

Eranskina: harrera-protokolo baten adibidea

Ondoren, harrera-protokolo posible baten testuaren zati bat jaso dugu. Adibide honen berezitasuna da eskualdeko harrera-zerbitzu deszentralizatu bat sortzea hartzen duela, eta, gainera, berariazko zerbitzuen eta programa osagarrien zorro oso bat du.

Harrera-politika bat orri zuri batetik abiatuta, aitzindaria balitz bezala, diseinatzeko hasteko tentazioaren aurrean edo espediente beste udalerrri batzuetan egindako dokumentuak azkar kopiatuz betetzeko aukeraren artean erdibide birtuoso dago, eskuliburu honetan aurkeztu dugun bezalako prozesu bat egitea, hau da, beste erakunde batzuek landutakoa eredutzat edo erreferentziatzat hartuta, eta behar diren egokitzapenak eginez, gure testuinguruan dauden baliabideetara egokitzeko eta gure errealitate partikularraren beharrei modu dimentsionatuan erantzuteko testu egokitua.

Hain zuzen ere, eranskin honetan adibide praktiko eta kontrastatu bat dago, eta estandar desiragarria adierazten du.

Aurkibidea

1. Sarrera
2. Kontzeptuak argitzen
 - 2.1. Atzerritartasuna eta immigrazioa
 - 2.2. Aniztasun kulturala eta kulturartekotasuna
 - 2.3. Integrazioa eta harrera
3. Helburua, hartzaileak eta eragile nagusiak
 - 3.1. Helburua
 - 3.2. Hartzaileak
 - 3.3. Harreran parte hartzen duten eragile nagusiak
4. Ikuspegiak eta transbertsalak
5. Zergatik esparru-protokolo bat?
6. Harrera-prozedura
 - 6.1. Iristean, udalerrri bakoitzeko herritarrentzako arreta-zerbitzuetan
 - 6.2. Une gakoa, hitzordua ematea harrera-zerbitzuan
 - 6.3. Lehen harrera, eskualde-harrerako zerbitzuan
 - 6.3.1. Harrerako berariazko zerbitzuen eskaintza
 - 6.3.2. Enplegu-zerbitzuekin lotura
 - 6.3.3. Beste sistema eta/edo beste zerbitzu batzuetara deribatzea
 - 6.4. Elkar ezagutzea eta aitortzea, udalerrri bakoitzean
 - 6.5. Integrazioarantz, mentoretza sozialaren bidez
7. Konpromiso osagarriak
 - 7.1. Enplegurako aktibazioa
 - 7.2. Beste konpromiso batzuk
8. Etengabeko berrikuspena eta egokitzapena
9. Dimentsioak, xehe-xehe
 - 9.1. Eskubideen dimentsioa
 - 9.2. Kulturarteko dimentsioa
 - 9.3. Dimentsio komunitarioa
 - 9.4. Genero-dimentsioa eta dimentsio interseksionala
 - 9.5. Hizkuntza-dimentsioa
10. Protokoloa faseka hedatzea

[...]

3. Helburua, hartzailleak eta eragile nagusiak

3.1. Helburua

Protokolo marko honen helburua da hainbat eragile instituzional eta sozialen esku-hartzea ordenatzea, XXXXXXXXn atzerritarrei eskubide osoko auzotar gisa asentatzean lagundu diezaieten harrera gizatiarra, duina eta enpatikoa egiteko.

3.2. Hartzailleak

Protokolo honen helburua da harrera-prozeduran protagonismoa lurraldean bizi diren atzerritarrek eta bertan parte hartzen duten eragile instituzional, tekniko eta sozialek partekatzea.

Alde horretatik, harrera-prozedura atzerritarren beharren eta bizi-uneen inguruan egituratzen da, eta ez horrenbeste erakundeen beharren eta bizi-uneen inguruan. Eta, bestalde, bai teknikariei (tokikoei zein sozialei) zuzentzen zaie, erreferentzia bat eskainiz, hain zuzen ere, harreran laguntzeko gida izan dadin, bai eta haien akonpainamendua jasotzen ari diren atzerritarrei laguntzeko ere.

3.3. Harreran parte hartzen duten eragile nagusiak

Protokolo honetan proposatzen den harrera-prozeduraren garapenean nagusiki esku hartzen duten eragile hauek identifikatu dira:

- ❖ **Instituzionalak:** Udala/mankomunitatea/kuadrilla eta Eusko Jaurlaritzako Migrazio eta Asilo Zuzendaritza, bai Biltzenen bidez, bai Aholku-Sarearen bidez.
- ❖ **Teknikariak:** udal/mankomunitate/kuadrillako herritarrentzako arretaz-zerbitzuetako teknikariak, udal/mankomunitate/kuadrillako teknikariak, eta harrera-zerbitzua ematen dutenak.
- ❖ **Sozialak eta herritarrenak:** gizarte-inklusioan, feminismoan, euskalgintzan eta abarretan esku hartzen duten eragileen multzo zabala da. Eta lehenasunez lotuko dira harrera saioetan eta mentoretza sozialeko proiektuan.

4. Ikuspegiak eta transbertsalak

Protokolo honetan lantzen den harrera-filosofiaren oinarri diren ikuspegi nagusiak hauek dira:

- ❖ **Eskubideen ikuspegia.** Herreraren ardatz nagusia herritartasuna da, hau da, tratu-berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren bidez eskubideak eta

betebeharrak gauzatzea erraztea. Hori, besteak beste, zerbitzu publikoetarako sarbidean gauzatzen da.

- ❖ Kulturartekotasunaren ikuspegia. Berdintasuna, desberdintasunerako eskubidea eta gizabanakoen eta taldeen arteko elkarreragin positiboa sustatuz.
- ❖ Ikuspegi komunitarioa. Harrera-politikak ez dira norbanakoentzat bakarrik, komunitatearentzat dira, esku-hartzearen eremu eta subjektu gisa.

Protokolo honetan, modu transbertsalean, ikuspegi hauek ageri dira:

- ❖ Generokoa eta interseksionala. Nahitaez hartu beharrekoa izateaz gain¹, eskubideen ikuspegiaren ezinbesteko zehaztapen gisa interpretatzen da, eta printzipio, balio eta eskubide gisa ulertzen da.
- ❖ Hizkuntza. Euskarazko eta gaztelaniazko hizkuntza-gaitasunak eskuratzea elementu transbertsala da; izan ere, autonomian eta gizarte-garapenean eragiteaz gain, askotan, zuzenean erlazionatzen da beste arlo batzuekin, hala nola hezkuntzarekin edo enpleguarekin.

5. Zergatik esparru-protokolo bat?

Protokoloak eskualdeko XXXXXX udalerrientzako erreferentzia-tresna izan nahi du. Askotariko errealitate soziologikoa duten XX udalerrri. Ez bakarrik biztanleen pisuari edo duten baliabide- eta zerbitzu-maila hain desberdinari dagokionez, baita atzerritar jatorriko populazioaren presentzia heterogeneoari dagokionez ere. Nolanahi ere, sarreran adierazi bezala, eskualde osoan presentzia nabarmena du populazio horrek.

Testuinguru horretan, harrera-protokolo bat artikulatzeak zenbait egokitzapen bereizgarri eskatzen ditu: eskualde mailan protokolo partekatu bat artikulatzea, harrera-zerbitzu deszentralizatu bat inplementatzea, eta ekimena udaletxe/mankomunitate/kuadrilla figura berezietan parte izatea.

Hala, esparru-protokolo gisa formulatzen dugu, hau da, mankomunitatea/kuadrilla osatzen duten XX udalen eskura jartzen duen erreferentzia-tresna gisa. Udal horiek beren udalerrietako hainbat bide, pertsona edo baliabideren bidez lot daitezke, tokiko errealitate bakoitzaren berezitasunak kontuan hartuta.

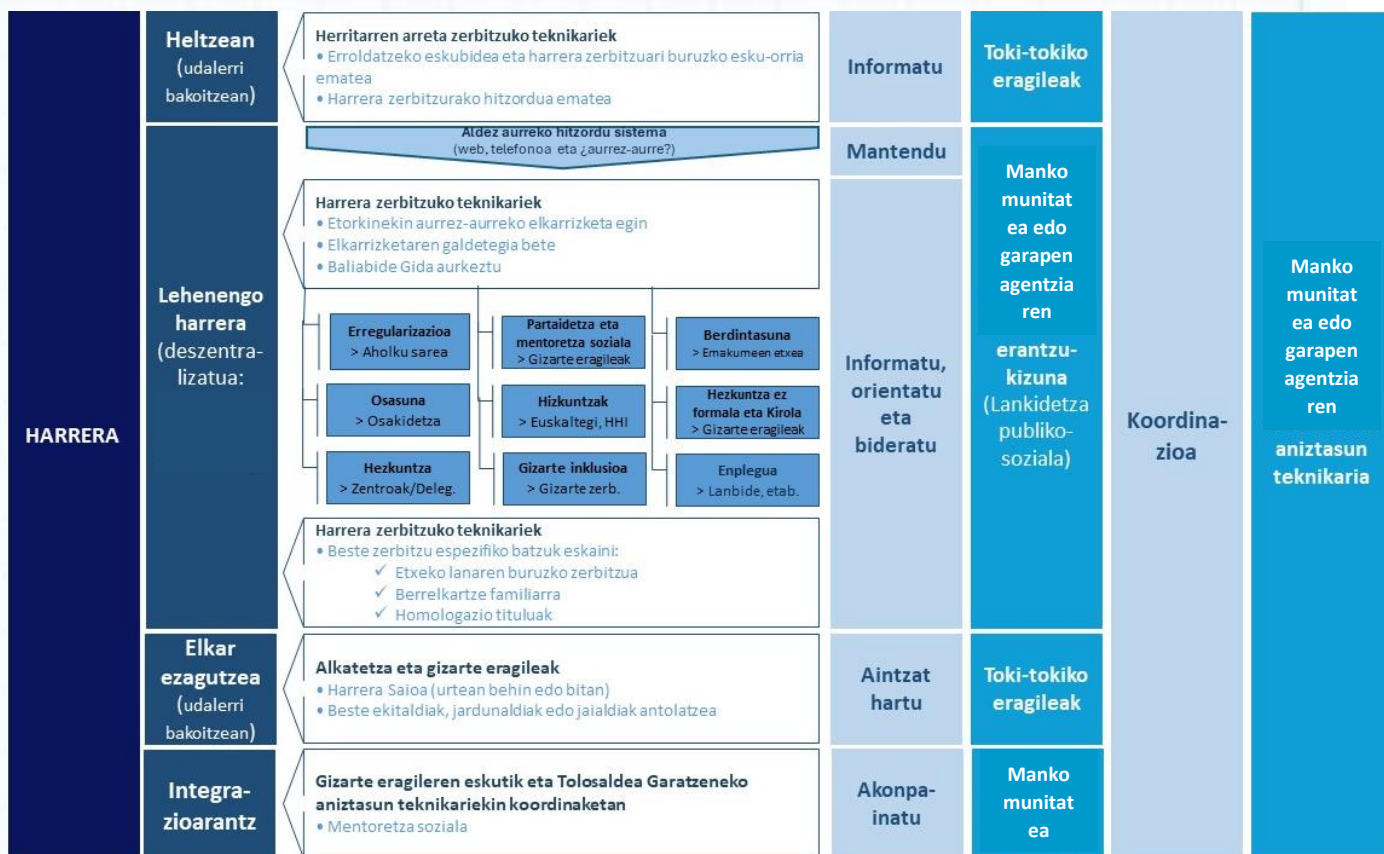
¹ 1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistatik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duena. Hemen eskuragarri: <https://labur.eus/QCM0I>

6. Harrera-prozedura

Harrera-prozedura migratutako pertsonak erdigunean jarriz egituratzen da. Hala, herritar horien premiak dira, une guztietan, iristean zein finkatzean, esku-hartze instituzional eta sozialen logika ordenatzen dutenak.

Jarraian, grafiko batean laburbilduko ditugu harreraren faseak, horietako bakoitzerako aktibatzen diren baliabideak, zein helburu, zeregin eta baliabiderekin. Hala ere, hurrengo azpiataletan xehetasun handiagoz azaltzen da.

Nolanahi ere, prozedura honetan jasotako prestazioak eta harrera-zerbitzuak jasotzen ari diren atzerritarren autonomia errespetatuko da une oro. Haiek dira beren bizi-proiektuen jabeak, eta, beraz, haiek hartuko dituzte, dagokien informazioarekin, beren interes, helburu eta beharrei ongien erantzuten dieten erabakiak.



6.1. Iristean, udalerrri bakoitzeko herritarrentzako arreta-zerbitzuetan

- ❖ Harrera-prozeduraren hasiera dagokion udaleko herritarrentzako arreta-zerbitzuan erroldatzea da.
- ❖ Zerbitzu horretan, lehen hitza euskaraz egingo zaio eskualdeko/kuadrillako bizilagun berriari, naturaltasunez, eta, ondoren, komunikazioa ondoen bermatzen duen hizkuntza aukeratuko da (beharrezkoa izanez gero, aldi bereko itzulpen- eta interpretazio-zerbitzua erabiliko da).
- ❖ Euskarazko esamoldeen eta hitzen hiztegi txiki bat emango zaio, horiek hainbat hizkuntzatarata itzulita ematen dituen.
- ❖ Azalduko zaio zer den erroldatzea, zer garrantzi duen eta zer dokumentazio behar den erroldatzea egiteko. Arreta berezia jarriko da ardurapean adingabeak badaude, haiek ere erroldatuta egon daitezten.
- ❖ Informazio-lan hori errazteko, udal-bulegoan informazio-liburuxka bat izango dute erroldatzeari buruz eta mankomunitateak/kuadrillak ematen duen lehen harrera-zerbitzuari buruz. Euskaraz eta gaztelaniaz ez ezik, beste hizkuntza batzuetan ere eskuragarri egongo da.
- ❖ Une horretan berean, aurretiko hitzordua eskainiko da lehen harrerako zerbitzurako (6.2 puntuan azaltzen den bezala).
- ❖ Arreta berezia jarriko da bizikidetzta-unitateko pertsona heldu guztiei dei egitean, batez ere emakumeek ere parte hartzen dutela ziurtatuz.
- ❖ Erroldatzeko unean, udalerrri bakoitzeko baliabide-gidaren ale bat emango da. Baliabide-gidarik ez duten udalerriek eskualdeko gida emango dute. Gida hori ere hainbat hizkuntzatan eskuragarri egongo da.
- ❖ Berriazko harrera-materiala emango zaie adingabeei (komiki formatukoa), iristen diren ingurune berriari buruzkoa. Jatorrizko hainbat hizkuntzatan egongo da eskuragarri, eta naturaltasunez sartuko ditu euskara eta gaztelania

6.2. Une gakoa, hitzordua ematea harrera-zerbitzuan

- ❖ Lehen harrerako zerbitzura sartzeko, aldeztu aurretik hitzordua eskatu behar da, telefonoz edo aurrez aurre, zerbitzuan bertan.
- ❖ Harrera-premia duten pertsonak eskatu ahal izango dute hitzordua norberaren izenean, edo mankomunitatea/kuadrilla osatzen duten udalek edo gizarte-erakundeek premia duenaren izenean (haren baimenarekin).
- ❖ Gerta daitekeen arrakala digitala eta hizkuntzarena saihesteko neurriak eta mekanismoak gaituko dira.

- Sarbide libreko puntuak, baliabide informatikoak dituztenak, hitzorduen sistemarako sarbide autonomoa errazteko.
- Hizkuntza- eta teknologia-gaitasunak dituzten langileak, atzerritar jatorriko pertsonen beharrei aurre egiteko.
- ❖ Zerbitzu deszentralizatua dela kontuan hartuta, sistemak behar duen pertsonaren bizilekutik hurbilen dagoen herrian eskainiko du beti aurretiko hitzordua.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak sortu eta mantenduko du aurretiko hitzordu-sistema hori.
- ❖ Harrera-premia duten pertsona guztiek eskatu ahal izango dute hitzordua, eta, bereziki:
 - Erroldatu berri diren atzerritar jatorrikoek.
 - Beren borondatezkoak ez diren arrazoiengatik ezin erroldatu diren atzerritar jatorrikoek.
 - Erroldatuta dauden eta zerbitzu espezializaturen bat jaso nahi duten atzerritarrek

6.3. Lehen harrera, eskualde-harrerako zerbitzuan

- ❖ Harreragune izeneko berariazko arrera-zerbitzu bat eratuko du mankomunitateak/kuadrillak, protokolo honetan adierazten den moduan.
- ❖ Harrera-zerbitzua teknikariek osatuko dute, eta esleitutako funtzioak behar bezala betetzeko behar den prestakuntza, lanbide-esperientzia eta kulturarteko gaitasuna izango dituzte.
- ❖ Zerbitzuak modu deszentralizatuan funtzionatuko du eskualdean, eta hiru kokaleku izango ditu: XXXX, XXXXX eta XXXXXX.
- ❖ Hiru kokaleku horietan presentzia ez da aldi berekoa izango, txandakakoa baizik, eta ordutegi desberdinetan. Mankomunitatean edo kuadrillan zehaztuko dira xehetasun guztiak.
- ❖ Hiru kokapenetako bakoitzean, zerbitzuak gune finko bat izango du, ondo komunikatua, unibertsalki irisgarria, helbururako egokia eta prestazio teknikorako intimitatea bermatzen duena.
- ❖ Zerbitzu hori emateko, elkarrizketa bat edo gehiago egingo dituzte harrera-zerbitzuko teknikariek, eta informazioa, orientazioa, akonpainamendua eta beste baliabideetarako deribazioa eskainiko dira.
- ❖ Elkarrizketen kopurua eta iraupena pertsonalizatu egingo da, pertsona edo bizikidetzaren unitate hartzailearen behar partikularraren arabera.

- ❖ Elkarrizketen edukia (informazio-kopurua eta gaiak) pertsonalizatu egingo da, pertsona eta bizikidetzaren unitate bakoitzak harrera-prozesu jakin batean duen unearen arabera, eta bermatuko da beharrezko informazioa ematen zaiela, behar bezain argi eta behar den unean.
- ❖ Elkarrizketetan emandako informazioarekin datu-base bat elikatuko da, ustiapen estatistikoak, beharren diagnostikoak eta enplegu-zerbitzuetarako deribazioa egiteko balioko duena (ikus 6.3.2 puntua). Datu horiek ematen dituzten pertsonak eta bizikidetzaren unitateek modu informatuan, kontzientean eta idatziz emango dute baimena (DBLOren arabera).
- ❖ Prestazioa bizikidetzaren unitateekin egiten bada, emakume helduak ere elkarrizketara joatea zainduko da.
- ❖ □ Zerbitzuko teknikariek dakizkiten hizkuntzetako batean hitz egiten ez dutenekin edo ulertzen ez dutenekin komunikazioa errazteko, aldi bereko itzulpen-sistema erabiliko da.
- ❖ Administrazio-erregularizazioari dagokionez:
 - Nazioarteko babesari buruzko informazioa behar badu, erakunde espezializatuek eskaintzen duten zerbitzura bideratuko da.
 - Nazioarteko babesari buruzkoa ez den informazioa behar badu, Aholku-Sarea sarera bideratuko dira. Informazioa eskuragarri, [liburuxka](#) honetan.
- ❖ Euskal osasun-sistamarako sarbideari buruzko informazioa [esteka](#) honetan dago.
- ❖ Euskal hezkuntza-sistamarako sarbideari buruzko informazioa [liburuxka](#) hauetan dago eskuragarri. Bai helduentzat, bai adinagatik derrigorrezkoak diren adingabeentzat. Azken kasu horretan, arreta berezia jarriko da honako hauek azaltzean (bizikidetzaren unitateen autonomia errespetatuz): hizkuntza-ereduak, sareak, eskola-laguntza eta/edo -errefortzurako udal-programak eta matrikulazio-epeak eta -prozedurak (arreta berezia jarriko da epez kanpo daudenean). Era berean, adingabeen kasuan, arreta berezia jarriko da ahalik eta lasterren eskolatu ahal izateko eta behar den laguntza emateko, kontuan hartu gabe erroldatuta egon diren edo beste edozein administrazio-arazo izan duten.
- ❖ Hizkuntzak ikasteari buruzko informazioa:
 - Helduentzako euskara, online, bideratu hona: [AISA](#) eta [INGURA](#).
 - Helduentzako euskara, aurrez aurre, balioetsi gertuen dagoen baliabidea zuzentzea, hasierako matrikula merkeena dutenei lehentasuna ematea eta ikasteko udal-laguntzen berri ematea.

- Helduentzako euskara, lehen hitzak, hizkuntza-bikoteen udal-programa batera bideratzea.
- Helduentzako gaztelania eta euskara, Helduentzako Hezkuntza Ikastetxera bideratu.
- ❖ Gizarteratzeari laguntzeko baliabideei buruzko informazioa, hurbileneko oinarrizko gizarte-zerbitzuetara bideratu.
- ❖ Emakumeen eta gizonen berdintasunaren esparru orokorrari buruzko informazioa, eta, bereziki, indarkeria matxistei buruzkoa. Indarkeria matxistaren zantzuak badaude, gizarte-zerbitzuen euskal sistemaren baliabide egokietara bideratuko da.
- ❖ Etxebizitza-baliabide autonomikoei buruzko informazioa. Eskuragarri dago [liburuxka](#) honetan
- ❖ Haurrak eta nerabeak babesteko esparru orokorrari buruzko informazioa. Babesgabetasun-zantzuak badaude, gizarte-zerbitzuen euskal sistemaren baliabide egokietara bideratuko da.
- ❖ Zaborra biltzeko sistemari eta birziklatzeari buruzko informazioa.
- ❖ Hezkuntza ez-formalari, kirol-praktikari, kultura-jarduerei eta astialdiari buruzko informazioa.
- ❖ Garraio publiko bidezko mugikortasunari buruzko informazioa, eskura dauden baliabideak, tarifak, ordainketak, etab.

6.3.1. Harrerako berariazko zerbitzuen eskaintza

- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak berariazko harrera-zerbitzuen zorro bat osatuko du, lan-, familia-, auzo- eta abarren sektoretik sortzen diren atzerriko pertsonaltalde jakin batzuen beharrei erantzuteko.
- ❖ Zerbitzu-zorro horrek genero-ikuspegia eta ikuspegi interseksionala integratzen dituela bermatuko du, andreen eta nesken berariazko beharrak identifikatzeko, beste jarrera batzuekiko elkarrekintzan, hala nola arrazakeriatik edo estatus sozioekonomikotik eratorritakoekiko. Ikuspegi hori bereziki zaintzen arloan hartuko da kontuan.
- ❖ Zerbitzu-zorro horrek tituluen homologazioari buruzko berariazko informazio-zerbitzu bat bat izango du.
- ❖ Zerbitzu-zorro horrek arreta psikosozialeko berariazko zerbitzu bat izango du familia berriro elkartzeko prozesuetan.
- ❖ Zerbitzu-zorro horrek etxeko lanen sektorean lan egiten duten emakumeei arreta emateko berariazko zerbitzu bat izango du.

- ❖ Zerbitzu-zorro hori protokolo honen 10. puntuan aurreikusitako egutegiaren arabera hedatuko da.

6.3.2. Enplegu-zerbitzuekin lotura

- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak, modu naturalean, enplegu-zentroa eta Lanbideren erakunde laguntzailea den aldetik, eta harrera- eta integrazio-politiken esparruan, informazioa, orientazioa, akonpainamendua eta deribazioa eskainiko du enplegurako sarbidearen eremuan.
- ❖ Lan-ingurune berriari buruzko informazioa emango da, eta arreta berezia jarriko da lan-merkatuan aldizka sartzeko administrazio-aukeretan. Aukera horiek, besteak beste, Atzerritarren Erregimen Orokorren eta eskubideen erabileraren mende daude (adibidez, eskubide- eta betebeharr-esparrua, langileen estatutua, sektoreko hitzarmenak, gizarte-segurantza, etab.).
- ❖ Lanbiderako deribazioa egingo da, migrazio-proiektuaren helburuen artean enplegua duten pertsonak zerbitzu-eskatzaile gisa izena eman dezaten.
- ❖ Mankomunitateko/kuadrillako enplegu-arlorako deribazioa egingo da, lan-orientazio goiztiarra eta pertsonalizatua jaso dezaten migrazio-proiektuaren helburuen artean enplegua duten pertsonak.
- ❖ Baimen informatua jaso ondoren, harrera-zerbitzuak informazio soziolaborala emango dio mankomunitateko/kuadrillako enplegu-arloari, enplegua aktibatze politikak ahalik eta ondoen diseinatzeko, batez ere lan-bitartekaritzaren arloan.

6.3.3. Beste sistema eta/edo zerbitzu batzuetara bideratzea

- ❖ Harrera-zerbitzuak izaera orokorreko beste sistema eta/edo zerbitzu batzuetarako deribazioak egin ahal izango ditu, pertsonen eta bizikidetzak unitateen eskubideak bermatuz, betiere adostutako prozeduretara egokituz.
- ❖ Harrera-zerbitzuak arreta berezia eskainiko die honako hauetarako egiten diren deribazioei:
 - Gizarte-zerbitzuen euskal sistema, gizarte-larrialdiko edo gizarte-bazterkeriako egoerak, mendetasunekoak edo babesgabetasunekoak (emakumeen edo haurren kasuan) detektatzen direnean.
 - Lanbide eta mankomunitate/kuadrillako enplegu-arloa, 6.3.2 puntuan adierazitako baldintzetan.
 - Aholku-Sarea, administrazio-erregularizazioko izapideei dagokien guztirako.

- ❖ Harrera-zerbitzuak idatzizko prozedurak ezarriko ditu, sistema horietako bakoitzarekin adostuak, deribazioak egiteko baldintzei eta mekanismoei buruz.
- ❖ Pertsona guztien harrera-beharrei erantzuteko, Harreraguneko komunikazio- eta koordinazio-esparru egonkorak zainduko dira honako hauekin:
 - SAPIT kudeatzen duten gizarte-erakundeekin.
 - Eskualdean/kuadrillan presentzia duten autonomia-erkidegoko programak kudeatzen dituzten gizarte-erakundeak; adibidez, trapezistak edo loturak edo beste batzuk.

6.4. Elkar ezagutzea eta aitortzea, udalerrri bakoitzean

- ❖ Udalerrri bakoitzeko alkatetzaren arloak urtean behin edo bitan egingo die ongietorri-ekitaldi bat bertara iritsi diren bizilagun berriei (atzerritar jatorrikoak izan edo ez).
- ❖ Ongietorri-ekitaldi horietan, harrera-zerbitzuari buruzko informazioa emango da, bai eta zerbitzu horretarako dauden baliabideei buruzkoa ere.
- ❖ Ekitaldi horietan, gizarte-ehunak protagonismo berezia izango du, eta udalerriko askotariko eragileek hartuko dute parte: gizarte-, kultura- eta kirol-eragileek.
- ❖ Ekitaldiak naturaltasunez jasoko du euskararen erabilera.
- ❖ Udalek gizarte-erakundeei lagunduko diete, batez ere atzerritarrek osatutakoei edo sustatutakoei, urtean behin gutxienez kulturartekotasunari buruzko jardueraren bat antola dezaten.
- ❖ Udalek protokolo horren berri emango diete herritarrei, bai eta haren helburua eta edukia ere.

6.5. Integrazioerantz, mentoretza sozialaren bidez

- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak mentoretza sozialeko proiektu bat bultzatuko du, tokiko garapen-agentzia bera osatzen duten xx udalerrien lankidetzaren bilatuko duena.
- ❖ Proiektu honetan, bertako eta jada finkatuta dauden migratutako pertsonen hartuko dute parte mentore gisa.
- ❖ Proiektua mankomunitateko/kuadrillako immigrazio-teknikariak koordinatuko du, eta, gauzatzeko, horrelako proiektuetan esperientzia duen gizarte-erakunderen batean oinarrituko da.
- ❖ Proiektuaren helburua izango da eskualdeko herritarrak inplikatzeko atzerritar jatorriko pertsonen harrera eta integrazio prozesuan laguntzeko.

- ❖ Proiektuak ikuspegi komunitarioa izango du, eta parte hartzen duten pertsonen, hala mentore nola mentorizatu gisa, elkarri egiten dioten ekarpena bi norabidekoa izatea balioetsiko du.
- ❖ Proiektu honetan mentore gisa parte hartzen duten pertsonen prestakuntza jasoko dute mentoretzan, kulturartekotasunean eta berdintasunezko genero-harremanetan. Proiektuak zainduko du mentorizatuen autonomia eta haien erabakiak errespetatzen direla.
- ❖ Proiektuan mentore gisa parte hartzeko, beharrezkoa da zenbait gaitasun izatea, hala nola konpromiso kontzientea, borondatea eta mentoretzaren helbururako gutxieneko denbora libre egokia izatea.
- ❖ Lehenetsunezko zat jotzen da aldez aurretik elkarte edo taldeetan dauden pertsonekin lan egitea, boluntario izateko ezinbestekoa ez bada ere.
- ❖ Horrekin lotutako boluntarioak adin eta jatorri askotakoak izan daitezten sustatu nahi da, eta beste zaintza-lan batzuk bezala feminizatua izatea saihestuko da.
- ❖ Proiektuan talde-dinamikak sartuko dira, eta ez banakako mentoretzaren dinamikak soilik. Dinamika horiek hainbat gai interesgarri buruzkoak izan daitezke: musika, zinema, literatura, gastronomia, kirola...
- ❖ Protokolo honen 10. puntuan jasotako egutegi orientagarriaren arabera hedatuko da mentoretza sozialeko proiektu hau.

7. Konpromiso osagarriak

7.1. Enplegurako aktibazioa

- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak atzerritarrak enplegua aktibatzekeo politikan lehenetsunezko kolektibo gisa sartzea sustatzen jarraituko du.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak enplegurako aktibazio-programa integral bat diseinatu eta inplementatzeko aukera aztertuko du, atzerritarrak lehenetsunezko kolektibo gisa hartuko dituen.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak lanean jarraituko du atzerritarrekin lan-bitartekaritzaren arloan, eta, bereziki, errotutako figuren inguruko berariazko ibilbideetan, prestakuntzarako eta gizarte-errotzerako.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak baloratu egingo du lan-aurreko trebakuntzaren arloan ekintzak egiteko edo gaitasun digitalak eskuratzeko aukera, enplegarritasun urria duten atzerritarrentzat, beste eragile instituzional eta sozial batzuekin lankidetzan.

7.2. Beste konpromiso batzuk

- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak koordinazio orokorreko lanak egingo ditu protokolo honetan biltzen diren eragile, sistema eta esku-hartzeen artean.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak erroldatze-praktika egokiak hartzen jarraitzera animatuko ditu udalak.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak urtero antolatuko ditu atzerritartasunari, nazionalitateari eta tratu-berdintasunari eta diskriminaziorik ezari buruzko informazio-saioak, Biltzenen lankidetzarekin.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak atzerritartasunari buruzko oinarrizko prestakuntza emango die protokolo honen arabera interesgarriak izan daitezkeen udal-langileei edo gizarte-eragileei, Biltzenen lankidetzarekin.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak kulturarteko gaitasunei buruzko prestakuntza emango die protokolo honen arabera interesgarriak izan daitezkeen herritarrei arreta emateko tokiko langileei, Biltzenen lankidetzarekin.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak, Helduen Hezkuntzako Zentroarekin bat etorritik, euskarari buruzko informazio-saioak emango ditu gaztelania ikasteko ikastaroen esparruan.

8. Etengabeko berrikuspena eta egokitzapena

Protokolo honek dokumentu bizia izan nahi du, hau da, errealitate aldakorrera egokitzen ari dena, eta, batez ere, inplikaturako eragileek eguneroko jardunean bereganatzen duten ezagutzatik abiatuta hobetzen dena. Hori dela eta, behar adina aldiz aldatu beharko da helburua betetzen duela ziurtatzeko. Etengabeko berrikuspen hori, akats bat izan beharrean, bertuterik onena da egunerokoan erabilgarria eta orientatzailea izan nahi duen tresna batentzat. Ildo horretan, komenigarria litzateke hurrengo urtean gutxienez bi berrikuspen-une deitzea: bata, martxan jartzeko lehen uneekin bat datorrena, eta bestea, abenduan, egindako bidea luzeagoa denean.

9. Dimentsioak, xehe-xehe

Ondoren, 4. puntuko ikuspegiak eta perspektibak Esparru Protokoloaren edukira nola eraman diren laburtuko dugu. Jasotako ekintza asko hainbat dimentsiotan koka daitezke, erabilitako ikuspegiak eta perspektiben arteko osagarritasun handia dela eta.

9.1. Eskubideen dimentsioa

- Terminologia eta haren definizioak giza eskubideei lotutako erakunde, antolakunde eta egileetatik hartu dira.
- Harrera-prozedura atzerritarren beharren inguruan egituratzen da, eta ez erakundearen premien inguruan.

- Zerbitzu publikoetarako sarbideari buruzko informazioa eskubideen ikuspegitik ematen da.
- Erregularitasun administratiborako sarbidea sustatzen da.
- Erroldatze-izapidearen gaineko eskubideei buruzko informazioa ematen da, eta praktika egokiak hartzerantz animatzen da.
- Sistemen arteko deribazioak zerbitzuen hartzaileentzako berme guztiekin egiten dira.
- Tratu-berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren inguruan sentsibilizatzea aurreikusten da.

9.2. Kulturarteko dimentsioa

- Protokoloa diseinatzeko prozesu parte-hartzaileak atzerritarren parte-hartzea sustatu du.
- Protokoloan aurreikusitako material guztiak hainbat hizkuntzatarara itzulita eskaintzen dira.
- Aldi bereko itzulpen-sistemak aurreikusten dira.
- Arreta jarri behar da aurretiko hitzordu-sistamarako sarbidean eten digitalik egon ez dadin.
- Harrera-zerbitzuko langileen kulturarteko gaitasuna bermatzen da.
- Kulturarteko gaitasunari buruzko prestakuntza eskaintzen zaie herritarrei arreta ematen dieten langileei.
- Erabiltzaileen desberdintasun soziokulturalei erantzuten zaie, zerbitzua haien egoera eta beharretara ahalik eta gehien egokitzeko.

9.3. Dimentsio komunitarioa

- Protokoloa egiteko prozesuan komunitateak parte hartu du: eragile politikoek, teknikoek eta sozialek.
- Protokoloa etengabe berrikusi eta hobetzeko esparru bat aurreikusten da.
- Hezkuntza ez-formalari, kirol-praktikari, kultura-jardueri eta astialdiari buruzko informazioa ematen da.
- Tokiko agintari gorenari inplikatzeko da aintzatespen-egintzetan.
- Gizarte-ehunari protagonismoa ematen zaio harrera-saioetan.
- Protokoloa herritar guztien artean zabaltzen da.
- Mentoretza sozialeko proiektu bat integratzen da.
- Gizarte-ehunari garrantzi handia ematen zaio mentoretza sozialeko proiektuan.
- Mentoretza sozialeko proiektuak talde-jarduerak ditu, eta ez da banakakoa soilik.

9.4. Genero-dimentsioa eta dimentsio interseksionala

- Arreta berezia jartzen da zerbitzuak eskaintzen duen prestazioa atzerritar jatorriko emakumeengana irits dadin, eta baldintza berdinetan.
- Arreta berezia jartzen da emakumeek zerbitzu publikoak modu autonomoan eta baldintza berberetan eskura ditzaten.
- Emakumeen eta gizonen arteko berdintasun-esparruari buruzko informazioa ematen da.
- Haurrak babesteko esparruari buruzko informazioa ematen da.
- Haurren berariazko egoerei erreparatzen zaie, eta migratutako haurrentzako material propioak sortzen dira (irakurtzeko errazak eta, batez ere, bisualak, komiki edo infografia formatuetan, adibidez).
- Arreta berezia jartzen zaie balizko indarkeria matxistei, eta deribazio-jarraibideak aurreikusten dira.
- Arreta berezia jartzen da haurrak babesik gabe egon daitezkeen egoeretan, eta deribazio-jarraibideak aurreikusten dira.
- Genero-ikuspegia bermatzen da berariazko harrera-zerbitzuak ematen diren bitartean
- Arreta ematen zaio zaintzen eta etxeko lanen sektoreari.
- Arreta jartzen zaio familia berriro elkarteari.
- Genero-berdintasuneko harremani buruzko prestakuntza sartzen da mentoretza sozialeko proiektuan.
- Harrerak adierazten duen zaintzen lan-karga banatzeko orduan, genero-parekotasuna zainduko da.

9.5. Hizkuntza-dimentsioa

- Hasieran, euskaraz hitz egiten zaie atzerritarrei, eta komunikazioa bermatzen da.
- Euskarazko ohiko esamoldeak dituen hiztegi txiki bat ematen da, hainbat hizkuntzatarara itzulita.
- Inguruneko hizkuntza-errealitateari buruzko informazioa ematen da.
- Hizkuntzak ikasteko baliabideei buruzko informazioa ematen da.
- Hizkuntzak ikasteko oztopoak kentzen lagun dezaketen neurrien berri ematen da (ereduak, laguntzak, etab.).
- Euskarari buruzko sentsibilizazio-ekintzak egiten dira HHZetan
- Harrera-saioetan euskararen erabilera naturalizatu egiten da.

10. Protokoloa faseka hedatzea

Esparru-protokolo honetan jasotako eduki osoa inplementatzea eta martxan jartzea faseka egitea aurreikusten da. Jarraian, taula batean, fase horiek eta beren gutxi gorabeherako egutegiratzea jaso dira egutegi batean.