



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACION FAMILIAR
SERVICIO DE

**URTEKO MEMORIA
2023**



AURKIBIDEA

I. SARRERA	4
II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	5
III. EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK	6
IV. GATAZKA MOTAK	8
IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	9
IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	12
V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA	17
VI. BITARTEKARITZA ZERBITZURA HURBILTZEKO MODUAK	27
VII. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA	29
VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA	29
VII.1.A. ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA	29
VII.1.B. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK	35
VII.1.C. BIZKAIKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA	48
VII.1.C.1 ARTATUTAKO PERTSONAK	50
VII.1.C.2 ARRETA TELEFONIKOA, ARRETA TELEMATIKOA ETA ARRETA PRESENTZIALA	53
VII.1.C.3 ESKU - HARTZEA BITARTEKARITZAN	53
VII.1.C.3.A AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	56
VII.1.C.3.B BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	60
VII.1. C.4. JARRAIPEN FASEA	69
VII.1.C.5 BESTE ZERBITZUEKIN EGINDAKO SARE LANA	77
VII.1.D. GIPUZKOAKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA	79
VII.1. D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK	81
VII.1.D.2 TELEFONO ETA AURREZ AURREKO ARRETA	82
VII.1.D.3 ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN	83
VII.1.D.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	85
VII.1.D.3.B. BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK	90
VII.1.D.4.- JARRAIPEN FASEA	99
VII.1. D.5.- BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA	107
VII.1.E. ARABAKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA	110
VII.1.E.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK	111
VII.1.E.2.- ARRETA TELEFONIKOA ETA PRESENTZIALA	114
VII.1.E.3.- ESKU HARTZEA BITARTEKARITZAN	114
VII.1.E.3.A.- AURRE- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	116
VII.1.E.3.B.- BITARTEKARITZA PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTEAK	119
VII.1.E.4.- JARRAIPEN FASEA	127
VII.1.E.5 SARE LANA	131
VII.2 ZEHARKAKO ESKU HARTZEA	132
VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA	132
VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA.	138
VII.2.C. LANTALDEAREN BARNE-LANA	140



VII.2.D. FAMILIA BITARTEKARITZA GAIETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA	141
VII.2.E. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.	143
VIII. LAGUNGO FUNDAZIOAREKIN KOORDINAZIOA, FAMILIENTZAKO LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMA	145
IX. IX. ONDORIOAK	147
IX.1. EAEKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOA	147
IX.1.A. BIZKAIA	147
IX.1.B GIPUZKOA	149
IX.1.C. ARABA	153
IX.2. ONDORIO OROKORRAK	155



I. SARRERA

Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saileko Familia Bitartekaritzako Zerbitzua Familien eta Haurren Zuzendaritzari atxikita dago, eta Bateratu Elkarteak kudeatzen du. Bateratu Elkarteak irabazi-asmorik gabeko erakundea da, 1996an eratua, Bilbon du egoitza, eta bere helburu nagusia bitartekaritza zentzu orokor batean eta familia-eremuko bitartekaritza modu espezifikokoagoan egitea da.

FAMILIA BITARTEKOTZAKO ZERBITZUA/FBZren MEMORIA honek 2023an egindako lanaren zati bat islatu nahi du.

Bitartekotza publikoa 1996ko urrian hasi zen, Bilbon Eusko Jaurlaritzaren lehen FBZ inauguratu zenean. Orduan, euskal herritar guztientzako estaldura izan zuen. 2010ean Donostiako egoitza eta 2012an Gasteizko egoitza gehitu ziren, eta 2020an egoitza berri bat inauguratu zen, kasu honetan ere Gipuzkoan, Tolosan, zehazki, euskal herritar guztiei judizioz kanpoko familia-bitartekaritzako zerbitzua hurbiltzeko politikaren jarraipen logikoaren prozesu batean.

Familia Bitartekotzako Zerbitzua doakoa da, borondatezkoa eta unibertsala. Esku hartzen duen diziplinarteko taldea osatzen dute familia-bitartekaritzan adituak diren profesionalek, hiru lurralde historikoetako emakume eta gizonak, zuzenbidean, psikologian, gizarte-lanean eta gizarte-hezkuntzan tituludunek eta familia-bitartekaritzan prestakuntza espezifikoa duten administrazioko langileek.

Gure testuinguru sozio-geografikoan, bitartekaritza duela hiru hamarkada baino gehiago agertu zen gatazkei aurre egiteko autokonposizioan oinarritutako gizarte-joeraren zehaztapen gisa, agintaritzak juridiko-administratiboa duten hirugarrenei eskuordetzea saihesten saiatuz, eta alderdiak modu aktiboan eta lehen pertsonan inplikatzeko bilatuz, gatazkek ebaztean.

Gatazkek lantzeko eta eraldatzeko paradigma berri bat eskaintzen du, bide tradizionalen osagarriak edo alternatibak sortuz, gure gizartearen



egungo konplexutasunera egokitu daitezkeen elkarrizketa-espazioak ahalbidetuz. Familian, kideek beren borondatez eta arduraz kudeatzen dituzte desadostasunak, adostasuna bilatuz eta ez inposaketa, eta desadostasunak modu baketsu eta negoziatuan konponduz.

Erabilitako tresnak? Elkarrizketa kooperatiboa, hitza eta hausnarketa partekatuko prozesuak besterik ez dira. Hori gertatzen da talde profesionalak alderdiei ikuspuntu desberdinak interpretatzen edo, bestela, errespetuz onartzen laguntzen dien prozesuetan, egia absolutuko kontzeptuetatik ihesi, Karl Popper-ek zioen bezala: "Egia absolutuaren kontzeptua fede-ekintza bat da, arrazoitik urrun dagoena". Gainera, gure ustez, familiako gatazkak ez dira beti konpromisoekin bakarrik konpontzen, irudimenarekin ere konpontzen dira, hori posible den egoera batean.

Beste zentzu sozialago batean, European, Autonomia Erkidegoan eta Estatuan familia-bitartekaritzaren arloan eta haurrak eta familiak babestearen arloan egiten den lege-garapenak zentzu eta garrantzi sozial handiagoa ematen dio bitartekaritzari. FBZ zerbitzu publikoen barruan dago gaur egun, eta zalantzarik gabeko balioa duen aktibo sozial gisa ulertzen dira.

FBZren urteko kasuistikak eta haren emaitzek ez lukete inolako birtualtasunik izango, ez balitz hainbeste erakunde, elkarte eta pertsonaren ekarpen eta lankidetzagatik, eta, zalantzarik gabe, beti bezala, eskerrik beroenak eman behar dizkiegu. Gizarte Zerbitzuak, Epaitegiak, Osasun Zentroak, Ikastetxeak, Elkargo Profesionalak (Abokatutza, Psikologia eta Gizarte Lana, Gizarte Hezkuntza), Foru Aldundiak, udal-zerbitzuak, Ertzaintza, Udaltzaingoak, Emakunde, Arartekoa, Eusko Jaurlaritza, komunikabideak, gizarte zibileko elkarteak, profesional partikularrak eta herritarrak oro har. Horiei guztiei, eskerrik asko.

II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK

Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak hurrengo helburu zehatz hauek jarraitzen ditu:



- 1.- Gune neutral bat eskaintzea, bertan familia gatazka baten protagonista diren pertsona guztien arteko elkarrizketa errazteko.
- 2.- Gurasotasun positiboa eta, ondorioz, familia-gatazkan parte hartzen duen pertsona bakoitzaren erantzukizuna sustatzea. Egoera horietan erabaki hartzea hirugarren pertsona baten esku utzi beharrean beraiek protagonismo gehiago izatea eskainiko zaie. Bestalde, bikote haustura, banaketa edo dibortzio prozesuekin erlazionaturik dauden gai guztien inguruan sortzen diren akordioak lortzeko gaitasunak sustatuko dira.
- 3.- Pertsona helduek, nahiz adingabekoez, banaketa edo dibortzio prozesua era egokian onartzea erraztuko da, gorabehera emozionalen maiztasuna eta intentsitatea murriztea ahalbidetuz.
- 4.- Familiaren bizitzan gertatzen diren aldaketa egoerak erraztea, batez ere, seme-alaba adingabekoengan eragina dutenean.
- 5.- Bikote hausturen inguruko edo bestelako familia gatazkek ebazteko garaian, auzi prozedura judizialen erabilera murrizten laguntzea.
- 6.- Familia edo bizikidetzaren unitatea osatzen duten pertsonen artean erabakiak hartzerakoan, elkarbizitzan edo elkarren arteko komunikazioan sortu daitezkeen gatazka mota ezberdinetan esku-hartzea.
- 7.- Familiaren arloan lan egiten duten zerbitzu publiko eta pribatuak sare-lana eta lankidetzaren sendotzea.
- 8.- Familia bitartekaritzarekin zerikusia duten gaietan elkarlanean aritzea, bai Eusko Jaurlaritzan, baita beste edozein administrazioekin ere: lege-garapena, gai teknikoak, metodologikoak edo deontologikoak.
- 9.- Bitartekaritzaren garapen teknikoan parte-hartzea, hausnarketa, azterketa, hezkuntza eta ikerketaren bitartez.

III. EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK

Familia Bitartekaritzako Zerbitzu Integralen esku-hartzearen ezaugarriak honako alderdi hauetan oinarritzen da:



1. Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak erabiltzaileekin egiten duen esku-hartzeak **izaera informatiboa** du, dimentsio anitzeko ikuspegi batetik: alderdi juridiko-legalak, psikologikoak, psikosozialak, hezitzaileak, etab.
Negoziazio bat hasteko oinarrizko abiapuntuetako bat egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea da. Hau kontuan izanik, informazio jasotze hau oinarrizkoa izango da bitartekaritza prozesua osatzen duten hurrengo hiru faseak eraikitzerakoan: komunikazioa, negoziazioa eta alderdien arteko akordioa. Garrantzitsua da azpimarratzea, erabiltzaileei ematen zaien informazio hau, bikotea, familia edo bizikidetzaren unitatea osatzen duten pertsona moduan ematen zaielako, eta ez aholkularitza indibiduala edo alderdikoia bezala, hori bitartekaritzaren ikuspegitik urruntzea izango bailitzateke.
2. Bitartekaritza taldearen **inpartzialtasuna** eta emandako datuen gaineko **konfidentzialtasuna**. Bi faktore hauek elkarrenganako konfiantza-giroa sortzea ahalbidetzen dute, bitartekaritzaren lorpenak errazago lor daitezten.
3. Gatazkan dauden pertsonen arteko **komunikazioa errazteko** gaitasuna; izan ere, komunikazioa ez da nahitaez negatiboa, errealitate erabilgarria baizik, eta aukera hori sakon ezagutzea komeni da, behar bezala kudeatzeko.
4. Bitartekaritza-prozesuan, egoeraren protagonistak dira familiaren orainari eta etorkizunari buruzko erabakiak hartzen dituztenak. Horrela, bitartekaritzaren berezko eta beharrezko **erantzukizun-fenomenoa** gauzatzen da, hirugarrenen esku uztea saihesten duena, eta herritarren konpromisoaren kontzientzia soziala sortzen laguntzen duena.
5. Familia bitartekaritza ezin da sartu bikoteko, familiako edo banakako **terapia psikologiko** baten berezko hipotesi kontzeptual eta metodologikoen barruan, nahiz eta hauetako batzuk neurri batean jaso ahal ditzakeen.



6. Bitartekaritzak alderdi "informaletan" duen eraginak, - orain dela hamarkada bat "justizia informal" bezala izendatzen zenak - aldakortasun eta dinamismo handia ematen dio, eta honek kasu bakoitzera moldatzea erraztuko du.
- Gainera, kasu bakoitza **indibidualizatzeak** esku-hartzearen eraginkortasuna handitzen laguntzen duen beste oinarrizko zutabe bat dakar, eta pertsona erabiltzaileari bere banakako beharretan arreta eta laguntza ematen zaiola sentiarazten dio.
7. Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuen ezaugarri eta funtzioen artean, **Berdintasun Planari** dagokionez, honako hauek daude:
- Genero-ikuspegitik, familiaren testuinguruan, berdintasunean oinarritutako harremanak sustatu.
 - Familia harremanetan komunikazio espazioak bermatu berdintasunaren ikuspegitik.
 - Iritzi-trukea bultzatzea, erabakiak adostasunez eta espazio inpartzial batean adostu ditzaten.
 - Berdintasunaren ikuspegi oinarrituta, familia gatazka egoeretan erabakiak hartzea ahalbidetu.

IV. GATAZKA MOTAK

Familia Bitartekaritzako Zerbitzutik bi motatako gatazketan esku-hartzen da: Alde batetik, bikotearen haustura egoeretatik eratorritako gatazkak, eta bestalde, hausturari lotuta ez dauden familia gatazkak.

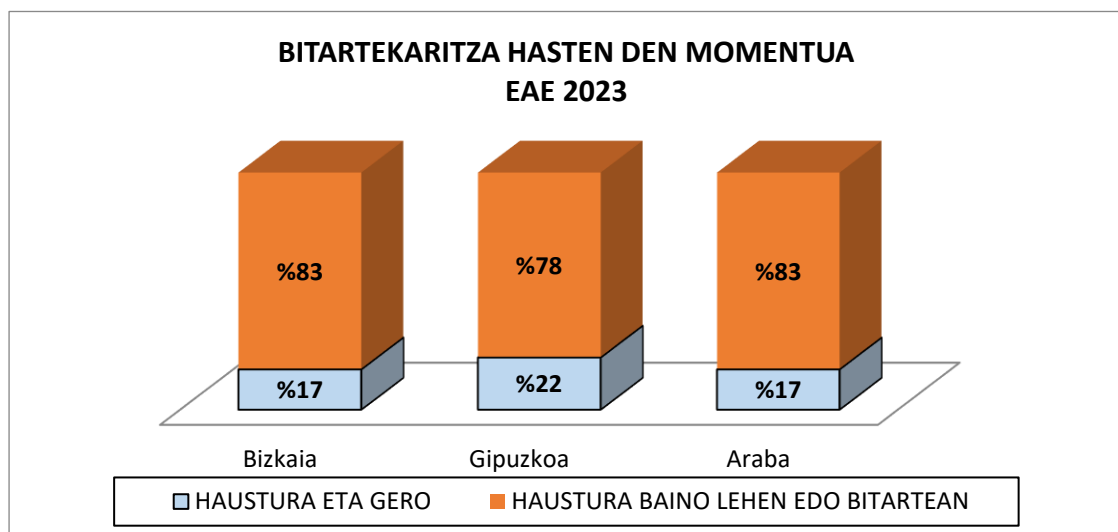
2008ko otsailaren 8ko Euskal Legebiltzarraren Familia Bitartekaritza legearen 5. artikulua, sailkapen bera egiten du. Guk, halaber, sailkapen hori mantentzen dugu eta horrez gain, familia gatazkak zehaztasun handiagoarekin sailkatzeko asmoz, aurrerago aipatuko ditugun hainbat sailkapen-maila berri sortu ditugu.

IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Testuinguru honetan, familia bitartekaritza prozesutik egiten den esku-hartzea eta lortzen diren akordioak, ezkontza-lotura egoeran dauden bikoteen artean sortutako gatazkekin erlazionatuta daude, baita izatezko bikote edo elkarbizitza unitatea osatzen dutenekin ere.

Horiekin batera, atal honetan, elkarbizitza-unitatea osatu ez arren legeak ezartzen dituen baldintzak (*"bizikidetza-unitatea da ezkontzaren antzeko harreman iraunkor batez lotuta dauden pertsonena, agiri sinesgarri batez egiaztatu beharko dena, bai eta, ..., elkarrekin etxebizitza edo bizitoki berean, urtebetez edo gehiago, etenik gabe bizitzen diren pertsonena ere"*) betetzen dituzten pertsonak barneratzen dira, erabiltzaile horiek ere bitartekaritza prozesu bat eskatu dezaketelako, esaterako, elkarrekin duten seme-alabekiko harremana arautzeko.

Ikuspuntu kronologikotik, atal honetan, bikote haustura gertatu baino lehen, haustura gertatu eta jarraian edota haustura gertatu eta ondoren (prozesu judiziala hasi ez badute), hau da, bikote hausturaren edozein momentutan sortutako gatazkak jasotzen dira. Era berean, lehendik hitzartutako akordioetan, egoeren aldaketa dela eta, sortutako gatazkak landu ahal izango dira.

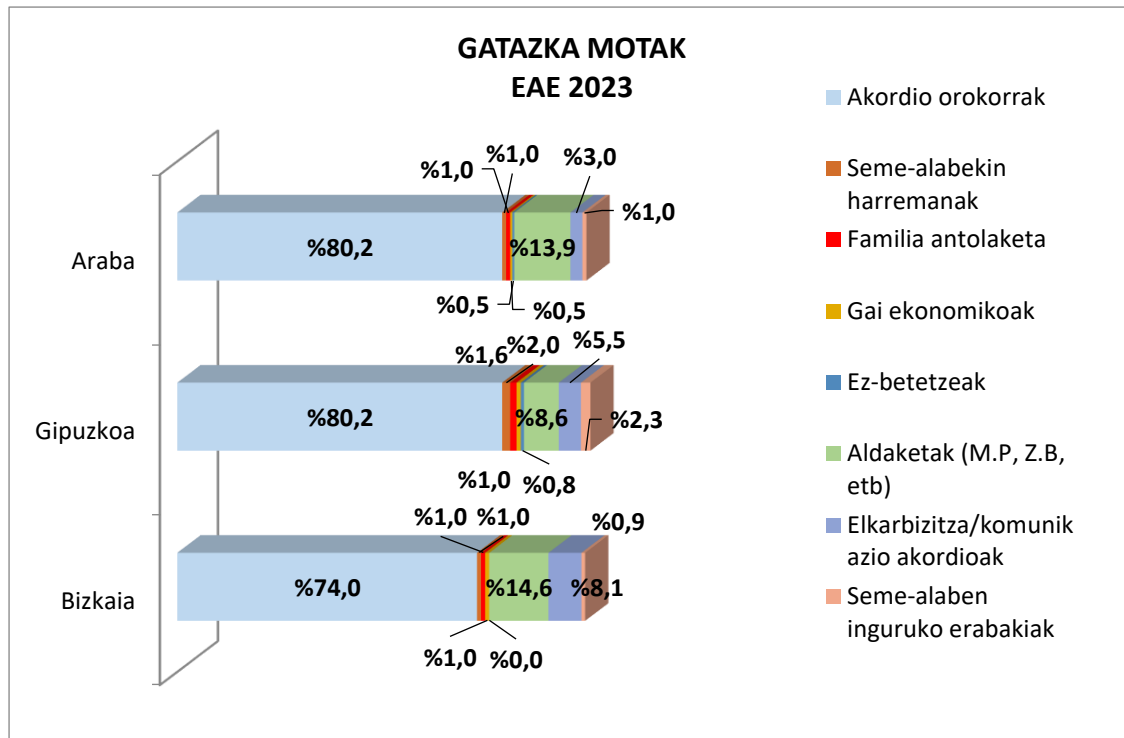




Aurreko grafikoan ikus daitekeen bezala, hiru Lurralde Historikoetan **bikote gehienak** Familia Bitartekaritzako Zerbitzura **bikote haustura gertatu baino lehen edo gertatu bezain laster hurbiltzen dira, prozedura judiziala hasi aurretik.**

Bikote hausturetatik eratorritako gatazketan, hurrengo sailkapena egiten dugu:

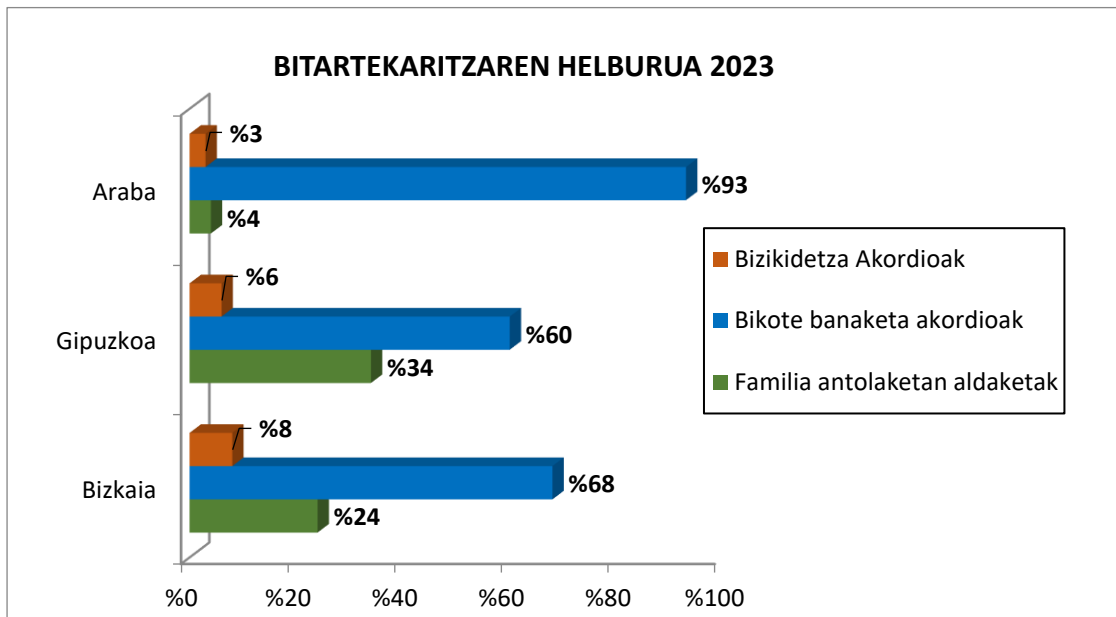
- Seme-alaben zaintza eta babesa esleitzea, baita partekatutako zaintza eta babesarekin lotutako aspektuak zehaztea ere.
- Elkarbizitza denborak adostea, zaintza eta babesa ez duen gurasoarekiko edo familiako beste edozein kideekiko, bisita-araubide kontzeptu juridikoarekin lotuta dagoen heinean.
- Seme-alaben mantenu-pentsioak eta senar-emazteen arteko konpentsazio pentsioak.
- Familia etxebizitzaren erabilera eta gozamenaren inguruko akordioak.
- Guraso ahalgoarekin erlazionatutako aspektuak.
- Gai ekonomikoak.
- Elkarbizitzarekin lotutako akordioak.



Gatazka erduei dagokienez, azken hiru urteetan lortutako datuak oso parekoak dira. Bikote gehienek "akordio orokorrak" hartzeko asmoarekin eskatzen dute esku-hartzea (%80a Gipuzkoa eta Araban eta %74a Bizkaian) eta kasu gehienetan, bikote hausturarekin zerikusia duten gaiak jorratzen dira. Jarraian, nahiko urrun, (Bizkaian %15a eta Araban %9a), aldez aurretik adostutako akordioen berrikuspena edo aldaketak egitera datozenak aurkitzen dira (adibidez, familia antolaketan edota karga ekonomikoetan aldaketak etab.).

Landutako gainerako gaiak, proportzioari dagokienez, gutxienekoak dira, gai hauek seme-alabekin dituzten harremanak, akordioen ez betetzea, gai ekonomikoak, etab.-ekin lotutako gaien artean banatuko dira.

Bitartekaritzari hasiera emateko eskaera egiten duten bikoteen helburuei dagokienez, aurreko grafikoan ikus dezakegun bezala, gehiengoek beraien banaketa baldintzak adosteko egiten dute eskaera (Bizkaian %68ak, Araban %93ak eta Gipuzkoaren kasuan %60ak).



Bananduta dauden bikoteek familia-antolamenduaren aldaketarekin lotutako alderdiak adostu ahal izateko gune bat bilatzen dute FBZn (elkarbizitzaren antolaketa, egoitza, gai ekonomikoak, eta abar), aurreko neurriak ez betetzearekin lotutako beste gai batzuk jorrazteko, besteak beste (% 4 Araban, % 34 Gipuzkoan eta % 24 Bizkaian). Bestalde, banantzearekin zerikusirik ez duten gaiei buruzko akordioak lortu nahi zituzten bikoteak % 8 izan ziren Bizkaian, % 3 Araban eta % 6 Gipuzkoan.

IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Atal honek Eusko Legebiltzarraren Familia Bitartekaritza Legearen 5.2 artikulua egiten duen sailkapena hartzen du abiapuntutzat. Honako egoera hauek ezberdintzen ditugu:

- Senideen arteko mantenu pentsioaren inguruko eztabaiden ondorioz familia barruan gertatzen diren gatazkak.
- Familia biologikoa eta harrera familiaren artean sortutako gatazkak.

- Gurasoek, aitona-amonei edota laugarren maila arteko odolkidetasuna duten senideei, beren biloba edo ilobekin izan dezaketen harremana galarazten zaienean ematen diren gatazkak.
- Familia-negozio, ondorengotza edota jaraunspenetatik eratorritako gatazkak.
- Mendekotasuna duten pertsonen eta beraien familiarteko zaindarien artean sortu daitezkeen gatazkak.

Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritza Zerbitzuak izandako eskaerak eta artatutako gatazka motak kontuan izanik ondorengo sailkapena egin da: mendekotasun- egoeran dauden pertsonak, jaraunspenak, familia negozioak, elkarbizitzarekin lotuta ez dauden gai ekonomikoak, elkarbizitzarekin lotutako gaiak, biloba edota ilobekiko harremanak, seme-alabekiko harremanak bikote haustura ondoren eta seme-alaben inguruko erabaki hartzea.

1- Iloba eta bilobekiko harremanak.

Atal honetan, besteen artean, aitona-amonek edota osaba-izekok ilobekin izan ditzaketen komunikazio arazoei egiten die erreferentzia, maiz, bikote hausturetatik eratorritako arazoak izanik.

Gatazkaren alderdi bikoitz horregatik (harremana bukatu duen bikote eta hauen senideen arteko harremana) bitartekaritza prozesuak prozesu kide anitzak izan ohi dira, kaltetutako pertsona guztien arteko komunikazioa erraztu ahal izateko.

2- Mendekotasuna duten pertsonak

Orohar, mendeko pertsonaren zaintzaileak egiten du bitartekaritza eskaera, zaintza bere gain hartu duelako edota egoerak epe laburrean okerrera egingo duela uste duelako.

3- Belaunaldi arteko harreman gatazkak

Kontzeptu honek bi belaunaldietako senideen arteko gatazkak biltzen ditu, batez ere: guraso eta seme-alaba adingabekoen artekoak eta mendekotasun ekonomikoa edo etxebizitza partekatze beharra duten seme-alaba adin nagusi eta gurasoen arteko gatazkak.

Bitartekaritza eskaera honek, errealitate sozial bati erantzuten diola uste dugu, gizarte eta osasun arloko saretik datozen esku-hartze anitz eta konplexutik, gatazka egoera eta familia indarkeria pairatzen duten egoerei erantzuna emateko asmoz.

4.- Elkarbizitza gatazkak

Atal honek familiaren elkarbizitza harremani egiten dio erreferentzia, zentzu zabal batean, anai-arreben arteko gatazkak, bikoteak bizikidetzan izan ditzakeen zailtasunak, bikote eta seme-alaba nagusien, edota beste familiako kideekin, sortu daitezkeen zailtasunak.

5.- Jaraunspenak

Jaraunspenezko ondareen esleipena eta banaketa prozesuetan, familiako kideen artean, sortutako gatazka egoerei dagokio.

6.- Familia negozioa

Atal honek negozio bat kudeatzeko ardura partekatzearen ondorioz senideen artean ematen diren gatazkak barneratzen ditu. Kasu horien berezitasun bat da, familiako kideek, familia giroan duten rola eta lan harremanetan duten rola nahastea, egoera honek familia harremanetan eragin dezakeelarik.

7.- Bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoak

Atal honetan, bi alderdiek, beste edozein atalen barne ez dauden gai ekonomikoak jorratuko dituzte. Gai ekonomiko hauek, iraganean izandako



bikote harreman batetatik eratorriak edo familia bat osatzen duten kideen artean sortutakoak izan daitezke.

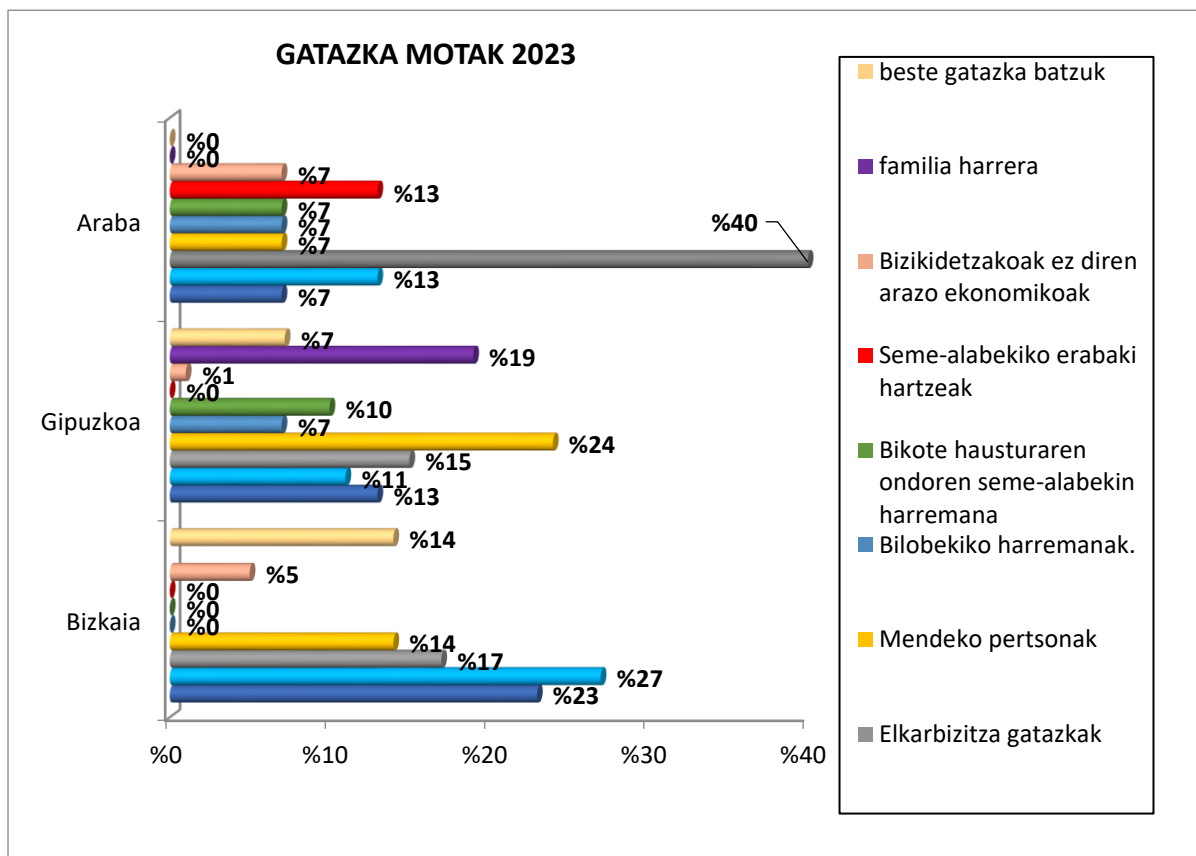
8.- Bikote hausturaren ondoren seme-alabekiko harremanak

Atal honetan, aldiz, bikote hausturaren ondoren gurasoen eta seme-alaben arteko sortutako harreman zailtasunak landuko dira.

EAEko BFZ-ko familia-gatazken tipologiari dagokionez, %31 belaunaldi arteko gatazkak izan dira, %37 elkarbizitzarekin lotuta dauden gatazkak eta %6,7 jaraunspenetatik eratorritakoak. Bestalde, kasuen %14,3an, gaia mendekotasun egoeran dauden familiako pertsonekin erlazionatuta egon da.

%3,3k aitona-amonek bilobekin duten harremanarekin izan du zerikusia, eta %4,7k bikote hausturaren ondoren seme-alabekin duen harremanarekin. Azkenik, %3 bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoei buruzkoak izan dira.

Hurrengo grafikoan Lurralde Historiko bakoitzeko gatazken tipologia agertzen da.



Bizkaian, familia-herentzietatik eratorritako gatazkek izan dira nagusi (%27), eta, ondoren, bi belaunalditako senideen harremanetik eratorritako belaunaldien arteko gatazkek (%23). Bizikidetzatza-izaerako familia-gatazkek %17 izan dira, eta familiako pertsonaren baten mendetasun-egoeretan sortutakoak %14. Bestalde, bizikidetzakoak ez diren gai ekonomikoei buruzko gatazken ehunekoa kasuen % 5 izan da, eta, azkenik, %14k beste mota bateko familia-gatazkekin izan du zerikusia.

Gipuzkoan, %24 familiako pertsonaren baten mendekotasun-egoeretan sortutako gatazkek izan dira. %15 bizikidetzatza-gatazkek izan dira, eta belaunaldien artekoak, berriz, %13. Bestalde, herentzietatik eratorritakoak %11ra iritsi dira, eta %10ek zerikusia izan dute hausturaren ondorengo seme-alabekiko harremanarekin. %7 gatazkek izan dira aitona-



amonek bilobekin duten harremanean. Azkenik, %19k beste familia-gatazka batzuekin zerikusia izan dute.

Arabari dagokionez, eskaeren % 40k bizikidetzatik eratorritako gatazkekin zerikusia izan dute. Herentzia-gatazken ehunekoa berdindu egin da (%13), eta hortik eratorritakoek seme-alabekin lotutako alderdiei buruzko erabakiak hartzearekin zerikusia izan dute (%13). Grafikoan zehazten diren gainerako familia-gatazkei dagokienez, %7 izan dira, hurrenez hurren.

V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA

Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren erabiltzaileen profila zehazteko, hurrengo ezaugarriak erabiltzen ditugu: egoera zibila, adina, herritartasuna, bizitokia, ikasketa maila, lan egoera, bitartekaritza eskalea eta familia tipologia.

Beste datu mota batzuk ere biltzen ditugu, bikote haustura edo familia gatazkatik eratorriak diren kontuan izanik, hala nola, bizikidetzura urteak (bikote gatazketan) eta artatutako pertsonen arteko ahaidetasuna (familia gatazketan).

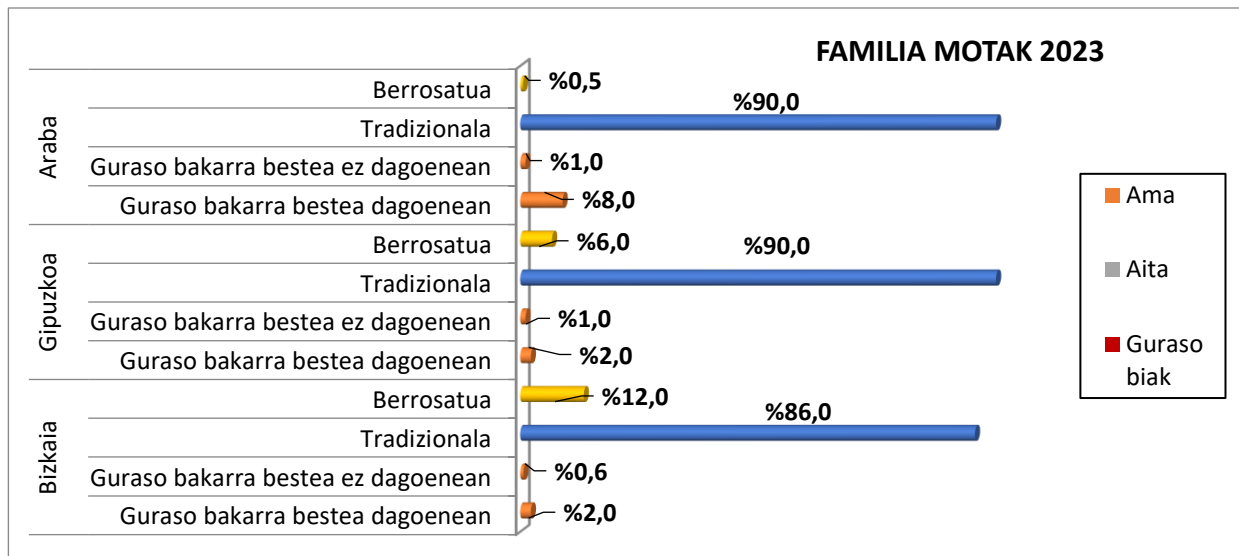
FAMILIA TIPOLOGIA

Familia tipologiei dagokienez, hurrengo sailkapena egiten dugu: familia tradizionala, berreraikia eta guraso bakarrekoa.

Guraso bakarra zentzu zorrotzean ulertuko bagenu, bitartekaritzaren esku-hartzea bideraezina izango litzateke. Izan ere, pertsona batek bere seme-alabari Erregistro Zibilean ama-aita ezkongabe bezala inskribatzen badu, beste pertsonaren daturik eman gabe, ez da egongo adingabearen inguruan akordioak adosteko modu juridikorik.

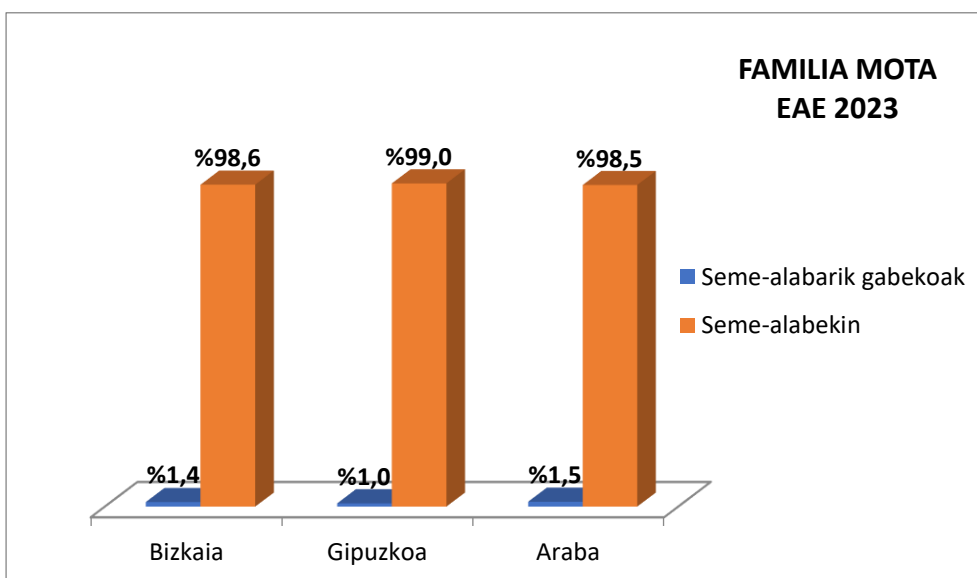
Hori dela eta, guraso bakarraren kontzeptua beste gizarte zerbitzuetan ulertzen den moduan ulertzen dugu. Seme-alabek, ama edo aitarekin duten erlazioa, emozionalki edo geografikoki urrundua duten

egoerak isladatzen ditu, nahiz eta Familia Liburuan bi gurasoen identitatea zehaztuak egon.



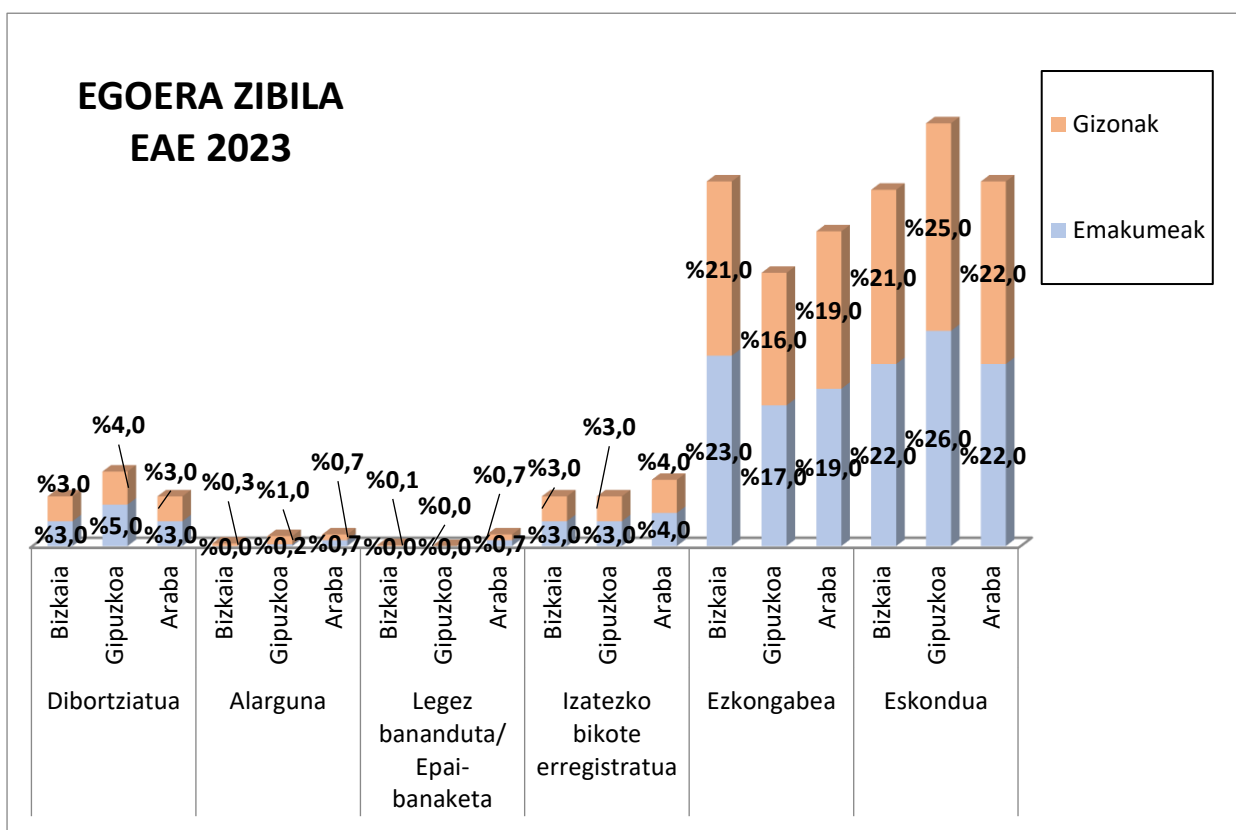
Azken hirurtekoan ikusitako joerari jarraituz, Euskal Autonomia Erkidegoko hiru bitartekaritza zerbitzuetan ematen diren kasu gehienak tradizionaltzat jotako familiak dira (guraso-bikote bat eta seme-alabak). Nabarmentzekoa da 2023.ean, Bizkaian, artatutako berreraikitako familiak %12a izan direla, eta Gipuzkoan, %3 suposatu dutela artatutako guraso bakarrekoak.

FBZra joan diren bikote gehienek seme-alabak dituzte (%99tik gertu), Gipuzkoan soilik %1ak eta Araban eta Bizkaian %1,5ak ez dituzte seme-alabarik.



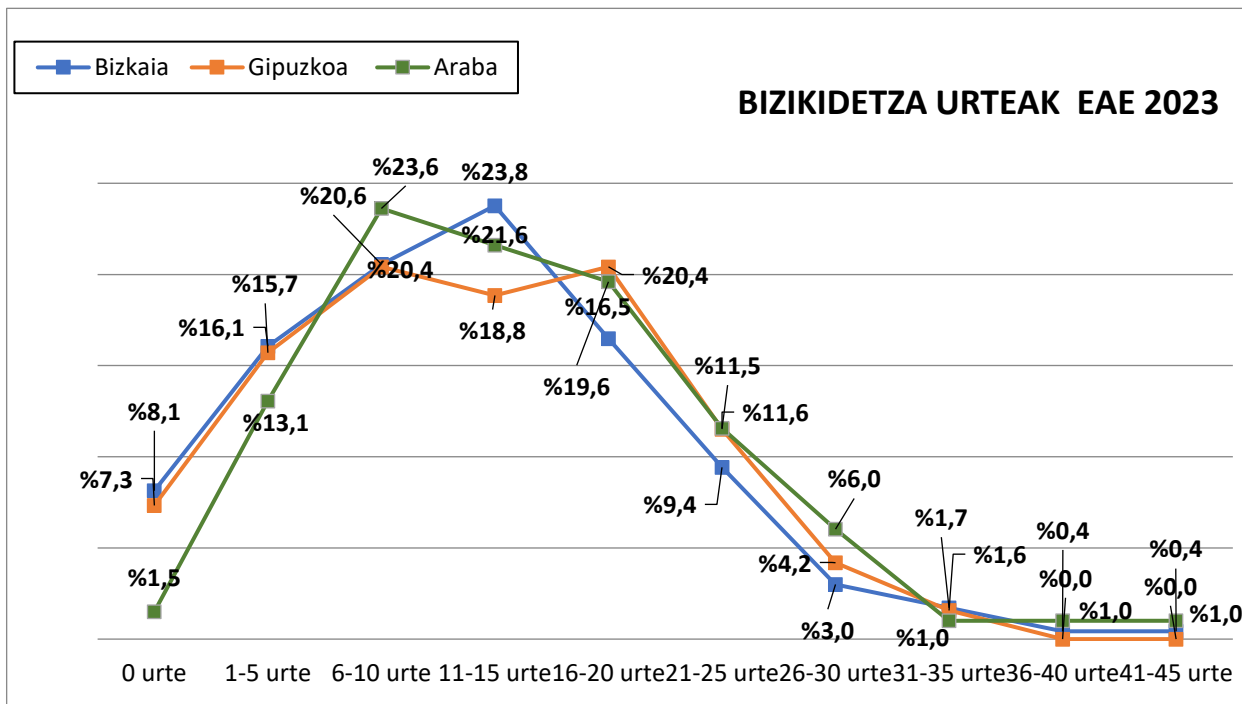
EGOERA ZIBILA

2023. urtean zehar, Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri diren pertsonen gehiengoaren egoera zibila ezkondua izan da (%45) eta jarraian, ezkongabeak (%40).



BIZIKIDETZA URTEAK

Bizkaian, 2023an zehar, bitartekaritza zerbitzuan artatu ziren bikote gehienek, 11 eta 15 urte zeramatzen elkarrekin harremana eteteko erabakia hartu zutenean (%23). Gipuzkoan (16 eta 20 urterekin bezala), eta Araban, berriz, 6 eta 10 urte bitarteko iraupeneko erlazioa ondoren erabaki du gehiengo batek (%20.4a Gipuzkoan eta %26.6a Araban).



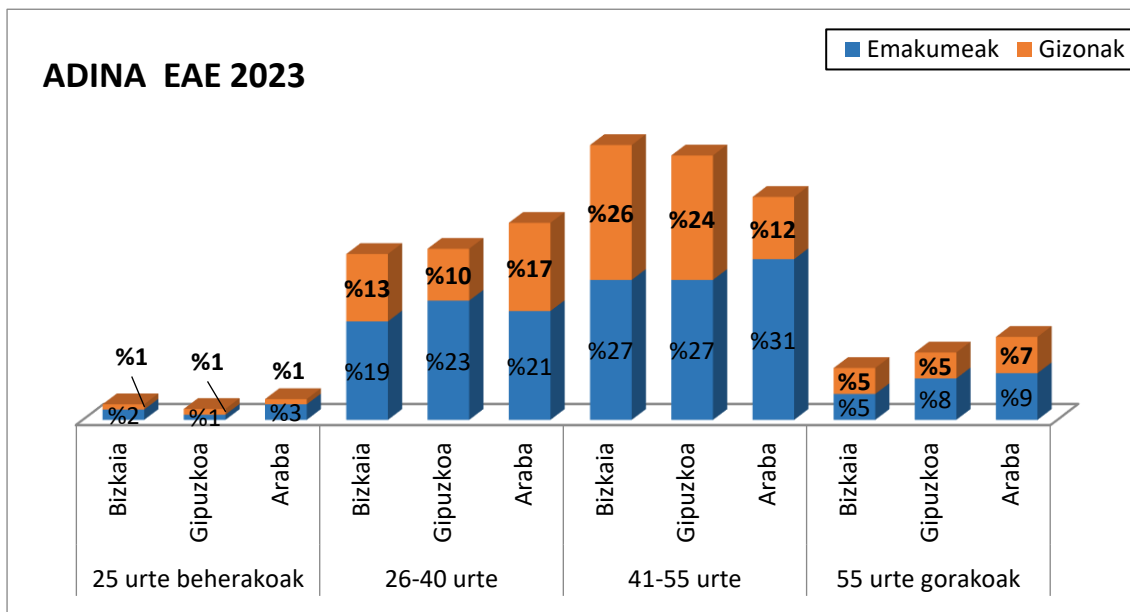
Bizkaiari dagokionez, grafikoan ikusten den bezala, FBZra etortzen diren bikoteen % 23a, 11 eta 15 urte bitarteko bizikidetza-tarte horretan daude, 6-10 urte tartekoak %20,7a eta 16-20 urte bitarteko bikoteen ehunekoa %16,6a izanik.

Gipuzkoan, nabarmentzekoa da 6-10 eta 16-20 urteen arteko bizikidetza %20,4a izan dela. Gero, 11 - 15 tartea dago, %18,8a izanik.

Araban, aurreko urteko joera aldatu egin da, ehunekorik altuena 16 eta 20 bitartekoa baitzen (2023an, %19,5a), eta orain 6-10 urte bitartean elkarrekin bizi izan direnen ehunekoa nabarmen handiagoa da (%23,6), 11 - 15 tartearekin batera (%21,6).

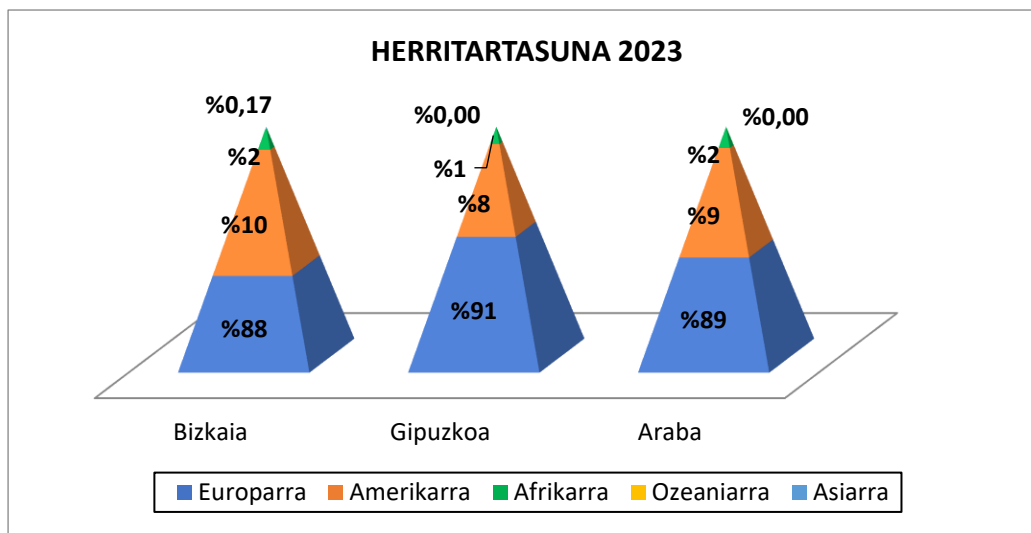
ADINA

Aurreko urteetan bezala, zerbitzuaren erabiltzaile gehienak 41 eta 55 urte bitartekoak dira, eta ondoren, 26 eta 40 urte bitartekoak. Datu hauen azalpena honako hau da: erabiltzaile gehienak bikote-hausturaren ondorioz izandako gatazkengatik etortzen dira zerbitzura.



HERRITARTASUNA

Kulturartekotasuna gure gizartean oraindik ere presente dagoen egoera bat da, eta, hori, FBZaren esku-hartzea eskatzen duten pertsonen aniztasunean islatzen da.



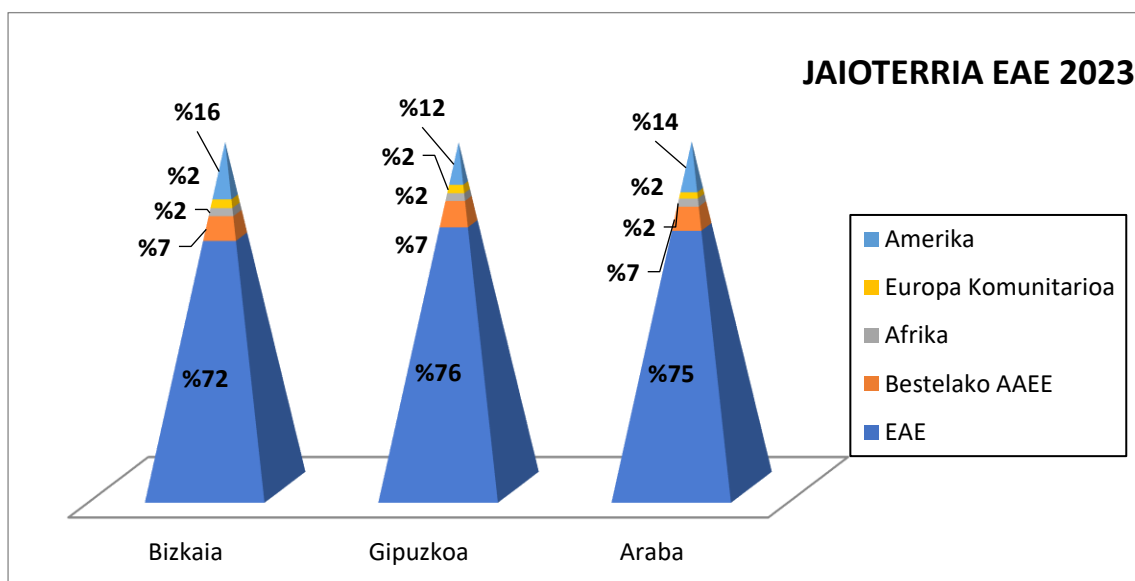
Logikoki, artatutako pertsona gehienak Europar Batasuneko kide diren herrialdeetatik datoz, eta horietatik, gehiengoa, EAEko hiru lurralde

Historikoetakoak dira. Gipuzkoan eta Araban, Amerikako herrialdeetako pertsonak %8 eta %9a suposatzen du, hurrenez hurren. Eta Bizkaian, berriz, ehuneko hori %10era igotzen da. Bestalde, Bizkaia eta Araban, Afrikako herrialdeetatik etorritako pertsonak %2a dira, eta Gipuzkoan, %1a.

JAIOTERRIA

Datu hau jasotzen dugu izan ere, pertsona batek herrialde bateko nazionalitatea eduki dezake, baina bere jatorria ezberdina izan. Egoera honek bitartekaritza saioetan eragina izan dezake, bitartekariak kudeatu beharko dituzten kulturartekotasunaren elementuak ager daitezkeelako. Beraz, bitartekariak elementu hauek kontuan eduki behar dituzte.

Aurreko urteetan bezala, artatutako ehuneko handienak EAEn (%74,3) eta beste autonomia-erkidego batzuetan (%7) jaiotakoaren artean daude. Artatutako gainerako biztanleen artean, %14 inguru, Amerikan jaiotakoak dira, eta %2a Europan. Bestalde, Bizkaian artatutako eta Amerikan jaiotako pertsonen ehunekoa Araban eta Gipuzkoan baino handiagoa izaten jarraitzen du.



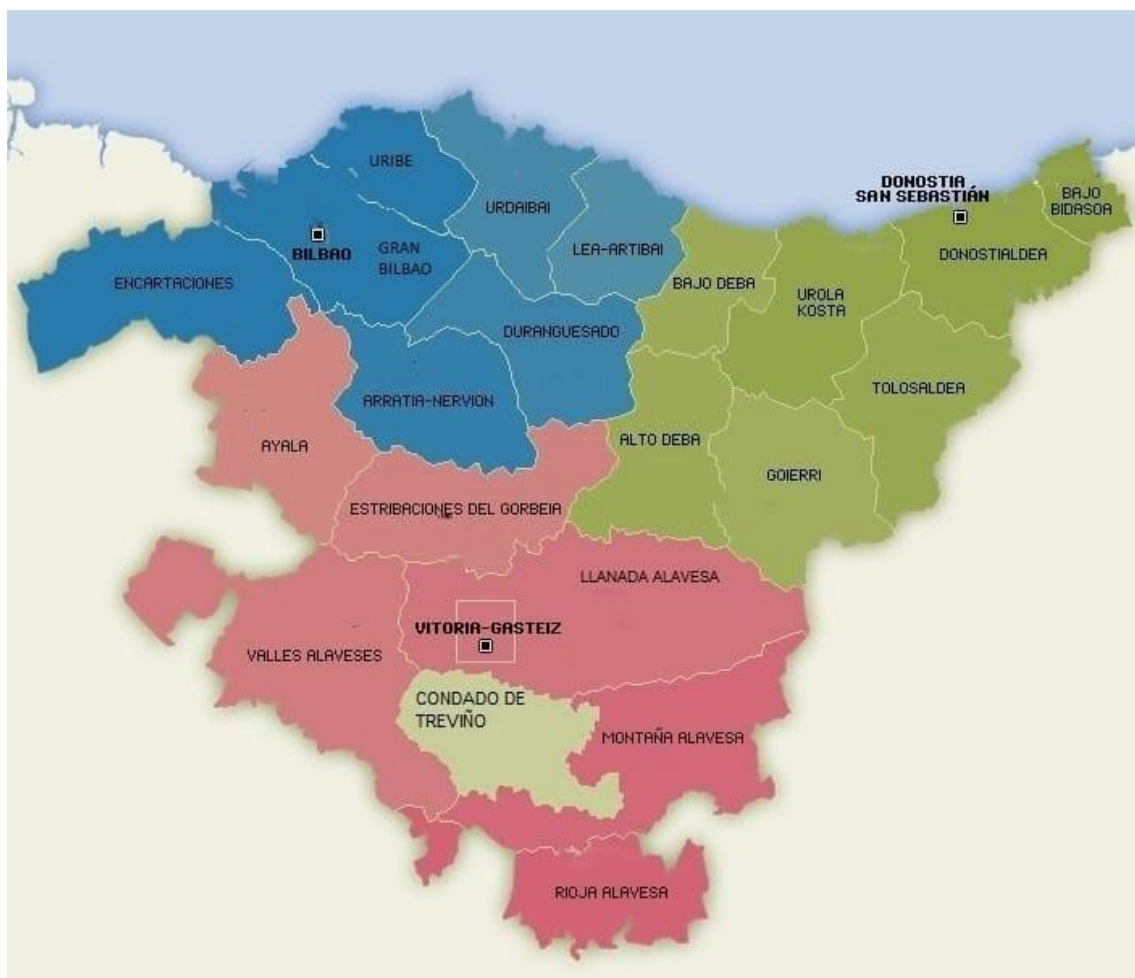
BIZITOKIA

Hiru Lurralde Historikoetako FBZra joan diren erabiltzaileen bizilekuari buruzko datuak biltzeko mapa bat erabili da, mankomunitatetan banatuta Bizkaian, kuadrillatan Araban eta eskualdeetan Gipuzkoan.

Ikus daitekeenez, Bizkaian, Araban eta Gipuzkoan hiriburuetan bizi diren pertsoneri ematen zaie arreta gehien: Bilbo Handian, Arabako Lautadan eta Donostialdean (lagin osoaren %84, %89 eta %64,5, hurrenez hurren). Datu horietan ikus daitekeenez, **Gipuzkoako** kasuan, mantendu egin da Donostialdean eta Tolosaldean bizi den erabiltzaileen portzentaia, Zerbitzura gerturatu direnen artean. Igoera nabaritu da, berriz, Goierri eta Bidasoan bizi direnen portzentaia.

Araban, %3a igo da Arabako Lautadatik gerturatutako pertsona kopurua.

Bizkaian %5ko igoera antzeman dugu Bilbo Handitik gerturatutako





erabiltzaile kopurua.

Lurralde Historiko bakoitzaren ezaugarri fisikoek, biztanleria-dentsitate desberdinek eta lurralde bakoitzeko hiriburuetan kokatutako FBZetara joateak erabiltzaileentzat eragiten dituen zailtasunek, azal lezakete zerbitzu horien erabilera-ehunekoa bizilekuarekiko. Gipuzkoan artatu diren pertsonen %9a Tolosan izan dira artatuak.

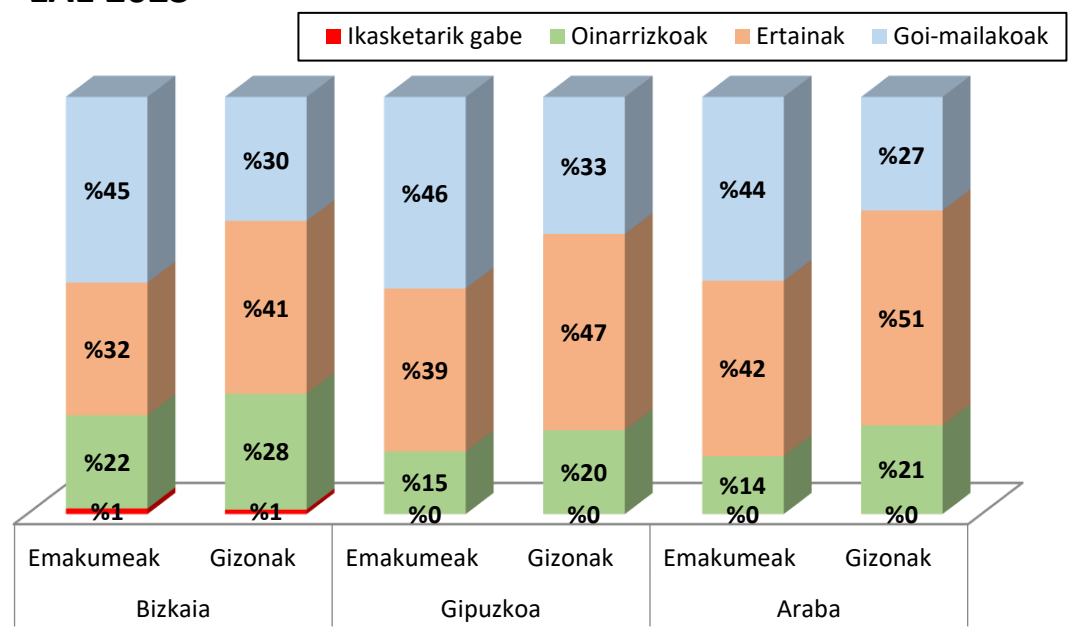
Bestalde, EAEaren mugakideetan eta beste herrialde batzuetan bizi diren pertsoneri ere eman zaie arreta, nahiz eta kasu guzti hauetan, gatazkarekin lotutako pertsonetako bat behintzat, EAEn bizi zen, FBZaren arreta jaso ahal izateko hau baldintza bat dela.

IKASKETA MAILA

Grafikoa behatuz gero, FBZra gerturatu diren pertsonen artean, ikasketa maila ertaina dituzten pertsonak dira nagusi.

Zehazki, 2023an, hiru Lurralde Historikoetako FBZetan, goi-mailako ikasketa-maila duten emakumeak izan ziren gehienak; eta erdi-mailako ikasketak eta lehen mailako ikasketak dituzten gizonak, berriz, ehuneko handiagoa izan dira emakumeekin alderatuta.

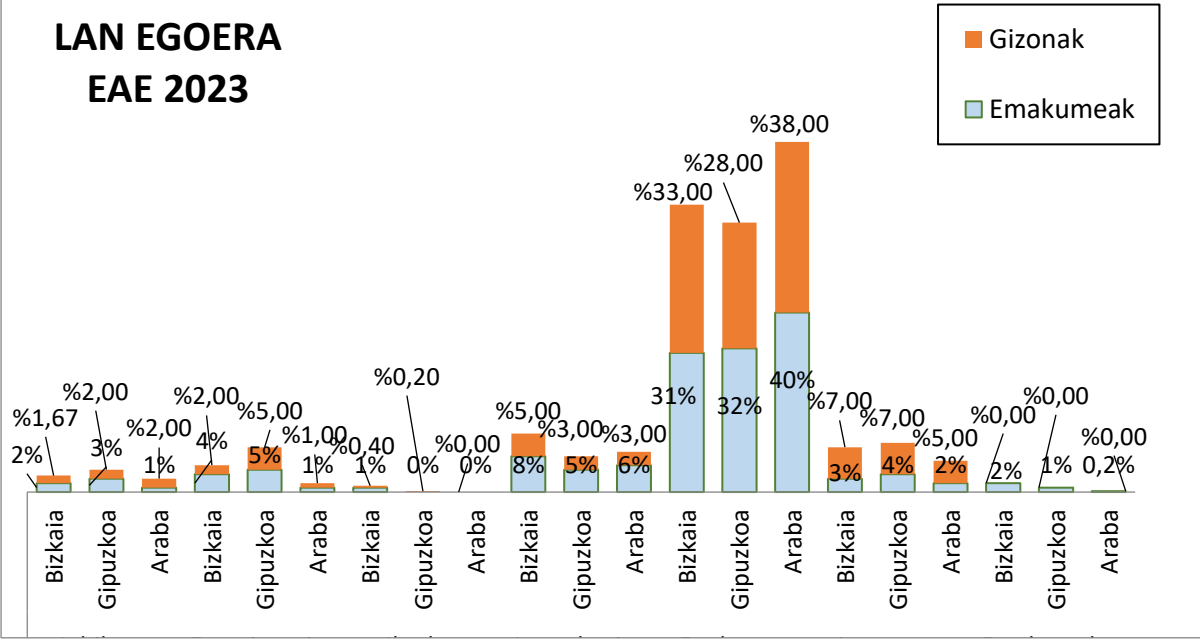
IKASKETA MAILA EAE 2023



LAN EGOERA

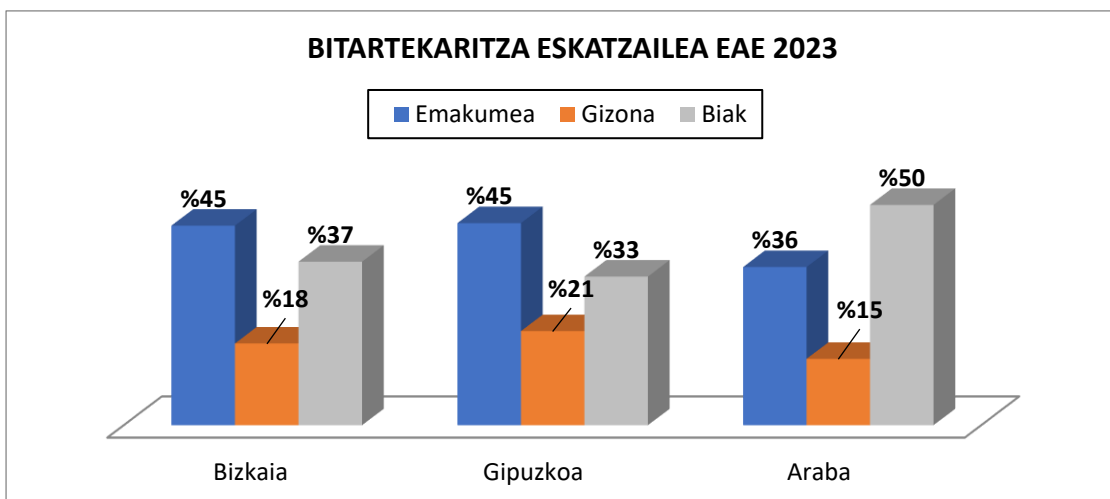
Aurreko urteetan bezala, FBZra jo duten erabiltzaile gehienak lanean daude (%64a Bizkaian, %60a Gipuzkoan eta %78a Araban), langabezian eta autonomo bezala daudenek jarraitzen dituztela. Generoari dagokionez, ez da ia alde esanguratsurik ikusten.

LAN EGOERA EAE 2023



BITARTEKARITZA-ESKATZAILEA

FBZren **Bizkaiko** egoitzan emakumeak izan dira eskaera gehien egin dutenak (%45), gero, bikotea osatzen duten bi pertsonak eskatzen dutenak (%37). **Gipuzkoan**, modu berean, %45 eta %33a, hurrenez hurren. **Araban**, berriz, eskaera erdiak bi pertsonen artean egin direnak dira, eta gero emakumeek egiten dutenak (%36).



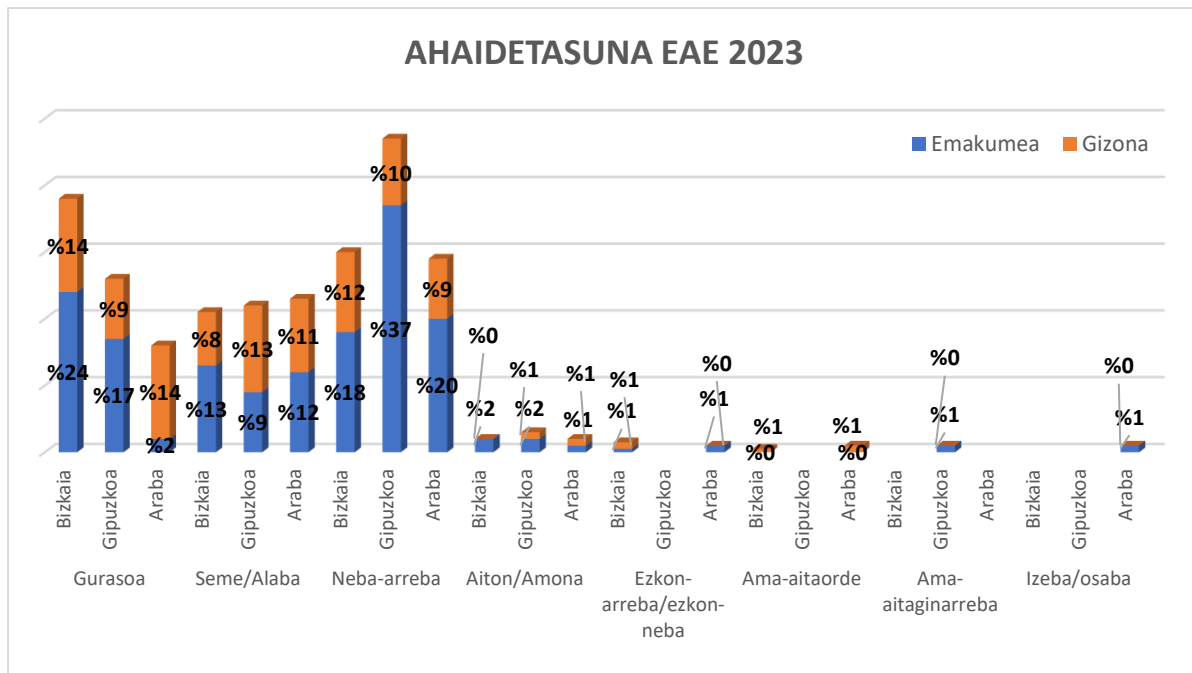
AHAIDETASUNA

Ahaidetasunaren aldagaia bitartekaritzak familia gatazkak artatzen dituen egoeretan baino ez da jasotzen, eta eskatzaileak gatazkarekin duen harremanaren arabera definitzen da.

Aurreko urteko joerari eutsi zaio, eta anai-arreben arteko gatazkak eta belaunaldiartekoak dira nagusi hiru Lurralde Historikoetan.

Belaunaldiarteko gatazkeei buruz, Bizkaian orekatua da ama eta aiten partehartzea. Gipuzkoan, berriz, amen portzentaiak bikoiztu egiten du aitena, eta Araban %14a aitak dira eta %2a amak.

Azkenik, anai/arreben arteko gatazkeei buruz, hiru Lurraldeetan emakume gehiagok hartu du parte, gizonetakoak baino. Batez ere, Gipuzkoan non emakumeen portzentaiak bikoiztu egiten duen gizonarena.

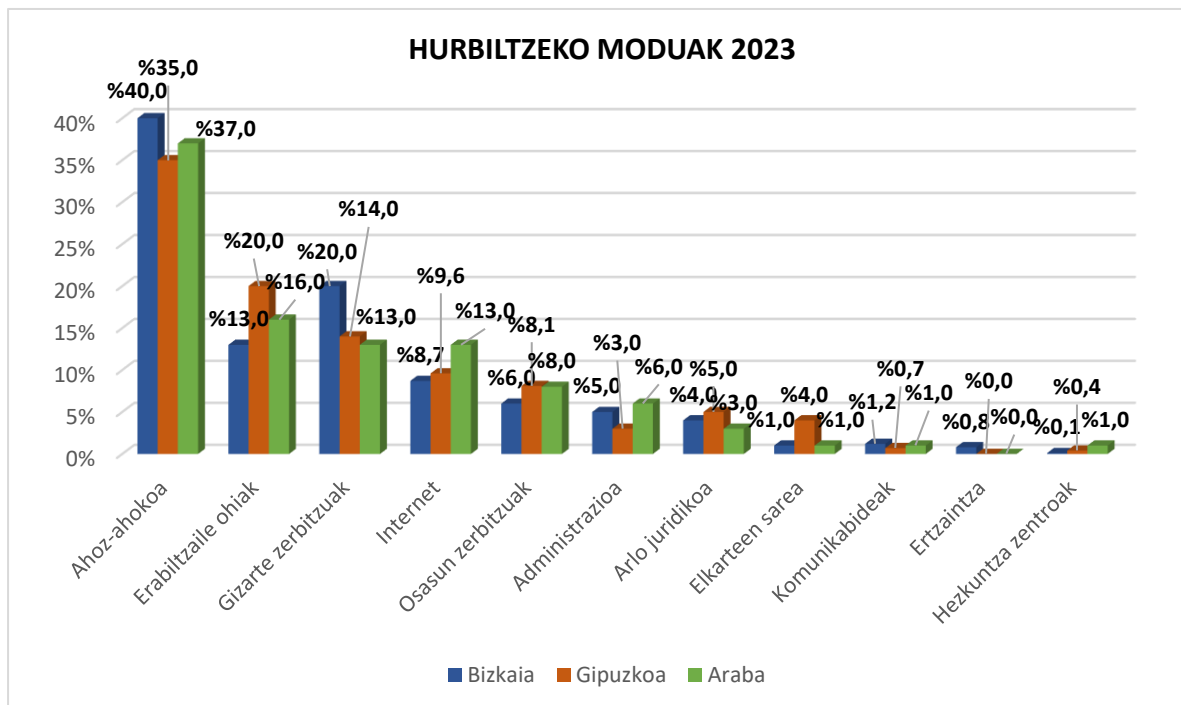


VI. BITARTEKARITZA ZERBITZURA HURBILTZEKO MODUAK

Bitartekaritza zerbitzura "hurbiltzeko moduak" diogunean, herritarrek FBZaren berri izateko (eta zerbitzuan esku-hartze eskaera egiteko) moduak aztertzen ditugu. Horretarako, hurrengo sailkapena egiten dugu:

- **Ahoz-ahoko hedapena:** Lagun, senide edo beste erabiltzaile baten bitartez etortzen diren pertsonak.
- **Gizarte Zerbitzuak:** Udalerrien oinarrizko gizarte zerbitzuen edota lehen mailako arreta zerbitzuetatik eratorritako pertsonak.
- **Administrazioa:** Entitate publiko ezberdinetatik eratorritako pertsonak (Gizarte Segurantzza, Udalak, Foru Aldundiak edo Eusko Jaurlaritza, Udaltzaingoak, Ertzaintza).
- **Elkarteen sarea:** FBZa "hirugarren sektorea" deritzogunaren bitartez ezagutu duten pertsonak.
- **Komunikabideak:** Prentsa, irratia, Internet, etab.
- **Arlo juridikoa:** Orientazio juridikoko zerbitzua, Epaitegiak, Biktimari laguntzeko zerbitzua edota abokatu profesionalen bitartez eratorri diren pertsonak.
- **Osasun arloa:** Osakidetzako osasun zerbitzuetatik, hala nola psikologo profesionalen bitartez, eratorritako pertsonak.

- **Erabiltzaile ohiak:** FBZetara berriro itzultzen diren pertsonak, iraganean hartutako akordioen bat aldatzeko.
- **Hezkuntza arloa:** Hezkuntza-sistematik datozenak.



Grafikoan ikus daitekeenez, ahoz-ahozko hedapena da, oraindik ere, FBZko hurbiltze-modu nagusia, azken urteotan izan den bezala; beraz, aurreko urteetako joerari eutsi zaio.

Hurbiltze moduen artean, zerbitzura bueltatzen diren erabiltzaile ohien kopuruak bigarren multzo garrantzitsuena suposatu du Gipuzkoa eta Araban, eta hirugarrena Bizkaian. Bueltatzeko arrazoiak ezberdinak izan daitezke: Familia antolaketan aldaketak, Familia sistema berrien eraketa, arlo ekonomiko, lan edota bizitokietako aldaketak, ...

Gizarte Zerbitzuetatik informazioa jasotzen duten pertsonak bigarren multzo garrantzitsuena suposatu du Bizkaian (%20a), Gipuzkoan (%14) eta Araban (%13) hirugarrena suposatuz.

Bereizteko beste datu bat honako hauxe agertu nahi genuke: Internet bitartez FBZra gerturatu den pertsona kopurua. Datu hau, giza egokitzearen

ondorio bezala hartzen dugu, zabaltze prozesuan, komunikabide eta sare sozialetan.

VII. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA

VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA

Bitartekaritzako Zerbitzuan gauzatzen den esku-hartze eredua bitartekaritza integralaren kontzeptuaren barruan kokatzen da. Izaera integral hau egiten den koordinazio lanak ematen dio; koordinazio hau Gizarte Zerbitzuen sistemako gainerako zerbitzuekin eta gizarte-babeserako beste sistemekin, hala nola, epaitegiekin, talde psikosozialekin, osasun zerbitzuekin eta hezkuntza zentroekin burutzen delarik. Jarduera hau esku-hartze maila ezberdinetan burutzen da.

Jarraian, arreta-maila ezberdinen deskribapen labur bat egingo dugu. Ondoren, Euskal Autonomia Erkidegoko esku-hartze zuzenaren datuak azalduko ditugu: Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan guztira artatu diren pertsona kopurua, arreta maila ezberdinetan landu diren espedienteen kopurua eta bitartekaritzen bilakaera, guzti hau, FBZak euskal herritarren artean duen ezarpena erakusteko helburuarekin. Azkenik, Lurralde Historiko bakoitzeko FBZan egindako esku-hartze zuzena azalduko dugu zehaztasunez.

VII.1.A. ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA

Zuzeneko esku-hartzea deiturikoa, Familia Bitartekaritza Zerbitzuko erabiltzaileekin zuzeneko arretan egindako jarduerak osatzen dute eta egindako esku-hartzearen arabera, mota bateko edo besteko espedienteak sortzen dira.

Lehenengo arreta maila Familia Bitartekaritzako Zerbitzura hurbiltzea eta telefonoz edo aurrez aurre egiten den kontsultari deritzogu. Ondoren, *bigarren arreta maila* bitartekaritzaren esku-hartzea da, bertan bi espediente mota ezberdintzen ditugula: aurre bitartekaritzakoak eta bitartekaritzakoak, prozesuaren fase guztietan. *Hirugarren arreta maila*



jarraipena da, bitartekaritza prozesua amaitu ostean eta denbora tarte bat igaro ondoren egiten dena.

AURREZ AURREKO EDO TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA

Orokorrean, pertsonak FBZarekin egiten duten lehenengo hartu-emanak beraien egoera azaltzeko, informazioa eskatzeko eta hitzordua hartzeko da. Gehienetan lehen hartu-eman hau telefono bidez egiten dute, baina kasu batzuetan zerbitzuan bertan aurrez aurre ere izaten da eta noizbait ere, posta elektronikoz.

Une horretan, deia egin duen pertsona entzun eta artatu ondoren, eskatzailearen edo eskatzaileen datuak jasotzen dira aurrez prestatutako fitxa batean, adierazitako gatazkaren arabera.

Ondoren, Familia Bitartekaritzako Zerbitzuari buruzko informazio labur bat eskaintzen da, eta jasotako eskaeraren arabera, hitzordu bat eman edo kontsultatu dezakeen beste zerbitzu publiko bati buruzko informazioa eskaintzen zaio. Azken hau eskatzaileak azaldu duen egoeran Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren bidez esku-hartzea posible ez den kasuetan gertatuko da.

Lehen arreta-maila horretatik aurrera eskaeraren antolaketa egiten da, bitartekaritza prozesuari eta lehenengo saioak garatzeko moduari buruz, hau bitartekaritza teknikoki hasi aurretik.

Bestalde, asko dira FBZarekin telefonoz harremanetan jartzen diren profesionalak, gizarte-zerbitzuetatik, osasun arlotik, hezkuntza arlotik eta arlo juridikotik. Kasu batzuetan, zerbitzuari buruzko informazioa lortzea da helburua, eta besteetan haiek ere artatzen dituzten familien inguruan koordinazio lana egiteko edota kasuak bideratzeko ere.

Atal honetan, artatutako pertsonen kopurua telefono, posta elektronikoa eta zuzenean beren egoera azaltzera eta hasiera batean informazioa eskatzera joan diren pertsonen dagokie.

BITARTEKARITZAKO ESKU-HARTZEA

Bitartekaritza eredu honetan egin dugun lanari buruz hitz egitean, bi espediente mota bereizten ditugu:

- AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK: Espediente hauen izaera, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko jarduerak egin arren, bitartekaritza hasi ez duten pertsoneri dagokie, ondorioz, FBZaren esku-hartzea amaitutzat emango dela. Gainera, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak ezberdinduko dira.
- BITARTEKARITZA-PROZESUEN ESPEDIENTEAK: Espediente hauek, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko jarduerak egin ondoren, bitartekaritza hasia adosten duten pertsoneri dagozkie. Era berean, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak ezberdinduko dira (aurkibide orokorraren IV. puntua den "Gatazken tipologia" atalean azaltzen den bezala).

AURRE-BITARTEKARITZA

Aurre-bitartekaritza, bere izenak adierazten duen bezala, bitartekaritza prozesuaren aurreko fasea da.

Aurre-bitartekaritza, Bitartekaritza Zerbitzura egiten den bigarren hurbilpen unea da eta une honetan ez dira beti gatazkaren protagonista guztiak agertzen (bikotekidea edo familiako senideak); beraz, azken kasu honetan, lantaldeak prozesua hasi aurreko elkarrizketak antolatuko ditu, familiaren eta gatazkaren ezaugarriak kontuan harturik.

Artatzearen bigarren maila honetan, azaldutako egoerari buruzko informazioa biltzen da, gatazka entzun eta ulertuz.

Ondoren, alderdi pertsonal eta familiarrei buruzko datuak hartzen dira elkarrizketa egituratu baten bidez, bertan telefonoz jasotako informazioa zabalduz, eta bitartekaritza prozesuaren ezaugarriei, bitartekaritza taldearen eginkizunei eta akordioen irismenari buruzko



informazioa ematen da. Fase honetan, alderdiek bitartekaritza prozesua hastea adosten dute.

Ezaugarri bereziak dituzten kasuetan, profesionalen lantaldeak egoera bitartekaritzarako bideragarria ote den aztertzen du. Nahiz eta bitartekaritza ezinezkoa izan, inplikaturako pertsona batek prozesua hasteko interesik agertu ez duelako, edota profesionalen taldeak kasu eta une zehatz horretan bitartekaritza prozesuaren hasiera desegokia dela baloratu duelako, alderdi juridikoei buruzko informazioa eskaintzen da, baita gizarte-baliabideei buruzkoa ere. Kasu batzuetan, orientazio psikologikoari buruzko informazioa ere eskaintzen zaie, baina beti bitartekaritzaren testuinguruan.

Aurre-bitartekaritza fasea alderdiek bitartekaritza-prozesua hastea adosten dutenean amaitzen da, edo, arestian aipaturako kasuen arabera, prozesua hastea ezinezkoa denean.

Zerbitzura joaten diren pertsona guztiak bitartekaritzaren aurreko fase horretatik igarotzen dira, ondoren, **bitartekaritza-prozesua hasi ala hasten ez duten pertsoneri** eskaintzen zaien arretari buruzko zerbitzua da.

Arreta honek saio kopuru ezberdina izan dezake espediente bakoitzean, hau da, gatazkaren protagonista diren pertsonen kopuruaren arabera, gatazka motaren arabera eta pertsonen gatazkan bizi duten unearen arabera.

BITARTEKARITZA PROZESUA

Bitartekaritza prozesua gatazkan inplikaturak dauden alde guztiek hala adostu eta borondatez onartzen dutenean hasten da. Hau lortutako lehenengo akordio izango da eta Hasierako Aktan jasotzen da, alderdiek zein prozesua gidatuko duen pertsonak edo pertsonen sinatzen dutela. Une horretan, lantaldeak gatazkaren eta familiaren ezaugarrien arabera, bitartekaritza edo ko-bitartekaritza lan bat egingo duten erabakiko dute. Momentu horretatik aurrera, bitartekaritza prozesua hasten da bere fase



ezberdinekin, saio edo elkartze kopuruak kasu bakoitzaren araberakoak izango dira.

Familiei eta/edo bikoteei arreta integrala eskaintzeko helburuarekin, familiei eta/edo bikoteei informazioa eman dieten eta Familia Bitartekaritzako Zerbitzura bideratu diren zerbitzuekiko koordinazioa gauzatzen da. Kasu bakoitzean hautemandako premiak eta eskaria kontuan hartuta egiten da koordinazio hori. Hasiera batean, alderdiek bitartekaritza-prozesua hastea adosten dutenean, koordinazio-fitxa osatzen da, familia hori artatzen duen profesionalari zuzendua. Fitxa horretan, bi alderdiek prozesua hasi dutela eta prozesuaren xedea adierazten da. Era berean, bitartekaritza amaitu ondoren, aldeek akordioarekin bat egiten dute, horren berri emateko. Kasu batzuetan, telefono edo posta elektronikoko bidezko komunikazioa ere ezarri da.

JARRAIPENA

Jarraipen fasea gure esku-hartzearen funtsezko alderdia da. Alde batetik, bitartekaritzan lortu zituzten akordioei dagokienez pertsonak izan duten bilakaera ezagutzeko aukera ematen digu, eta, bestetik, erabiltzaileek prozesu horretan parte hartzeari, prozesu horren iraupenari eta bitartekaritza-taldeak eskainitako arretari dagokienez duten gogobetetze-maila ezagutzeko aukera ematen digu. Horrez gain, prozesuak akordioak ahalbidetu dituen eta bitartekaritzak zertan lagundu dien jakitea errazten du.

Komunikazioan, lankidetzan eta erabakiak hartzean izandako bilakaera ikus daiteke, baina zalantzarik gabe, kasu bakoitzaren jarraipena egiteko unean jakin daiteke pertsonak nola jarri dituzten akordioak abian, eta nola egokitu diren familiaren bizitzan izan diren aldaketetara.

Jarraipenetan jasotako informazioak etorkizunean sor daitezkeen gatazkak edo zailtasunak konpontzeko bitartekaritza prozesuan hartu duten gaitasuna islatzen da, izan ere, komunikazio-trebetasunak eta aurre egiteko baliabideak ikasi dituzte, akordioetan aurrera egiteko edo horiek aldatzeko.

Hori dela eta, bi jarraipen mota egiten dira:



- Bitartekaritza lantaldearen ekimenez:
Bitartekaritza prozesua amaitu eta 6 hilabete edo urtebete igaro ondoren egiten den jarraipena, bai telefonoz, banakako hitzorduan edo protagonista guztiekin batera, bitartekaritzan esku hartu duen bitartekariak eskatuta eta parte-hartzaileek onartuta.
- Bitartekaritza prozesuko pertsona parte-hartzaileen ekimenez, bitartekaritza prozesua amaitu ondoren.

Jarraipena, kasu bakoitzean, denbora epe ezberdina igaro ondoren egin daiteke, hau da: 6 hilabete igaro ondoren, Familia Bitartekaritzarako Euskal Legeak dioen bezala, urtebete edo beraiekin lan egin duen bitartekariak egokia deritzon epean. Era berean, bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenek, egokia deritzoten denbora igaro ondoren, jarraipen hitzordu bat eskatu dezakete.

Jarraipenaren helburua, alde batetik, FBZ erabili ondoren bikote edo familia bakoitzaren egoera ezagutzea da, eta bestetik, hartu diren akordioen erabilera jakitea, hau da, aldaketaren bat egin den eta aldaketa horiek nola adostu diren ezagutzea.

Akordioen erabilerari dagokionez, izapide judizialik egin den ala ez jakin nahi da, eta baiezko kasuan, zein den izapidetzearen egoera. Bestetik, izapidetzearen aurretik aldaketaren bat egin den egiaztatu nahi da.

Akordioek denboran zehar izan duten bilakaerari dagokionez, helburua akordioak mantentzen eta errespetatzen diren jakitea da, eta zer bilakaera izan duten sinatu zenetik jarraipenaren unera arte. Hau da, epe horretan aldaketa adierazgarririk egon den, nola egokitu diren eta nola kudeatu duten.

Segimenduak aukera ematen digu, halaber, zerbitzu honetan hartutako akordio guztiei eman zaien erabilgarritasuna egiaztatzeko, hau da, banantzeko edo dibortziatzeko izapidetze judiziala, Etxebideren babes ofizialeko etxebizitzaren eskaera eskuratzea, oinarrizko errenta bezalako laguntza ekonomikoak eskuratzea, bekak...

VII.1.B. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK

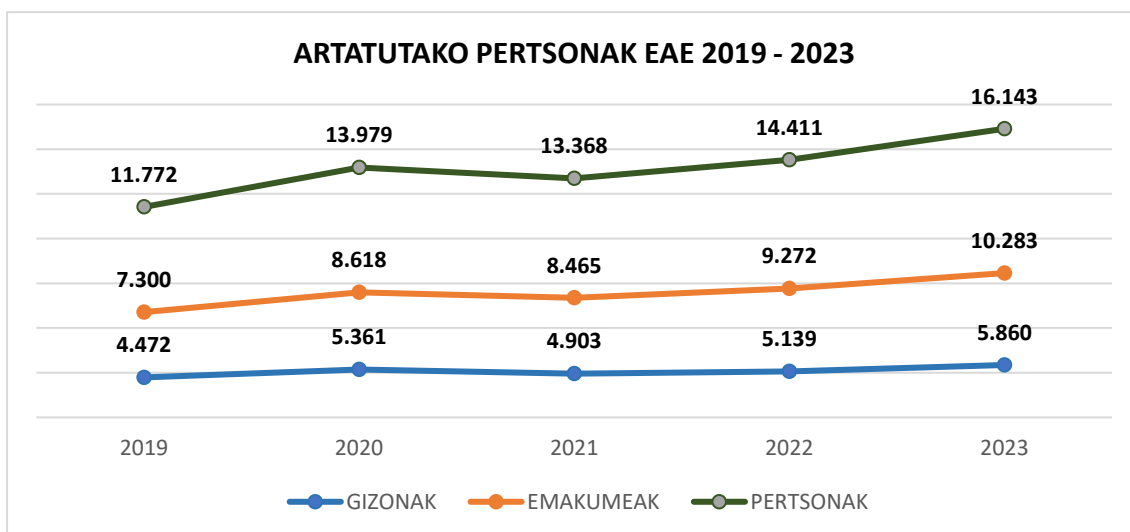
ARTATUTAKO PERTSONAK

FBZ erreferentea da oraindik ere pertsona askorentzat informazioa bilatzeko eta elkarrizketaren bidez erabakiak hartzeko, bizitzen ari diren familia-egoerei dagokienez.

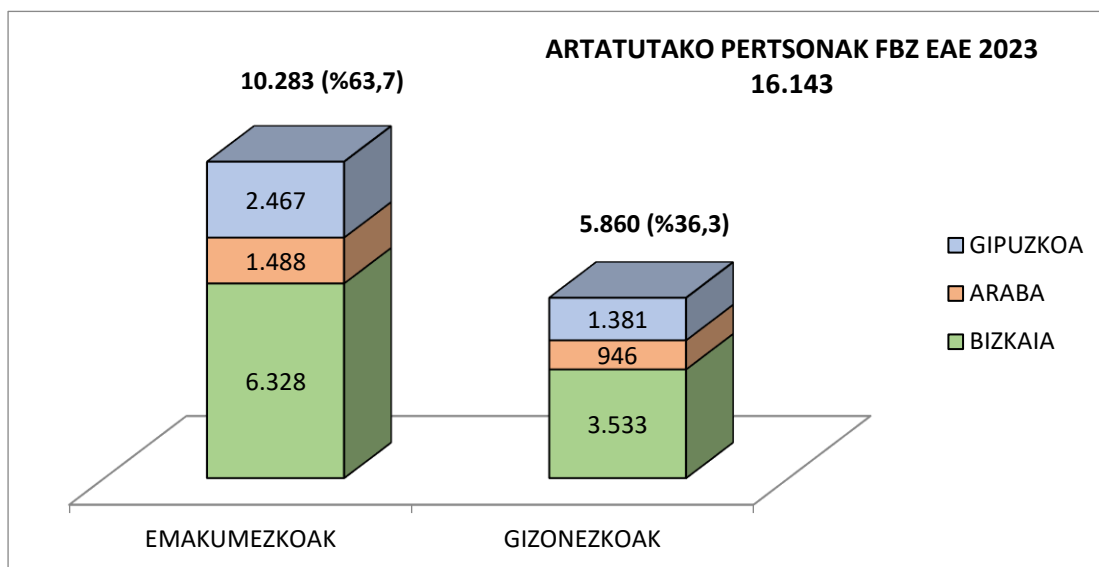
FBZn artatutako pertsonen kopuruak goranzko joerari jarraitzen dio urtez urte. Horrela, 2023an, EAEn egindako lanean **16.143 pertsona** artatu dira (10.283 emakume eta 5.860 gizon), esku-hartze maila desberdinetatik (telefono bidezko arreta, bitartekaritza eta jarraipena), eta **%11,3ko igoera izan da 2022an artatutakoekin alderatuta**. Lurralde historikoen arabera, Bizkaian 9.861 pertsona artatu dira (3.533 gizon eta 6.328 emakume), Gipuzkoan, Donostiako eta Tolosako egoitzetan, 3.848 pertsona (1.381 gizon eta 2.467 emakume), eta Araban, 2.434 (946 gizon eta 1.488 emakume).

ARTATUTAKO PERTSONAK 2023	GIZONAK	EMAKUMEAK	GUZTIRA
BIZKAIA	3.533	6.328	9.861
ARABA	946	1.488	2.434
GIPUZKOA	1.381	2.467	3.848
PERTSONA GUZTIRA	5.860	10.283	16.143

Hurrengo grafikoak azken 5 urteetan EAEn FBZn artatutako pertsonen kopuruaren goranzko joera erakusten du.



Artatutako pertsonen datuek erakusten dute emakumeak direla, oraindik ere, ehuneko handienean (**%63,7**) FBZra jotzen dutenak, gizon kopuruarekin konparatuz (**%36,3**).



FBZan artatutako gizonen eta emakumeen ehunekoa aldatu egiten da egindako esku-hartze mailaren arabera. Hurrengo taulan ikus dezakegu FBZarekin lehen harremana duten pertsona gehienak emakumeak direla eta beste esku-hartze mailetan ehuneko horiek berdintzen ari direla.

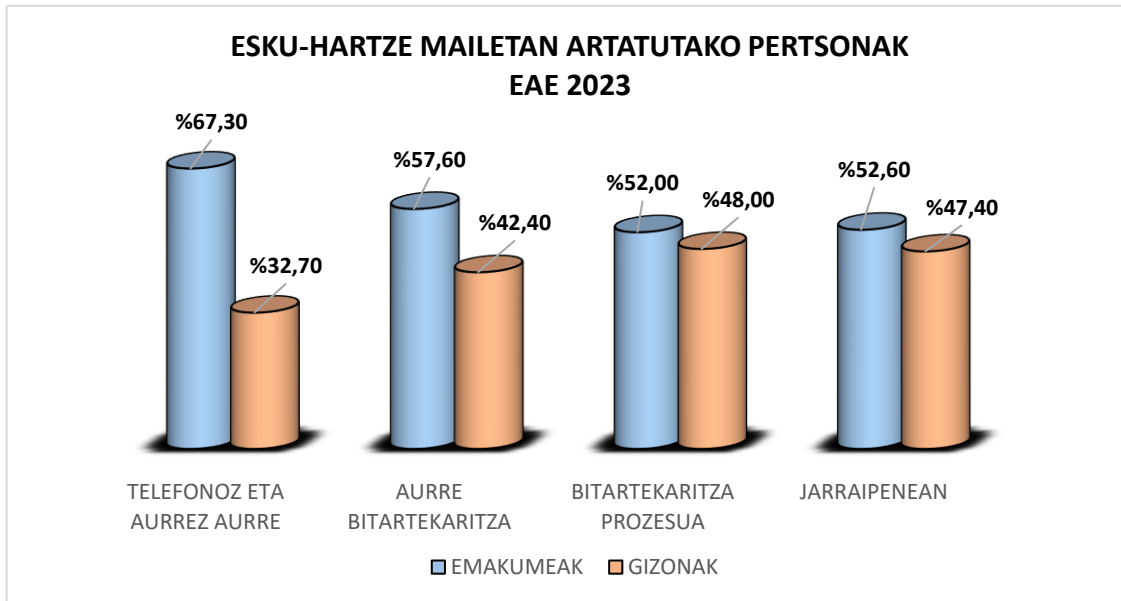
Telefonozko arretan, gehiengoak emakumeak izan dira (**%67,3**), gizonezkoen ehunekoak **%32,7**koa izanik.

Aurre-bitartekaritzan, zerbitzua eskatzen duten gizonen ehunekoak (42,4), gerturaten ari dira, poliki-poliki, emakumezkoen ehunekoetara (57,6).

Bitartekaritza prozesuetan eta jarraipenetan (%52 emakumezkoak eta %48a gizonen kasuan) emakumezkoen ehunekoak gizonen antzerakoagoa da.

ARTATUTAKO PERTSONAK 2023 16.143	EMAKUMEAK			GIZONAK		
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
TELEFONOZ ETA AURREZ AURRE	%67,3 5.078 1.925	%67,5	%67,1 948	%32,7 2.462 943	%32,5	%32,9 457
GUZTIRA	%67,3			%32,7		
AURRE BITARTEKARITZA	%58,8 319 215	%54,0	%60,1 203	%41,2 223 142	%46,0	%39,9 173
GUZTIRA	%57,6			%42,4		
BITARTEKARITZA PROZESUAK	%51,8 %52,3 641 225		%51,8 224	%48,2 %47,7 596 207		%48,2 208
GUZTIRA	%52,0			%48,0		
JARRAIPENEAN	%53,5 %53,4 290 102		%51,1 113	%46,5 %46,6 252 89		%48,9 108
GUZTIRA	%52,6			%47,4		

Ondorengo grafikoa, artatutako emakume eta gizonen arteko ehunekoen aldaketez jabetu gaitzke, esku-hartze ezberdinetan:



EGINDAKO ESKU-HARTZEAK

Pertsonen arretan eta espedienteen garapenean **20.673 esku-hartze** egin dira (12.502 Bizkaian, 3.454 Araban eta 4.717 Gipuzkoan) 2022ean baino **%15 gehiago**.

EGINDAKO ESKU-HARTZEA 2023	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
	12.502	3.454	4.717	20.673

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK

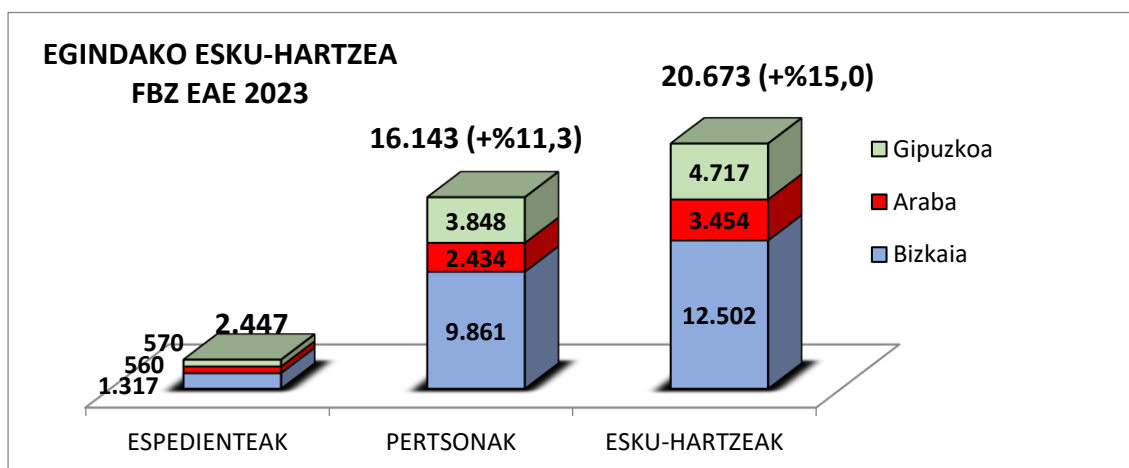
2023. urtean, arreta-maila guztietan (aurre-bitartekaritza, bitartekaritza prozesuak eta jarraipena), guztira, **2.447 espediente** landu dira hiru Lurralde Historikoetako Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan (Bilbo, Gasteiz, Donostia eta Tolosa). Espediente guztietatik, 1.317 espediente Bizkaikoak dira, 560 Arabakoak eta 570 Gipuzkoakoak espediente (514 Donostiako egoitzan eta 56 Tolosako egoitzan).

2023.URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	382	224	250 DONOSTIA TOLOSA 222 28	856
BITARTEKARITZA- PROZESUEN ESPEDIENTEAK	591	211	206 DONOSTIA TOLOSA 181 25	1.008
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	344	125	114 DONOSTIA TOLOSA 111 3	583
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.317	560	514 56 570	2.447

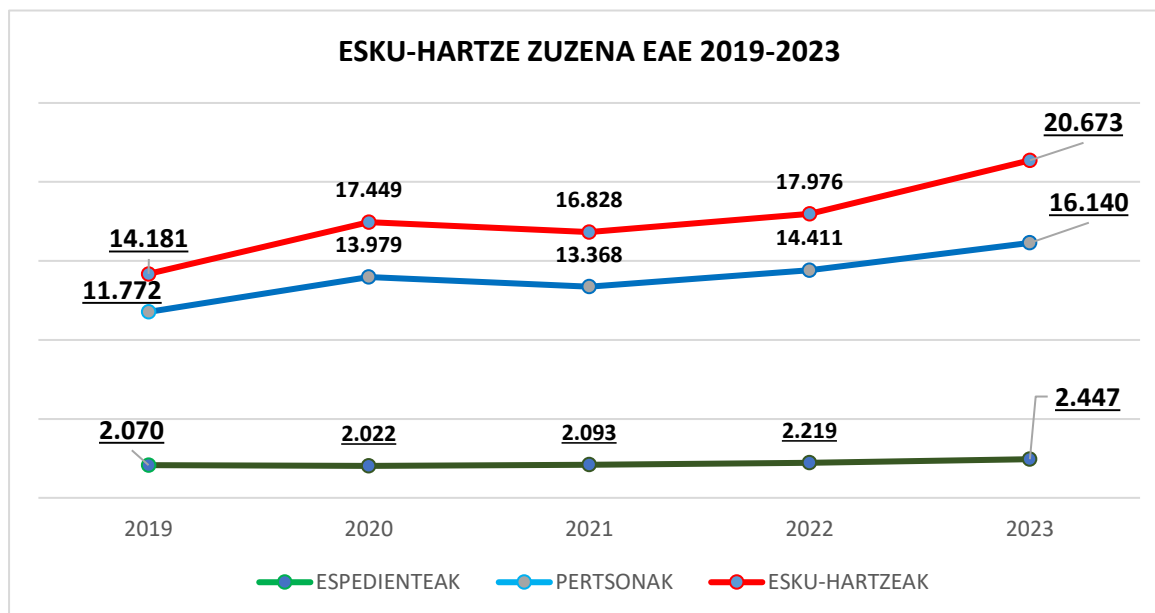
Familia Bitartekaritza Zerbitzuak **2.447 espediente** ireki ditu 2023. Urtean Eusko Jaurlaritzaren lau egoitzetan (Bilbo, Donostia, Gasteiz eta Tolosa). Hau da **2.447 FAMILIEKIN** egin du lan. Honek, **%9,7ko igoera suposatzen du, 2022 urtearekiko.**

Ondorengo grafikoan, Lurralde Historiko bakoitzean, espediente, pertsona eta esku-hartze mailan suertatutako eragiketak ikus ditzakegu.

Azken 5 urte hauetan FBZn egindako jardueraren bilakaeran, 2019tik (pandemiaren aurreko urtea) 2023. urtera arte, ondorengo grafikoak erakusten duen bezala, artatutako pertsonen kopuruak goranzko joera izan



duela ikusten dugu, eta 2023an 2019an artatutakoak baino %31,3 handiagoa izan da. Landutako espedienteek dagokienez, apurka-apurka gora egin du, %17ko igoerara iritsi arte, eta jardueraren garapenean egindako esku-hartzeetan %45,78o igoera izan da.



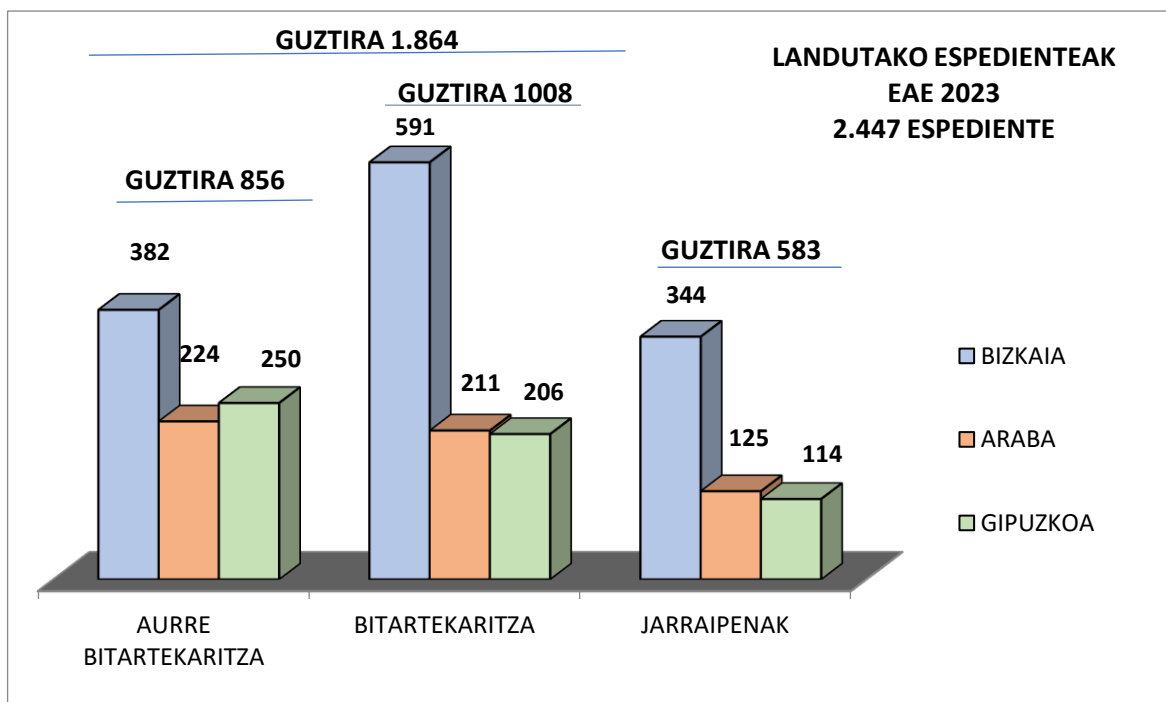
Espediente guztietatik (2.447), 1.864 Bitartekaritza espedienteak dira eta 583 Jarraipen espedienteak.

Bitartekaritza espedienteen artean (1.864 espediente), 856 Aurre-bitartekaritzakoak izan dira. Hau da, planteatutako egoera inguruko informazioa jaso, bitartekaritzari buruzko informazioa eman eta eskakizuna antolatzen bideratutako esku-hartzea izan da.

Kasu batzuetan ez da prozesua hasi, bi alderdiek ez baitute borondaterik izan, eta beste batzuetan, egoera aztertu ondoren, taldeak bideragarritasunik ez duela uste duelako. Era berean, informazio juridikoa eman zaie bitartekaritzaren testuinguruan, informazio psikologikoa eta zein baliabide eta zerbitzutara jo behar duten, eta kasu batzuetan horietara bideratu dira.

Bitartekaritza-prozesuen espedienteak, aurre-bitartekaritzako fasea amaitu ondoren prozesua hastea erabakitzen duten eta taldeak

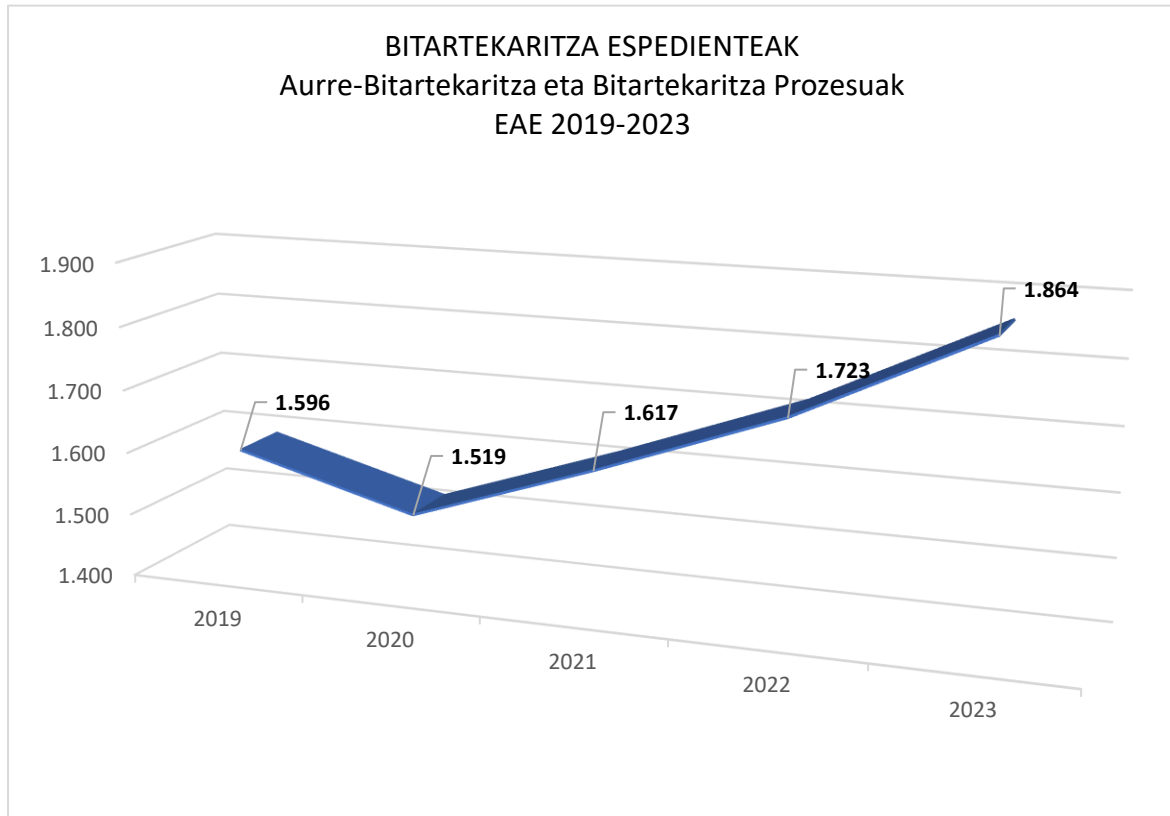
bideragarritasuna baloratzen duten familiei dagozkienak dira, guztira 1.008 izan direla.



Zehazki, bitartekaritza (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) EAEn lan egindako espedientei dagokionez, hiru lurralde historikoetan izan da gorakada. **Aurre-bitartekaritza espedienteak %13,8 gehitu dira 2022aren aldean, eta bitartekaritza-prozesuak %3 handiagoak izan dira.**

Hala ere, aurre-bitartekaritzako espedienteen eta bitartekaritza-prozesuen bilakaerak ibilbide desberdina izan du lurralde historiko bakoitzean, eta FBZ bakoitzaren datuak azaltzean zehaztuko dugu, hurrengo ataletan.

Hurrengo grafikoan ikusten da urtez urte gora egin dutela EAEn FBZan lan egindako bitartekaritza-espedienteak (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak).



GATAZKEN TIPOLOGIA

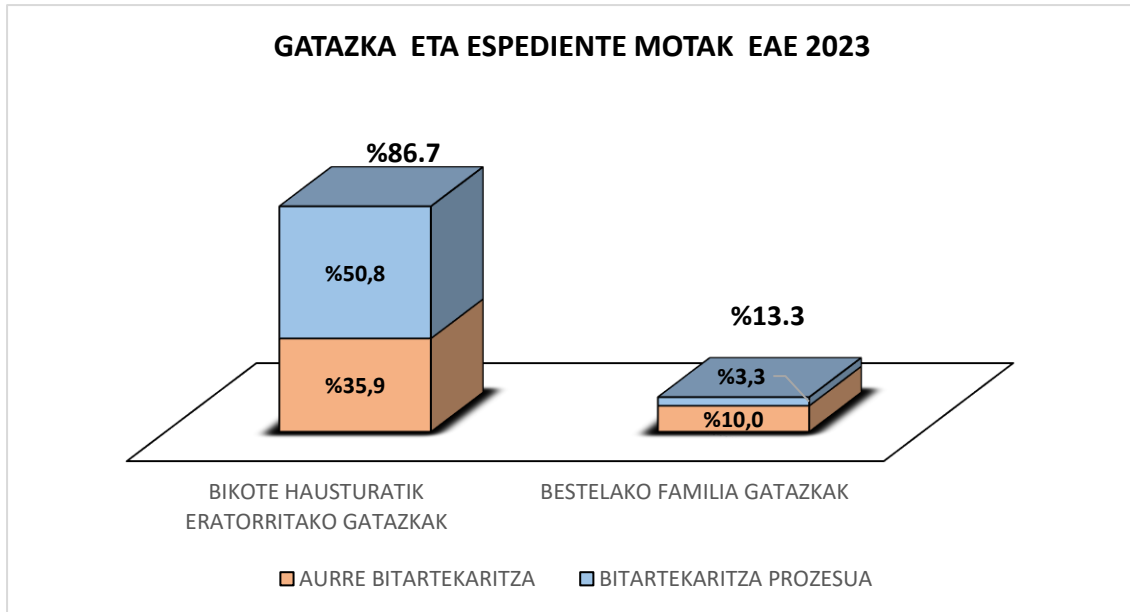
Gatazken tipologiari dagokionez, irekitako espedienteen **%86,7ek bikotea haustearen ondoriozko gatazkekin** zerikusia izan dute, eta **%13,3ek kategoria desberdinetako familia gatazkekin**.

2023. URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA		GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	382	224	250 DONOSTIA TOLOSA 222	28	856
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	304	172	169	24	669
FAMILIA GATAZKAK	78	52	53	4	187
BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK	591	211	206 DONOSTIA TOLOSA 181	25	1.008
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	557	198	167	24	946
FAMILIA GATAZKAK	34	13	14	1	62
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	973	435	456		1.864

Gatazken tipologiaari dagokionez, irekitako espedienteen %86,7ek **bikotea haustearen ondoriozko gatazken** barruan kokatzen dira, %35.9 Aurre-Bitartekaritza eta %50,8 Bitartekaritza prozesuak direlarik. Honen arabera ikus dezakegu, etorri diren pertsonen %58.6a hasi direla geroago Bitartekaritza prozesua.

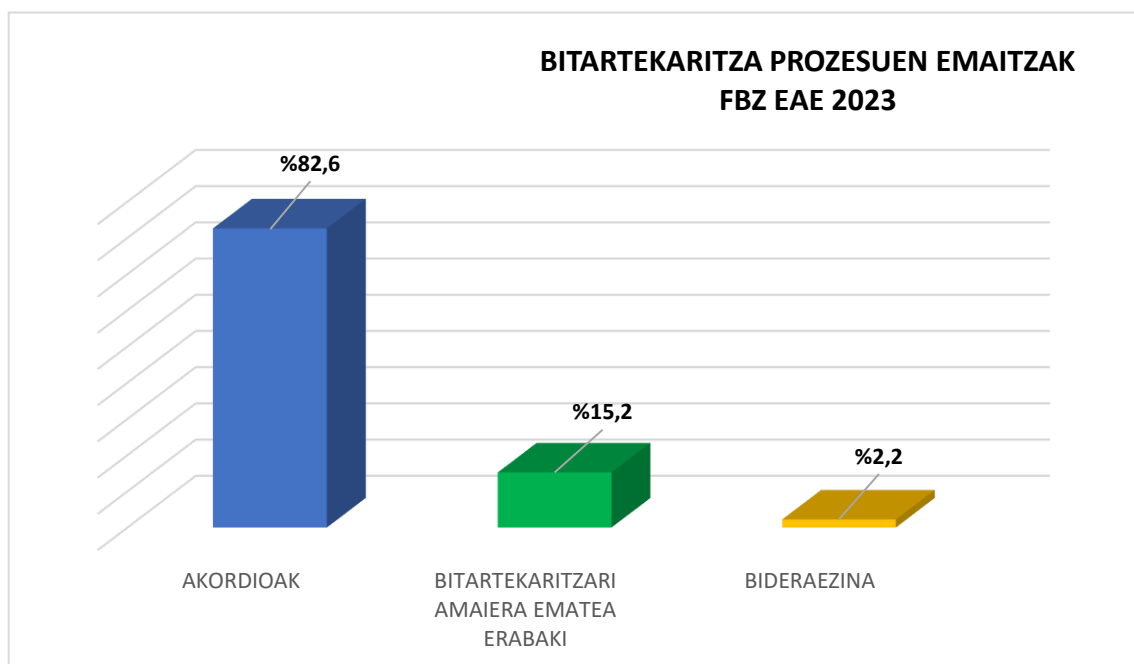
Beste aldetik, **familia-gatazken beste tipologia** arloan kokatzen diren %13.3tik, %10a Aurre-Bitartekaritza espedienteak izan dira eta %3.3a Bitartekaritza prozesuak. Hau da, kasuen % 25ak Bitartekaritza prozesua hasi egiten du.

Adierazgarria da, pertsona dezentek uko egiten diola Familia Bitartekaritzari, edota hasi ere ez duen egiten, batzuk lehenengo zita informatiboan ere ez du parte hartzen nahiz eta ordua hartu izan.



Aurten landutako bitartekaritza-prozesu guztietatik (1.008), 823 amaitu dira eta 185 prozesuan daude.

Amaitutako bitartekaritza prozesuetatik, **%82.6ek** (680 espediente) **akordioekin** amaitu dute prozesua. **%15,2** partaideek bitartekaritzari **amaiera ematea erabaki dutenean** (125 espediente) eta **%2,2an** prozesua **bideraezina** izan denean (18 espediente) amaitu dira.





Hitzarmenen bidez amaitutako bitartekaritzen portzentaia handia mantendu egiten da, 2022. urtean (%82.3) 2021koak baino %8.10 handiagoak izan zela.

Hona hemen, Bitartekaritza prozesuen emaitzak 2023. urtean.

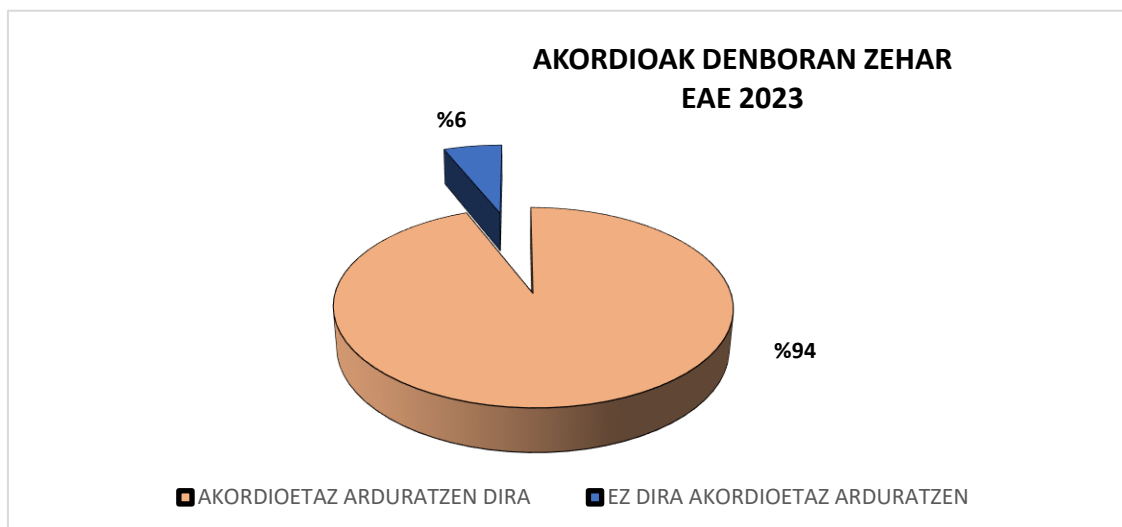
AMAITUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUAK 2023	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
AKORDIOAK	%86.8	%75.7	%79.2
BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKITZEN DUTE	%10.4	%21.7	%20.8
BIDERAEZINAK	%2.8	%2.6	%0

Bikotea haustearen ondoriozko gatazkekin zerikusia izan duten bitartekaritza-prozesu amaituetako **saioen batez bestekoa 4,8koa** izan da. **Beste familia-gatazka batzuekin** zerikusia izan duenean, saioren batez bestekoa **6,1** izan da.

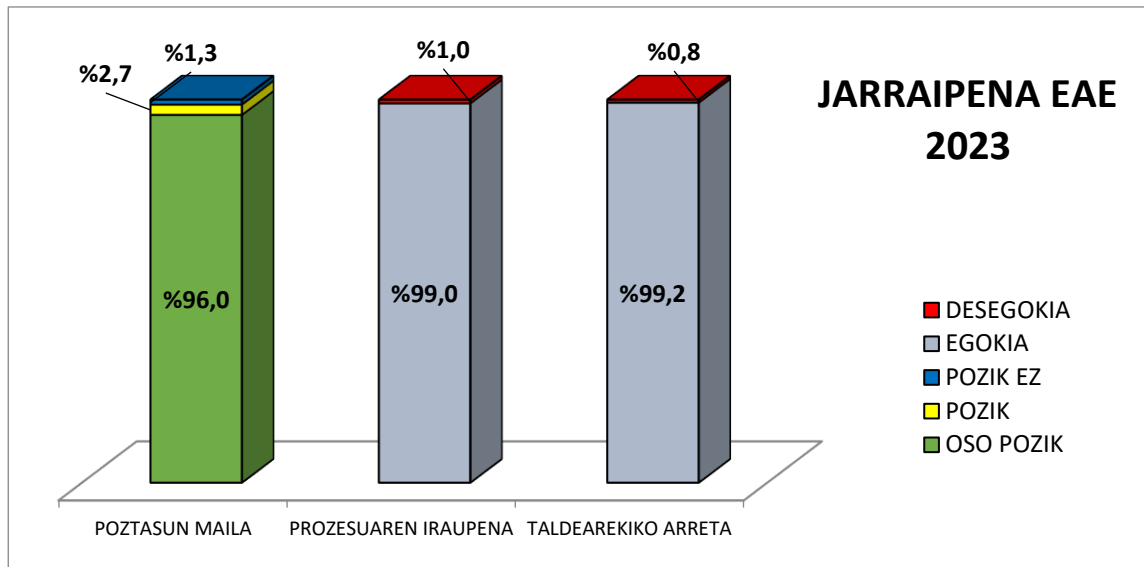
Bitartekaritza amaitu ondoren, taldeak hitzarmenen bidez amaitutako espedienteen jarraipena egiten du, arestian azaldu bezala. Jarraipenari esker, bitartekaritza-akordioek denboran izan duten bilakaerari buruzko informazioa lor dezakegu, eta akordioak betetzeari eta familia egoera berrietara eta bere bilakaerara egokitzeko gaitasunari dagokionez, pedagogia- eta erantzukizun-efektua ikus dezakegu.

Kasuen %94an, bitartekaritza-prozesu batetik pasatu diren pertsonak **beren erabakien erantzule dira**. Hau da, akordio horiek mantentzen dituzte, aldatu egiten dituzte familia-egoera berrira egokitzeko (bai FBZan, bai haien artean) edo harremana berreskuratzen dute.

Beren erabakiez **arduratzten ez diren pertsoneri** dagokienez, bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren, parte-hartzaileek hirugarren pertsonen esku uzten dute beren erabakien edukiaren erantzukizuna, hau da, **%6**. Erantzukizun hori abokatuek edo epaile eta magistratuek izan dezakete, auzi-prozedura judicial bat hasten dutenean. Lortutako akordioak mantentzen ez dituzten pertsonak ere kategoria honetan sartzen dira.



Jarraipen-fasearen beste helburuetako bat erabiltzaileek prozesu horretan duten parte-hartzeari, haren iraupenari eta bitartekaritza-taldeak eskaintako arretari buruz duten gogobetetze-maila ezagutzea da, prozesu horrek protagonistentzat akordio gogobetegarriak erraztu dituen jakitea, eta zerbitzu horretatik igarotzea lagungarria izan den egiaztatzea. Gogobetetasunari buruzko galdetegitik lortutako informazioari esker, parte-hartzaileen beharrak aldatu eta/edo horietara egokitu ahal izango gara, eta arreta egokiagoa eskaini.



Pertsonen %96 oso gustura dago bitartekaritza-prozesuan parte hartu duelako, %2,7ak gogobetetze-maila ertaina adierazi du eta %1,3 ez dago gustura.

Prozesuaren iraupenari dagokionez, **%99ak egokitzen** du, eta %1ak desegokitzen.

Pertsonen **%99,2ak egokitzen du jasotako arreta**, taldearen profesionaltasuna eta inpartzialtasuna nabarmenduz eta %0,8 desegokia.

FBZaren datuak EAEn labur aurkeztu ondoren, hurrengo puntuetan eskainitako informazioa zabalduko da, FBZan egindako lanaren irudi garbiagoa eta zehatzagoa lortzeko. Horretarako, Bizkaiko, Gipuzkoako eta Arabako Lurralde Historiko bakoitzeko Familia Bitartekaritza Zerbitzuan egindako esku-hartzearen datuetan sakonduko dugu.

VII.1.C. BIZKAIKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA

2023.KO TXOSTENA BIZKAIA

ESPEDIEN TE KOPURUA	ESKU HARTZEA K	GUZTIRA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONOZ ETA AURREZ AURREKOA ARRETA		7.540	2.462	5.078
			7.540	

2) BITARTEKARITZA	973	4.353	1779	
			819	960
BIKOTE GATAZKAK	861	3.897	724	821
FAMILIA GATAZKAK	112	456	95	139

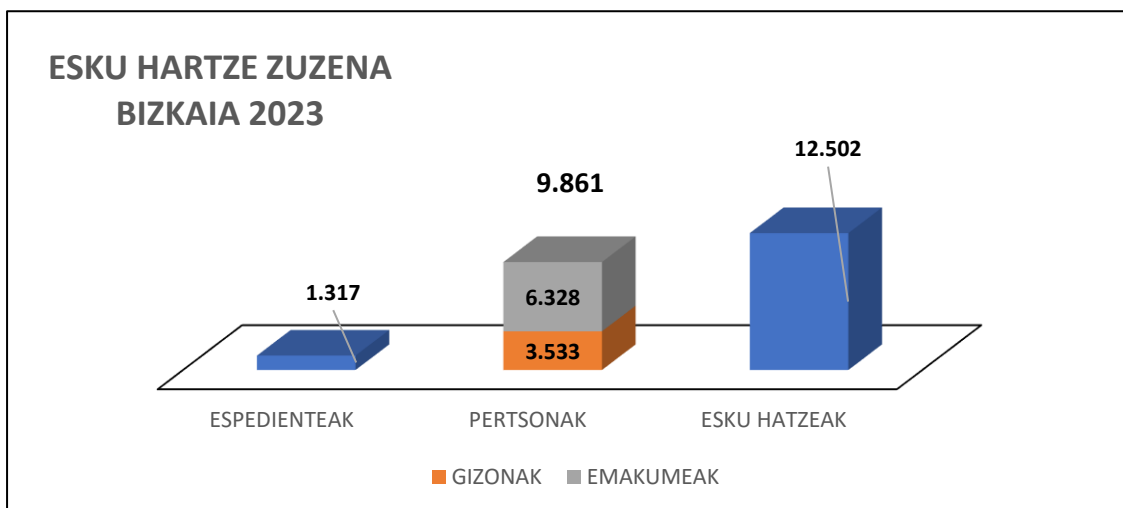
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	382	716	542	
			223	319
BIKOTE GATAZKAK	304	526	168	248
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	2	-
FAMILIA GATAZKAK	78	190	48	66
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	1	1
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	3P/1F	3P/1F

BITARTEKARITZA-PROZESUEN ESPEDIENTEAK	591	3.637	1.237	
			596	641
BIKOTE GATAZKAK	557	3.371	549	565
Espediente berriak	454	2.888	451	457
Espediente burutugabeak	103	483	88	94
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	10	14
FAMILIA GATAZKAK	34	266	44	70
Espediente berriak	28	235	35	52
Espediente burutugabeak	6	31	6	7
Artatutako adingabeko seme - alabak	-	-	3	11
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	2P/1F	5P/1F

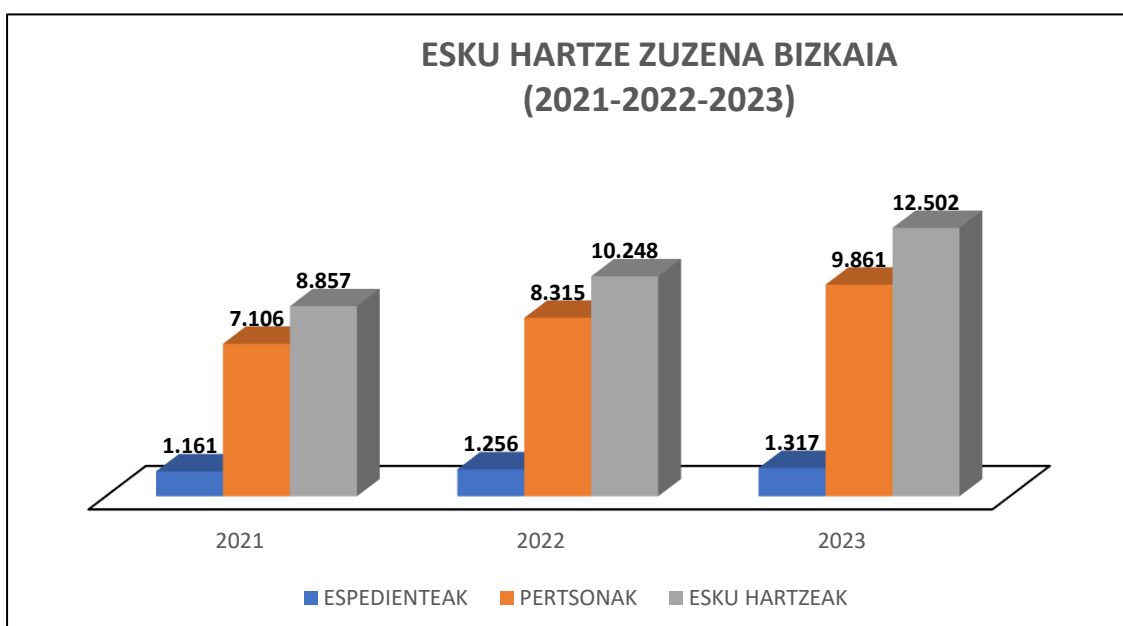
3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	344	609	542	
			252	290
BIKOTE GATAZKAK	328	590	248	275
FAMILIA GATAZKAK	16	19	4	14
ARTATUTAKO PROFESIONALAK			0	1
GUZTIRA	1.317	12.502	3.533	6.328
			9.861	

2023. Zuzeneko esku - hartzearen maila ezberdinetan egindako lanak (telefono bidezkoa eta aurrez-aurreko arreta), bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta egindako jarraipenak, guztira 9.861 pertsonari eman die zuzeneko arreta; horietatik 3.533 gizonetzkoak eta 6.328 emakumezkoak. Bizkaiko FBZaren egoitzan artatutako familiei dagokienez espedienteen kopurua 1.317 izan da eta egindako esku - hartzeak 12.502 izan dira.



Datu hauek erakusten dutenez, aurreko urteekin alderatuta, gora egin dute landutako espedienteek, arreta jaso duten pertsonak eta esku - hartzeak.



2021. urteari dagokionez, 2023.ean landutako espediente kopurua %13a igo da, arreta jaso duten pertsona kopurua %38a eta egindako esku hartzekoa, %41a.

2021. urtearekin alderatuta, "aurrez-aurreko esku - hartzea" ere %8,1ean igo da landutako espedienteetan, %17 pertsona gehiago artatu dira eta %15,7 esku - hartzeak.

Ondoren, Bizkaiko FBZan eskainitako arreta, telefono bidezko arreta eta aurrez aurreko laguntza, bitartekaritza (aurre - bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenei dagokienez egindako lana zehaztuko dugu.

Azken urteotan, gora egin du espediente kopuruak, bikote hausturaren eta familia gatazken ondorioz sortutako gatazkei dagokienez.

VII.1.C.1 ARTATUTAKO PERTSONAK

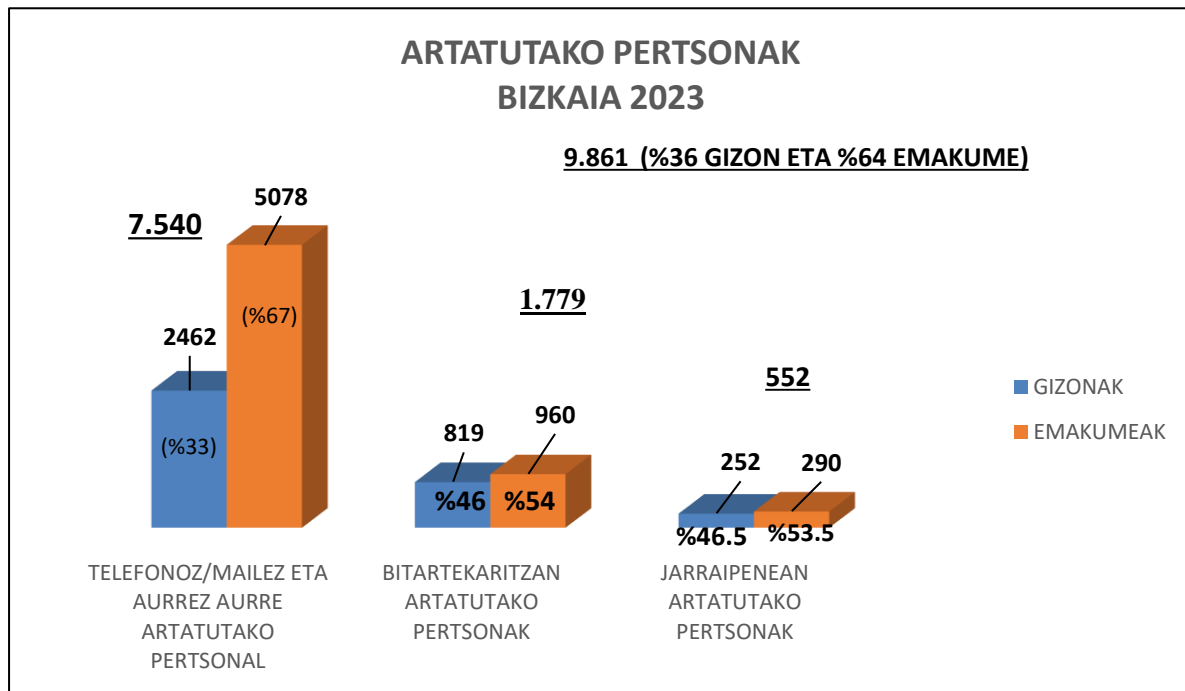
2023. urtean zehar, 9.861 pertsona artatu izan dira arreta mota ezberdinetan.

Bitartekaritza zerbitzuarekin harremanetan jarri ziren lehen aldian, aurrez aurre nahiz telefonoz, 7.540 pertsonak jaso zuten arreta; horietatik 5.078 emakumeak eta 2.462 gizonak.

Bitartekaritzan (aurre - bitartekaritzan eta bitartekaritza prozesuan) 1.779 pertsonak hartu dute parte, 819 gizonek eta 960 emakumek. Amaitutako bitartekaritzen jarraipena 542 pertsonari egin zaie, 252 gizoni eta 290 emakumeri.

Bitartekaritzan (aurre - bitartekaritza eta bitartekaritza - prozesua) arreta jaso duten pertsonetatik 17 profesionalekin koordinatuta egon dira (7 gizon eta 10 emakume) eta 18 adingabeko seme - alabekin (6 seme eta 12 alaba).

	ARRETA TELEFONIKOA- EMAIL- PRESENTZIALA	BITARTEKARITZA ESKU – HARTZEA			JARRAIPENA	GUZTIRA
		AURRE BITART BITART PROZESUAK	BIKOTEA BIKOTEA	FAMILIA FAMILIA		
GIZONAK	2.462	173 45	50	551	252	3.533
EMAKUMEAK	5.078	251 71	68	570	290	6.328
GUZTIRA	7.540	424 116 542 1.237	118	1.121	542	9.861
			1.779			



Arreta emandako pertsona guztien datu orokor gisa, aurreko urteetako joerari eutsi zaio, emakumeen eta gizonen ehunekoari dagokionez: **%64a emakumeak dira eta %36a gizonak**. Hala ere, ehuneko horietan desberdintasunak daude esku - hartze maila ezberdinetan.

Horrela, **arreta telefonikoan, posta elektronikoan edo aurrez-aurreko arretaren bidez**, emakume gehienek (%67) lehen harremana dute FBZarekin informazioa eskatzeko, egoera azaltzeko, zalantzak argitzeko, orientazioa jasotzeko, lehen hitzordua eskatzeko eta abarreko. Gizonezkoen kasuan, % 33a dira. Ehunekoen alde honek hurrengo esku - hartze mailetan (bitartekaritzan eta jarraipenetan) parekatzen doa.

Bitartekaritzan, %54a emakumeak dira eta %46a gizonak. **Bitartekaritza Jarraipenetan**, artatutako gizonen ehunekoa (%46,5) emakumeenera (%53,5) gerturaten doa.

Bikotea haustearen ondoriozko gatazketan 1.545 pertsona artatu dira (% 53 emakumeak eta %47 gizonezkoak). Pertsona guztietatik, 26 adingabeko seme - alabak dira (12 seme eta 14 alaba), eta 13 profesionalak (5 gizon eta 8 emakume), koordinazio lanak eginez.

Familia-gatazkekin lotutako **bitartekaritzei** dagokienez, 234 pertsona artatu dira (95 gizon eta 139 emakume); horietatik, 16 seme-alaba adingabeak dira (4 seme-alaba eta 12 alaba) eta 4 profesionalak (2 gizon eta 2 emakume), eta haiekin koordinatuta egin da lan.

Bitartekaritzako arretari dagokionez, **seme-alaba adingabeen parte-hartzea hirukoiztu egin dela** egiazta dezakegu. Parte-hartze hori gurasoek eta bitartekariak alde aurretik adostuta egiten da, betiere prozesuan duten presentzia behar bezala baloratzen bada. Esku-hartze horrek hainbat helburu izan ditzake: gurasoak bitartekaritza-prozesuan egiten ari diren lana ulertzea, eta izan ditzaketen zalantzak argitu eta erantzuna eman ahal izatea. Batzuetan, seme-alabak dira espazio neutral hori gurasoekin komunikatzeko erabiltzeko interesa agertzen dutenak.

Beste egoera batzuetan, seme-alabak parte izaten dira erabakiak hartzeko orduan, belaunaldien arteko eta/edo bizikidetzako familia-gatazketan, adibidez.

VII.1.C.2 ARRETA TELEFONIKOA, ARRETA TELEMATIKOA ETA ARRETA PRESENTZIALA

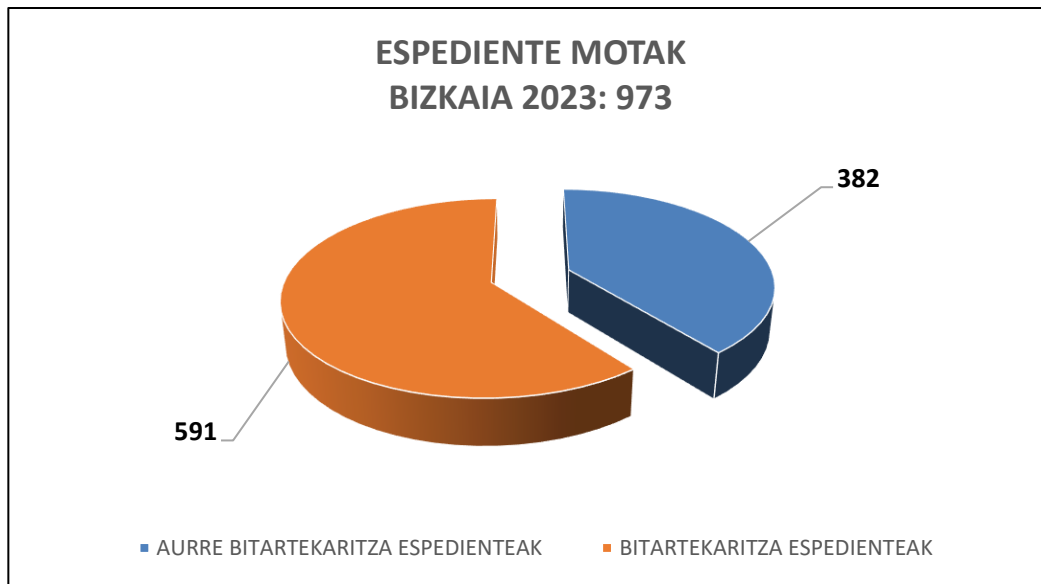
Atal honetan azaltzen diren datuak bi alderdiei egiten diote erreferentzia. Alde batetik, bitartekaritza -zerbitzuarekin harremanetan jartzen diren lehen aldian pertsonari eskaintzen diegun laguntzari, eta bestetik, informazioa eskatzen duten profesionalari eta pertsonari eskaintzen diegun arreta islatzen du. Lehen maila honetan, 7.520 pertsonari eman zaie arreta (ikusitako artatutako pertsonen grafikoa).

VII.1.C.3 ESKU - HARTZEA BITARTEKARITZAN

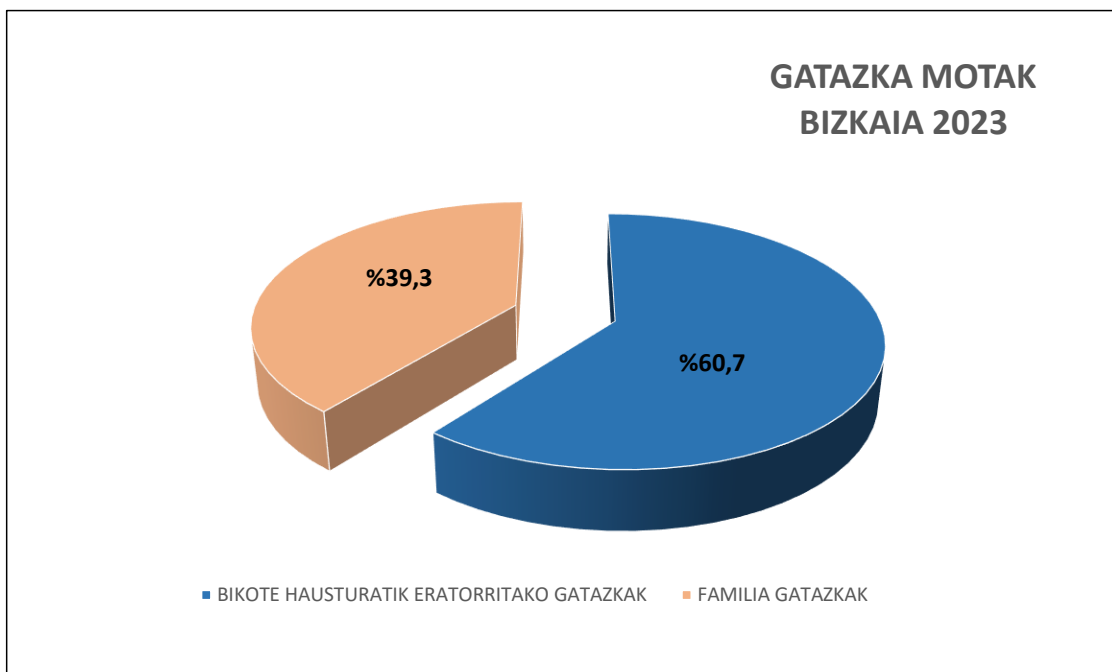
Bitartekaritzan egin dugun lanaren deskribapenean, ondoko taulan ageri diren espediente motak eta gatazka motak bereizten ditugu:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE - BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA PROZESUAK	GUZTIRA
BIKOTE GATAZKAK	304	557	861
FAMILIA GATAZKAK	78	34	112
GUZTIRA	382	591	973

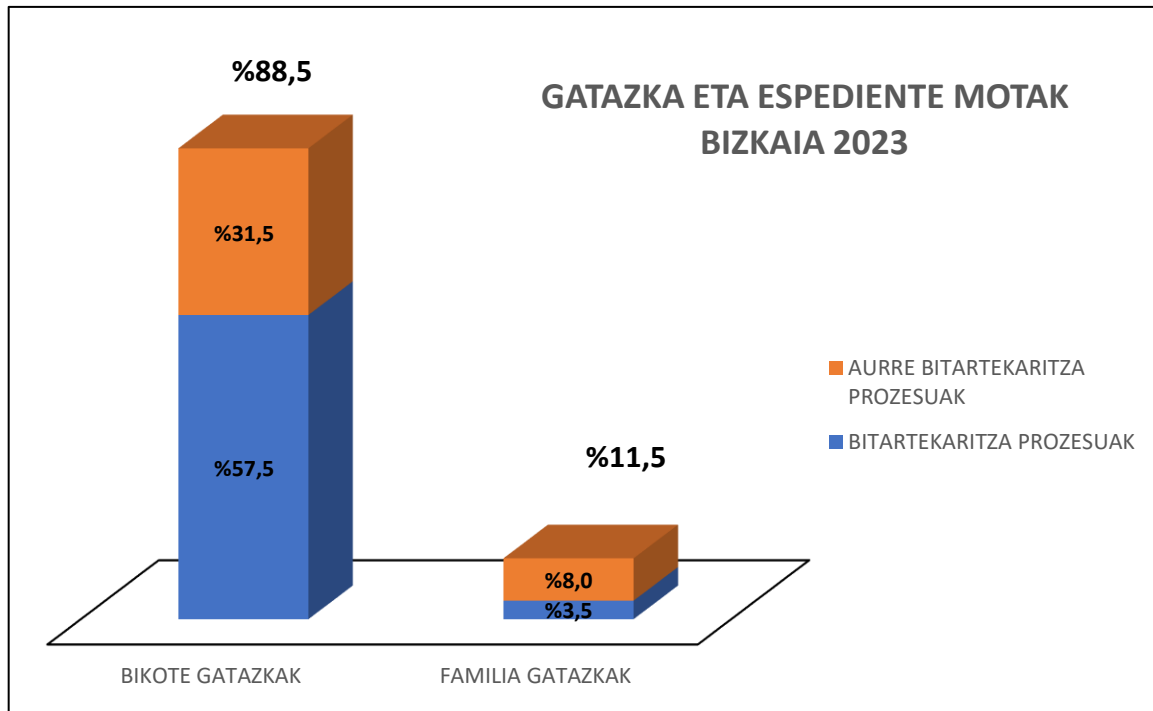
Bitartekaritzan egindako lan guztia, 973 espediente sortu ditu. Espediente motari dagokionez, 382 espediente aurre - bitartekaritzakoak eta 591 bitartekaritzakoak izan dira.



Gatazken tipologiari dagokionez, eskaeren %60,7a bikote - gatazken ondoriozkoak izan dira, eta %39,3a beste egoera batzuetatik eratorritako familia - gatazkei buruzkoak.

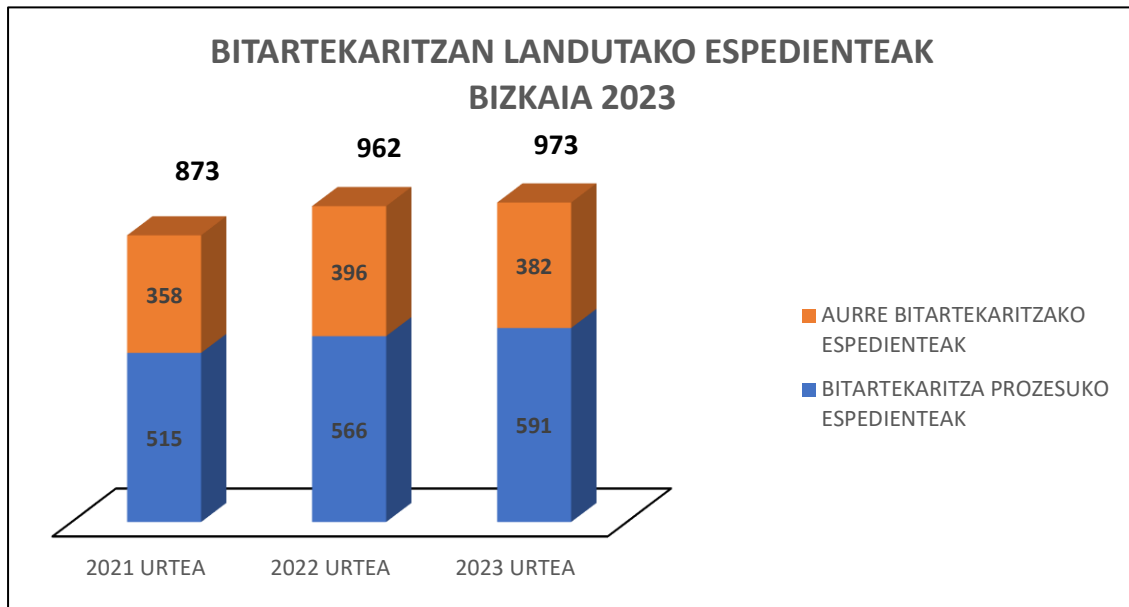


Gatazka tipologiaz gain, egindako lanean sortutako espediente motak kontuan hartzen baditugu, antzeman dezakegu aurre - bitartekaritzako espedienteetan %31k haustura - egoeratik eratorritako familia gatazkei buruz hitz egiten dugula eta %8k, familia - egoerei buruzko beste gatazka batzuei buruz. Bitartekaritza prozesuen espedientei dagokienez, %57,5 bikotea haustearen ondoriozko egoeran izan dira, eta %3,5 bestelako familia egoerak.



BFBZko taldeak urte honetan egindako esku-hartzearen datu kuantitatiboek erakusten dute bitartekaritzan lan egindako espedienteen kopuruak gora egin duela aurreko urteekin alderatuta. Aurten, bitartekaritza-aurreko espediente gutxiago ikusi ditugu, eta horrek esan nahi du gero eta familia gehiagok erabaki duela bitartekaritza-prozesua abiaraztea, gatazkek kudeatzeko alternatiba gisa.

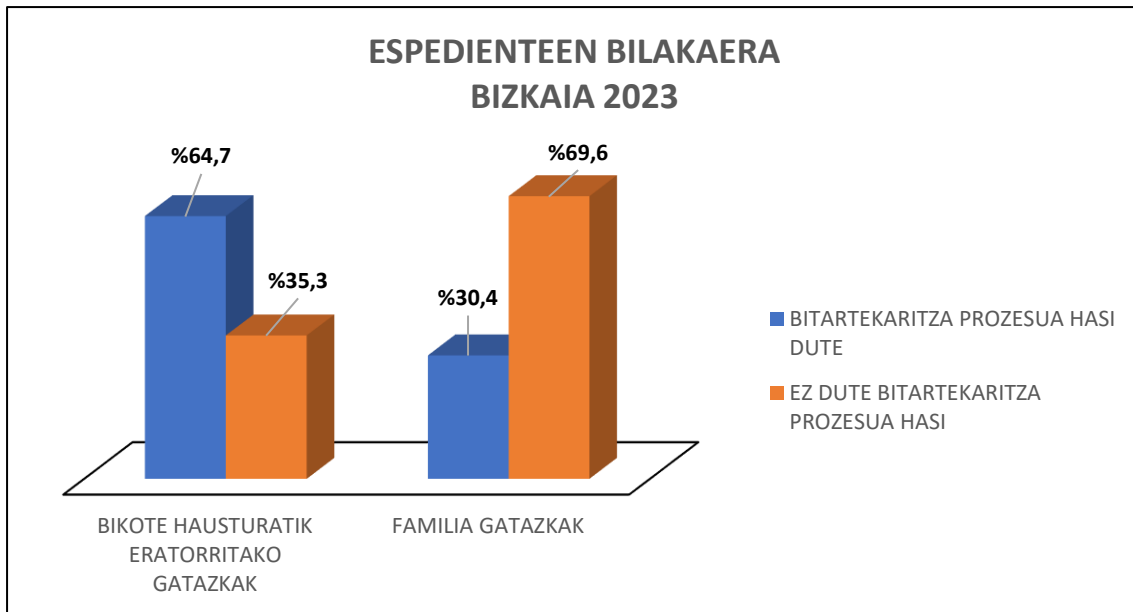
2023an, landutako espedienteak **%10,27 gehitu dira.**



VII.1.C.3.A AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

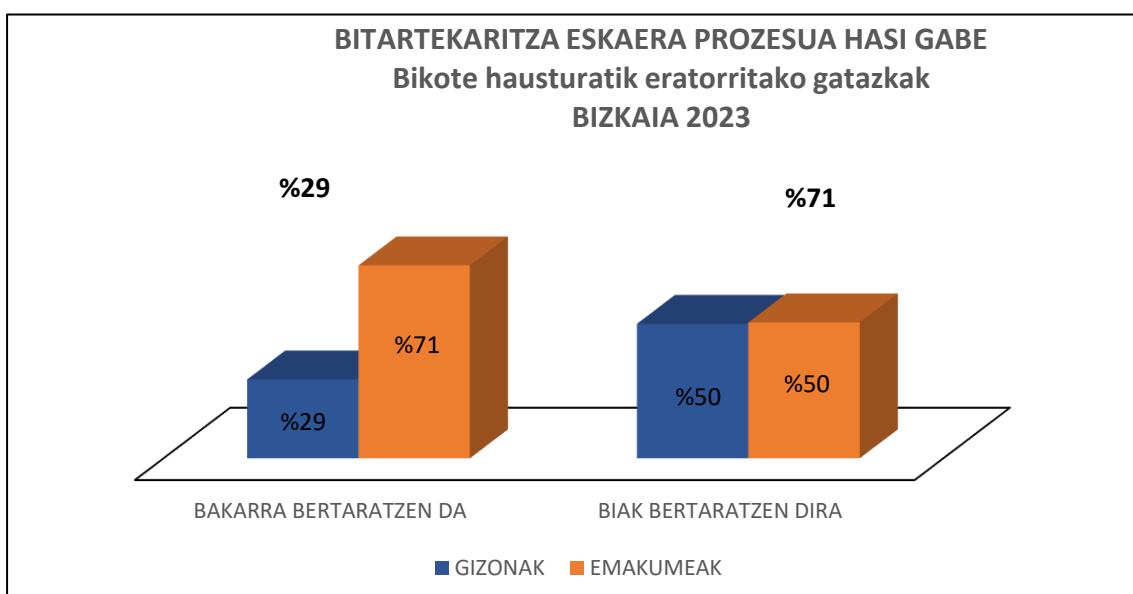
Aurreko atalean adierazi dugun bezala, bitartekaritza zerbitzura hurbiltzen diren familien %61a bitartekaritza prozesuari ekiten diote. Bitartekaritza prozesuaren hasieran aurrera egiten ez duten eskaerak **aurre - bitartekaritzako espedienteak** dira, hau da, **%39a**.

Beraz, haustura egoeratik eratorritako gatazketan, kasuen % 64,7an bitartekaritza prozesua hasten da, eta %35,3an ez dute aurrera egin. Familia gatazketan, berriz, kasuen %30.36an hasten dute bitartekaritza, baina %69,64an, ez.

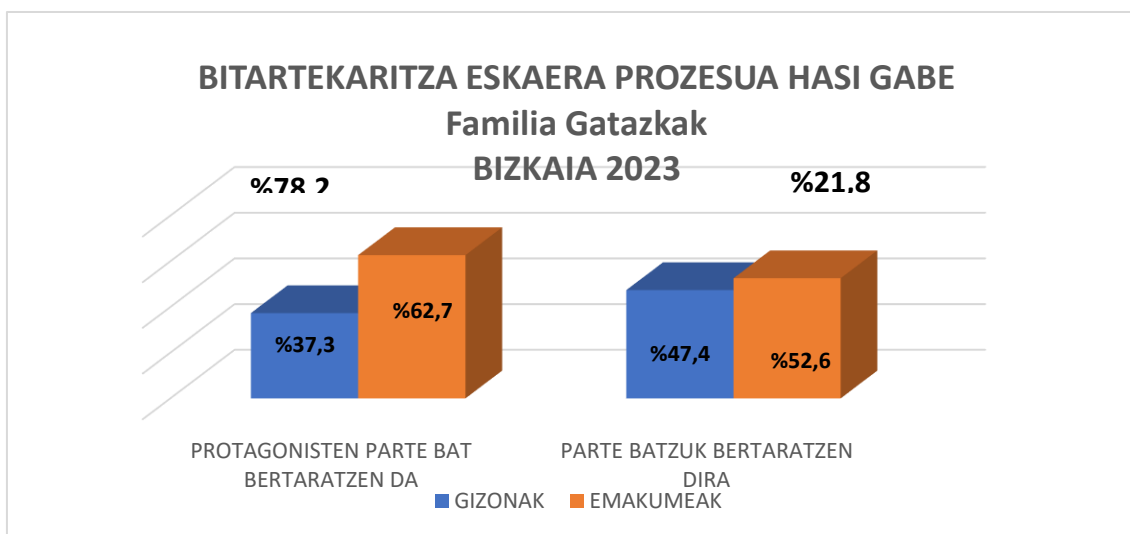


Bitartekaritza-prozesua hasi ez duten **bikote-hausturatik eratorritako gatazken %35,3an**, pertsona bat etorri da informazioa eskatzera. BFBZera bakarrik joan diren pertsona horietatik %29 gizonak izan dira, %71 emakumeak. Kasu batzuetan, beste pertsonak bitartekaritzaren espazioa ezagutzeko interesik agertu ez duelako gertatu da hori, eta beste batzuetan bitartekaritza bideragarria ez zelako.

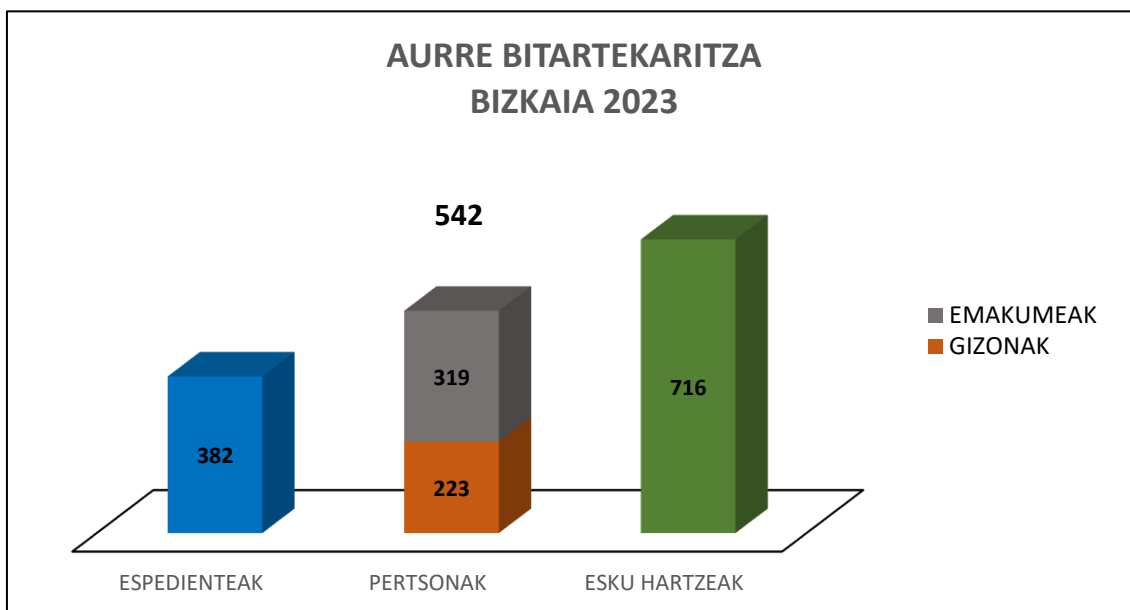
Bestalde, **%29,2an**, bi pertsonak informazio-saiora joan ondoren, prozesua ez da hasten, une horretan bi aldeek ez dutelako berriazko borondaterik. Pertsona horietatik % 50 gizonak dira eta % 50 emakumeak.



Bitartekaritza-prozesua hasteko bidean aurrera egin ez duten **familia-gatazketako** bitartekaritzari buruzko informazio-eskaerei dagokienez, **kasuen %78,2tan** gatazkako alderdietako bat izan da FBZra bere egoera azaltzera eta informazioa eskatzera hurbildu dena (joan diren pertsonen %37,3 gizonak izan dira eta %62,7 emakumeak). **Kasuen %21,8an**, gatazkaren zenbait alde hurbildu dira FBZra, baina ez dira bertaratu gatazkak inplikaturako edo eragindakoko pertsona guztiak (gizonak izan dira bertaratu diren pertsonen %47,4 eta %52,6 emakumeak).

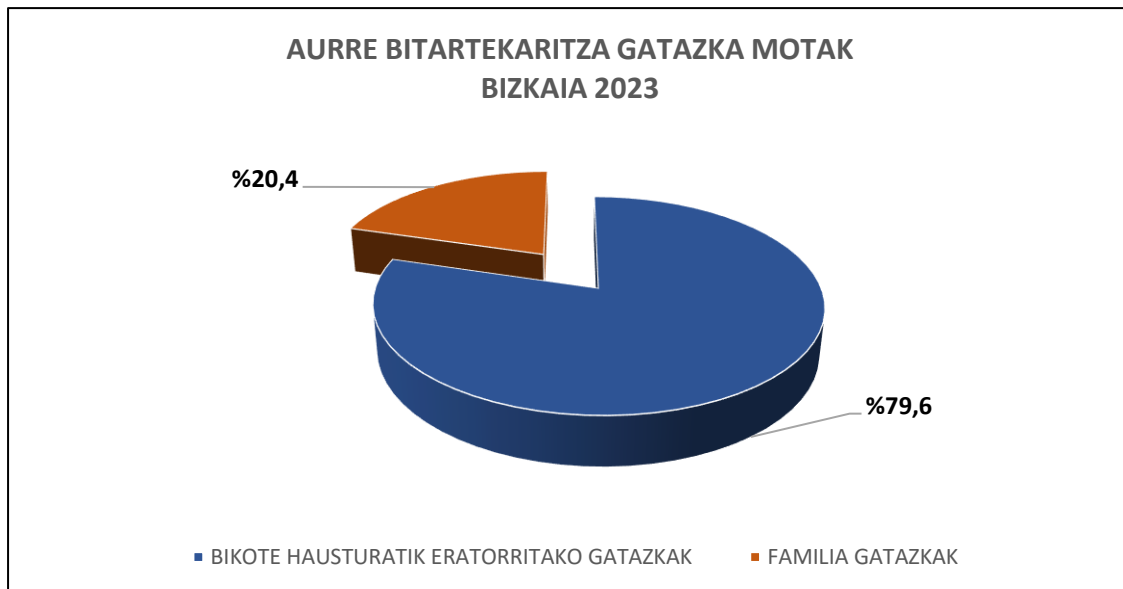


Esku-hartzearen fase honetan, bitartekaritza-prozesua hasten ez duten bitartekaritzari buruzko informazio-eskaerei dagokienez, haustura-egoeratik eta familia-gatazketatik eratorritako gatazken kasuetan, 382 espediente izan dira guztira, eta horrek 716 esku-hartzetan zehar



gatazkaren protagonista diren 542 pertsonari zuzeneko arreta ematea ekarri du.

Aurre bitartekaritzan jasotako gatazka moten banaketa ondoko grafikoan islatzen da:



Aurre bitartekaritzako esku hartzean, bitartekaritzari eta prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa eman diegu pertsonari. Kasu batzuetan, informazio gutun bat bidali zaie bitartekaritzarako interesa duen gatazkaren beste parte eskatuta, hitzordua eskatu duenaren elkarriketarako interesa adierazteko eta informazio saiora gonbidatzeko.

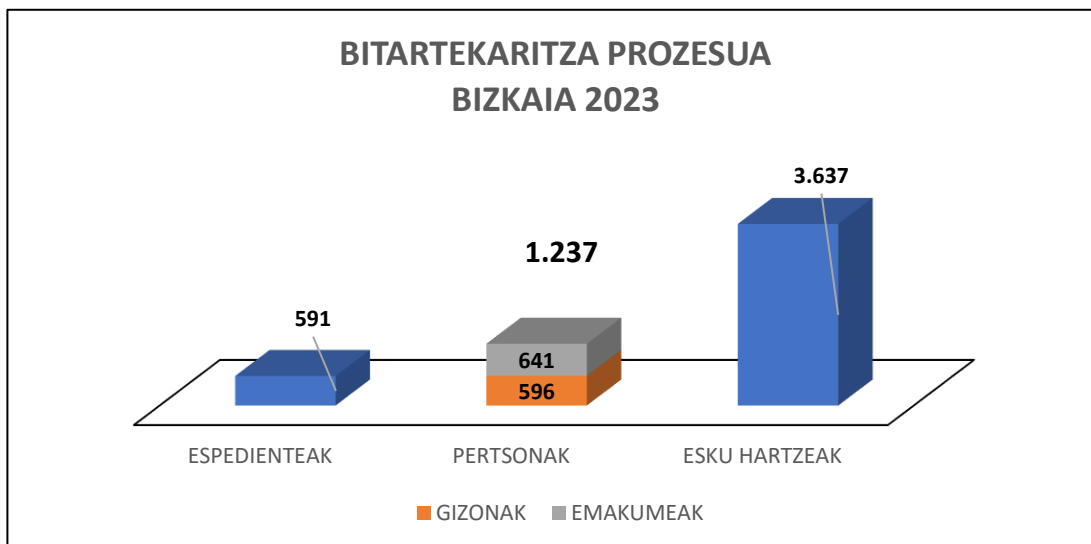
Era berean, bitartekaritza - prozesua hasi ez arren, pertsonak informazio juridikoa lortu dute bitartekaritzan, gizarte baliabideei buruz eta orientazio psikologikoaren testuinguruan.

Bitartekaritzari buruz jasotzen duten informazioak aukera ematen die familiei gune honetara hurbiltzeko, egokitzen duten unean. Bestalde, arreta horren helburua duten eskaera bideratzea da, familiei laguntzeko beste zerbitzu publiko batzuekin koordinatuta, bai zerbitzu sozialekin, osasun zerbitzuekin eta juridikoekin.

Aurre bitartekaritzan 708 esku - hartze egin dira.

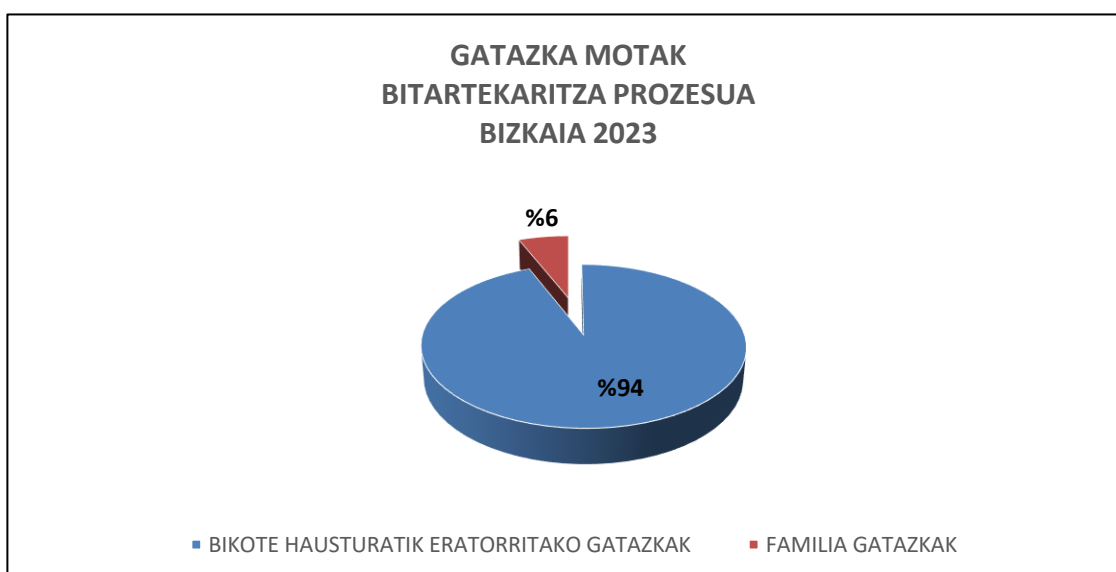
VII.1.C.3.B BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Esku - hartze maila honetan, guztira, 591 espediente sortu dira. 1.237 erabiltzaile artatu dira (596 gizon eta 641 emakume), 3.637 esku - hartzetan, bai familia gatazketan, bai bikote gatazketan.



Burutu diren bitartekaritza guztietatik (591 espediente), bitartekaritzaren %94ean (557 espediente), familiek izandako gatazkek **bikote harremana haustean agertu dira.**

%6k, hau da, 34 espedientek, zerikusia izan dute belaunaldien arteko **familia gatazkekin**, mendekotasun egoeran dagoen pertsona bat duten familietako gatazkekin, anai -arrebek arteko gatazkekin eta aitona - amonen, seme - alaben eta biloben arteko gatazkekin baita familia -



herentzien ondoriozko gatazkekin ere.

Atal honetan, haustura - egoeran dauden bikoteen bitartekaritzak eta bestelako familia - gatazkekin lotutako bitartekaritzak bereiziko ditugu, bakoitzaren ezaugarri berezienekin, parte hartzen duten pertsonei dagokienez, esku - hartze kopurua eta lortutako akordioak analizatuko ditugu.

BIKOTE GATAZKAK

Bikotearen haustura egoeretan landutako 557 bitartekaritza espedientetan 1.114 pertsona artatu dira (549 gizonak eta 565 emakumeak). Pertsona hauek bitartekaritza gunera joan dira hainbat saiotan, egoerari buruzko erabakiak hartzeko asmoz. Prozesu hauetan 3.154 esku - hartze egin dira.

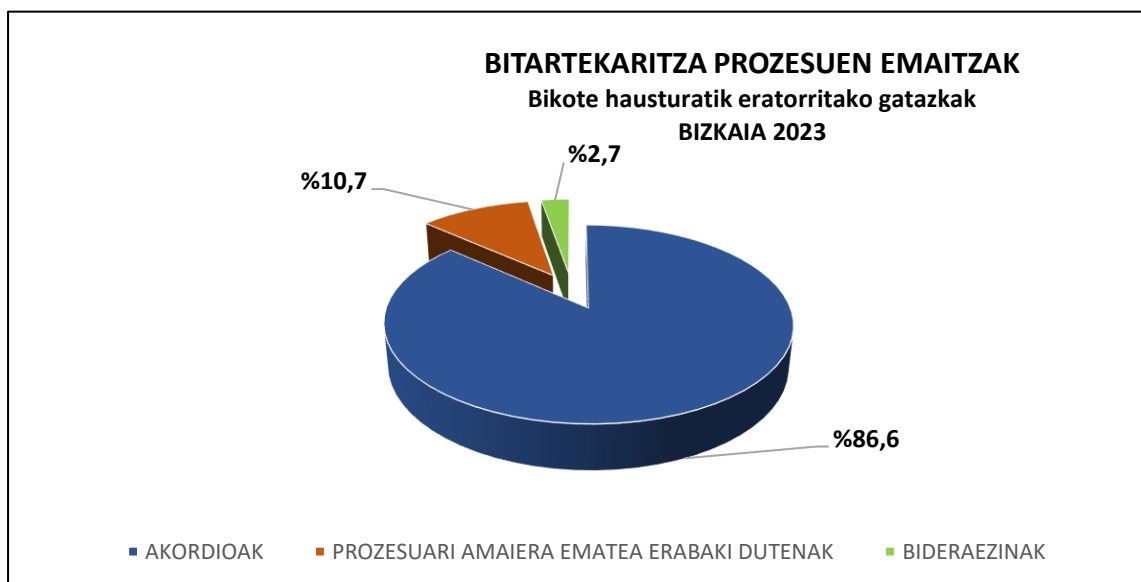


Ondoren, espedienteei, pertsoneri, prozesuari eta emaitzei buruzko datu kuantitatiboak azalduko ditugu.

ESPEDIENTEEN ARABERA	ESPEDIENTE KOPURUA	557	
PERTSONEN ARABERA	PERTSONA KOPURUA	1.114	
		565 E	549 G
PROZESUAREN ARABERA	ESKU - HARTZE GUZTIAK	3.154	
	Amaitutako bitartekaritza prozesuaren saioren batezbestekoa	5,57	
EMAITZAREN ARABERA	BURUTUTAKO ESPEDIENTEAK	440	
	AKORDIOAK	381	
	• HITZARMEN ERREGULATZAILEARI EDUKIA EMATEN DIOTEN ERABAKIAK	253	
	• BESTELAKO AKORDIOAK	92	
	• BIKOTE - TERAPIA HASTEKO AKORDIOAK	29	
	• BIKOTEA BERRESKURATZEKO AKORDIOAK	7	
	BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	47	
	BIDERAEZINA	12	
IREKITA DAUDEN BITARTEKARITZAK	117		

2023. urtean zehar 440 bitartekaritza burutu izan dira; 117 bitartekaritza prozesuak abenduaren 31n zabalik jarraitzen zuten. Burututako bitartekaritzei dagokienez, bikoteen %79a akordioetara iritsi da planteatutako egoeren inguruan.

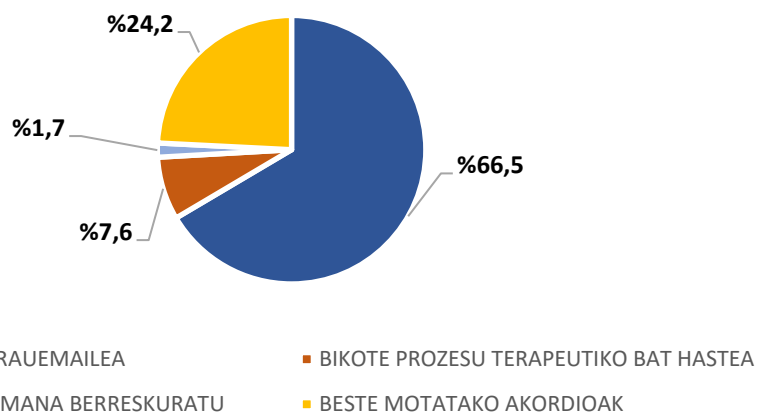
Bitartekaritza gainbegiratzeko egiten diren aldizkako bileretan, kasuen %2,7n bitartekaritza eten egin da, bitartekaritza bideraezina dela uste delako. Bestalde, hasitako bitartekaritzen %10,7an, bitartekaritza prozesua amaitzea erabaki dute gatazkaren alderdiek. Bitartekaritza prozesuen bilakaeran, 2022. urtearekin alderatuta, **akordioen bidez amaitutako bitartekaritzen kopurua igo da**, hain zuzen ere, %5,9an.



Bitartekaritza prozesua akordioetara iritsita amaitu duten bikoteen artean (%86,6), akordio horien %66,5k beren hitzarmen arautzaileari edukia ematen diote, %7,6k bikote prozesu terapeutiko bati ekitea erabaki dute harremanarekin jarraitzeko asmoarekin, %1,7k bikotearekin jarraitzeko erabakia hartu dute eta %24,2ak, berriz, beste era bateko akordioak lortu dituzte.

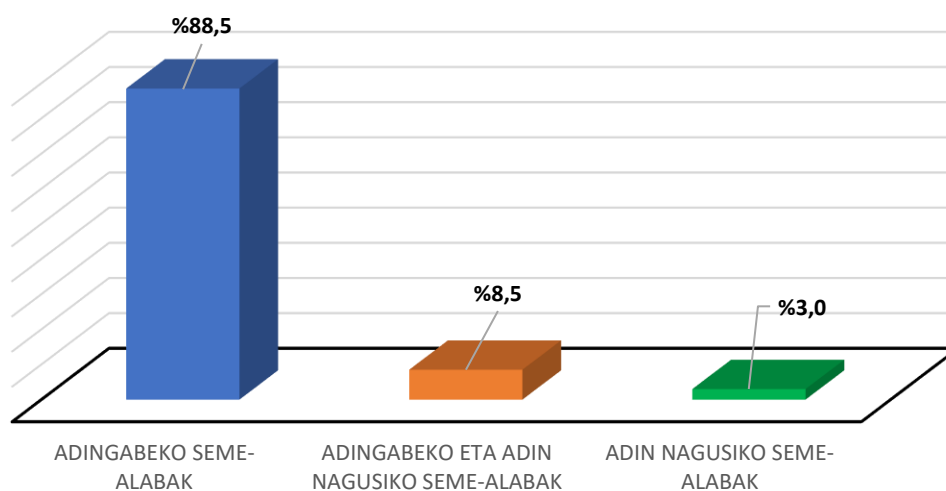
Amaitutako prozesuetako bitartekaritza saioen batezbestekoa 5,57 saiokoa izan da.

AKORDIO MOTAK BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK BIZKAIA 2023



Haustura prozesuan zeuden bikoteak eta bitartekaritza akordioetara iritsi duten bikoteen %98,42k seme - alabak dituzte. Bikote horietatik, %88,5k adingabeko seme - alabak dituzte, %3k adinez nagusiak eta %8,5k adingabeko seme -alabak eta adin nagusikoak.

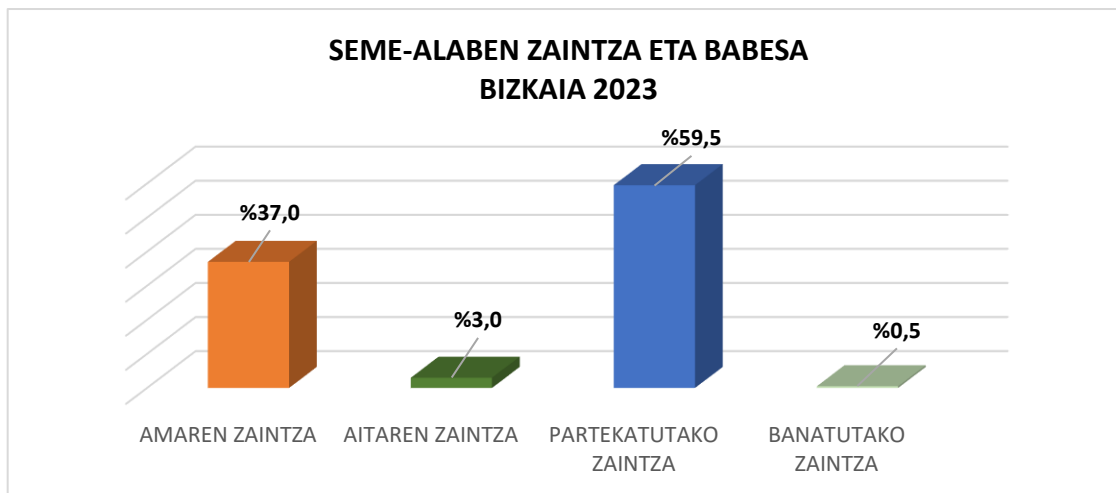
BITARTEKARITZA PROZESUAK Seme-alabak dituzten bikote hausturak BIZKAIA 2023



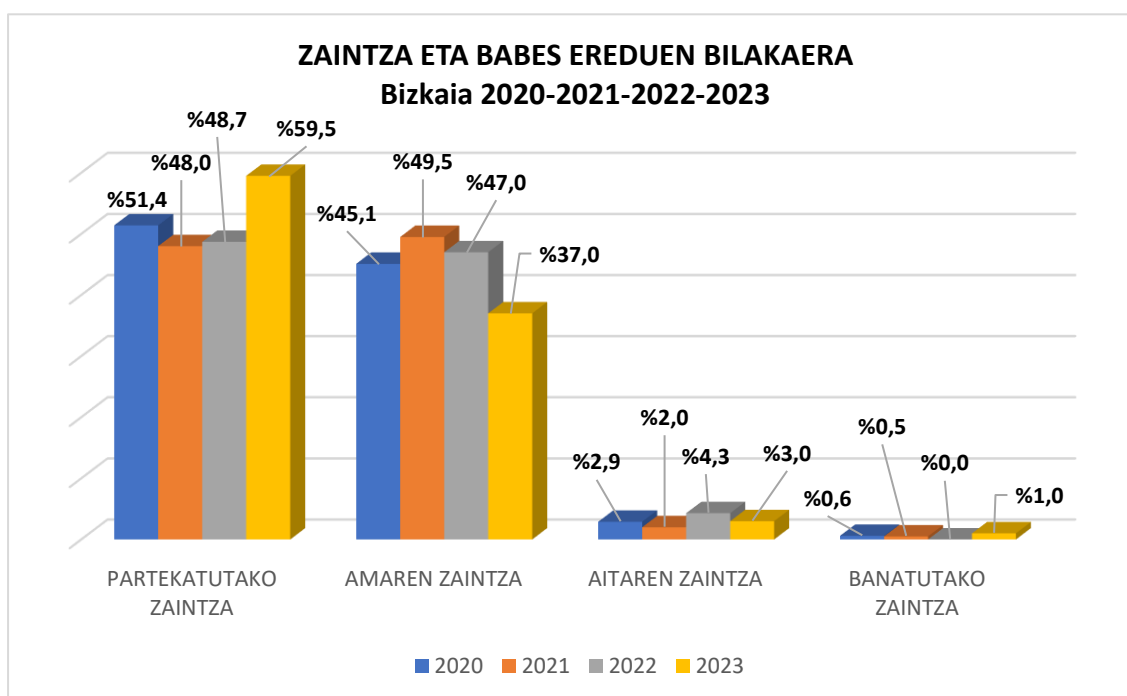
Etorkizuneko familia antolaketari dagokionez, kasuen **%59,5ek** zaintza partekatua adostu dute. Bikoteen **%37k ama** zaintza eta zaintza esklusiboa. Zaintza horretan, seme - alabak amarekin bizi dira eta **%3k aita** - zaintza adostu dute. Zaintza horretan, seme alabak aitarekin bizi dira

bi eredu hauek antolaketa desberdinarekin. **% 0,5** zaintza eta jagoletza aitaren eta amaren artean banatzen da, hau da, seme edo alaba bat aitarekin bizi da eta seme edo alaba bat amarekin.

Hala ere, datu horiek gurasotasun positiboarekiko konpromisorako aurreko urteetan adierazi genuen joera progresiboa islatzen dute, adostutako zaintza- eta jagoletza-ereduetako edozeinetan.



Aurreko urteetako datuekin alderatuz, familia antolaketan aitak eta amak seme - alaben egunerokotasunean presentzia bera edukitzeko joera dago.



FAMILIA GATAZKAK

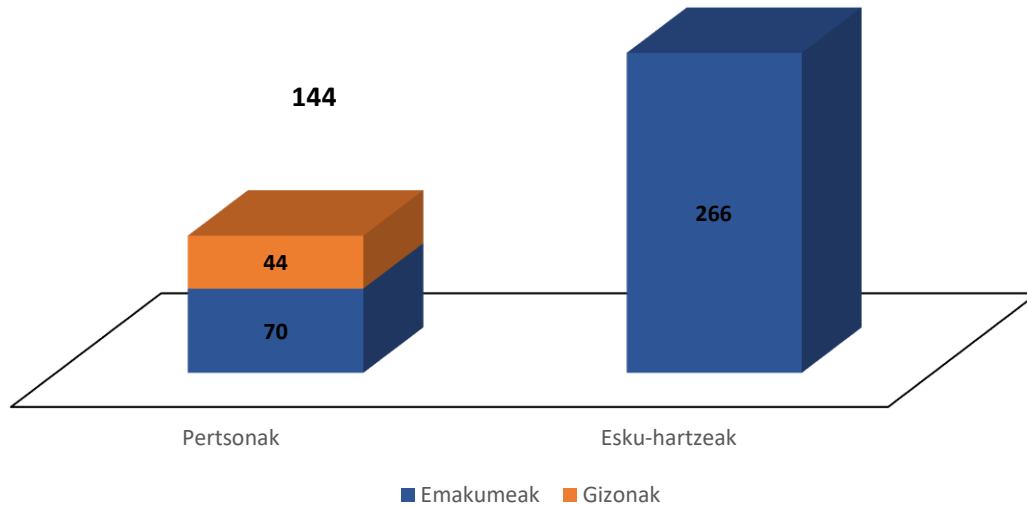
ESPEDIENTEEN ARABERA	ESPEDIENTE KOPURUA	34
PERTSONEN ARABERA	PERTSONA KOPURUA	114
		70 E 44 G
PROZESUAREN ARABERA	ESKU - HARTZE KOPURUA	266
	Amaitutako bitartekaritza prozesuaren saioen batz bestekoa	7,12
EMAITZAREN ARABERA	BURUTUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	21
	HITZARMENAK	19
	<ul style="list-style-type: none"> • HITZARMENAK 18 • FAMILIA - TERAPIARA BIDERATUAK 1 	
	BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKITZEN DUTE	1
	BIDERA EZINAK	1
IREKITA DAUDEN BITARTEKARITZAK	13	

Espediente horiek familia horietako 114 pertsonarekin (70 emakume eta 44 gizon) lan zuzena egitea ekarri dute, guztira 266 esku-hartzetan.

BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK

34 Familia Gatazkak

Bizkaia 2023



Aurten lan egindako 34 bitartekaritza-espedienteetatik 21 amaitu dira (%62) eta 13 espedientek irekita jarraitzen dute (%38).

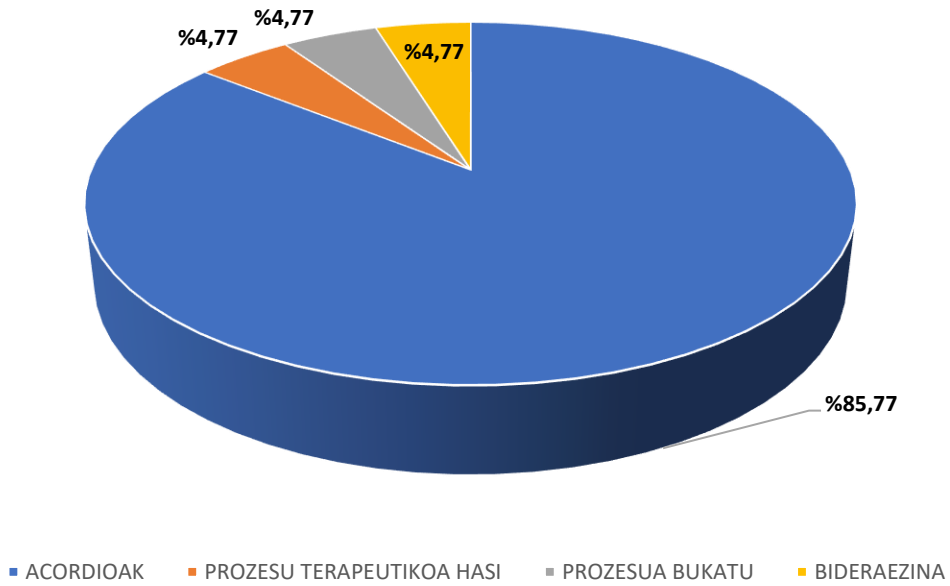
Amaitutako bitartekaritzei dagokienez:

Familien %85,77k bizi duten gatazkari buruzko akordioak lortzea lortu dute, %4,77k prozesu terapeutiko batera jotzea adostu dute, % 4,77k prozesua amaitzea erabaki dute alderdietako baten borondatez eta % 4,77 bideraezina izan da.

Amaitutako bitartekaritza-prozesuen saioen batez bestekoa 7,12 da. Horrelako familia-prozesuetan, garrantzitsua da taldearen dedikazioa nabarmentzea; izan ere, kasu askotan, bi bitartekarik lan egin behar izaten dute baterako bitartekaritza-saioetan, gaien konplexutasunagatik eta prozesuan parte hartzen duten protagonisten kopuruagatik.



BITARTEKARITZA PROZESUEN EMAITZAK Familia Gatazkak Bizkaia 2023





VII.1. C.4. JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN - ESPEDIENTEAK GUZTIRA

344

- *FBZB-ren ekimenez*
 - ✓ Informazioa lortzen da
 - ✓ Ez da informazioa lortzen
- *ERABILTZAILAILEEN EKIMENEZ*
- *PROFESIONALEN EKIMENEZ*

263

252

11

80

1

BIKOTE ETA FAMILIA GATAZKAK

- **Bikote gatazkak**
- **Familia gatazkak**

328

16

JARRAIPENA EGINDAKO PERTSONEN ARABERA

- Emakume kopurua
- Gizon Kopurua
- Guztira

290

252

542

JARRAIPEN PROZESUAREN ARABERA

- Saio kopurua
- Esku - hartze kopurua
- Esku - hartze guztira

514

95

609

BIKOTE GATAZKA ETA FAMILIA GATAZKEN AKORDIOEN ERABILERA
Bikote gatazken akordioaren erabilera:

- Epaia
- Akordio pribatua
- Auzi prozedura
- Eskritura publiko bihurtuak

%36

%57,4

%3

%3,6

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

- Akordioaz arduratzen dira
- Akordioaz ez dira arduratzen

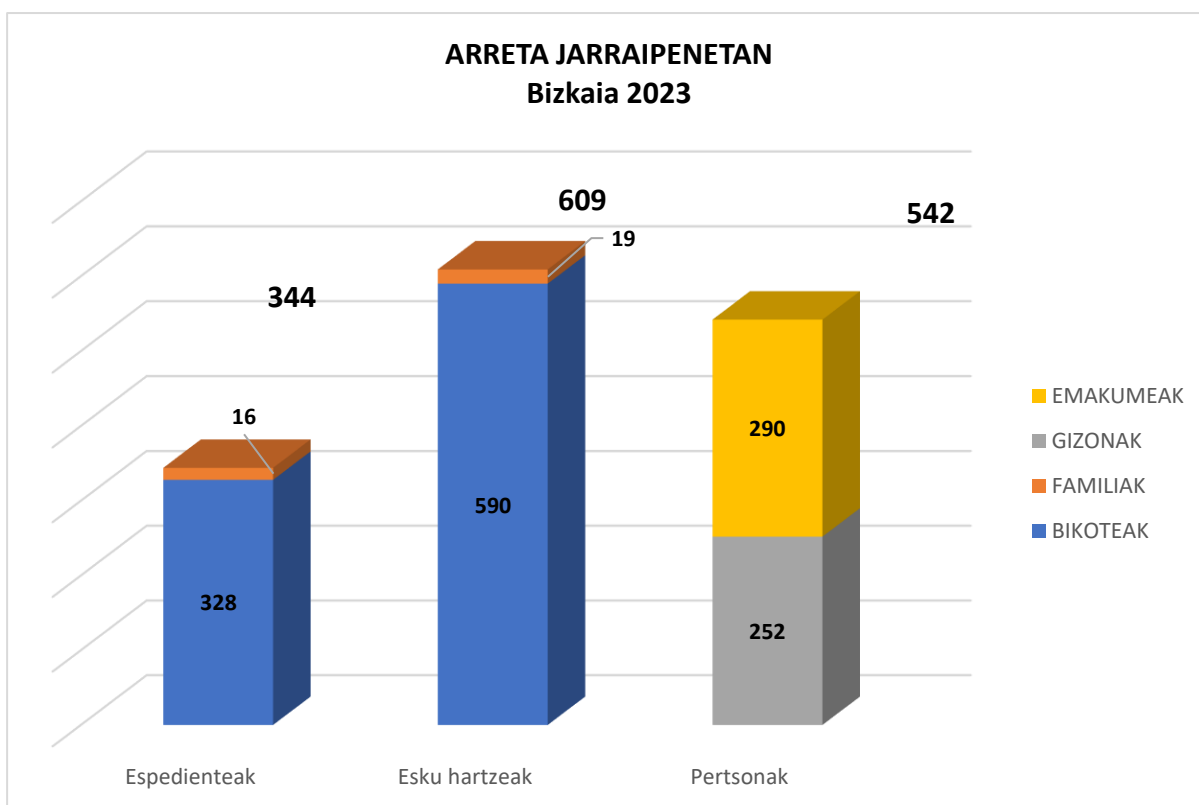
%89,1

%10,9

Kasuen jarraipena funtsezko fasea da bitartekaritzan. Ebaluazio metodo bat da, informazioa ematen duena bitartekaritza prozesuaren eraginkortasunari eta erabiltzaileen gogobetetzeari buruz, gai honi dagozkion orrialdeetan azaldu den bezala.

Bizkaian, 2023. urtean zehar, **542 pertsona** artatu dira jarraipen fasean. Horietatik 524 bikote gatazkekin zerikusia duten gaiak jorratu dituzte, eta 18 familia gatazkek. Bikote hausturarekin zerikusia duten gaietan 248 gizonak eta 276 emakumek hartu dute parte (emakume 1 profesional arloari dagokio), eta familia gatazketan, 4 gizonak eta 14 emakumek.

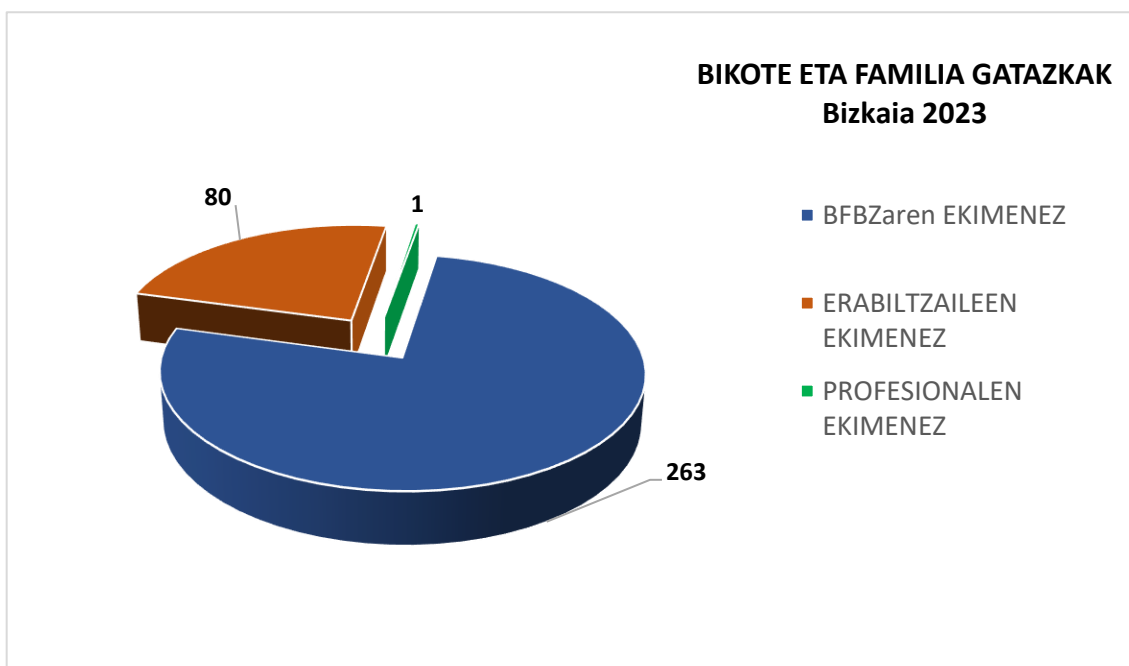
Jarraipen fase honetan **609 esku hartze** burutu izan dira, 590 bikotearen hausturari buruzkoak eta 19 familia gatazkei buruz.



344 jarraipen espedienteetatik, 263 bitartekaritza taldearen ekimenez egindako jarraipenak dira; horietatik 11 kasutan ezinezkoa izan da informazioa lortzea. Kasu gehienetan, erabiltzaileekin harremanetan jartzeko zailtasuna bitartekaritza prozesuan ematen diguten datuen aldaketan datza.

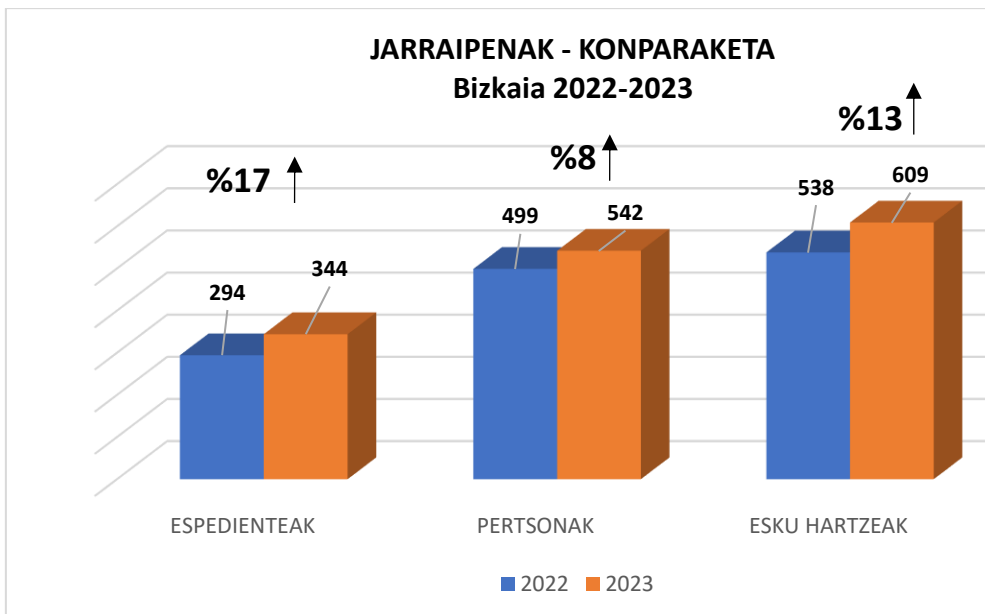
80 jarraipen espedienteek erabiltzaileen ekimenez egin dira, eta horrek adierazten du bitartekaritza zerbitzuan konfiantza dagoela, egoera berriak aldatu, egokitu edo konpontzeko.

2023. urtean zehar, bitartekaritza taldeak FBZko familiekin lankidetzan aritu diren profesionalen ekimenez egindako jarraipen –



espediente bakarrari buruzko informazioa bildu du.

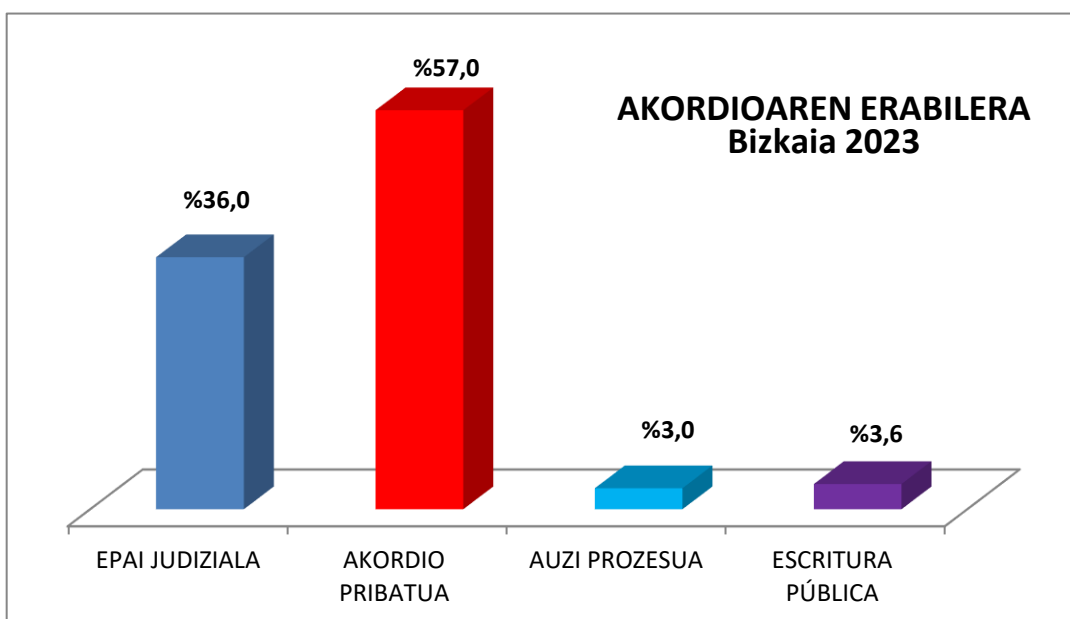
Hurrengo grafikoan ikus daitekeenez, 2023an gora egin du bai jarraipen-espedienteen kopuruak (%17), bai esku-hartze maila horretan artatutako pertsonen kopuruak (%8), bai egindako esku-hartzeen kopuruak (%13), aurreko urtearen aldean..



Bizkaiko Familia Bitartekaritzaren Zerbitzuaren erabiltzaileei 2023.ean egindako jarraipenetan lortutako informazioa ondorengoa da:

Hitzarmen erregulatzailerekin prozesua amaitu zuten bikoteen jarraipen guztietatik, %57,4k denboran zehar mantendu egin dute modu pribatuan, %36k judizialki izapidetu dute akordioa; %3k auzi prozesua hasi dute, azkenik, %3,6k bitartekaritza akordioa eskritura publikoa bihurtu dute.

Familien gatazken kasuan, lortutako akordioak %100ean akordio pribatu bezala mantendu egin dira.

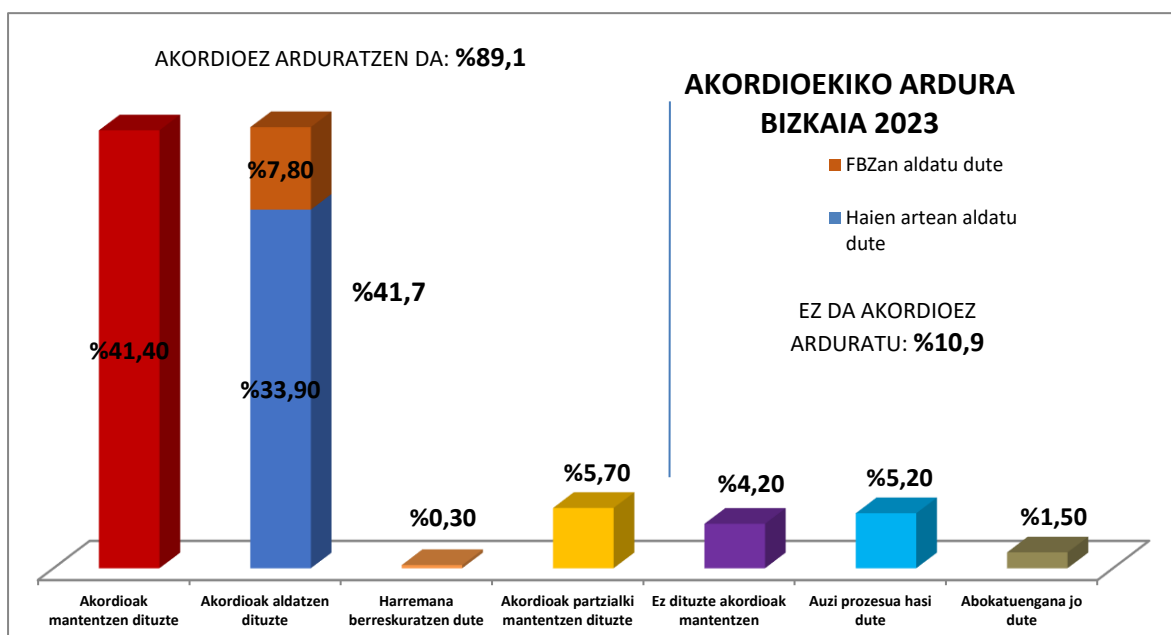


Jarraipen fase honetan, Bitartekaritza prozesuak ikaskuntza - esperientzia dela bereizi izan dugu, baita gatazkarekiko erantzukizuna ere.

Espedienteen **%89,1ek** adierazten dute bitartekaritza prozesu batean parte hartu duten pertsonen bere erabakien erantzuleak direla, eta gainerako **%10,9ak** ez duela hartutako erabakien erantzukizunik.

Bitartekaritza prozesuan hartutako erabakiez erabat arduratzen diren pertsonen artean, hau da **%89,1tik, %41,4k akordio berberekin jarraitzen du; %41,7k, berriz, akordio horren zati bat aldatu du** familiaren beharretara egokitzeko. %41,7 horretatik, %33,9k modu pribatuan egokitu du akordioa, berriro negoziatzeko eta adostutako erabakia hartzeko gai izanik. Beste alde batetik, gainerako %7,8ak FBZra bueltatzen dira, aldatu beharreko gaiak jorratzera. **%0,3k bikote harremana berreskuratu** eta berriro elkarrekin bizitzea lortu dutela adierazi du.

Gainerako **%5,7ak** partzialki mantentzen ditu akordioak, hau da, prozesuan hartutako erabaki gehienak errespetatzen ditu, baina zailtasunak ditu parte hartze ekonomikoari (%2), adostutako familia antolamenduari (%2,7), edo biei dagokiona betetzeko.

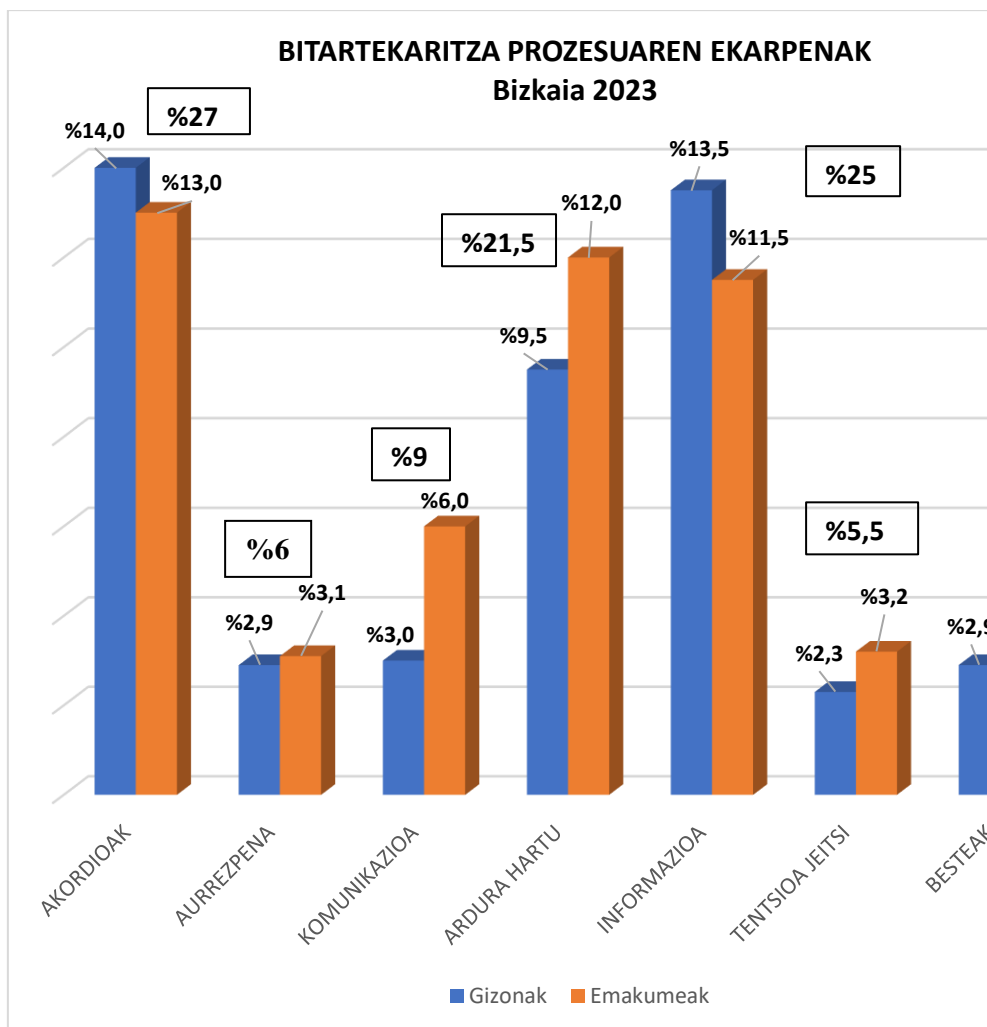




Bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen **%10,9ek ez du bere gain hartzen lortutako akordioen ardura**, eta %5,2ek auzibidera jotzen du; %1,5ek abokatuengana jotzen du, eta %4,2k bitartekaritza prozesuan lortutako akordioak ez ditu errespetatzen, ezta aldatzen ere.

Jarraipen fasean erabiltzaileen balorazioak ere lortzen dira, eskaintzen dugun zerbitzuaren kalitateari buruzko iritzia ematen dute eta bitartekaritza prozesu batean parte hartzeak ematen diena jakinarazten dute.

Jarraipen-fasearen emaitzek adierazten dute pertsonen %27k (%14 gizonak eta %13 emakumeak) bitartekaritzari esker akordio onargarriak lortu dituztela eta jarrerak hurbildu dituztela. Ondoren, %25ek uste dute planteatutako gatazkari buruzko informazioa eta orientazioa eman dietela (%13,5 gizonak eta %11,5 emakumeak). Esku-hartze maila horretan artatutako pertsonen %21,5ek (gizonen %9,5ek eta emakumeen %12k) nabarmendu du prozesuak balio izan diola egoeraz jabetzeko eta egoeraz arduratzeko, eta nabarmendu du norberaren bizitzaren gidaritza hartzeak sortzen duen gogobetetasuna, baita gatazka-egoera batean ere, eta erabaki adostuen bidez konpontzeko gaitasuna duela. Jarraipen-fase honetan artatutako pertsonen %9k (%3 gizonak eta %6 emakumeak) adierazi du bitartekaritzak komunikazio-kanalak berrezartzen lagundu diola, horretarako giro egokia sortuz, eta beste %6k (%3 gizonak eta %3 emakumeak) azpimarratu du bitartekaritza-prozesuak ekarri dien aurrezpen ekonomikoa eta denbora aurreztu direla. Pertsonen %5,5ek uste du bitartekaritza parte-hartzaileen arteko tentsio-mailak murrizten dituen espazioa dela. Gainerako %6a beste onura batzuei buruzkoa da, hala nola bitartekariak akordioak hartzean duten neutraltasuna eta inpartzialtasuna, prozesu honetan lagunduta sentitzeak sortzen dien lasaitasuna, eta prozesu hori prozedura burokratiko baten parte gisa hartzen duten pertsonak.



Jarraian, hitzez hitz transkribatuko dugu jarraipen-fasean artatutako pertsonen bitartekaritza-taldearekin partekatu dituzten gauzarik aipagarrienak.

- Ahaldunduta atera nintzen. Zorionak eman zizkigun gure lanagatik eta horrek oso pozik sentiarazi ninduen lortu genuenagatik.
- Maskarak eramaten genituen, baina bitartekariak begiekin besarkatzen ninduela sentitzen nuen.
- Oso esperientzia ona. Egin genuen guztia aplikatu genuen eta emaitza oso positiboa da.
- Bitartekariak entzuteko gaitasun handia erakutsi zuen; oso gauza



gogorrek esan genizkion elkarri, ez gintuen epaitu eta bakoitzak zer behar genuen ulertzen jakin zuen.

- Nik bitartekari taldearen gizatasuna nabarmenduko nuke. Profesional handiak dira, neutraltasuna eta inpartzialtasuna tratuan hurbiltasunetik bermatuz.
- Nire alabaren beharrak eta ongizatea negoziazioaren erdigunean egotea izan zen niretzat garrantzitsuena.
- Bitartekaritzak etapa berri hau antolatzen eta zentzua eta edukia ematen lagundu zuen.
- Erabakiak lasaitasunetik eta hausnarketatik hartzen lagundu zidaten.
- Familia-kontuez hitz egiteko gune segurua da. Han, komunikazioa bitartekariaren laguntzaz gauzatzen da.
- Bitartekotza-espazioak emozioak zapaldu gabe hitz egiteko leku gisa definituko luke.
- Bitartekariak korapiloa desegin zuen eta biok irabazi dugu zentzu guztietan.
- Bitartekariaren inpartzialtasuna. Lagundu nahi duen hirugarren pertsona bat da.
- Niri dena askatzen lagundu zidan, husten, beste aldeak planteatzen zuena entzuten eta ulertzen.

VII.1.C.5 BESTE ZERBITZUEKIN EGINDAKO SARE LANA

Familiei eta bikoteei arreta integrala eskaintzeko, familiak eta bikoteak artatzen dituzten zerbitzuekin koordinatu eta Bitartekaritza Zerbitzuari buruzko informazioa ematen da.

Koordinazio hau, kasu bakoitzaren ezaugarrien arabera egiten da. Aurten, bitartekaritzan arreta jaso duten familien **%26**rekin bestelako zerbitzuekin koordinazio lana egin da.

Urte honetan zehar, koordinazioa mantendu da Lanbiderekin, alde batetik, zerbitzuaren ezaugarriak argitzeko eta bideratzeak egin ahal izateko, eta, bestetik, bitartekaritza-prozesua amaitu duten kasu batzuei dagokienez. Hori kasuen %25,7 izan da.

Kasuen %24,3an, koordinazioa Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Lan hori, hasiera batean, alderdiek bitartekaritza-prozesua hastea adosten dutenean edo bitartekaritza-prozesuan zehar egiten da. Kasu batzuetan, telefono bidezko komunikazio bat ezarri da, beste batzuetan posta elektronikoz, eta baita aurrez aurre ere, familiak EISEko taldeen laguntzarekin joaten direnean. Era berean, bitartekaritza amaitu ondoren, aldeek adostasunera jotzen dute, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik familia hori artatzen ari den profesionalari jakinarazteko.

Urte honetan, kasuen %25ean, sareko lana eta koordinazioa egin da Lagungo Familia Orientazioko Zentroak kudeatzen duen Familiei Arreta Terapeutikoa emateko Zerbitzuarekin.

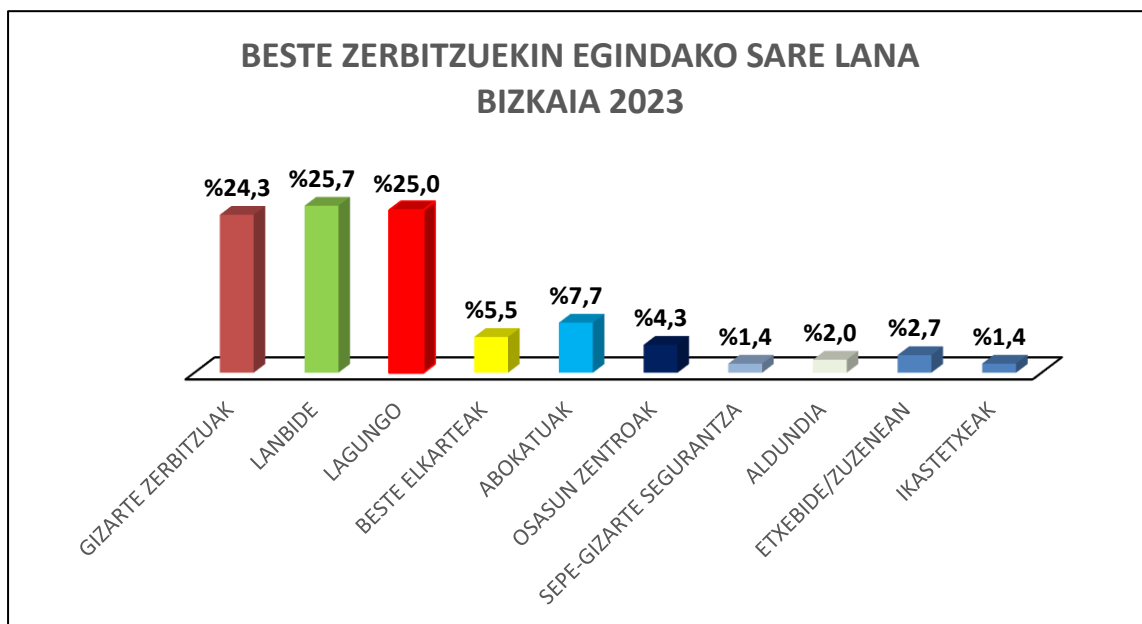
Familien %7,7rekin lan egin da esparru juridikoko erakundeekin. %6,25 Orientazio Juridikoko Zerbitzura (OJZ) bideratu dira, bitartekaritza-akordioaren izapidetze judizialean doako justiziarako eskubidearen aukerari buruz informatzeko, eta gainerako %1,45a abokatutza pribatuko profesionalekin, oro har, prozesuari buruzko zalantzak argitzeko eta antolaketa-eginbidearen bidez bitartekaritza-akordio pribatua eskatzeko moduari buruz informatzeko.

Sareko lanaren %5,5 beste elkarte batzuekin egin da (CEAR - errefuxiatuak-, "Iniciativa Gitana", Berriztu, etab.).

Familien %4,3 osasun-arloko profesionalekin koordinatuta: %2,7 eremu publikoko profesionalak dira eta %1,6 eremu pribatukoak (psikologiako profesionalak).

Bitartekaritzen % 2,7rekin Zuzenean Zerbitzuarekin (Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua) eta Etxebiderekkin eta Aldundiko Gizarte Zerbitzuekin koordinatuta lan egin da kasuen %2an.

Azkenik, kasuen %1,4an koordinazioa, orientazioa eta informazioa mantendu da Bizkaiko ikastetxeekin, eta ehuneko bera mantendu da Estatuko erakunde publikoekin, hala nola SEPErekin edo Gizarte Segurantzarekin.



2023.ean, Bizkaiko Lurralde Historikoko barruti judizialek FBZari eskatu diote **kasuen %16an** bikotea hausteko prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioa. Eskaera hauek, antolamendu - eginbideen bidez egiten dira, horiei esker, alderi judizialak bitartekaritza agiri pribatua eskuratu ahal du, dokumentu betearazle gisa balioa eman ahal izateko eta bi aldeen arteko adostasunezko prozedura batean izapidetu eta epaia lortu ahal izateko. Zehazki, aurten Barakaldo, Bilbo, Durango, Getxo eta Gernikako barruti judizialekin egora hau eman da. Alderdi judizialek egindako eskaerek bere horretan dirautela ikusten dugu, hau da, Familia Bitartekaritza Zerbitzuan landutako akordioetan jarritako konfiantzari eusten zaiola.



VII.1.D. GIPUZKOAKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA

URTEKO MEMORIA GIPUZKOA 2023	ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
			GIZON	EMAKUME
1) TELEFONUZ ETA AURREZ AURREKO ARRETA		2868	943	1925
			2868	

2) BITARTEKARITZA			789	
	456	1656	349	440
BIKOTE GATAZKAK	384	1431	301	352
FAMILIA GATAZKAK	72	225	48	88

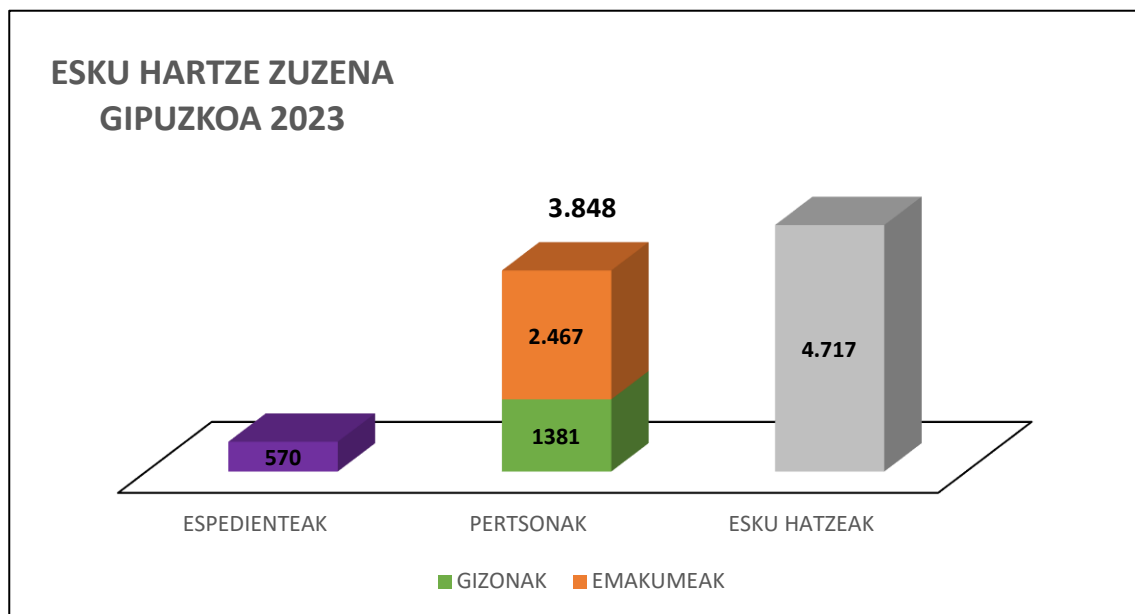
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK					357			
	250		388		142		215	
	222	28	342	46	126	16	184	31
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	169	24	232	37	93	15	130	25
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMILIA GATAZKAK	53	4	110	9	33	1	53	6
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	0	0	0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0	0	0	1	0
BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK					432			
	206		1268		207		225	
	181	25	1107	161	182	25	197	28
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	167	24	1004	158	167	25	170	26
Espediente berriak	143	17	889	132	143	17	146	18
Espediente burutugabekoak	24	7	115	26	24	7	24	7
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	1	0	1
FAMILIA GATAZKAK	14	1	103	3	15	0	27	2
Espediente berriak	12	1	100	3	12	0	22	2
Espediente burutugabekoak	2	0	3	0	2	0	5	0
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	0	0	0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0	1	0	0	0

3) JARRAIPENA					191			
	114		193		89		102	
	111	3	187	6	87	2	99	3
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	105	3	176	6	83	2	93	3
FAMILIA GATAZKAK	6	0	11	0	4	0	6	0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0	0	0	0	0
					1381		2467	
GUZTIAK	570		4717		3848			

Aurreko taulan, Gipuzkoako Egoitzan 2023. urtean zehar egindako lanarekin lotutako datuak jaso dira, zuzeneko esku-hartzearen maila guztietan:

- Telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta,
- Bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak),
- Jarraipenak.

Guztira 3.848 pertsona artatu dira zuzenean, hauetatik 1.381 gizonak eta 2.467 emakumeak izanik. Gipuzkoako Egoitzan artatutako familiei dagozkien espedienteak, guztira, 570 izan dira eta espediente hauetan egindako esku-hartzeak berriz 4.717 izatera iritsi dira.

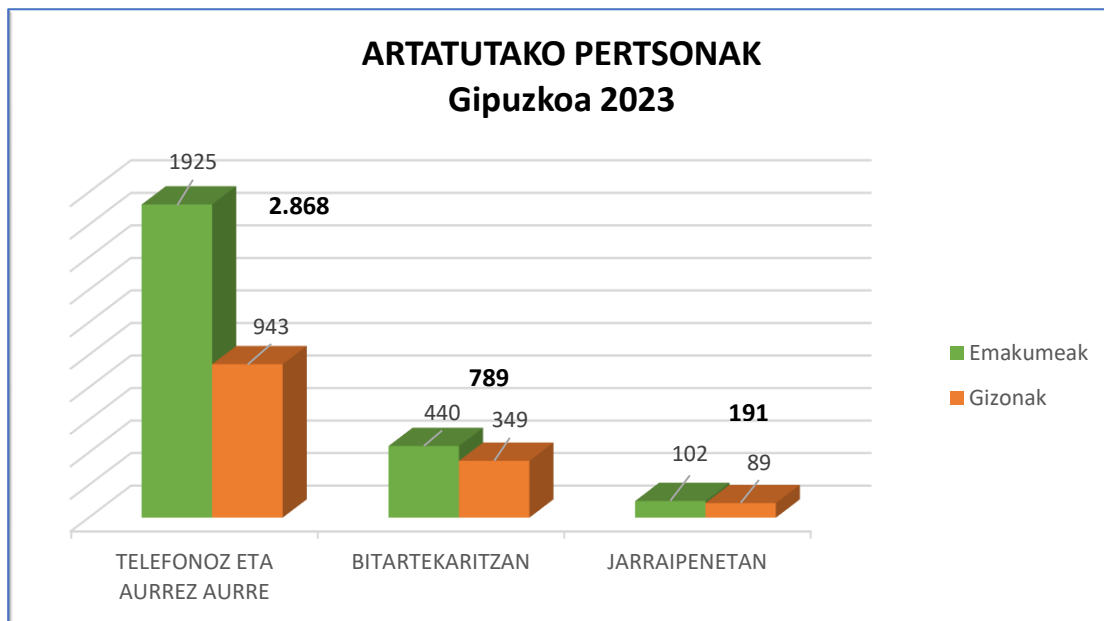


Jarraian, Gipuzkoako Bitartekaritza Egoitzan pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritza esku-hartzean eta jarraipenetan.

VII.1. D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK

2023. urtean zehar, parte-hartze maila ezberdinetan, guztira, 3.848 pertsona artatu dira, 4.717 izanik eginiko esku-hartzeak.

Aurreko datuetan oinarrituz, telefono bidez edo aurrez aurre artatu diren pertsonak, 2.868 izan dira guztira, bitartekaritzan egindako esku-hartzeetan, berriz, 789 pertsona artatu dira eta jarraipenetan, 191 pertsona.



Lehen esku-hartze maila horretan, hau da, telefonoz eta/edo aurrez aurre artatutako 2.868 pertsona horietatik, 943 gizonak izan dira eta 1.925 emakumeak. Beste behin ere, egiaztatu da, emakumeak direla lehen maila horretan, Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekiko interes handiagoa erakusten dutenak, eta gehien hurbiltzen direnak.

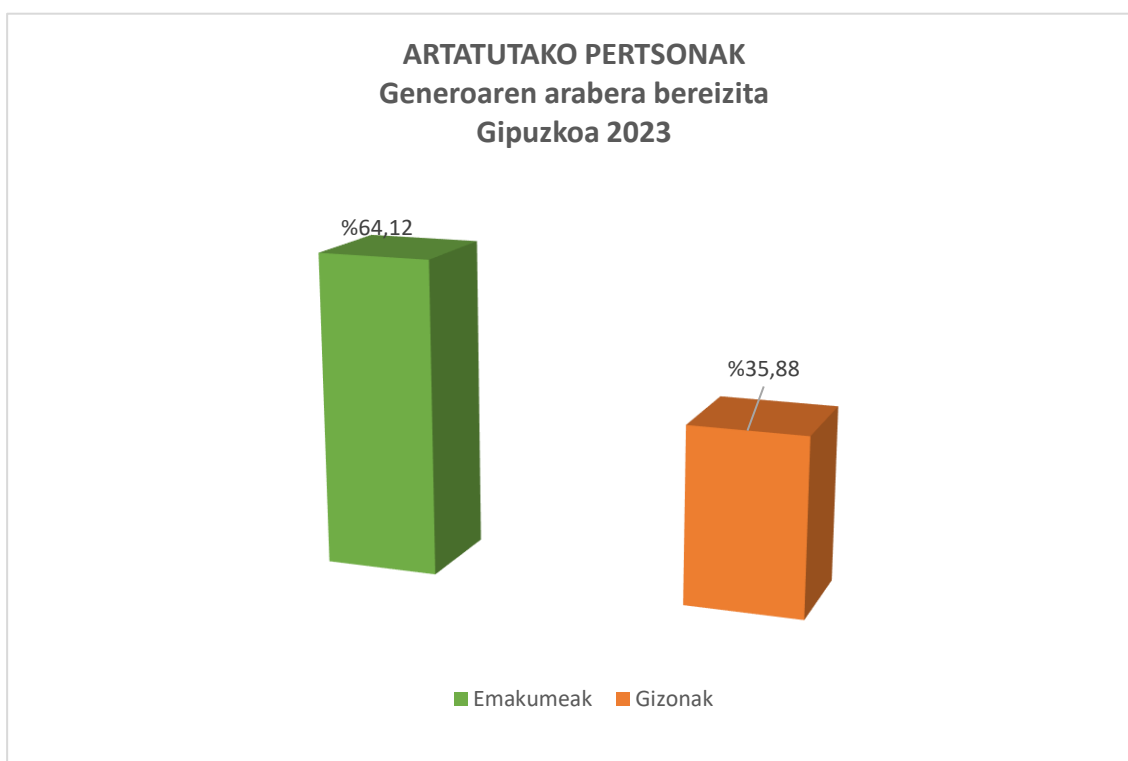
Bitartekaritzan egindako esku-hartzeari dagokionez, alde batetik, aurre bitartekaritzako espedienteak eta, bestetik, bitartekaritza-prozesuak bereizten dira.

Aurre bitartekaritza espedienteetan, 357 pertsona artatu dira guztira, 142 gizon eta 215 emakume; emakume profesional bat barne.

Landu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, guztira, 432 pertsona hartu dute parte; hauetatik, 207, gizonak izan dira, eta 225, emakumeak. Esku-hartze maila honetan, adingabeko alaba bat eta seme bat artatu dira, baita gizonetzko profesional bat ere.

Jarraipen faseari dagokionez, 191 pertsona artatu dira guztira; horietatik 89 gizonak izan dira eta 102 emakumeak.

Laburbilduz, generoari dagokionez, eta hurrengo grafikoan ikusi daitekeen bezala, 2023. urtean, FBZak esku-hartzearen hiru mailetan artatu dituen pertsonetatik %64,12 emakumeak eta %35,88 gizonak izan direla esan dezakegu.



VII.1.D.2 TELEFONO ETA AURREZ AURREKO ARRETA

Lehenengo arreta maila hau, batez ere, telefono bidez izaten da, nahiz eta aurrez aurre eta posta elektronikoaren bidez ere pertsonak artatzen diren. Edozein kasutan, pertsona hauek, bitartekaritzari buruz

edota Zerbitzuari buruz duten ezagutzaren arabera, informazio eske edota zuzenean hitzordu bat hartzeko jartzen dira harremanetan FBZarekin.

Maila honetan sartzen dira FBZarekin erlacionatutako beste komunikazio batzuei buruzko arreta telefonikoak eta aurrez-aurrekoak, besteak beste, bitartekaritza prozesu batean parte hartzen ari diren pertsonen arreta.

Azaldu den moduan, lehenengo arreta maila honetan, guztira, 2.868 pertsona artatu dira, hauetatik, 1.925 emakumeak izan dira eta 943 gizonak (ikus artatutako pertsonen grafikoan).

VII.1.D.3 ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN

Lantzen den bitartekaritza eredua deskribatzeko, honako kontzeptu hauek bereizi behar ditugu:

- Aurre bitartekaritza espedienteak.
- Bitartekaritza prozesu espedienteak.

Gatazken tipologian, aldiz, honako hauek ezberdintzen dira:

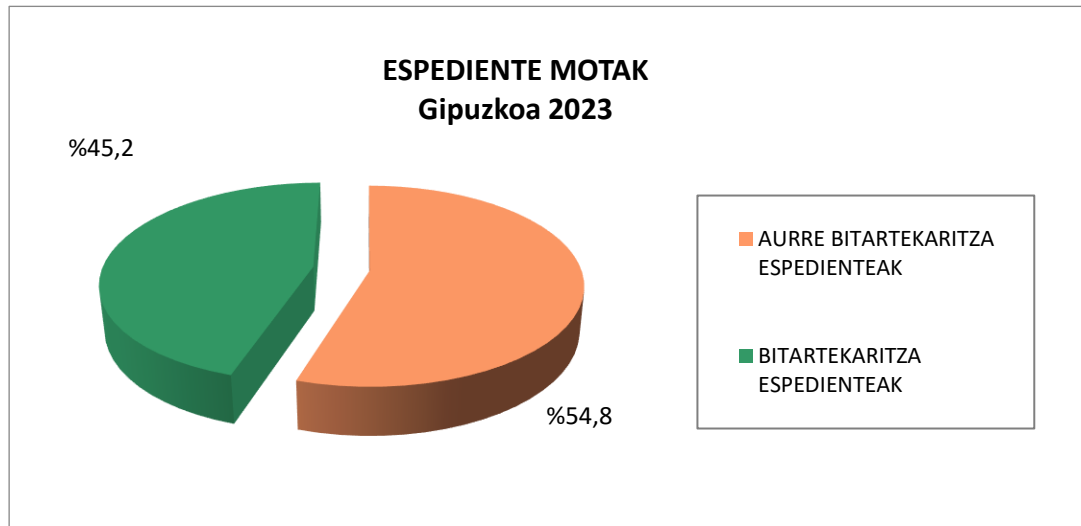
- Bikote hausturatik eratorritako gatazkek eta
- Bestelako familia gatazkek, (atal orokorrean deskribatu den moduan).

2023. URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	ESPEDIENTE KOPURUA GIPUZKOAN
AURRE BITARTEKARITZA	250 DONOSTIA TOLOSA 222 28
BITARTEKARITZA PROZESU ESPEDIENTEAK	206 DONOSTIA TOLOSA 181 25
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	114 DONOSTIA TOLOSA 111 3
ESPEDIENTEAK	514 56
DENETARA	570

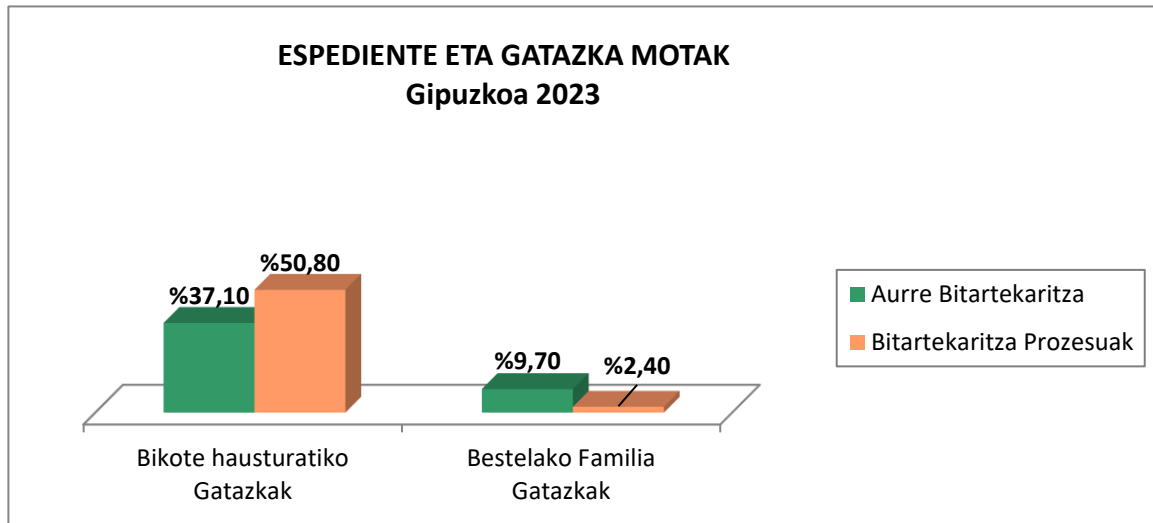
Taula honetan jasotako datuek erakusten dutenez, bitartekaritzan egindako lanak, jarraipen espedienteak aparte (114), 456 espediente sortu ditu guztira: 206 bitartekaritza prozesukoak izan dira, hau da, guztiaren %45,18a, eta 250 aurre-bitartekaritzakoak, gainerako %54,82, hain zuzen ere.

Aipatutako taulan, **Tolosan** zuzenean eskainitako zerbitzuei buruzko datuak ere ikus daitezke. Azaroan bete egin zen zerbitzu hau martxan jarri zeneko 3. Urteurrena, 2023 izan delarik, osorik bete duen bigarren urtea.

Denetara, 56 espediente landu dira Tolosan 2023. urtean: Aurre Bitartekaritzako 28, 47 pertsona parte hartu dutelarik (16 gizonezko eta 31 emakumezko), emakume profesional bat barne; Bitartekaritza 25 espediente, 53 pertsona parte hartuz (28 emakumezko eta 25 gizonezko, adingabeko bi barne) eta 3 jarraipen espediente (5 pertsonetatik, 2 gizonezko eta 3 emakumezko parte hartu dutelarik).



Horrez gain, FBZra iristen diren gatazka motak kontutan hartzen baditugu, bai aurre bitartekaritzan, bai bitartekaritzan ere, bikote hausturatik eratorritako gatazken kopuruak, gainerako familia gatazkek baino askoz gehiago izaten jarraitzen du, izan ere, espediente guztien %87,9a bikote hausturaren kasuei dagokie eta gainerako familia gatazkek artatutako kasuen %12,1 dira.



2023. urtean zehar, 7 espediente landu dira **ON LINE** moduan, bideokonferentziaren bidez. Hauetatik, bata aurre bitartekaritza moduan (Familia gatazka arloan) eta beste 6ak bitartekaritza espediente moduan (2 Familia gatazkakoak eta 4 bikote gatazkaren arlokoak).

Bitartekaritza prozesua ON LINE hasteko arrazoiak, erabiltzaileen baten edo besteen bizitokia urruti egotearena izan da, orohar.

Dena den, aurrez aurreko saioak nagusi dira eta, saioen bat on line egin duten erabiltzaile batzuk, posible izan denean, aurrez aurre egiteko aukera aprobetxatu dute.

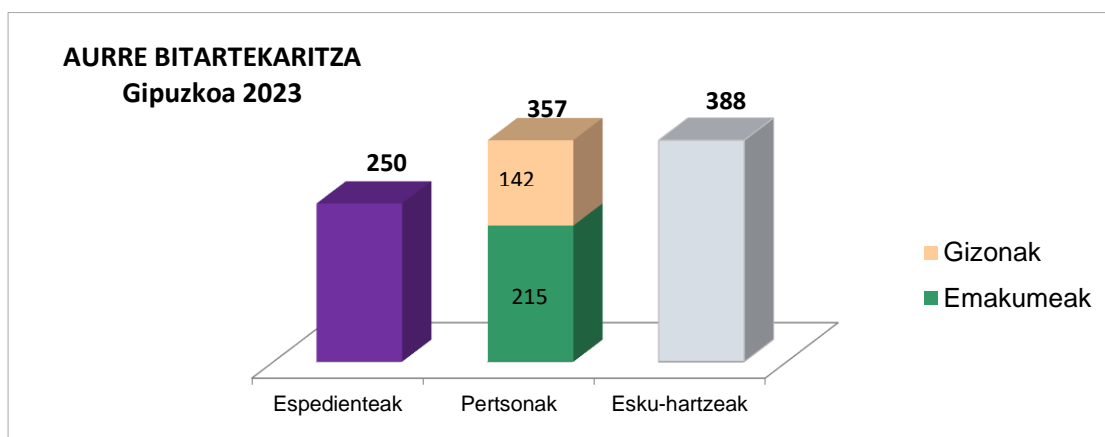
VII.1.D.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Aurre bitartekaritzaren lehenengo saioan, pertsona eskatzaileei behar duten informazioa eskaintzen zaie, bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuaren ezaugarriak, baita informazio juridikoa (beti bitartekaritzaren esparruan), baliabide sozialei eta orientazio psikologikoari lotutako informazioa ere. Eskaintako informazio hau, egoera bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera da eta beti bitartekaritzaren ikuspuntutik landutakoa izango da.

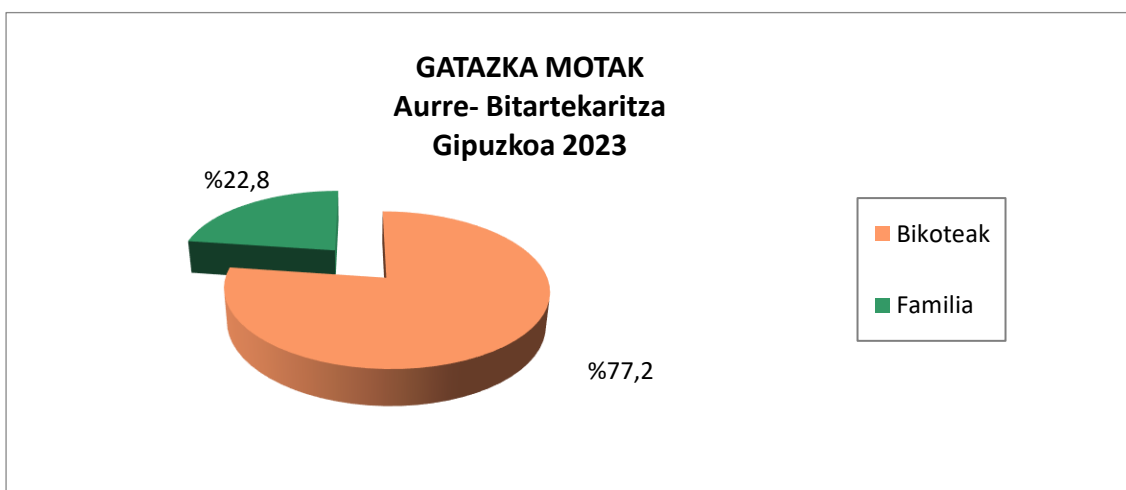
Kasu batzuetan, bitartekaritzari buruz interesa adierazi duen pertsonak horrela eskatuta, etorri ez den pertsonari informazio-gutun bat bidaltzen zaio, bertan hitzordua eskatu duen pertsonak elkarrizketarako duen desioa helarazten da eta informazio-saio baterako gonbidapena luzatzen zaio.

Informazio-saio honek, beharrezkoa denean, eskaera familia arretan espezializatuta dauden beste zerbitzu publikoetara bideratzeko aukera ematen du, beti, modu koordinatu batean, bai Gizarte Zerbitzuetara, bai osasun arlora eta arlo juridikora.

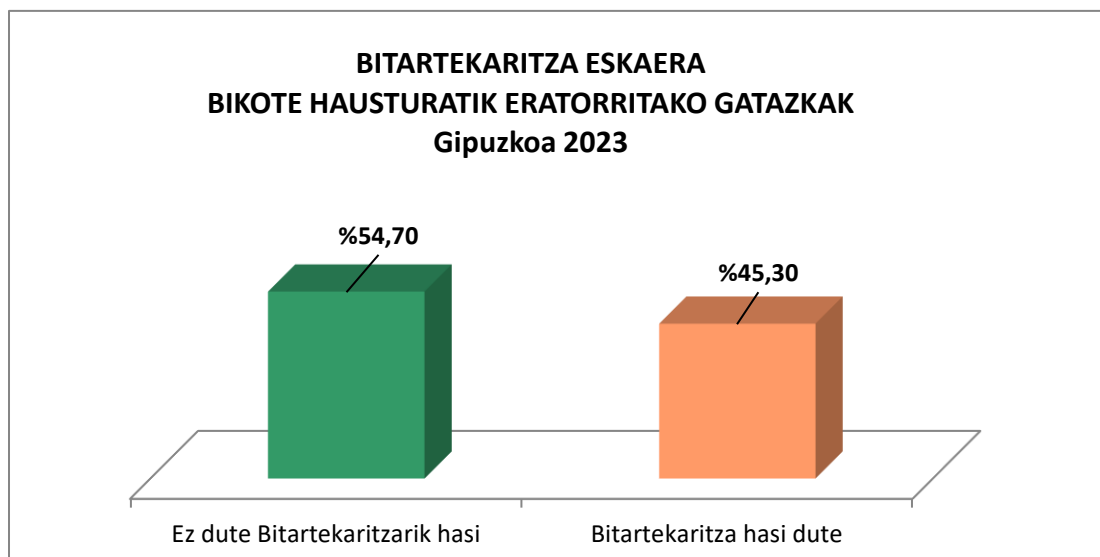
2023. urtean zehar, guztira, 250 Aurre Bitartekaritza espediente landu dira eta 357 pertsona hartu dute parte, 142 gizon eta 215 emakume, emakume profesional bat barne. Guztira, 388 esku-hartze burutu dira.



250 aurre bitartekaritza espedienteetatik, 193 bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie, hau da, aurre bitartekaritza guztien %77,2; aldiz, 57 bestelako familia gatazkei dagozkie, hau da, gainerako %22,8.

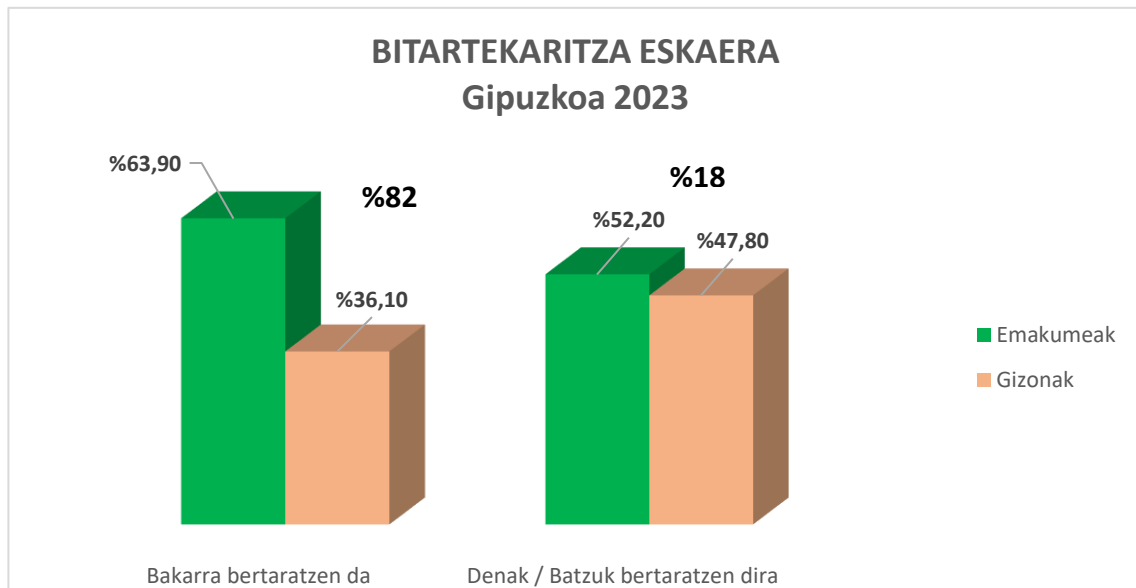


Bikote hausturatik eratorritako gatazken tipologiaari dagokionez, bitartekaritza eskaera guztietatik, %45,3ak bitartekaritza prozesua hasi du eta gainerako %54,7ak, berriz, ez du prozesurik hasi, zerbitzuaren aldetik esku-hartzea amaituz. Bitartekaritza prozesua hasten ez duten eskaera hauek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira.



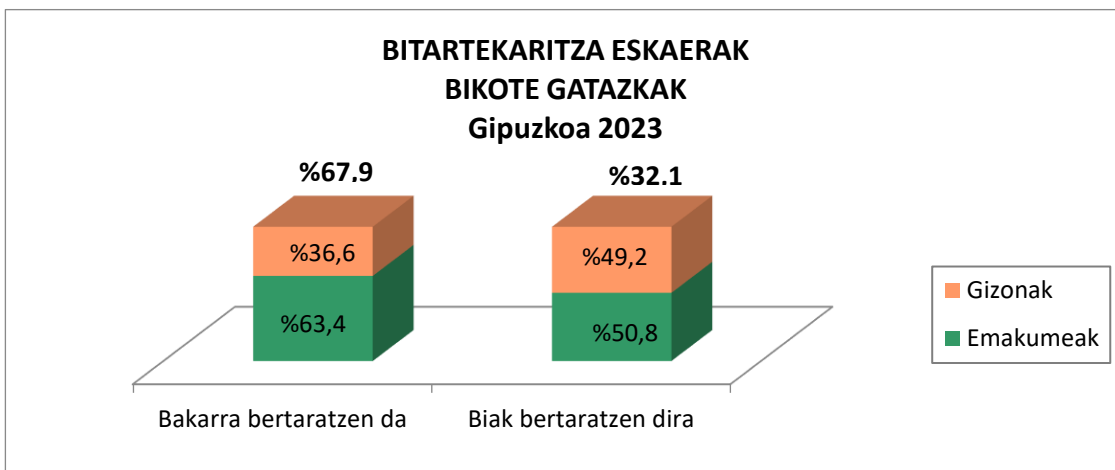
2023.ean ireki diren aurre bitartekaritza espedientetan, hau da, %82 kasuetan, alderdietako bat soilik etorri da bitartekaritza buruzko informazioa eskatzera. Hori dela eta, gatazkan inplikaturako beste pertsonak edo alderdiek parte hartu ez dutenez, ezin izan da bitartekaritza prozesurik hasi. Hitzordu informatibora bakarrik etorri diren pertsonen artean, %63,9 emakumeak izan dira, eta %36,1 gizonak.

Bestetik, aurre bitartekaritzen gainerako %18an, bi alderdiak edo hainbat alderdi FBZra etorri ondoren, ez da posible izan bitartekaritza prozesuari hasiera ematea, pertsonak falta zirelako (familia gatazka kasuetan), edo alderdietako batek prozesua hasteko borondaterik edo interesik izan ez duelako. Pertsona hauen %51,2 emakumeak izan dira, eta %47,8, gizonak.

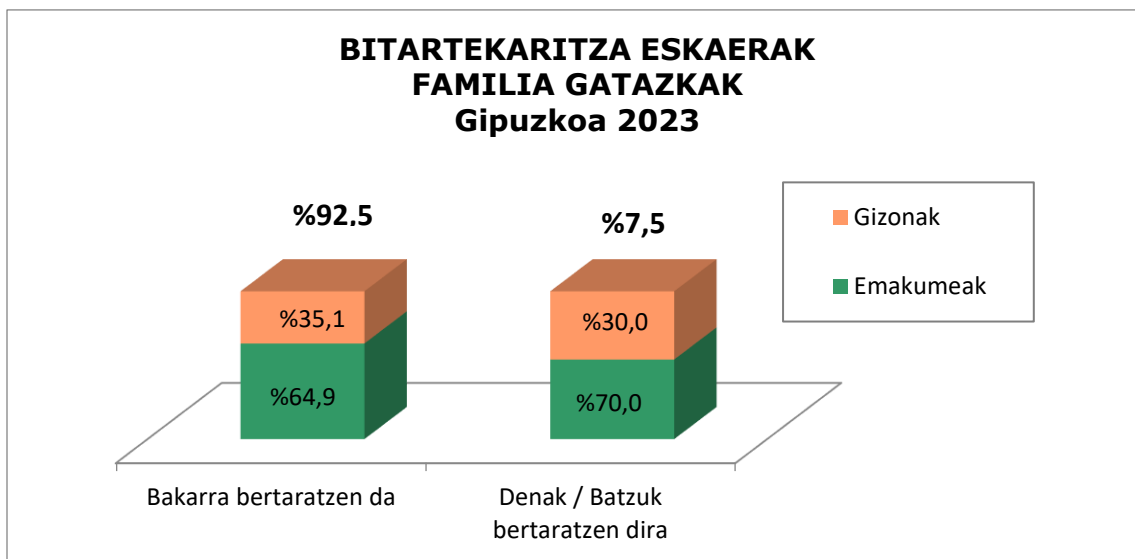


Bikote hausturatik eratorritako informazio eskaeretan, bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez dutenen kasuan, aurre bitartekaritza espediente hauen %67,9, pertsona bakarra etorri da informazioa eskatzera. Kasu batzuetan, beste pertsonak ez duelako interesik izan bitartekaritza zerbitzua ezagutzeko eta beste batzuetan bitartekaritza bideragarria izan ez delako. Pertsona horietatik, %36,6 gizonak izan dira eta %63,4 emakumeak. Emakumeak dira banaka zerbitzura gehien hurbiltzen direnak.

Bestalde, kasuen %32,1an gatazkaren protagonista guztiak hitzordu informatibora etorri diren arren, ez da prozesurik hasi, une horretan bi alderdiek horretarako borondaterik espresuki adierazi ez dutelako. Pertsona hauetatik %49,2 gizonak izan dira, eta beste %50,8 emakumeak.



Familia gatazken kasuan, bitartekaritzari buruzko informazio eskaera egin, baina bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez duten aurre bitartekaritza espediente horiei dagokionez, %92,5an pertsona bakarra edo gatazkaren alderdietako bat soilik etorri da informazioa eskatzera. Pertsona hauetatik, %64,9 emakumeak izan dira eta %35,1 gizonak.



Hala ere, kasuen %7,5ean gatazka duten familia bereko hainbat pertsonen informazio saioa izan arren, familia horretako beste pertsonen prozesuarekiko interesik ez adieraztea gerta daiteke, edo bertaratutako alderdi guztiek une horretan bitartekaritza horretarako borondaterik

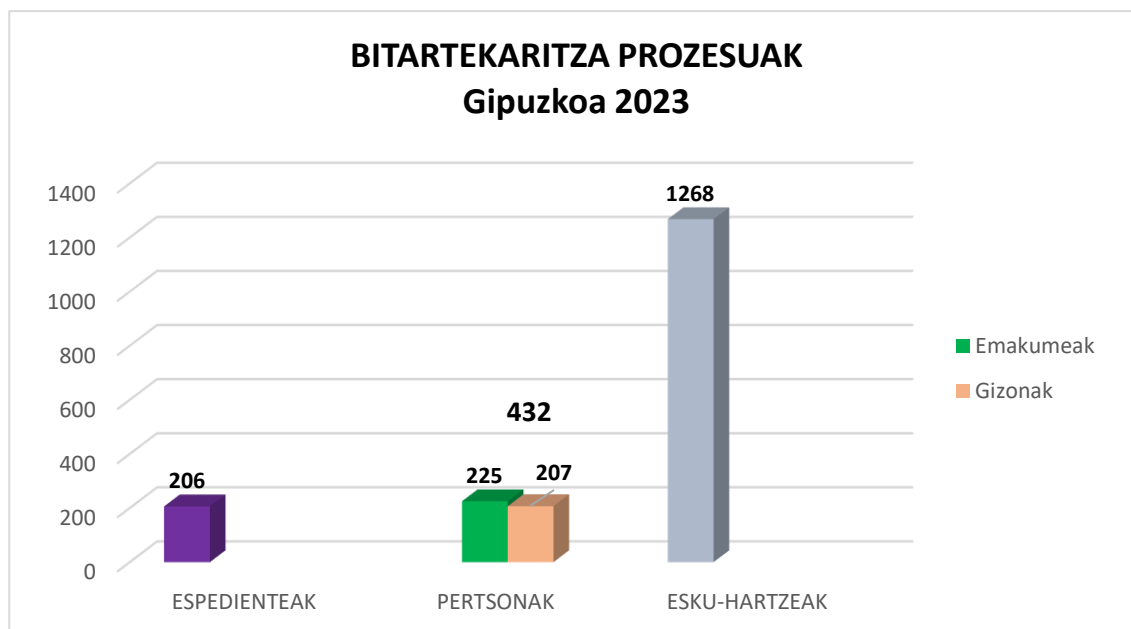
espresuki adierazi ez izatea. Pertsona horietatik, %70 emakumeak izan dira eta %30 gizonak.

VII.1.D.3.B. BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK

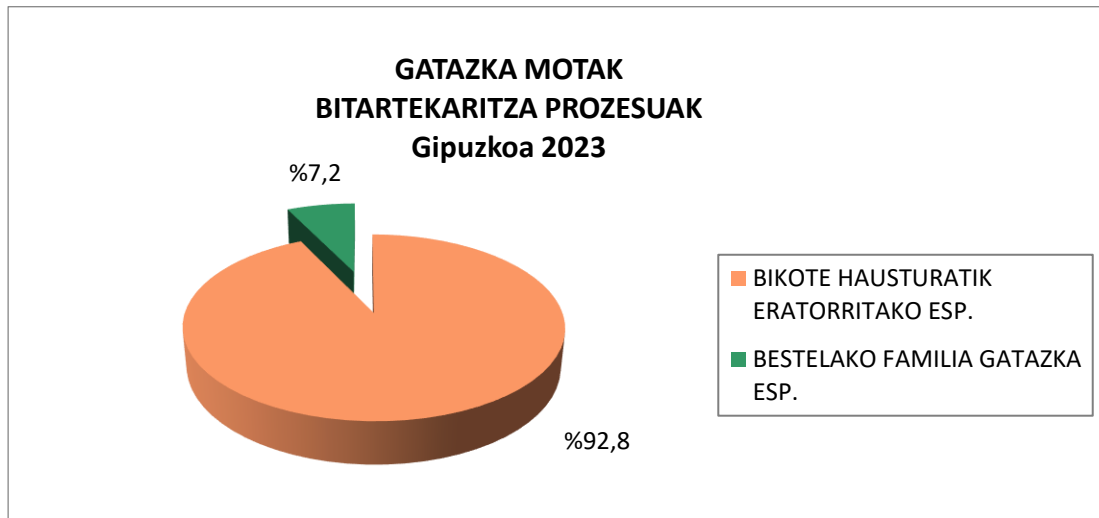
Beharrezko informazio-saioak egin ondoren, eta protagonista diren pertsona partaideek horrela erabaki ostean, bitartekaritza prozesuari hasiera ematen zaio hasierako aktaren irakurketa eta partehartzaile nahiz bitartekariaren sinadurarekin.

Momentu horretatik aurrera bitartekaritza prozesuak dituen fase desberdinei hasiera emango zaie, saioetan zehar garatzen joango direla, egoerak eskatzen duenaren arabera.

Esku-hartze maila honetan, 2023. urtean zehar, guztira, 206 espediente landu dira eta 432 pertsona, 225 emakumeak eta 207 gizonak. Gainera, gizonezko profesional bat artatu da. Guztira, 1268 esku-hartze burutu dira.

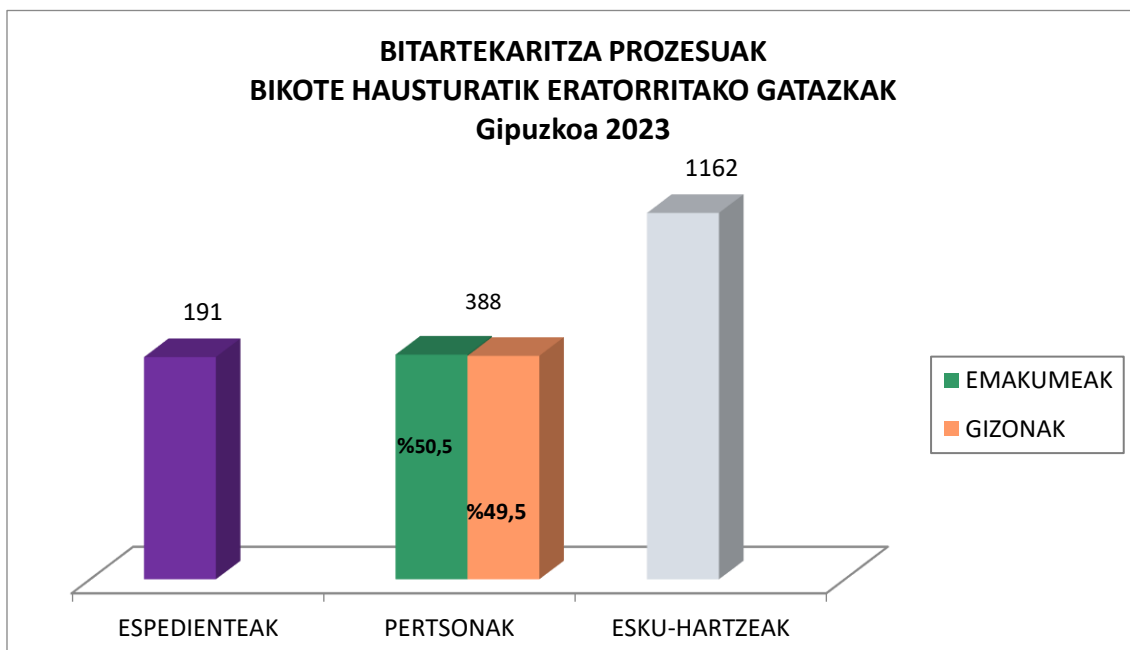


Guztira landu diren 206 bitartekaritza espedienteetatik, 191 bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak izan dira, hau da kasuen %92,8, eta gainerako 15 espedienteek, hau da %7,2, bestelako familia gatazkak izan dituzte oinarri.



BIKOTE HAUSTURA EGOERETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

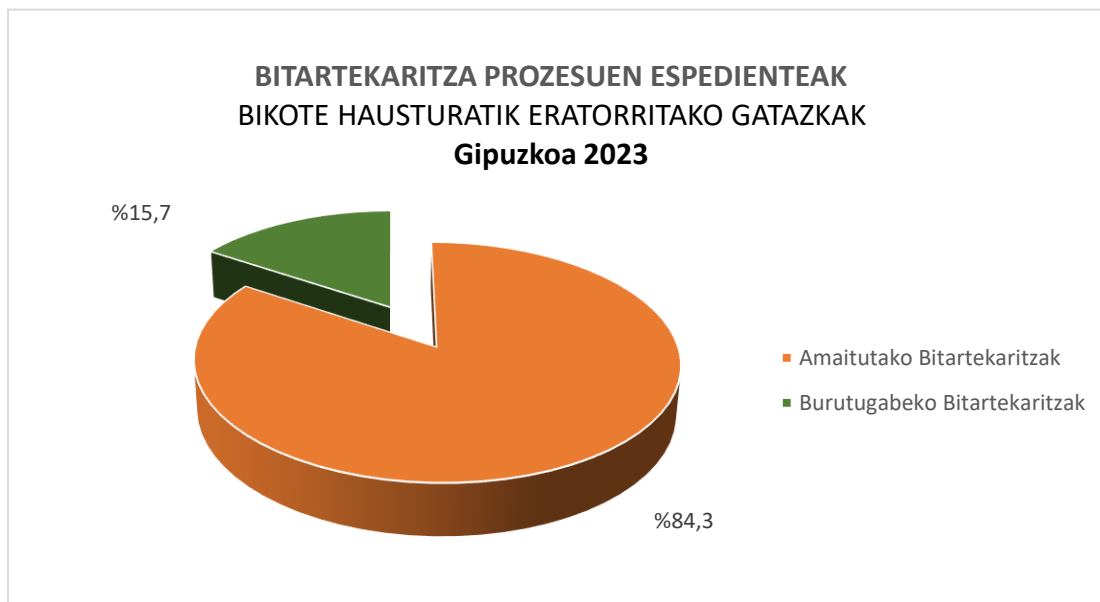
Arlo honetan, aurretik aipatu den bezala, landutako 206 espedienteetatik, 191 bikote haustura egoerei dagozkie. Kasu hauetan 388 pertsonekin egin da lan, 192 gizonak eta 196 emakumeak izan direla, 1.162 esku-hartzeetan.



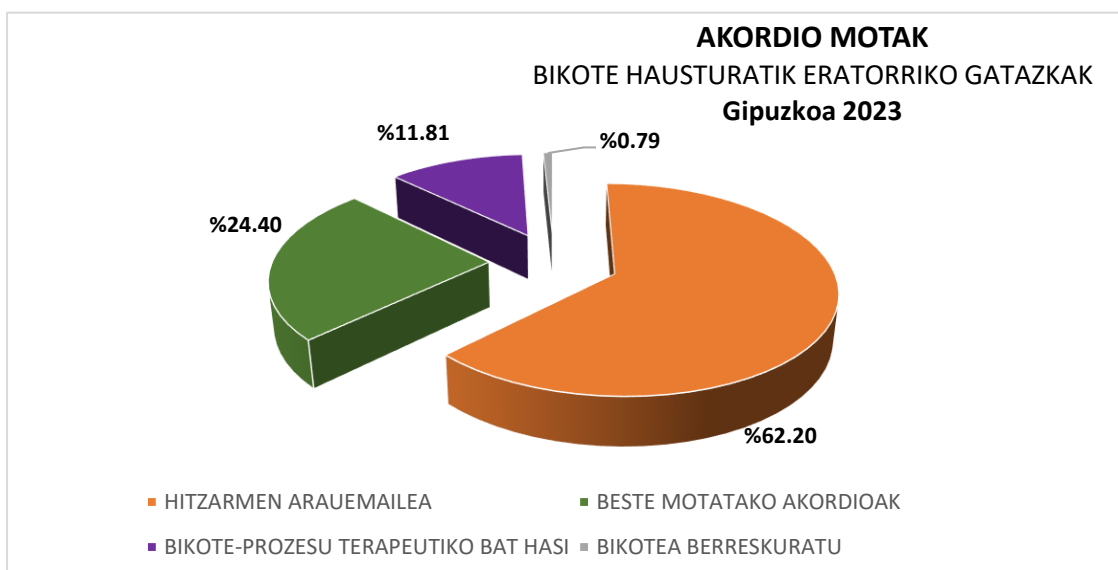
FBZ – GIPUZKOA 2023 – BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	191
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	388
		192 196
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa (728 saio)	1.162
		4,5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	161
	AKORDIOAK	127
	<ul style="list-style-type: none"> HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK 	79
	<ul style="list-style-type: none"> BESTELAKO AKORDIOAK 	31
	<ul style="list-style-type: none"> ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA 	1
	<ul style="list-style-type: none"> LAGUNGORAKO BIDERAKETA 	15
	<ul style="list-style-type: none"> BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA 	0
	<ul style="list-style-type: none"> BIKOTEA BERRESKURATZEA 	1
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	34
	BIDERA EZINA	0
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	30

2023. urtean zehar, bikote hausturei lotutako 161 bitartekaritza prozesu amaitutzat eman dira (%84,3) eta 30 (%15,7), zabalik geratu dira 2024. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa 4,5koa izan da.

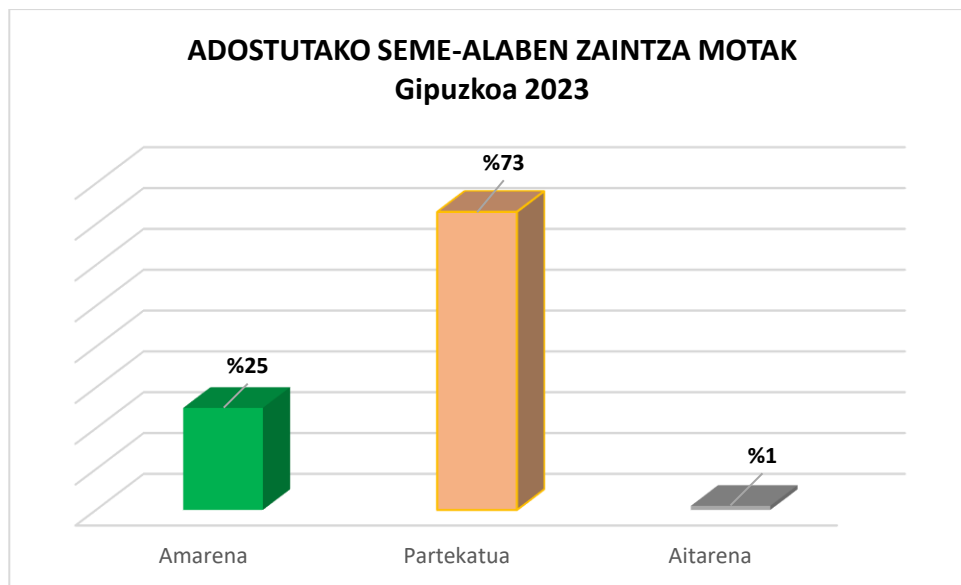


Guztira, akordioekin amaitu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, bikoteen %62,2ak beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu; %24,4ak, azaldutako gatazkaren inguruko bestelako akordio motak lortu ditu, kasu bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera; %11,81ak Lagungo Fundazioak kudeatzen duen laguntza terapeutikoko programa bat hastea hitzartu zuten bikote harremana



mantentzeko asmoarekin. Gainera, %0,79ak, bikotea berreskuratzeko saiakera izan zuen.

Bikote hausturaren ondoren familia antolaketa berregituratzeko lortutako akordioei dagokienez, %73ak aitaren eta amaren artean partekatutako zaintza eta babesa adostu du. Bestalde, %25ak bikoteek seme-alaben zaintza eta babesa amak izatea adostu du eta beste %1ak, aldiz, aitarena.

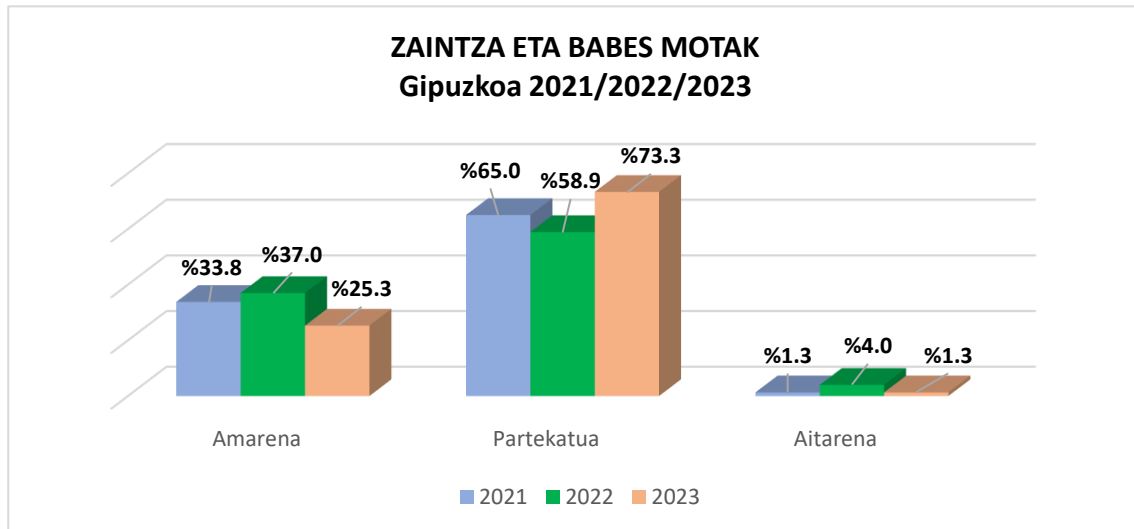


Familia antolaketa eredu gisa, zaintza partekatua da familiek azken hiru urteetan gehien aukeratu dutena. Hurrengo grafikoan ikus daitekeenez, zaintza mota hori guztizkoaren %58,9tik gora ibili da 2023. urteko %73.3era arte.

Amari esleitutako zaintzak, 2021a arte (%33,8a), beheranzko joera erakutsi arren, 2022ean (%33,8a)ra igo izan ziren. Baina, berriro beherakada izan du 2023an (%25,3a). Aitaren zaintzari dagokionez, beheranzko joera nabaria da, %1,3era iritsiz, 2023.go urte honetan. Beraz, banakako zaintzaren eredia beherakada nabarmena erakutsi du 2023.ean.

Etorkizuneko familia-antolamenduari buruzko akordioetara iritsiz, bitartekaritzea amaitu duten bikoteei dagokienez, kasuen %94,9ak adin gabeko seme-alabak dituzten familiak dira, kasuen %5,1ak adin nagusiko

seme-alabak dituzten familiak dira. Prozesu horietan, familien berrantolaketa lantzen dute, “zaintza eta babespea” kontzeptua erabili beharrik gabe.

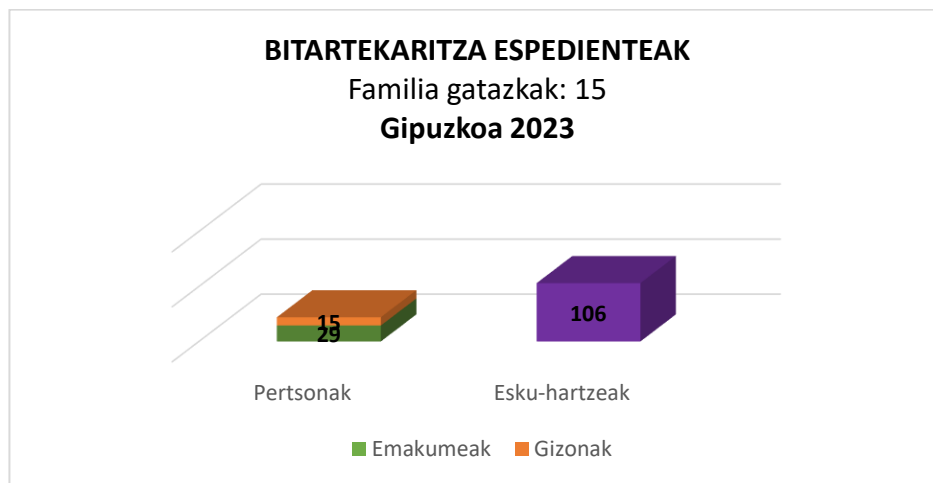


Bitartekaritza prozesua hasi duten bikoteetatik, %98,7ak ez zuen inolako auzi prozesurik igaro bitartekaritzara etorri aurretik, eta gainerako %1,3ak, aldiz, bai. Azken hauek, FBZra etortzean, beraien bikote haustura auzi prozesua amaituta zuten kasuak dira, eta FBZra etortzeko arrazoia epaiaren zehaztapenen bat edo batzuk aldatzea, edo epaiaren interpretazioaren, betetzearen edo egikaritzaren inguruko akordioak lortzea izan da.



FAMILIA GATAZKAK

2023. urtean zehar, Gipuzkoan landu diren 15 bitartekaritza espedienteek, bikote hausturatik eratorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazken inguruan izan dute oinarri. Espediente hauei dagokienez, 106 esku-hartze egin dira familia hauetako 44 pertsonekin, horietatik 15 gizon eta 29 emakume, azken hauetan, adingabe bat barne.



FBZ – GIPUZKOA 2023 – FAMILIA

ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	15
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	44
		15 29
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	106
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak (61 saio)	5,5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	11
	AKORDIOAK	9
	• AKORDIOAK	7
	• FAMILIA TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	1
	• LAGUNGO FUNDAZIOAK KUDEATZEN DUEN LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMARA BIDERATZEA	1
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	2
	BIDERAEZINA	0
ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	4	

Gatazka mota honetan landu diren 15 espedienteetatik, 2023. urtean zehar, 11 amaitu dira, eta beste 4 zabalik geratu dira 2024. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako espedienteen saioen batez bestekoa 5,5koa izan da.



Amaitutako 11 espediente hauetatik, %81.8tan lortu zuten familiek akordioa.

VII.1.D.4.- JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTE GUZTIAK

114

- *FBZaren EKIMENEZ*

✓ Informazioa lortu da	71
✓ Ez da informaziorik lortu	3

74

- *PARTE HARTZAILEEN EKIMENEZ*

40

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

108

6

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

102

89

191

PROZESUARI DAGOKIONEZ

- Saio kopurua
- Esku-hartze kopurua
- Esku-hartze kopuru guztia

174

19

193

AKORDIOAREN ERABILERA

- Epaia
- Akordio Pribatua
- Auzibidea
- Idazki publikora jaso

%31,7

%67,3

%1

%0

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

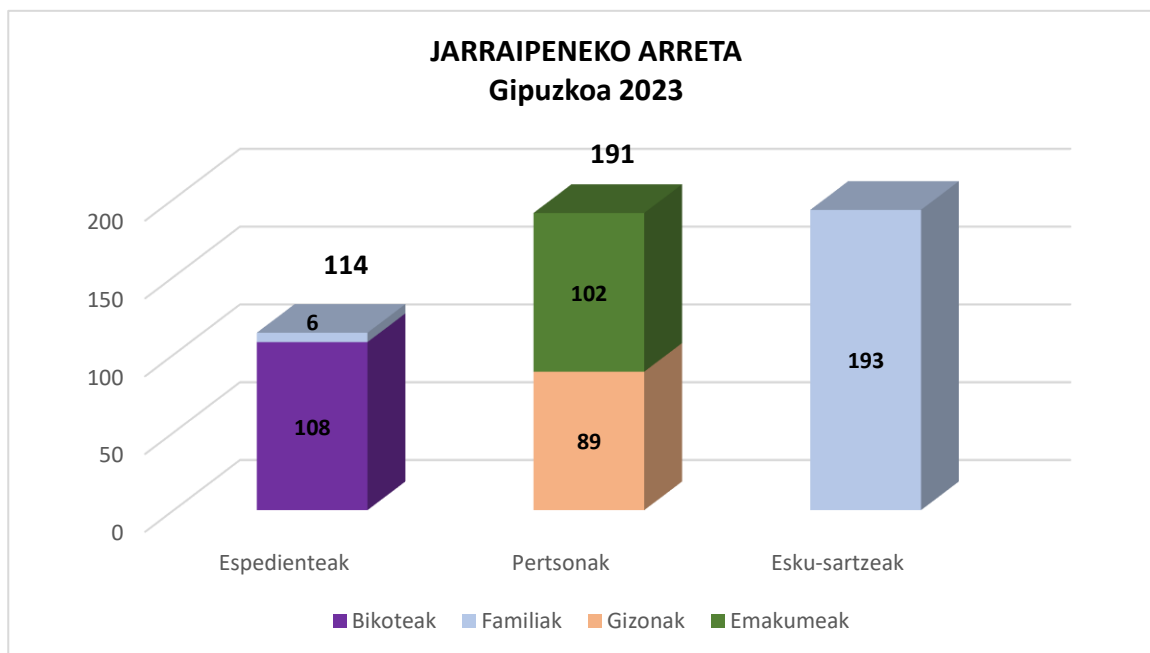
- Akordioez arduratzen dira
- Akordioez ez dira arduratzen

%97

%3

Ondoren, 2023.ean landutako jarraipen espedientei buruzko gaiak garatuko dira.

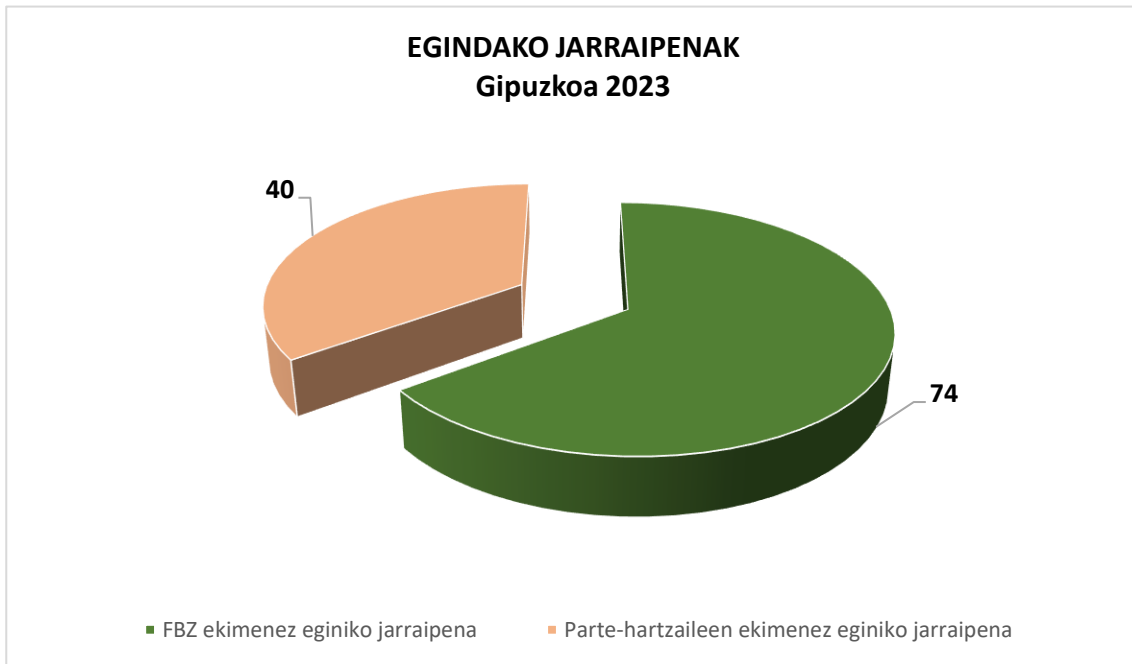
Jarraipen fasean 114 espediente landu dira, hauetariko 108, bikote espedienteak izan dira, eta 6 bestelako familia espedienteak. Guztira, 191 pertsona artatu dira, 193 esku-hartzeetan zehar.



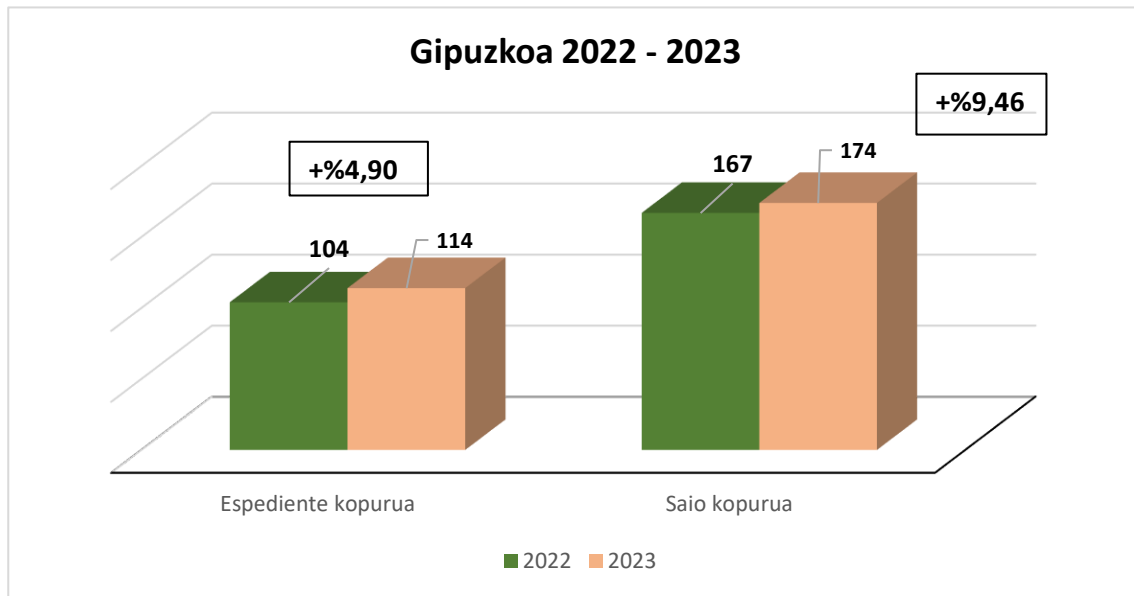
2023. urteko 114 espedientei lotuta, ekimen modu desberdinak bereizten dira.

- FBZaren ekimenez: Espediente hauetatik, 74 bitartekaritza taldearen ekimenez egin diren jarraipen espedienteak dira; hauetatik, 71 espedientetan informazioa jaso da eta beste 3 jarraipen espedientetan, ez da posible izan informaziorik jasotzea. Kasu gehienetan, ustez, telefonoarekin izandako gorabeherak direla eta.

- Parte-hartzaileen ekimenez: Bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen ekimenez, 40 espedienteen jarraipenak burutu dira.

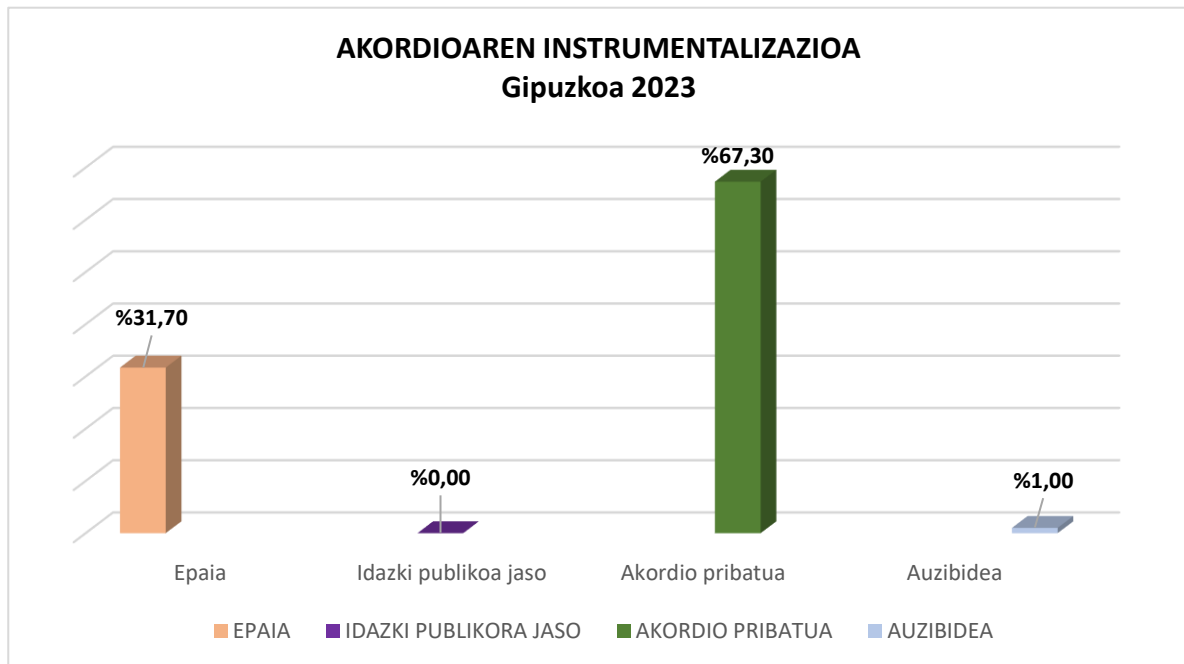


2023. urtean zehar 114 jarraipen espedienteak landu dira, 2022.ean baino 10 gehiago, eta 174 saio sortu dira, iaz baino 7 gehiago. Esku-hartze maila honetan lan gehikuntza nabaria da.



Akordioaren erabilerari dagokionez, egindako jarraipen espedienteetan lortutako datuek erakusten dute:

- Burututako jarraipenen %31,7an, pertsona erabiltzaileek lortutako akordioak epaitegian izapidetu dituzte.
- Burututako beste jarraipenen %67,3an akordioak modu pribatuan mantendu dituzte.
- Egindako jarraipenen %1k jakinarazi digute auzibide bat hasi dutela.
- Ez da egon bitartekaritza akordioa idazki publiko bihurtu duenik.



Akordioak denboran zehar aztertuz gero, bitartekaritzak duen eragin pedagogiko eta arduratsua ikus dezakegu, akordioak betetzeari, eta protagonistak, familia egoera berrietara eta familiaren garapenera egokitzeko gaitasunari dagokienez.

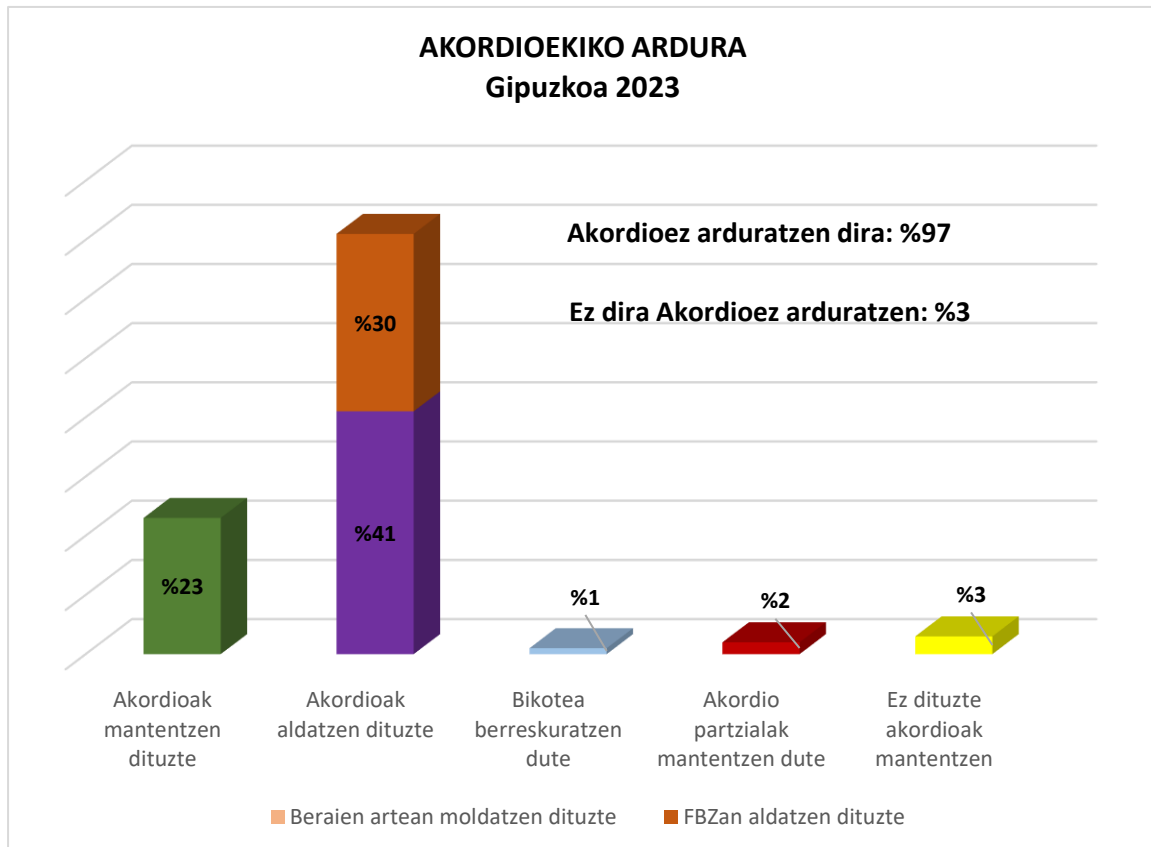
Jarraipenetan artatu diren erabiltzaileen **%97**a beraien bitartekaritza prozesuko akordioez arduratu da eta **%3**ak ez du bere gain hartu ardura hau.

Beraien akordioez arduratu diren pertsonetatik:

- %23ak bitartekaritza prozesuan adostu dituen akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du.
- %71ak akordioaren bat aldatzea erabaki du familiaren beharretara edo egoera berrietara egokitzeko. Kasu hauen %41ak erabakiak beraien kasa hartu dituzte, eta aldiz, %30a FBZra itzuli da gaiak lantzera.

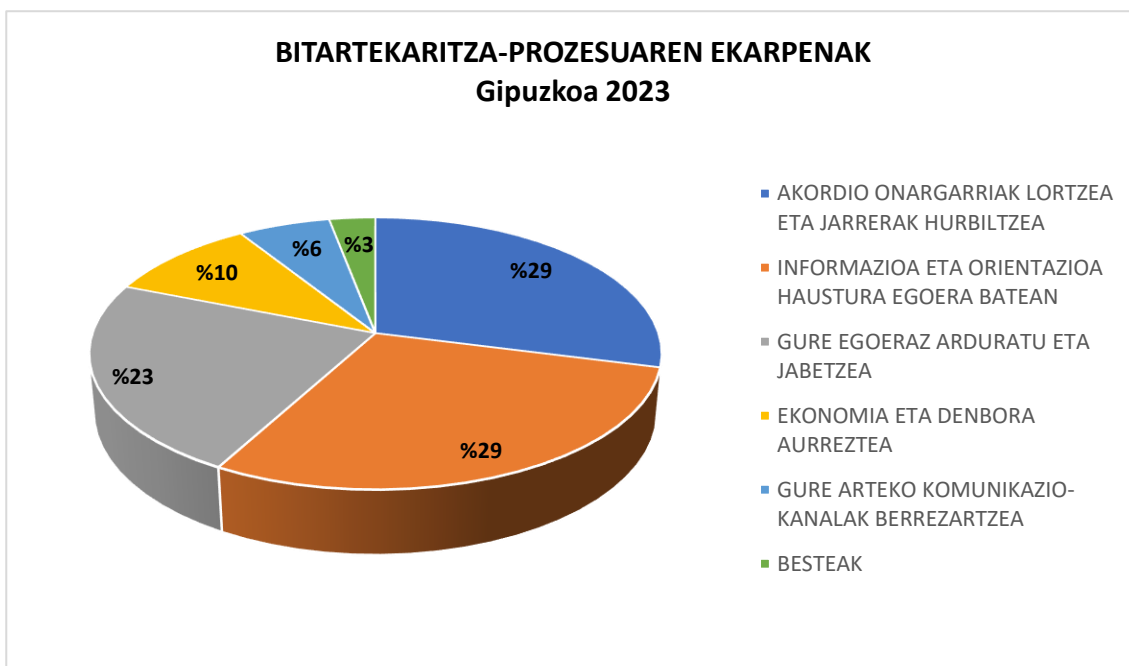
- %1ak bikote harremana berreskuratu du eta elkarrekin bizitzen jarri dira berriz ere.
- Gainerako %2a partzialki arduratu da akordioez, hau da, lorturiko akordioen zati handienaz arduratzen dira, baina zailtasunak dituzte gainerako akordioak betetzeko. Kasu gehienetan, desadostasunak antolaketa ekonomikoari daude lotuta, baina beste kasu batzuetan, adingabeekin igaro beharreko denbora banaketa betetzearekin.

Bere erabakiez arduratu ez zen gainerako %3tik, %2ak abokatuengana jo du, eta beste %1ak, adostasunik gabeko prozedura hasi.



Jarraipen faseak, gainera, erabiltzaileek FBZaren inguruan eta bitartekaritza prozesuak maila pertsonalean eskaini dietenari buruzko balorazio eta informazio zabalagoa biltzea ahalbidetzen digu.

Orokorrean, %29ak, bitartekaritzaren bidez akordio onargarriak lortu eta euren arteko jarrerak hurbiltzen lagundu diela onartzen du. Beste %29ak uste du, informazio eta orientazioa lortu dutela bizi izan duten haustura egoeran. %23k bere egoeraz arduratu eta jabetzeko balio izan zaiela diote, euren erabakiak hartzeko kapaz direlako kontzientziak eragiten duen poza azpimarratuz. %6ak esaten du bere arteko komunikazio-kanalak berreskuratzea lortu dutela. %10ak prozesuak suposatu dien ekonomia eta denbora aurrezpena aipatzen du. Gainontzeko %3ak beste onurak aipatzen dituzte, hauen artean: partaideen arteko tentsioa gutxitzea, prozesuan lagunduta sentitzeak ematen dien lasaitasuna, gaiak zentratu ahal izatea epaituak sentitu gabe, entzuten zaiela sentitzea beharrak eta interesak espresatzerakoan eta proposamenak erakusterakoan, ...



Ondoren, 2023. urtean zehar bildu ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu:

- “Gure semearen zaintza kudeatu ahal izan dugu, bere behar bereziak kontutan hartuz”



- "Bitartekaritza izan zen gurasotasuna %50ean antolatze bidea"
- "Behin fisikoki banatuta geundenean gerturatu ginen zuengana, eta dibortzioa bideratzen lagundu zeniguten moduzuzen, azkar eta merkean"
- "Ez ginen, inolaz ere, bakarrik sentitu, eta modu berean egin ziguten arreta"
- "Hitz egin zigun modu garbi eta ulergarria gustatu zitzaidan, beti errespetu handiz"
- "Bikotea salbatzeko asmoz gerturatu nintzen eta ezinezkoa zela ikusi nuenean, onartu eta banaketa erabakiak hartzen hasi behar izan nuen"
- "Bitartekaritzan konkretatu eta landu beharreko gaiak kokatu ahal izan genuen"
- "Espresatu ahal izan genuen modu lasaian eta konfiantzaz"
- "Gai delikatuak lantzeko leku atsegina"
- "Entzuten zidatela sentitu nuen. Hirugarren pertsona batek gure artean ordena jartzea gustatu zitzaidan"
- "Gure etorkizuna eraikitzen hasteko gunea. Dena detailean eta gure kasa"
- "Geneuzkan akordioak, gutako bakoitzen beharretara gaurkotzen ikasi dugu"
- "Bakoitzaren baldintzetan errespeto handiagoa izaten ikasi genuen"
- "Harritu egin ninduen, Hitzarmen Arauemailean agertzen diren gaiez gain, beste gai batzuez ere hitz egin ahal izateak"
- "Nondik hasi ere ez genekiela, funtzionatzen duen akordioa lortu genuen"
- "Gure egoera antolatzen ikasi genuen, baita ezagutzen ez genituen kontutan hartu beharreko gaiak"
- "Hasieran ez nuen ulertzen zergatik lotu egin behar zen dena. Orain eskertzen dut horrela egin izana"
- "Ateratzen ausartzen ez ginen gai batzuk mahai gainean jarri ahal izan genituen"
- "Epaitegira jotzea saihesten lagundu zigun Bitartekaritzak"



VII.1. D.5.- BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA

Familiei edota bikoteei arreta integrala eskaintzeko asmoz, koordinazio lan bat burutzen dugu familia eta/edo bikoteak artatzen ari diren zerbitzu ezberdinekin, aldi berean FBZari buruzko informazioa ematen zaie.

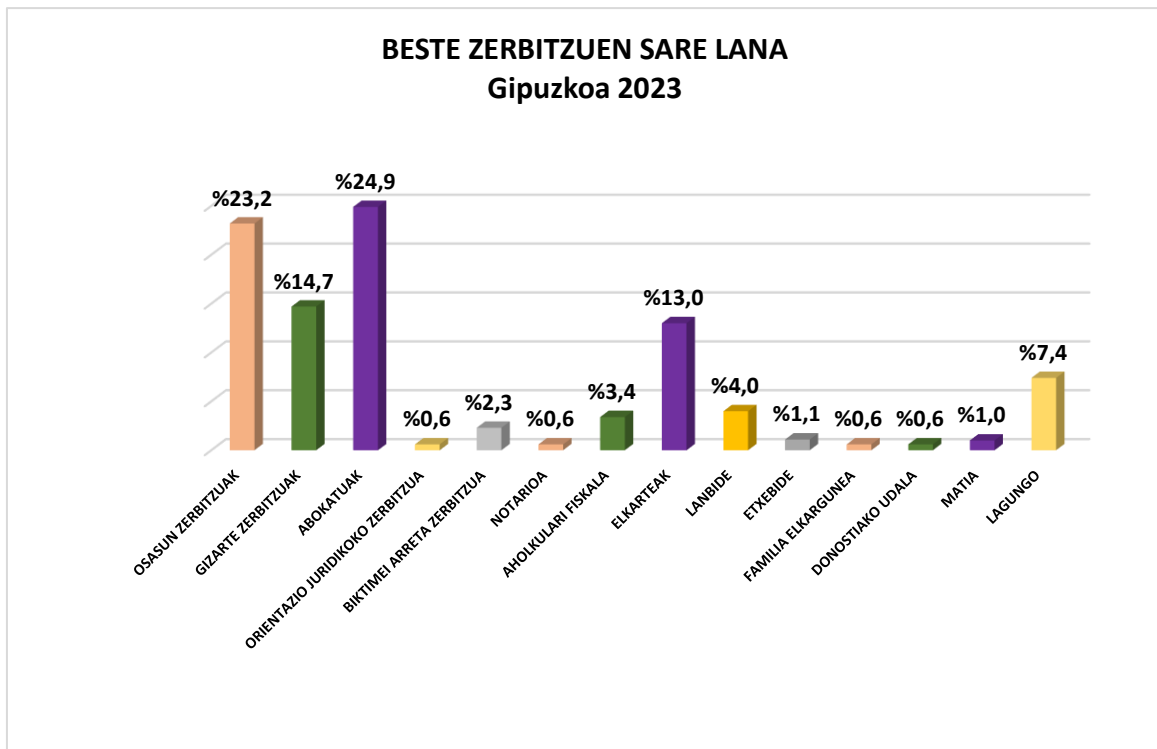
Koordinazio hau, kasu bakoitzaren eskaera eta antzematen diren beharren arabera egiten da.

Beste zerbitzuekin egiten den koordinazioa, aurre bitartekaritza fasean edota bitartekaritza prozesu beraren barruan egin daiteke.

2023. urtean zehar, bitartekaritza prozesua egin duten familien %48,2an, beste entitate batzuekin koordinazioa egin da:

- Artatutako kasuen %23,2an, pertsonak Osasun Zerbitzuetatik edo Osasun Zerbitzuetara bideratuak izan dira, bitartekaritzari ekiteko akordio gisa edo bitartekaritza akordioaren emaitza gisa. Hauek, bitartekaritzaren osagarri gisa erabili beharreko baliabideak dira, bai bakarka, bai bikotean, baita familian ere.
- Kasu guztien %14,7ean sare-lana Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Koordinazio hau, hasiera batean, protagonistek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean egiten da. Kasu batzuetan, telefono bidez ezarri da komunikazioa, eta besteetan aldiz, posta elektronikoen bidez. Behin prozesua amaituta, prozesuko parte-hartzaileak artatzen dituen profesionalarengana itzultzen dira akordioarekin, hauek jakinaren gainean jartzeko.
- Arlo juridikoarekin egin den sare lana %27,8koa izan da, %24,9a abokatu pribatuekin eta %0,6a Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu da, bitartekaritzaren akordioa izapidetu ahal izateko doako laguntza juridikoa lortzeko aukeraz informatzeko helburuarekin eta %2,3an, Biktimari Laguntzeko Zerbitzuekin.

- Notarioarekin kasu batean landu da (%0,6)
- Kasuen %13an bestelako elkarteekin egin da sare-lana (Emakumeen Etxea, Arrats, Agifes, APMABI, Urkoa, Elikagai Bankua, AECC, Agipase, Alkoholiko Anonimoak, Sos Arrazakeria eta Caritas.).
- %3,4ean Aholkularitza Fiskalekin garatu da koordinazio lana.
- Beste bitartekaritzen %4ean egindako koordinazioa Lanbiderekin izan da, eta % 1,1, Etxebiderekin. Kasu hauetan, entitate hauek beraiek izan dira familiak bideratu dizkigutenak.
- Lagungorekin egin den sare lana (Familiantzako Orientazio Zentroa) artatutako familia guztien %7,4a izan da.
- Matia Fundazioaren Sendian programarekin egindako sareko lana %1 izan da.
- Bukatzeko, Kasuen %0,6an, sareko lana Donostiako Udaleko Prebentzio, Haurtzaro eta Familia Sailarekin egin da.





2023.ean, Gipuzkoako Lurralde Historikoko barruti judizialek FBZari eskatu dizkiote zuzenean bikote hausturako prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioak (%12,6).

Eskaera horiek antolamendu-diligentzien bidez egiten dira, eta, horiei esker, alderdi judizialak FBZtik zuzenean eskuratu ahal izango du dokumentua, barneratu eta dokumentu betearazle gisa balioa eman ahal izateko, eta, hala, epai bihurtuko da. Eskaera horiek urtero gorantz eginez.

GFBZrentzat eskaera hauek Bitartekaritzan landutako akordioetan konfiantza adierazten dute.

VII.1.E. ARABAKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA

URTEKO MEMORIA

ARABA 2023

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ.	EMAK.

1) HARRETA TELEFONIKOA ETA PRESENTZIALA		1.405	457	948
			1.405	

2) BITARTEKARITZA

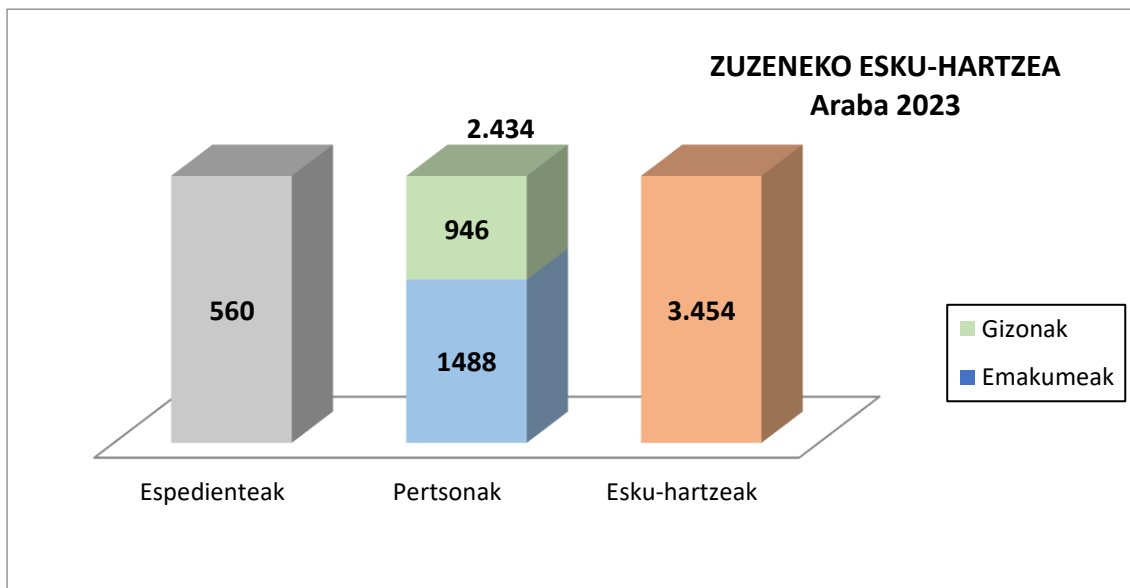
	435	1.849	808	
			381	427
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	370	1.583	339	352
FAMILIA GATAZKAK	65	266	42	75
AURRE BITARTEKARITZA- ESPEDIENTEAK	224	310	376	
			173	203
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	172	220	141	154
FAMILIA GATAZKAK	52	90	32	49
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	211	1.539	432	
			208	224
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	198	1.363	198	198
Espediente berriak	164	1.178	164	164
Prozesuan dauden espedienteak	34	185	34	34
FAMILIA GATAZKAK	13	176	10	26
Espediente berriak	9	45	7	17
Prozesuan dauden espedienteak	4	131	3	9
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				1

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	125	200	221	
			108	113
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	113	178	95	103
FAMILIA GATAZKAK	12	22	13	10
GUZTIRA	560	3.454	2.434	
			946	1.488

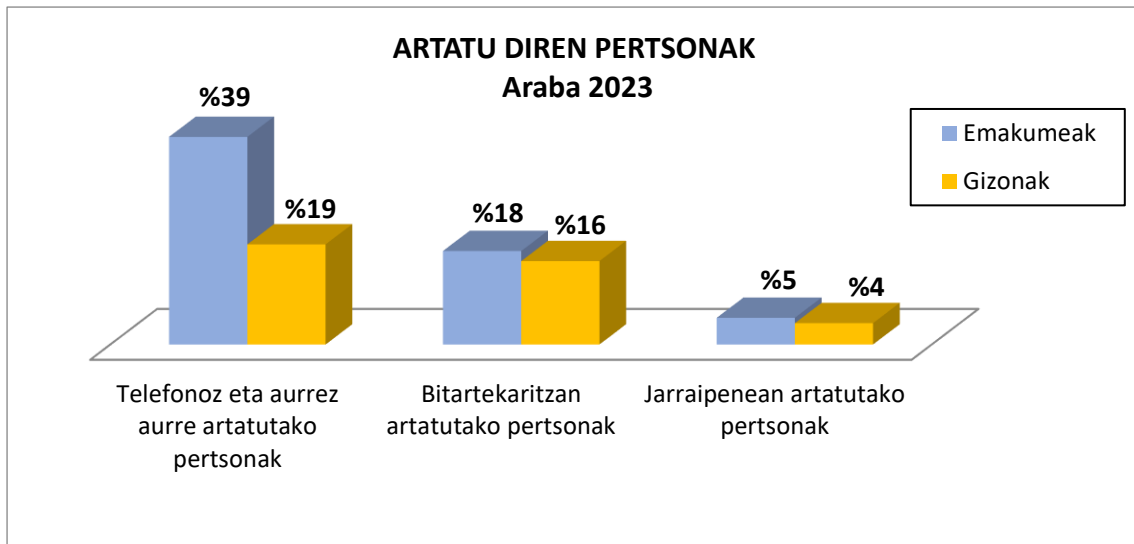
Arabako FBZn zuzeneko esku-hartzearen maila guztietan, 2023an, artatutako pertsonen kopurua 2.434koa izan da. Kopuru honek telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta; bitartekaritza (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak) eta egindako jarraipenetan artatu diren pertsonak islatzen ditu. Horietatik 1.488 emakumeak izan dira eta 946 gizonak. Aurreko urteetan bezala, emakumeek gizonak baino gehiago erabiltzen dituzte FBZko zerbitzuak, 2022. urtearen oso antzeko ehunekoarekin.

Arabako FBZn 560 espediente landu dira guztira (aurre- bitartekaritza, bitartekaritza-prozesuak eta jarraipenak kontuan izanik), hau da, 2022an baino % 27 gehiago. Espediente-kopuruari dagokionez, 3.454 esku-hartze egin dira (% 14ko igoera izanik 2022. urtearekin alderatuta).

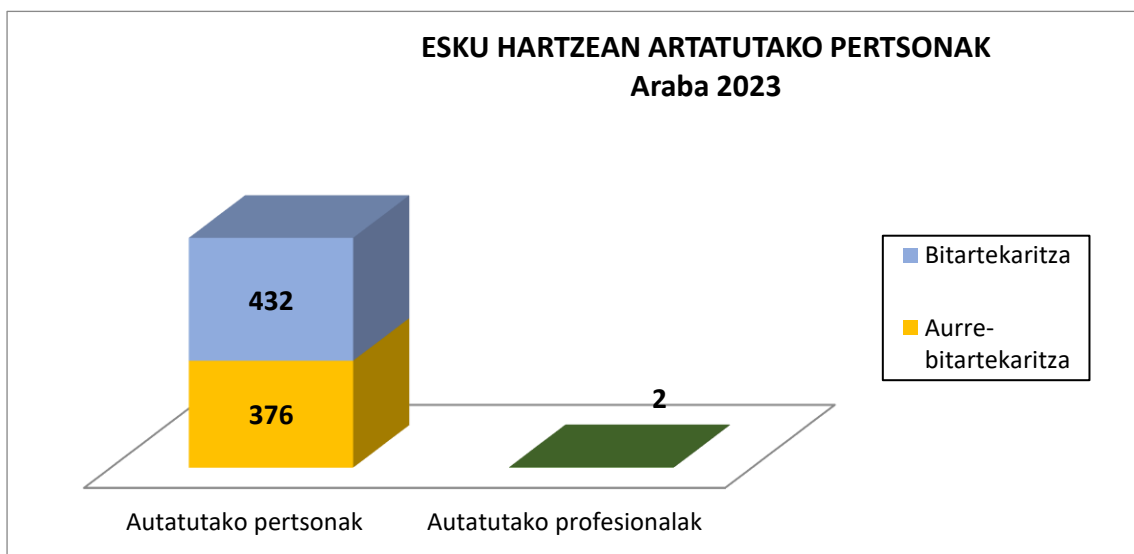


VII.1.E.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

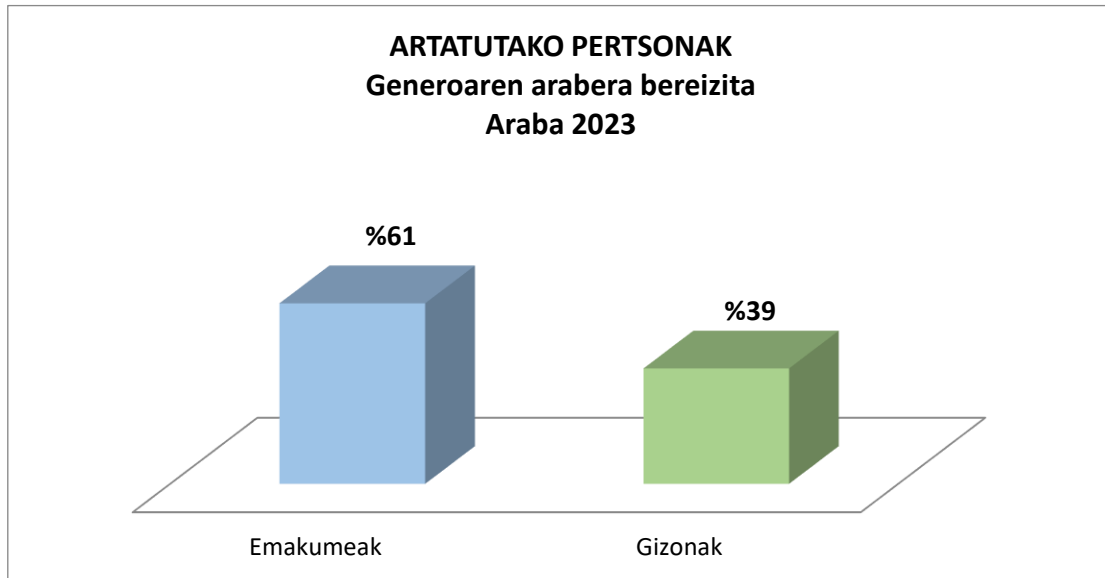
2023an, 2.434 erabiltzaileri eman zaie arreta esku-hartze maila desberdinetan (telefono bidezko arreta eta arreta presentziala, bitartekotzako esku-hartzea eta jarraipenak). Horietatik 1.405 telefonoz edota aurrez aurre artatu dira (948 emakume eta 457 gizon).



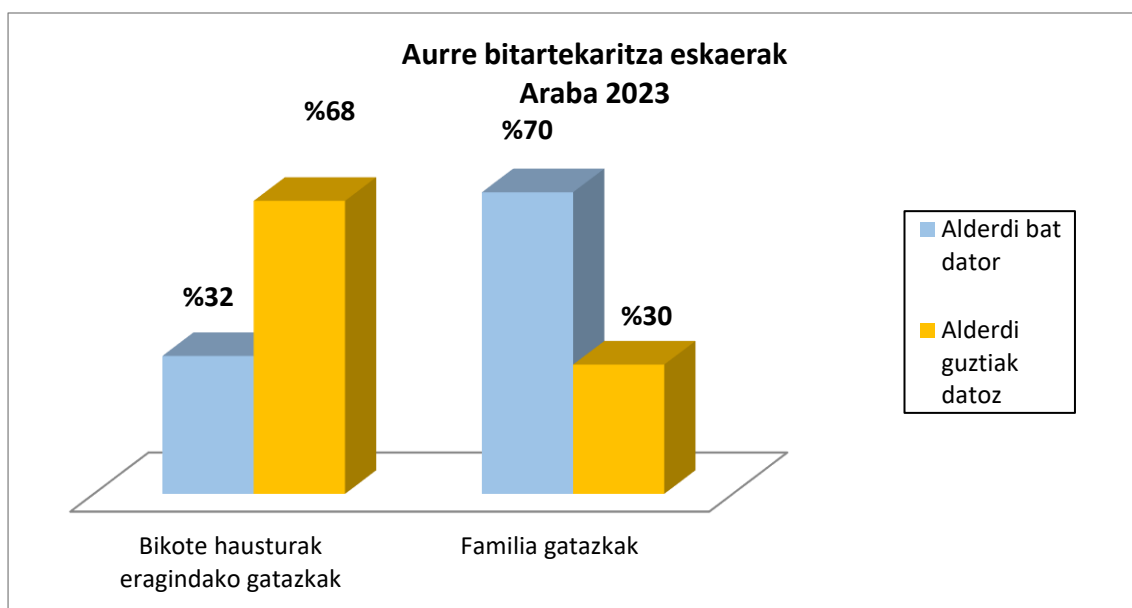
Bitartekaritza-prozesuetan, 2023an, 808 pertsona artatu dira (427 emakume eta 381 gizon), eta amaitutako bitartekaritzen jarraipenetan, 221 (113 emakume eta 108 gizon).



Generoaren araberako banaketari dagokionez, aurten, aurreko urteetako joerari jarraitu zaio. Emakumeek eskatzen dute informazio gehien, bai telefonoz edo aurrez aurre.



Bitartekaritza-prozesua hasteko eskaerei dagokienez, bikote-kasuetan bi aldeek prozesuan parte hartzen dutela ikus dezakegu. Hala ere, familia-gatazketako prozesuak oso desberdinak dira. Horrelako gatazketan alde asko egon ohi dira, eta sarritan guztiak ez dute bitartekaritza prozesuan parte hartzen.



VII.1.E.2.- ARRETA TELEFONIKOA ETA PRESENTZIALA

Atal honetan islatzen ditugun datuak gure zerbitzuarekin lehen aldiz harremanetan jartzean pertsoneri eskaintzen diegun arretari buruzkoak dira, txosten honen VII puntuan adierazi dugun bezala. Horrez gain, zerbitzuari buruzko informazio orokorra eskatzen duten profesionalei eta pertsoneri eskaintzen diegun arreta jasotzen du, baita bitartekaritza-prozesuan parte hartzen duten eta eskaera zehatza egiten duten pertsoneri ematen diegun arreta ere.

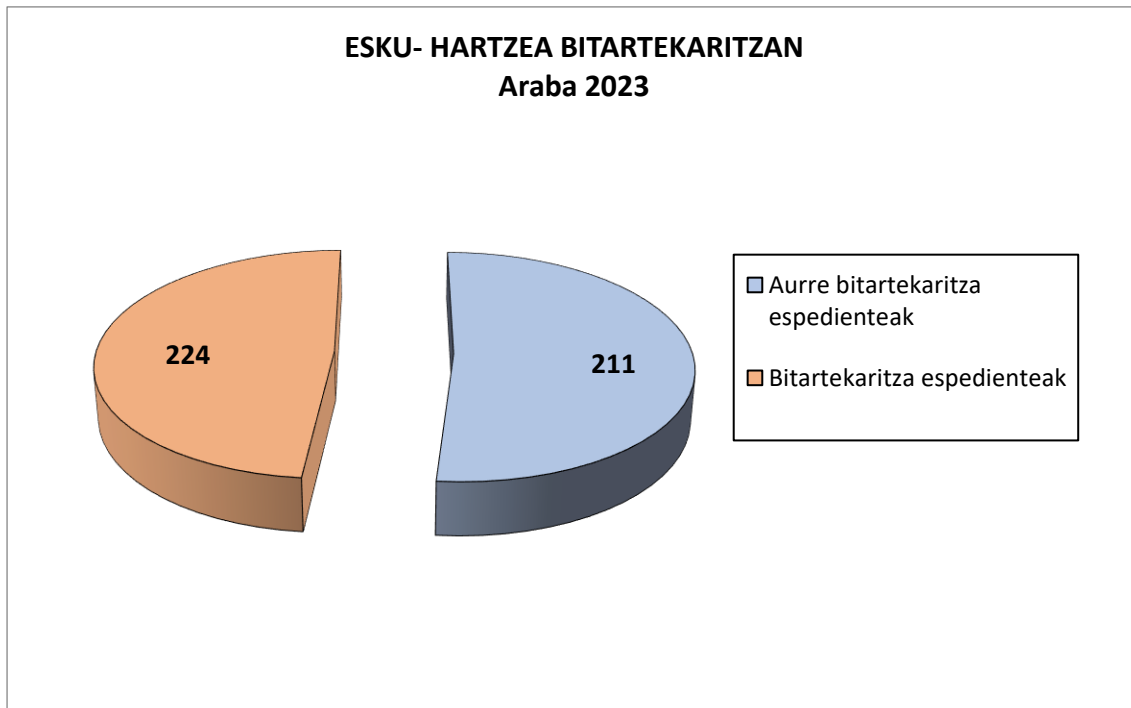
Lehen arreta-maila horretan 1.405 pertsona artatu dira guztira (948 emakume eta 457 gizon), telefonoa izanda informazioa eskatzeko edo hitzordua eskatzeko modurik erabiliena. Esku-hartze maila horretan artatu diren pertsonen generoaren araberako banaketa antzekoa izan da azken hirurtekoan.

VII.1.E.3.- ESKU HARTZEA BITARTEKARITZAN

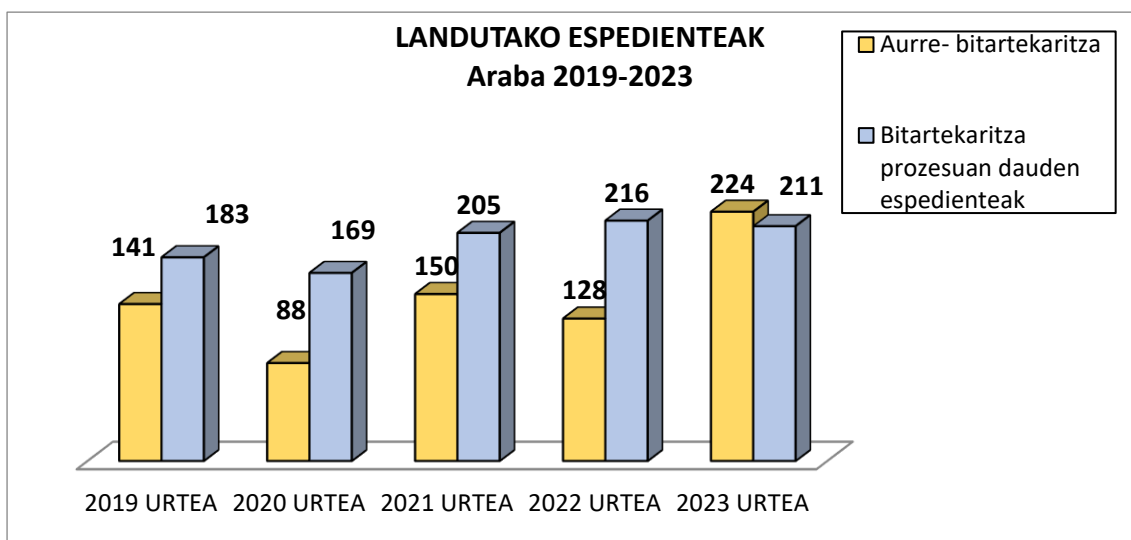
Bitartekaritza-eredu honetatik egin dugun lanaren deskribapenean, espediente motak eta gatazken tipologiak bereizten ditugu, honako taula honetan:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE- BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA PROZESUETAKO ESPEDIENTEAK	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	172	198	370
FAMILIA GATAZKAK	52	13	65
GUZTIRA	224	211	435

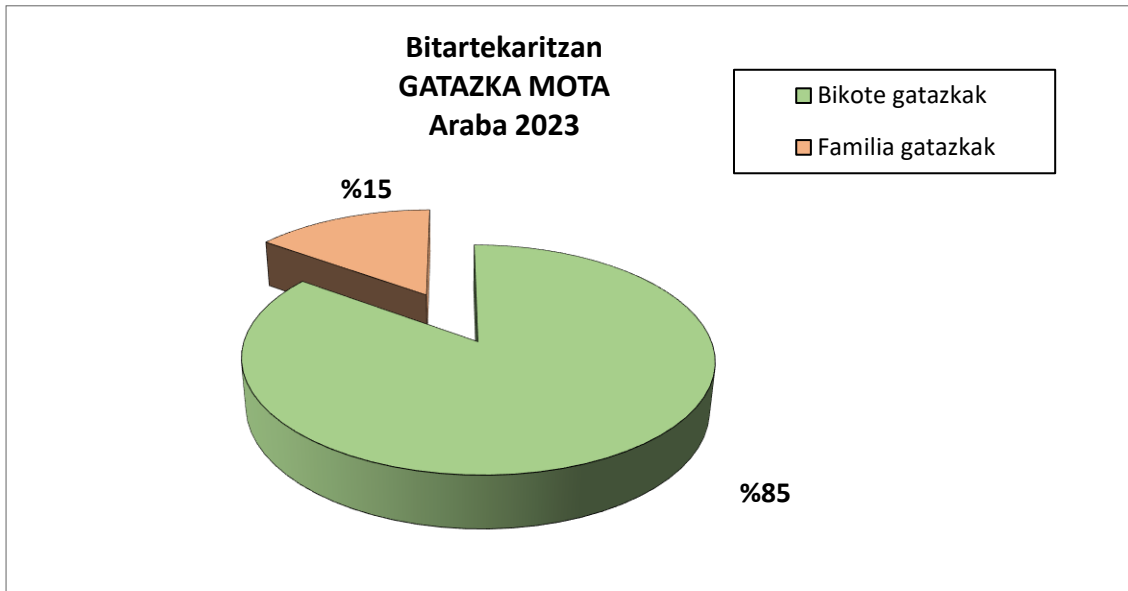
2023an, Arabako FBZk bitartekaritzan egindako lanak 435 espediente sortu ditu guztira; horietatik % 51 bitartekaritza-prozesuan dauden espedienteek dagozkie, eta % 49 bitartekotza-aurreko espedienteek.



Hurrengo grafikoan, urtez urte, landutako bitartekaritza-prozesuen goranzko joera ikus dezakegu. Hala, zifra horiek adierazten dute egindako bitartekotzak **% 26 gehitu direla** 2022koekin alderatuta.



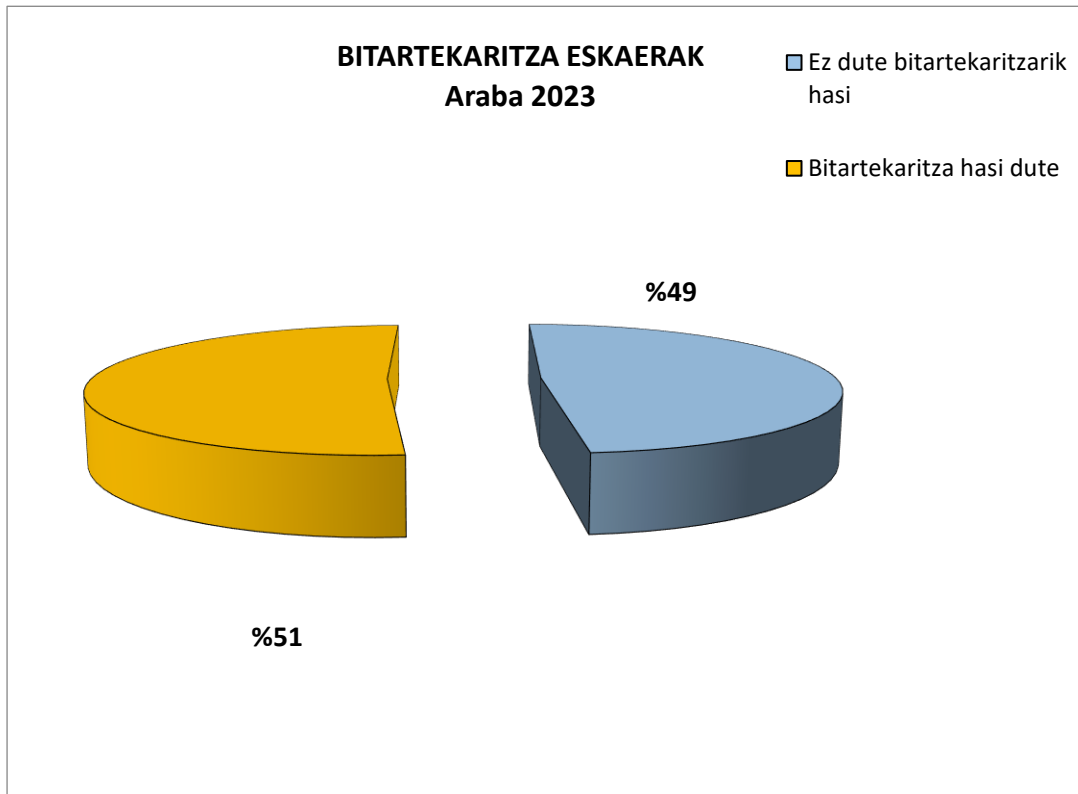
Hurrengo grafikoko datuek erakusten dutenez, bikote-hausturatik eratorritako gatazketan artatutako kasuen % 85ek bitartekaritza-prozesua hasten dute. Bestalde, familia-gatazketatik eratorritako kasuetan, ehuneko hori % 15 da. Horrek alderdi anitzeko gatazkek lantzeko zailtasuna agerian uzten du, bitartekaritza hastea borondatezkoa baita alderdi guztientzako.



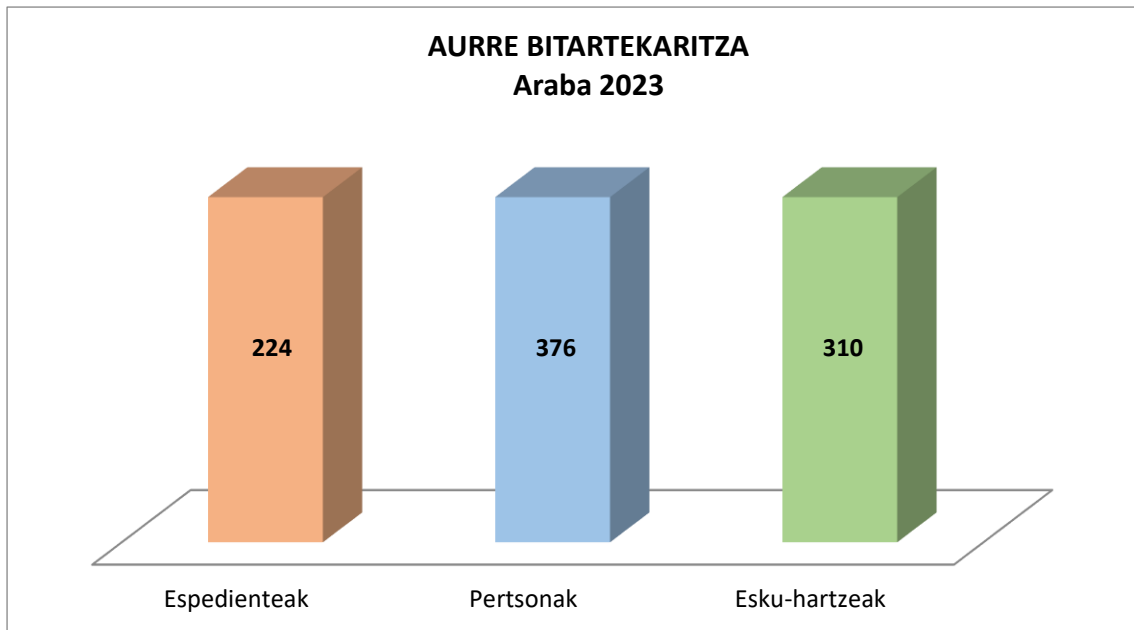
VII.1.E.3.A.- AURRE- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Landutako espediente guztien % 51 bitartekaritza-espedienteak izan dira, eta % 37 aurre- bitartekaritzakoak.

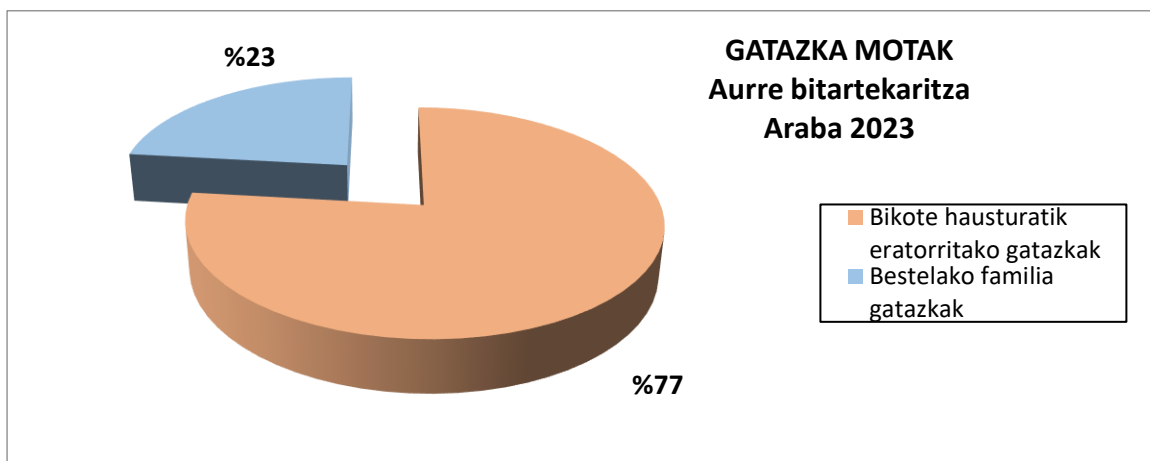
Aurre- bitartekaritza espedienteak bitartekaritza prozesua ez hastearren arrazoak anitzak izan daitezke. Bitartekaritza prozesua borondatezkoa da eta batzuetan gatazkan dauden alderdiek epaitegietan demanda aurkeztea berriz mahaigaineratzen dute.



Aurre- bitartekaritza esku-hartze mota horrek 224 espediente sortu ditu guztira (% 75eko igoera iazko datuekin alderatuta), 310 esku-hartzetan zehar (% 52ko igoera iazkoarekin alderatuta). 376 espedienteri eman zaie zuzeneko arreta (% 69ko igoera iazkoarekin alderatuta), **203 emakume eta 173 gizon artatuz** (% 56ko eta % 88ko igoera iazko datuekin alderatuta, hurrenez hurren).



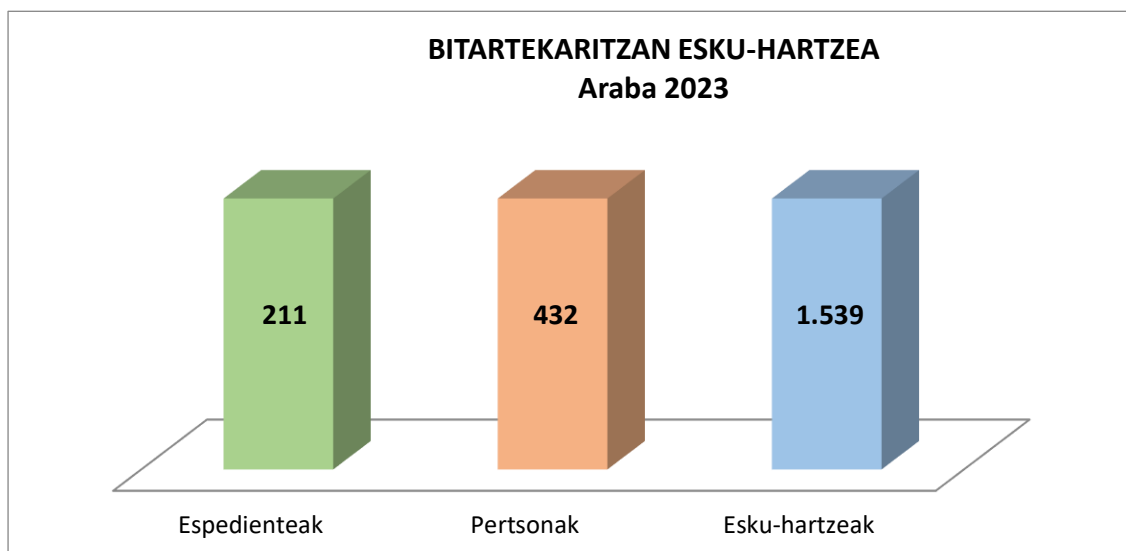
Azpirarratu behar da aurre- bitartekotza espedienteek Familia Bitartekaritzako Zerbitzura jotzen duten eta ondoren bitartekaritza-prozesua hasten ez duten pertsonen eskaintzen zaien arreta baino ez dutela aipatzen. Arreta horrek espediente bakoitzeko saio-kopuru desberdina ekar dezake, gatazkan protagonista izan diren pertsonen kopuruaren arabera, baita gatazka motaren eta pertsonak gatazka horrekiko dauden unearen arabera ere.



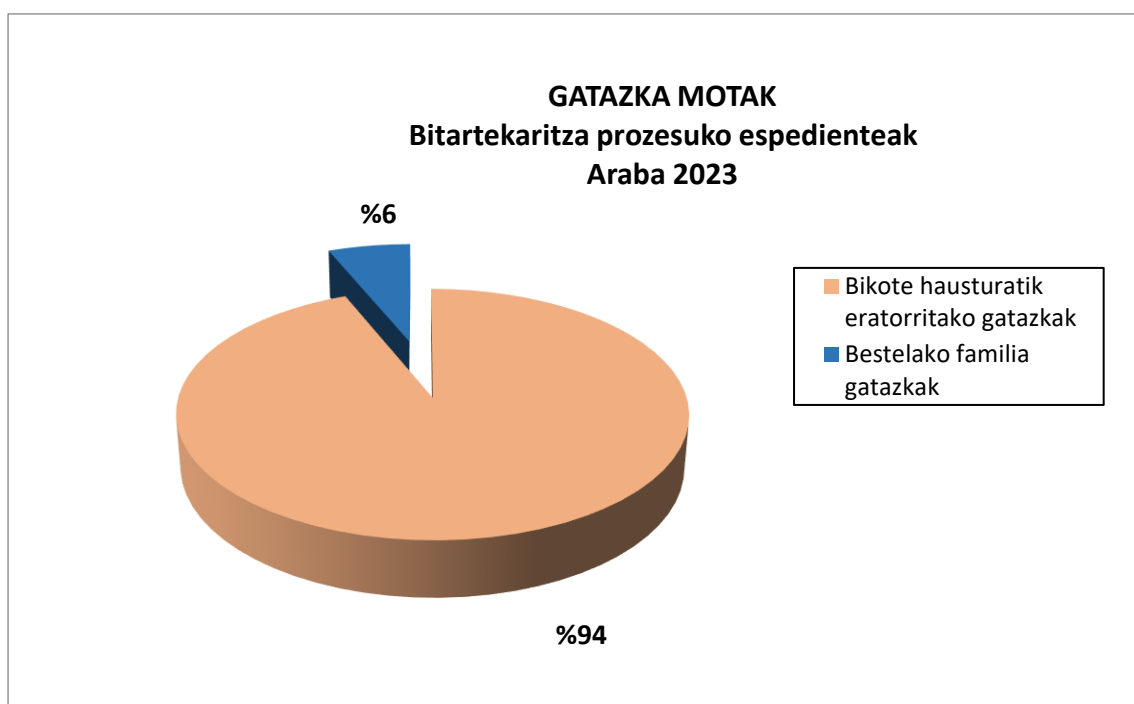
Aurreko grafikoan ikus dezakegunez, aurre- bitartekaritzan artatutako 172 espediente bikotekidearen haustura-egoeran dauden gatazkei buruzkoak izan dira, eta 52 espediente familia-gatazkei buruzkoak.

VII.1.E.3.B.- BITARTEKARITZA PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTEAK

Aurre bitartekotza ondoren 211 bitartekaritza-prozesu sortu dira. Esku-hartze maila horretan, familietako edota bikotekideetako 432 pertsonari eman zaie arreta, guztira 1.539 esku-hartzetan.



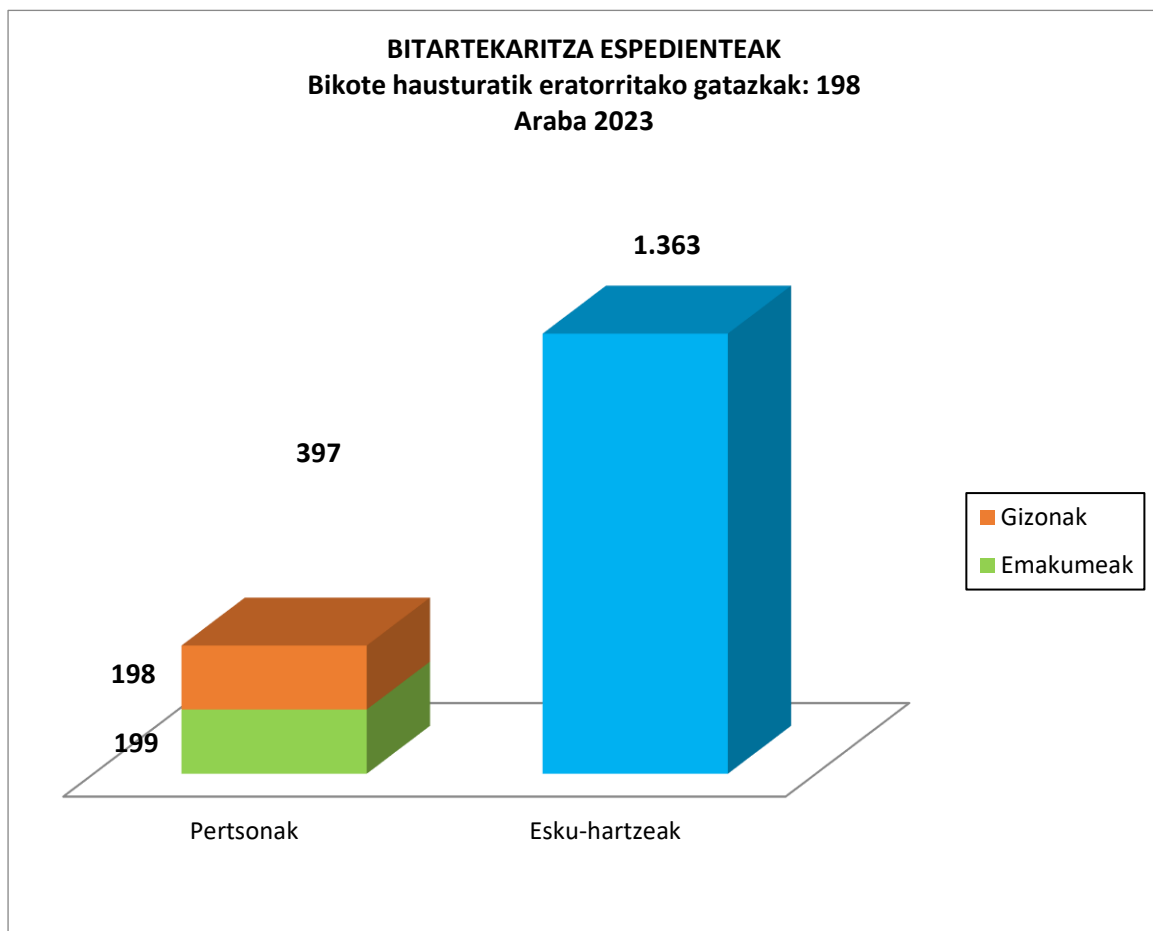
Bitartekaritzan lan egindako espediente guztien % 94k (198 espediente) bikotearen haustura-egoeratik eratorritako gatazkekin dute zerikusia. Gainerakoetatik (13 espediente), % 6 beste mota bateko familia-gatazkek dira.



Bitartekaritza-fase honetan landutako espediente motak hobeto ezagutzeko, bikote-hausturatik eratorritakoak eta bestelako familia-gatazketatik eratorritakoak bereiziko ditugu.

BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

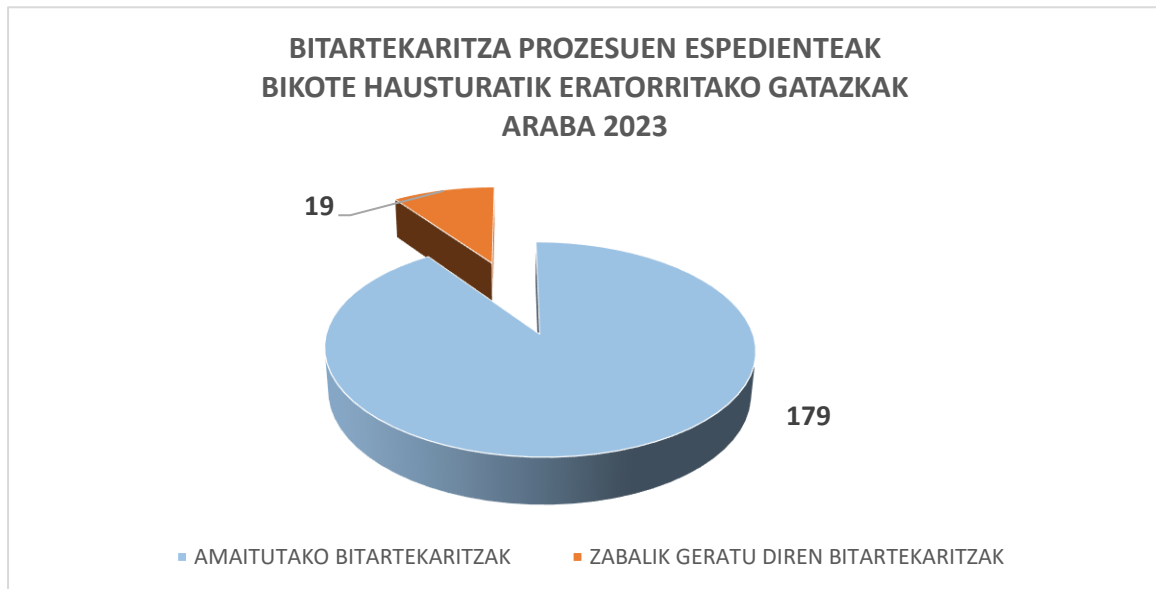
Bitartekaritza-prozesuetan lan egindako espediente guztietatik, 198 bikotea haustearen ondoriozko gatazkak izan dira. Horrek, 2022 urtearekin alderatua % 4ko hazkundera eragin du, eta %6koa 2021. Urtearekin alderatua. Espediente horien ondorioz, 396 pertsonari eman zaie arreta, bikotea haustearen ondoriozko egoerari buruzko erabakiak hartzeko (2022an baino % 2 gehiago eta 2021ean baino % 5 gehiago). Guztira, prozesu horietan 1363 esku-hartze egin dira, hau da, % 29 gehiago 2022. urtearekin alderatuta, eta % 35 gehiago 2021. urtearekin alderatuta.



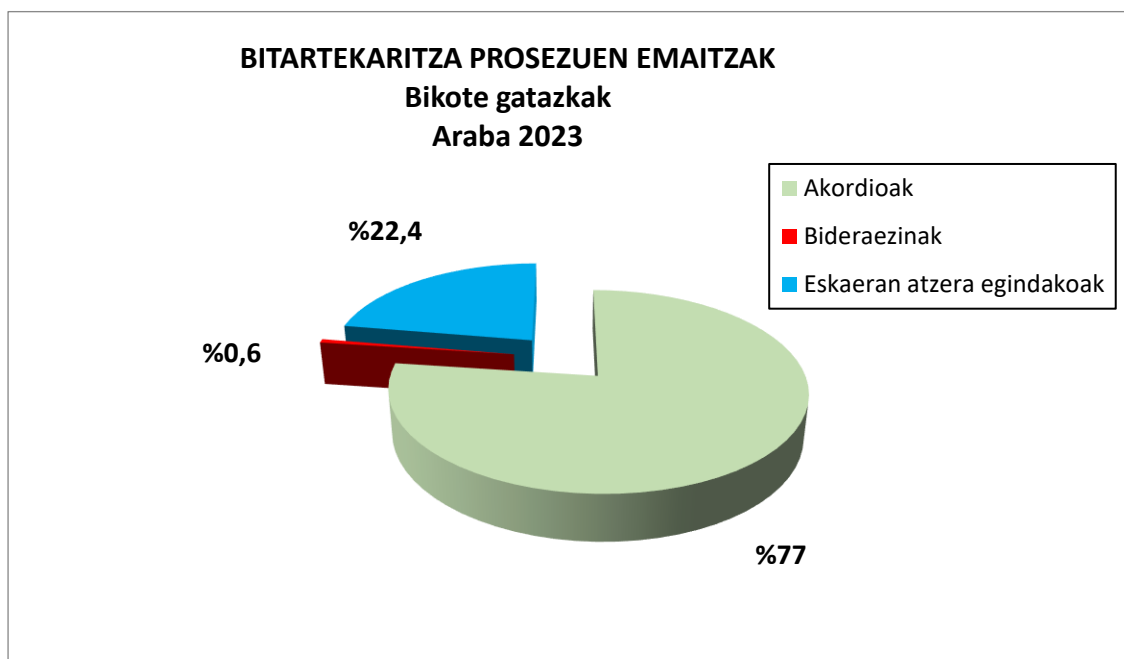
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENEZ	ESPEDIENTE KOPURUA	198
PERTSONEI DAGOKIENEZ	PERTSONA KOPURUA	397
PROZESUARI DAGOKIONEZ	ESKU- HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza- prozesuetako en saioen batz bestekoa	1.363 4,2
EMAITZARI DAGOKIONEZ	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	179
	AKORDIOAK	138
	• HITZARMEN ARAUEMAILEARI EDUKIA EMATEN DIOTEN AKORDIOAK	103
	• BESTE AKORDIOAK	20
	• ELKARBIZITZA GABEKO FAMILIA ANTOLAKUNTZA	2
	• LAGUNGON BIKOTE- TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	13
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO AKORDIOA	0
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	40
	BIDERA EZINA	1
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	

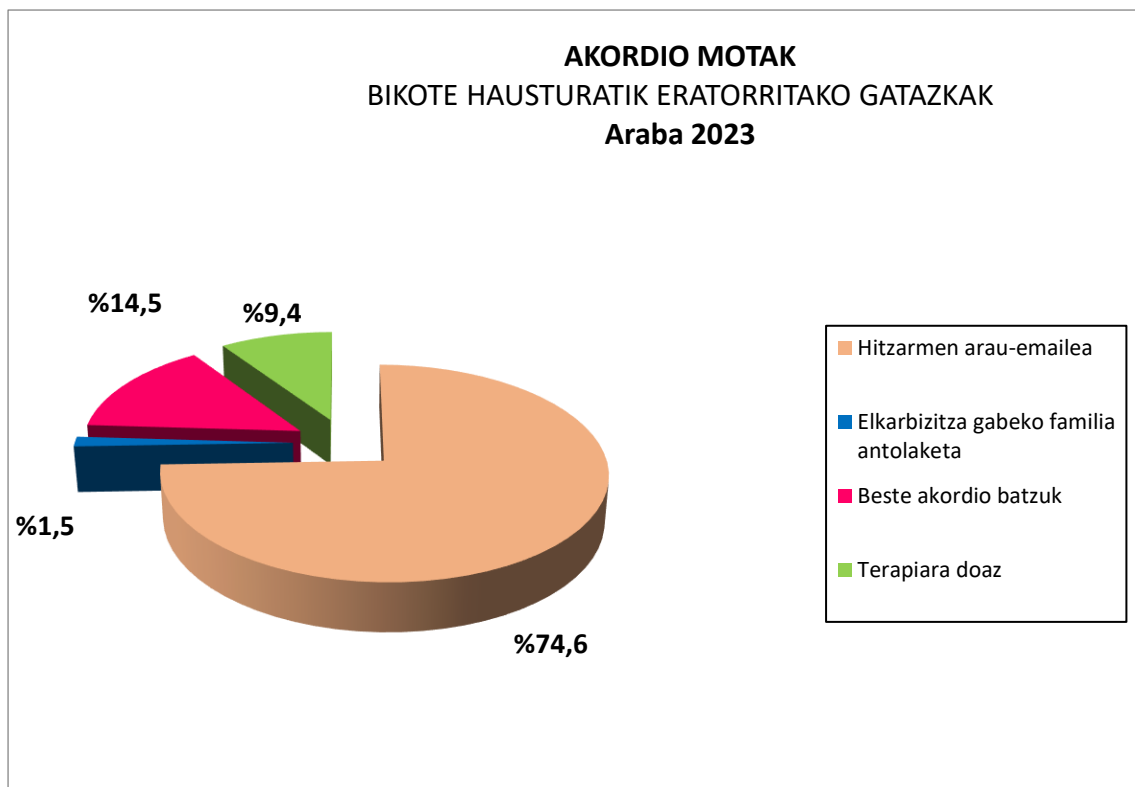
2023an, guztira, 198 espediente sortu dira bitartekaritza-prozesuan; horietatik 179 akordioekin amaitu dira. Beraz, 2022. urtearekin alderatuta, akordioek % 14ko igoera izan dute.



Bestalde, aurten amaitu diren bitartekaritza guztietatik, Arabako FBZko bitartekaritza-taldeak ondorioztatu du bikotea haustearen ondoriozko kasuen % 1 baino gutxiago bideraezinak izan direla, eta kasuen % 22an baino gehixeagotan, alderdiek bitartekotza-prozesuari amaiera ematea erabaki dutela.

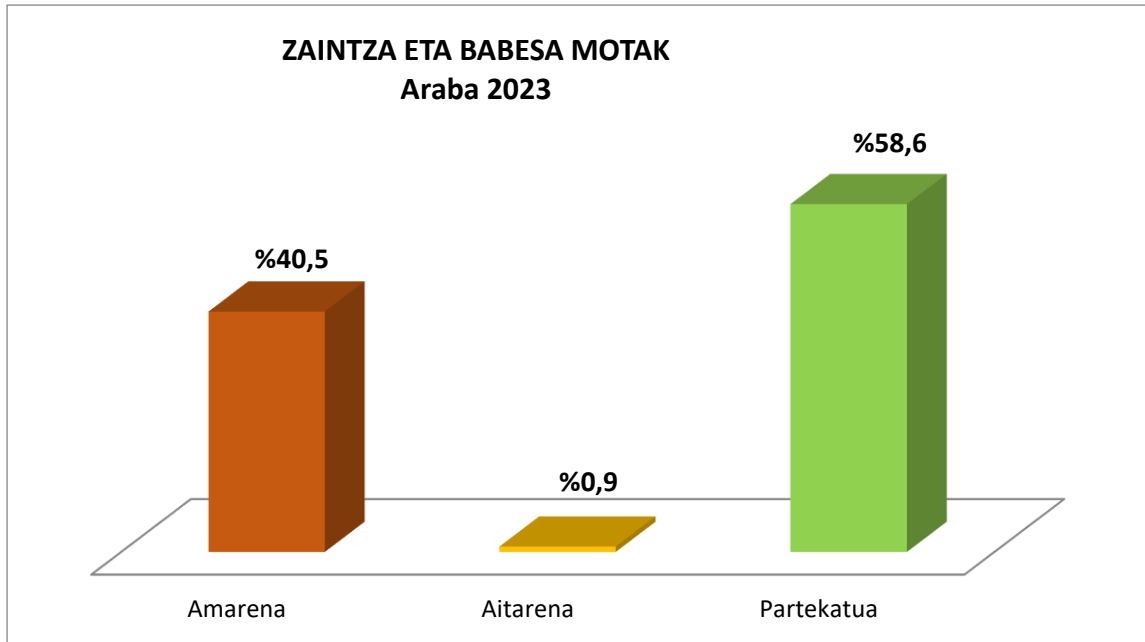


Bitartekotza-prozesuan akordioak lortu ondoren amaitu duten bikoteen artean, gehienek hitzarmen arautzaile bat sinatu dute (iaz lortutakoa baino % 74,6 gehiago) eta bitartekotzen % 25,4k bestelako akordioak lortu dituzte aurkezten zuten gatazkari dagokionez (iaz akordio horiek guztien % 18 ziren).

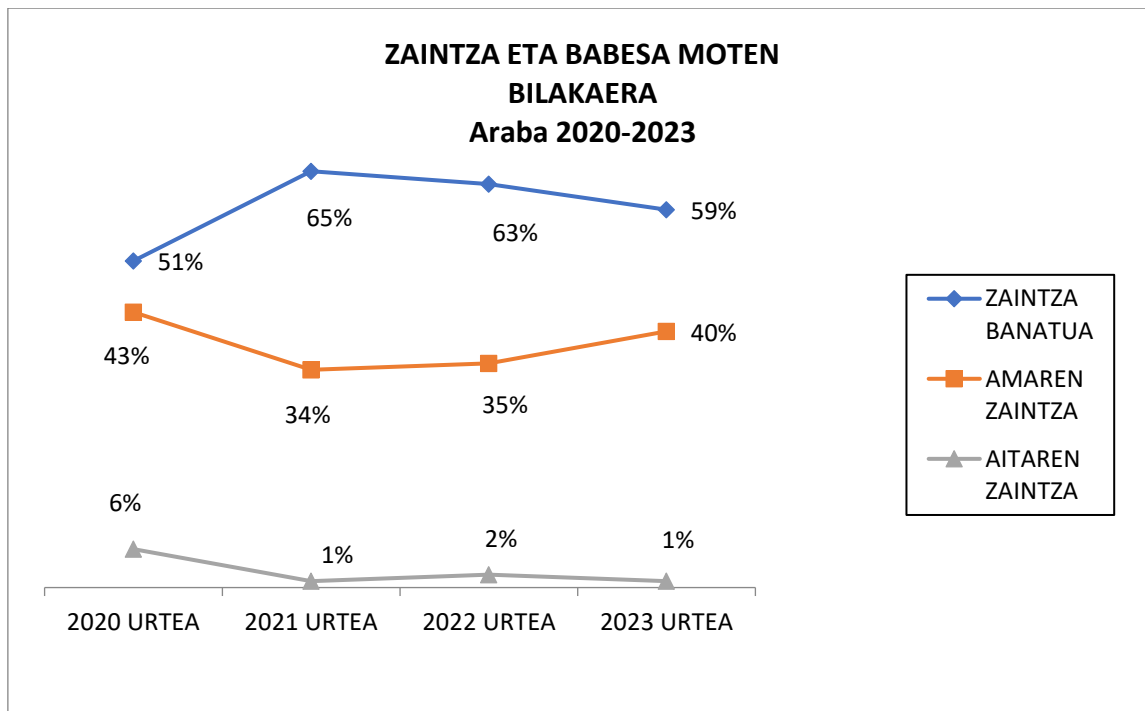


Amaitu diren prozesuetan batez beste 4,2 bitartekaritza-saio egin dira, azken hirurtekoko batezbestekoaren antzekoa.

Bestalde, seme-alabak dituzten bikoteen familia-antolamenduari dagokionez, aurten ere nagusi da adingabeekin partekatutako denbora-eredua.



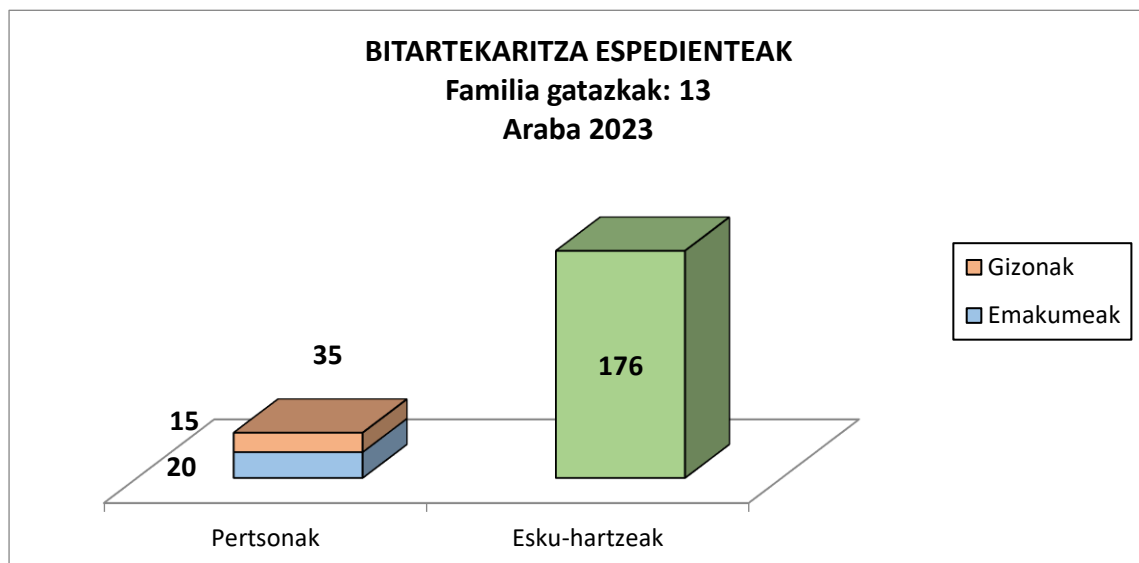
2020tik 2023ra bitartean lan egindako espediente guztiak kontuan izanik, familia-antolaketako ereduari dagokienez gehien hautatu den eredu zaintza partekatua da, eta ondoren, amaren aldeko zaintza eta babes esklusiboa.



FAMILIA GATAZKAK

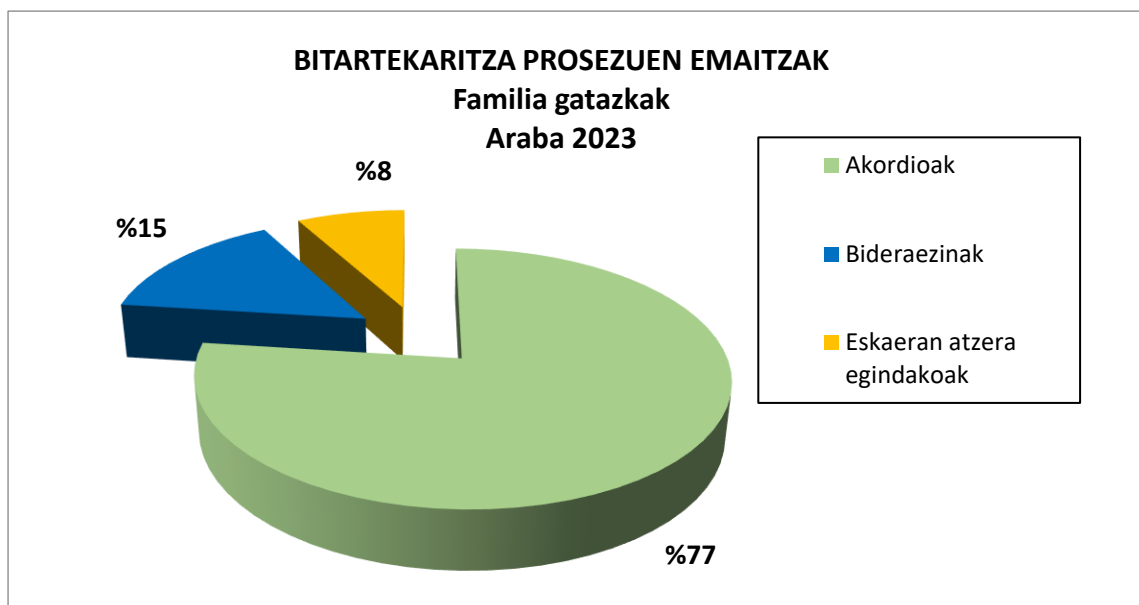
ESPEDIENTEEI DAGOKIENEZ	ESPEDIENTE KOPURUA	13
PERTSONEI DAGOKIENEZ	PERTSONA KOPURUA	35
PROZESUARI DAGOKIONEZ	ESKU- HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza- prozesuetakoen saioen batz bestekoa	176 5,4
EMAITZARI DAGOKIONEZ	AMAITUTAKO ESPEDIENTEAK	13
	<ul style="list-style-type: none"> • AKORDIOAK • BESTE AKORDIOAK • LAGUNGON FAMILIA- TERAPIA BAT HASTEAN ERABAKI DUTE 	10 8 2
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	1
	BIDERA EZINA	2
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	0

Familia-gatazkei buruzko bitartekaritza-espeditenteei dagokienez, 2023an 35 pertsona artatu dira (25 emakume eta 10 gizon), guztira 176 esku-hartzetan.





Aurten hasitako 13 bitartekaritza-espedienteetatik, guztiak urtea amaitu aurretik amaitu dira, eta akordioen ehunekoa % 77 izan da.



Amaitutako bitartekaritza-prozesuetako saioen batez bestekoari dagokionez, 5,40koa da, 2022an lortutakoaren oso antzekoa. Familia-gatazketan, alde anitzeko gatazkak, bitartekari-taldearen dedikazioa nabarmentzen dugu, horrelako prozesuetan bi bitartekarien lana behar baita.



VII.1.E.4.- JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN FASEKO ESPEDIENTEAK GUZTIRA**125**• *FBZ-AREN EKIMENEZ*

99

✓	Informazioa lortzen da	123
✓	Ez da informaziorik lortzen	2

26

• *ERABILTZAILEEN EKIMENEZ*HAUSTURA EGOERAN DAUDEN BIKOTEEN ESPEDIENTEAK ETA FAMILIA GATAZKAK

- Haustura egoeran dauden bikoteak
- Familia gatazkak

113

12

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

113

108

221

PROZESUARI DAGOKIONEZ

- Saio kopurua
- Esku- hartze kopurua
- Esku hartze kopurua guztira

196

4

200

AKORDIOAREN INSTRUMENTALIZAZIOA

- Epaia
- Akordio pribatua
- Auzi- prozedura
- Eskritura publikoan bihurtua

49%

48%

2%

1%

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

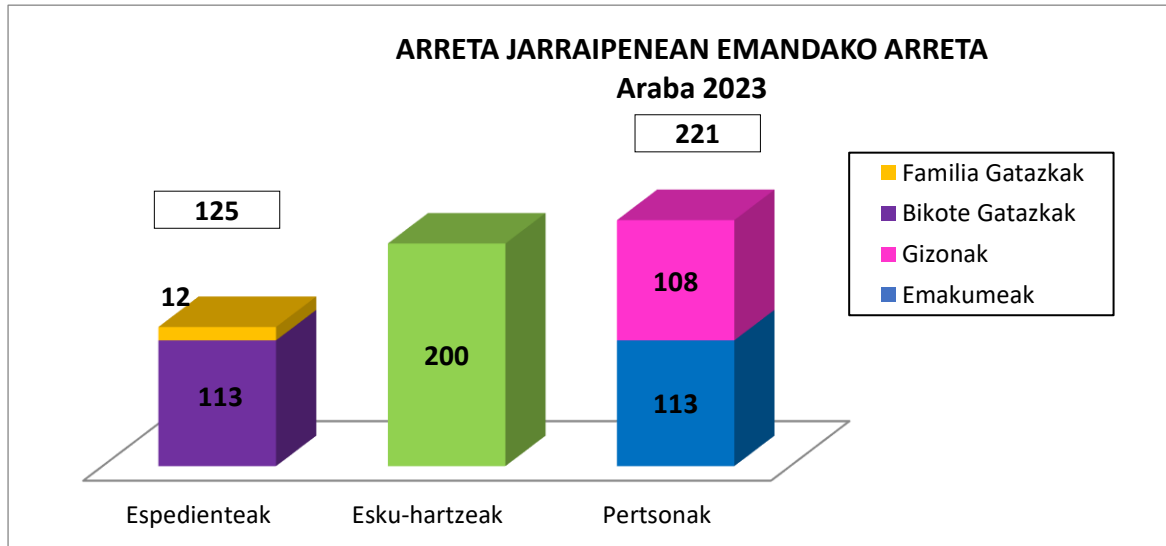
- Akordioaz arduratzen dira
- Akordioen erantzukizun partziala
- Akordioaz ez dira arduratzen

91%

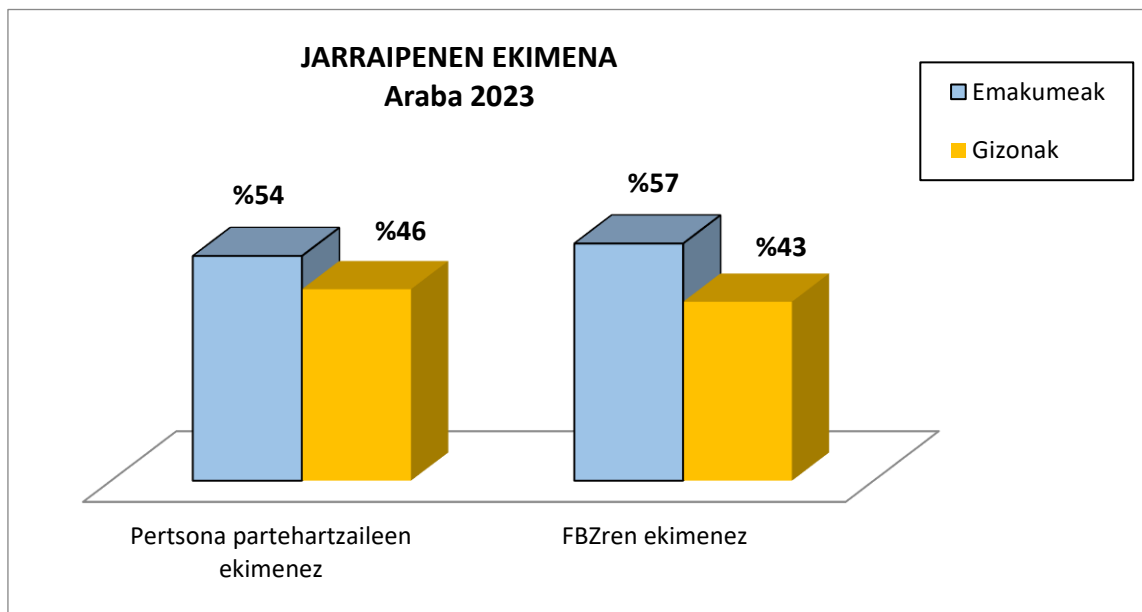
3%

6%

2023an 125 espedienteren jarraipena egin da; horietatik % 90ek bikote-hausturarekin lotutako gaiak aztertu dituzte, eta % 10ek familia-gatazkak. Fase honetan 221 pertsona artatu dira (103 emakume eta 108 gizon) 200 esku-hartzetan.

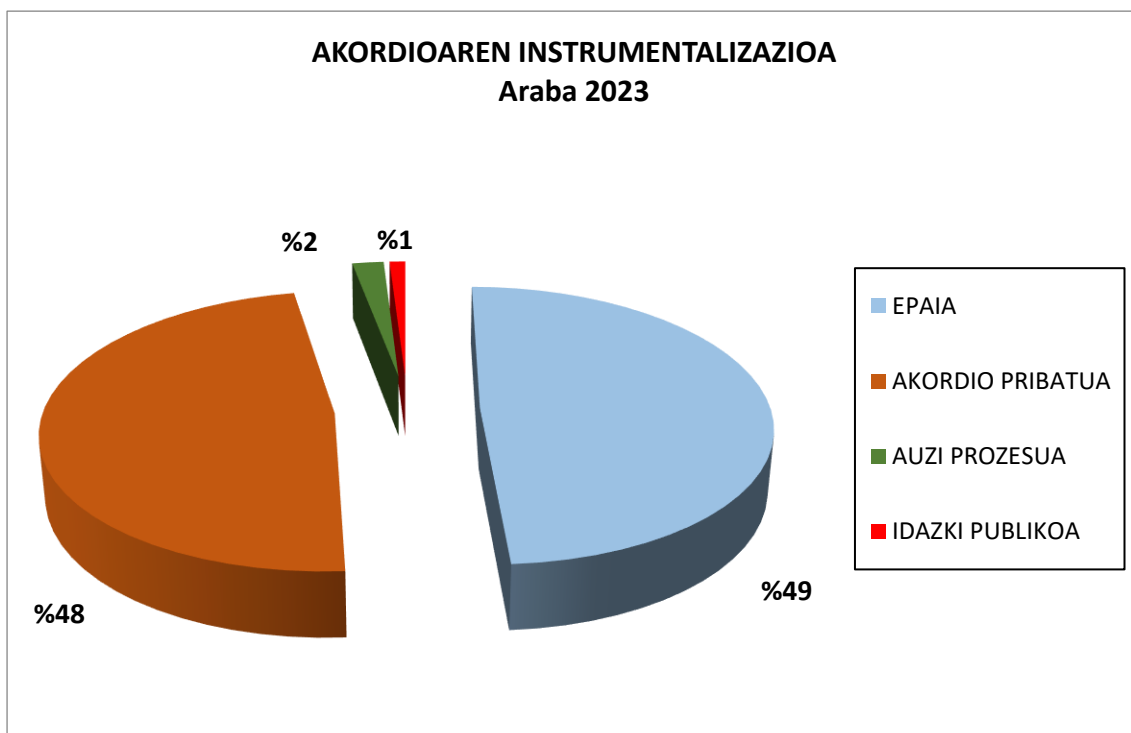


Jarraipen-espediente guztietatik, 99 bitartekaritza-taldearen ekimenez egin dira, eta 26 prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenez. Taldearen ekimenez 2 espedientetan egindako jarraipenetatik ezin izan da informaziorik lortu, ezinezkoa izan baita pertsonekin harremanetan jartzea.



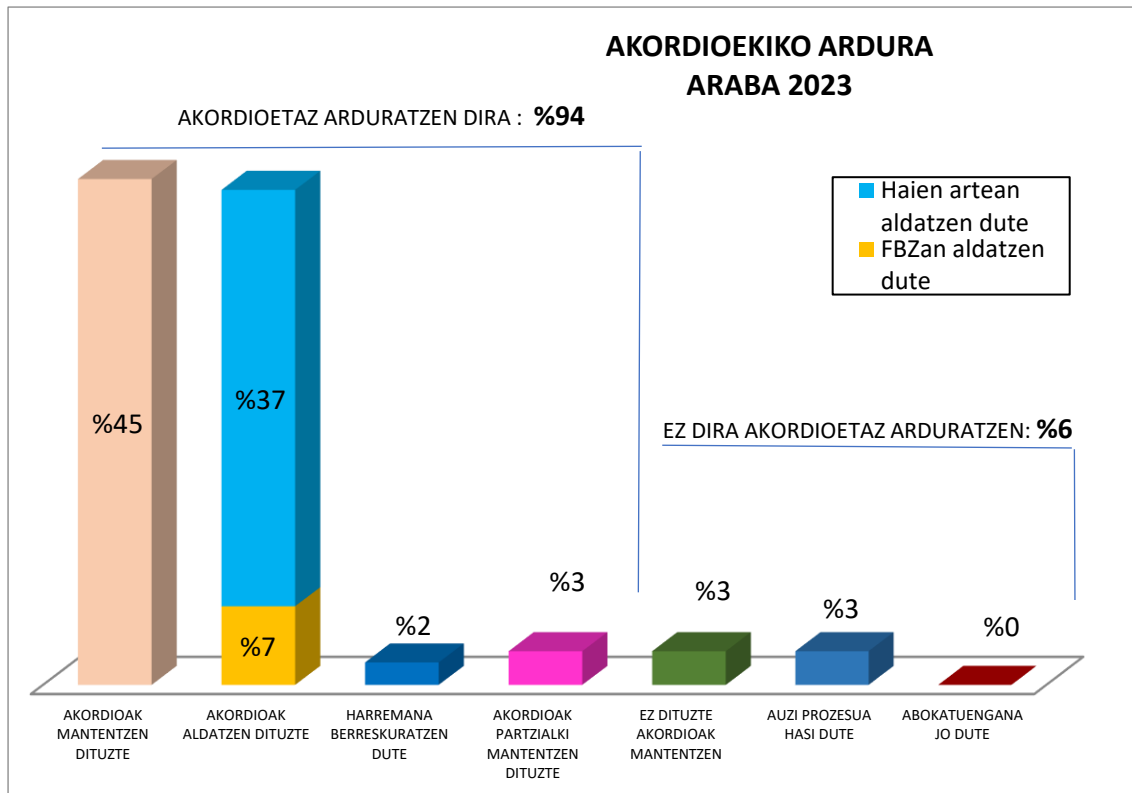
Akordioaren erabiltzaileek egin duten instrumentalizazioari dagokionez, esan dezakegu erabiltzaileek neurri berean erabaki dutela akordioak judizialki izapidetzea eta akordio pribatu gisa uztea (% 49 eta % 48, hurrenez hurren).

Kasuen % 2an, erabiltzaileek auzibideko prozesu judiziala amaitu dute, eta % 1ek eskritura publikoa egin dute notarioaren aurrean.



Akordioaren ardura hartzeari dagokionez, aurreko urteetako joerari eusten zaiola esan dezakegu. Lortutako akordioak mantendu egiten dira denboran zehar. Hori bitartekotzaren eragin pedagogiko eta arduratsuen isla da, akordioak betetzeari eta familia-egoera berrietara egokitzeko gaitasunari dagokienez.

Datuek diote FBZren erabiltzaile gehienak gai direla lortutako akordioei osorik edo partzialki eusteko eta/edo bitartekaritza-prozesua amaitu zenetik sortu diren beharretara egokitzeko (kasuen % 94).



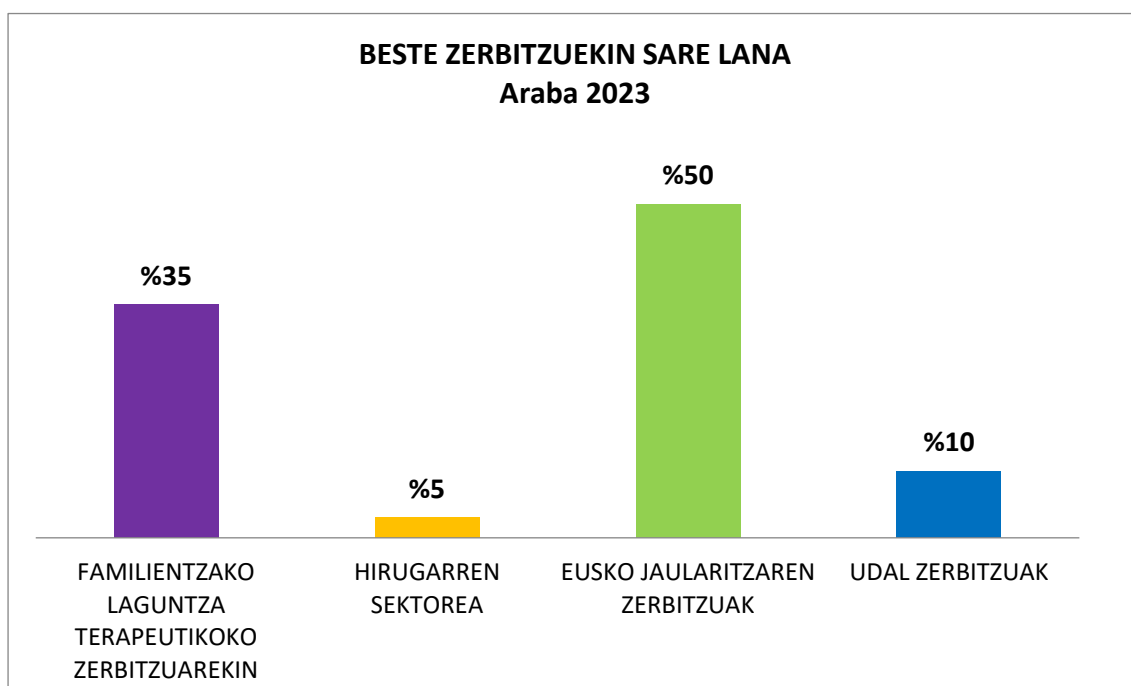
Jarraipen-fasean, erabiltzaileek FBZtik igaro ostean prozesuari buruzko balorazioa egiten dute. Honi esker, prozesuaren inguruko informazio zabalagoa jaso dezakegu. Hona hemen 2023an egindako jarraipenean jasotako esaldietako batzuk:

- "Lehen ez genuen hitz egiteko espazio bat lortu dugu"
- "Gure komunikazioa hobetu egin da"
- "Entzun digutela sentitu dugu".
- "Tentsioa jaisten eta hurbiltzen lagundu zigun".

VII.1.E.5 SARE LANA

Familiei eta/edo bikoteei arreta integrala emateko, beste zerbitzu batzuekin koordinatzen gara, bai bitartekaritza aurreko fasean, baita bitartekaritza-prozesua hastea erabakitzen dutenean ere.

Aurreko urteetan bezala, 2023an egin den sareko lan gehienak gobernuaren eremuarekin du zerikusia (Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailaren mendeko Orientazio Juridikoko Zerbitzua, Etxebide, Lanbide, Emakunde...). Grafikoetan ageri den moduan hainbat osasun-zerbitzuekin eta udalen oinarrizko zerbitzuekin ere kontaktua izan da.



VII.2 ZEHARKAKO ESKU HARTZEA

VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA

Bitartekaritza prozesuan parte hartzen duten familiei arreta integrala eskaintzeko asmoz, beharrezkoa da Gizarte Zerbitzuen sarearekin (udalekoak, Foru Aldundiakoak eta Eusko Jaurlaritzakoak), Justizia Sailarekin, Osasun Sailarekin, Segurtasun Indarrekin, Hezkuntza Sailarekin, Hirugarren Sektorearekin, baita esparru ezberdinetako profesionalekin elkarlanean aritzea. Harremanetan jartzeko moduari dagokionez, koordinazioa eta sare lanaren artean desberdindu dezakegu:

Koordinazioaz ari gara, Familia Bitartekaritza Zerbitzuari buruzko informazioa partekatzen denean, zereginak, lan metodologia eta kasuen bideragarritasuna ezagutzeko asmoz.

Sare-lana, Familia Bitartekaritza Zerbitzua eta gizarte eragile ezberdinen artean ezartzen den lankidetzeta da, burutzen duten ibilbidearen parte gisa, baliabide sozialak eskuratzeko helburuarekin.

Bereizketa honek, Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekin lotura duten beste zerbitzuekin ezartzen den harreman mota azaltzea errazten du, ondoren datorren taula oinarri bezala hartuta. Bertan, FBZtik burutu diren laguntza pertsonalarekin, giza laguntzarekin eta familia laguntzarekin lotura duten entitate publiko zein pribatuetako talde profesionalei zuzendutako ekintzak egiaztatzen dira. Lan honek, alde batetik, entitate ezberdinek FBZari buruzko informazioa modu egokian ematea ahalbidetzen du, eta bestetik, esku-hartze eremu ezberdinekin sare lana ezartzea.

2023. urtean, FBZ honako zerbitzu, erakunde eta talde profesional hauekin jarri da harremanetan, deskribatutako baldintzetan:

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
	UDALEKOAK		
GIZARTE ZERBITZU SAREA	<p>Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Bilbo Handia (Bilboalde), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak, Txorierri, Mungialdea.</p> <p>EISE-EIPSE: Bilbo Handia (Bilboalde), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak</p> <p>Bestelakoak: Laguntza psikosozialerako Auzo-lan modulua.</p>	<p>Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoalde, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-kosta, Deba-Erdia, Debagoieneko Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.</p> <p>Gizarte-bitartekaritzako Zerbitzua: Errenteriako Udala</p>	<p>Lehen mailako Arretako Zerbitzuak: Vitoria-Gasteizko "El Campillo", "Lakua", "Abetxuko" eta "Arriaga" gizarte-etxeko gizarte-zerbitzuak. Vitoria-Gasteiz udaletxeko Onarpen Taldea. Vitoria-Gasteizeko, Arabako Errioxa eta Aguraineko gizarte zerbitzuak.</p>

FORU ALDUNDIAK		
<ul style="list-style-type: none"> - Haurrak eta Familia: Haurren eta nerabeen babesa: Egoitza-harrera Adingabeak babesteko neurriak: zaintza eta tutoretza - Mendekotasuna eta desgaitasuna Mendekotasuna eta/edo desgaitasuna duten pertsonentzako egoitzak eta zentroak: Mendekotasun-egoeran dauden adinekoentzako eguneko zentroak 		<ul style="list-style-type: none"> • Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko Adingabeak eta Familia Zerbitzua
EUSKO JAURLARITZA		
<p>LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo – Euskal Enplegu Zerbitzua</p> <p>BERDINTASUN, JUSTIZIA ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA</p>		

<p>EUSKO JAURLARITZAKO ZERBITZU AUTONOMOAK</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ZUZENEAN, Atención Ciudadana – Herritarrentzako Zerbitzua - ETXEBIDE, Atención ciudadana – Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua - EMAKUNDE, Emakumearen Euskal Erakundea 		
<p>JUSTIZIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Bilboko lehen auzialdiko Epaitegia, 5,6 eta 16 zenb. - Getxoko lehen auzialdiko 1, 2. 4, 5 eta 6. Epaitegiak - Durangoko 2. Epaitegi Mistoa - Barakaldoko lehen auzialdiko 5. Epaitegia - Gernikako lehen auzialdiko 2 eta 4. Epaitegia - Bilboko auzialdiko talde psikosoziala - Biktimari harrera emateko zerbitzua 	<ul style="list-style-type: none"> - Lasarteko Bake Epaitegia - Azpeitiako 1go instrukzioko 1go Epaitegia - Donostiako 1go instrukzioko 3. Epaitegia 	<ul style="list-style-type: none"> - Bergarako Familia Epaitegia - Orientazio Juridikoko Zerbitzua
<p>OSASUNA</p>	<p>Osasun Mentaleko Zentroak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erandio - Galdakao - Gueñes 	<ul style="list-style-type: none"> - Tolosako Osasun Zentroko Gizarte Langilea - Antiguoko Adin Txikien Adimen Osasuna. Psikiatra - Donostiako Ospitaleko Gizarte Langilea - Usurbilgo Ospitale 	

	Deustuko osasun zentroa: pediatria Urdulizko Ospitalea	Psikiatrikoko Gizarte Langilea - Zarautzeko osasun zentroa	
SEGURTASUN-INDARRAK	Ertzain-Etxeak: • Muskiz		Ertzain-Etxeak
HEZKUNTZA	Valentziako Unibertsitatea (Bitartekaritza Masterra) Deustuko Unibertsitatea	- Eibar-Ermua Unibertsitatea - Eibarko Institutua	
HIRUGARREN SEKTOREA	fundación gizada fundación social ignacio ellacuría cear berriztu lagungo biltzen nevipen ijito elkarte agintzari gitanos unidos euskadi goiztiri elkarte avifes asociación nueva vida	- Gipuzkoako Banandutako Emakumeen Elkarte - NURA Giza Elkarte - IZAN Fundazioa	BEREZ199 lorenzaintza, SL LAGUNGO BABESTEN AVAP Garbiketak-

EREMU PRIBATUA	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Prokuradore partikularrak Notariotzak	<ul style="list-style-type: none"> - Abokatu partikularrak - Psikologo partikularrak - Psikoterapeuta partikularrak - Prokuradore partikularra 	Abokatu partikularrak
ESTATU-MAILA	Gizarte Segurantza SEPE		
ELKARGO PROFESIONALAK	COP Bizkaia COTS Bizkaia Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua		

VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA.

Bitartekaritzaren zabalkundea eta sentsibilizazio lanaren helburua, alde batetik, biztanleriak, orokorrean, eta erakundeek, elkargo ofizialek, elkarteek, profesional partikularrek, etab. baliabide hau ezagutu dezatela da, eta bestetik, bitartekaritza kultura hedatzea, gatazkak konpontzeko beste bide gisa. Askotan, zabalkunde eta sentsibilizazio lanek eta koordinazio zereginak oso harreman estua dute, baliabide, erakunde edo profesional batekin lehengo aldiz lan egiten denean burutzen baitira.

Atal honetan, hiru lurraldeetako bitartekaritza-taldeek zer jardueratan esku hartu duten azaltzen da. Jarduera horiek, funtsean, euskal herritarrei zuzendutako zabalkunde publikora bideratuta daude, eta beste jarduera batzuk eremu tekniko-profesionaletara bideratuta daude, espezifikagoak, prestakuntzakoak, zientifikoak eta esperientziak trukatzera bideratuak.

- **ELKARTE-EHUNA:** SEXUNE (prestakuntzarako, sexualitateari buruzko aholkularitzarako eta bikote-terapiarako irabazi asmorik gabeko elkarte), ADINKIDE (bakardadean edo arriskuan dauden adinekoei laguntzearen aldeko lagun handien GKE), LAGUNGO, HARRESIAK GAINDITUZ (etorkinei laguntzeko Euskadiko GKE), NAIZEN (Arabako, Bizkaiko, Gipuzkoako eta Nafarroako adingabe transexualen familiak biltzen dituen elkarte), NURA GIZARTE ELKARTEA, AGINTZARI ASOCIACIÓN NUEVA VIDA, BACHUE ELKARTEA, DUINTASUNEZ HILTZEKO ESKUBIDEA ELKARTEA, EKUADORREKO EUSKAL SOLIRARITATEA ELKARTEA, VOZ COLOMBIANA ELKARTEA, AVAIM (Tratu txarrak jasaten dituzten hurrei laguntzeko Euskal Elkarte), DENBORAREN BANKUA (GURUTZE GORRIA), BESARKA ELKARTEA, BESARTEAN Elkarte, CARITAS, BILTZEN, CEAR-VITORIA, TIERRA DE HOMBRES FUNDAZIOA, BEROA BABES FUNDAZIOA, HIRUKIDE, EDIREN Fisioterapia eta psikoterapia Gasteizko zentroa, PRESTATURIK, Arabako profesional atzerritarren elkarte, JEIKI FUNDAZIOA,



VICENTE ABREU y EGINEZ FUNDAZIOA, desgaitasuna duten pertsonen elkarte.

- HEZKUNTZA EREMUA:** Deustuko Salestarren Ikastetxea, EHuko Gizarte Hezkuntzako Eskola; Tartanga LHII LFP; Erakundeen Psikologiako Unibertsitate Masterra EHuko Psikologia Fakultateko Erakundeetan; Bitartekotza eta Esku-hartze Familiarreko Masterra Deustuko Unibertsitatean. Bitartekaritza-taldea estatuko unibertsitate hauetan ere egon da: Valentziako Nazioarteko Unibertsitatean, Isabel I.a Unibertsitatean, Zaragozako Unibertsitate Publikoan, Malagako Unibertsitatean, Kantabriako Unibertsitateko Zuzenbide Fakultateko Bitartekaritza eta Gatazken Konponketa Masterrean, Murtziako Unibertsitatean, Gironan eta Lleidan. Itunpeko ikastetxeetako IGEen Arabako Federazioa (FAPACNE); ikastetxe publikoetako IGEen Arabako Federazioa (DENOK ESKOLA).
- MASS MEDIA:** Bitartekaritza-taldeari elkarrizketa, "El Correo", "Euskadi Irratia", "El Diario Vasco", "Radio Euskadi", "Cadena Ser", "Radio Nervion", Eusko Jaurlaritzako prentsa zerbitzua.
- ELKARGO PROFESIONALAK:** Bizkaiko Abokatuen Elkargoa, Bizkaiko Psikologoek Elkargo Ofiziala, Bizkaiko Gizarte Laneko Elkargo Ofiziala, Euskadiko Gizarte Hezitzaileen Elkargoa, Arabako Erizainen Elkargo Ofiziala, Arabako Sendagileen Elkargo Ofiziala, Arabako Psikologoek Elkargo Ofiziala, EHU-UPV Gizarte Hezkuntzako Eskola.
- EREMU JURIDIKOA:** Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia (BJKN), Andaluziako Herriaren Defentsa Bulegoa, Bizkaiko Biktimei Laguntzeko Zerbitzua, Aguraingo Bake Epaitegia, Aialako Bake Epaitegia, Añanako Bake Epaitegia, Aramaioko Bake Epaitegia, Armiñongo Bake Epaitegia, Maeztuko Bake Epaitegia eta Arabako Izatezko Bikoteen Erregistroa, Arabako Biktimei Laguntzeko Zerbitzua.



- **OSASUN EREMUA:** Arabako Osasun Mentaleko Sare Publikoa, Debagoiena Zentro Medikoa, Bilboko Mutualia.
- **SEGURTASUN INDARRAK:** Gipuzkoako Ertzaintza, Gasteizko Ertzaintza, Guardia Ertzaintza, Amurrioko Udaltzaingoa, Gasteizko Udaltzaingoa.
- **ERAKUNDE PUBLIKOAK:** ASEXORIA Udal Zerbitzua, FORUM FEMINISTA MARÍA DE MAEZTU, Arabako Gizarte Zerbitzuen Behatokia, Arabako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea, Arabako Desgaitasuna eta Arreta Goiztiarra Baloratzeko Zerbitzua, Amurrioko Gizarte Zerbitzuak, Gasteizko Gizarte Zerbitzuak, Landa Eremuko Gizarte Zerbitzuak, Aguraingo Gizarte Zerbitzuak, Aiarako Gizarte Zerbitzuak, Amurrio, Añanako Gizarte Zerbitzuak, Guardiako Gizarte Zerbitzuak, Laudioko Gizarte Zerbitzuak, Laudioko Gizarte Zerbitzuak, Arabako Mendialdeko Gizarte Zerbitzuak, Zuiako Gizarte Zerbitzuak, Zuzenean, Lanbide, Debagoieneko Gizarte Zerbitzuak eta Aretxabaletako Gizarte Zerbitzuak
- **ERAKUNDE PRIBATUAK:** Kirol Bitartekaritzako eta Bakegintzako Espainiako Institutua (IEMEDEP).
- **JARDUNALDIAK eta TAILERRAK:** "Bitartekotzan etengabe gaitzea" ikastaroan parte hartzea. Epaiketa aurreko bitartekaritza-prozesua: trukea Espainiako eta Mexikoko bitartekariekin. Entre Rioseko (Argentina) Abokatuen Elkargoak antolatutako prestakuntza "

VII.2.C. LANTALDEAREN BARNE-LANA

Bitartekaritza-taldearen barne-lana bi kategoriatan sailkatzen da: barne-lana eta taldearen koordinazioa. Barne-lana material teknikoari buruzko gai guztiei buruzkoa da, jarduteko fitxak eta protokoloak garatzeari, berrikusteari eta egokitzeari dagokionez. Koordinazioak gaur egun lau egoitzatan banatutako taldearen komunikazioa eskatzen du, beharrak hautemateko eta funtzionamendu egokia bermatzeko.

Beraz, taldearen barne-lana funtsezkoa da FBZren zuzeneko eta zeharkako esku-hartzea errazteko, etengabe eguneratzeko aukera ematen baitu. Bitartekaritza-taldearen jarduera mota horrek, era berean, Zerbitzuaren funtzionamendua familia-gatazketako esku-hartzeen aniztasunera eta une bakoitzeko beharretara egokitzen laguntzen du.

Taldearen funtzionamendu orokorrari dagokionez, bat-bateko bilerez gain, hiru hilean behin bilerak egiten dira irizpideak bateratzeko, koordinazio-gaiak adosteko eta euskal familiekiko arreta eta esku-hartzea etengabe hobetzera bideratutako edozein alderdi adosteko.

Material teknikoa aldi berean behin berrikusten eta eguneratzen da, bitartekaritzan esku hartzeak eta talde-bilerek aukera ematen baitigute familia-aniztasunaren eta -gatazken errealitatera egokitzen diren aldaketen beharra hautemateko. Ildo beretik, koordinazio-protokoloak daude, ezartzen den erakunde edo instituzio bakoitzaren berezitasunei erantzuten dietenak. 2023an, programa terapeutikoa garatzeko Lagungo erakundera bideratzeko protokoloa mantendu da, dagokion atalean garatzen den bezala.

Lantaldearen barne-lana aurrez aurre egiten da, egoitza berean dauden pertsonen artean, edo, komunikazio telefoniko eta telematiko bidez, kokapen desberdinetan dagoen ekipoa koordinatzeko.

VII.2.D. FAMILIA BITARTEKARITZA GAIETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA

Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari, zehazki Familien eta Haurren Zuzendaritzari, modu estrukturalen ematen zaio laguntza, Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordearen (CAMF) ohiko eta ezohiko bileretan parte hartuz, bai FBZren jardueraren urteko aurkezpenari dagokionez, bai bitartekaritzaren bilakaerarekin eta haren arau-erregulazioarekin lotutako beste edozein alderdiri dagokionez, bai autonomia-erkidegoan, estatuan zein Europan.

2023an, CAMFen bilera egin da abenduaren 18an. Gai-zerrenda FBZren urteko txostenean eta Pertsona eta Erakunde Bitartekarien Erregistroaren urteko txostenean oinarritzen zen, baita bitartekaritzarekin lotutako gai garrantzitsuei buruzko informazioan ere.

Bileran, FBZk 2022an eta 2023an egindako jarduerari buruzko datuak aurkeztu ziren (hirugarren hiruhilekora arte, ez baitzegoen itxita azken hiruhilekoa egiteko). Bai eta erregistratutako bitartekariak eguneratzea ere; gaur egun, 487 pertsona dira, eta 228 inskripzio ezeztatuta daude. Inskripzio horiek ezereztea familia-bitartekaritzarekin lotutako prestakuntza 50 orduz egiaztatzeko baldintzarekin lotuta dago, inskripzioaren datatik 5 urte igaro ondoren, edo azken eguneratzetik.

Zuzendaritzak partekatutako gaien artean, nabarmentzekoa da Baliabideen Gida aurkeztea, esku-hartze psiko-sozialaren eremuko familientzako zein profesionalentzako bilatzaile bihur dadin. Era berean, zuzendariak jakinarazi du amaitu egin dela Irungo (Gipuzkoa) lokalaren obra, Familia Elkargunearen jarduerarako, eta, aldi berean, udalerrri horretan Familia Bitartekaritzako Zerbitzuari arreta emateko gune bat utziko duela astean egun batez (Tolosan, 2021etik garatzen ari den esperientziaren antzeko ereduarekin). Lokal berri bat irekitzeko aurreikuspen hori 2024an egiteko asmoa dago. Era berean, Euskadiko familiei, haurrei eta nerabeei laguntzeko Erakundearen arteko V. Planaren hasiera iragarri zen, familia-bitartekaritzaren funtzioa jasotzen duena.

Elkargo profesionalek bide telematikoak partekatutako informazioari dagokionez, Bizkaiko Abokatuen Elkargoko egungo dekanoa (Maite Murillo) aurkeztu zuen Bitartekaritza eta Lankidetzaren Zuzenbideko Zerbitzua, eta 2023ko irailean hasi zen lanean. Bere jardun-eremuan, kanpoan geratzen da familia- eta zigor-arloko bitartekaritzan esku hartzea.

CAMFen parte hartzearekin batera, Sailari zuzenean ematen zaio laguntza une bakoitzean behar dituen gai teknikoetan, bai bitartekaritzara bideratutako legebiltzarreko galderei erantzuteko, bai Familiaren Behatokitako datuak emateko, bai EUSTATen informazio-eskaera egiteko, bai bitartekaritzaren zabalkundea errazteko.

Bitartekotza-taldeak garatzen duen eginkizunetako bat da komunikabideetan eta foro profesionaletan parte hartzea, Saileko prentsa-kabinetetik helarazten diren beharrei erantzuna emanaz. 2023an nabarmendutako datetako bat Europako Bitartekaritza Eguna da, urtarrilaren 21a. Data horren inguruan irratsaioetan parte hartu da (Radio Euskadi, Radio Vitoria, Radio Nervi3n, Cadena Ser), baita prentsan ere (El Correo, Diario Vasco).

Eremu profesionalean eta akademikoan parte hartzeari eta parte hartzeari dagokionez, Zaragozako Unibertsitateak deitutako Bitartekaritzaren Erronka eta Ikuspegi Berriei buruzko Bitartekaritza Mintegian parte hartu da, bai eta VII.2.B atalean jasotzen den lanbide-bilera, jardunaldi eta prestakuntzetan ere.

VII.2.E. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.

Bitartekotzak prestakuntza akademikoan sortzen duen interesa hainbat diziplinako Unibertsitate eta Elkargo Profesionaletako Graduondoko eta Masterreko ikastaroei dagozkien ikerketa-lanetan parte hartzeko bitartekaritza-taldeak jasotzen dituen eskaeretan agertzen da. Oro har, ingurune akademikoko elkarrizketak eta kolaborazioak Gradu Amaierako Lana (GAL), Master Amaierako Tesina (MAT) edo Gizarte Zientzien eta Zientzia Juridikoen arloko (Psikologia, Gizarte Lana, Gizarte Hezkuntza, Kriminologia eta Zuzenbidea) doktore-tesiak egitera bideratuta daude, bai euskal unibertsitateetan (Euskal Herriko Unibertsitatea eta Deustuko Unibertsitatea), bai beste autonomia-erkidego batzuetako unibertsitate publikoetan eta pribatuetan, baita atzerriko herrialdeetan ere.

Jarraian, kolaborazioen eta ikerketetan parte hartzearen adibide batzuk aipatuko ditugu:

- Elkarrizketa profesionalaren bidez parte hartzea, Deustuko Unibertsitateko Master Amaierako Lana garatzeko, adinekoen premien aurrean bitartekotza egiteko eta tratu txarrak prebenitzeko aukerei dagokienez.
- "Bitartekaritzak gatazkaren kudeaketan eta indarkeriaren prebentzioan duen eragina" gaiari buruzko Kantabriako Unibertsitateko Gatazken Kudeaketa eta Bitartekaritza Masterraren Amaierako Lanean laguntzea.
- Murtziako Unibertsitateko Master Amaierako Lana garatzeko elkarrizketa profesionalaren bidez parte hartzea, "Nerabeen haurdunaldiaren aurreko bitartekaritza" gaiari buruz.
- Aragoiko Unibertsitatean defendatutako "Haur-pobreziaren kudeaketa zerbitzu publikoetatik" izeneko doktore-tesiak Auzitegian parte hartzea. Bertan, bitartekaritzaren erabilera balioesten da familia-gatazkak errazteko prozesu gisa, eta, era berean, haur-pobreziaren prebentziozkoa.
- Aragoiko, Asturiasko eta Nafarroako Autonomia Erkidegoetako bitartekaritzako profesionalekin lankidetzan aritzea, bitartekaritzaren bilakaerari eta horrek familietan duen eraginari buruzko gogoetak partekatzeko.
- Zaragozako Unibertsitateko Zuzenbide Fakultatean 2023ko martxoaren 9an egindako "Bitartekaritzaren Erronka eta Perspektiba Berriei" buruzko mintegi profesionalean parte hartzea.
- New Leongo (Mexiko) Unibertsitate Autonomoko Gatazkak

Konpontzeko Metodoen ikerketa zientifiko eta praktikoko nazioarteko aldizkariarekin lankidetzan aritzea.

VIII. LAGUNGO FUNDAZIOAREKIN KOORDINAZIOA, FAMILIENTZAKO LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMA

2020ko udan, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak herritarrei zerbitzu bat eskaintzen die, FBZren ustez bikote- edo familia-terapia bat jaso dezaketen kasuak psikologikoki artatzeko.

"LAGUNGO Familia Orientazioko Zentroa" da programa horren arduraduna, eta "Familia Bitartekaritzako Zerbitzutik eratorritako familiei arreta terapeutikoa emateko zerbitzua" izena jarri zitzaion.

Urte hauetan, honako irizpide hauek hartu dira kontuan familia-egoerak Lagungo Fundaziora bideratzeko FBZtik:

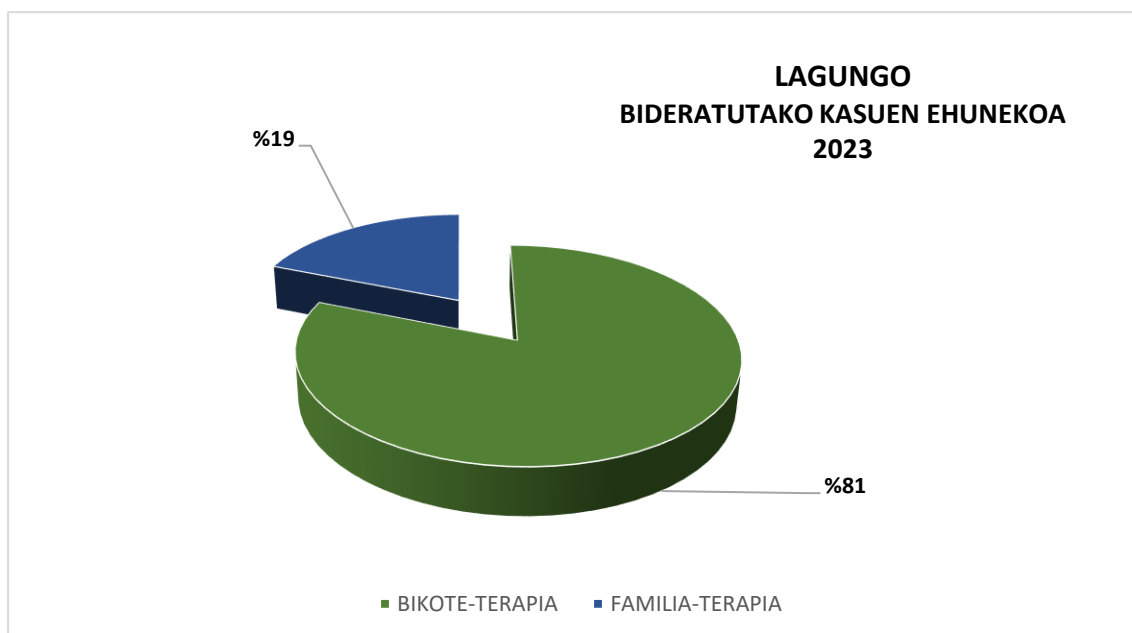
- Egoera ekonomikoa (terapia pribatu bat ordaintzeko erosteko ahalmenik ez izatea)
- Gatazkan inplikaturako seme-alabak egotea
- Guraso bakarreko familiak
- FBZn artaturako gaiak, baliabide publikoetatik datozenak (adibidez, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak).
- Indarkeriazko portaerak edo patologia mentalak izateko arriskua

Muga bat ezarri da FBZk bideratu beharreko kasu-kopururako, eta honela banatzen da: Bizkaitik 60 kasu deriba daitezke, eta Gipuzkoatik eta Arabatik 30 kasu, hurrenez hurren.

2023an 64 kasu igorri dira guztira; horietatik 33 Bizkaiko FBZk bideratu ditu, 17 Gipuzkoako FBZk eta 14 Arabako FBZk. Igorritako eta landutako kasu gehienak bikote-problematikei dagozkie (52 bikote-arazo

eta 12 familia-arazo; proportzio hori beste urte batzuetan lortutakoaren antzekoa da).

Ikus dezakegunez, 2023an programa honetarako ezarritako muga (urtean 60) baino kasu gehiago (64) izan dira. Izan ere, deribazio batzuetan, erabiltzaileek azkenean Lagungorekin harremanetan ez jartzea erabakitzen dute. Kasu horietan, espedientea deribatu gisa kontatzen da, baina ez zaio jaramonik egiten; beraz, ez da zenbatzen FBZ bakoitzak dituen espediente guztietarako (30 Bizkaian, 15 Gipuzkoan eta beste 15 Araban).



Bi erakundeen arteko koordinazio-lana oso elementu garrantzitsua da, eta bideokonferentzia bidezko aldizkako bileretan gauzatzen da. Bilera horietan, deribatutako kasuei buruzko informazioa eguneratzen da, bai eta lankidetzaren aldeko beste edozein ekintza ere. Bilera horietara lurralde historiko bakoitzeko arduradun bat eta Lagungoko espedienteen kudeaketaz arduratzen diren bi pertsonak joaten dira.

Era berean, Lagungok hilero txostenak bidaltzen dizkio FBZri, eta txosten horietan zehazten da zer egoeratan dauden haietatik eratorritako

kasuak, bitartekaritzan aldeaz aurretik esku hartu duten profesionalak horren berri izan dezaten.

IX. IX. ONDORIOAK

IX.1. EAEKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK

IX.1.A. BIZKAIA

Bizkaian lortutako datuetan, oro har, familiek egiten duten eskariaren hazkundera eta Lurralde Historiko horretan egindako arreta-maila handia nabarmentzen dira.

2023an esku-hartze maila desberdinetan: bitartekaritza (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak) eta jarraipenetan, lan egindako **espedienteek %5eko igoera** ekarri dute; zuzeneko arretan, **artatutako pertsonen kopurua %19 igo da**, eta horrela, artatutako familiekin egindako **esku-hartzeak %22** igo dira.

Telefono bidezko arretan, posta elektronikoz edo aurrez aurre, hau da, informazioa eskatzeko, egoera azaltzeko, zalantzak argitzeko, orientazioa bilatzeko, eskaria egiteko, **lehen hitzordua eskatzeko** eta abarretarako FBZrekin lehen aldiz harremanetan jartzean, %24ko igoera ikusten da aurreko urtearen aldean.

BFBZko taldeak azken urteetan egindako esku-hartzearen datu kuantitatiboek adierazten digute bitartekaritzan lan egindako espedienteen kopuruak gora egin duela pixkanaka. Horrek erakusten du **Bizkaiko lurralde historikoko herritarrek FBZri buruz erakusten duten konfiantza sendotu egin dela**.

Bitartekaritzako arretari dagokionez, **seme-alaba adingabeen parte-hartzea hirukoiztu egin dela** egiazta dezakegu. Parte-hartze hori gurasoek eta bitartekariak aldeaz aurretik adosten dute, eta prozesuan duten presentzia behar bezala baloratzen da. Esku-hartze horren helburua izan daiteke gurasoak bitartekaritza-prozesuan egiten ari diren lana ulertzea,

edo izan ditzaketen zalantzak argitu eta erantzutea. Batzuetan, seme-alabek adierazten dute espazio neutral eta elkarriketatua erabili nahi dutela gurasoekin komunikatzeko.

Beste egoera batzuetan, seme-alabek erabakiak hartzen parte hartzen dute, belaunaldien arteko eta/edo bizikidetzako familia-gatazketan protagonista zuzen gisa.

Azken urteotan, **gora egin du bikote-hausturaren ondoriozko gatazkei buruzko lan-espedienteen kopuruak; 2023an**, berriz, **%5,29**ko igoera izan da.

Familia antolatzeko erduei dagokienez, bikotea hautsi ondoren, azken urteetako datuek erakusten digute **gurasokidetasunerako joerak gora egin duela** seme-alabekiko bizikidetzari dagokionez. Hala ere, **2023an**, aipatzekoa da familien ia **%60k** zaintza eta jagoletza partekatuaren erdua aukeratu duela, eta aurreko urteetan, aldiz, zaintza partekatuaren erdua %50 ingurukoa zen.

Jarraipen-faseari dagokionez, 2023an 542 pertsonari eman zaie arreta, eta 344 jarraipen-espediente eta 609 esku-hartze sortu dira guztira.

Fase honetan lortutako datuen arabera, 2022. urtearekin alderatuta, **%17 igo da** fase honetan artatutako espedienteen kopurua, **%8 pertsonetikiko**, eta, horrela, **%13 esku-hartze gehiago** sortu dira.

Haustura-egoeretan, akordioak gauzatzeari dagokionez, %36k bitartekaritza-akordioak izapidetu dituzte, epai judiziala dute eta % 57,4k akordio pribatu gisa mantendu dituzte. **Familiei egindako jarraipenen akordioak gauzatzeari dagokionez**, akordioen %100 pribatuak izan dira.

FBZk familia-egoera ugari artatu dituen arren, oraindik ere ikusten dugu erabiltzaileek **erantzukizun handia dutela bitartekaritza-**

prozesuan hartutako akordioei dagokienez, eta 2023an ia %90era iritsi dela.

Azpimarratu nahi dugu familia asko (%41,7) gai izan direla akordioak aldatzeko, familiaren bilakaeran agertzen diren egoeretara egokitzeko. Horrek **baieztatu** baino ez du egiten **bitartekotza erantzukizun-prozesu bat dela, ikaskuntza-prozesu bat eta etorkizuneko familia-aldaketen kudeaketa positiboa errazten duten tresnak eskuratzeko prozesu bat**.

Azkenik, azken fase horretan parte hartu duten pertsonen %27k nabarmendu du **bitartekaritza-prozesuak akordio onargarriak lortzeko eta jarrerak hurbiltzeko balio izan diela**, eta, ondoren, %25ek uste du planteatutako gatazkari buruzko informazioa eta orientazioa eman diela. % 21-5ek, prozesuak ekarri dizkion onura gisa, bere familiaz arduratzeko aukera nabarmentzen du.

Koordinazio-lana, familiak eta/edo bikoteak artatzen ari diren zerbitzuekin gauzatutako familiei eta/edo bikoteei arreta integrala eskaintzeko, eta, aldi berean, Bitartekaritza Zerbitzuaren berri emateko, **%4 handitu** da 2023an. Nabarmentzekoa da, Familientzako Arreta Terapeutikoaren Zerbitzuarekin koordinazioa, Lagungo Familia Orientazioko Zentroak kudeatua, bikoiztu egin da.

2023an **bikoiztu egin dira** Bizkaiko lurralde historikoko **barruti judizialek bikotea hausteko prozesuetan lortutako bitartekaritza-akordioen eskaerak**. Horrek agerian uzten du Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan adostutako akordioetan jarritako konfiantza.

IX.1.B GIPUZKOA

2023. urteari buruzko datuek, Gipuzkoako urteko memorian jasotakoek, egiaztatzen dute Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak etengabe gora egin duela, bai arretan, bai esku-hartzean. Familiek hurbiltzen eta

Familia Bitartekaritzako Zerbitzua erabiltzen jarraitu dute, aurreko urtean baino zifra handiagoekin.

Lehen arreta-maila batean, datuek urtez urte baieztatzen jarraitzen dute, eta zifra oso antzekoak dituzte, hala nola emakumeak dira, neurri handiagoan, nolabaiteko informazioa eskatzeko interesa agertzen dutenak, lehen kontaktua egiten duten pertsona guztien (2868 pertsona) %67,1 izanik.

GFBZn lan egindako espedienteen kopuruari dagokionez, **aurten guztira 570 espediente landu dira, hau da, GFBZ ireki zenetik lan egindako espedienteen kopururik handiena**. Datuak sakonago aztertuz gero, ikusten da igoera hori zuzenean lotuta dagoela Gipuzkoan sortzen den aurre-bitartekaritzako espediente kopuru handiagoarekin, bitartekaritza-prozesuari buruz informatzeko interesa duten pertsonak etengabe hurbiltzen ari direlako GFARA, baina ez da hasi ere egiten hainbat arazoirengatik. Horri dagokionez, azpimarratu behar da bitartekaritza-espedienteen %82an inplikaturako alderdietako batek bakarrik jo zuela bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera.

Bitartekaritzan lan egindako espedienteen kopurua aurreko bi urteetako baino handiagoa da. Zehazki, 2023an 206 bitartekaritza-espediente landu dira; 2022an, berriz, 196 espediente eta 2021ean 197 espediente.

Urtetik urtera, ikusten da, artaturako gatazken tipologiari dagokionez, bikotekidearen hausturak eragindako gatazken arreta dela nagusi (%77,2), bestelako familia-gatazken aurrean (%22,8).

Bikote-hausturarekin lotutako 191 bitartekaritza-espedienteen azterketan, 161 espediente amaitu dira 2023an. Horrek esan nahi du landutako espedienteen %84,3 izan direla, eta prozesu horien batez

besteko iraupena saioen %4,5 izan dela. Amaitutako prozesuen eraginkortasunari dagokionez, akordio-ehuneko osoa edo partziala %79 da. Seme-alaba adingabeekin bikotea hausteko prozesuetan lortutako akordioetan, adostutako zaintza motak honako ehunekoak erakusten ditu: %73,3k zaintza partekatua adostu du, %25,3k amaren zaintza hitzartu du eta aitaren zaintza %1,3an ezarri da.

Familia-gatazken emaitzei dagokienez, guztira 15 espediente landu dira, 11 espediente amaitu dira eta 4 espediente jarraitzeko geratu dira 2024an. 2023an amaitutako 11 espedienteetatik, 9 espedientetan akordioaren bat lortu da, bai familia-egoera hobetzeko, eta horietako bitan akordioak lortu dira terapiaren bat hasteko. Aurten amaitutako familia-gatazketako saioen batez bestekoa 5,5 saiokoa da.

Jarraipen-faseari dagokionez, guztira 114 jarraipen-espediente egin dira 191 pertsonari erantzunez, eta guztira 193 esku-hartze izan dira. Horregatik guztiagatik, nabarmendu behar da jarraipen-espedienteak oraindik ere hobeak direla, haustura-egoeran dauden bikoteak, beste familia-gatazka mota batekin lotutakoen aldean; bi kasuetan, espediente-kopuruak gora egin du 2023an, 2022an baino.

Akordioaren gauzatzeko moduei dagokionez, 2023an lortutako akordioen %67,3k akordio pribatu gisa mantendu dituzte eta %31,7 judizialki homologatu dira, %1 auzi-prozedura batean amaitu dira eta aurten ez da akordiorik eskritura publiko bihurtu.

2022ko datuekin alderatuta, bitartekaritza-prozesuan lortutako akordioak akordio pribatu gisa mantentzea erabaki dutenen goranzko joerak jarraitzen du, eta judizialki homologatzea erabaki duten akordioak gainditu dituzte.

Azkenik, jarraipenetan jasotako informazioari dagokionez, akordioen erantzukizuna %97koa dela ikus daiteke. Datu horrek adierazten du modu positiboan hartzen dutela beren familia-errealitatearen kudeaketa.

Mantentzen diren akordioen ehunekoa gainditu egin da mantendu diren akordioekiko. Erabakiak aldatzea erabaki dutenen artean, nabarmendu behar da gehiago izan direla FBZra berriro jotzea erabaki dutenak, modu pribatuan egin dutenak baino.

Sareko lanari dagokionez, kasuen %48,2an hainbat eremutako profesionalekin eta elkarteekin lan egin da sarean. Datu horrek egiaztatzen du erabiltzaileek behar desberdinak dituztela bitartekotza-prozesuetan landutako gaiei buruzko erabakiak behar bezala hartu ahal izateko.

COVID-19ak sortutako pandemiaren ondorioetako bat izan da, bideokonferentzia bidezko **familia-bitartekaritzako prozesua online** hasteko eskaerak ugaritu egin direla. Bide telematikoaren bidezko arretak FBZren irismena handitu du, eta, besteak beste, geografia, osasun edo mugikortasun-egoera desberdinengatik bertaratzerik ez zuten familietara iritsi da. Urrutiko bitartekaritza bat hasteko eskaerek arreta emateko aukera eskaini diete hainbat probintzian bizi diren Familiei, penintsulan edo beste herrialde batzuetan. Horrela, familia-bitartekaritzako zerbitzua hainbat eremutara zabaldu ahal izango da, edozein muga geografiko gaindituz.

2023an guztira 7 bitartekaritza-espeditente landu dira **online bideokonferentzia bidez**, eta horietatik 1 bitartekotza-aurreko espeditenteari dagokio eta 6 bitartekaritza-espeditenteei.

Aipatutako bitartekaritza-aurreko espeditente bakarrari dagokionez, testu orokorrean zehazten den bezala, bikote-hausturatik eratorritako gatazkez bestelako familia-gatazkekin bat dator.

6 bitartekaritza-espeditenteetatik, 4 bikote-hausturaren ondoriozko gatazka-kasuei dagozkie, eta 2 kasutan, berriz, beste mota bateko familia-gatazkek ziren.

Pertsonak bitartekaritza-prozesu bat online hastera bultzatu dituzten funtsezko arrazoen artean familiako kideren bat beste leku batean bizitzea da nagusia.

Honi dagokionez, garrantzitsua da azpimarratzea aurrez-aurrekoa dela bitartekaritza-prozesua hasi duten pertsonak gehien eskatzen duten

arreta mota, eta prozesu bat online hasi duten pertsonen aukerek posible egin dutenean, pertsona horiek aurrez-aurreko saioak aukeratu dituzte.

Tolosako egoitzan, ireki zeneko hirugarren urteurrenean, bitartekaritzan (bitartekaritza-aurrekoan eta bitartekaritza-prozesuetan) artatutako familien kopuruak goranzko joerarekin jarraitzen du (35 espediente 2022an eta 53 espediente aurten). Gipuzkoako memoriaren zatian deskribatu den bezala, Tolosan egindako lana nabarmendu behar da; izan ere, 2023an Gipuzkoako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan lan egindako espedienteen %11,6ri dagokio, eta horrek hiru puntuko igoera ekarri du aurreko urtearen aldean.

IX.1.C. ARABA

Arabako Bitartekaritza Zerbitzuak 2023an lortutako datuen analisiak adierazten du, lehenik eta behin, aurreko urtean baino pertsona gehiago artatu direla, eta joera horrek egonkor jarraitzen du azken urteetan, 2020. urtean izan ezik, pandemiak eragindako mugengatik.

Ildo horretan, nabarmentzekoa da 2023an guztira lan egindako espedienteen kopurua handitu egin dela, 2022an baino %26 gehiago, batez ere bitartekaritza-aurreko espedientei eta jarraipen-espedientei dagokienez.

Azken bost urteetako edozeinetan baino bitartekaritzako eta bitartekotza-aurreko espediente gehiago landu dira 2023an, eta horrek pentsarazten digu zerbitzu hori gero eta nabarmenagoa dela Araban, eta gero eta gehiago eskatzen dela probintzia horretako biztanleen artean.

Aurreko urteetan bezala, bikote-gatazketan landutako espedienteak ugariagoak dira familia-gatazketan sortutakoak baino (%84 eta %16, hurrenez hurren), azken bost urteetan lortutakoaren antzeko proportzioa.

Halaber, 2023an lortutako emaitzetan ikus daitekeenez, bitartekaritza-zerbitzu horretan egin diren esku-hartzeen kopuruak, bai

telefono bidezko/posta elektronikoko arretan, bai aurrez aurreko arretan, bai bitartekotza-, bitartekaritza- eta jarraipen-espedienteetan, %8ko igoera izan du aurreko urtearekin alderatuta.

Azken bost urteetan gertatu den bezala, emakumeek gizonek baino gehiago erabiltzen dute zerbitzu hori (%62 eta %39, hurrenez hurren) esku-hartze maila guztietan; telefono bidezko arreta eta aurrez-aurreko arreta (%67 eta %33, hurrenez hurren), bitartekotza aurreko eta bitartekaritzako espedienteak (%53 eta %47, hurrenez hurren), eta jarraipen-espedienteak (%51 eta %49, hurrenez hurren). Datu horien arabera, gehienbat emakumeak jartzen dira harremanetan Arabako FBZrekin, haien esku-hartzea eskatzeko.

Interesgarria da jarraipen-fasean lortutako informazioa nabarmentzea. Esku-hartzeko maila horretan, FBZren erabiltzaileekin harremanetan jartzen gara horri buruz dituzten iritziak ezagutzeko, eta ikusten dugu gehienak, aurreko urteetan bezala, oso pozik daudela bitartekaritza-prozesu batean parte hartzearekin. Datu horrek berretsi egiten du FBZn egon eta urtebetera pertsona horien %94k akordioei eusten diela.

Berriz diogu, aurreko urteetan bezala, garrantzitsua dela guretzat herritarrek bitartekotza beren arazoak konpontzeko baliabide gisa ezagutzea, eta, horrez gain, barneratzea eta eguneroko bizitzan sor daitezkeen zailtasunak modu egokigarriagoan kudeatzeko eta konpontzeko erabiltzea.

Amaitzeko, egiaztatu dugu urtez urte familia-antolamenduaren lehentasuna dela, oraindik ere, bikote-haustura kasuetan gurasoek seme-alabekin partekatzen dituzten denborak (zaintza eta jagoletza partekatua) kontuan hartzen dituen. Ildo horretan, 2012an zaintza eta jagoletza partekatua adosten zuten bikoteen %12tik %59ra igaro gara 2023an.

Seme-alaben gurasotasun-zeregin partekatua beren gain hartzeak erraztu egiten du familia-antolaketa mota horren alde egitea.

IX.2. ONDORIO OROKORRAK

- Euskal Autonomia Erkidegoko esku-hartzeari dagokionez:

Memoria honetan azaldutako datuek berretsi egiten dute **gizarteak gero eta bitartekaritza-espazio gehiago eskatzen dituela** eta euskal herritarrek konfiantza dutela Eusko Jaurlaritzak eskaintzen duen Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren kalitatean. Iritzi hori berresten dute bai aurtengo arreta emaitzek, baita herritarrek egindako balorazioek ere.

Esku-hartze maila desberdinetatik hiru lurralde historikoetan FBZn egindako lanak **16.140 pertsonari** eman die arreta (10.282 emakume eta 5.858 gizon), hau da, **%11,3ko igoera** izan da 2022. urtearekin alderatuta. Era berean, egindako **esku-hartzeen kopurua %17,2 igo da (21.367 esku-hartze, 12.502 Bizkaian, 3.454 Araban eta 5.411 Gipuzkoan).**

Datuak aztertuz gero, ikusten da oraindik ere **emakumeak direla (%63,7) gizonekin** alderatuta FBZra jotzen dutenak (**%36,3**). Hala ere, ehuneko hori aldatu egiten da egindako esku-hartze mailaren arabera. Horrela, bada, FBZrekin lehen kontaktua egiten duten pertsonen **%62,5 emakumeak dira**, eta beste esku-hartze mailetan ehuneko horiek parekatzen ari dira, bitartekotza-prozesua hasten dutenak %52 emakumeak eta %48 gizonak izanik.

Guztira **2.447 espedienterekin** lan egin da. Espediente horien banaketan, **1.864 bitartekotza-lanari dagozkio** (856 bitartekaritza aurreko espedienteak dira eta 1.008 bitartekaritza-prozesuak); bestalde, **583 jarraipen-espedienteak** dira.

Horrela, bada, urte horretan landutako **espedienteen kopuru osoaren datuek** (bitartekaritza aurrekoa, bitartekaritza eta jarraipen prozesuak) (2.447 espediente) **%9,7ko igoera** erakusten dute 2022. urtearekin alderatuta (2.093 espediente).

Zehazki, **bitartekaritza lan egindako espedienteek** dagokienez (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak), **%7,8ko igoera** izan da 2022ko espedienteen aldean.

Hala ere, bitartekaritza aurreko espedienteen eta bitartekaritza-prozesuen bilakaerak ibilbide desberdina izan du lurralde historiko bakoitzean, eta FBZ bakoitzaren datuak azaldu ditugu dagozkien ataletan.

Gatazken tipologiari dagokionez, irekitako espedienteen %86,7 bikotea haustearen ondoriozko gatazkei buruzkoak izan dira, eta %13,3 kategoria desberdinetako familia-gatazkei buruzkoak.

Familia-gatazken tipologiari dagokionez, Bizkaian jaraunspenen ondoriozko familia-gatazkek nabarmendu dira (%27), eta, ondoren, belaunaldien arteko gatazkek (%23). Araban, %40k zerikusia izan dute bizikidetzak eragindako familia-gatazkekin, eta, Gipuzkoan, familiako pertsonaren baten mendekotasun-egoeretan sortutako gatazkek izan dira ehunekorik handiena izan dutenak (%24).

Bitartekotzen emaitzei dagokienez, pertsonen ehuneko handi batek prozesua amaitzen du, eta bizitzen ari ziren egoerari buruzko akordioak lortzen ari dira. Horrela, bada, bitartekotzen **%82,6 akordioekin** amaitzen dira, **%15,2k bitartekotzari amaiera ematea erabakitzen** dute eta **%2,2an** prozesua **bideraezina** izan da.

Aurreko urteetan bitartekaritza-prozesu batetik igaro diren pertsonen egindako jarraipenak erakusten du kasuen **%94an pertsonak direla beren akordioaren erantzule**. Hau da, mantendu egiten dituzte, aldatu

egiten dituzte familia-egoera berrira egokitzeko (bai FBZn, bai haien artean) edo harremana berreskuratzen dute.

Akordioez **arduratzen ez diren pertsonen** dagokienez, bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren, parte-hartzaileek beren akordioen edukiaren ardura hirugarren pertsonen esku uzten duten kasuak aipatu ditugu, %6, hain zuzen ere. Erantzukizun hori abokatutzari edo epaileei egokitu dakieke, edo magistratuei, administrazioarekiko prozedura judicial bat hasten dutenean. Lortutako akordioei eusten ez dieten pertsonak ere kategoria horretan sartzen dira.

Herritarren balorazioei dagokienez, erabiltzaileen **%96k asebetetze-maila altua** adierazi du, %2,7k ertaina, eta %1,3k asebetetze-maila txikia.

Bitartekaritza-taldeak emandako arretari buruz jasotzen dugun informazioa nabarmentzen dugu, erabiltzaileen **%99k egokitzat jotzen** baitute. Hau da, taldean jartzen duten konfiantza, entzuten, ulertzen eta informatzen zaiela sentitzen dutenean, eta bitartekaritzan konfiantza izatea ezinbesteko baldintza da FBZk behar bezala funtziona dezan.

- **Bitartekaritzako lege-esparruari dagokionez:**

Azken bost urteetan, bitartekaritzaren lege-garapenean interesa ikusi da estatu mailan, aurreko memorietan aipatutako lege-testuak argitaratuz. Testu horiek 2023an garatzea espero zen. 2019ko urtarrilean argitaratutako Bitartekaritza Sustatzeko Lege Aurreproiektuaz eta 2020ko abenduaren 15ean onartutako Justizia Zerbitzu Publikoaren Efizientzia Prozesalari buruzko Lege Aurreproiektuaz ari gara. Bi aurreproiektu horiek, era berean, Auzi Zibil eta Merkataritzakoetako Bitartekaritzari buruzko 5/2012 Legearen garapenaren emaitza izan ziren.

Aurtengo legegintza-jarduera aztertzean, ikusi da ekimena zapuztu egin dela, bitartekotzaren eta eztabaidak konpontzeko beste metodo egoki batzuen (EKME) erabilera indartzera zetorrelako. Hain zuzen ere, aurtan

Justizia Zerbitzu Publikoaren Efizientzia Prozesalari buruzko Legea onartzea espero zen, non legez sartzen den EKME kontzeptua. Hala ere, iragarritako lege-erreforma Estatuko hauteskunde-aurrerapenarekin eten egin zen, eta, beraz, legegintzaldia amaitu zen.

Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren eskuhartzeari dagokionez, ibilbide luzea eta gizartean duen eragina direla eta, esan daiteke jarduera hori behar bezala araututa dagoela **Familia Bitartekaritzako 1/2008 Legearen** bidez.

Erregulazio horrekin batera, funtsezkoa izan da Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren konpromisoa bitartekaritza ezartzeko eta etengabeko bultzada emateko, familia-gatazken ikuspegi zabal batetik eta judizioz kanpoko ikuspegi batetik. Gaur egun, **Estatu osoan horrelako bitartekaritza-zerbitzu bakarra da.**

2022. URTEKO TXOSTENA, egileak:

- Bizkaiko Familia Bitartekaritza lan taldea.
- Gipuzkoako Familia Bitartekaritza lan taldea.
- Arabako Familia Bitartekaritza lan taldea.