



**Helduak
Zabaltzen**

Harrera prozesua

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO

Zer da harrera prozesua?

Pertsona bat gizarte zentroarekin harremanetan jartzen denetik izena ematen duen arte gertatzen den guztia har daiteke harrera prozesutzat. Iraupen zehatzik ez duen aldi horretan, informazioa edo datuak trukatzeko dira, funtsean: bazkide izateko eskatzen den dokumentazioa ematen du pertsonak eta bertan egiten denari buruzko informazioa eskaintzen du zentroak.

Prozesu hori oso modu informalean gauzatu izan da, gehienetan zentroko batzordeko kideren baten eskutik, elkartearen duten zentroaren kasuan. Hortaz, oro har pertsona bat arduratu ohi da oinarritzko datuak (NANa, kontu zenbakia, telefonoa...) jaso eta zalantzak argitzeaz. Topaketa horren formaltasun maila hainbat faktoreren arabera izaten da; baina, funtsean, informazioa trukatzeko eta izapideak betetzeko tarte labur bat partekatzean datza.



Zergatik da hain garrantzitsua?

Komenigarria da lehenengo topaketa horren garrantzia kontuan hartzea; izan ere, harreman baten hasiera da, kasu honetan pertsonaren eta zentroaren arteko hartu-emanarena. Beraz, **aukera aproposa da lotura egokia ezartzeko** eta bazkide berriaren **inplikazioa eta partaidetza sustatuko** duten beste harreman modu batzuk bideratzeko.



Ariketak

1. ariketa.- Nolakoa da gure harrera prozesua?

Aurrera jarraitu baino lehen, ariketa labur bat egitea proposatuko dugu, zentroko harrera prozesuaren inguruan hausnartzeko:

EGUNGO HARRERA PROZESUAREN EZAUGARRIAK

Pentsa dezagun prozesu honen ezaugarri batzuk hiru eremutan banatu ditugula: nor, nola eta non eta zer. Horretarako, gaur egun prozesua nolakoa den jakiteko honako galdera hauei erantzutea proposatzen dugu:

NORK?

- Nork egiten du harrera?

- Nola aukeratzen da pertsona hori?

NOLA ETA NON?

- Nola egiten da hitzordua?

- Non egiten da topaketa?

- Zenbat irauten du?

ZER?

- Zer informazio jasotzen da?

- Non jasotzen da?

- Zer informazio ematen zaio bazkide berriari?

Ariketak

2. ariketa.- Zer balorazio egiten dugu prozesuaz?

Hasierako gogoeta egin eta harrera prozesuaren ezaugarri batzuk zehaztu ondoren, prozesu horren balorazioa egitea proposatzen dugu.

EGUNGO HARRERA PROZESUAREN BALORAZIOA

Gaur egungo harrera prozesuaren hasierako balorazioa egiteko, prozesu horren helburuak hartuko ditugu abiapuntutzat. Beraz, geure buruari galdetuko diogu:

ZER HELBURU IZAN BEHAR D(IT)U HARRERA PROZESUAK? ZERTARAKO EGITEN DUGU?

*Harrera prozesuaren beharrezkotzat jotzen diren helburu guztiak sartu.



Hona hemen helburu adibide batzuk:

- Zentroko bazkide izateko bete beharrekoen berri ematea. Bertan egiten diren jardueren berri ematea.
- Zentroan parte hartzeko eta antolatzeko moduen berri ematea.
- Pertsonari buruzko informazioa jasotzea, bazkide izateko egin beharreko izapideak egiteko.
- Pertsonaren interesak eta beharrak ezagutzea, berarentzat egokiak izan daitezkeen jarduerak gomendatzeko.
- Zentroan baliagarriak izan daitezkeen pertsonaren talentuen berri jasotzea.
- Pertsonaren integrazioa sustatzea.
- Hainbat belaunalditako pertsonen sarbidea ahalbidetzea.
- Zentroa ezagutaraztea.
- Eta abar.

- Helburu 1:
- Helburu 2:
- Helburu 3:
- ...

Ariketak

2. ariketa.- Zer balorazio egiten dugu prozesuaz?

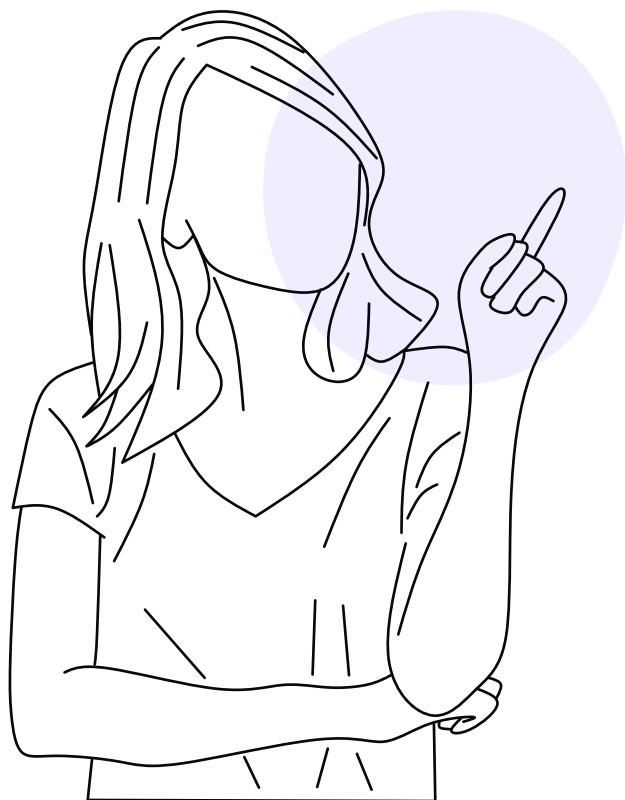
Harrera prozesuaren helburuak zehaztu ondoren, galdera honi erantzuten saia gaitezke:

GAUR EGUN ZENBATERAINO BETETZEN DIRA HELBURUOK?

Hausnarketa hori egiteko, ariketa hau proposatzen dugu: 1etik 4rako eskala erabiliz baloratzea aurreko ariketan aztertutako ezaugarri bakoitza zer neurritan datorren bat helburuarekin; eskuineko zutabeen "bai" edo "ez" adieraziz.

Harrera prozesuak helburu bat baino gehiago jarri badira, horietako bakoitza baloratu beharko da.

Azterketa hori baliagarria izango da ikusteko zer alderdiri erreparatu behar zaion, batez ere, harrera prozesua eraldatzeko orduan, planteatutako helburuak bete daitezen.



	Bai	Ez
Harrera prozesua lagungarria al da lortu nahi diren helburuak betetzeko?		
1. helburua		
2. helburua		
3. helburua		
Eta abar.		
Harrera egiten du(t)en pertson(a/e)k ezagutzen al ditu(uzte) helburuok, prozesua ahalik eta egokiena izan dadin?		
Topaketa egiten den gunea lagungarria helburuak betetzeko?		
Topaketaren iraupena al da lagungarria al da helburuak betetzeko?		
Jasotzen den informazioa al da lagungarria helburuak betetzeko?		
Bazkide berriari ematen zaion informazioa al da lagungarria helburuak betetzeko?		
Informazioa jasotzeko tresna (orria, txantiloia, erregistro informatikoa...) al da lagungarria helburuak betetzeko?		

Nola hobetu daiteke prozesua?

Zentro motaren, harrera egiten duen pertsonaren, iritsi berriaren eta abarren arabera, formaltasun maila ez da beti bera izango. Nolanahi ere, badira lehen **harremanaren** **une** **hori** **aprobetxatzeko** **eta** **giro** **erosoa** **sortzeko** lagungarriak izan daitezkeen kontu batzuk; adibidez:

- Bi aldeek **hitzordua** **garaiz** **lotzea**.
- Topaketaren **ordua** **eta** **leku** **zehatza** ezagutaraztea.
- Topaketaren gutxi gorabeherako iraupena adostu edo aipatzea.
- **Harrera** **egiteko** **funtsezko** **pertsonak** zehaztea (beste bazkide bat, zuzendaritza batzordeko kide bat, dinamizazioko profesionala...), diseinatu nahi den topaketa motaren arabera.

Horrelako topaketetan egiten den **informazio** **trukea** izaten da, hein handi batean, lotura egokia ezartzeko gakoa. Batetik, gune egokia da, **interesatzen** **zaizkion** **gaiak**, **zaletasunak** **edo** **zentrora** **etortzeko** **arrazoiak** adieraz ditzan bazkide berriak.



Era berean, harrera egiten duen zentroko kideak **etorri berriaren trebetasunei eta ezagutzei** buruzko informazioa ere jaso dezake, gainerako datuekin batera.

Informazio hori guztia funtsezkoa da zentroa bertara jotzen duten pertsonen errealitatera egokitu dadin, hau da, jarduerak edo zerbitzuak hautatu eta garatzeko garaian, pertsonen gustuekin, interesekin eta bakoitzak hartu nahi dituen konpromisoekin bat datorren eskaintza bat proposa dadin.

Hortaz, kontua da, bazkide berriari zentroaren funtzionamenduari buruzko informazio garrantzitsua emateko ez ezik, **pertsonaren oinarritzko datuetatik haratago doan informazioa jasotzeko ere aprobetxatzea topaketa**, eta, horrela, **bestelako lotura bat sortzea**, eta **parte hartzeko eta harremanetarako beste modu batzuk sustatzea**, elkarrekikotasunean oinarritutako harreman bat hasteko. Ildo horretan, hauek dira topaketaren gakoak, laburbilduta:

- Oinarritzko datuez gain bestelako **informazioa** ere **jasotzea**: interesak, zaletasunak, trebetasunak, ezagutzak...
- Zentrori **joateko dituen arrazoiak galdetzea**.
- **Zertan parte hartu nahiko lukeen eta zer konpromiso hartu nahiko lituzkeen** jakitea.
- **Zentroari buruzko informazioa ematea**, alderdi hauen ingurukoa barne: zerbitzuak eta jarduerak, zentroaren helburua, ordainketak eta kostuak, zentroan parte hartzeko moduak, eragileekiko lankidetzak...



Nola egin dute beste zentro batzuek?

Eibar udalerriak Helduak Zabaltzen proiektuaren hiri hurbilketaren saiakera pilotuan hartu zuen parte. Ekimen horretan, herriko zentroetako harrera prozesuaren aldaketa landu zuten, egitasmo horretarako sortutako talde eragilearen bidez. Lan hori egiteko, BIZANen laguntza eta ezagutza izan zuten. Horregatik, Eibarko zentroetako harrera prozesuaren proposamenaren zati bat [Gasteizko BIZAN zentroen sarean](#) egiten duten harreraren dago oinarrituta.

Kasu horretan, harrera prozesua honela egitea erabaki zuten:

Hitzordua adostea

Topaketari nolabaiteko formaltasun maila ematea erabaki zuten, biltzeko lekua eta ordua aldez aurretik adostuta, besterik gabe. Harrera gizarte zentroan bertan egingo zela erabaki zuten.

Harrera egiteko pertsona bat aukeratzea

Bilera horretan bazkide berriaren eta zentroaren arteko elkarriketa eta lotura ezartzen denez, garrantzitsutzat jo zen harrera hori nork egin zezakeen pentsatzea. Elkartzeko unean giro atsegina ahalbidetu dezakeen norbait izan behar du, etorri berria eroso sentiaraziko duena partekatu beharreko informazioa ematean eta jasotzean.

Harrerako fitxa

Informazio pertsonal guztia biltzeko, ohikoa —NANA, telefonoa, kontu-zenbakia eta abar— eta gainerakoa, harrerako fitxa diseinatu zen ([ikusi Harrerako fitxa](#)).

Elkarriketa formatua du, eta lehen topaketan egin beharreko galderak jasotzen ditu. Dena den, galderak ez dira nahitaez fitxan azaltzen diren ordenan egin behar; gida bat besterik ez da. Hain zuzen, kasu bakoitzean egokitzen jotzen den ordenan egitea proposatu zuten. Gainera, etorri berriarentzat hotzegia izan ez dadin elkarriketa, proposatu zuten erantzunak bileraren ostean jasotzea idatziz, ez elkarriketan zehar.

Azken galderaren bidez, etorri den pertsonak zentroan nola lagundu nahi duen jasotzea da asmoa; hau da, nola parte hartu nahi duen eta zertan konprometitzeko prest dagoen. Galdera hori funtsezkoa da parte hartzeko dauden aukera guztiak jasotzeko eta sustatzeko, eta, gainera, pertsona horrek onar dezakeen konpromiso maila ezagutzeko. Nolanahi ere, proposamenaren arabera, galdera hori beste uneren batean egin daiteke, eta ez lehenengo bileran ezinbestean. Adibidez, etorri den pertsonarentzat inbaditzailea edo zuzenegia izan daitekeela baloratzen bada, edo zentroan egiten dena ezagutzen ez duelako oraindik ez badaki zertan lagundu nahi duen, galdera hori aurrerago egitea erabaki daiteke (ikusi: [Harrerako fitxa tresna](#)).

Eskuliburua

Azkenik, Eibarko gizarte zentroen eskuliburua egin zuten, bi helburu nagusirekin: batetik, udalerriko gizarte zentro bakoitzari buruzko informazio garrantzitsu guztia biltzea eta, bestetik, zentroen eredu berria eta horietan parte hartzeko askotariko moduak azaltzea.

Lehenik eta behin, eskuliburuan datu hauek jasotzen dira, besteak beste, zentro bakoitzari buruz:

- Ordutegia
- Helbidea
- Harremanetarako datuak
- Zentro bakoitzeko zerbitzuak eta horien ordutegiak

Bigarrenik, zentro ereduari dagokionez, eredu berriaren ezaugarriak, funtzionamendua eta egitura zehazten ditu eskuliburuak. Era berean, gizarte zentroetan parte hartu edo kolaboratzeko moduak azaltzen ditu (ikusi: [Harrerako eskuliburua tresna](#)).

Ariketak

3. ariketa.- Hobetuko dugu gure harrera prozesua?

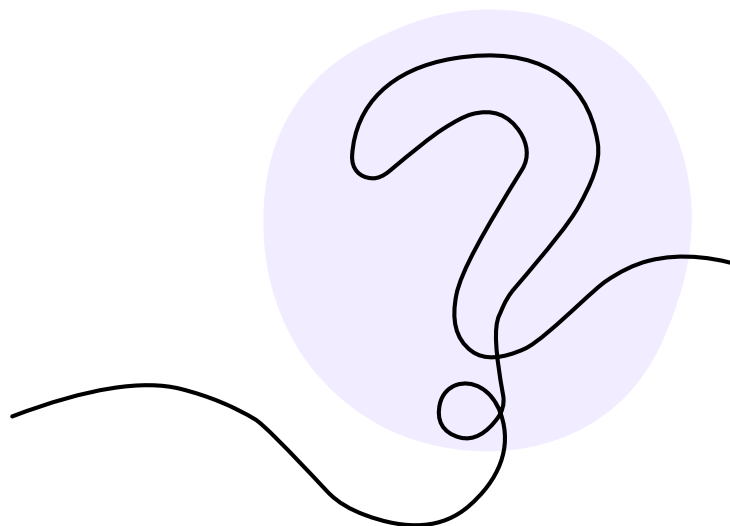
Harrera prozesuaren potentzialtasuna, prozesua hobetzeko gakoak eta Eibarko adibidea irakurri ondoren, berriro proposatuko dugu zentro bakoitzeko prozesuari buruz hausnartzea.

Esparru bakoitzean (nork, nola eta non, eta zer) harrera prozesua hobetzeko aldatu beharko liratekeen alderdi batzuk proposatzea da pauso honen helburua, eta, horrela, bazkide berriek zentroan parte hartzea eta zentroarekiko lotura sustatzea.

HARRERA PROZESUA ERALDATZEA

Harrera prozesua hobetu nahiko bagenu, zer alderdi aldatuko genuke zehazki? Zer aldatuko genuke «nork», «nola eta non» eta «zer» esparruetan? Nola aldatuko genuke? Zer proposamen egingo genuke zehazki?

Ariketan, taula bete behar da, esparru bakoitzeko (nork, nola eta non, eta zer) galderei erantzunez, jarraian azaltzen den ereduan ikusten denez:



	Zer aldatuko genuke?	Nola aldatuko genuke? Zer proposamen egingo genuke zehazki?
Nork	<i>Aldi bakoitzean pertsona batek egiten du harrera</i>	<i>Pertsona bat edo bi arduratzea harrera egiteaz. Hala, bazkide berriekin egindako bilera guztietan informazio bera jasoko litzakete eta dena modu berean, gainera. Pertsona horiek zeregin argia izango lukete, harrerarako ezarritako helburuen arabera.</i>
Nola eta non		
Zer		



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ONGIZATE, GAZTERIA ETA
ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO