

AISIA HEZIGARRIKO BABESAREN ARLOKO FIGUREN GIDA

**BABESAREN ARLOKO ORDEZKARIAREN FIGURAK: PROFILA,
FUNTZIOAK ETA ATAZAK AISIA HEZIGARRIKO ESPAZIOETAN**



Aurkibidea

1. Sarrera.....	3
2. Aplikazio eremua.....	4
3. Babesaren arloko figuraren definizioa aisia.....	4
4. Babesaren arloko figuraren profila aisia hezigarrian.....	6
5. Babesaren arloko figuraren funtzioak aisia hezigarrian.....	10

1. Sarrera

Eusko Jaurlaritzak prestatutakoa da **aisia hezigarriko babesaren arloko ordezkariaren figurari** buruzko gida hau, “Astialdi Hezigarria Sustatzeko 2030eko Euskal Estrategia” delakoaren koordinazio-mahaitik.

Eta abiapuntu gisa, uste osoa du, estrategia horrek adierazi bezala, aisia hezigarriko espazioak autonomiako, herritartasuneko, partaidetzako eta gizarte-konpromisoko eskola direla. Eta astialdi hezigarriko mugimenduak ekarpen garrantzitsua egin du eta egiten du euskal haur, nerabe eta gazte euskaldunen sozializazioa lantzeko, balioetan oinarritutako prestakuntza sustatzeko eta gaitasunak garatzeko orduan.

Aisialdi hezigarriko espazioak espazio pribilegiatuak dira haurren eta nerabeen aurkako indarkeria prebenitzeko, goiz antzemateko eta haren aurrean jarduteko, bai eta ukituta egon daitezkeen adingabeen erreparaziorako beharrezkoak diren espazioak ere.

Bermatu behar da aisia hezigarriko espazioak ingurune seguruak direla horko kide diren pertsona guztientzat, bereziki haurrentzat eta nerabeentzat, eta hori lortu ahal izateko, beharrezkoa da haurrak eta nerabeak babesteko eta tratu ona emateko politikak garatzea eta beroriek lurreratzeko lagunduko duten tresna giltzarriak prestatzea.

Babesaren arloko ordezkariaren figurak tresna horietako bat dira, eta gida honek baliagarri izan nahi du administrazioek eta aisia hezigarrian lan egiten duten entitateek tresna horiek abian nola jarri eta beren testuinguruetan nola garatu jakiteko.

Haurrei eta nerabeei indarkeriaren aurrean babes osoa emateari buruzko ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoak betebeharrak berriak ezartzen dizkie haurrekin eta nerabeekin aisia-jarduerak egiten dituzten entitateei; besteak beste, babesaren arloko ordezkariaren figura izendatzekoa. Eta betebeharrak hori bera jasota dago **EAEko Haur eta Nerabeei buruzko otsailaren 15eko 2/2024 Legean**, eta kontuan hartu da **Haur eta nerabeen kontrako indarkeriari aurre egiteko Euskal Estrategian (2022-2025)**.

2. Aplikazio-eremua

Adingabeekin aisia hezigarriko jarduerak egin ohi dituzten entitate, zentro eta antolakunde publiko zein pribatu guztiek babesaren arloko ordezkariaren figura izendatu beharko dute.

Aisia hezigarritzat hartzen da garapen integralari laguntzen dioten aisialdiko jardueren multzoa; jarduera horiek pertsona adingabeak parte hartzeko ohituretan, ingurumenaren errespetuan edo konpromisorako, elkartasunerako eta gizarte-inklusiorako balioetan heziko dituzte, eta pertsona adingabeei berdinen arteko harremanak eta gizarte-gaitasuneko trebetasunez jabetzen lagunduko diete (2/2024 Legea, otsailaren 15ekoa, EAEko Haur eta Nerabeei buruzkoa).

Aisia eta/edo astialdi hezigarria haur, nerabe eta gazte euskaldunen eskubidea da. Hala, astialdi hezigarria tresna soziohezitzaile bihurtzen da aisia hezigarriaz goatzeko eskubidea eta gainerako eskubideak sustatzeko.

Astialdi hezigarria espazio/denbora garrantzitsua da, hainbat eratako proiektu ugari osatua, bizitzatik eta bizitzarako ikasteko: harremanak ezartzeko, proiektuak sortzeko, balioak esperimendatzeko, bizipen esanguratsuak biltzeko, gaitasunak eskuratzeko, hiritartasuna eraikitzeko eta abarrerako. (Astialdi Hezigarria Sustatzeko 2030erako Euskal Estrategia. IV. puntuaren aurkezpena).

Eremu honetan sartzen dira Eusko Jaurlaritzaren aisia hezigarriko eta astialdiko jardueren Dekretuaren barnean dauden jarduera, programa, eta pertsona fisiko edo juridiko guztiak.

3. Babesaren arloko figuraren definizioa aisia hezigarrian

Babesaren arloko ordezkaria: Entitateek, zentroek eta antolakundeek babesaren arloko ordezkariaren figura izendatu beharko dute, **eta adingabeek harengana jo ahal izango dute beren ezinegonak eta kezkak azaltzeko edo hari aditzera emateko zer indarkeria-egoera jasan, ikusi edo ezagutu duten.** (2/2024 Legea, otsailaren 15ekoa, EAEko Haur eta Nerabeei buruzkoa; 138.1 artikulua).

Babesaren arloko ordezkariaren helburu nagusia da **tratu ona emateko eta haurrak eta nerabeak indarkeriatik babesteko antolaketa-kultura sustatzea kasuari dagokion entitatean**, bertako programetan parte hartzen duten haurrak eta nerabeak indarkeriaren inguruan sentsibilizatzeko, hura prebenitzeko, antzemateko eta hartatik babesteko neurriak ezarri. Helburua bete egiten dela bermatzeko, beharrezkoa da babesaren arloko ordezkaria babestuko duen antolaketa-sistema bat egotea (UMEEN PLATAFORMA, aisiaren eta astialdiaren eremuan babesaren arloko ordezkariaren figura autonomia-erkidegoan arautzeko).

Nahiz eta araudiak entitate bakoitzeko babesaren arloko ordezkariaren figura baten derrigortasuna soilik zehaztu, gomendatzen da **entitate bakoitzak baloratzea ea kopuru hori handitu behar den entitatearen dimentsioen arabera** (haurren eta nerabeen kopurua, programen edo jardueren kopurua, eta abar) eta **rol hori betetzen duen pertsonaren gaitasunaren arabera** (denbora eskuragarri izatea, profila, eta abar).

Nolanahi ere, **beti egon beharko da, gutxienez, babesaren arloko ordezkariaren figura bat**, eta, eskuragarri ez badago, bere eginkizunak eta atazak bere gain hartuko dituen “ordezkariorde” bat izendatu beharko da.

Babesaren arloko ordezkariaren figurak **prest egon beharko du protokoloak aktibatze**ko, beharrezkoa denean, **eta lau egun edo gehiagoko iraupena duten jardueretan edo programetan presente egon beharko du**. Gaua igartzeko jardueretan, aldiz, hiru egun edo gehiagoz gaua igartzeko jardueretan edo programetan.

Halaber, gomendatzen da entitateek **babeserako eta tratu oneko lan taldeak** sortu ahal izatea, kasuak artatzeko eta haurrei eta nerabeei babesa eta tratu ona emateko politikak garatzeko euskarri gisa.

Lan talde horiek erantzuteko gaitasuna erraztu dezakete (pertsona bakar bat, kasu batzuetan, ez da nahikoa izango), babesaren arloko figurentzako laguntza- eta kontraste-espazio bat sorrarazi dezakete, eta askotariko profil profesionalak dituzten pertsonek osatu ditzakete, kasu bakoitzari erantzun egokiagoa eta osoagoa emateko.

Era berean, **jarduerak espazio partekatuetan** garatzen direnean, beste entitate batzuekin elkarlanean edo hirugarrenei zerbitzuak emanez, **plangintzan aldeztatik definitu beharko da zer protokolo aplikatuko den, zeintzuk izango diren alderdi bakoitzaren funtzioak eta erantzukizunak, eta babesaren arloko figuretako zeinek hartuko duen bere gain koordinazio nagusia arrisku- edo indarkeria-egoera posible baten aurrean**.

Horretarako, ezinbestekoa izango da koordinazio-mekanismo argiak ezartzea inplikaturako entitateen babesaren arloko figuren artean, bikoiztasunak, erantzukizun-hutsuneak edo erabaki kontrajarriak saihestuta.

Nolanahi ere, aldeztatik zehaztu beharko da zein entitatek edo figurak izango duen jarduteko erantzukizun nagusia, jarduera motaren, zerbitzuaren titulartasunaren, parte hartzen duten haurrekiko eta nerabeekiko zuzeneko harremanaren eta alderdi bakoitzak bere gain hartutako eskumenen arabera.

4. Babesaren arloko figuraren profila aisia hezigarrian

PROFILA

Aisia hezigarriko espazioetan, askotariko pertsonak daude: kontratatutako langileak, boluntarioak, laguntzaileak, gazteak, esparruan urte asko lanean daramatzaten pertsonak, eta abar. Profilen aniztasun horren arabera, eta haien atazen erantzukizuna kontuan hartuta, **gomendagarria da apustu egitea** babesaren arloko ordezkariaren figurak pertsona batek har ditzan bere gain, honako ezaugarri hauekin:

✓ **Entzuteko gaitasuna, enpatia, trebetasunak, egonkortasuna eta heldutasun emozionala dituenak.**

Kontuan eduki behar da haien zeregina dela indarkeria jasaten ari diren edo hurbileko norbaitek pairatzen duela dakiten haurren eta nerabeen testigantzak, aitorpenak edo eskaerak entzutea eta biltzea. Ziur aski ikaratuta egongo dira, beldur izango dira, nolabaiteko mesfidantza izango dute, eta egokiro estalpetuko dituen norbait aurkitzeko beharra daukate. Gauza bera gertatuko da haurren eta nerabeen aurkako indarkeria-gertakariak komunikatuko dieten edo gertakariongatik laguntza eskatuko dieten pertsona helduekin.

Eta, beraz, informazioa biltzea eta kudeatzea suertatuko zaio, eta testigantzak zuzenean entzutea, gogorrak izan daitezkeen eta pertsonalki eragin diezaioketenak, eta, beraz, garrantzitsua da berak ere tresna pertsonalak eta euskarria edukitzea, dena kudeatu ahal izateko.

✓ **Beste pertsona batzuei konpainia egiteko gaitasuna duenak. Hurrei, nerabeei eta helduei hurbiltasuna eskainita.**

Erreferentziazko pertsona izan behar du, hurbiletik sozializatzeko gai den norbait, bere lengoaiak, erritmoak eta abarrak alboan dituen pertsonen egokitzuz, izan adingabeak edo helduak. Konfiantza sortzen duen pertsona izan behar du, eta, larrialdi baten aurrean, segurtasuna sentiarazten duena, ez erantzun guztiak edukitzeagatik, baizik eta haiek bilatzeko eta egoera behar bezala kudeatzeko gai izango dela sentitzeagatik, bai eta larritasunaren barruan ahalik eta eroso sentiarazteagatik ere.

✓ **Gatazkak modu baketsuan konpontzeko gaitasuna duenak.** Bildutako informazioarekin, kasuak kudeatu, neurriak proposatu eta inplikaturako alderdiei lagundu beharko die. Horregatik, pertsona horrek ondo moldatu behar da elkarriketan, negoziazioan, beharrianak entzutean eta erantzunak ematean, kontratatutako profesionalekin,

boluntarioekin, familiekin eta abarrekin bitartekaritzan eta esku hartzean arituz, eta adingabeak une oro zainduak eta babestuak dauden ingurune seguru batean sentitu daitezzen zaindu behar du.

✓ **Beste eragileekin, entitateekin eta abarrekin koordinatzeko eta komunikatzeko gaitasuna duenak**

Kasuen kudeaketan, agintari eskudunekin harremanetan jartzea suertatuko zaio: Gizarte Zerbitzuak, Ertzaintza, eta abar, bai eta ukitutako adingabeen ongizaterako estrategiak errazteko eta sustatzeko espazioak sustatzea eta horietan parte hartzea ere. Garrantzitsua da horrelako bilera edo kudeaketa formalagoetara egokitzeko gaitasuna izatea, bai eta berak lan egiten duen aisialdi hezigarriaren testuingurura hain ohituta ez dauden beste profesional batzuei testuinguru bera helarazteko gai izatea ere. Era berean, bere entitateari informazio eta neurri batzuk ezagutarazi beharko dizkio, entitatea ez baita haiekin hain trebatuta egongo, baina, ulertu eta kudeatu egin beharko baititu.

✓ **Taldeko gainerako kideen eta entitatearen errespetua eta onarpena izan behar ditu**

Garrantzitsua da pertsona horiek erreferentziazko pertsona gisa aintzatetsita eta ontzat hartuta egotea beren entitateko pertsonen artean (haurrak eta nerabeak, familiak, langileak, eta abar), eta haien funtzioak eta atazak guztiek ezagutzea eta onartzea. Hala ez bada, mesfidantza, zalantzak eta gatazkak sortu daitezke protokoloen aktibazioan, eta erantzun txarra eragin protokolo horien aurrean, balizko biktimei egin dakiekeen kalteaz gain.

✓ **Komunitatearekin konektatuta dagoenak (auzoa, udalerria, eta abar). Laguntza eskatzeko balio duten eragileen sarea edukirik.**

Laneko testuinguru soziala ezagutzen duen pertsona izan behar du, haurren eta nerabeen inguruan dauden eragileak eta entitateak ezagutzen dituen (zonako gizarte-zerbitzuak, ikastetxeak, zentro medikoa, adingabeek parte hartzen duten kirol-elkartea edo -klubak, eta abar). Gainera, garrantzitsua da gure inguruan eratzen diren foroetan, sareetan edo lan-espazioetan parte hartu dezala, diziplina anitzeko eta diziplina arteko lan-espazioak sortzeko, eta bere entitateak esku hartzen duen lekuko aisia hezigarriaren errealitatetik ekarpenak egin ahal izatea.

✓ **Kokatuta dagoenak, entitatean ibilbidea eta esperientzia izanik, eta posizio egonkorrekin bertan.**

Gomendagarria da bere entitatearen barruan ibilbidea duen pertsona izatea, eta ondo ezagutzea aisia hezigarriaren esparruan hurrekin eta nerabeekin egiten den lana eta haren funtzionamendua eta berezitasunak, entitatearen testuingurura eta errealitatera doitutako babeserako eta tratu oneko politikak garatu ahal izateko.

Gainera, garrantzitsua da etengabe eskuz aldatzen ari den kargua ez izatea, zeren eta, bestela, ezingo baita pertsona aintzatetsia eta erreferentea izan gainontzekoentzat.

Gomendagarria da kudeaketan eta plangintzan esperientzia edukitzea, eta sentsibilizazioarekin eta prestakuntza ematearekin ohituta egotea.

Gomendagarria da pertsona horri denbora ematea prestakuntzan sakontzeko, erronken aurrean

kokatzeko eta, batez ere, kasuen arretarako eta jarraipenerako prest egoteko. Hori lortzeko, entitatearen barruko gainontzeko funtzioak eta atazak doitu beharko dira (agian beste lan-karga batzuk murriztu), eta pertsona batekin nahikoa den edo talde bat behar den baloratu beharko da (kasu horietan, kide bakoitzaren funtzioak eta atazak eta taldearen funtzionamendua eta koordinazioa zeintzuk izango diren jaso beharko da egokiro).

✓ **Planifikatuz eta eraginkortasunez ebatziz kudeatzeko gaitasuna, irizpidea eta autonomia eta erabakiak hartzeko gaitasuna dituenak**

Kasuak artatzeko orduan erantzun azkarrak eta eraginkorrak eman beharko ditu, baina beti egon beharko luke ondo planifikatuta eta zainduta.

Kasu batzuetan kontrasterako denbora egon daiteke, baina beste kasu batzuetan gertakarien inpaktua eta urgentzia direla medio, berehalako erabakiak eta neurriak hartu beharko dira. Hori dela-eta, babesaren arloko ordezkariaren zeregina betetzen duen pertsonak erantzuteko eta ebazteko gaitasuna, erabakitze eta gauzatzeko autonomia eta irizpide jakin batzuk eduki behar ditu. Ezbeharren aurrean blokeatzen ez den eta erantzunak nahiz neurriak eraginkortasunez bilatzeko gai den norbait.

✓ **Haurren eta nerabeen babesarekin eta tratu onarekin konprometituta dagoenak.**

Oso agerikoa izan daitekeen arren, garrantzitsua da bermatzea gaiarekin sentsibilizatuta dagoela eta haurrak nahiz nerabeak babestearen eta tratu ona ematearen aldeko apustu argia egiten duela. Garrantzitsua da funtzio horiek garatu nahi dituela sinetsita dagoen pertsona izatea. Bere gain hartu beharko dituen rolaekin eta funtzioekin ados egotea, eta bere funtzioak betetzean azaltzen zaizkion zailtasunei edo erronkei ahalik eta hobekien buru egiteko prest egotea.

ESKATUTAKO PRESTAKUNTZA

- ✓ EAEko eta Estatuko lege-esparruko prestakuntza, haurren eta nerabeen babesari eta tratu onari buruzkoa.
 - 2/2024 Legea, otsailaren 15ekoa, EAEko Haur eta Nerabeei buruzkoa.
 - Haur eta nerabeen kontrako indarkeriari aurre egiteko euskal estrategia (2022-2025).
 - 8/2021 Lege Organikoa, ekainaren 4koa, hurrei eta nerabeei indarkeriaren aurrean babes osoa emateari buruzkoa.
- ✓ Haurren eta nerabeen eskubideei buruzko prestakuntza.
 - 1989ko NBEko Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioa
- ✓ Jarduketa-protokoloei buruzko prestakuntza.
 - Autonomia-erkidegoko eta tokiko mailan daudenak ezagutzea (batez ere hirugarrenei zerbitzuren bat ematen bazaie).

- Jarduerak eta programak egiten diren testuinguruetara eta haien berezitasunetara egokitzea.
- Monitorizazio-sistemak: protokoloak ebaluatzeko eta etengabe hobetzeko.
- ✓ Haurrei eta nerabeei babesa eta tratu ona emateko prestakuntza.
 - Indarkeriaren prebentzioa
 - Indarkeria antzematea: tipologia, adierazleak, arrisku-faktoreak, eta abar.
 - Indarkeriaren aurrean jardutea: gauzatu beharreko protokoloak eta prozedurak, bigarren mailako biktimizazioa saihesteko mekanismoak, eta abar.
 - Haurrentzako eta nerabeentzako ingurune seguruak sortzea, zaintzatik, tratu onetik eta babesetik abiatuta.
 - Internet modu seguruan eta arduratsuan erabiltzea.
 - Genero-rolek eta -estereotipoek haurrek eta nerabeek jasaten duten indarkerian daukaten eragina.
- ✓ Kalteberatasun-egoeretan dauden hurrekin eta nerabeekin esku hartzeko prestakuntza.
- ✓ Lehen sorospen psikologikoei buruzko prestakuntza.
- ✓ Gatazkak modu baketsuan konpontzeko prestakuntza.
- ✓ Aisia hezigarri inklusiboari buruzko prestakuntza.
- ✓ Datuak babesteko araudiari buruzko prestakuntza.

BETEKIZUNAK

- ✓ **Sexu-delitugileen eta gizakien salerosketako delitugileen erregistro zentralaren ziurtagiri negatiboa** (Ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikoaren 57.1 artikulua). Hemen eskatu daiteke: <https://sede.mjusticia.gob.es/tramites/certificado-registro-central>
- ✓ **Eusko Jaurlaritzak homologatutako prestakuntza** (ikus gida honen 4. atala. Prestakuntza)
- ✓ **Jarduketa-protokoloak ezagutzea**. Bai prozedura eta protokolo orokorreki dagokienez, bai programaren edo jardueraren prozedura eta protokolo espezifikoek dagokienez. (ikus gida honen 4. atala. Prestakuntza)

- ✓ **Aurretiko esperientzia** (ikus gida honen 4. atala. Profila)
- ✓ **Funtzioak behar bezala betetzeko kontuan hartu behar diren trebetasun pertsonalak eta profesionalak** (ikus gida honen 4. atala. Profila)

5. Babesaren arloko figuraren funtzioak aisia hezigarrian

EAEko Haur eta Nerabeei buruzko otsailaren 15eko 2/2024 Legeak 138. artikuluan ezarri ditu babesaren arloko ordezkariaren funtzioak:

- a) Bere burua erreferente nagusi modura identifikatzea langileen, pertsona adingabeen edo gurasoen aurrean edo, hala badagokio, tutoreen edo tutoretza-, harreragile- edo zaintzaile-ahalmenak dituztenen aurrean, hari komunikatu dakizkion entitatean, zentroan edo antolakundean edo haren ingurunean haurren eta nerabeen kontra antzematen diren indarkeria-kasuak, eta garatu beharreko jarduketak eta hartu beharreko neurriak koordinatu ditzan.
- b) Langileei jakinaraztea eta zabaltzea edozein indarkeria-mota prebenitzeko eta indarkeria horietatik babesteko dauden protokoloak, baldin eta protokolo horiek entitatean, zentroan edo antolakundean aplikatzekoak badira.
- c) Protokolo horiek betetzen direla ziurtatzea, eta, bereziki, haurren edo nerabeen kontrako indarkeria-egoeraren bat antzematen bada, dagozkion komunikazioei ekitea.
- d) Euskal administrazio publikoek onetsitako protokoloekin bat etorritik, gizarte-zerbitzu eskudunek esku hartu behar duten kasuak koordinatzea eta, beharrezkoa dela baloratuz gero, kasuan kasuko agintariei informazioa ematea, ezertan galarazi gabe legeak zehaztutako kasuetan komunikatzeko eginbeharra.
- e) Pertsona adingabeen datu pertsonalak zilegi ez den eran tratatzea ekarri dezaketen egoeretan, Datuak Babesteko Euskal Agintaritzari berehala komunikatzea sustatzea.
- f) Pertsona adingabeen inguruko prebentzioari, antzemate goiztiarrari eta babesari buruzko prestakuntza-planak sustatzea langile, pertsona adingabe eta gurasoentzat edo, hala badagokio, tutoreentzat edo tutoretza-, harreragile- edo zaintzaile-ahalmenak dituztenentzat. Lehentasuna emango zaio indarkeria-egoerak antzemateko eta haiei erantzuteko trebetasunak eskuratzerako prestakuntzari.
- g) Pertsona adingabeentzat ahalik eta ongizaterik handiena ziurtatzeko neurriak sustatzea, bai eta haiei tratatu ona ematearen kultura ere.

- h) Langileen eta pertsona adingabeen artean gatazkak modu baketsuan konpontzeko metodo alternatiboen erabilera sustatzea.
- i) Kirol inklusiboa, oro har, sustatzea, bai eta, orobat, desgaitasunen bat edo kalteberatasun berezi edo handiago bat duten pertsona adingabeenganako errespetua.
- j) Segurtasuna gainbegiratzea langileak, profesionalak zein boluntarioak, kontratatzen direnean, eta lege honek 314. artikuluan aipatu dituen betekizunak betetzen eta egiaztatzen diren ziurtatzea.

Jarraian, aisia hezigarriko entitateetan babesaren arloko ordezkariaren funtzioak betetzen dituzten pertsonentzat legeak ezarrita dituen funtzioak interpretatuko dira.

a) Langileen aurrean identifikatzea

Entitatean babesaren arloko ordezkari gisa ezagutu behar dira (haurrak eta nerabeak, familiak, langileak, zuzendaritza, beste entitate batzuk, eta abar). Edozein gertaeraren edo susmoren aurrean, ordezkariarengana jo behar dutela jakin behar dute, dagokionarekin batera behar duen laguntza kudeatu eta eman dezan.

Hori lortzeko, honako hauek egin daitezke:

- Komunikazio-kanpaina bat sortzea figura, protokoloak, salaketa-kanalak eta abar ezagutarazteko (kartelak, bideoak, material bisualak, eta abar).
- Babesaren arloko ordezkaria aurkeztea norbait entitatean sartzen denean, familia bat zerbitzuak edo programak erabiltzen hasten denean eta beste egoera batzuetan.
- Babesaren arloko ordezkaria haurrak eta nerabeak dauden lekuetatik igarotzea eta bere burua ezagutaraztea.
- Babesaren arloko ordezkaria aurkeztea beste entitate batekin, administrazio publikoarekin eta abarrekin elkarlanean aritzen denean edo zerbitzu bat ematen duenean.

b) Prebentzio- eta jarduketa-protokoloak sozializatzea

Pertsona guztiei (haurrak eta nerabeak barne) protokoloen eta haien funtzionamenduaren berri eman eta azaldu behar zaie. Eta aipatutakoari buruzko zalantzak argitu behar badira, prestakuntza eman...

Hori lortzeko, beharrezkoa da:

- Jarduketa-protokoloa berrikustea eta eguneratzea, indarrean dagoen araudiari erantzun diezaion.
- Protokoloak ezagutarazteko komunikazio-kanpaina sortzea.
- Protokoloa aurkeztea norbait entitatean sartzen denean, familia bat zerbitzuak edo programak erabiltzen hasten denean eta beste egoera batzuetan.
- Jarduketa-protokoloa ezagutzeko material bisuala eskaintzea.

- Protokoloari buruzko materialak edo prestakuntza-espazioak eskaintzea adingabeekin, hezkuntzako langileekin, familiekin eta abarrekin.
- Haurrek eta nerabeek protokoloa ulertzeko material egokitua eskaintzea.
- Protokoloa aurkeztea beste entitate batekin, administrazio publikoarekin eta abarrekin elkarlanean aritzen denean edo zerbitzu bat ematen duenean.

c) Protokoloak aktibatzea eta betetzen direla ziurtatzea.

Komunikazio bat dagoen guztietan, protokoloak aktibatu behar dira, eta prozesua taxuz egiten dela bermatu.

Bermatu behar da ez zaiela garrantzirik kentzen gertaerei, datuak ondo biltzen direla, bigarren mailako biktimizazioa saihesten dela (biktimari bidegabeko galderak eginez edo deseroso sentiaraziz), familiei ohartarazten zaiela (baldin eta adingabearen interes gorenerako kaltegarria ez bada), agintari eskudunei jakinarazteko atzerapenik ez dagoela, konfidentzialtasunari eusten zaiola, eta abar.

Hori lortzeko, honako hauek egin daitezke:

- Salaketa- eta komunikazio-bideak ezartzea haurrentzat eta nerabeentzat, familientzat, langileentzat...
- Laguntza-kanal publikoak sozializatzea: "Zeuk esan" adibidez.
- Ebaluazioetan protokoloaren berrikuspina sartzea: zuzenki funtzionatzea, behar dituen hobekuntzak antzematea, eta abar.
- Jokabide-kode bat eskaintzea, langileei laguntzeko ulertzen zer portaera espero diren haiengandik eta zer marra gorri ezin diren gaingitu.
- Protokoloa jardueren, programen, zerbitzuen eta abarren testuingurura egokitzea.
- Hurrei eta nerabeei, familiei, langileei eta abarrei hurbileko izatea, laguntza behar izanez gero haiengana jo dezaketela sentitu dezaten.
- Helarazten duten informazioa behar bezala biltzen lagunduko duten komunikazio-txantiloak edukitzea.
- Haurrek eta nerabeek protokoloa ebaluatzeko espazioak eskaintzea, hobekuntzak eta gakoak proposatu ditzaten eta, iraganeko bizipenen ondorioz, tresnak eskatu ditzaten.

d) Agintari eskudunekin koordinatzea

Agintari eskudunekin harremanetan jartzea (gizarte-zerbitzuak, Ertzaintza, Osakidetza, eta abar) eta haiek adierazitako urratsei jarraitzea, une oro behar dutenarekin elkarlanean arituta eta dagokion aisia hezigarriaren alderditik laguntza eskainita.

Hori lortzeko, honako hauek egin daitezke:

- Laguntza emateko prest dauden zerbitzu publikoen zerrenda edukitzea (gure eremuko gizarte-zerbitzuak, Ertzaintza, Osakidetza, eta abar), edo egon litezkeen beste baliabide batzuk.

- Informazioa behar bezala biltzen eta agintari eskudunei helarazten lagunduko duten komunikazio-txantiloak edukitzea.
- Babesaren arloko ordezkariaren figura agintari eskudunei aurkeztea.
- Hurrei eta nerabeei buruzko foroetan, espazioetan eta mahaietan parte hartzea, eta beste eragile batzuekin elkarlanean aritzeko eta sarea egiteko prestasuna erakustea.
- ...

e) **Datuak zilegi ez den eran tratatzen direla komunikatzea**

Lanaren xede diren haurren eta nerabeen segurtasuna bermatu behar da, eta, horretarako, haien datu pertsonalak era egokian erabili behar dira. Datuak modu desegokian tratatzen ari direla eta adingabeen datu pertsonalak zilegi ez den eran erabiltzen ari direla egiaztatzen denean, Datuak Babesteko Euskal Agintaritzari jakinaraziko zaio.

Hori lortzeko, honako hauek egin daitezke:

- Datuak babesteko, irudiak erabiltzeko eta abarrerako politika edukitzea.
- Komunikazio-kanpaina bat sortzea, datuak eta irudiak behar bezala erabiltzearen garrantzia helarazteko.
- Komunikazio-eskuliburu bat prestatzea, langileek nola jokatu behar duten jakin dezaten.
- Datuak eta irudiak komunikatzeari eta erabiltzeari dagokionez, adingabeei eta familiei jarduteko moduaren berri ematea.

f) **Prestakuntza-planak sustatzea**

Bermatu egin behar da entitatea osatzen duten pertsona guztiak (haurrak eta nerabeak, familiak, langile kontratatuak edo boluntarioak, zuzendaritza, laguntzaileak, praktiketako pertsonak, teknikariak, garbitzaileak, eta abar) prebentzioan, antzemate goiztiarrean eta haurren nahiz nerabeen babesean prestatuta daudela, indarkeria lehenbailehen antzematen jakiteko, horrekin amaitzeko erantzunik onena emateko eta entitatearen barruan guztiontzako ingurune seguru bat berrezartzeko.

Hori lortzeko, honako hauek egin daitezke:

- Entitatearen prestakuntza-beharrizanen diagnostikoa egitea.
- Langileentzako prestakuntza-plan bat egitea (izan kontratatuentzat edo boluntarioentzat), eta esku hartzeko funtsezko ezagutzak bermatzea bertan (Ejren prestakuntza-proposamena kontuan hartuta).
- Langileei (izan kontratatuak edo boluntarioak) etengabeko eta aldizkako prestakuntza-planak ematea, eta esku hartzeko ezagutzak hobetzen direla bermatzea bertan.
- Adingabeekin, hezkuntzako langileekin, familiekin eta abarrekin tratu onaren kulturari buruzko prestakuntza-espazioak eskaintzea.
- Hezkuntza-programetan egiten diren jarduera motak berrikustea eta hobekuntzarako proposamenak egitea, tratu onaren eta haurrak nahiz nerabeak babestearen ikuspegitik.

- Hurrekin eta nerabeekin lan egiteko materialak ematea, lagundu ahal izateko indarkeria prebenitzeko, antzemateko eta haren aurrean jarduteko tresnak eskuratzen.
- Sentsibilizazio-kanpainak sortzea babesari eta tratu onari, haurren eta nerabeen eskubideei eta abarri buruz.

g) Tratu onaren kultura sustatzea

Pertsona guztien ongizatea bermatu behar da, batez ere haurrena eta nerabeena. Horretarako, neurriak hartuko dira fisikoki eta emozionalki ondo sentitzen direla eta entitateak tratu ona sustatzen duten balioetan eta egiteko moduetan oinarrituta lan egiten duela bermatzeko.

Hori lortzeko, honako hauek egin daitezke:

- Haurren eta nerabeen kontrako indarkeria prebenitzeko planak eta programak txertatzea.
- Hurrei eta nerabeei jarduerak diseinatzen, gauzatzen eta ebaluatzen parte hartzea ahalbidetzen dieten espazioak eskaintzea.
- Jardueren, programen edo zerbitzuen arriskuak (fisikoak eta emozionalak) prebenitzeko mapak eta planak egitea.
- Txantiloia ematea, lantaldeek arriskuak (fisikoak eta emozionalak) prebenitzeko mapak eta planak egiteko aukera izan dezaten.
- Txantiloia ematea, lantaldeek hurrekin eta nerabeekin arriskuak (fisikoak eta emozionalak) prebenitzeko mapak eta planak egiteko aukera izan dezaten.
- Entitatean tratu onaren kulturari buruzko sentsibilizazio-kanpaina sortzea.
- Entitatean tratu onaren kulturari buruzko materialak edo prestakuntza-espazioak eskaintzea.

h) Gatazkak modu baketsuan konpontzea sustatzea.

Gatazkek behar bezala kudeatzeko tresnak eman behar zaizkie pertsona helduei zein adingabeei.

Hori lortzeko, honako hauek egin daitezke:

- Entzuteko eta hitz egiteko espazio espezifikoak sortzea.
- Kudeaketa emozionalerako tresnak lortzeko prestakuntza ematea.
- Gainbegiratzeko edo kontrastatzeko espazioak eskaintzea.
- Emozioez eta sentimenduez hitz egitea.

i) Aisia hezigarri inklusiboa sustatzea

Hezkuntza-espazioak espazio inklusiboak izango direla bermatzea, non, errespetuz, parte hartzen duten pertsona guztien aniztasuna, gaitasunak, kalteberatasun-inguruabarrak edo -egoerak eta abar kontuan hartuko diren, eta haiekin lan egiten duten haurren eta nerabeen

hezkuntza-premia bereziei erantzungo diren.

Hori lortzeko, honako hauek egin daitezke:

- Arrisku- eta kalteberatasun-faktoreen aldizkako ebaluazioak egitea (ingurune fisikoa, emozionala, erlazionala, soziala, eta abar), bai eta haurtzaroan eta nerabezaroan presente dauden babes-faktoreak ere.
- Kontuan hartzea desgaitasuna, genero-ikuspegia, aniztasuna arraza- eta etnia-jatorrirei edo nazionalitateei dagokienez, sexu-orientazioa edo genero-identitatea, LGTBIQ+ kolektiboak, eta abar.
- Aisia hezigarri inklusiboari eta entitate gisa egiten ditugun apustuei buruzko sentsibilizazio-kanpaina sortzea.
- Haurrei eta nerabeei ikuspegi inklusiboko jarduerak diseinatzen, gauzatzen eta ebaluatzen parte hartzea ahalbidetzen dieten espazioak eskaintzea.
- Haurrentzako eta nerabeentzako inklusio-planak eta -programak txertatzea, kalteberatasun-arriskuen faktoreak kontuan hartuta.
- Jardueren, programen edo zerbitzuen arriskuak (fisikoak eta emozionalak) prebenitzeko mapak eta planak egitea, begirada inklusiboarekin.
- Txantiloiak ematea, lantaldeek begirada inklusiboa duten jardueretan, programetan edo zerbitzuetan arriskuak (fisikoak eta emozionalak) prebenitzeko mapak eta planak egiteko aukera izan dezaten haurrekin eta nerabeekin.
- Entitateko aisia hezigarri inklusiboari buruzko materialak edo prestakuntza-espazioak eskaintzea.

j) Langileak egokiak direla gainbegiratzea

Langileak kontratatzean, behar diren egiaztagiria betetzen dituztela, lanposturako prestakuntza egokia daukatela eta haurrei nahiz nerabeei babesa eta tratu ona emateko apustuarekin bat datozela bermatzea.

Hori lortzeko, honako hauek egin daitezke:

- Langileen sexu-delituen ziurtagiri negatiboen erregistroa garatzea (datuen babespean)
- Entitatean sartzen diren langileei emandako harrerak berrikustea: entitatearen aurkezpena (zein den haren misioa, balioak, eta abar), eskaintzen duen hasierako prestakuntza, funtzionatzeko moduaren azalpena, protokoloena, eta abar.

k) Harreman-, informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera arduratsua sustatzea (Haur eta Nerabeei buruzko Legearen 139. artikulua)

Teknologiak errespetuz eta arduraz erabiltzeko tresnak eskaini behar dira.

Hori lortzeko, honako hauek egin daitezke:

- Segurtasunari eta indarkeria digitalari buruzko prestakuntza ematea: tipologia, adierazleak, babesteko eta antzemateko neurriak, eta abar.
- Indarkeria digitalari buruzko sentsibilizazio-kanpainak sortzea
- Adingabeekin, hezkuntzako langileekin, familiekin eta abarrekin teknologien erabilera arduratsuari eta errespetuzkoari buruzko hausnarketarako eta elkarrizketarako espazioak sustatzea.