

Bherrian azken urte hauetan egindako lanaren eta ikasitakoaren ondorioz, Lankidetz Publiko Sozialaren esperientzien arrakasta-gakoak ulertzeko, alderatzeko eta aztertze modua errazten duten 10 ezaugarri sortu ditugu.

Diagrama honetan laburtzen da horietako laugarrenaren, Komunikazioa, ikerketa-prozesu espezifiko (10tik 4). www.bherria.eus/eu/ebaluazioa

Sustatzaileak::



BOLUNTARIOTZAREN
EUSKAL KONTSEILUA



CONSEJO VASCO
DEL VOLUNTARIADO

Dokumentua 2023ko ekainean argitaratu da CC-BY-SA 4.0 lizentziarekin —egungo bertsioa eta ondorengoak—, eta horrek aske banatzea ziurtatzeaz gain, aske erabiltzeko eta bertatik eratorritako obrak sortzeko aukera ematen du, betiere iturria aipatuta eta lizentzia berarekin partekatuta.

www.bherria.eus

#Komunikazioari buruz

Komunikazioa funtsezko alderdia da Administrazio Publikoaren eta herritarren arteko lankidetzaproiektuak bultzatu eta sostengatzeko. Komunikazioa elkarrizketa gisa interesatzen zaigu, topaketarako eta trukerako gune gisa, kontakizun partekatu bat eraikitzeko, eztabaida sortzeko eta jarrerak mugitzeko.

Lankidetzapubliko-sozialeko proiektu bat hasteak esan nahi du sortzen den errealitatearen beharrei eta potentzialei arretaz entzutea. Elkarlaneko eraikuntzaprozesuak konplexuak dira, luzeak askotan, askotariko partaidetzarekin, eta tentsioak izaten dituzte. Prozesua kontuan hartu behar da balioan jartzeko.

Funtsezkoa da entzuteko estrategiak diseinatzea, publiko anitzera iristeko, konfiantza eta lotura sortzeko; hori izango da aurrez aurreko topaketen aurreko urratsa, talde-eraikuntza erraztuko duten dinamikak egiteko.

Komunikazioan argitasuna eman behar dugu. Ez da gauza bera baterako diseinu-prozesu batera, entzuteko prozesu batera edo erabakiak hartzeko prozesu batera gonbidatzea; beraz, beharrezkoa da pertsoneri eta gizarte-eragileei eskatzen diegun inplikazio-maila zein den eta lortu nahi ditugun lorpenak zein diren argitzeko etajakinarazteko gai den diseinu batetik abiatzea.

Ariketa hori planifikatzeak aukera ematen digu beharrak eta eskaerak entzuteko, kontakizun bat ezagutu eta eraikitzeko, informazioa trukatzeko eta akordioak eta konponbideak elkarrekin ehuntzeko.

Kontzeptualizaziorako ekarpenak

Testu honetan lankidetzaz publiko-sozialeko proiektuen komunikazioa ulertzeko eta artatzeko gako batzuk jasotzen ditugu:

1. Gutxiago zabaldu eta gehiago entzun ulertzeko eta indartzeko.
2. Prozesuari eta haren aktiboei balioa ematea, partekatutako kontakizun baten bidez.
3. Konfiantza eraikitzea eta loturak sortuko dituzten elkarriketak bultzatzea.
4. Agenteen eta kanalen aniztasuna, irekiera eta segmentazioa.
5. Komunikazioaren fluxua.

1- Gutxiago zabaldu eta gehiago entzun ulertzeko eta indartzeko

Proiektuei aplikatutako komunikazioan pentsatzen dugunean, informazioaren transmisioa eta deialdia azpimarratu ohi ditugu. Entzuten hastea da gure proposamena.

Lankidetzaren publiko-sozialeko proiektu bat hastean, batez ere, sortzen den errealitate sozialaren behar eta potentzialei arreta aktiboa eskaintzea dakar. Entzute hori modu iraunkorrean egiten da, eta, horrekin batera, prozesuaren bilakaera kritikoki aztertzeke eta etengabe berrikusteko gaitasuna izan behar du, eta egiteko modu berriak aztertu behar ditu, emaitza desberdinak lortzeko.

Prozesuan zehar, pertsonak eta eragileak detektatu, erakarri, informatu, hitz egin eta topaketa-guneak proposatu behar ditugu, partekatutako erronkari aurre egiteko erantzunak aktibatzeke. Aldi berean, ezagutzeak esan nahi du errealitatea, testuingurua eta aurrez erronkaren inguruan egituratu dena ulertzea, gu hurbiltzeko eta erantzunetan aktiboak izan daitezkeen pertsonak eta erakundeak kontuan hartzeko.

Komunikazioa funtsezkoa da, halaber, Administrazio Publikoaren eta herritarren artean konfiantzazko harremana ezartzeko. Gardentasuna, prozesuen trazabilitatea eta kontuak ematea funtsezkoak dira hurbiltasun hori lantzeko. Komunikazioa hori lortzeko bide bat da.

Zure proiektuan, zer estrategia aktibatu dira pertsonen eta komunitateen premiekin konektatzeko? Nola mantentzen duzue lotura herritarren ekimenekin? Non daude gotorlekuak? Nola bermatzen da proiektuen trazabilitatea?

2- Prozesuari eta haren aktiboei balioa ematea, partekatutako kontakizun baten bidez

Lankidetzan eraikitzeo prozesuak konplexuak dira, luzeak askotan, eta parte-hartzea anitza izaten dute. Prozesua balioan jartzeko eta hainbat ikuspegitik egiteko kontaktu behar dugu.

Lankidetzan-proiektuetan inpaktu nabariak aurkituko ditugu, hala nola baliabide berriak, araudiak... baina nabarmendu behar dugu proiektuan sortutako elkarrekintzak ere inpaktua direla eta prozesua indartzen dutela. Eta komunikazioak kapital sozial horren arrastoa uzten laguntzen digu.

Gertatzen ari denari buruzko kontakizun partekatua egitea palanka gisa balio du, banakako posizioetatik erronkei emandako erantzunen ikuspegi kolektiboagoetara igarotzea lortzeko. Kontua da, apurka-apurka, balio-kontakizun bat eraikitzea, askotariko ahotsen eta borondatez inplikatzaren diren pertsonen baturarekin; kontakizun horrek prozesua bera legitimatzen eta prozesuan inplikatzaren diren pertsonak eta erakundeak ikusarazten, indartzen eta aintzat hartzen laguntzen du.

Gainera, kontakizun hau elkarrekin eraiki daitekeela/eraiki behar dela uste dugu. Jakin behar dugu pertsona guztiak komunikazio-eragileak garela eta proiektuari lotutako pertsona guztiak, era batera edo bestera, proiektuaren bozeramaileak garela. Garrantzitsua da nolabaiteko begirada komuna izatea, aniztasunari irekia, eraikitzeo, sozializatzeko, deitzeko... Ariketa honetan aurrera egiteko, gaikuntza-guneetan eta sinergian lan egiten lagunduko diguten esparruetan oinarritzen gara.

Zure proiektuan, zer tresna eta estrategia jartzen dituzue abian kontakizun honi eusteko? Zer funtzionatu dizue kontakizun hau inklusiboa eta banatua izan dadin? Nola babesten duzue komunikazioa epe luzerako lankidetzan indartzeko?

3- Konfiantza eraikitzea eta loturak sortuko dituzten elkarrizketak bultzatzea

Mota honetako proiektuetan parte hartzen duten pertsonak eta erakundeek, jatorri eta prozesu desberdinekin, lankidetzaz-hitzarmen baten bidez esperimendatzen eta lan egiten dute. Prozesuan, alderdiek elkar onartzen eta indartzen dute, elkar behar dute; eta, ziurtasun horretatik abiatuta, gobernantza bat eraikitzen dute, orekatu beharreko botere-banaketa asimetrikoarekin.

Lankidetzaz-prozesuetan, loturak sendotu eta parte hartzen duten eragileen arteko konfiantzazko harremana ezarri behar dugu. Komunikazioa elkarrizketa gisa interesatzen zaigu, topaketarako eta trukerako gune gisa. Elkarrizketa eraikitzailea ezartzeak, loturak eraikitzeaz gain, arazoak identifikatzea, konponbideak proposatzea eta erabakiak partekatzea ahalbidetzen du.

Prozesuak irauten duen bitartean, tentsioak sortuko dira; une honetan, arreta berezia jarriko dugu horiek kudeatzeko moduan eta komunikatzeko moduan. Aurrez adostutako protokoloek eta komunikazio-kabineteen eta lankidetzaz-prozesua garatzen duten talde teknikoaren artean ehundu daitezkeen aliantzek tentsioak aska ditzakete, eta erantzun egokiak emango dituen eta konfiantza sortuko duen elkarrizketa- eta komunikazio-fluxua erraztu.

Komunikazio batek beti funtzionatzen du: zuk zeuk. Baliabide faltak ez digu uzten proiektu guztietan konexio mota hori garatzen. Komunitatearentzat esanguratsuak diren pertsonengan oinarritzea hurbiltzeko modu ona da; sortzen denerako askatasuna ematea; harremanetan inbertitzea. Giza loturarik gabe, zaila izango da edozein tresnaren erabilerak funtzionatzea, teknologiak beti egon behar baitu pertsonen zerbitzura.

Zure proiektuan, **komunikazioa kalitatezko informazioa ematen ari al da pertsona guztiek iritzi argumentatu bat eraiki eta beren ikuspegitik lagundu ahal izan dezaten? Zer ekintza aurreikusi dituzue proiekturako beharrezkoak diren komunikazio-eragileak lerrokatzeko?**

4- Aniztasuna, irekiera, agenteen eta kanalen segmentazioa

Eragileen eta pertsonen mapaketa hori antolatu behar dugu, bertan dauden eta hitz egiten duten espazio presentzialei eta digitalei buruz hausnartzeko aukera ematen baitigu.

Askotariko eragileak segmentatzea ezinbestekoa da, ez bakarrik entzuteko estrategiak diseinatzeko, baita kanal egokiak hautatzeko eta pertsona-aniztasun horrekin benetan konektatzeko, hurbiltzeko, informatzeko eta lotura lantzeko ere.

Garrantzitsua da informazioa errazago eskuratzeko komunikazio-kanalak izatea, ahaztu gabe hizkuntza ulergarria erabiltzen dugula hitz egiten dugun eragile guztientzat, eta modu argi eta zehatzean egiten dugula; ez da gauza bera oso gazteei, helduei, adinekoei edo ulertzeko edozein zailtasun duten pertsoneri zuzentzea.

Asko dira edukiak modularazten dizkiguten gakoak. Garrantzitsua da informazioa pertsona guztiengana iristea, baina agian ez intentsitate berarekin. Pertsona gutxi batzuek interesa izango dute dokumentu luzeagoetan, beste batzuek formatu laburtua nahiago izango dute eta, agian, beste batzuek ikus-entzunezko hizkuntza nahiago izango dute. Horrela, informazioa modulatu dugu, eskuragarria izaten jarrai dezan eta inplikazio-maila desberdinei erantzun diezaien.

Gaur egun, ez dago eztabaidarik proiektu batek geruza digitala eta Internet kontuan hartu beharri buruz. Gauza bera pentsatzen dugu, formatu analogikoan eta presentzialean, aurrerapenak eta atzerapenak entzuteari, deitzeari eta itzultzeari dagokionez. Badakigu eten digitala eta horren inplikazioak. Halaber, materialak inprimatu, kartelak jarri eta telefonoa altxatuko dugu. Atzeraelikatzen diren bi euskarri dira.

Zure proiektuan, nola egiten duzue eragileen lehen mapaketa? Nola eguneratzen duzue? Zer kanal erabiltzen ari zarete hainbat eragilerekin konektatzeko? Nola ziurtatzen duzue informazioa pertsonengana interesatzen zaien moduan iristen dela?

5- Komunikazioaren fluxua

Komunikazioa prozesu baten faseekin paraleloan doa. Komunikazio eraginkorra lortzeko, estrategia bat diseinatu behar dugu, helburuak markatzeko, ekintzak zehazteko eta tartean dauden eragileei helarazi nahi dizkiegun mezuak eraikitzeko.

Lankidetzaz-prozesuetan, komunikazioa funtsezkoa da helburu komunak ezartzeko eta ibilbide-orri bat marrazteko, aldean arteko ekintzak koordinatzeko. Komunikazio-estrategia batek kontuan hartu behar ditu prozesuaren faseak, helburuak, tartean diren eragileak, konektatzeko bideak, prozesua bultzatzeko abian jarri beharreko ekintzak eta fase bakoitzean transmititu beharreko mezuak.

Gure buruari egin eta argitu behar diogun galdera da, zeintzuk dira prozesuari lotutako komunikazio-mugarriak? Zein komunikazio mota da egokiena une bakoitzean? Zer komunikazio-ekintzek laguntzen digute prozesuaren fase bakoitza bultzatzen? Nola koordinatzen gara eragileen artean? Batzuetan, batez ere prozesuak luzeak badira, zalantzak sortuko dira jarduteko moduari buruz; une horretan, berriz ere kokatu behar dugu prozesuaren hasierako asmoa, jarduteko gida izango dena.

Era berean, komenigarria da herritarren itxaropenak kontuan hartzea edo aintzat hartzea, eta proposamena doitzeko eta herritarren ekarpenak txertatzeko espaziorik ote dagoen hausnartzea.

Zure proiektuan, **ba al dago komunikazio-estrategiarik? Argi al dituzue komunikazio-helburuak? Ba al duzue prozesuari lotutako ibilbide-orriarik? Nola koordinatzen zarete gainerako eragileekin? Nola lerrokatzen dituzue itxaropenak?**

Komunikazioari buruzko tip-ak

Proiektu batean komunikazioa hobeto ulertzen eta garatzen lagun dezaketen erreferentziak eta/edo tresnak.

Palanka egiten eta erabilera kritiko baten sakontzen jarraitzea

Komunikazioari dagokionez, funtsezko une baten aurrean gaude. Denbora bat igaro da geruza digitalaren potentziala eta Internetetik sortutako tresna guztiak ezagutu genituenetik. Esperimentazio-urteak izan dira, eta hor lortu dugu errealitateak ikusaraztea, pertsonak konektatzea eta aldaketarako haziak trukitzea.

Gaur egun, hausnarketa kritiko batean aurrera egin behar dugu, gure datuek eta gure arretak elikatutako tresna horiek edukia kontsumitzen jarrai dezagun diseinatutako algoritmoetan oinarritzen direlako.

Zorionez, herritarren parte-hartzeak Decidim bezalako tresna bat du eskura, lankidetza publiko-sozialaren bidez garatutako eta software librean oinarritutako irtenbide informatiko bat. Software hori 20 herrialde baino gehiagotara zabaldu da, eta pixkanaka interakzio digitaleko mekanika bat ezartzea lortu du, lankidetza-prozesuak eta erabaki kolektiboak hartzea errazteko. Decidimek kode etiko bat du, bildutako datuen pribatutasuna bermatzen duena, bai eta pertsonen, gizarte-erakundeen eta erakunde publikoen erabaki kolektiboak hartzeko prozesuak errazteko analisiak egitea ahalbidetzen dieten datu berezien eskuragarritasuna ere.

<https://decidim.org/es>



Komunikazio zentralizatua eta lurraldeen artean banatua

Vitamina proiektuaren komunikazio-estrategiak logika zentralizatuak eta banatuak konbinatzen ditu. Erdiko mailan, proiektuaren markak eta haren webguneak tartean dauden bost puntu geografikoak bateratzen dituzte eta prozesuaren narratiba partekatzen dute.

Banatutako ekintzei dagokienez, hashtag komun bat erabiltzeko akordioak bilatzen dira eta parte hartzen duten erakundeek kanal digitalak aprobetxatzen dira. Horrela, edukien inpaktua maximizatzen da sarearen biralizazio-ahalmena aprobetxatuz, eta profesionalizazio-maila eta baliabide erabilgarriak barne hartzen dira.

Bi ekintza-ildoak, zentralizatua eta banatua, #ProjecteVitamina traolaren bidez espazio digital komun bat sortzera bideratuta daude, eta bertan proiektuaren inguruan sortutako elkarrizketak biltzen dira. Helburua da lurraldeen arteko komunikazioa epe luzerako helburu komun eta iraunkor baten bila ibiltzea.

<https://projectevitamina.cat/>



Nola konektatu gazte batekin berarekin kolaboratzeko

Askotan entzun dugu nerabeekin eta gazteekin komunikatzea zaila dela. Bere komunikazio-bideak oso azkar aldatzen dira eta bere ohiturak, kanpotik ikusita, apetatsuak izan daitezke.

Komunikazioa eraginkorra izateko estrategietako bat da gazte horientzat baliozkoak diren solaskideak izatea, lotura kanal egokien bidez egin dezaten. Ildo horretan, #Geure Gipuzkoako Foru Aldundiko Gazteria eta Kirol Departamentuak bultzatutako ekimena izan zen, 14 eta 18 urte bitarteko neska-mutilen arteko berdintasunari buruzko elkarrizketa sortzeko helburuarekin. Influencer talde batek berdintasunari eta tratu onari buruzko galderak egiten zituzten bideoak argitaratzen zituen. Argitalpen horiek komentatzen zituzten pertsona guztiek aukera zuten ekitaldi presentzial batean sartzeko, non miresten zituzten erreferentziazko pertsonekin topo egin zezaketen.

<https://www.gipuzkoa.eus/es/-/geure>



#geure
GAZTEON HITZARMENA
BERDINTASUNAREN ALDE

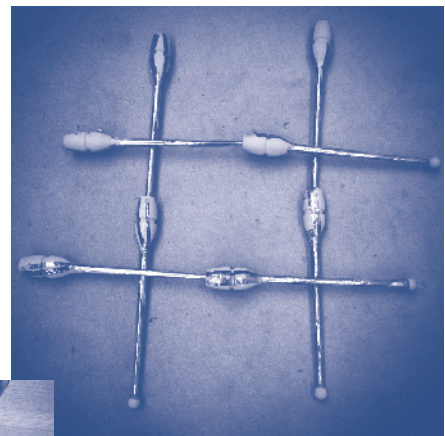
Getxon kirola bultzatzeko elkarlaneko komunikazioa

#GetxoKirolak jarduera fisikoaren inguruko komunitate bat eraikitze eta dinamizatzeko prozesu bat da, erreferentziazko ekosistema bat, klubak, kirol-elkartek eta Getxo Kirolak arteko sinergiak sortzeko.

2015ean abian jarritako ekimenean 200 pertsona baino gehiagok eta udalerriko 50 kirol-klub eta elkarte inguruk hartu zuten parte. Jardueren ibilbide-oria kirol-erakundeek aurrez adierazitako beharretan oinarritu zen, eta honako hauek ziren: gaitasun teknologikorako saioen ibilbidea, hausnarketarako eta orientazio estrategikorako topaketak, ekintzarako deiak eta jarraipen- eta laguntza-aldia.

Aldi berean, komunikazio digitaleko estrategia bat diseinatu zen Getxoko kirol-sarearekin elkarlanean, komunikazio-inpaktuak sare sozialetan zentralizatuz #GetxoKirolak traolaren bidez. Estrategiak Getxo Kirolak-en komunikazio-prozesuan inplementatzea jasotzen zuen; hala, Getxon kirola kudeatzen duen erakundeak udalerriko kirol-egoera ezagutu zezakeen, eta, aldi berean, kirolari lotutako balioak sustatu, #GetxoKirolak etiketarekin argitaratutako eduki eta irudien bidez.

https://www.youtube.com/watch?v=S_ItBaQklQo





Ekainak 2023 junio
www.bherria.eus