

# Udalek bermatzen al dute adingabekoen babesgabetasunaren ikerketa eta balioeste egoki bera?

**Iñaki Lasa Palacios**

<lasainaki@hotmail.com>

Gaur egun hainbat faktore direla medio –krisi ekonomikoa, oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera, eskumenen banaketa, profesionalen egoera, etab.–, ondorengo hipotesia otu zitzaidan: haur edo nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeretan, udalerrri guztiek ezin dute bermatu ikerketa eta balioeste egoki bera. Hori argitu nahian, alde batetik, udalerrriek burutzen duten ikerketa eta balioestea baldintzatu dezaketen aldagaiak identifikatu eta aztertu ditut; bestetik, aldagaiak errealitatean duten eragina ikusteko, aldagai horiek Debagoieneko eskualdean duten eragina analizatu dut; eta, azkenik, aztertu dut hipotesia bete den edo ez. Arestian aipatutakoa lortzeko ondorengo pausoak jarraitu ditut: lehenik, aldagaiak identifikatu eta aztertzeko –besteak beste, krisi ekonomikoa, oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera– hainbat adituk zenbait aldagaien inguruan burututako ikerketa, artikulu eta gogoeta erabili dut; bigarrenik, udalei eskatutako datuak bildu, aztertu eta ondorioak atera; eta, hirugarrenik, Debagoieneko profesionalen bizipena jasotzeko sakoneko elkarrizketa burutzeaz gain, Malasch Burnout Inventory (MBI) inkesta pasatu zaie haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren ikerketa eta balioestea burutzeko ardura duten Debagoieneko profesionalei.

## HITZ-GAKOAK:

Adingabeak, arriskua, babesgabetasuna, balioestea, Debagoiena, udalak.

A raíz de diversos factores –la crisis económica, el estado de los servicios sociales de base y el de sus profesionales, el reparto de competencias entre administraciones, etc.–, en este artículo planteo la hipótesis de que, ante situaciones de peligro o desprotección de niños/as o adolescentes, no todos los ayuntamientos pueden garantizar una correcta investigación y valoración. Para ello, he identificado las variables que pueden influir en las investigaciones y valoraciones que realizan los municipios, he analizado la influencia que ejercen en la comarca de Debagoiena y, por último, he tratado de dilucidar si se cumple o no la hipótesis. A fin de recabar información sobre el objeto de estudio, he consultado bibliografía, examinado datos facilitados por los ayuntamientos, entrevistado en profundidad a algunos/as profesionales de Debagoiena, y realizado la encuesta Malasch Burnout Inventory a todas las profesionales de Debagoiena que tienen la responsabilidad de investigar y valorar las situaciones de peligro o desprotección de menores y adolescentes.

## PALABRAS CLAVE:

Menores de edad, riesgo, desprotección, valoración, Debagoiena, ayuntamientos.

## 1. Sarrera

Estatua eta Autonomia Erkidegoak, zalantzarik gabe, oso garrantzitsuak dira adingabekoen babes sisteman, batez ere, haurrak babesteko politikak eta arauak diseinatzen eta ezartzen baitituzte. Dena den, ez dira garrantzitsuak diren bakarrak; izan ere, eskumen garrantzitsuak ematen dizkiete, Euskal Autonomia Erkidegoan (EAE), 3/2005 eta 12/2008 legeek Lurralde Historikoetako Aldundi eta udalerriei. Foru Aldundiak dira adingabekoen babesgabetasun egoeretan<sup>1</sup> ardura gehien dutenak, baina gogoan eduki behar da udala herritarrengandik gertuen dagoen administrazioa dela. Hori horrela izanik, tokiko araubidearen oinarriak arautzen dituen legeari, eta baita egon diren hainbat Gizarte Zerbitzuen Legeei esker, udalek gizarte zerbitzuak eskaintzeko egitekoa dute. Horren ostean, besteak beste, haur eta nerabeen babeserako 3/2005 Legeak, EAEko udalei beraien herrian bizi eta arrisku egoeran<sup>2</sup> egon daitezkeen adingabeen kasuak ikertzeko eta balioesteko eskumena finkatu zuen.

Beraz, EAEn nahiz eta tamaina, baliabide eta errealitate berak ez dituzten udalerririk egon, horiek guztiak bete behar dute aipatutako eginkizuna. Baina udal guztiak prest al daude haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoerak ikertu eta balioesteko? Debagoiena<sup>3</sup> oinarri hartuta, herri horietan haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun egoerak daudenean, ikertzeko eta balioesteko prozesua baldintzatu dezaketen alderdiak aztertu eta hobetzeko proposamenak helaraztea izango du xede lan honek.

Gaur egun hainbat faktoreren eraginez, bereziki krisi ekonomikoa, familia batzuetako kide guztiak langabezian geratu dira, ezegonkortasun laboralean daude edota jasotzen duten soldata baxua da. Horrek familia horietako haur eta nerabeen pobrezia eta bazterkeria eragin dezake; eta, beraz, babesgabe dauden adingabeen kopurua igoarazi dezake.

Kontuan hartu behar da egoera horrek edota beste batzuek eragindako arrisku edota babesgabetasunen aurrean, azterketa eta ebaluazioa burutzen duten teknikariek prestakuntza espezifikoa edukitzea beharrezkoa dela, batez ere, ikerketen eta txostenen

<sup>1</sup> Kode Zibilaren 172.1 artikulua “babesgabetasun egoera”: Adingabeak zaintzeko Legeak ezarritako babes betebeharrak ez betetzeagatik, edo ezin betetzeagatik edo gaizki betetzeagatik gertatzen den egoera, betiere adingabea beharrezko laguntza moral edo materialik gabe geratzen denean.

<sup>2</sup> Adingabearen babes Juridikoaren urtarrilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoaren 17. artikulua “arrisku egoera”: hauraren edo nerabearen garapen pertsonala edo soziala kaltetzen dutenak, betiere babesgabetasuneko egoera gisa kalifika ez badaitezke, eta, beraz, tutoretza legearen aplikazioz beregain hartzea ez badakarte.

<sup>3</sup> Zortzi udalerririk osatzen dute eskualdea 62.813 biztanlerekin (berdintasuna emakumeen eta gizonezkoen artean), Arrasate biztanle gehien dituen udalerrria da, 22.049 biztanlerekin, eta Leintz-Gatzaga, ordea, gutxien dituen, 258 biztanlerekin. Eskualdea osatzen duten gainontzeko udalerririk dira: Bergara (14.888), Oñati (11.226), Aretxabaleta (6.997), Eskoriatza (4.064), Antzuola (2.191) eta Elgeta (1.140). Aldiz, adinaren arabera, 0 eta 17 urte bitartekoak 2013. urtean Debagoieneko biztanle osoaren % 15,1 izatera iritsi dira, 9432 pertsona, alegia.

kalitatea bermatzeko. Bestela, 2011. urtean Arartekoak burututako Eusko Legebiltzarreko Txostenak jasotzen duen bezala, azken horien gaineko kexak jasotzen dira. Prestakuntzaz gain, hainbat adituk aipatzen duten bezala, eta, bereziki, Balora tresnak, ikerketa horiek diziplina anitzeko lantaldeetan burutzea ezinbestekoa da, talde psikosozialetan, alegia (gizarte langile eta psikologoa). Izan ere, familiaren alderdi soziala aztertzeko eta adingabeak jasaten duen edo jasan dezakeen kaltea jakiteko funtsezkoa da bai gizarte langilea bai psikologoa.

Udalek zein Foru Aldundiek haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoerak jasotzeko eta ikertzeko eskumenak dituzte, baina lau kasutatik hiru udalen esku geratzen dira (Ararteko, 2009). Udalaren barnean, ongizate sailari dagokio, baina ez daude egoera onean. Esaterako, teknikariek denbora beharrezkoa duten arren, baliabideen administrazioak eta kudeaketak denbora gehiegi kentzen die.

Beraz, haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeretan udalek burutzen duten ikerketa eta balioestea baliabide pertsonalek, herri administrazioen antolaketa eta funtzionamendu, testuinguru eta bestelako aldagaiek baldintzatzen dute, eta beraz, aurreikusi daiteke udalerririk guztiak ezin dutela ikerketa eta balioeste egoki bera bermatu. Horregatik, aldagai horiei eragin diezaiekeen alderdien inguruan hainbat adituk burututako ikerketa, artikulua eta gogoeta erabili dira.

Behin gaian sartuta eta adituen jakintza aztertuta, eta, beraz, haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoera baten aurrean burutu beharreko ikerketa eta balioestea baldintzatu dezaketen alderdiak identifikatuta, Debagoienean eragina duten aztertu da. Batetik, kuantitatiboki, Debagoieneko udalen datuak baliatuta datu base bat eraiki da; bestetik, kualitatiboki, adingabeen arrisku eta babesgabetasun ikerketak eta balioesteak burutzen dituzten profesionalak ezinbesteko erremintak direla kontuan hartuta, egin behar horretan eragiten dieten alderdien inguruko informazioa eskuratu da sakoneki elkarrizketen bitartez. Are gehiago, profesional horien neke emozionala, erabiltzaileenganako despertsonalizazioa eta beraien lanarenganako errealizazioa aztertu da; batik bat, profesionala bera izan daitekeelako ikerketa eta balioestea baldintzatu dezakeen alderdi nagusietako bat. Horretarako, Maslach Burnout Inventory inkesta erabili da.

Amaitzeko, zera egin da: behin informazioa bilduta eta aztertuta ahulezi, mehatxu, indar gune eta aukerak zerrendatu; ikerketaren hipotesia baieztatzen den aztertu; eta, proposamen batzuk mahairatu, hain zuzen ere, gainbegiraketa taldea, batzordearen oniritzia eskuratzeko eta erregistroa eratzea.

Lan honek Debagoieneko udalerririk guztiak adingabekoen arrisku edota babesgabetasun egoera baten aurrean ikerketa eta ebaluazio egoki bera

ezin dutela bermatu ondorioztatu dezake; eta beraz, adingabearen bizilekuaren arabera babestuago egon daitekeela edo alderantziz. Hala ere, horrek ez du esan nahi gaur egun egiten diren ikerketa eta balioesteak desegokiak direnik, baizik eta hobetzeko premia duela adingabekoak babesteko sistemak, bereziki, arriskuak eta babesgabetasunak ikertzerako eta balioesterako garaian.

## 2. Haur eta nerabeen babes sistema ongizate Estatuan

Ongizate Estatuak herritarren arteko aldeak gutxitu nahian, eskubide batzuez hornitu zituen herritarrek, adibidez, dohaineko osasun arreta eta heziketa, gizarte segurantza sistema (erretiro pentsioa, langabezi prestazioa, etab.), gizarte zerbitzu dohain eta unibertsala, etab. Gainera, eskubideak dira eta horregatik bai estatuak bai agente sozialek, arazo sozialen aurrean erantzun behar dute. Horrela ulertzea ezinbestekoa da; izan ere, adingabekoen babesa bermatzea eskubide bat da, eta, beraz, Ongizate Estatuaren barruan kokatzen da adingabekoak babesteko sistema hori (Wenger, 1997; Roldán eta García Giráldez, 2006).

Dena den, alde aurretik ezinbestekoa da adingabetzat zer ulertzen den argitzea. 1989ko azaroaren 20ko Umeen Eskubideen konbentzioak honela jasotzen du: “18 urte baino gutxiago duen gizaki oro ulertuko da umetat aldarrikapen honek sortu dezakeen ondorioetarako, salbu, aplika diezaioketen legedia aintzat hartuta lehenago adin nagusitasuna lortzen duenak”. Espainiako Konstituzioak (EK) bere 12. artikuluan, 1/1996ko Legeak eta Kode Zibilak (KZ) bere 4. eta 5. artikuluetan ere horrela jasotzen dute. Argi utzi behar da, ordea, adin nagusitasuna 18 urte baino lehenago lor daitekeela emantzipazioagatik<sup>4</sup>. Baina ez hori bakarrik, adingabekoak jaio ondoren pertsonalitatea hartzen du (KZko 30. art.), eta gaitasun juridikoa duen pertsona kontsideratzen da, eta eskubide eta betebeharrak batzuk ditu, alegia. Eskubide horietako batzuk Haurren Eskubideen Aldarrikapenean zerrendatzen dira<sup>5</sup>.

Nahiz eta adingabeak gaitasun juridikoa izan, jaiotzeko unean gaitasun juridiko hori bere kabuz aurrera eramateko ezgaia da, eta adinean sartzen doan heinean, pixkanaka pixkanaka, gaitasun hori hartzen doala kontsideratzen da. Beraz, bere eskubide eta betebeharrak betetzeko zailtasunak dituzte. Hori horrela izanik, aitaren, amaren, tutorearen edo zaintzailearen erantzukizuna izango da adingabearen eskubideak bermatzea eta betebeharrak egikaritzea; izan ere, adingabea ezgaia kontsideratzen den momentutik babesa behar duen subjektutzat jotzen da. Egin behar hori KZren 68., 110. eta 162. artikuluetan topa daitezke.

<sup>4</sup> Kode Zibilaren 314. artikulua.

<sup>5</sup> 1/1996ko Legean eta 3/2005 Legean beste eskubide batzuk zerrendatzen dira.

Adingabeak 18 urte bete arte, hots, gaitasun juridiko osoa hartzen duen bitartean, gure ordenamendu juridikoak adingabea babesteko espaziorik eta ordezkorik egokiena familia kontsideratzen du. Baina, arrazoiz ezberdinak direla medio, kasu batzuetan familiek ezin diete haur eta nerabeei behar duten babesa eman, eta horiek arrisku egoeran edo babesgabetasun egoeran aurki daitezke. Egoera hori suertatuz gero, umeen eskubideak betetzen ez direnez, herri agintek adingabe horien erabateko babesa bermatu behar dute (1978ko EKko 39.2. artikuluan), eta adingabekoen babes sistema martxan jartzen dute.

### 2.1. Babes sistemaren marko juridiko eta prozesala

Adingabekoen eskubideak eta horiek bermatzeko bideratutako bitartekoak onartu dituzte nazioartean, besteak beste, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala (1948), Umeen Eskubideen Adierazpen Unibertsala (1959), Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioa (1989). Europan, nazioartean bezala, Europako Gizarte Gutuna (1961), Europarentzako Konstituzioa ezartzen duen tratatua eta Umeen Eskubideen Europar Gutuna (1992) bezalako dokumentuak onartuta daude. Gainera, Europar Batasuneko estatu guztiak behartuak egon dira Europan eta nazioartean izendatutako adingabekoen eskubideak onartzera eta horiek babesteko bitarteko guztiak egikaritzera.

Espainian oinarrizko legea 1978ko Konstituzioa da, eta bere 39. artikulua adingabekoen eskubideak eta babesa bermatzen du<sup>6</sup>. Hori arautzeko, alde aurretik hainbat lege egon arren, Espainian bakarra egotea lortu zen lege hau onartu zenean: 1996ko Adingabekoen Babes Juridikoarena eta Kode Zibila eta Prozedura Zibileko hainbat artikulua aldatzen duen legea. Hala ere, EKren VIII. tituluak, hain justu, 148.1.20. artikulua, adingabeko pertsonen babes esparrua Autonomia Erkidegoei ireki zien, betiere estatuak legedi penal, zibil eta prozesal mailan dauzkan eskuduntzak errespetatuz gero. Hori horrela, EAEk adingabekoen babesgabetasunaren erantzukizuna bereganatu zuen, 1979ko EAEko Estatuaren 10.12. artikuluan (adingabekoen babesa bermatuko duela arautzen du) eta 10.14. artikuluan (gizarte asistentzia) ikus daitekeen moduan.

Behin EAEk kompetentzia hauek bere egiten dituztenean, eta EAEko Foru sistemen banaketa berezia dela eta, azaroaren 25eko 27/1983 Legea ezartzen da, alegia, Autonomia Erkidego Osorako Erakundearen eta bertako Lurralde Historikoetako Foruzko Jardute

<sup>6</sup> Herri agintek familiaren gizarte, ekonomia eta zuzenbide babesa segurtatzen dute; Herri agintek, era berean, seme alaben erabateko babesa segurtatzen dute, horiek, euror jatorria alde batera utzita, legearen aurrean berdinak dira, eta beraien gurasoen erabateko babesa ere, egoera zibila edozein izanik. Legeak aitatasunaren ikerketa bideratuko du; gurasoen ezkontzaren barne ala kanpo izandako seme alabei era guztietako laguntza eskaini behar die, adingabeak direnean eta zuzenbidean hori eskatzen den gainerako kasuetan; umeek euren eskubideen aldeko nazioarteko itunetan aurreikusitako babesa izango dute.

Erakundeen arteko Harremani buruzkoa. Lege horren 7c) 1. eta 2. artikuluan esaten denez, haur eta nerabeen laguntza sozial eta politikorako gaietan Erakunde Komunuen legedia lurraldeen barruan indarrean sartzeko eskuduntza foru erakundeei dagokie, eta erakunde komun horiek zuzenean ere jardun dezakete. Foru Aldundiez gain, baita udalek ere, 1982ko maiatzaren 20ko lehen Gizarte Zerbitzuen Legearen, eta bereziki Toki Araubidearen Oinarri buruzko apirilaren 2ko 7/1985 Legearen bitartez<sup>7</sup>, gizarte zerbitzuen eskumenaren zati bat bere gain hartu zuten. Eskumen hau 5/1996 Gizarte Zerbitzuetako Legean berretsi egin zen<sup>8</sup>. Beraz, Eusko Jaurlaritzak, Foru Aldundiek eta udalek adingabeak babesteko eskumena eskuratu zuten.

Garai horretan, EAEko herri administrazioek adingabeen babes sistemaren gainean alderdi batzuk bakarrik zituzten aratuak, hezkuntza eta osasuna, alegia. Beste arlo garrantzitsu batzuk, ordea, ez; esate baterako, arrisku egoeran edo bazterkeria egoeran dauden haur eta nerabeen arloa. Hori horrela izanik, Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko eta Babesteko otsailaren 18ko 3/2005 Legeak hutsune hori bete nahi zuen, eta horretarako, jarduteko printzipioak eta herri administrazio bakoitzari dagokion eskumenak finkatu zituen, bai udalei<sup>9</sup> bai Lurralde Historikoei<sup>10</sup>, eta baita Eusko Jaurlaritzari ere. 12/2008 Gizarte Zerbitzuen Lege berriak ere jasotzen ditu 4.1.6. eta 4.2.5. artikuluetan. Behin legeek herri administrazio bakoitzari bere eginkizunak zehaztuta, arrisku eta babesgabetasun egoerak zehazte aldera erreminta tekniko komun beharra bermatu zen.

Hala ere, behar hori aspaldidanik nabarmendu zen. Orain dela urte dezente, jada, adingabeak babesteko arrisku faktoreen inguruko ikerketak hasi ziren mundu mailan, baina 90. hamarkadan hasi ziren Ameriketako Estatu Batuetan (AEB) berau baloratzeko hainbat tresna eta eredu erabiltzen. Hala nola, gaur egun oso eraginkorrak diren tresnak aurki daitezke, MARAI izenekoa, esate baterako (Simó-Teufel, 2004). Garai horretan EAEz zegoen erreminta tekniko, herri administrazio bakoitzak erreminta tekniko propioak erabiltzen zituen<sup>11</sup>, eta administrazioek babesgabetasun egoera beraren aurrean balorazio

ezberdinak egitea ahalbidetu zezaketen. Horregatik, herri administrazio guztiek adingabeen babesgabetasuna balioesterako orduan erreminta tekniko komunak erabili behar zituztela eskatzen zuten hainbat ahotsek (Lezana, 1997; Ararteko, 1997; De Paúl, 2009), eta horrela jaso zen 3/2005 Legearen 49. artikuluan, baita 2011. urtean errealitate bilakatu ere, BALORA-Euskal Autonomia Erkidegoko Haur eta Nerabeen babeserako Udal eta Lurralde mailako Gizarte Zerbitzuetan arrisku eta babesgabetasuneko egoeren larritasuna balioesteko tresnaren bidez (230/2011 Dekretua, azaroaren 8koa).

Tresna horrek familia baten barruan gertatu daitezkeen arrisku eta babesgabetasuneko egoera edo tipologia ezberdinak jasotzen ditu, baita jarraitu beharreko prozedura ere: jakinarazpena, lehenengo balioespena, kasuaren ikerketa, egoeraren larritasuna zehaztea, herri administrazioaren eskumena finkatzea eta eskuartzea aurrera eramatea.

### 3. Haur eta nerabeen babesgabetasun ikerketan eta balioestean eragin dezaketen alderdiak

#### 3.1. Krisi ekonomikoa eta haurrak

2007. urtean hasi zen krisi ekonomikoa eta finantzarioak, gaur egun ere, jarraitzen du ondorio txarrak ekartzen Europako estatu guztietara, eta herritarren inguzatean eta bizi kalitatean eragin zuzena dauka. Espainiaren kasua berezia da: higiezin burbuilaren krisiak merkatuaren egonkortasuna zalantzan jarri du, familiek zor handia pilatu dute eta bankuek kobratzeko zalantzazko kredituak bereganatu dituzte. Lanaren beharakada eta langabeziaren gorakada eragin du horrek, eta biztanleriaren zati handi bat pobrezia arriskuan edota bazterkerian dago. Gehienetan pertsona helduetan zentratzen garen arren, adingabeak ere aintzat hartu behar dira, beraiek baitira arrisku gehien jasan dezaketenak menpekotasun ekonomikoa, sozial, parte hartzaile, legal eta politikoa baitute. Bestek beste, 2007-2009 bitartean, adingabeen pobrezia % 45 hasi dela ikus daiteke (Navarro, 2012).

Krisi ekonomikoagatik familiek gastuak moldatu behar izan dituzte. Horren isla da 2006-2009. urtean bitartean aisialdia, arropa eta oinetakoak bezalako gastuetan izan zen beharakada, baita 2009. urtetik elikadura eta etxebizitza bezalako gastuetan gertatu den murrizketa ere. Unicef-ek familien % 41ek elikagaien kontsumo ohiturak aldatu dituela nabarmendu du (González-Bueno, Bello eta Arias, 2012).

Egoera saihesteko administrazio publikoek paper protagonista eduki beharko lukete, baina Espainiak haur pobrezia aurre egiteko babes politikan defizit nabaria du. Ildo beretik, 2012. Urtean Clua-Losada eta Sesék (2012) burrututako ikerketak jakinarazten du hirugarren sektoreak eta

<sup>7</sup> 25. k) artikulua: Gizarte zerbitzuak, gizarte sustapeneko zerbitzuak eta gizarteratzeko zerbitzuak ematea.

<sup>8</sup> 12.1. artikulua: udalerrri guztiek izango dute oinarritzko gizarte zerbitzuak.

<sup>9</sup> Arrisku egoeretan, oinarritzko aipatutako eginkizuna zerbitzuak kasua hartu eta ikertu egin beharko dute, baloratu eta bideratu, eta, beharrezkoa baderitzote, komunitatearen esparrutik eskuartu beharko dute.

<sup>10</sup> Babesgabetasun larriaren zantzuak ageri diren egoeretan, haurrak eta nerabeak babesteko lurralde zerbitzu espezializatuek hartu egin beharko dute kasua, dagokion oinarritzko gizarte zerbitzu, beste edozein erakunde edo pertsonak jakinarazitakoa ikertu egin beharko dute eta balorazio osagarri bat egin, egoeraren larria zehazteko eta kasua nola bideratu erabakitzeko. Eta egoera larria dela baieztatzen bada, zerbitzu espezializatu berak eskuartu beharko du, oinarritzko gizarte zerbitzuarekin elkarlanean; egoeraren arriskua txikia edo ertaina denean, aldiz, eta zerbitzu espezializatuaren eskuartzea beharrezkoa ez denean, oinarritzko gizarte zerbitzuari igorri beharko dio kasua.

<sup>11</sup> Gipuzkoan esaterako, Arruabarrena (2004).

administrazio publikoek ez dituztela ziurtatuta haur eta nerabeak babesteko baliabideen finantziazio iturriak. Unicef-ek, berriz, 2012ko estatuko aurrekontuetan ongizate estatuari bideraturiko gastuetan gertatutako beherakada nabaria salatzen du (González-Bueno, Bello eta Arias, 2012).

Umeak etorkizuneko garapen ekonomikoaren, kulturalaren eta sozialaren subjektu aktiboak dira, eta, beraz, horiek babestea ezinbestekoa da. Halere, krisi ekonomikoak eragin zuzena du haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasunean, baita ikerketa eta balioesteetan ere. Batetik, familia askok bizi duen krisiak adingabeak arrisku edota babesgabetasun egoeraren kopurua handitzea erraztu dezakeelako; eta bestetik, estatuaren eta administrazio publikoen mantentze edota murrizte politikek adingabekoen babes sistemaren baliabideak mantentzeko segurtasunik bermatzen ez dutelako.

Argi gelditzen da orduan, adingabekoen babesgabetasun ikerketetan eta ebaluazioetan eragin handia izan dezakeela krisi ekonomikoak; batetik, familia askok bizi duen krisiak adingabeen arrisku edota babesgabetasun egoeraren kopurua handitzea errazten baitu; eta bestetik, estatuaren eta administrazio publikoen mantentze edota murrizte politikek Ongizate Estatuaren, eta beraz, adingabekoen babes sistemaren, baliabideak mantentzeko segurtasunik bermatzen ez baitu. Ez hori bakarrik, krisiak eragindako pobrezia tasaren hazkundera oinarri hartzen bada, baliabideak mantendu beharrean handitu egin beharko lirateke, baina alderantzizkoa gertatzen ari dela salatzen dute hainbat eragilek.

### 3.2. Diziplina anitzeko lantaldeak eta prestakuntza

Haur eta nerabeekin lan egiten duten profesionalak jabetzen dira beraien eginbeharren konplexutasunaz, baita izaten dituzten arazoez ere. Arazo eta eginbehar konplexu horiek estres egoerak sorrarazten dizkiete, eta profesional askok ez du bere burua prestatuta ikusten haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoerei aurre egiteko (Ararteko, 1997). Hori ekiditeko, ezinbestekoa da adingabekoen tratu txar tipologiak, adierazleak eta notifikazio bideak ezagutzea, eta horretarako prestakuntza berezia behar dute profesionalak (Pardo, 1997; Lezana, 1997). Hain justu, EAEko 3/2005 Legearen 45. artikulua profesionalak prestakuntza derrigorrezkoa dutela jasotzen du, eta adingabekoen arrisku edota babesgabetasun egoeretan eskumena duten herri administrazioek beraien langileei prestakuntza ematea bete behar bilakatzen du. Baina SIIS-ek (2011) egindako ikerketak hau dio: ikertutako udaletako oinarrizko gizarte zerbitzuetatik bi herene bakarrik dutela etengabeko lanbide prestakuntza jarraiturako programa, eta programa duten horietako ia erdiek prestakuntza horietara joateko zailtasunak izaten dituztela. Beraz, bete behar bat izan arren, kasu askotan langileek ez dute jasotzen behar duten etengabeko lanbide prestakuntza.

Prebentzioa funtsezkoa da, eta profesionalak etorkizuneko prebentzioa erronkatzat hartzen dute. Horrekin bat dator Arruabarrenak eta De Paúlek (2011) burututako ikerketa<sup>12</sup>. Batik bat, bertan, egoera beraren aurrean profesionalak diagnosi ezberdina burutzen dutela nabarmentzen baita; eta, beraz, haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun ikerketa eta balioestea profesionalaren arabera baldintzatu daitekeela. Dena dela, horren kontrako iritziak ere ikus daitezke (Ruscio, 1998; Molina, 2010). Oso argi dago, ordea, teoria praktikan lagungarria dela.

Prestakuntzaz gain, diziplina anitzeko lantaldeak ezinbestekoak dira. Lantalde horiek talde psikosozialak dira, eta gutxienez, gizarte langileez eta psikologoek osatuak egon behar dira, nahiz eta udal zein lurralde historikoetako gizarte zerbitzuetan egon (Balora tresna, 2011). Baina errealitatea ez dator bat. Gizarte langileak udal gutzietan daude, psikologoak, ordea, oso udal gutxitan, gehienbat udal handietan. Psikologoak oso garrantzitsuak dira, besteak beste, adingabekoen eta familiako gainerako kideen egoera emozionala jakiteko, eta familiako kideen arteko erlazioak diagnostikatzeko, tresna espezifikoak maneiatzen baititu (Arruabarrena, 2009). Beraz, baliabide profesionalak eta horien gaitasuna bermatu behar da haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun ikerketa eta balioesteek behar duten balioa edukitzeko (De Paúl, 2009).

De Paúlek zera dio: oinarrizko gizarte zerbitzuetan baliabide profesionalen gaitasuna bermatu behar da haurren babesgabetasunaren inguruko ikerketa eta ebaluazioak behar duen balioa edukitzeko. Aipatutakoa oinarri hartuta, udalek, beraien helburuak eta funtzioak bete ahal izateko talde psikosoziala beharrezkoa dute. Errealitatea beste bat da, ordea. Udal batzuetan baliabide profesional ahulak topa daitezke, adingabeen babes sistemaren oinarrizko zatietako batean, ikerketaren balioeste fasean, alegia. Egoera horrek, udal batzuek ikerketa eta balioestea burutzerako garaian, zailtasunak izatea ahalbidetu dezake.

### 3.3. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen egoera

Oinarrizko gizarte zerbitzuak ezinbesteko bihurtu dira biztanleriari arreta soziala eskaintzean; azken finean, Euskal Autonomia Erkidegoko herritarrek gizarte zerbitzuen sisteman sartzeko ate nagusia

<sup>12</sup> Ikerketaren helburua Haurrak Babesteko Zerbitzuaren (HBZ) lan egiten duten profesionalak babesgabetasun mailaren inguruan duten adostasuna eta baliostasuna eta balorazioan eragina izan dezakeen umeen eta familien kanpo aldagaiak ezagutzea. Bi ikerketa independente gauzatu ziren bakoitza erkidego batean HBZko 515 eta 168 profesionalekin zehazki. Haurren babesgabetasunaren hainbat larritasun maila irudikatzen zituzten irudien aurrean jarri zitzairen eta beraien ohiko erremintekin baloratu egin behar zituzten. Bi ikerketek erakutsi zuten oso profesional gutxi kalifikatu zutela ongi egoera guztiak, eta askok akats asko eduki zituztela. Inongo egoeraren gainean ez zuten % 80 baino gehiagoko adostasunik izan profesionalen artean eta sexua, esperientzia kopurua, lanaldiaren dedikazioa, lan egiteko erakundera, prestakuntza profesionala bezalako faktoreek eragindako datu esanguratsurik ez zen topatu.

bertan aurkitzen baitute. Ohikoena da, beraz, udalerrri bakoitzak bere oinarrizko gizarte zerbitzuak edukitzea, bere anbulatorioa edota medikuak izaten dituzten moduan. Horren harira, Arartekoak, 2010. urtean oinarrizko gizarte zerbitzuen inguruko azterketa eta gomendioak jasotzen dituen txostena plazaratu zuen. Ondorengo datu esanguratsuak jasotzen ditu:

- Lehenik, nabariak dira EAEn aurkitu daitezkeen oinarrizko gizarte zerbitzuen arteko ezberdintasunak, errealitate eta biztanleria profil asko topa baitaitezke, eta horrek errealitate bakoitzera egokitzen dira. Dena den, zenbait garapen ere ahalbidetzen ditu: udal bakoitzaren irizpide teknikoaren eta politikoen arabera; antolaketa eta garapen ekonomikoaren arabera; eta lurralde historikoen arabera. Positiboa izan daiteke, baina kezkatzekoa ere bai, batez ere, eskaintzen dituzten zerbitzuetan, pertsonalean, gizarte zerbitzuei bideratutako aurrekontuetan, arreta orduetan eta abarretan ezberdintasunak topatzen direnean. Horiek haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun ikerketa eta balioestekak baldintzatu ditzakete, eta beraz, haurra edo nerabea herri batean bestean baino babestuago egon daiteke.
- Bigarrenik, azkeneko urteetan gizarte zerbitzuen aldeko apustua egin da, 1997-2007 bitartean gastu sozialaren gorakada % 62koa da, eta oinarrizko gizarte zerbitzuek gero eta egiteko gehiago jaso dute. Hala ere, ez da proportzio berean hasi funtzio horiek burutu behar dituzten profesionalen kopurua. Proportzionaltasun ezak ekarri du lan karga handitzea eta eskuartzeak azkarrak eta kudeaketara bideratuak izatea; eta beraz, ez da erraza bermatzea 12/2008 Legeak aipatzen duen gertuko eta kalitatezko gizarte zerbitzuak egotea.
- Hirugarrenik, Euskal Gizarte Zerbitzu Sistemaren deszentralizazioa aipatzen da, hau da, neurri handi batean gizarte zerbitzuak udal administrazioen esku geratzen ari dira. Alderdi positiboak daude, malgutasuna eta gertutasuna, baina negatiboak ere bai, berdintasuna eta ekitatea bermatzeko zailtasuna. Kontuan hartu behar da zentralizazioak ere bere alderdi negatiboak eta positiboak dituela; horregatik, egokiena bien arteko oreka bilatzea da (Castélls, 2003), nahiz eta oso konplexua den. Garrantzitsuenaren herriaren tamainaren eta herriko udalak dituen egitekoen arteko oreka mantentzea da, eta funtsezkoa da kasu horietan Lurralde Historiko bakoitzak duen papera (Ararteko, 2010).

Gizartea entzutea beharrezkoa da Gizarte Zerbitzuen gaur egungo egoera zein den aztertu ahal izateko. Ildo horretatik, SIIS-ek 2011. urtean, Eusko Jaurlaritzaren laguntzarekin, Gizarte Zerbitzuen Euskal Kontseiluaren lehenengo txostena burutu zuen. Ondorengo nabarmendu daiteke: herritarren ustetan Gizarte Zerbitzuen kalitatea jaitsi egin da; profesionalak, berriz, orokorrean ongi baloratzen

dute; krisi garaian egon arren, 4tik 3k gastu publikoa handitzea beharrezkoa ikusten du; galdetutako erdiek begi onez ikusiko lukete gizarte zerbitzuen onuradunen ordainketa handitzea (menpekotasun arloari egiten dio erreferentzia eta patrimonioa duenari).

### 3.4. Haur eta nerabeen babesgabetasun ikerketa eta balioespenean parte hartzen duten profesionalak

Arestian aipatu legez, profesionalak zalantzak edukitzen dituzte zenbait aldagaik ikerketa eta balioestea baldintzatu baitezakete. Martín Hernández-ek (2005) aldagai hauek bereizte ditu: bat, kasuarekin zerikusia dutenak (kasuaren larritasun maila eta eskuartzeak eskatzen duen azkartasuna); bi, ingurunekoak (presio soziala eta erakundearen presioa); hiru, profesionalak (kasuaren inguruan profesionalak duen informazioa eta inguruko baliabideak); eta lau, pertsonalak (profesionalaren baliabideak, prestakuntza eta esperientzia profesionala, alegia; eta, balore eta jokabide pertsonalak ere bai). Adibidez, AEBtan burututako zenbait ikerketak familia hispanoetako seme alaben tratu txar jakinarazpen gehiago egiten direla erakutsi dute, baita umeak familiarengandik banatzeko erabaki gehiago hartzen dutela ere (Molina, 2010).

Martín Hernández-ek (2005) burututako zerrendan aldagai pertsonalek zeresana dutela aipatzen du. Hala nola, esperientzia profesionalak hartu beharreko erabakia baldintzatu dezake: zenbat eta esperientzia gutxiago, orduan eta garrantzi gutxiago ematen zaio arriskuari, banaketak gehituz; eta, zenbat eta esperientzia gehiago, ordea, orduan eta aukera gehiago ematen zaie familiei (Molina, 2010). Egoera hori ekiditeko komeni da profesionalak tresna tekniko komunak erabiltzea, aldagai pertsonalen eragina gutxitu egiten baita (Sullivan *et al.*, 2008). Halere, bai kasu oso gogorrek direnean, bai profesionalak lanez lepo daudenean, profesionalak azkartasunez jokatzeko dute, eta ikerketa eta balioestea beraien bizipen pertsonaletan oinarritzen dute (Munro, 1999, 2005).

Aldagai pertsonalek eraginik eduki ez dezaten profesionalak lanean pairatzen duten estresarekin amaitu beharko litzateke; batik bat, langileen jarrerak eta sentimenduek ongizate pertsonalean eta jarduera profesionalen eragiten baitute, bereziki laguntza eskaintzen duten lanetan eta zuzeneko arreta lanetan. Egoera horri *burnout* fenomenoa edota “erreta egotearen gaitza” izena jarri diote, nahiz eta ez dagoen ahobatezko definiziorik. Dena den, adostasuna dago hainbat kontzepturekin: batetik, lan-estresa erantzun negatibotzat jotzen da langilearentzat eta lana egiten duen erakundearentzat; eta bestetik, langileak lanaren inguruan duen uste idealaren eta burutzen duen benetako lanaren artean dagoen aldetik sortzen da (Facal, 2012). *Burnout*-a neke emozionalagatik (gehiago eman ezin duzun sentimendua), despertsonalizazioagatik (jarrera inpersonalak

eta negatiboa erabiltzailearekiko) eta norberaren errealizazio faltagatik (norbere lanaren eta emaitzen gaineko ebaluazio negatiboa) sortzen da (Maslach, 1982).

Haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren ikerketa eta balioestea burutzen duten profesionalak sentipenekin lan egiten dute, ezinbestekoak direla esan daiteke, baina *burnout*-ak sentipen horiek kutsatu ditzake. Sentipenak zirkularrak dira: erabiltzaileek profesionali sentsazioak sorrarazten dizkiete (hitz egiteko modua, janzkera etab.); eta profesionalak sentipenak transmititzen dizkiete erabiltzaileei (erabakiak esateko modua, hitz egiteko era, etab.). Beraz, sentipenek eskuartzea baldintzatzen dute, batez ere profesionalaren eta erabiltzailearen arteko erlazioan (Carreras, 2005). Sentipenak positiboak eta negatiboak izan daitezke, baina *burnout*-ak negatiboak azalerazten ditu gehien. Hori dela eta, beharrezkoa da *burnout*-a prebenitzeko profesionalak beraien muga psikologikoa identifikatzea, eta neurriak hartzea: atsedenaldira hartzea, lana aldatzea, lan baldintza egokiak izatea, laguntza jasotzea etab. (*ibidem*).

Laguntza eskaintzen duten ogibideen artean (gehienbat medikuntza, irakaskuntza eta gizarte langintza hartzen dira) gizarte langintza gutxien pairatzen duen ogibidea da, baina jasateko arriskua duela ere azpimarratu behar da (Noa eta Sánchez-Moreno, 2012). Autore horiek sindromea pairatzeko arriskua duten profesionalen profila atera dute: "Ezkonduta edo bikotearekin, eta seme alabekin bizi den 40 eta 65 urte bitarteko emakumezkoa. Lanpostu berean 15 urte baino gehiago daramana, astean 35 ordu lan egiten duena erakunde publiko batean, eta astean 25 kasuren ardura hartzen duena." Deskribatutako profila oinarritzko gizarte zerbitzueta langile askoren egoera pertsonalarekin eta laboralarekin bat etorri daiteke. Pairatzeko arrisku gehiago duten profesionalen profila ateratzeaz gain, *burnout*-a pairatzeko probabilitatea jaitsi dezaketen alderdiak identifikatzen dituzte: erakunde txiki batean lan egitea, 40 urte baino gutxiago edukitzea...

Gizarte langileek sentipenekin lan egiten dute, ezinbestekoak direla esan daiteke, baina *burnout*-ak sentipen horiek kutsatu ditzake. Sentipenak zirkularrak dira: erabiltzaileek gizarte langileei sentsazioak sorrarazten dizkiete (hitz egiteko modua, janzkera, etab.); gizarte langileek erabiltzaileei ere bai (erabakiak esateko modua, hitz egiteko era, etab.) Beraz, sentipenek eskuartzea baldintzatzen dute, batez ere profesionalaren eta erabiltzailearen arteko erlazioa (Carreras, 2005). Sentipenak positiboak eta negatiboak izan daitezke, pertsonen izaeraren arabera, baina *burnout*-ak negatiboak azalerazten ditu gehien. Hori dela eta, haur edo nerabeen arrisku edo babesgabetasuna ikertzean eta balioestean, bai profesionalak bai erakundeek, *burnout*-a prebenitzeko neurriak hartu beharko lituzkete; batez ere, tentsio handia dagoenean eta kasua oso larria

denean. Garrantzitsua da profesionalak beraien muga psikologikoa identifikatzea, eta neurriak hartzea: atsedenaldira, lana aldatzea, laguntza jasotzea etab. bestela emozionalki gaixotzeko aukera gehiago dute (Carreras, 2005). Hori horrela, beharrezkoa da *burnout*-a prebenitzeko haur edo nerabeen arrisku eta babesgabetasuna ikertzen eta balioesten duten profesionalen lan baldintza egokiak bermatzea.

## 4. Debagoienean haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun ikerketen eta balioesteen egoera

### 4.1. Azterketa kuantitatiboa

Behin adingabekoen arrisku eta babesgabetasun ikerketa eta balioestea baldintzatu dezaketen alderdiak identifikatuta, Debagoieneko udalerrietan duten eragina aztertu da. Horretarako, udalei eskatutako datuen bitartez, kuantitatiboki, datu base bat eraiki eta aztertu da. Datu base hori hipotesia frogatzeko baliatu da, eta ondorengo atalak jasotzen ditu: testuingurua, erakundeen baliabide ekonomikoak, erakundeen gizarte zerbitzueta pertsonala, eta haur eta nerabeen babesgabetasuna ikertzen eta balioesten duten profesionalak eskaintzen duten zerbitzua.

#### 4.1.1. Testuingurua

##### 4.1.1.1. Biztanleria kopurua adingabekoa nabarmenduta

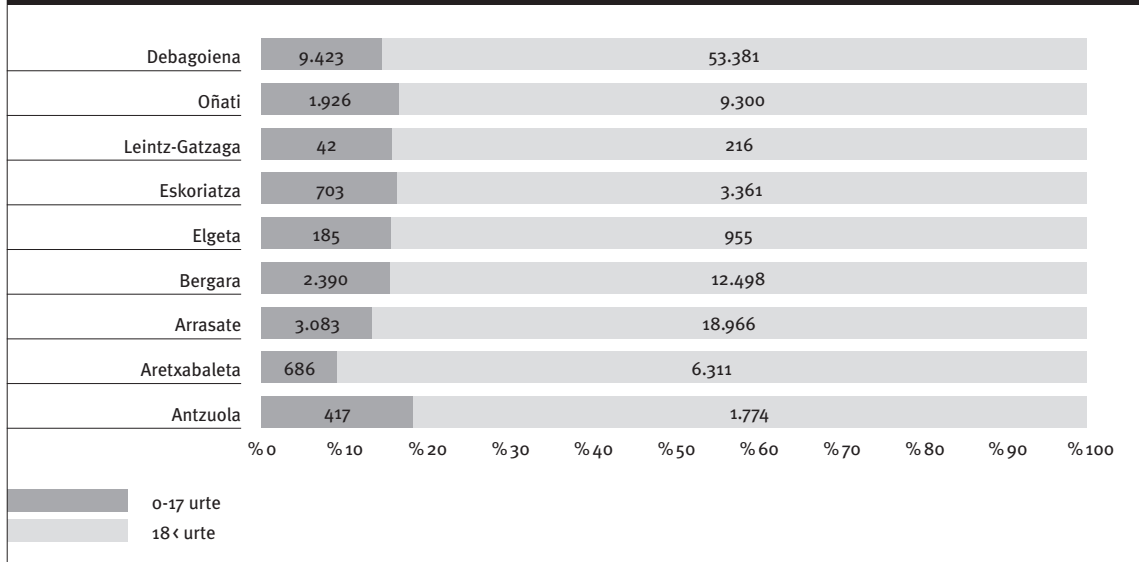
Aurretik aipatu den bezala, Debagoieneko eskualdean ez dugu biztanle kopuru bereko herririk, Leintz-Gatzaga eta Arrasate, esaterako (1. grafikoa). Hamazazpi urterainoko biztanleria kopuruari erreparatuta, Aretxabaletaren kasua izan ezik (% 9,8), gainontzeko herrietan biztanleriaren % 15 osatzen dute adin tarte horietakoak batez beste. Halere, Antzuola nabarmendu behar da, non ia biztanleriaren % 20 izatera iristen diren. Beraz, bestelako aldagairik kontuan hartu gabe, eta biztanleria kopuruari soilik erreparatuta, herri batean beste batean baino aukera gehiago dago haurren eta nerabeen arrisku edo babesgabetasuna pairatzeko.

##### 4.1.1.2. Langabezi tasaren bilakaera

Debagoienak, EAEko beste zonalde batzuk bezala, 2007. eta 2008. urteetan Europa mailan hasi zen atzerapen ekonomikoa jasaten ari dela ikus daiteke 2. grafikoa, batez ere langabezi kopuruaren bilakaera aztertuta: 2007an, % 5,9; eta, 2013an, % 12,11.

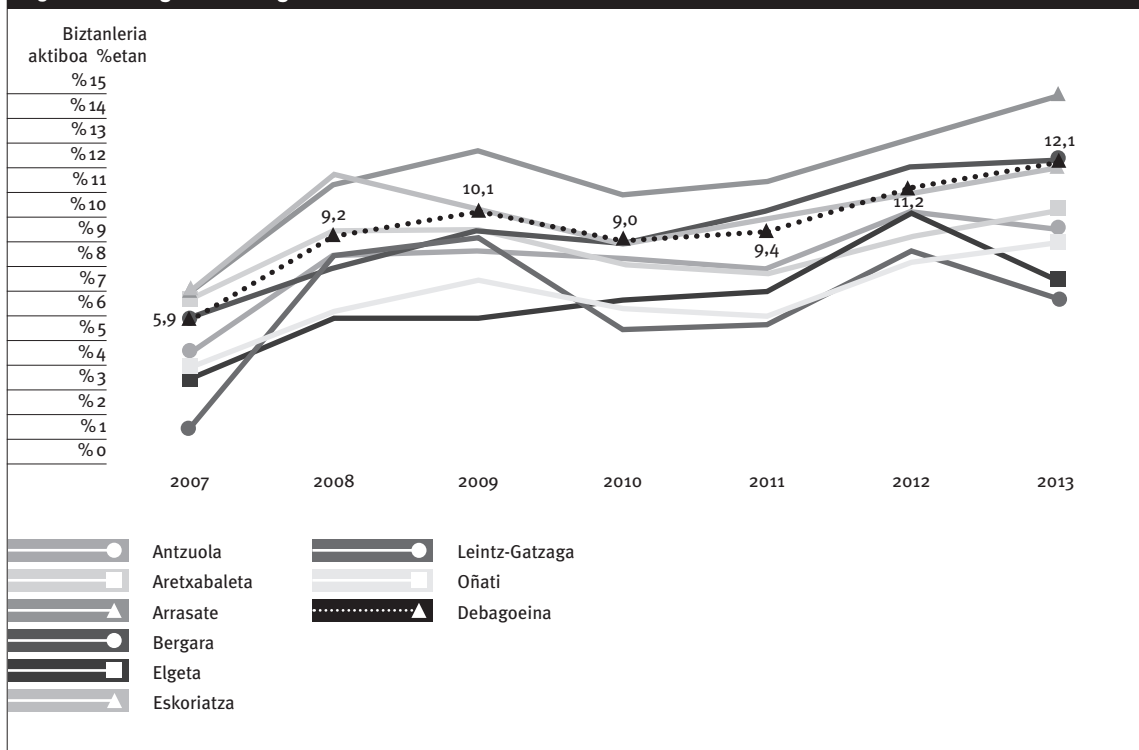
Langabezi tasaren atzean pertsona bakarrak egon arren, familia asko daudela gogoratu behar da. Familien barruan adingabeak daude, eta

1. grafikoa. Debagoieneko adingabe eta adin nagusikoak



Iturria: Debagoieneko udal erroldekin abiatuta, egileak egina.

2. grafikoa. Debagoieneko langabezi tasaren bilakaera



Iturria: Lanbiderekin abiatuta, egileak egina.

menpekotasun ekonomiko, sozial, parte hartzaile, legal eta politikoa dutelako, langabeziaren ondorioak gehien pairatzen dituzte. Datuak soilik kontutan hartuta, 2007tik 2013ra haur eta nerabeen pobreziazen gorakada izan dela ondorioztatu daiteke; eta, beraz, haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasunaren gorakada suertatu da.

Bigarren grafikoa ikus daitekeen moduan, herri guztietan langabeziaren gorakada nabaria izan da

azkeneko urteetan, eta gainera, gutxi gorabehera, antzeko hazkunde proportzionala jasan dute. Dena den, gaur egun, nabariak dira herrien langabezi tasaren arteko aldeak. Arrasaten, esaterako, %14,93ko langabezi tasa dago, eta Leintz-Gatzagan, ordea, %6,67koa. Horrela, zera ondorioztatu daiteke: herri batean bestean baino haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoera gehiago egoteko aukera dago, langabezi tasa bakarrik aintzat hartzen bada, behintzat.



#### 4.1.1.3. Haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren ikerketa eta balioespen kopuruaren bilakaera (2008-2012)

Kasu kopuruari erreparatuta, aztertu nahi izan da udalek, azken urteetan (2007-2012), ikertzeko eta balioesteko izan dituzten haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoerak; baina ezinezkoa izan da. Arrazoiak dira datu hori jasotzen duen erregistrorik ez dagoela, udal batzuetan orain dela gutxi jasotzen hasi direla, edo udal guztiek ez dituzte datu berak biltzen. Beraz, ezinezkoa izan da komuneko datu basea eratzea.

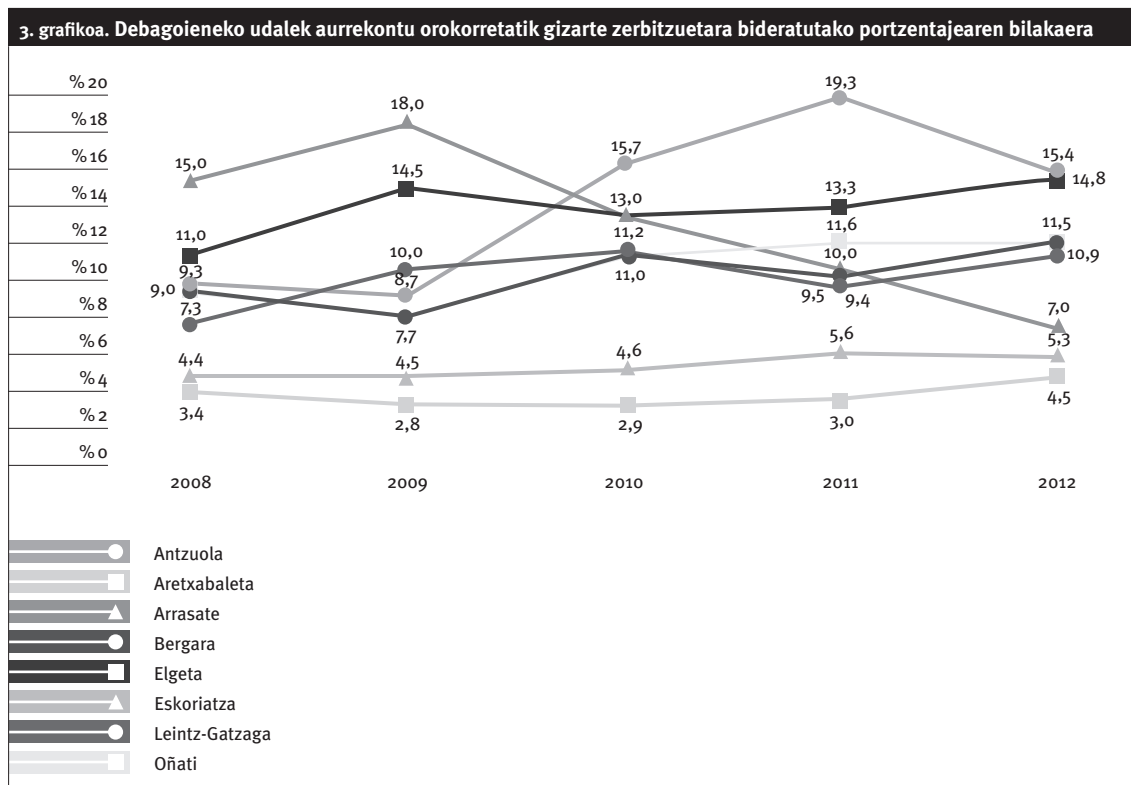
Egia esan, horiek guztiek erregistro bat izan badute, baina beste erregistro mota bat da. Erregistro horretan, behin adingabeen arrisku edota babesgabetasun ikerketa eta balioestea eginda, eta udal eskumenekoa dela erabakia, babes neurrietan jartzen dituzte, eta horietan oinarritutako erregistroa eratzen dute. Hau da, besteak beste, familia eskuartzea duten familia kopurua edo terapia indibiduala jasotzen duten adingabeen kopurua. Baina ikertzen eta balioesten diren kasu guztietan ez dira babes neurri horiek ezartzen ondorengo hiru arrazoiengatik: bat, ez dago arrisku edo babesgabetasunik; bi, familiak ez du onartzen eskuartzea; hiru, Foru Aldundiaren eskumenekoa da. Beraz, udalek ez dute jasotzen burutu dituzten haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun ikerketa eta balioeste kopurua, baizik eta ezartzen dituzten babes neurrien kopurua, eta, horrela, ezinezkoa da haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun ikerketa eta balioeste kopuruaren bilakaera aztertzea.

#### 4.1.2. Erakundeen baliabide ekonomikoak

##### 4.1.2.1. Udal bakoitzak aurrekontu orokorretatik gizarte zerbitzuetara bideratutako ehunekoaren bilakaera

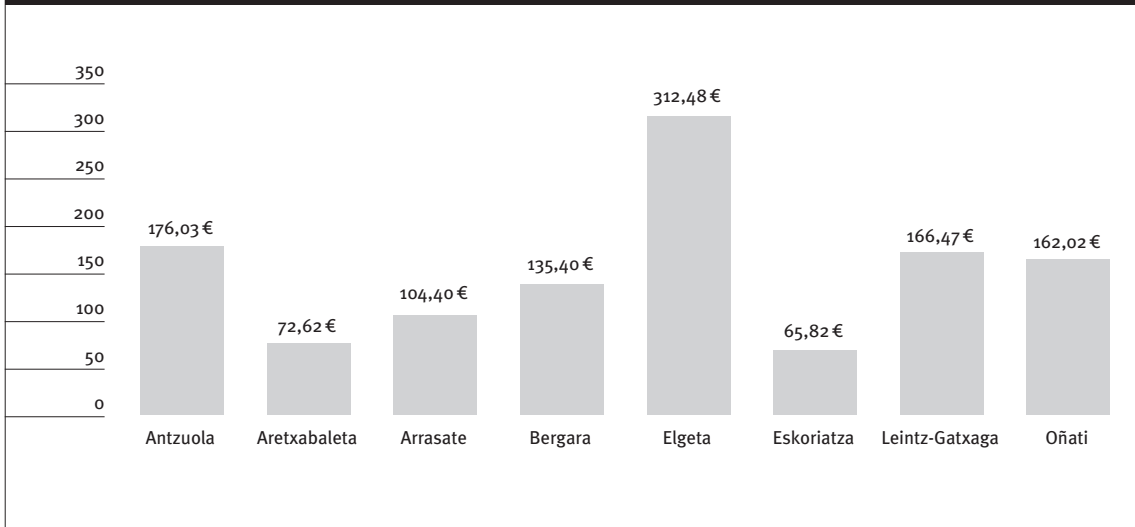
Orokorrean, Debagoieneko herri guztietan, azkeneko urteetan, udal aurrekontu bera mantendu edota zerbait igo dute gizarte zerbitzuetarako (3. grafikoa). Halere, badaude kasu kontrajarriak, adibidez, Arrasaten, 2009tik 2012ra gizarte zerbitzuetara bideratutako aurrekontua % 50 baino gehiago murriztu da; eta Antzuolan, berriz, azkeneko urtean beherakada egon arren, orokorrean gorakada nabaria izan da. Bilakaera hori aztertzerako garaian, kontuz ibili behar da; batik bat, urte batetik bestera egon daitezkeen aldaketak, udalek urte horietan eginiko inbertsioak edo murrizketak isla baitituzakete.

Horretaz guztiaz gain, diferentzia nabariak ikusi daitezke herri bakoitzaren aurrekontu orokorretan gizarte zerbitzuetara bideratzen duen ehunekoaren analizatuta. Besteak beste, Eskoriatzako eta Aretxabaletako Udalek beste udalek baino gutxiago bideratzen dute gizarte zerbitzuetara. Dena dela, udal guztiek gizarte zerbitzuen sailean ez dituzte zerbitzu eta programa berak sartzen, batzuek adineko pertsonentzako egoitza dute, ez beste batzuek, ordea. Udal bakoitzak gizarte zerbitzuetara bideratzen duen aurrekontua aztertzeko ere, oso garrantzitsua da bakoitzak eurotan zenbat bideratzen duen jakitea. Hori horrela, 2012. urtean, ondorengo diru kopurua bideratu zuten biztanle bakoitzeko herri bakoitzean.



Iturria: Debagoieneko udalek emandako datuetatik abiatuta, egileak egina.

4. grafikoa. Debagoieneko udalerriek biztanle bakoitzeko gizarte zerbitzuetara bideratu zuten aurrekontua 2012.urtean



Iturria: Debagoieneko udalek emandako datuetatik abiatuta, egileak egina.

Hirugarren grafikoak nabarmendu du, eta laugarrenak argiago utzi du, Aretxabaletako Udala (72,62 €) eta Eskoriatzako Udala (65,82 €), Debagoiengan biztanle bakoitzeko gizarte zerbitzuetara diru gutxien bideratzen duten udalak direla. Elgetako Udala, ordea, eskualdeko edozein udalerrirekin alderatzen bada, gizarte zerbitzuetara bi edo hiru aldiz diru gehiago bideratu zuela ikusten da, hain zuzen ere, 312,48 € bideratu zituen. Dena dela, beharrezkoa da aztertzea udal bakoitzaren aurrekontua, ulertu ahal izateko gizarte zerbitzuetara bideratutako diru kopuruan dauden aldeak: ongizate saileko profesional kopuruan, aurrera eramaten ari diren programetan, egoitzaren kudeaketan eta beste batzuetan egon daitezke alde horiek. Hala ere, diferentziak oso nabariak direla azpimarratu behar da, esaterako, Elgetaren eta Eskoriatzaren artean 246,6 €-ko aldea dago.

#### 4.1.2.2. Gizarte zerbitzuetatik adingabekoei bideratutako aurrekontuaren ehunekoaren bilakaera (2008-2012)

Aztertutako udalek ez dute haur edo nerabeen arrisku eta babesgabetasun egoerei bideratutako aurrekontu zehatzik, eta, beraz, ezinezkoa izan da aztertzea horrek izan duen bilakaera. Ohikoena, eskuarte familiarrari bideratutako aurrekontu sail espezifiko edukitzea da, babes neurriei bideratutako aurrekontua, alegia, bereziki eskuarte familiarra eta terapia indibiduala daude.

Gainera, adingabekoei bideratutako aurrekontua zehaztea oso konplexua izango litzateke, batik bat, hainbat kontzeptu kontuan hartu beharke liratekeelako, adibidez, pertsonalaren dedikazioaren ehunekoaren kostua, komunitateko prebentzio programak (lehen, bigarren eta hirugarren mailakoa), profesionali bideratutako trebakuntza programak, etab. Dena dela ere, komenigarria izango litzateke

udal bakoitzean haur edo nerabeen arrisku eta babesgabetasunei bideratutako diru kopurua zein den jakitea.

#### 4.1.3. Udal Gizarte Zerbitzuetako Pertsonala

Lehenengo Koadroan ikus daiteke Debagoieneko udalek gizarte zerbitzuetan ez dituztela baliabide pertsonal berak. Esaterako, haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasunaren ardura dutenen artean, batzuek lanaldi osoa edo ia osoa egin behar horretara bideratzen dute; beste batzuek, ordea, beste egiteko asko ere egin behar dituzte.

Horrez gain, udal guztietako gizarte zerbitzuetan ez dago administraririk, Aretxabaletan eta Bideberri Mankomunitateko udaletan, alegia. Kontuan hartu behar da, administrariak ezinbestekoak direla izapide administratibo guztiak burutzeko, eta baita teknikariari lan karga gutxitzeko ere. Bergaran eta Arrasaten, aldiz, bi eta hiru administrari dituzte, hurrenez hurren.

Haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasunean jarduteko profesionalak ezinbestekoa dute prestakuntza espezifiko edukitzea. Deskribapenean ikusi daitekeen bezala, egin behar hori dutenen hamar profesioetatik bik soilik dute prestakuntza espezifiko, Oñatikoak eta Arrasateko batek, hain justu. EZIAK antolatutako gainbegiraketa saioetan, berriz, bik izan ezik, gainerako guztiak parte hartu dute.

Azkenik, azpimarratzekoa da Oñatiko Udalak martxan jarri duen azpikontratutako zerbitzua. Batik bat, trebakuntza espezifiko duten pertsonen aholkularitza eta orientazioa eskaintzen baitiote Oñatiko teknikariari haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun kasuetan.

| 1. koadroa. Debagoieneko udal gizarte zerbitzuetako lantaldeen deskribapena |   |
|---|---|
| Herriak   | Deskribapena  |
| Antzuola  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bideberri Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateko (Antzuola, Elgeta eta Leintz-Gatzaga) kidea. Mankomunitateak bi langile ditu, eta langile batek lanaldi osoan Antzuolan jarduten du.</li> <li>Gizarte langilea da, eta eginkizun asko egiten ditu: menpekotasuna, etxebizitza tutelatuak, eguneko zentroa, emakumeak, drogamenpekotasunak, erretiratuak, haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun kasuak aztertu eta landu, etab.</li> <li>Ez du prestakuntza espezifikorik haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasunean. EZIAK<sup>1</sup> antolatutako gainbegiraketa saioetan parte hartu du.</li> </ul>                        |
| Aretxabaleta  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hiru langile dira: bi lanaldi osoan, eta hirugarrena, lanaldiaren % 60an (prebentzio arloa).</li> <li>Hirurak dira gizarte langile. Lanaldi osoan dauden langileek eginkizun asko izaten dute: erretiratuak, menpekotasunak, dirulaguntzak, haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun kasuak azterzea, etab.; izan ere, herria bi zatitan banatuta dute, eta ez dute eginbeharren arabera sailkatua.</li> <li>Ez dute prestakuntza espezifikorik haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasunean. Aspaldiko prestakuntza puntualak burutu dituzte, eta gaur egun, Balora Tresnarako prestakuntza puntualak egin dituzte.</li> </ul> |
| Arrasate  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hamabi langile dira: zazpi gizarte langile, bost lanaldi osoan eta bi lanaldiaren 2/3an; 3 administrari, lanaldi osoan; prebentzio teknikaria, lanaldiaren 2/3an; eta departamenduko burua.</li> <li>Bi gizarte langileren eginkizun esklusiboa dira haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun kasuak. Batek lanaldiaren 2/3 betetzen ditu.</li> <li>Batek du soilik prestakuntza espezifikoa. Biek EZIAK antolatutako gainbegiraketa saioetan parte hartu dute.</li> </ul>   |
| Bergara   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lanaldi osoan dauden zazpi langile dira: bi gizarte langile, bi administrari, bi psikologo eta pedagogo bat.</li> <li>Psikologo baten egitekoa da haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasuna, halere, ez du hori egiteko bakarra; izan ere, genero indarkeria eta immigrazioa ere lantzen baititu.</li> <li>Ez du prestakuntza espezifikorik haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasunean. EZIAK antolatutako gainbegiraketa zenbait saiotan parte hartu izan du eta balora erabiltzeko trebakuntza saio batean.</li> </ul>  |
| Elgeta  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bideberri Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateko (Antzuola, Elgeta eta Leintz-Gatzaga) kidea. Mankomunitateak bi langile ditu, eta lanaldi osoa egiten ez duen langile bat aritzen da Elgetan.</li> <li>Gizarte langilea da, eta eginkizun asko egiten ditu: menpekotasuna, tutoretzapeko etxebizitza, eguneko zentroa, emakumeak, drogamenpekotasunak, erretiratuak, haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun kasuak aztertu eta landu, etab.</li> <li>Ez dauka prestakuntza espezifikorik haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasunean.</li> </ul>  |
| Eskoriatza  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lau langile dira: bi oinarrizko gizarte langile, lanaldi osoan; prebentzio teknikaria, lanaldiaren % 60an; eta, administraria, erdian.</li> <li>Haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasunaz arduratzen dira, batetik, oinarrizko gizarte langile bat; eta bestetik, prebentzio teknikaria. Biek denetarik eginbeharra dituzte.</li> <li>Ez dute prestakuntza espezifikorik, eta batek, EZIAK antolatutako gainbegiraketa saioetan parte hartu du; ez besteak, ordea.</li> </ul>   |
| Leintz-Gatzaga  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bideberri Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateko (Antzuola, Elgeta eta Leintz-Gatzaga) kidea. Mankomunitateak bi langile ditu, eta lanaldi osoa egiten ez duen langile bat aritzen da Leintz-Gatzagan.</li> <li>Gizarte langilea da, eta eginkizun asko egiten ditu: menpekotasuna, tutoretzapeko etxebizitza, eguneko zentroa, emakumeak, drogamenpekotasunak, erretiratuak, haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun kasuak aztertu eta landu, etab.</li> <li>Ez dauka prestakuntza espezifikorik haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasunean.</li> </ul>  |
| Oñati   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lau langile dira: lanaldi osoan lan egiten duten hiru gizarte langile eta administraria.</li> <li>Eginbeharra banatu dituzte, eta gizarte langile batek darma haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasuna. Halere, beste funtzio batzuk ditu, adibidez, berdintasuna edo drogamenpekotasuna. Azpikontratutako enpresa pribatu bateko hezitzaileen eta psikologoaren orientazioa eta aholkularitza jasotzen du ikerketak eta balorazioak dirauen bitartean.</li> <li>Prestakuntza espezifikoa du, eta EZIAK antolatutako gainbegiraketa saioetan parte hartu izan du.</li> </ul>  |

Iturria: Debagoieneko udalek emandako datuetatik abiatuta, egileak egina.

#### 4.1.4. Haur eta Nerabeen Babesgabetasuna Ikertzen eta Balioesten Duten Profesionalek Eskaintzen Duten Zerbitzua

Oso garrantzitsua da udal batean zein bestean eskaintzen duten arreta zerbitzua nolako den jakitea, eskaintzen den gizarte zerbitzuen kalitatea bermatuko baitu horrek. Hori horrela izanik, 1. taulan jaso da haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun ikerketa eta balioestea eginbeharra duten teknikariek eskaintutako zerbitzua, eta alde nabariak ikus daitezke.

Lehenik, arreta egun bakoitzeko hitzordu kopurua handiagoa izateaz gain, hitzorduen batez besteko iraupena txikiagoa da funtzio anitzak dituzten teknikariren artean, nahiz eta hitzordu baterako itxaron behar dena gainontzeko udalen antzekoa

izan, esaterako, Aretxabaletan. Antzeko egoera bizi dute udal txikiak (Antzuola, Elgeta eta Eskoriatzak), eta arrazoia honako hau izan daiteke: batez ere, 0-17 urte bitarteko biztanle gutxiago dute, eta, beraz, haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun kasu gutxiago egoteko aukera gutxiago, eta pertsonal espezifikoa edukitzeko zailtasun handiagoa dute. Ondorioz, bestelako funtzioak burutzean, adingabeen arrisku edo babesgabetasun kasu bat suertatzen denean, kasua ikertzeko denbora gutxiago izango dute.

Bigarrenik, pertsonal espezifikoa duten udalek, 0-17 urte bitarteko biztanle gehiago eta printzipioz haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren jakinarazpen gehiago duten herriek, oztopokoak ere aurkitzen dituzte; batez ere, jakinarazpen asko iristen zaizkienean ikerketa eta balorazioek denbora handia

## 1. taula. Debagoieneko adingabeen babesgabetasuna balioesten duten udal teknikariek eskaintzen duten zerbitzua

| Herriak        | Arreta egunak |     |     |     |     | Eguneko batz besteko hitzordu kopurua | Hitzorduen batz besteko iraupena | Hitzordurako itxaron behar den denbora* |
|----------------|---------------|-----|-----|-----|-----|---------------------------------------|----------------------------------|---|
|                | AL.           | Ar. | Az. | Og. | OL. |                                       |                                  |   |
| Antzuola       | X             |     | X   | X   |     | 6                                     | 45 min                           | Egun bat edo bi                         |
| Aretxabaleta 1 | X             | X   | X   | X   |     | 8                                     | 30 min                           | Hiru egun                               |
| Aretxabaleta 2 | X             | X   | X   | X   |     | 8                                     | 30 min                           | Hiru egun                               |
| Arrasate 1     | X             | X   | X   | X   | X   | 2                                     | 60 min                           | Hiru aste                               |
| Arrasate 2     | X             | X   | X   | X   | X   | 2                                     | 60 min                           | Hiru aste                               |
| Bergara        | X             | X   | X   | X   | X   | 2                                     | 60 min                           | Bi egun                                 |
| Elgeta         | X             |     | X   | X   |     | 5                                     | 45 min                           | Egun bat                                |
| Eskoriatza 1   | X             | X   | X   | X   |     | 5                                     | 45 min                           | Hiru egun                               |
| Eskoriatza 2   |               |     | X   | X   |     | 3                                     | 60 min                           | Hiru egun                               |
| Leintz-Gatzaga |               | X   |     |     |     | 1                                     | 45 min                           | Egun bat                                |
| Oñati          | X             | X   |     | X   |     | 2                                     | 60 min                           | Aste eta erdi                           |

\* Arreta egunak egunero ez diren kasuetan, eta hitzordua edukitzeko egun bat itxaron behar dela zehazten denean, hurrengo arreta egunari egiten dio erreferentzia.

**Iturria:** Debagoieneko udalek emandako datuetatik abiatuta, egileak egina.

eskatzen dutelako. Arrasateren kasuan, teknikariek hitzordu bat eduki ahal izateko hiru aste itxaron behar da batez beste; Oñatin, aste eta erdi; eta, Bergaran, ohikoena, 2 egun itxaron behar izatea da. Beraz, herri hauetan ere zailtasunak nabariak dira, bereziki, Arrasaten.

Hirugarren diferentzia bat ere topa daiteke, Leintz-Gatzagaren kasua, alegia. Bertan, herriko biztanle kopuruaren arabera, haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren maiztasuna txikiagoa da; baina kasuren bat suertatuz gero, arreta egunak asteartean soilik izaten direnez, astebete itxaron behar da hitzordua edukitzeko. Halere, arreta egunetan, batez beste, hitzordu bat egoten da.

#### 4.2. Azterketa kualitatiboa: sakoneko elkarrizketak

Haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoerak ikertzen eta balioesten dituzten profesionalak ezinbesteko erremintak dira. Hori horrela, Debagoienean egin behar hori duten profesionalekin sakoneko elkarrizketa burutu da; batik bat, profesionalen iritzia, bizipena eta sentimenduak eskuratzeko. Elkarrizketatu bakoitzarekin ordubeteko elkarrizketa eduki da, grabatua eta erdi gidatua, eta ondorengo gaien inguruan aipatutakoa jaso, aztertu eta laburbildu da.

##### 4.2.1. Eskumenen banaketa eta Balora tresna komuna

- Udalek haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun egoerak ikertzea eta balioestea beharrezkoa jotzen dute; izan ere, udala herritarrengandik gertuen dagoen herri administrazioa da. Horrek, zerbitzua udal bakoitzaren egoerara moldatzea eragiten du, hau

da, baliabide pertsonalera, kasuen kopuru eta maiztasunera, baliabide kopuruetara, etab.

- Balora tresnak finkatzen du eskumena udalena edo Foru Aldundiena den. Muga hori ez dela orekatua salatzen dute. Batetik, udalek gero eta kasu gehiago dituzte esku artean, eta horrek espezializatuagoa izatea eskatzen du. Bestetik, ondorengo salatzen dute: Gipuzkoaren kasuan, udalak burututako txostenak kasua Foru Aldundiaren eskumenekoa dela esaten badu, baina EZIA erabaki horrekin ados ez badago, eskumena udalena dela erabaki dezake udalak erabakian inongo ordezkapenik eduki gabe. Horregatik, kasu guztietan beharrezkoa ikusten dute, eskumena zehazteko garaian, udala zein Foru Aldundia ordezkatua egongo den mahai ingurua eratzeko.
- Balora tresna positiboa dela uste dute guztiek, batez ere, erabakiak hartzerako garaian guztiek eredu bera erabiltzen baitute, eta erreminta objektiboa delako. Horrez gain, zailtasunak agertu dira tresna erabiltzean, batik bat, maiztasun gutxirekin erabiltzen dutenentzat eta erabiltzeko prestakuntzarik jaso ez dutenentzat.
- Beharrezkoa ikusten da gizarte zerbitzuetan ez ezik, beste eragile batzuetan ere tresna ezagutzea eta erabiltzea, batez ere, irakasleen, medikuen eta hezitzaileen artean.

##### 4.2.2. Erakundearen antolamendua eta babesa

- Orokorrean, Debagoieneko udal guztietan gizarte zerbitzuen aurrekontua mantendu egin da, batzuetan igo ere bai, aurrekontu orokorra murriztu egin den bitartean. Hala ere, gizarte zerbitzuei oraindik garrantzi gutxiegi ematen zaiela uste dute. Haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun

egoerarako eskuartze familiarra eta terapiara bideratutako aurrekontua dute gehienek, eta dirua faltatuz gero, ez dute zailtasunik edukitzen gehiago eskuratzeko. Dena den, adingabekoekin gutxiegi gastatzen dela uste dute.

- Errealitate oso ezberdinak daude udaletako gizarte zerbitzuetan, bakoitza bere irizpidearen arabera eratu baita. Antolamendu berri bat beharrezkoa ikusten dute denek, batik bat, gero eta baliabide gutxiago, eta gero eta eginbehar gehiago dituztelako. Guztiek azpimarratu dute, egun, duten lan karga, eta beraien xedea eguneroko lana aurrera ateratzea dela. Hori horrela, beste egiteko garrantzitsu batzuk egiteko geratzen dira, prebentzioa, besteak beste.
- Udal batzuek beraien langileen prestakuntzarako dirua bideratzen dute, ez beste batzuek, ordea. Prestakuntza udal langileen esku geratzen da, eta egin egiten dituzte, baina puntualak eta iraupen motzekoak izaten ohi dira.
- Udal guztietan 3. mailako prebentzioa egiten dute, hots, babes neurriak jartzea arriskua edo babesgabetasuna gertatzen denean. Halere, beharrezkoa ikusten dute eskolei, osasun zentroei, haur eta nerabeei, komunitateari... bideratutako sentsibilizazio eta prebentzio programak garatzea, etab.
- Ikerketaren eta balioestearen inguruan profesional gehienek segurtasuna izaten dute, batik bat, udalen eta lankideen aldetik babestuak sentitzen direlako. Erabakiak ongizate saileko batzordetik pasatzea beharrezkoa ikusten dute, baina ez dute guztiek egiten.

#### **4.2.3. Krisi ekonomikoaren eragina babesgabetasun ikerketa eta balioespenetan**

- Haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun egoeren ikerketa eta balioestek, orokorrean, igo edo mantendu egin dira azken urteotan. Egoera hori ulertzeko, krisi ekonomikoa aldagai garrantzitsu bat dela pentsatzen dute, baina are garrantzitsuagoa izan dela uste dute gizartearen eta eragileen (batez ere eskola eta osasun zentroak) sentsibilizazioa; batez ere, eragileekin koordinazio egoki bat egon den kasuetan edo sentsibilizazio ekintzak burutu direnetan. Dena dela, azpimarratu dute lan handia dagoela egiteko.
- Familiaren egoera ekonomiko prekariora ez da haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren ohiko deskribapena, egoera bakoitza bestelakoa da, eta ezinezkoa egiten zaie ohiko egoera bat deskribatzea. Hala ere, maiztasun gehiagorekin izaten diren tipologiak ondorengoak dira: gurasoen banaketa prozesuetan adingabekoa erabiltzea, nerabeak kontrolatzeko zailtasunak edukitzea, eta gaztetxoenetan arauak eta limiteak zehazteko zailtasunak egotea.

#### **4.2.4. Diziplina anitzeko lantaldeak eta prestakuntza**

- Ezberdina da udal bakoitzeko gizarte zerbitzuetako lantaldea. Gizarte langilea da ohikoena, eta oso gutxitan jotzen da beste profesional batengana, batez ere, psikologoarengana.
- Elkarrizketatu guztiek gero eta beharrezkoagoa jotzen dute haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren inguruko prestakuntza espezifikoak, gero eta ikerketa espezifikoagoak eskatzen baitizkiete, eta horren falta sumatzen baitute. Hala ere, batek baino gehiagok zalantzan jarri du udalen espezializazioa, batik bat, arlo guztietan espezializatzea ezinezkoa ikusten dutelako, langile gutxi eta funtzio ezberdin asko baitituzte.
- Balora tresnak dioenarekin bat datoz: talde psikosozialak, gizarte langilea eta psikologoa, beharrezkoak dira. Azpikontratutako enpresan baten bitartez, Oñatik bakarrik esan dezake, momentu oro, lantaldearen barruan psikologo espezializatu baten balorazioa eta aholkularitza jaso dezakeela. Gainontzekoek, berriz, momentu konkretuetan bakarrik jotzen dute psikologo pribatu edo osasun mentaleko psikologoengana.

#### **4.2.5. Profesionalek bere lanaren inguruan duten bizipena**

- Egiteko asko dituzten profesionalek kontsideratzen dute egiteko zailena haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren ikerketa eta balioestea dela; batez ere, lantaldearen barruan egiteko hori burutzeko pertsona bakarra egoten bada. Horrez gain, emozionalki asko eragiten die, gehienbat beraien burua defendatzeko gaitasun gutxi duten adingabeen kasuetan, hau da, oso gazteak direnean edota ezintasun bat dutenean.
- Haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoerek bizitza pertsonalean ez eragitea asko kostatzen zaie profesionaleri, batzuei beste batzuei baino gehiago. Egiteko hori funtzio bakarra dutenek, ordea, lanetik errazago deskonektatzen dute.
- Haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoerak oso argiak ez direnean, zalantza gehiago izaten dituzte hartzen dituzten erabakien gainean, batez ere, beste profesional batzuekin alderatzeko aukerarik izaten ez dutenean.

#### **4.2.6. Bestelakoak**

- Gurasoek gero eta zailtasun gehiago izaten dituzte seme eta alabak hezterakoan; batez ere, nerabetasunean dauden gazteen jarrera kontrolatzerakoan, eta haurrei limiteak eta arauak jartzerakoan.

- Kasu batzuetan gatazkak egoten dira gizarte zerbitzuen eta eragileen artean. Gatazka horiek eragileen konfidentzialtasun printzipioarekin izaten dira, eta batzuetan haurren interes gorenaren printzipioa kolokan jartzen da.
- Gizartearekin eta herriko eragileekin prebentzio eta sentsibilizazio kanpainak egin diren herrietan, koordinazioa eta lankidetzatza hobetu dira gizarte zerbitzu, eragile eta gizartearen artean.

#### 4.3. Maslach Burnout Inventory manuala

Haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren ikerketa eta balioestea burutzen duten profesionalak funtsezko erremintak dira, eta profesional horien neke emozionala, erabiltzaileenganako despertsonalizazioa eta beraien lanarenganako errealizazioa aztertu da; batik bat, profesionala bera izan daitekeelako ikerketa eta balioestea baldintzatu dezakeen aldagai nagusietako bat.

Hori dela eta, Maslach Burnout Inventory (MBI) [Maslach eta Jackson, 1997] galdetegia pasa zaie,

non profesionalak bere lanarekin erlazioatutako pentsamenduzko eta sentimenduzko 22 enuntziatu erantzun dituzten. Erantzuna ematerako orduan “inoiz” (o) eta “egunero” (6) artean dauden 6 adjektibo erabili dituzte, horiek barne (2. taula).

*Burnout*-aren existentzia zehazten duen marka klinikorik ez egon arren, gogoratu behar da neke emozional eta despertsonalizazio altuak, baita errealizazio pertsonal baxuak ere, erreta egotearen sindromea dagoela adierazten duela. Dena den, honela zehazten dute marka klinikoa: neke emozionalaren kasuan, 27 baino puntu gehiago *burnout* maila handia, 19 eta 26 artean erdikoa, eta 19tik beherakoa *burnout* maila baxua edo oso baxua; despertsonalizazioaren kasuan, 10 baino puntu gehiagok maila handia erakusten du, 6 eta 9 artean erdikoa eta 6tik behera despertsonalizazio maila baxua; eta azkenik, errealizazio pertsonalaren kasuan, 0 eta 30 puntu bitartean errealizazio maila baxua, 30 eta 39 bitartean erdikoa, eta 40tik gora errealizatuta egotearen sentimendua.

Arestian aipatutakoa kontutan hartuta, inkestaren emaitzek ondorengo egoera orokorra zehaztu dute Debagoiengan:

2. taula. Debagoieneko adingabeen babesgabetasuna balioesten duten udal teknikariek osatu duten Maslach Burnout Inventory galdetegiaren emaitzak

| Eskala              | Maiztasuna     |   |   |   |   |   |   |   | Batez bestekoa |
|---------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------|
|                     | 0              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |   |                |
| Neke emozionala     | E1             | 0 | 4 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2,88           |
|                     | E2             | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 4 | 0 | 4,00           |
|                     | E3             | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2,66           |
|                     | E6             | 2 | 4 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1,88           |
|                     | E8             | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2,44           |
|                     | E13            | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2,44           |
|                     | E14            | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 3,11           |
|                     | E16            | 0 | 5 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2,11           |
|                     | E20            | 4 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0,77           |
| <b>Guztira</b>      |                |   |   |   |   |   |   |   | <b>22,29</b>   |
| Despertsonalizazioa | E5             | 4 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1,11           |
|                     | E10            | 4 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1,22           |
|                     | E11            | 5 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,22           |
|                     | E15            | 5 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,55           |
|                     | E22            | 4 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0,77           |
|                     | <b>Guztira</b> |   |   |   |   |   |   |   |                |
| Errealizazioa       | E4             | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 5 | 5,44           |
|                     | E7             | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 5 | 5,22           |
|                     | E9             | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 6 | 0 | 4,11           |
|                     | E12            | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 6 | 1 | 4,55           |
|                     | E17            | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 2 | 5,11           |
|                     | E18            | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4,44           |
|                     | E19            | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 5 | 1 | 4,55           |
|                     | E21            | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 4 | 1 | 4,22           |
| <b>Guztira</b>      |                |   |   |   |   |   |   |   | <b>37,64</b>   |

Iturria: Egileak egin.

- Neke emozionala: 22,29ko puntuazioa, lanagatik emozionalki nekatuak eta gogaituak egoteko erdi mailako sentimendua, *burnout* edukitzeko arrisku faktore garrantzitsua. Kontuan hartu behar da, inkesta batek baino gehiagok 27 baino gehiagoko puntuazioa jaso dutela, hots, lanagatik emozionalki nekatua eta gogaitua dagoen sentimendua adierazi du profesional batek baino gehiagok.
- Despertsonalizazioa: 4,87ko puntuazioa, orokorrean erabiltzaileenganako erantzun hotzik, inpersonalik, eta sentimendurik eta sentsibilizaziorik gabeak ez dira ematen. Gainera, puntuazio gehien jaso duen inkestak 8ko puntuazioa jaso duen arren, hau da, despertsonalizazio sentimenduak daudela adierazi, inork ez du 10 baino gehiagoko puntuazioa eman.
- Errealizazio Pertsonala lanean: 37,64ko puntuazioa, lanerako gaitasun eta eraginkortasun sentimenduak daude, nahiz eta batzuk beste batzuk baino errealizatuagoak sentitu. Inork ez du 30 edo gutxiagoko puntuazioa eman; halere, kontuan hartu behar da 30-39 bitarteko puntuazioa ere jaso dela, eta beraz, badaude profesionalki guztiz errealizatuak ez dauden profesionalak.
- Debagoieneko haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren ikerketa eta balioestea burutzen dute profesional guztiak ez dute prestakuntza espezifikoa, hain zuzen ere, hamarretik bik dute prestakuntza espezifikoa.
- Bakardadea = zalantza. Udaleko gizarte zerbitzuetako lantaldea pertsona bakarrak osatzen duenean edota lantaldea pertsona gehiagok osatuta, baina haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren ikerketa eta balioestea burutzen duen pertsona bakarra izanik, profesionalak zalantza gehiago izaten du hartzen dituen erabakien gainean.
- Ez dago arreta zerbitzu bera udal gizarte zerbitzuetan. Batzuek egunean 30 minutuko 8 hitzordu izaten dituzte, beste batzuek, ordea, 60 minutuko 2 hitzordu; profesional batzuekin txanda bat edukitzeko 3 egun itxaron behar da, beste batzuekin, berriz, 3 aste itxaron behar dira.
- Haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren erregistrorik ez dago. Beraz, ezinezkoa da adingabekoen arrisku eta babesgabetasun kasuen bilakaera eta errealitatea ezagutzea, eta ondorioz, hartu beharreko neurri egokiak hartzea.
- Talde psikosozialik ez dago (gizarte langilea + psikologoa). Ohikoena gizarte langilearen figura da, baina psikologoa beharrezkoa da adingabeak jasan dezakeen kalte emozionala aztertzeko.
- Herritar bakoitzeko gizarte zerbitzuetara bideratzen duten udal aurrekontua ezberdina da.

## 5. Ondorioak eta proposamenak

Behin ikerketaren inguruko dokumentazioa burututa, Debagoieneko udalerrien inguruko datu basea eraikita eta aztertuta, haur eta nerabeen babesgabetasunaren inguruko ikerketa eta balioestea burutzen duten profesionalekin egindako sakoneko elkarrizketen mamia aterata, eta MBI inkesta analizatuta, ikerketaren ondorio nagusia adieraziko da, baina hori egin aurretik lortutako emaitzak eta ondorioztatutako alderdiak jarraian zerrendatuko ditut DAFO edo AMIA<sup>13</sup> teknikaren bitartez.

### 5.1. AMIA

#### 5.1.1. Ahuleziak (egungo beharrak, aldatu beharko liratekeenak, alderdi negatiboak eragiten dituztenak)

- Orokorrean lan karga handia dute Debagoieneko udaletako haurren eta nerabeen arrisku edo babesgabetasuna ikertzen eta balioesten duten udal teknikariek.
- Balora tresna erabiltzeko zailtasuna. Batez ere, udal txikiengan eginkizun asko baitituzte teknikariek, eta haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoera gutxiago ere bai.

<sup>13</sup> AMIA analisiak (Ahuleziak, Mehatxuak, Indarguneak eta Aukerak) edo SWOT ingelesez (*Strengths, Weakness, Opportunities and Threats*), erakunde edota lurralde jakin bateko eremu baten analisian eta ebaluazioaren bitartez, egon daitezkeen beharren lehentasunak finkatuz jarraitu beharreko estrategia definitzeko aukera ematen duen teknika da (Oliver, Ballester eta Orte, 2003).

#### 5.1.2. Mehatxuak (arriskutsuak diren alderdiak, eta beraz, prebenitu beharko liratekeenak)

- Krisi ekonomikoa. 2007-2008. urteetan Europa mailan hasi zen atzerapen ekonomikoa jasaten ari da Debagoiena. Batetik, langabezi tasa 2007an % 5,9koa zen eta 2013ko lehen hiruhilekoan, ordea, % 12,7koa; bestetik, udalen aurrekontuen mantentze edo murrizketa egin dute.
- Debagoieneko herrien artean alde nabariak daude. Batetik, langabezia tasan ikus daiteke, Arrasatek % 15,3ko langabezi tasa du eta Leintz-Gatzagak, berriz, % 8,3koa. Bestetik, udal bakoitzak herriko biztanle bakoitzeko gizarte zerbitzuetara bideratzen duen aurrekontuan ikus daiteke, 2013. urtean Elgetak 312,48€ bideratu zuten eta Aretxabaletak, ordea, 72,62€.
- Udalek beraien baliabideak mugatuak dituzte, baina oinarrizko gizarte zerbitzuak gero eta espezializatuagoak izatea eskatzen ari dira, eta gainezka egin dezakete.
- MBI inkestak jaso dituen emaitzen arabera, neke emozionala jasateko arriskua dute haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren ikerketa eta balioestea burutzen duten Debagoieneko teknikariek.
- Gurasoek gero eta zailtasun gehiago dituzte seme alabak heztean, batik bat, haurrei mugak

eta arauak jartzerakoan, eta nerabeen jarrera kontrolatzean.

- Gatazka konfidentzialtasunaren eta haurren interes gorenaren artean. Eragileekin informazioa partekatzerako garaian gatazka etikoak daude, batez ere, konfidentzialtasun printzipioaren eta haurren interes gorenaren artean. Ohiko eragileak: hezkuntza, osasuna eta gizarte zerbitzuak.

### 5.1.3. *Indarguneak (mantendu edo hobetu beharko liratekeen alderdi positiboak)*

- Haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun kasuen ardura duten udal teknikarien inplikazio maila handia. Lehentasunezko kasuak dira beraiantzat. Arreta egokia ematen saiatzen dira.
- Teknikari guztiak erreminta bera erabiltzen dute, hots, egoera guztietan Balora tresna erabiltzen dute, tresna komuna.
- Haur eta nerabeekin lan egiten duten eragileekin, orokorrean, koordinazioa egokia da, eta gizartearen sentsibilizazio maila handia da egun. Halere, ez da modu berekoa herri guztietan.
- Udalek, unean unean, EZIaren aholkularitza eta orientazioa jasotzeko aukera dute.
- Udalek ez dute arazo ekonomikorik izaten babes neurriak jartzeko (eskuartze familiarra, terapia indibidual edo familiarra), ardura politikoa dutenen kontzientziazioa dago.
- MBI inkesta bete duten profesionalak erabiltzaileenganako jarrera egokia erakusten dute momentu oro, hots, ez dago despersonalizaziorik.

### 5.1.4. *Aukerak (aprobetxatu beharko liratekeen gaitasun eta baliabide potentzialak)*

- Haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasunaren aurrean gizartearen sentsibilizazio maila handia azpimarratu behar da.
- Prebentzioa eta sentsibilizazioa errentagarriak. Eragileek haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun egoeren jakinarazpen gehiago egiten dute prebentzio eta sentsibilizazio kanpainak egin ohi diren herrietan.
- Profesionalak hobetzeko beharra ikusten dute haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoerak ikertzean eta balioestean, eta hobetzeko prest daude.
- Lantaldea = babesa: oinarritzko gizarte zerbitzuetan haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren ardura duten profesional bat baino gehiago egoteak zama emozionala gutxitzea ahalbidetzen die profesionali, baita segurtasuna handitzea ere.
- Oñatiko talde psikosozialaren esperientzia. Azpikontratutako zerbitzuaren bitartez, udal

teknikariak haur eta nerabeen arriskuen edo babesgabetasunaren aurrean psikologo eta familia hezitzaile espezializatuen laguntza jasotzen du, eta sentsibilizazio eta prebentzio kanpainak burutzen dira eragileekin eta herritar orekin, besteak beste.

## 5.2. Ondorio nagusia

Gogoratu behar da sarreran hipotesi bezala ondorengo jaso dela: haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeretan udalek burutzen duten ikerketa eta balioestea baliabide pertsonalek, herri administrazioen antolaketa eta funtzionamenduek, testuinguruek eta abarrek baldintzatzen dute, eta beraz, aurreikusi daiteke udalerrri guztiak ezin dutela ikerketa eta balioeste egoki bera bermatu.

Hipotesia egiaztatzeko asmoz, haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun ikerketa eta balioestea baldintzatu dezaketen aldagaien inguruan hainbat adituk landu dituzten hainbat aipu bibliografiko kontsultatu dira. Behin aldagaiak identifikatuta, horiek errealitatean duten eragina aztertzeko, Debagoieneko udalen egoera hartu da, eta ikerketa horretatik ateratako alderdi esanguratsuenak AMIAn jaso dira.

Hori guztia dela eta, ikerketa horretatik zera ondorioztatu daiteke: Debagoieneko udalerrri guztiak haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren aurrean ezin dute ikerketa eta ebaluazio egoki bera bermatu; eta, beraz, haur eta nerabeen bizilekuaren arabera, udal batean bestean baino babestuago egon daiteke haur eta nerabea.

Hala eta guztiz ere, horrek ez du esan nahi gaur egun egiten diren ikerketa eta balioesteak desegokiak direnik, baizik eta haur eta nerabeak babesteko sistemak hobetzeko premia duela, batik bat, arriskuak eta babesgabetasunak ikertzean eta balioestean.

## 5.3. Proposamenak

Haur eta nerabeen babes sistema hobetu nahian, eta bereziki, udalek haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeren aurrean burutu beharreko ikerketen eta balioesteen kalitatea bermatzeko, besteak beste, beharrezkoa da jarraian zerrendatzen diren bezalako neurri zehatz batzuk abian jartzea.

### 5.3.1. *Erregistroa eratzea*

Debagoieneko udal gizarte zerbitzuek ez dute haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasunaren jakinarazpenak, ikerketak eta balioesteak jasotzen dituen erregistro espezifikorik (3. taula). Soilik, aurrekontuari lotuta, udal eskumenekoak diren arrisku edo babesgabetasun kasuetan udalek ezartzen dituzten babes neurrien erregistroa dute, eskuartze familiarra edo banakako terapia duten familien kopurua eta horrek dakarren kostu ekonomikoa jasotzen duen erregistroa, alegia.



## 3. taula. Adingabeen arrisku edo babesgabetasun jakinarazpen erregistroa

| Espediente zenbakia | Jakinarazpen data | Nork jakinarazten du | Ikerketa eta balioeste amaiera | Ikerketa eta balioesteko ordu kopurua | Herri administrazioaren eskumena | Ezarritako babes neurria |
|---------------------|-------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| 1212                | 2013/05/01        | Eskolak              | 2013/06/26                     | 25                                    | Foru Aldundia                    | —                        |
| 0523                | 2013/04/12        | Pediatrak            | 2013/05/29                     | 30                                    | Udala                            | Eskuartze familiarra     |

Iturria: Egileak egina

Beraz, erregistro horrek ez ditu kontuan hartzen haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun jakinarazpen guztiak. Besteak beste, babesgabetasun egoerarik ez dagoela ondorioztatu diren kasuak; eta, bestetik, udal eskumeneko kasuak izan arren, eskuartze familiar edo terapia indibidualen antzeko babes neurririk ezarri ez diren kasuak; eta, azkenik, udalak ikertu eta balioztatu ondoren, babesgabetasun maila larriagatik gizarte zerbitzu espezializatuen eskumeneko kasu direla ondorioztatzen diren kasuak.

Kontuan eduki behar da, kasu horietan guztietan, haur edo nerabe baten arrisku edo babesgabetasun egoera baten jakinarazpena oinarrizko gizarte zerbitzuetara iristen denean, ikerketa berehala martxan jartzen dela, eta dagokion txostena eta balioestea burutzen dela. Egoera baten jakinarazpenak, ikerketak eta balioesteak, kasu batzuetan beste batzuetan baino gehiago, udal teknikariari denbora eta dedikazio asko eskatzen dio, baina ez du erregistratzen iristen zaizkion jakinarazpen, ezta bakoitzari eskaini dion denborarik ere.

Burutzen duten lan hori jasotzea beharrezkoa da, bereziki, zalantzan ez jartzeko udal teknikari horien lana, eta egin behar horrek eskatzen duen denboraz eta dedikazioaz ohartzeko. Horregatik, eskuartze familiarrean dauden familien kopurua erregistratzeaz gain, udalek jarraian proposatutako erregistroa eratu beharko lukete.

### 5.3.2. Erabakiak udal batzordetik pasatzea

Haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun jakinarazpen baten aurrean ikerketa burututa dagoenean, egoeraren gaineko balioestea eta erabakia hartzea ez da erraza izaten. Ez da erraza, ez haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoerak ikertzea bere egiteko bakarra duten teknikariarentzat, ez funtzio anitzak dituzten profesionalentzat, ezta lantaldea pertsona bakarrak osatzen dutenentzat ere.

Ohikoak dira haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun kasuetan profesionalak erabakien gainean izaten dituzten zalantzak edo segurtasun faltak, eta beraz, ezinbestekoa da profesionalak babestuak sentitzea lankideen eta erakundeen aldetik. Egoera horren aurrean, elkarrizketatutako profesional batek jakinarazten du, burututako ikerketek eta hartutako erabakiek teknikarien sinadura ez ezik, udaleko gizarte zerbitzuetako

sailaren sinadura ere eramatea. Horretarako, ezinbestekoa da ongizate saileko batzordetik kasuaren gainean hartzen den erabakia pasatzea. Hori dela eta, 1. irudian agertzen den eredu proposatzen da.

**1. Irudia. Ongizate Sailak hartzen duen erabakiaren txantiloia**

\_\_\_\_\_/2013 ERABAKIA

\_\_\_\_\_-ko Udaleko Ongizate Sailak, 201\_/\_/\_/\_(e)an burututako batzordean, \_\_\_\_ espediente zenbakia duen familiako Haur edo Nerabearen Babesgabetasun Ikerketa eta Balioestea onartzea eta ondorengo neurria hartzea erabakitzen du:

- Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Zerbitzu Espezializatuetara bideratzea.
- \_\_\_\_-ko Udaleko Ongizate Saileko eskumeneko kasu bezala onartzea eta ondorengo babes neurria ezartzea:
  - Esku-hartze familiarra
  - Terapia indibidual / familiarra
  - Profesionalaren jarraipena
  - \_\_\_\_\_

Dagokion eragina izan dezan, horrela jasotzen da \_\_\_\_\_(e)n 201\_ ko \_\_\_\_\_-ren \_\_\_\_ (e)an \_\_\_\_\_-ko Ongizate Saila

Izp.: (Saileko arduradunak edota politikoak sinatua)

Iturria: Egileak egina.

### 5.3.3. Gainbegiraketa taldea eratzea

AMIAN ikusi daitekeen bezala, Debagoienera ahulezi, mehatxu, indargune eta aukerak daude haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasuna ikertzerako eta balioesterako orduan. Kasu honetan, egun dauden ahulezi eta aukerez baliatuta, beharrezkoa da etorkizunean horiek indar guneetan bilakatzen estrategian pentsatzea. Besteak beste, ondorengo alderdiak kontuan hartuko dira. Alde batetik, aukera bezala, elkarrizketatuek haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun ikerketa eta balioestea hobetzeko beharra ikusten dute, eta hobetzeko prest daude; eta, beste batetik, ahulezia bezala, udaleko gizarte zerbitzuetako lantaldea pertsona bakarrak osatzen duenean edota lantaldea pertsona gehiagok osatu arren, haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun

egoeren ikerketa eta balioestean burutzen duen pertsona bakarra izan da, eta profesionalak hartzen dituzten erabakien gainean zalantza gehiago izaten dituzte. Ahuleziatzat ere profesionalen prestakuntza espezifiko eza hartu daiteke.

Estrategia hori baliatuta, beraz, Debagoiengan haur eta nerabeen arrisku edo babesgabetasun egoeraren ardura duten profesionalentzat gainbegiraketa taldea eratzea egokia izango litzake. Gainbegiraketa taldeak helburu nagusitzat ondorengoa hartuko luke: besteak beste, udal teknikarien bakardadeari aurre egitea, udal teknikarien neke emozionala murriztea, eta haur eta nerabeen arrisku eta babesgabetasun egoeren ikerketa eta balioesteak hobetzea. Horretarako, jarraian zerrendatzen diren gainbegiraketa motak landuko lirateke:

- Kasu gainbegiraketa: hausnarketa kritikoa ahalbidetzeko eta jarduera profesionala edo kasuen eskuartzeak hobetzeko balio du. Konkretuki balio du: gainbegiraketa taldeko partaideek beraien eguneroko jarduera profesionalean edukitzen dituzten zalantzak

uxatzeko, behar duten informazioa eskuratzeko edota iradokizunak egiteko, besteak beste. Partaideen elkartrukea bultzatu eta ezagutza kritikoa ahalbidetzea du xede espazio honek.

- Prestakuntza gainbegiraketa: haur eta nerabeen babesgabetasun ikerketak eta balioesteak burutzen dituzten profesionalen prestakuntza ahalbidetzea, eta prestakuntza dutenen prestakuntza osatzea izango du helburu. Gainbegiraketa saioen bitartez, profesionalen euren lana efikaziaz egiteko baliabideak eskainiko zaizkie, baita identitate profesionala eta profesionalizazioa mantentzeko aukera ere.
- Laguntza gainbegiraketa: haur eta nerabeen babesgabetasun ikerketak eta balioesteak burutzen dituzten profesionalen laguntzen die euren jardunean sortzen zaizkien tentsioen eta zailtasunen aurrean. Gizakiaren sufrimendu eta arazoekin aurrez aurre lan egiten duten profesionalen gune espezifiko bat behar dute, batik batik, hausnarketarako, lanaren alderdi positiboak azaleratzeko, eta zenbait prozesu zergatik gertatu diren analizatu eta ulertzeko.

- ARARTEKO (2011): *Eusko Legebiltzarrerako urteko txostena 2011 / Informe anual al Parlamento Vasco 2011*, Gasteiz, Ararteko, 21-24, 56-59 eta 281-414 or.
- (2010): *Euskal Autonomia Erkidegoko oinarrizko gizarte zerbitzuen egoera. Arartekoak Legebiltzarrari egindako txosten berezia / La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Informe extraordinario de la Institución del Ararteko al Parlamento Vasco*, Gasteiz, Ararteko.
- (2009): *Eusko Legebiltzarrerako Txostena 2009 / Informe al Parlamento Vasco 2009*, Gasteiz, Ararteko.
- (1997): *Babesik gabeko haur eta nerabeentzako laguntza zerbitzuak / Atención a la infancia y a la adolescencia en situación de desprotección*, Gasteiz, Ararteko, 74-76 eta 145-154 or.
- ARIÑO, M. (1990): *Manual de técnicas utilizadas en trabajo social*, Donostia, Gizarte-Laneko Eskola / Escuela de Trabajo Social.
- ARRUABARRENA, M. I. (2009): “Procedimiento y criterios para la evaluación y la intervención con familias y menores en el ámbito de la protección infantil”, *Papeles del Psicólogo*, 30. bol., 1. zb., 13-23 or.
- (2004): *Haurrak babesik gabeko egoeretan daudenean esku hartzeko gida. Kasuen harrera, ikerketa, hasierako ebaluazioa eta esku hartzeko plana / Guía de actuación en situaciones de desprotección infantil. Recepción, investigación, evaluación inicial y elaboración del plan de intervención*, Donostia, Gipuzkoako Foru Aldundia [http://gipuzkoagazteria.net/informazioa/webproteccion/].
- ARRUABARRENA, M. I.; eta DE PAÚL, J. (2011): “Valoración de la gravedad de las situaciones de desprotección infantil por los profesionales de los servicios de protección infantil”, *Psicothema*, 23. bol., 4. zb., 642-647 or.
- CARRERAS, A. (2005): “Estética y trabajo social. El protagonismo de lo sensible”, *Cuadernos de Trabajo Social*. 18. bol., 99-120 or.
- CASTÉLLS, A. (2003): “La descentralización de políticas sociales en el Estado de bienestar”, *Bartzelona, Institut d’Economia de Barcelona* [http://www.ieb.ub.edu/index.php?option=com\_phocadownload&view=category&download=189&id=5&Itemid=131], 2013-3-4ean kontsultatua].
- CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y ESTUDIOS SIIS DOKUMENTAZIO ETA IKERKETA ZENTROA (2011): *Informe de sobre la situación de los servicios sociales de la CAPV. Consejo Vasco de Servicios Sociales* [http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.net/r45-contss/es/contenidos/informacion/publicaciones\_organos\_ss/es\_public/adjuntos/Informe%20Consejo%20Vasco%20de%20Servicios%20Sociales.pdf], 2013-4-7an kontsultatua].
- CLUA-LOSADA, M.; eta SESÉK, A. (2012): “Situación y respuestas desde las administraciones públicas y el tercer sector a la infancia en riesgo de exclusión social a partir de la crisis”, in NAVARRO, V. (zuz.), *El impacto de la crisis en las familias y en la infancia. Observatorio Social de España*, 1. ed., Bartzelona, Ariel, 139-172 or.
- DE PAÚL, J. (2009): “La intervención psicosocial en protección infantil en España: evolución y perspectivas”, *Papeles del Psicólogo*, 30. bol., 1. zb., 4-12 or.
- ESPAINIA (2000): “Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil”, *Boletín Oficial del Estado*, 7. zb., 2000-1-8 [https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-323].

- (1996): “Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil”, *Boletín Oficial del Estado*, 15. zb., 1996-1-17, 1.225-1.238 or. [<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-1069>].
- (1985): “Ley 7/1985, de 2 abril 1985, reguladora de las Bases del Régimen Local”, *Boletín Oficial del Estado*, 80. zb., 1985-4-3, 8.945-8.964 or. [<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1985-5392>].
- (1979): “Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para el País Vasco”, *Boletín Oficial del Estado*, 306. zb., 1979-12-22 [<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1979-30177>].
- (1978): “Constitución Española”, *Boletín Oficial del Estado*, 311. zb. [<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1889-4763>].
- EUROPAKO KONTSEILUA (1961): *European Social Charter* [<http://conventions.coe.int/Treaty/en/Treaties/Html/035.htm>].
- EUROPAR BATASUNA (2012): “Versiones consolidadas del Tratado de la Unión Europea y del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea”, *Diario Oficial de la Unión Europea*, 2012-10-26, 2012/C 326/01 [<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:C2012/326/01&qid=1401120441302>].
- (1992): “Resolución sobre una Carta Europea de Derechos del Niño”, *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, C 241, 1992-9-21 [<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1401121381409&uri=CELEX:51992IP0172>].
- EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGO (2011): “230/2011 Dekretua, azaroaren 8koa, BALORA-Euskal Autonomia Erkidegoan haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko udaleko eta lurraldeko gizarte zerbitzuetan arrisku egoeren larritasuna balioesteko tresna”, *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 233. zb., 2011-12-12 [<http://www.euskadi.net/bopv2/datos/2011/12/1105937e.pdf>].
- (2008): “12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa”, *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 246. zb., 2008-12-24, 31.840-31.924 or. [<http://www.euskadi.net/bopv2/datos/2008/12/0807143a.pdf>].
- (2005): “3/2005 Legea, otsailaren 18koa, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko”, *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 59. alearen gehigarria, 2005-3-30, 1-84 or. [<http://www.euskadi.net/bopv2/datos/2005/03/0501476g.pdf>].
- (1996): “Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil”, *Boletín Oficial del Estado*, nº 15, 17-01-1996, pag. 1.225-1.238 [<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1996-1069&lang=eu>].
- (1993): “5/1993 Legea, uztailaren 16koa, Autonomi Elkarte Osorako Erakundeen eta Bertako Kondaira Lurraldeetako Foruzko Ihardutze Erakundeen arteko harremani buruzko Legea aldatzekoa”, *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 136. zk., 1993-7-20, 6.976-6.978 or. [<https://www.euskadi.net/r48-bopv2/eu/bopv2/datos/1993/07/9302370a.pdf>].
- (1982): “Gizarte-Zerbitzuak’ Maiatzaren 20ko 6/1982 Legea”, *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 71. zb., 1982-6-2, 1.263-1.273 or. [<http://www.euskadi.net/bopv2/datos/1982/06/8200685a.pdf>].
- FACAL, T. (2012): “Prevalencia del síndrome del burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios”, *Portularia*, 12. bol., 1. zb., 59-69 or.
- GONZÁLEZ-BUENO, G.; BELLO, A.; eta ARIAS, M. (2012): *La infancia en España 2012-2013: el impacto de la crisis en niños*, Madrid, Unicef-España. [[http://www.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/Infancia\\_2012\\_2013\\_final.pdf](http://www.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/Infancia_2012_2013_final.pdf)], 2013-03-16 kontsultatua].
- JUARISTI, P. (2011): *Gizarte ikerketarako teknikak: teoria eta adibideak*, Euskal Herriko Unibertsitateko Argitalpen Zerbitzua [[http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/libros/gratuitos\\_en\\_pdf/Ciencias\\_Sociales/Gizarte%20Ikerketarako%20teknikak\\_B.pdf](http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/libros/gratuitos_en_pdf/Ciencias_Sociales/Gizarte%20Ikerketarako%20teknikak_B.pdf)].
- LANBIDE (<http://www.lanbide.com>).
- LEZANA, J. M. (1997): “Detección, valoración e intervención en situaciones de desprotección infantil: conexiones con la red básica”, *Zerbitzuan*, 32. zb., 124-128 or. [<http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Deteccion,%20valoracion%20e%20intervencion%20en%20desproteccion%20infantil.pdf>].
- MARTÍN HERNÁNDEZ, J. (2005): *La intervención ante el maltrato infantil*, 1. ed., Madril, Pirámide.
- MASLACH, C. (1982): *Understanding Burnout. Job Stress and Burnout*, Beverly Hills, Paine WS.
- MASLACH, C.; eta JACKSON, S. E. (1997): *Inventario ‘burnout’ de Maslach. Síndrome del ‘quemado’ por estrés laboral asistencial*, Madril, TEA Ediciones.
- MOLINA, A. (2010): “La toma de decisiones profesionales en la protección de menores” [komunikazioa], in X Congreso Estatal de Infancia Maltratada, Sevilla, 2010ko azaroaren 4-6 [[http://www.fapmi.es/imagenes/subsecciones1/MT\\_01\\_BAnto-nio%20Molina%20oFacio\\_PONENCIA\\_web.pdf](http://www.fapmi.es/imagenes/subsecciones1/MT_01_BAnto-nio%20Molina%20oFacio_PONENCIA_web.pdf)], 2013-2-23an kontsultatua].
- MUNRO, E. (2005): “Improving practice: Child protection as a systems problem”, *Children and Youth Services Review*, 27. zb.
- (1999): “Common errors of reasoning in child protection work”, *Child Abuse and Neglect*, 23. bol., 8. zb., 745-758 or.
- NAVARRO, V. (2012) (zuz.): *El impacto de la crisis en las familias y en la infancia. Observatorio Social de España*, 1. ed., Bartzelona, Ariel.
- NAZIO BATUEN ERAKUNDEA (1989): *Convención sobre los Derechos del Niño* [<http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>].
- (1959): *Declaración de los Derechos del Niño* [<http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/1386%28XIV%29>].
- (1948): *Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala* [<http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=bsq>].

- NOA, I.; eta SÁNCHEZ-MORENO, E. (2012): “Trabajo social, síndrome de estar quemado por el trabajo y malestar psíquico: un estudio empírico de una muestra de trabajadores/as sociales de la comunidad de Madrid”, *Portularia*, XII. bol., ale berezia, 121-130 or. [<http://www.uhu.es/publicaciones/revistas/portularia/index.php?CDer=1&NR=1&volumen=&top=12&NArticulo=1127>].
- OLIVER, J. L.; BALLESTER, L.; eta ORTE, C. (2003): “El análisis ‘DAFO’ aplicado a la evaluación de necesidades en un contexto comunitario: una base para la actuación municipal en relación a programas de prevención del conflicto”, in I Congreso Internacional ‘Convivencia juvenil: repensar el conflicto’, Palma de Mallorca, 2003ko otsailaren 26-28 [<http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/7066/12040145REV.pdf?sequence=1>], 2013-6-22an kontsultatua].
- PARDO, M. (1997): “La organización de la protección a la infancia en Gipuzkoa: evolución y situación actual”, *Zerbitzuan*, 32. zk., 118-123 or. [<http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Organizacion%20proteccion%20a%20la%20infancia%20Gipuzkoa.pdf>].
- ROLDÁN, E.; GARCÍA GIRÁLDEZ, T. (2006): *Políticas de servicios sociales*, Madril, Síntesis.
- RUIZ, J. (2009): “Capacidad del menor”, en POUS, M. P.; eta TEJEDOR, L., *Protección jurídica del menor*, Madril, Colex, 29-60 or.
- RUSCIO, J. (1998): “Information integration in child welfare cases: An introduction to statistical decision making”, *Child Maltreatment*, 3. zk., 143-156 or.
- SIMÓ-TEUFEL, S. (2004): “La valoración del riesgo del maltrato infantil en el ámbito de la protección infantil”, *Bienestar y Protección Infantil*, 9. bol., 2. zk., 27-40 or.
- SULLIVAN, C. *et al.* (2008): “Perception of risk among child protection workers”, *Children and Youth Services Review*, 30. zk., 699-704 or.
- WENGER, D. (1997): “Estado de Bienestar, políticas económicas actuales y vías alternativas”, in ALEMÁN, M. C.; eta GARCÉS, J., *Política social*, Madril, McGraw-Hill, 79-98 or.