

## 6.- BEZEROEKIKO HARREMANA

Hainbat eta ezberdinak dira gure erabiltzaileekin ditugun harreman motak. Hau da, nolako helburua, halako harremana. Gure lehenengo helburua gure erabiltzaile-xedeak eskaintzen dugun zerbitzuaren berri izatea eta ahalik eta gehienetara heltzea da. Horretarako, gure funtsezko elkarten laguntzaz baliatzen gara batez ere: Bizkaiko Foru Aldundia, Bilboko Udala, Bilboko Aek, Bilboko Helduen Heziketarako Ikastetxea (CEPA), Bilboko Lanbide eta Etorrinen Bat, Ahislama, Emakumezkoak aniztasunean, Ongi Etorri Errefuxiatua Bizkaia elkarteak.

Beraz, erabiltzailearekin daukagun lehenengo harremana ez da zuzena gehiengoetan. Beraiek aurrez-aurreko arreta harremana izango dute, harreman pertsonala, baina ez gurekin, bitartekari lana egiten ari den funtsezko elkarte bateko pertsona batekin baizik. Harreman hau, gure zerbitzuaren berri emateko da batez ere: egiten duguna labur azaldu eta kontaktatzeko telefono zenbakia eta email helbidea luzatu. Horretaz gain, bisita gidatua egitera gonbidatzen zaie interesatuta daudenei. Beraz, behin pausu hau emanda, interesatuta daudenak, gurekin kontaktuan jartzen dira, hitzordua adosten dugu eta gu eta gure zerbitzua ezagutzera gonbidatzen ditugu.

Hemendik aurrerako harremanak aurrez-aurrekoak eta pertsonalizatuak izango dira. Erabiltzaile-xedea gu ezagutzera hurbiltzen denean, gure kide batekin harremantzen da aurrez-aurre eta honek eskatzen duen arreta guztia ematen dio, zerbitzuaren nondik norakoak azalduz eta egoitza erakutsiz. Pertsona horrek gure zerbitzua erabiltzea erabakitzen duen unetik bertatik berriz, harremana **dedikatutako laguntza pertsonala izango da**. Harreman mota honetan oinarrituko da batez ere gure zerbitzua. Are gehiago, harreman mota hau ezinbestekotzat jotzen dugu.

Haurraren familiak euskara, gaztelania edo ingelesik hitz egiten ez duenean, hirugarren pertsona bat sartzen da agertokian: beraien jatorrizko hizkuntza hitz egiten duen pertsona, Etorrinek Bat Elkarteko kide dena. Honek, komunikazioa errazteaz gain, konfiantza eraikitzen laguntzen digu. Alde batetik, bere hizkuntza bera hitz egiten duelako eta bestetik, orain bizitzen ari den antzerako egoera bizi izan duen pertsona delako itzultzailea.

Bestelako kasuetarako, momentuan momentuko erantzunak ematen saiatuko gara. Haur edo familia gorren kasuan adibidez. Gure hezitzaile batzuek badakite euskal herrian erabiltzen den zeinu hizkuntza, baina ahozko hizkuntzarekin gertatzen den bezala, zeinu hizkuntza aldatu egiten da toki batetik bestera. Beraz, kasua emango balitz, esan bezala, egoerari ahalik eta modu eraginkorrean eta ahalik eta azkarren erantzuten saiatuko gara, Euskal Gorra-en laguntzarekin kasu honetan.

Harreman hau, maiztasun handikoa eta iraunkorra da, gertukoa eta beti hezitzaile berdinekin. Hasteko egokitzapen fasea daukagu: konfiantza sortu eta elkar ezagutzeko espazioa. Hortik aurrera, gutxienik haurra laguntzera datorrenean eta haurraren bila datorrenean emango da harremana familiarekin eta informazioa trukatzeko unea izango da batez ere. Bestalde, haurrari behar bezalako harrera egiten diogu, bakoitzari behar besteko

denbora eta arreta eskainiz. Zer esanik ez hauekin eraikitzen dugun harremanari buruz. Arretaz eta presarik gabe harremantzen gara familia eta haurrekin. Konfiantza eta ziurtasuna eraiki nahi ditugu, bi norabideetan.

Telefono eta e-mail bitarteko harremanak ere baditugu. Hala ere, noiz behinkakoak eta ezohikoak. Oso gauza puntualetarako erabiliko ditugu bide hauek. Gurekin kontaktuan jarri nahi dutenean erabil dezakete, beti ere gure ordutegien barne. Haurrekin zerikusia duen edozer dela, behar gaituztenerako hortxe gaudela jakin dezaten eskaintzen ditugu gurekin harremanetan jartzeko bide hauek. Guk ere erabiliko ditugu harreman bide hauek ezohiko kasuetan. Adibidez, haurren batek sukarra balu, euskaltegi edo heldu eskolara deituko genuke egoera zein den jakinarazteko.