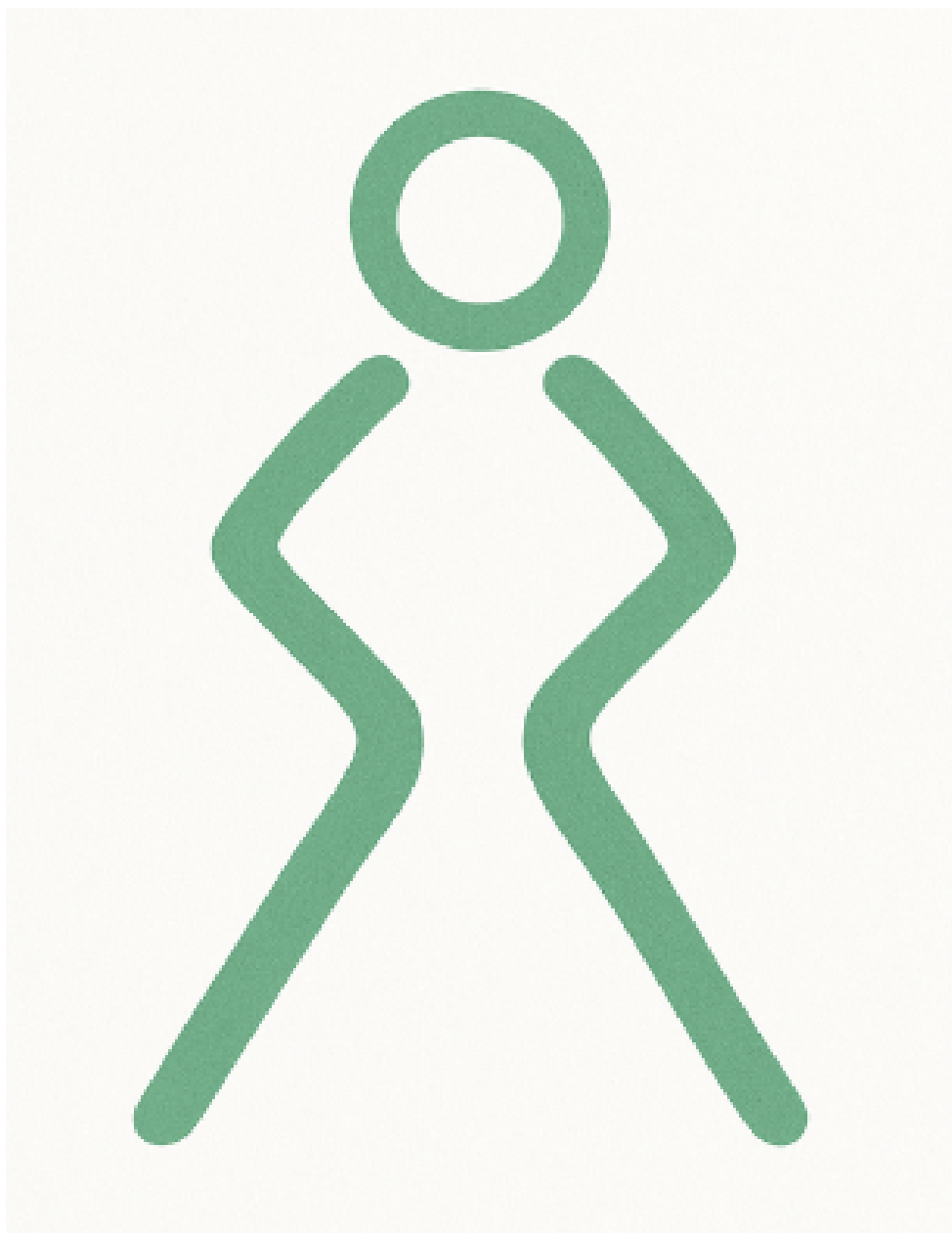


SARETIK ZURERA



ZURE DONAZIOA, BESTEEN ITXAROPENA

EGILEAK: Uxue Redondo Fernandez, Israel López Ruiz,
Yamina Chebicheb Benabbou eta Luz Marina Moreira González.



SARETIK ZURERA,
ZURE DONAZIOA, BESTEEN ITXAROPENA

Oinarrian dauden printzipioak

- **Konfiantza:** bezeroak sentitu behar du entzuna eta errespetatua dela.
- **Errespetua eta enpatia:** pertsonaren erritmoak eta egoera kontuan hartzea.
- **Konfidentzialtasuna:** bere datuak eta informazioa babestea.
- **Autonomia:** pertsonak bere erabakiak hartzen jarraitu behar du, profesionalak lagundu arren.

Helburu nagusiak

- Bezeroarekin komunikazio eraginkorra ezartzea.
- Bere egoera eta beharrak ondo ulertzea.
- Helburu errealistak elkarrekin adostea.
- Laguntza, orientazioa eta jarraipena modu egokian ematea.
- Galdera irekien bidez pertsona aktibatzea.

ZEIN LAGUNTZA MOTA AUKERATUKO DUGU?

Laguntza pertsonal espezifikoa aukeratu dugu

Zergatik?

Gizarte-heziketa eta gizarteratze arloan erabiltzaile askok konfiantza, jarraipena, eta harreman egonkorra behar dituzte. Horregatik, laguntza pertsonal espezifikoa da egokiena, honako arrazoiengatik:

- Harreman pertsonal eta egonkorra sortzen du



SARETIK ZURERA, ZURE DONAZIOA, BESTEEN ITXAROPENA

Bezeroak pertsona bakarra edo talde txiki bat izango du erreferente. Horrek konfiantza eta segurtasuna ematen ditu.

- Bezeroaren behar bereziei egokitzen zaio

Egoera bakoitza desberdina da (kultura, hezkuntza, administrazioa, genero arazoak...), eta laguntza pertsonal espezifikoak banakako planak egin ditzake.

- Feedback eta jarraipen sistema

Aurrerapena, zailtasunak eta helburuak hurbiletik kontrolatzen dira.

- Aste/ hileko komunikazioa
- Jasotako materialaren balorazioa
- Zerbitzuaren gogobetetasuna
- Proiektuaren hobekuntza etengabea

- Komunikazio argiagoa eta eraginkorragoa

Hizkuntza, kultura edo konfiantza arazoak daudenean, pertsona bakarrarekin komunikatzea erraza da.

- Co-creación-era bideratzen laguntzen du

Harreman sendo batek erabiltzailea bere prozesuaren protagonista bilakatzen du. Hau da gizarte-esku-hartzean helburu nagusia.

Zergatik da garrantzitsua?

- Harreman on batek motibazioa eta parte-hartzea handitzen ditu.
- Bezeroak bere egoeran aldaketa egiteko ahaldunduago sentitzen da.
- Esku-hartzea efektiboagoa eta jarraitua izatea errazten du.
- Bezeroekin harreman eztua izatearen ondorioa, zerbitzu efektibo bat izatea da eta gure helburua haiek asebetetzea da.



SARETIK ZURERA,
ZURE DONAZIOA, BESTEEN ITXAROPENA

Bezeroen segmentazioa

- Instituzionalak (Udala, Gizarte Zerbitzuak)
- Sozialak (elkartek, fundazioak, ongizate erakundeak)
- Hornitzaileak (dendak, markak, supermerkatuak)
- Komunitatea (auzokoak, boluntarioak, jasotzaileak)

Harreman pertsonalizatua

- **Udalarekin** → formalagoa
- **Elkartekin** → koordinazio erraza eta egunekoa
- **Dendekin** → komunikazio arina (WhatsApp/telefonoa)
- **Komunitatearekin** → estilo hurbila eta argia

Malgutasun profesionala erakusten du.

Harreman iraunkorrak sortzea

Ez dira harreman puntualak soilik, baizik eta aliantzak. Horrek egonkortasuna eta profesionaltasuna adierazten du.

- Urteko hitzarmenak
- Lankidetzak-kontratuak
- Proiektu bateratuak
- Komunikazio jarraitua

Gardentasuna eta konfiantza



SARETIK ZURERA, ZURE DONAZIOA, BESTEEN ITXAROPENA

- Urteko txosten soziala
- Emaizten komunikazioa (jasotako eta banatutako materiala)
- Bisita irekiak (eguneroko lana ikusteko)

Bezzeroen eta lankideen arteko konfiantza sendotzen du.

INFORMAZIO ITURRIAK

- TuLibroFP
- STARTinnova
- Canva