

## 6. ERAKUNDEEN BURUZAGITZA, AHULTASUN HANDIKO TALDEENTZAT ZERBITZUAK SORTU BEHAR DIRENEAN

Gure gizartean, talde zehatz batzuk ahultasun handikoak dira eta, haientzat bereziki, zerbitzuak sortu edota egitarauak abian jarri behar dira. Hori egitean, maiz-sarri, Arartekoaren erakundeak esku hartu behar izaten du. Batzuetan, Arartekoak erakundeei azaldu behar die nahitaezkoa dela pertsona horien arazoei erantzuna ematea, bai eta pertsona horiek gizartean ez baztertzea ere. Beste batzuetan, Arartekoak bitarteko moduan jardun behar du, alderdien artean eztabaidak daudelako edota auzotarren erkidegoek berari kexa helarazi diotelako, zerbitzu zehatz bat sortu denean.

Halako esku-hartzeen adibideak hainbat eta hainbat izan daitezke; baina nahiko izango da garrantzi publikorik handiena izan duten gaietatik batzuk aipatzea. Gaiok, besteak beste, hurrengoak izan dira:

- Drogen menpe daudenentzat gaueko laguntza-zerbitzua sortu da, Zamakolan (Bilbo), eta auzotarrak hori irekitzearen aurka jarri dira (Hontza harrera-zentroa).
- Drogen menpe daudenentzat ere, lehendik eguneko zerbitzua zegoen, Bailen kalean (Bilbo), eta orain zerbitzu hori zabaldu egin da; kale horretako auzotarrek, orobat, euren kexak azaldu dituzte (Ihesaren aurkako Batzordearen eguneko zentroa).
- Sestaon, Ijitoen Idazkaritzak zerbitzua sustatu du, eta gizarte-erreakzioa gertatu da, zerbitzu hori irekitzearen aurka.
- Zaintzailerik ez duten adingabe atzerritarrentzat, harrera-zentroak jarri dira abian; baina, horretarako, hamaika zailtasun eta gizarte-istilu gertatu izan dira, harrerako herrietan (Loiu eta Orduñako harrera-zentroak).
- Foruako udalerrian, atzerritarrentzako babeslekua ireki nahi zen, eta auzotarrak ere horren aurka jarri ziren (Afrika Etxea izeneko proiektua)...

Bide beretik, jendaurreko eta ageriko zailtasunak izan dira, kartzela berri bat eraikitzeko; ijitoen seme-alabak eskolatzeak arazoak ekarri ditu, ikastetxe batzuek hori ukatu egin dutelako; Arabako nekazaritza-gune batzuetan, sasoikako langileen familiak gizarteratzea oso zaila izan da...

Adibide horietan, eta beste hainbatetan ere, honako datu hau atzeman daiteke beti: baztertutako taldeak edo ahultasun handiko taldeak izaten dira kasuan kasuko zerbitzu, laguntza edo egitarauaren jasotzaileak, eta biztanleriaren zati handi batek — eskuarki, zerbitzu, laguntza edo egitarau horretatik hurbil bizi denak— uste du hori desagokia dela edo eragozpen- eta arazo-iturria dela. Gainera, kasu askotan, elkartasuneko erakunde edo elkarteek sustatzen dituzte baliabide horiek; eta erakunde edo elkarteok, gizartearen laguntza izan beharrean, beste zailtasun batzuei ere aurre egin behar diete.

Egia esan, beste instalazio batzuk arriskutsuak edo kutsagarriak direla uste izan denean (gasolindegia, elektrizitatea ekoizteko guneak, zaborrak biltzeko zerbitzuak...), horien aurka ere antzeko erreakzioak gertatu dira; horregatik, hemen egingo diren oharretako batzuk beste kasu horiei ere aplikatu dakizkieke. Alabaina, gomendio honetan, egoera berezi-berezi batzuk baino ez ditugu aztertu nahi. Egoera horiek sarritan gertatzen dira, baztertutako taldeentzat zerbitzuak sortu behar direnean. Zehatzago esateko,

gomendio honetan aztertu nahi dugu, halako egoeretan, erakunde arduradunek zein buruzagitzak bereganatu behar duten.

Zerbitzuak sortzen direnean, zerbitzu horien ezaugarriak kontuan hartuta, arautegi zehatza bete behar da eta, ondorenez, zerbitzua sortzeak prozedura arautua bete behar du (obrak egiteko baimena, irekitzeko baimena...). Kasu horietan, Administrazio eskudunak haxe besterik ezin du egin: legezko arauketa aplikatu, ezarritako prozedura zehatz-mehatz bete eta, kasuan-kasuan, erabakia hartzea, zerbitzuari oniritzia edo gaitziritzia emanez. Zalantzarik gabe, prozedura horien oinarriko eginkizunetatik bat da alderdiei segurtasun juridikoa ematea; hots, segurtasun juridikoa ematea, bai zerbitzua irekitzea eskatu eta sustatu dutenei, bai proiektuaren eragina jasan dezaketenei. Hortaz, oso garrantzitsua da prozedura zorroztasunez betetzea eta prozedura horrek eskaintzen dituen aukera guztiak aprobetxatzea, alderdi guztiak euren alegazioak egin ditzaten eta, garaiz eta forma egokiz, euren jarrerak azal ditzaten.

Gertatutako arazo batzuk, beharbada, ez ziratekeen gertatuko, aurretiazko pausoak ondo bete izan balira, besteak beste, jendeari argibideak ematea, alderdiei jakinarazpenak egitea, alegazioei erantzuna ematea... Baina beste kasu batzuk oso konplexuak dira edo inguruabar berezietan gertatzen dira; eta, horren ondorioz, baliteke jarrerak eta ezezkoek euren horretan irautea, nahiz eta arauetan ezarritako pauso guztiak behar bezala bete. Alabaina, hori ez litzateke inoiz aitzakia izan behar. Alderantziz, egoera konplexua denean edota gizartea proiektuaren aurka jar daitekeela aurreikusten denean, orduan arreta berezia jarri behar da, eta ahalegin handiagoak egin behar dira, argibideak emateko, jarrerak aztertzeko, erabakiak hartzeko eta alderdiak elkar hurbiltzeko. Beste esparru batzuetan, ohikoak izaten dira adiskidetzeko edo bitarteko gisa jarduteko mekanismoak, eta halako mekanismoak erabil daitezke, aztergai ditugun kasuetan ere.

Gomendio honek, bide horretan, lagungarri izan nahi du; horregatik, arestiko eskarmentuak, hala positiboak, nola negatiboak, gomendio honen abiapuntuak izango dira. Gure lehendabiziko helburua, beraz, haxe izango da: auzotarren erreakzioek zein arazo edo hutsune azalarazten duten adieraztea.

Alde batera utziko dugu auzotarren azalpenak zuzenak edo okerrekoak diren, eta, orobat, ez dugu aztertuko azalpen horiek nola kanporatzen diren. Hori guztia bazter utzita, auzotarren erkidegoek zer dioten entzunez gero, eta euren arrazoiak aztertuz gero, euren hitzetatik edo hitzetan ezkutatuta atera daiteke zeintzuk diren ezetz esateko arrazoiak eta zeintzuk diren zalantzan jartzen diren kontuak. Modu erraz baina didaktikoan, hurrengo puntuetara bil daitezke erabilitako arrazoi gehienak:

- a) “*Zerbitzuari ez*”. Auzotarren iritziz, zerbitzua desegokia da; adabaki bat besterik ez da; ez die arazoei erro-errotik heltzen; ez dator bat zerbitzuaren beraren helburuekin...
- b) “*Zerbitzua, hemen, ez*”. Zenbait kasutan, ezetz esateko arrazoiak da aurretiaz ere antzeko beste hainbat zerbitzu bertan izatea (“gure elkartasun-kuota jadanik beteta dago”); beste kasu batzuetan, berriz, arrazoiak da auzuneak arazo berriak bereganatzea, lehen halakorik izan ez arren... Argiago esateko, ez da zalantzan jartzen egitaraua ona izan daitekeenik (adibidez, drogen kontsumoari lotutako kalteak txikitzea); zalantzan jartzen da, ordea, zerbitzuaren kokalekua bera.
- c) “*Zergatik hemen eta ez han?*”. Arrazoi hauek eta aurrekoak antzekoak dira (hemen ere zalantzan jartzen baita kokalekuaren egokitasuna). Baina, hemen,

konparazioa egiten da, eta konparazio horretatik batzuek ateratzen dute eurei kalte egiten zaiela.

- d) “*Ez digute argibiderik eman, eta ez digute entzun*”, behar den beste edo aurretiaz: ez digute kontsultarik egin; gure iritzia ez da aintzakotzat hartu; guretzat etor daitezkeen ondorio kaltegarriak ez dira balioetsi; proiektua isilpean gauzatu da; jadanik bukatuta eta erabakita zegoenean aurkeztu zaigu...

Arrazoi-mota horiek modu desberdinetara kanpora daitezke, pertsonen arabera eta egoeren arabera. Baina, arrazoi-mota bakoitzaren azpian, oinarriko arazoak atzeman daitezke eta, sarritan, gizartearen ikusmiratik ez dira asko lantzen arazo horiek. Ildo horretatik,

- Politika zehatz batzuen aurkako iritzia igar daiteke. (a)
- Zalantzan jartzen da zerbitzu zehatz batzuk gune jakin batzuetan pilatzea. (b)
- Salatu egiten da ez dela plangintzarik egin eta baliabideak ez direla ekitatez banatu. (c)
- Protesta egiten da, informaziorik jaso ez delako eta parte hartzeko biderik izan ez delako. (d)

Berriz diogu: hemen kontua ez da arrazoiak zuzenak ala okerrekoak diren balioestea; kontua ez da, berebat, kritikarik gabe arrazoi horiek onartzea. Haatik, kontua da, jarrera horien euskarriak, hau da, oinarriko arazoak, zeintzuk diren ulertzea. Esate baterako, zerbitzu zehatz batzuen inguruan, plangintza publikoa izango balitz, ziur asko errazagoa izango litzateke, gune jakin bateko auzotarren ordezkarien aurrean, gune horretan baliabide zehatza nahitaezkoa dela defendatzea; izan ere, antzeko zerbitzuak ezartzen dira —edo, plangintzaren arabera behintzat, etorkizunean ezarriko dira—, beste gune batzuetan ere. Edozein kasutan, honako gertaera hau ez dirudi ustekabekoa denik: kontrako erreakzioak edo erreakziorik zitalenak, maiz-sarri, degradazio handiko herri eta auzuneetan edo euren burua bazterturik ikusten duten horietan gertatzen dira.

Kontuan hartzekoa da, beraz, azken urteotako eskarmentua eta, bereziki, azken urte honetakoa; azken urte honetan, Arartekoari hainbat arazo eta kexa helarazi zaizkio, aztergai dugun gaiaren inguruan. Eskarmentu hori guztia aintzakotzat harturik, errazago azter daiteke zergatik sortu eta zabaltzen diren aurreiritziak, eta zergatik burutzen diren jardura zehatz batzuk; horiek guztiek, modu objektiboan, liskarra handitzen dute, arazoak enkistatzen dituzte eta arazoon konponbidea oztokatzen dute. Askotan, ezezko erreakzioak ez dira sortu edo zabaltzen, egiazko edo esperimentatutako arazoen ondorioz, baizik eta estereotipoetan eta aurreiritzietan oinarritutako ustezko edo balizko arazoen ondorioz.

Gure aburuz, elementu jakin batzuek aurreiritziak sustatu eta arazoak areagotzen dituzte, hala nahita zein nahi gabe. Elementu horiek, besteak beste, ondokoak dira:

- Ez da zuzeneko informaziorik ematen, eta gizarteak ez du parte hartzeko biderik izaten (edota informazioa eta parte hartzeko bideak urriak dira).
- Zenbait kasutan, komunikabideen jarrera erabakigarri gertatzen da, komunikabideok alde txarrak baino ez dituztelako azpimarratzen.
- Erakunde arduradunek ez dute ezer egiten edo ez dute buruzagitza euren gain hartzen.

- Ez da alde aurretik pentsatu zeintzuk izango diren gizartearen erreakzioak eta nola egingo zaien aurre.
- Tentazioa da, besterik gabe, ezer ez egitea, denboraren poderioz, iskanbila usteldu arte edo iskanbilak indarra galdu arte.

Oso kezkarria da gizartearen erreakzio zehatz batzuk ikustea, erreakzio horiek intolerantzia eta gorrotoa erakusten dituztenean. Halakoak gertatu dira, gertatu ere, ahultasun handiko taldeei edota gizartetik baztertutakoei zerbitzu bereziak eskaini zaizkienean, eta zerbitzu horiek deserosotzat jo direnean. Era berean ere, hainbat zailtasun eta oztopo jarri dira, proiektu horiei buruzko informazio esanguratsua helarazteko, elkarrizketa eraikitzaileko bideak ezartzeko, eta interes desberdinak eta elkarren aurkako eskubideak bateratzeko.

Egiantan, horrelako erreakzioak ez dira berriak eta, gainera, ezin daiteke esan biztanle guztiek modu horretan jokatzeko dutenik. Baina erreakzio horiek gero eta ugariagoak izatea kezkarria da oso. Azken urteotan, gure gizartean, gizarte-zerbitzuek garapen garrantzitsua izan dute; bereziki garatu dira baztertutako taldeen gizarteratzea edo integrazioa bultzatu nahi dutenak. Proiektu batzuk, batez ere, hasieran, ez ziren ondo hartu, eta arbuiatu egin ziren. Baina, orokorrean, hasierako ezin-ikusi eta susmo txar horiek gainditu egin ziren, informazioa zabalduz eta behar den moduan jokatu. Praktikak erakutsi du zerbitzu horiek ez dutela arazorik erakartzen; kontrara, aurretiaz zeuden arazoak konpontzen dituzte. Ez du ematen alde positibo horiek gizartean barnerratu direnik.

Bistan denez, zerbitzu horiek sortzeko orduan, hainbat jardule edo agente izaten dira tartean: erakundeak, elkarteak, komunikabideak, erabiltzaileen taldeak eurak... Horiei guztiei dagokie —guztiori dagokigu— eginkizun berezia betetzea.

Burututako jardunean, Arartekoaren erakundeak, batzuetan, bitarteko moduan jardun du, alderdien artean. Eta, ia beti, informazio bildu du, eta administrazio eskudunei adierazi die, behar den moduan bete behar dituztela, bai legeak, bai eta euren erantzukizunak ere. Zenbait kasutan, erakunde honek, kexen izapidetza egin duen bitartean, bere ustez beharrezkoa den gomendioa egin du, baina ez da horretara mugatu. Are gehiago, Administrazio ukituari zenbait ohar helarazi dizkio, horrek eman dituen pausoei buruz eta, Arartekoaren iritziz, eman beharko lituzkeen pausoei buruz. Ohar horiek, jakina denez, kasu zehatz baten inguruan egiten dira, eskuarki; eta halako oharak dira hemen jaso nahi ditugunak. Ohar horiek antzeko egoeretan ere aplikatuko ahal izango dira etorkizunean, eta, beraz, arreta-elementu izan daitezke, bihar-etziko arazoei begira.

Gauzak horrela, pertsona-talde batzuek baztertuak izateko arriskua badute, edo talde horien egoera ahultasun handikoa bada, eta haientzat zerbitzu bereziak sortu nahi badira, orduan, Arartekoaren erakundearen ustez, administrazio eskudunek jarrera aktiboa eta buruzagitzako jarrera izan behar dute, kasu guztietan, hurrengo helburuak lortzeko:

- Gizartearen sentsibilizazioa sustatu behar da, biztanle zehatz batzuek baztertuak izateko arriskua dutenean eta horientzat zerbitzuak sortu nahi direnean. Zerbitzu horiek beharrezkoak eta onak dira, eta gizartea horretaz jabetu behar da. Horretarako, nahitaezkoa da, gutxienez, informazio sistematiko eta argia eskaintzea, bazterketaren aurkako politika eta apustuei buruz, bai eta bazterketa horren aurkako gizarte-erantzunari buruz ere.

- Laguntza-beharrizanak zehatz-mehatz aztertu behar dira eta, horren ondorioz, erantzunak eta horien lurralde-banaketa planifikatu behar dira. Ahal den neurrian, saihestu behar da gehiegizko kontzentrazioak izatea, horrek guettoak sortzeko arriskua baitakar.
- Gizarteari parte hartzeko mekanismoak eskaini behar zaizkio, eta mekanismo horiek izan eta zabal daitezten erraztu behar da. Halako mekanismoen bitartez, argibideak eta proposamenak trukatu ahal izango dira, eta, horrekin batera, proiektuaren fase guztietan, presentzia aktiboa izango dute, bai antolatutako gizarte-agenteei (elkarteei...), bai eta zuzenean ukitutako auzotarrek ere.
- Ukitutako administrazio edo sail desberdinen artean (tokikoak, lurraldekoak nahiz erkidegokoak), koordinazio izan behar da, eta administrazio edo sail horiek jarrera bateratuak izan behar dituzte.
- Zerbitzuaren jardunbidea zuzena izan dadin, beharrezkoak diren bermeak eskaini behar dira. Konparazio baterako, egitaraueri edo profesionaleri laguntza, kontrola, ebaluazioa, jarraipena... eta gainerakoak bermatu behar zaizkie, batik batik, baliabidearen kudeaketa beste erakunde baten esku uzten denean edo baliabide hori gizarte-ekimenetik sortzen denean. Bermeak eskaini behar zaizkie, gainera, dela zerbitzuaren erabiltzaileei, dela toki horretako auzotarrei.
- Ahal den neurrian, istiluak saihestu behar dira; eta, istiluak sortzekotan, lan egin behar da, horiek azkar konpon daitezten.
- Egitarauen gaineko jarraipena egin behar da; jarraipen horri esker, beharrezkoak diren aldaketak egingo dira eta, modu berean, eginera onak zabalduko dira.

Hori guztia dela eta, Arartekoaren erakundearen iritziz, guztiz beharrezkoa da erakundeetako arduradunek proiektu horiek sustatzea eta proiektuon buruzagi izatea. Beharizan hori areagotu egiten da, proiektuen hasieran batez ere, biztanle batzuk kezkatua egon daitezkeelako, edo biztanleok ez dituztelako proiektu horiek begi onez ikusten; hori gerta dakieke, bereziki, hurbilen daudenei edota proiektuen ondorioak zuzenean jasango dituztenei. Erakundeen buruzagitza horrek honako helburu hauek izan behar ditu: gizartearen sentsibilizazioa; herritarrek parte hartzea; beharizanen erantzunei buruz, plangintza egitea; administrazioen artean, koordinazioa izatea; elkartasuneko gizarte-ekimenei laguntza ematea; gizarte-eragileek konpromiso berezia badute baztertutako alde lan egiteko, orduan eragile horiekin elkarlanean aritzea; eta, halaber, zerbitzuak behar bezala dabilzala ziurtatzea.