

KONTUAN HARTU BEHARREKO ORIENTABIDEAK, INDARKERIA MATXISTAREN

**KASU BAT SARTZEN DENEAN
GIZARTE ZERBITZUEN MENDE
EZ DAGOEN UDAL-BALIABIDE
EDO -ZERBITZU BATETIK**



Ohikoa ez bada ere, batzuetan gerta liteke gizarte zerbitzuen mende ez dauden udal-baliabide edo zerbitzuek —hezkuntza, gazteria, herritarrentzako arreta, Emakumeen Etxea...— indarkeria matxistari buruzko kontsultak jasotzea. Gerta daiteke, halaber, biktimaren bat edo haren inguruko norbait zerbitzu horietako batekin harremanetan jartzea telefonoz, posta elektronikoz edo aurrez aurre.

Halako kasuetan, garrantzitsua da kontuan hartzea teknikariek ezin dutela biktimarekin edo haren ingurukoekin esku-hartzerik gauzatu beren lan-eremutik egiten duten sentsibilizazio- eta prebentzio-lanetik haratago; hartara, zerbitzu eta baliabide espezializatueta bideratu behar dute kasua. Zuzen jarduteko, honako hauek hartu beharko dira kontuan:

a) Harrera ona egiteko gakoak

Teknikariek arlo profesionalean behin baino gehiagotan egin beharko diote lehenengo harrera udal-baliabidera edo zerbitzura informazioa eskatzera, kezkaren bat partekatzera, edo, besterik gabe, zerbait kontatzera bertarutzen den emakumeari edo LGTBI pertsonari. Gerta daiteke, halaber, beste edozein arrazoi, tramite edo prestazio dela-eta lanean ari diren bitartean detektatzea edo susmoa izatea, erabiltzaileak indarkeria matxistari aurre egiten ari zaiola.

Era berean, baliteke erabiltzailea arreta-ibilbidetik edo -zerbitzuetatik noizbait igaro izana, eta gerora, abandonatu, edo joan-etorrietan ibili, izan ere, indarkeriaren irteera-prozesuak ziklikoak eta linealak ez direnez ohikoa izaten da hala jardutea. Horrexegatik, egin beharreko harrera oso garrantzitsua da, eta egokiena da 'sintoniaren teknika' erabiliz egitea.

Sintoniak berekin dakar biktimarekin emozionalki konektatzen saiatzea, batez ere hura entzuten, minik gehitu gabe. Lehenengo entzun (sintoniaz) emakumeak esan behar duena, eta gero, azkenean, emakumeari/pertsonari informatu baliabideez bere historiara egokituz. Ez diogu arreta-ibilbide osoa aurkeztuko, soilik bere kasuan lagungarria izan daitekeena baizik: Udaleko gizartegintza zerbitzuak, Hegoak, Goizargi, Ikusgune, eskola feministaren edo Emakumeen Etxearen jardueri buruzko informazioa...

Sintonia bi zati dituen prozesua da*:

- ▶ Enpatiarekin hasi behar da, hau da, "sentibera" izanez, eta emakumearen edo LGTBI pertsonaren sentsazio, behar edo sentimenduekin identifikatuz.
- ▶ Emakumeari edo LGTBI pertsonari sentsibilitate horren berri ematen jarraitu behar da.

Sintoniaz entzuteko:

Garrantzitsua da antzeko egoeran nola sentituko ginatekeen pentsatzea.

Funtsezkoa da biktima estereotipoetan oinarrituta ez ebaluatzea.

Beharrezkoa da agertzen diren sentimenduak errespetatzea: lotsa, mina, beldurra...

Denbora eman behar zaio elkarrizketa bere erritmoan egin dezan.

Ez dugu egoera epaitu behar.

Emakumea edo pertsona entzutean ez dugu bilatu behar biktima-profilarik, hau da, defentsa-gabezia eta/edo mendetasuna; aitzitik, ulertu behar dugu indarkeria-egoerei aurre egiten dion emakumearen eta LGTBI pertsonaren egoeraren konplexutasuna.

Sentsibilitateaz komunikatzeko:

Garrantzitsua da ahozkoa ez den komunikazioaz jabetzea, adibidez, ahotsaren tonua, erabilitako hitzak... Komenigarria litzateke gela bereizi eta eroso batera joatea, espazioa partekatua denean, bereziki.

Oso garrantzitsua da kontakizunaren inpresioak itzultzea, emakumeak edo LGTBI pertsonak erabili dituen hitz berberak erabiliz, eta, behar izanez gero, berdefinituz hitz horiek. Adibidez, berak esan badu, "*berak ez zekien zer egiten zuen*", hitzez hitz har daiteke esaldi hori ikerketarekin jarraitzeko: "*zuk diozun bezala, berak ez zekien zer egiten zuen, eta zu sentitzen zinen...*".

Genero-indarkeria edo genero-barneko indarkeria denean, oso garrantzitsua da biktimak zera ulertzea: salaketa segurtasun-mekanismo bat izan daiteke; ez, ordea, bitzta konponduko dion edo beste laguntza-baliabide batzuetarako atea irekiko dion tresna. Salaketa jartzea erabakitzen badu, profesionalak lagunduko dio eta udaltzaingoko genero-indarkeriaren taldera gerturatu ahal izango da berarekin. Bertan entzungo diote biktimari eta ez diote salaketa hori jartzera behartuko, azkenean hala ez egitea erabakitzen badu.

* 2. modulua. Harrera. Jabetuz ikastaroa. Norma Vázquezek emandakoa (egokitua).

b) Zein baliabidetara bideratu

Baliabide nagusia indarkeria matxistaren kasuan oinarrizko gizarte zerbitzuak (OGZ) dira. Bertan, prozeduren, baliabideen eta sor daitezkeen beste zalantza batzuen berri ematen da inolako konpromisorik gabe. OGZ bana dago auzo-guneetan, gizarte-etxeetan, hain zuzen, eta pertsona bakoitzari bat dagokio bizileku-helbidearen arabera.

Biktimak bikotekidearekin harremana etetea erabakitzen badu, eta familiak OGZko erabiltzaile bazen lehendik, espedienteak bereizi egiten dira, hau da, biktimagilearen espedientea beste OGZra eramaten da, biktimarekin ez topatzeko gizarte-etxean. Biktima ez bada inongo OGZko erabiltzaile eta ez badaki zein dagokion, bilaketa azkarra egin daiteke interesdunaren helbidea sartuz horretarako prestatutako udal webgunearen esteka honetan**: [Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak: nora jo? https://v-g.eus/2tFIW7p](https://v-g.eus/2tFIW7p)

Gainera, webgunean oinarrizko gizarte zerbitzuei buruzko informazio interesgarri gehiago dago: [Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak. Zer dira? https://v-g.eus/2K8M3Qe](https://v-g.eus/2K8M3Qe)

Berriki gertatutako sexu-eraso bat izanez gero, biktimari jakinaraziko zaio ez dela garbitu behar, ezta arropaz aldatu ere; halaber, ahotik erasorik izanez gero, ezin du edan ezta jan ere. Sexu-erasoa familiaren baitan gertatu bada edo bikoteak eragindakoa izan bada, eta biktimak salaketa jarri nahi badu, udaltzaingoari jakinarazi beharko zaio. Sexu-erasoa ezezagun batek gauzaturikoa izan bada eta biktimak salatu nahi badu, Ertzaintzari abisatuko zaio.

Biktimak salaketarik jarri nahi ez badu baina osasun-laguntza behar badu, Txagorritxuko ospitalera bideratu edo lagunduko zaio. Adieraziko zaio ospitaletik bertatik deituko diotela auzitegiko medikuari, hura ospitalera iritsi arte itxaron beharko dutela, eta auzitegiko medikuak egingo diola azterketa medikoa eta laginak hartuko dituela. Litekeena da artatzen duten medikuek protokolo espezifikoa ofizioz aktibatzea eta polizia-agintariei jakinaraztea.



** Kasu batzuetan, ez dute dagokion Gizarte Zerbitzura joan nahi "identifikatuak" ez izateko edo ezagunekin topo ez egiteko. Halako kasuetan, beste edozein gizarte-etxetara jo dezakete, baina hobe da dagokionera joatea, espedientea ireki ondoren, baliabide eta zerbitzu guztiak bere bizileku-helbideari lotuta egongo baitira; beraz, hobe da, arreta kalitatezkoa izan dadin, dagokion OGZra joatea.

Kontuan hartu beharreko baliabideak eta nora bideratu

► **U.G.L.Z. Udalaren Gizarte Larrialdietarako Zerbitzua**

Tel.: 945 13 44 44

San Antonio kalea, 10

Edozein unetan joan edo deitu daiteke, baita larrialdia ez denean ere. Presako esku-hartzea behar duen kasu bat bada edo emakumea arrisku egoeran badago, Gizarte Larrialdietarako Zerbitzura deituko zaio zuzenean. Zalantzarik izanez gero, erreferentziako zerbitzua izango da, bai hasierako harrera egiten ari den udal baliabidearentzat, bai kontsulta egin nahi duenarentzat.

► **HEGOAK Foru-Zerbitzua**

Aurretiko hitzordua eskatu behar da telefono honetan 945 15 10 15

Foru eskumeneko eta doako zerbitzua da, genero indarkerian espezializatutako aholkularitza juridikoa eta laguntza psikologikoa ematen duena. Sarbide zuzeneko da, hau da, Gizarte Zerbitzuetatik bideratu gabe jarri daiteke harremanetan.

► **Udaltzaingoa**

Tel. orokorra 092 (ordaindu beharreko deia)

945 15 80 00 (doakoa)

945 16 16 35 (doakoa eta zuzena Genero-Indarkeria Taldearekin)

Agirrelanda kalea, 8

Salaketa jartzeko tokia izateaz gain, genero indarkeriaren arloan espezializatutako esku hartzeko talde bat dago. Teknikariak harremanetan jar daitezke Familia eta Genero Indarkeriaren arloko Esku Hartzeko Taldeko arduradunarekin, posta elektronikoz ere bai: proteccion6.policia@vitoria-gasteiz.org.

Indarkeria LGTBIfobikoa bada, Udaltzaingoaren Salaketa Taldearekin jarri daiteke harremanetan (ustezko gorroto-delitua delako), telefonoz: **945 16 14 23**; posta elektronikoz: inspeccionguardia@vitoria-gasteiz.org / resinspeccion.policia@vitoria-gasteiz.org (arduraduna)

► **GOIZARGI. Indarkeria matxistatik bizirik atera diren emakumeen Elkarte (Gasteiz)**

Elkarte honek laguntza informala ematen die emakumeei genero indarkeriaren prozesuaren une desberdinetan. Kasu batzuetan, indarkeria sexista denean, emakumeei hobekien egokitzen zaien baliabidea laguntza informala izaten da.

Email: goizargiemakumeak@gmail.com

▶ IKUSGUNE

Kezkak argitzeko telefonoa: 945 28 22 46

Erasoen aurrean: 633 30 96 53

LGTBifobiaren aurkako udal-behatokia Gasteizen. Indarkeria LGTBifobikoaren kasuan, Ikusgune espazio egokia da informazio zehatzagoa jasotzeko eta laguntza eskatzeko.

Email: info@ikusgune.eus

▶ Emakumeen Etxea

Tel.: 945 16 12 14

Etxanobe Jauregia, Santa María kalea, 11

Gasteizko Emakumeen Etxea hiriko etxe feminista da, ahalduntze feminista indibiduala eta kolektiboa bultzatzeko eta berdintasuna bermatuko duen gizartea eraldatzeko gunea. Hiriko kolektibo eta elkarteek proposatutako prozesu eta ekimen feministak biltzen ditu etxeak. Sorginenea elkarteak kudeatzen duen 'Eleen Ganbara' liburutegi feminista bertan dago, eta Kanbalatxe Feminista izeneko denboraren banku feministan parte hartzeko aukera ere eskaintzen du.

Email: emakumeenetxea@vitoria-gasteiz.city / igualdad.adm@vitoria-gasteiz.org

● Jabekuntza Feministarako Eskola

Gainera, Jabekuntza Feministarako Eskolak, Etxeko prestakuntza-tresnatzat hartzen denak, hamaika edizio baino gehiago darama gure herrian feminismoa zabaltzen, prestakuntza- eta kultura-proposamenen bidez: hitzaldiak, ikuskizunak eta proiektzioak, irakurketa-klubak, ikastaroak eta tailerrak, #FeminismoanItzel (nerabe eta haurrentzat).

Horrelako jarduerak biktimari lagundu diezaiokete: informazioa eta formazioa jasotzea, egoera berean dauden beste pertsona batzuk ezagutzea, laguntza-sareak sortzea, eremu horretan lan egiten duten baliabideak eta laguntza-elkarteak ezagutzea...



Beste telefono/zerbitzu interesgarri batzuk

▶ **Gurasoen aurkako indarkeria egoeretan garaiz esku hartzeko programa**

Informazio gehiago: 647 30 47 52

Hitzordua eskatzeko: Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan 09:00-14:00.

▶ **ZEUK ESAN (Eusko Jaurlaritza)**

Tel.: 116 111

Hurrei eta nerabeei laguntzeko telefonoa. Doakoa eta anonimoa.

▶ **SATEVI (Eusko Jaurlaritza).** Etxeko indarkeriaren edo sexu-erasoen biktima izan diren emakumeentzako informazio- eta arreta-zerbitzua

Tel.: 900 840 111. Doakoa, anonimoa eta ez du arrastorik uzten

Telefono bidezko arreta-zerbitzua da, eta profesional espezializatuek eskaintzen dute. 51 hizkuntzatan erantzun dezakete eta entzuteko eta/edo hitz egiteko urritasuna duten pertsonak erabil dezakete bideo-interpretazioko webgune baten bidez (WebRTCekin -Chrome edo Firefox-bateragarria den nabigatzailea erabili behar da).

▶ **Berdindu (Eusko Jaurlaritza)**

Tel.: 945 02 90 79

Ramiro Maeztu kalea, 3

Sexu- eta genero- aniztasunarekin zerikusia duten gaiei buruzko informazioa eta arreta ematen duen zerbitzu publikoa da.

▶ **BLZ. Epaitegietako biktimentzako arreta-zerbitzua**

Tel.: 945 00 48 95 / 900 18 04 14 (doakoa)

Justizia jauregian.

▶ **CEAR**

Tel.: 945 26 68 05

Aldabe kalea, 7

Errefuxiatuak eta asilo-eskatzaileak. Asiloa eskatzen bada indarkeria sexista-gatik edo LGBTIfobiagatik CEAREk berariazko baliabideak ditu: psikologikoak, juridikoak, egoitzakoak...

► **Gazteentzako aholkularitzak (Gazteria Zerbitzua)**

● **Asexoría**

Tel.: 945 16 15 83

Sexualitateari buruzko udal aholkularitza zerbitzua gazteentzat. Ikaste-txeetan hitzaldiak ematen dituzte eta familiekin eta gazteekin lan egiten dute sexu eta genero gaiak lantzeko asmoz.

asexoria@vitoria-gasteiz.org

● **Psikoaholkularitza**

Tel.: 945 16 19 04

14 eta 30 urte bitarteko gazteek isilpeko eta doako laguntza psikologikoa eta orientabideak jaso dezakete. Osasun psikologikoari buruzko hitzaldiak ere ematen dituzte.

psicoasesoria@vitoria-gasteiz.org

● **Lege aholkularitza**

Tel.: 945 16 13 30

Doako eta isilpeko zerbitzu honetako abokatuek 16 eta 35 urte bitarteko gazteei zuzendutako orientabideak eta laguntza juridikoa eskaintzen dute.

asejurjoen@vitoria-gasteiz.org

