Zerbitzu Berezira bideratu beharko da.

Nolanahi ere, zerbitzua erabiltzeko betiere udalerrri bakoitzeko oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo beharko da. Bertan gizarte-langileak zuzenean jarriko ditu kontaktuan biktima eta letratua.

Letratuak ekintza judiziala hastearen beharra ikusten duenean, proposamena oinarrizko gizarte-zerbitzuko gizarte-langilearekin eta auzi-jartzailearekin adostuko da. Azkenekoak eskaera izenpetuko du Gizartekintzara bidaltzeko.

Akusazio partikularrean esku hartzen den kasuetan, eskaera oinarrizko gizarte-zerbitzuak egingo dio Abokatuen Elkargoari eta, ondoren, eskaera dagokion pertsonak izenpetuta Gizartekintzara bidaliko da Halaber, eskaerari Elkargoak izendatutako letratuaren izena erantsiko zaio.

### *4.7.1.4. Etxeratze zerbitzuak*

#### **Larrialdiko etxeratzea**

Gipuzkoako Foru Aldundiak indarkeria pairatu duten emakumezkoek premiazko etxeratzea emateko lurraldeko ostalaritza-baliabideak erabiltzen ditu. Aldundiarekin zerikusia ez duen zerbitzu-sare horren bidez berehala etxeratze beharrak asetzen dira, gizarte-babesik eza gertatzen den egoeretan emakumezkoak 20.000 biztanletik beherako udalerrietan bizi badira edo lurraldeko udalerriren batean erroldatuta ez badaude, esaterako, inmigranteak.

Etxean tratu txarrak pairatu dituztenentzat da eta bakarrik edo kargura dituzten adin txikikoekin hurbil daitezke.

## A- Zerbitzua erabiltzeko baldintzak

Erabiltzeko lanordutan udaletako oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo behar da. Beharra lanordutik kanpo gertatzen denean, larrialdiak SOS/Deiak izenekoak edo udalerriko udaltzaingoak erantzuten du. Arazoaren arabera, pertsonak baliabide egokirantz bideratuko dituzte.

Ekintza ahalik eta azkarren jakinaraziko zaie gizarte-zerbitzuei: udaltzaingoak udalerriko gizarte-zerbitzuei eta SOS/Deiak izenekoak Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzuen Sailari.

Ostalaritza-establezimenduek faktura etxeratzea jaso duten pertsonak erroldatuta dauden udalerriko gizarte-zerbitzuei bidali behar diete. Emakumezkoak ez badaude Gipuzkoan erroldatuta eta 20.000 biztanle baino gutxiagoko udalerrietan bizi badira, ostalaritza-establezimenduek faktura zuzenean Gizartekintzara bidali beharko dute, Ekintza Komunitarioko eta Planifikazioko Zerbitzura, hain zuzen ere.

Etxeratze-baliabide horiek erabiltzeko ez da beharrezkoa erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu izana.

## Harrera Zerbitzuak egonaldi ertainetarako

Gizartekintzak ez du etxeratze-zerbitzu berezirik. 20.000 biztanle baino gutxiago dituzten udalerrietan emakumezkoen bestelako helburuak dituzten egoitzetan etxeratzeko aukera ematen die<sup>69</sup>.

### 4.7.1.5. Laguntza ekonomikoak

Gipuzkoako Foru Aldundiak ekainaren 22ko 53/1993 Dekretuaren bidez gizarte-arriskuan dauden pertsona edo familientzat laguntzak ematea arautzen du.

Laguntzak aukerakoak eta ohiz kanpokoak dira. Beren helburua baliabide ekonomiko nahikoak ez dituzten pertsonen egoeraren arabera gizarte-larrialdiak arintzea da. Gizarteak ez baztertzeko oinarrizko gastuei aurre egitea ahalbidetzen diete. Oinarrizko Errentak eta Gizarte Larrialdiko Laguntzek estaltzen ez dituzten larrialdiko egoerak arindu nahi dituzte.

---

<sup>69</sup> Txosten hau idatzi zenean, harrera-zerbitzua garatzeko proiektua gauzatzen ari dela ezagutu zen. Ez zen bakarrik genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat, baina horiek barne sartuko lirateke. Proiektua lurralde osorako zen.

**13. taula. GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIKO BALIABIDE BEREZIAK**

	<b>Kudeaketa-formula</b>	<b>Arreta-puntuak // Plazak</b>	<b>Erabiltzeko moduak</b>
<b>Laguntza psikologikoa emakumezkoentzat</b>	Gipuzkoako Psikologoaren Elkargo Ofizialarekin lankidetzaren hitzarmena	Lurralde osoan banatutako Psikologo klinikoak eta Kabineteak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udalerri bakoitzeko oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez eta Donostiako Udalean Emakumezkoaren Zerbitzuaren bitartez</li> </ul>
<b>Laguntza psikologikoa gizonezkoentzat</b>	Gipuzkoako Psikologoaren Elkargoarekin lankidetzaren hitzarmena	Lurralde osoan banatutako Psikologo klinikoak eta Kabineteak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udalerri bakoitzeko oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez eta Donostiako Udalean Emakumezkoaren Zerbitzuaren bitartez</li> <li>• Agindu judizialaren bidez</li> </ul>
<b>Laguntza juridikoa</b>	Gipuzkoako Abokatuaren Elkargoarekin lankidetzaren hitzarmena	Lurralde osoan kokatutako abokatuak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udalerri bakoitzeko oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez eta Donostiako Udalean Emakumezkoaren Zerbitzuaren bitartez</li> </ul>
<b>Larrialdiko etxeratzea edota berehalako harrera</b>	Ostatu eta pentsioen sarea	Lurraldeko edozein puntu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Udalerri bakoitzeko oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez eta Donostiako Udalean Emakumezkoaren Zerbitzuaren bitartez</li> <li>• Udaltzaingoa bidez</li> <li>• Ertzaintza bidez</li> </ul>
<b>Egonaldi ertaineko etxeratzea</b>			

**4.7.2. Donostiako Udala**

Tratu txarrak edota sexu-erasoak pairatu dituzten emakumezkoek laguntzeko Donostiako Udalean Emakumezkoaren Bulegoa dago. Bulegoa zuzenean Gizarte Ongizate eta Emakumezkoaren Zinegotzigoaren mende ageri da.

Emakumezkoaren Bulegoaren eginkizunak bi multzo handitan egituraturako lirateke:

1. Genero-arazoak -batez ere, bikotekideekin arazoak: sexu-erasoak, tratu txarrak...- dituzten emakumezkoek zuzenean arreta.
2. Ekintza positiboko ekintzak eta programak gauzatzea.

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek laguntzeko Donostiako Udalak honako baliabideak eskaintzen ditu:

1. Aholkularitza juridikoa.
2. Etxeratze-zerbitzuak.
3. Funts ekonomikoa larrialdiko laguntzetarako.

#### 4.7.2.1. Aholkularitza juridikoa

Zerbitzua Emakumezkoaren Bulegoak berak eskaintzen du; hala ere, orain berriz definitzen ari dira. Gai juridikoetan informazioa eta aholkuak ematen dira. Era berean, “behin-behineko” neurriak lortzeko izapideak egiten dira eta ofiziozko abokatuarekin kontaktuan jartzen zaie.

Bulegoaren aholkularitza juridikoan dagoen pertsonak ezin dituenean eskaera guztiak erantzun, emakumezkoari Gipuzkoako Foru Aldundiak eskaintzen duen aholkularitza juridikoaren zerbitzura bideratzen zaio.

#### 4.7.2.2. Etxeratze-zerbitzuak

##### **Larrialdiko harrera**

Larrialdiko harrera Donostiako udalerrian Gipuzkoako Foru Aldundiak egiten duen modu berean gauzatzen da. Udalak hoteleko zerbitzuen sarea du eta etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoak etxeratzen ditu, horiek famili etxebizitza utzi behar dutenean.

Etxeratze-baliabideak erabiltzeko, jendearentzako arreta-ordutegian Emakumezkoaren Bulegora jo behar da. Ordutegi horretatik kanpo udaltzaingoak edo SOS Deiak deritzanak etxeratzen ditu emakumezkoak hotel edo pentsio batean eta hurrengo lanegunean biktimak Emakumezkoaren Bulegora laguntzen ditu.

##### **Harrera-etxebizitzak**

Emakumezkoaren Bulegoak 5 etxebizitza ditu bakarrik indarkeria pairatu duten emakumezkoak eta kargura dituzten adin txikikoak hartzeko. Guztira 22-23 plaza -famiariaren konposizioaren arabera- eta 3 sehaska daude.

Donostiako emakumezkoentzat izan arren, batzuetan etxebizitza horiek probintziako emakumezkoek erabiltzen dituzte, arrazoi desberdinengatik udalerritik urrun joan behar dutenean. Halaber, adin txikikoak dituzten emakumezkoek erabiltzen dituzte, esku-hartze berezia beharrezkoa izanagatik etxebizitza utzi behar dutenean. Aipatu egoeretan etxebizitza Gizarte Ongizateari uzten zaio eta kontratuaren baldintzak desberdinak dira.

Hiru hilabetez prekarioan erabiltzeko lagapen-kontratua gauzatzen da. Luzapenak egin daitezke, eta hiru hilez behin izenpetzen dira. Guztira gehienez urtebete luza daiteke.



Ez dute laguntza- edo heziketa-programarik. Emakumezkoak Emakumezkoaren Bulegoko gizarte-langileak jarraitzen ditu. Gutxienez astean behin emakumezkoari bisita egiten zaio etxebizitzan bertan eta beste behin emakumezkoak Udalera joan behar du. Gutxiengo horietatik abiatuta, jarraipena programatzen da kasu bakoitzean biltzen diren behar eta arazoen arabera.

Adin txikikoak daudenean eta arrisku arineko egoera edo behar berezia antzematen denean, Haurreria Saila balioztatzea eskatzen zaio, eta beharrezkoa izanez gero, famili hezitzailea jartzen da. Arriskua larria bada, kasua zuzenean Gipuzkoako Foru Aldundiko Haurreria Zerbitzuei pasatzen zaie.

Baliabideak ez daude prestatuta genero-indarkeria jasateaz gainera, bestelako arazomotak (hala nola toxikomaniak, gaixotasun mentalak edo ezgaitasun jakin batzuk) dituzten emakumezkoak hartzeko. Nolanahi ere, lehenik eta behin balioetsi egiten da eta emakumezkoa dagozkion zerbitzu berezietako tratamendua jarraitzen ari bada, onartua izateko aukerak baditu.

Administrazio-egoera arautu gabe duten emakumezko inmigranteak onartzen dira.

Baliabidea erabiltzeko ez da beharrezkoa erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu izana.

#### 4.7.2.3. Funts ekonomikoa larrialdiko laguntza ekonomikoetarako

Emakumezkoaren Bulegoak funts ekonomikoa du larrialdiko laguntzetarako. Itzuli behar ez diren laguntzak dira eta aparteko beharra dagoenean erabiltzen dira. Zenbatekoak Oinarrizko Errentaren antzekoak dira. Egun batean dirua eskura izan daiteke.

### 14. taula. DONOSTIAKO UDALEKO BALIABIDE BEREZIAK

	Kudeaketa-formula	Erabiltzeko modua
<b>Laguntza psikologikoa emakumezkoentzat</b>		
<b>Laguntza psikologikoa gizonezkoentzat</b>		
<b>Laguntza juridikoa</b>	Berea	Zuzenean
<b>Premiazko etxeratzea edota berehalako harrera</b>	Ostalaritza-establezimenduak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donostiako Udaleko Emakumezkoaren Zerbitzuaren bidez</li> <li>• Udaltzaingoa edota Ertzaintza</li> </ul>
<b>Egonaldi ertaineko etxeratzea</b>	Berea 5 etxebizitza // 25-26 plaza	Bizilekuko oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez

### 4.7.3. Andoingo Udala

Andoingo Udalak udalerriko gizarte-zerbitzuak Gizarte Zerbitzuetako Sailaren bidez kudeatzen ditu.

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoak laguntzeko zerbitzu berezi bakarra du, **emakumezkoentzako harrera-etxebizitza**, hain zuzen ere. Aipatu Sailaren mende dago eta 7 pertsona sar daitezke.

Ordenantza arautzailea du eta bertan baliabidearekin lortu nahi diren helburuak ezartzen dira: *“Aparteko babesik eza izateagatik, ohiko etxebizitza utzi behar duten emakumezkoak hartzea. Egoera pertsonalari buruz hausnarketa egiteko denboraz eta espazioaz hornitzea. Aldatzeko beharrezko autonomia pertsonala sustatzea. Baliabideei eta horiek erabiltzeko moduei buruzko informazioa eta aholku legala eskuratzea.”*

Baliabidea Andoingo emakumezkoentzat eta beren seme-alabentzat da, baina plazak izanez gero, beste udalerrri batzuetako emakumezkoak onartzen dira<sup>70</sup>. Era berean, udalerrriak oso egoera larriak gertatzen direnean, hau da, biktimak edo bere seme-alabek oso arrisku argia dutenean, etxeratzea beste udalerrri batean ematen zaie.

Lagapen-kontratua 3 hilabetez gauzatzen da eta egonaldia luza daiteke.

Etxeratze-baliabideak ez du laguntza- edo heziketa-programarik. Udaleko gizarte-langileak jarraipen-lan etengabea egiten du, 2 edo 3 egunez behin.

Baliabidea erabili ahal izateko, ez da beharrezkoa erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu izana. Etxebizitzan ez dira onartzen dituzten arazoengatik (toxikomaniak, gaixotasun mentalak...) autonomi gaitasuna eta independentzia lermatuta duten emakumezkoak. Halaber, ez dira onartzen emakumezko ezinduek, ezintasun-mailaren arabera. Arautu gabe dauden emakumezko inmigranteak hartzen dira baldintza osagarririk gabe.

**Larrialdiko etxeratzearen** beharrei ostalaritza-plazen bidez aurre egiten zaie.

Era berean, udalak bere funtsak erabiltzen ditu baliabide ekonomikorik ez duten emakumezkoen oinarriko elikadura-, garraio- eta higiene-gastuak betetzeko laguntzak eskuratzearen. Gastua frogatzen duten ordainagiriak eskatzen dira.

### 4.7.4. Arrasateko Udala

Arrasateko Udalean genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen laguntza eskaintzeko bi sail daude: bata, Emakumezkorena eta, bestea, Gizarte Zerbitzuena. Lehenengoan Aukera Berdintasunerako Bulegoa dago eta berdintasunerako eragile bat dute.

Gizarte-langileak eta berdintasunerako eragileak batera dihardute genero-indarkeria jasan duen biktima laguntzeko.

Udalak 6-8 pertsonentzat -famiaren konposizioaren arabera- **harrera-etxebizitza** du. Lehentasuna dute etxean tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoek, baina behar izanez gero eta hutsa balego, beste talde batzuek erabil dezakete. Izan ere, "Etxebizitzaren barne-araudian" ordenan baliabidea erabili ahal izateko pertsonak eta arrazoiak zerrendatzen dira:

1. *"Egoerarengatik ohiko famili inguruetik atera behar duten emakumezkoak. Hala, beharrezkotzat jotzen da emakumezkoak tratu txarrak edo irainak jasan dituen edo horiek pairatzeko arriskua duenean".*
2. *"Famili bizikidetasuna hautsi delako, bizitzeko baliabiderik ez duten emakumezkoak".*
3. *"Ezbeharrak dela-eta, etxebizitzarik gabe gelditu diren familiak".*
4. *"Erabilera-batzordeak balioztatutako beste zenbait egoera berezi, Gobernu Batzordeak berretsi ostean".*

Baliabidea udalerriko emakumezkoentzat pentsatua egon arren, beste udalerrri batzuetan bizi direnek erabil dezakete. Kasu horietan zerbitzua doakoa da emakumezkoaren jatorrizko udalentzat.

Ez dago laguntza- edo heziketa-programarik. Berdintasunerako eragilearen eta gizarte-langilearen bidez jarraipen bateratua gauzatzen da. Egonaldiko lehen egunetan egunero egiten dute eta biktimak edota familiak planteatutako beharrez arabera, aldentuz doa.

Harrera-etxebizitza erabiltzeko ez da beharrezkoa erasotzailearen aurka salaketa aurkeztea.

Hainbat arazo duten emakumezkoak, besteak beste, toxikomaniak, gaixotasun mentalak edo ezgaitasunak -mailaren arabera-, alde aurretik balioztatuko dira etxebizitzan sartzea komenigarria den ebaluatzeko. Arautu gabeko egoeran dauden emakumezko inmigranteak onartzen dira. Erroldatua ez badaude, erroldatzea gomendatzen zaie.

Halaber, etxebizitza larrialdiko etxeratze-baliabide bezala erabiltzen da; hala eta guztiz ere, emakumezkoak hoteleko zerbitzua erabili nahi izanez gero, aukera hori eskaintzen zaio.

Udalerrri honetako emakumezkoek Gipuzkoak Foru Aldundiko programarekiko **tratamendu psikologiko osagarria** jasotzeko aukera dute. Udalak aurrekoarekiko tratamendu osagarria gauzatzeko programa du; hitzartutako saio-kopurua amaitutakoan, jarraitzea beharrezkoa dela balioztatzen denean.

**Larrialdiko egoerak** arintzeko, udalak **aurrekontu-saila** du eta aipatu kasuetan erabiltzen dituzte ere. Oinarrizko Errentaren aurrerapena da hori eskuratzen den bitartean beharrak betetzeko. Kobratutakoan dirua itzuli egin behar dute.

---

70 Hilean 120,20 eurotako kuota ezarria dago beste udalerrri batzuetakoak dira emakumezkoentzat. Erabiltzailearen jatorrizko udalak ordaindu beharko du.

#### 4.7.5. Beasaingo Udala

Beasaingo Udalak baliabide berezi bezala harrera-etxebizitza du etxean tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoentzat eta, izanez gero, beren seme-alabentzat. Etxebizitza tratu txarrak direla-eta, beren etxebizitza uztera behartua daudenean erabil dezakete. Etxebizitzan 7 pertsona bizi daitezke.

Aipatu baliabidea Gizarte Ongizateko Udal Sailak kudeatzen du eta “araudia” du. 3 hilabetez egon daiteke; hala ere, luzatzeko aukera dago. Etxebizitzan sartu baino lehen, udalak onuradunarekin etxebizitzaren lagapen-kontratua izenpetzen du. Beste udalerrietako emakumezkoek erabil dezakete eta informazioa bildu zenean egonaldiairen kostua emakumezkoaren jatorrizko udalari ez kobratu arren, epe laburrean kobratzea aurrez ikusia dute.

Harrera-zerbitzuan ez dute langile berezirik, ezta laguntza- edo heziketa-programarik ere. Jarraipena gizarte-langileak egiten du hamabostean behin. Emakumezkoa beste udalerrri batekoa denean, jarraipena jatorrizko udalerriko gizarte-langileak egiten du.

Baliabidea erabiltzeko ez da beharrezkoa erasotzailearen aurka salaketa aurkeztea.

Etxebizitzan ez dira onartzen beren arazoengatik (toxikomaniengatik, gaixotasun mentallengatik...) autonomi gaitasuna edo independentzia lermatuta duten emakumezkoak. Halaber, ez dira onartzen emakumezkoak ezgaitasunarekin, mailaren arabera. Arautu gabeko egoeran dauden emakumezko inmigranteak onartzen dira, baina udal erroldan inskribatuta gotea beharrezkoa da.

Larrialdiko etxeratze-beharrei bi modutara erantzuten zaie: larrialdia oinarrizko gizarte-zerbitzuen lanorduan gertatzen denean, harrera-etxebizitzan etxeratzen da, nahiz eta hoteleko zerbitzura jotzeko aukera eskaini. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegitik kanpo gertatzen denean, beti ostatu edo pentsioan etxeratzen dira.

Bestelako laguntzek (hala nola Oinarrizko Errentak edo Gizarte Larrialdiko Laguntzek) estaltzen ez dituzten **aparteko egoerei** aurre egiteko udalak **berezko funtsa** du. Behar izanez gero, halako egoeretan erabiltzen da.

#### 4.7.6. Eibarko Udala

Udaleko Gizarte Zerbitzuen Saila bi unitateen bidez egituratzen da:

- Gizarte Laguntzen Unitatea: biztanle guztiekin lanean dihardu. Gizarte-langile bat du Haurreria eta Emakumezkoaren alorrarentzat.
- Gizarte Proiektuen Unitatea: bertan kokatzen da Berdintasunerako Zerbitzua eta Droga-mendekotasunaren Tokiko Plana.

---

71 Eskualdeko baliabidea da Debarrenako emakumezkoentzat.

Baliabide berezi gisa udalak harrera-etxebizitza du<sup>71</sup>, guztira sei plazekin, etxean indarkeria pairatu dutenak hartzeko. *“Aldi batean etxeratzea premiaz behar duten egoerei aurre egiten zaie; zehatzago esanda, etxean tratu txarrak jasateagatik ohiko etxebizitza utzi eta babesa nahiz aldi baterako etxeratzea behar duten egoerei aurre egiten zaie. Baliabide normalizatu eta integratzailea da. Gizarte-zerbitzuetatik kasu bakoitzak behar duen jarraipena alde batera utzi gabe, intimitatearen eta pribatutasunaren esparruan autonomia pertsonalaren prozesua errazten du.”*

Baliabidea “onarpen-irizpideen” bidez arautzen da. Irizpideak Eskualdeko Batzordeak onartu zituen 1995eko urrian. Gehienez hiru hilabetez lagapen-kontratua izenpetzen da emakumezkoarekin. Eskualdeko Batzordeak egokitzat jotzen duen kasuetan luza daiteke.

Ez du jarraipen- edota laguntza-programarik. Jarraipena gizarte-langileak egiten du beharren arabera.

Baliabide hau erabiltzeko ez da beharrezkoak salaketa jartzea, baina balioztatzek elementutzat jotzen da eta gauzatzea gomendatu ere.

Ez dira etxean indarkeriaren arazoa izateaz gainera, arazo osagarriak (toxikomaniak, gaixotasun mentalak edo ezgaitasunak) dituzten emakumezkoak onartzen. Legez kanpo dauden emakumezko inmigranteak onartzen dira, baina eskualdeko udalerriren batean erroldatuta egotea eskatzen da.

Larrialdiko etxeratzearen beharra biktimari hotelean etxeratzeko aukera emanaz erantzuten da.

#### 4.7.7. Errenteriako Udala

Errenteriako udalak biztanle guztientzako gizarte-zerbitzuak izateaz gainera, tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoentzat zerbitzu berezia du: harrera-etxebizitza<sup>72</sup> 5 ohez hornituta. Gehienez 6 hilabetetako egonaldiak aurrez ikusiak daude. Lehenengo lagapen-kontratua hiru hilabetez gauzatzen da eta denboraldi hori igaro ostean, berritzeko beharra berriz aztertzen da. Erantzuna baiezkoa izanez gero, beste hiru hilabetez luzatzen da.

Baliabide hau usuz ez dute udalerriko emakumezkoek erabiltzen<sup>73</sup>. Udalerriko emakumezkoak kanpoan etxeratzea egokiagoa delakoan daude, eta ahal izanez gero, udalerriri hurbiletan. Baieztapen honek bi arrazoi nagusi dauzka: batetik, erasotzailea hurbil dago eta etxebizitza erraz aurki dezake; horregatik, askotan udalerritik ateratzea gomendatzen da. Bestetik, udalerriri hurbilean ostatatuz gero, baldin badaude adin txikikoak ikastetxe eta gizarte-ingurune berean mantentzeko.

<sup>72</sup> Baliabideari buruzko programa idatzia dago, baina ez digute eskuratu gure solaskideen iritziz aspaldi idatzia baitago eta, ondorioz, berriz aztertu eta aldatu behar baita.

<sup>73</sup> Txostena idatzi zenean, ez zitzaion kostua jatorrizko udalari egotzen; hala ere, gaia berriz aztertzen ari ziren.

Ez dago laguntza- edota heziketa-programarik. Dena delakoa, kasuaren beharren eta larritasunaren arabera, hezitzaile bat jartzen zaio jarraipen- eta laguntza-lanak egiteko. Prozedura bera erabiltzen da Errenteriako emakumezkoa beste udalerrri batean hartzen dutenean. Jarraipena hezitzaileak eta gizarte-langileek egiten dute. Aldizkakotasuna lan-programari jarraiki ezartzen da.

Etxebizitza erabiltzeko ez da erasotzailearen aurka alde zurretik salaketa jarri izanaren baldintza eskatzen.

Indarkeria jasateaz gainera, bestelako arazoak (toxikomaniak, gaixotasun mentalak edo ezgaitasunak) dituzten emakumezkoak ez dira onartzen. Arautu gabeko egoeran dauden emakumezko inmigranteak, berriz, onartzen dira.

Udalerrian larrialdiko etxeratzearen beharrari aurre egiteko, biktimari eta, izanez gero, seme-alabei hotelean etxeratzten zaie.

**Udal-funtsa** dute behar-mota guztiak estaltzeko Oinarrizko Errentak edo Gizarte Larrialdiko Laguntzek estaltzen ez duten kasuetarako. Noski, behar izanez gero, egoera hauetan erabiltzen dira.

#### 4.7.8. Hernaniko Udala

Udalerriko gizarte-zerbitzuak Osasun eta Gizarte Ongizaterako Udal Patronatuak kudeatzen ditu. Ildo horri jarraiki, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoen Patronatu berak laguntzen die.

Baliabide berezi gisa **harrera-zerbitzua**<sup>74</sup> du: 5 plaza dituen etxebizitza. Segurtasuna arriskuan jar dezaketen famili gatazka larriak direla-eta, ohiko etxebizitza utzi behar duten emakumezkoak eta izan dezaketen seme-alabak hartzeko da. Baliabide hau bakarrik Hernaniko erabiltzaileek erabil dezakete, ez dira onartzen beste udalerrri batzuetako emakumezkoak.

Hiru hilabetez erabiltzeko lagapen-kontratua gauzatzen da eta egoeraren arabera, luza daiteke.

Etxebizitzak ez du laguntza- edota heziketa-programarik. Etxebizitzan dirauten bitartean, biktimak gizarte-langileak jarraitzen ditu. Gutxieneko aldizkakotasuna hamabostean behinekoa da.

Emakumezkoek baliabide hau erabiltzeko ez dute erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu behar.

Baliabideak ez du onartzen droga-mendekotasunaren arazoa duen emakumezkoen.

---

74 Horri buruz ez du araudirik, xedapenik edo programarik egina.

Alkoholarekin arazoak dituzten emakumezkoak edo gaixotasun mentalak dituztenak, berriz, onartzen dira; betiere tratamendua jarraitzen ari badira. Etxebizitza ez dago egokituta ezgaitasun-mota edo -maila zehatzak onartzeko. Legez kanpo dauden emakumezko inmigranteak onartzen dira.

Larrialdiko etxeratzea ez da etxebizitzan izaten. Kasu horietan Donostiako ostalaritza-plazak erabiltzen dira.

Udalak **bere aurrekontu-saila** du beharrei erantzuteko. Hala ere, beharra premiazkoa denean, emakumezkoa Caritasera bideratzen dute; izapideak askoz arinagoak baitira eta, gainera, dirua ia berehala dute eskura. Oinarrizko Errentan legokiekeen antzeko zenbatekoa eskuratzen zaie eta, ondoren, hori jasotakoan bueltatu egin behar dute.

#### 4.7.9. Irungo Udala

Udalerriko gizarte-zerbitzuak Osasun eta Gizarte Zerbitzuen Eremuaren inguruan antolatzen dira. Lehen-mailako arreta eskaintzeko gizarte-zerbitzuak genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek laguntza eskaintzeaz arduratzen dira.

Udalerrian **bi harrera-etxebizitza**<sup>75</sup> tratatu txarrak pairatu dituzten emakumezkoak eta, izanez gero, seme-alabak hartzeko. Bakoitzean hiru familia sartzen dira, guztira gutxi gorabehera 18 plaza, familiaren konposizioaren arabera. Gehienez bi hilabete eta erdi egon daiteke etxebizitzan.

Ez dago laguntza- edota heziketa-programarik. Baliabide hau erabiltzen duen emakumezkoa bere zonari dagokion gizarte-langileak jarraitzen du. Gutxienezko jarraipen-irizpidea honakoa da: egunero telefonoz hitz egin behar du hartuta dagoen emakumezkoarekin eta astean behin bildu behar dira.

Etxebizitzan beste udalerrri batzuetako emakumezkoak onartzen dira, eta jatorrizko udalak ez du ezer ordaindu behar.

Legez kanpo dauden emakumezko inmigranteak ere onartzen dira, betiere erroldatuta badaude. Ez dira onartzen emakumezkoak arazo osagarriekin, hala nola toxikomaniekin. Gaixotasun mentalak edo ezgaitasun-maila zehatzak dituzten kasuak lehenago aztertu egin behar dira ostatua ematea komenigarria den zehazteko.

Larrialdiko etxeratzeari aurre egiteko udalak aldeztu aurretik pentsio- eta hotel-sarea hitzartu du eta emakumezkoa eta, hala badagokio, seme-alabak bertara eramaten dira. Hasieran ez dira inoiz emakumezkoak harrera-etxebizitzetara eramaten, "baliabidea ez erretzeko".

Etxebizitzak erabiltzeko ez da beharrezkoa erasotzailearen aurka salaketa aurkeztea.

---

75 Horien ezaugarri eta funtzionamendu-arauei buruz ez dute ez programa, ez araudi idatzirik.

Laguntza ekonomikoen udal-programa dute. Izapideak azkar egin arren, esku-dirua izateko zailtasunak izaten dira eta behar izanez gero, emakumezkoari Caritasera bideratzen zaio. Baliabide ekonomikorik gabe etxebizitzan sartzen diren emakumezkoek elikatzeko eta garbitzeko beharrezkoa erostearren, txartela eskuratzen zaie.

#### 4.7.10. Lasarte-Oriako Udala

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek udal honetan erabil ditzaketen baliabideak gizarte-zerbitzuen sareak biztanle guztientzat eskaintzen dituenak dira.

Horiez gain, emakumezkoentzat berariazko baliabidea du, harrera-etxebizitza, alegia. Bertan 7 plaza daude. Etxebizitzak ez du laguntza- edota heziketa-programarik. Halaber, ez dago funtzionamendu-programarik, ezta ebaluazio-irizpiderik ere<sup>76</sup>.

3 hilabetez lagapen-kontratua gauzatzen da eta gehienez 6 hilabetera arte luza daiteke. Jarraipena udaleko gizarte-langileek egiten dute biktimak dituen beharren arabera.

Beste udalerrri batzuetako emakumezkoak onartzen dira eta gastuak jatorrizko udalari kobratzen zaizkio.

Edozein emakumek baliabide hau erabiltzeko alde zuzenetik salaketa jarri behar du erasotzailearen aurka.

Etxebizitzan ez dira onartzen genero-indarkeria jasateaz gain, bestelako arazoak dituztenak, hala nola toxikomaniak, gaixotasun mentalak edo ezgaitasun-maila zehatzak. Arautu gabeko egoeran dauden emakumezko inmigranteak, berriz, hartzen dira.

Udalak bere funts ekonomikoa du **-Familiei Laguntzeko Udal Programa-** Gizarte Larrialdiko Laguntzek estaltzen ez dituzten beharrei erantzuteko. Behar izanez gero, egoera horietan erabiltzen da.

#### 4.7.11. Zumarragako Udala

Zumarragak oinarrizko gizarte-zerbitzuen sarea du. Zerbitzu eta programa orokorrak eskaintzeaz gain, tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoentzat zerbitzu berezia du: harrera-etxebizitza 6 ohez hornituta. Aipatu proiektua 1989. urtearen amaieran gauzatu zen. Zerbitzua 3 hilabetez ematea aurrez ikusia dago, baina egonaldia luza daiteke, betiere teknikariek aldeko txostena egiten badute.

Etxebizitzak ez du langilerik, ezta laguntza- edota jarraipen-programarik ere; baina biktimaren egoerak hala aholkatzen badu, eta adituek beharrezkotzat jotzen badute, etxeko laguntza-zerbitzua edo boluntarioen sarea erabiltzen dute lan horiek gauzatzeko.

---

<sup>76</sup> Zailtasun handiak daude harrera-etxebizitzan; adibidez, ez dago telefonorik. Biktimak telefono mugikorrik ez badu, ezin daiteke berarekin hitz egin.



Jarraipena gizarte-langileak egiten du biktimaren beharren arabera.

Plazak daudenean, beste udalerrietako emakumezkoak hartzen dira. Kasu horietan egonaldiaren kostuak erabiltzailearen jatorrizko udalak hartu behar ditu bere gain.

Harrera-etxebizitza erabili ahal izateko, ez da beharrezkoa erasotzailearen aurka salaketa aurkeztea. Zenbait arazo (toxikomaniak, gaixotasun mentalak edo graduaren arabera, ezgaitasunak) dituzten emakumezkoak ez dira etxebizitzan hartzen. Arautu gabeko goeran dauden emakumezko inmigranteak, berriz, onartzen dira.

Larrialdiko etxeratzearen beharrak ostalaritza-plazak erabiliz erantzuten dira.

**Udal-aurrekontua dute larrialdiko egoera** orokorretarako eta behar izanez gero kasu horietan erabiltzen da.

#### 4.8. Antolaera eta jardunbidea Gipuzkoan

Beste bi lurraldeekin erkatuz, Gipuzkoan genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat zerbitzuak eta kudeaketa modu desberdinean egiten dira, batez ere, Foru Aldundiak dituen programa eta zerbitzuei dagokienean. Arestian azaldu denez, erakunde horrek ez du zuzenean kudeatzen genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat baliabide berezirik. Larrialdiko etxeratzearen beharrei ostalaritza-plazen bidez erantzuten zaie, eta ez dute egonaldi luzeagoetarako etxeratze-baliabiderik<sup>77</sup>. Laguntza psikologikoaren eta laguntza juridikoaren programek ere, beste bi lurraldeekin erkatuz, formula diferente samarrak dituzte.

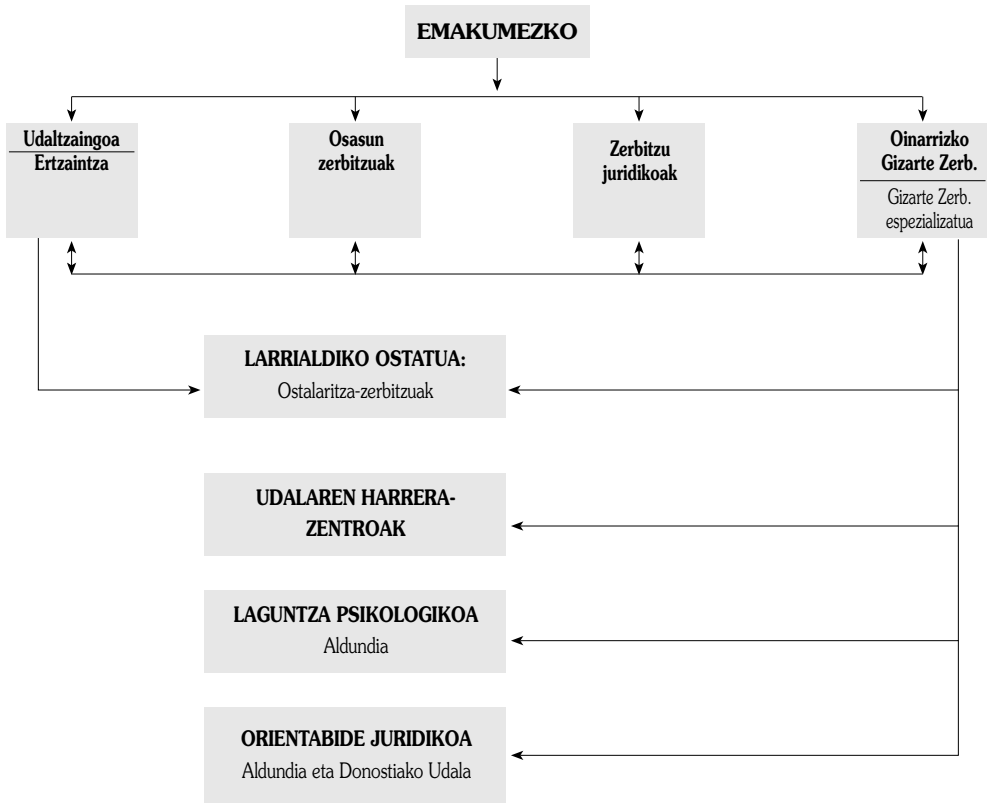
Bai laguntza psikologikoa, baita laguntza juridikoa ere -Aldundiaren mendekoak biak-, Psikologoaren eta Abokatuaren Elkargo Ofizialekin, hurrenez hurren, hitzarmenak eginaz eskaintzen dira. Aipatu programei "atxikitako" adituen zerrenda zabala dago, eta emakumezko bakoitzak dagokion gizarte-zerbitzuarekin batera bat hautatzen du. Normalean, bizilekutik hurbilena duena izaten da.

Beste administrazioek kudeatzen dituzten gainerako programa eta zerbitzuei dagokienez, Arrasatek laguntza psikologikoaren programa du eta Emakumezkoaren Udal Zerbitzuak informazio juridikoa eskaintzen du. Donostiako Udalak aholkularitza juridikoa eskaintzen du ere Emakumezkoaren Bulegoan.

Lurraldeko etxeratze-zerbitzu bereziek 95 plaza eskaintzen dituzte 15 etxebizitzatan banatuta. Aipatu etxebizitzak hurrengo tokietan kokatzen dira: 6 Donostian, 2 Irunen eta bana ondorengo udalerrietan: Andoainen, Arrasaten, Beasainen, Eibarren, Errenterian, Hernanin, Lasarte-Orian eta Zumarragan. Horiei Donostiako Caritasen etxean dauden 6 plaza gehitu behar zaie. Etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat eta emakumezko inmigranteentzat dira. Azkenek ez dituzte derrigorrez tratatu txarrak pairatu behar izan.

<sup>77</sup> Gizarte-larrialdirako ostatu-proiektua izan ezik. Horretan lanean dihardute eta jasa aipatu da.

## EMAKUMEZKOEN IBILBIDEA GIPUZKOAN



### 4.8.1. Ibilbidea

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoak Gipuzkoan egin behar duen ibilbidea Araban edo Bizkaian egin behar duenarekiko desberdina da ere, batez ere, Gipuzkoako Foru Aldundiko laguntza psikologikoaren eta laguntza juridikoaren programak erabiltzeko. Edozein erabili ahal izateko, lehenik eta behin bizilekuko oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo beharko du. Donostian, berriz, Emakumezkoaren Udal Zerbitzura joango da. Bertan edozein programa erabiltzeko izapideak egingo dituzte.

Beraz, ez dago aukerarik programa horiek zuzenean erabiltzeko; ildo horri jarraiki, edozein arrazoirerengatik, gizarte-zerbitzuetara jo nahi ez duten emakumezkoek aukerak mugatzen zaizkie. Arestian aipatu ditugu kasuak, adibidez, “gizartearen aurrean lotsati ageri direnak” zailtasunak dituzte zenbait gizarte-zerbitzu erabiltzeko edo beren eskubideak saihesti egiten zaizkie.

Etxeratze-zerbitzuei dagokienez, irizpide nagusiak Arabakoak eta Bizkaikoak bezalakoak dira:

Larrialdiko etxeratze-zerbitzuak:

- Beharra gizarte-zerbitzuak irekiak daudenean gertatuz gero, emakumezkoak beste zerbitzu edo erakunde batera -polizia, epaitegia... - jo badu ere, aukerarik egokiena bilatzeko gizarte-zerbitzuetara jo behar da.
- Beharra gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegitik kanpo gertatuz gero, udaltzaingoak edo, hala badagokio, Ertzaintzak emango dio emakumezkoari ostatua.

Harrera-etxeak (etxeratze-baliabidea larrialdikoa ez denean):

- Kasu horietan betiere oinarrizko gizarte-zerbitzuek edo bereziek -udalerraren arabera- kudeatu beharko dute emakumezkoarentzat eta bere seme-alabentzako etxeratzea.

Edozein kasutan, erreferentzi pertsona bizilekuko gizarte-langilea izango da eta jarraipena nahiz esku hartzen duten adituen ekintzak koordinatzeaz arduratuko da. Hori hala gertatzen da, nahiz eta emakumezkoa beste udalerrri batean hartu.

#### 4.8.2. Etxeratze-zerbitzua

Larrialdiko etxeratzeari aurre egiteko lurraldean ostalaritza-plazak erabiltzen dira. Harrera-etxebizitza duten zenbait udalerritan larrialdia gizarte-zerbitzuen arreta-ordutegian gertatzen bada, etxebizitzan etxeratze aukera ematen zaio, baina ez da ohizko egoera. Irunen, esaterako, bi harrera-etxebizitza izan arren, ez dira inoiz larrialdietarako erabiltzen, baliabidea “ez erretzeko” xedez.

Jada aipatu denez, egonaldi luzeagoetarako Gipuzkoak 95 etxeratze-plaza publiko dauzka genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat<sup>78</sup>, 15 harrera-etxebizitzatan banatuta. Guztiak udalena dira. Eibarkoa eskualde osorako da. Beraz, ratioa<sup>79</sup> honakoa da: plaza bat 18 urtetik gorako 3.101 emakumezkoentzat. Plaza horiei Caritasen etxebizitzak eskainitakoak gehitu behar zaizkie: guztira 6 emakumezko inmigranteekin partekatuta. Aipatu etxebizitza etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoak eta emakumezko inmigranteak erabil dezakete.

Etxeratze berezietan gain, hainbat udalek Gipuzkoan harrera-etxebizitza polibalenteak dituzte larrialdiko egoeran dauden familiak edo pertsonak hartzeko. Aipatu etxebizitzak etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoek erabil ditzakete, hala behar izanez gero. Gipuzkoako Foru Aldundiaren datuen arabera, Asteasun, Azpeitian, Elgoibarren, Pasaian, Usurbilen eta bi Tolosan kokatzen dira. Etxebizitza horiek guztiek 41 plaza eskaintzen dituzte.

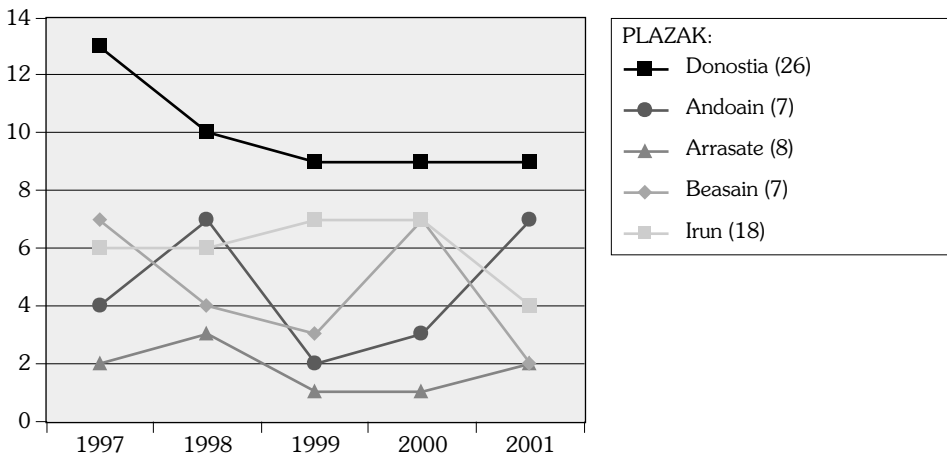
<sup>78</sup> Gainera, Caritasen kudeatutako etxebizitza dago 6 plazekin etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoak eta emakumezko inmigranteak hartzeko. Azkenekoek ez dituzte nahitaz tratatu txarrak jasan.

<sup>79</sup> 1999-12-31an eguneratutako biztanleen datuekin aurkitua. Eustaten datuak.

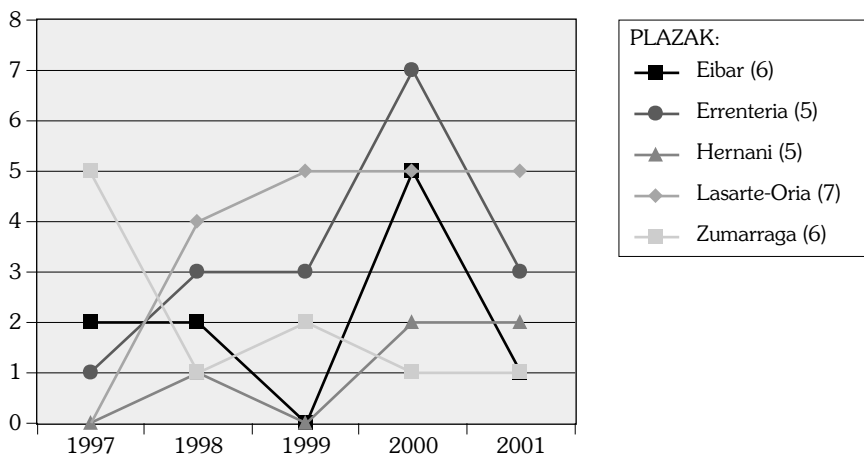
**15. taula. ETXERATZEA GIPUZKOAN**

	Exebizitak	Plazak	Emakumezkoak harrera-etxebizitzetan					
			Guztira	1997	1998	1999	2000	2001
Donostia	5	26	50	13	10	9	9	9
Andoain	1	7	23	4	7	2	3	7
Arrasate	1	8	9	2	3	1	1	2
Beasain	1	7	23	7	4	3	7	2
Eibar	1	6	10	2	2	0	5	1
Errenteria	1	5	17	1	3	3	7	3
Hernani	1	5	5	0	1	0	2	2
Irun	2	18	30	6	6	7	7	4
Lasarte-Oria	1	7	19	--	4	5	5	5
Zumarraga	1	6	10	5	1	2	1	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>15</b>	<b>95</b>	<b>196</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>32</b>	<b>47</b>	<b>36</b>

**3. grafikoa. Harrera etxebizitzaren betetze-mailaren bilakaera Gipuzkoan (I)**



**4. grafikoa. Harrera etxebizitzaren betetze-mailaren bilakaera Gipuzkoan (II)**



Ikus daitekeenez, beste lurraldeetan bezala, okupazioa txikia da eta azken bost urtetako balantzeak okupazioaren murrizketa arina adierazten du. Grafikoan 1999. eta 2000. urteak dira, hurrenez hurren, okupazio txikiena eta handiena izan dutenak.

Arabian eta Bizkaian bezala, ezinezkoa da okupazio-indizeei buruz zuhurtasunez hitz egitea, batetik, eskainitako plazen datuan baititugu eta, bestetik, erabili duten emakumezkoen datuak, baina ez dakigu zenbat adin txikiko izan dira etxebizitzetan amekin.

Baliabideek ez dute langilerik, ezta laguntza edo jarraipen-programarik ere hartutako emakumezkoentzat eta beren seme-alabentzat. Une honetan salbuespena adierazi behar da. Errenteriako emakumezkoa beste udalerrri bateko harrera-etxean hartzen denean, hezitzailea jartzen zaio aipatu lanak egin ditzan. Udalerrian bertan ostatatuz gero, beharren arabera, hezitzailea jarriko zaio, edo ez da beharrezkotzat joko.

Azalpenean ikusi ahal izan denez, baliabideak ez daude tratu txarrak jasateaz gainera, arazo osagarriak (toxikomaniak, gaixotasun mentalak, edo minusbaliotasun fisiko garrantzitsuak) dituzten emakumezkoak hartzeko prestatuta. Adibide gisa igogailurik gabeko etxebizitza altuak daudela aipatuko dugu. Etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoak eta beren familiak hartzeko ezinbestekoa da erabateko independentzia eta autonomia pertsonala izatea.

Ez da gauza bera gertatzen tratu txarrak jasotzeaz gainera, “paperik gabeko” inmigranteak diren emakumezkoekin. Emakumezko horiei zenbait udalerritan eskatzen zaien bakarra erroldatzea da, hartu zitzaizenean hala ez baleude. Beste udalerrri batzuetan, berriz, baldintza hori ez da beharrezkoa.

Lasarte-Oriak izan ezik, gainerako udalerriek ez dute eskatzen erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu izana harrera-etxebizitza erabili ahal izateko. Eibarren, Debabarrenean, gomendagarria dela adierazten da, baina ez da ezinbesteko baldintza.

Aldez aurreko baldintza hori ez da positiboa emakumezkoaren ikuspuntutik. Ez da praktikoa etxeratze-baliabideen erabilera salaketa jartzeari baldintzatzea. Gai horietan zuzenean lanean diharduten teknikariek badakite emakumezko askok, arrazoi desberdinengatik, ez dutela erasotzailearen aurka salaketarik jarri nahi, eta askotan jarri ondoren, kendu egiten dute.

Salaketa jartzeko biktimak ondo pentsatu behar du eta ziur egon ostean, onartu egin behar du. Hori guztia kanpotik presiorik egin gabe, ez zaio “derrigortu” behar; are gehiago, bikotekideak, ezkontideak edo ezkontide ohiak indarkeria fisikoaren ekintza bortitzenak salaketa jarrita dagoela jakitun denean gauzatzen ditu. Hori aski ezaguna da. Salaketa planteatu baino lehen prebentziozko babes-neurriak hartu behar dira.

#### 4.8.3. Laguntza psikologikoa

Gipuzkoako lurraldean genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzako laguntza psikologikoaren programa bakarra Foru Aldundiak kudeatzen du. Arrasatek bere udalerriko emakumezkoentzat beste programa bat du aurrekoa osatzeko. Beharrezkoa izanez gero, saio-kopurua gehitzen du.

Beraz, emakumezkoek jaso dezaketen laguntzen edukia eta maila udalerrri guztietan berdina da. Desberdintasun bakarra zerbitzuarekiko hurbiltasuna da. Arestian komentatu den bezala, programa Gipuzkoako Psikologoek Elkargo Ofizialarekin hitzartu denez, lurralde osoan arreta-puntu asko dauzka.

Zerbitzua emateko eredu honetan tratamendu psikologikoetan espezializazioa gal daiteke; dena dela, erabiltzaileak hurbilago du zerbitzua.

Hala eta guztiz ere, Gipuzkoako Aldundiak genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek zerbitzua zuzenean erabiltzea saihesten zaien eredia hautatu du. Derrigorrez udalerriko oinarritzko gizarte-zerbitzuak erabili behar ditu eta Donostiaren kasuan Emakumezkoaren Zerbitzua.

Mendekotasunaren eta indarkeriaren egoeratik “ateratzeko” beste oztopo bat izan daiteke, zenbait emakumezkoek programa ezagututa, zuzenean ezin erabili izana eta gizarte-zerbitzuetara jo behar izana.

## Arreta-datuak

### 16. taula. GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIKO LAGUNTZA PSIKOLOGIKOAREN ZERBITZUARI BURUZKO ERABILERA DATUAK

Laguntza psikologikoa tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoek	
1997	78
1998	109
1999	88
2000	86
2001	112
<b>GUZTIRA</b>	<b>473</b>

Azkeneko urtean programa hori pertsona gehiagok erabili du. Datua 1998koaren antzekoa da. Hala ere, ez da asko erabiltzen. 18 urtetik gorako emakumezkoek dagokienez, 2001. urtean %0,4k erabili zuen zerbitzua, oso datu baxua da urte berean Arabako datuekin (%0 1,2) erkatuz gero.

#### 4.8.4. Laguntza juridikoa

Laguntza juridikoaren zerbitzuari dagokion kudeaketa-eredua lurraldean laguntza psikologikoaren antzekoa da. Beraz, arreta-puntu ugari dago lurraldean zehar banatuta. Hala zerbitzuak erabiltzaile izan litezkeenei hurbiltzen zaizkie.

Donostian bizi diren emakumezkoek udaleko Emakumezkoen Zerbitzuan eskaintzen den laguntza juridikora jo dezakete.

Hala eta guztiz ere, emakumezkoak aipatu zerbitzura ezin du zuzenean jo. Lehenengo urratsa udalerriko oinarritzko gizarte-zerbitzuetara joatea litzateke. Horiek programa erabiltzeko izapideak egingo dituzte. Donostiaren kasuan Emakumezkoaren Zerbitzura jo beharko da. Kudeaketa-eredu hau erabiltzaileari hurbiltzen zaio, eta hori aurrerapena da. Izapiderik egin gabe, ezin daiteke zuzenean erabil. Egoera hori, berriz, atzera pausoa da.

Biztanleen artean gizarte-zerbitzuak erabiltzera ohituta ez dagoen gizarte-taldea badago. Ildo horri jarraiki, “distantzia”, edo “hesi psikologikoa” ageri da. Zerbitzua erabiltzen duenari iraintzen zaiolakoan daude. Genero-indarkeria jasaten duten emakumezkoen artean talde hori ere badago.

Egoera hori genero-indarkeria edota sexu-erasoak jasaten dituzten emakumezkoen artean arazoa konpontzeko oztipoa delakoan gaude eta irtenbidea eman behar zaio.

### 17. taula. GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIKO LAGUNTZA JURIDIKOEN ZERBITZUARI BURUZKO ERABILERA-DATUAK

Zerbitzua erabili duten emakumezkoak	
1997	86*
1998	86
1999	291 <sup>80</sup>
2000	90
2001	121
<b>GUZTIRA</b>	<b>588</b>

\* Gutxi gorabeherako datuak.

Beste bi lurraldeetan egiaztatu ahal izan dugunez, azken bost urteotan arreta-bolumena antzekoa izan da. 1999. urtean izandako gehitzeak ohiz kanpoko arrazoiei erantzuten die (ikusi 80. oharra).

Beraz, gutxi erabiltzen den baliabidea da. Are gehiago, udalak bere zerbitzua duenez, Donostiako emakumezkoak alde batera utziz gero; erabilera-indizeak oso txikiak dira Arabako datuekin erkatuz, esaterako. 2001ean Gipuzkoan bizi diren 18 urtetik gorako mila emakumezkoekiko zerbitzuaren erabilera-indizea ‰ 0,6 izan zen; bien bitartean, Araban data berdinean ‰ 2 izan zen.

80 Denboraldi honetan Donostiako Udalak ematen duen zerbitzua onartu da. Jatorri hori dute 193 kasuk. Gainerako urteetan udalak berak eman du zerbitzua.

### 18. taula. BALIABIDE BEREZIEN LABURPENA GIPUZKOAN

	Laguntza psikologikoa	Laguntza juridikoa	Premiazko etxeratzea berehalako harrera	Egonaldi ertaineko etxeratzea	Bestelako laguntzak
<b>GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA</b>	Gipuzkoako Psikologoaren Elkargo Ofizialarekin Hitzarmena	Gipuzkoako Abokatuaren Elkargo Ofizialarekin Hitzarmena	Hoteleko zerbitzuak		Gizarte-arriak duten familientzako eta pertsonentzako laguntza
<b>DONOSTIAKO UDALA</b>		Berea: Emakumezkoaren Bulegoko teknikaria	Hoteleko zerbitzuak	Berea: 5 etxebizitza // 25-26 plaza	Bere funtsa larrialdiko laguntzetarako – Emakumezkoaren Bulegoa
<b>ANDOAINGO UDALA</b>			**	Berea: 1 etxebizitza // 7 plaza	Bere funts ekonomikoa behar larrietarako
<b>ARRASATEKO UDALA</b>	Zerbitzua ematea: Aldundiak eskaintakoaren tratamendu osagarria		Hoteleko zerbitzuak *	Berea: 1 etxebizitza // 6-8 plaza	Bere funts ekonomikoa behar larrietarako
<b>BEASAINGO UDALA</b>			*	Berea: 1 etxebizitza // 7 plaza	Bere funts ekonomikoa behar larrietarako
<b>EIBARKO UDALA</b>			Hoteleko zerbitzuak	Eskualdekoa: Debarrena 1 etxebizitza // 6 plaza	Bere funts ekonomikoa behar larrietarako
<b>ERRENTERIAKO UDALA</b>			Hoteleko zerbitzuak	Berea: 1 etxebizitza // 5 plaza	Bere funts ekonomikoa behar larrietarako
<b>HERNANIKO UDALA</b>			**	Berea: 1 etxebizitza // 5 plaza	Bere funts ekonomikoa behar larrietarako
<b>IRUNGO UDALA</b>			Hoteleko zerbitzuak	Berea: 2 etxebizitza // 18 plaza	Bere funts ekonomikoa behar larrietarako
<b>LASARTE-ORIAKO UDALA</b>			*	Berea: 1 etxebizitza // 7 plaza	Bere funts ekonomikoa behar larrietarako
<b>ZUMARRAGAKO UDALA</b>			**	Berea: 1 etxebizitza // 6 plaza	Bere funts ekonomikoa behar larrietarako

\* Etxebizitza bai larrialdiko etxeratzea edo berehalako harrera eskaintzeko, bai egonaldi luzeagoetarako erabiltzen dute.

\*\*Etxebizitza izan arren, larrialdiko etxeratzeak edota berehalako harrera ez dute inoiz bertan gauzatzen. Horretarako, Gipuzkoako Foru Aldundiaren ostalaritza-baliabideak erabiltzen dituzte.



#### 4.9. Erakundeek genero-indarkeria pairatu duten emakumeei emandako arretan antzemandako arazoak

Atal honetan genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoei erakundeek laguntza eskaintzeko orduan antzeman diren gabeziak laburtuko ditugu. Hurrengoak aipatuko dira:

- Etxeratzearen arazoak
- Laguntza psikologikoa
- Laguntza juridikoa
- Bestelako alderdiak: laguntza ekonomikoak

##### 4.9.1. Etxeratze-arazoak

Antzemandako etxeratze-arazoak ez dira urritasunaren ikuspuntutik gertatzen. Guztira 38 etxeratze-baliabide publiko berezi daude, Bizkaiko Foru Aldundiak “itunpeko egoitzaz” gainera. Gutxi gorabehera 234 plaza eskaintzen dituzte. Horiei zenbait baliabide komunitario erantsi behar zaie, nahiz eta bereziak ez izan; hala nola Udaleko Harrera Zentroak Bilbon eta Gasteizen, edo ostalaritza-plazen sarea Gipuzkoako lurralde osoan, Bizkaiko zenbait udalerritan, eta biktimaren egoeraren arabera, Araban larrialdiko etxeratzei aurre egiteko. Gipuzkoan Caritasen etxebizitza kontuan hartu behar da. Bereizketarik gabe tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoek eta inmigranteek erabil dezakete. Halaber, zenbait etxebizitza polibalente gehitu behar dira. Bertan etxean indarkeria pairatu duten emakumezkoak hartzen dira ere<sup>81</sup>.

Jasotako datuen arabera, badirudi tratu txarrak direla-eta, bere erabakiz edo eraso fisiko larriaren ondorioz emakumezkoak ohiko etxebizitza utzi behar duenean, administrazioak etxeratzea emango diola EAEn.

Baina eskaintzen den etxeratzea ez da beti egokiena. Genero-indarkeriaren ondorioz etxeratzea behar duten biktimen artean larritasun-maila desberdinak daude; norberaren eta familiaren narriadura desberdina izaten da ere. Hortaz, laguntza- eta arreta-behar ezberdinak daude.

Halaber, kontuan hartu behar da halako egoeran dagoen emakumezkoak etxeratze-baliabide publikoa behar duenean, laguntzaren gizarte-sarerik ez duela edo izanez gero, baliteke larritasun unean “huts egitea”. Beraz, estutasuna, depresioa, estimu baxua, etab. hain nabarmenak dira, etxeratze “sabaiaz” gainera, “emoziozko harrera, jarraipena eta laguntza” behar duela”.

Lehenik eta behin biktima babestu egin behar da. EAEko harrera-etxebizitzek babesari ziurtatzeko gutxieneko baldintzak ez dituzte betetzen. Gai horren inguruan oso esangarria

---

<sup>81</sup> Aipatu etxebizitzak Asteasun, Azpeitian, Elgoibarren, Pasaian, Usurbilen eta Tolosan (2) daude. Emakunderen datuen arabera, Harrera-etxebizitzaren egoerari buruzko txostena, 41 plaza dituzte.

da zenbait udaletan etxeratze-zerbitzuaz arduratzen direnek komentatutakoa. Beren iritziz, kontrolik gabeko arrisku-egoera jasaten dute etxebizitzan ostatatuta dauden emakumezkoek<sup>82</sup>. Horietako batzuek ez dute telefonorik.

Arrisku-egoera horiei irtenbidea emateko, harrera-etxebizitzan plazak izan arren, askoz desegokiagoak diren beste etxe-mota batzuetan, besteak beste, hoteletan edo udaleko harrera-etxeetan (herria txikia denean, erasotzailea oso bortitza denean, etab.) etxeritzen zaie.

Beste arazo bat honakoa litzateke: tratu txarrak jasateaz gainera, arazo osagarriak dituzten emakumezkoentzat ez dago plazarik. Hala, toxikomanoek, gaixotasun mentalak dituztenek, minusbaliotasun fisiko edo psikiko mota edo maila zehatza dutenek, eta abarrek ez dute tokirik.

Emakumezkoak etxebizitza erabiltzeko baldintza autonomoa eta fisikoki nahiz mentalki independentea izatea da. Arestian aipatu diren arazoek baliabidea erabiltzeko behar den autonomia lerra dezakete, baita deusezta ere; beraz, emakumezkoek beste baliabide-mota batzuetara bideratzen zaie, hala daudenean.

Aipatzekoa da tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoak hartzeko etxebizitza asko ez daudela egokituta minusbaliotasun fisiko larriak dituzten pertsonak onartzeko.

Bilboko “itunpeko egoitzan” izan ezik, ez dago baliabide berezirik berariazko langileekin. Ildo horri jarraiki, langile iraunkorrak dituzten etxeratze-baliabideak falta direlakoan gaude. Hori hiru arrazoiengatik gertatzen da:

1. Zenbait biktimek laguntza emozionala eta psikologikoa behar dute; horiek gizarte-baldintzak eta baldintza psikologikoak oso kaltetuta izaten dituzte, batez ere, etxera iristen diren unean eta egonaldiko lehenengo egunetan.
2. Emakumezkoen segurtasuna bermatu behar da, eraso fisikoa jasateko arrisku nabarmena baitute.
3. Behar bereziak dituzten emakumezkoak hartu ahal izateko, hain zuzen ere, dituzten arazoengatik autonomia pertsonala eta gizarte-autonomia ez dutenak hartzeko. Laburbilduz, eguneroko bizitza garatzeko tutoretza edo laguntza behar duten emakumezkoak.

Laguntza- edota heziketa-programa eskaintzen duten etxeratze urriek (Bilboko eta Gasteizko Udalak, Arabako Foru Aldundiak eta Errenteriako Udalak zenbait kasutan) esperientzia positiboa dute. Hala ere, lanak, batez ere, eremu fisikoan<sup>83</sup> egiten dituzte “laguntza eta harrera psikologikoan” baino gehiago.

Alderdi positibotzat jo dezakegu inmigranteak hartzea, nahiz eta legez kanpo egon. Are gehiago, bizi-egoera zaila duten beste herrietako pertsonak etengabe hartzen ari garen garai honetan.

82 Izan ere, batzuetan erasotzaileak biktimea aurkitu du eta indarkeria nahiz bizilagunekin borroka izan da.

83 Zenbait kudeaketa egiteko laguntza, haurrak zaintzea emakumezkoak hainbat tokitara joateko -lan-karriketak...-, udalerrian eta zona geografiko hurbiletan orientatzeko beste tokietatik datozenean, etab.

Zenbait udalerritan erabiltzeko udalerrian bertan erroldatuta egon behar du, baina ez badago, nahikoa da une horretan izapideak egiten hastea. Salbuespen bakarra dago: Sestaoko udalerria. Bertan urtebetez erroldatuta egon behar du erabiltzaileak etxebizitza erabiltzeko. Nolanahi ere, beti dagokion foru-aldundiko baliabideetan har daitezke.<sup>84</sup>

Zenbait etxeratze-baliabide erabiltzeko aurrez ikusiak dauden baldintzen barruan, erasotzailearen aurka salaketa aurkeztu beharra emakumezkoarentzat laguntza baino gehiago eragozpena edo oztopoa da. Indarkeria pairatu duten biktimak hartzean segurtasuna bermatzeaz eta auto-estimua, identitatea eta autonomi gaitasuna finkatu eta garatzen laguntzeaz gain, bikotea uzteko erabakia errazago hartzeko, laguntzeko eta finkatzeko laguntza guztiak eskaini behar zaio alderdi pertsonalean, baita baliabideen mailan ere.

Ezkontza-egoitzatik larrialdi-egoeran irten behar diren emakumezkoek alde aurretik ez dute erabakirik hartu, indarkeriaz alde egiten dute, eta krisia pasatakoan beraientzat zuzenena etxera itzultzea da. Nahikoa izaten da bikotekidea damutzea. Lotura afektiboa hor dago eta “lasaitze-faseak” aldaketaren itxaropena indartzen du.

Erabakia ulertzea zaila suertatu arren, erakundeek eta adituek erabakia onartzeaz gainera, bitarteko guztiak jarri behar dituzte jarraipena egiteko. *“Erabakitzekeo zeinuak eta irizpideak proposatu behar dira emakumezkoak indarkeriaren azalpenak onar ditzan; gainera, horiek ez onartzeko, baizik eta ihes egiteko eta babesteko”*<sup>85</sup>.

Lanean diharduten adituen artean eztabaida sortu da salaketa aurkeztu beharraz edo ez. Argi dago famili indarkeriari aurre egiteko oinarritzko tresna dela. Ez da beharrezkoa emakumezkoak salaketa aurkeztea Ministerio Fiskalak jarduteko, eta emakumezkoak bere borondatez erasotzailearen aurkako salaketa erretiratu arren, fiskalak prozesu penala aurrera jarraitu behar du derrigorrez. Dena dela, horrek ez du justifikatzen etxeratze-baliabide publikoa erabili ahal izateko salaketa aurkeztu behar izana.

Eskakizun horren oinarria honakoa izan daiteke: dokumentu horrek emakumezkoaren erabakia irmoa dela baieztatzeko “bermea” edo “abala” da; laburbilduz, tratu txarrak egiazkoak direla adierazten du eta, beraz, baliabidea behar bezala erabiltzen dela.

Hala eta guztiz ere, ez da oinarri zuzena bi arrazoi nagusirengatik:

1. Salaketak ez baitu bermatzen emakumezkoak ezkontza-egoitza uzteko erabaki irmoa hartu izana, are gutxiago, etxeratzea lortzeko ezinbesteko baldintza denean.

84 Beren administrazio-egoera edozein delarik ere ostatatze-zerbitzuetan emakume etorkinak hartu beharri dagokionez, ikus Arartekoaren gomendio orokor hau: “Tratu txarrak jaso dituzten emakume etorkinentzako gizarte laguntzak” (1998ko ohiko txostena).

85 Milagro Rodríguez Marín eta Lourdes Nuez del Rosario. Emakumezkoen aurkako indarkeri egoeretan esku hartzea. IVAPen ikastaroa Etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumekoei laguntza hobea eskaintzeko erakundeen arteko erabakiari buruzkoa. 2003.

Izan ere, asko gau bat edo bi etxeratze-baliabide publikoan igaro ostean, etxebizitzara bueltatzen da.

2. Administrazioak arazoa ebazteko orduan emakumezkoari lagundu eta erraztasunak emateko beharrezkoak diren baldintzak jarri behar baititu, eta egoera hori laguntza izan ordez oztopoa da.

Aipatu dugun bezala, haustura-prozesua ez da lineala. Emakumezkoaren autonomia eraikitzeke eboluzio-prozesua da, azken finean, emakumezkoa baita erabakia hartu behar duena. Ezinbestekoa da erakundeek mekanismo hori ulertzea, eta *“emakumezkoak tratu txarrak ematen dizkionarekin mantentzen dituen loturak korapiloz korapilo askatzeko”* bere eraginkortasuna onartzea<sup>86</sup>.

Emakumezkoak berak bakarrik espermentatu behar ditu hurrengo gertaerak: bakarrik bizitzea, bakarrik antolatzeke gaitasunak, baliabideen funtzionamendua egiaztatze, laguntza-sareak, etab.

Etxeratze-baliabideen analisisian honakoa hau behar da: EAEn etxebizitzarekin dagoen arazoak eragin berezia du talde honen gainean. Etxeratze-baliabide gehienek gehieneko egonaldia zehaztua izan arren, askotan denbora luzatu egiten da arazo larriak baitaude ez bakarrik etxebizitzak alokairu merkeekin lortzeko, baita alokairu garestiagoekin ere.

Horregatik batzuetan asko luzatzek da egonaldia harrera-etxebizitzan.

Harrera-etxebizitzetan bermatu behar den segurtasunaren gaiari berriz eutsiz, guztiek emakumezkoak edota bere seme-alabek bete behar dituzten erabilera-baldintzak eta araudia dituzte. Horietako bat honakoa da: etxebizitzaren helbidea ez ematea eta, beraz, familiaren, lagunaren, eta abarren bisitarik ez jasotzea.

Gure iritziz, berriz aztertu beharko litzatekeen gaia da. Familiaren (ama, aita, pertsona hurbilenak...) bisitak jaso ahal izatea laguntza-faktore garrantzitsua izan daiteke. Zenbait emakumek, baita adituek ere *“jasangaitzat”* jotzen dute.

Amaitzeko, azkeneko iritzia etxeratze-zerbitzuei buruz. Indarrean dagoen legeriak larrialdiko etxeratzeak hurrengo modalitatearen bat aurkez dezakeela xedatzen du, beste zenbait formula egituratzea alde batera utzi gabe:

- a) *Bizilekuan ostalaritza-plazak hitzartzea.*
- b) *Harrera-etxebizitzak. Horietan halabeharrez hartu beharko dira famili arazo larri dela eta, pertsonaren segurtasun fisikoa eta emozionala arriskuan egoteagatik etxebizitzarik ez duten kasuak. Etxebizitzaren kokapenari buruzko konfidentzialtasuna bermatu beharko da.*
- c) *Aterpeak etxebizitza finkoa ez duten pertsonentzat.”*

---

<sup>86</sup> Milagro Rodríguez Marín eta Lourdes Nuez del Rosario. Emakumezkoen aurkako indarkeri egoeretan esku hartzea. IVAPen ikastaroa Etxean tratu txarrak eta sexu-erasoak jasaten dituzten emakumekeoi laguntza hobea eskaintzeko erakundearen arteko erabakiari buruzkoa. 2003.

Arretaz irakurri eta azterketa zehatza egin ostean, legearen asmoa edo bokazioa hurrengoa da: famili arazo larriengatik etxeratzea behar dutenek “harrera-etxebizitzetan” sartzeta eta ez bestelako baliabide-motetan, hala nola aterpeetan edo ostalaritza-plazetan. Bi horiek beste egoera batzuetan erabiliko lirateke: bigarrenak hondamendi naturaletan, suteetan, eta abarrean, eta lehenengoak etxerik ez dutenentzat, ibiltarientzat. Hau da, genero-indarkeria pairatu duten biktimek etxeratze-mota hori bakarrik eta ez besterik erabil dezaketela ulertzen da. Eta, noski, udalerrri batek halako baliabide-mota duenean (20.000 biztanletik gorakoak behartuta daude-, emakumezkoak edo familiak ez lukeela pentsio edo hotelik erabiliko interpretatuko dugu.

Beti etxeratze-modu berriak bideratzeko aukera dago.

#### 4.9.2. **Laguntza psikologikoa emateko zailtasunak**

Laguntza psikologikoaren programen balorazio orokorra positiboa da. Emakumezkoa pozik uzten duen baliabidea da. Jada nahikoa hitz egin dugu emakumezko gehienek gizarte-zerbitzuetara jotzen dutenean duten narriadura psikologikoaz. Enrique Echeburua eta Paz del Corral hala deskribatzen dute Famili Indarkeriaren Eskuliburuan<sup>87</sup>:

- Kontrolik gabeko mehatxu-egoeraren ondorioz, indarkeria errepikatu eta aldizkakoagatik, damutze- eta samurtasun-aldiekin, aparteko estutasun-jokabideak.
- Depresioaren eta autoestimua galtzearen egoerak eta errudunaren sentimendua. Horien guztien ondorioz, geroz eta zailagoa da laguntza bilatzen saiatzea eta behar bezalako neurriak hartzea.
- Gizonezko menderatzailearekiko emoziozko mendekotasuna eta gizarte-isolamendua. Gizartearen aurrean lotsa izateak gertatzen ari dena ezkutatzera daramatza, eta ondorioz erasotzailearekiko mendekotasuna geroz eta handiagoa da.

Beraz, deskribatutako egoerak gaintitzen lagunduko dien edozein esku hartze psikologiko garrantzitsua da. Oinarrizkoa da egoerari aurre egiteko gaitasunak lantzea eta jardunbidea zehaztea.

Balorazio orokorra positiboa izan arren, programa trabarik edo oztoporik gabe eskaintzeko zenbait baldintza aldatu beharko lirateke. Baldintzarik gabe iritsi beharko litzateke genero-indarkeria pairatu duten emakumezko guztiei, hala behar izanez gero.

Gipuzkoako Foru Aldundiak programa erabiltzeko ezartzen duen baldintza, hau da, programa erabiltzeko lehenengo oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jotzea edo Donostiaren kasuan Emakumezkoaren Udal Zerbitzura, egokia ez delakoan gaude eta 2 arrazoitan oinarritzen dugu baieztapena:

- Behin eta berriz aipatu dugu gizartearen aurrean genero-indarkeria pairatu duten biktimak ageri duen lotsa. Horren ondorioz, gertatutakoa ezkutatu egiten dute.

---

87 Siglo XXI argitaletxea, 1998.

Emakume askorentzat programa honetara zuzenean joz gero, “oraindik” anonimatu mantentzen dute. Gizarte-zerbitzuetan laguntza eskatuz gero, aipatu anonimatu galdu egiten delakoan daude.

- Bestalde, biztanleen sektore zehatza, zenbait klase sozial, dirudunenak, hain zuzen ere, ez daude ohituta gizarte-zerbitzuak erabiltzera. Beren ustez, zerbitzu-mota horietara jotzea nolabait esateko “iraintzea” da. Eta jakina denez, klase horietako emakumezkoek genero-indarkeria jasaten dute ere.

Ikuspuntu hori bermatzen duen datua tratu txarrak pairatu dituztenei arreta eskaintzeko 900 telefono-zenbakiaz arduratzen direnek aipatu dute. Aipatu telefono-zenbakia erabili dutenetatik bakarrik Gipuzkoako emakumezkoek eskatu dute laguntza psikologikoaren zerbitzu pribatua, baliabidea erabili ahal izateko alde zuzenetik oinarritzeko gizarte-zerbitzuetara ez jotzearen.

Garrantzitsua da aukerako “bide eta ate guztiak irekitzea”, emakumezkoa “bere infernutik” atera ahal izateko. Administrazioak bidetik oztopoak kendu behar ditu, eta ez jarri. Egia da baliabideak mugagabeak ez direla eta diseinatu eta kudeatzeko orduan, arrazionaltasunaren printzipioa ezarri behar dela. Agian Gipuzkoan eskakizun hori betetzeko diseinatu da programaren kudeaketa-eredu hori, programan atxikita dauden kabinete pribatu anitzen ekintza kontrolatzeko, hain zuzen ere, eta ildo horri jarraiki, administrazioak ezinbestekoak ez diren kasuak bere gain ez hartzeko. Kasuak kabineteetara jada “diagnostiko” berretsiarekin iristea nahi da; gizarte-zerbitzuek egiaztatzea berme-formulatzat jotzen dute programa diseinatu den helburuekin gauzatzen dela ziurtatzeko.

Tratamenduen iraupena urria delakoan daude. Gehienezko denbora Gipuzkoan 18 saiotakoa eta Araban nahiz Bizkaian 4 hilabetetakoa (astean saio bat). Baliteke emakumezko gehienentzat denbora hori nahikoa izatea, baina gomendagarria da programan elementu malguak sartzea aparteko behar eta egoera larriak ageri dituzten emakumezkoek tratamendua luzatu ahal izateko.

Aipatu irizpidea jada aplikatzen ari dira Arrasateko Udalean. Gipuzkoako Foru Aldundiaren programak eskaintzen duen tratamendua osatzeko programa dute.

Laguntza psikologikoaren programak dituzten Bizkaiko udalerrietan genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat bereziak ez izan arren kasu horietan dauden emakumezkoek asko erabiltzen dute eta esku-hartzeak puntualagoak dira. Programa horiek tratamendua baino gehiago, laguntza eta aholkuak, “euste-lana” eskaintzen dute. Behar izanez gero, Bizkaiko Foru Aldundiko zerbitzuetara bideratzen dituzte. Getxok, berriz, bere psikologoen taldea du eta tratamendu osoak gauzatzen ditu alde zuzenetik saio-kopurua ezarri gabe.

Ia klinikoki gertatzen den egoera itxarote-zerrenda ase egotea da. Araban urtearen zenbait garaitan 4 aste itxoin behar dira. Txostena idatzi zenean, eta jada aipatu den bezala, itxaronaldia 2,5 astetakoa da. Bizkaian orduan itxaronaldia 2 hilabetetakoa zen, urteko batezbestekoa 2 astetakoa izan arren.

Itxaronaldiak gehiegizkoak dira, batez ere taldearen ezaugarriak kontuan hartzen baditugu. Emakumezkoek egiten duten laguntza-eskaerari berehalako erantzuna ematea

garrantzitsua da. Jada hitz egin dugu emakumezkoaren aurkako indarkeri zikloari buruz eta emakumezkoak laguntza eskatzen duenean, “aukera ez pasatzen uztearen” garrantzia gogoratzea ulertzen lagun dakiguke.

Gipuzkoan arazoa ez da programaren diseinuarengatik gertatzen. Oinarrizko gizarte-zerbitzuek eskaera egin ostean, laguntza aste horretan bertan ematen zaio. Kasua larria bada, egun berean izan daiteke.

Jada aipatu dugu aurreko orrialdeetan, baina antzeman dugun beste arazoa programaren arreta-puntuen kokapen geografikoa da. Gipuzkoan gai honek ez du garrantzirik arreta-etxeak lurraldean zehar banatuta baitaude. Araban nahikoak izan daitezke orain dauden bi puntuak, bata Gasteizen eta, bestea, Laudion; are gehiago, landa-guneetan bizi diren emakumezkoak hurbiltzeko Arabako Foru Aldundiak duen jarrera positiboa ezagututa. Ez da gauza bera gertatzen Bizkaian. Arreta-puntu bakarra dago eta ez da nahikoa.

Bilbotik urrun dauden udalerrri askotako gizarte-langileek hala jakinarazi nahi izan digute. Bilbora joatea emakumezko askorentzat oztopoa da eta, ondorioz, Osakidetzako osasun mentaleko zerbitzura bidaltzen zaie, emakumezko hauekin osasun-etxean egindako lanari buruz aldeko iritzia ez izan arren. “Psikiatrizatu” egiten zaielakoan daude eta, beraz, ez dute laguntza egokirik jasotzen.

#### 4.9.3. Laguntza juridikoa emateko zailtasunak

Programa honetan agerikoa da udalen eta lurraldeen arteko heterogeneotasuna. Araban eredia laguntza psikologikoaren programaren antzekoa da. Foru Aldundiaren eta Gasteizko Udalaren mende dago. Lankidetz hitzarmena izenpetuz antolatu dute. Erabiltzeko formulak aipatu programan erabiltzen diren berdinak dira, eta arreta-puntuak Gasteizen, Laudion eta Amurrión daude.

Bizkaian udalerrri askok dute beren zerbitzua formula desberdinak erabiliz. Foru Aldundiak eskaintzen duen programa bakarrik zerbitzu hori ez duten udalerrietako emakumezkoentzat da, eta Bilbon gauzatzen da. Erabiltzeko formulak laguntza psikologikoaren programa erabiltzeko ezarritakoaren antzekoak dira, beraz, positiboa da emakumezkoen zuzenean baliabidea erabiltzeko ematen zaien aukera.

Aurreko kasuan bezala, arreta-puntu bakarra dago Bilbon eta udalerrian aipatu programa ez duten emakumezkoen zaila gertatzen zaie bertara iristea. Horri buruz udalerrietako gizarte-zerbitzu askok azaldu duten kexa gogorarazi behar da. Laguntza juridikoaren programak garatu ahal izateko jasotzen dituzten dirulaguntzak urriak direlakoan daude. Zenbatekoaren arabera zerbitzua denbora gehiagoz edo gutxiagoz azpikontrata daiteke<sup>88</sup>.

Gipuzkoan Foru Aldundiaren programaz gainera, Donostiako Udaleko Emakumezkoaren Zerbitzuak udalerriko emakumezkoak alor juridikoan informatu eta aholkatzen ditu.

---

<sup>88</sup> Zenbait udalek ez dute laguntza urte osoan ez baitzikiete gastuei aurre egin eta ez baitzaie dirulaguntzarekin iristen.

Udalerrri honetan genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoak Emakumezkoaren Zerbitzura jo dezakete zuzenean, baina gainerakoek programa erabiltzeko lehenik eta behin oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo behar dute. Horren inguruan dugun iritzia lurraldeko Laguntza psikologikoaren programari buruz azaldutakoaren berdina da. Aldez aurretik aditurik ez esku hartzeko eta zuzenean erabili hala izateko, baldintza hori aldatu behar delakoan gaude.

Laguntzaren edukari buruz lurraldeen artean hainbat desberdintasun dago:

- Araban prozesuaren aurreko orientabidea eta prozesu judizialaren jarraipena egiten da.
- Bizkaian honako prozesura egiten da: prozesuaren aurreko informazioa, jarraipena eta, egoera larrietan, behin-behineko neurriak eskatzea.
- Gipuzkoan ondorengoak egiten dira: prozesu aurreko informazioa, larrialdiko egoeretan behin-behineko neurriak eskatzea, eta sexu-erasoen ondorioz sortutako prozesu penaletan akusazio partikularra gauzatzeko letratua izendatzea.

Argi dago puntu honetan Gipuzkoak eskaintzen duela laguntza-mailarik handiena eta Arabak txikiena. Joera laguntzak bateratzea izan beharko litzateke. Gogoratu behar da hiru lurraldeetan jada ezarri direla ofiziozko abokatuen txanda bereziak genero-indarkeriaren alorrean, eta programa horien edukiak aztertzeko orduan kontuan hartu beharko dela.

#### **4.9.4. Zerbitzu eta laguntza orokorreari buruz kontuan hartu beharreko beste alderdi batzuk**

##### **A- Laguntza ekonomikoak**

Lanean azaldu denez, ez dago laguntza ekonomikorik bakarrik genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat. Hala eta guztiz ere, EAEn gizarte-babesaren sistema dago -Gizarte Segurantzakotik kanpo- bizitzeko oinarrizko gastuak estaltzearren -Oinarrizko Errenta-, aldian aldiko laguntza ekonomikoa bermatzen duena, hain zuzen ere. Oinarrizko baldintzarekin batera, hau da, baliabide ekonomikoak ez izatearekin batera, tratu txarrak jasatea eta, ondorioz, ezkontza-egoitza utzi behar izana berariaz aipatzen da laguntza lortu ahal izateko.

Oinarrizko Errentari Gizarte Larrialdiko Laguntzak erantsi behar zaizkio. Aipatu laguntzak ez dira aldian aldikoak eta dirulaguntzaren izaera dute. Ohiko eta ohiz kanpoko gastu bereziak -etxebizitzari buruzko gastuak (alokairua, amortizazioa, energia, ura...), etxebizitzaren oinarrizko ekipamenduari dagozkion gastuak, lehen-mailako gastuak (jantzia, heziketa, osasun-laguntza) edo aipatu kontzeptuak ordaintzeko zorren gastuak- estaltzera bideratuta daude.

Biak beste administrazioek izapidetu eta kudeatu arren, Eusko Jaurlaritzaren aurrekontuen kargura daude.

Gainera, hiru foru-aldundiek aurrekontu-sailak dituzte EAEn indarrean dagoen legeriak estaltzen ez dituen beharrei aurre egiteko.



Bestalde, udal askok, batez ere, handiek, aurrekontu-sailak dituzte. Hala, behar izanez gero, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoentzat estaldura ekonomikoa teoriar bermatuta legoke.

Ildo horri jarraiki, eta beste autonomia erkidego batzuekin nahiz Espainiarekin erkatuz, EAEn emakumezkoen egoera hobea da. Hala eta guztiz ere, horri buruz bi ohar egin nahi ditugu:

1. Gizarte Larrialdiko Laguntzak zuzenean udal bakoitzak kudeatzen ditu. Eusko Jaurlaritzak aurrez ezarritako adierazleetan -biztanleak, pobrezia-indizea, etab-oinarrituta udalerrri bakoitzari zenbateko zehatza ematen dio udalak berak kudea dezan. Bi faktoreak konbinatuz -kudeaketa-formula desberdinak eta une zehatzean udalerrriaren aldekoa edo aurkakoa izan daitekeen diru-kopuru-udalerrrien artean desberdintasun nabarmenak gertatzen dira. Horri beste faktore bat erantsi behar zaio: Arabako Foru Aldundiak eta zenbait udalek Eusko Jaurlaritzaren diru-kopuruari berea eransten diote<sup>89</sup>. Beraz, udalerrri guztietan legeak xedatzen duen gutxienekoa bermatuta, bizilekuaren arabera, genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoek jaso dezaketena oso desberdina da.
2. Gizarte-babeserako sare publiko honez guztiaz gain, oinarrizko gizarte-zerbitzuek emakumezkoa Caritasera bidaltzen jarraitzen dute behar ekonomiko zehatzak ebazteko. Erakunde horiek arinagoak dira eta administrazioak ez duen azkartasunez dihardute.

## **B- Lan-merkatuan sartzeko ekintzak**

Bisitatu dugun udalik ezta Foru Aldundiek ere dituzte programak edo ekintzak talde horiek lan-merkatuan sartzeko.

Genero-indarkeria pairatu duten emakumezkoak lan-merkatuan sartu behar direnean, udalerrri bakoitzak dituen programa orokorrak erabiltzen dira: udaleko enplegu-sailak, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako gizarteratzeko teknikariak, eskualdeko zerbitzuak, etab.

Hala ere, emakumezko horien beharrak tratatzen dituztenek oso gogoko dute gai hori. Askotan behar ekonomiko larriari aurre egin behar zaio eta, gainera, batzuetan gizartean sartzeko lan-merkatuan sartzea izaten da irteera nagusia tratu txarrak pairatu dituzten emakumezkoentzat.

Hori guztia kontuan hartuta, gizarte-zerbitzuetako teknikariek diskriminazio positiboa egiten dute emakumezkoak prestakuntza- edota enplegu-programetan sartu ahal izateko.

---

<sup>89</sup> Adibidez, Donostiako eta Gasteizko Udalak hiriburuen artean. Guztira 2 udal Araban (1.210.459 e), 9 Bizkaian (435.169 e), eta 18 Gipuzkoan (879.147 e). Iturria: Euskal Autonomia Erkidegoan Gizarte Zerbitzuetan Gastu Publikoari buruzko Txostena, 2001. ekitaldia.

# **POLIZIAREN ARRETA**

## 5. POLIZIAREN ARRETA

Kapitulu honetan, polizia indar desberdinek genero indarkerian nola jokaten duten deskribatuko dugu. Lehenik eta behin, Ertzaintzaren jarduera nolakoa den azalduko dugu eta, jarraian, hiru hiriburuetakoa, hau da, Bilbo, Donostia eta Gasteizko udaltzaingoen jarduera nolakoa den. Azkenik, lan honetan gainerako udalerrietako udaltzaingo guztien eta bakoitzak aztertzerik ez dagoenez, hautatutako laginaren gainean, udaltzaingo horiek, dituzten jarduera ereduak eta ohitura eta jokamolde onei jarraitzen dieten arabera, tipologia desberdinen arabera sailkatuko ditugu.

### 5.1. Ertzaintza

Diseinatutako polizia ereduaren kontzepzioarengatik berarengatik eta azpian dagoen filosofiarengatik, Ertzaintzak ez dauka emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko lan talde edo sail berezirik. Polizia etxe bakoitzeko ikerketa saileko ertzainak arduratzen dira halako biktimei jaramon egiteaz. Hartara, biktima polizia etxera bere kabuz joaten bada, talde horretako ertzainak arduratuko dira lehenengo laguntzaz; eraso edo arazoa kalean edo etxe batean gertatzen bada, ordea, larrialdiko lehenengo laguntza gertuen dagoen patruilak egingo du eta emakumea polizia etxera heltzen denean ikerketa taldeak hartuko du kasuaren ardura.

Alabaina, zenbait polizia etxetan, emakumeen kontrako indarkeria delituen kopurua handia izanik, halako delituez arduratzeko sail bereziak sortu dira, beste batzuk baino larriagozat baitaude. Esaterako, Bilboko polizia-etxean, sail horretan 4 ertzainen talde txikia ari da, eta lauetatik hiru emakumeak dira.

Ertzaintzak sexu erasoak eta etxeko tratu txarren gaitan jarduteko duen prozedurak bere jarraibide eta ildoak ditu 2000 eta 2002 urteetatik, hurrenez hurren, polizia etxeetako bakoitzean arlo bakoitzerako nahitaez betebeharreko aginduak baitituzte. Biak irakurrita ondorioztatzen denarengatik, eta 3. zerbakia *Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeei laguntzeko Erakundeen Arteko Protokoloa* sinatu aurrekoa denez, badirudi sailaren arduradunen artean jada bazela halako sentsibilizazio eta kezka bat gizartean eremu pribatukoa izateari utzi eta eremu publikora igarotzen ari zen arazo horri erantzutearren kalitatezko zerbitzua emateko, eta horrek gizartean pentsamoldea pixkanaka aldatuz doala islatzen du eta, aldaketa hori, poliziaren erantzun egokian ere agerian geratu beharko litzateke.

3. zerbakiko jarraibidea prestatzeko (sexu erasoak gainekoa), Emakunderen laguntza izan zuten eta 48.a prestatzeko (etxeko tratu txarrak) Emakunde gain, Araba, Bizkaia

eta Gipuzkoako Foru Aldundiek, Bilbo, Donostia eta Gasteizko Udalek eta Erakundeen Koordinaketarako Lurraldean Arteko Batzordeko kideek lagundu zieten.

Jarraibide edo instrukzio horien jarduera ildoen berri emango dugu, pizten duten interesarengatik, eta horrela erakunde honetan azkeneko urteotan etxeko indarkeriaren eta sexu erasoen tratamendua nola bilakatu den ikusi ahalko da.

Ildo horiek hiru atal handitan biltzen dira:

1. Larrialdiko Laguntza (biktima dagoen etxe edo tokira bertaratzea, eta beharrezko iriztekotan, larrialdietako mediku zerbitzura laguntzea).
2. Salaketa jaso, ikertu eta txostena egitea.
3. Babestu, informazioa eman eta dagokion tokira bideratzea.

### 5.1.1. **Poliziaren jardunbidea etxeko indarkeria-gertakarietan**<sup>90</sup>

#### **1.- Larrialdiko laguntza**

1.1.- *Etxera agertzea: Etxera joango dira biktimak hala eskatzen duenean, edo beste pertsona batzuen salaketa tarteko denean, eta bertan egongo dira behar den beste denboraz.*

1.2.- *Lesioak: Biktimak lesio fisikorik jasan badu, txikiak izanik ere, edo ikusi ez arren badirela susmatzen denean, larrialdietako mediku zerbitzura lagunduko zaio, begira diezaioten, eta ahal dela polizien artean emakume bat izan dadin saiaturiko dira. Era berean, ahalik eta deskribapenik xehatueneren lesio oharra eskatzeko ere esango zaio, salaketa egiteko unean aurkeztu ahal izateko.*

#### **2.- Salaketa jaso, ikertu eta txostena egitea**

2.1.- *Salaketa jasotzea:*

2.1.1.- *Alderdi orokorrak: Salaketak jasotzean halako diligentzietarako jarduera ildo orokorrak hartuko dira kontuan. Nolanahi ere, salaketak etxeko tratu txarraren biktimen egoera emozional berezia kontuan izanik hartuko dira eta, horregatik, Polizia etxera agertzen diren unetik ertzainek tratu bereiztu, lehentasunezko, begirunezko eta profesionala emango diote, ondoko araei jarraituz:*

- *Ahal dela, salaketa ertzain emakume batek jasoko du, toki eroso eta pribatu batean, inoren etenik izan gabe, eta biktimaren intimitatea zainduta. Biktimarenganako jarrera ulerkorra izango da, bere sentimenduak adieraztera animatzeko.*
- *Adierazpena behar beste bider etengo da, baita atzeratu ere, biktima adierazpenik egiteko moduan ez dagoela ikusten bada.*

<sup>90</sup> "Etxeko tratu txarren" gaineko 48. jarraibidea, Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Saileko Segurtasuneko Sailburuordetza. 2002.

- Biktimari salaketaren kopia bat emango zaio.
- Biktimari salaketa jartzearen ondorioen berri emango zaio

2.1.2.- Salaketa edota adierazpenean jasoko denaren edukia<sup>91</sup>: jarduera arau orokorren arabera ikerketarako behar diren datuak aterako dira.

2.2.- Ikerketaren lehenengo jarduerak:

2.2.1.- Behin salaketa jaso ondoren, egintzak tokian bertan egiaztatu eta ikertzeari ekingo zaio, behar beste eta ahalik eta lasterren eta xehatuen (begizko ikuskatzea, frogak jasotzea, biktimaren egoeraren argazki erreportajea -berak baimena eman ez gero-, adierazpenak hartzea, eta abar), zigor urraketarik eta egilearen erantzukizunik dagoela kreditatzeko bitartekoak eratzeko.

2.2.2.- Etxeko indarkeriaren biktimari ikertutako egitateekin zerikusirik izan dezaketen gauza eta elementu guztiak erakutsi, eman edo jakinarazteak, egitateak argitzeko, zer-nolako garrantzia daukan esango zaio.

2.2.3.- Armarik egon litekeen ikusteko, badaezpada eta prebentzio modura, honako jarduerak burutuko dira.

- Ustezko erasotzailea titular deneko arma lizentzia edo baimenen gaineko informazioa jasoko da.
- Arma lizentzia edo baimenik baldin badauka, ustezko erasotzaileari dauzkan su armak eta arma horiek babesten dituen dokumentazioa polizia egoitzetan bere borondatez laga ditzan aginduko zaio.
- Arma horiek bere borondatez ematera ukatzekotan, Aginte judizial eskudunari berehala jakinaraziko zaio, egoki irizten dien neurriak har ditzan.
- Halaber, guardia zibilaren arma interbentzioari jakinaraziko zaio, arma arautegiaren babesean, baimena kentzeko administrazio espedientea abiarazi behar bada abiaraz dezaten.
- Nolanahi ere, arma horiekin kalterik egiteko arriskua gainean egonez gero, atzemango dira, lehenengo diligentzien esparruan, biktima babesteko, eta atzematearen berri Aginte Judizial eskudunari emango zaio.

2.2.4.- Erasotzaileari buruzko balizko aurrekariaren gainean ahalik eta informaziorik osatuena jasotzera begira, informazio judiziala eskatu eta bilduko da (diligentzia judizialak, zabaldutako edo tramitatzen ari diren prozedura edo auziak, zigor epaiak, eta abar). Informazio hori Instrukziogile Nagusiak eskatuko dio, faxaren bidez, egitateen berri izateko eskuduna den erakunde jurisdikziozkoari dagokion Polizia Judizialari atxikitako Sailari. Sail horrek ere informazio hori faxez bidaliko dio Instrukziogile Nagusiari..

2.3.- Txostena egitea:

Behar den txostena egingo da, non, besteak beste, honako elementu hauek jasoko diren:

---

91 Instrukzioarekin batera poliziaren diagnostikoan kontuan izan behar diren funtsezko alderdien eranskina jasoko da. Txostenak ondo eginda egongo dira, zigorrik jarriko den edo zer zigor jarriko den horien mende egongo baita. Salaketak bitzta historia modura egin behar dira.

- Erasotzailearen balizko adimen egoeraren eta beren beregi bil litezkeen ingurumari aringarrien (alkoholaren mendetasuna, droga mendetasuna, eta abar) gaineko aurrekariak zehaztea (aurrekari polizial edota judizialak).
- Armarik edo bestelako tresna arriskutsurik izateko aukerari buruzko aipamena.
- Lege ekintzak eskaintzeari, behar izanez gero ofizioko abokatua izendatzeari eta Jarraibide honetako 2.3.1.6. eta 2.3.2. ataletan hizpide diren biktimari emandako informazioari buruzko aipamena.
- Egoeraren arriskuaren eta aginte judizialak badaezpadako neurriak, hala nola, erasotzailea toki, auzo, udalerrri edo probintzia, edo Autonomia Erkidego jakin batera joan edo horietan batean bizi dadin debekua aplikatzea komeni den gaineko txosten diligentzia.

### **3.- Babestu, informazioa eman eta dagokion tokira bideratzea**

#### **3.1.- Biktima babestea:**

3.1.1.- *Laguntzea: Biktima bere segurtasunaren beldur bada, edo hala eskatzen badu, berari eta, behar izanez gero, bere ardurapean dituen seme-alabei emakumeak proposatutako egoitza alternatibo batera lagunduko zaie (senide, lagun eta abarren etxera, esaterako).*

*Era berean, behar izatekotan, etxera ere lagunduko zaie arropak eta oinarrizko beharretarako gauzak hartzera.*

3.1.2.- *Biktimaren lekualdaketak: Ertzaintzak etxeko tratu txarren biktima larrialdiko mediku zerbitzuetara, gizarte zerbitzuetara, etxera eta abar eraman behar duenean, bidaia, ahal bada, bereizgarriak gabeko automobil ofizialean egingo dute. Era berean, bidaian doan polizia taldean gutxienez emakume ertzain bat egotea komeni da.*

3.1.3.- *Bere etxeaz bestelako batean aterpe hartzea: Biktimek etxetik tratu txarren egoeraren batengatik irten behar dutenean, eta beste etxe batera joateko aukera eskainiko dien senide edo lagunik ez badaukate, edo biktimek senide edo lagunengana jo nahi ez badute, gizarte zerbitzuek (Oinarrizkoak edo Premialdikoak, bulego orduetatik kanpo bada) tramitatuko dute ohiko bizitokiaz bestelako egoitza bilatzea. Horretarako Jarraibide honetako 2.3.2.2. atalean jasotako aurreikuspenak hartuko dira kontuan.*

3.1.4.- *Informazioa erasotzaileari edo hirugarren pertsoneri: Biktimak aurkakorik esan ezean, eta nor den jakin ez dadin eta aurki dezaten eragozteko, ez zaie erasogileari (senar, anaia, eta abar) ez eta hirugarren pertsoneri (senide, familiaren lagun, eta abar) non dagoen eta jo ahal izan duen harrera etxe edo pisuen gaineko informaziorik emango.*

3.1.5.- *Harremanik erasogilearekin: Poliziaren diligentziak egiten diren bitartean biktimak erasotzailearekin inolako harreman edo kontakturik izan dezan saihesten ahaleginduko dira. Neurri hau bete dadin bereziki zainduko da, tratu txarraren biktima adingabea denean.*

3.1.6.- *Babes neurrien gaineko informazioa: Biktimei Epaitegiari babesteko badaezpadako neurriak, hala nola, erasotzaileei toki, auzo, udalerrri, probintzia edo bestelako toki erakunde edo Autonomia Erkidego jakin*

*batera joan edo horietan bizi daitezzen debeka diezaien eskatzea badagoela jakinaraziko zaie.*

### 3.2.- Informazioa biktimari eta kasua dagokien gizarte zerbitzuetara bideratzea:

3.2.1. *Gizarte eta laguntza zerbitzuen gaineko informazioa: Biktimari halako arazoen artapen berezarako baliabideak daudela jakinaraziko zaio (emakumeak hartzeko pisuak, sexu erasoen eta tratu txarren biktima diren emakumeentzako Artapen Psikologikoko Zerbitzua, emakumeentzako Orientazio Juridikoko Zerbitzua, familia testuinguruan indarkeriaz jokatzeko duten gizonezkoentzako Artapen Psikologikoko). Nolanahi ere, dagokion Gizarte Zerbitzua arduratuko da kasu zehatz bakoitzerako informazioa, orientazioa eta sostengua emateaz.*

*Era berean, biktimari ofiziozko abokatua izendatzeko eta, izatekotan, doako laguntza juridikoaren onura eskatzeko duen eskubidea eta balizko diru laguntzak ere badaudela jakinaraziko zaio.*

### 3.2.2.- Kasua gizarte zerbitzuetara bideratzea:

3.2.2.1.- *Biktimari ematen zaion informazioa dena delarik, ahal dela kasua dagokion Oinarrizko Gizarte Zerbitzura edo Larrialdiko Gizarte Zerbitzura bideratuko da, edo bestela Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetako Justizia Jauregietan dauden Biktimei Artatzeko Zerbitzuetara.*

*Polizia etxea bera izango da kasua zerbitzu horietara bideratuko duena, Komunikazio Gunearen bidez eskuratuko dituen telefono zenbaki eta helbideez baliatuz. Norbait eraman behar izanez gero, jarraibide honen 2.3.1.2. atalaren aurreikuspenak hartuko dira kontuan.*

3.2.2.2.- *Tratu txarren biktima, indarkeria zantzurik izan arren, Gizarte Zerbitzuek lagun diezaioten ukatuz gero, horri buruzko diligentzia beteko da, ukatu dela agerrarazteko, eta Gizarte Zerbitzuetara gertakarien gaineko jakinarazpena bidaliko da, behar dena egin dezaten.*

3.2.2.3. *Era berean, Tokiko Erakundeekin Gizarte Laguntzaren edota polizia koordinaketaren gainean sinatu eta indarrean egon eta aplikatzekoak diren erabaki, itun eta protokolo orokor eta bereziak kontuan hartuko dira.*

## 5.1.2. **Poliziaren jardunbide sexu erasoen gertakarietan**<sup>92</sup>

1.- *Biktimaren harrera, ahal dela, ahalik eta samurtasunik handienaz egingo da, behar duen oreka emozionalari erantzunez, eta sexu bereko langileek egin dezaten saiatuz. Hori*

---

<sup>92</sup> 3. jarraibidea, "sexu erasoek kasuetako jardueren" gainean, Eusko Jaurlaritzaren Herrizaingo Saileko Segurtasuneko Sailburuordetza. 2000.

guztia dauden aukeren barruan, jakina. Biktimari esan behar zaio ez duela erasoaren unean jantzita zeraman arropa garbitu behar, ez eta bota behar ere.

Ondoren, Zerbitzuko Arduradunari gertakariaren berri emango zaio, eta berak hartuko du gertakaria ahalik eta diskreziorik handienaz eraman dadin eta nolabaiteko morbositate girorik senti ez dadin ardura.

Behin polizia egoitzen barruan, biktima toki eroso eta diskretura eramango dute, eta uneoro lagun izango duen pertsona izendatuko dute (mediku azterketak egitera, eta abar) eta, ahal dela, salaketarik jartzekotan, salaketa hartuko duen berbera izango da. Biktimari lagun diezaioketen senide edo lagunak aurkitzen lagunduko diote, baita abokatua ere, nahi izanez gero.

Jakinarazpena/berria Aginte Judizialaren bidetik heltzen bada, berdin jokatuko dute, eta biktimarekin gauza guztietarako egoten den pertsona ere berbera izango da beti.

Begi-bistakoa da harrera emozionalak ez duela beharrezkoa den informazioaren kontrastea eta, izatekotan, frogen bilketa eragotzi behar, ez eta egilearen zein egileen identifikazio eta atxilotzeko eginkizunak oztopatu behar ere. Frogak biltzeko talde eskudunari deituko zaio, gertakarien tokia begiz ikuskatzera ahal bezain laster etor daitezen.

- 2.- Behin salaketaren datuak jasota, ahoz besterik ez bada, gertakariak barrutiko Auzitegiko Medikuari berehala jakinaraziko zaizkio eta biktima -ertzainez lagunduta beti- Auzitegiko Klinika Medikora eramango dute.

Beharrezkoa den larrialdiko kasuetan, Larrialdietako Zerbitzurik gertuenera eramango dute, ahal dela Ospitaleetan daudenetara (horietan berariazko jarduerazko akordioak baitaizkate), eta laguntasun ofizialaz beti. Ziurtatu behar da auzitegiko medikuari etxe horretara joateko deitu zaiona, auzitegiko medikuak ere biktima aztertu eta laginak har ditzan.

Auzitegiko medikuari gertakariaren gainean dauden datu guztiak emango zaizkio. Behin azterketa medikoa amaituta, egindako txostenaren eta ateratako emaitzen kopia eskuratuko da.

Ospitalean egongo dira harik eta medikuen azterketa amaitu arte. Biktimari etxeraino lagunduko zaio, edo berak esaten duen tokiraino, biktimak hala nahi badu. Erasoaren izaera dela-eta, kasuaren ardura hartzen duen ertzainak biktima artatu eta laguntzeko orduan sentsibiltate bereziaz jokatuko du.

Biktimari erasoaren unean jantzita zituen arropak ahalik eta lasterren emateko eskatuko zaio, oraindik ematerik izan ez badu.

- 3.- Adierazpena medikuak biktima ikusi eta aztertu, garbitu, arropa aldatu eta behar pertsonalak bete ondoren hartuko zaio.

Garrantzitsua da biktimaren inguruan adierazpenak egiten dituen unean segurtasun giroa sortzea, eta adierazpena toki eroso, pribatu, kanpoko inoren etenik gabeko eta biktimaren intimitatea babesten duen toki batean hartzea.

Adierazpena ahalik eta xehatuena izango da. Horretarako garrantzitsua da biktimak egin dezakeen gertakarien kontakizuna ahalik eta gehien erraztea, ahalik eta daturik ugarien bilduz. Biktimaren egoera emozionala kontuan izan behar da, eta adierazpen hartze hori behar beste bider moztea, biktima adierazpenik egiteko moduan ez dagoela ikusten bada.



- 4.- *Esku hartzen duen taldeak kasuari buruzko txostena egingo du, biktimak salaketarik jarri ez arren ere, eta txosten hori Gau-eguneko Epaitegira edo dagokion Epaitegira ahal bezain laster bidaliko da.*

*Salaketa espliziturik tartekatzen ez bada, Ministerio Fiskalari gertakariaren berri emango zaio, bera arduratzeko salaketarik jartzen ez duen biktimari salaketarik ezaren ondorioen eta beste ingurumari garrantzitsuren baten berri emateaz, egoki irizten dien denboran eta moduan.*

- 5.- *Ertzaintzako Ikerketa Kriminaleko Talde Bereziak kasuak kasuen ingurumarietara adituz sailkatuko ditu, antzeko beste gertakari batzuekin elementu komunak bilatzeko.*

*Sexu eraso bi edo gehiagoren artean antzekotasunik ikusten diren guztietan, bakoitzaren eskumena duten Epaitegiei jakinaraziko zaie.*

- 6.- *Egoera bakoitzean, ekintzaren ardurak erabakiko du zer bitarteko erabiliko den biktima inora eramateko, eta biktimaren erosotasuna eta lasaitasuna lehenetsiko dira. Era berean, jarduera osoan horretarako dagoen eta Jarraibide honi erantsita doan (II. Eranskina) protokoloari jarraituko zaio.*

- 7.- *Sexu erasoak jasan duen biktima artatzen duen Sailak berak Biktima Artatzeko dagokion zerbitzuarekin zuzeneko harremanetan jarriko du biktima.*

- 8.- *Berariaz, eta ahalik eta lasterren, barrutiko Udaltzaingoaren zerbitzuetako bakoitzarekin halako kasuen aurrean eman beharreko erantzunak artikulatuko dira. Bilboko Udalerrian, zehazki, indarrean dauden eta aplikatzekoak diren koordinazioko akordio, itun eta protokoloak kontuan hartuko dira.*

*Polizia zerbitzu horiekin irits litezkeen koordinaketako akordioetan, Lurraldeko Buruzaren oniritzi esplizitua izateaz gain, Jarraibide honetako 3. puntua betetzea ere jaso beharko da.*

- 9.- *Sail bakoitzak erkidegoko beste gizarte eragile batzuekin dituen harremanetan sexu erasoen prebentzio planak egiteko aukerei bereziki adituko zaie. Beraz, poliziek alor horretan jarduten diren kolektiboekin harremanak izan ditzaten eta arriskupeko herritarrentzako informazio mekanismoak artikulatu daitezkeen sustatu beharko da.*

### 5.1.3. **Poliziaren jardunbidean eragina duten beste alderdi batzuk**

Ertzaintzaren etxeko tratu txarren edota sexu erasoaren gaitako jarduera polizia-etxe bakoitzean eta guztietan jarraibide hauek betetzean oinarritzen da.

Txosten hau prestatzeko polizia-etxeen lagin bat hartu eta bisitak egin zaizkie<sup>93</sup>. Guztietan hizpide ditugun jarraibideen jakitun daudela egiaztatu ahal izan dugu. Alabaina, eta bistakoa den bezala, ez dugu arazo horrekin bertara jotzen duten emakumeei zer tratu ematen zaien “tokian bertan” ikusi eta baietsi. Ertzaintzaren polizia-txeren batera genero indarkeriaren biktima izan diren emakumeek egiten duten balorazioaren<sup>94</sup> arabera, esan

93 Araban, Audio eta Gasteiz. Bizkaian Bilbo, Gernika eta Sestao. Gipuzkoan, Bergara, Donostia eta Tolosa.

94 Hurrengo kapitulu batean xehetasunez ikusiko da.

dezakegu tratamendua zuzena, egokia dela, oro har, eta biktimarik gehienen iritzia ona dela. Hala ere, badira azpimarratzea komeni den bi puntu:

- a. Egindako keaxak jasotako informazioaren atalari buruzkoak dira, ia guztiak; ia batek ere ez du idatzizko informaziorik jaso, eta batzuk ez dira gogobeteta geratu jasotakoaren edukiarekin.
- b. Bestalde, agerian geratzen da ez dagoela biktimak emakume batek arta ditzan Emakundek egindako gomendioa betetzeko modurik.

Emakumeei egindako elkarrizketek ez dute polizia-etxe batetik besterako bereizketarik egiteko nahikoa informazio ematen. Alabaina, bisitatutako polizia-etxeetako arduradunekin izandako elkarrizketetatik ateratako informazioak erakusten digu jarduerako oinarritzko moduetan alderdik ez dagoen arren, badaudela tipologia desberdinak ezartzeko aukera ematen diguten ñabardurak. Tipologia horiek ondoko aldagaietan oinarrituz ezartzen dira:

- Kokapen eremuari eta eraginpeko barrutian inplikaturako gainerako erakundeekin duen lotura
- “*Erakundeen Arteko Protokoloa*”, zenbateraino ezagutzen den eta zenbateraino jarraitzen zaion.

Eremuari dagokionez, lurraldetasunaren aldagaiak ez du inolako desberdintasun aipagarriarik azaltzen. Aldagai horiei begira dauden desberdintasunak barrukoak baino gehiago kanpokoak dira eta inguruneko zerbitzu eta baliabideei lotzen zaizkie polizia-etxekeo jarduera eta irizpide desberdinei baino gehiago.

Polizia-etxe bakoitzaren eragin eremuko genero indarkeria edota sexu erasoen biktima diren emakumeen artapenean esku hartzen duten erakunde desberdinekin ezarritako loturari dagokionez, hiru kategoria bereiz genitzake:

- Erakundeen eta erakunde horietan lan egiten duten pertsonen -erreferenziako teknikariak- ezagutza formala dutenak. Topaketa guneak dauzkate, aldioro bilerak egin eta informazioa eta lan esperientziak trukutzen dituzte, bakoitzak bere esku hartzearen alorretik. Helburua ematen diren laguntza eta zerbitzuak hobetzea da.
- Zerbitzuen edota zerbitzuetan lan egiten duten profesionalen ezagutza informala, ez-erakundezkoa, ildorik gabea dutenak, “kafe bidezko akordioak” ezartzera ere iritsi ahal izan direnak. Azken batean, profesionalen eta erakundeen artean lotura ez-formalak sortzen dira.
- Eta, amaitzeko, erakunde bakoitzak eskaintzen dituen baliabideekin eta harremanetarako telefonoekin dituen idatzizko harremanaren berri baino ez izaten ez denekoa.

Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeei laguntzeko Erakundeen Arteko Protokoloaren ezagutzari eta jarraipenari dagokienez, honakoak bereiz ditzakegu:

- Protokoloa ezagutzeaz gain, beren jardueretan jarraitu ere jarraitzen diotenak.
- Badagoela jakin arren, praktikan jartzen ez dutenak.
- Horren berririk ez daukatenak.

Aldagai hau dokumentu honen eta Ertzaintzaren 3. eta 48. jarraibideen artean dagoen puntu diferentzialaren arabera aztertu da. “*Erakundeen Arteko Protokoloan*” “informazioa idatziz emango dela” esaten da, eta Jarraibideetan, ordea, ez da ezer zehazten. Puntu hau gorabehera, guk uste dugu dokumentu hori EAEn tratu txarren edota sexu erasoen biktima diren emakumeekin zuzen zein ez hain zuzen lan egiten duten profesional guztiek ezagutu beharko luketela.

Azpimarratu behar da ertzainek halaber beharrez bete beharreko araua izan ez arren, *Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeei laguntzeko Erakundeen Arteko Protokoloaren* ezagutza beraien artean hedatzea komeniko litzatekeela, beren jardueren testuinguru izateko erreferentziatzko marko gisa, erakundeen arteko esku hartzea ezinbestekoa den arazoan.

#### 5.1.3.1. Barrutiaren eremuko zerbitzuak eta baliabideak ezagutzea

Lehenago esan dugun bezala, polizia-etxe bakoitzeko eraginaren eremua zenbateraino ezagutzen den desberdina da polizia-etxe batetik bestera. Polizia-etxe bakoitzaren barruan ere aldeak egoten dira ertzainen artean, daukaten ardura mailaren, toki horretan lanean daramaten denboraren<sup>95</sup> eta abarren arabera.

Jarraibideei zuzen aditzen eta segitzen zaiela zalantzan jarri barik, kalitate handiagoa bai hartzen da inguruneko baliabideen kokapena eta ezagupena erabatekoak direnean.

Sistema hierarkikoan, arriskua informazioa behearen dauden mailalara ez heltzean eta agintedunengan soilik geratzean dago, hala bada, biktima zuzenean artatu behar duenak nahikoa informaziorik ez izatea gerta baitaiteke. Halakorik gerta ez dadin behar diren mekanismoak ezartzea litzateke kontua.

Horrek guztiak eremuan inplikaturako erakunde desberdinen koordinaketa mailarekin zerikusia dauka. Bisitatutako polizia-etxe batean ezik, gainerako eremuetan ez dago esperientzia desberdinak elkarri ezagutarazteko koordinaketa formal eta ildodunik. Ez da Ertzaintzaren zeregina halako lanak sustatzea baina aipaturako barruti horretan ideia ertzain batek bultzatu zuela nabarmendu behar dugu.

Esperientzia bakar hori oso ondo ikusi izan da bai polizia-etxe horretan bertan baita eremu osoko gizarte zerbitzuetan ere.

#### 5.1.3.2. Laguntasuna eta zaintzea

Ertzaintzak egiten dituen laguntasun eta zaintza lanak Jarraibideetan xehatzen direnak eta epaileen aginduz ezarrita datozenak dira.

---

<sup>95</sup> Mugikortasun maila udaltzainena baino askoz ere handiagoa da, esaterako.

Ez du arrisku ingurumari batzuetan dauden emakumeei lagundu edo bizkartzain modura ibiltzeko bestelako lanik egiten, esaterako, emakumea bera jazarrita eta inguratuta sentitzen denean, edo gizarte zerbitzuek laguntza premia behar duela iritzi diotenean. Behar hori aurretiaz dagokion epaitegira bidali behar da, epaileak agindua eman dezan. Ertzainak lan hori epailearen agindua jasotzen duenean beteko du.

Alabaina, zenbait polizia-etxe txikitik, agian duten lanak aukera ematen dielako, halako lanak ere egiten dituzte, tarteka, unean-uneko beharrei erantzuteko, inolako neurri judizialik egon gabe.

### 5.1.3.3. Aurkitzeko sistemak

Txostenaren hasieran hitz egin dugu etxeko tratu txarren larritasunaren gradu desberdinez. Krisi egoeren aurrean babesa emateko estrategia ezartzea funtsezkoa da gero eta larritasun handiagoko gertakariak izaten diren eta neurrigabeko indarkeriaraino hel daitezkeen arian-arian gehituz doan indarkeria kasuetarako. Emakumeen eta, izatekotan, beren seme-alaben osotasun fisikoa bermatzea lehentasunezko helburua izan behar da. Erabateko babesa utopia izan arren, balizko kalteak mugatzeko eta “zero arriskura” jotzeko bitarteko guztiak gaitu behar dira.

Ertzaintzak ez dauka jada tratu txarrak pairatu dituzten eta arrisku egoeran bizitzen jarraitzen duten emakumeak aurkitzeko inolako sistemarik.

### 5.1.3.4. Datuak erregistratzeko sistema

Orainsu arte, Ertzaintzaren datuak salaketa kopuruari buruzkoak ziren beti, eta ez biktima kopuruari. Eta gauza bera gertatzen zen datuak generoaren arabera ustiatzean: emakumeek egindako salaketak (salatzailearen generoa), eta ez emakume biktimak (tratu txarrak jasandako pertsonaren generoa). Honako kodeak ezarrita dauzkate:

#### **Delituak:**

- Lesioak - tratu txarrak familiaren esparruan, genero bereizketarik gabe
- Sexu askatasunaren aurkakoak
- Sexu erasoak
- Sexu abusua
- Sexu jazarpena
- Exhizionismoa eta sexu probokazioa
- Adingabeak galbidera eramatea
- Prostituzioa
- Adingabeen pornografia
- Sexu askatasunaren aurkakoak. Zehaztu gabe

#### **Faltak:**

- Tratu txarreatatik falta familia esparruan (gizonezko zein emakumeak)
- Falta irainengatik

2002tik aurrera aldaketak egin ziren, bai kodeetan, bai datuak ustiatzeko irizpideetan, helburu honekin: erabilitako irizpidea ez dadila salaketarena izan, baizik eta biktimarena eta hark indarkeriaren egilearekin duen harremanarena.

Kontuan hartu behar da 1997az geroztik, Europako Batasuneko agindu batek xedatzen du emakumeen aurkako indarkeriari lotutako datuak bildu, landu eta urtero-urtero argitaratu behar dituztela kide diren herrialde guztiek. Herriaren Defendatzailearen *Emakumeen aurkako etxeko indarkeria*-ri buruzko txostenak ere ildo bereko aholkua egiten dio Barne Ministerioari.

#### 5.1.3.5. *Prestakuntza*

Lehenago ere esan dugun bezala, Ertzaintzak ez dauka genero indarkeriaz arduratzen den talde berezirik. Polizia-etxe bakoitzeko ikerketa arloko ertzainak dira halako biktimak artatzeaz arduratzen direnak eta, beraz, ez dago berariazko prestakuntzarik ere. Emakumeen aurkako indarkeriaren gaiak jorratzen dituzten edukiak bai sartu dira, ordea, Euskadiko Polizia Akademiak emandako prestakuntza ikastaroetan. Gai horren gaineko berariazko ikastaroak udaltzainei zuzendutako ikastaroetan ere ematen dira.

#### 5.1.3.6. *Salaketei buruzko datuak*

Hurrengo taulan ikusiko dugunez, genero indarkeriaren salaketarik gehienak emakumeen aurkako erasoengatik dira: kontuan hartutako azken bost urteetan (1997-2001), salaketa horietatik % 80tik gora emakumeek jarri dituzte. Gehienak, Ertzaintzak berak egindako lehen kalifikazioaren arabera, delituak dira, ez faltak. Delituak, edozein kasutan eta edozein urtetan, emakumeek aurkeztutako salaketen % 70 baino gehiago dira.

Familian jasandako tratu txarren edo sexu askatasunaren aurkako salaketak nabarmen gehitu dira. Hartara, 1997tik 2001era bitartean, salaketa kopurua bikoiztu egin da; horrelako delituengatik egindako salaketak 479 izatetik 969 izatera pasatu dira (% 102,3 igo dira).

Familiako tratu txarren kasuan, salaketen kopuruaren igoera are handiagoa izan da, epe horretan % 168, 8 gehitu baitira (% 171 emakumeek aurkeztutako salaketetan). Hazkunde hori, gainera, tratu txarreatatik delituak igo egin direlako gertatu da (189tik 406ra), eta falten kopurua gutxiago edo modu irregularragoan hazi delako.

Emakumeek sexu erasoengatik egindako salaketak, ordea, antzera mantendu dira, urtean 208tik 248ra bitarteko gorabeheran, etxeko tratu txarren delituen kasuan ikusi dugun gorako joerarik islatu gabe.

Alabaina, ezin dugu azkeneko urteotan zenbat emakume edo gizonezko salaketarik jarri duten jakin, salaketez soilik hitz egiten ari baikara, ez biktimez. Beraz, informazio horretan oinarrituz, ezin dugu genero indarkeriaren arazoak dituzten emakumeen kolektiboaren gainean kategoriarik ezarri, edo zer-nolako ezaugarriak dituzten edo tarte jakin batean zenbat salaketa jarri dituzten zehaztu ere. Informazioa biltzeko moduan

**19. taula. ERTZAINZAN AURKEZTUTAKO SALAKETEN BILAKAERA<sup>96</sup>**

	1997			1998			1999			2000			2001			
	GI	E	DES	G	GI	E	G	GI	E	G	GI	E	G	GI	E	G
<b>LESIOAK</b>	<b>27</b>	<b>162</b>		<b>189</b>	<b>20</b>	<b>145</b>	<b>165</b>	<b>27</b>	<b>181</b>	<b>208</b>	<b>29</b>	<b>280</b>	<b>309</b>	<b>44</b>	<b>362</b>	<b>406</b>
Tratu txarrak familia esparruan	27	162		189	20	145	165	27	181	208	29	280	309	44	362	406
<b>SEXU ASKATASUNAREN AURKAKOAK</b>	<b>40</b>	<b>248</b>	<b>2</b>	<b>290</b>	<b>57</b>	<b>211</b>	<b>268</b>	<b>41</b>	<b>248</b>	<b>289</b>	<b>43</b>	<b>208</b>	<b>251</b>	<b>41</b>	<b>223</b>	<b>264</b>
Sexu erasoa	9	124		133	18	107	125	12	138	150	13	105	118	16	125	141
Sexu abusua	13	49	2	64	20	58	78	18	69	87	15	72	87	10	64	74
Sexu jazarpena	2	22		24	8	28	36	3	9	12	1	7	8		6	6
Exhibizionismoa eta sexu probokazioa	12	39		51	10	15	25	8	24	32	10	20	30	10	18	28
Adingabeak galbidera eramatea					1	1	2				2	2	4	3	6	9
Prostituzioa	2	3		5		2	2		8	8	1	1	2		4	4
Adingabeen pornografia											1	1	2	2		2
Sexu askatasunaren aurkakoak. Zehaztu gabe	2	11		13												
<b>DELITUAK GUZTIRA</b>	<b>67</b>	<b>410</b>	<b>2</b>	<b>479</b>	<b>77</b>	<b>356</b>	<b>433</b>	<b>68</b>	<b>429</b>	<b>497</b>	<b>72</b>	<b>488</b>	<b>560</b>	<b>85</b>	<b>585</b>	<b>670</b>
<b>FALTAK</b>					<b>49</b>	<b>126</b>	<b>175</b>	<b>67</b>	<b>170</b>	<b>237</b>	<b>94</b>	<b>183</b>	<b>277</b>	<b>97</b>	<b>202</b>	<b>299</b>
Falta familia esparruko tratu txarreatatik					49	126	175	67	170	237	26	90	116	25	77	102
Falta irainengatik											68	93	161	72	125	197
<b>GUZTIRA</b>	<b>67</b>	<b>410</b>	<b>2</b>	<b>479</b>	<b>126</b>	<b>482</b>	<b>608</b>	<b>135</b>	<b>599</b>	<b>734</b>	<b>166</b>	<b>671</b>	<b>837</b>	<b>185</b>	<b>787</b>	<b>969</b>

Iturria: Ertzaintza. Estatistika Arloa. Segurtasun Sailburuordearen Kabinetea.

azkeneko urteotan egin diren aldaketek fenomeno hau hobeto ezagutzen laguntzen dute, nahiz eta irizpide-aldaketek zaildu egiten duten aurreko serieekin erkatzea.

Txosten hau egiteko datu-bilketa amaitutakoan aukera izan dugu Ertzaintzaren 2002. urteko datu landuak aztertzeko (Segurtasun Sailburuordearen Kabineteko Estatistika Arlotik Emakundera bidalitako agiria, 2003ko apirilaren 14koa, “Etxeko indarkeriaren biktimak eta sexu-askatasunaren aurkako delituenak” izenburukoa). Datu horietako batzuk hemen jaso ditugu, interesgarriak direlakoan. Hona hemen zer erakusten duten datuok:

- “Etxeko indarkeriaren” biktimak, 2002. urtean, Ertzaintzak esku hartu zuen gertaeretan, guztira 2.866 izan ziren (gizonezkoen zein emakumezkoen aurkako delituak eta faltak kontuan hartuta).
- Tratu txarrak jasan zituzten emakumeak 2.041 izan ziren (% 71).

<sup>96</sup> Kontuan izan behar da datu hauek ez direla erabat mugatzen hemen aztertzen dihardugun eremura. Adibidez, emakumezko batek salaketa jartzeak ez du beti esan nahi genero-indarkeriazko ekintza salatu dela. Hori agerikoa da zenbait kasutan (adib.: “adingabeen galbideratzea”). Beste alde batetik, ez dira taulan jaso delituriak larrienak, esate baterako giza hilketak edo erailketa.

- Tratu txarrak jasaten dituen emakumearen eta erasotzailearen arteko lotura, lautik hirutan (% 74), ezkontza edo ezkontzaren parekoa da: "bikoteko indarkeria" kasuak 1.512 izan ziren.

Hurrengo bi tauletan emakumezko biktimei buruzko datuak ageri dira, lurraldeka edo delitu eta falta motaren arabera sailkatuta. Hirugarren taulan sexu-askatasunaren aurkako delituen datuak ageri dira.

**20. taula. ETXEKO INDARKERIAREN BIKTIMA IZAN DIREN EMAKUMEAK, EKINTZA MOTAREN ARABERA, LURRALDEKA (2002)**

EKINTZA MOTA	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
<b>Giza hilketa eta horren aldaerak</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
Giza hilketa	2	5	1	8
<b>Lesioak</b>	<b>81</b>	<b>364</b>	<b>148</b>	<b>593</b>
Etxeko tratu txarrak	45	291	105	441
Lesioak	36	73	43	152
<b>Askatasunaren aurkakoak</b>	<b>77</b>	<b>240</b>	<b>147</b>	<b>464</b>
Legez aurkako atxiloteta	2	--	1	3
Bahiketa	1	1	3	5
Mehatxuak	61	213	121	395
Derrigortzea	13	26	22	61
<b>Ohorearen aurkakoak</b>	<b>--</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>16</b>
Kalumniak	--	2	5	7
Irainak	--	5	4	9
<b>Beste delitu batzuk</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Torturak eta osotasunaren aurkakoak	--	--	1	1
<b>DELITUAK GUZTIRA</b>	<b>160</b>	<b>616</b>	<b>306</b>	<b>1.082</b>
<b>Pertsonen aurkako faltak</b>	<b>165</b>	<b>588</b>	<b>208</b>	<b>959</b>
Lesio-falta	71	226	91	388
Zuhurtziagabekeriako lesio-falta	--	1	1	2
Etxeko tratu txarren falta	21	71	39	131
Lesiorik gabeko tratu txarren falta	2	6	4	12
Laido-falta	6	14	1	21
Mehatxu-falta	49	191	53	293
Derrigortze-falta	15	59	9	83
Irain-falta	1	18	10	29
<b>FALTAK GUZTIRA</b>	<b>165</b>	<b>586</b>	<b>208</b>	<b>959</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>325</b>	<b>1.202</b>	<b>514</b>	<b>2.041</b>

Iturriak: "Etxeko indarkeriaren biktimak eta sexu-askatasunaren aurkako delituenak". 2002. urtea. Segurtasun Sailburuordearen Kabinetea. Estatistika Arloa (2003ko apirilaren 14a).  
"Euskadiko emakumezkoen eta gizonezkoen egoera zentzuzko". Emakunde, 2002.

**21. taula. BIKOTEKO INDARKERIAREN <sup>1</sup> BIKTIMA IZAN DIREN EMAKUMEAK EKINTZA MOTAREN ARABERA, LURRALDEKA (2002)**

EKINTZA MOTA	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
<b>Giza hilketa eta horren aldaerak</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	--	<b>6</b>
Giza hilketa	2	4	--	6
<b>Lesioak</b>	<b>66</b>	<b>294</b>	<b>120</b>	<b>480</b>
Etxeko tratu txarrak	37	248	89	374
Lesioak	29	46	31	106
<b>Askatasunaren aurkakoak</b>	<b>62</b>	<b>177</b>	<b>103</b>	<b>342</b>
Legez aurkako atxiloketa	2	--	--	2
Bahiketa	1	1	2	4
Mehatxuak	46	153	83	282
Derrigortzea	13	23	18	54
<b>Ohorearen aurkakoak</b>	--	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
Calumniak	--	--	4	4
Injuriak	--	4	3	7
<b>Beste delitu batzuk</b>	--	--	<b>1</b>	<b>1</b>
Torturak eta osotasunaren aurkakoak	--	--	1	1
<b>DELITUAK GUZTIRA</b>	<b>130</b>	<b>479</b>	<b>231</b>	<b>840</b>
<b>Pertsonen aurkako faltak</b>	<b>124</b>	<b>396</b>	<b>152</b>	<b>672</b>
Lesio-falta	50	135	68	253
Zuhurtziagabekeriazko lesio-falta	--	1	1	2
Etxeko tratu txarren falta	16	57	29	102
Lesiorik gabeko tratu txarren falta	--	--	--	--
Laido-falta	4	7	1	12
Mehatxu-falta	41	138	41	220
Derrigortze-falta	13	46	5	64
Inrain-falta	--	12	7	19
<b>FALTAK GUZTIRA</b>	<b>124</b>	<b>396</b>	<b>152</b>	<b>672</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>254</b>	<b>875</b>	<b>383</b>	<b>1.512</b>

Iturriak: "Etxeko indarkeriaren biktimak eta sexu-askatasunaren aurkako delituenak". 2002. urtea. Segurtasun Sailburuordearen Kabinetea. Estatistika Arloa (2003ko apirilaren 14a).

"Euskadiko emakumezkoen eta gizonezkoen egoera zenbakitan". Emakunde, 2002.

(1) Ezkontide edo bikotekidearen aurkako indarkeria.

**22. taula. SEXU-ASKATASUNAREN AURKAKO DELITUEN BIKTIMA IZAN DIREN EMAKUMEAK, EKINTZA MOTAREN ARABERA, LURRALDEKA (2002)**

EKINTZA MOTA	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
<b>Sexu-askatasunaren aurkakoak</b>	<b>41</b>	<b>119</b>	<b>72</b>	<b>232</b>
Sexu-erasoa	30	69	34	133
Sexu-abusua	7	28	25	60
Sexu-jazarpena	0	3	6	9
Exhibizionismoa eta sexu-probokazioa	4	15	3	22
Adingabeen galbideratzea	--	--	3	3
Prostituzioa	--	4	1	5

Iturriak: "Etxeko indarkeriaren biktimak eta sexu-askatasunaren aurkako delituenak". 2002. urtea. Segurtasun Sailburuordearen Kabinetea. Estatistika Arloa (2003ko apirilaren 14a).

"Euskadiko emakumezkoen eta gizonezkoen egoera zenbakitan". Emakunde, 2002.



Datu-iturri izan dugun txostenean aldagai gehiago erabili dira informazio estatistikoa sailkatzeko (biktimen adina, lesioen larritasuna edo kaltegarritasuna, biktimen jaioterria, biktimaren eta erasotzailearen arteko ahaidetasun lotura), eta horrela errealitatearen irudi zehatzagoa osatu daiteke. Beste alde batetik, hurrengo urteetan irizpideak aldatzen ez badira behintzat, erkatu daitezkeen serie estatistikoak aterako dira eta errazago egin ahal izango da bilakaeraren jarraipena. Hemen ez ditugu datu horiek landuko, txosten honen helburua beste bat delako, baina ohar batzuk egingo ditugu datuak zuzen uler daitezen:

- Datu hauek guztiak Ertzaintzak ertzain-etxeetan tramitaturiko salaketetatik eta atestatuetatik atera dira. Hemen ez daude, beraz, beste polizia kidego batzuen datuak, beraiek ere honelako gertaeren salaketak jasotzen badituzte ere. Horregatik, datu hauek ez dute arazoaren “osotasuna” agertzen, ez eta salaketa guzti-guztiak ere, baizik eta zati bat bakarrik.
- Ekintzen sailkapena 2002 arte erabili zena baino aski zehatzagoa da. Nolanahi ere, ekintza bat delituztat, faltatzat edo halako delitu edo falta zehatz gisa sailkatuta agertzea, Ertzaintzak berak hasieran egindako sailkapenari dagokio. Litekeena da sailkapen hori aldatu izana ikerketetan edo auzitegiko tramitazioan zehar.
- Datuetariko batzuk bere horretan eta argibide gehiagorik gabe ikusita, okerreko ondorioak atera litezke. Hala, adibidez, 2002an “giza hilketa eta horren aldaerak” ataleko ekintzen biktimak 14 izan zirela ageri da (8 emakume eta 6 gizon). Baten batek uste izan lezake 14 hil zirela, baina ez da horrela, giza hilketa deritzon delitua ahalegin gradukoa izan daitekeelako. Horko datuak eta “kaltegarritasunari” buruzkoak batera aztertu behar dira eta horrela jakingo dugu, adibidez, 8 emakume horietatik bat hil zela; beste batek zauri larriak izan zituen, hiruk zauri arinak izan zituzten eta beste hiruk ez zuten zauririk izan.

## 5.2. Bilbo, Donostia eta Gasteizko udaltzaingoa

Udaltzaingoei buruzko informazioa honelaxe egituratzen da: lehenik eta behin, hiru hiriburuetako udaltzaingoen jardueraren azalpen xehatua egiten da eta, bigarren, lan ohitura edo jokamolde jakin batzuetan oinarrituz, Euskal Autonomia Erkidegoko udaltzaingo desberdinen tipologia ezartzen da.

Atal honetan, aurrekoan ez bezala, zeinetan erakunde bakarraren jardura baloratzen baitzen, hiru erakunde desberdinen gaineko azterlana egin nahi denez, polizia esparruan jarduteko “*Erakundeen Arteko Protokoloan*” ezarritako irizpide komunetatik abiatuko gara. Arrazoiak bat baino gehiago dira:

- Guztientzat komuna den dokumentu bakarra delako.
- EAEko erakunde desberdinen genero indarkeriaren alorreko jardueren oinarri izateko dagoen funtsezko dokumentua delako (gutxienezko ereduak baita, hortik aurrera jarduerak hedatu edota hobetzeko, baina bertan esandakoa inoiz bete gabe lagatzeko aukerarik gabe).
- Dokumentu hori, EUDELen bidez, Bilbo, Donostia eta Gasteizko udalek sinatu dutelako eta, beraz, zeharka, erabaki hori gauzatzeko administrazioko prozedurak hasteko konpromisoa hartu dutelako.

*Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeei laguntzeko Erakundeen Arteko Protokoloa* dokumentuan Ertzainen eta Udaltzainen jarduera “*Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Saileko Segurtasun Sailburuordearen Jarraibideetan “sexu erasoen” kasuetako jardueren eta “etxeko tratu txarren” kasuetako jardueren gainean jasotako hatsarre eta ildoetara doituiko dela, eta beren beregi ondoko ildoetara...*”.

Ertzaintzak bere jarduera ildo propioak prestatu ditu. Udaltzainek ez dute egoera bera:

- Gasteizko udaltzaingoak 1999an “familiako tratu txarren aurrean jarduteko prozedura” prestatu zuen, artapen prozesua baldintza kontrolatuetan eman eta emandako zerbitzuaren kalitatea ziurtatu ahal izateko. Familia barruko tratu txarretan indarkeria fisikoa, psikikoa, sexuala, abandonua, mehatxuak eta derrigortzeak sartzen dituzte.
- Bilbok ez dauka udaltzainen jarduerarako ildorik jartzen duen barruko inolako dokumenturik, baina “*Erakundeen Arteko Protokoloari*”<sup>97</sup> zorrozki jarraitzen diotela baiesten dute. “*Fiskaltzak etxeko indarkeriari buruz emandako jarraibideen gaiaz* udaltzaingoaren barruko agiri batean ere (udaltzainen artean banatutakoa) (ere oinarritzen dira.
- Donostiak dio ez duela “*Erakundeen Arteko Protokoloa*” ezagutzen baina, hala ere, jasotako informaziotik jarduera zuzena daukatela ondorioztatuko litzateke.

Udaltzainen jardueraren ildoak azaldu baino lehen, beren barruko antolamenduari buruzko zenbait datu ezagutu behar ditugu. Euskal Autonomia Erkidegoko udaltzaingo batek ere ez dauka genero indarkeriaren biktima diren emakumeak artatzeko talde berezirik, ez eta etxeko indarkeriaren emakume, adingabe edo adineko biktima mota desberdinetan edo alderdi guztietan adituak diren taldeak ere<sup>98</sup>.

Bilboko Udaltzaingoak Polizia zientifikoaren sail berezia dauka, ez da genero indarkeria arazoak artatzeko berariazko taldea, baina bai pertsonen aurkako delituez arduratu eta ikertzeko, eta horietan genero indarkeriaren biktimek protagonismo handia daukate. Talde hau 15 ertzainek osatzen dute, eta horietatik 2 emakumeak dira. Talde horri atxikitako ertzainek dedikazio eksklusiboa eta erabateko prestutasuna daukate, hau da, 24 orduetan lanerako prest egon behar dute.

Organikoki Zerbitzu Berezien Sailaren mende dagoen talde honen betekizunak, besteak beste, pertsonen aurkako delituak ikertzea eta horrek dakarren guztia egitea dira (analisi daktiloskopikoa, identifikazioa eta ezagutzea, begiz ikuskatzea...).

97 Hemendik aurrera Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeei laguntzeko Erakundeen Arteko Protokoloa esan beharrean “*Erakundeen Arteko Protokoloa*” laburdura erabiliko dugu.

98 Lehenago, Gasteizko Udaltzaingoan gizarte gaietan prebentzioa, ikerketa, koordinaketa eta jarduera eksklusiboki jorratzeko taldea zegoen, eta udaltzainek berek ere halakoak izatea etxeko indarkeria kasuak artatu eta tratatzeko orduan oso ondo ikusten dute.

Donostian, Herritarren Artapenerako Taldeko udaltzainak dira salaketak jasotzeaz, biktimak babestu, lagundu eta orientatzeaz arduratzen direnak (14 udaltzain eta arduradun bat daude zerbitzu horretan, eta horietatik 9 emakumeak dira). Kasua larria bada, Ikuskapen eta Ikerketa Taldeak esku hartzen du.

Gasteizko udaltzaingoan Polizia Judizialaren Saila dago, bi talde hartzen dituena: Salaketen Taldea, 9 udaltzain dituena, batez ere salaketak jaso eta dagozkien epaitegietara bideratzen dituztenak, eta Ikerketa eta Gizarte Babeserako Taldea, 6 udaltzainekin, delitu mota guztien prebentzioan eta ikerketan aritzen dena, baita gizarte gaietako koordinaketa eta jardueran ere. Sail honetako udaltzain guztietatik 3 emakumeak dira.

Nolanahi ere, aipatutako *Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeei laguntzeko Erakundeen Arteko Protokoloan* aipatutakoan planteatzen den dokumentua ohitura eta jokamolde onen eta jarraitzeko ereduaren erreferentetzat hartuko dugu.

### 5.2.1. Larrialdiko arreta

Hara zer dioen Erakundeen Arteko Protokoloak:

*“Biktimak eskatzen badu, edo beste pertsona edo erakunderen baten salaketa bat tarteko dagoenean, Polizia biktimaren etxera edo dagoen tokira joango da, eta han geratuko da behar den beste denboraz.*

*Biktimak osasun artapenik eskatzen duten lesiorik badauka, edo ikusi ez arren badaudela susmatzen bada, dagokion mediku zerbitzura lagunduko zaio. Ahal dela polizien artean gutxienez emakume bat izan dadin saiaturiko dira. Era berean, ahalik eta deskribapenik xehatuenaren lesio oharra eskatzeko esango zaio, salaketa egiteko unean aurkeztu ahal izateko.*

*Sexu eraso egin berria bada, biktima ospitalerik gertueneko larrialdien zerbitzura eramango dute.*

*Biktimari jakinaraziko zaio ez dela garbitu behar, ez eta arroparik aldatu ere. Erasoa ahotik jasan baditu jan eta edan gabe egongo da. Ospitalera eramaten badute, polizien taldeak ziurtatu behar du auzitegiko medikuari etxe horretara joateko deitu zaiona, auzitegiko medikuak ere biktima aztertu eta laginak har ditzan. Auzitegiko medikuari gertakariaren gainean dauden datu guztiak emango zaizkio.*

*Biktimari ez zaio adierazpenik hartuko harik eta osasun langileek aztertu eta bere beharrian pertsonalak ase daitezen arte.”*

Larrialdiko laguntzaren atal honetan, eta ezartzen diren jarraibide guztiak banan-banan aztertuz, honako puntu hauek agerrarazi behar dira:

- Funtsean, hiru hiriburuetakoko udaltzaingoek genero indarkeriaren biktima diren emakumeen larrialdiko laguntza ondo burutzeko jarritako ildoak betetzen dituztela baiesten dute:

- Biktima medikuntza-etxe batera laguntzen dute, behar den guztietan, eta haren ondoan egoten dira.
- Lesioen oharra eskatu behar duela esaten diote.
- Sexu erasoaren kasuan, arropari buruzko jarraibide zehatzak, jatekoari buruzko arauak eta abar jakinarazten zaizkio.
- Adierazpena behin arestiko gai guztiak konponduta daudenean hartzen zaio.

Alabaina, hiru udaltzaingoetan sexu erasoaren biktimak beti udaltzain emakumeen artatzen dituzten arren, emakumeen aurkako indarkeriaren beste mota batzuetako biktimen kasuan beti ez dela hala izaten zehaztu behar da.

Argi dago lehenengo kontaktua patruilarik gertuenarekin izaten dela eta, kasu honetan, ezinezkoa da emakumeren bat egon dadin aurreikustea. Emakumea auzitegiko medikuarengana, medikuntza-etxe batera, adierazpena hartzera eta abar eramateko operatibo osoa abiarazten denean, lan horretaz arduratzen diren talde guztietan ez da beti txanda guztiak betetzeko beste emakume egoten eta, ondorioz, ez dago emakume biktima beti emakume poliziak arta dezan bermatzerik. Langileriak nola osatuta dauden eta laneko beste baldintza batzuek ez dute aukerarik ematen.

### 5.2.2. Salaketa hartzea

Hara zer dioen Erakundearen Arteko Protokoloak:

*“Lehenik eta behin biktimari salaketa jartzearen ondorioen berri emango zaio. Sexu askatasunaren delituen kasuan, ustezko erasotzailea judizialki jazarri ahal izateko salaketa jarri behar dela jakinaraziko zaio.*

*Salaketa biktimaren egoera emozional berezia kontuan hartuta jasoko da. Horretarako, bereziki abegitsu eta lehentasunezko tratua emango zaio, bere ingurumari pertsonalei adituz.*

*Ahal dela, salaketa ertzain emakume batek jasoko du, toki eroso eta pribatu batean, inoren etenik izan gabe, eta biktimaren intimitatea zainduta. Era berean, biktimak ustezko erasotzailearekin kontakturik izan ez dezan behar diren neurriak hartuko dira.*

*Nolanahi ere, adierazpena hartzean, ondoko gauzak jasoko dira:*

1. *Biktimak salatuarekin duen harremana, etxe berean bizi diren familia multzoko kideak, eta bakoitzak dituen diru baliabideak eta egiten duen lana.*
2. *Gertakariaren kontakizun xehatua, gutxienez ondokoa jasoz: eraso bako bako juxtu lehenagoko aurrekariak, erasoaren dinamika, erasoan erabilitako instrumentu edo bitartekoak eta eragindako ondorioak.*
3. *Aurreko beste eraso edo tratu txarrik jasan duen, eta salatu dituen ala ez. Lehenagoko salaketarik egon bada, zer aginteren aurrean jarri diren zehaztuko da eta, ahal bada, txosten berriari aurrekariak salaketa horiek eragin zituzten diligenziak erantsiko zaizkio. Beste eraso edo tratu txar horien salaketarik ez badago, horien gaineko*

*adierazpen xehatua jasoko da, lehenago esandako modura, baina lehenagoko artapenengatik medikuen txosten edo oharrik dagoen ere galdetuko zaio. Biktimak aurretiaz eraso gehiago izan direla salatu ez badu, salatu ez izana beldur edo izuarengatik izan den galdetuko zaio eta, hala bada, ea beldur hori erasotzaileak eta egiten zizkion gauzek eragiten zioten ala ez argitzeko eskatuko zaio.*

4. *Aurrean zeuden lekukoak, edo egon litezkeen erreferentziazkoak eta bereziki erasorik ikusi duten edo pairatu duten familiako kideen testigantza eskatuko da.*

*Adierazpena behar beste bider etengo da, baina atzeratu ere, biktima adierazpenik egiteko moduan ez dagoela ikusten bada. Behin salaketa amaituta, biktimari salaketaren frogagiri bat emango zaio.”*

Ezin izan dugu biktimari salaketaren ondorioen gainean emandako informazioa egokia den ala ez. Ez zaigu ematen zaien informazioa islatzen duen inolako dokumenturik eman. Elkarrizketatutako emakumeei horren gainean galdetu diegu eta pixka batzuek besterik ez digute aitortu horren gaineko informazio idatzirik jaso dutenik, baina esan behar da, halaber, emakume askok ez duela polizia zerbitzuetan eman zieten informazio eta dokumentazioa zein den gogoratzen.

Puntu honetan gure ezagutzak iritsi ahal izan duen tokiraino, kontuan izanik inoiz ere eta ageriko motiboengatik behaketa zuzeneko lanik egin ez dela, esan dezakegu indar polizialean gai honen inguruko sentsibilizazioa egon badagoela. Pentsatzekoa da, beraz, biktimarentzako segurtasun giroa, begirunezko eta lehentasunezko tratua ahalbidetuko dituen baldintzak sortuko direla.

Bilboko eta Gasteizko udaltzaingoen hizpide daukagun “*Erakundeen Arteko Protokolo*” honetan ezarritako ildoak ezagutzen dituztela eta “zintzoki” jarraitzen dietela diote. Donostiako udaltzaingoen “*Erakundeen Arteko Protokolo*” ofizialki ezagutzen ez duela dio.

Salaketaren adierazpena hartzen duen polizia emakumea izan dadin kontuaz, gai hori jorratzen zen lehengo lerroaldera jotzen dugu. Ahal dela adierazpena jasotzen duena emakumea izan dadin saiatzen dira, betiere lan baldintzek aukera ematekotan. Alabaina, azpimarratu behar dugu polizia agintarien iritziz, oro har, salaketa, salaketak hartzen eskarmenturik ez daukan emakume batek baino, halakoetan aditua den pertsona batek hartzea garrantzitsuagoa dela.

Dokumentu horretan hainbeste xehetasunez jasota dagoen salaketen edukiarri dagokionez, ez daukagu dokumentatutako informaziorik<sup>99</sup> zerbaitetan oinarritutako balorazioa egin ahal izateko.

<sup>99</sup> Azterlan honen helburuez harantzago doa dokumentazio hori aztertzearena, baina horren gainean daukagun informazioa iturri desberdinetatik dator, emakume biktimak beraiek eta Biktimak Artatzeko Zerbitzua, eta kontraesanean daude. Bilbo, Donostia eta Gasteizko Justizia Jauregietan dauden Biktima Artatzeko Zerbitzuak bat datoz iritzi komun batean: salaketak ez dute aurrera egiten, sarritan txarto formulatuta daudelako, behar diren datuak eta behar den moduan jasotzen ez dituztelako.

Bai egiaztatu ahal izan dugu, ordea, biktimari salaketaren frogagiri bat ematen zaiola. Are gehiago, azkeneko gomendioei jarraituz, biktimak nahiago badu, salaketaren kopia literala ematen zaio.

### 5.2.3. Informazioa eman eta gizarte zerbitzuetara bideratzea

Hara zer dioen Erakundeen Arteko Protokoloak:

*“Biktimari idatziz emango zaio bere eskubideen eta dauden gizarte baliabideen gaineko informazioa. Zehazki, honako eskubide hauek baliatzeko aukeraren gaineko informazioa emango zaio: zigor prozesuko parte izateko, babes pertsonaleko neurriak eskatzeko (polizia babesa, ustezko erasotzailea urrunaraztea, dei gaiztoen sarerako konexioa...), banaketa zibilerako oso behin behineko neurriak eskatzeko eta, legez ezarritako betekizunak betetzekotan, Abokatuen Elkargoetako Orientazio Juridikoko Zerbitzuen bidez doako laguntza juridikoa eskatzeko eskubideen ganean. Era berean, Biktimari Laguntzeko Zerbitzuen bitartez 35/1995 Legean jasotako laguntzak eskatzeko ahalbidearen berri ere emango zaio, baita halako arazoetarako artapen bereziko bitartekoez baliatzeko ahalbidearen berri ere (harrera pisuak, laguntza juridikoa eta psikologikoa, diru laguntzak...).*

*Biktimari ematen zaion informazioa dena delarik, kasua dagozkion Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara, Premialdietako Gizarte Zerbitzuetara, Berdintasun Zerbitzura edo Biktimari Laguntzeko Zerbitzura bideratuko da, ahal dela. Polizia-etxea bera arduratuko da kasua halakoren batera bideratzeaz.*

*Biktima norabait eraman behar badute (gizarte zerbitzuetara, larrialdi zerbitzuetara, senideen edo lagunaren etxera, harrera pisu batera eta abar), bidaia, ahal dela, bereizgarri gabeko ibilgailu ofizialean egingo da, polizien taldean gutxienez emakume bat egon dadin saiatuz.*

*Biktima, indarkeria zantzurik izan arren, gizarte zerbitzuek lagun diezaioten errefusatzan badu, ukatu dela agerrarazteko diligentzia beteko da, eta Gizarte Zerbitzuetara gertakariei buruzko jakinarazpena bidaliko da, familian adingaberik dagoen adieraziz,, behar den bezala ekin diezaioten.*

*Biktima eta salaketa jarri duenean jaramon egin dion polizia taldea etengabe komunikazioan egon daitezen ahalbidetzeko, berehalako artapen pertsonalizatua eman ahal izan diezaioten harremanetarako telefonoa emango diote biktimari. Horrela, biktimak poliziari bere erasotzailearekin hartutako espetxe zigorrak eten edo moztu badira, edo erasotzaileak biktimarengandik urruntzeko duen agindua urratzen badu horren berri eman ahaliko dio, behar diren prebentzio neurriak har daitezten. Poliziak, bere aldetik, ukitutako pertsonaren ordezkariari edo, bestela, berari ikerketak nola doazen jakinaraziko dio, betiere horrekin ikerketen emaitza arriskuan jartzen ez bada. Horretarako, biktimari aurkituko duten helbide bat edo harremanetarako telefono bat eskatuko diote.”*

Ateratako datuen arabera, hiru hiriburuetakoko udaltzaingoetako batera, edozeinetara doazen genero indarkeriaren biktimek beren eskubideen gaineko informazio idatzia jasoko lukete. Gasteizen, “Kaltetuentzako Ekintzen Eskaintza” idatziz emango litzateke, Auzipetze Kriminaleko Legearen 789.4, 109 eta 110 artikuluek diotenez, baita Delituaren Biktimei Laguntzeko Zerbitzuaren gaineko informaziozko diligentzia ere. Udaleko zein Gizarte Zerbitzuetara jo dezaketen ahoz azaltzen diete.

Bilbon, “Lege Instrukzioko Diligentzia” baten bidez, delituaren kaltetuna izanik zein ekintza bidera litzaketen jakinaraziko liekete (Auzipetze Kriminaleko Legearen 789.4 artikulua arabera, kaltetuari Lege bereko 109 artikulua zer dioen azaltzen zaie). Nahi badute, eskueran dauzkaten polizia bitarteko guztiak jasotzen dituen orri idatzia ematen zaie.

Donostian, balia ditzaketen lege ekintzen gaineko informazio idatzia emango liekete, baita Udaleko Emakumearen Arloko hiru orriko bat ere, dauden baliabideen jakitun egon daitezten.

Atal hau oso garrantzitsua da, biktimari egon daitekeen baldintza emozionalengatik. Sarritan arreta eta kontzentrazio ahalmenak murriztarazten dizkionez, biktimari informazioa osorik hel dakion errazteko edozein ekintza ondo baloratu behar da.

Zerbitzu desberdinetarako bidaiak ezkutatu edo kamuflatutako automobileran eta kalez jantzitako udaltzainekin hiru hiriburuetakoa ohitura da. Gutxienez udaltzain emakume bat egotea ez da, lehenago esan den bezala, beti bermatzerik izaten, lehenago azaldu diren arrazoiengatik, sexu erasoan kasuetan ezik.

Tokialdaketa edo bidaien gaian, salbuespen bat egin behar da: zerbitzu medikoetara joaten direnean. Biktimaren egoera fisikoak eta larritasunak baldintzatzen dituzte lekualdaketa horiek. Donostian zerbitzu medikoetarako bidaiak ambulanzietan egiten omen dira, Bilbon eta Gasteizen ingurumarien arabera batera ala bestera egiten dituzte, baina garbi dagoena da batzuetan patruila automobileran egiten direla. Berehalako laguntza lehenesten da, bereizgarririk gabeko automobileran joatea baino.

“Erakundeen Arteko Protokoloak” ebakitzen duen ildo bat, eta hiru hiriburuetakoa udaltzaingo batek ere betetzen ez duena, biktimak gizarte zerbitzuen laguntza errefusatzeko duenean ukapena agerrarazten duen diligenza bete eta gizarte zerbitzuei jakinaraztearena da.

1. Bilboko udaltzaingoaren kasuan, udalerrian dauden gizarte baliabideen gaineko informazioa beti ematen zaie, lehenago Udaleko Emakumearen Arloarekin hitzordua jarritz haiekin harremanetan jartzen ere saiatzen ziren, baina Emakumearen Arloa bera izan da harremana ezartzen duena biktimak izan behar duela esan diena zeren, bestela, emakumeek inplikazio gradu txikiagoa hartu eta ez baitira hitzorduetara agertzen, horrek zerbitzuari eragiten dion enbarazuekin. Beraz, biktimak gizarte zerbitzuei baliatu nahi ez badu, gizarte zerbitzuei ez zaie horren inolako berririk ematen.  
Gizarte Zerbitzuetara bideratzea polizia indar honetan, normalean, bulego orduetan bada Udaleko Emakumearen Arlotik egiten da, eta ordutegi horretatik kanpo bada Premialdiko Gizarte Zerbitzuaren bidez.
2. Antzera aritzen dira Gasteizko udaltzaingoan, non egoera horren berri gizarte zerbitzuei biktimak nahi duenean soilik ematen baitzaie.  
Gizarte zerbitzuetara bideratzea Gasteizko udaleko bertako Premialdietako Gizarte Zerbitzuaren bidez egiten da. Inoiz-edo, egoerak hala gomendatzen zunean, zerbitzu horretako profesionalen bat polizia egoitzetara agertu da.

3. Donostiako udaltzaingoak, halakorik gertatzen denean, udaleko gizarte zerbitzuetara txostena bidaltzen duela baiesten du.

Donostiako udaltzaingoan gizarte zerbitzuetara bideratzeko Udaleko Emakumearen Sailaren bitartez egiten dute. Zerbitzu hau astelehenetik ostiralera, 8etatik 15etara ematen da.

Hiru udaltzaingoek “*Erakundeen Arteko Protokoloan*” biktimari berehalako artapen pertsonalizatua eskaini ahal izateko harremanetarako telefonoa emateari buruz esaten dena betetzen dutela diote. Denetan artatu duen sail edo taldearekin zuzenean harremanetan jartzeko telefono bat ematen zaio, udaltzain batzuen sakelako telefonoa ere ematen diote. Halaber, biktimari berarekin harremanetan jartzeko telefono zenbakiren bat ere eskatzen diote. Bereziki larriak diren kasuetan, biktimarekin egunero-egunero harremanetan ere egon daitezke, nola dagoen jakiteko.

#### 5.2.4. Ikerketa

Hara zer dioen Erakundeen Arteko Protokoloak:

*“Zigor urraketarik egon den jakiteko eta egilearen erantzukizuna zein izango den zehaztu ahal izateko bitartekoak lortzeko behar diren tokian bertako egiaztapen eta ikerketa egintzak ahalik eta lasterren eta xehetasunik handienaz egingo dira: begizko ikuskaritza, lekukoak, biktimaren argazki ezagupena bere baimenarekin, eta abar.*

*Biktimari ikertzen ari diren gertakariekin zerikusirik izan lezaketen gauza eta elementu guztien berri eman eta eskueran jartzeak, gertakariak argitze aldera, zenbaterainoko garrantzia duen jakinaraziko zaio.*

*Biktimak jarritako salaketa bat baino gehiago badago, salaketa horren ondorioz egin beharreko jarduerak egingo dira, ordura arte izandako diligentziak kontuak izan gabe. Kasu honetan txosten diligentzia beteko da, non lehenago bideratutako diligentzien laburpena egingo den, eta zein epaitegitara bidali diren ere aipatuko den.*

*Era berean, gertakariak argitzeko txostenetan egoera zenbateraino arriskutsua den adierazteko datuak sartuko dira, Epaitegiari erasotzaileei badaezpadako neurriak aplikatzea komeni den ala ez erabakitzea errazteko.*

*Badaezpada eta prebentzio modura, ustezko erasotzailea titular deneko arma baimen eta lizentzien gaineko informazioa jasoko da. Halako lizentzia edo baimenik badu, ustezko erasotzaileari dauzkan su armak eta arma horiek babesten dituen dokumentazioa polizia egoitzetara bere borondatez eraman ditzan aginduko zaio. Armak bere borondatez ematera ukatzen bada, berehala jakinaraziko zaio aginte judizialari, behar diren neurriak har ditzan. Halaber, Guardia Zibilaren arma interbentzioko sailari denaren berri emango zaio, baimena kentzeko administrazio espedienterik abiatu behar den erabaki dezaten.”*

Lehenago esan dugunez, ikerketa polizialak eta judizialak zer dakarren baloratzea txosten honen xedeez eta irismenaz harantzago doa. Atal hau idatzi bada, genero indarkeriaren kasuetan polizien jardueraren prozesu guztiaren eta “*Erakundeen Arteko Protokoloan*” prozesu horretan jarraitzeko ematen diren ildoen gaineko ikuspegi osoagoa izan dezazuen besterik ez da izan.



### 5.2.5. **Poliziaren jardunbidean eragina duten beste alderdi batzuk**

“*Erakundeen Arteko Protokoloan*” ezarritako ildoetara jarraitzen zaien eta praktikan nola jartzen diren baloratzeaz gain, badira kontuan hartu beharreko beste alderdi batzuk. Helburua kalitate goreneko zerbitzua eskaintzea da eta, horren haritik, kontuan hartu diren aldagai guztiek, gehiago ala gutxiago, helburu hori lortu nahi dute. Kalitate gorena administrazioko efizientziaren proposatutako helburuak iritsi eta lortzearen ikuspegitik ez eze, eragingarritasunetik, administrazioak herritarrek planteatutako eskariei erantzun behar dielako exijentziatik ere bai.

Hartara, beste zenbait aldagai aztertuko dira, eta udaltzainek beraiek estali gabe dauden zailtasun, muga eta beharrianak zeintzuk diren azalduko dira.

#### 5.2.5.1. *Udalerriko zerbitzuak eta baliabideak ezagutzea. Koordinazio-moduak*

Begi-bistakoa da eskuartean daukagun arazoaren tratamenduak ikuspegi eta erantzun orokorra eskatzen duela. Erakunde desberdinek esku hartzea beharrezko ez eze ezinbestekoa ere bada.

Arazoaren artapen eta tratamendu eragingarriek erakunde polizial, judizial, sanitario eta gizartekoek esku hartzea eskatzen dute -esan gabe doa, jakina, hezkuntza erkidegoak ere parte hartu behar duela, prebentzioa jorratzeko funtsezkoa baita.

Beraz, diziplina eta erakunde ugariaren esku hartzean, gainerako erakundeen zer egiten duten funtsean behintzat jakitea lanaren beraren atal bat izan beharko litzateke, gainerakoekin loturarik gabekoa barik, engranaje osoaren atal garrantzitsu, halaber beharrezko zati izan dadin lortzeko.

Horrek guztiak, gainera, erakunde bakoitzaren, etxe bakoitzaren esperientziak elkarri jakinaraztea eta denen arteko koordinazioa eskatzen du. Gure autonomia erkidegoaren mailan Emakunde aitzindari duten koordinaketa eta jarraipen horiek udalerrri, eskualde, eremu eta abar bakoitzera hedatu beharko lirateke, bakoitzaren ezaugarrien arabera, (polizia barrutia, partidu judizialak, udalerrriaren tamaina... kontuan hartuta).

Bilbo, Donostia eta Gasteizko udaltzaingoek, oro har, beren barruti edo esparruko, hots, beren udalerrietako baliabideak eta zerbitzuak ondo ezagutzen dituztela diote. Alabaina, komunikazio ildoak batez ere norbanakoen artean, profesionalen artean, eta telefonoz izaten dira. Harremanak biren artekoak dira, udaltzaingoa - gizarte zerbitzuak, udaltzaingoa - biktima artatzeko zerbitzua, udaltzaingoa - zerbitzu judizialak. Halako komunikazioa, biktimaren artapen puntualean halaber beharrezko eta ezinbestekoa dena, bakoitzaren esperientziak elkarri jakinarazteko erakundeen arteko beste bilera batzuekin osatu beharko litzateke, emandako erantzunak ebaluatzeko eta hobetzeko proposamenak egiteko. Azken batean, “*Erakundeen Arteko Protokoloan*” EAerako aurrekusten den koordinaketa ereduak udalerrri, eskualde edo eremu bakoitzera eraman beharko litzateke, benetan eragingarria izan dadin nahi badugu.

### 5.2.5.2. Laguntasuna eta zaintzea

Islatu dugu jada nola egiten diren biktimaren lekualdaketak eta nola laguntzen zaion larrialdiko lehenengo esku hartzeetan eta salaketa jasotzen den bitartean.

Poliziak, ordea, maila desberdinetako beste laguntasun eta zaintza zerbitzu batzuk ere egiten ditu. Hara zeintzuk:

- Babestu eta laguntzea, betiere hala agintzen duen epai judizialik tarteko badago. Lan horiek Polizia guztietan egiten dira, jakina.
- Biktimak berak eskatuta, arrisku bereziko egoeretan edo larrialdietan, hau da, inolako agindu judizialik ez dagoenean. Alde horretatik udaltzaingo batzuen eta besteen erantzuna desberdina da:

Bilboko udaltzaingoak biktimak berak eskatuz gero babes puntuala ematen zaio, besterik gabe. Babes puntualeko lan horiek udaleko gizarte zerbitzuen bidez eskatzen bazaizkie, eskaria idatziz jasotzea beharrezkoa da.

Donostiako udaltzaingoak ez du biktimak soilik eskatuta laguntasun eta zaintza lanik egiten. Agindu judiziala egon behar da, eta aurretiaz agindurik ez badago, behin plana diseinatuta dagoenean, udaltzaingoak berak jotzen du epailearengana denaren berri eman eta agindu judiziala eskatzera.

Gasteizko udaltzaingoak zerbitzu hori erakunde, oinarrizko gizarte zerbitzu, premialdietako gizarte zerbitzu, berdintasun zerbitzu edo halakoren baten idatzizko eskaria tartean badago egiten du.

- Babesa, ikerkuntzaren prozesuan, sexu erasoen kasuan, biktimaren presentzia behar denean, polizia egoitzetan zein epaitegian, ezagutze saioak egiteko. Halakoetan, Bilboko udaltzaingoak etxean edo lanean hartu eta gero berriro bertara itzultzen ditu, identifikaziorik gabeko ibilgailuan eta emakume udaltzain batekin beti. Donostiako udaltzaingoak lan hori aurretiaz biktimak eskatuta egiten du, eta egoki irizten dion orotan. Gasteizko udaltzaingoaren egoitzetan ez dute ezagutze saiorik egiten. Epaitegiko joan-etorriak kasu bakoitza aztertuz egiten dira, larritasunaren arabera eta betiere erakunderen baten idatzizko eskaria tartekatzen bada.

Oro har, arduradunek adierazten duten iritzia da ez dagoela halako beharrian guztiei aurre egin ahal izateko nahikoa jende. Ondorioz, udaltzaingo bakoitzak bere jarduerak bere irizpideen arabera antolatu eta lehenesten ditu.

### 5.2.5.3. Aurkitzeko sistemak

Txostenaren hasieran hitz egin dugu etxeko tratu txarren larritasunaren gradu desberdinez. Krisi egoeren aurrean babesa emateko estrategia ezartzea funtsezkoa da gero eta larritasun handiagoko gertakariak izaten diren eta neurrigabeko indarkeriaraino

hel daitezkeen arian-arian gehituz doan indarkeria kasuetarako. Emakumeen eta, izatekotan, beren seme-alaben osotasun fisikoa bermatzea lehentasunezko helburua izan behar da. Erabateko babesa utopia izan arren, balizko kalteak mugatzeko eta “zero arriskura” jotzeko bitarteko guztiak gaitu behar dira.

EAEko polizia batek ere ez dauka “berehalako alarmako” sistemarik ezarrita, batean ere ez dute arriskua gainean duten biktimak aurkitzeko GPS<sup>100</sup> sistema martxan jarri.

#### 5.2.5.4. *Datuak erregistratzeko sistema*

Datuak erregistratzeko sistema bateraturik ez izatea da gure udaltzaingoen ezaugarria. Genero indarkeriaren zenbakiak ezagutzeko dagoen zailtasuna arazo hedatua da, Espainian ez eze, baita Europar Batasunean ere, eta gure Erkidegoan ere berdin gertatzen da. Polizia bakoitzak bere irizpideen arabera ezarritako erregistro sistema dauka. Oso da zaila, beraz, datu homogeneoak hitz egitea eta, are zailagoa, datu horiek xehatzen saiatzen bagara, esaterako, tratu txarren mota desberdinak ezagutzeko.

Gizarteak halako ezaugarriak dituen arazoari erantzuteko, gizartearen eta bere erakundeen sentsibilizazioaz eta arazoaren ezagutza zientifikoaz gain, datu objektiboak behar dira, arazoaren bolumena ezagutzeko eta baliabideak modu egokian antolatu ahal izateko zenbakiak. Horregatik da hain garrantzitsua datu homogeneoak eduki ahal izatea.

1997az geroztik, Europako Batasuneko agindu batek xedatzen du emakumeen aurkako indarkeriari lotutako datuak bildu, landu eta urtero-urtero argitaratu behar dituztela kide diren herrialde guztiek. Herriaren Defendatzailearen *Emakumeen aurkako etxeko indarkeria*-ri buruzko txostenak ere ildo bereko aholkua egiten dio Barne Ministerioari.

### 5.3. **Beste udaltzaingo batzuk**

Metodologiaren kapituluan esan dugunez, EAEko udaltzaingoen lagin bateko arduradunei elkarrizketak egin zaizkie. Orain amaitu dugun Bilbo, Donostia eta Gasteizko udaltzaingoen atalaz gain, ondoko herrietako udaltzaingoetara ere jo dugu: Barakaldo, Basauri, Getxo, Portugalete, Eibar, Erreterria eta Irun.

Udaltzaingo desberdinetan genero indarkeriaren biktima direnei ematen zaien laguntza batez ere udalerrriaren tamainak baldintzatuta dago, tamainak, beti ez bada ere, baliabideen zuzkidurarekin lotura zuzena izaten baitu, bai giza baliabideei bai bitarteko teknikoei dagokienez.

---

100 Txosten hau idazten ari ginenean, Gasteizko udaltzaingoa tratu txarrak jasandako emakumeei laguntzeko GPS telelaguntzako programa martxan jartzeko azkeneko prestakizun eta xehetasunetan ari ziren. Emakumeei sakelako telefono bat utziko zaie, eta horren bidez polizia beren mugimenduak ezagutuko ditu.

Eginbide onaren ohitura zehatz batzuen arabera, tipologia bat ezartzen saiatuko gara. Horretarako, hiru hiriburuetakoko udaltzaingoekin egin dugun bezala, “*Erakunde Arteko Protokoloa*” oinarrizko erreferentziako dokumentu gisa hartuko dugu.

Udaltzainen egoera ez da Ertzaintzaren polizia-etxeetan dagoenaren berdina. Hauetan, jarduera ildoak hierarkiako egitura erkideak ebakita daude, eta dauden gorabeherak oso txikiak dira eta ez diete oinarrizko edukiei ukitzen. Udaltzaingoan kasuan, diferentziak handiagoak dira eta oinarrizko edukiei ukitzen diete.

“*Erakunde Arteko Protokoloan*” ezartzen diren ildoak ezagupen eta jarraipenaren arabera hiru oinarrizko tipologia bereiz dezakegu.

- Jarduera irizpide modura Ertzaintzak zein “*Erakunde Arteko Protokoloak*” ezarritako jarraibideei segitzen dietenak.
- Ez “*Erakunde Arteko Protokolorik*”, ez eta Ertzaintzaren jarraibiderik ezagutzen ez dutenak, baina jasotako informazioarengatik, lan ohitura eta modu egokiak dituzte, bi dokumentu horietan ezarritakoen antzekoak.
- Azkenik, badago etxeko indarkeria edota sexu erasoen kasuetako batean ere arestian esandako bi ildoei ez zaie jarraitzen ez dienik ere.

### 5.3.1. Larrialdiko arreta

Ateratako datuetatik, ondoriozta dezakegu udaltzaingorik gehienek larrialdiko artapen egokia ematen dutela. Dokumentuan esandako urratsei jarraitzen diete, biktimari dagokion zerbitzu medikora laguntzen diote, adierazpena hartzeko giro egokia sortzen saiatzen dira, eta abar.

Baina badago aipatu behar den salbuespenik ere. Oraindik badago biktimari medikuarengana edo auzitegiko medikuarengana laguntzen ez dion udaltzaingorik ere. Bera joan dadin gomendatzen diote, eta behin medikuak azterketa egin ondoren salaketa jartzera poliziaren egoitzetara itzultzeko.

Guk uste dugu jokabide hori benetan larria dela. Hain ohitura eta jardunbide desegokia bukatzeko behar diren mekanismoak martxan jarri beharko lirake.

Larrialdiko laguntzaren puntu honetan, esan behar dugu emakume udaltzainen presentzia ez dagoela ia udaltzaingo batean ere bermatuta. Gomendio hau Ertzaintzak nahiz hiru hiriburuetakoko udaltzaingoek beti bete dezaten ezinezkoa bada, are zailagoa da udaltzaingo txikietan bete dezaten. Udaltzaingoetan dauden emakumeen portzentajea zenbait kasutan oso txikia da<sup>101</sup> eta, horregatik, ezinezkoa da biktimak emakumeek arta ditzaten bermatzea. Nolanahi ere, badirudi bai agintedunak bai langileak horren gainean

101 Barakaldo eta Basauriko udaltzaingoetan, esaterako, langileen % 6 besterik ez dira emakumeak, hurrenez hurren, 7 eta 4 emakume udaltzain baitaude.

sentsibilizatuta daudela, eta lan baldintzek aukera ematen duten guztietan emakumeek artatzen dituzte halako biktimak<sup>102</sup>.

### 5.3.2. **Salaketa jaso, ikertu eta txostena prestatzea**

Larrialdiko lehenengo esku hartzearen ondoren, badira sexu askatasunaren aurkako delituak Ertzaintzarengana bideratzen dituzten zenbait udaltzaingo, aurretiaz horretarako ezarritako itunen ondorioz. Zenbait kasutan udaltzaingoak salaketa jaso eta ondoren kasua ertzainengana bideratzen dute eta beste batzuek, ordea, biktima zuzenean Ertzaintzaren polizia-txera eramaten dute, adierazpena bertan egin dezan.

Gainerako polizietan bezala, ez dakigu salaketak ezarritako irizpideen arabera jasotzen diren ala ez. Horren inguruan bai esan dezakegu ikusitako udaltzaingoetako batek gutxienez udaltzainei banatzen dieten eta salaketan jaso behar diren puntuak zehazten dituen dokumentazioa eman digutela.

Udaltzain emakume batek artatzeari dagokionez, larrialdiko lehenengo artapenean bezala gertatzen da: ez dagoela bermatzerik. Baina hori ez dago zenbait udaltzaingok garrantzitsuena salaketa horretako ondo prestatuta dagoen batek, emakume zein gizon, jasotzea dela duten iritziarekin kontraesanean.

Aztertu ditugun udaltzaingoetako oso gutxi ematen dute ofizioz salaketaren kopia bat. Batek ez du inoiz kopiarik ematen, salaketa jarri delako frogagiria soilik ematen du. Gainerakoek kopia emakumeak eskatzen badie soilik ematen dutela diote, eta bestela salaketaren frogagiria besterik ez diete ematen.

### 5.3.3. **Babestu, informazioa eman eta dagokion tokira bideratzea**

Biktimari ematen zaion babesari dagokionez, lehenago ere esan dugu zerbitzu medikuetara eraman eta laguntzearen kontuetan zer dagoen.

Biktimak berak eskatuta lagundu edota babestea, larrialdietan edo arrisku berezietako egoeretan, ez da udaltzaingo guztien ematen duten zerbitzua. Batzuek lantzean behin eta unean uneko modura egiten dute, esaterako, lanera sartu edo lanetik irtetean. Beste batzuek halako zerbitzuak ebazpen judizialik tarteko dagoenean besterik ez dituzte egiten.

Udaltzaingo batzuek informazioa ahoz ematen dute, beste batzuek, ahozko informazioaz gain, biktimak dituen eskubideen eta eskueran dituen baliabide eta zerbitzuen (gizarte zerbitzuak, osasun zerbitzuak eta zerbitzu judizialak) idatzizko informazioa ere ematen dutela diote.

---

102 Udaltzaingoren batean sustapen berrietarako sarrera baldintzetako froga fisikoen exijentzia maila jaitsi egin dute, emakume gehiago sar dadin errazteko, baina horrek ere ez du udaltzaingoetako emakumeen portzentajea gehitzen lagundu.

Gizarte zerbitzuetara bideratzea ere udaltzaingo bakoitzak modu desberdinez egiten du, udalerrri bakoitzean dauden baliabideen arabera. Ez da toki mailan jarduteko protokolorik duen udalerririk aurkitu, beraz, lanerako formulak eguneroko lanaren eta erakunde desberdinetako teknikarien arteko harreman pertsonalen ondoriozko emaitza dira, denon arteko gogoetaren emaitza baino.

Hona hemen zer prozedurari segitzen zaien:

- Oro har, udaltzaingo guztiek beren udalerrietako gizarte zerbitzuei gertakarien berri ematen dietela diote, biktimak salaketa jarri bada zein halako indarkeria konturen batean esku hartu eta artean inolako salaketarik egon ez bada ere. Zenbait tokitan, eta esku hartzea gizarte zerbitzuen lan orduetan bada, udaltzaingoak hitzordua jartzeko gestioak egingo lituzke. Beste kasu batzuetan gizarte zerbitzuak dira, informazioa jaso ondoren, emakumea beren egoitzetara joan dadin arduratuko direnak. Bigarren jardunbide hau bestea baino ohikoagoa da.
- Larrialdiko etxeratzeari dagokionez udalerririk gehienetan ostatu, pentsio edo antzekoen sarea daukate (batzuetan itunpekoak eta, bestetan, “hitzartutakoak” besterik ez, edo esan beharrik gabekoak), udalerrian bertan, biktimen eta, izatekotan, biktimen ardurapeko adingabeei aterpea premiaz eman behar zaien kasuetarako. Halako kasuetan, udaltzaingoak zuzenean toki horietara eramaten ditu. Zenbait kasutan, larrialdiko aterpe eman behar denean Ertzaintzaren bidez konpontzen dira. Bizkaiko zenbait udaltzaingok beren udalerrietan etxeraterik ez daukatenean eta Bilbora dagoenen batera jo behar dutenean sortzen zaien arazoa planteatu dute<sup>103</sup>, udaltzainek ezin baitute beren udal esparruetatik kanpora irten.

Udaltzaingo guztiek baietsi dute tratu txarren biktimekin izandako esku hartze guztiak beren udalerrietako gizarte zerbitzuei jakinarazten dizkietela, baita emakumeak salaketarik jarri ez badu ere.

Udaltzaingo guztiek ez dute harreman zuzen eta pertsonalizatua ahalbidetzeko telefono zenbakirik ematen, batzuek besterik ez dute halakorik egiten. Gainerakoek udaltzaingoaren telefono orokorra ematen dute edo, bestela, gizarte zerbitzuena ere bai.

#### 5.3.4. Egungo baliabideak eta koordinazio-sistemak ezagutzea

Udaltzainek udaletako gizarte zerbitzuak nahikoa ondo ezagutzen dituztela esan dezakegu. Komunikazioa arina eta etengabea da. Udaltzaingo batzuetan udalerriko aterpe zerbitzuetako giltzak daukate, gizarte zerbitzuak itxita daudenean emakumeari aterpea emateko ez eze, bertan aterpe hartuta dagoen emakumerik egotekotan, “zaintza berezia” jarri ahal izateko ere.

103 Aldundiaren larrialdiko etxeratze-baliabidea Bilboko udalerrian dago.

Alabaina, koordinaketako ohitura estandarizatupei dagokienez, balantzea askoz ere okerragoa da; aukeratutako udaltzaingoetako batek ezik<sup>104</sup>, beste guztiek ez zeukaten udalerrian gai horretan aritzen diren gainerako erakundeekin koordinatzeko inolako ildorik, ez eta beren erakunde barruko beste alor, gizarte zerbitzuekin ere. Hori udalean jarduera protokolorik ez izatearen ondorio zuzena da.

### 5.3.5. Aurkitze-sistemak

Aztertutako udaltzaingo batek ere ez dauka arrisku bereziko egoeretan egon litezkeenak aurkitu edo antzemateko sistemarik.

### 5.3.6. Datuen erregistroa

Datuen erregistroari dagokionez, egoera hiru hiriburuetako udaltzaingoa baino prekarioagoa da, prekarioago izaterik bada. Erakundeen tamainak eta dituzten baliabideak, oro har, txikiagoak eta gutxiago dira.

Erregistro erkiderik egotetik urrun, udaltzaingo bakoitzak berea dauka eta kodeak jartzeko irizpideak ere ez datoz bat.

## 5.4. Zailtasunak, mugak eta beharrizanak

Oro har, artapen maila onargarriak daudela esan genezake<sup>105</sup>. Udaltzainen eta, erakunde diren aldetik, udaltzaingoek duten prestakuntza eta sentsibilizazio mailak gehituz joan dira. Profesionalek arazoaren kontzientzia izan eta arazoa gero eta hobeto ezagutzea erakunde desberdinetatik kalitatezko laguntza emateko lehenengo urratsa dira eta, alde horretatik, aurrerapenak garrantzitsuak izan dira.

Bi motako beharrizanak planteatu dira, erakundeari berari ukitzen diotelako barruko beharrizanak direla esango genukeenak, eta kanpoko beharrizanak, beraiek egiten duten lanari eragiten diotelako baina zuzenean erakunde horien mende edo esku ez daudenak.

### 5.4.1. Barruko beharrizanak

**Prestakuntza eta informazioa.** Alor horretan hobera egin den arren, oraindik bai udaltzaingoek bai Ertzaintzak hainbat beharrizana daukatela ikusten dituzte.

---

104 Udalerrri horretan kalitatea kudeatzeko sistema ezarrita daukate (FQM), ildo batzuei jarraitzen dien sail edo alorren arteko komunikazioa izatera behartzen dituena. Hilero bilerak egiten dituzte, gauzak elkarri jakinarazteko.

105 Bisitaturiko udaltzaingo guztietatik, batek soilik ez litzuke "Erakundeen Arteko Protokoloan" ezarritako prestazioen gutxieneko mailak jadetsiko.

Udaltzaingo batzuek ezarrita dauzkaten urteko prestakuntza planei esker beharrian horiek ase dauzkatela dioten arren, udaltzainek alderdi ugari hartzen dituen prestakuntza generikoa jasotzen dute, eta uste dute hobe litzatekeela genero indarkeria bezalako gaietan berariazkoago prestakuntza eman diezaieten, birziklatu eta egunean jartzeko ikastaroen bidez. Langileria txikiak direnean, ezinezkoa da eginkizunak desberdintzea eta, horregatik, garrantzitsua da denek prestakuntza osagarria eskueran izan dezaten.

Ertzaintzaren kasuan, akademiako prestakuntza planetan genero indarkeriari buruzko gaiak sartzen dizkiete baina hala ere jakintzan, esaterako, lege eta legegintza gaietan eguneratu behar dutela begi-bistakoa da.

**Unitate edo talde bereziak egon daitezten komeni da.** Udaltzainik gehienen iritziz, beren erakundeetan talde bereziak baleude, biktimei emandako laguntza hobea izango litzateke. Alabaina, gurari hori gauzatzeko zailtasun handiak daude. Langile kopuruak, udalerrri txikietan, talde bereziak sortu ahal izatea baldintzatzen du. Zenbait arduradunek, muga horretaz jabetuta, profesional bereziak egotea komeni dela diote (ofizioko txandako abokatuen antzera), beti eskueran, behar denean udaltzaingoan egoitza joango direnak artapen bereziagoa ematera.

Hala ere, lantalde bakoitzeko gutxienez pertsona bati prestakuntza berariazko eta osoagoa eman dakion sustatu beharko litzateke. Prestakuntza hori ez litzateke genero indarkeria arazoan laguntzari buruzkoa soilik izan behar, egoera sorta zabalagoa, “gizarte babes” premia dagoen egoeratzat har genitzakeenak hartu beharko litzuzke<sup>106</sup>.

Ertzaintzak, lehenago esan denez, ez dauka talde berezirik, baina larritasun handikotzat jotako halako delituez arduratzeko arlo bereziak sortu ditu, delitu horien kopurua handia den polizia-etxeetan.

#### 5.4.2. Beste beharrian batzuk

**Koordinaketa zerbitzu iraunkorra.** Udaltzaingorik txikiak zeharo ados daude egun osoan, 24 orduetan, genero indarkeria gaietako beren jarduerak koordinatzeko etxe bat, zerbitzu bat egon beharko litzatekeela. Arazoa batez ere emakumeak ohiko bizitokitik alde egin behar duenean sortzen da. Puntu honetan “babesik gabe” sentitzen direla adierazten dute, bereziki gertakaria jai egunetan, asteburuetan zein gizarte zerbitzuen lan ordutegitik kanpo gertatzen bada.

Egoera honen erakusgarri eta, adibide modura, azkeneko urteko bi gertakari, bata Bizkaiko Lurralde Historikoan eta bestea Gipuzkoan, azken hau behin baino sarriagotan gertatua gainera. Egoera horretara eraman duten motiboak baloratzera sartu barik, biktimei aterpe eman ohi zaien ostatu edo pentsioetan oherik libre eduki ez dutela eta, ondorioz, emakumeak ihesi irtendako etxera itzuli behar izan duela, edo udaltzaingoak

106 Gasteizko udaltzaingoan halako talde bat egon zen, langileria arazoengatik desagertu zena, eta bai hari atxikitako udaltzainek bai agintariek oso ondo ikusi zutena.



beste hotel bat bilatu eta emakume hori artatu duen udaltzainak bere sakelatik ordaindu behar izan dutela.

**Polizien arteko koordinaziorik eza.** Datu oinarri erkidearen beharra. Udaltzaingo batzuek agerian utzi dute polizia desberdinen artean koordinaziorik ez dagoela, eta arazo hori guztiontzako datu oinarri bat izatearekin konpon litekeela uste dute.

**Erakundeen arteko koordinaziorik eza:** Gizarte zerbitzuekin, Erregistro Zibilarekin eta espetxeekin komunikazio arazoak daude. Erasotzaileak atxilotu eta espetxeratu dituztenean, baina badaezpadako espetxe zigorrarekin, aske irteten badira inork ez die biktimei ezer esaten. Egoera horrek biktimei estuasun izugarria sortzen die, eta izututa bizi dira. Udaltzaingo batzuek inguruko espetxeekin harremanetan jartzen dira datu horiek ezagutzeko, eta biktimei babes handiagoa eman ahal izateko<sup>107</sup>.

### 5.4.3. Datuen erregistroa

Datuen erregistroari dagokionez, datuak erregistratzeko sistema erkidea behar dela ikusten da, guztiontzako datu oinarri erkidez gain. Horixe da hiru hiriburuetako udaltzaingoetan jarritako salaketen kopurua xehatzen deneko hurrengo laukietako datuak ikustean ateratzen den lehenengo ondorioa. Horrela, informazioa sistematizatzeke orduan irizpide bateraturik ez dagoela, ez eta antzekorik ere, egiaztatu ahal izan dugu.

Eta kontua ez da salaketak kategoriatan sailkatzeko metodoa zehaztea soilik. Datuei aditzen badiegu, Bilboko udaltzaingoak jasotzen dituen genero indarkeriaren emakumeen salaketak Donostiakoak baino ia 10 bider gehiago dira<sup>108</sup>, eta Gasteizkoak jasotzen dituenen bikoitzetik gora eta hori, ziurrenik, informazioa sistematizatzeke moduarengatik da, hiri batetik bestera arazo desberdinak izateagatik baino.

Gasteizen kasuan, gainera, salaketarik gehienak “lesio arin” modura sailkatu dira, zergatirik azaldu gabe. Beste bi hiriburuetan, ordea, ez da delitua ala falta zen zehaztu.

Ertzaintzarako esan dugun bezala, salaketak zenbatzen dira, ez biktimak, eta, horregatik, ezinezkoa da tarte zehatz batean salaketa zenbat emakumek jarri duten jakitea, edo horietatik zenbat dagozkien genero-indarkeriak dituen askotariko adierazpenei.

---

107 27/2003 Legeak, uztailaren 31koak, etxeko indarkeriaren biktimak babesteko Agindua araupetzen duenak, “Etxeko indarkeriaren biktimak babesteko Erregistro Nagusia” sortzea aurreikusten du, babesteko agindua bertan inskribatzeko.

108 Bilboko biztanleria ez da Donostiakoaren bikoitzeraino heltzen baina hortxe-hortxe dabil (1,96 bider gehiago) eta Gasteizkoa baino 1,6 bider gehiago da.

**23. taula. HIRU HIRIBURUETAKO UDALTZAINGOETAN  
AURKEZTUTAKO SALAKETEN BILAKAERA**

<b>EKINTZA MOTA</b>	<b>1997</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>
<b>Gasteizko Udaltzaingoa</b>					
Lesio larriak	7	8	--	--	--
Ohiko indarkeria fisikoa ezkontidearen aurka	12	12	15	26	17
Ohiko indarkeria fisikoa adingabeen aurka	--	1	3	1	--
Indarkeria fisikoa gurasoen aurka	--	3	--	--	--
Sexu-erasoa	7	7	3	6	2
Sexu-erasoa adingabe zaurkorraren aurka	2	2	--	--	--
Sexu-abusua	--	4	3	--	--
Exhibizionismoa	5	3	4	3	2
Sexu-jazarpena	4	--	--	--	--
Telefono bidezko mehatxuak eta dei lizunak	6	--	--	--	--
Mehatxuak eta derrigortzeak	5	9	5	4	3
Adingabeen - familiaren abandonua	2	1	2	--	--
Pentsioa ez ordaintzea	2	2	--	--	--
Irain arinak	1	--	--	--	--
Mehatxu, derrigortze eta laido arinak	37	41	3	14	18
Lesio arinak	68	107	14	13	20
<b>GUZTIRA</b>	<b>158</b>	<b>200</b>	<b>52</b>	<b>67</b>	<b>62</b>
<b>Donostiako Udaltzaingoa</b>					
Tratu txarrak	11	13	4	5	11
Sexu-erasoa	3	8	8	9	1
Exhibizionismoa	4	5	7	4	--
Sexu-abusua	--	3	2	1	6
<b>GUZTIRA</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>18</b>
<b>Bilboko Udaltzaingoa</b>					
Tratu txarrak	147	109	97	98	124
Sexu-erasoa	22	24	27	28	35
Exhibizionismoa	9	10	3	18	10
Sexu-jazarpena	--	--	--	--	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>178</b>	<b>143</b>	<b>127</b>	<b>144</b>	<b>170</b>

Iturria: hiru hiriburuetao udaltzaingoa eta Emakunde.

**ERAKUNDEEN ARRETA  
EMAKUME ERABILTZAILEEN  
IKUSPUNTUTIK**

## **6. ERAKUNDEEN ARRETA EMAKUME ERABILTZAILEEN IKUSPUNTUTIK**

### **6.1. Elkarrizketatutako emakumeen arazoak eta ezaugarriak. Bizitza-historiak**

Genero-indarkeria pairatu duten biktimentzako laguntza zerbitzuetara jotako emakumeen iritzia funtsezkoa da zerbitzu horiek ematen duten laguntzaren kalitatea ebaluatzeko. Hori dela eta, hiru lurralde historikoetako 54 emakumeri (14 emakume Araban, 21 Bizkaian eta 19 Gipuzkoan) elkarrizketa egin diegu. Elkarrizketen edukia, gehienbat, kualitatiboa da, eta hartutako laginak ez dauka adierazgarritasunik. Galdetegiak ondoko alderdiak jorratu ditu: eskaintzen diren zerbitzuak haien beharrianetara egokitzen ote diren, zer irizten dioten zerbitzuetan jasotako tratuari, zerbitzuetara iristeko zailtasunak zein diren, unean-unean ase gabe geratu zaizkien premiak, zerbitzuetara heltzeko bidea, zerbitzuak eta programak baliatu ahal izateak nolako eragina izan duen emakume bakoitzaren egoera konpontzeko eta abar. Gainera, zerbitzu guztien gaineko iritzi orokorra eskatu diegu.

Izatez, Euskal Autonomia Erkidegoan 2001ean genero-indarkeria pairatu duten emakumeei emandako laguntzari buruzko azterlan kuantitatibo baten osagarri izan beharko luke atal honek. Alabaina, ez dago azterlan hori egiterik, gizarte-zerbitzuek ezin baitute daturik eman, gehienetan, genero-indarkeria pairatu duten emakumeei emandako laguntzari eta emakumeek erabili dituzten zerbitzuei buruzko datu informatizaturik ez daukatelako. Hortaz, gehien-gehienetan, genero-indarkeriari lotutako arazoak pairatu dituzten emakumeen kopurua ez ezik, ezin da jakin zenbat emakumek erabili dituzten presazko etxeratze-baliabideak.

Lagina taxutzeko adierazgarritasun-irizpiderik baliatu ez dugunez gero, ezin dugu erabili laginean parte hartutako emakumeen iritzia genero-indarkeria pairatu duten emakume guztien iritzia plazaratzeko. Hala ere, laginari esker, genero-arazoei erantzuteko zerbitzuen jarduna ondoen ezagutzen duten emakumeen kezkak jakin ditzakegu. Beste alde batetik, kontuan hartu behar dugu elkarrizketan parte hartuko duten emakumeen hautatze-moduak<sup>109</sup> joera garrantzizkoa ezartzen duela emakumeek emandako iritzien gaineko ondorio biribilak ateratzerakoan.

---

109 Lehenik eta behin, gizarte-zerbitzuetako langileek proposatzen dituzte elkarrizketa egiteko emakumeak. Hortaz, baliteke gatazkak sortutako emakumeak baztertu izana. Bigarrenik, hautatzen diren emakume guztiak ez dira elkarrizketa egiteko prest agertzen; eskarmentuak diosku elkarrizketa egiteko prest dauden emakume gehienak “esker onekoak” direla erakundeetatik jasotako tratuatik.

Genero-indarkeriari dagokionez, etxeko tratu txarrak dira elkarrizketatutako emakumeek sarrien azaldu duten arazoa. Izan ere, emakume guztien % 96,3k pairatu ditu, eta % 3,7k (2 emakume) sexu-erasoak nozitu dituzte.

Tratu txarrak eragiteko modu guztietan, nabari da etxeko tratu txarren arazoa auzi nagusi eta larriena dela, bai emakume askok eta askok pairatzen dituztelako, bai ondorio larriak ekartzen dizkietelako, askotan atzerazekin izanik. Etxeko tratu txarrak pairatu dituzten biktima gehienek eraso fisikoak eta psikologikoak jasan dituzte (% 66,7k; % 75,6 etxeko tratu txarren biktima dira), eta, sarritan, baita sexu-erasoak ere. Datuen arabera, tratu txarra ez da tratu txar fisiko hutsa (biktima guztien % 3,7( edota tratu txar psikologiko hutsa (biktima guztien % 25,9(, gizarte-zerbitzuetara joan diren emakumeei buruzko datuen arabera, behintzat.

#### 24. taula. ELKARRIZKETA EGINDAKO EMAKUMEEN EHUNEKOA, PAIRATUTAKO ARAZOAREN ARABERA

	Emakumeak (%)
Tratu txar fisiko eta psikologikoak	29 - (53,7)
Tratu txar fisikoak	2 - (3,7)
Tratu txar psikologikoak	14 - (25,9)
Denak (fisikoa, psikologikoa eta sexu-erasoa)	7 - (13,0)
Sexu-erasoa	2 - (3,7)
<b>GUZTIRA</b>	<b>54 - 100,0</b>

Emakume hauek erabili dituzten zerbitzuez eta egin duten ibilbideaz nolako balorazioa eman diguten aztertzeari ekin aurretik, elkarrizketa egin zaien emakumeen oinarritzko soslai aurkeztuko dugu<sup>110</sup>, bai eta zenbait kasu adierazgarri ere, haien iritzien testuingurua hobeto mugatze aldera:

- Elkarrizketa egin zaie zerbitzu espezializatuen laguntza aurretiaz jasoa zuten emakumeei eta elkarrizketa egiterakoan artean zerbitzu horiek erabiltzen ari zirenei. Elkarrizketa egin zaien 52 emakumeetatik 40 honako egoera hauetan aurkitzen ziren: haietatik 12 ostatu-baliabideak erabiltzen ari ziren, eta 14k tratamendu psikologikoa jasotzen segitzen zuten. Gainerakoak gizarte laguntza orokorren onuradunak ziren, gehienbat diru-laguntzen onuradunak. Bestalde, 52 emakume horietatik 9 etorkinak dira: magrebtarrak, Sahara azpiko herrietakoak eta hegoamerikarrak.
- Oro har, adin ertaineko emakumeak dira: elkarrizketa egin zaien emakumeen batez besteko adina 38 urtekoa da. Datu hori ez da harrizkoa, emakume gehienek hainbat urtetan tratu txarrak jasan ondoren eskatzen baitute laguntza

<sup>110</sup> Soslai hau etxean tratu txarrak jasan dituzten 52 emakumeri bakarrik dagokie; ez ditu barruan hartzen sexu erasoak jasan duten 2 emakumeak.

- lehenengo aldiz; aztergai dugun kasuan, 7 urte igarotakoan, batez beste, lehen erasoaldiaren ondoren.
- Elkarrizketa egin zaien emakumeetatik gehien-gehienek badituzte seme-alabak, bakar batek ez du umerik. Hala ere, ez dirudi inguruabar horrek etxeko indarkeriarekin zuzeneko loturarik duenik, aztertu ditugun kasuetan behintzat. Hain zuzen ere, elkarrizketa egin zaien emakumeen herenak ez zuen seme-alabarik indarkeriazko lehenengo gertaera suertatu zitzaionean.
  - Laguntza eskatzeko orduan, aldiz, badu zerikusirik umeen ama izateak. Aztertzen ari garen kasuan ia emakume guztiek bazuten seme-alabarik lehenengo laguntza eskaera egin zutenean. Seme-alabak babestu nahiak, batzuetan, eta haien presioak, besteetan, laguntza eskatzera bultzatzen dituzte.
  - Etxeko tratu txarrak ez daude beti mendetasun ekonomikoari lotuta. Hala, elkarrizketa egin zaion taldean, erdiek bazuten lana bai indarkeriazko lehenengo gertaera jasan zutenean eta bai laguntza lehenengoz eskatu zutenean. Horri dagokionez zerbitzu publikoen esku-hartzeak ez du eragin erabagigarrik izaten: esku-hartzearen ondoren “jarduera” areagotzen bada ere, jarduera hori ez da izaten lanpostu batean lan egitea, lana bilatzea baino. Lehenago gizonarekin bizi eta etxeko lanak besterik egiten ez zituen emakumea, bizimodua aldatzeaz batera lana bilatu beharrean aurkitzen da, baina bilaketa horrek gutxitan izaten du arrakasta.
  - Lana dutenak ere, askotan azpi-enplegatutik daude. Aldi baterako lana, kontraturik eta are gizarte segurantzarik gabekoa, horrelakoa da, sarritan, tratu txarrak jasan dituzten emakume elkarrizketatuen enplegua.
  - Hala bada, ez da harriztekoa emakume horietatik askok elkarrizketan esatea txiroa edo oso txiroa dela. Elkarrizketa egin zaien emakumeen erdiek oinarritzko errenta dute diru-sarrerara nagusia edo bakarra.
  - Gizonarengandik banantzen dira ezinbestean, tratu txarrik gehiago ez jasateko, baina horrek bestelako arazoak ekartzen dizkie. Txiroak edo oso txiroak direla esan duten ia emakume guztiak jada ez dira bizi erasotzailearekin; oraindik gizonarekin bizi direnek, aldiz, txirotasunaren mailaren ginetik bizi direla uste dute.
  - Hain zuzen ere elkarbizitza-egoeraren aldaketan nabaritzen da gehien tratu txarren biktimei laguntzeko zerbitzuen esku-hartzea: elkarrizketa egin zaien emakumeetatik, gehienak (lautik hiru) jada ez dira bizi erasotzailearekin. Hala ere, batzuetan elkarbizitza-egoeraren aldaketa hori ez da behin betikoa. Aztergai dugun kasuan, 12 emakumek ostatu publikoetan bizitzen jarraitzen dute eta ez dakigu zer egingo ote duten ohiko etxebizitza batera aldatzen direnean. Esperientziak erakutsi digunez, asko dira erasotzailearen ondora itzultzen direnak.

Elkarrizketen artetik sei hautatu ditugu eta jarraian ageri diren kasu edo historia hauetan laburbildu ditugu adibide gisa, argiago ulertu dadin zertan diren goian azaldu ditugun ezaugarriak, emakumeok egin duten ibilbidea eta euren beharrianetarako aurkitu dituzten laguntzak.

#### a) **1. historia**

Emakume honek 35 urte luze daramatza ezkontidearen tratu txarrak jasaten. Hogeitau urte zituenean, ezkontuta baina artean umerik gabe, indarkeriazko lehenengo gertaera

jasan zuen. Orain 55 urte ditu eta era guztietako laidoak, irainak eta eraso fisikoak pairatzen segitzen du.

Dagoeneko zerbitzu guztietatik igaro da -osasun zerbitzuak, polizia eta gizarte zerbitzuak-; indarkeriaren biktima diren emakumeei laguntza eta tratamendua ematen dieten programa espezializatuen onuraduna ere izan da: laguntza psikologikoa, larrialdietako ostatua, egonaldi ertaineko harrera-etxea eta aholkularitza juridikoa.

Bere inguru pribatutik irten eta oinazeari amaiera emateko erabakia lehen aldiz hartu zuenean -ez du ondo gogoratzen noiz izan zen, baina seguruenik badira 12 edo 13 urte-, bere herriko udaltzainengana jo zuen. Ez zioten jaramonik egin. Oso txarto erabili zuten, tratua eta erantzuna, dena izan zen negargarria. Azken batean, berak uste du gezurtizat hartu zutela.

Gehiagotan ere joan zen, baina salaketak “inoiz ez ziren portu onera heldu”, sekula ere ez zuten inolako ondoriorik izan. Urte horietan ospitaleko larrialdi zerbitzuetara ere joan beharra izan zuen, baina era berean esku-hartze haiek ez zuten inolako ondorio onuragarririk ekarri. Ospitaletik edo udaltzainen etxetik irten eta etxera itzultzen zen, bere erasotzailearen ondora.

Orain dela bi urte gutxi gorabehera, eraso fisikoak arriskutsuago bihurtu ziren. Erasotzailea aiztoa eskuetan eta berari sartzeko prest ikusi zuen batean, ikaratuta poliziara deitu zuen. Salaketa jarri ondoren ohiko ibilbidea hasi zuen: larrialdietako gizarte zerbitzura eta handik udal aterpetxera. Aterpetxean oso denbora gutxi egin zuen (2 egun) eta etxera itzuli zen, senarrarengana.

Gauza bera berriz ere gertatu zen, baita erakundeen jarduketa berberak ere. Orduko hartan, hala ere, aterpetxean hiru egun eman ondoren, indarkeriaren biktima diren emakumeentzako harrera-etxebizitza batera aldatu zen. Bertan hilabete egin zuen, baina senarrarengandik banantzeko erabakia hartu ezinik zebilen eta baliabide horri uko egin behar izan zion.

Tratamendu psikiatrikoa hartzen eta psikologiako orientazio zerbitzuko abokatuarekin harremanetan jarraitzen du, baina oraindik ere erasotzailearekin bizi da, arriskupean.

Hainbat erakundetatik igaro da baina ez du konponbide egokirik lortu. Hala ere, emakume honek uste du gizarte zerbitzuen esku-hartzeak lagundu egin diola bere arazoan konponbidea bilatzen.

## b) 2. historia

Emakume hau atzerritarra da, 27 urtekoa. Berak etxean jasandako indarkeriaren historia, beharbada, elkarrizketatutako emakume guztien artean laburrena da. Ez zuen utzi, edo, hobeto esanda, ingurukoek ez zuten utzi denbora gehiegi pasatzen lehenengo erasoaldia jasan zuenetik erakundeengana laguntza eske joan arte. Dena gertatu zen urte berean; berak 23 urte zituen eta senarrarekin eta semearekin bizi zen gure Erkidegotik kanpo. Bizilagunek deitu zuten polizia. Poliziak etorri zirenean, ospitalera

eraman behar izan zuten lesio larriak zituelako. Erasotzailea salatu egin zuen, eta gainera banantzeko demanda aurkeztu zuen. Hala ere, harekin bizi da oraindik.

Duela hiru urte heldu ziren Euskal Herrira. Udal aterpetxean babestu ziren, ez sexu-indarkeriarekin arazoak zituztelako, baizik eta familiaren egoera sozioekonomikoa txarra zelako (ez zuten diru-sarrerarik ez etxebizitzarik). Bertan bi hilabete egon ziren, etxebizitza alokatzea lortu zuten arte, beste familia batekin partekaturik. Halako batean emakume honek larrialdietako gizarte zerbitzura jo zuen, beste behin ere eraso fisiko larria jasan ondoren (eraso psikologikoak, berriz, etenik gabeak ziren). Bertan, etxera itzultzerik ez zuenez, udal aterpetxea eskaini zioten behin-behineko bizileku gisa. Aterpetxean 2 hilabete eman zituen; gero ume txikiak dituzten emakumeei babes emateko etxebizitza batera aldatu zen (ordurako bi ume gehiago zituen), eta bertan bizi da duela pare bat urtetik. Ez ditu erabili gainerako programa bereziak, adibidez, laguntza psikologikoa edo orientazio juridikoa.

Noizean behin erasotzailea mehatxuka inguratzen zaio. Erakundeen laguntzaren menpe bizi da erabat, ez du lan egiteko baimenik. Eskerrak eman eta eman ari da, erakundeei esker lortu omen du erasotzailearengandik “libratu” eta seme-alabekin aske bizitzea.

### c) 3. historia

Emakume hau gaztea da, 33 urtekoa, 3 seme-alaba ditu eta laugarrena bidean da. Urte asko dira bere herriko gizarte zerbitzuekin harremanetan jarri zenetik (denetarik arazoak ditu, diru arazoak, drogamenpekotasunak eta abar). Gainera, etxean laguntza zerbitzua jasotzen zuen, seme-alabak zaindu eta hezteko. Hala ere, tratu txar psikiko zein fisikoak “isilik” jasan zituen bi urtean, eraso fisikoak larriak eta nabarmenak izan ziren arte.

Etzetik “korrika irten” beharra izaten zuenean, larrialdietako gizarte zerbitzuetara jotzen zuen. Zerbitzu horien aholkuei jaramon eginez salaketa jarri zuen. Udal aterpetxean bizi izan zen. Halako batean senarrarengana itzuli zen. Baina indarkeriaren zikloa errepikatu egiten da eta laster berriro irten behar izan zuen etzetik ihesi. Larrialdietako osasun zerbitzuetara joan zen, senarraren aurka bigarren salaketa jarri zuen polizia etxean, eta orduko hartan ere gizarte zerbitzuek laguntza psikologikoa eskaini zioten, bai eta onartu ere. Erasotzailea umeekin geratu zen eta bera gurasoen etxera joan zen.

Bai berak eta bai familiak etenik gabe jasaten zituzten mehatxuak eta erasoak. Baina egun batean erasotzaileari zer bururatuko eta umeak amari “itzultzea”. Orduan derrigorrez utzi behar izan zuen gurasoen etxea, eta laurak (ama eta hiru umeak) berriz ere sartu ziren udal aterpetxean.

Handik gutxira adingabeak babesteko foru zerbitzuak esku hartu zuen, umeak adingabe abandonatuentzako etxean hartuz. Bien bitartean biktimak senarraren jazarpena jasaten segitzen zuen. Kalera irteten zen bakoitzean udaltzainek lagundu egin behar zioten.



Emakume honek 8 hilabete daramatza gutxi gorabehera udal aterpetxean, bere arazoak ez beste batzuk konpontzeko den zentroan. Baina, hala eta guztiz ere, nahiago du bertan egon. *“Hemen seguru sentitzen naiz”*, dio. Ez du pisu batera joan nahi, inolako babesik ez lukeelako izango.

#### d) 4. historia

Emakume honek 42 urte ditu, bananduta dago eta bi seme-alaba ditu. Orain dela 20 urte hasi zen tratu txarrak jasaten, artean gizonarekin etxe berean bizi ez zela. Nola edo hala eutsi zion 40 urte izan arte.

Senideek bultzaturik, bere egoeraren jakitun baitziren, emakumeei laguntzeko zerbitzura jo zuen, bizi zen herrian ez, bere jaioterrian, eta handik bizi zen herriko gizarte zerbitzuengana bidali zuten.

Polizia laguntzera etorri zitzaion etxetik arriskurik gabe alde egin ahal izan zezan, eta harrera-etxebizitza batera aldatu zen. Aldi berean laguntza psikologikoa jasotzen hasi zen. Ez zitzaion eskaini orientazio zerbitzu juridikoaren laguntzarik.

Une txarrak bizi izan ditu, bai harrera-etxebizitzan eta bai ofiziozko abokatuarekiko harremanetan eta haren jardunaren ondorioz. Izan ere, profesionalek presionaturik, senarraren aurkako salaketa jarri behar izan zuen nahitaez (*“egia esan -adierazi du-, alfer-alferrik izan zen”*). Bi zerbitzuetan umiliatuta sentitu zen. Harrera-etxebizitzako langileekiko harremanak oso zailak izan ziren. Hamar hilabete egin zituen bertan, eta gero baliabide hori utzi beharra izan zuen.

Orain bananduta dago, noizbehinkako lanak egiten ditu eta bera eta seme-alabak alogerako etxebizitza batean bizi dira beste emakume batekin.

#### e) 5. historia

Emakume honek 42 urte ditu, hiru seme-alabaren ama da, erdi mailako ikasketak egin zituen eta lan egiten du kontratu mugagabearekin. Bikotekideak txarto erabiltzen zuen jada ezkondu aurretik, 22 urte zituenean. Era guztietako eraso fisiko, psikologiko eta sexualak 16 urtez jasan ondoren, eraso basati baten ostean ospitaleko larrialdi zerbitzura jo behar izan zuen. Ez zen lehenengo aldiz joaten, baina aldi hartan (orain dela 4 urte inguru) informazioa eman zioten eta emakumeei laguntzeko zerbitzura joatea gomendatu zioten.

Orduan, bizia galtzeko beldurrez eta batez ere seme-alabak babestu nahirik, larrialdietarako ostatu-zerbitzua onartu zuen (hotela), eta bertan astebete egon zen seme-alabekin. Gero harrera-etxebizitzara igaro eta han bi hilabete geratu zen. Senarra espetxeratu egin zuten eta bera etxera itzuli zen.

Banandu egin ziren, eta epaileak erasotzaileari urruntzeko agindu zion. Hala ere, harrezkero jazarpena etengabekoa izan da, eta babes eske polizia zerbitzuetara egindako deiak ere bai.

Laguntza psikologikoa emateko zerbitzuaren erabiltzailea izan da 2 urtean (ume gazteenak ere laguntza psikologikoaren beharra izan du), emakumeei laguntzeko udal zerbitzua erabili du 3 urtean, eta orientazio zerbitzu juridikoa beste 3 urtean. Biktimei laguntzeko zerbitzua ere erabili izan du.

Auzibidea luzea eta neketsua izan zen; hainbat epaitegitatik igaro behar izan zuen. Orientazio zerbitzu juridikoek ez zizkioten beharrizan guztiak betetzen, eta azkenean zerbitzu pribatuetera jo behar izan zuen. Ondorioz, lehendik ere zaila eta estua zen egoera ekonomikoa larriagotu egin zitzaion. Gizarte larrialdietako laguntzak eskatu behar izan ditu arazo ekonomikoak gainditu ahal izateko.

Gaur egun bere etxean bizi da seme-alabekin, eta lehengo lanean segitzen du.

## f) 6. historia

Emakume honek 28 urte ditu. Seme bat du. Tratu txar fisiko, psikiko eta sexualak jasaten hasi zen 24 urte zituenean. Urtebeteren buruan, labanaz egindako eraso baten ondoren, poliziak eta larrialdietako osasun zerbitzuek esku hartu zuten. Orduan hasi zuen bere ibilbidea gizarte zerbitzu espezializatueta zehar: harrera-zentroa (bertan 2 urte egin ditu), laguntza psikologikoa (2 urte) eta abar.

Baina aurretik, lehenengo eraso eta labanaz hiltzeko ahalegina bitartean igaro zen urte horretan, behin eta berriz joaten zen familiako medikuarengana, depresioa zuela, ondoezik zegoela, ez zekiela zer gertatzen zitzaion eta horrelakoak esaten. Antza denez, inor ez zen ohartu haren “laguntza dei” ezkutuaz.

Laguntza psikologikoa 2 urtean jaso zuen eta berak uste du luzaroago behar zuela, baina ez zioten utzi programan jarraitzen, saioak alde zuzenetik zehaztuta zeudelako. Beraren iritziz, emakume bakoitzari bere premien arabera eman behar litzaioke laguntza, eta ez alde zuzenetik diseinaturiko programa baten arabera.

Emakume honek arre eta laguntza gehiagoren falta sumatu du harrera-zerbitzuen babespean egon den bitartean. Gainera, antzeko egoeran aurkitzen diren beste emakume batzuekin etxe berean egoteak elkarbizitza arazo ugari sortzen dituela uste du, eta kontuan hartu behar liratekeela emakumeen izaera eta inguruabarrak, denak etxebizitza berean sartu aurretik.

Krisialdi batean psikiatria zerbitzuan ospitaleraturik egon zen. Bitarte horretan, haurrei laguntzeko foru zerbitzuek esku hartu zuten: semearen zaintza kendu zioten eta aitari eman zioten. Orain, legez banandu ondoren, semearen zaintza berreskuratu nahian ari da. Bere senideekin bizi da.

### 6.2. Lehen laguntza-eskaera eta bideratzeak

Emakumeek une jakin batean kanpoko laguntza eskatzeko eragile nagusia (elkarrizketa egindako emakume guztien % 59,2k hala adierazi du) “gogaitasuna” da, haiek dioten

moduan. Emakume horien aburuz, tratu txar fisiko eta psikologikoak urteetan eta urteetan pairatu ondoren, “ezin eutsizko egoeran” daudela antzematen dute. Batzuetan, ohiz kanpoko indarkeria-agerraldi batek asalatu eta kezkarazten ditu, eta emakumeak zeharo ikaratzen dira. Ikara horrek bultzatzen ditu laguntza eskatzera, egoera horretatik “ihes egitera”.

Erakundeetara laguntza eske jotzeko bigarren arrazoia (% 16,7) dugu seme-alabak babestu nahi izatea. Bada, emakumeak igartzen badu egoerak seme-alabei eragiten diela, arriskuan daudela antzematen badu edo lesio edota irain batzuen lekuko direla konturatzen bada, “salatzeko erabakia” hartzen du sarritan (zentzu zabalean, ez du bakarrik salaketa jartzen epaitegian edo polizia-etxean), beraren burua babesteko baino, seme-alabak babesteko helburuz.

Beste pertsona batzuen, senitartekoen edo lagunen esku-hartzea (askotan, presioa) dela eta, emakume guztien % 11,1ek eskatu du kanpoko laguntza. Nolabait esanda, laguntza “eskatu beharrean” daudela uste dute; ez dute eskatzen haiek hartutako erabaki baten ondorioz.

Beste alde batetik, elkarrizketatutako emakumeetatik batek bakarrik eskatu zuen laguntza lehen eraso pairatu ondoren. Datu hori bat dator datu-iturri gehienek adierazten duenarekin: batez beste, emakumeek 10 urtez pairatzen dute egoera salaketa ipini baino lehen edo zerbitzuren batera laguntza eske jo baino lehen.

Lehen “laguntza-eskaera” horretan, emakumeek larrialdiko zerbitzuetara jo ohi dute: polizia (% 35,2) eta larrialdiko gizarte-zerbitzuak (% 31,5). Hein askoz txikiagoan, larrialdiko medikuntza-zerbitzuetara ere (% 5,6) jotzen dute.

Tratu txarra pairatutako emakumeek larrialdiko zerbitzuetara jotzeak ondokoa esan nahi du: ez da aurretiaz pentsatu, hausnartu eta norik bere gain hartutako erabakia izan, ezpada, bat-bateko gertakari bortitz eta larri-larri baten ondorioa. Halaxe adierazten dute datuek: laguntza eskaera edo “salaketa” guztien % 37 tratu txar fisikoak pairatu eta biktimak eraso bortitzago edo mehatxuen beldur direlako egiten dira.

## 25. taula. SALAKETA JARRI ETA/EDO LAGUNTZA ESKATZEKO ARRAZOI NAGUSIA

	Emakumeak (%)
Tratu txar fisikoa, gogaitasuna	20 - (37,0)
Tratu txar psikologikoa, gogaitasuna	12 - (22,2)
Seme-alabak babesteko nahia	6 - (11,1)
Senitartekoen, lagunen edo poliziaren esku-hartzea	6 - (11,1)
Egoera ekonomikoa	3 - (5,6)
Seme-alaben aurreko erasoak; seme-alabei egindako mehatxuak	3 - (5,6)
Justizia-gosea, sexu-erasoa	2 - (3,7)
Legezko egoerari buruzko informazioa	1 - (1,9)
Lehen eraso izan da	1 - (1,9)
<b>GUZTIRA</b>	<b>54 - (100,0)</b>

Biktinek gutxiagotan jotzen dute zerbitzu berezi, elkarte eta beste zerbitzu batzuetara: biktima guztien % 20,4k zerbitzu bereziren batera jo zuten, eta % 7,5ek beste zerbitzu batzuetara (Caritas, arloko elkarteak edo modulu psikosozialak). Azkenetan, “hausnartutako” erabakia da, inoiz ez bat-batekoa.

Hala eta guztiz ere, gauza nabaria da emakumeek gizarte zerbitzuen (orokor nahiz berezien) berri badutela. Izan ere, emakume guztien erdia baino gehiago lehenengo aldian oinarrizko edo larrialdiko gizarte-zerbitzu batera (% 31,5) edo gizarte-zerbitzu berezi batera (% 20,4) joan dira.

## 26. taula. EMAKUMEAK LEHEN ALDIZ ERABILI DUENAKO ZERBITZUA

	Emakumeak (%)
Polizia	35,2
Oinarrizko edo larrialdiko gizarte-zerbitzua	31,5
Gizarte-zerbitzu berezia	20,4
Larrialdiak eta/edo beste medikuntza-zerbitzu batzuk	5,6
Modulu psikosoziala	3,7
Elkarteak	1,9
Caritas	1,9
<b>GUZTIRA</b>	<b>100,0</b>

Emakumeek gizarte- edo polizia-zerbitzuetara jotzeaz batera, genero-indarkeria pairatu duten emakumeei laguntzeko sarea abian hasten da. Horrela, zerbitzu horietara joan ziren emakume guztien % 83,3 beste batera bideratu zituzten zuzenean. Datu horiek argiro adierazten dute komunikazio izugarria dagoela arlo honetan lan egiten duten profesionalen artean, biktinek agertzen dituzten beharriak erabateko erantzuna ematen saiatzen baitira. Horretarako, hainbat ikuspuntutatik eta hainbat jakite-mailatik ekiten diete arazoak.

Beste baliabide batera bideratu ez zituzten emakumeek (guztien % 16,7) polizia edo zerbitzu berezietara jo zuten. Aintzat hartu behar dugu beste baliabide batera ez bideratzeak ez dakarrela laguntzarik ez ematea. Askotan, egoera lehen aldiz salatzen duten emakumeek eurek ez dute beste zerbitzu batzuetara joan nahi.

## 27. taula. BESTE BALIABIDE BATERA BIDERATZEA

	Emakumeak (%)
Bai	83,3
Ez	16,7
<b>GUZTIRA</b>	<b>100,0</b>

Aurrekoaz lotuta, esan behar da ia-ia emakume guztiek, lehen aldiz joan direneko baliabideaz gain, besteren bat erabili dutela. Bada, emakume guztien % 92,6k, gutxienez beste baliabide bat erabili dute, eta emakumeen % 40k baino gehiagok lau zerbitzu eta/edo programa baliatu izan ditu.

**28. taula. EMAKUMEEK ERABILI DITUZTEN ZERBITZUEN KOPURUA,  
LEHEN ALDIZ ERABILITAKOAZ GAIN**

	Emakumeak (%)
Bat	92,6
Bi	81,5
Hiru	61,1
Lau	40,7
Bost	12,9

Lehen laguntza eman eta berehala, oro har, genero-indarkeria pairatu duten biktimentzako zerbitzu berezietara bideratzen dira emakumeak, hala nola laguntza psikologikora (% 22,2), presazko etxeratzerara (% 20) eta gizarte-zerbitzu berezietara (% 17,8).

Emakume gehienak laguntza psikologikoko zerbitzura bideratzen dira. Gainera, laguntza psikologikoa zerbitzurik erabiliena dugu emakumeen artean. Izan ere, elkarrizketa egindako erdiak baino gehiagok baliatu izan du. Laguntza psikologikoz gain, emakumeek arruntean erabili dituzte genero-indarkeria pairatu duten biktimentzako programak, hots, laguntza juridikoa (emakume guztien % 46,4) eta etxeratze-baliabideak: elkarrizketa egindako emakumeen % 18,6k erabili du presazko etxeratze-zerbitzua eta % 42,6k egonaldi ertaineko etxeratze-zerbitzua baliatu dute. Bestetik, emakume guztien % 35,2k gizarte-zerbitzu berezia erabili dute.

Hala ere, nabarmendu behar dugu etxeratze-zerbitzuak erabili dituzten emakumeen ehunekoa (egonaldi ertaineko zerbitzuei dagokienez, behintzat (txikiagoa dela, elkarrizketa egindako emakumeen taldea ez baita laguntza jasotako emakume guztien adierazgarri. Era berean, argi esan behar dugu gaur egun ezin dela jakin zenbat emakumek baliatu dituzten etxeratze-zerbitzuak, ez presazko etxeratze-zerbitzuak (ez daukagu datu horien gaineko kopururik), ezta egonaldi ertaineko zerbitzuak (ez dakigu gizarte-zerbitzuek arazo hori konpontzeko zenbat emakumeri eman dioten laguntza); badakigu, ordea, zenbat emakumek erabili dituzten harrera-etxeak.

**29. taula. LEHEN ZERBITZUA ERABILI ONDOREN,  
EMAKUMEEK BIDERATU ZIRENEKO BALIABIDEAK**

	Emakumea bideratu deneko baliabidea	Baliabidea erabili duten emakumeen kopurua
Polizia	6,7	22,3
Oinarrizko edo/eta Larrialdiko gizarte-zerbitzua	11,1	39,1
Gizarte-zerbitzu berezia	17,8	35,2
Laguntza psikologikoa	22,2	53,8
Presazko etxeratzea	20,0	46,4
Laguntza juridikoa	2,2	18,6
Larrialdiak edo beste medikuntza-zerbitzu batzuk	11,1	42,6
Etxeratze-baliabideak, harrera-etxeak	4,4	13,1
Beste zerbitzu batzuk	4,4	16,8
<b>GUZTIRA</b>	<b>100,0</b>	

### 6.3. Jasotako laguntzaren gaineko iritzia

Hasteko, esan behar da emakumeen arazoak konpontzeko gizarte-zerbitzuek emandako laguntzari buruzko iritzia zerbitzuen aldekoa dela. Emakumeen % 48,1en iritziz, zerbitzuek laguntza eman diete. Hala ere, kopuru handi baten ustez, gizarte-zerbitzu guztiek ez diete lagundu arazoei aurre egiten edo, bestela, emakumeek agertu zituzten arazo guztiei aurre egiten (emakume guztien % 35,2). Azkenik, emakumeen % 3,7k (2 emakume) dio ez dietela ezertan ere lagundu.

Aurreko datu guztiak mahairatuta, gizarte-zerbitzuak erabiltzeak haien egoera konpontzeko inongo eraginik izan ez duela pentsatzen dutenen kopurua (% 13), agertutako arazo guztiak konpondu ez dizkietela pentsatzen dutenen kopurua (% 35,2) eta ezelako laguntzarik jaso ez dutela uste dutenen kopurua (% 3,7) batuta, gustura geratu edo konforme ez dauden emakumeen kopurua nahiko handia da (emakume guztien % 51,9), hots, elkarrizketa egindako emakumeen erdia baino gehiago.

**30. taula. EMAKUMEEN ARAZOAK KONPONTZEN GIZARTE-ZERBITZUEK IZAN DUTEN ERAGINA**

	Emakumeak (%)
Laguntza jaso dute	48,1
Ez dute eraginik izan	13,0
Ez dute laguntzarik jaso	3,7
Arazo batzuk konpondu dizkiete	35,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>100</b>

Emakumeek erabilitako gizarte-zerbitzuei buruzko aldeko iritziek, batik bat, egoerari aurre egiteko aurkitu duten laguntza pertsonala aipatzen dute. Emakumeek hiru modutan azaltzen dute jasotako laguntza-mota:

1. Batzuen arabera, gizarte-zerbitzuetan jasotako laguntza psikologikoak mesede egin die autoestimua leheneratzeko, azken batean, haien burua “pertsona gisa” sentitzeko (emakumeen % 34,6).
2. Beste batzuen iritziz, gizarte-zerbitzuetan jasotako laguntzaren funtsa argibideak eta jarraibideak izan dira (emakumeen % 30,8).
3. Azkenik, emakume guztien % 23,1ek diote laguntza orokorra jaso dutela, baina ez dute berariazko arrazoirik azaltzen; oro har jasotako prestazio, baliabide eta zerbitzuak aipatzen dituzte. Honakoa izan daiteke azken atala laburbiltzeko adierazpen erakusgarria “Zulo beltz horretatik atera behar nuen, eta jasotako laguntza guztiei esker lortu egin dut”.

Ildo horretan, emakume guztien % 7,7k etxebizitzari buruzko arazoa aipatzen dute, eta % 3,8k diru-laguntzak. Kopuru biak oso urriak direlakoan gaude.

Gizarte-zerbitzuak erabiltzeak inolako laguntzarik ekarri ez, edo arazoetako batzuk bakarrik konpondu dizkietela pentsatzen dutenek hainbat arrazoi ematen dituzte iritzi horiek bidezkoetako. Emakume askok (% 38,1) diote ez direla gustura geratu oinarritzko gizarte-zerbitzuetan hartutako laguntza dela-eta. Haien iritzi, zerbitzu horiek laguntza urria, askieza eta ez oso egokia ematen dute. Ildo horretan, emakumeen % 23,8k uste dute diru-laguntzak ere urriak direla (ezin dugu ahaztu oinarritzko gizarte-zerbitzuek kudeatzen dituztela diru-laguntzak; beraz, diru-laguntzak urritzat edo ez-nahikotzat jotzen direnean, hedaduraz, txartzat hartzen dira diru-laguntzak kudeatzen dituzten zerbitzuak).

Beste emakume batzuek (% 14,3) etxeratze-zerbitzuen aurkako iritzia dute. Haien ustez, etxeratze-zerbitzuak ez dira aproposak, hainbat arrazoi direla kausa, hala nola etxebizitza “persona ezegokiek” (droga-arazoak eduki edo antzeko inguruabarretan bizi diren emakumeak) partekatu behar izan dutelako.

Etxebizitzaren gaiari dagokionez, emakumeen % 9,5ek uste dute gizarte-zerbitzuek ez dietela lagundu, edo hala moduzko laguntza eman dietela, harrera-etxean egon ostean oztopo eta eragozpen asko izan baitituzte etxebizitza aurkitzeko.

Azkenik, emakumeen % 9,5en iritzi, Laguntza juridikoko programak ematen duen laguntza ez da nahikoa. Nolanahi ere, emakumeen atsekabea ez dagokio beren berez laguntza juridikolari, epaiketen emaitzari baizik. Haiek dioten moduan, “epaiak deitoragarriak dira”.

#### 6.4. Eskainitako zerbitzuak ez erabiltzeko arrazoiak

Emakume guztiak ez dituzte erabiltzen gizarte-zerbitzuek eskaintzen dizkieten baliabide guztiak. Bada, elkarrizketa egindako emakume guztien % 70,4k haien esku jarritako zerbitzuak erabili dituzte; emakumeen 29,6k, ordea, zerbitzuren bat erabiltzeari uko egin dio.

Eskainitako baliabide bat errefusatzeko arrazoi behinenetako bat honakoa da: emakume askok pentsatzen dute alde edo moldez “beraien kasa” molda daitezkeela, eta eskura dituzten baliabideak erabilia arazoa konpontzeko gauza direla. Etxera itzultzeak eragin handia dauka horretan, bikotekidea baretu delako, egindakoaz damu delako... Beste batzuetan, egoeraren larria gorabehera, emakumeek ez dute etxetik alde egin nahi, erasotzaileak etxetik irten behar duela uste dutelako.

**31. taula. ERABILI EZ DIREN BALIABIDEAK**

	<b>Eskainitako baliabideei Egindako ukoa (%)</b>
Presazko etxeratzea	8,0
Harrera	20,0
Laguntza psikologikoa	13,0
Laguntza juridikoa	3,0

Elkarrizketa egindako emakumeek, batik bat, etxeratze-zerbitzuei uko egiten diete: bost emakumetatik batek uko egin dio harrera-etxe batean etxeratzeari, eta ehuneko zortzik errefusatu du presazko etxeratzea. Batzuek erasotzaileak etxetik irten behar duela uste dutelako edo dagoeneko erasotzailea etxetik atera delako baztertu dute baliabide hori; beste batzuek, berriz, urrats hori eman behar ote duten zalantzan ibili direlako.

Segurtasun falta horrek adierazten du emakume batzuk presaz eta arin heltzen direla zerbitzuetara, eskuarki, oso gertakari larri baten ondoan, edo beste pertsona batzuen ekimenez (lagun, auzokide, senitarteko edota poliziaren ekimenez) iristen direla. Halakoetan, emakumeek artean ez dute bizimodua aldatzeko erabakia hartu, edo ez dute pentsatu egoerari aurka egin behar diotela. Beste batzuetan, emakumeek lehen urratsak nahita egin dituen arren, ondorioen beldur dira, ikaratu egiten dira, ezin diote aldaketari eutsi eta “atzera egiten dute”.

Laguntza psikologikoa eskaini zaien emakumeen % 13k uko egin diote zerbitzu horri. Auzi honetan, zerbitzua baztertzeko arrazoi nagusia honakoa da: emakumeek ez dute antzematen laguntza psikologikoaren beharra; laguntza psikologikoa baliatzen ez duten emakumeen bi heren baino gehiagok arrazoi horrengatik dela argudiatzen dute.

Azkenik, emakume gutxi-gutxik uko egin diote laguntza juridikoa. Laguntza mota hori baztertu dutenek bazeukaten abokatua aurretiaz, eta haien esku utzi dute auzia.

### 32. taula. ESKAINITAKO BALIABIDEAK EZ ERABILITZEKO ARRAZOIAK

	Emakumeak (%)
Bere kabuz moldatzen da	7 - (43,8)
Beharrik eza	5 - (31,3)
Aurrera egiteko ziurtasun eza	3 - (18,8)
Ez dauka astirik	1 - (6,3)
<b>GUZTIRA</b>	<b>16 - (100)</b>

## 6.5. Erabilitako zerbitzuen baliatze-maila eta horien gaineko iritzia

Atal honetan, emakumeek zerbitzuak zenbateraino baliatu dituzten eta erabilitako zerbitzuen gainean zein iritzi daukaten aztertuko dugu. Zerbitzuak ondokoak dira: udaltzaingoa, Ertzaintza, oinarriko gizarte-zerbitzuak eta/edo larrialdiko zerbitzuak eta gizarte-zerbitzu bereziak. Hainbat alderdi balioztatu behar izan dituzte emakumeek zerbitzu bakoitzari dagokionez: lehen harrera-aldian jasotako tratua, egonaldian jasotako tratua, emandako informazioa, zerbitzura iristeko bidea, eskatutakoari emandako erantzunaren egokitasuna, profesionalen gaineko iritzia, izapideak bideratzeko azkartasuna...



### 6.5.1. Polizia-zerbitzuak

Gutziko polizia-baliabideen arteko (udaltzaingoak eta Ertzaintza) erkatze-azterketa eginez gero, lehen aldea bien arteko baliatze-mailan datza. Emakumeek gehiagotan jotzen dute Ertzaintzara, besteak beste, Euskal Autonomia Erkidegoko udalerrri askotan udaltzaingorik ez dagoelako.

Orotara elkarrizketa gutxi egin dugunez, udaltzaingoen esku-hartzearen gaineko iritzia batera emango dugu, udaltzaingo bakoitzaren daturik ez baitugu eskuratu.

### 33. taula. POLIZIA-ZERBITZUEN ERABILERA. IRITZI OROKORRA

	Udaltzaingoak	Ertzaintza
Eskainitakoa	29,6 (16 emakume)	64,8 (35 emakume)
Erabilitakoa	29,6	64,8
<b>Iritzi</b>		
Ona edo oso ona	62,5	88,6
Hala moduzkoa	6,3	8,6
Txarra edo oso txarra	18,7	--
Ez daki/Ez du erantzun	12,5	2,9

Ia-ia emakume guztiek polizia-zerbitzuren bat baliatu dute, gehienek Ertzaintzarena (emakumeen % 64,8). Elkarrizketa egindako emakumeen % 29,6k udalerriko udaltzaingora jo zuten laguntza eske. Nolanahi ere, esan behar da batera edo bestera joatea ez dela norberaren aukera; aintzat hartu behar da udalerrian dena delako zerbitzua dagoen ala ez dagoen.

Zerbitzu biek ere aldeko iritzia jaso dute. Hala ere, Ertzaintzaren gaineko iritzia oso-oso ona da (emakume guztien % 85ek baino gehiagok ontzat edo oso ontzat jo du, eta emakume batek ere ez du kontrako iritzirik eman); udaltzaingoei buruz emandako iritzia, berriz, askoz apalagoa da. Bada, emakumeen % 18,7ren aburuz, udaltzainen lana txarra edo oso txarra izan da. Emandako datuetan oinarriturik, ezin dugu esan udaltzaingoen gaineko iritzia betiere Ertzaintzaren gaineko iritzia baino okerragoa denik, ezpada, udaltzaingo batzuen esku-hartzea ez zaiela Ertzaintzarena bezain ona iruditu.

Udaltzaingoetan jasotako tratua alderdiak aztertuta, esan dezakegu guzti-guztiek aldeko iritzia dutela, batez ere, lehen aldiz jasotako tratuari, polizia-etxean egon bitarteko tratuari (laguntzea, salaketa hartzea...) eta datuen isilpekotasunari dagokienez.

Hala eta guztiz ere, laguntzari lotutako beste alderdi batzuek iritzi kaskarragoa jaso dute. Bada, emakumeen % 35,2k ez du egokitzen jo haiek agertutako beharrezane emandako erantzuna, eta % 20k baino gehiagok iritzi txarra daukate emandako argibideei eta izapideak bideratzeko denborari buruz; arreta egin zieten profesionalen dagokienez, antzeko iritzia dute.

Ondorio gisa, honako emaitzak azpimarra ditzakegu: iritzi orokorra aldekoa bada ere, ondoen balioetsitako alderdiak emakumeei emandako laguntza eta tratuari dagozkio, eta txarren balioetsitakoak egindako lanaren "eraginkortasunari".

**34. taula. UDALTZAINGOAN JASOTAKO TRATUAREN GAINENKO IRITZIA**

<b>Guztira, 16 emakumeren iritzia</b>	<b>Oso ona</b>	<b>Ona</b>	<b>Hala moduzkoa Txarra</b>	<b>Oso txarra</b>	<b>Ez daki/Ez du erantzun</b>	
Lehen aldiz jasotako tratuaa	7	4	3	1	1	--
Polizia-etxean egon bitartean jasotako tratua (laguntzea, salaketa hartzea...)	5	5	3	1	1	1
Emandako informazioa	2	4	1	2	2	5
Zerbitzurainoko bidea (zerbitzu gehiegitatik igaro behar izatea...)	2	5	--	2	1	6
Emandako erantzuna (erantzunak beharizanei egokitzen ote zaizkien)	6	2	2	3	3	--
Profesionalen gaineko iritzia	7	3	1	2	2	1
Izapideak bideratzeko azkartasuna	6	4	--	3	1	2
Datuen isilpekotasuna	6	6	--	--	--	4

Ertzaintzari buruzko iritzia beheko taulan ageri dira. Taulako datuetan ikus daitekeenez, Ertzaintzaren esku-hartzei buruzko iritzia bat dator iritzi orokorrarekin eta hori baino aldekoagoa da. Egiatan, emandako informazio eta izapideak bideratzeko azkartasunaren inguruko iritzia alde batera utzita, elkarrizketa egindako emakume batek ere ez ditu txartzat hartzen tratuari lotutako alderdiak. Udaltzaingoekin gertatu bezala, ondoen balioetsitako alderdiak emakumei emandako tratuari dagozkio: lehen aldiz izandako tratua eta polizia-etxean egon bitartean jasotako laguntza eta tratua (laguntzea, salaketa hartzea...). Nolanahi ere, kontuan izan behar da elkarrizketaturiko emakume askok ez duela bere iritzia ematen (Ez daki/Ez du erantzun).

**35. taula. ERTZAINZAN JASOTAKO TRATUAREN GAINENKO IRITZIA**

<b>Guztira, 35 emakumeren iritzia</b>	<b>Oso ona</b>	<b>Ona</b>	<b>Hala moduzkoa Txarra</b>	<b>Oso txarra</b>	<b>Ez daki/Ez du erantzun</b>	
Lehen aldiz jasotako tratuaa	20	12	3	--	--	--
Polizia-etxean egon bitartean jasotako tratua (laguntzea, salaketa hartzea...)	19	11	2	--	--	3
Emandako informazioa (ahozkoa nahiz idatzitakoa)	7	13	3	1	1	10
Zerbitzurainoko bidea (zerbitzu gehiegitatik igaro behar izatea...)	15	9	1	--	--	10
Emandako erantzuna (erantzunak beharizanei egokitzen ote zaizkien)	15	9	1	--	--	10
Profesionalen gaineko iritzia	16	14	--	--	--	5
Izapideak bideratzeko azkartasuna	12	15	2	1	--	5
Datuen isilpekotasuna	14	14	--	--	--	7

### 6.5.2. Gizarte-zerbitzuak

Atal honetan gizarte-zerbitzuak aztertuko ditugula, gizarte-zerbitzu orokorretatik hasiko gara. Gero, oinarrizko gizarte-zerbitzuak eta larrialdiko zerbitzuak aletuko ditugu eta, azkenik, genero-indarkeria pairatu duten emakumeentzako zerbitzu berezien gaineko iritzia aurkeztuko dugu.

#### 6.5.2.1. Oinarrizko gizarte-zerbitzuak

Elkarrizketa egindako lau emakumetatik hiruk oinarrizko gizarte-zerbitzuak erabili dituzte. Zerbitzu horretara bideratu dituzten emakume guzti-guztiek heldu diote laguntzari, besteak beste, oinarrizko gizarte-zerbitzuetan eskatzen eta kudeatzen direlako diru-laguntza gehienak, hala nola oinarrizko errenta eta gizarte larrialdiko laguntzak.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuak baliatutako emakumeen ehunekoak balio digu genero-indarkeria pairatu duten emakumek hasieran dituzten arazoak antzemateko: funtsean, oinarrizko premiak (janaria edo arropa eskuratzea) asetzeko eta etxebizitza batean egoteko arazoak.

**36. taula. OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUEN ERABILERA. IRTIZI OROKORRA**

	Emakumeak (%)
Eskainitakoa	74,1
Erabilitakoa	74,1
<b>Laguntzaren iraupena</b>	
Zazpi hiletik behera	33,3
Zazpi hiletik urtebetera	10,3
Urtebetetik bi urtera	17,9
Bi urtetik hiru urtera	5,1
Hiru urtetik gora	12,8
Ez daki/Ez du erantzun	20,5
<b>Iritzia</b>	
Ona edo oso ona	76,9
Hala moduzkoa	15,4
Txarra edo oso txarra	5,1
Ez daki/Ez du erantzun	2,6

Gizarte-zerbitzuek emandako laguntzek, oro har, denbora luzean irauten dute, geroago aztertuko dugun moduan. Denborari erreparatuta, gizarte-zerbitzu bereziek ematen dituztenek baino gehiago irauten dute. Ia-ia bost emakumetatik batek bi urtez baino denbora luzeagoz baliatu du zerbitzua; gainera, urtebetetik gorako laguntzak erabili dituzte elkarrizketa egindako emakume guztien % 35,8k. Halaber, aipatu behar dugu zerbitzu horiek kudeatzen dituzten laguntzak, hala nola laguntza ekonomikoak, gizarteratze-zerbitzuak eta beste iraupen ertain edo luzekoak direla.

Oro har, esku-hartzeen gaineko iritzia aldekoa da (% 76,9). Hala ere, nahikoa gaitzespen jaso dituen zerbitzuetakoa dugu honako hau. Bada, argiro aurkakoak diren iritzia gutxi-gutxi diren arren (% 5,1), “hala moduzkotzat” jotzen dituztenen kopurua handi samarra da (% 15,4).

### 37. taula. UDALETAKO OINARRIZKO GIZARTE-ZERBITZUETAN JASOTAKO TRATUAREN GAINEKO IRITZIA

	Oso Ona	Hala moduzkoa	Txarra	Oso Txarra	Ez daki/Ez du erantzun
Lehen aldiz jasotako tratua	54,3	45,7	--	--	--
Prozesuak iraun bitartean jasotako tratua	47,8	34,8	6,5	2,2	4,3
Emandako informazioa (ahozkoa nahiz idatzizkoa)	30,4	23,9	17,4	10,9	6,5
Zerbitzurainoko bidea (zerbitzu gehiegitatik igaro behar izatea...)	34,8	30,4	17,4	10,9	--
Emandako erantzuna (erantzunak beharizanezi egokitzen ote zaizkien)	37,0	23,9	21,7	8,7	4,3
Profesionalen gaineko iritzia	47,8	41,3	10,9	--	--
Izapideak bideratzeko azkartasuna	37,0	32,6	15,2	6,5	2,2
Datuen isilpekotasuna	45,7	45,7	2,2	--	2,2

Jasotako laguntzaren alderdiei dagokienez, emakumeen iritzia aho batekoa da larrialdiko gizarte-zerbitzuetan lehen aldiz jasotako tratua balioestean. Elkarriketa egindako emakume guzti-guztiek (% 100) ontzat edo oso ontzat jo dute. Datuen isilpekotasuna ere antzera balioesten dute: emakumeen % 91,4ren arabera, ona edo oso ona izan da.

Udaltzaingo eta Ertzaintzaren esku-hartzeekin jazo bezala, emakumeei emandako informazioaren gaineko iritzia ez da horren aldekoa: emakumeen % 54,3k ontzat edo oso ontzat jo dute. Gainera, gaitzespenik handiena jaso du alderdi horrek, emakumeen % 17,4k txartzat edo oso txartzat jo baitute.

Antzeko joera erakusten du emakumeek agertutako beharizanezi gizarte-zerbitzuek eman dieten erantzunaren gaineko iritzia. Hala ere, emandako informazioaren gaineko iritzia baino aldekoagoa da (emakumeen % 60,9k ontzat edo oso ontzat jo dute), eta ez dauka horrenbeste erantzun txarrik (% 13,0).

Larrialdiko gizarte-zerbitzua duten udalerrietan (Bilbo eta Gasteiz), iritzia guztiz aldekoa da. Zerbitzu horietara jotzen duten emakumeak egoera larrian edo estualdiren batean egon ohi dira, eta berehalako laguntza behar dute. Hori dela eta, emakumeak beste zerbitzu guztien ordutegiz kanpo joaten dira larrialdiko zerbitzuetara, gehienetan gauean. Larrialdiko zerbitzua erabili duten emakume guztiek (14 emakume) ontzat edo oso ontzat jo dute hartutako laguntza.

**38. taula. LARRIALDIKO GIZARTE-ZERBITZUEN ERABILERA.  
IRITZI OROKORRA**

	Emakumeak (%)
Eskainitakoa	25,9
Erabilitakoa	25,9
<b>Iritzia</b>	
Ona edo oso ona	100,0
Hala moduzkoa	--
Txarra edo oso txarra	--

6.5.2.2. *Gizarte-zerbitzu bereziak edota emakumeen alorrak*

Atal honetan, gizarte-zerbitzu bereziak edota udal eta foru-erakunde batzuetan dituzten emakumeen alorrak aztertuko ditugu.

**39. taula. GIZARTE-ZERBITZU BEREZIEN ETA EMAKUMEEN  
ALORREN ERABILERA. IRTIZI OROKORRA**

	Emakumeak (%)
Eskainitakoa	64,8 (35 emakume)
Erabilitakoa	66,7 (36 emakume)
<b>Laguntzaren iraupena</b>	
Zazpi hiletik behera	57,1
Zazpi hiletik urtebetera	8,6
Urtebetetik bi urtera	11,4
Bi urtetik hiru urtera	2,9
Ez daki/Ez du erantzun	20,0
<b>Iritzia</b>	
Ona edo oso ona	91,6
Hala moduzkoa	5,6
Txarra edo oso txarra	--
Ez daki/Ez du erantzun	2,8

Gizarte-zerbitzu bereziak edo emakumeen alorrak eskaini zaizkie emakume guztien % 64,8ri (35); erabili, aldiz, emakumeen % 66,7k (36) erabili ditu. Beraz, kasu batean, emakumeak zuzenean jo du zerbitzu horietara, aurretiaz horien berri izan duelako.

Zerbitzu berezien gaineko iritzia aldekoa da oso: zerbitzua erabili duten emakumeen % 91,6k ona edo oso ona dela adierazi dute. Inork ez dauka zerbitzuaren aurkako gaitzespenik. Dena dela, emakumeen % 5,6k hala moduzkotzat jo du.

Emakumeen % 51,7k sei hilabetez edo denbora laburragoz erabili dituzte gizarte-zerbitzu bereziak edo emakumeen alorrak. Sei hilabetetik urtebeterako aldian, emakumeen % 8,6k baliatu dituzte, eta % 11,4k urtebete baino denbora luzeagoz erabili dituzte, bi urtera arteko aldian. Zerbitzu bereziek unean-uneko laguntza eskaintzen diete emakumeei eta, hortaz, oinarrizko gizarte-zerbitzuetan baino denbora laburragoa ematen dute.

#### 40. taula. GIZARTE-ZERBITZU BEREZIETAN EDOTA EMAKUMEEN ALORRETAN JASOTAKO TRATUAREN GAINKO IRITZIA

	Oso Ona	Ona	Hala moduzkoa	Txarra	Oso Txarra	Ez daki/Ez du erantzun
Lehen aldiz jasotako tratua	66,7	23,3	10,0	--	--	--
Prozesuak iraun bitartean jasotako tratua	46,7	40,0	6,7	--	3,3	3,3
Emandako informazioa (ahozkoa nahiz idatzizkoa)	26,7	43,3	20,0	--	6,7	3,3
Zerbitzurainoko bidea (zerbitzu gehiegitatik igaro behar izatea...)	36,7	43,3	6,7	--	3,3	10,0
Emandako erantzuna (erantzunak beharrezanez egokitzen ote zaizkien)	36,7	33,3	13,3	3,3	6,7	6,7
Profesionalen gaineko iritzia	56,7	30,10	10,0	--	--	3,3
Izapideak bideratzeko azkartasuna	43,3	36,7	6,7	--	6,7	6,7
Datuen isilpekotasuna	40,0	50,0	--	--	--	10,0

Zerbitzu horien gaineko iritzia oinarrizko gizarte-zerbitzuen gaineko iritzia baino hobea da. Bada, oinarrizko gizarte-zerbitzuen aldean, emakumeek iritzi aldekoagoa dute bost alderditan (zerbitzuan egon bitartean jasotako tratua eta laguntza, emandako informazioa, zerbitzurainoko bidea, agertutako beharrezanez emandako erantzuna eta izapideak bideratzeko azkartasuna).

Lehen aldiz jasotako tratuak eta datuen isilpekotasunak jaso dituzte iritzirik aldekoenak. Bi adierazle horien gaineko iritzietan, emakumeen % 90ek uste dute onak edo oso onak izan direla. Eta bietan ala bietan, emakume batek ere ez du txartzat edo oso txartzat jo.

Gainerako zerbitzuetan gertatzen den antzean, emakumeek gehien gaitzetsi dituzten alderdiak honakoak izan dira: emandako informazioa eta agertutako beharrezanez eman dieten erantzuna. Hala eta guztiz ere, emakume guztien % 70ek ontzat edo oso ontzat jo ditu alderdi horiei lotutako laguntzak.

##### 6.5.3. Laguntza psikologikoa

Tratu txarrak pairatutako emakume eta edo sexu-erasoak nozitu dituzten biktimenezko laguntza psikologikoari buruzko programak emakume guztien % 85,2ri (46 emakumeri) eskaini zaizkie. Emakume horietatik, % 74,1ek (40 emakumek) baliatu dituzte. Oro har, programaren gaineko iritzi bikaina dute: emakumeen % 92,5ek ontzat edo oso ontzat jo dute, eta batek ere ez du aurkako iritzirik eman; emakumeen % 7,5ek hala moduzkotzat jotzen du.

Laguntza psikologikoari buruzko programek xede dute erabateko tratamendua ematea, gutxi gorabehera lau hilabeteko aldian, eta urtebeteko jarraipena dute Araban eta Bizkaian.

#### 41. taula. LAGUNTZA PSIKOLOGIKOARI BURUZKO PROGRAMAREN ERABILERA. IRTIZI OROKORRA

	Emakumeak (%)
Eskainitakoa	85,2
Erabilitakoa	74,1
<b>Laguntzaren iraupena</b>	
Bost hilabetetik behera	50,0
Bost hiletik urtebetera	32,5
Urtebetetik gora	17,5
<b>Iritzia</b>	
Ona edo oso ona	92,5
Hala moduzkoa	7,5
Txarra edo oso txarra	--
Ez daki/Ez du erantzun	--

Taulan ikus daitekeen moduan, programa hori erabili duten emakumeen erdia bost hilabetetik behera aritu da, eta % 17,5 urtebetetik gorako aldian ibili da programan.

Azaldutakoan oinarri harturik, esan dezakegu emakume askok ez dutela tratamendu osoa jasotzen. Emakumeak aholku-saioetara joaten dira eta, haietan jasotako laguntza eta informazioari esker, norik bere arazoei aurre egiteko aukera eta laguntzen berri izaten du. Bestela, arautu gabeko tratamendua dela esan daiteke, eta horren bitartez, biktimek arazoak konpontzeko jarraibide zehatzak jasotzen dituzte.

Gizon erasotzaileentzako laguntza psikologikoari buruzko programa eskaini zaie elkarrizketaturiko emakumeetatik 9ri (jakina denez, erasotzaileek balia dezaten), baina emakumeei eraso egin dieten gizonetatik 5ek baino ez diote heldu programari. Zerbitzu horren gaineko iritzia ez da aurrekoa bezain ona, segurutik, programak atera dituen emaitzak direla-eta. Hiru emakumek ontzat edo oso ontzat jotzen dute; batek, berriz, oso txartzat jotzen du eta, azkenik, beste batek ez du jakin zer erantzun.

#### 42. taula. ERASOTZAILEENTZAKO LAGUNTZA PSIKOLOGIKOARI BURUZKO PROGRAMAREN ERABILERA. IRTIZI OROKORRA

	Gizonak (%)
Eskainitakoa	9
Erabilitakoa	5
<b>Laguntzaren iraupena</b>	
Bost hilabetetik behera	4
Sei hilabete edo gehiago	1
<b>Iritzia</b>	
Ona edo oso ona	3
Hala moduzkoa	--
Txarra edo oso txarra	1
Ez daki/Ez du erantzun	1

Gizon erasotzaileentzako laguntza psikologikoari buruzko programek, gutxi gorabehera, bost hilabete irauten dute, eta gerora urtebeteko jarraipena dute. Programa horietan ibiltzen diren gizon askok ez dute amaitzen. Terapeutek ere berretsi dute datu hori.

#### 6.5.4. Laguntza juridikoa

Laguntza juridikoari buruzko programak laguntza psikologikoari buruzkoak baino bakanago eskaintzen dira. Gure laginean, elkarrizketa egindako emakumeetatik 30i (% 55,6) eskaini zaizkie. 32 emakumek (% 59,32) erabili dute. Erraz hel dakiok zerbitzu horri, Gipuzkoan izan ezean, ez baita prestutasun handirik behar eta, gainera, ez da baldintza berezirik zertan bete. Informazioa eskuratzeko zerbitzua da. Ildo horretan, datuek adierazten dute badagoela emakumeek zerbitzua erabiltzeko aukera, gizarte- eta polizia-zerbitzuetako bideak alde batera utzita.

Emakume guztien 78,8ren arabera, zerbitzua ona da. Alabaina, emakume askok ere aurkako iritzia eman dute zerbitzu honen gainean (aurkako iritzietan, aurkakoena): emakumeen % 25ek txartzat edo oso txartzat jo du. Litekeena da emakumeek aurkako iritzia ematea orientazio edo jarraibideak emateko zerbitzua delako, baina, egiatan, ez da emakumeen auziaren jarraipena egiten. Beraz, emakumeek ez-nahikotzat jotzen omen dute.

### 43. taula. LAGUNTZA JURIDIKOARI BURUZKO PROGRAMAREN ERABILERA

	Emakumeak (%)
Eskainitakoa	55,6
Erabilitakoa	59,3
<b>Iritzia</b>	
Ona edo oso ona	78,8
Hala moduzkoa	3,1
Txarra edo oso txarra	25,0
Ez daki/Ez du erantzun	3,1

#### 6.5.5. Etxeratze-zerbitzuak

Presazko etxeratzei buruzko datuak aztertuta, aise antzeman daiteke zerbitzu honen joera gainontzeko zerbitzu berezien antzekoa dela, laguntza juridikoari buruzko programarena izan ezik. Hau da, zerbitzua eskaini arren, emakume batzuek ez dute erabiltzen. Laginari dagokionez, ia-ia elkarrizketa egindako emakume guztien erdiari (% 46,3) eskaini zaio, baina % 42,6k (23 emakumek) baliatu dute.

Arestian esan dugun moduan, emakume guztiak ez daude mota honetako zerbitzu bat erabiltzeko prest, batetik, etxetik alde egiteko erabakia hartu ez dutelako edo, bestetik, senitarteko edo lagun baten etxera joatea nahiago dutelako. Hala ere, emakumeren batek uko egin dio zerbitzua erabiltzeari ezegokitzat jo delako. Azkenik, gogorarazi behar dugu presazko etxeratzea, gehienbat, aterpetxe eta ostatuetan egiten dela Euskal Autonomia Erkidegoan.



#### 44. taula. LARRIALDIKO ETXERATZE-ZERBITZUAREN ERABILERA. IRITZI OROKORRA

	Emakumeak (%)
Eskainitakoa	46,3 (25 emakume)
Erabilitakoa	42,6 (23 emakume)
<b>Egonaldiaren iraupena</b>	
Bat-hiru egun	26,1
Lau-zazpi egun	26,1
Zortzi-hamabost egun	13,0
Hamabost egun-hilabete	8,7
Bat-bi hilabete	8,7
Bi hilabetetik gora	13,0
Ez daki/Ez du erantzun	4,3
<b>Iritzia</b>	
Ona edo oso ona	81,8
Hala moduzkoa	4,5
Txarra edo oso txarra	9,0
Ez daki/Ez du erantzun	4,5

Nolanahi den, zerbitzua baliatu duten emakumeen iritzia, oro har, oso aldekoa da: emakume guztien % 81,8ren arabera, baliabidea ona edo oso ona da. Hala ere, beste muturreko iritzia dutenak ere badaude. Bada, emakumeen % 9ren iritziz, baliabidea txarra da.

Erabiltzaileetan % 26,1ek hiru egunez edo denbora laburragoz erabiltzen dute presazko etxeratzea. Antzeko ehuneko batek lau egunetik zazpi egunera erabiltzen du. Hori dela eta, erabiltzaile guztietatik % 52,2k (erdiak baino gehiagok) astebete baino gutxiago eman du baliabide honetan.

Dena dela, bada datu bitxi bat: 5 emakumek (% 21,7k) hilabete baino gehiago eman dute ustez presazko etxeratzea emateko den baliabide horretan. Esan behar da Euskal Autonomia Erkidegoan dauden presazko etxeratze-baliabideak ez daudela atonduta emakumeek horrenbeste denbora emateko moduan.

Datuetan oinarri harturik, pentsatzeko da emakumeek zailtasun handia dutela aldi baterako harrera-zerbitzuren batera joan edo etxera itzultzeko. Hori dela eta, presazko etxeratze-baliabide batzuk, zinez, harrera-etxe “bihurtzen” dira.

Egonaldi ertaineko baliabideetan presazko etxeratze-baliabideetan bezala gertatzen da. Emakume batzuek ez dituzte baliatzen, administrazioak eskainita ere. Zerbitzua ez baliatzeko arrazoiak presazko etxeratze-zerbitzua ez erabiltzeko berberak dira: emakumeak senitarteko edo lagunuen etxeetara joaten dira, eta batzuk-batzuk etxera itzultzen dira.

Egonaldi ertaineko zerbitzuen gaineko iritzia ere presazko etxeratze-zerbitzuei buruzkoaren parekoa da. Zerbitzu hau erabili duten emakumeen % 81,9k ontzat edo oso ontzat jo dute baliabidea. Emakumeen % 9k, berriz, txartzat edo oso txartzat hartu dituzte.

#### 45. taula. EGONALDI ERTAINEKO ZERBITZUAREN ERABILERA. IRITZI OROKORRA

	Emakumeak (%)
Eskainitakoa	48,1 (26 emakume)
Erabilitakoa	44,4 (24 emakume)
<b>Egonaldiaren iraupena</b>	
Bat-hiru hilabete	45,5
Lau-sei hilabete	22,7
Zazpi hilabete-urtebete	13,6
Urtebete-bi urte	9,1
Bi urtetik gora	4,5
Ez daki/Ez du erantzun	4,5
<b>Iritzia</b>	
Ona edo oso ona	81,9
Hala moduzkoa	9,1
Txarra edo oso txarra	9,1
Ez daki/Ez du erantzun	--

Zerbitzuaren izaerari erreparatzen badiogu, esan behar da egonaldi ertaineko baliabideak ere behar baino denbora luzeagoz erabiltzen direla. Hiru emakumek (% 13,6) urtebete baino denbora luzeagoa eman dute haietan, eta batek (% 4,5) bi urte baino gehiago.

Emakumeen erdiak baino gutxiagok, % 45,5ek, hiru hilabete edo denbora gutxiago eman dute. Aldi hori harrera-etxe gehienek egonaldi luzeeneko epea izan ohi da. Gehien-gehienetan, 6 hilabetera arteko luzapenak onartzen dira, (emakumeen % 22,7k lau eta sei hilabete bitartean ematen dute), eta hainbat kasutan, urtebetera artekoak (emakumeen % 13,6k sei hilabete eta urtebete bitartean egon dira honako baliabideetan).

Datuek argiro adierazten dute emakumeek nahikoa zailtasun izaten dutela harrera-etxetik atera eta egunero bizimodura "itzultzea". Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna izan ohi da oztopo nagusia emakumeentzat nahiz administrazioarentzat.

#### 6.6. Zerbitzuen kokalekuaren eta ordutegiaren gaineko iritzia

Elkarrizketa egindako emakumeek zerbitzuen eta/edo programen kokaleku eta ordutegiaren gaineko iritzia ere eman dute galdetegian. Erantzunak beheko taulan jasota daude.

Taulako datuetan aztertu daitekeenez, gaitzespen-iritziak ia hutsaren hurrengo dira aldeko iritzien aldean. Nolanahi ere, hainbat ondorio atera ditzakegu datuen azterketa eginda:

**46. taula. ZERBITZUEN KOKALEKUAREN ETA  
ORDUTEGIEN GAINEKO IRITZIA**

	Udalerrria		Lekua		Ordutegia	
	Egokia	Ezegokia	Egokia	Ezegokia	Egokia	Ezegokia
Laguntza psikologikoa	92,7	7,3	95,1	2,4	95,1	2,4
Laguntza juridikoa	83,3	16,7	93,3	6,7	90,0	6,7
Oinarrizko gizarte-zerbitzua	97,8	2,2	97,8	2,2	89,1	8,7
Larrialdiko gizarte-zerbitzua	92,9	7,1	85,7	14,3	100,0	--
Gizarte-zerbitzu berezia	91,7	8,3	100,0	--	91,7	8,3
Presazko etxeratzea	85,7	14,3	90,5	9,5	100,0	--
Harrera-etxea	95,8	4,2	91,7	8,3	95,8	4,2
Udaltzaingoa	94,4	5,6	94,4	5,6	94,4	5,6
Ertzaintza	96,9	3,1	90,9	6,1	100,0	--

Oharra: ez dira taulan ageri Ez daki/Ez du erantzun atalari dagozkion datuak.

- a) Zerbitzuak kokatzen direneko udalerrriaren arabera, iritzi eskasena jaso duten zerbitzuak honakoak dira: laguntza juridikoa eta presazko etxeratzea; emakume guztien artetik % 16,75en eta % 14,3ren iritzi txarra jaso dute, hurrenez hurren.
- b) Udalerri barruan daudeneko lekuari dagokionez, Larrialdiko gizarte-zerbitzua izan ezean, emakumeen % 90ek edo gehiagok egokitzen jo dituzte beste guztiak. Larrialdikoaz den bezainbatean, emakumeen % 85,7k jo du egokitzen.
- c) Oinarrizko gizarte-zerbitzuen ordutegia ezegokiena da emakumeen arabera (% 8,7), baina gertutik jarraitzen zaizkio laguntza juridikoko zerbitzuarena (% 6,7) eta gizarte-zerbitzu bereziarena (%8,3).

## 6.7. Ase gabeko beharrianak eta zerbitzuetara jotzeko arrazoiak

Emakumeek jasotako laguntzaren inguruan eman dituzten iritzi orokor aldekoak gorabehera, elkarrizketa egindako emakume askok (32, % 59,3k hain zuzen ere) uste du zerbait gehiago behar zuela, hots, eskaini ez zaien beste baliabideren bat, edo eskaini dizkieten artean, erabiltzeko edo eskura izateko baldintza malguagoak. Horiez gain, batzuen iritziak, denbora luzeagoan behar zuten erabiltzen ari ziren zerbitzu jakin bat.

Harrizkoa bada ere, eskaera gehienak genero-indarkeria pairatutako biktimetako zerbitzuen ingurukoak dira. Horrela, emakumeen % 13k laguntza juridiko handiagoa eskatzen dute, eta % 11,1ek laguntza psikologiko handiagoa. Azkena, gainera, ondoen balioetsitako baliabideetako da. Zerbitzu biak mugatuak dira, denborari edo kontsultakopuruari dagokionez. Ildo horretan, emakumeen % 6 inguruk etxeratze-zerbitzu gehiago eskatzen dute (denbora luzeagoan erabiltzeko) eta antzeko kopuru batek laguntze-zerbitzuak edo laguntza moralekoak eskatzen dituzte.

Elkarrizketa egindako emakume guztien % 9,3k diru-laguntza gehiago eskatu dituzte. Horien atzetik, emakumeen % 5,6k lana aurkitzeko beharrezana aipatu dute. Antzeko kopuruek laguntza moral handiagoa, laguntze handiagoa eta harrera-zerbitzu gehiago eskatu dituzte. Hein txikiagoan, etxebizitza baliatzeko beharrezana, segurtasuna, informazio zabalagoa eta hobe eta hainbat zerbitzuri heldu ahal izateko legezko baldintzapenak arintzea eskatu dituzte.

#### 47. taula. ASE GABEKO BEHARRIZANAK

	Guztira elkarrizketatutako emakumeen gaineko ehunekoa (zenbat)	Beharrianak ase gabeko emakumeen gaineko ehunekoa
Etxebizitza	3,7 (2)	6,3
Laguntza psikologiko handiagoa	11,1 (6)	18,8
Informazio zabalagoa eta hobe	1,8 (1)	3,1
Segurtasun handiagoa	1,8 (1)	3,1
Legezko eskakizun gutxiago	1,8 (1)	3,1
Laguntasun handiagoa, laguntza moral handiagoa	5,6 (3)	9,4
Laguntza juridiko handiagoa	13,0 (7)	21,9
Baliabide ekonomiko oparagoak	9,3 (5)	15,6
Etteratze-baliabide gehiago	5,6 (3)	9,4
Beste batzuk (lana...)	5,6 (3)	9,4
Beharrianak ase gabeko emakumeak	59,3 (32)	100,0

Eskaera horiek guztiak gaur egun diren zerbitzuen ingurukoak dira. Izan ere, ia-ia emakume guztiek (% 98,1) gomendatzen diete halako egoera batean dauden emakumeei mota honetako arazoak konpontzeko sortu diren zerbitzuetara jotzea.

Emakumeen % 48,1en iritziz, komeni da zerbitzu publikoetara jotzea, laguntza behar-beharrezkoa delako. Zerbitzu horietan, arazoa bideratuko, jarraibideak emango, emakumeek zein lekutara joan behar duten esango eta zer egin behar duten azalduko. Emakumeen % 20,4k iritzia berretsi dute. Horretarako, haien esperientzia onuragarria ipintzen dute lekuko, ziur baitaude haientzat laguntza handikoak izan direla eta, beraz, uste dute zerbitzu publikoak egoki-egokiak direla arazoak konpontzeko.

Hala ere, emakumeen % 11,1ek uste du zerbitzuetara joan behar dela, baina ez dute iritzia funtsatzen haien esperientzia onean. Haien iritziz, ez dago beste "irtenbiderik". Emakumeen % 9,3ren ustez, laguntza ez da behar bestekoa, baina ezer ez edukitzea baino hobe dela herri-zerbitzuak baliatzea adierazi dute etsipenez.

Emakumeen % 5,6k uste dute babesteko modu bakarra dela, haien segurtasuna bermatzeko bidea.

#### 48. taula. ZERBITZU PUBLIKOETARA JOTZEKO GOMENDIOEN ARRAZOIAK

	Emakumeak (%)
Laguntzen eta gidatzen zaituzte	48,1
Esperientzia ona da	20,4
Ez dago beste biderik	11,1
Laguntza urria da, baina...	9,3
Segurtasuna bermatzeko	5,6
Zer ematen eta horren trukean zer eskatzen dizuten	3,7
Ez daki/Ez du erantzun	1,9
<b>GUZTIRA</b>	<b>100</b>

### 6.8. Elkarrizketaturiko emakumeek egoera berean dauden beste emakume batzuei emandako aholkuak

Amaitzeko, tratu txarrak eta/edo sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeek egoera berean diren beste emakume batzuei ematen dizkieten aholku-gomendioak adieraziko ditugu. Horiek guztiak gomendio-mailaren arabera sailkatu ditugu, lehenik gomendatuenak ageri direla.

1. Tratu txarrak ez onartzea, emakume gehienek tratu txarrak pairatu izan dituzten aldi luzeari ez eustea dugu aholkurik behinena. Emakumeen % 29,6k hala adierazi dute.
2. Gizarte-zerbitzuetara jotzea laguntza eske (emakumeen % 20,4), eremu publikora jauzi egitea, pairatutakoa azaldu eta laguntza eskatzea.
3. Beharrezko laguntza eskatzea leku egokian (% 13,0). Haien ustez, informazioa eskuratu behar da aurretiaz, okerreko lekura ez joateko. Haien arabera, laguntza eta argibide onik izan ezean, lehen urratsa egiteko adore guztia bat-batean gal daiteke.
4. Erabaki sendoa hartzea (% 11,1). Erabakia hartzeak sekulako garrantzia dauka, eta erabakiaren ziur egon behar da. Tinko eutsi behar diote egoerari, kemena galdu barik eta oztupo guztien gainetik aurrera egin.
5. Elkarrizketa egindako emakumeetatik 4k gomendatu dute egoera epaitegian salatzea.
6. Ezer egin baino lehen, "hari-mutur guztiak" lotuta edukitzea aholkatzen dute emakume horietatik 3k. Gomendio horrek lotura handia dauka informazio-beharrarekin, azken batean, leku egokira joateko iradokizunarekin.
7. Azkenik, elkarrizketatutako emakume batek senitartekoen esku-hartzea saihestea gomendatzen du, eta emakumeen elkarte batera joatea.

**49. taula. INDARKERIAZKO EGOERA PAIRATZEN DUTEN  
EMAKUMEENTZAKO AHOLKUAK**

	<b>Emakumeak (%)</b>
Egoerari ez eustea	29,6
Gizarte-zerbitzuetara jotzea	20,4
Leku egokian laguntza eskatzea	13
Erabaki irmoa hartzea	11,1
Salatzea	7,4
Ezer egin baino lehen, hari-mutur guztiak ondo lotzea	5,6
Senitartekoak alde batera uztea	1,9
Elkarteetara jotzea	1,9
Ez daki/Ez du erantzun	9,3
<b>GUZTIRA</b>	<b>100</b>

**ERAKUNDEEN ARRETAN  
ANTZEMANDAKO ARAZOAK**

## 7. ERAKUNDEEN ARRETAN ANTZEMANDAKO ARAZOAK

Esan gabe doa azken urteotan genero-indarkeriaren gaiari buruzko iritzia izugarri bilakatu dela gure gizartean. Eta horrek, zalantzari gabe, ondorio onuragarriak ekarri ditu erakundeei dagokienez ere. Programa, baliabide eta laguntza berriak taxutu dira, guztiak ere menderatze-egoeran bizi eta tratu txarrak pairatzen dituzten emakumeentzat eta, gainera, lehen zeudenak ere handitu eta hobetu dira.

Ohituraz, genero-indarkeria pairatu duten emakumeek familiaren edota lagunen laguntza besterik ez dute baliatu. Azken hogeita hamar urteetan, berriz, emakumeen aldeko talde eta elkarteek ahalegin handia egin dute indarkeria-mota horrek jotako emakumeak babesten. Hala, legezko defentsa landu dute, elkartekideen etxeetan hartu dituzte mehatxaturiko emakumeak, eta aterpetxeak edo harrera-etxeak sortzen saiatu dira gogotik. Hasiere batean, ahalegin horiek guztiek emaitza izan zuten haien baliabide material eta giza baliabideei esker. Geroago, gizarte, politika eta erlijioari lotutako antolakunde batzuk ere arduratu ziren arazoaz. Horrez geroztik, herri administrazioak baliabide ekonomikoak ematen hasi zitzaizkien talde horiei guztiei, eta, azken bolada honetan, diruz laguntzeko konpromisoa ez ezik, hainbat baliabide sortu eta kudeatzeko ardura hartu dute beren gain pixkanaka-pixkanaka.

Gizarte Zerbitzuen Estatistikari buruzko datuak aztertuta, gauza jakina da emakumeen arloko gizarte zerbitzuentzako gastuak urterik urte igo direla<sup>111</sup>, 1998-1999 urtean izan ezean. Gastuaren igoerak egiaztatzen du administrazioek denbora igaro ahala hobeto erantzun egin dietela emakumeen beharrezane. 2001eko gastua 1996ko gastua baino % 77,5 handiagoa izan zen, hau da, 1,77 biderkatu da. 2000 eta 2001 urteen artean (esku artean dauzkagu azken datuak urte horiei dagozkie), arlo horretako gastuaren igoeraren hazkundea ia-ia % 36 handiagoa izan zen (% 35,9).

Aipatu beharreko beste datu bat ondokoa da: senar-emazteen etxetik alde egiten duten emakumeak edo, artean alde egitea erabaki ez duten arren, euren burua babesteko etxetik alde egin behar duten emakumeak hartzeko eskaintzen diren plaza

---

111 Estatistika horren arabera, "Emakume" atalean jasotako gastua etxeko indarkeria eta/edo sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeentzako berariazko baliabideak sortzeko gastua baino askoz handiagoa da, baina erreferentziako datu gisan, gutxi gorabeherako datu moduan, jasota dago.



**50. taula. "EMAKUME ARLO"KO GASTUAREN BILAKAERA EAEN**

Emakume arloan izandako gastua	
1996	2.893
1997	3.451
1998	3.829
1999	3.750
2000	3.779
2001	5.136

Iturria: EUSTAT. Gizarte Zerbitzuen Estatistika. Datuak mila eurotan

berariazkoen kopurua handitzea. Emakunderen txostenaren arabera, *“Etxeko tratu txarrak pairatzen dituzten emakumeak hartzeko etxeen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan (1999)”*, urte horretan 168 berariazko plaza baliatu zitezkeen tratu txarrak pairatzen zituzten emakumeei laguntzeko. Datuak jasotzeko unean (2002), 227 berariazko plaza zeuden Euskal Autonomia Erkidegoan<sup>112</sup>, hau da, orain dela lau urte baino % 35 gehiago.

Biktimentzako nahiz erasotzaileentzako laguntza psikologikoari buruzko programak laurogeita hamarreko hamarkadaren hasieran jarri ziren abian -Gipuzkoan, emakumeentzako laguntza psikologikoa 1989an, eta erasotzaileentzat 1993an; Bizkaian, emakumeentzako laguntza psikologikoa 1992an, eta erasotzaileentzat 1995ean; eta Araban, emakumeentzako laguntza psikologikoa 1991n, eta erasotzaileentzat 1998an- eta horiek guztiak denbora joan ahala areagotu dira, bai emakumeei eskaintzen zaien laguntza-mota, bai ordu-kopurua, beharizanak antzeman diren aldi berean. Laguntza juridikoari buruzko zerbitzuekin ere antzera gertatu da.

Poliziaren erantzuna ere hobetu da. Herrizaingo Sailak egindako aginduez gainera, beste jarduera batzuk ere gauzatu dira, hala nola Ertzaintzaren Ikastegiak ematen dituen prestakuntza ikastaroetan genero-indarkeriari lotutako edukiak txertatzea, edota etxeko tratu txarrei eta sexu-erasoei buruzko ikastaro berariazkoak prestatzea udaltzaintzat.

Hala ere, egia da askotan hedabideen, emakume-elkarteen eta abarren aldarrikapenen eraginez sortu direla baliabideak eta, batzuetan, erabaki politiko edo administratiboen zioz, arazoei behar bezala heltzeko, beharizanen gaineko egiazko azterketa egin barik.

Beraz, atal honetan, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioek genero-indarkeria pairatu duten emakumeei ematen dieten laguntzari antzemandako arazoak aztertuko ditugu. Gaiari heldu baino lehen, aurkibidea emango dugu.

<sup>112</sup> Ez dira kontuan hartu erabilera anitzeko plazak, baina esan behar da etxeko indarkeria nozitutako emakumeek horiek ere baliatu ditzaketela hainbatetan.

1. Plangintzarik eza Euskal Autonomia Erkidegoan.
2. Laguntzak lurralde gaindi egituratzeko arazoak.
3. Laguntza-motak hainbat dira, emakumearen bizilekua zein den. Udalerrien arteko aldeak laguntzei dagokienez.
4. Jarduteko protokolorik eza, udalerrri eta eskualde mailan.
5. Erakundeen arteko koordinazio-tresnarik eza.
6. Segurtasun-baliabideen urritasuna.
7. Laguntza psikologikoari buruzko programa: programari heltzeko arazo geografikoak Araban eta Bizkaian. Gipuzkoan, zuzenean heltzeko ezintasuna.
8. Laguntza juridikoari buruzko programa: programari heltzeko arazo geografikoak Araban eta Bizkaian. Gipuzkoan, zuzenean heltzeko ezintasuna.
9. Etxeratze-baliabideak, kopuru nahikoa, baina kalitate eskasa:
  - Presazko etxeratzea: egungo baliabideak ezegokiak.
  - Laguntza- eta/edo laguntze-programen ezarpen urria.
  - Segurtasuna ez da bermatzen.
  - Langile iraunkorren falta.
  - Hainbat etxeratze-baliabide baliatu ahal izateko, erasotzailearen aurkako salaketa aurkeztu behar izatea ez da bidezkoa.
  - Bestelako arazoak ere badituzten emakumeak ez dira onartzen.
  - Emakume etorkinak onartzeko irizpideak.
10. Arazo larria datuak erregistratzean , batik bat gizarte-zerbitzuetan.

### 7.1. Plangintzarik eza Euskal Autonomia Erkidegoan

Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legeak honakoa dio eskumenei buruz (horren ondoan argitaratu zen uztailearen 30eko 155/2001 Dekretuak, gizarte-zerbitzuen eginkizunak zehazteari buruzkoak, ez zuen aurreko legea aldatu behean adierazitako ataletan):

Gizarte-zerbitzuez den bezainbatean, Eusko Jaurlaritzari dagokie legeriaren garapena eta zuzeneko ekimena. Zuzeneko ekimentzat honako hau ulertu behar dugu: *“interes orokorra dela, baldintza ekonomiko eta sozial bereziak direla, Euskal Autonomia Erkidegoan banako izaeraz eskaini behar diren programa, etxe edo zerbitzu guztiak gauzatzeko eskumena”*.

Aipatutako betebeharrak, besteak beste, honako hauek dira:

“Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen plangintza orokorra egitea, lehentasunak ezarri, lurraldeen arteko aldeak saihesti, eta, legearen 3. artikulua ezartzen dituen abiaburuekin bat<sup>113</sup>, gutxieneko babes-neurriak bermatzea, foru aldundi eta udalekin lankidetzan.

Gai honetan eskumena duten administrazio-organoen nahiz itunpeko ekimen pribatuko antolakundeen jarduerak koordinatzea, arloko politika homogenea bermatze aldera.

Gizarte-zerbitzuak antolatzea. Horretarako, etxe eta zerbitzuen zabaltze, aldatze, jardute eta ixte arauak emango ditu, bai eta langileen gaitasunari dagozkionak ere. Bestetik, baimentze, ituntze, homologatze eta ikuskatze arauak ezarriko ditu.

Gobernuaren zuzeneko ekimenaren eskuduntzari atxikitako programak, etxeak edo zerbitzuak sortu, haiei eutsi eta kudeatzea.

Gizarte-zerbitzuen estatistiken plangintza egin, koordinatu eta diseinatzea, baita haiek taxutu eta mantentzea, Euskal Autonomia Erkidegoko Estatistikari buruzko apirilaren 23ko Legearekin bat. Estatistika hori egin ahal izango da udalek, foru aldundiek eta beste erakunde batzuek ematen dituzten datuetan oinarriturik. Estatistikako datuetan, generoaren arabera desagregazioa ere jasoko da.”

Eusko Jaurlaritzak, Emakunderen bitartez eta Eusko Jaurlaritzak berak 1999ko abenduaren 21ean onetsitako “Euskadiko emakumeentzako Ekintza Positiboen III. Plana” izenekoak ezartzen zuen ildoan, “Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeentzako laguntza hobetzeko Erakundearen Arteko Protokoloa” onartu zuen. Agiri horrek honako hau ezartzen du: “Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak modu koordinatuan jardungo du, Emakunde eta Osasun, Herrizaingo eta Justizia Sail eta Lan eta Gizarte Segurantzza Sailaren bidez”<sup>114</sup>.

Hala ere, erakundearen arteko koordinazioa lantzeko ahalegin izugarria egin den arren, genero-indarkeriari lotutako egoerak apaltzen eta aurrezaintzen esku hartzen duten erakunde guztiek baliabideak, bitartekoak eta erabakiak gauzatzeko bultzada nabaria izan den arren, ondorioak txit ezberdinak erakundeetan, bai eta erakunde bateko sailetan ere.

Eusko Jaurlaritzari dagokionez, hainbat egoera ageri dira. Herrizaingo Sailak protokolo horretan oinarriturik lan egin du eta berezko “aginduak” plazaratu ditu. Haietan, saileko eragileek bete beharreko jarraibideak jasotzen dira, genero-indarkeria pairatzen duten emakumeei arreta egiteko. Dena dela, Gizarte Ongizatearen Zuzendaritzan (arlo hori Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailean zegoen lehen, eta 2001ez geroztik, Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako Sailean) antza denez, ez dira gauzatu Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak gai honen inguruan esleitzen dizkion eskumenak. Batik bat, bi alderdiri dagokienez:

113 Herri-botereen erantzukizuna, elkartasuna, berdintasuna eta unibertsaltasuna, aurrezaintza, gizarteratzea eta normalizatzea, gizartearen parte-hartzea, plangintza, koordinazioa eta lankidetzak, deszentralizazioa eta banakako laguntza.

114 Eusko Jaurlaritzaren gaurko antolaearen arabera, honako sailek esku hartu beharko lukete: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Saila eta Etxebizitza eta Gizarte Gaietarako Saila.

- Etxeko tratu txarrak eta/edo sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeentzako gizarte-zerbitzuak antolatzea.
- Estatistika fidagarriak egiteko informazio-sistemen plangintza egin, haiek koordinatu eta diseinatzea.

Etixeratze-baliabide bereziek (presazko etxeratze-baliabideek nahiz harrera-etxeek) bete beharreko gutxieneko kalitate-irizpideei buruzko huts handia dago arauetan<sup>115</sup>. Horrela, udalek eta foru aldundiek berezko irizpideak ezarri ohi dituzte, eta hainbat inguruabarren arabera, hala nola erakundeak daukan ahalmen ekonomikoa edo kudeatzeko ahalmena, kalitate txiki-txikiko baliabideak eta kalitate handi-handikoak aurki ditzakegu.

Etxeko tratu txarrak eta/edo sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeen gaineko azterlanei ekiteko orduan, beste arazo handi bati aurre egin behar diogu: egun dauden datuen arteko koherentzia eza, ezpada, datuen gabezia. Gizarte-zerbitzuei dagokien arloan, desberdintasuna erabatekoa da. Ez da baterako irizpiderik emakumeek erakusten dituzten arazoak kodetzeko, eta udal bakoitzak bere irizpideak erabiltzen ditu. Ez da datuak biltzeko sistema homogeen eta bateraturik. Arazo hori, lurralde mailan oztopo bada, lurraldeen artean askoz korapilatsuago bilakatzen da. Une honetan, ezin da jakin gizarte zerbitzuek zenbat emakumeri eman dieten laguntza genero-indarkeria dela eta. Eta, jakina, ezin da jakin laguntza hori nolakoa izan den.

Datuen gabezia dela kausa, zail samarra da plangintzak egitea, eta egitekotan, edonola egiteko arriskua nabaria da. Errazen eskura daitezkeen datuak harrera-etxeetara eraman diren emakumei buruzkoak dira, baina ez beti (oraindik ere badira datuok informatizatu ez dituzten udalak, edo orain dela gutxi informatizatu dituztenak). Nolanahi ere, eragozpenak gero eta handiagoak dira bestelako datu batzuk jakin nahi baditugu, esate baterako, zenbat emakumek presazko etxeratze-baliabidea (adibidez, ostatu bat) erabili eta gero handik alde egin duten, gizarte-zerbitzuek beste laguntzarik eman gabe.

Auzi hori konpontzea, beraz, larrialdikoa da.

## 7.2. Lurraldez gaindi egituratzeko arazoak

Legeriak esleitzen dituen eskumenak direla bide, udal, lurralde eta erkidegoko administrazio-sail bakoitzak bere eskumendeko zerbitzu eta baliabideen plangintza egin eta haiek kudeatzen ditu.

Lurralde bakoitzak bereiz jarduten du, eta lurraldean dauden baliabideak hainbat egoeraren ondoriozkoak dira. Kontuan hartu behar dugu genero-indarkeriari lotutako gertakariak nahiko berriak zaizkiela gizarte-zerbitzuei, beste arlo batzuek dauzkaten arazoen aldean, hala nola adinekoen edo haurren arazoen aldean. Nolabait deskribatzearen, tratu txarrak pairatzen dituzten emakumeentzako laguntza eman behar izateak ustekabeen harrapatu

---

115 Txostena idatzi orduko, Emakunde zirraborra prestatua zeukan, eskumendun organoek noiz onartuko zain.

ditu erakundeak, haiek arazoari behar bezala heltzeko daturik, baliabiderik eta langile aditurik ez dutela. Inguruabar horretan, hainbat zerbitzu sortu dira emakumeen beharriaz irtenbide emateko, gehienbat, lehen zeuden giza baliabide eta baliabide materialetan oinarrituta. Ez dira sortu baina, egoeraren gaineko jakintza sakonean funtsaturik, hau da, emakumeek agertu dituzten benetako beharriaren arabera.

Horrela, bada, Gipuzkoak darabiltzan laguntza psikologikoari eta laguntza juridikoari buruzko programek ez dute zer ikusirik beste lurralde historiko biek erabiltzen dituztenekin. Gipuzkoan, hurrenez hurren, psikologo eta abokatuen elkargo ofizialekin sinatutako hitzarmenei esker eskaintzen dira programa horiek. Ereduak alderdi onik dauka, zerbitzua erabiltzaileei hurreratzen dielako, baina ez dauka espezializatorik. Gure iritziz, beste eragozpen bat ere badauka: ezin da zerbitzua zuzenean baliatu; aurretiaz, oinarritzko gizarte-zerbitzuetara jo behar da, edo, Donostian bada, Emakume Zerbitzura.

Arabian eta Bizkaian, berriz, oso berdintsu kudeatzen dira programa horiek. Lurralde bietan, arduraldi osoko enpresa berezi batek ematen ditu. Hala eta guztiz ere, Gipuzkoan ez bezala, zerbitzua erabiltzaileengandik askoz ere urrunago dago, batez ere Bizkaia, arreta egiteko gune bakarra baitago. Dena dela, bietan ala bietan emakumeek zuzenean erabil dezakete programa eta horrek, lehen aipatu dugun moduan, emakumeek errazago dute zerbitzua baliatzea.

Etixeratze-zerbitzuei dagokienez, alde handiak daude baliabideak eskaintzen dituen laguntzei nahiz baliabideei heltzeko baldintzei dagokienez. Presazko etxeratze-baliabideen arazoak konpontzeko, hainbat irtenbide proposatzen ditugu:

- Gipuzkoan, udalen batean izan ezean (salbuespen gisan, udal batzuetan emakumeek harrera-etxeetan ostatu hartu dezakete), gehien-gehienetan emakumeek ostatu edo hotel batera joan behar izaten dute.
- Bizkaian ere ostatuak eta hotelak erabiltzen dira batzuetan, baina bestelako baliabideak erabiltzen dira gehienetan, Bilboko aterpetxea edo "itunpeko egoitza" (Erljio-emakumeek gobernaturiko etxea da. Bertan, ostatu ematen diete genero-indarkeria dela- eta etxetik alde egin behar duten emakumeei, baita emakume haurdun eta haien seme-alabei ere). Busturialdean orain dela gutxi zabaldu dute emakumeak presaz eta/edo berehala etxeratze-egoitza (txostena idaztean, erabili barik zegoen).
- Araban, beste bi lurraldeetako hiru aukerak batzen dira. Emakumeak presaz eta/edo berehala etxeratze- etxebizitzak daude Gasteizen (Gasteizko Udalaren baliabidea izan arren, lurralde osoko emakumeek erabil ditzakete). Hala ere, egoitza horietan langile iraunkorrik ez dagoenez, arrisku-egoera kontuan hartuta beharrezkoa bada, emakumeek Gizarte Harrerako Udal Etxean edo ostatu-hoteletan hartzen dira.

Egonaldi ertaineko beharriaz konpontzeko irtenbidea (harrera-etxeak edo egonaldi ertaineko etxeak) homogeenagoa da hiru lurraldeetan. Honetan ere, Gipuzkoak aldeak dauzka Arabian eta Bizkaian egiten direnekin erkatuta. Gipuzkoan dagoen baliabide bakarra "harrera-etxebizitza" da, hau da, auzokideen komunitate bateko etxebizitza, edozein unetan erabili ahal izateko prestatua, baina giza baliabiderik gabea.

Baliabide horrezaz gain, Araban eta Bizkaian beste bi baliabide erabiltzen dira. Bizkaian “itunpeko egoitza” dugu. Egoitza horrek alde nabariak dauzka harrera-etxebizitzekin erkaturik; batetik, askoz handiagoa da, eta, bestetik, langile iraunkorrek daude egoitzan, ostatu hartutakoen segurtasuna bermatzeko. Horrez gain, hezitzaile-talde batek lan egiten du egoitzan, tratu txarrak pairatutako emakumeentzako baliabide berariazkoa ez izan arren.

Arabian, segurtasun-arrazoia alegatuta, batzuetan Gizarte Herrerako Udal Etxera eramaten dira emakumeak, era iraunkorren.

Lurraldean arteko aldeak oso nabariak zerbitzuei heltzeko baldintzei dagokienez. Gai honetan, Bizkaia dauzka alde handiak beste bi lurraldeetan egiten direnekin erkatuta. Bizkaiko etxeratze-baliabide askotan (guztietan ez) erasotzailearen aurkako salaketa aurkeztu edo salaketa egiteko konpromisoa hartu behar da zerbitzuei heltzeko. Gipuzkoa, Lasarte-Orian bakarrik bete behar da baldintza hori. Araban, berriz, ez da inon eskatzen.

Bestetik, baliabide horiei heldu ahal izateko eskatzen diren baldintza eta eskakizunei dagokienez, ardura daukan erakunde bakoitzak ezartzen ditu irizpideak zeinek bere iritzien arabera. Horrela, udal gutxik batzuek hartzen dituzte emakume ez-egoiliarrek, eta beste batzuek gastua egotzen diote emakumeak bizilekua dueneko udalari. Gehienezko egonaldia buruzko epeak direla eta, araudien arteko aldeak nabariak dira: gai honi dagokionez, gehien-gehienak malguak diren arren, gehienezko egonaldien arteko aldeak kontuan hartzekoak dira.

Lurralde mailan ere, irizpideak ez dira homogeneousak. Administrazioek bereganatu duten autonomiari kalte eragin gabe, komeniko litzateke jarduteko jarraibideak taxutzea, irizpide komunak erabiltzea, EAE osoan bete beharreko gutxieneko baldintzak finkatzea.

### 7.3. Hainbat prestazio bizilekuaren arabera. Hainbat laguntza-mota udalerraren arabera

Aurretiaz esandakoaren ondorioz, genero-indarkeria pairatutako emakumeek jasotzen duten laguntza honelakoa edo halakoa izango da, zein udalerritan bizi diren. Udalerritan jasotako laguntzen arteko aldeak udaltzainek nahiz gizarte zerbitzuek emandako laguntza ukitzen dute.

Lehenago adierazi ditugu, dagokion atalean, EAeko **udaltzaingo batzuen jardute-moduen arteko aldeak**. Polizia-erakunde gehienetan antzeman dugun sentiberatzea handia izan eta horietako gehienek Erakundearen arteko Protokoloak ezarritako irizpidez jakin eta erabiltzen dituzten arren, udaltzaingoren batek<sup>116</sup> ez die irizpide horiei jarraitzen.

Ertzaintzaren polizia-etxeek, halaber, apaltzen dituzte udaltzaingoen jardute-moduen arteko aldeak. Hala, udalerritan txikitzen, poliziaren jardute-moduen arteko

---

116 Ia-ia salbuespena da. Udaltzaingo bakar batek burutu dituen jarduerak gaitzesgarriak izan dira.

aldeak oso txikiak dira, herri horietako biktimek Ertzaintzaren polizia-etxeetara bakarrik jotzen baitute.

Era berean, alde nabariak antzeman daitezke gizarte-zerbitzuei dagokienez.

### **Laguntza juridikoari buruzko programek alde handiak dituzte edukietan lurralderik lurralde:**

- Araban, prozesuaren aurreko laguntza ematen zaie biktimei. Gainera, Jarraipena<sup>117</sup> egiten zaie, ahal den heinean, berriro biktima izan ez dadin aurrezaindu eta saihesteko. Halaber, informazioa eskatzen duten emakumeentzako hitzaldiak ematen zaizkie emakume-talde txikiei, legezko alderdiei buruzkoak.
- Bizkaian, prozesuaren aurreko informazioa ematen da, jarraipena egiten Ofiziozko Txandan sartzan diren emakumei eta, larrialdiko kasuetan, berehalako neurriak eskatzen dira, ezkontzako banantze-prozedura hasi baino lehen.
- Gipuzkoan, prozesuaren aurreko informazioa emateaz gain, aurretiazko neurriak edo berehalako neurriak eskatzen dira biktimaren eta/edo seme-alaben segurtasuna arriskuan egonez gero, eta abokatuak izendatu eta haien sariak ordaintzen dira akusazio partikularra bideratzearen, sexu-erasoen ziozko zigor-prozesuetan epaia ematen den arte.

Hiru foru aldundiez landa, Bizkaiko udal eta mankomunitate batzuetan erabil daiteke zerbitzu hori: Bilbo, Barakaldo, Basauri, Bermeo, Galdakao, Getxo, Leioa, Sestao, Mungialdeko Zerbitzuen Partzuergoa, Lea-Artibaiko Mankomunitatea, eta Uribe Kostako Udalen Mankomunitatea. Arduraldiak hainbat dira udalerrri horietan guztietan. Hala, udalerrri batzuek ez dute urte osoan eskaintzen zerbitzua, jasotako diru-laguntzaz ez dituztelako ordaintzen zerbitzuak dakartzan gastu guztiak. Bizkaiko Foru Aldundiak zerbitzua eskaintzen die udalerrian ez daukaten pertsoneri eta diru-baliabiderik ez dutenei. Gipuzkoan, lurraldeko zerbitzuaz gain, Donostiako Udalak bere zerbitzua dauka.

Aurreko baldintzak gorabehera, laguntza psikologikoari nahiz laguntza juridikoari buruzko programei heltzeko moduak aipatu behar ditugu. Esate baterako, Gipuzkoako Foru Aldundiaren programak baliatzeko, emakumeek derrigor joan behar dute aurretiaz gizarte-zerbitzuetara. Baldintza hori alderdi bereizlea da lurralde horretako emakumeentzat, zerbitzuak erabiltzeko orduan.

Hala ere, komeni da adieraztea 2002 urtean hitzarmen bat sinatu zutela Eusko Jaurlaritzaren Justizia Sailak eta Legelarien Euskal Kontseiluak, genero-indarkeriaren alorrean berariazko ofiziozko txanda bat ezartzeko.

Txanda hori jada ezarri dute hiru lurralde historikoetan. Abokatuen elkarte bakoitzak bere antolaera eta hitzarmena zehazteko modua du, baina, funtsean, hirurek laguntza juridikoa eskaintzen dute egunean 24 orduz, urtearen egun guztietan, genero-

---

117 2002an abiatu da.

indarkeria jasan duen emakumeari, emakumea polizia-etxe batera edota epaitegi batera joaten den unetik beretik. Emakumeak salaketa jartzen badu, eta hala nahi badu, hasieran harrera egin dion abokatuak lagunduko dio ondorengo prozesu juridiko osoan.

#### 7.4. **Jardute-protokoloen gabezia, udalerrri- eta eskualde-mailan**

*“Etxeko tratu txarrak eta/edo sexu-erasoak pairatu dituzten emakumeen laguntza hobetzeko Erakundeen arteko Protokoloa”* 2000ko azaroan onartu zen. Ekimen hura funtsezko aurrerapausoa izan zen herri-botereek esku-hartze koordinatua izan eta jardute-prozedura homogeenoa ezartzeko oinarriak finkatze aldera. Protokolo horrek xede nagusi zeukan biktimei erabateko babesa ematea –osasan, polizia, lege eta gizarte arloetan–.

Konpromisoa hartu ondoren, protokoloa sinatu zuten erakunde guztiek hitzarmena gauzatzeko administrazio-prozedurak abiarazi behar zituen. Hala ere, protokoloak jardute-arau orokorrak ezartzen ditu, eta horiek guztiak eraginkor bihurtu behar dira. Horretarako, arau orokor horiek tokiko edo eskualdeko protokolo moduan zehaztu, berezitu eta islatu behar dira, aldean-aldean dauden baliabideen tamaina eta antolaera kontuan hartuta (osasan-, lege-, polizia- eta gizarte-baliabideak).

Datuak jaso zirenean, udalerrri edo eskualde bakar batek ere ez zeukan onarturik inolako jardute-protokolorik. Hala ere, Busturialdea eta Gernika-Lumoko Udala salbuespentzat hartu behar dira. Ez daukate taxuzko edo arauzko agiririk, aktak besterik ez, baina genero-indarkeria pairatutako emakumeei laguntzen parte hartzen duten eskualdeko erakunde guztietako ordezkariak (epaitegia, Ertzaintza, anbulatorioa, Berdintasun Zerbitzua eta gizarte-zerbitzuak) koordinazioa eta lankidetzak bultzatzeko bilerak egiten dituzte aldiro.

Nolanahi den ere, tokiko edo eskualdeko protokolorik ez izateak (batez ere, udalerrri txikienei dagokienez) ez du derrigor esan nahi egindako lana zuzena ez denik. Hala ere, gure ustez, garrantzi handikoa da jarduera eta esku-hartze guztiak protokolizatzea, funtsezko bi arrazoi direla eta:

- Jarduerak protokolizatzeke, gai honetan aritzen diren alderdi guztiek parte hartu eta protokoloa adostu behar dutelako, eta hori jarduerak errazago eta parte-hartze handiagoz abian jartzeko bermea da.
- Protokoloa oinarritzko tresna delako. Horretan oinarri harturik, hainbat jarduera gauzatzeko bidea zehazten da eta, gainera, datu bateragarriak lortu eta emaitzak ebaluatzeko modua errazten.

#### 7.5. **Erakundeen arteko koordinazio-biderik eza**

Jakina, arestian esandakoaren ondorioz, prozesuan parte hartzen duten erakundeen arteko koordinazio eza nabaria da.



“Erakundeen Arteko Protokoloak” Jarraipen Batzordea sortu zuen protokoloan araututako edukiak betetzen ote diren aztertzeko. Beraz, batzorde horren bitartez ezarri ziren erakundeen arteko koordinazio-tresnak Euskal Autonomia Erkidegoan. Hala ere, erkidegoan argi eta garbi zehaztu denak ez du, oraindik ere, ondorio eraginkorrik eduki tokiko edo/eta eskualdeko erakundeetan.

Gauza jakina da esku artean darabiltzagun arazoak konpontzeko erakunde guztiek esku hartu behar dutela. Erakundeek koordinazio eta loturarik gabe jarduten badute, emandako laguntzaren kalitatea gutxitu egingo da eta, gainera, gehienetan ahalegin handiagoak egin beharko dira. Erakunde bakoitzak burutu dituen jarduerak eta abiatu dituen esperientziak guztiak mahai berean ipini behar dira, konpontzen ahalegintzen garen arazoaren gaineko ikuspegi orokorra izateko helburuz.

Datuak jaso bitartean eta profesionalekin izandako elkarrizketetan, ordea, argi eta garbi geratu da ez dagoela erakundeen arteko koordinazio araturik. Tokiko eta eskualdeko erakundeen arteko protokolorik ezak zeharo zailtzen du maila horretako koordinazioa gauzatzea. Hala, koordinatzeko saioak egin direnean, gaian parte hartzen duten profesionalen ekimenez atera da aurrera, ez aurretiaz taxututako lan-modu edo erarik dagoelako. Asmoa ez da profesionalen egitaraua bilerez jostea, ezpada, eguneroko lanari erraz ekiteko lan-bilera batzuk finkatzea.

Ildo horretan, bi lekutan baino ez dira igarri koordinazio-lanak. Batetik, Busturialdean eta, bestetik, Gernika-Lumoko Udalean. Saio horietan parte hartzen duten profesionalak (gizarte-zerbitzuek eta polizia-zerbitzuek) ontzat jo dute ekimena.

## 7.6. Segurtasun-modu urriak

Segurtasuna alderdirik behinenean eta eztabaidagarrienetakoa da genero-indarkeria pairatu duten emakumeentzako laguntza aztertzen denean.

Alderdi askok eragiten diote segurtasunari. Alde batetik, badakigu zein aldagai psikologiko eta pertsonen nolako portaera ageri diren emakumeen aurkako indarkeria-gertakarietan. Beste alde batetik, emakume askok eta askok zauriak izan dituzte edo hil dira senarrek, mutil-lagunek edo bikotekideek eragindako kalteen zioz. Gertakari horiek guztiak elkarrekin bizi izandako aldian zein bereiz bizi direnekoan jazotzen dira, eten eta gero, edota bizikidetzaren artean hasi ez dela.

Jakin dakigu emakumeen aurkako indarkeria-era batzuk larri-larriak direna. Juan Antonio Cobo Plana jaunak, “Etxeko indarkeriari aurre egiteko osasun-, polizia-, lege. eta gizarte-jarduketeki buruzko eskuliburua” delakoan, bi bereizten ditu: indarkeria mailakatu eta piztutako indarkeria. Lehenengoa gero eta larriago bilakatu ohi da, eta bigarrenak azkena eman ohi du gertatzen denean, biktimak hiltzeko edo kalte larriak pairatzeko arrisku izugarria daukala. Hortaz, indarkeria-era horiek iragartzea hil edo biziko kontua da biktimentzat. Egoera horiei lotuta, banantzeek, salaketek eta abarrek erantzun txarra eragiten diote erasotzaileari eta, oro har, indarkeriaz oldartzeko arriskua areagotzen da.

Gertakari horietatik babesteko, zaintza eta segurtasun moduak eman behar zaizkie emakumeei, banantzea gertatu aurretik eta, batik bat, banantzea gertatzen den sasoian,

epailetan eta banantzearen ondotik, harik eta arrisku-egoera desagertzen den arte. Gainera, hainbat arrazoi direla-eta erasotzailearekin bizi diren emakumeei ere babesa eman behar zaie, arrisku larriko egoerak irauten duen bitartean.

Egoera ondorengo ataletan azalduko duguna da:

### 7.6.1. Poliziaren babesa

Galdetegia egindako polizia-zerbitzu guztiek (batek izan ezean), behar izatekotan, etxeraino laguntzen diote biktimari premia biziko gauzak jaso ditzan, medikuntza-zerbitzuetara, edo bizilekuz besteko beste etxe batera. Biktimaren eta erasotzailearen arteko harremanak ekiditea da horren helburua.

Epailearen aginduz xedatzen diren laguntze- eta zaintze-lanak ere egiten dituzte polizia-zerbitzuek. Oro har, ez dute bestelako laguntze- eta/edo eskolta-lanak egiten emakumeak hainbat arrisku-egoerez babesteko, hala nola emakumeak bere burua eraso eta jazarritzat hartzen duenean, edo gizarte-zerbitzuek egoera arrisku larritzat jotzen dutenean. Beharrezan hori epaitegira helarazi behar da, epaileak agindua eman dezan. Hala ere, salbuespen batzuk badira:

- a. Bilboko udaltzaingoak laguntze- eta eskolta-lanak egiten ditu biktimaren beraren eskariz, epailearen agindurik gabe, baldin eta egoera arrisku handikoa edo oso larria bada. Udalaren gizarte-zerbitzuek uneko babesa emateko eskatzen badute, eskaera horren egiaztatzea eskatzen dute.
- b. Gasteizko udaltzaingoak ere egiten du zerbitzu hori, epailearen agindua dagoenean eta erakunde nahiz udal zerbitzu batek (oinarrizko gizarte-zerbitzuak, larrialdiko gizarte-zerbitzuak, berdintasun-zerbitzuak) idatziz eskatzen duenean.

Sexu-erasoak gertatuz gero, ikerketa-aldian biktima egotea eskatzen denean, hiriburuetako udaltzaingoek honela jokatzeko dute: Bilbon, udaltzainek eramaten dute emakumea polizia-bulegoetara identifikatu gabeko auto batean, emakume polizia batek laguntze-lanak egiten dituela; Donostian, biktimak hala eskatuz gero, polizia-bulegoetara eramaten dute udaltzainek, betiere udaltzaingoak berak bidezkoztat jotzen badu. Gasteizen, berriz, ez da ezagutze-saiorik egiten eta emakumeak epaitegira eramateko zerbitzua egoeraren larria kontuan hartuta eskaintzen da, betiere erakunderen batek idatziz hala eskatzen badu.

### 7.6.2. Aurkitze-sistemak

Ez udaltzaingoek, ezta Ertzaintzak ere, ez dute “berehalako alarma” sistematik. baliatzen. Ildo horretan, polizia-zerbitzuek ez dute GPS<sup>118</sup> moduko sistematik abian jarri neanean arisku larriko egoeran dauden emakumeak aurkitzeko.

---

118 Honako txosten hau idatzi orduko, Gasteizko Udaltzaingoa tratatu txarrak pairatutako emakumeentzako GPS bidezko sistema abian jartzekotan zegoen. Sistema horri esker, emakumeek telefono mugikorra eraman eta poliziak nondik nora dabilen jakitea izango du.

### 7.6.3. **Segurtasuna harrera-baliabideetan**

Arestian azaldu den moduan, Euskal Autonomia Erkidegoko harrera-baliabideen segurtasuna nahiko eskasa da. Horren froga garbia dugu honakoa: berariazko baliabideak erabilgarri egon arren, segurtasun-arrazoiak direla eta, profesionalek ez-egokitzat jotako baliabideetan etxeratzen dira emakumeak sarritan.

### 7.6.4. **Gizarte- eta lege-babesa**

Alderdi honi dagokionez, jakin dakigu polizia-zerbitzu guztiek azaltzen dietela biktimei babesteko kautelazko neurriak eska ditzaketela epaitegian, hala nola erasotzaileak leku jakin batean bizitzeko ezintasuna edota leku, auzo, udalerrri, probintzia, toki erakunde edota autonomia erkidego jakin batera joateko ezintasuna.

Hiru lurraldeetan laguntza juridikoa eskaintzen duten zerbitzu juridikoek ere argibide horiek ematen dizkiete emakumeei, baita Biktimei Laguntzeko Zerbitzuek ere (Bilbo, Donostia eta Gasteizko justizia jauregietan).

Nolanahi ere, epai-sistemaren gaineko iritzia txosten honen helburuetatik at geratzen dela kontuan hartu arren, profesionalek (poliziak, gizarte-langileak, psikologoak, legelariak eta hezitzaileak) nahiz biktimek urruntze-neurrien inguruan aho batez adierazitako kexa adierazi eta agertu nahi dugu txosten honetan; izan ere, urruntze-neurriak bete ez edo urratzen badira ere, erasotzaileari ez zaio inolako zigorrik ezartzen.

Erakundeei dagokie emakumeen segurtasuna bermatzea, baita, seme-alabarik edukitzekotan, haiena ere. Beraz, bereziki ahula den giza talde horren segurtasuna bermatu eta babesteko bideka hobetu behar dira. Hari horretan, erabateko segurtasuna ametsa izan daitekeela onartu arren, emakumeek pairatu ditzaketen kalteak guztiz apaltzeko neurriak hartu eta “arriskurik gabeko egoera” bilatu beharko litzateke.

## 7.7. **Laguntza psikologikoari buruzko programa**

### 7.7.1. **Hurbiltasun geografikoa**

Foru aldundiek kudeatzen dituzten laguntza psikologikoari buruzko programak bereziak edo bereziak dira, eta dagokion lurraldean bizi diren guzti-guztiek baliatu ditzakete.

Gizarte Zerbitzuen Legeak ezartzen dituen abiaburuen artean, deszentralizazioa aipatzen da, zerbitzuak erabiltzaileengana hurreratzeko asmoz. Gipuzkoako kudeaketa-moduaren arabera (zerbitzu hau emateko, aldundiak hitzarmena sinatu du Gipuzkoako Elkargo Ofizialarekin) hainbat leku edo gunetan ematen da zerbitzua lurralde osoan (gutxi gorabehera, 111 psikologia-kabinete atxiki zaizkio programari). Horrela, erabiltzaileak nahiko gertu dauka zerbitzua.

Hala ere, Araban eta Bizkaian (lurralde horietan ere kanpoko esleipen baten bitartez (enpresa bat azpikontratatuta) ematen da zerbitzua(, laguntza emateko bi gune eta bakarra daude, hurrenez hurren. Araban, Gasteizen eta Laudion ematen da eta Bizkaian Bilbon baino ez.

Arabari dagokionez, biztanleriaren banaketaren gaineko datu objektiboa aipatu ahal dugu. Arabako biztanle guztien % 75,7 hiriburuan bizi dira, eta % 11,4 Laudio aldeko eskualdean. Horrez gain, Gasteizen bizi den lagun kopurua eta eskualdean bizi direnena batuta, badaukagu Arabako biztanleen % 80 Arabako Lautadan bizi direla; beraz, Laudio aldean bizi direnak ere kontuan hartuta (% 11,4), zerbitzuak biztanle guztien % 91,4 ukitzen ditu. Kopuru absolutuetan emanda, 24.676 biztanlek ez dute laguntza psikologikoari buruzko zerbitzurik haien eskualdean.

Nolanahi ere, Arabako Foru Aldundiak kontuan hartu ohi du landa-guneetan bizi diren emakumeen zailtasunak zerbitzuok baliatzeko. Hori dela eta, emakumeren batek zerbitzua erabili behar badu, lehenengoz eta bat, garraio publikorik ote den eta garraio bideen maiztasuna aztertzen da, bien ordutegiak bateratzeko. Bestela, garraiorik ez bada, emakumea zerbitzua joateko modua aurkitzen da eta, baliabide ekonomikorik eduki ezean, gastuak ordaintzen zaizkio<sup>119</sup>.

Bizkaian, ostera, programa Bilbon baino ez da eskaintzen. Ildo horretan, Bizkaiko biztanle guztiak Bilbo Handia deritzon eskualdean bizi badira ere, gainerako % 22,88, kopuru absolutuetan emanda, 256.838 pertsona dira. Bilbotik urrun dauden eskualdeetako emakumei, esate baterako Enkarterrikoei edo Markina-Ondarroa eskualdekoei zailago gertatzen zaie zerbitzua erabiltzea. Egin beharreko kilometroek edo garraio bideak baino, emakumei sortzen zaien “traba psikologikoak” eragozten die zerbitzua erabiltzea. Beste alde batetik, aipatu behar da “traba psikologikoa” maizago ageri dela emakume nagusietan; era berean, horietan dira tratatu txarrak luzaroan pairatu dituztenak.

Udalerrri batzuetako gizarte zerbitzuak kexatu dira zerbitzua nahiko urrun dagoelako. Hori dela eta, laguntza psikologikoa behar duten emakume askok ezin izan dute programa baliatu, hari heltzeko zailtasunak dituztelako. Ezin ditugu datu objektiboak aipatu, kexu izan diren udalerriek ez baitute daturik zenbatu. Beste alde batetik, Zutituk emandako datuen arabera, eskualde urrunetako emakume gutxiri eman zaie laguntza, baina hori ez da nahikoa arrazoia zerbitzua Bilbotik kanpo ez emateko. Gainera, datu horien azalpena alderantzizkoa izan behar da, hots, kontua ez da eskualde urrunetako emakumeek behar izatea, ezpada, zerbitzu honek ez dituela eskualde horietako beharrianak konpontzen, emakumeek zerbitzuari heltzeko zailtasunak dituztelako, lehen esan dugun moduan.

Aurrekoaz gainera, ondokoa aipatu behar dugu: Bizkaiko udal batzuek (Barakaldo, Galdakao, Gernika-Lumo, Getxo<sup>120</sup>, Mungialdeko Zerbitzuen Partzuergoa, Leioa eta

---

119 Behar izanez gero, taxiko gastua ordaintzen da (horrela egin da batzuetan).

120 Udaleko gizarte-zerbitzuen programa, udalerriko biztanle guztientzat.

Sestao) laguntza psikologikoari buruzko programa eskaintzen duten arren, programaren edukia, oro har, aldundiarena baino apalagoa da. Getxon izan ezean, beste udaletan ez da tratamendu osorik eskaintzen. Bada, laguntza, aholkularitza eta arazo jakin batzuei aurre egiteko jarraibideak jasotzen dituzte emakumeek. Hortaz, emakumeek tratamendu luzeagoa edo berezia behar badute, aldundiak kudeatzen duen zerbitzura bidaltzen dituzte. Arestian aipatu dugun arazoa dela eta, Osakidetzako zerbitzuetara ere bidaltzen dira emakumeak; hala ere, profesionalak ez dira konponbide horren aldekoak, haien iritziz, emakumeak “psikiatritzatzen” direlako.

Bizkaian badira gertuko laguntza psikologikoko zerbitzurik ez duten lau eskualde: Arratia-Nerbioi, Durangaldea, Markina-Ondarroa eta Enkarterri. Eskualde horietan, 167.515 biztanle bizi dira, hau da, lurraldeko lagun guztien % 14,9. Zutitu-ren laguntza psikologikoari buruzko 2001eko oroitza-txostenean jasotako datuen arabera, laguntza jasotako pertsonen % 14,68 eskualde horretakoak dira.

Gure aburuz, zerbitzua balizko erabiltzaileengana hurbiltzeko bideak aztertu beharko lirateke. Horretarako, laguntza-guneak ugaritu daitezke (jakina, ordu gutxiago eskainita), edo terapeutak hara joan daitezke, beharizanen arabera.

### 7.7.2. Zerbitzua zuzenean baliatzeko ezintasuna

Laguntza psikologikoari buruzko programak baliatzeko modua antzekoa da Araban eta Bizkaian; Gipuzkoan, zerbitzua erabiltzeko baldintzak besteetan baino zorrotzagoak dira. Lehenengo bi lurraldeetan, zuzenean erabil daiteke edo, bestela, beste zerbitzu baten (gizarte-, osasun-, edo lege-zerbitzuak) eskariz. Gipuzkoan, berriz, emakumea bizi deneko udalerriko oinarrizko gizarte-zerbitzuetara joan beharra dago (Donostian, Emakume Zerbitzura). Gero, gizarte-zerbitzuek eskaria bideratu eta programa baliatzeko modua eman behar diote emakumeari.

Gure iritziz, baldintza hori zerbitzua erabili ahal izateko eragozpena da. Gizartean, badira giza talde batzuk gizarte-zerbitzuak erabiltzen eta baliatzen ohituta ez daudenak. Giza talde horiek “mesfidantza” diete zerbitzu horiei, edo areago, “traba sozial eta psikologikoa”, eta uste ohi dute gizarte-zerbitzuak erabiltzeak laidotzatzen dituela erabiltzea. Genero indarkeria pairatutako emakumeek ere horrela pentsatzen omen dute.

Zuzeneko irispidea bermatu behar zaie emakumeei, gizarte-zerbitzuetatik igaro behar izateak dakarren eragozpena ezabatzeko. Datu objektibo moduan, tratu txarren biktimei laguntzeko gure autonomian erkidegoan dauden 900 telefono-linea bietako<sup>121</sup> kudeatzen duen taldearen informazioa erabil dezakegu. Gipuzkoan, zerbitzuari eta hura erabili ahal izateko baldintzei buruzko argibideak ematean, emakumeek psikologia-kabinete pribatuen izenak emateko eskatu diete.

---

121 Bigarren linea Gasteizko Udalak jarri du abian, 2003ko apirilean.

## 7.8. Laguntza juridikoari buruzko programa: hurbiltasun-arazoak Araban eta Bizkaian. Zerbitzua zuzenean baliatzeko ezintasuna Gipuzkoan

Programa honetan hobetu daitezkeen alderdiak aurreko ataleko berdintsuak dira, hau da, alde batetik, zerbitzuetara jotzeko hurbiltasun-arazoetan dautza, eta bestetik, zerbitzuak baliatzeko ibilbidean.

Hiru foru aldundiek laguntza juridikoari buruzko programak nahiz Laguntza psikologikoari buruzkoak kudeatzen dituzte, dagokion lurraldean bizi diren lagunentzat. Hainbat udalek ere bertan bizi diren lagunentzako programak kudeatzen dituzte. Bizkaian, esate baterako, Bizkaiko Foru Aldundiaren programak harrera-gune bakarra eskaintzen du, Bilbon, eta salbuespen bakarra ezartzen du: nor bizi den udalerrian antzeko zerbitzua baldin badago, ezin du aldundiaren zerbitzua baliatu. Egun, Bizkaiko hainbat udalerrik eskaintzen dute aipatu zerbitzua: Bilbo, Barakaldo, Basauri, Bermeo, Galdakao, Getxo, Leioa, Sestao, Mungialdeko Zerbitzuen Partzuergoa, Lea-Artibaiko Mankomunitatea, eta Uribe Kostako Mankomunitatea.

Beraz, Bizkaiko hiru eskualdetako<sup>122</sup> erabiltzaileek ez daukate gertu inongo laguntza juridikoari buruzko zerbitzua: Enkarterri, Arratia-Nerbioi eta Durangaldea. Eskualde horietan, 141.420 lagun bizi dira, hau da, Bizkaiko biztanle guztien % 12,6.

Arabian, hiru arreta-gune daude: Gasteizen, Amurrión eta Laudion. Laguntza psikologikoari buruzko programari dagokionez, beste arreta-gune bat. Beraz, egoera antzekoa da Araban eta Bizkaian.

Gipuzkoan, berriz, laguntza psikologikoari buruzko programak dituen eragozpen berberak dauka Laguntza juridikoari buruzkoak: zerbitzua baliatu ahal izateko, emakumeek oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo behar dute, edo Donostian bada, Emakume Zerbitzura. Baldintza hori aldatu behar dutelakoan gaude.

## 7.9. Etxeratze-baliabideak

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio guztiek pixkanaka-pixkanaka etxeratze-baliabideak eskuratu dituzte, genero-indarkeria pairatu eta etxetik alde egin behar duten emakumeen beharriari erantzuteko. Baliabideen kopurua eta kalitatea bilakatuz joan da, gaur egungo arte.

EAEn, genero-indarkeria pairatu duten emakumeak eta seme-alabak (seme-alabarik edukiz gero) etxeratzeko, 38 harrera-etxebizitza<sup>123</sup> eta Bizkaiko Foru Aldundiaren "itunpeko egoitza" daude. Horiek guztiek 234 plaza eskaintzen dituzte guztira.

122 Eustat-en mugarteen arabera.

123 Zenbaketa horretan, berehalako harrerako edo larrialdiko etxebizitzaren kopurua eta egonaldi ertaineko etxebizitzaren kontabilizatu da. Beraz, ez dira kontuan hartu etxeko indarkeria pairatu duten emakumeei berariaz laguntzeko ez diren etxeratze-baliabideak, nahiz une batzuetan genero-indarkeriak jotako emakumeek erabil ditzaketen.

Aurreko guztietan, etxeratze-zerbitzu publikoez jardun dugu. Araban, guztira zortzi harrera-etxebizitza daude, eta 35 plaza<sup>124</sup> eskaintzen dituzte. Ratioa honakoa da: plaza bat lurralde horretan bizi diren hamazortzi urteko eta handik gorako 3.489 emakume bakoitzeko. Bizkaian, 104 plaza<sup>125</sup> eskaintzen dira, hamabost etxebizitza eta “itunpeko egoitzan”. Bizkaiko ratioa ondokoa da: plaza bat Bizkaian bizi diren hamazortzi urteko eta handik gorako 4.817 emakume bakoitzeko. Azkenik, Gipuzkoan 95 plaza publiko eskaintzen dira, hamabost harrera-etxebizitzatan. Gipuzkoako ratioa<sup>126</sup> honakoa da: plaza bat bertan bizi diren hamazortzi urteko eta handik gorako 3.101 emakume bakoitzeko.

Hortaz, Euskal Autonomia Erkidegoan 234 plaza publiko eskaintzen dira guztira, genero-indarkeria pairatu duten emakumeei laguntzekoak beren berez. Plaza horiek guztiak 38 etxebizitzatan eta Bilboko “itunpeko egoitzan” eskaintzen dira. Datu horietan oinarrituta, ratioa ondokoa da: plaza bat EAeko hamazortzi urteko edo handik gorako 3.922 emakume bakoitzeko<sup>127</sup>.

Hala ere, kopuruok beste datu batzuekin osatu behar dira:

1. Presazko edo larrialdiko etxeratzeak, askotan, honela konpontzen dira:

- hotel edo ostatu zerbitzuak erabiliz, larrialdiko egoerei irtenbidea emateko baliabide gutxi-gutxi baitaude (Bizkaiko Foru Aldundiak “itunpeko egoitzan” hitzartutako 2 plaza, 5 plaza Busturialdeko etxebizitzan, eta 7 plaza Gasteizko Udalak eskainita; edota udalek eskaintzen dituzten harrera-baliabideetako bat).
- emakumeak harrera-egoitzetan edo udal aterpetxeetan etxeratuz (Arabian eta Bilbon), hainbat arrazoi direla kausa.

2. Udal nahikok erabilera anitzeko etxeratze-zerbitzuak dituzte, hau da, ez dira tratu txarrak pairatutako emakumeek beren beregi erabiltzekoak, baina, behar izanez gero, egoera horietan ere erabiltzen dira.

Plaza horiez gain, Caritas erakundeak Gipuzkoako harrera-etxebizitzan eskaintzen dituenak (6, emakume etorkinekin partekatutak) kontabilizatu behar ditugu. Etxebizitza berdin erabiltzen da genero-indarkeria pairatu duten emakumeei laguntzeko nahiz emakume etorkinei laguntzeko.

Ratioa baliabide bat balioztatzeko adierazle erakusgarria da, baina adierazle hori, ez beterik, erabiltzen badugu, okerreko ondorioak atera ditzakegu. Ratioaren gaineko

---

124 Honakoan, larrialdiko egoitzak nahiz berehalako harrera-egoitzak kontabilizatu dira. Ez da kontuan hartu, baina, Gasteizko Udalaren Gizarte Harrerako Etxean gordetako gela.

125 Bizkaiko Foru Aldundiak eta “itunpeko egoitzak” presazko etxeratzeetarako hitzartu dituzten plazak kontabilizatu dira. Ez dira kontuan hartu Mungialdeko erabilera anitzeko etxean gordetako hiru gelak. Ez dakigu zenbat plaza balia daitezkeen. Halaber, ez da kontuan hartu Ondarroako Udalaren Aterpetxean gordetako gela, arrazoi beragatik.

126 1999-12-31ra arteko biztanle-datuak erabilita kalkulatu dira. Eustat-en datuak.

127 Nolanahi ere, kontu handiz erabili behar dira datuak. Izan ere, 18 urteko eta handik gorako emakumeen arabera kalkulatu dugu ratioa eta, hainbatetan, adingabekoez ere betetzen dituzte plazak.

datuez gain, beste adierazle batzuk ere aztertu behar dira zerbitzu baten kalitatea egiaztatu eta frogatzeko.

Ikus dezagun, bada, zein ezaugarri duten etxeratze-baliabide horiek.

### 7.9.1. **Larrialdiko etxeratzea: baliabide desegokiak**

Berehalako edo presazko etxeratze-beharrizanak konpontzeko, funtsean, hotel edo ostatu plazak erabiltzen dira.

Berariazko baliabide gisan, honako hauek daude: berehalako etxeratze-zerbitzua eskaintzen duten 2 etxebizitza (7 plaza) Araban, Gasteizko Udalaren eskutik. Bizkaian, etxebizitza bat (5 plaza) balia daiteke Busturialdeko Mankomunitatean, eta beste bi plaza erabili Bizkaiko Foru Aldundiak “itunpeko egoitzarekin” egindako hitzarmenari esker. Gasteizen eta Bilbon, gizarte-harrerako udal etxeak erabiltzen dira batzuetan (Arabako hiriburuan, biktima arrisku egoeran dagoenean eta Bizkaikoan, “itunpeko egoitzan” plazarik ez dagoenean). Berariazko zerbitzu horiek alde batera utzita, beste udalerrri batzuetan azaltzen diren beharrizanak hotel edo ostatuko plazan bitartez konpontzen dira.

Aztertutako administrazioetan lan egiten duten profesionalek nahiz beste aditu batzuek adierazitakoaren arabera, hoteleko edo ostatuko plazak erabiltzea ez da irtenbiderik egokiena eta, haien iritziz, ez da bide horretatik jo behar. Hala ere, batzuetan behin-behineko konponbide horren alde jotzen da, emakumeak etxebizitza batean inolako segurtasun eta babesik utzi beharrean, esate baterako, asteburu batean.

### 7.9.2. **Laguntza eta/edo laguntasun programen ezarpen urria**

Oso etxebizitza gutxi eskaintzen dizkiete biktimei laguntza eta/edo laguntze programak etxebizitzan ematen duten denboraldian. Araban, horrelako programa eskaintzen da Arabako Foru Aldundiko etxebizitzetan eta Gasteizko Udalekoetan. Bizkaian, Bilboko Udalekoetan. Jakina, “itunpeko egoitzan” ere halako programak eskaintzen dira, egoitzan bertan hezitzaileak baitaude. Gipuzkoan, etxebizitza bakar batek ere ez du halakorik eskaintzen.

Arabian, administrazio biek (Arabako Foru Aldundiak eta Gasteizko Udalak) kanpoko kontratazioen bitartez kudeatzen dute laguntze-programa. Lan-ildoan emakume bakoitzaren neurria ezartzen da, emakumearen egoeraren arabera (depresio-zantzuak, apatia, antsietatea, ingurunearen gaineko jakintza...).

Bilboko Udalak pertsona bat (hezitzailea)<sup>128</sup> kontratatua dauka, laguntza, jarraipen, laguntze eta abarren lanak egiteko hiriburu horretan tratatu txarrak pairatutako emakumeentzat kudeatzen dituen etxebizitzetan.

---

128 Udalaren Emakume Arloak ez du nahikotzat jotzen zerbitzu hori.



Gainera, Bizkaiari dagokionez, honako gertaera hauek aipatu behar ditugu:

- a. Txosten hau idatzi orduko, Busturialdeko Mankomunitateko etxebizitza erabili gabe zegoen, Gernika-Lumoko Udaleko emakume elkarte baten bitartez, laguntza eta laguntze programa eskaintzekotan zegoela.
- b. Ermuko etxebizitzan beharrezkotzat jotzen da laguntze eta laguntza zerbitzua ematea. Herriko emakume elkarteak eskaintzen du zerbitzu hori.
- c. Galdakaoko etxebizitzan adingabekoentzako hezkuntza-programaz arduratzen den taldearen zerbitzuak baliatzen dira, baldin eta harrera-etxebizitzan adingabekoak egon eta baztertzar-riskurik bada.

Gipuzkoari dagokionez, honakoa aipatu behar da: Errenteriako emakumeren bat beste herri bateko harrera-etxebizitza batera igortzen denean, hezitzailea esleitzen zaio arestian aipaturiko zereginak betetzeko. Errenterian bertan geratzen bada, hezitzailea esleitu zaio emakumeak dituen beharrianak zein diren.

### 7.9.3. Ez da segurtasuna bermatzen

Etxebizitzetan langile iraunkorrik ez dagoenez, segurtasunik eza nagusi da harrera-egoitza guztietan. Etxebizitza guztien kokalekua “ezezaguna” den arren (erabiltzaileek ezin dute inola ere helbidearen berri eman (paper-lanik egin behar izanez gero, gizarte-zerbitzuetako helbidea erabili behar dute), ezta familiako kide eta lagunei ere, eta ezin da bisitarik egin. Hala ere, udalerrri gehienen tamaina kontuan hartuta, anonimatuari eustea lan guztiz nekeza da. Hiriburuetan ere aurkitu dira etxebizitzetan helbideak. Gainera, aintzat hartu behar dugu emakume asko erasotzailearekin itzultzen dela, baina indarkeriazko gertakariak berriro jazotzen bada, etxebizitzetara joaten dira atzera. Halakoetan, etxebizitzetan kokalekua ezkutuan gordetzea are zailagoa da.

Etxebizitza askotan ez da ezta bertara deitzeko telefonorik ere. Hortaz, erabiltzaileen bakartasuna eta babesgabetasuna are larriagoak dira haientzat. Batzuetan, erasotzaileak biktima non dagoen jakin eta etxebizitzara joan da. Auzokideek lagundu behar izan diote eta gizarte-zerbitzuen ez dute gertakariaren berri izan hurrengo egunera arte.

### 7.9.4. Langile iraunkorrik eza

Bilboko “itunpeko etxean izan ezean”, ez da langile iraunkorrik beste inon. Langile iraunkorren gabezia dela eta, Araban esaterako, emakumeak eta haren seme-alabak Gasteizko Udalaren Harrera Etxera eramaten dira, beraien segurtasuna arrisku larrian dagoela antzematen bada.

### 7.9.5. Hainbat etxeratze-zerbitzu baliatzeko, erasotzailearen aurkako salaketa aurkezteko beharra ez da bidezkoa

Etxeratze-baliabide askotan, emakumeek erasotzailearen aurkako salaketa jarri behar izan dute baliabidea erabili ahal izateko.

Bizkaiko Foru Aldundiak baldintza hori betetzeko eskatzen du lurralde horretako baliabide guztiak erabiltzeko. Era berean, baldintza hori betetzea beharrezkoa da Bilboko eta Sestaoko udaletako etxebizitzak erabiltzeko, baita “itunpeko egoitza” baliatzeko ere, etxeratzea larrialdikoa nahiz egonaldi ertainekoa izanda ere. Hori dela eta, Bizkiko lurraldean erabil daitezkeen plazen erdian (75), erasotzailearen aurkako salaketa jarri behar da aurretiaz zerbitzua baliatzeko.

Gipuzkoako udalerrietan, Lasarte-Orian izan ezean, ez da inon eskatzen erasotzailearen aurkako salaketa jartzeko beharra harrera-etxebizitzak baliatzeko. Eibarren, eskualdeko etxebizitzan, alderdi positibotzat jotzen da salaketa jartzea, baina ez da, inola ere, derrigorrezko betekizuna. Araban ere, ez da betekizun hori eskatzen etxebizitza bakar bat erabiltzeko.

Agerikoa da betekizun hori ez litzatekeela eskatu beharko. Salaketa jartzeko erabakia eragozpena besterik ez da biktimen egoera larrian, eta ahalegin handia egitea ekartzen die. Gainera, salaketa jartzeak ekar ditzakeen ondorioak aurretiaz aztertu behar dira (ezin dugu ahaztu askotan indarkeriazko gertakari larri-larriak sorrarazten dituela).

Betekizun hori eskatzea eragozpen handi-handia da larrialdiko etxeratze-baliabideetan. Tratu txarrak pairatu dituzten emakumeentzat eragozpen handia da betiko eten eta salaketa egitea, eta hori guztia bideragarria izango bada, larrialdiko etxeratze-baliabideek emakume eta pertsona gisan aintzatetsi behar dute biktima, eta horren gaitasun eta autonomia-ahalmenaren arabera antolatatu. Gainera, aintzat hartu behar da biktimaren eta erasotzailearen arteko mendetasun-harremana etetekeo prozesua noraino heldu den.

#### 7.9.6. **Bestelako arazoak ere badituzten emakumeak ez dira onartzen**

Harrera-etxebizitzak erabateko jardute-ahalmena duten emakumeentzat prestatuta daude. Hortaz, bestelako arazoak ere badituzten emakumeek ezin dituzte halako baliabiderik erabili. Hori dela eta, tratu txarrak pairatutakoak toxikomanoak, buruko gaixoak, edo ezgaitu fisiko edo psikikoak badira, ezin dituzte baliabideok erabili.

Hala eta guztiz ere, kontuan hartzeko alderdi batzuk aipatu behar ditugu. Gasteizko Udalaren araudian, honakoa esaten da: “bestelako laguntza-neurriak emanda, baliabidea egokia izan daitekeen aztertuko da; egokia ez bada, ez zaio baliabidea eskainiko, baina beste baliabide edo programa batzuetara bideratuko dira biktimak”. Basauri eta Galdakaoko araudiek ez dute ezer zehazten gai horri dagokionez; beraz, udaletako teknikarien arabera, onartze batzordeen irizpena beharrezkoa da, emakumeek baliabidea erabili ahal izateko.

Ezgaitasun fisikoak dituzten emakumeek ere, minusbaliotasuna zein den, arazoak izan ohi dituzte baliabideak erabiltzeko. Baliabide guzti-guztiak ez daude behar bezala prestatuak. Esate baterako, igogailurik gabeko etxebizitza garaia daude.

### 7.9.7. Emakume etorkinak onartzeko baldintzak

Esan behar dugu harrera-baliabide gehien-gehienek administrazio-egoera arauturik ez duten atzerriko emakumeak onartzen dituztela. Inongo baliabidetan ez zaie eskatzen bertako emakumeei eskatzen zaizkien baldintzak baino gehiago betetzea.

Udalerrri askotan, erroldatze-agiriak bideratzeko esaten diete, lehenago eskuratu ez badituzte, behintzat. Sestaoko Udalak udalerrrian urtebetean erroldatuta egotea eskatzen die emakume guztiei, ez bakarrik etorkinei.

Erroldatzeko arazorik bada, lurralde historiko bakoitzeko foru aldundiak bere gain hartzen du etxeratzea.

### 7.10. Arazo larriak datuak erregistratzean, batez ere, gizarte-zerbitzuetan

Aurre egin nahi diogun arazoaren tamaina neurtzeko adierazle eta datu bateragarriak eskuratzea oso lan nekeza da. Horren argigarri, jasotako datuak aztertuko ditugu:

- Polizia-zerbitzuak; Ertzaintzak eta Bilbo, Donostiako eta Gasteizko udaltzaingoen datuak, jarritako salaketei buruzkoak. Datuak ezin dira erabili genero-indarkeria pairatu duten emakumeak erasotzailearen aurkako salaketa jarritakoak zenbat diren jakiteko (biktima bakar batek hainbat salaketa jar ditzake).
- Gizarte-zerbitzuak; laguntza psikologikoari eta laguntza psikologikoari buruzko programetan eta harrera-etxeetan (ez larrialdiko etxeratze-baliabideetan) hartutako emakumeen kopurua.

Oinarrizko gizarte-zerbitzuei oso zail gertatzen zaie genero-indarkeria pairatutako zenbat emakume joaten diren esatea. Mota honetako informazioa jasotzeko arazo larriak dituzte, adibidez, hainbat arazo nola kodetu behar diren asmatzea edo zerbitzu batzuk orain denbora labur informatizatzea. Datuak udalen baten eskuragarri badaude, beste arazo bat kontuan hartu behar dugu: administrazio-sail guztiek hartutako irizpideak ez datoz bat. Ezin da zenbateko zehatzik atera.

1997az geroztik, Europako Batasuneko agindu batek xedatzen du emakumeen aurkako indarkeriari lotutako datuak bildu, landu eta urtero-urtero argitaratu behar dituztela kide diren herrialde guztiek.

Herriaren Defendatzailearen Emakumeen aurkako etxeko indarkeria-ri buruzko txostenak ere ildo bereko aholkua egiten dio Barne Ministerioari: *“Familiako harreman edo bizikidetzaren esparruko tratu txarrez den bezainbatean, Ministerio horrek ematen dituen datuak argiro adieraz dezaten benetan zenbat emakumek pairatu dituzten halako gertakariak. Horretarako, Zigor Kodearen 153 eta 617.2 artikulua jasotako inguruabarrak ez ezik, lesioak, bortxak eta sexu-erasoak dakartzaten gertakari bidegabeak ere jaso behar dira.”*

Komeniko litzateke guztiok ildo horren inguruan lan egitea, arazo honi behingoan azkena emateko. Jakin dakigu ahaleginak egiten ari direla lortzeko.

# **PROPOSAMENAK**

## 8. PROPOSAMENAK

Arestian esan dugun moduan, giza eskubideen alde jokatzeko da, zalantzarik gabe, genero-indarkeriari aurre egiteko arrazoi filosofiko eta politiko nagusia.

Genero-indarkeria hamaika modutan ageri da; larritasun-mailak ere hainbat dira, eta sorrarazitako kalteek ondorio ugari ekarri ohi dituzte emakumeen eguneroko bizimoduan, batez ere, alderdi psikologikoari erreparatuta. Hala eta guztiz ere, beste alderdi batzuetan ere genero-indarkeriak larriki eraso ohi dio emakumeari, hala nola egoera ekonomiko, etxebizitza, gizarte-harreman edo osasunari dagokienez.

Aurreko kapituluetan esandakoa labur-zurrean azalduta, aipa dezagun emakumeen aurkako indarkeriak, oro har, honako egintza eta esparru hauetan gauzatzen dela, baina ez horietan bakarrik:

- Familian bertan gertatzen den indarkeria fisiko, sexual eta psikologikoa.
- Komunitate barruan gertatzen den indarkeria fisiko, sexual eta psikologikoa.
- Estatuak berak eragin edo onartzen duen indarkeria fisiko, sexual eta psikologikoa, nonahi jazotzen dela ere.

Juan Antonio Cobo Plana jaunaren arabera, larritasun-maila batzuk datxezkio etxeko indarkeriari:

1. Indarkeria bakana
2. Behin eta berriro gertatzen den indarkeria.
3. Etenik gabeko indarkeria.
4. Indarkeria mailakatua
5. Piztutako indarkeria

Tratu txartzat jo dezakegun egintzak<sup>129</sup> etenik gabeko indarkerian dauka iturburua. Indarkeria mota horren helbururik behinena ez da mina eragitea, ezpada, emakumea menderatu edo azpiratzea. Izatez, menderatze hutsak ez du biktimaren erantzunik edo kontrako egintzarik behar gertatu ahal izateko. Etenik gabeko tratu txarra ohiko-ohikoa

---

129 Inés Alberdi eta Natalia Matas. La violencia doméstica. Espainian, emakumeei eragindako tratu txarren gaineko txostena. La Caixa Fundazioa. 2002.

da gure gizartean; indarkeria mailakatua eta piztutako indarkeria urriagoak dira, baina horiek dakartzaten ondorioak zorigaitzokoak eta txar-txarrak dira.

Beste alde batetik, tratu txarren ondorioak hainbat larritasun-mailatan ageri dira eta, hori dela-eta, mailaren araberako esku-hartzea hautatu behar da. Emakumeek zailtasun handiak dituzte tratu txarren egoerei ihes egiteko: patriarka-jokamoldea barneratuta daukan gizarteratzeak ezarritako mugak (emakume-eginkizunen ikaskuntza emakumeen arerio behinenetakoa da), indarkeriaren zikloa (erasotzaileak damuarena egiten eta maitasun-antza erakusten duen lasaitasun-aldian, biktima ere baretu egiten da eta bikote-harremanari eusten dio arruntan), eta narriadura psikologikoa, emakumearen erantzun-ahalmena izugarri apaldu edo zeharo deuseztatzen duena.

Erakundeek etxeko tratu txarren inguruko gizarte eta gizabanakoen inguruabar horiek guztiak aintzat hartu behar dituzte esku hartzeko orduan, eta baliabideak nahiz zerbitzuak egokitu behar dituzte tratu txarrak jasandako emakumeen beharrezan ugarien moldera. Baliabide publikoak behar bezala baliatu behar dira egoera larrietako nahiz egoera arinetako beharrezan eta gabeziak konpontzeko; gainera, azkenak arretaz konponduz gero, bigarren mailako aurrezaintza-lanean arituko gara. Halaber, erakundeek edozein emakumeri harrera egiteko moduan diseinatu behar ditu bitartekoak, emakumearen gizarte, administrazio, osasun edo ekonomia baldintzak zeinahi direla. Ildo horretan, proiektu guztietan aurreikusi behar da zailtasun berezi-bereziak dituzten emakumeak izan daitezkeela.

Berariaz aipatu nahi ditugu emakume etorkinen ezaugarri soziokulturalak. Tratu txarrak izandako edozein emakumeren arazo arruntak izateaz gainera, are ahulago bilakatzen dituen inguruabarrak ere jasan behar izaten ditu: hizkuntza ez jakitea, gizarte harreman urriak, lan aurkitzeko arazoak, lege-babesgabetasuna... Beste alde batetik, etorkinen giza taldeari izugarri eragiten dioten beste alderdi batzuk ere ekarri behar ditugu hona, hala nola emakumeen trafikoa, prostituzioa, osasun kulturaren gabezia eta abar.

Tratu txarrak jasandako emakumeen artean, emakume minusbaliatuena ere giza talde ahul-ahula da. Emakume horiek beste batzuek baino arazo gehiago dituzte gizarte zerbitzuak baliatzeko. Zailtasunak hainbat dira: esaterako, arkitektura-oztopoak edota arloko adituek gorren hizkuntzaz ez jakitea.

Beste bi talde izugarri ahulak ditugu buruko gaixoen taldea eta emakume toxikomanoena. Emakume horien bizimodu berezia dela eta, gerta liteke gainontzeko emakumeek baino askoz ere denbora luzeagoz egoerari eustea eta ez jotzea erakundeetara laguntza bila. Horrela, bi inguruabar horiek batera gertatzekotan, beste emakume batzuek baino kalte handi eta larriagoak hartzen dituzte, eta horregatik, hain zuzen ere, larrialdikoa dute arreta berandu gabe egitea. Hala ere, haien egoerari lotutako arazoen konplexutasuna dela eta, talde horiek etekin txikien ateratzen diete gaur egun dauden baliabide bereziei. Izan ere, ezin dituzte erabili etxeetara sartzeko baliabide gehienak.

Genero-indarkeria etxeko indarkeria baino askoz ere kontzeptu zabalagoa den arren, talde horrentzako esku-hartze politikek helburu nagusia dute etxeko indarkeriaren ziozko biktimentzako baliabide eta zerbitzuak sortzea eta, hein txikiagoan, sexu-erasoak pairatu dituzten biktimentzako zerbitzuak.

Ildo horretan, proposamen batzuk egingo ditugu etxeko indarkeria pairatzen duten biktimentzako (biktimak erasotzailearekin bizi zein bizi ez) eta/edo azterlanen honen xede diren sexu-erasoak pairatutako biktimentzako zerbitzu publikoak hobetze aldera.

1. Zerbitzuak lurraldez gaindiko egituraren arabera antolatzea. Irizpideak bateratzea.
2. Tokiko eta eskualdeko erakundeen arteko koordinazio-tresnak hobetzea.
3. Beharrezko babes eta segurtasun neurriak ezarri eta abian jartzea.
4. Biktimak etxeetan hartzeko baliabideen kalitatea hobetzea.
5. Psikologia Arreta eta Lege Laguntza baliabide berezietan dauden disfuntzioak kentzea.
6. Tratu txarrak pairatutako emakumeei arreta egiten dieten profesionalen prestakuntza hobetzea.
7. Aurrezaintza-lanak sendotzea: lehen mailako aurrezaintza eta bigarren mailakoa.
8. Gizarteratzeko eragozpenak gainditzea: etxebizitza eta lana eskuratzea.
9. Etorkinekin lan egitea.

### **8.1. Zerbitzuak lurraldez gaindiko egituraren arabera antolatzea. Irizpideak bateratzea**

#### **Araudiak**

Etixeratzeko zerbitzuei dagokienez, gutxieneko kalitate estandarra ezartzen duen araudirik ezean (adinekoentzako edo minusbaliatuentzako egoitza zerbitzuei dagokienez, ordea, badira) administrazio bakoitzak bere irizpideak finkatzen ditu. Horregatik, irizpideak bateratu eta lortu beharreko gutxieneko helburuak ezarri beharrean gaude. Arlo horretan, orain arte plazaratu den proposamen bakarra Emakundek egin du, baina ez da oraindik onartu. Proposamenak “etxeko tratu txarrak pairatu dituzten emakumeak hartzeko Euskal Autonomia Erkidegoko harrera-etxebizitzaren gutxieneko kalitate eta jardunbide irizpideak” jasotzen ditu. Nolanahi ere, txosten horrek ez dauka arau izaerarik eta, beraz, ez da derrigor bete behar.

Auzi honetan, Etxebizitza eta Gizarte Arazoetarako Sailak aurkeztu eta onartu egin beharko luke baliabide horien araudi kalitatezkoa.

#### **Datuak erregistratzea**

Genero-indarkeria edota beste edozein indarkeria mota pairatu duten biktimei kalitateko laguntza ematearren, behar bezalako plangintza eta antolaera baliatu behar dira. Alabaina,

ezin da plangintzarik egin, ezta jarduerarik antolatu ere, laguntza behar duten pertsonen kopuru eta ezaugarriei buruzko argibide zehatzik ez bada eskuratzen aurretiaz.

Gaur egun, EAEn datu bateragarririk ez dagoela ikusita, administrazio guztiek jasotzen dituzten datuak biltzeko irizpideak bateratzea guztiz beharrezkoa da. Xede horretarako, genero-indarkeria pairatu eta gizarte-zerbitzu guztietara joaten diren emakumeak identifikatzeko aldagai guzti-guztiak zehaztu behar dira, laguntza jasotzen ari diren biktimei nahiz laguntza jasotzeari uko egin dioten emakumeei dagokienez.

Halaber, adierazle-sorta baten bitartez, etxeko tratu txarrak pairatu ahal baina agerian erakusten ez duten emakumeak identifikatzen ahalegindu beharko genuke. Horrez gain, egintza hori gizarte-zerbitzuetan nahiz osasun-zerbitzuetan erabili beharko litzateke, batik bat, osasun-etxeetan. Izan ere, emakumeak sarritan joaten dira osasun-etxeetako kontsultara, eta han agertzen dituzten hainbat eta hainbat sintomak behin eta berriro pairatutako tratu txarrak ezkututzen dituzte.

Beste alde batetik, prozedura berbera erabili beharko litzateke poliziaren eta epaileen erregistro-datuetan. Horrela, genero-indarkeria nozitu duten emakumeen kopuruari buruzko datuak jasotzea izango genuke, baita emakumeek urteetan zenbat salaketa jarri dituzten jakin ere.

Foru aldundiekin elkarlanean, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Arazoetarako Sailari dagokio informazio hori guztia jaso eta tratatzeko tresna egokiak gizarte-zerbitzuen esku jartzea. Eta foru aldundiekin elkarlanean diogu, azken batean, aldundiek jasotzen dituztelako datuok lurraldean. Gainera, tratu txarrak pairatzen dituen giza talde horrentzako berariazko gizarte-zerbitzuak kudeatzen dituzte.

Aurrekoetz landa, Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak ere parte hartu beharko luke, osasun-etxeetan erabili beharreko adierazleak zehaztu, profesionalei informazioa eman eta horiek trebatzarren.

Poliziak jasotzen dituen datuen erregistroari dagokionez, Herrizaingo Sailak aurrea hartu eta udaltzaingoen arteko lankidetzat proposatu beharko luke, sail horrek daukan kudeaketa-ahalmena dela eta.

## **8.2. Erakundeen arteko koordinazio-bideak hobetzea udalerrietan eta eskualdeetan**

### **Protokoloak**

Prozedura abiarazi beharko litzateke “Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoak pairatu dituzten emakumei laguntzeko Erakundeen Arteko Protokoloa” izenekoan ezarritako jarraibideak toki eta/edo eskualdeko erakundeetan errotzeko, horrela eraginkor bihurtu eta/edo zehaztuko bailirateke tokian-tokian egin beharreko atazak.

Protokolo horiek tokikoak izan beharko lukete, hiriburuei dagokienez behintzat, eta/edo eskualdekoak gainerako udalerriak ukitzen dituztenean. Protokoloak gauzatzeko,



epailtzako barrutiak eta Ertzaintzaren polizia-etxeen kokalekua kontuan hartu beharko lirateke, batez ere, udaltzaingorik ez duten udalerrietan. Protokoloetan, zerbitzu guztiek parte hartu beharko lukete: gizarte, osasun, epai eta polizia zerbitzuak.

Hala, protokoloek bi eginkizun beteko lituzkete:

- a) Berbagai darabilgun atazari ekin behar dion administrazio bakoitzak toki eta/edo eskualde mailan egingo lituzkeen jarduerak zehaztea, bide egokiak ezarrita.
- b) Erakundeen arteko komunikazio eta koordinazio bide izatea. Era berean, burututako jardueren jarraipena eta ebaluazioa egiteko modua izan beharko litzateke eta, hortaz, hobetzeko proposamenak egiteko bidea.

Foru aldundiak eta Emakunde erakunde eragile eta aholku-emaileak izango lirateke, batik bat, mankomunitaterik edo zerbitzu elkarterik ez bada, edo udalerrri buru nabarmenik ez bada.

Hala eta guztiz ere, gure iritziz, tokiko eta eskualdeko erakundeek aurrendari nagusi izan behar dute eta, ildo horretan, gizarte-zerbitzuek gidaritza hartu beharko lukete jarduketa guztietan.

“Batzorde” moduko horietan oinarrituta, “*Erakundeen arteko Protokoloa*” egitean udalerriek (EUDEL dela bitarte parte hartu zuten) “galdutako protagonismoa” berriro ere eskuratu ahalko lukete hein handi batean. Jarduteko era horrek, administrazioaren ikuspegitik zuzen-zuzena den arren, egiatan aitzindaritza murrizten die giza talde horrekin zuzeneko harremanetan lan egiten duten profesionalei<sup>130</sup>.

### 8.3. **Beharrezko babes- eta segurtasun-neurriak ezarri eta abian jartzea**

Antzeman diren babes eta segurtasun arazoak txikiagotu eta, aldi berean, kalitateko laguntza ematearren, honako neurri hauek proposatzen ditugu:

- Larrialdiko etxeratze-baliabideak sortzea, betiere langileak haietan izanda (geroago jorratuko ditugu baliabide horiek).
- Udaltzainen eta ertzainen jardute-arauak malgutzea, laguntza eta eskolta lanak egin ahal izateko eginbidearen barruko une jakin batzuetan, horretarako epairik behar izateke.
- Ageriko arriskuan dauden emakumeak berehalakoan aurkitzeko sistemak baliatzea. Neurri horrek arriskua zeharo gabetzen ez duen arren, askotan disuasio-moduko bat da erasotzailearentzat. Tresna horiek eman behar litzazkieke arrisku larrian bizi diren emakumeei, egoeraren larriak irauten duen bitartean. Jakina denez, halako egoera gehienetan, emakumeek indarkeria fisiko larria pairatu dute emakumeek eta, horregatik, laguntza eman eta bigarren mailako aurrezaintza egingo genuke.

---

130 Udalerrri askotan egindako kexa da. Haien iritzia garrantzi txikia daukalakoan daude.

- Hainbat udalerrrik darabiltzaten baliabideen artean, topaguneak ditugu. Topagune horietan, langile adituak aritzen dira eta emakumeen seme-alabak joaten dira epailearen ebazpenak bete daitezzen, komunikazioei eta guraso eta adingabeen arteko bisitaldiei dagokienez, segurtasuna bermatzen duen leku batean. Halakorik ez dagoen udalerrietan, topaguneak ahalbidetzeko neurriak bideratu beharko liriateke. Bestalde, zein biztanle-entitate den, tokiko zerbitzuak edo mankomunatuak (eskualdekoak) izango liriateke.

Jarduketa horiek guztiak abiatzeko, Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailak, foru aldundiek eta udalek (azkenek biztanle-kopuruaren arabera), esku hartu beharko lukete, bi zerbitzu kudeatze aldera: batetik, gizarte ongizatekoak eta, bestetik, udaltzaingo-zerbitzuak, udalak udaltzaingorik badauka.

#### 8.4. Etxeratze-baliabideen kalitatea hobetzea

Etxeratze publikoko baliabideek prestaturik egon behar dute balizko erabiltzaile guzti-guztiei laguntza emateko. Hori dela eta, egoera arinei, egoera larriei, babesak behar duten emakumeei, babesik behar ez dutenei, beharizan bereziak dituzten emakumeei eta beren kaxa bizi daitezkeenei erantzun behar diete. Proposamenek honako alderdi hauek aintzat hartzen dituzte:

##### **Presazko etxeratzea**

Emakumeak presaz etxeratzeko baliabideak prestatu behar dira. Emakumeen segurtasun fisikoa eta harrera bermatzeaz gain, haien autoestimazioa, nortasuna eta laguntza garatu nahiz sendotzeko laguntza eman behar dute baliabideok. Hori dela eta, baliabide horien diseinuak ondoko alderdiak kontuan hartu behar ditu:

- Harrera-etxean langile adituak izatea era iraunkorrean.
- Emakumeek zerbitzu horiei heltzea eragozten edo oztopatzen duten baldintzapen guztiak kentzea. Gure eskaera hauxe da: erasotzailearen aurkako salaketarik aurkeztu behar ez izatea, oraindik ere salaketa eskatzen duten etxeetan, bai presazkoetan, bai egonaldi ertaineko etxeetan. Lehenago aipatu dugunez, erasotzailearekiko etena gertatuko da emakumea prest dagoenean, baina erabaki hori inguruabar askoren mendekoa da. Administrazioek, tratu txarren auziak konpontzeko profesionalak eta baliabideak eskaintzen dituzten arren, ulertu egin behar dute erakundeek ez dutela eteteko unea zein den erabaki behar; halaber, emakume bakoitzak behar duen hausnartze-aldiari jaramon egin behar diote. Oso kontuan hartu behar dugu presazko egoeretan hartzen diren erabakiek ez ohi dutela ondorio iraunkorrik izan.
- Laguntza behar duen edozein emakume hartzea, haren egoera zeinahi dela ere: ezgaitua den, toxikomanoa den, zein administrazio egoeratan dagoen...

##### **Egonaldi ertaineko etxeratzea**

Egonaldi ertaineko etxeratzeak, emakumeari eta haren mendean dauden pertsonen ostatua eta mantenua eman ez ezik, erabateko laguntza ere eskaini behar dio. Egonaldi

ertaineko kalitateko etxeratzeak baliatzeko, honakoak egin behar dira:

- Egonaldi ertaineko etxeratze-baliabideak laguntza-programez hornitzea. Horretarako, hezitzaileek lan egin behar dute etxeetan, ondoko jardueretan aritzeko:
  - Emakumeekin eta seme-alabekin lan egiteko programak eta plangintzak garatu behar dituzte. Programa horiek etxean bertan gauzatu behar dira, banaka eta norberaren neurria.
  - Beharizan bereziak dituzten emakumeak hartzeko gauza izan behar dute. Izan ere, aipatu ditugun emakume horiek beste pertsona batzuen laguntza edo babesa behar izaten dute ohikotasunez bizi ahal izateko.
- Onarpen baldintzak kentzea, erasotzailearen aurkako salaketa nahitaez jarri beharra kentzea eta erabilera-araudiak malgutzea, pertsona hurkoekiko harremana ahalbidetzearren.
- EAEko etxe guztientzako oinarritzko araudia ezartzea. Araudi horrek gutxieneko kalitate-irizpideak zehaztu eta bizi direneko udalerritik irten behar duten emakumeek beste udalerrri batzuetako etxeetara joateko moduak arautu beharko lituzke, emakume horien eskubideei kalterik egin gabe.

Eusko Jaurlaritzak irizpideak bateratu, gutxieneko kalitate-baldintzak ezarri eta araudia taxutu beharko luke. Foru aldundiek eta 20.000 biztanletik gorako udalerriek, berriz, etxeratze baliabideak sortu beharko lituzkete, bai presaz etxeratzeoak, bai egonaldi ertainekoak, arestian esandako baldintzen arabera.

Oraindik ez dago arazo horren nagusitasunari buruzko daturik; bestalde, indarrean dagoen legeriaren arabera, 20.000 biztanle dituzten udalerrri guztiek etxeratze-baliabideak eduki behar dituzte. Kontuan izanik azterturiko errealitatea eta presazko etxeratze-baliabideen ezaugarri bereziak, gure iritziz, lehen pauso gisa, eskualdeetan horietako batzuk sortu beharko lirake, hiriburuetan izan ezean, horietan berariazko etxeak izan behar baitira.

## 8.5. **Laguntza psikologiko eta laguntza juridikoko baliabide berezien disfuntzioak kentzea**

Laguntza psikologiko eta laguntza juridikoko zerbitzuek aldaketa batzuk izan beharko lituzkete emakume guztiek antzeko zerbitzuak jaso ahal ditzaten hiru lurraldeetan.

- Gipuzkoan, emakumeek zerbitzuok erabiltzeko modua izan beharko lukete lehenago oinarritzko gizarte-zerbitzuetara joan beharrik gabe.
- Bizkaian, bitartekoak jarri beharko lirake zerbitzu biak lurraldeko balizko erabiltzaile guztiengana hurreratzeko. Zerbitzuak hurreratzeko bide batzuk jorratu ahal dira: zerbitzua emateko guneak ugaritu edo terapeutaren bat lurraldeko guneetara joan, beharizanen arabera.

Hiru foru aldundiek landu beharko lituzkete gai horiek.

## 8.6. **Tratu txarrak pairatu dituzten emakumeei laguntza ematen dieten adituentzako prestakuntza hobetzea**

Behar-beharrezkoa da gizarte-zerbitzu, osasungintza, polizia eta lege-arloan lan egiten dutenentzako prestakuntza eta informazio ekimenei eustea (ekimen batzuk abian daude). Laguntza ematen hasteko, helburu nagusia izan behar da adierazleak jartzea langile horien guztien esku, tratu txarren gertakariak antzeman eta diagnostikatzea erraza izan dakien. Gertakari horietan, funtsezkoa da sortutako beharrianak eta benetako beharrianak bereizten jakitea.

Berebiziko garrantzia duen eginkizun horri foru aldundiek eta Eusko Jaurlaritzak, Emakunderen bitartez, heldu beharko liokete, eta orain arte aipatu ditugun sail guztiak parte hartzera bultzatu beharko lituzkete.

## 8.7. **Aurrezaintza-lanak sendotzea: lehen mailako aurrezaintza eta bigarren mailako aurrezaintza**

Ezin diogu arazo baten erabateko trataerari ekin aurrezaintza jorratzen ez badugu. Azterlan hau egiten lagundu diguten profesionalek adierazi digute gero eta emakume gazteagoak, are nerabeak ere, iristen direla zerbitzuetara, senargaiak, bikotekideak edo mutil-lagunak jo ostean. Aurrezaintzak bi onura dakartza: bata, norbanakoarena; bestea, gizartearena. Epe ertain eta luzera, genero-indarkeria pairatzen duten emakumeen kopurua txikituz joango da.

Arazo honi ekitea lan luze eta neketsua da, eta gizarte osoak parte hartu behar du. Erakundeei dagokienez, Emakundek, bere eskumenen esparruan eta orain arte egin izan duen moduan, aurrezaintza izan beharko luke, foru aldundi eta udalen berdintasun-zerbitzuekin lankidetzan. Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailaren parte-hartzea ere garrantzi handikoa da.

Gai horri gogozkiola, Europako Batzordearen “Daphne” programa aipatu behar dugu. Programa horrek umeen, nerabeen eta emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko aurrezaintza-neurriak ezartzen ditu.

Bigarren mailako aurrezaintza ere oso garrantzitsua da. Gainera, ez dugu ahaztu behar emakume asko etxera itzultzen direla tratu txarrak direla-eta etxetik irten eta gero. Eskarmentuak dioskunez, erasotzailearen jokabide eta portaerak ez dira erraz aldatzen eta, beraz, oinarrizko gizarte-zerbitzuek etxera itzultitako emakumeen jarraipen-lana egin beharko lukete. Horrez gain, etxera itzultzeko erabakia hartzen duen emakumeari jarraibideak eman behar zaizkio, krisialdietan erasotzaileari aurre egiten jakiteko.

## 8.8. **Gizarteratzeko oztopoak gainditzea: etxebizitza eskuratu eta lana lortzea**

### **Etxebizitza**

Etxebizitza eskuratzeko arazo behinenetakoa da tratu txarrak pairatutako emakumeentzat.

Presazko eta/edo egonaldi ertaineko etxebizitza eskuratzeko beharrezana asetzen du gaur egungo etxeratze-baliabideen sareak. Hala ere, “eguneroko bizimodura bihurtzeak” ekartzen dizkie arazoak emakumeei. Etxebizitza eskuratzeko zailtasunaz kexu dira adituak nahiz emakumeak eurak behin eta berriro. Etxea alokatzea izugarri garestia da eta, gainera, eskaintza nahiko urria da. Baldintza horiek biek izugarri zailtzen dute emakume horiek eta haien senitartekoak eguneroko bizimoduari erraz lot dakizkion; horregatik, askotan, baliabide publikoetan ematen duten aldia arrunt luzatzen da, etxebizitzarik eskuratu ezin dutela eta.

Etxebizitzari buruzko politika publikoek lehenetsi beharko lituzkete tratu txarrak pairatutako emakumeak babes ofizialeko etxebizitzak eskuratzeko deialdian.

## **Lanerako prestakuntza eta laneratzea**

Emakumea laneratzeak berebiziko garrantzia dauka egoera larria gainditu ahal izateko. Gure iritziz, ez da berriazko programarik taxutu behar, baina oldez edo moldez bultzatu behar da genero-indarkeria pairatutako emakumeek eguneko prestakuntza eta laneratze programetan parte har dezaten, betiere emakumeek behar izanez gero (ez ahaztu biktima askok erdi- edo goi-mailako ikasketak egin eta lanpostu iraunkorra dutena).

### **8.9. Etorkinekin lan egitea**

Etorkinekin egin beharreko lana atal bereizi batean azalduko dugu. Emakume horiei guztiei baliabide egokiak eskaini behar dizkiegu gizarteratzea erraz gerta dakien. Hala, gizarteratzea errazten badiegu, emakumeak eurak mobilizatu egingo dira. Ildo horretan, hiru iradokizun plazaratuko ditugu:

1. Gobernu kanpoko erakundeak gure erkidegoan etorkinekin egiten ari diren lana babestu eta sustatzea.
2. Gizarte-zerbitzuen eta emakume etorkinen arteko harremana errazteko tresnak eskuataratzea oinarrizko gizarte-zerbitzuei (hala nola itzulpen-zerbitzuak, beste kultura batzuetako hartu-emanenez, ohiturez, usadioez eta abarrez jakiteko prestakuntza).
3. Programa eta baliabideak erabiltzeko, erroldatze-trabak kentzea.

# **GOMENDIOAK**

## 9. GOMENDIOAK

### 9.1. Gomendio orokorrak

#### 1. **Berdintasunerantz aurrera egitea: genero-indarkeria prebenitu eta eteteko modurik onena**

Genero-indarkeriak dakarren giza eskubideen urratze larriaren jatorria gizon eta emakumeen arteko gizarte-desberdintasunetan datza. Beraz, egiturazko arazoa da, pertsonak generoaren arabera dituzten aginte-egoera ezberdinei zuzenean lotuta dagoena. Indarkeria gizonek duten posizio nagusiaren abusua da eta, hala den neurrian, emakumeen diskriminazioa mantentzeko agerpena eta tresna da, aldi berean.

Ondorioz, sexu-indarkeriaren zergatiari aurka egiteko modu eraginkor bakarra pertsona guztien arteko berdintasun erreal eta eraginkorrean aurrera egitea da. Horretarako, ez da nahikoa bereizkeria argienak erauztera bideratutako ekintzak gauzatzea; erabaki politiko eta ekintza administratibo guztietan emakumeen eta gizonen egoera, interes eta behar desberdinak hartu behar dira kontuan. Garatu diren berriarazko berdintasun-politikez gainera, ezinbestekoa da genero-ikuspegiak administrazio publikoen politika eta jarduera-eremu guztiak orientatzea.

Beste modu batean esanda, emakumeen aurka gauzatutako indarkeriaren kontrako borroka berdintasunaren aldeko borrokan oinarritu behar da. Horixe da Emakundek EAEn bultzatutako ikuspuntua, eta hala islatzen dute bai indarrean dagoen Euskal Autonomia Erkidegoko Emakumeentzako Ekintza Positiboan III. Planak (EAEEEEPP), bai Berdintasunari buruzko Legearen aurreproiektuari dagokion zirriborroak. Araua indarrean sartzeak eta Planean aurreikusitako ekintzak eraginkortasunez betetzeak herri-agintaritzak genero-indarkeriaren aurka konpromiso garrantzitsua hartzea ekarriko luke.

Nahiz eta aurrerapausoak egon diren, beharrezkoa da genero-berdintasunaren printzipioa indartzea politika guztien orientazio-ardatz gisa, bizitzaren edozein eremutan emakumeen egoera gizonena baino okerragoa baita. Oinarriko ezberdintasun horren kontzientzia izan behar da etxebizitza, lan, heziketa, osasun, nekazaritza, gizarte-laguntza, fiskaltasun eta abarren arloan hartutako edozein jarduera edo erabaki politikitik. Erakundeen esku-hartzeko eremu guztietan berdintasunaren alde, edo bestela esanda, indarkeria prebenitzearen alde lan egin

behar da. Indarraren erabileraren aurkako defentsarik eraginkorrena emakumeen autonomia pertsonala da. Horregatik, ez da indarkeria agertzearen zain egon behar; emakumeari lagundu behar zaio, bikotearekiko mendekotasun-loturak hauts ditzan, ezberdintasunaren lehenengo seinaleak agertzen diren unetik bertatik.

Horrela, adibide bat jartzeagatik, ezin dugu ahaztu laguntza ekonomikoak dagoeneko tratu txarrak jasan dituzten emakumeei bakarrik emanez gero, emakume askori eta askori arrisku-egoera jasanaraziko diegula, froga daitekeen eraso burutu arte. Bestela esanda, prebentzioaren ikuspuntutik eraginkorragoa izango litzateke familia hausten denean ordaintzen ez diren pentsioetarako berme-fondoa osatzea edo pertsona guztiei oinarrizko errenta bermatzea, tratu txarrak jasan dituzten emakumeentzako laguntza ekonomikoak ezartzea baino. Ildo horri eutsiz, alde batera utzi behar da neurri hori nahitaezkoa den ala ez, kaltea gertatu ondoren. Halaber, gauza bera esan daiteke etxebizitza edo laneratzeko politikei eta abarrei dagokienez.

Laburbilduz, herri-agintaritzak bere eginkizunak betetzean genero-berdintasunaren ikuspegia erabiltzen duen neurrian jartzen da agerian hark emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko hartzen duen egiazko konpromisoa.

## 2. Genero-indarkeria oso-osorik lantzea

Emakumeen aurkako indarkeriaren gizarte-arazoak alderdi ugari duenez, egituraren ikuspegitik lantzeaz gain, erantzun orokorra ematea eskatzen du; erantzun horretan bi jarduera-eremu nagusi harmonikoki bateratu behar dira: erakundeen prebentzioa eta arreta.

Txosten honetan Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioek sexu-indarkeria jasan duten emakumeei eskaintzen dizkieten laguntzak eta zerbitzuak aztertu dira, gehienbat. Hori dela eta, gomendio gehienek zerbitzu horiek hobeto funtzionatzeko proposamenak biltzen dituzte. Hala eta guztiz ere, motelago, baina geroari begira eraginkorragoa den prebentzio-jarduerari buruzko beharrak ere azaldu dira erakunde publikoek garatzen duten arreta zehatza aztertzeko orduan. Horregatik, eta gizartegaitz larri horren tratamendu osoaren bila, gomendio orokorrak aipatutako bi ardatzetan taldekatzen dira. Era berean, horixe da III. EAEEEEPPk genero-indarkeria erazteari buruzko helburuak zehazteko inplizituki hartu duen eskema (ikus II. eranskina). Erakunde honek helburu horiek onartu ditu eta, beraz, txosten honetan ateratako ondorioen bidez, helburuok lortzen laguntzea espero du.

Sexu-indarkeriari eraginkortasunez aurre egiteko oinarrizko baldintza hauxe da: herri-agintaritzak arazoa garrantzitsua dela onartzea. Izan ere, sexu-indarkeria biztanleen erdiari (zuzenean edo zeharka- eragiten dion oinarrizko eskubideen urratzea da; beraz, aurre egiteko orduan, segurtasun edo osasun publikoarekin zerikusia duten beste gizarte-arazo larri batzuk konpontzeko erabiltzen den erabakitasun bera erakutsi beharko da. Ezin dira bat-bateko jardunak, jarduera sinbolikoak edo boluntarismoak gauzatu. Gure Autonomia Erkidegoan pertsona guztiek oinarrizko 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. Horrek planifikazioa, aurrekontuko diru-hornidurak eta kudeaketa teknikoak eskatzen ditu, genero-indarkeriari aurre egiteko erakundeen esku-hartzean luzatu gabe hartu behar direnak.

### 9.1.1. **Prebentzioari buruzkoak**

## **3. Sentsibilizazio-lanak indartzea**

Genero-indarkeriaren prebentzioak jokabide eta portaera errotuak aldatzea dakar. Hori lan neketsua da eta, horregatik, gizarte osoak konpromisoa hartu behar du, bereziki erakundeek, zerbitzu edo eragile "gizarteratzaileek" (familia, eskola, komunikabideak...) eta abarrek.

Hainbat eremutako erakundeek (tokikoak, Autonomia Erkidegokoak, Europar Batasunekoak...) programak sustatzen dituzte, biztanle guztiak edo horien sektore bat -esaterako, hezkuntza sektorea- arazo honekiko sentikor bihurtzeko. Prebentzio-lan hori ezinbestekoa da, tratu txarrak egotea ahalbidetzen duten arrazoiak zuzendu nahi badira.

Jarduerak nahitaez mantendu eta indartu behar dira hezkuntzaren eremuan. Gainera, maila guztietara hedatu behar dira, hasierako mailetatik derrigorrezkoa ez den hezkuntzaraino, unibertsitatea barne. Halaber, irakasleak ere trebatu behar dira, ikasleak baterako hezkuntzan hezteko, oraindik ere horrelako hezkuntza ikasgelan gauzatzea zaila den arren, sexu-estereotipoak mantentzen baitira. Jokabide zaharkitu horietaz konturatzeak -askotan inkontzienteki gauzatzen baitira- eta aldatzen saiatzeak berdintasunezko hezkuntzarantz abiatzen lagunduko du. Nolanahi ere, ez dira nahastu behar baterako hezkuntza eta heziketa misto hutsa.

Halaber, informazio- eta sentsibilizazio-kanpaina orokorrak eta berariazko kolektiboak (adibidez, arrisku-egoeran dauden emakumeak) zuzendutakoak egiten jarraitu behar da. Kolektibo horietako bat gizonekoena da: ezinbestekoa da gizonen indarkeria beren arazoa dela onartzea eta, ondorioz, hori erauzteko aktiboki inplikatzeko. Horretarako, sarritan gordetzen duten isiltasun konplize hura eten beharko dute. Dirudenez, beharrezkoa da herri-agintaritzak arlo horretan jardutea.

## **4. Tratu txarrak jasan dituzten emakumeei arreta eskaintzen dieten adituen prestakuntza hobetzea**

Azken urteotan hainbat jarduera gauzatu dira, genero-indarkeria jasan duten pertsonen laguntzen dieten profesionalen informazioa eta prestakuntza hobetzeko asmoz. Aipatu prozesuetan aurrera egin behar da arlo guztietan (gizarte-, osasun, polizia- eta epai-zerbitzuak, abokatuak, etab.); era berean, lanbide horietako guztietako oinarrizko prestakuntza-planetan genero-indarkeriaren gaineko ikasgaiak sartzea sustatu behar da.

Profesionalen prestakuntza espezializatua oinarrizko eta ezinbesteko baldintza da behar bezala lagundu ahal izateko, hau da, eskaerak atzera ez egiteko eta emakumeen aurkako indarkeria agerian geratzeko. Nolanahi ere, komenigarria da etengabeko prestakuntzaren garrantzia azpimarratzea, arlo horretako planteamenduak oso azkar aldatzen dira eta (gogoan izan orain dela gutxi legearen arloan egon diren aldaketak...).

Bestalde, prestakuntza beharrezkotzat eta, beraz, derrigorrezkotzat jo behar da. Izan ere, sarritan osagarri gisa eskaintzen da, borondatez nahi dutenek bakarrik eskuratzen dute (askotan, arazoarekiko sentikor bihurtutako pertsonak izaten dira). Era berean, prestakuntza-eskaintzak orokorra izan behar du eta tratu txarrak jasandako emakumeei arreta eskaini ahal dieten langile guztiei bideratuta egon behar du, aldi baterako zerbitzuak eskaintzen dituzten profesionalak barne (bitarteko-egoerak, ordezkapenak, etab.). Gogora dezagun orain dela gutxi Espainiako Arartekoak ohartarazi zuela administrazio publikoetan mota horretako kontratazio asko zeudela.

Prestakuntza espezializatuari esker, lanbide-kolektibo ezberdinek tratu txarren kasuak identifikatzea eta arreta-lanak hobetzea ahalbidetuko dizkieten eskumenak eta adierazleak garatuko dituzte. Edonola ere, zerbitzuetako langileek emakumeen aurkako indarkeria hauteman eta, hala denean, salatzeke orduan aktiboki joka dezaten lortzeko, ezinbestekoa da haiek erakundeen laguntza irmoa jasotzea (adibidez, pertsona zehatz baten ordeztu, zerbitzuak berak salaketa judiziala kudeatzea, prozeduran pertsona hori gako edo zenbaki profesionalaren bidez identifikatuta).

## **5. Genero-indarkeriari buruzko irizpideak bateratu eta datuak bildu, sistematizatu eta hedatzeko prozesuak hobetzea**

Harrigarria bada ere, zailtasun handiak daude emakumeen aurkako indarkeriari buruzko datu fidagarriak lortzeko. Halaber, datuok bildu, landu eta argitaratzeko orduan, ez dago irizpiderik edo bestela, irizpideak oso ezberdinak dira. Horren guztiaren ondorioz, ez dakigu arazoak zer-nolako eragina duen gure gizartean (hori askotan gertatzen da, azken finean, errealitate erdi-ezkutuak baitira); gainera, ezinezkoa da egindako eskaeraren, aurkeztutako salaketan, eskainitako arretaren, izandako bilakaeraren eta abarren berri izatea modu fidagarrian.

Datu-iturriak diren administrazioak edo zerbitzuak (Ertzaintza, udaltzaingoak, gizarte-zerbitzu espezializatuak, osasun-zerbitzuak, lege-zerbitzuak...) oso sakabanatuta daudenez, beharrezkoa da irizpide komunak ezartzea, datuak bateratu eta konparatu ahal izateko. Txostenak agerian jartzen ditu irizpideen ezberdintasuna eta ikuspuntu orokorrak lortzeko zailtasuna.

Datuek arazoa eta bere hedadura eta bilakaera hobeto ezagutzea ahalbidetu behar dute, elementu horiek beharrezkoak baitira behar bezala esku hartzeko. Nolanahi ere, kasu guztietan informazioaren konfidentzialtasuna bermatu beharko da. Europar Batasunak herrialde kideei emakumeen aurkako indarkeriari buruzko datuak urtero bildu, landu eta argitaratzeko eman zien agindua aplikatuz gero,

arloan nabarmen hobetuko litzateke. Espainiako Arartekoak ere gomendatu du, "*Emakumeen aurkako etxeko indarkeria*"ri buruzko txostenean, ahalegina egin dadila salatutako kasuen kopuru zehatza ager dezaten estatistika ofizialek.

Segurutzik, gomendio hori behar bezala aplikatzeko, gaur egun zerbitzu bakoitzak erabiltzen dituen irizpide eta sailkapen ezberdinak partekatu eta alderatu beharko dituzte zerbitzuek, baterakotasunaren eta osagarritasunaren bila.

Bestalde, beharrezkoa izango litzateke erakunderen batek -agian, Emakundeek, bere zereginak kontuan hartuta- aldian-aldian datu sakabanatu guztiak bildu eta argitaratzea.

## **6. Genero-indarkeriaren aurka egindako jarduerak eta hartutako neurriak ebaluatzea, adierazle egokiak zehaztuz**

Sexu-indarkeriari aurre egiteko neurrien eraginkortasuna ebaluatzea da eremu honetan abiarazitako politika, zerbitzu edo jarduera administratibo guztien nahitaezko osagarria. Lortutako emaitzak ezagutu behar dira, baita ezarritako koordinazio-sistemen egokitasuna ere, emakumeei emandako arretaren hutsuneak edo nahi ez diren ondorioak zuzendu ahal izateko.

Eremu honetan, Emakunde lan garrantzitsua egiten ari da, bai EAEEn aplikazioari buruzko urtero balioztatuz, bai *Etxeko tratu txarren biktima diren emakumeei ematen zaien laguntza hobetzeko erakunde arteko hitzarmenari buruzko Jarraipen Batzordearen* lana sustatuz. Baina balioztatpena genero-indarkeriaren aurka lanean diharduten erakunde eta organismo guztiek egin behar dute sistematikoki. Horretarako, onuragarria izango litzateke adierazle komunak izatea, emaitzak aztertzeaz gainera, hartutako neurrien eraginkortasuna Estatu edo Europako beste eremu batzuetan lortutakoarekin erkatzea ere ahalbidetuko luketenak. Ildo horri jarraiki, Emakumeen Europako Lobbyak adierazle taula bat garatu du, genero-indarkeriaren aurkako borrokaren aurrerapena arlo askotan (ekintza-planak, aurrekontuak, justizia penal eta zibileko sistema, profesionalen prestakuntza, arreta jaso duten emakumeen aniztasuna eta abar) ebaluatzea ahalbidetzen duena. Taula hori eredutzat har liteke.

### **9.1.2. Erakundeek indarkeriaren aurka emandako erantzunari buruzkoak**

## **7. Indarkeria jasan duten emakumeei arreta eskaintzeko zerbitzuen helburua argi eta garbi definitzea**

Genero-indarkeria jasan duten emakumeei arreta emateko baliabide guztien azken helburua zera da: haiek beren autoestimua, askatasuna, eta burujabe bizi izateko gaitasuna berreskuratzea. Epe laburrean, norberaren aldaketa prozesu horretan - beti konplexua da eta, sarritan ez-lineala- segurtasuna bermatzea da helburua.

Teorian helburuak argiak izan arren, praktikan nabarmena da emakumeei laguntza eskaintzen dieten profesionalen frustrazioa, emakumeek tratu txarrak eman dizkien

pertsonarekin berriro bizi izatea erabakitzen dutenean, edo aurkeztutako salaketa kentzea erabakitzen dutenean. Hala eta guztiz ere, ulertu behar da salaketa ez dela helburua berez, emakumeek eskura duten beste tresna bat baizik -ez bakarra, ezta eraginkorra ere-. Nolanahi ere, helburua emakumeei protagonismoa itzultzea da, beren autonomia indartzen duten erabakiak hartzea ahalbidetuz.

Oro har, genero-indarkeria tratatzeko orduan, esku-hartze penalari garrantzi handiegia eman zaiolakoan gaude, sistema penalak hain egoera konplexua ebazteko duen ahalmena oso mugatua dela jakin gabe. Are gehiago, gatazka zigor-bidetik eramateak emakumearentzat berarentzat dituen ondorio negatiboak ahaztu egin dira. Nabarmendu behar da zigor-legeek eremu horretan betetzen dituzten eginkizun nagusietako bat funtzio sinbolikoa edo gizarte-pedagogiakoa dela. Beraz, kriminalizazioa ordezkaezina da, "printzipioen deklarazio" utziezina. Emakumeen aurkako indarkeria delitutzat jotzeak portaera onartezina eta erabat printzipio demokratikoen aurkakoa dela erakusten du. Orain dela gutxira arte normaltzat jotzen ziren portaerak guztiz baztertzea dakar.

Hala eta guztiz ere, kontuan hartu behar da askotan zuzenbide penala berandu iristen dela, ez duela zuzentzeko eraginkortasunik eta prebentzio-ahalmen mugatua duela. Horregatik, sexu-indarkeriaren aurkako erantzunak osoa izan behar du, mota ezberdinetako baliabideak euren artean koordinatuz, eta denboran mantendu behar da. Denborari dagokionez, erantzun horrek eta emakume kaltetuak egin behar duen bizitza-aldaketaren prozesuak paraleloak izan behar dute. Bide horretan aurrerapausoak eta atzerapausoak agertuko dira.

Planteamendu horrek honako ondorio praktikoa du, besteak beste: ez da egokia salaketa penala eskatzea zenbait baliabide erabili ahal izateko eta, gainera, ez du oinarririk. Txostenean argi geratu da zenbait administraziok, normalean, arrazoibiderik gabe, baldintza hori jartzen dutela; guk, berriz, hori kentzea gomendatzen dugu, bai erantzunaren kontzepzio orokorraren ikuspuntutik, bai zenbait zerbitzu eskuratzea erraztearen ikuspuntutik (ikusi 13. gomendioa).

Bestelako gaia da, ordea, pauso hori ematea erabaki duten emakumeei herri-agintaritzak babesa bermatu beharra eta, ondorioz, nahitaez eman beharra. Esperientziari erreparatuz, eraso larrienak une kritiko horretan gertatzen dira; beraz, beharrezkoa da bai poliziak, bai jurisdikzio penalak bizkor eta modu eraginkorren esku hartzea. Berehalako helburua segurtasuna da eta hori bermatzeko bitartekoak jarri behar dira, emakumeek etxebizitzan bizi izaten jarraitzea erabakitzen dutenean edo, tratu txarrak jasan ostean, etxea utzi eta berriz itzultzea aukeratzen dutenean ere. Izan ere, aipatu erabakiak prozesu pertsonalaren fase ezberdinak direla onartu behar da.

## **8. Zerbitzuak bateratu eta eskubideak bermatzea**

Zerbitzuei dagokienez, emakumea zein lurralde historikotakoa edo zein udalerritakoa den, ezberdintasun nabarmenak daudela jarri du agerian txostenak. Ezberdintasunek zerbitzu mota guztiei eragiten diete: egoitzetan sartzeko aukerei, zerbitzuen hurbiltasunari, arreta-denborei, laguntzen zenbatekoei, babes-mailari...

Arretaren kalitateari eta intentsitateari buruzko aniztasun hori ez da bateragarria arazoaren larritasunarekin; sarritan, arazoak indarkeria jasan duen emakumearen osotasun fisiko eta moralerako arriskua dakar, baita bere bizitzarako ere. Ez da onargarria bere duintasunaren eta bizitzarako zein osasunerako eskubidearen defentsa udalbatza baten sentiberatasunaren mende edo zerbitzu zehatzak abian jartzeko baliabideak izatearen mende egotea. Jokabide hori planteaezina da bestelako oinarritzko gizarte-eskubide finkatuei buruz ari garenean (hala nola eskolan tokia izatea, larrialdiko osasun-arretarako eskubidea, etab.). Beraz, emakumeen aurkako indarkeriari eman beharreko erantzuna ezin daiteke horrelako zertzeladen mende utzi.

Arazoaren larritasuna, arriskuak eta kolokan dauden eskubideak kontuan hartuta, guztiz beharrezkoa da zerbitzuak bateratzea, edo, behintzat, genero-indarkeria jasan duen edozein emakumek kasu guztietan jaso beharreko gutxieneko zerbitzuak bermatzea, bere egoera eta bizilekua alde batera utzita.

## **9. Zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzea eta udaleko edo eskualdeko jarduera protokoloak garatzea**

Indarkeria jasan duten emakumeen zirkunstantziak eta beharrak oso ezberdinak dira, eta ondorioz, erantzunak anitza izan behar du, administrazioek nahiz zerbitzu ezberdinek parte hartu behar dutela: gizarte-zerbitzuak, polizia, epaitegiak, osasun-langileak... Horietako bakoitzak eraginkortasunez eta behar bezala esku hartzeko, ezinbestekoa da elkarren artean ezagutzea. Halaber, informazioa partekatu behar da, baita jarduera irizpide komunak, koherentzia eta osagarritasuna, koordinazio-mekanismoak... izan ere.

Ildo horri jarraiki, azpimarratu behar da maila ezberdinetan erakundeak sortu izana: EAEEEEPP gauzatzeko departamentuen arteko Batzordea, 97/1993 Dekretuaren bidez araututakoa; Emakundek koordinatu eta sustatutako Erakunde arteko batzordea -bertan hiru foru aldundiak eta hiriburuetako hiru udalak ordezkatuta daudela-; 2001eko urriaren 18an izenpetutako erakunde arteko Hitzarmenaren Jarraipen Batzordea. Horretan azkenean honako hauek daude ordezkatuta: Emakunde, Aginte Judizialaren Kontseilu Nagusia, Herri Salataritza, Eusko Jaurlaritzako Lehendakaritza, Herrizaingo, Osasun, Etxebizitza eta Gizarte Gaiak, eta Justizia, Lana eta Gizarte Segurantzza Sailak; Foru Aldundiak, Eudel, Legelarien Euskal Kontseilua eta Sendagileen Euskal Kontseilua...

Bestalde, badirudi etxeko indarkeria jasan duten biktimak babesteko Agindua (uztailaren 31ko 27/2003 Legea) indarrean sartu zenetik, Justizia Sailak salaketa jarri duen emakumeari babes eraginkorra eman behar dioten erakunde ezberdinak (zerbitzu polizialak, juridikoak, sozialak, etab.) koordinatzeko mekanismoak egituratzeko lanean diharduela.

Hala eta guztiz ere, txosten honetarako egin den azterketaren arabera, badirudi koordinazioa hobetu behar dela, batez ere udalen eremuan, biktimak hurbilen duena baita. Horretarako, formula egokitzat jotzen da baterako jardueraren

protokoloak gauzatu eta aplikatzea, *Etxeko tratu txar eta sexu erasoen biktima diren emakumeei ematen zaien laguntza hobetzeko erakunde arteko protokoloan ezarritako irizpide orokorrak zehazteko, eta toki bakoitzeko behar eta baliabideetara egokitzeko (2000ko azaroaren 25eko Protokoloa; 2001eko urriaren 18ko Erakunde arteko Hitzarmena).*

Hautemandako koordinazio-zailtasunak gainditu eta sare-lana errazteko asmoz, komenigarria izango litzateke zerbitzuetako langileen planifikazio, koordinazio, laguntza eta aholkularitzaz arduratuko litzatekeen kargua edo pertsona-taldea sortzea. Pertsona horiek prestakuntza tekniko handia eta genero-indarkeria jasan duten biktimentzako arreta-zerbitzuei buruzko ezagutza praktikoa izan beharko dute. Maiz agertzen da udalerriek euren artean kolaboratu beharra -adibidez, ez baita komenigarria mehatxatuta dagoen emakumeak bere udalerrian bertan bizi izaten jarraitzea-. Hori dela eta, agian komenigarria litzateke balizko koordinazio-kargu hori udalaz gaineko eremuan jartzea.

## **10. Erakundeen laguntza jaso duten emakumeen autonomia sustatzea eta, bereziki, etxebizitza eta lana eskuratzea errazten duten baliabideak eta neurriak garatzea**

Emakumeak bikotekidearekin duen mendekotasunak -ekonomikoa, afektiboa, funtzionala, etab.- men egitea eragiten du eta tratu txarren harremanak ahalbidetu edo larriagotzen ditu. Mendekotasun-lotura horiek hausteko erraztasunak eman behar dira; beraz, sexu-indarkeria jasan duten emakumeei laguntza ematen dieten zerbitzu guztien azken helburuak emakumeen autonomia izan behar du. Ildo horri jarraiki, mendekotasun berriak sortzeak (erakunde, laguntza ekonomiko eta abarri lotutakoak) ez luke aurrerapen garrantzitsurik ekarriko.

Hortaz, laguntza amaitzen den uneari arreta berezia eskaini behar zaio: une hori prozesu osoan prestatu behar da, bereziki, emakumeek harrera-pisuak edota ostatuak erabili dituztenean. Horretarako, ezinbestekoak dira banakako laguntza-programak.

Bestalde, txosten honetan gaur egun dauden baliabideak eta zerbitzuak deskribatu eta aztertu dira, eta bete gabe dauden beharrak hautemateko ahalegina egin da. Zalantzarik gabe, horien artean azpimarragarriak dira genero-indarkeria jasan duten emakumeek etxebizitza eta lana eskuratu beharra, besteak beste.

Larrialdiko ostatuek edo harrera-pisuek etxebizitza utzi behar izan duenari arazoa konpontzen diote, aldi baterako. Baina denbora igarotakoan, emakumeak sarritan ez daki zer egin: etxebizitzara itzuli -batzuetan, erasotzailearekin berriro bizi izatea dakar berekin- edo etxebizitza berria bilatu. Hala ere, bigarren aukera hori beharrezko baliabide ekonomikoak dituztenek baino ezin dute hautatu.

Gure Autonomia Erkidegoan etxebizitza izateko dauden zailtasunak (etxebizitza garestiak eta eskaintza urria) edo biztanleen zenbait sektorek lana aurkitzeko dituzten zailtasun bereziak kontuan hartuta, programa edo jarduera orekatzaileak garatu

dira. Beraz, sektore honentzat bereizkeria positiboko neurriak hartzea edo dauden programetan (aukera gutxi duten sektoreak kontratatzeko pizgarriak, etxebizitzak alokatzeko laguntzak, babes ofizialeko etxebizitzak lortzeko aukera, gizarteratze-programak) zailtasun bereziak dituzten talde gisa jotzea proposatzen da.

Illo horri jarraiki, orain dela gutxi horrelako egoerak kontuan hartzen dituzten aldaketak egin dira programetan, adibidez, babes ofizialeko etxebizitzak esleitzean (2002ko ekainaren 12ko Agindua, ekainaren 28ko EHAAkoa-, eta kontratazioa eta nork bere lana sortzeko laguntzak emateko orduan -abenduaren 30eko 319/2002 Dekretua, abenduaren 31ko EHAAkoa-. Erakunde honen iritziz, neurriak ondo bideratuta daude eta jarraipena egin beharko zaie, tratu txarrak jasan dituzten emakumeei praktikan noraino laguntzen dieten jakin ahal izateko.

## **11. Egoera ahul berezietan dauden emakume taldeei (etorkinak, ezgaituak, gaixotasun mentalak dituztenak, toxikomania-arazoak dituztenak...) arreta handiagoa eskaintzea**

Txostenak biztanleen sektore batzuek, egoera ahul berezietan daudenek, alegia, laguntza edo zerbitzu zehatz batzuk eskuratzeko orduan dituzten mugak agertzen ditu. Bildutako informazioaren arabera, mugek ondorengo sektoreei eragiten diete maila handiagoan edo txikiagoan: emakume etorkinei, ezgaitasun fisikoak, psikikoak edo sensorialak dituztenei, gaixotasun mental kronikoak dituzten emakumeei eta toxikomania-arazoak dituztenei.

Emakume ezgaituei dagokienez, Europar Batasunean ondo dokumentatutako azterlanak egin dira, pertsona horiek genero-indarkeriaren aurrean, eta, bereziki, ingurune hurbileko gizonak gauzatutako indarkeriaren aurrean ahulagoak direla erakusten dutenak. Sarritan ezgaitua zaindu behar duena eta indarkeria gauzatzen duena pertsona bera da. Izan ere, zaurkortasuna ez da bakarrik ondorioztatzen pertsona ezgaituek euren burua defendatzeko duten gaitasun txikiagotik, edo hala denean, salatzeke nahiz laguntza eskatzeko dituzten zailtasun handiagoetatik; benetako arazoa hauxe da: emakume ezgaitua askotan ez da konturatzen abusuaren biktima dela: tratu txarrak eta zainketak elkarri hain lotuta daude, ezen nahastea sortzen baita.

Emakume etorkinen kasuan, egoera ahulago hori ez dator, itxuraz, tratu txarrak jasotzeko arrisku handiagoa izatetik, baizik eta batik bat gizarte bazterkeriatik edo laguntza informala lortzeko harreman-sarerik ez izatetik... Faktore askok eragin dezakete emakume etorkina berarekin bizi den gizonaren mende erabat egotea ("familia berriz elkartzeko" erregulazioa, norberak agiririk ez izatea edo agiriak behar bezala ez izatea, diru-sarrerarik eza...). Bestalde, talde horrek zailtasun handiagoak ditu etxebizitza eta lana lortzeko orduan; beraz, are nekezagoa da emakume horiek burujabe bihurtzea, genero-indarkeriaren biktimei arreta eskaintzeko zerbitzuak utzita.

Arestian aipatu diren zertzeladek tratu txarren egoera gainditzeko prozesu osoan dute eragina; hortaz, fase guztietan hartu behar dira kontuan, arreta eskatzen den

unetik (interpretarien beharra, bai hizkuntza atzerritarrak itzultzeko, bai zeinuak interpretatzeko; zerbitzuen kokapena, etab.) erakundeen esku-hartzearen amaiera planifikatu arte. Halaber, dauden baliabideak eskuratzeko irizpideak berriz aztertu behar dira, baldintzak aldatu, eta behar izanez gero (adibidez, hesiak hautsiz), pertsona horien beharretara egokitu. Baliabide berriak planifikatu edo abian jartzeko orduan, behar horiek kontuan hartu beharko dira.

Nolanahi ere, talde horiei arreta berezia eskaintzeko beharrezkoak diren baliabideak jarri behar dira, bai haietara gizarte-zerbitzuen bidez heltzeko, bai beren beharrei erantzun egokia emateko.

## **12. Arreta-zerbitzuak deszentralizatzea**

Emakumeen aurkako tratu txarrei erantzuteko dauden programa eta baliabide gehienak lurralde bakoitzeko hiriburuetan daude. Hala ere, horietako batzuk biztanle asko dituzten udalerrietan ere eskaintzen dira; halaber, landa-udalerrietan edo biztanle gutxi dituztenetan zenbait zerbitzu elkartu sortu dira.

Ekimen horiei esker, zerbitzuen "mapa" egituratzen ari da. Bertan, arreta handiagoa edo txikiagoa duten gunek daude, erakunde bakoitzaren inplikazio-mailaren arabera. Horrek arreta behar duen pertsonak zerbitzua hurbilago edo urrunago izatea eragiten du, besteak beste.

Garrantzitsua da arreta ahalik eta gehien "hurbiltzea" erabiltzaileei, ez bakarrik joan-etorriak egiteko izan ditzaketen arazoengatik, baizik eta sarritan emakume horiek (batez ere adineko emakumeek) dituzten hesi psikologikoengatik. Izan ere, adineko emakumeok izaten dira denbora luzeagoan tratu txarrak jasan dituztenak.

Bizkaiko orientabide juridikorako zerbitzuei eta arreta psikologikoko zerbitzuei dagokienez, oso nabarmena da arretaren zentralizazioa. Honakook proposatzen dira: arreta-puntuak gehitzea; behar izanez gero, joan-etorrien gastuak ordaintzea; edo beharren arabera, profesionalek joan-etorriak egitea.

## **13. Aldez aurretik salaketa aurkeztearen baldintza kentzea eta zerbitzuak berehala eskuratzeko erraztea**

Batzuetan, baliabide zehatz bat erabili ahal izateko -esaterako, premiazko ostalua-eragindako pertsonak salaketa egin behar izan du aurretik. Jada aurreratu denez (ikus 7. gomendioa), ez da ahaztu behar salaketa egitea norberaren erabakia dela eta, askotan, pentsatzeko denbora behar izaten dela. Gainera, eraso larriagoak edo gehiago ez izateko prebentzio-neurriak hartu behar izaten dira.

Beste batzuetan, laguntza bat jasotzeko -esate baterako, arreta psikologikoa-, ezinbestekoa da zerbitzu jakin batek (Gipuzkoan, bizilekuko oinarritzko gizarte-zerbitzuak, edo Donostian, emakumearen udal zerbitzuak) laguntza hori beste bide batetik bideratzea. Hala eta guztiz ere, laguntza zuzenean, zati batean, pixkanaka...



eska daiteke eta hasieratik zerbitzu batera edo bestera bidera daiteke, ez halabarrez administrazioak egokien jotzen duenera.

Objektibotasunez aztertuta, bi kasuetan trabak edo eragozpenak sortzen zaizkie tratu txarren biktima izan diren pertsoneri.

Beraz, baldintza edo traba horiek kendu eta berehalako arreta (salaketa egon ala ez) eta zuzeneko (eskaera luzatu zaion zerbitzua alde batera utzita) ahalik eta gehien erraztea proposatzen da.

## **14. Itxaron-zerrendak murriztea**

Datuak dituzten kasuetan (Arabian eta Bizkaian), zenbait zerbitzu eskuratzeko dauden itxaronaldiak kezkarriak dira.

Arreta psikologikoko zerbitzua eskuratzeko bi edo lau aste edo bi hilabete itxaron behar izateak ez dirudi gehiegizkoa, lehen begiratuan. Hala eta guztiz ere, ondorioa bestelakoa da, zerbitzua erabili behar duen kolektiboaren ezaugarriak, eta emakumeak laguntza eskatzea erabakitzen duenean dagoen eskaeraren premia kontuan hartzen badira. Hori dela eta, itxaron-zerrendak murriztu egin behar dira eta jarraipen sistematikoa egin behar zaie.

## **9.2. Zenbait zerbitzu hobetzeko berariazko gomendioak**

### **9.2.1. Ostatatze-zerbitzuei buruzkoak**

## **15. Ostatatze-baliabideak dibertsifikatzea eta horien kalitatea hobetzea**

Ostatatze-zerbitzuek, bai premiazkoek, bai egonaldi ertainekoek, egoera eta erabiltzaile mota guztiei erantzuna eman ahal izateko prestatuta egon behar dute, eta ez bakarrik erabateko autonomia funtzionala dutenei. Izan ere, emakumeek behar bereziak izan ditzakete, babesza edo laguntza behar izan dezakete, bizikidetasun-unitateko kide diren mendeko beste pertsona batzuekin joan daitezke...

Pertsona horiei, espazioaz gain, une horretan behar duten segurtasun fisikoa eta harrera eta laguntza pertsonala ere eskaini behar zaizkie. Beraz, hurrengoak behar dira, gutxienez:

- Larrialdiko ostatatzeen kasuan, etengabe bertan egon daitezkeen langileak, edo egonaldi ertainerako ostatatzeetan laguntza-programak gauza ditzaketenak.
- Hartzeko baldintzak kentzea (ikusi 13. gomendia) eta erabilera-arauak malgutzea. Horretarako, egoera desberdinak kontuan hartu beharko dira: segurtasuna nagusi duten ostatuak, baina baita ostatu normalizatuagoak ere, lagun diezaieketen pertsonekin (senideak, lagunak...) harremana izateko aukera ematen dutenak.

- Nahiko dibertsifikatuta dagoen sarea izatea, hala behar duen emakumeak bere beharren arabera baliabide egokia izan dezan, administrazio-egoera, ezgaitasuna, toxikomania edo mendekotasuna alde batera utzita.

## 16. Baliabideak eta horien harrera-gaitasuna gehitzea

Egia da gaur egun dauden baliabideak erabiltzeari buruzko txostenean bildutako datuek, itxuraz, baliabideok "nahikoak" direla frogatzen dutela. Alabaina, ez da ahaztu behar ez dituztela onartzen egoera ahul berezietan dauden emakumeak (ezgaituak, gaixotasun mentalak dituztenak, toxikomania-arazoak dituztenak, legez kanpoko etorkinak... (ikus 11. gomendioa). Gainera, beharrei baliabide desegokien bidez erantzuten zaie sarritan (adibidez, ostalaritza-plazetara joz).

Ez da erraza beharrak edo eskaerak aurreikustea eta, ondorioz, beharrezkoak izango diren baliabideak zehaztea. Baina gure ingurunean badaude, gai horren gainean, bidera gaitzaketen berriazko zenbait gomendio. Hona hemen adibide batzuk:

- Europako Parlamentuak emakumeen aurkako Erasoei buruz emandako Ebazpena, 1986ko ekainaren 11koa (A 2-44/86 dok.). Hauxe aipatzen du: *"Babeslekuak izateari dagokionez, etxebizitzetaz arduratzen diren agintariei honakoa onartzea eskatzen die: behar beste babesleku eman behar direla, famili ostatu bat 10.000 biztanleko"* (26.a atala).
- Europar Batasuneko Lehendakariaren "Emakumeen aurkako indarkeriaren ondorioak arindu eta erazteko jokoera onen eskuliburua" (ue2002.es) zera proposatzen du: *"Emakumeentzako arreta-zentroen sare zabala sortzea, 10.000 emakumeeko plaza bat duena, gutxienez. Bertan indarkeriaren biktimek behar duten laguntza jasoko dute. Zerbitzu horietan langile gaituak egongo dira, behar bezala ordainduta, eta beren lana aholkularitza legala, psikologikoa eta sozio-laborala ematea izango da..."*.

Baliabide horiei dagokienez, "sare" terminoaren esanahia azpimarratu behar da. Baliteke une zehatz batean udalerriri bateko baliabideak gainezka egotea eta alboko udalerririkoak ez erabiltzea. Aipatu baliabideak "sarean" erabiliko balira, arazoak saihestuko lirateke eta, gainera, ostatu eskuragarri guztiak hobeto aprobetxatuko lirateke.

Amaitzeko, gogora dezagun 20.000 biztanle baino gehiago dituzten udalerriri batzuek (hala nola, Barakaldo, Durango, Erandio, Getxo, Leioa, Portugalete eta Zarautz) oraindik ez dutela ostatu berezirik, txostenean agertzen den bezala.

## 17. Bete behar dituzten gutxieneko baldintzak arautzea

Horrelako egoerei aurre egiteko dauden ostatu publikoen eta espezifikoen gaur egungo "sarea" berri samarra da, eta administrazio ezberdinen ekimenez antolatuta da; beraz, ez da erabili inolako irizpiderik baliabideak alde aurretik planifikatzeko.

Oso irizpide eta baldintza ezberdinak daudela kontuan hartuta, ahalik eta azkarren egin behar da gure Autonomia Erkidegoko ostatu guztietarako oinarrizko araudi komuna, guztiek bete beharko dituzten gutxieneko baldintzak ezartzen dituen. Askok, adibidez, arkitektura-oztopoak dituzte (bai barruan, bai sarbidean) dituzte edo ez dute jarduteko araudirik.

Bestalde, dirudienez, baldintzak arautu behar dira, tratu txarren biktima den pertsonak udalerria utzi behar duenean (baliabiderik ezagatik edo segurtasun-kontuengatik), beste udalerrri batzuetako baliabideak eskuratu ahal izan ditzan. Hori guztia bere eskubideak murriztu gabe egin beharko da; beraz, horrek egiaz "sarean" lan egitea ekarriko luke.

Eskuratutako informazioaren arabera, *"Etxeko tratu txarrak jasan dituzten emakumeak hartzen dituzten EAEko harrera-pisuen egoera"* (Emakunde, 1999) izeneko txostenaren ondorioz sortu zen lan-taldeak hainbat proposamen egin zituen Erkidegoko ostatu guztietarako gutxieneko kalitate-baldintzei eta jarduera-irizpide komunei buruz. Halaber, barne-araudiaren eredia egin zuen, eta administrazioei bidali zitzaien. Araudi komuna gauzatzeko konpromisoa, jakina denez, etxeko indarkeria jasaten duten emakumeentzako Segurtasun Planean ere (2002-2004) agertzen da.

Beraz, gomendio honetan, legeak arautzeko konpromisoa bete dadin eskatzen da (lan hori Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailari dagokio), eta administrazio eskudunek proposaturiko irizpideak ezartzea.

### 9.2.2. Arreta psikologikoko zerbitzuei buruzkoak

## 18. Tratamenduen gehieneko iraupena malgutzea

Arreta psikologikoko zerbitzuari dagokionez, lurralde bakoitzean tratamenduaren gehieneko denbora ezarri da: 4 hilabete Araban eta Bizkaian (asteko saioekin), eta 18 saio Gipuzkoan. Udalek beren zerbitzua, hautazkoa zein osagarria, duten kasuetan (adibidez, Getxon, Barakaldon edo Arrasaten) irizpideak aldatu egiten dira.

Oro har, tratamenduak luzeak edo espezializatuak direnean, tokiko zerbitzuek, halakorik badago, lurralde zerbitzuetara edo Osakidetzara bideratzen dituzte beren kasuak. Hala ere, kasuak Osakidetzara bideratzen dituzten profesionalak beraiek uste dute hori ez dela zerbitzurik egokiena, emakume biktimak "psikiatritzatzen" baitira.

Zenbait profesional eta elkarrizketaturiko emakumeetako batzuk ados daude kasu batzuetan ezartzen diren gehieneko denborak nahikoak ez direla adierazten dutenean.

Beraz, gaur egungo gehieneko denbora-irizpideak malgutzea proposatzen da, behar gehiago edo arazo larriagoak dituzten emakumeek tratamendua denbora luzeagoan jarraitzeko aukera izan dezaten.

## 19. Zerbitzuak erabiltzaileei hurbiltzea

Gomendio honen bidez 12.a (arreta-zerbitzuak deszentralizatzea) zehazten da, eta berariaz arreta psikologikoko zerbitzuei aplikatzen zaie.

Lurralde bakoitzaren ezaugarriak eta programa bakoitzaren kudeaketa-sistema kontuan hartuta, hurbiltasuna Gipuzkoan gertatzen dela jotzen da, tokian bertan kokatutako taldeak kontratatzen baitira, espezializazioa bermatzeko zailtasunak izan arren. Ez da gauza bera gertatzen, ordea, hiriburutik urrun dauden Arabako eta Bizkaiko herri eta eskualdeetan. Arazo hori espezializazioa eta hurbiltasuna ahalik eta ondoen bateratuz konponduko litzateke.

## 20. Gizon erasotzaileei bideratutako tratamendu psikologikoko programak indartu eta ebaluatzea

Emakumeak etxean jasaten dituen tratu txarrei erantzun osoa emateko, neurri penalak hartzeaz gain, gizon erasotzaileari arreta psikologikoa eskaini behar zaio. Izan ere, ez dugu ahaztu behar askotan emakumeak berarekin bizi izaten jarraitu nahi izaten duela.

Horrela, hiru lurraldeetan arreta-programak daude: Araban 1998tik aurrera, Bizkaian 1995etik aurrera, eta Gipuzkoan 1993tik aurrera. Beraz, programak berri samarrak dira eta orain arte erasotzaile gutxik hartu dute parte. Dena den, emaitzei buruz jada badago informazio pixka bat.

Programak indartu eta ebaluatu egin behar dira eta, gutxienez, ohar pare bat kontuan hartu behar da, antza:

- Programak inoiz ez dira indartu behar berariaz emakumeentzako diren beste baliabide batzuen kontura.
- Eraso-jokabideak aldatzeaz gainera, horiek ahalbidetzen dituzten kultur erroak eta pentsamolde matxista ere landu behar dira.

### 9.2.3. Laguntza juridikoko zerbitzuei buruzkoak

## 21. Laguntza behar duten pertsonen zerbitzua eskuratzea erraztea

Gipuzkoako Foru Aldundiaren orientabide juridikoaren programari dagokionez, gomendioa hau da: emakumeek zerbitzu hori eskuratzeko aukera izan behar dute (ikus 9. gomendioa), aldez aurretik oinarritzko gizarte-zerbitzuetatik pasatu gabe. Horretarako, gaur egungo irizpidea aldatu beharra dago.

Aurreko gomendio batean arreta psikologikoko zerbitzurako proposatu dugun bezala, kasu honetan ere zerbitzua erabiltzea erraztu behar da, zerbitzuok eskatzaileen bizilekuetara hurbilduz. Bizkaiak du deszentralizatzeko beharrik handiena.

## **22. Abokatuen elkargoek gauzatutako laguntza juridikoko zerbitzu berriak behar bezala funtzionatzen duela bermatzea**

2003ko apirilean, Eusko Jaurlaritzako Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailak eta Legelarien Euskal Kontseiluak EAeko *etxeko tratu txarren edota sexu-erasoen biktimentzat laguntza juridikoko zerbitzua eta ofiziozko txanda sortzeko Hitzarmena* izenpetu zuten. Hitzarmen hori ezartzeko, hiru lurralde historikoetako abokatuen elkargoak zerbitzu hori ematen hasi dira une ezberdinetan. Zerbitzua 24 orduko zaintza-aldien bidez gauzatuko da.

Salaketa jartzen den hasierako unetik -une kritiko horretatik, alegia- abokatuaren laguntza izateak nabarmen hobetuko du erakundeek indarkeria jasan duen emakumeari eskaintako arreta eta, zehatz-mehatz esanda, emakumeak errazago lortuko du babes-agindua. Zerbitzua hasi berria da eta oraindik ezin da baloratu. Hala eta guztiz ere, behar bezala funtzionatzen duela bermatu behar da, beharrezko giza baliabideez eta baliabide materialez hornituta. Halaber, komeni da hasieratik zerbitzuaren alderdi ezberdinak (prestakuntza espezializatua, eskatutako eta lortutako babes-aginduen arteko erlazioa, etab.) jarraitu eta ebaluatzea ahalbidetzen duten adierazleak ezartzea.

### **9.2.4. Zerbitzu polizialei buruzkoak**

## **23. Hasierako arreta eta lehenengo unean eskaintako informazioa hobetzea**

Gomendio honetan, normalean poliziei dagokien larrialdiko arretaz hitz egingo dugu, bereziki. Bildutako informazioaren arabera, badirudi beharrezkoa dela ondorengo praktikak, gutxienez, hobetzea:

- Biktimari kasu guztietan bermatzea baten bat berarekin joango dela medikuarengana edo auzitegiko medikuarengana. Beraz, hura bakarrik joateko eta, azterketa egin ostean, poliziaren bulegoetara itzultzeko (salaketa egin dezan) edozein gomendio saihestuko da.
- Ahal bada, emakumeari emakume polizia batek arreta ematea, edo, hori ezinezkoa bada, gaiari buruzko prestakuntza duen edo arazoarekiko bereziki sentikorra den gizon poliziak.
- Kasu guztietan salaketaren kopia idatzia ematea, salatzaileak eskatu ala ez kontuan hartu gabe.
- Biktimaren eskubideei buruzko informazio idatzia nahiz ahozkoa eskaintzea, baita erabil ditzakeen baliabide eta zerbitzuei buruzkoa ere (gizarte, osasun eta epai alorretan).
- Telefono-zenbakia ematea, behar izanez gero, biktimak poliziarekin zuzeneko harreman pertsonalizatua izan dezan.
- Biktimarekin batera larrialdiko ostatura joatea, nahiz eta bere lurralde-eremutik kanpo egon.

## **24. Polizien artean "Erakunde arteko Protokoloa" hedatzea, beren prestakuntza erraztea, eta protokoloak nahiz jarduera-arauak eraginkortasunez betetzen direla egiaztatzeko jarraipena egitea**

*"Etxeko tratu txar eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei ematen zaien laguntza hobetzeko erakunde arteko protokoloa"*k oso jarduera-irizpide garrantzitsuak finkatzen ditu, poliziek salaketa egitera doan biktimari eraginkortasunez laguntzeko. Bestalde, udaltzaingoek eta Ertzaintzak ez dute kasu mota horietarako unitate berezirik. Beraz, garrantzitsua da halako egoeretan edozein unetan esku har dezaketen polizia guztien artean Protokoloa hedatzea. Horretarako, informazioa eta prestakuntza hobetu behar dira.

Ildo horri jarraiki eta txostenean bildutako datuen arabera, udaltzainen trebakuntza beharrak nabarmendu behar dira, gai horri buruz egindako eskaerek ez baitute beti erantzun positiboa izaten.

Era berean, badirudi beharrezkoa dela jarraipen sistematikoak egitea, irizpideak benetan aplikatzen diren aztertzeko. Hala, hutsuneak zuzendu ahal izango dira eta polizia eta zerbitzuen artean jokaera onen adibideak hedatuko dira.

## **25. Erasoaren arriskua murrizten duten kokapen- eta babes-sistemak garatzea**

Datuak bildu zirenean, poliziek -ez Ertzaintzak, ezta aztertutako udaltzaingoek ere- ez zeukaten inolako sistemarik erasotzaileak edo genero-indarkeria jasan duten eta oraindik arrisku-egoeran bizi diren emakumeak aurkitzeko. Ez zegoen inolako alarma-sistemarik, berehalako arrisku-egoeran zegoen biktima aurkitu eta babesteko. Gasteizko Udaltzaingoak soilik zuen GPS sistema erabiliz telelaguntzako zerbitzua ezartzeko proiektu aurreratu bat. Azken hilabeteotan ezarri da zerbitzu hori.

Sistema horiek teknologiak eskura jarritako baliabideak erabiliz garatu behar dira. Nolanahi ere, sistemen eraginkortasuna eta biktimen iritzia baloratu behar dira. Beraz, abiarazten diren esperientziak ebaluatu beharko dira, erasotzailea "urrun" egoteko neurri judizialei jarraipen berezia eginez.

## **26. Datuak erregistratu eta babesteko sistemak hobetzea**

Txostenean, zenbaitetan agerian jarri da nekez lor daitezkeela arazoak benetan nolakoak diren eta zer bilakaera izan duten hobeto jakitea ahalbidetzen duten datu orokorrak. Gai hori arestian aipatutako gomendio batean landu da (5. gomendioa - Genero-indarkeriari buruzko irizpideak bateratu eta datuak bildu, sistematizatu eta hedatzeko prozesuak hobetzea).

Poliziak emandako datuak nahikoak dira poliziek erabilitako irizpideen aniztasuna, datu orokorrik eza edo erkaketak eta bilakaerak ezartzeko ezintasuna egiaztatzeko.

Hala ere, nabarmenak dira Ertzaintzak datuak erregistratu edo ustiatzeko sisteman egin dituen aldaketak eta hobekuntzak.

Beraz, poliziaren datuei dagokienez, honako hau proposatzen da:

- Emakumeen aurkako indarkeriaren agerpen guztiak zehatz-mehatz zehaztea, halakotzat jo daitezkeen salatutako gertaera guztiak zenbatuz eta halakotzat jotzen ez direnak baztertuz (adibidez: adingabekoen galbideratzea).
- Poliziek gaur egun erabiltzen dituzten irizpide eta sailkapen ezberdinak partekatu eta erkatzea, sistema bakarra, homogenea, edo, behintzat, datuak erantsi edo kentzea ahalbidetzen duena lortu ahal izateko.
- Datu guztiak aldan-aldan bildu eta batera ustiatu eta hedatzea bermatzen duen prozedura ezartzea.
- Datuen argitasuna eta gardentasuna eta pertsonen intimitatearen errespetu arduratsuen bat etortzea.

### 9.2.5. **Gizarte-zerbitzuei buruzkoak**

#### **27. Datuen erregistroak hobetu eta bateratzea**

Hasieran behintzat, gizarte-zerbitzuak datu-iturri garrantzitsuak dira genero-indarkeriaren errealitatea ezagutzeko.

Txostenak azaltzen du praktikan hori ez dela beti gauzatzen: hainbat datu ez dira biltzen, ez dago datuak biltzeko irizpide edo sistema homogeenorik, ez da egiten informazioaren ustiapen sistematikoa, ustiapena oso garestia da, -datuok kasuz kasu aztertu behar baitira-, zerbitzu asko daude eta, gainera, sakabanatuta daude...

Aurreko gomendioan zerbitzu polizialeterako planteatu den bezala, gizarte-zerbitzuetarako ere irizpideak bateratu eta datuen aldizkako ustiapen orokorra egitea proposatzen da. Hori guztia pertsonen intimitaterako eskubidea bermatuz egin beharko litzateke.

#### **28. Larrialdiko gizarte-zerbitzuak indartzea**

Gaur egun larrialdiko gizarte-zerbitzuak Araban (Gasteizen, lurralde osorako izan arren) eta Bilbon baino ez daude. Beraz, Gipuzkoak eta Bizkaiak ez dute larrialdiko gizarte-zerbitzurik, hiriburuetan izan ezik. Horren ondorioz, SOS-Deiak erabili behar da, nahitaez poliziak esku hartu behar duela. Hori dela eta, berehalako laguntza mota hori hiru lurraldeetara hedatzea proposatzen da.

Bestalde, larrialdiko zerbitzuak ez dira telefonoaren bidezko arretara mugatu behar; lehenengo unean biktimekin batera joan beharko litzateke beharrezko tokietara (larrialdiko etxebizitzara, ospitalera...). Horretarako, lurraldeek dituzten giza baliabideak indartu beharko liriateke, edo, berriak sortuz gero, behar horiek aurreikusi.

## **29. Erakundeen erantzuna arintzea**

Gomendio honetan, beharrezko gizarte-laguntzak izapidetu eta lortzeaz hitz egingo dugu, bereziki.

Tratu txarrei erantzuteko orduan erakundeei eskaintzen zaizkien baldintzetako bat azkartasuna, berehalakotasuna, da. Hartu berri diren neurri batzuek, besteak beste, babes-aginduak arautzeko aurreikusitako neurriek, horretan lagundu nahi dute.

Hala eta guztiz ere, oinarrizko baliabide zehatzak lortzeko -hala nola, oinarrizko errenta edo gizarte-larrialdiko laguntzak-, hainbat hilabete igaro behar dira, horietan izapide asko egin behar direla. Beraz, kaltetutako emakumeak oso baldintza mugatuak ditu erabakiak hartu eta autonomia izateko. Emakumeak hala behar duen guztietan, laguntza ekonomikoa berehala emateko egokiak diren neurriak asmatu eta egituratu beharko lirатеke (laguntzak aurreratzeko sistemak, elikadura-pentsioen berme-fondoa, etab.).



**ERANSKINAK**

## I. ELKARRIZKETETAN ERABILI DIREN GIDOI ETA GALDE-SORTAK

Eranskin honetan, labur-zurrean jorratuko dugu gizarte eta polizia zerbitzuetako ordezkariekin izandako elkarrizketen haria. Era berean, haiei eskatutako agirien laburpena ekarri dugu atal honetara.

### 1- Foru aldundi, udal eta mankomunitateetako gizarte-zerbitzuak:

- **Agiriak**

- Sail/Zerbitzu/Bulegoko antolabide orokorra.
- Genero-indarkeria pairatu duten emakumeentzako laguntza-programak.

- **Genero-indarkeria pairatu duten emakumeentzako programa bereziak:** (laguntza psikologikoari buruzko programak, laguntza juridikoari buruzko programak, harrera-zerbitzuak, gizarte-laguntza, tratu txarrak eragiten dituzten gizonentzako laguntza-programak...)

1. Sail barruko kokalekua.
2. Organigrama.
3. Ildo honetako programa guztien diseinua (edukia, prestazioak, kudeaketa-era, erabilerari buruzko datuak, ebaluatzeke irizpideak).
4. Bereziki ahul diren emakume-taldeak.
5. 1997 eta 2001 arteko oroitza-txostenak.

- **Programa orokorrak** (batik bat, oinarrizko gizarte-zerbitzuetan eta larrialdiko zerbitzuetan)

1. Kokalekua eta zerbitzu bereziekin lotura (koordinazio-moduak).
2. Organigrama.
3. Genero-indarkeria pairatu duten emakumeei laguntzeko programen diseinua (edukia, prestazioak, kudeaketa-era, erabilerari buruzko datuak, ebaluatzeke irizpideak).
4. Bereziki ahul diren emakume-taldeak.
5. 1997 eta 2001 arteko oroitza-txostenak. (genero-indarkeria pairatu duten emakumeei emandako laguntzari dagokionez).

- **2001ean laguntza jasotako emakumeei buruzko datuak**, horietako kopuru txiki bati elkarrizketak egiteko.
- **Elkarrizketak** (jardute-moduak):
  - Gertakariak azaltzeko ohiko prozedura: zuzeneko eskaera edo beste erakunde batzuek bideratua (polizia, epaitegia, ospitalea, etxeko medikua...).
  - Agertzen den arazoaren araberako jardute-modua eta eskaeraren jatorria (lehen eskaera edo beste erakunde batzuek bideratzea).
  - Geroko esku-hartzea.
  - Gertakarien bideratzea eta jarraipena: beste zerbitzu edo programa batzuekiko koordinazioa.
  - Azken bost urteetako eskaeren bilakaeraren azterketa.
- **Zerbitzuen jardunbidearen azterketa**
  - Antolakuntza eta genero-indarkeria pairatu duten emakumeek agertutako beharrianak bat ote datozen.
  - Egungo baliabideak eta emakumeek dituzten arazoak bat ote datozen.
  - Egungo baliabideen gaineko iritzia.
  - Baliabide materialak nahikoak ote diren.
  - Giza baliabideak nahikoak ote diren.
  - Tratu txarrak pairatu dituzten emakumeei laguntzeko zerbitzu eta programen arteko koordinazioa.
  - Emakumeen arazoetan esku hartzen duten beste erakunde batzuekiko koordinazioa: osasuna, justizia, polizia...
  - Ebaluatzeko sistemak.
  - Lana gauzatzeko zailtasunak eta baldintzapenak.
  - Ase gabeko beharrianak.
  - Egungo gabeziak konpontzeko proposamenak eta/edo iradokizunak.

## 2- Polizia-zerbitzuak

Udaltzain eta ertzain-etxeetako arduradunekin izandako elkarrizketak eta haiei eskatutako agiriak.

- Gertakariak azaltzeko ohiko prozedura.
- Jardute-moduak.
- Esku-hartzearen motak.
- Biktimei laguntzea (eskolta).
- Unitate berezirik ote dagoen. Egotekotan, unitate horien antolaera. Unitate horietako langileria.
- Erakundeen protokoloen jarraipena. Barne jardunbideko protokoloak.
- Azken 5 urteetako eskaeren bilakaeraren azterketa. Salaketei buruzko datuak.
- Erregistro, estatistika eta analisiak egiteko sistemak.
- Egungo baliabideak eta emakumeek dituzten arazoak bat ote datozen.
- Tratu txarrak pairatu dituzten emakumeei laguntzeko zerbitzu eta programen arteko koordinazioa.

- Emakumeen arazoetan esku hartzen duten beste erakunde batzuekiko koordinazioa.
- Lana gauzatzeko zailtasunak eta baldintzapenak.
- Ase gabeko beharrianak.
- Egungo gabeziak konpontzeko proposamenak eta/edo iradokizunak...

## GENERO INDARKERIA PAIRATUTAKO EMAKUMEEK ERAKUNDEEN ARRETARI BURUZ EGINDAKO GALDETEGIA

EGUNGO EGOERA	
<b>Adina</b>	
<b>Egoera zibila</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ezkongabea</li> <li>2. Ezkondua</li> <li>3. Alarguna</li> <li>4. Dibortziatua</li> <li>5. Banandua</li> </ol>
<b>Familia-taldea</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Familia-talderik ez</li> <li>2. Senar-emazteak/bikotea</li> <li>3. Senar-emazteak/bikotea eta seme-alabak</li> <li>4. Aita/ama eta seme-alabak</li> <li>5. Beste bat</li> </ol>
<b>Familiakideen kopurua</b>	
<b>Seme-alaben kopurua</b>	
<b>Ikasketak</b>	
<b>Lana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Norbere kontura</li> <li>2. Lan iraunkorra familiako kideren baten negozioan</li> <li>3. Soldatuko lana, aldi baterakoa edo mugagabea</li> <li>4. Aldi baterako baja gaixotasun edo amatasunaren zioz</li> <li>5. Etxeko lanak</li> <li>6. Ikasten</li> <li>7. Erretiratua edo aurre-erretiratua</li> <li>8. Erretiratua elbarritasunaren zioz</li> <li>9. Lan egiteko ezindua</li> <li>10. Errentaduna</li> <li>11. Langabea</li> <li>12. Beste egoera batean (zehaztu)</li> </ol>

## DESKRIBATU LANA

Lanbidea	Enpresaren jarduera	Lan-egoera	Kontratu-mota	Gizarte Segurantzzen izena emanda?	Sustapen publikoko lana?
.....	.....	1. Lan emalea	1. Mugagabea	1. Bai	1. Bai
.....	.....	2. Autonomoa	2. Aldi baterakoa	2. Ez	2. Ez
.....	.....	3. Familia-laguntza	3. Obra edo zerbitzuko kontratua		
.....	.....	4. Kooperatibatikoa	4. Beste bat		
.....	.....	5. Herri administraziozko soldatakoa	5. Kontratu barik		
.....	.....	6. Enpresa publikoko soldatakoa			
.....	.....	7. Enpresa pribatuko soldatakoa			
.....	.....	8. Beste bat			

### AZKEN HILEAN JASOTAKO DIRU-SARRERAK

### DIRU-SARREREN JATORRIA

Norberaren diru-sarrerak .....

.....

Etxeko diru-sarrerak guztira .....

.....

### Gaur egun, nola deskribatuko zenuke zure familiarren egoera?

- |                  |   |                 |
|------------------|---|-----------------|
| 1. Oso txiroa    | 4. Hainbatean, batez bestekotik bestera | 7. Aberatsa     |
| 2. Txiroa        | 5. Batez bestekotik gora, eroso         | 8. Oso aberatsa |
| 3. Txiro antzean | 6. Diruduna                             |                 |

### Seme-alaben jaiotze-urtea

- |    |       |
|----|-------|
| 1. | ..... |
| 2. | ..... |
| 3. | ..... |
| 4. | ..... |
| 5. | ..... |

## AGERTUTAKO ARAZOAK ETA EGINDAKO IBILBIDEA

**Bizikidetzan moduz aldatu zara lehen salaketa jarri zenuenetik edo gertakariaren berri gizarte-zerbitzuei eman zenuenetik?**

Ez

Bai

Aurreko familia-mota .....

Oraingo familia-mota .....

GERTAKARIAK	POLIZIA EDO GIZARTE ZERBITZUETARA		
	LEHEN GORA- BEHERAREN DATA	LEHEN ALDIZ JOTAKO DATA	AZKEN ESKU- HARTZEAREN DATA
1. Etxeko tratu txarrak	.....	.....	.....
2. Fisikoak	.....	.....	.....
3. Psikologikoak	.....	.....	.....
4. Sexu-erasoa	.....	.....	.....
5. Biak	.....	.....	.....
6. Besterik (jazarpena)	.....	.....	.....

	LEHEN ERASOA	LEHEN ESKU-HARTZEA
<b>Adina</b>		
<b>Egoera zibila</b>	1. Ezkongabea 2. Ezkondua 3. Alarguna 4. Dibortziatua 5. Banandua	1. Ezkongabea 2. Ezkondua 3. Alarguna 4. Dibortziatua 5. Banandua
<b>Familia-taldea</b>	1. Familia-talderik ez 2. Senar-emazteak edo bikotea 3. Senar-emazteak/bikotea eta seme-alabak 4. Aita/ama eta seme-alabak 5. Beste bat	1. Familia-talderik ez 2. Senar-emazteak edo bikotea 3. Senar-emazteak/bikotea eta seme-alabak 4. Aita/ama eta seme-alabak 5. Beste bat
<b>Familiakideen kopurua</b>		
<b>Seme-alaben kopurua</b>		
<b>Lana</b>	1. Norbere kontura. 2. Lan iraunkorra familiako kideren baten negozioan 3. Soldatuko lana, aldi baterakoa edo mugagabea 4. Aldi baterako baja gaixotasun edo amatasunaren zioz 5. Etxeko lanak 6. Ikasten 7. Erretiratua edo aurre-erretiratua 8. Erretiratua elbarritasunaren zioz 9. Lan egiteko ezindua 10. Errentaduna 11. Langabea 12. Beste egoera batean (zehaztu) .....	1. Norbere kontura. 2. Lan iraunkorra familiako kideren baten negozioan 3. Soldatuko lana, aldi baterakoa edo mugagabea 4. Aldi baterako baja gaixotasun edo amatasunaren zioz 5. Etxeko lanak 6. Ikasten 7. Erretiratua edo aurre-erretiratua 8. Erretiratua elbarritasunaren zioz 9. Lan egiteko ezindua 10. Errentaduna 11. Langabea 12. Beste egoera batean (zehaztu) .....

**Zer arrazoi nagusik edo premiazko beharriaz bultzatu zintuen salaketa jarri eta/edo laguntza eskatzera?**

---

---

**Nora jo zenuen lehen-lehenik? Zein zerbitzutara jo zenuen?**

---

---

---

**Nola izan zenuen baliabide horren berri?**

---

---

---

---

---

**Beste zerbitzuren batera bideratu zintuzten? Erantzuna baiezkoa bada, zein zerbitzutara bidali zintuzten?**

---

---

---

---

---

**Handik aurrera, zein zerbitzu erabili duzu? Adieraz itzazu erabilitako hurrenkeran.**

1. 

---
2. 

---
3. 

---
4. 

---
5. 

---
6. 

---

**Gerora erabili ez duzun zerbitzurik eskaini dizute? Zergatik ez duzu erabili?. Ez zituen zure beharrianak konpontzen? Azal ezazu zerbitzua ez erabiltzeko arrazoia.**

---

---

---

---

---

**Zure iritiz, Gizarte Zerbitzuen esku-hartzeak (udalaren edo aldundiaren zerbitzuek) lagundu dizu zure beharrianak konpontzen?**

- 1.- Ez du inolako eraginik izan
- 2.- Bai
- 3.- Ez
- 4.- Beharrian batzuk bakarrik konpondu dizkit

(Azaldu zergatia erantzun bakoitzean; erantzuna "Beharrian batzuk bakarrik konpondu dizkit" bada, esan zeintzuk bai, zeintzuk ez, eta zergatik).

---

---

---

---

---

---



## ZERBITZUETAN JASOTAKO LAGUNTZAREN GAINEKO IRITZIA

Eman iritzia erabili duzun zerbitzu bakoitzean jasotako laguntzaren honako alderdi hauei buruz:

### UDALTZAINGOA

	Oso ona	Ona	Hala moduzkoa	Txarra	Oso txarra
- Lehen aldiz jasotako tratua	1	2	3	4	5
- Polizia-etxean jasotako tratua eta arreta (laguntzea, salaketa hartzea)	1	2	3	4	5
- Emandako informazioa	1	2	3	4	5
- Egindako bidea (zerbitzu gehiegitatik igaro behar, ez...)	1	2	3	4	5
- Emandako erantzuna (jasotako erantzuna-programak, zerbitzuak, eta beharrikanak bat datoz?)	1	2	3	4	5
- Laguntza eman dizuten profesionali buruzko iritzia	1	2	3	4	5
- Izapideak egiteko azkartasuna	1	2	3	4	5
- Datuen isilpekotasuna	1	2	3	4	5

### ERTZAINZA

	Oso ona	Ona	Hala moduzkoa	Txarra	Oso txarra
- Lehen aldiz jasotako tratua	1	2	3	4	5
- Polizia-etxean jasotako tratua eta arreta (laguntzea, salaketa hartzea)	1	2	3	4	5
- Emandako informazioa	1	2	3	4	5
- Egindako bidea (zerbitzu gehiegitatik igaro behar, ez...)	1	2	3	4	5
- Emandako erantzuna (jasotako erantzuna-programak, zerbitzuak, eta beharrikanak bat datoz?)	1	2	3	4	5
- Laguntza eman dizuten profesionali buruzko iritzia	1	2	3	4	5
- Izapideak egiteko azkartasuna	1	2	3	4	5
- Datuen isilpekotasuna	1	2	3	4	5

### UDALAREN GIZARTE ZERBITZUAK

	Oso ona	Ona	Hala moduzkoa	Txarra	Oso txarra
- Lehen aldiz jasotako tratua	1	2	3	4	5
- Polizia-etxean jasotako tratua eta arreta (laguntzea, salaketa hartzea)	1	2	3	4	5
- Emandako informazioa	1	2	3	4	5
- Egindako bidea (zerbitzu gehiegitatik igaro behar, ez...)	1	2	3	4	5
- Emandako erantzuna (jasotako erantzuna-programak, zerbitzuak, eta beharrikanak bat datoz?)	1	2	3	4	5
- Laguntza eman dizuten profesionali buruzko iritzia	1	2	3	4	5
- Izapideak egiteko azkartasuna	1	2	3	4	5
- Datuen isilpekotasuna	1	2	3	4	5

**ALDUNDIAREN GIZARTE ZERBITZUAK**

	Oso ona	Ona	Hala moduzkoa	Txarra	Oso txarra
- Lehen aldiz jasotako tratua	1	2	3	4	5
- Polizia-etxean jasotako tratua eta arreta (laguntzea, salaketa hartzea)	1	2	3	4	5
- Emandako informazioa	1	2	3	4	5
- Egindako bidea (zerbitzu gehiegitatik igaro behar, ez...)	1	2	3	4	5
- Emandako erantzuna (jasotako erantzuna-programak, zerbitzuak, eta beharizanak bat datoz?)	1	2	3	4	5
- Laguntza eman dizuten profesionali buruzko iritzia	1	2	3	4	5
- Izapideak egiteko azkartasuna	1	2	3	4	5
- Datuen isilpekotasuna	1	2	3	4	5

**ZERBITZUEN BALDINTZA FISIKOEN GAINKO IRITZIA**

	Udalerrria		Kokalekua		Harrera-ordutegia	
	Egokia	Ezegokia	Egokia	Ezegokia	Egokia	Ezegokia
Laguntza psikologikoa	1	2	1	2	1	2
Laguntza juridikoa	1	2	1	2	1	2
Oinarrizko gizarte-zerbitzua	1	2	1	2	1	2
Presazko etxeratzea	1	2	1	2	1	2
Harrera-etxebizitza	1	2	1	2	1	2
Larrialdiko gizarte-zerbitzua	1	2	1	2	1	2
Gizarte-zerbitzu berezia (Ald.)	1	2	1	2	1	2
Udaltzaingoa	1	2	1	2	1	2
Ertzaintza	1	2	1	2	1	2

**Zerbait ezegokitzat jo baduzu, mesedez, adierazi zergatik eta zein aldaketa proposatzen duzun.**

---



---



---



---



---

**Zure iritziz, beste baliabideren bat behar izan duzu baina ez dizute eskaini? Zein?**

---



---

**Hizpide erabili ditugun baliabide eta/edo zerbitzuetakoren bat erabiltzen ari zara gaur egun. Hala bada, zein? Ez baduzu bat ere erabiltzen, zergatik?**

---



---



---



---

**Udaleko polizia-zerbitzu gizarte-zerbitzuetara joateko aholkua emango zenioke zure egoera berean dagoen emakume bati? Zergatik?**

---



---



---



---

**Beste gomendiorik egingo zenioke zurearen antzeko egoeran dagoen emakume bati?**

---



---



---



---

### BALIABIDE GAINKO IRITZI OROKORRA

	Eskaini			Erabili		IRAUPENA (zenbat hil)	Laguntzaren gaineko iritzia				
	BAI	EZ	ED	BAI	EZ		OO	O	HM	T	OT
Emakumeentzako laguntza psikologikoa	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5
Gizon erasotzaileentzako laguntza psikologikoa	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5
Laguntza juridikoa	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5
Gizarte-zerbitzu berezia	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5
Oinarrizko gizarte-zerbitzua	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5
Larrialdiko gizarte-zerbitzua	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5
Larrialdiko etxeratzea	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5
Harrera-etxebizitza	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5
Udaltzaingoa	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5
Ertzaintza	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5
Besterik	1	6	0	1	6	.....	1	2	3	4	5

**Idatzizko informazioa eman dizute udaltzainenean edo Ertzaintzarenean?**

---

---

**Salaketaren ziurtagiria edo hitzez hitzeko kopia eman dizute?**

---

---

**Emakume batek egin dizu arreta?**

---

---

## II. EAEko EMAKUMEENTZAKO EKINTZA POSITIBOEN III. PLANEAN EMAKUMEEN KONTRAKO INDARKERIARI DAGOZKION HELBURUAK ETA EKINTZAK

HELBURUAK	EKINTZAK
<p><b>1.1.3.</b>  <b>Giza eskubideen arloan bidezkoak diren baliabide juridikoen aplikazioa indartzea, emakumeen kontrako indarkeria mota guztiei aurre egin eta eliminatzeko.</b></p>	<p>1.1.3.1. Etxean tratu txarrak emateagatik irekitzen diren prozedura judizialak bizkortzea, eta orobat, tratu txarrak tarteko direla, bikoteak banantzeko prozedura zibilak.</p> <p>1.1.3.2. Etxeko indarkeriaren biktimak dagozkien eskubideez hobeki balia daitezen neurriak hartzea, adibidez: hutsegiteen epaiketetan abokatuaren laguntza segurtatzea, ofiziozko abokaturia izendatzerakoan biktimei lehentasuna ematea edo, hala behar denean, berariazko ofizio txanda bat eratzea; prozedura zibilean eta penalean defentsa bateratzea, e.a.</p> <p>1.1.3.3. Sexu erasoen biktimek aholkularitza juridikoa prozedura judizial osoan izango dutela bermatzea.</p> <p>1.1.3.4. Sexu jazarpenaren arloan dauden bitarteko juridikoak egiaz aplikatu daitezkeen bultzatzea, gerta daitezkeen errepresalien aurrean auzi-jartzailei eta lekukoei babesa bermatuz.</p> <p>1.1.3.5. Behar diren jarduketak bultzatzea, emakumezkoen trafikoaren biktimei beren beharrei egokitutako laguntza juridikoa bermatzeko.</p>

HELBURUAK	EKINTZAK
<p><b>9.3.1.</b>  <b>Etxeko tratu txarrei eta emakumeen kontrako sexu-erasoei buruzko ikerkuntza indartzea.</b></p>	<p>9.3.1.1. Etxeko indarkeriaren eta emakumeen kontrako sexu-erasoen eragina eta kausak aztertzea eta, orobat, kasu horiek salatzea edo ez salatzea baldintzatzen duten faktoreak.</p> <p>9.3.1.2. Etxean tratu txarrak eta/edo sexu-erasoak jasan dituztenei laguntza psikologikoa emateko zerbitzuek eta antzeko beste baliabide batzuek lortutako emaitzak ebaluatzea, eta, orobat, horrelako kasuetan parte hartzen duten alderdi ezberdinen arteko koordinazio akordioak ebaluatzea.</p> <p>9.3.1.3. Aholkularitza juridikoa eta laguntza psikologikoa emateko zerbitzuetan, datuak biltzeko fitxak betetzeko moduz dauden irizpideak batzea, datu homogeenak bildu ahal izateko.</p> <p>9.3.1.4. Tratu txarrei buruz dauden estatistika polizial eta judizialak egokitzea, etxeko tratu txartzat har daitezkeen delitu mota guztiak bereiziz, horrela ongi ezagutuko baitira bizikidetzan unitateetan gertatzen diren mehatxuak, koakzioak, lesioak edo sexu-erasoak.</p>

HELBURUAK	EKINTZAK
<p><b>9.3.2.</b>  <b>Etxeko tratu txarrei eta sexu-erasoen aurrea hartzeko jarduerak egitea.</b></p>	<p>9.3.2.1. Etxeko indarkeriari eta sexu-erasoen buruzko problematikaz eta horiei aurrea hartzeko moduez sentsibilizazio ekintzak burutzea, dauden baliabideen informazioa emanez eta horrelako kasuetan salaketa jartzera bultzatuz.</p> <p>9.3.2.2. Gazteen hezkuntzako profesionalen (irakaskuntza sistema, aisialdia, adingabekoei harrera egiteko zerbitzuak,...) prestakuntza ematea, etxeko indarkeriaren eta sexu-erasoen inguruko prebentzio jarduerak egin ditzaten ikasleekin.</p> <p>9.3.2.3. Ikasleei zuzenduriko jarduerak burutzea, indarkeria fisiko edo psikikoa erakusten duten jarrerari aurrea hartzeko, eta arazoak indarkeriaz ez bestela konpontzeko estrategiak erakusteko.</p> <p>9.3.2.4. Emakumeen aurkako indarkeriari aurrea hartzeko helburua duten baterako hezkuntzako materialak prestatu eta hedatu daitezen laguntzea.</p> <p>9.3.2.5. Emakumeen aurkako indarkeriari buruzko eta egoera horiei heltzeko moduari buruzko moduluak sartzeko helduen hezkuntza sisteman.</p> <p>9.3.2.6. Komunikabideetako profesionalen artean hainbat jarraibide banatzea, etxeko indarkeriari eta emakumeen aurkako erasoen buruzko berri eta irudiak modu ez-estereotipatuan eman ditzaten, eta egoera horiei aurrea hartzeko orientabide batzuk ematea.</p>

HELBURUAK	EKINTZAK
<p><b>9.3.3.</b>  <b>Etxeko tratu txarrak eta sexu-erasoen gertatzen diren egoeretan parte hartzen duten profesional eta kolektiboen prestakuntza ematea.</b></p>	<p>9.3.3.1. Emakumeen aurkako indarkeriari buruzko prestakuntza jarduerak burutzea, horrelako egoeretan lagundu eta prozesuan parte hartzen duten profesionalen zuzenduak: epaileak, fiskalak, auzitegi-medikuak, espetxe-erakundeetako langileak, abokatuak, Ertzaintza eta udaltzaingoak, osasun langileak, Biktimari Laguntzeko Zerbitzuetako profesionalak, gizarte zerbitzuetako langileak, e.a.</p> <p>9.3.3.2. Horrelako egoeretan parte hartzen duten alderdiek (auzitegiak, polizia, osasun maila eta gizarte maila), sexu-erasoetako biktimen dagokienez, hartutako akordioen berri ematea ukiturik dauden profesional guztiei.</p> <p>9.3.3.3. Hezkuntza eta osasun arloko profesionalen zuzenduriko prestakuntza jarduerak burutzea, emakumeen edo adingabekoen aurkako tratu txarren zantzuak antzeman eta horren berri eman diezaieten gizarte zerbitzuei edo, kasu bada, epaitegiei.</p>

- 9.3.3.4. Prestakuntza jarduerak antolatzea, tratu txarren eta sexu-erasoen biktimentzako prebentzio eta laguntza programak garatzen dituzten elkarte eta erakundeetan lan egiten duten pertsonei zuzenduak.
- 9.3.3.5. Etxeko biolentziaren aurka esku hartzeko eta hari aurrea hartzeko programetan egindako praktika interesgarriak trukatzeko jarduerak bultzatzea, profesionalen arteko topaketan bidez, gida-liburuen bidez, e.a.

HELBURUAK	EKINTZAK
<p><b>9.3.4. Emakumeen aurkako indarkeriaren biktimei ematen zaien laguntza hobetzea.</b></p>	<p>9.3.4.1. Emakumeen aurkako delitueta parte hartzen duten alderdien artean hartutako Hitzarmenak eguneratzea, biktimei ematen zaien laguntza hobetzeko asmoz.</p> <p>9.3.4.2. Ertzaintzaren eta Udaltzaingoaren komisaldegi guztietan, tratu txarren eta sexu-erasoen biktimei laguntzeko prestakuntza berariazkoa duten profesionalak jartzea. Ahalegina egingo da laguntza hori emateaz arduratuko den pertsona emakumezkoa izateko, txanda guztietan.</p> <p>9.3.4.3. Tratu txarren eta sexu-erasoen biktimek eta horien ustezko egileek dituzten zerbitzu osagarrien berri ematea, aldiro, Justizia Administrazioiko eta Ministerio Fiskaleko organoei, bereziki postu horiek aldi baterako betetzen diren kasuetan.</p> <p>9.3.4.4. Emakumeen aurkako indarkeriari lotutako delituak ikertzeko dauden auzitegi-medikuen baliabideak areagotzea, dauden beharretara egokituz.</p> <p>9.3.4.5. Etxeko indarkeria edo sexu-erasoak gertatzen diren kasuetan, gure Erkidegoko polizi kidegoek egin beharreko jarduketan gaineko jarraibideak prestatzea edo, kasua bada, egokitzea.</p> <p>9.3.4.6. Biktimari Laguntzeko Zerbitzuen eta indarkeriaren biktimei laguntza psikologikoa emateko zerbitzu berariazkoen arteko koordinazioa hobetzea.</p> <p>9.3.4.7. Emakumeen trafikoaren biktima direnei osasun eta gizarte laguntza eta laguntza juridikoa ematea.</p>

HELBURUAK	EKINTZAK
<p><b>9.3.5</b>  <b>Etxeko indarkeriaren eta sexu-erasoen biktima diren emakumeei eta adingabekoei lagundu eta harrera egiteko dauden zerbitzu eta baliabideak egokitzea.</b></p>	<p>9.3.5.1. Etxeko tratu txarren eta sexu-erasoen biktimei laguntza juridikoa eta psikologikoa emateko zerbitzuen dotazioa eta lurralde-antolaketa egokitzea, eskaintza egun dagoen eskaerari egokitzearren.</p> <p>9.3.5.2. Etxean tratu txarrak eragiten dituzten pertsonentzako laguntza psikologikoa ematen duten zerbitzuen erabilera sustatzea, zigor penalen edo espetxekoen osagarri edo alternatiba gisa.</p> <p>9.3.5.3. Gure erkidegoan dauden laguntza eta harrera egiteko zerbitzuak koordinatzea, horrelako kasuetan ematen den erantzuna optimizatzearen.</p> <p>9.3.5.4. Harrera egiteko etxe gehiago irekitzea eta geografikoki modu orekatu batean hedatzea, baliabide hori ez duen eskualderik izan ez dadin.</p> <p>9.3.5.5. Harrera egiteko etxeetako gutxieneko kalitate baldintzak eta funtzionamendu irizpideak homogeneizatzea (laguntza eta segimendu programak, mugikortasun geografikoa, ebaluazioa,...).</p> <p>9.3.5.6. Gizarte zerbitzuen ohiko lanalditik kanpora, ostatua emateko egiten diren premiazko eskakizunei berehalako erantzun egokia emango dieten zerbitzuen sarea Erkidego osora zabaltzea.</p> <p>9.3.5.7. Egund dauden gizarte baliabideak egokitzea, tratu txarrez gainera, beste inguruabar edo arazoak ere agertzen diren kasuei erantzun egokia eman ahal izateko (toxikomaniak, alkoholisismoa, adimen osasuna, ezintasunak, arauz kanpoko etorkinak, e.a.).</p> <p>9.3.5.8. Etxetik alde egin behar izan duten emakumeei eta adingabekoei lehenetsuna ematea gizarte babeserako sistemez baliatzeko (larrialdietarako laguntza ekonomikoak, prestatu-kuntza, haur eskolak, etxebizitza publikoak alokairuan edo premiazko egoeran, e.a.).</p> <p>9.3.5.9. Etxera itzultzea erabakitzen duten emakume gaizki tratatuei segimendu eta laguntza psiko-soziala emateko programak bultzatzea, hala nola beraiekin bizi diren adingabekoei.</p>



## AIPAMEN BIBLIOGRAFIKOAK

- ALBERDI, INES eta MATAS, NATALIA (2002). *La violencia doméstica. Informe sobre los malos tratos a mujeres en España*. Gizarte ikerlanen bilduma, 10. zk.
- ARGIBIDEA ELKARTEA (2000). *Gizarte Ongizateko Nafarroako Institutuaren Larrialdi Zentroa eta Harrera-etxea*. Iruñea.
- COBO PLANA, J. A. (1999). *Manual de actuación sanitaria, policial, legal y social frente a la violencia doméstica. Guión de actuación y formularios*. Masson, Bartzelona.
- DE VEGA RUIZ, J. A. (1999). *Las agresiones familiares en la violencia doméstica*. Aranzadi, Iruñea.
- DURKHEIM, E. (1997). *La división del trabajo social*. Paidós, Buenos Aires.
- DUTTON, D. eta PAINTER, S.L. (1980). *Male domestic violence and its effects on the victim*. Ottawa Health and Welfare, Kanada.
- DUTTON, D. eta BROWNING, J.J. (1986). "Assesment of wife assault with the conflict tactsis scale: Using couple data to quantify the differential reporting effect". *Journal of Marriage and the family*, 48.
- ECHEBURUA, E. eta CORRAL, P. (1998). *Manual de violencia familiar*. Siglo XXI, Madril.
- ECHEBURUA et al. (1997). *Repercusiones psicopatológicas de la violencia doméstica en la mujer: un estudio descriptivo*. *Psikopatología eta Psikologia Klinikoari buruzko aldizkaria*, 2. lib.
- EMAKUMEEN AURKAKO INDARKERIARI BURUZKO KANADAKO TALDEA (1993). *Paisaia aldatu. Indarkeriari azkena eman eta Berdintasuna lortu*. Hornidura Ministerioa. Ottawa.
- EMAKUNDE (1999). *Euskal Autonomia Erkidegoko Emakumeentzako Ekintza Positiboen III. Plana. Politika publikoetako genero ikuspegia*. Gasteiz.
- EMAKUNDE/ Instituto Vasco de la Mujer (1999). *Situación de los pisos de acogida de la Comunidad Autónoma de Euskadi en la que se acogen a mujeres víctimas de maltrato doméstico*. Vitoria-Gasteiz.
- EMAKUNDE/Instituto Vasco de la Mujer. *Maltrato doméstico y agresiones sexuales. Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Bilbao, Donostia-San Sebastián. Programa de actuación 2002*. Vitoria-Gasteiz.
- EMAKUNDE/Instituto Vasco de la Mujer (2002). *La violencia contra las mujeres*. Vitoria-Gasteiz.

- EMAKUNDE/Instituto Vasco de la Mujer. *Plan de seguridad para las mujeres víctimas de maltrato doméstico (2002-2004)*. Comisión de Seguimiento del Acuerdo Interinstitucional. Vitoria-Gasteiz.
- EMAKUNDE (1998). *Prevenir la violencia*. Una cuestión de cambio de actitud. Hezkuntza kaiera, 7. zk.
- ESPAINAKO DEFENDATZAILEA (1998). “Emakumeen aurkako etxeko indarkeria” txostena.
- EUROPAKO KONTSEILUA (1997). *Emakumeen Aurkako Indarkeriari Aurre Egiteko Adituen Txostena*. Mimeografiatua. Estrasburgo.
- FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE MUJERES SEPARADAS Y DIVORCIADAS -FAMSD- (2003). *Programa Marco de Intervención Multidisciplinar en el área de la violencia dirigida a las mujeres y a la infancia*. Tratu txarrak jasandako emakumeak indarbertitzeko eta gizarteratzeko zentroa. Madril.
- FERNANDEZ-BALLESTEROS, R.. eta beste batzuk (1995). *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Síntesis, Madril.
- OSBORNE, R. koord. (2001). *La violencia contra las mujeres. Realidad social y políticas públicas*. UNED Ediciones, Madril.
- PUYOL ALGANS, C. (2001). “Introducción” a *Propuestas de las Asociaciones de Mujeres para un Plan Integral contra la Violencia Hacia las Mujeres*. Madrilgo Erkidegoko Emakume Batzordea, Madril.
- TEUBAL, R. (2001). *Violencia familiar, trabajo social e instituciones*. Paidós, Bartzelona.