

# Donostialdeko gizarte eta hezkuntza arloko zerbitzuetako profesionalen laneko asegabetasuna

*Pello Aramendi Jauregi  
Amando Vega Fuente  
Segundo Garín Casares  
Karmele Bujan Vidales*

Didaktika eta Eskola Antolakuntza Saila  
Filosofia eta Hezkuntza Zientzien Fakultatea  
Euskal Herriko Unibertsitatea

**GAKO-HITZAK:** Gizarte hezkuntza, gizarte lana, zerbitzu soziohe-  
zitzaileak, lanarekiko asegabetasuna, neke emozionala, estresa.

## 1. SARRERA

Norberaren garapenak lotura handia du bizimodua garatzen den giroa-  
rekin. Ingurunean ezaugarriak aldeko izanik, subjektuak gaitasun fisiko, in-  
telektual eta harremanetarakoak garatzeko aukera gehiago izango ditu. Eta  
giro horretan gabezia asko metatzen badira, norbanakoaren eskubideak eta  
bizi-proiektu duina gauzatzeko aukerak murriztuta gera daitezke.

Gizarteratze-printzipioa zera da, herritarrek gizarte-sistemaren onura,  
eskubide eta betebeharrak eskuratzeko ahalmena izatea. Gaur egungo gi-  
zarteetan kohesio-maila handia lortzen da gizarte hori osatzen duten kideek  
lanpostu bat baldin badute, bizimodu duina izateko adina ondasun eskura-  
tzen badituzte eta eguneroko bizitzaren arriskuen aurrean behar besteko ba-  
besa lortzen badute. Gizarte-baliabide horiek hainbat modutara egituratzen  
dira, eremu hauetan: lan produktiboren eremuan, kontsumo-ondasunak es-  
kuratzearen eremuan, babes publikoaren eremuan eta gizarte-inguruneare-  
kiko harreman-sarearen eremuan.

Herritarrak bere bizi-prozesu osoan igarotzen dituen eremu eta egoere-  
tan gertatzen da gizarte-baztertzea. Arriskuan dauden kolektiboen prozesu  
baztertzailletan eragin handia dute inguruneko elementu edo dimentsioek,  
hala nola, espazio fisikoak (demografia, auzoen alderdi behartsuak, pilake-

ta-fenomenoak dituzten etxebizitzak — familia-ekipamenduak, gabeziadun habitatak osasunean eragiten dituen ondorioak —, garapen psikologikoak), familia-espazioak (familiaren tamaina, familia-gaixotasunak, familiaren egitura, familia-harremanak), eskolako giroak (ikastetxearen eta gizarte-jatorriaren arteko harremanak, ikastetxeak gizarte-arloko egokitu ezinean duen eragina, haurra-arazoa eta familiaren harremana eskola-ingurunearekin) eta lan-egoerak (lana eta gizarteratzea, enplegua eta abar).

Gizarte-erakundeen funtsezko zereginetako bat bazterketa eragiten duten faktoreei aurre egitea da; marjinazio iraunkorrek bazterketa eragiten du. Gizarte-bazterketari aurre egiteko erronka gizartean parte hartzen duten instantzia guztiei dagokie nahiz eta erantzukizunak maila eta zeregin desberdinen arabera eratzen diren.

Egun bizi dugun krisialdi honetan herritarren bizitza-ereduak errotik aldatzen ari dira eta gizarte-zerbitzuen sektoreko profesionalak laguntza, prestakuntza, babesa eta baliabideak eskaini behar dizkiete herritarrei benetan gizartera daitezen. Dena den, zeregin konplexu horren kostuak ere ez dira hutsaren hurrengoak. Lan hori nekeza bezain liluragarria da eta eragiten duen neke fisiko eta psikikoak gizarte-langileei kalte egin diezaieke.

Kasu askotan, nekeak, estresak eta akidura emozionalak gizarte-zerbitzuetako profesionalengan estresa eta laneko asegabetasuna eragin ditzakete. Artikulu honen helburua, hain zuzen ere, hauxe da: gizarte zerbitzuetako langileen asegabetasuna neurtzea. Horretarako gizarte zerbitzuetako profesionalak lanean dituzten arazoak deskribatzen dira, asegabetasun fenomenoan eragiten duten faktoreen balorazioa egiten da, egoera zailen aurrean profesionalak islatzen dituzten jarrerak eta erreakzioak deskribatzen dira eta, azkenik, gizarte arloko zerbitzuetan asegabetasun gehien pairatzen duten sektore profesionalak identifikatzen dira. Krisi ekonomikoak eta baliabide ezak marjinazio arriskuan dauden sektoreen egoera larritu egin du, eta ondorioz, gizarte langileen lana gero eta konplexuagoa bihurtzen ari da.

## **2. BAZTERKETA ARRISKUAN DAUDEN SEKTOREAK: GIZARTE LANGILE ETA HEZITZAILEEN ERRONKA**

Krisialdiak ez du berdin eragiten gizartearen estamentu eta kolektibo guztietan. Zenbait herritar eta taldek hein handiagoan pairatzen ditu gizarte-bazterketaren eta marjinazioaren ziztadak. Gizarte-arloan, pertsonen eta taldeen bizi-espazioa hiru eremutan eratzen dela esan ohi da: kohesio-eremua (pertsona erabat gizarteratuta dago), urrakortasun-eremua (bazterketa-arriskuan dago) eta gizarte-bazterketaren eremua (sistemaren eta gizarte-baliabideak lortzearen mugan dago). Eremu bakoitza hiru erreferente garrantzitsurekiko loturaren arabera definitzen da: lana, gizarte-harremanak eta bizitzari zentzua ematen dioten sinesmenak (Ayerbe eta Aramendi, 2000).

Gaur egun, honako kolektibo hauek pairatzen dute gehien ekonomiaren eta gizartearen arloko krisialdia (Aramendi, 2006):

- Adingabeak eta nerabeak: familia-babesik ez izatea, tratu txarren arazoak, afekturik gabeko haurtzaroa, gurasoen identifikaziorik, familia-erreferente positiborik ez izatea erabakigarria baita haurren etorkizunerako.
- Osasunaren eta mendetasunen sektorea: drogekin loturiko arazoak, kasu askotan, alderdi immunologikoekin, gabezia pertsonalekin, ingurune eta lagun desegokiekin, frustrazioekin eta abarrekin loturik egoten dira.
- Etorkinak: migrazioak eragiten dituzten arrazoiak hainbat faktoreen interakzioan oinarritzen dira: alde batetik, norbanakoaren motibazioetan (bizi-baldintza hobekoak bilatzea, enplegu-aukerak...); bestetik egiturazko faktoreetan, hala nola, migrazio-prozesuak hasi dituzten gizarte-sareak (lagunak, senitartekoak, ezagunak, auzokideak...), haien bizipenen eta esperientziaren berri eta informazioa ematen dietela kolektibo horiei; eta azkenik, eskariarekin loturiko faktoreetan (etorkinak herrialde industrializatuera erakartzen dituzten faktoreak).
- Espetxeratuak: justiziarekin arazoak dituztenak. Delitu egin duen horren atzean, askotan, egokitu ezinaren arazoak eta gizarte-arauak eta -aginduak ez betetzearekin loturiko arazoak egoten dira.
- Desgaitasunak dituztenak: desgaituen bizi-baldintzak aztertu egin behar dira. Espainian, desgaituen laneratzea Europar Batasuneko txikienetako bat da.
- Emakumearen sektorea: aukera-berdintasuna, genero-indarkeria eta emakumeen erabateko integrazioa lortu beharrekoa.
- Langabeak: inpaktu ekonomikoaz gain, langabeziaren ondorio psikologikoak askotarikoak dira. Buruko gaixotasunak (hala nola, ondoeza, estresa, autoestimua galtzea, kontzentratzeko arazoak, substantzien kontsumoa areagotzea) langabeziarekin loturiko sintomak eta efektuak izaten dira askotan.
- Adinekoak: krisi ekonomikoaren ondorioz adinekoen lasaitasuna murriztu egin da. Gainera, zergak igo egin dira eta adinekoen zuzendutako arreta-zerbitzuen tarifak garestitu egin dira gizarte-zerbitzuetan. Egoera horien guztien ondorioz, erretirodunen bizi-kalitateak behera egin du.

Krisialdiarekin, kolektibo horietako zenbait herritarrek ez dute aukerarik bizimodu duina izateko. Gizartean kohesioa eta ekitatea lortzen da gizarte hori osatzen duten kide gehienek edo denek lana dutenean, duintasunez bizitzeko beharrezkoak diren ondasunak lortzen dituztenean eta bizitzaren arriskuen eta egoeren aurrean behar beste babestuta daudenean.

Herritarren sektore horiek sistemaren onurak eskuratzeko aukera izan dezaten beharrezkoak diren esku-hartzeak, gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzeak diseinatu eta garatzea gizarte-zerbitzuetako erakunde eta profesionaleri dagokie. Profesional horien eginkizun garrantzitsuenetako bat gizarte-marjinazioaren arriskuan daudenak gizareratzea eta gaitzea da. Hala ere, helburu hori lortzeko egin behar den lana oso konplexua da eta arrakastatsua izateko aukera oso urriak ditu. Horrek guztiak eragin handia du gizarte-langileen eta gizarte-hezitzaileen laneko gogobetetze-mailan eta autoestimuan.

Gaur egun, gizarte- eta hezkuntza-arloan lan egiteko lanbide-gaitasun egokiak ez ezik, inplikazio handia izatea ere ezinbestekoa da eta ezaugarri pertsonal eta emozional egokiak (komunikatzeko gaitasuna, asertzotasuna, balioak, oreka emozionala, baikortasuna...) izan behar dira lanbide honen eragiten dituen arrisku eta egoera zailei aurre egiteko (Broeck, Vander Elst, Dikkerst, 2012). Sektore eta kolektibo ahul horietan hezkuntza-arloko esku-hartzea gauzatzeak neke fisiko eta psikikoa eragiten die gizarte-zerbitzuetako profesionaleri eta haien osasunari ere zuzenean kaltetu diezaioke.

### **3. GIZARTE ZERBITZUETAKO PROFESIONALEN LANEKO ASEGABETASUNA**

Gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuetako eta asistentzia-zerbitzuetako profesionalak testuinguru problematikoetan lan egiten dute. Haur eta nerabe babesgabeen arreta ematea, osasunaren eta mendekotasunen arloa, familia desegituratuekin esku hartzea, genero-indarkeria eta prostituzioa, etorkinekin lan egitea, etxerik ez dutenak, adinekoak, lanerako eta etengabeko prestakuntza, animazioa, ingurune irekietan eta espetxeetan esku hartzeak egitea eta abar lan-testuinguru arriskutsuak suerta daitezke, bai ahalgin handia egitea eta buru-belarri aritzea eskatzen dute.

Krisi ekonomikoak murrizketak ekarri ditu eta gizarte-zerbitzuetako eta ongizate-zerbitzuetako sarea egoera oso larrian daude. Gizarte-hezkuntzaren eta gizarte-zerbitzuen kasu zehatzean, gizarte- eta hezkuntza-arloko proiektuen finantzaketa gero eta txikiagoa da, krisi ekonomikoaren ondorioak pairatzen dituzten kolektiboak gero eta gehiago dira eta problematika eta gabetia gero eta konplexuagoak dituzte (askotariko arazoak dituztenak...). Gizarte-arloko politiken eremuan, elkarrekin lehian dabilta proiektuentzat finantzaketa lortzeko, Administrazioa jardura ikusgarriekin eta kanpaina mediatikoekin itsututa dago, kontuak ematearen eragina nabarmena da, berehalako emaitzak eskatzen dituzte eta, bestalde, prebentzio-lana alde batera uzten da, baita profesionalen koordinazioa eta sareko lana sustatzea ere.

Egoera guzti horiek kontuan izanik, langilearen oreka fisikoa eta anikoa zalantzan jartzen da, presionatuta sentitzen baitu bere burua testuinguruaren, bere zentroaren eta erabiltzaileen askotariko eskakizunekin.

Gizarte-langileak ere estresaren eta laneko asegabetasunaren eraginpean aurkitzen dira. Eta, askotan, haien osasun fisiko eta emozionala ahuldu egiten da. Une jakin batzuetan ziurgabetasuna izaten da nagusi, lan zailak eta zehaztugabeak izaten dituzte, rolak zalantzazkoak izaten dira eta arrakasta-tasa txikia lortzen dute (bereziki, gizarte-bazterketaren eremuan); hori horrela izanik, asegabetasuneko, eta segurtasunik eza egoerak eta ezintasun-sentimenduak sortzen dira eta, horren ondorioz, gizarte-zerbitzuetako lanbide-autoestimua murriztu egiten da. Hurrengo taulan, gizarte- eta hezkuntza-arloan laneko asegabetasuna eragiten duten hainbat faktore aurkezten ditugu:

1. taula

**Laneko asegabetasuna eragiten duten arrazoiak gizarte eta hezkuntza arloko sektorean (Aramendi, 2004:318)**

---

Hezitzailearen eta erabiltzailearen arteko interakzioa

---

- Zentro eta zerbitzuetan diziplinari eusteko zailtasuna.
  - Erabiltzaileak hezitzailea proban jartzen du etengabe.
  - Egindako lana balioesten ez dutenei hezkuntza eta laguntza ematea.
  - Erasoen, gatazka-egoeren eta abarren lekuko izatea.
  - Familien, tutoreen babesik ez izatea.
  - Eraso fisikoak eta ahozko erasoak erabiltzaileen eta profesionalen artean.
- 

Zentroaren zuzendaritza

---

- Zuzendaritza autoritarioa.
  - Parte-hartzerik ez izatea erabakiak hartzeko orduan.
  - Gatazkak edo desadostasunak izatea hezitzaile taldearen eta zuzendaritzaren artean.
  - Zuzendaritzaren babesik ez izatea.
  - Profesionalen artean komunikazio txikia izatea.
  - Hezitzaileen artean lehia izatea.
- 

Hezitzaile-hezigai ratioak

---

- Erabiltzaile gehiegi izatea.
  - Erabiltzaileek eta euren familiek arazoak eta zailtasunak izatea.
- 

Legedia

---

- Lege-aldaketak.
  - Aldaketei buruzko informaziorik eza.
- 

Hezitzaileen ebaluazioa

---

- Hezitzaileekiko eskakizun-maila handia izatea.
  - Administrazioaren ebaluazioa, ikuskapena...
-

---

#### Estatusik eta igoerarik eza

---

- Lanpostuz igotzeko aukerarik ez izatea.
  - Gizarteak gizarte-langileari eta gizarte-hezitzaileari estimu handirik ez izatea.
  - Alde handia soldataren eta lanaren bolumen-komplexutasunaren artean.
  - Erabiltzaileek estimurik ez izatea.
- 

#### Laneko segurtasunik eza

---

- Prekarietatea.
  - Lanpostua galtzeko edo aldatzeko mehatxua.
  - Segurtasunik ez izatea lanbidean.
  - Arriskugarritasuna.
  - Laneko ordutegiak eta txandak (asteburuak, gauez).
  - Instalazioen eta zentroen segurtasuna, oro har.
- 

#### Anbiguotasuna irakaskuntzan

---

- Ziurgabetasuna izatea eginkizunei dagokienez.
  - Rolen definizio-maila txikia.
  - Arau zehatzak ez izatea.
- 

#### Prestakuntza

---

- Lanposturako prestakuntza-maila txikia.
  - Berritzeko aukera gutxi izatea.
  - Prestakuntzarako ordutegi desegokiak.
- 

#### Administrazioaren laguntza txikia

---

- Administrazioak ez die kasu egiten euren aldarrikapenei.
  - Baliabiderik eza.
  - Babes eta komunikazio txikia.
- 

#### Denboraren faktorea

---

- Denbora gutxian gauza asko egin nahi izatea.
  - Presa eta premia izatea lanak egitean.
- 

#### Jarrera pertsonalaren faktorea

---

- Pazientzia txikia, itxaroten ez jakitea.
  - Antsietatea, agresibitatea, oldar gehiegi.
  - Arduratsuegia izatea.
  - Behar baino perfekzionistagoa izatea.
- 

Gizarte- eta hezkuntza-arloko langileek prestakuntza behar izaten dute eguneroko lanean sortzen zaizkien egoerei eta ezbeharrei aurre egiteko eta lanbide zail honek eragiten dituen gorabehera eta ondorioei aurrea har-

tzeko, lan-osasuna indartuko duen politika baten bitartez. Hainbat sintoma izaten dituzte: akidura emozionala, despertsonalizazio-jarrerak eta errerealizazio pertsonalaren maila txikia, eta horrek guztiak, oro har, lanean eragin-kortasuna murriztea dakar. Sintoma horiek estresaren eta laneko asegabatasunaren aurrekari dira (Bruna, eta beste, 2012).

Hezkuntzarekin eta gizarte-zerbitzuekin loturiko lanbideetan eta irakaskuntzaren eremuan, asegabetasunak maila oso handiak izaten ditu. Espainiako Estatuan, hezkuntza-arloko profesionalen % 25,7 hartzen du eraginpean eta Portugalen % 14,2 (Longas eta beste, 2012). Laneko asegabetasunaren arrazoirik ohikoenen artean, honako hauek aipa ditzakegu: kudeaketa txarra eta zentroko antolamenduarekin eta zuzendaritzarekin interakzio negatiboa izatea, laneko giroa, lanaren eskakizun zorrotzak, anbigutasuna eta rol-gatazka, erabiltzaile eta lankideekin harreman eskas izatea, laneko ordutegiak eta txandak, kontratu eta soldatetako urritasuna, eta helburuen betetze-mailan porrot-tasa handiak pairatzea.

Laneko asegabetasunaren ondorioz, apatiaren eta akidura emozionalaren sintomak agertzen dira. Figueiredo eta beste autore batzuen (2012) azterlan baten arabera, gizarte- eta osasun-arloko zerbitzuetako profesionalak despertsonalizazioaren estrategia erabiltzen du akidura emozionalari eta laneko errerealizazio pertsonalaren maila txikiari aurre egiteko. Epe ertainera, estrategia horrek ondorio disfuntzionalak eragiten dizkio langileari. Erabiltzaile bati behar ez bezalako eta/edo behar ez besteko tratua emateak laneko asegabatasuna eragiten du, lehenago edo beranduago.

Zorionez, laneko asegabetasunaren efektuak leuntzen dituzten faktoreak ere badira, faktore pertsonalak eta antolamenduarekin loturikoak. Umoreaz, energiaren eta «*engagement*» delakoaz ari gara, betiere lanean baikortasunezko eta konpromisozko egoeratzat hartuta. «*Kapital Psikologikoa*» (Moreno, eta beste, 2012) kontzeptuaren bitartez, ongizate okupazionalako prozesuetan nortasunak duen garrantzia nabarmentzen da eta nortasunaren lau ezaugarri positibo proposatzen dira laneko asegabetasunaren arazoei aurre egiteko: autoeraginkortasuna, baikortasuna, itxaropena eta erresilientzia. Kapital psikologikoa baliabide pertsonala da eta egoera latzei aurre egiteko gaitasuna ez ezik, proaktibitate pertsonala ere areagotzen du; hartara, ongizatea eta laneko jardun-maila handiagoak izan daitezke.

Hobfollek (Moreno, eta beste, 2012) baliabideen kontserbazioaren teoria garatu zuen eta, horren arabera, profesionalek ahalegin handia egiten dute beren eginbeharrei modu arrakastatsuan aurre egiteko estrategiak sortzen. Norberaren baliabide eta gaitasunak askotariko lan-egoerak gainditzeko baliagarri dira. Egoera konplexu eta estresagarriei aurre egiteko baliabide pertsonalak galtzen direlarik, orduan sortzen da asegabetasuna. Profesionalek gehien erabiltzen duten lan-estrategietako bat zera da, lanean egindako esfortzua, ahalegina berreskuratzea (aisialdian, denbora librean...). Demerouti, eta beste (2012) autoreek diotenez, lanarekiko konpromisoaren eguneroko mailak (*engagement*) lotura handia du lanaldian

sortutako nekea berreskuratzeko mailarekin. Bestela esateko, lanaldi ba-koitzean egindako esfortzua berreskuratuz gero, profesionalen lanarekiko konpromisoa areagotzen da.

«*Job Crafting*» (Bakker, Rodríguez, Derks, 2012) kontzeptuak ere badu eraginik lanarekiko inplikazioan. Lanpostu bateko zereginen diseinua aldatzeko gaitasuna definitzen du kontzeptu horrek. Profesionalak behar besteko autonomia baldin badu lan-prozesuak eta gauzatze-denborak libreki kudeatzeko, bere lanpostuari esanahi pertsonala esleituko dio. Aldaketa horiei esker, profesionalak bere gogobetetze-maila hobetu egingo du dela lanarekiko, dela alderdi pertsonalean. Azken finean, langileari konfiantza ematen bazaio lan-prozesuak modu sortzailean diseinatu eta kudeatzeko, horren ondorioz gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuetako profesionalen gogobetetze-mailak hobekuntza egingo du.

## 4. METODOA

Jarraian aurkeztuko dugun azterketa 2011-2012 ikasturtean egin genuen, ikerketa zabalago baten esparruan: Donostialdeako bazterketa-arriskuan dauden sektoreen izaera eta ezaugarrien definizioa eta kolektibo horiekin lan egiten duten profesionalen asegabatasuna aztertzea dira. Artikulu honetan, bigarren xede honi helduko diogu.

### 4.1. Helburuak

Artikulu honen helburu orokorra Donostialdeako gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuetan lan egiten duten profesionalen laneko asegabatasunaren fenomenoaz aztertzea da.

Hona hemen berariazko helburuak:

- Gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuetako profesionalen eguneroko lanean izaten dituzten arazo nagusiak identifikatzea.
- Profesional horiek lanean daudenean izaten dituzten portaerak eta jarrerak aztertzea.
- Gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuen eremuan laneko asegabatasun-mailarik handieneko lanbide-sektoreak identifikatzea.
- Gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuetako profesionalen laneko asegabatasunean gehien eragiten duten faktoreak identifikatzea.

### 4.2. Azterlanaren diseinua eta lagina

Donostiako 30 erakundetan egin dugu ikerketa eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren teknikariei kontsulta egin ostean hautatu ditugu erakunde ho-



riek. Hona hemen inkestak erantzun dituzten gizarte-zerbitzuetako sektoreak:

2. taula  
**Kontsultatutako gizarte sektoreak**

- 
- Espetxeak.
  - Immigrazioa.
  - Generoa: Aukera-berdintasuna.
  - Droga-mendetasunak komunitate terapeutikoetan.
  - Adingabeak eta nerabeak
  - Etxerik ez dutenak.
  - Gutxiengo etnikoak.
  - Desgaitasunak (fisikoak, psikikoak eta zentzumenezkoak).
  - Enpleguko zentro espezializatuak.
  - Adinekoak.
- 

Iritzizko laginketa eta nahitako laginketa egin dugu, hau da, Gipuzkoako Foru Aldundiko aditu eta profesional kualifikatuek egin dute hautaketa. Horretaz gain, lagin ez-probabilistikoak hautatzeko «elur-bolaren» teknika baliatu dugu: sektore adierazgarrienak lokalizatzen dira eta horiek beste batzuetara bideratu gaituzte eta, azken horiek, aldi berean, kolektibo berariazkoetara. Metodo hori askotan erabili izan da ezaugarri bereziak dituzten taldeekin (mendetasunak, gazte-delinkuentzia...) loturiko azterketak egiteko.

2012. urteko urtarrilean banatu genuen galdesorta. Donostialdeako gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuetan lan egiten duten profesionalen 141 galdesorta jaso genituen. Laginak biztanleriaren heren bat, gutxi gorabehera, osatzen du. Kontsultatutako profesionalen % 67,9k 25-42 urte ditu, % 61,1 emakumeak dira eta % 38,9 gizonak; % 14k unibertsitatekoak ez diren ikasketak ditu, % 4,2k irakasle-titulua du eta % 25,2 gizarte-langileak dira. Gizarte Hezkuntzako diplomadunak % 9,1 dira eta % 35 Pedagogiako edo Psikologiako diplomadunak dira. Profesionalen lan-esperientzia 4-8 urte (% 51,5), 9-15 urte (% 23,5) eta 15 urtetik gorakoa (% 25) da. Kontsultatutako profesionalek lan egiten duten zentro gehienak itunpekoak dira (% 85).

#### 4.3. Tresnak

Galdesorta bat bidali dugu erakundeetara, gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuetako profesionalen, laneko asegabetasunean eragiten duten fakto-

reei buruz, profesionalek zer pentsatzen duten jakiteko. Galdesorta hone-tan Likert motako 120 galdera daude eta lau puntuko eskala baten arabera erantzun behar zuten, adostasun-mailari jarraiki (1: ez nago ados inolaz ere. 4: erabat ados nago) eta kantitatearen arabera (1: gutxi; 4: asko).

Galdesortaren bitartez honako alderdi hauei buruzko informazioa eskatu dugu: identifikazio-datuak, erabiltzailearen hasierako balioes-pena, zerbitzuaren erabiltzailearen ahalmen eta gaitasunak, (kogniti-boak, harremanetarakoak, familiaren egoera, afektiboak, lanekoak...), profesionalak egiten dituen lanak, baliabideak, baldintzak, motibazioak eta lanarekiko gogobetetze-maila, profesionalaren funtzionamendua, zerbitzuaren antolamendua eta zuzendaritza, eta zerbitzua hobetzeko proposamenak. Euskal Herriko Unibertsitateko bi irakaslek eta Gipuz-koako bi Udaletako gizarte-zerbitzuetako hiru arduradunek baliozkotu dute tresna (Delphi teknika erabiliz) eta fidagarritasuna (Cronbachen Alfa) 0,779 da.

Galdesortak zuzentzeko SPSS 19.0 bertsioa erabili dugu eta itemak ITEMAN programarekin aztertu ditugu. Azterketa miatzaile eta deskriba-tzaile unibariatuak (maiztasunak eta ehunekoak) egin ditugu, baita bibaria-tuak ere (Pearson-en korrelazioak).

Azterketaren mugei dagokienez, azterketan parte hartzeko eskatu die-gunean profesionalek eragozpenak jarri dizkigutela aipatu nahi dugu.

## 5. EMAITZAK

Jarraian, gizarte- eta hezkuntza-arloko eremuetan lan egiten duten pro-fesionalen asegabetasunaren arrazoiak aztertzeko ikerketaren emaitzak azalduko ditugu. Hasteko, gizarte-langileek eta gizarte-hezitzaileek lanean izaten dituzten arazoak aztertuko ditugu. Horretarako, honako gai hauei buruzko adostasun-maila adierazteko eskatu diegu:

3. taula  
**Profesionalaren eta lanerako arazoak**

Zer arazo izaten dituzu lanean zaudela?	%	%	%	%	X	DT
	Ez nago ados	Zertxobait ados	Nahiko ados	Erabat ados		
Alde handia dago soldataren eta lanaren konplexutasunaren artean	10,2	9,2	28,6	52,0	3,22	0,834
Lan gehiegi dago	4,1	13,4	42,3	40,2	3,18	0,753
Lanpostua galtzeko (langabezian ge-ratzeko) arriskua	8,3	21,6	19,6	50,5	3,12	0,742

Zer arazo izaten dituzu lanean zaudela?	% Ez nago ados	% Zertxobait ados	% Nahiko ados	% Erabat ados	X	DT
Ez dago ideia argirik gure proiektuari buruz	12,4	3,1	44,3	40,2	3,12	0,722
Tentsioa denbora ezagatik (presa)	7,1	23,5	26,5	42,9	3,05	0,744
Zuzendaritzarekin desadostasunik izaten ditugu laneko irizpideei dagokienez	5,2	12,5	55,5	27,1	3,04	0,534
Lanean arriskugarritasuna eta arriskuak daude	12,2	18,4	28,6	40,8	2,97	0,339
Lan-baldintza txarrak	13,3	11,2	40,8	34,7	2,96	0,378
Arauetan zehaztasunik eza eta/edo araurik eza	11,3	18,6	41,2	28,9	2,87	0,587
Profesionalen arteko koordinaziorik eza	8,2	27,8	33,1	30,9	2,86	0,686
Segurtasun-neurriak falta dira zentroan	12,3	20,4	41,8	25,5	2,80	0,663
Gizarte-hezkuntzan lanbidean aurreratzeko aukerarik ez izatea	8,2	25,8	45,4	20,6	2,78	0,734
Lan-txanda desegokiak	17,9	10,5	47,4	24,2	2,77	0,799
Lanaren konplexutasuna	7,1	29,6	44,9	18,4	2,74	0,822
Profesionalen rolak gutxi zehaztuta egotea	11,2	41,8	26,5	20,5	2,56	0,811
Ez ditut ikusten nire lanaren emaitzak	14,3	27,6	48,0	10,1	2,54	0,925

Kontsultatu ditugun sektoreetako hezitzaileen arabera, lanean daudela izaten dituzten arazo eta zailtasun garrantzitsuenak honako hauek dira: soldataren eta lanaren konplexutasunaren artean alde handia dago, lan gehiegi, langabezian geratzeko arriskua nabaritzen dute, lan egiten duten erakundeetan ez dago argi zein den bere proiektuaren helburuak, denbora ezak sortzen duen tentsioa, zuzendaritzarekin desadostasunik, lanean dauden arriskuak, lan baldintza desegokiak, araurik ez edo zehaztasunik gabeak, profesionalen arteko koordinazio falta, segurtasun neurriak ez dago, promozio aukerarik ez dago bere lanbidean, lan txandak desegokiak dira, lanaren konplexutasuna, profesionalak jokatzeko duen rola mugagabea da eta, azkenik, profesionalak ez dituzten bere lanaren emaitzak.

Jarraian, gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuetan ohiko moduan izaten diren jarraibideak, jarrerak eta portaerak aztertuko ditugu. 3. taulan harremanetarako sistemarekin eta gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuetako sektoreen arteko bizikidetzarekin loturiko alderdiak ikusiko ditugu.

4. taula  
**Laneko portaerak eta jarrerak**

Zer nolako portaera-arazoak izaten dira zentroan?	% Ez nago ados	% Zertxobait ados	% Nahiko ados	% Erabat ados	X	DT
Zerbitzuaren zenbait erabiltzailek hezitzailea mehatxatzen dute	10,2	4,1	18,4	67,3	3,42	0,945
Hezitzaileen arteko harremana ez da ona	12,2	3,1	24,5	60,2	3,32	0,921
Lanean erasoak ikusi ditut	1,0	14,4	39,2	45,4	3,28	0,884
Zaila da bizikidetzari eustea zerbitzu honetan	10,2	9,2	49,0	31,6	3,02	0,777
Komunikazio eskasa hezitzailearen eta erabiltzailearen artean	4,1	20,4	49,0	26,5	2,97	0,834
Profesionalen arteko komunikazio desegokia	6,1	22,4	38,8	32,7	2,97	0,688
Presio psikikoa dago lanean	19,4	11,2	21,4	48,0	2,97	0,712
Erabiltzaileak hezitzailea ez du behar beste errespetatzen	9,2	20,4	35,7	34,7	2,95	0,733
Nire lanean gehiegi eskatzen diot neure buruari eta horrek gogogabetu egiten nau	4,1	32,7	54,1	9,1	2,68	0,434
Erabiltzaileak ez ditu balioesten eskaintzen zaizkion prestakuntza eta heziketa	11,2	28,6	41,8	18,4	2,67	0,355
Batzuetan arduratsuegia naiz lanean	7,2	34,0	46,4	12,4	2,63	0,559
Zerbait gaizki ateratzen denean zeure buruarekin haserretzen zara	9,2	50,0	30,6	10,2	2,41	0,678
Zenbait profesionalak ez dituzte zentrotako arauak betetzen	23,7	36,1	26,8	13,4	2,29	0,775

Gizarte-hezitzaile eta gizarte-langileen arabera, zerbitzuaren zenbait erabiltzailek profesionalak mehatxatzen dituzte, hezitzaileen ar-

teko harremana ez da ona, lanean erasoak ikusi dituzte, zaila da bizikidetzari eustea gizarte-eremuko sektore jakin batzuetan, komunikazio eskasa dago hezitzailearen eta erabiltzailearen artean, presio psikikoa dago lanean eta hezitzailea ez da behar beste errespetatzen, profesionalak gehiegi eskatzen dio bere buruari eta batzuetan gogogabetu egiten da, prestakuntza ez da behar beste balioesten eta batzuetan langilea arduratsuegia da lanean. Bi itemen kasuan, babes txikiagoa lortu dute: bere buruarekin haserretzen da zerbait gaizki ateratzen denean eta zenbait hezitzaileak ez dituzte zentroko arauak betetzen. Badirudi azken item hauekin ez daudela ados.

Gizarte-zerbitzuetako profesionalen laneko asegabetasunaren maila ere aztertu dugu. Hurrengo taulan, lanarekin gustura ez dauden profesionalen ehunekoa aurkeztuko dugu, sektorearen arabera. Portzentajeek, kasu honetan, sektore profesional bakoitzaren asegabetasun mailaren ideia orokorra ematen digute.

5. taula  
**Profesionalaren laneko asegabetasuna, sektorearen arabera**

Sektorea	Asegabetasuna (%)
Haurrak eta nerabeak (harrera-etxeak)	50,8
Gutxiengo etnikoak (kolektibo minoritarioak...)	50,2
Enplegu-sektorea (langabeen prestakuntza...)	46,6
Adinekoak (asistentzia ematea egoitzan, etxean...)	42,5
Immigrazioa	38,6
Emakumea, berdintasuna eta genero-indarkeria	35,2
Etixerik ez dutenak	27,3
Droga-menpekotasunak, osasuna	25,4
Ingurune irekia (espetxeak)	22,0
Hezkuntza-premia berezien sektorea (ezgaitasun fisikoak, psikikoak...)	18,8

Laneko asegabetasun-mailarik handiena duten profesionalek haurren eta nerabeen sektorean jarduten dute, horien atzetik kolektibo minoritarioekin lan egiten dutenak datoz, langabezia, adinekoak, immigrazioa, berdintasunaren eremua, etxe gabekoak, drogak eta osasuna, eta espetxeak. Laneko asegabetasun-mailarik txikiena, aldiz, hezkuntza-premia berezien (ezgaitasunak...) sektorean ikus daiteke.

Azkenik, «Laneko asegabetasuna» konstruktoa azterlaneko gainerako konstruktoekin erlazionatu dugu, Pearsonen korrelazioaren bitartez. Emaizak taula honetan ikusiko ditugu:

6. taula  
**Profesionalen laneko asegabetasuna**

Konstruktoa	Korrel.	Esan.
Lanean jarrera desegokia izatea	0,554	0,000
Lanaren ezaugarriak (konplexutasuna, kantitatea)	0,477	0,000
Ratio desegokiak, lanean pilaketak egotea	0,421	0,000
Erabiltzaileekin harreman txarra izatea	0,405	0,000
Lana behar bezala garatzeko denborarik ez izatea (presa)	0,392	0,000
Laneko segurtasunik eza (erasoak, irainak, gatazkak...)	0,354	0,001
Lanaren anbiguotasuna (proiekturik ez izatea, irizpide zehatzik ez izatea...)	0,224	0,028

Laneko asegabetasunak zerikusi handia du profesionalek lanean jarrera desegokia izatearekin, lanaren ezaugarriekin (lanaren konplexutasuna, kantitatea...), ratio desegokiak eta lanean pilaketak izatearekin, erabiltzaileekin harreman txarra izatearekin, laneko segurtasunik ezarekin (erasoak, irainak, gatazkak...) eta lanaren anbiguotasunarekin (proiekturik eta irizpide zehatzik ez izatea).

## 6. EZTABAIDA ETA ONDORIOAK

Azterlanaren helburua Donostialdeako gizarte- eta hezkuntza-arloko zerbitzuetan lan egiten duten profesionalen laneko asegabetasunaren fenomenoaz aztertzea da. Gizarte zerbitzu hauen egoera asko hobetu daitekeela antzematen da. Ikerketaren emaitzak aztertu ondoren, honako ondorioak atera ditzakegu:

- a) Kontsultatu ditugun profesionalek lanean daudela izaten dituzten arazo garrantzitsuenak, batez ere, bi faktore hauekin lotuta daude: lan baldintzekin (lanaren konplexutasuna eta soldataren arteko aldea, lan kopurua handia, denbora ezak, lanean dauden arriskuak eta segurtasunaren falta, lan txanda desegokiak...) eta erakundearen antolamenduarekin (zuzendaritzarekin desadostasunak, proiektu argirik ez dago, zehaztasun falta arauetan eta profesionalen roletan). Krisi ekonomiko larri honen aurrean, gizarte zerbitzuen funtzionamendua, antolaketa eta koordinazioa funtsezkoak dira herritarrei erantzun egokia emateko. Administrazioak ikuskaritza neurriak hartu beharko lituzke eskaintzen diren gizarte zerbitzuen kalitatea bermatzeko (Longas eta beste, 2012).
- b) Laneko portaera eta jarrerai dagokienez, profesionalek argi eta garbi azaltzen dituzte lan baldintza txarren ondorioak zeintzuk diren. Hala nola, tentsio egoerak, presioak, errespetu ezak, meha-

txuak, eta abar bizikidetzeta eta giroa okertzen dute. Eta egoera honek erakundearen funtzionamenduan zuzenki eragiten du (profesionalek arauak ez dituzte errespetatzen, komunikazioa eta harremanen hondamena...) (Urien eta Osca, 2012).

- c) Laneko asegabetasun-mailarik handiena duten profesionalek haurren eta nerabeen sektorean jarduten dute. Espero ziren emaitzak dira. Gaur egun, zerbitzu mota hauetan dauden zailtasunak ezagunak dira. Horien atzetik kolektibo minoritarioekin lan egiten dutenak datoz, langabezia, adinekoak, immigrazioa, berdintasunaren eremua, etxerik ez dutenak, drogak eta osasuna, eta espetzeak. Ikus daitekeen bezala, sektore hauek krisi ekonomikoarekin eta prekaritatearekin oso lotuta daude. Laneko asegabetasun-mailarik txikiena, aldiz, hezkuntza-premia berezietan (ezgaitasunak...) sektorean ikus daiteke.
- d) Laneko asegabetasunak zerikusi handia du lan baldintza txarrekin (konplexutasuna, segurtasun falta, ratioak, denbora eza) profesionalen jarrera desegokiek (harremanak) eta erakundearen funtzionamendurekin (lan prozesuen zehaztasun falta, anbiguoak dira). Joera hauek, adin txikikoentzat eskaintzen diren zerbitzuetan ere ematen dira (Aramendi, 2003, 2004).

Gizarte-zerbitzuekin loturiko lanbideetan estresa eta laneko asegabetasuna pairatzeko arrisku handia dagoen ideia oso zabaldua dago. Eta gizarte- eta hezkuntza-eremuko langileak horren erakusgarri dira. Gizarte-arloko esku-hartzearekin loturiko jarduerak inplikazio eta energia handia eskatzen dute eta neke emozional garrantzitsua eragiten dute. Laneko asegabetasunak eragiten duen kostu potentzialak kalte egin diezaiokelangileen osasunari, zerbitzuen kalitateari eta, azken batean, gizarte-erakundearen funtzionamenduari.

Gizarte-eremuko langileek laguntzen diete premia biziko egoeran daudenei eta gizarteko kolektibo eta talde ahulenean ere haiek esku hartzen dute. Profesionalen neke fisiko eta emozionalak eta laneko asegabetasunak zuzenean eragiten dute herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzuen kalitatean. Horregatik, langile horien osasuna zaindu behar da. Zerbitzu horietako profesionalek eta, bereziki, haien arduradunek konturatu behar dute lanarekiko gogobetetzeak eta lan-osasunak zuzenean eragiten dutela zerbitzuaren errendimenduan eta eraginkortasunean.

Gizarte- eta hezkuntza-arloko erakundeetan, gizarte-langileen osasunaren prebentziorako neurriak hartu behar dituzte. Neurri beharrezkoenak aipatzearen, osasun fisiko nahiz emozionalarekin loturiko gaien gaineko prestakuntza sustatzea (Benavides, 2000), empowerment- edo ahalduntze-prozesuak (hau da, langilearen trebakuntza integrala) sustatzen dituzten antolamendu-politikak garatzea (Moreno eta beste, 2012) eta profesionalaren autonomia indartzea bere lan-prozesuak diseinatu, bete eta ebaluatzeko (*job crafting*) (Bakker, eta beste, 2012) aipatuko ditugu.

Gizarte- eta hezkuntza-arloko erakunde osasungarriak aztertuko dituzten ikerketa-ildoak sustatzen badira, profesionalen osasunarekin eta lanarekiko gogobetetzearekin loturiko sentsibilizazioa areagotu egingo da. Gizarte-langileak eta gizarte-hezitzaileak gure ongizate-sarearen oinarritzko zutabe dira. Kolektibo marjinatuak (zokoratuak) zaintzen dituzte, egoera ahulenean daudenei laguntza ematen diete eta sistematik at daudenekin esku hartzen dute. Baina... nork zaintzen ditu zerbitzu horietan lan egiten duten profesionalak?

*Jasotze-data: 2013/07/08*

*Onartze-data: 2013/10/25*

### **Abstract**

---

*Professionals in the socio-educational and welfare services carry out their work in problematic contexts. The activities connected with socio-educational intervention require a great deal of commitment and cause a significant degree of emotional wear and tear. Lack of satisfaction at work affects workers' health, the quality of the provision of services, and in short, the running of social services. The study presented below was carried out during the 2011-2012 academic year and is part of more wide-ranging research that has aimed to analyse the characteristics of the social sectors at risk of exclusion and of the professionals that work with these groups. The aim of this article is to analyse the causes of this and to reflect on the phenomenon of the lack of job satisfaction among professionals working in the socio-educational services in the San Sebastián area. A questionnaire with 120 questions was given out to workers in the social services and the answers provided by 141 professionals were gathered. The lack of job satisfaction is closely linked to inappropriate conduct at work, the characteristics of the task (complexity, amount of work...), ratios and overcrowding, poor relations with colleagues and users, lack of safety at work (assault, insults, conflicts...) and the ambiguous nature of the task that the professional is carrying out (absence of clear criteria and project).*

**Keywords:** *Education and social work, socio-educational services, lack of job satisfaction, emotional wear and tear and stress.*

---

*Los profesionales de los servicios socioeducativos y asistenciales desarrollan su labor en contextos problemáticos. Las actividades relacionadas con la intervención socioeducativa exigen mucha implicación y causan un desgaste físico y emocional importante. La*



*insatisfacción en el trabajo influye en la salud de los trabajadores, en la calidad de la prestación de servicios y, en definitiva, en el funcionamiento de las organizaciones sociales. El estudio que se presenta a continuación se ha realizado durante el curso 2011-2012 y es parte de una investigación más amplia que ha tratado de analizar las características de los sectores sociales en riesgo de exclusión y de los profesionales que trabajan con estos colectivos. El objetivo de este artículo es analizar las causas y reflexionar en torno al fenómeno de la insatisfacción laboral de los profesionales que trabajan en los servicios socioeducativos de la zona de Donostia. Se ha administrado un cuestionario de 120 preguntas a los trabajadores de los servicios sociales recogiendo las respuestas de 141 profesionales. La insatisfacción laboral está estrechamente relacionada con la conducta inadecuada en el trabajo, las características de la tarea (complejidad, cantidad de trabajo...), ratios y hacinamiento, malas relaciones con los compañeros-as y usuarios-as, inseguridad laboral (agresiones, insultos, conflictos...) y ambigüedad de la tarea que realiza el profesional (falta de proyecto y de criterios claros).*

**Palabras clave:** Educación y trabajo social, servicios socioeducativos, insatisfacción laboral, desgaste emocional y estrés.

---

*Les professionnels des services socioéducatifs et d'attention à la personne exercent leur métier dans des contextes problématiques. Les activités en rapport avec l'intervention socioéducative exigent une grande dose d'implication et sont la cause d'une usure émotionnelle importante. L'insatisfaction au travail a des répercussions sur la santé des travailleurs, sur la qualité de la prestation de services et en définitive, sur le fonctionnement des organisations sociales. L'étude présentée ci-après a été réalisée durant l'année scolaire 2011-2012 et s'inscrit dans un projet de recherche plus large qui a tenté d'analyser les caractéristiques des secteurs sociaux menacés d'exclusion et des professionnels qui travaillent avec ces collectifs. Cet article a pour objectif d'analyser les causes et de réfléchir sur le phénomène de l'insatisfaction professionnelle des employés des services socioéducatifs de la zone de Donostia-San Sebastián. Un questionnaire contenant 120 questions a été distribué et recueilli auprès de 141 salariés des services sociaux. L'insatisfaction au travail est étroitement liée à un comportement inapproprié au travail, aux caractéristiques des tâches (complexité, volume de travail...), aux ratios et à l'entassement, aux mauvaises relations avec les collègues et utilisateurs, à l'insécurité au travail (agressions, insultes, conflits...) et à l'ambiguïté de la tâche réalisée par le professionnel (absence de projet et de critères clairs).*

**Mots clé:** Éducation et travail social, services socioéducatifs, insatisfaction au travail, usure émotionnelle et stress.

## BIBLIOGRAFIA

- Aramendi, P. (2003). «Los Proyectos Socioeducativos en los Centros de Protección de Menores». In Etxeberria, F. *Calidad, Equidad y Educación*. Donostia: Erein. 55-68.
- Aramendi, P. (2004). *Organizaciones socioeducativas y competencias profesionales*. Donostia: Ibaeta Pedagogía.
- Aramendi, P. (2006). *Gizarte Hezitzailea eta Helduen Hezkuntza*. Donostia: Gakoa.
- A.S.P.A (2005). *Un congreso, cien propuestas. Una apuesta por la seguridad y salud laboral*. Salamanca: Focal.
- Ayerbe, P.; Aramendi, P. (2000). *La inserción social a debate*. Donostia: Erein.
- Bakker, A.; Rodríguez, A.; Derks, D. (2012). «La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva». *Psicothema*, 24 (1), 66-72.
- Benavides, F. (2000). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson.
- Broeck, A.; Vander Elst, T.; Dikkerst, J. (2012). «¡Tiene gracia! Sobre el rol beneficiosos del humor como afrontamiento y afiliativo en el diseño del trabajo». *Psicothema*, 24 (1), 87-93.
- Bruna, O.; Ros, E.; Cucurella, E.; Signo, S.; Dalmau, C.; Brocal, M. (2012). «El rol del cuidador en la atención a personas con demencia». *Aloma*, 30 (1), 128-136.
- Demerouti, E.; Sanz, A. (2012). «Recuperación diaria y bienestar: una visión general». *Psicothema* 24 (1), 73-78.
- Figueiredo, H.; Grau, E.; Gil, P.; García, J.A. (2012). «Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería». *Psicothema*, 24 (2), 271-276.
- Longas, J.; Chamarro, A.; Riera, J.; Cladellas, R. (2012). «La incidencia del contexto interno docente en la aparición del síndrome del quemado por el trabajo en profesionales de la enseñanza». *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28 (2), 107-118.
- Moreno, B.; Garrosa, E.; Corso, S.; Boada, M.; Rodríguez, R. (2012). «Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor». *Psicothema*, 24 (1), 79-86.
- Urien, B.; Osca, A. (2012). «Estresores de rol, norma de orientación a la tarea y satisfacción laboral: un estudio longitudinal». *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28 (3), 171-181.

ERANSKINA. **GIPUZKOAKO GIZARTE PROFESIONALEN  
ETA ERABILTZAILEEN IZAERA**

Galdera orokorrak

1. Sexua:  Gizona  Emakumea

2. Adina:

25 urte baino gutxiago  25-42

43-59  60 urtetik gora

3. Titulazioa:

Pedagogía  Magisterio  Psicología

Gizarte Hezkuntza  Gizarte Lana

Beste

.....  
4. La esperientzia:

0-3 urte  4-8 urte  9-15 urte

15 urte baino gehiago

5. Zure zerbitzua:

Publikoa da  Hitzartua da

Pribatua da

6. Zein da zure lan esparrua?

Adineko pertsonak

Etniak

Enplegua

Osasuna, drogak...

Behar bereziak, heziketa berezia

Inmigrazioa

Etxerik gabeko pertsonak

Espetxeak

Hautzaroa eta Nerabezaroa

Parekidetza

## 1. PROFESIONALAREN LANA

A jarraian zure zerbitzua erabiltzen duen bezeroaren beharrak ezagutu.

### 1.1. Bezeroaren arlo kognitiboa

Zure zerbitzua erabiltzen duen bezeroaren beharrak ezagutu nahi ditugu

(1 = Gutxi, ez ados; 4 = Asko, ados)

#### A. Arlo kognitiboa

	Sarrera egiteko garaian (beharrak)
7. Irakurketa eta idazketa . . . . .	1- 2- 3- 4-
8. Matematikako oinarritzko ezagutzak . . . . .	1- 2- 3- 4-
9. Oinarritzko ezagutza orokorra (kultura orokorra) . . . . .	1- 2- 3- 4-
10. Gazteleraren ezagutza . . . . .	1- 2- 3- 4-
11. Euskararen ezagutza . . . . .	1- 2- 3- 4-
12. Lanbide baten inguruan duen formazioa . . . . .	1- 2- 3- 4-
13. Autonomia pertsonala (jantzi, jan, mugitu) . . . . .	1- 2- 3- 4-
14. Eguneroko arazoak konpontzeko gaitasuna . . . . .	1- 2- 3- 4-
15. Etorkizuneko helburuak edukitzea (lagunak, familia) . . . . .	1- 2- 3- 4-
16. Etorkizuneko lan heburuak . . . . .	1- 2- 3- 4-
17. Helburuak lortzeko ekimena . . . . .	1- 2- 3- 4-
18. Bere egoerari buruzko kontzientzia . . . . .	1- 2- 3- 4-
19. Bere egoera pertsonala asumitzea . . . . .	1- 2- 3- 4-
20. Autoestimua pertsonala . . . . .	1- 2- 3- 4-
21. Ekimena edukitzea . . . . .	1- 2- 3- 4-
22. Informazioa bilatzea eta kudeatzea . . . . .	1- 2- 3- 4-
23. Agresibitatea kontrolatzea . . . . .	1- 2- 3- 4-
24. Depresioaren aurrean oreka izatea . . . . .	1- 2- 3- 4-
25. Bere bizitzan zerbait lortzeko grina . . . . .	1- 2- 3- 4-
26. Frustrazioari aurre egitea . . . . .	1- 2- 3- 4-

## 1.2. Harreman arloa

Zure zerbitzua erabiltzen duen bezeroaren beharrak ezagutu nahi ditugu

(1 = Gutxi, ez ados; 4 = Asko, ados)

### Harreman arloa

	Sarrera egiteko garaian (beharrak)
27. Lagunak izatea . . . . .	1- 2- 3- 4-
28. Besteek onartzea eta estimatzea . . . . .	1- 2- 3- 4-
29. Gatazkak ebatzen jakitea . . . . .	1- 2- 3- 4-
30. Besteen kritikak errespetuz onartzea . . . . .	1- 2- 3- 4-
31. Beste kideak errespetatzen jakitea . . . . .	1- 2- 3- 4-
32. Irizpide propioak edukitzea, inork ez manipulatzea . . . . .	1- 2- 3- 4-
33. Aisialdia era egokian erabiltzea . . . . .	1- 2- 3- 4-

## 1.3. Osasun arloa

Zure zerbitzua erabiltzen duen bezeroaren beharrak ezagutu nahi ditugu

(1 = Gutxi, ez ados; 4 = Asko, ados)

### Osasun arloa

	Sarrera egiteko garaian (beharrak)
34. Gaitasun fisikoa . . . . .	1- 2- 3- 4-
35. Ikusmena . . . . .	1- 2- 3- 4-
36. Entzumena . . . . .	1- 2- 3- 4-
37. Adimena . . . . .	1- 2- 3- 4-
38. Osasun mentala . . . . .	1- 2- 3- 4-
39. Ariketa fisikoa egiteko ohitura . . . . .	1- 2- 3- 4-
40. Sexuari buruzko informazioa . . . . .	1- 2- 3- 4-
41. Drogen kontsumo arduratsua . . . . .	1- 2- 3- 4-
42. Elikadura ohiturak . . . . .	1- 2- 3- 4-
43. Sendagileen ohiko azterketaz . . . . .	1- 2- 3- 4-
44. Haurdunaldiaren prebentzioa . . . . .	1- 2- 3- 4-
45. Garbitasun ohiturak . . . . .	1- 2- 3- 4-
46. Atsedeen ohiturak (lo egin...) . . . . .	1- 2- 3- 4-
47. Jatorduak errespetatzea . . . . .	1- 2- 3- 4-

## 1.4. Familia arloa

Zure zerbitzua erabiltzen duen bezeroaren beharrak ezagutu nahi ditugu

(1 = Gutxi, ez ados; 4 = Asko, ados)

### *Familia arloa*

	Sarrera egiteko garaian (beharrak)
48. Familiako kideen arteko harremanak . . . . .	1- 2- 3- 4-
49. Gurasoekiko harremanak . . . . .	1- 2- 3- 4-
50. Bikotearekin harremana (heldua bada) . . . . .	1- 2- 3- 4-
51. Anai-arrebekin harremanak . . . . .	1- 2- 3- 4-
52. Seme-alabekin harremanak (gurasoa bada). . . . .	1- 2- 3- 4-
53. Gurasoekin harremanak (adin txikikoa bada) . . . . .	1- 2- 3- 4-
54. Beste kideekin harremanak (izeba-osaba, aiton-amonak...) . . . . .	1- 2- 3- 4-
55. Familiako kideen presentzia (aiton-amonak, izeba-osabak...) . . . . .	1- 2- 3- 4-
56. Amaren presentzia . . . . .	1- 2- 3- 4-
57. Aitaren presentzia . . . . .	1- 2- 3- 4-
58. Familiaren egonkortasuna . . . . .	1- 2- 3- 4-
59. Familian dagoen giroa . . . . .	1- 2- 3- 4-
60. Familiako kideen arteko elkarlaguntza . . . . .	1- 2- 3- 4-
61. Familiako kideen arteko apoio ekonomikoa . . . . .	1- 2- 3- 4-
62. Familian dauden arauak errespetatzen dira . . . . .	1- 2- 3- 4-
63. Familian indarkeria arazoak daude . . . . .	1- 2- 3- 4-
64. Familiaren egoera ekonomikoa . . . . .	1- 2- 3- 4-
65. Dirua kudeatzeko gaitasuna . . . . .	1- 2- 3- 4-
66. Etxebizitzaren garbitasuna . . . . .	1- 2- 3- 4-
67. Etxekolanetan ardurak onartzen dira . . . . .	1- 2- 3- 4-
68. Aisialdia arduratsua dago (telebista, kontsumoak, lagunak...) . . . . .	1- 2- 3- 4-
69. Seme-alabak eskolara joaten dira egunero . . . . .	1- 2- 3- 4-
70. Familiako kide batek gaixotasun larriren bat badu . . . . .	1- 2- 3- 4-
71. Familiako kide batek epaitegiarekin arazoren bat badu . . . . .	1- 2- 3- 4-
72. Familian dauden elikadura ohiturak egokiak dira . . . . .	1- 2- 3- 4-
73. Familian higiene ohiturak daude . . . . .	1- 2- 3- 4-
74. Familiakideek osasuna zaintzen dute . . . . .	1- 2- 3- 4-

## 1.5. Lan arloa

Zure zerbitzua erabiltzen duen bezeroaren beharrak ezagutu nahi ditugu

(1 = Gutxi, ez ados; 4 = Asko, ados)

### Lan arloa

	Sarrera egiteko garaian (beharrak)
75. Badaki zertan lan egin nahi duen . . . . .	1- 2- 3- 4-
76. Lana bilatzeko gaitasuna badu . . . . .	1- 2- 3- 4-
77. Lan merkatuaren aukerak ezagutzen ditu . . . . .	1- 2- 3- 4-
78. Lan egiteko motibatua dago . . . . .	1- 2- 3- 4-
79. Bere lana planifikatzeko gai da . . . . .	1- 2- 3- 4-
80. Taldean lan egiteko gai da . . . . .	1- 2- 3- 4-
81. Laneko gatazkak eta arazoak konpontzeko gaitasuna badu . . . . .	1- 2- 3- 4-
82. Lanbide baten oinarritzko ezagutzak baditu . . . . .	1- 2- 3- 4-
83. Lan tresnak eta teknologiak erabiltzeko gaitasuna badu . . . . .	1- 2- 3- 4-
84. Langileen aukeraketarako egiten diren elkarriketetan nola jokatu behar den badaki . . . . .	1- 2- 3- 4-
85. Laneko zein tresna erabili behar dituen badaki . . . . .	1- 2- 3- 4-
86. Lanean osasuna zaintzen badaki . . . . .	1- 2- 3- 4-
87. Laneko arauak errespetatzen badaki . . . . .	1- 2- 3- 4-
88. Laneko epeak errespetatzen ditu . . . . .	1- 2- 3- 4-
89. Ordutegiak errespetatzen ditu . . . . .	1- 2- 3- 4-
90. Lanaren kalitatearekin sensibilizatua dago . . . . .	1- 2- 3- 4-

## 2. GIZARTE ARLOKO PROFESIONALEN ASEGABETASUNA

Zeintzuk dira zure lanean eragiten duten arazo garrantzitsuenak?

### 2.1. Zeintzuk dira zure lanean eragiten duten arazo garrantzitsuenak?

*Profesionalen arazoak*

	1: Batere ados 4: Zeharo ados
91. Lan irizpideen inguruan zuzendaritzarekin desadostasunak daude . . .	1- 2- 3- 4-
92. Soldata eta lañaren konplexutasunaren artean alde handia dago . . . . .	1- 2- 3- 4-
93. Nire lañaren emaitzak ez dira ikusten . . . . .	1- 2- 3- 4-
94. Langabezian geratzeko arriskua dago . . . . .	1- 2- 3- 4-
95. Laneko txandak desegokiak dira . . . . .	1- 2- 3- 4-
96. Laneko denbora ezak tentsioa eragiten du . . . . .	1- 2- 3- 4-
97. Zerbitzu honetan ziurtasun arauak falta dira . . . . .	1- 2- 3- 4-
98. Lan baldintza prekarioak dira . . . . .	1- 2- 3- 4-
99. Lana konplexua da . . . . .	1- 2- 3- 4-
100. Gure proiektua ez dago garbi . . . . .	1- 2- 3- 4-
101. Arauak ez daude garbi . . . . .	1- 2- 3- 4-
102. Gizarte lanean ez dago promozio aukerarik . . . . .	1- 2- 3- 4-
103. Profesionalen artean koordinazio eza dago . . . . .	1- 2- 3- 4-
104. Profesionalen zereginak zehaztu gabe daude . . . . .	1- 2- 3- 4-
105. Lan gehiegi dago (erratio eskasa) . . . . .	1- 2- 3- 4-
106. Lan arriskuak daude . . . . .	1- 2- 3- 4-



## 2.2. Lan portaerak eta jarrerak

	1: Batere ados 4: Zeharo ados
107. Bizikidetzaz mantentzea zaila da. . . . .	1- 2- 3- 4-
108. Profesionalen artean harreman txarrak daude . . . . .	1- 2- 3- 4-
109. Profesionalen arteko komunikazioa desagokiak dira. . . . .	1- 2- 3- 4-
110. Lanean presio psikikoa dago . . . . .	1- 2- 3- 4-
111. Lanarekiko exijentzia gehiegi dut eta desanimatu egiten naiz. . . . .	1- 2- 3- 4-
112. Batzutan lanean arduratsuegia naiz . . . . .	1- 2- 3- 4-
113. Zerbitzu honetako erabiltzaile batzuk profesionala mehatxatzen dute	1- 2- 3- 4-
114. Zerbitzuko erabiltzaileak ez du profesionala errespetatzen . . . . .	1- 2- 3- 4-
115. Zerbitzuko erabiltzaileak ez du gure lana baloratzen. . . . .	1- 2- 3- 4-
116. Lanean zerbait gaizki ateratzen zaidanean haserretu egiten naiz. . . . .	1- 2- 3- 4-
117. Profesional batzuk zentro honetako arauak ez dituzte errespetatzen. . .	1- 2- 3- 4-
118. Lanean erasoak ikusi ditut . . . . .	1- 2- 3- 4-
119. Profesionalen eta zerbitzuaren erabiltzaileen arteko komunikazio de- segokia da. . . . .	1- 2- 3- 4-
120.. Lanean dagoen asegabetasuna handia da . . . . .	1- 2- 3- 4-

*Mila esker*