



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACION FAMILIAR
SERVICIO DE

**URTEKO MEMORIA
2024**

AURKIBIDEA

I.	SARRERA	4
II.	BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	6
III.	EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK	7
IV.	GATAZKA MOTAK	9
	IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	9
	IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	12
V.	ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA	16
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	50
	VII.1.C.1 ARTATUTAKO PERTSONAK	52
	VII.1.C.2 ARRETA TELEFONIKOA, ARRETA TELEMATIKOA ETA ARRETA PRESENTZIALA	55
	VII.1.C.3 ESKU - HARTZEA BITARTEKARITZAN	55
	VII.1.C.3.A AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	58
	VII.1.C.3.B BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	63
	VII.1.C.4. JARRAIPEN FASEA	73
	VII.1.C.5 BESTE ZERBITZUEKIN EGINDAKO SARE LANA	80
	VII.1.D. GIPUZKOAKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA	82
	VII.1.D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK	84
	VII.1.D.2 TELEFONO ETA AURREZ AURREKO ARRETA	86
	VII.1.D.3 ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN	86



VII.1.D.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	89
VII.1.D.3.B. BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK	93
VII.1.D.4.- JARRAIPEN FASEA	102
VII.1.E. ARABAKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA	113
VII.1.E.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK	114
VII.1.E.2.- ARRETA TELEFONIKOA ETA PRESENTZIALA	117
VII.1.E.3.- ESKU HARTZEA BITARTEKARITZAN	117
VII.1.E.3.A.- AURRE- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	119
VII.1.E.3.B.- BITARTEKARITZA PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTEAK	121
VII.1.E.4.- JARRAIPEN FASEA	130
VII.1.E.5 SARE LANA	133
VII.2 ZEHARKAKO ESKU HARTZEA	135
VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA	135
VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA.	141
VII.2.C. LANTALDEAREN BARNE-LANA	148
VII.2.D. FAMILIA BITARTEKARITZA GAIETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA	149
VII.2.E. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.	150
VIII.LAGUNGO FUNDAZIOAREKIN KOORDINAZIOA, FAMILIENTZAKO LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMA	151
IX. IX. ONDORIOAK	153
IX.1. EAEKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK	153
IX.1.A. BIZKAIA	153
IX.1.B GIPUZKOA	156
IX.1.C. ARABA	159
IX.2. ONDORIO OROKORRAK	161

I. SARRERA

FAMILIA BITARTEKARITZAKO ZERBITZUAren memoria honetan, 2024ko ekitaldian egindako lana islatu nahi dugu. FBZ Eusko Jaurlaritzako Ongizate, Gazteria eta Erronka Demografikoaren Sailaren barruan dago, Ongizate Sailburuordetzaren Bizitza Beterako Laguntzen Zuzendaritzari atxikita, eta Bateratu Bitartekaritzaren garapenerako eta familiaren sostengurako Euskal Elkarteak kudeatzen du.

Bateratu irabazi asmorik gabeko erakundea da, Bilbon du egoitza eta 1996an eratu zen. Haren helburu nagusia bitartekaritza garatzea da, bereziki familia-eremuko bitartekaritza.

Memoria hau 2024an egindako lanak, esku-hartzeak, eta zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko beste alderdi batzuek (teknikoak, estatistikoak, ebaluaziokoak eta abar) osatzen dute.

Familia-bitartekaritzako lehen zerbitzua Bilbon inauguratu zen 1996an, eta euskal herritar guztiengako estaldura zuen. 2010ean Donostiako egoitza batu zen, eta 2012an Gasteizkoa. 2020an egoitza berri bat inauguratu zen, kasu honetan Gipuzkoan, zehazki Tolosan, FBZ euskal herritar guztiengana hurbiltzeko politikaren jarraipen logikoko prozesuan.

Familia Bitartekaritzako Zerbitzua doakoa, borondatezkoa eta unibertsala da, eta helbide hauetan kokatuta dago: Bizkaian, Bilbon (Santutxu kalea 69, beheko solairua); Gipuzkoan, Donostian (Larramendi kalea 1); eta Tolosan (Rondilla kalea 34, Gorosabel eraikina); eta Araban, Gasteizen (Santa Olaja de Acero kalea 1), telefono hauekin: 94 427 77 88, 943 57 62 08 (biak Donostiarako eta Tolosarako) eta 945 17 11 25, hurrenez hurren.

Hiru egoitza horietan esku hartzen duten talde profesionalak diziplinartekoak dira. Familia-bitartekaritzako adituek osatzen dituzte, zuzenbidean, psikologian, gizarte-lanean eta gizarte-hezkuntzan tituludunek. Gainera, administrari laguntzaileek ere prestakuntza sendoa dute familia-bitartekaritzan.

Herritarrek aspalditik eskatzen dute paradigma eta metodo tradizionaletatik oso desberdina den gatazkei aurre egiteko modu berri samar horren alde egitea. Beraz, bitartekaritza eskaera horri erantzun egoki gisa zehazten da, gizartearen egungo konplexutasunera egokitu daitezkeen elkarrizketa-guneak ahalbidetuz. Izan ere, gizarte konplexuagoetan, gatazka gehiago daudenez, horiei heltzeko dibertsifikazio handiagoa behar da. Bitartekaritzak, alderdiei beren gatazken ardura hartzeko eta adostasuna lortzeko aukera ematen die; baita desadostasunak eta eztabaidak modu negoziatu eta baketsuan kudeatzeko. Hitza eta gogoeta baitira elkarrizketa kooperatiboaren lortzeko tresna nagusiak,.

Europan, Estatuan eta Autonomia Erkidegoan legeria etengabe garatzen ari da, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak familia-bitartekaritza sustatzen ari da. Horrek guztiak zentzua eta garrantzi sozial handiagoa ematen dio familia-bitartekaritzari. Izan ere, 1996an hasi zenetik, gero eta gehiago, zerbitzu publikoen barruan funtsezkotzat jotzen den zerbitzua da, eta zalantzarik gabeko balioa duen gizarte-aktibotzat hartzen da.

Era guztietako erakunde, pertsona eta elkarteek Bilbo, Donostia, Tolosa eta Gasteizko familia-bitartekaritzako zerbitzuei emandako arreta eta laguntza, zuzenekoa zein zeharkakoa, berariaz eskertu nahi ditugu, eta haien konfiantza eskertu behar diegu. Gure lan profesionala bideraezina da honako hauen dinamika kolaboratzaile eta sinergikorik gabe: Gizarte Zerbitzuak, Epaitegiak, Osasun Zentroak, Ikastetxeak, Elkargo Profesionalak (batez ere Abokatuen, Psikologiaren eta Gizarte Lanaren elkargoak), Foru Aldundiak, udal-zerbitzuak, Ertzaintza, Udaltzaingoa,

Emakunde, Arartekoa eta Eusko Jaurlaritza, komunikabideak, gizarte zibilaren elkarte-eremua, profesional partikularrak eta herritar partikularrak.

Laguntza eta lankidetzaren horren guztiaren ondorioz, FBZk existentzia eta funtzionalitatea du. Beraz, eskerrak eman nahi dizkiegu guztiei. Baita, jakina, urtero eredu horrekiko konfiantza erakusten duten herritar guztiei. Eskerrik asko guztioi!

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 pribatuekiko sare-lana eta lankidetzaren sendotzea.

8.- Familia bitartekaritzarekin zerikusia duten gaietan elkarlanean aritzea, bai Eusko Jaurlaritza, 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.

Negoiazio bat hasteko oinarrizko abiapuntuetako bat egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea da. Hau kontuan izanik, informazio jasotze hau oinarrizkoa izango da bitartekaritza prozesuaosatzen 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 nahitaz 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 ikuspegian 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 gatazkek, eta bestalde, hausturari lotuta ez dauden familia gatazkek.

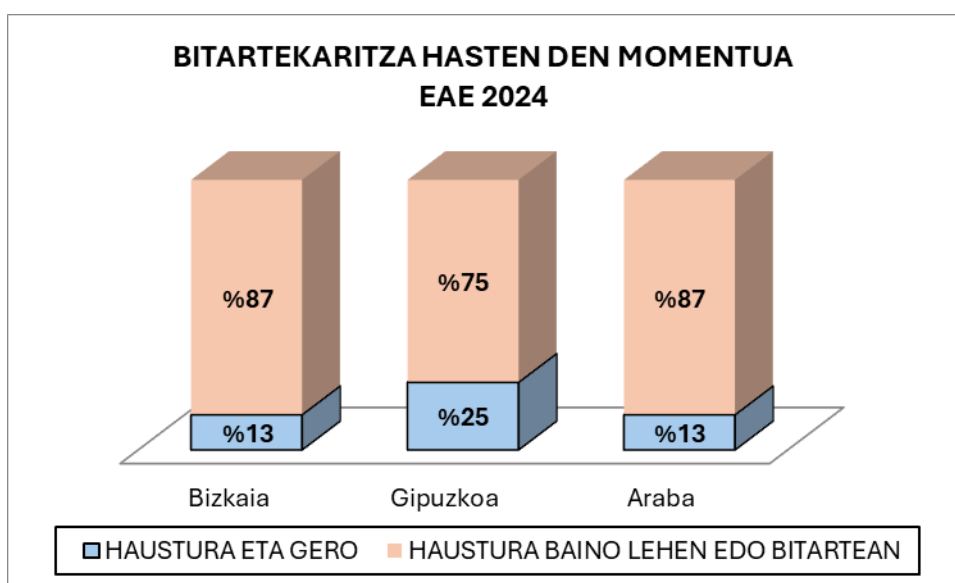
2008ko otsailaren 8ko Euskal Legebiltzarraren Familia Bitartekaritza legearen 5. artikulua, sailkapen bera egiten du. Guk, halaber, sailkapen hori mantentzen dugu eta horrez gain, familia gatazkek zehaztasun handiagoarekin sailkatzeko asmoz, aurrerago aipatuko ditugun hainbat sailkapen-maila berri sortu 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 behar dena, bai eta, ..., elkarrekin etxebizitza edo bizitoki berean, urtebetez edo gehiago, etenik gabe bizitzen diren pertsonena ere"*) betetzen dituzten pertsonak barneratzen dira, erabilzaile 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.

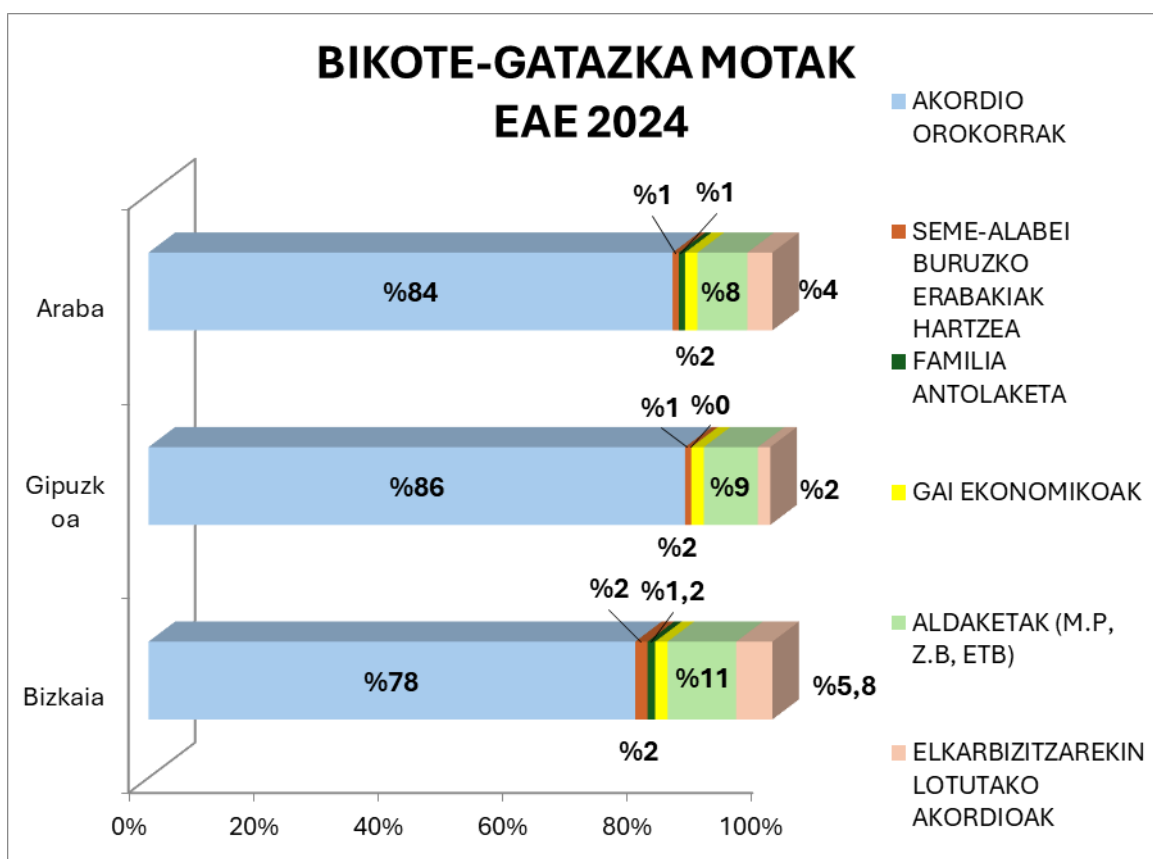


Aurreko grafikoan ikus daitekeen bezala, hiru Lurralde Historikoetan **bikote gehienak** Familia Bitartekaritzako Zerbitzura **bikote haustura gertatu baino lehen edo gertatu bezain laster hurbiltzen dira, prozedura judiziala hasi aurretik.**

Bikote hausturetatik eratorritako gatazketan, hurrengo sailkapena egiten dugu:

- Seme-alaben zaintza eta babesaren esleitzea, baita partekatutako zaintza eta babesarekin lotutako aspektuak zehaztea ere.
- Elkarbizitza denborak adostea, zaintza eta babesaren 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 lau urteetan lortutako datuak oso parekoak dira. Bikote gehienek "akordio orokorrak" hartzeko asmoarekin eskatzen dute esku-hartzea (%86 Gipuzkoan, %84 Araban eta %78 Bizkaian) eta kasu gehienetan, bikote hausturarekin zerikusia duten gaiak jorratzen dira. Jarraian, nahiko urrun, (Bizkaian %11 eta Araban %8), alde aurretik adostutako akordioen berrikuspena edo aldaketak egitera datozenak aurkitzen dira (adibidez, familia antolaketan edota karga ekonomikoetan aldaketak etab.).

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

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, aiton-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 partekatzeko 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

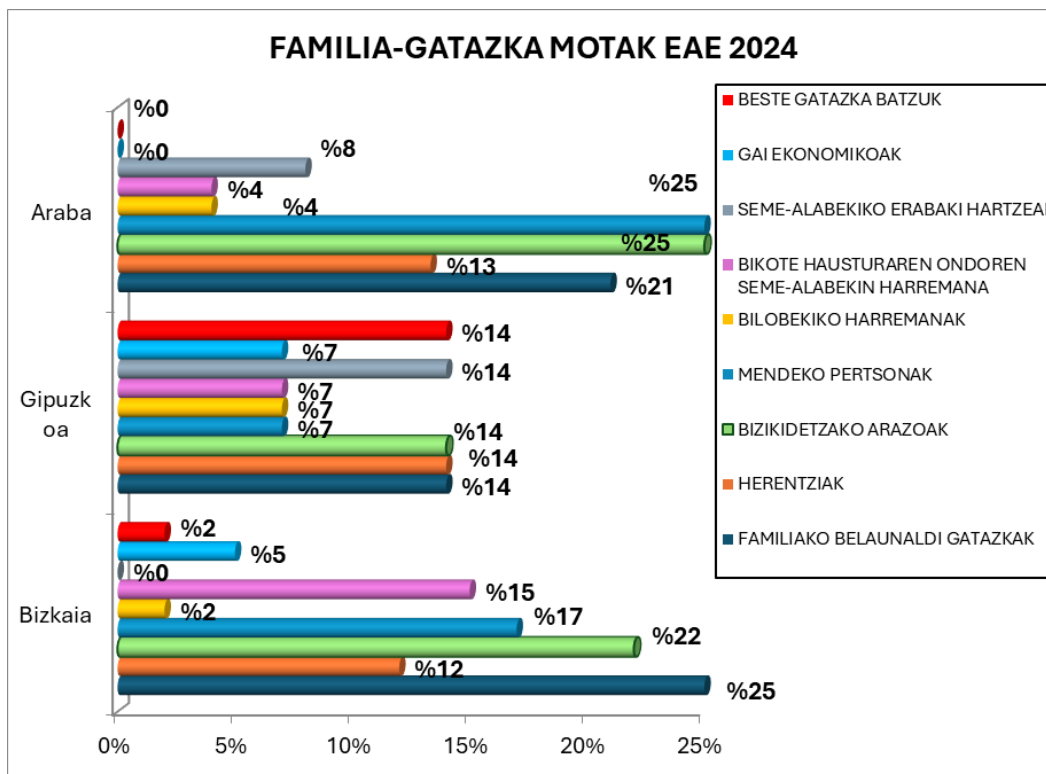
Atal honetan, bi alderdiek, beste edozein atalen barne ez dauden gai ekonomikoak jorratuko dituzte. Gai ekonomiko hauek, iraganean izandako bikote harreman batetatik eratorriak edo familia bat osatzen duten kideen artean sortutakoak izan daitezke.

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, %20 belaunaldi arteko gatazkak izan dira, %20 elkarbizitzarekin lotuta dauden gatazkak eta %4 jaraunspenetatik eratorritakoak. Bestalde, kasuen %12 mendekotasun egoeran dauden familiako pertsonekin erlazionatuta egon da.%5ak aitona-amonek bilobekin duten harremanarekin izan du zerikusia, eta %9ak bikote hausturaren ondoren seme-alabekin duen harremanarekin. Azkenik, %4 bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoei buruzkoak izan dira.

Hurrengo grafikoan Lurralde Historiko bakoitzeko gatazken tipologia agertzen da.



Bizkaian, belaunaldien arteko gatazkek izan dira nagusi (%25), eta, ondoren, bi belaunalditako senideen harremanetik eratorritako **bizikidetzak** (%22). Familiako pertsonaren baten mendekotasun-egoeretan sortutako gatazkek %12 izan dira. Bestalde, bizikidetzakoak ez diren gai ekonomikoei buruzko gatazken ehunekoa kasuen %5 izan da, eta, azkenik, %5ak bestelako familia-gatazkekin izan du zerikusia.

Gipuzkoan, %14rekin berdindu da belaunaldien arteko gatazken, herentziatik eratorritakoen, bizikidetzatik eratorritakoen, seme-alabei buruzko erabakiak hartzearekin zerikusia izan dutenen eta bestelako familia-gatazken ehunekoa. Hurrenez hurren, %7k gatazkek izan dituzte bilobekin, seme-alabekin haustura ondoren, mendetasun-egoeran dauden familiekin eta gai ekonomikoekin. Gatazkek aitona-amonen eta biloben arteko harremanetan.

Arabari dagokionez, eskaeren %25ek bizikidetzaren ondoriozko gatazkekin izan dute zerikusia, eta beste %25ek senitarteko bat mendekotasun-egoeran dagoen egoerekin. %21 belaunaldien arteko gatazkak izan dira, eta % 13 jaraunspenak. Seme-alabei buruzko erabakiak hartzea kasuen %8 izan da, eta hausturaren ondoren seme-alabekiko harremana %4, aitona-amonek bilobekin zuten harremanaren ondoriozkoak bezalaxe.

V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA

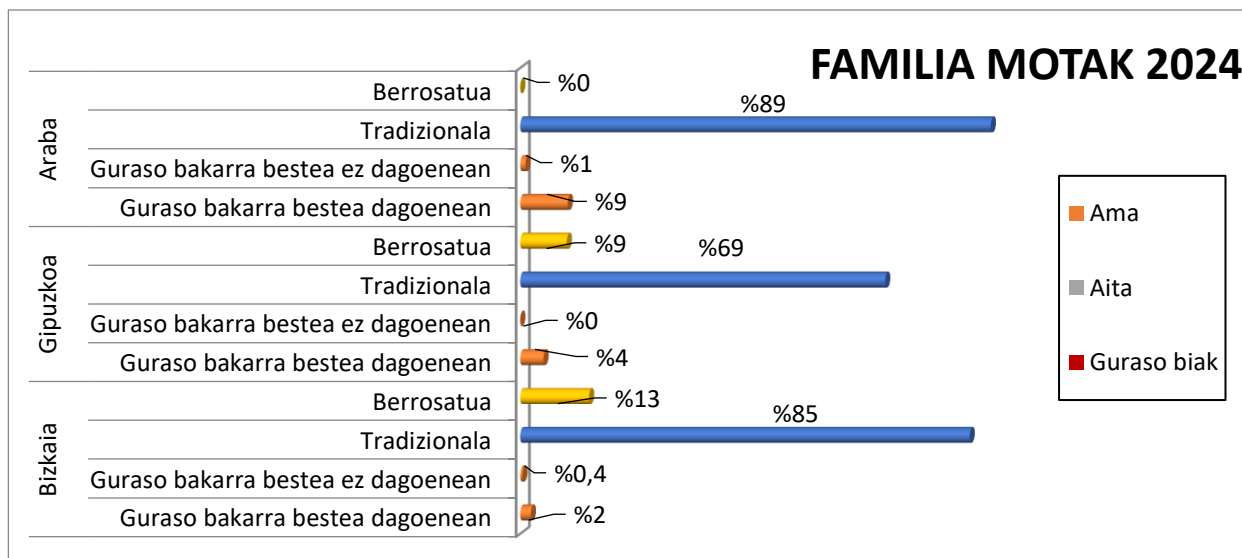
Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren erabiltzaileen profila zehazteko, hurrengo ezaugarriak erabiltzen ditugu: egoera zibila, adina, herritartasuna, bizitokia, ikasketa maila, lan egoera, bitartekaritza eskalea eta familia tipologia.

Beste datu mota batzuk ere biltzen ditugu, bikote haustura edo familia gatazkatik eratorriak diren kontuan izanik, hala nola, bizikidetzeta 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.

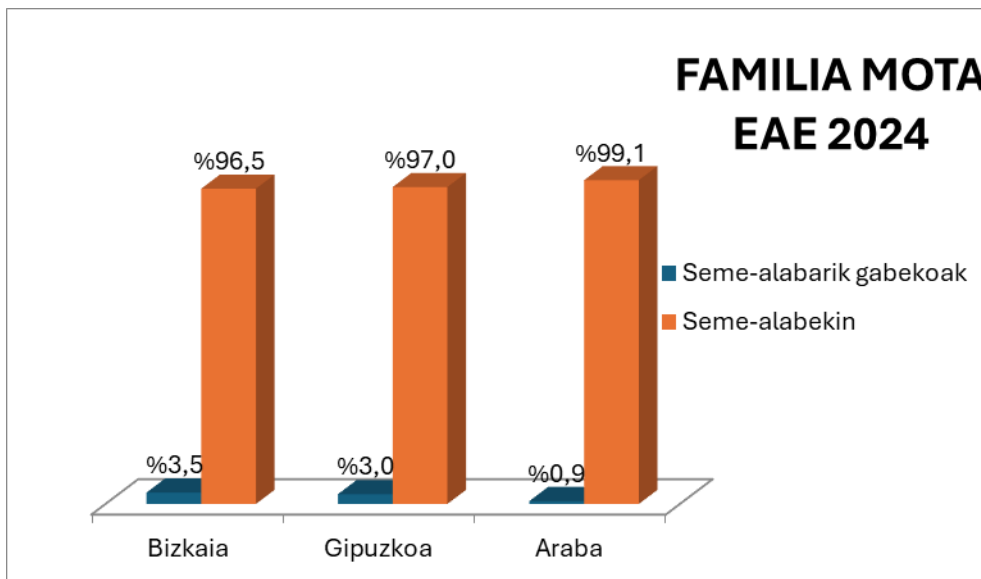
Guraso bakarra zentzu zorrotzean ulertuko bagenu, bitartekaritzaren esku-hartzea bideraezina izango litzateke. Izan ere, pertsona batek bere seme-alabari Erregistro Zibilean ama-aita ezkongabe bezala inskribatzen badu, beste pertsonaren daturik eman gabe, ez da egongo adingabearen inguruan akordioak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

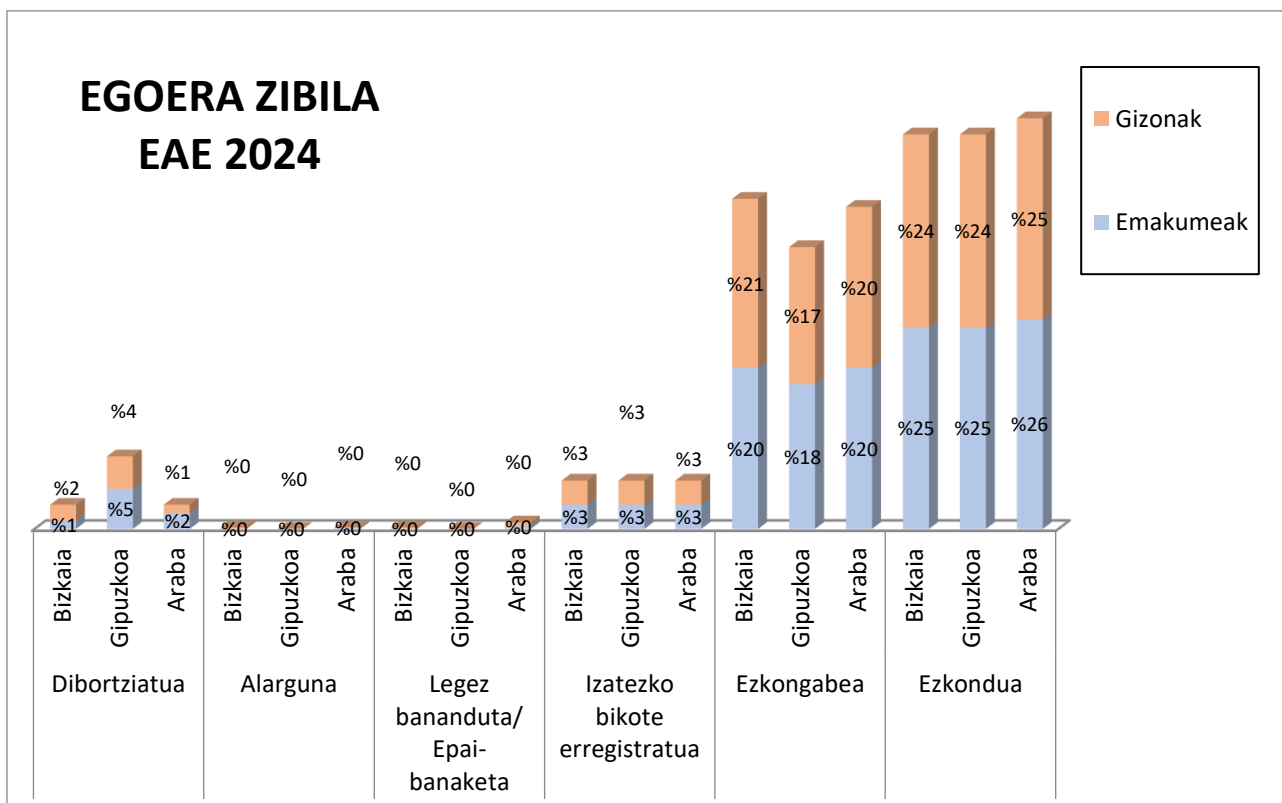
Azken urteetan ikusitako joerari jarraituz, Euskal Autonomia Erkidegoko hiru bitartekaritza zerbitzuetan ematen diren kasu gehienak tradizionaltzat jotako familiak dira (guraso-bikote bat eta seme-alabak). Nabarmentzekoa da 2024.ean, Bizkaian, artatutako berreraikitako familiak %13a izan direla, eta Gipuzkoan, %8,8a guraso bakarreko familiak.

FBZra jo duten bikote gehienek seme-alabak dituzte (%99tik gertu), Gipuzkoan soilik %3ak, Bizkaian %3,5ak eta Araban %0,9ak ez du seme-alabarik.



EGOERA ZIBILA

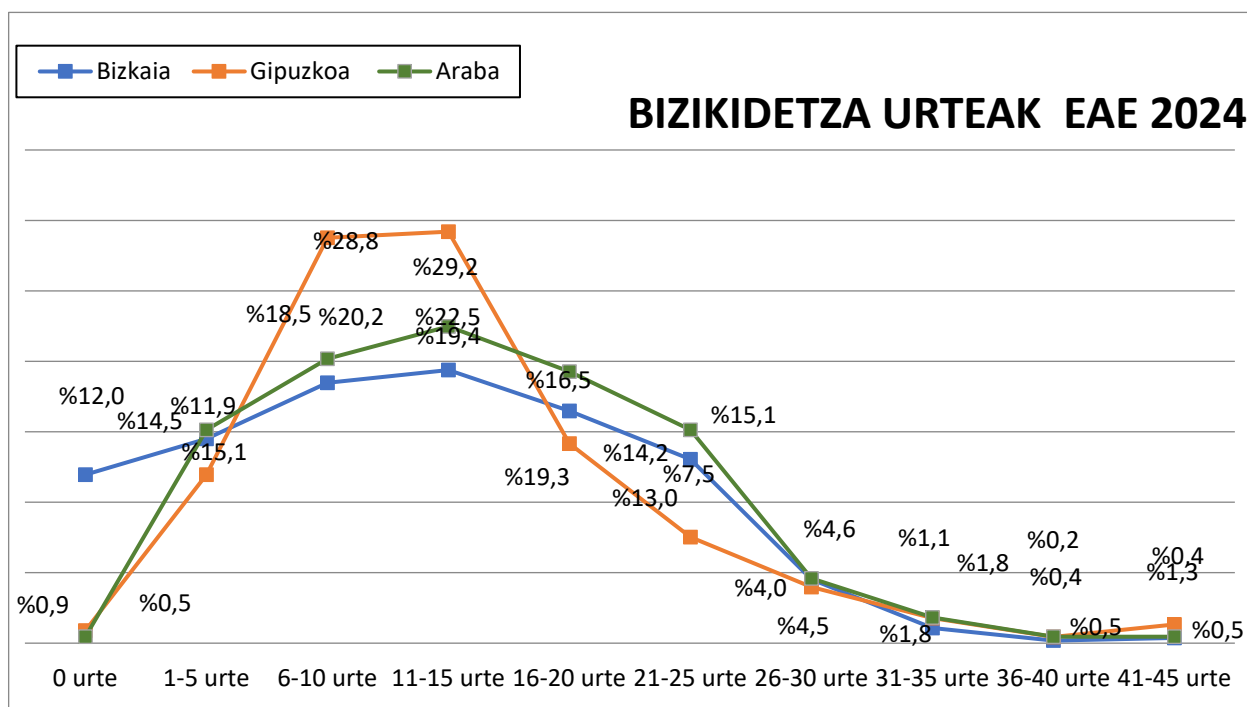
2024. urtean zehar, Familia Bitartekaritza Zerbitzura etorri diren pertsonen ia erdia ezkondua daude eta, ondoren, ezkongabeak (%39).



BIZIKIDETZA URTEAK

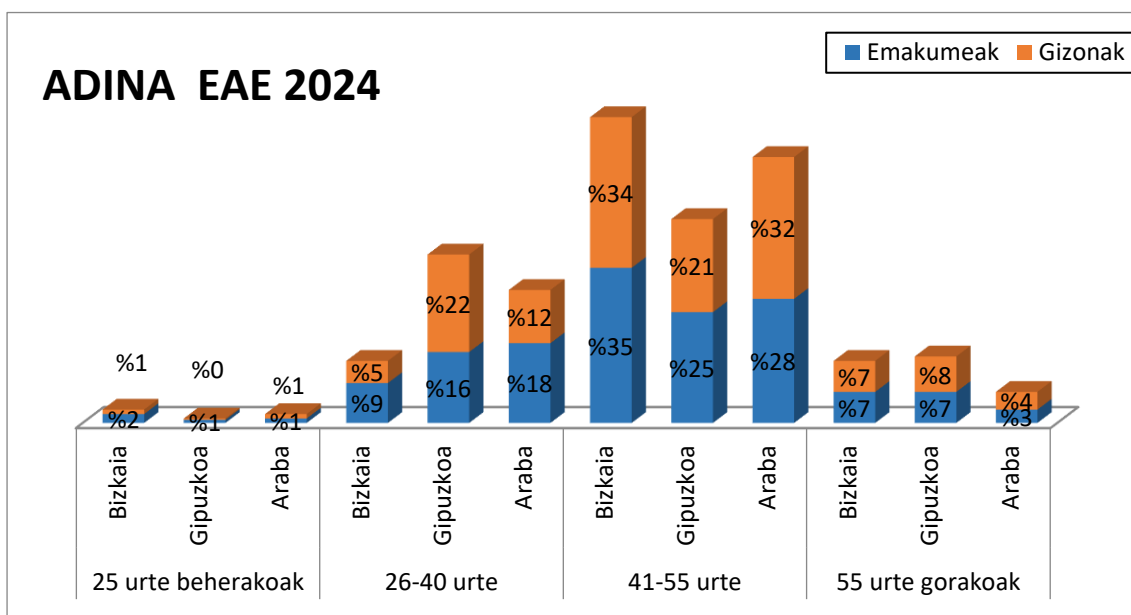
Bizkaian, 2024an, FBZra joan diren bikote gehienek harremana eteteko erabakia hartu zuten 11 eta 15 urte bitartean elkarrekin bizi eta gero (%19). Gipuzkoan ere, bikote gehienek (%29) 11 eta 15 urte zeramatzaten elkarrekin harremana eteteko erabakia hartu zutenean (6 eta 10 urte bitarteko adin-tartearen ehunekoarekin berdinduta) eta Araban, baita ere, gehienek (% 22) 11 eta 15 urte bitartean elkarrekin bizi zirenean harremana etetea erabaki zuten.

Ondorioz, hiru Lurralde Historikoetan, pertsona gehienek 11 eta 15 urte bitarteko elkarbizitza eta gero, bikote harremana amaitzea erabaki dute.



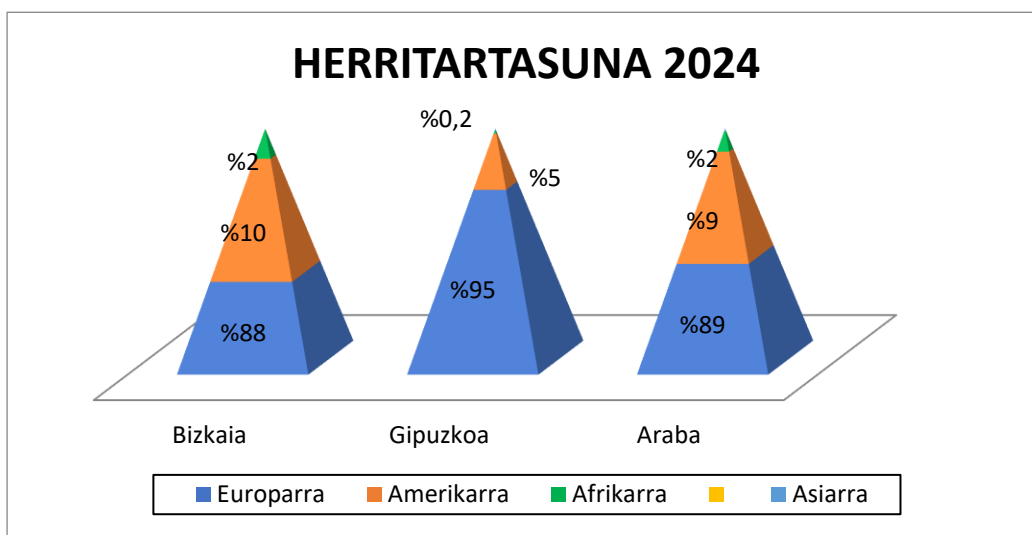
ADINA

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.

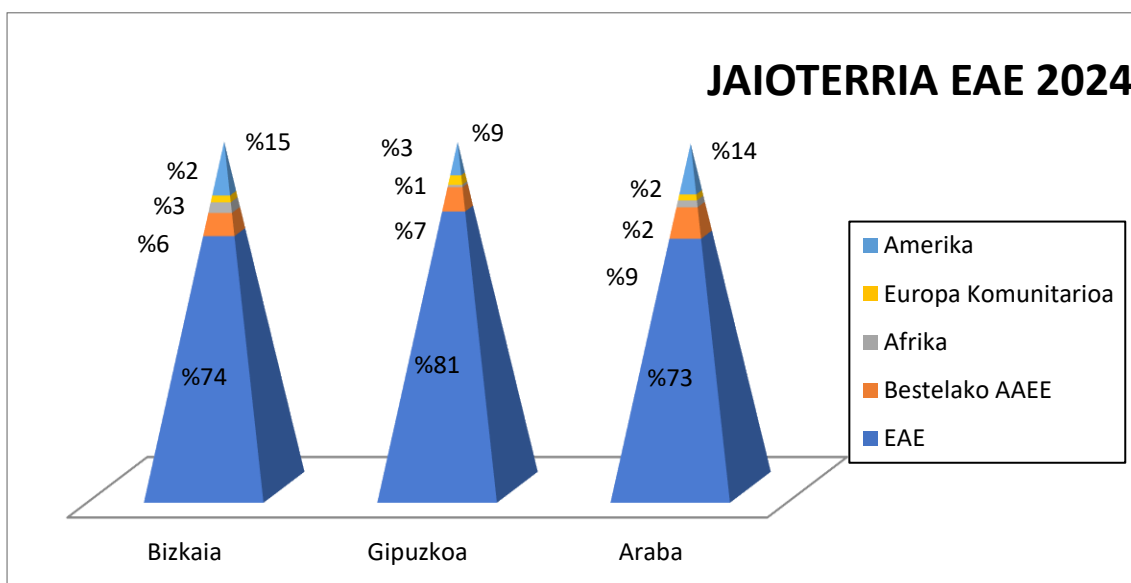


Artatutako pertsona gehienak Europar Batasuneko kide diren herrialdeetatik datoz, eta horietatik, gehiengoa, EAEko hiru lurralde Historikoetakoak dira. Gipuzkoan eta Araban, Amerikako herrialdeetako pertsonen %6 eta %9 suposatzen dute, hurrenez hurren; Bizkaian, berriz, artatutako pertsonen %10 dira.

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 (%76) eta beste autonomia-erkidego batzuetan (%7 inguru) jaiotakoak artean daude. Artatutako gainerako biztanleen artean, %13 inguru, Amerikan jaiotakoak dira, eta %2a Europan.



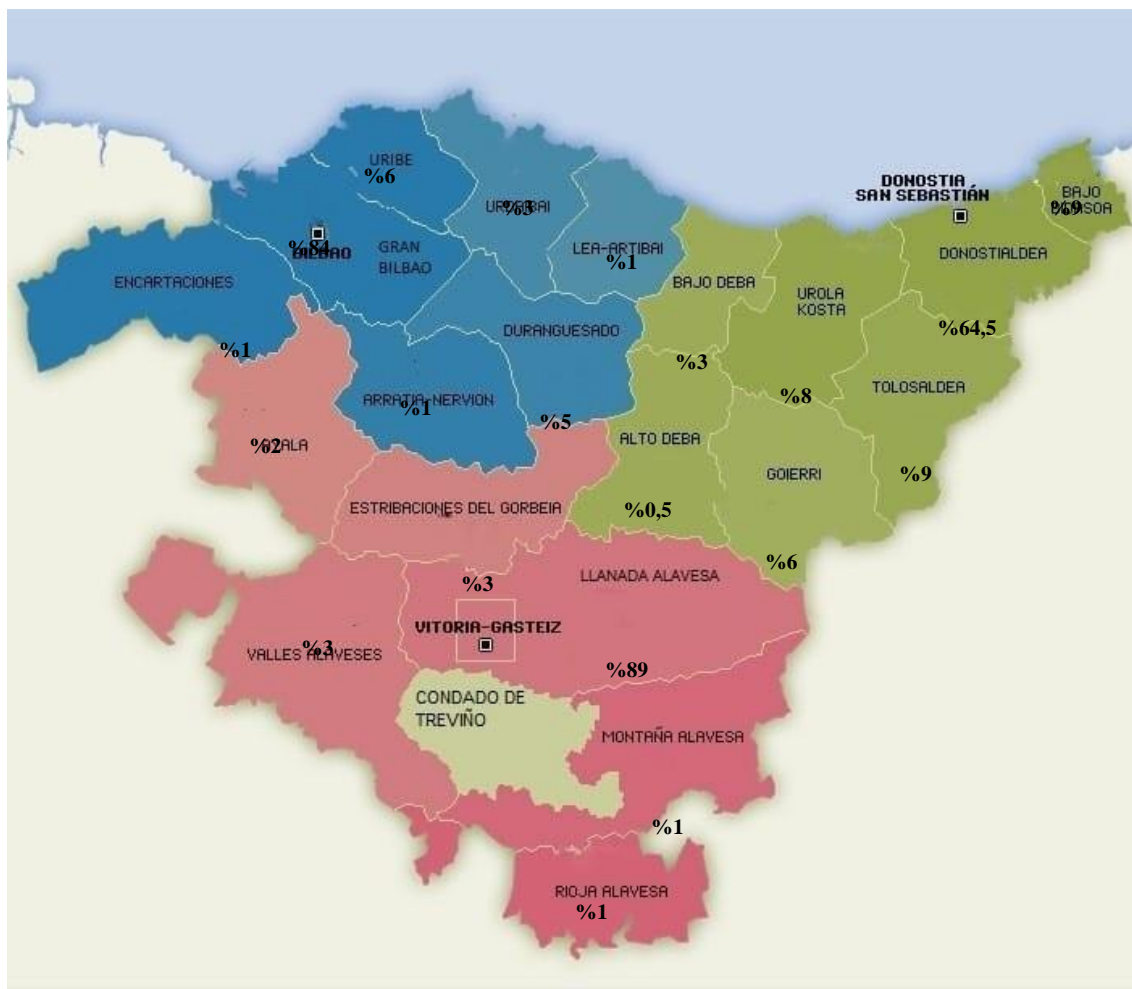
BIZITOKIA

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

Mapan ikusi daitekeenez, Bizkaian, Araban eta Gipuzkoan hiriburuetan bizi diren pertsonen ematen zaie arreta gehien: Bilbo Handian, Arabako Lautadan eta Donostialdean (lagin osoaren %77,5 %82,5 eta %69,5 hurrenez hurren).

Datu horietan ikus daitekeenez, **Gipuzkoako** kasuan, mantendu egin da zerbitzura Donostialdean eta Tolosaldean bizi den erabiltzaileen ehunekoa. Igoera nabaritu da, berriz, Debabarrenatik, Urola Kostatik eta Goierritik datozen pertsonen ehunekoetan.

Araban eta Bizkaian, Arabako Lautadatik eta Bilbo handitik gerturatutako pertsonen ematen zaie arreta gehien.



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 %6a Tolosan izan dira artatuak.

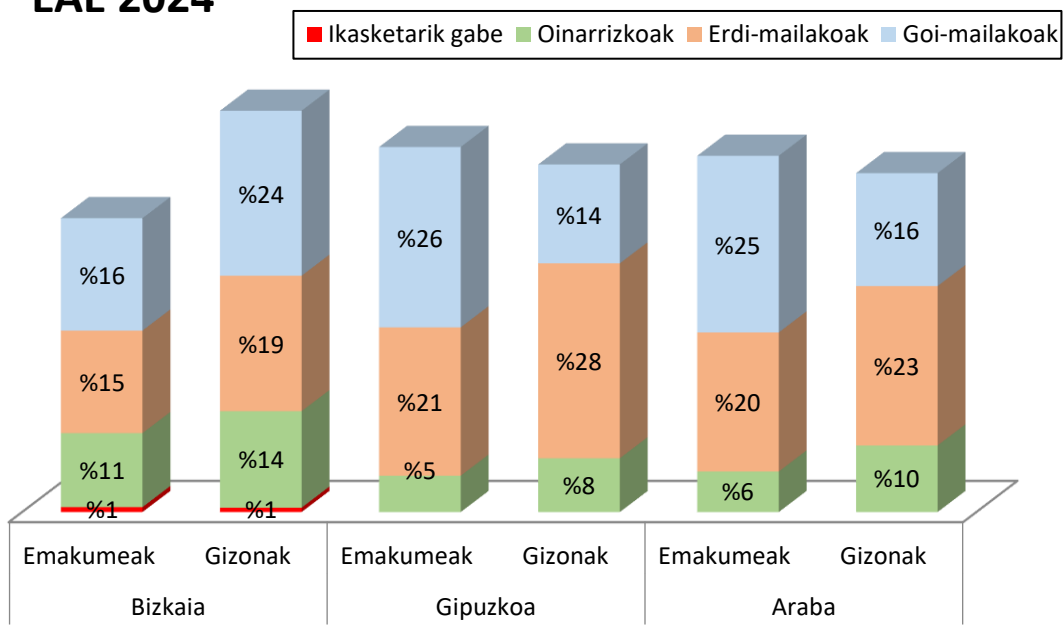
Bestalde, EAEren mugakide diren probintzietan bizi diren pertsonak ere artatu dira (%7) edo urrunago daudenak, baita beste herrialde batzuetan bizi direnak ere, %8,5a. Kasu horietan guztietan, gatazkarekin lotutako pertsonaren bat EAEen bizi zen, eta hori funtsezko baldintza da FBZan arreta jasotzeko.

IKASKETA MAILA

Grafikoari erreparatuta, azpimarratu behar da FBZan goi-mailako ikasketa maila erdi-mailako ikasketa mailara hurbildu dela 2024 urte honetan, eta biak direla adierazgarrienak

Zehazki, 2024an, 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.

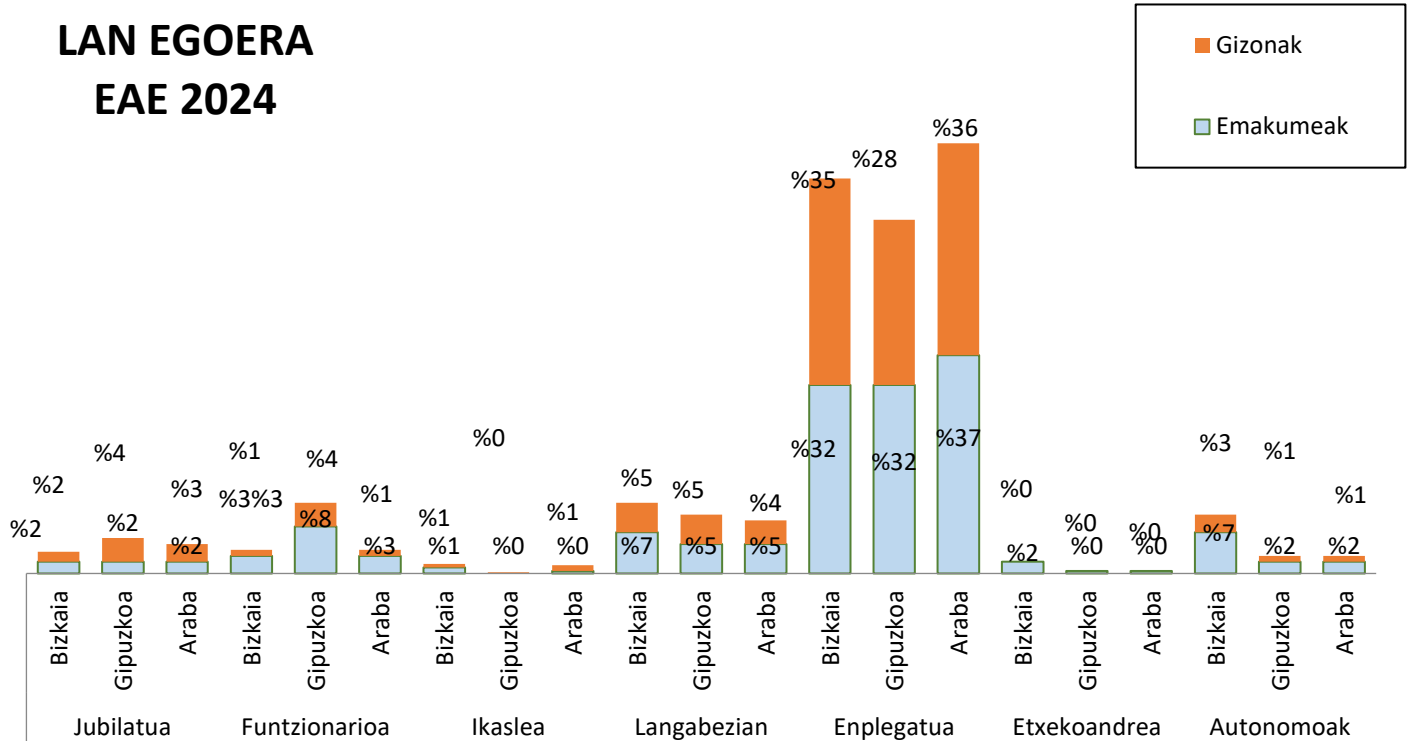
IKASKETA MAILA EAE 2024



LAN EGOERA

Aurreko urteetan bezala, FBZra jo duten erabiltzaile gehienak enplegatuta daude (%67 Bizkaian, %60 Gipuzkoan eta %73 Araban). Ondoren, Bizkaian eta Araban, eta ehunekoen arteko alde esanguratsurekin, langabezian dauden pertsonak daude (%12 Bizkaian eta %9 Araban); Gipuzkoan, berriz, enplegatuen atzetik funtzionarioak datoz (%12), eta ez da ia alde nabarmenik ikusten generoaren arabera.

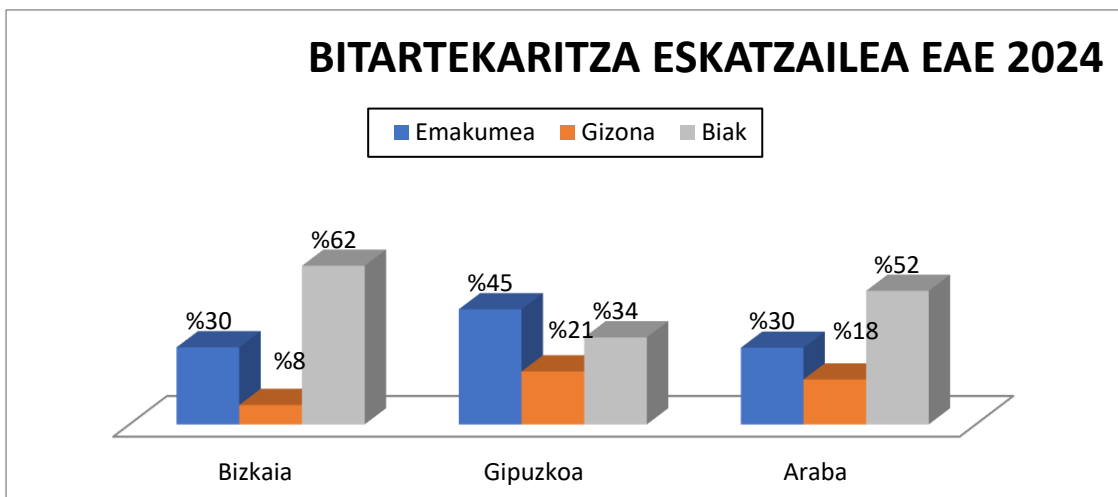
LAN EGOERA EAE 2024



BITARTEKARITZA-ESKATZAILEA

Atal honetan nabarmendu beharreko datua da Bizkaian, 2024an, bi pertsonak eskatu dutela gehien zerbitzua, % 62ak, aurreko urteko %37arenkin alderatuz. Ondoren, emakumeek egindako eskaerak datoz (%30). Gipuzkoan, oraindik ere emakumeak dira zerbitzua gehien eskatu dutenak (%45), eta ondoren, batera egindako eskaerak datoz (%34). Araban, Bizkaiko joera jarraituz, bikotea osatzen duten bi pertsonak eskatu dute bitartekaritza gehien (%52), eta ondoren, emakumeek egindako eskaerak datoz (%30).

BITARTEKARITZA ESKATZAILEA EAE 2024



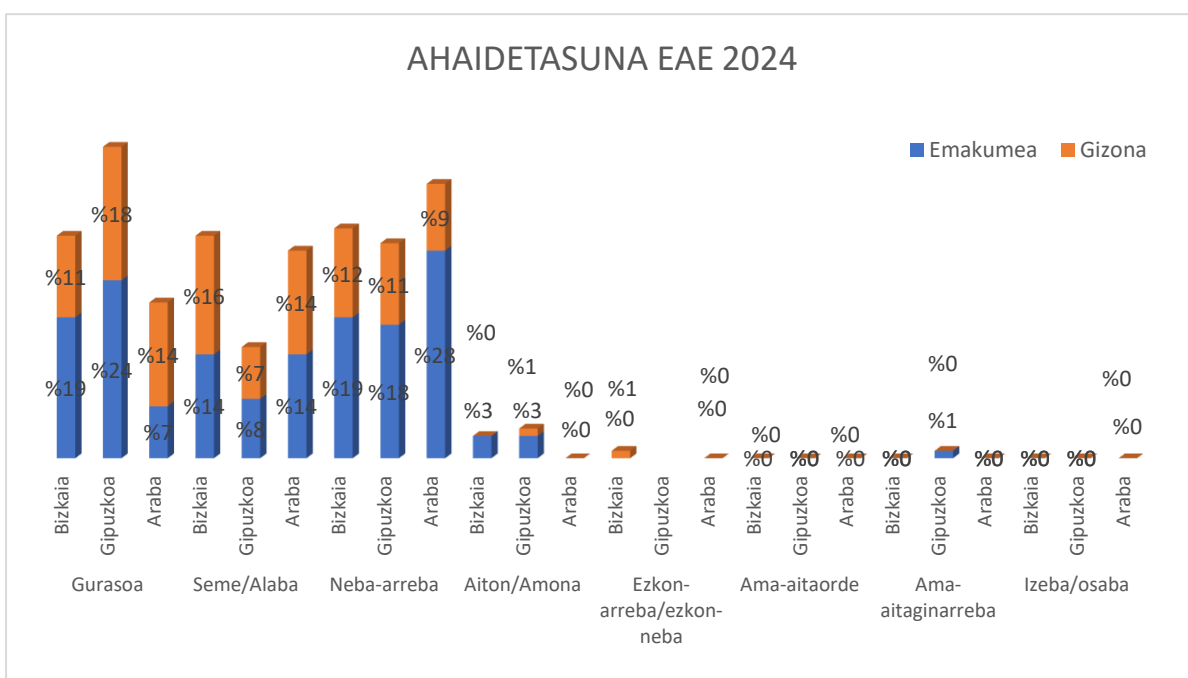
AHAIDETASUNA

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.

Belaunaldien arteko gatazkei dagokienez, Bizkaian eta Gipuzkoan amen parte-hartzea aitena baino handiagoa dela ondoriozta dezakegu; Araban, aldiz, aitena amena baino bi aldiz handiagoa da, iazko joerarekin jarraituz.

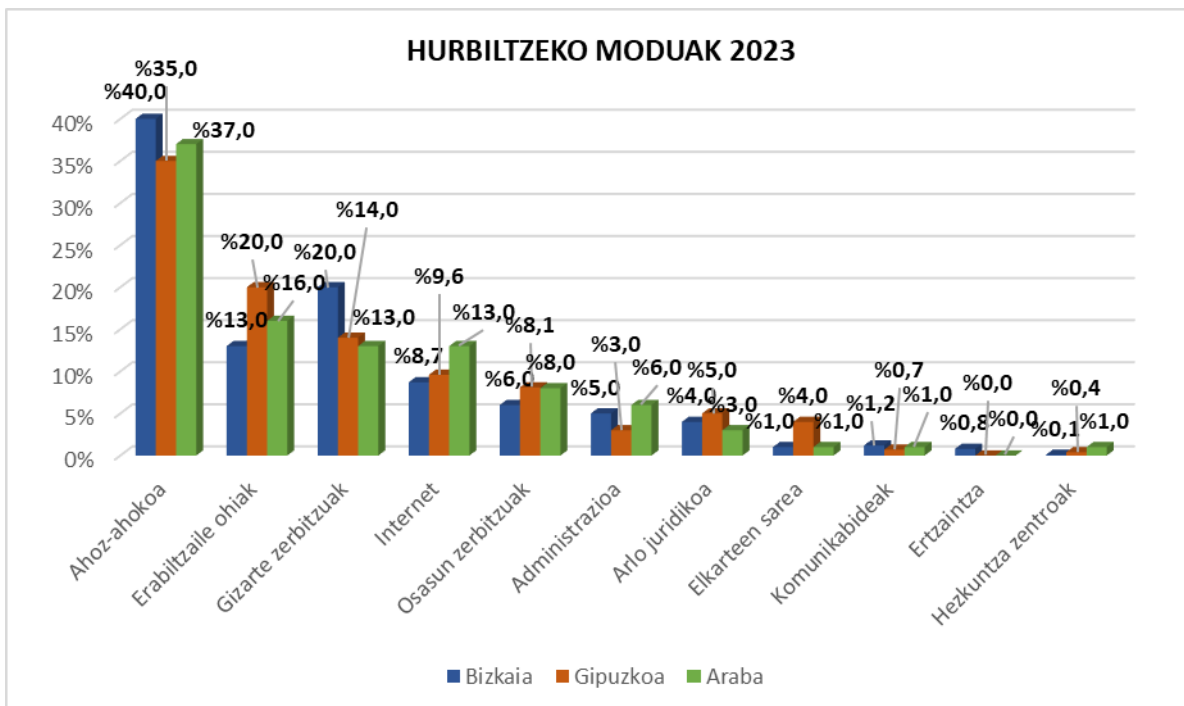
Azkenik, eta anai-arreben arteko gatazkei dagokienez, nabarmendu behar da hiru Lurralde Historikoetan emakume gehiagok parte hartu dutela gizonak baino; semeen parte-hartzea, berriz, handiagoa izan da alabena baino, Gipuzkoan izan ezik, non seme-alabek familia-gatazketan izan duten parte-hartzea orekatua izan baita.



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 Segurantza, 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 akordioaren bat aldatzeko.
- **Hezkuntza arloa:** Hezkuntza-sistematik datozenak.



Grafikoan ikus daitekeenez, ahoz-ahozko hedapena da, oraindik ere, FBZko hurbiltze-modu nagusia, zehazki %41a, azken urteotan izan den bezala; beraz, aurreko urteetako joerari eutsi zaio.

Hurbiltze moduen artean, iraganean FBZko erabiltzaile izan diren pertsonak, gerora sortutako zirkunstantziengatik (familia-antolamenduaren aldaketak, familia-sistema berrien eraketa, ekonomiaren, lanaren, bizilekuaren eta abarren aldaketak) berriro FBZra hurbildu direnen kopurua, bigarren multzo garrantzitsua suposatu du Bizkaian, Gipuzkoan eta Araban, zehazki, artatutako kasu guztien % 19,5a izan da.

Era berean, hiru lurralde historikoetan FBZra hurbiltzen diren pertsonen %13a, gizarte-zerbitzuetatik informazioa jaso dute.

Ondoren, gainerako bideratze-bideak datoz, guztiak % 10 baino gutxiagorekin, hala nola, ordenaren arabera, administrazio publikoa, osasun-arloa, Internet, komunikabideak, eremu juridikoa, elkarte-sarea eta hezkuntza-esparrua.

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 elektronikoz 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 pertsonak gatazkan bizi duten unearen arabera.

BITARTEKARITZA PROZESUA

Bitartekaritza prozesua gatazkan inplikaturik 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 pertsonak 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 elkartzeko kopuruak kasu bakoitzaren arabera 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

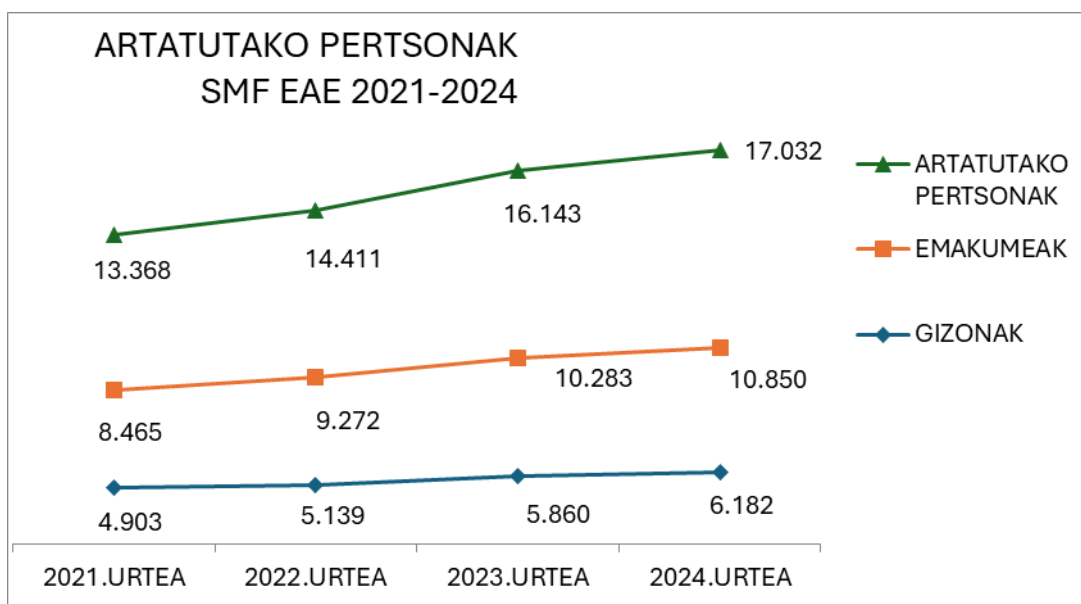
FBZ erreferentea da oraindik ere pertsona askorentzat informazioa bilatzeko eta elkarrizketaren bidez erabakiak hartzeko, bizitzen ari diren familia-egoerei dagokienez.

FBZn artatutako pertsonen kopuruak goranzko joerari jarraitzen dio urtez urte. Horrela, 2024n, EAEn egindako lanean **17.032 pertsona** artatu dira (10.850 emakume eta 6.182 gizon), esku-hartze maila desberdinetatik (telefono bidezko arreta, bitartekaritza eta jarraipena), eta **%5,5eko igoera izan da 2023an artatutakoekin alderatuta**. Lurralde Historikoen arabera, Bizkaian 9.900 pertsona artatu dira (3.611 gizon eta 6.289 emakume), Gipuzkoan, Donostiako eta Tolosako egoitzetan, 4.178 pertsona (1.475 gizon eta 2.703 emakume), eta Araban, 2.954 (1.096 gizon eta 1.658 emakume).

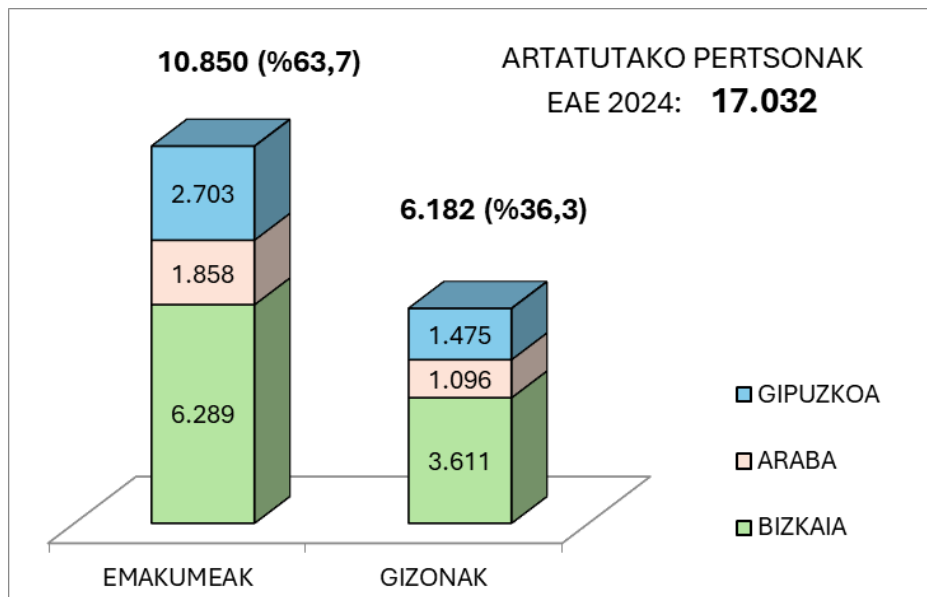


ARTATUTAKO PERTSONAK 2023	GIZONAK	EMAKUMEAK	GUZTIRA
BIZKAIA	3.611	6.289	9.900
ARABA	1.096	1.858	2.954
GIPUZKOA	1.475	2.703	4.178
PERTSONA GUZTIRA	6.182	10.850	17.032

Hurrengo grafikoak azkenengo 4 urteetan EAEn FBZan 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.

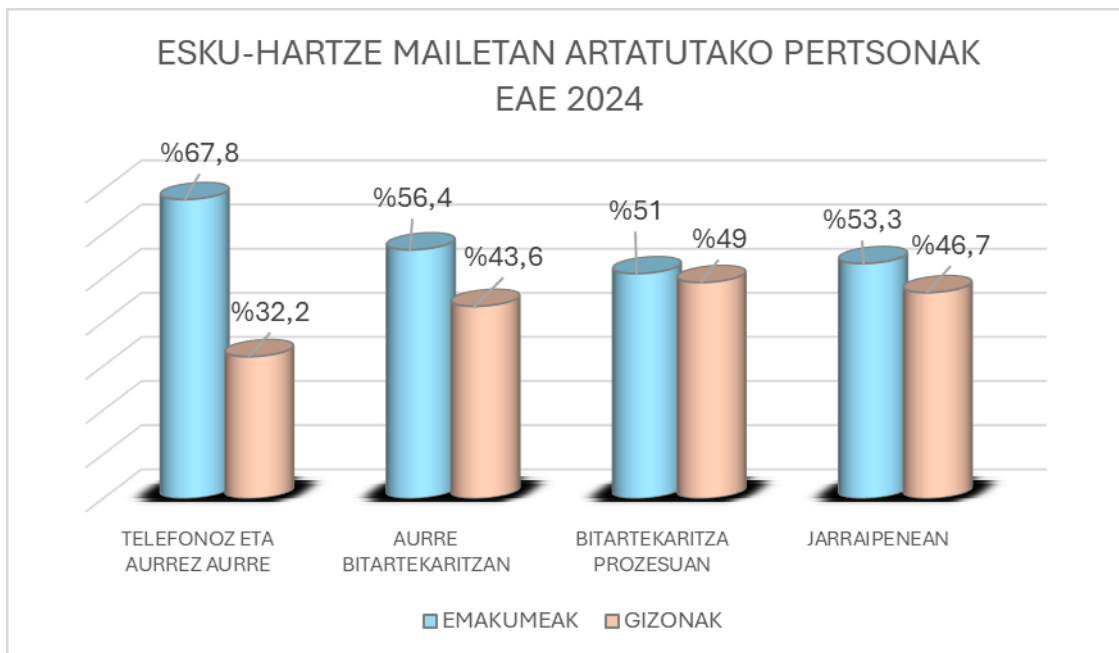
- **Telefono bidezko arretan**, FBZarekin harremanetan jartzen diren pertsona gehienak emakumeak dira (**% 67,8**), eta gizonen ehunekoa mantendu egiten da (**%32,2**) aurreko urtearen aldean.
- **Aurre-bitartekaritzari** dagokionez, telefono bidezko arretan bezala, oraindik ere emakumeak badira ehuneko handiagoan (**%56,4**), bitartekaritza eskatzen dutenak, gizonen ehunekora hurbiltzen ari dira (**% 43,6**). Horrela, aurten, bitartekaritza eskatu duten gizonen ehunekoa aurreko urtekoa baino %1,4 handiagoa izan da
- **Bitartekaritza-prozesuetan** (**%51 emakumeak dira eta % 49 gizonak**) eta **jarraipenetan** (**%53,3 emakumeak eta %46,7 gizonak**), prozesuetan parte hartu duten gizonen eta emakumeen ehunekoa antzekoagoa da.

Hurrengo taulan ikus dezakegu FBZarekin lehen harremana duten pertsona gehienak emakumeak direla eta beste esku-hartze mailetan ehuneko horiek berdintzen ari direla.



ARTATUTAKO PERTSONAK 2024 17.032	EMAKUMEAK			GIZONAK		
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
TELEFONOZ ETA AURREZ AURRE	%67,2 4.975	%68 1.323	%68,4 2.140	%32,8 2.427	%32 621	%31,6 989
GUZTIRA	%67,8			%32,2		
AURRE BITARTEKARITZA	%56,6 329	%54,1 128	%58,5 196	%43,4 252	%45,9 151	%41,5 139
GUZTIRA	%56,4			%43,6		
BITARTEKARITZA PROZESUAK	%50,5 693	%51,5 252	%51,1 257	%49,5 677	%48,5 237	%48,9 246
GUZTIRA	%51			%49		
JARRAIPENEAN	%53,4 292	%54,5 132	%52,1 110	%46,6 255	%45,5 110	%47,9 101
GUZTIRA	%53,3			%46,7		

Ondorengo grafikoan, artatutako emakume eta gizonen arteko ehunekoen aldaketez jabetu gaitezke, esku-hartze ezberdinetan:



EGINDAKO ESKU-HARTZEAK

Pertsonen arretan eta espedienteen garapenean **21.980 esku-hartze** egin dira (12.993 Bizkaian, 3.886 Araban eta 5.101 Gipuzkoan) 2023an baino **%2,8 gehiago**.

EGINDAKO ESKU-HARTZEA 2024	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
	12.993	3.886	5.101	21.980

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK

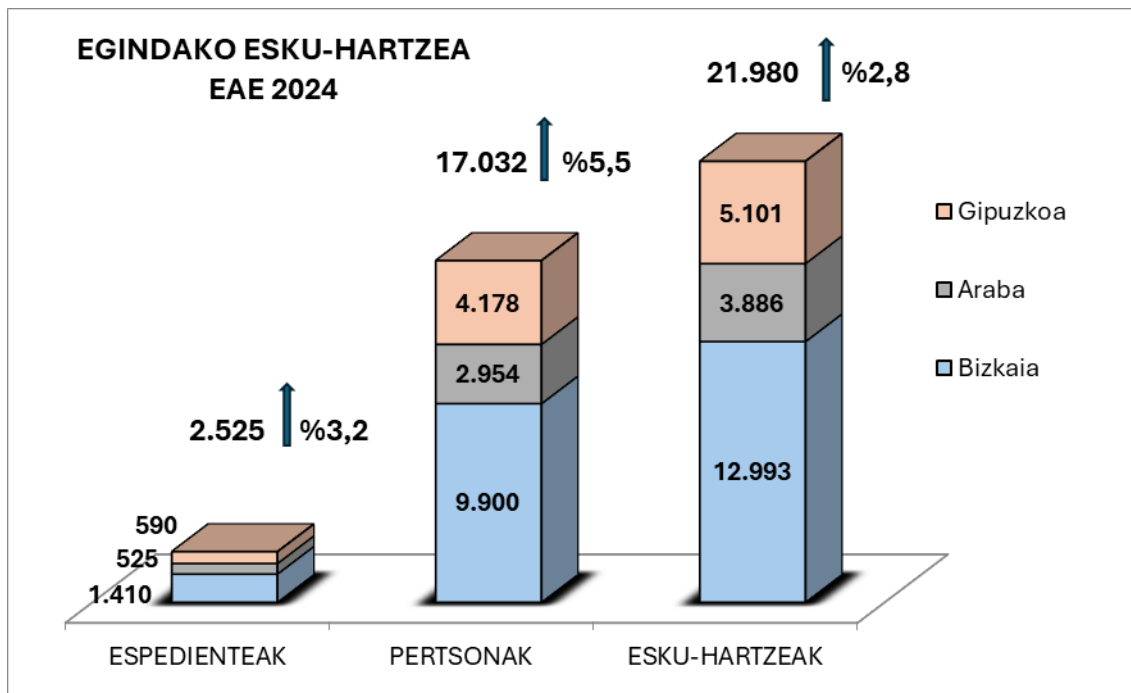
2024. urtean, arreta-maila guztietan (aurre-bitartekaritza, bitartekaritza prozesuak eta jarraipena), guztira, **2.525 espediente** landu dira hiru Lurralde Historikoetako Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan (Bilbo, Gasteiz, Donostia eta Tolosa). Espediente guztietatik, 1.4107 espediente Bizkaikoak dira, 525 Arabakoak eta 590 Gipuzkoakoak espediente (530 Donostiako egoitzan eta 60 Tolosako egoitzan).



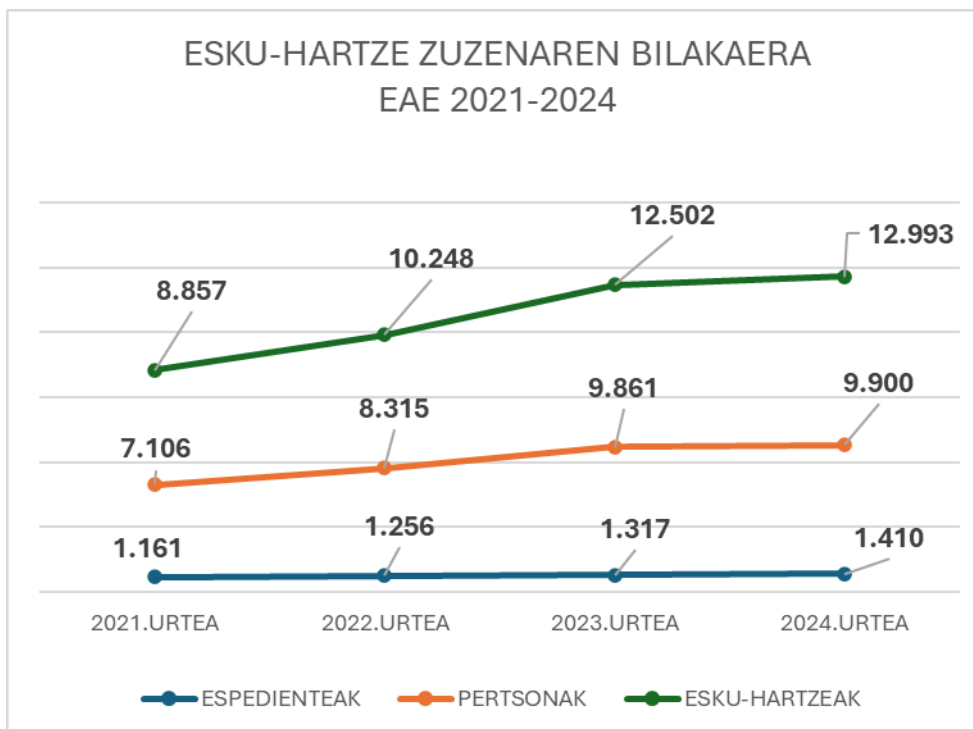
2024.URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	394	166	231 DONOSTIA TOLOSA 202 29	791
BITARTEKARITZA- PROZESUEN ESPEDIENTEAK	674	233	241 DONOSTIA TOLOSA 219 22	1.148
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	342	126	118 DONOSTIA TOLOSA 109 9	586
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.410	525	530 60 590	2.525

Familia Bitartekaritza Zerbitzuak, 2024an, lau egoitzetan (Bilbo, Donostia, Gasteiz eta Tolosa) **2.252 familiekin** egin du lan. Honek, **%3,2ko igoera suposatzen du, 2023 urtearekiko.**

Hurrengo grafikoan urte honetan zehar egindako lana ikus dezakegu, EAEko FBZko eta Lurralde Historiko bakoitzeko espediente, pertsona eta esku-hartzeei dagokionez. Emandako arretari dagokionez, 2023. urtearekin alderatuta, gorakada izan da espedienteen kopuruan (%3,2 gehiago), artatutako pertsonetan (% 5,5) baita egindako esku-hartzeetan ere(% 2,8).



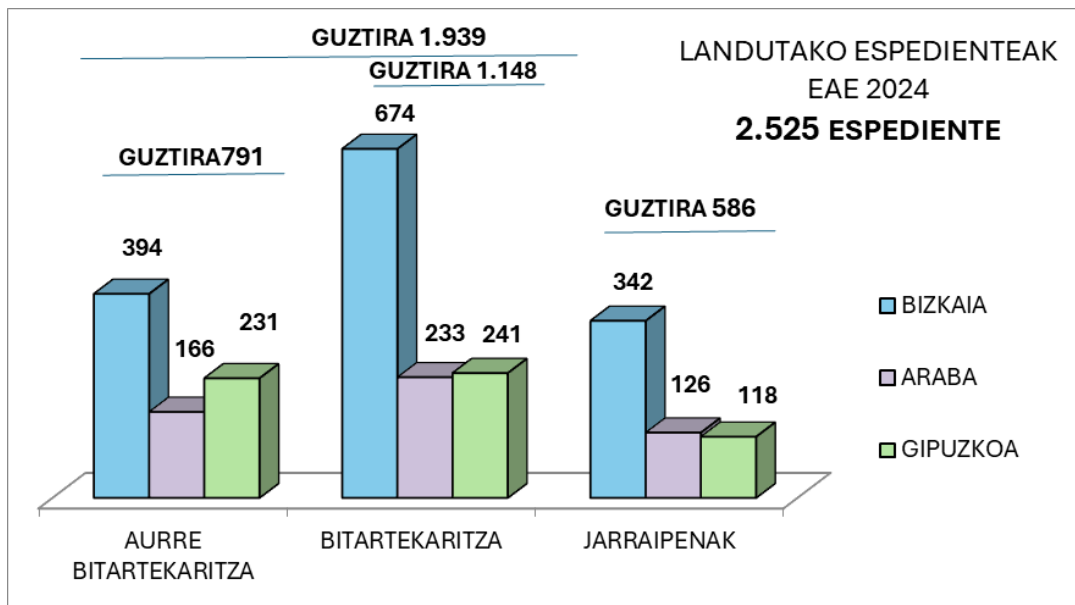
Hurrengo grafikoan ikus daitekeenez, EAEko FBZAn **2021etik (pandemiaren amaieratik) 2024ra arte** egindako jardueraren bilakaerak goranzko joera erakusten du, bai familietan, bai artatutako pertsonetan, baita egindako esku-hartzeetan ere. Horrela, **artatutako familien** kopuruari dagokionez, hau da, **landutako espedienteek, %20,6ko igoera** izan dute, esku-hartze maila guztietan **artatutako pertsonek %27,4ko igoera**, eta jardueraren garapenean egindako esku-hartzeek, **%30,6koa**.



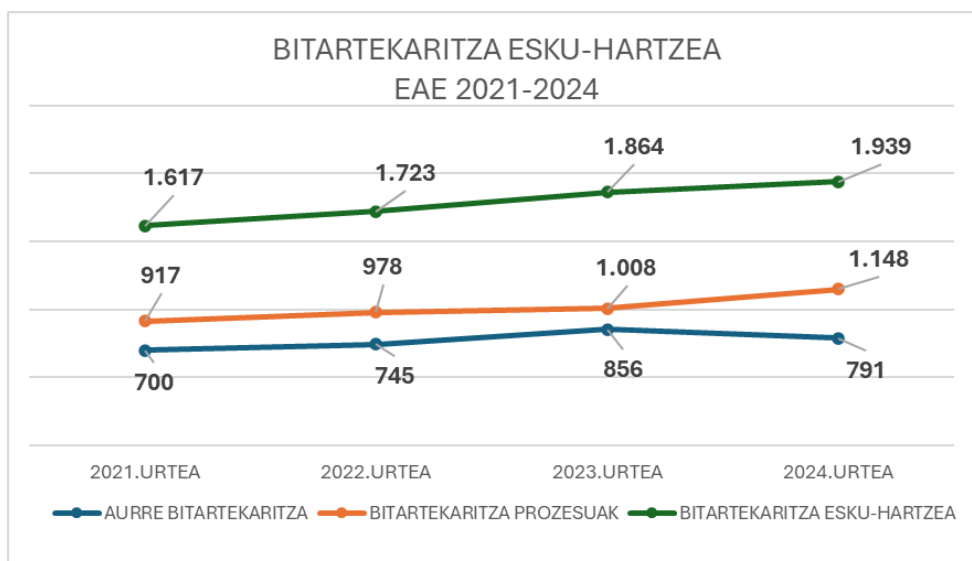
Espediente guztietatik (2.525), 1.939 bitartekaritza espedienteak dira (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza espedienteak) eta 586 jarraipen espedienteak.

Bitartekaritza espedienteen artean (1.939 espediente), **791 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 hasia erabakitzen duten eta taldeak bideragarritasuna baloratzen duten familiei dagozkienak dira, guztira **1.148** izan direla.



Hurrengo grafikoan ikus daiteke, urtez urte, bitartekaritzako esku-hartzean irekitako espedienteen kopuruak goranzko joera izan duela, eta EAEko FBZAn egindako bitartekaritza-prozesuek nabarmen egin dutela gora, aurreko urteekin alderatuta.



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.

Alde batetik, datuek erakusten dute EAEn landutako **bitartekaritza-prozesuek nabarmen egin dutela gora** 2024an, 2023an baino **%13,8 gehiago**. Lurraldeka, **Bizkaian** bitartekaritza-prozesuen kopuruak **%14ko hazkundera** izan du 2023. urtearekin alderatuta, **Arabian %10,5koa** eta **Gipuzkoan %17koa**.

Bestalde, aurre-bitartekaritzako espedienteen kopurua jaitsi egin da Araban eta Gipuzkoan aurreko urtearen aldean, eta mantendu egin da Bizkaian. Datu positibo horrek erakusten du, bitartekaritzaren aurreko fasean egindako lanaren ondoren, prozesu bat hastea erabaki duten familien kopurua beste urte batzuetakoa baino nabarmen handiagoa izan dela.

Aurre-bitartekaritzako espedienteen eta bitartekaritza-prozesuen bilakaerak ibilbide desberdina izan du Lurralde Historiko bakoitzean, eta ibilbide hori FBZ bakoitzaren datuen azalpenean zehaztuko dugu, hurrengo ataletan.

GATAZKEN TIPOLOGIA

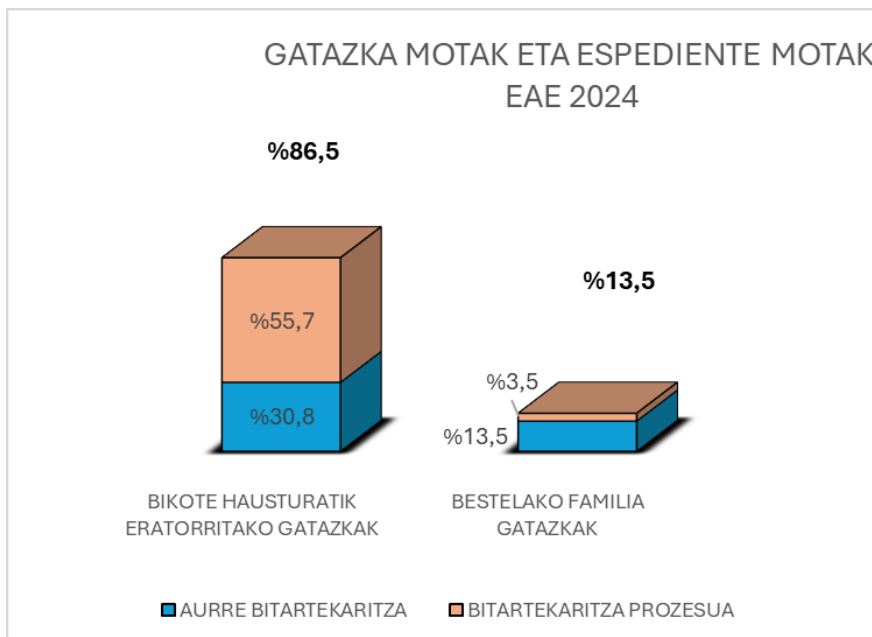
5. taulan bitartekaritzan landutako espedienteak zehazten dira (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak), baita bitartekaritza eragin duten gaiak ere, zentzu zabalean sailkatuta bikotearen haustura-egoeratik eta familia-gatazketatik eratorritako gatazketan.

2024. URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA		GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	394	166	231		791
			DONOSTIA TOLOSA		
			202	29	
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	300	125	150	24	599
FAMILIA GATAZKAK	94	41	52	5	192
BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK	674	233	241		1.148
			DONOSTIA TOLOSA		
			219	22	
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	634	219	205	21	1.079
FAMILIA GATAZKAK	40	14	14	1	69
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.068	399	472		1.939

Gatazken tipologiari dagokionez, irekitako espedienteen **%86,5ek bikotea haustearen ondoriozko gatazkekin** zerikusia izan dute, eta **%135ek kategoria desberdinetako familia gatazkekin**.

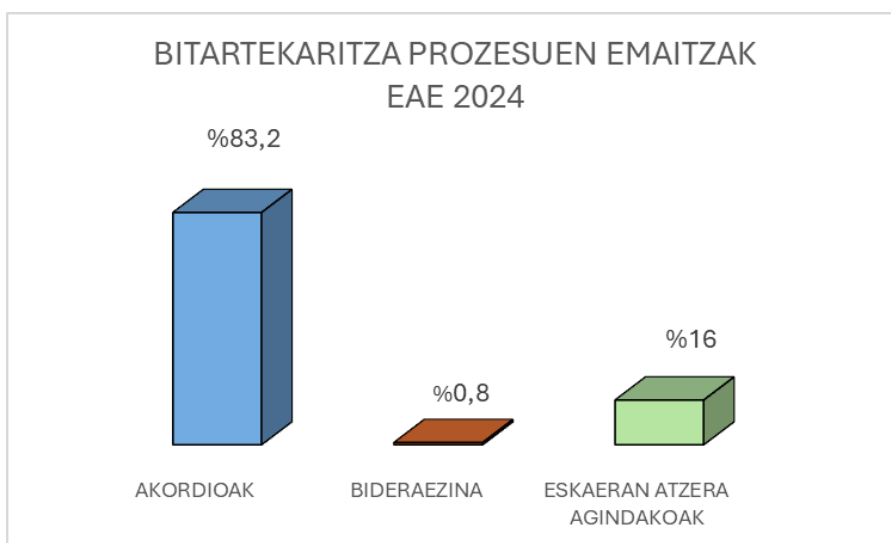
Ikus dezakegu, **hausturaren ondoriozko gatazken** sailkapeneko espedienteen %86,5etik, **%30,8** aurre-bitartekaritzako espedienteak direla, eta **%55,7** bitartekaritza prozesuak. Datu horrek adierazten du FBZra jo duten pertsonen %64,3k bitartekaritzari ekin diotela, datu hau **2023. urtekoa baino 5,7 puntu handiagoa** izanda.

Beste aldetik, **familia-gatazken beste tipologia** arloan kokatzen diren %13,5etik, %10 aurre-bitartekaritza espedienteak izan dira eta %3,5 bitartekaritza prozesuak. Hau da, familien %25ak bitartekaritza prozesua hasten du, datua **2023. urtekoa baino 1,5 puntu handiagoa** dela. Hori bateragarria da egoera gehienetan gatazka protagonista batzuen borondate falta nabariarekin, baita horietakoren bat informazio-saiora ez agertzearekin ere.



Aurten landutako bitartekaritza-prozesu guztietatik (1.148), 904 (2023. urtean baino %9,8 gehiago – 823-) amaitu dira eta 244 prozesuan daude.

Amaitutako bitartekaritza prozesuetatik, **%83,2k** (752 espediente) **akordioekin** amaitu dute prozesua. **%16** partaideek bitartekaritzari **amaiera ematea erabaki dutenean** (145 espediente) eta **%0,8** prozesua **bideraezina** izan denean (7 espediente) amaitu dira.



Akordioekin amaitutako bitartekaritza prozesuen ehuneko altuari eutsi zaio, (%83,2) 2023an lortutako ehunekoa puntu 1 gaindituta.

6. taulak 2024an amaitutako bitartekaritza-prozesuen emaitzak erakusten ditu, Lurralde Historikoen arabera banakatuta.

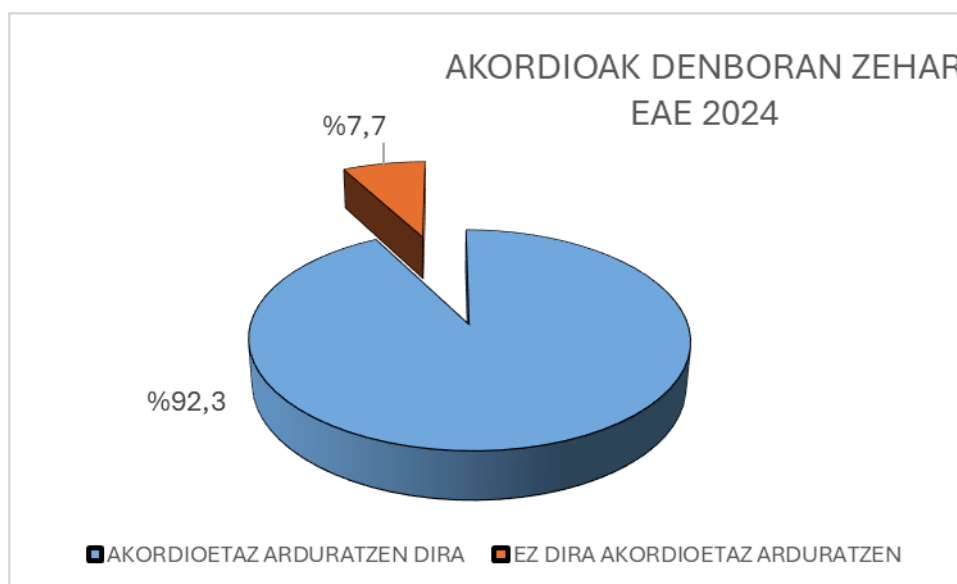
AMAITUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUAK 2024	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
AKORDIOAK	%83,3	%88,6	%77
BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKITZEN DUTE	%16,3	%9,4	%22,4
BIDERAEZINAK	%0,4	%2	%0,6

Bikotea haustearen ondoriozko gatazkekin zerikusia izan duten bitartekaritza-prozesu amaituetako **saioen batez bestekoa 5** izan da. **Beste familia-gatazka batzuekin** zerikusia izan duenean, saioren batez bestekoa **7** izan da.

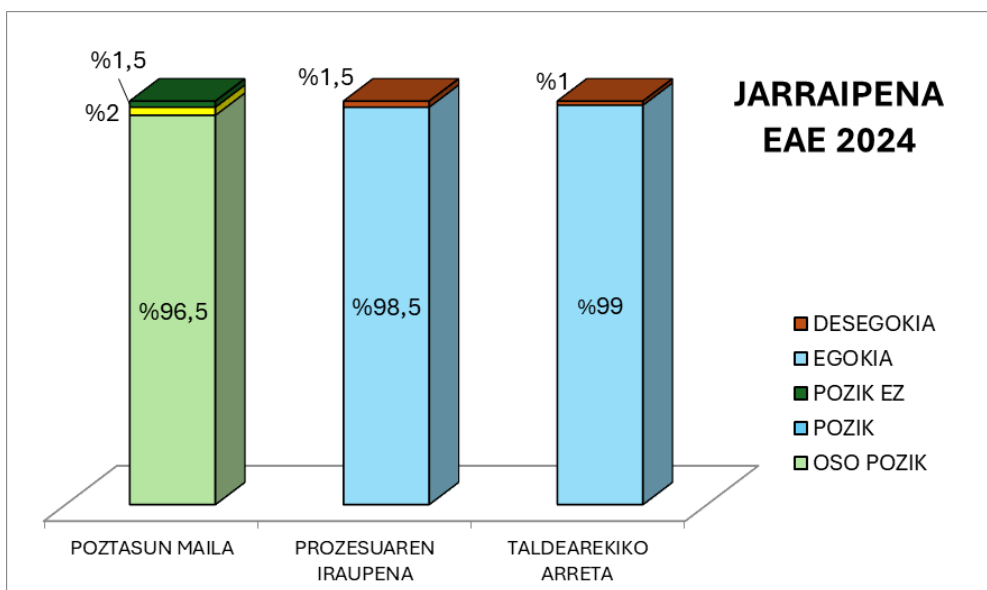
Bitartekaritza amaitu ondoren, taldeak hitzarmenen bidez amaitutako espedienteen jarraipena egiten du, arestian azaldu bezala. Jarraipenari esker, bitartekaritza-akordioek denboran izan duten bilakaerari buruzko informazioa lor dezakegu, eta akordioak betetzeari eta familia egoera berrietara eta bere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

Kasuen %2,3an, 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 **arduratzen ez diren pertsonen** dagokienez, bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren, parte-hartzaileek hirugarren pertsonen esku uzten dute beren erabakien edukiaren erantzukizuna, hau da, **%7,7**. Erantzukizun hori abokatuek edo epaile eta magistratuek izan dezakete, auzi-prozedura judicial bat hasten dutenean. Lortutako akordioak mantentzen ez dituzten pertsonak ere sailkapen honetan sartzen dira.



Jarraipen-fasearen beste helburuetako bat erabiltzaileek prozesu horretan duten parte-hartzeari, haren iraupenari eta bitartekaritza-taldeak eskainitako 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 %96,5 oso gustura dago bitartekaritza-prozesuan parte hartu duelako, %2ak gogobetetze-maila ertaina adierazi du eta %1,5 ez dago gustura.

Prozesuaren iraupenari dagokionez, %98,5ak egokitzen jotzen du, eta %1,5ak desegokitzen.

Pertsonen %99ak egokitzen jotzen du jasotako arreta, taldearen profesionaltasuna eta inpartzialtasuna nabarmenduz eta %1ak desegokitzen.

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

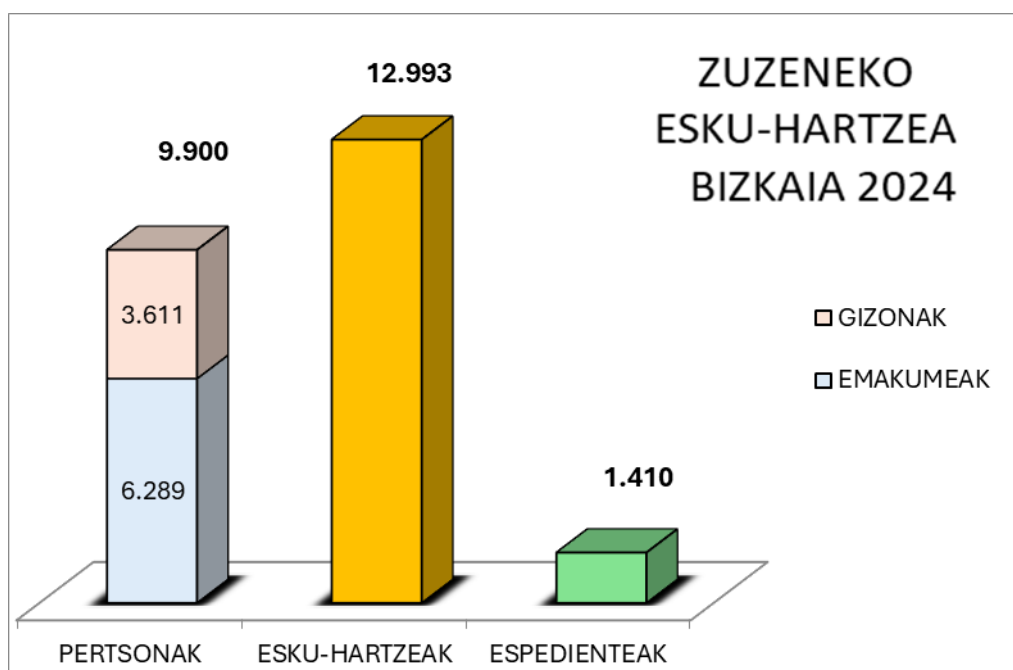
1) TELEFONoz ETA AURREZ AURREKOA ARRETA		7.402	2.427	4.975
			7.402	

2) BITARTEKARITZA	1.068	4.989	1.951	
			929	1.022
BIKOTE GATAZKAK	934	4.457	821	899
FAMILIA GATAZKAK	134	532	108	123
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	394	625	581	
			252	329
BIKOTE GATAZKAK	300	456	179	248
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	-	-
FAMILIA GATAZKAK	94	169	65	76
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	-	-
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	8	5
BITARTEKARITZA-PROZESUEN ESPEDIENTEAK	674	4.364	1.370	
			677	693
BIKOTE GATAZKAK	634	4.001	633	634
Espediente berriak	517	3.108	504	513
Espediente burutugabeak	117	893	117	117
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	12	4
FAMILIA GATAZKAK	40	363	36	44
Espediente berriak	27	227	30	43
Espediente burutugabeak	13	136	-	-
Artatutako adingabeko seme - alabak	-	-	6	1
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	8	15

3) JARRAIPENA

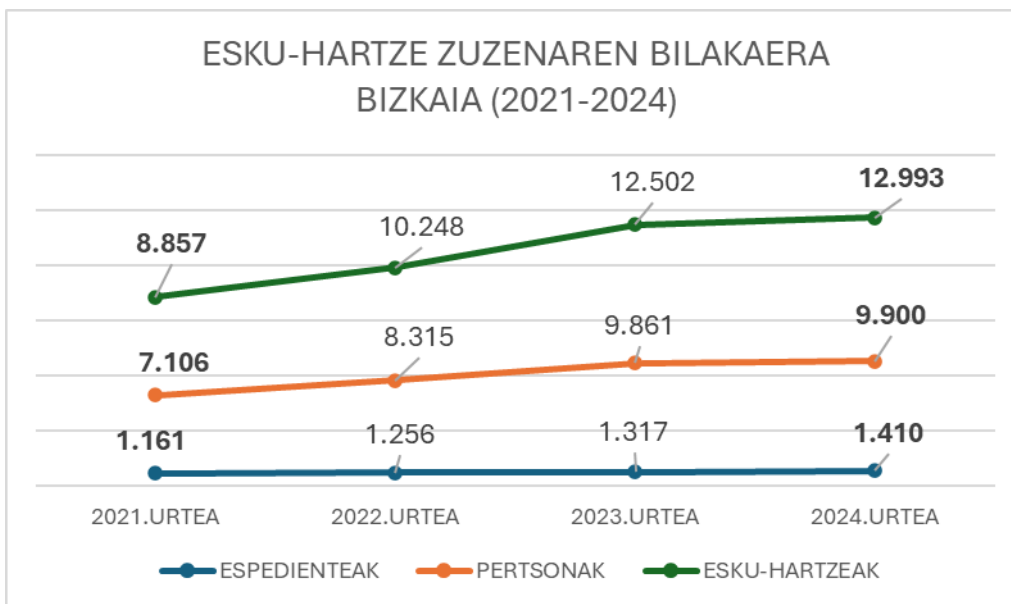
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	342	602	547	
			255	292
BIKOTE GATAZKAK	331	578	250	283
FAMILIA GATAZKAK	11	24	5	9
ARTATUTAKO PROFESIONALAK			-	-
GUZTIRA	1.410	12.993	3.611	6.289
			9.900	

2024. Zuzeneko esku - hartzearen maila ezberdinetan egindako lanak (telefono bidezkoa eta aurrez-aurreko arreta), bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta egindako jarraipenak, guztira 9.900 pertsonari eman die zuzeneko arreta; horietatik 3.611 gizonezkoak eta 6.289 emakumezkoak. Bizkaiko FBZaren egoitzan artatutako familiei dagokienez espedienteen kopurua 1.410 izan da eta egindako esku - hartzeak 12.993 izan dira.



Hurrengo grafikoan azken lau urteetan izandako goranzko joera ikus daiteke, bai landutako espedienteen kopuruan, bai artatutako pertsonen kopuruan, bai egindako esku-hartzeetan.

Horrela, bada, 2021etik 2024ra bitartean Bizkaiko FbZaren bilakaeran, lan egindako espedienteek %21,44ko igoera ekarri dute artatutako pertsonen kopuruan, %39,3koa, eta egindako esku-hartzeetan, berriz, %46,7 handiagoa.



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.

VII.1.C.1 ARTATUTAKO PERTSONAK

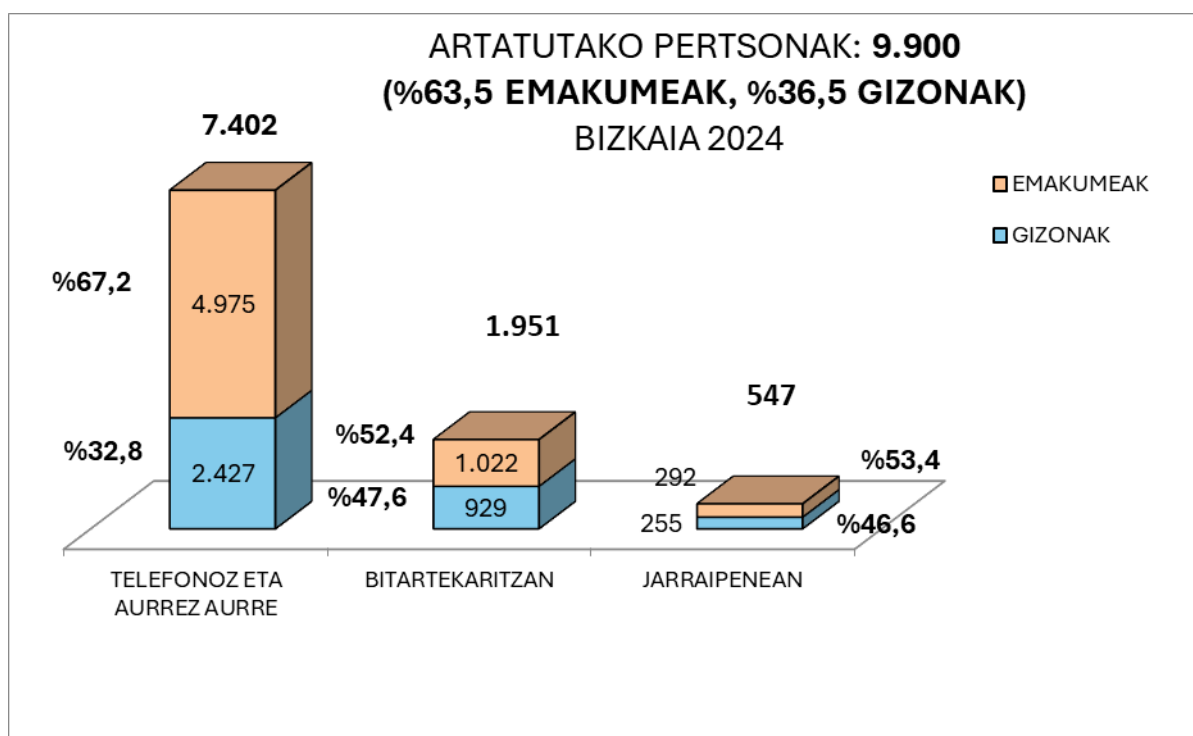
2024. urtean zehar, 9.900 pertsona artatu izan dira arreta mota ezberdinetan.

	ARRETA TELEFONIKOA-EMAIL-PRESENTZIALA	BITARTEKARITZA ESKU-HARTZEA		JARRAIPENA	GUZTIRA
		AURRE BITART	BITART.PROZESUAK		
GIZONAK	2.427	252	677	255	3.611
EMAKUMEAK	4.975	329	693	292	6.289
GUZTIRA	7.402	581	1.370	547	9.900

Bitartekaritza zerbitzuarekin harremanetan jarri ziren lehen aldian, aurrez aurre nahiz telefonoz, 7.402 pertsonak jaso zuten arreta; horietatik 4.975 emakumeak eta 2.427 gizonak.

Bitartekaritzan (aurre - bitartekaritzan eta bitartekaritza prozesuan) 1.951 pertsonak hartu dute parte, 929 gizonak eta 1.022 emakumeak. Amaitutako bitartekaritzen jarraipena 547 pertsonari egin zaie, 255 gizoni eta 292 emakumeri.

Bitartekaritzan (aurre - bitartekaritza eta bitartekaritza - prozesua) arreta jaso duten pertsonetatik 36 profesionalekin koordinatuta egon dira (16 gizon eta 20 emakume) eta 23 adingabeko seme - alabekin (18 seme eta 5 alaba).



Arreta emandako pertsona guztien datu orokor gisa, aurreko urteetako joerari eutsi zaio, emakumeen eta gizonen ehunekoari dagokionez: **%63,5a emakumeak dira eta %36,5a gizonak**. Hala ere, ehuneko horietan desberdintasunak daude esku - hartze maila ezberdinetan.

Horrela, **arreta telefonikoan, posta elektronikoan edo aurrez-aurreko arretaren bidez**, emakume gehienek (%67,2) lehen harremana dute FBZarekin informazioa eskatzeko, egoera azaltzeko, zalantzak argitzeko, orientazioa jasotzeko, lehen hitzordua eskatzeko eta abarreko. Gizonezkoen kasuan, % 32,8a dira.

Ehunekoen alde honek hurrengo esku - hartze mailetan (bitartekaritzan eta jarraipenetan) parekatzen doa. Horrela, bitartekaritza esku-hartzean, %52,4 emakumeak izan dira eta %47,6 gizonak, eta jarraipenetan, artatutako gizonen ehunekoa (%46,6) emakumeen ehunekora (% 53,4) ere hurbiltzen da.

Bitartekaritzako arretari dagokionez, **seme-alaba adingabeen parte-hartzeak gora egiten jarraitzen duela** egiazta dezakegu. Parte-hartze hori gurasoek eta bitartekariak aldeztu 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 ditzaketan 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

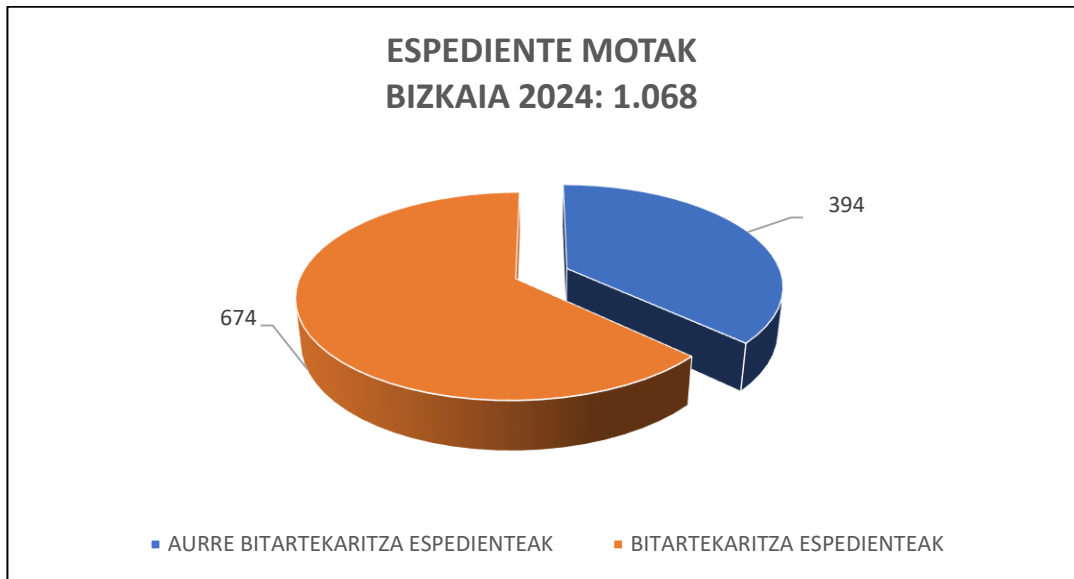
Atal honetan azaltzen diren datuak bi alderdiei egiten diote erreferentzia. Alde batetik, bitartekaritza -zerbitzuarekin harremanetan jartzen diren lehen aldian pertsoneri eskaintzen diegun laguntzari, eta bestetik, informazioa eskatzen duten profesionaleri eta pertsoneri eskaintzen diegun arreta islatzen du. Lehen maila honetan, 7.402 pertsonari eman zaie arreta (ikusi artatutako pertsonen grafikoa).

VII.1.C.3 ESKU - HARTZEA BITARTEKARITZAN

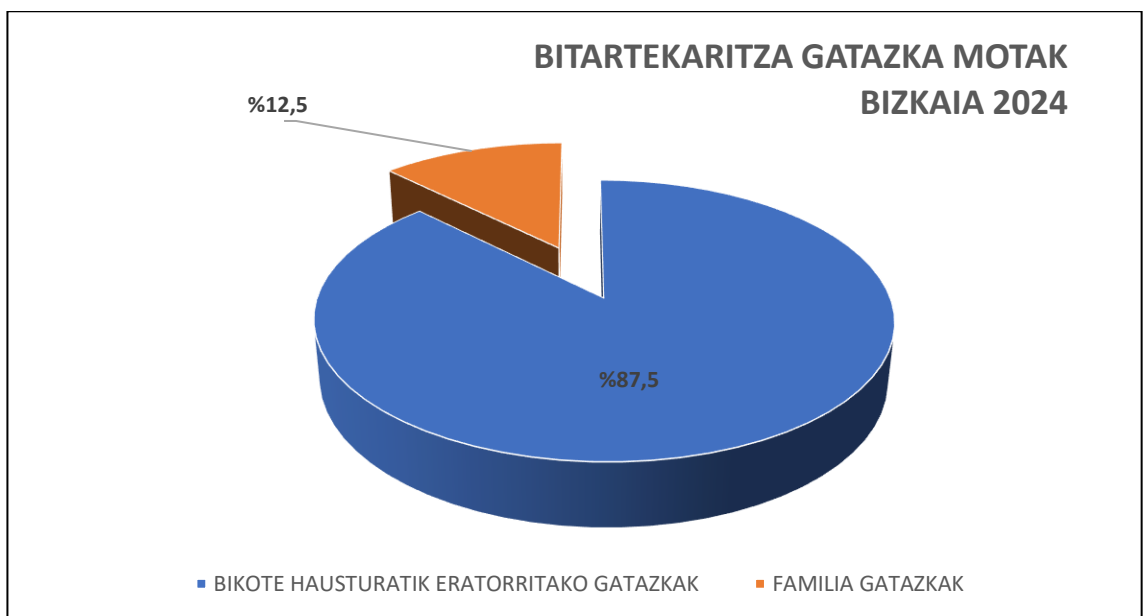
Bitartekaritzan egin dugun lanaren deskribapenean, ondoko taulan ageri diren espediente motak eta gatazka motak bereizten ditugu:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE - BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA PROZESUAK	GUZTIRA
BIKOTE GATAZKAK	300	634	934
FAMILIA GATAZKAK	94	40	134
GUZTIRA	394	674	1.068

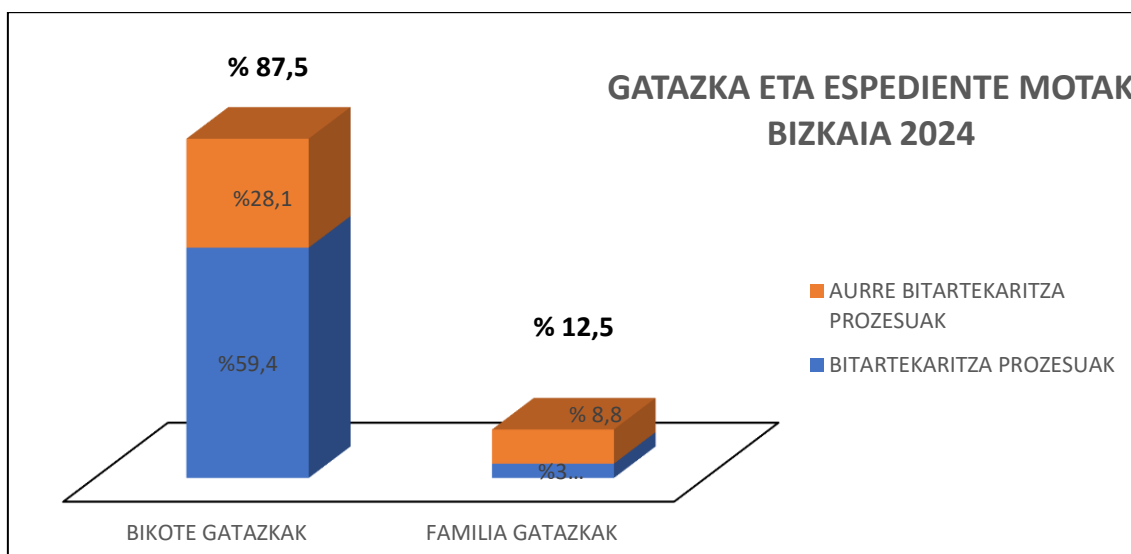
Bitartekaritzan egindako lana guztiak, 1.063 espediente sortu ditu. Espediente motari dagokionez, 394 espediente aurre - bitartekaritzakoak eta 674 bitartekaritzakoak izan dira.



Gatazken tipologiaari dagokionez, eskaeren %87,5a bikote - gatazken ondoriozkoak izan dira, eta %12,5a beste egoera batzuetatik eratorritako familia - gatazkei buruzkoak.

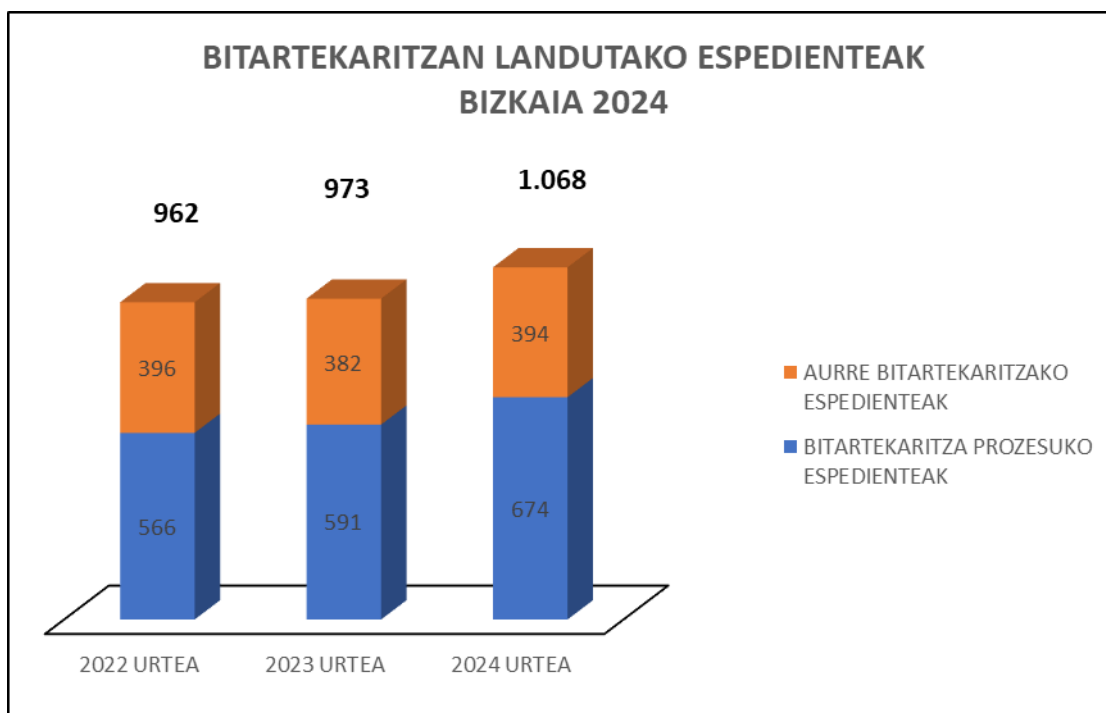


Gatazka tipologiaz gain, egindako lanean sortutako espediente motak kontuan hartzen baditugu, antzeman dezakegu aurre - bitartekaritzako espedienteetan %28,1ean haustura - egoeratik eratorritako familia gatazkei buruz hitz egiten dugula eta %8,8an, familia - egoerei buruzko beste gatazka batzuei buruz. Bitartekaritza prozesuen espedientei dagokienez, %59,54a bikotea haustearen ondoriozko egoeran izan dira, eta %3,7an 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.

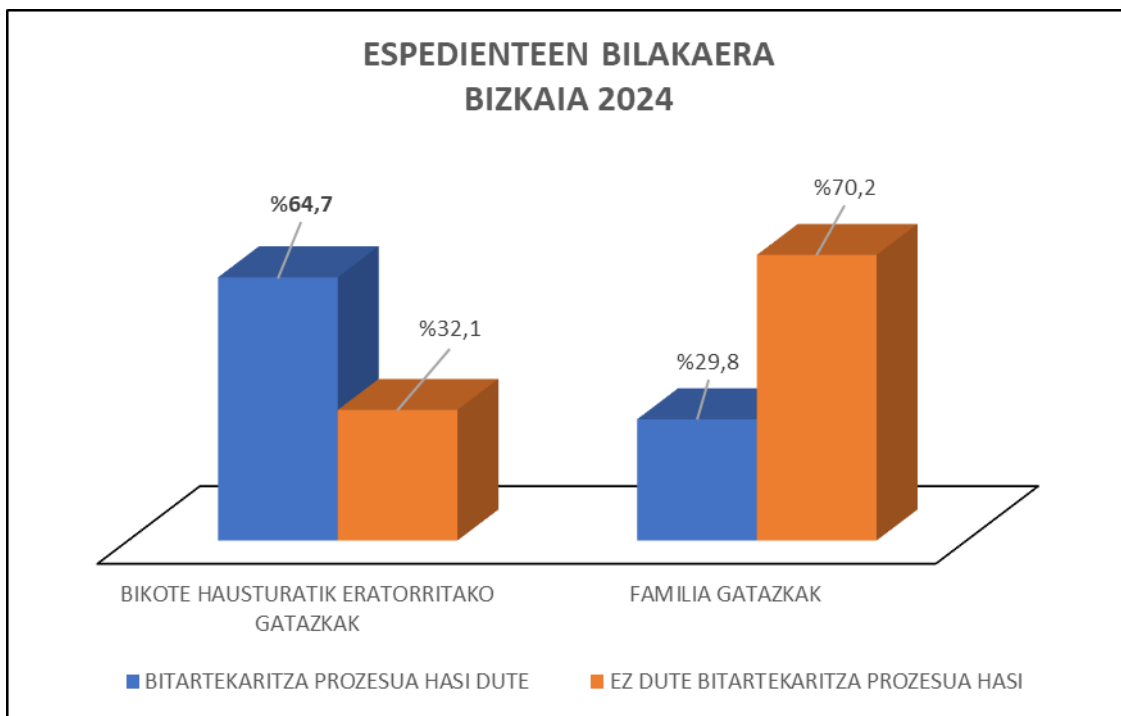
2024an, landutako espedienteek **% 11ko igoera izan dute.**



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

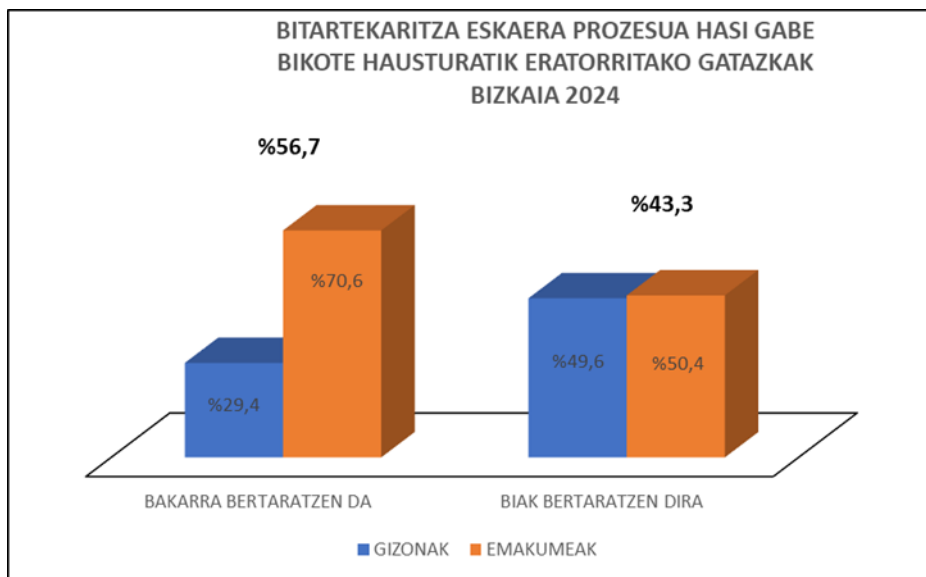
Aurreko atalean adierazi dugun bezala, bitartekaritza zerbitzura hurbiltzen diren familien %63a bitartekaritza prozesuari ekiten diote. Bitartekaritza prozesuaren hasieran aurrera egiten ez duten eskaerak **aurre - bitartekaritzako espedienteak** dira, hau da, **%37a**.

Beraz, haustura egoeratik eratorritako gatazketan, kasuen % 67,9an bitartekaritza prozesua hasten da, eta %32,1ean ez dute aurrera egin. Familia gatazketan, berriz, kasuen %28.8an hasten dute bitartekaritza, baina %70,2an, ez.

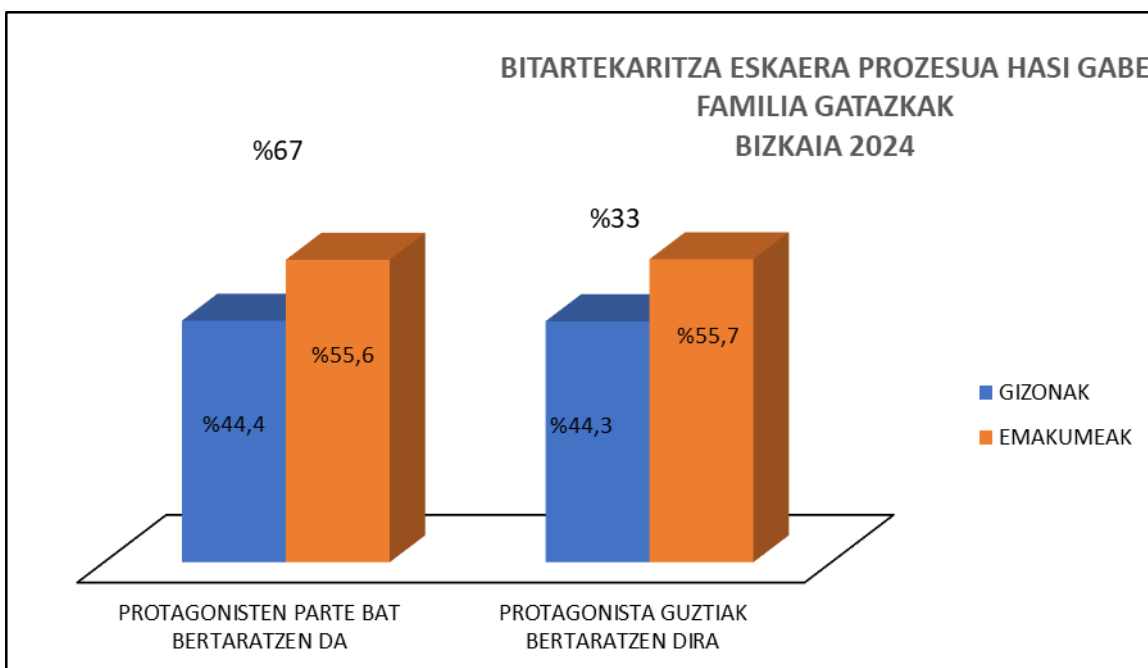


Bitartekaritza-prozesua hasi ez duten **bikote-hausturatik eratorritako gatazken %29,4an**, pertsona bat etorri da informazioa eskatzera. BFBZera bakarrik joan diren pertsona horietatik %29,4 gizonak izan dira, %70,6 emakumeak. Kasu batzuetan, beste pertsonak bitartekaritzaren espazioa ezagutzeko interesik agertu ez duelako gertatu da hori, eta beste batzuetan bitartekaritza bideragarria ez zelako.

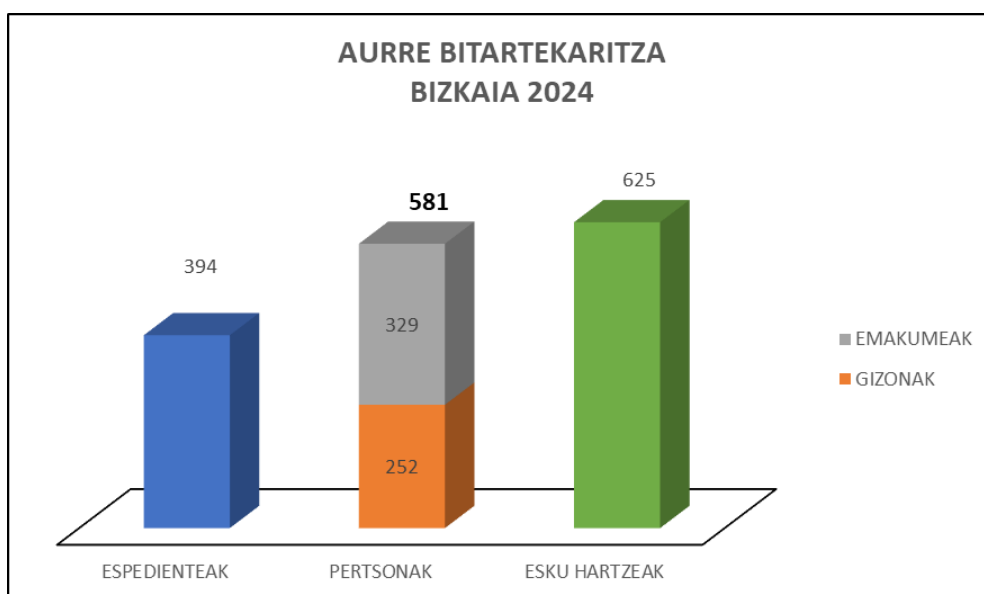
Bestalde, **%43,3an**, bi pertsonak informazio-saiora joan ondoren, prozesua ez da hasten, une horretan bi aldeek ez dutelako berariazko borondaterik. Pertsona horietatik %49,6a gizonak dira eta % 50,4a emakumeak.



Bitartekaritza-prozesua hasteko bidean aurrera egin ez duten **familia-gatazketako** bitartekaritzari buruzko informazio-eskaerei dagokienez, **kasuen %67an** gatazkako alderdietako bat izan da FBZra bere egoera azaltzera eta informazioa eskatzera hurbildu dena (bertaratu diren pertsonen %44,4a gizonak izan dira eta %55,6a emakumeak). **Kasuen %33an**, gatazkaren zenbait alderdi bertaratu dira FBZra, baina ez dira bertaratu gatazkak inplikaturako edo eragindako pertsona guztiak (bertaratu diren pertsonen %44,3a gizonak izan dira eta %55,7a emakumeak).



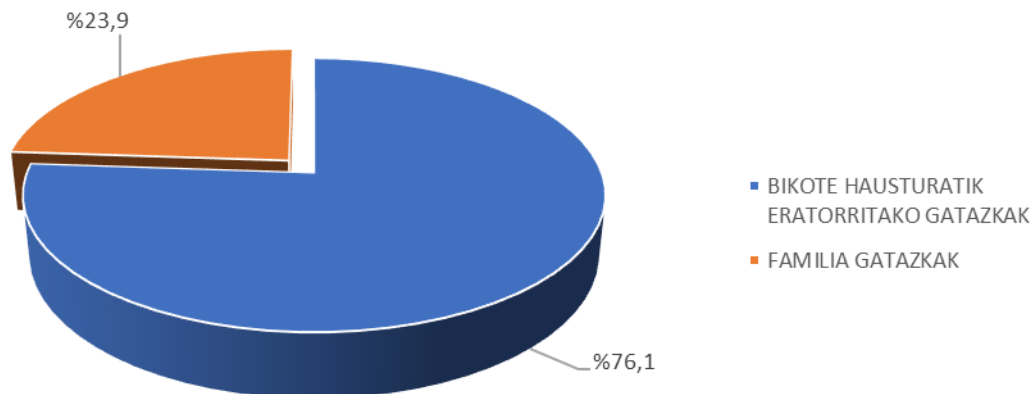
Esku-hartzearen fase honetan, bitartekaritza-prozesua hasten ez duten bitartekaritzari buruzko informazio-eskaerei dagokienez, haustura-egoeratik eta familia-gatazketatik eratorritako gatazken kasuetan, 394 espediente izan dira guztira, eta horrek 625 esku-hartzetan zehar gatazkaren protagonista diren 581 pertsonari zuzeneko arreta eman zaie.



Aurre bitartekaritzan jasotako gatazka moten banaketa ondoko grafikoan islatzen da:



AURRE BITARTEKARITZA GATAZKA NOTAK BIZKAIA 2024



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

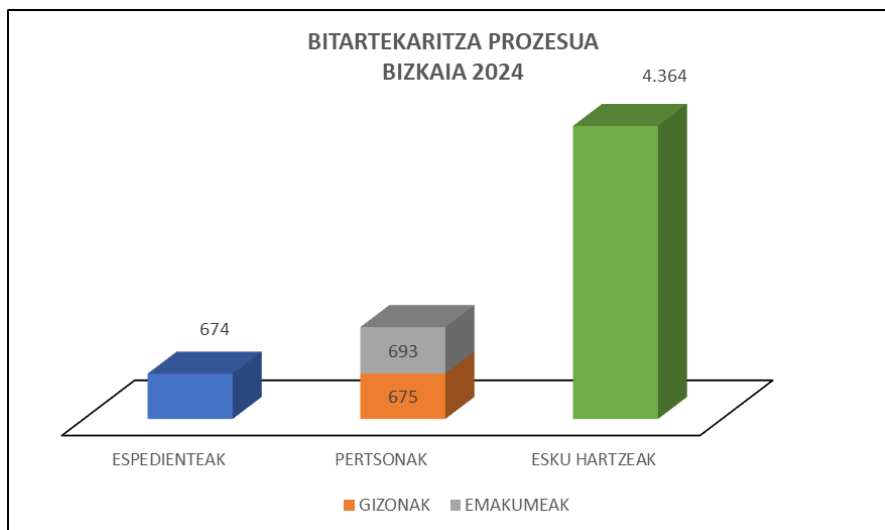
Era berean, bitartekaritza - prozesua hasi ez arren, pertsonak informazio juridikoa lortu dute bitartekaritzan, gizarte baliabideei buruz eta orientazio psikologikoaren testuinguruan.

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.

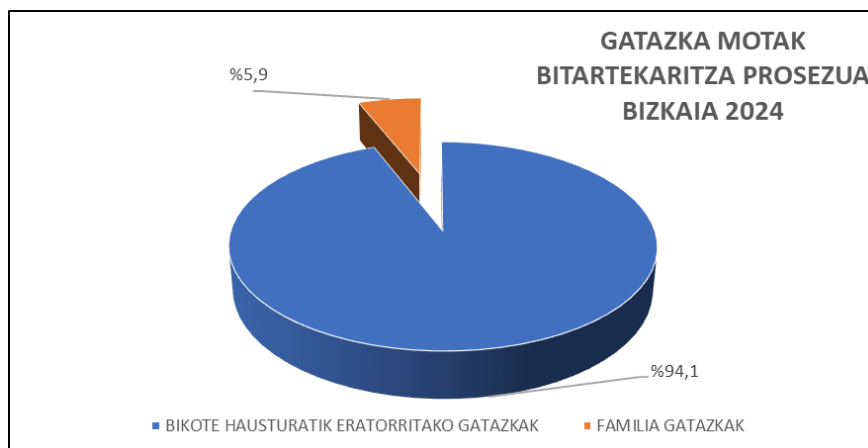
Aurre bitartekaritzan 625 esku - hartze egin dira.

VII.1.C.3.B BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Esku - hartze maila honetan, guztira, 674 espediente sortu dira. 1.368 erabiltzaile artatu dira (675 gizon eta 693 emakume), 4.364 esku - hartzetan, bai familia gatazketan, bai bikote gatazketan.



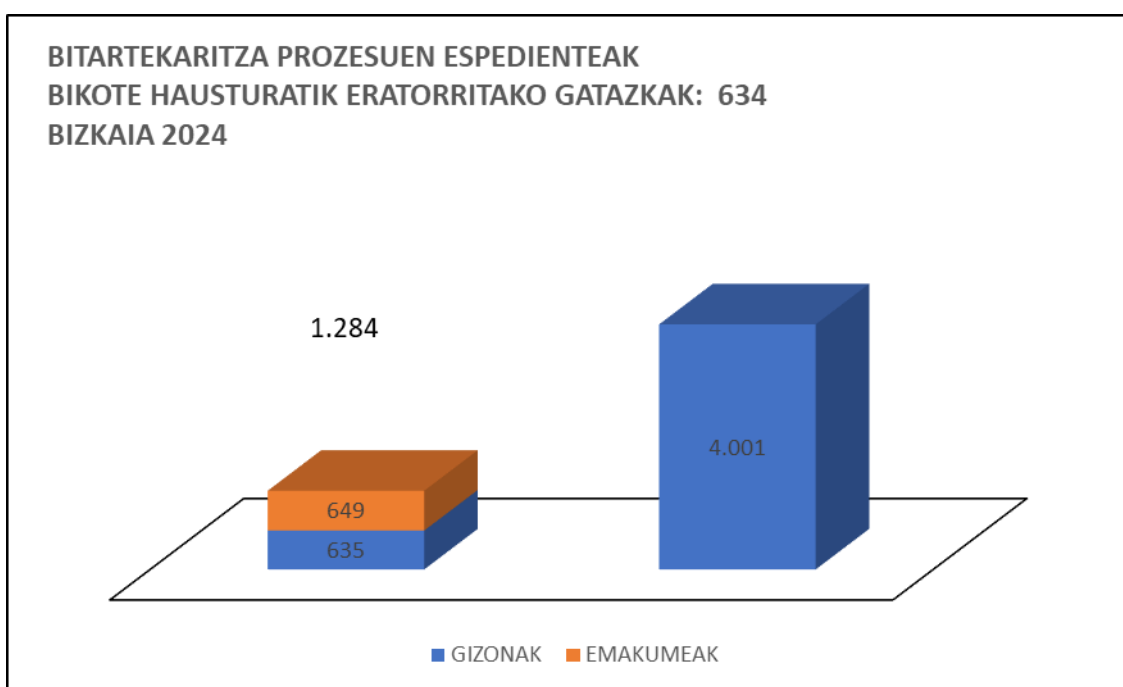
Burutu diren bitartekaritza guztietatik (674 espediente), bitartekaritzaren %94,1ean (634 espediente), familiek izandako gatazkak **bikote harremana haustean agertu dira**. %5,9ak, hau da, 30 espedientek, zerikusia izan dute belaunaldien arteko **familia gatazkekin**, mendekotasun egoeran dagoen pertsona bat duten familietako gatazkekin, anai -arreben 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 634 bitartekaritza espedientetan 1.284 pertsona artatu dira (635 gizonak eta 649 emakumeak). Pertsona hauek bitartekaritza gunera joan dira hainbat saiotan, egoerari buruzko erabakiak hartzeko asmoz. Prozesu hauetan 4.001 esku - hartze egin dira.

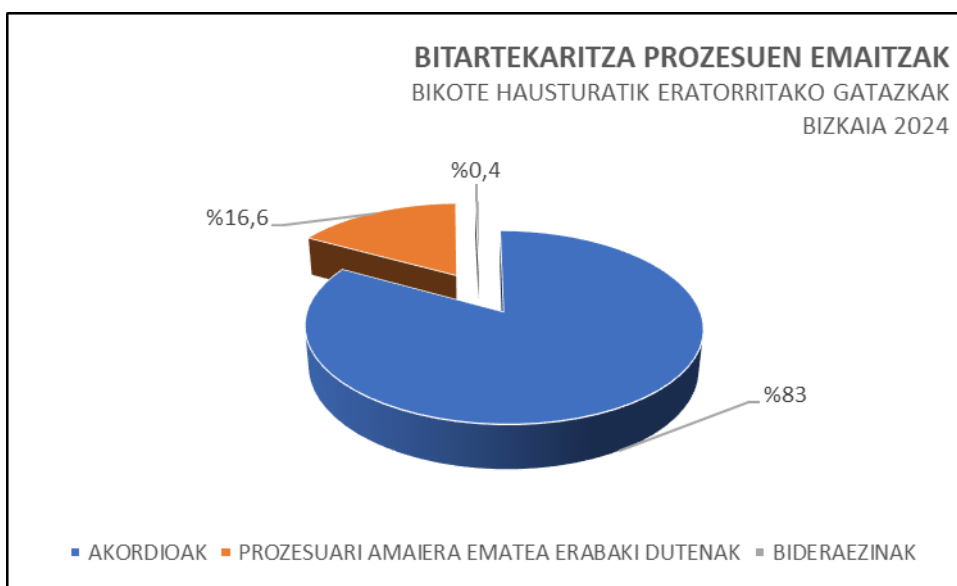


Ondoren, espedientei, pertsonei, prozesuari eta emaitzei buruzko datu kuantitatiboak azalduko ditugu.

ESPEDIENTEEN ARABERA	ESPEDIENTE KOPURUA	634
PERTSONEN ARABERA	PERTSONA KOPURUA	1.284
		649 E 635 G
PROZESUAREN ARABERA	ESKU - HARTZE GUZTIAK	4.001
	Amaitutako bitartekaritza prozesuaren saioen batezbestekoa	5
EMAITZAREN ARABERA	BURUTUTAKO ESPEDIENTEAK	488
	AKORDIOAK	406
	• HITZARMEN ERREGULATZAILEARI EDUKIA EMATEN DIOTEN ERABAKIAK	274
	• BESTELAKO AKORDIOAK	102
	• BIKOTE - TERAPIA HASTEKO AKORDIOAK	23
	• BIKOTEA BERRESKURATZEKO AKORDIOAK	7
	BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	80
	BIDERA EZINA	2
IREKITA DAUDEN BITARTEKARITZAK	146	

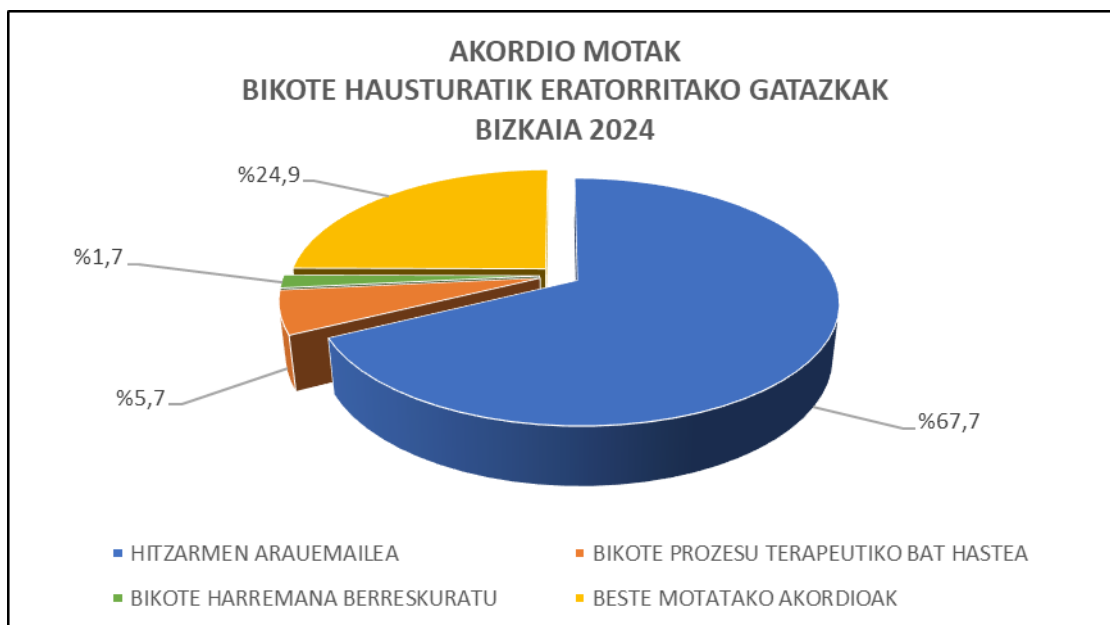
2024. urtean zehar 488 bitartekaritza burutu izan dira; 146 bitartekaritza prozesuak abenduaren 31n zabalik jarraitzen zuten. Burututako bitartekaritzei dagokienez, bikoteen %83,1a akordioetara iritsi da planteatutako egoeren inguruan.

Bitartekaritza gainbegiratzeko egiten diren aldizkako bileretan, kasuen %0,4an bitartekaritza eten egin da, bitartekaritza bideraezina dela uste delako. Bestalde, hasitako bitartekaritzen %16,5ean, bitartekaritza prozesua amaitzea erabaki dute gatazkaren alderdiek. Bitartekaritza prozesuen bilakaeran, 2023. urtearekin alderatuta, **akordioen bidez amaitutako bitartekaritzen kopurua igo da**, hain zuzen ere, %10,91ean.

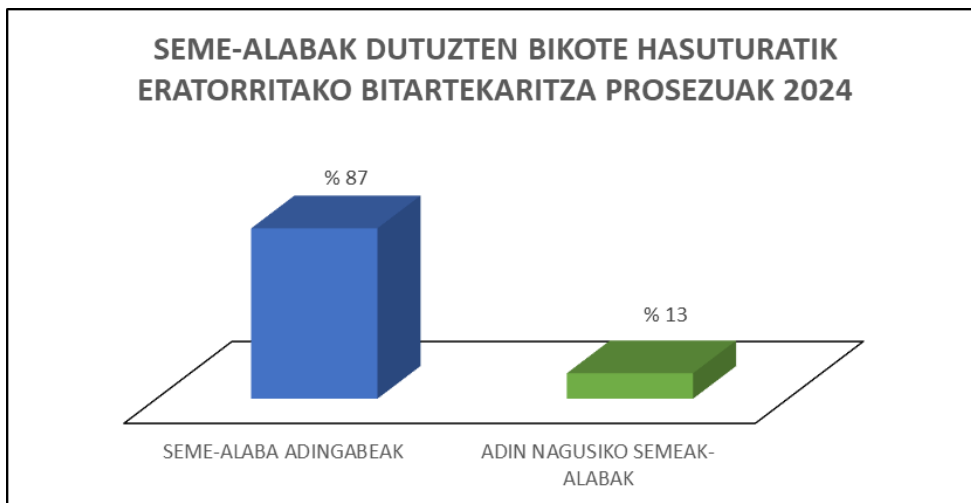


Bitartekaritza prozesua akordioetara iritsita amaitu duten bikoteen artean (%83,1), akordio horien %67,7k beren hitzarmen arautzaileari edukia ematen diote, %5,7k bikote prozesu terapeutiko bati ekitea erabaki dute harremanarekin jarraitzeko asmoarekin, %1,7k bikotearekin jarraitzeko erabakia hartu dute eta %24,9ak, berriz, beste era bateko akordioak lortu dituzte.

Amaitutako prozesuetako bitartekaritza saioen batezbestekoa 5 saiokoa izan da.

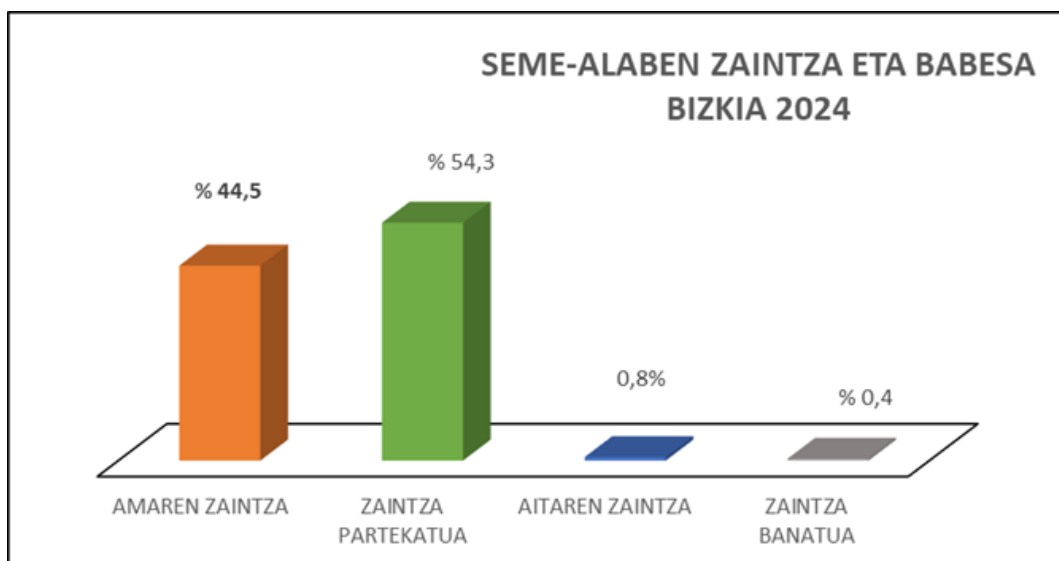


Haustura prozesuan zeuden bikoteak eta bitartekaritza akordioetara iritsi duten bikoteen %96,56ak seme - alabak dituzte. Bikote horietatik, %87ak adingabeko seme - alabak dituzte eta %13k adinez nagusiak.

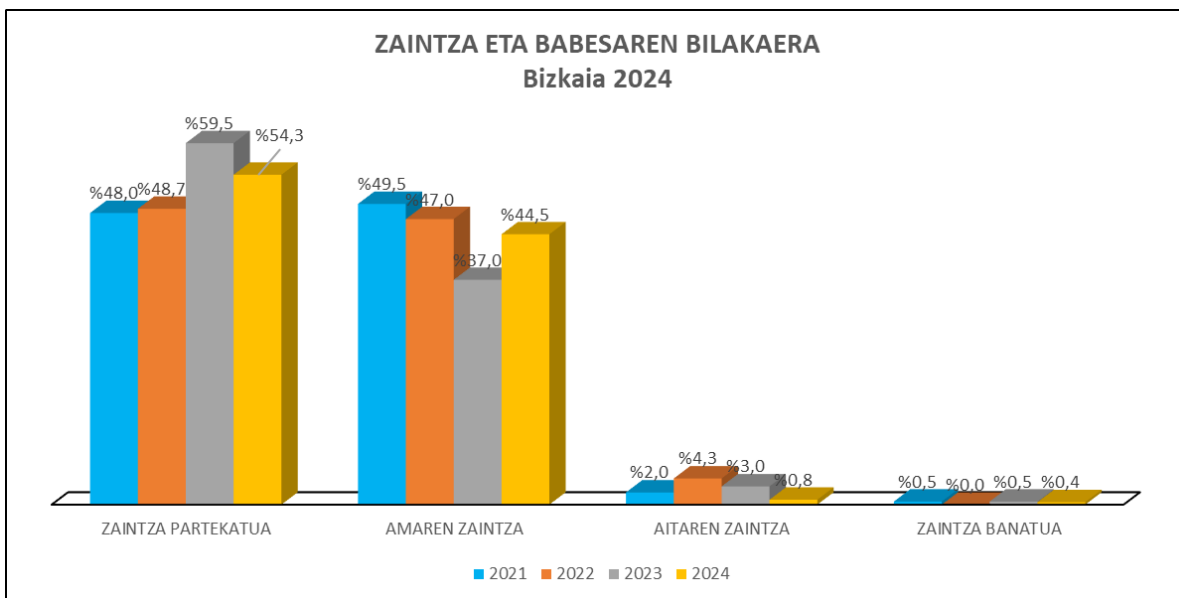


Etorkizuneko familia antolaketari dagokionez, kasuen **%54,3k** zaintza partekatua adostu dute. Bikoteen **%44,5ek ama** zaintza eta zaintza eskusiboa. Zaintza horretan, seme - alabak amarekin bizi dira eta **%0,8k aita** - zaintza adostu dute. Zaintza horretan, seme alabak aitarekin bizi dira bi eredu hauek antolaketa desberdinarekin. **% 0,4k** 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.

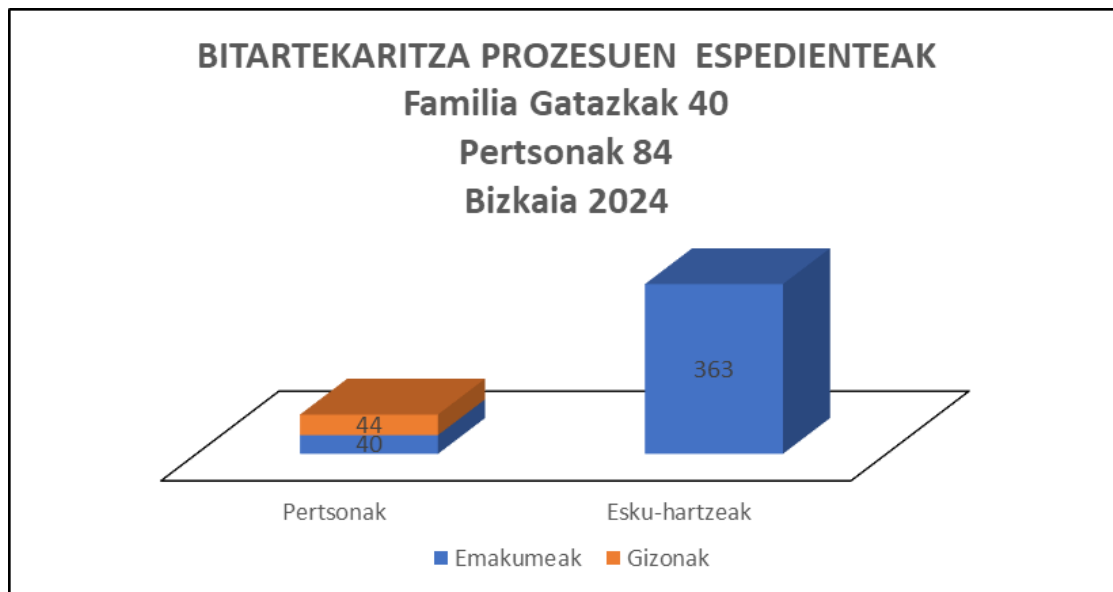




FAMILIA GATAZKAK

ESPEDIENTEEN ARABERA	ESPEDIENTE KOPURUA	40
PERTSONEN ARABERA	PERTSONA KOPURUA	84
		44 E 40 G
PROZESUAREN ARABERA	ESKU - HARTZE KOPURUA	363
	Amaitutako bitartekaritza prozesuaren saioen batz bestekoa	7,3
EMAITZAREN ARABERA	BURUTUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	31
	HITZARMENAK	26
	• HITZARMENAK	13
	• FAMILIA - TERAPIARA BIDERATUAK	3
	BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKITZEN DUTE	5
BIDERAEZINAK	0	
IREKITA DAUDEN BITARTEKARITZAK	9	

Espediente horiek familia horietako 84 pertsonarekin (44 emakume eta 40 gizon) lan zuzena egitea ekarri dute, guztira 266 esku-hartzetan.



Aurten lan egindako 40 bitartekaritza-espedienteetatik 31 amaitu dira (%77,5) eta 9 espedientek irekita jarraitzen dute (%22,5).

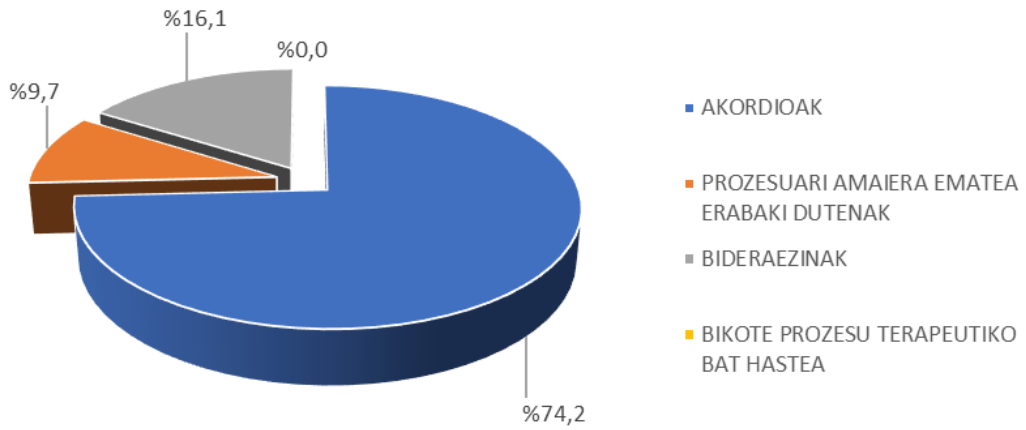
Amaitutako bitartekaritzei dagokienez:

Familien %74,2ak bizi duten gatazkari buruzko akordioak lortzea lortu dute, %9,7k prozesu terapeutiko batera jotzea adostu dute, % 16,1ak prozesua amaitzea erabaki dute alderdietako baten borondatez.

Amaitutako bitartekaritza-prozesuen saioen batez bestekoa 7,3 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 2024



VII.1. C.4. JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN - ESPEDIENTEAK GUZTIRA

342

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

255

243

12

85

2

BIKOTE ETA FAMILIA GATAZKAK

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

331

11

JARRAIPENA EGINDAKO PERTSONEN ARABERA

- Emakume kopurua
- Gizon Kopurua
- Guztira

292

255

547

JARRAIPEN PROZESUAREN ARABERA

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

507

95

602

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

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

%41,9

%54,4

%2,5

%1,25

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

- Akordioaz arduratzen dira
- Akordioaz ez dira arduratzen

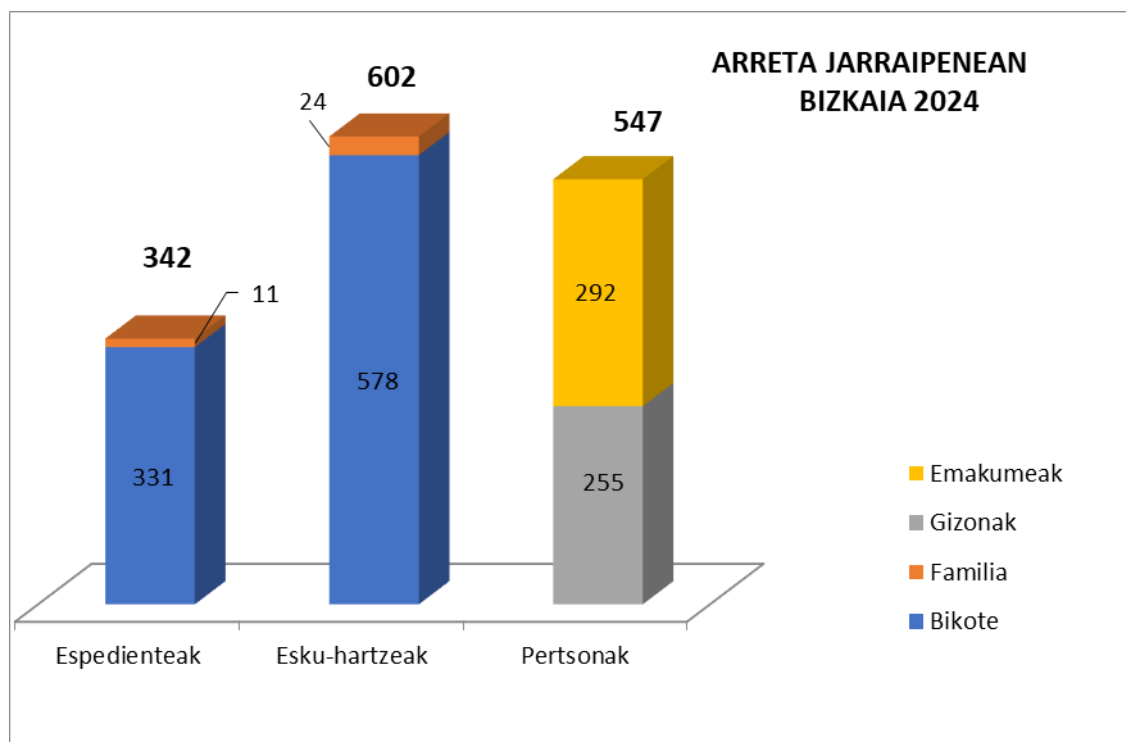
%92

%8

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, 2024. urtean zehar, **547 pertsona** artatu dira jarraipen fasean. Horietatik, 533k bikote gatazkekin zerikusia duten gaiak jorratu dituzte, eta 14k, berriz, familia gatazkek. Bikote hausturarekin zerikusia duten gaietan 250 gizonak eta 283 emakumek hartu dute parte (emakume 2 profesional arloari dagokio), eta familia gatazketan, 5 gizonak eta 9 emakumek.

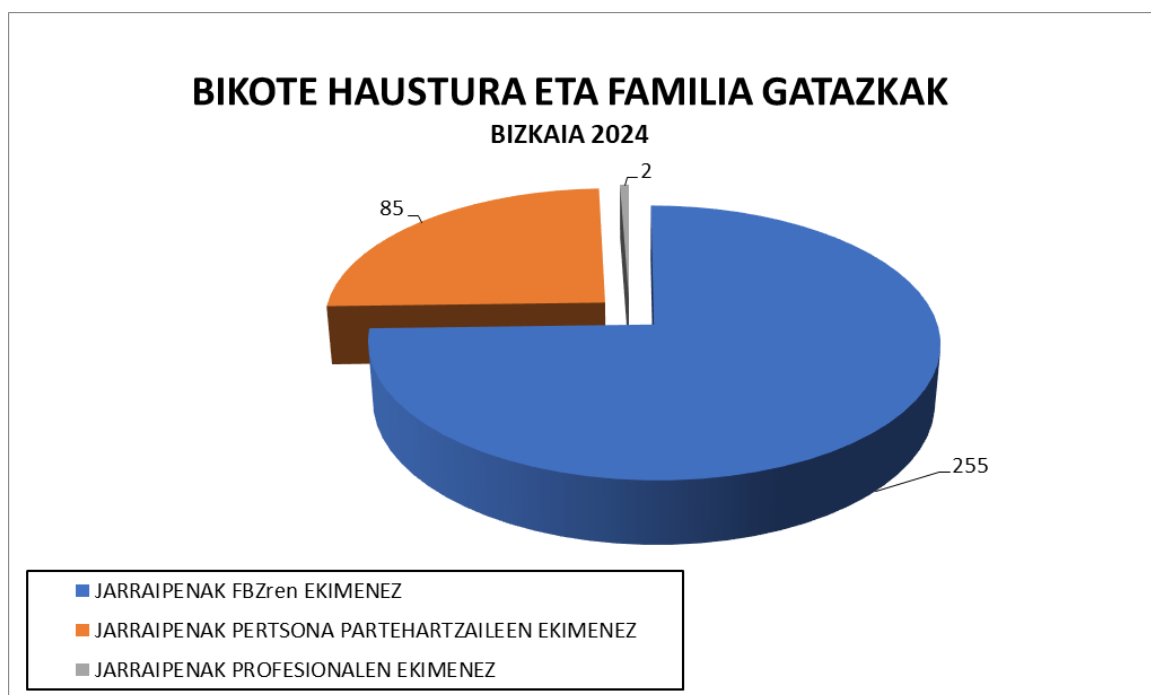
Jarraipen fase honetan **602 esku hartze** burutu dira, 578 bikotearen hausturari buruzkoak eta 24 familia gatazkei buruzkoak.



342 jarraipen espedienteetatik, 255 bitartekaritza taldearen ekimenez egindako jarraipenak dira; horietatik 12 kasutan ezinezkoa izan da informazioa lortzea. Kasu gehienetan, erabiltzaileekin harremanetan jartzeko zailtasuna bitartekaritza prozesuan ematen dizkiguten datuen aldaketan datza, batez ere, telefono zenbakiaren aldaketan.

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

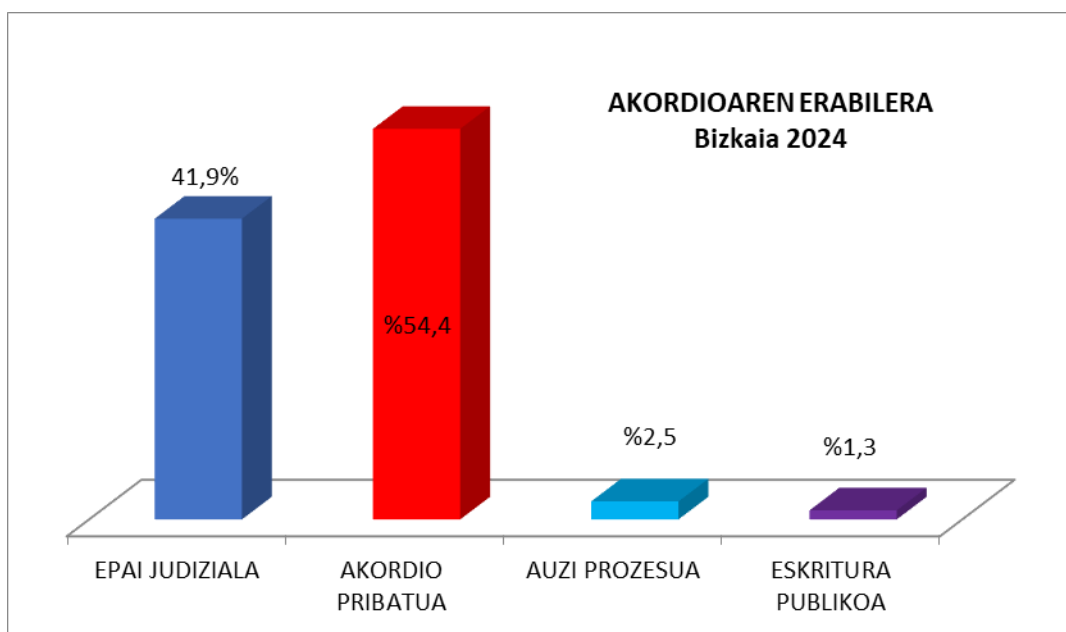
2024. urtean zehar, bitartekaritza taldeak FBZko familiekin lankidetzan aritu diren profesionalen ekimenez egindako jarraipen - espediente bakarrari buruzko informazioa bildu du.



Bizkaiko Familia Bitartekaritzaren Zerbitzuko erabiltzaileei 2024. urtean egindako jarraipenetan lortutako informazioa ondorengoa da:

Prozesuaren emaitza hitzarmen arauemailea izan den jarraipen guztietatik, %54,38k modu pribatuan mantendu du, %41,37k judizialki izapidetu du akordioa; %2,5ak auzi prozesua hasi du eta azkenik, %1,25ak bitartekaritza akordioa eskritura publikoa bihurtu du.

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

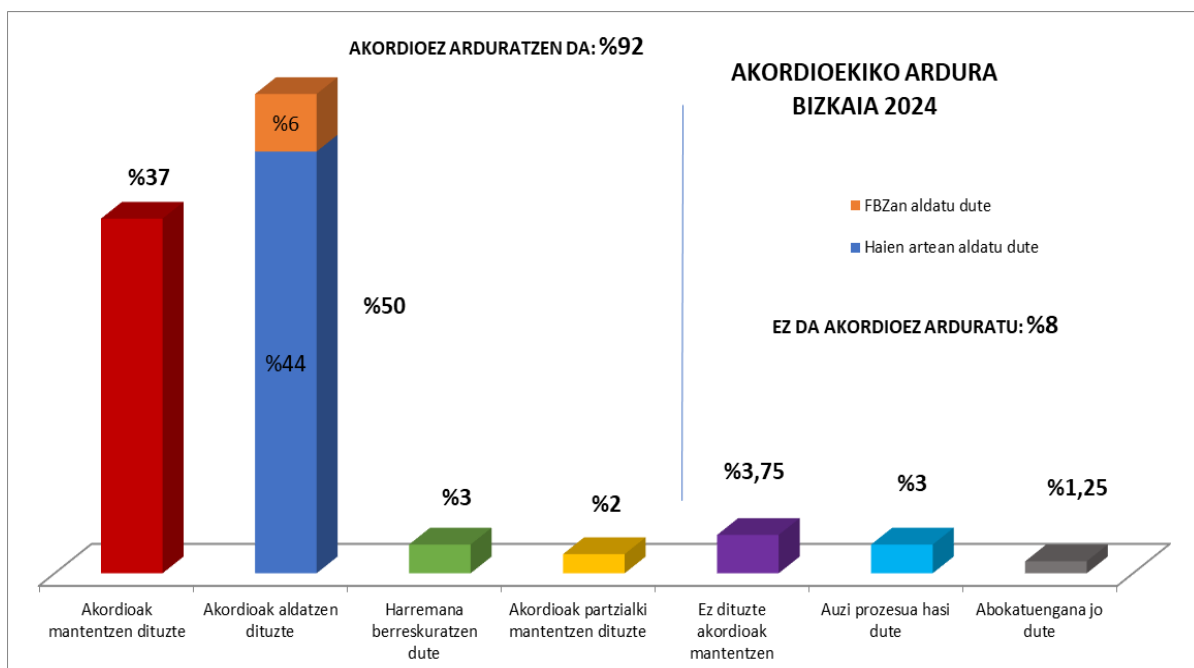


Jarraipen fase honetan, bitartekaritza prozesuak **ikaskuntza-esperientzia** dela bereizi izan dugu, baita **gatazkarekiko erantzukizuna** ere.

Bere erabakien erantzuleak diren bitartekaritza espedienteen (%92), ia **%90ak erantzukizun osoa** hartzen du eta gainerako **%2ak bere gain hartzen du erantzukizun partziala**, hau da, prozesuan hartutako erabaki gehienak errespetatzen ditu, baina zailtasunak ditu arlo ekonomikoari dagokiona betetzeko.

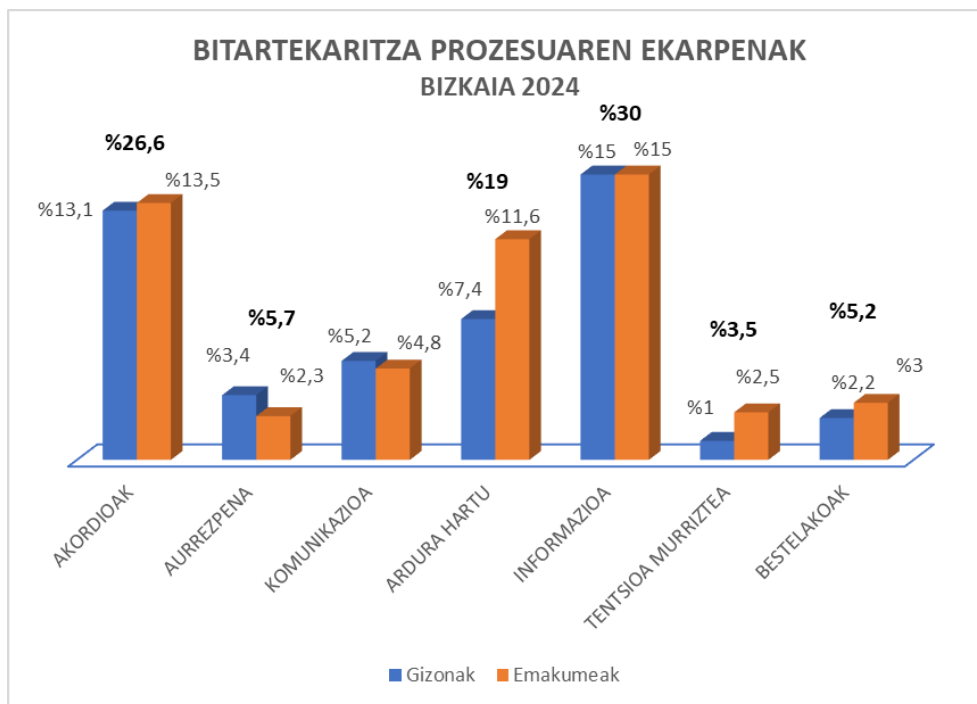
Bitartekaritza prozesuan hartutako erabakiez erabat arduratzen diren pertsonen artean, hau da **%90ak, %37ak adostutako akordio berdinekin** jarraitzen du; **%50ak, berriz, akordioaren zati bat aldatu du** familiaren beharrezanetara egokitzeko. %50 horretatik, %44ak modu pribatuan egokitu du akordioa, berriro negoziatzeko eta erabaki adostuak hartzeko gai izanik. Beste alde batetik, gainerako %6 FBZra bueltatzen da, aldatu behar dituen gaiak jorratzera. **%2ak bikote harremana berreskuratu** eta berriro elkarrekin bizitzea lortu dutela adierazi du eta %1ak elkarbizitzari berriro ekin dio bikotea izan gabe.

Bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen **%8ak ez du bere gain hartzen lortutako akordioaren ardura**, eta %3ak auzibidera jotzen du; %1,25ak abokatuengana jotzen du, eta %3,75ak 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 %26,6k (%13,1 gizonak eta %13,5 emakumeak) bitartekaritzari esker **akordio onargarriak lortu dituztela eta jarrerak hurbildu** dituztela. Ondoren, %30ak planteatutako gatazkari buruzko **informazioa eta orientazioa** jaso duela adierazten du (%15 gizonak eta %15 emakumeak). Esku-hartze maila honetan artatutako pertsonen %19ak (gizonen %7,4ak eta emakumeen %11,6ak) nabarmendu du prozesuak balio izan diola **egoeraz jabetzeko eta egoeraz arduratzeko**, eta norberaren bizitzaren gidaritza hartzeak sortzen duen gogobetetasuna azpimarratu du, baita gatazka-egoera batean ere, eta erabaki adostuen bidez konpontzeko gaitasuna duela. Jarraipen-fase honetan artatutako pertsonen %10ak (%5,2 gizonak eta %4,8 emakumeak) adierazi du bitartekaritzak **komunikazio-kanalak berrezartzen lagundu** diola, horretarako giro egokia sortuz, eta beste %6ak (%3 gizonak eta %3 emakumeak) azpimarratu du bitartekaritza-prozesuak ekarri dien **aurrezpen ekonomikoa**, baita **denboran ere aurreztu** dutela. Pertsonen %3,5ak uste du bitartekaritza parte-hartzaileen arteko **tentsio-mailak murrizten** laguntzen duen espazioa dela. Gainerako %5,2ak beste onura batzuei buruzkoa da, hala nola bitartekariak akordioak hartzean duten neutraltasuna eta inpartzialtasuna, prozesu honetan lagunduta sentitzeak sortzen dien lasaitasuna eta prozesua prozedura burokratiko baten parte gisa hartzen duten pertsonak.



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

- *Bitartekaritzak gure etorkizunean zentratzeko espazioa ekaini zigun, une horrek eskatzen duen sentikortasunarekin.*
- *Bitartekaritza prozesuak etorkizuna kudeatzeko lasaitasuna eta baretasuna eskaini zigun.*
- *Familiaren kudeaketa hobetzen lagundu zigun, baita kide guztien arteko komunikazioa ere.*
- *Gauzak argi eta idatziz uzten lagundu zigun bitartekaritzak, etorkizunean sor daitezkeen marruskadurak saihesteko.*
- *Egoera latz bat, gauzak beste modu batean egoteko aukera bihurtzeko modua azpimarratuko nuke, eta gainera, norberaren beharrianak errespetatuz eta, batez ere, gure seme-alaben beharrianak.*
- *Berriro ere konfiantza izan dugu bitartekaritzan, oso gai delikatuak errespetuz lantzeko espazio segurua delako, eta gure artean entzutea ahalbidetzen duelako.*

- *Hausnartzen eta berriz aztertzen laguntzen duen prozesua da, eta iritziz aldatzeko aukera ematen du.*
- *Entzuna sentitu nintzen eta lasaitasun handia sentitu nuen, eta horrek presiorik gabe erabakiak hartzea errazten du.*

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. Aurtan, bitartekaritzan arreta jaso duten familien **%30,2**rekin bestelako zerbitzuekin koordinazio lana egin da.

2024an bitartekaritza prozesuetatik egin den sare lana, %38,2 Oinarrizko Gizarte-Zerbitzuekin koordinatu da. Lan hori, hasiera batean, alderdiek bitartekaritza-prozesua hastea adosten dutenean edo bitartekaritza-prozesuan zehar egiten da. Kasu batzuetan, jakinarazpen bat ezarri da telefonoz, beste batzuetan e-mailez eta baita aurrez aurre ere, familiak EISEko taldeek laguntzen dituztenean. Era berean, bitartekaritza adostasun batekin amaitu ondoren, aldeek akordioarekin Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzen dute profesionalari jakinarazteko.

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 %20 izan da.

Urte honetan, kasuen %12,2an, sare-lana eta koordinazioa egin da Familiantzako Arreta Terapeutikoko Zerbitzuarekin, Lagungo Familia Orientazioko Zentroak kudeatzen duenarekin.

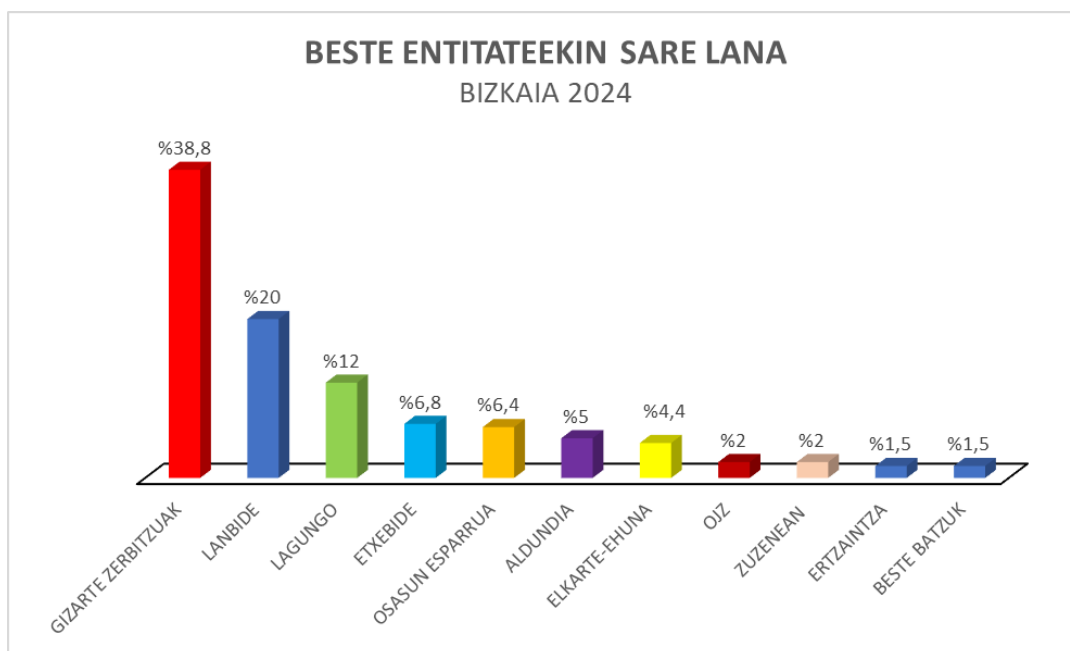
Aurten, Etxebiderekin koordinatuta lan egin da kasuen %6,8an, eta Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batzuekin koordinatuta, esaterako, Zuzenean zerbitzuarekin, bitartekaritza prozesuen %2an.

Familien %6,4arekin osasun arloko profesionalekin egin da sare lana: %3,4 eremu publikoko profesionalak dira eta %3 eremu pribatukoak (psikologiako profesionalak, hain zuzen ere).

Bizkaiko Foru Aldundiko gizarte zerbitzuekin bitartekaritza prozesuen %5arekin koordinatuta egin da lan eta hirugarren sektoreko elkarteekin, prozesuen %4,4arekin.

%2 Orientazio Juridikoko Zerbitzura (OJZ) bideratu dira, bitartekaritza akordioaren izapidetze judizialerako doako justiziarako eskubidearen aukerari buruz informatzeko.

Azkenik, kasuen % 1,5ean Ertzaintzarekin koordinatuta egin da lan eta bitartekaritzen %0,5ean orientazioa eta informazioa eskaini zaie Bizkaiko ikastetxe batzuei, eta ehuneko berarekin Alokabideri eta finantza-erakundeei.





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

URTEKO MEMORIA GIPUZKOA 2024	ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
			GIZON	EMAKUME
1) TELEFONUZ ETA AURREZ AURREKO ARRETA		3129	989	2140
			3129	

2) BITARTEKARITZA			838	
	472	1719	385	453
BIKOTE GATAZKAK	400	1525	329	379
FAMILIA GATAZKAK	72	194	54	73
Artatutako profesionalak			2	1

AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK					335			
	231		366		139		196	
	202	29	324	42	122	37	171	25
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	150	24	228	33	87	13	123	22
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMILIA GATAZKAK	52	5	96	9	35	4	47	3
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	0	0	0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0	0	0	1	0

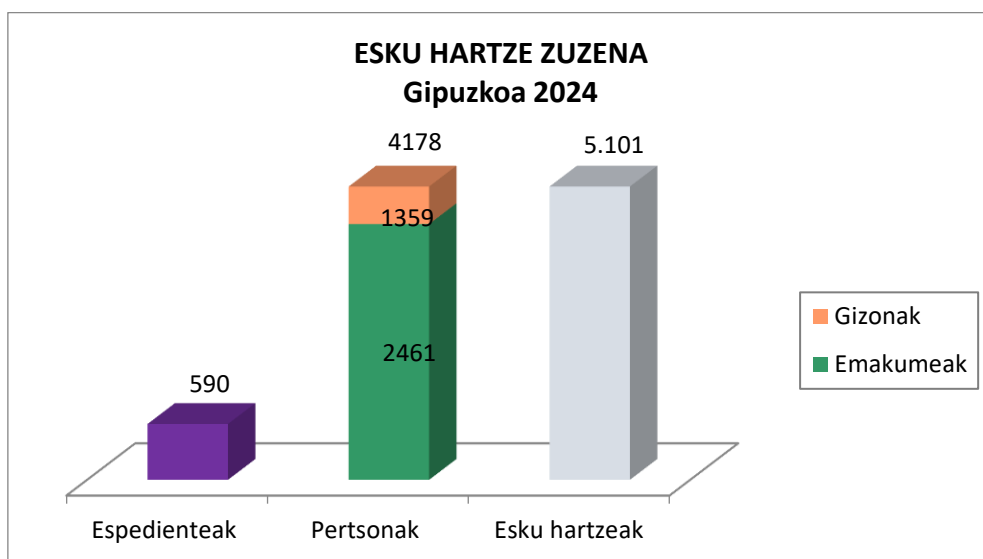
BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK					503			
	241		1353		246		257	
	219	22	1219	134	221	25	232	25
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	205	21	1141	123	2025	24	210	24
Espediente berriak	178	18	1059	107	178	19	183	18
Espediente burutugabekoak	27	3	82	16	27	3	27	3
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	2	0	3
FAMILIA GATAZKAK	14	1	78	1	14	1	22	1
Espediente berriak	10	1	63	1	11	1	14	1
Espediente burutugabekoak	4	0	15	0	3	0	8	0
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	0	0	0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0	2	0	0	0

3) JARRAIPENA					211			
	118		223		101		110	
	109	9	205	18	94	7	102	8
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	102	9	186	18	86	7	94	8
FAMILIA GATAZKAK	7	0	19	0	8	0	8	0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0	0	0	0	0
					1475		2703	
GUZTIAK	590		5101		4178			

Aurreko taulan, Gipuzkoako Egoitzan 2024. 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 4.178 pertsona artatu dira zuzenean, hauetatik 1.475 gizonak eta 2.703 emakumeak izanik. Gipuzkoako egoitzetan artatutako familiei dagozkien espedienteak, guztira, 590 izan dira eta espediente hauetan egindako esku-hartzeak berriz 5.101 izatera iritsi dira.

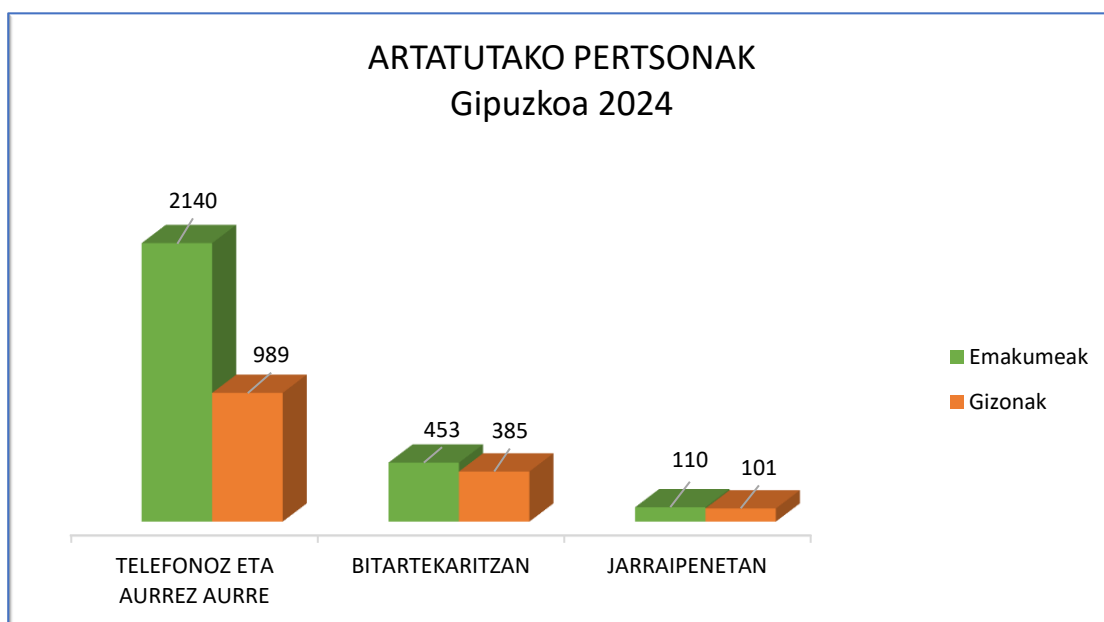


Jarraian, Gipuzkoako Bitartekaritza egoitzetan pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan esku-hartzean eta jarraipenetan.

VII.1. D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK

2024. urtean zehar, parte-hartze maila ezberdinetan, guztira, 4.178 pertsona artatu dira, 5.101 izanik eginiko esku-hartzeak.

Aurreko datuetan oinarrituz, telefono bidez edo aurrez aurre artatu diren pertsonak, 3.129 izan dira guztira, bitartekaritzan egindako esku-hartzeetan, berriz, 838 pertsona artatu dira eta jarraipenetan, 211 pertsona.



Lehen esku-hartze maila horretan, hau da, telefonoz eta/edo aurrez aurre artatutako 3.129 pertsona horietatik, 989 gizonak izan dira eta 2.140 emakumeak. Beste behin ere, egiaztatu da, emakumeak direla lehen maila horretan, Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekiko interes handiagoa erakusten dutenak, eta gehien hurbiltzen direnak.

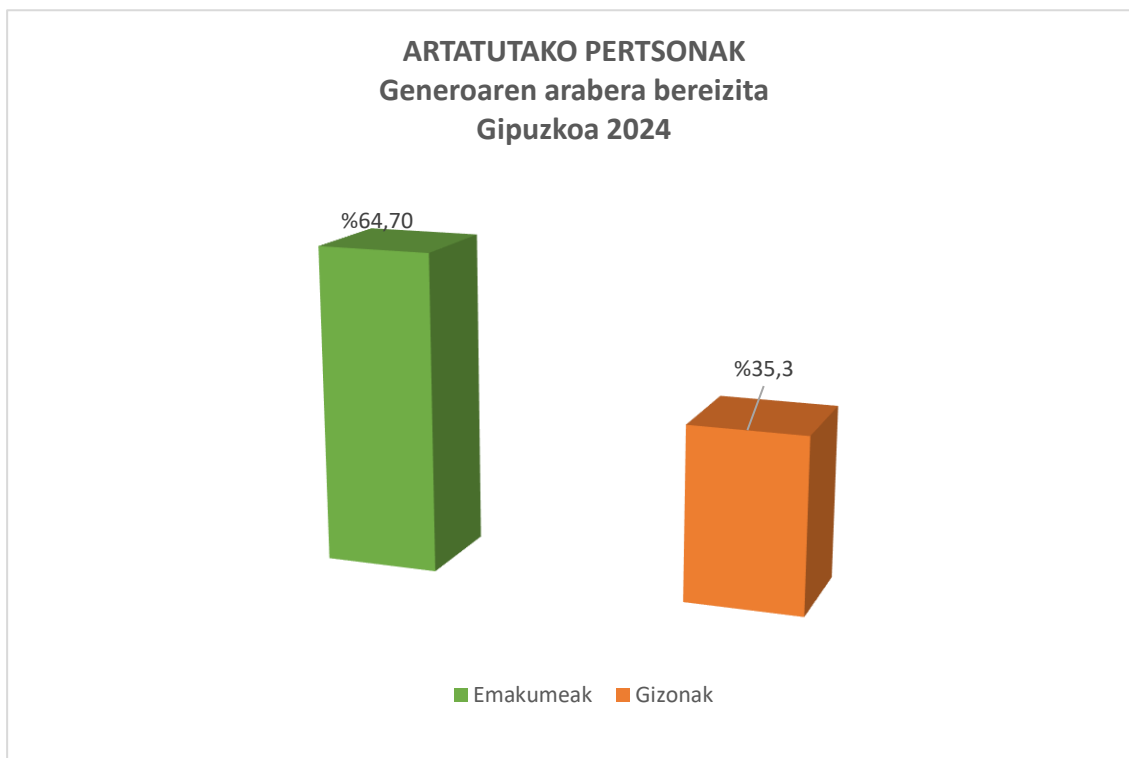
Bitartekaritzan egindako esku-hartzeari dagokionez, alde batetik, aurre bitartekaritzako espedienteak eta, bestetik, bitartekaritza-prozesuak bereizten dira.

Aurre bitartekaritza espedienteetan, 335 pertsona artatu dira guztira, 139 gizon eta 196 emakume; emakume profesional bat barne.

Landu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, guztira, 503 pertsona hartu dute parte; hauetatik, 246, gizonak izan dira, eta 257, emakumeak. Esku-hartze maila honetan, adingabeko hiru alaba eta bi seme artatu dira, baita bi profesional ere.

Jarraipen faseari dagokionez, 211 pertsona artatu dira guztira; horietatik 101 gizonak izan dira eta 110 emakumeak.

Laburbilduz, generoari dagokionez, eta hurrengo grafikoan ikusi daitekeen bezala, 2024. urtean, FBZak esku-hartzearen hiru mailetan artatu dituen pertsonetatik %64,7 emakumeak eta %35,3 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 erlazionatutako 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, 3.129 pertsona artatu dira, hauetatik, 2.140 emakumeak izan dira eta 989 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 tipologia, aldiz, honako hauek ezberdintzen dira:

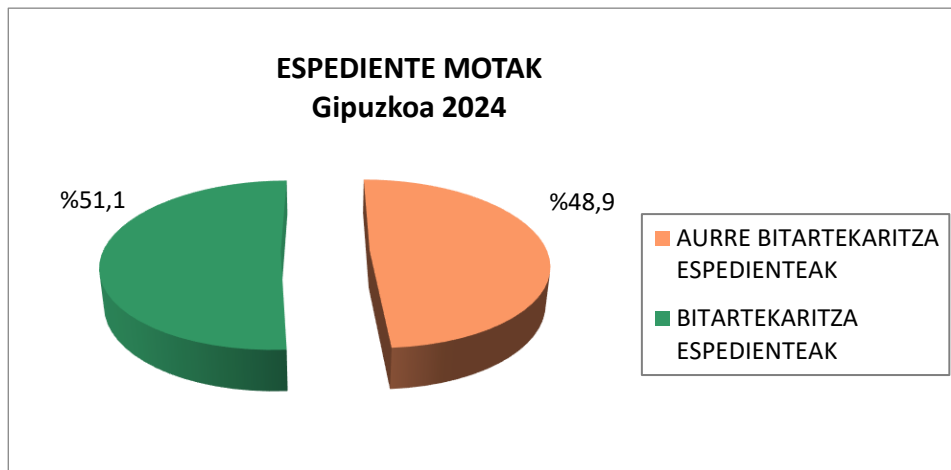
- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak eta
- Bestelako familia gatazkak, (atal orokorrean deskribatu den moduan).

2024. URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	ESPEDIENTE KOPURUA GIPUZKOAN	
AURRE BITARTEKARITZA	231	
	DONOSTIA 202	TOLOSA 29
BITARTEKARITZA PROZESU ESPEDIENTEAK	241	
	DONOSTIA 219	TOLOSA 22
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	118	
	DONOSTIA 109	TOLOSA 9
ESPEDIENTEAK	530	60
DENETARA	590	

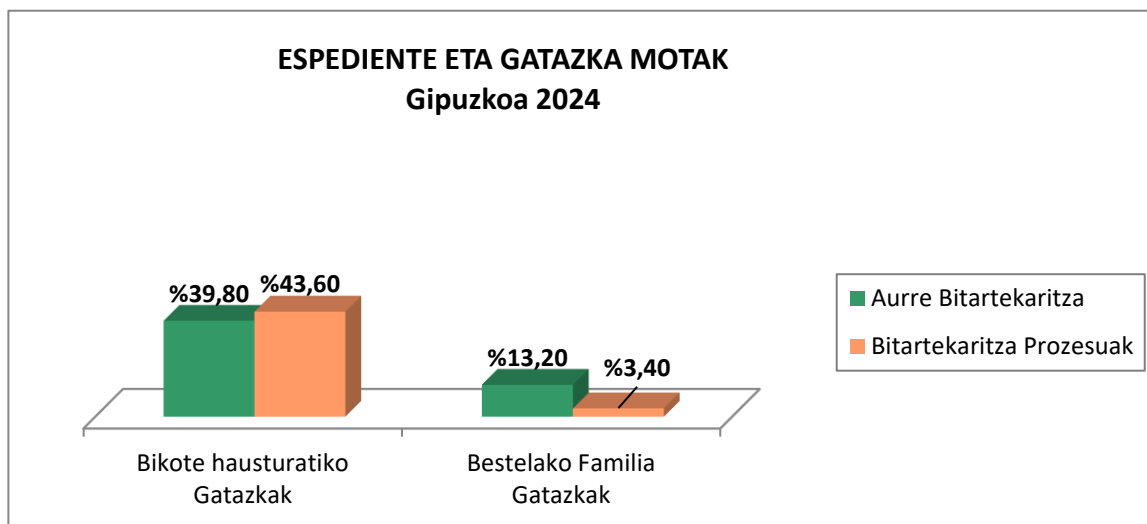
Taula honetan jasotako datuek erakusten dutenez, bitartekaritzan egindako lanak, jarraipen espedienteak aparte (118), 590 espediente sortu ditu guztira: 241 bitartekaritza prozesukoak izan dira, hau da, guztiaren %451,1a, eta 231 aurre-bitartekaritzakoak, gainerako %48,9, hain zuzen ere.

Aipatutako taulan, **Tolosan** zuzenean eskainitako zerbitzuei buruzko datuak ere ikus daitezke. Azaroan, zerbitzu hau martxan jarri zeneko 4. urteurrena bete zen eta 2024a izan da, osorik bete duen hirugarren urtea.

Denetara, 51 espediente landu dira Tolosan 2024. urtean: Aurre Bitartekaritzako 29, 42 pertsona parte hartu dutelarik (17 gizonezko eta 25 emakumezko); Bitartekaritza 22 espediente, 50 pertsona parte hartuz (25 emakumezko eta 25 gizonezko, eta 9 jarraipen espediente (15 pertsonetatik, 7 gizonezko eta 8 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 %83,4a bikote hausturaren kasuei dagokie eta gainerako familia gatazkek artatutako kasuen %16,6a dira.



2024. urtean zehar, 8 espediente landu dira **ON LINE** moduan, bideokonferentziaren bidez. Hauetatik, 5 aurre bitartekaritza moduan (Familia gatazka arloan) eta beste 3ak bitartekaritza espediente moduan.

Bitartekaritza prozesua ON LINE hasteko arrazoiak, erabiltzaileetako baten bizitokia urruti egotearena izan da, orohar.

Dena den, aurrez aurreko saioak nagusi dira eta, prozesuren bat on-line hasi dute erabiltzaile batzuk, posible izan denean, aurrez aurre egiteko aukera probestu dute.

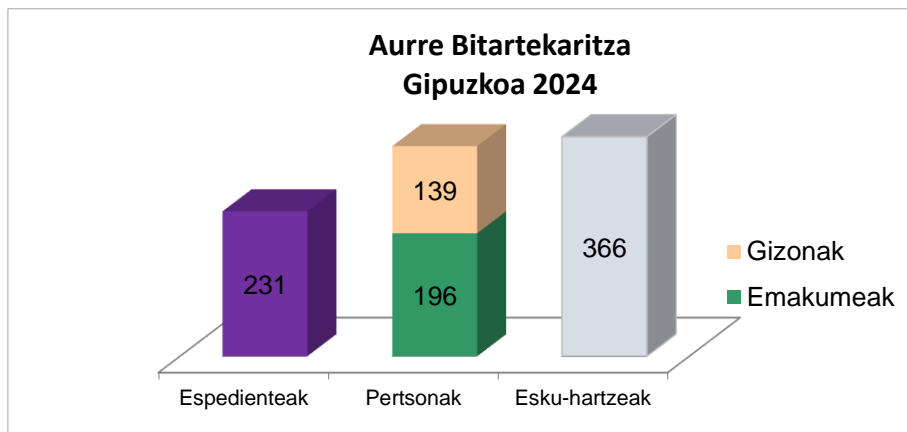
VII.1.D.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

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. Eskainitako informazio hau, egoera bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera da eta beti bitartekaritzaren ikuspuntutik landutakoa izango da.

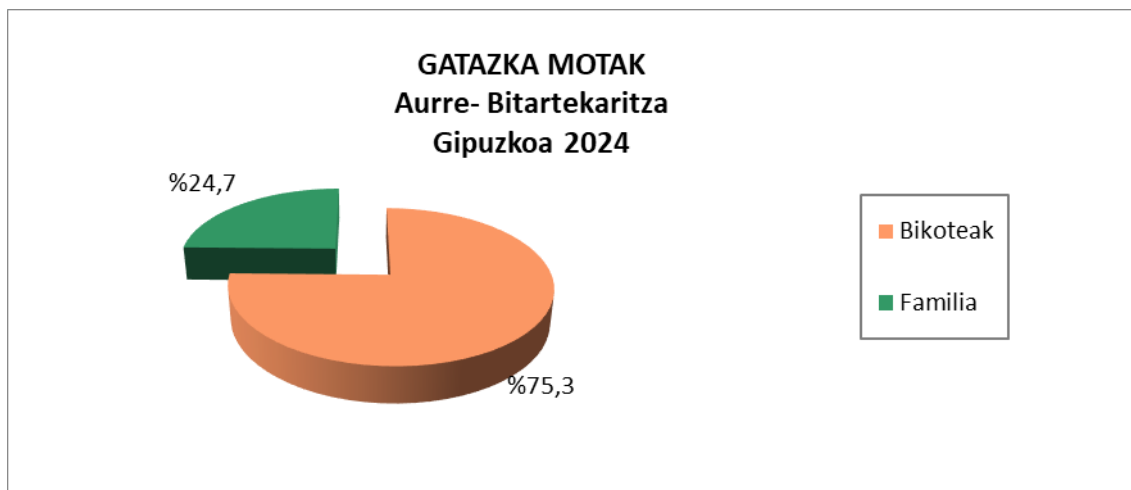
Kasu batzuetan, bitartekaritzari buruz interesa adierazi duen pertsonak horrela eskatuta, etorri ez den pertsonari informazio-gutun bat bidaltzen zaio, bertan hitzordua eskatu duen pertsonak elkarriketarako duen desioa helarazten da eta informazio-saio baterako gonbidapena luzatzen zaio.

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.

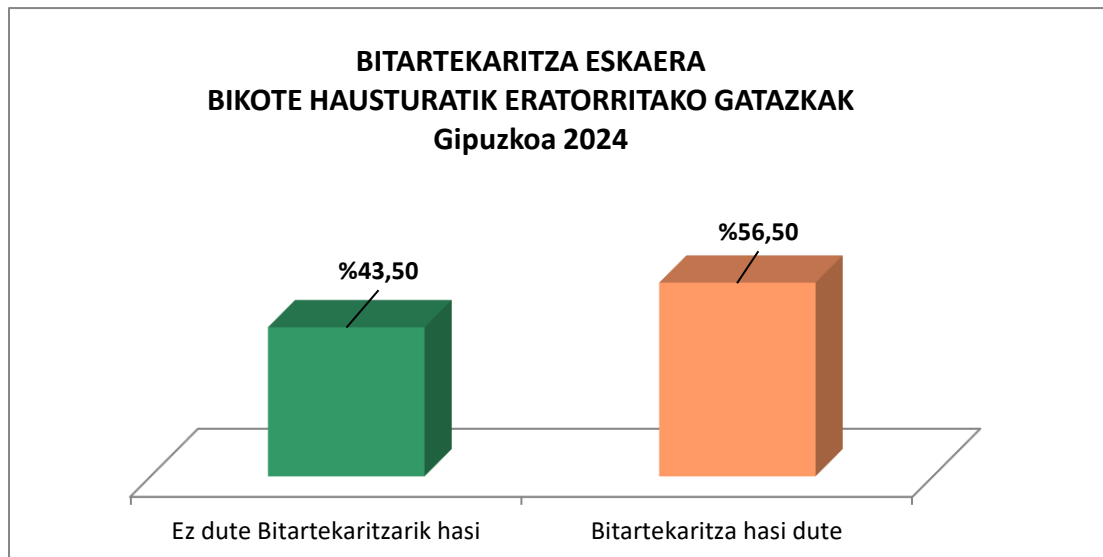
2024. urtean zehar, guztira, 231 aurre bitartekaritza espediente landu dira eta 335 pertsona hartu dute parte, 139 gizon eta 196 emakume, emakume profesional bat barne. Guztira, 366 esku-hartze burutu dira.



231 aurre bitartekaritza espedienteetatik, 174 bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie, hau da, aurre bitartekaritza guztien %75,3; aldiz, 57 bestelako familia gatazkei dagozkie, hau da, gainerako %24,7.

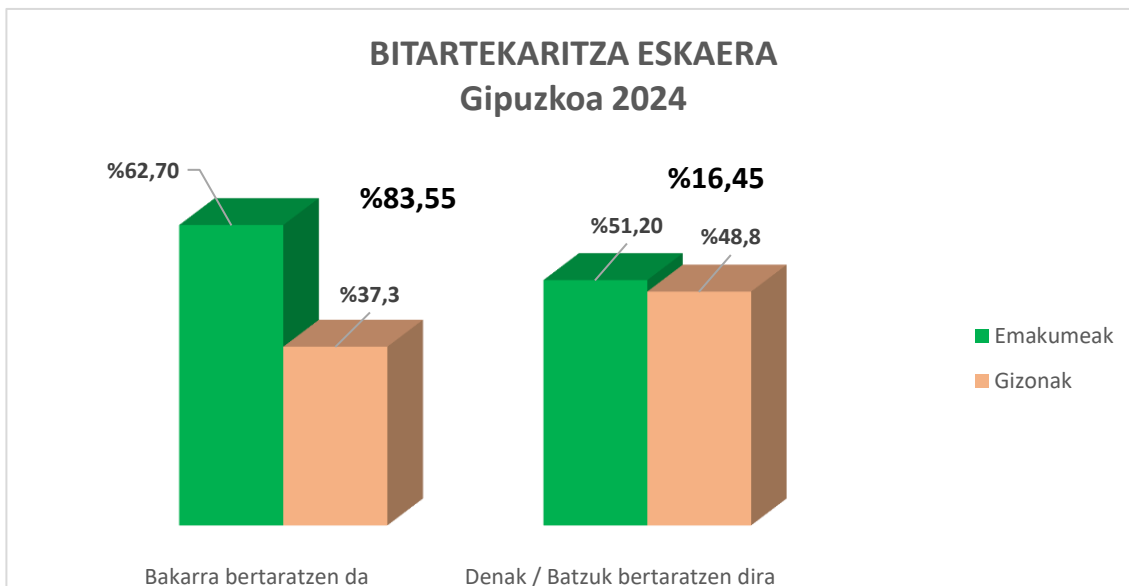


Bikote hausturatik eratorritako gatazken tipologiari dagokionez, bitartekaritza eskaera guztietatik, %56,5ak bitartekaritza prozesua hasi du eta gainerako %43,5ak, berriz, ez du prozesurik hasi, zerbitzuaren aldetik esku-hartzea amaituz. Bitartekaritza prozesua hasten ez duten eskaera hauek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira.



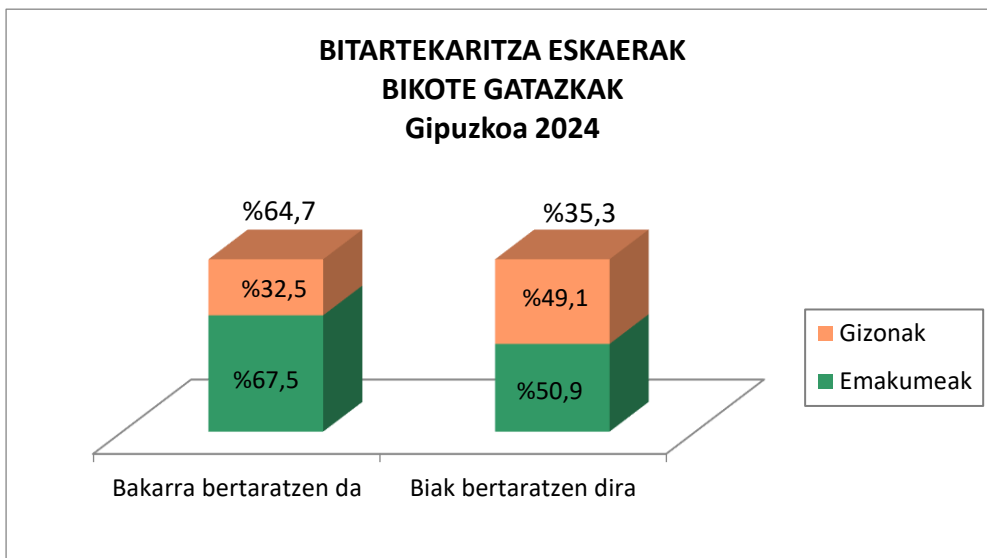
2024. urtean ireki diren aurre bitartekaritza espedienteetan, hau da, %83,55 kasuetan, alderdietako bat soilik etorri da bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera. Hori dela eta, gatazkan inplikaturako beste pertsonak edo alderdiek parte hartu ez dutenez, ezin izan da bitartekaritza prozesurik hasi. Hitzordu informatibora bakarrik etorri diren pertsonen artean, %62,7 emakumeak izan dira, eta %37,3 gizonak.

Bestetik, aurre bitartekaritzen gainerako %16,45an, bi alderdiak edo hainbat alderdi FBZra etorri ondoren, ez da posible izan bitartekaritza prozesuari hasiera ematea, une horretan, pertsona batzuk ez zeudelako (familia gatazka kasuetan), edo alderdietako batek prozesua hasteko borondaterik edo interesik izan ez duelako. Pertsona hauen %51,2 emakumeak izan dira, eta %48,8, gizonak.



Bikote hausturatik eratorritako informazio eskaeretan, bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez dutenen kasuan, aurre bitartekaritza espediente hauen %67,24, 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, %21,84 gizonak izan dira eta %45,4 emakumeak. Emakumeak dira banaka zerbitzura gehien hurbiltzen direnak.

Bestalde, kasuen %32,76an gatazkaren protagonista guztiak hitzordu informatibora etorri diren arren, ez da prozesurik hasi, une horretan bi alderdiek horretarako borondaterik espresuki adierazi ez dutelako. Pertsona hauetatik %50,88 gizonak izan dira, eta beste %49,12 emakumeak.



Familia gatazken kasuan, bitartekaritzari buruzko informazio eskaera egin, baina bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez duten aurre bitartekaritza espediente horiei dagokionez, %94,7an pertsona bakarra edo gatazkaren alderdietako bat soilik etorri da informazioa eskatzera. Pertsona hauetatik, %55,26 emakumeak izan dira eta %44,74 gizonak.

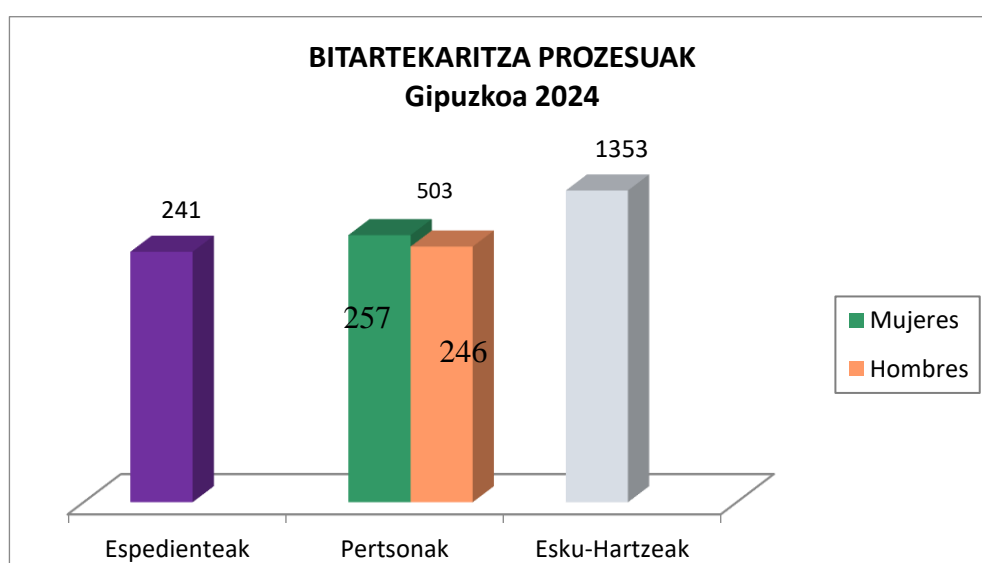
Hala ere, kasuen %5,3an gatazka duten familia bereko hainbat pertsonak informazio saioa izan arren, familia horretako beste pertsonak prozesuarekiko interesik ez adieraztea gerta daiteke, edo bertaratutako alderdi guztiek une horretan bitartekaritza horretarako borondaterik espresuki adierazi ez izatea. Pertsona horietatik, %57,1 emakumeak izan dira eta %42,9 gizonak.

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

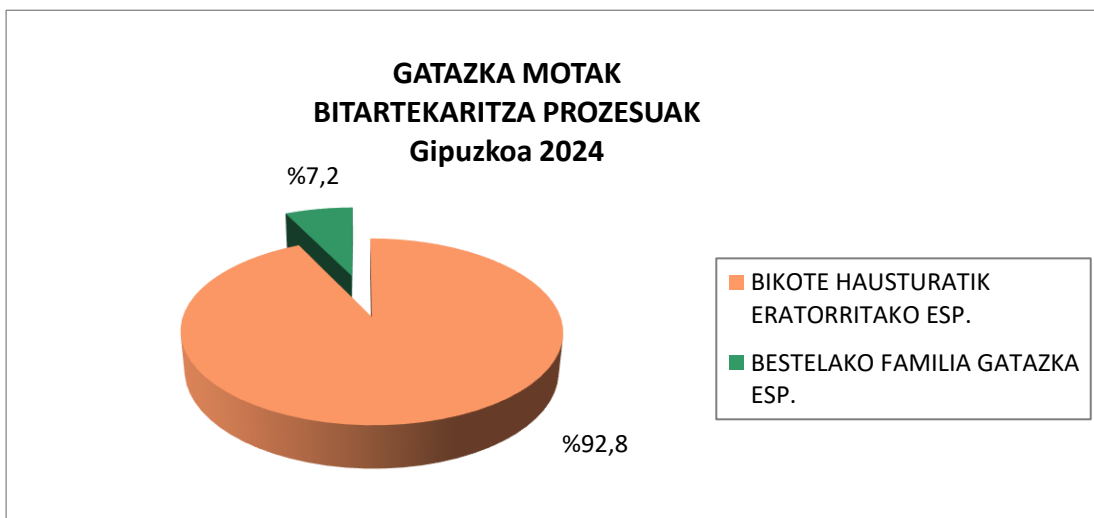
Beharrezko informazio-saioak egin ondoren, eta protagonista diren pertsona partaideek horrela erabaki ostean, bitartekaritza prozesuari hasiera ematen zaio hasierako aktaren irakurketa eta partehartzaile nahiz bitartekariaren sinadurarekin.

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

Esku-hartze maila honetan, 2024. urtean zehar, guztira, 241 espediente landu dira eta 503 pertsona, 257 emakumeak eta 246 gizonak. Gainera, gizonetako bi profesional artatu dira. Guztira, 1.353 esku-hartze burutu dira.

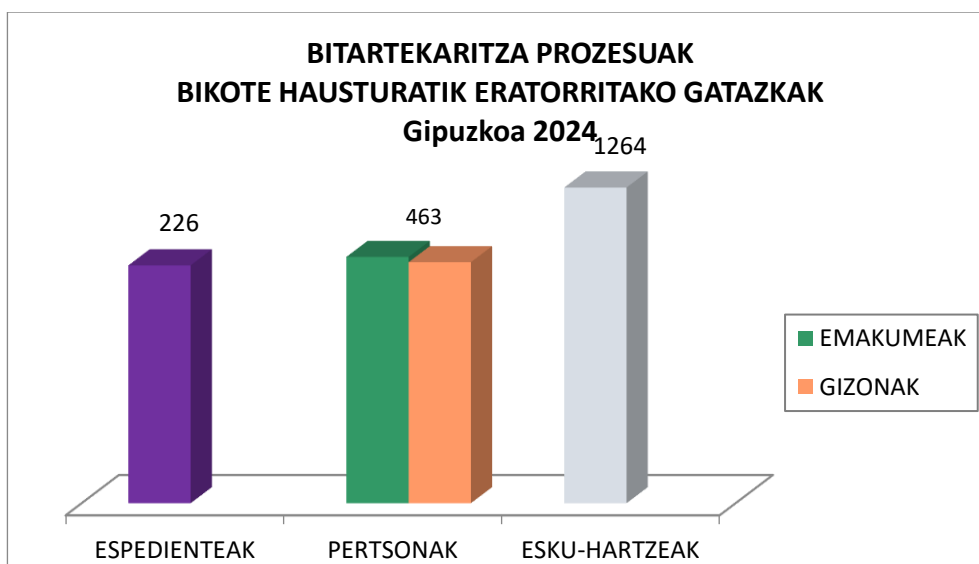


Guztira landu diren 241 bitartekaritza espedienteetatik, 226 bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak izan dira, hau da kasuen %92,8, eta gainerako 15 espedienteek, hau da %7,2, bestelako familia gatazkak izan dituzte oinarri.



BIKOTE HAUSTURA EGOERETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Arlo honetan, aurretik aipatu den bezala, landutako 241 espedienteetatik, 226 bikote haustura egoerei dagozkie. Kasu hauetan 463 pertsonekin egin da lana, hauetatik, 229 gizonak eta 234 emakumeak izan dira, 1.264 esku-hartzeetan.

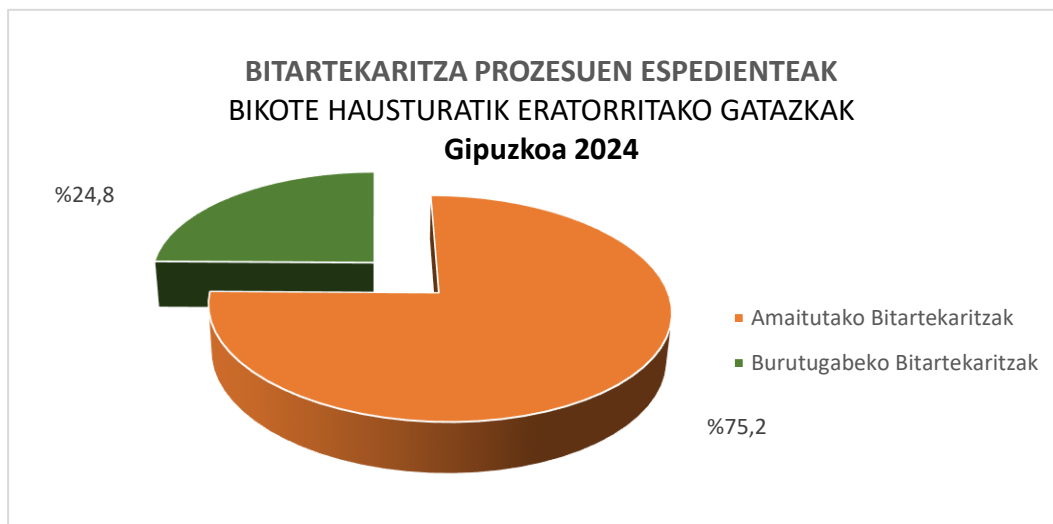




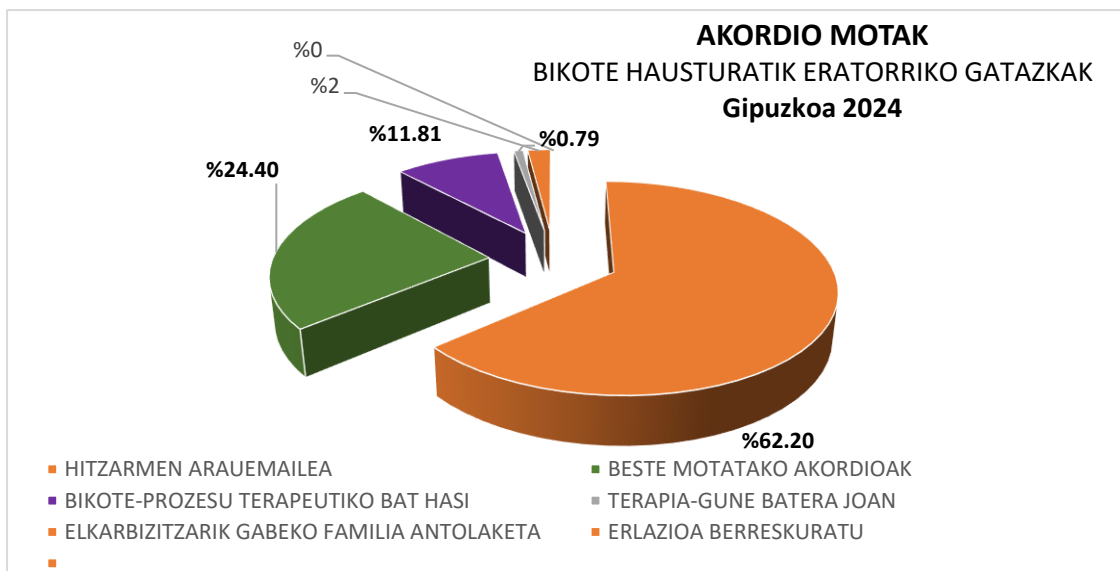
FBZ – GIPUZKOA 2024 – BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	226
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	643
		229 234
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa (1.013 saio)	1.264
		5,9
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	170
	AKORDIOAK	131
	<ul style="list-style-type: none"> HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK 	84
	<ul style="list-style-type: none"> BESTELAKO AKORDIOAK 	32
	<ul style="list-style-type: none"> ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA 	2
	<ul style="list-style-type: none"> LAGUNGORAKO BIDERAKETA 	12
	<ul style="list-style-type: none"> BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA 	1
	<ul style="list-style-type: none"> BIKOTEA BERRESKURATZEA 	0
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	39
	BIDERA EZINA	0
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	56

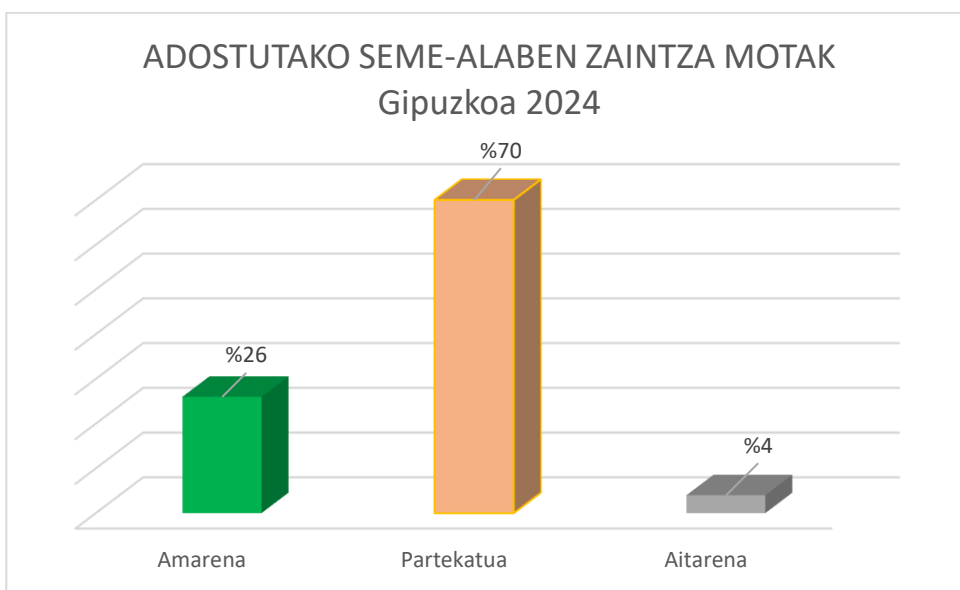
2024. urtean zehar, bikote hausturei lotutako 170 bitartekaritza prozesu amaitutzat eman dira (%75,2) eta 56 (%24,8), zabalik geratu dira 2025. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa 5,9koa izan da.



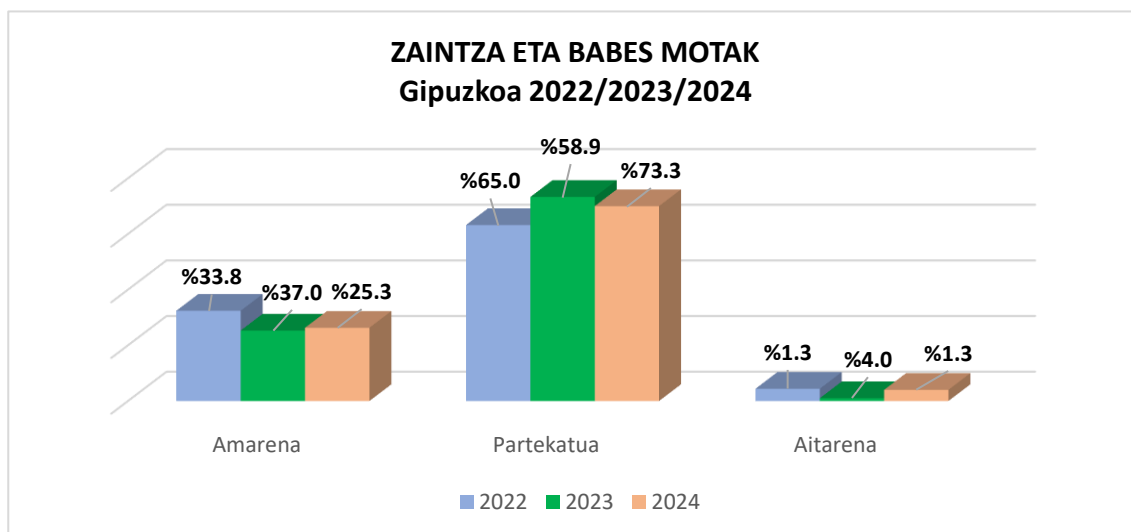
Guztira, akordioekin amaitu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, bikoteen %62,2ak beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu; %24,4ak, azaldutako gatazkaren inguruko bestelako akordio motak lortu ditu, kasu bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera; %9,16ak Lagungo Fundazioak kudeatzen duen laguntza terapeutikoko programa bat hasia hitzartu dute eta 0,8ak terapia-gune batera joatea hitzartu dute. Gainerako, %2a, elkarbizitzarik gabeko familia antolaketa adostu dute.



Bikote hausturaren ondoren familia antolaketa berregituratzeko lortutako akordioei dagokienez, %70ak aitaren eta amaren artean partekatutako zaintza eta babesa adostu du. Bestalde, %26ak bikoteek seme-alaben zaintza eta babesa amak izatea adostu du eta beste %4ak, aldiz, aitarena.



Amari esleitutako zaintzak, 2022a arte (%32,4a), beheranzko joera erakutsi arren, 2024ean (%33,8a)ra igo izan ziren. Aitaren zaintzari dagokionez, goranzko joera txikia ikusten dugu, eta 2024an % 3,8ra iritsi da. Beraz, aurten banakako zaintzaren ereduak nabarmen egin du gora.

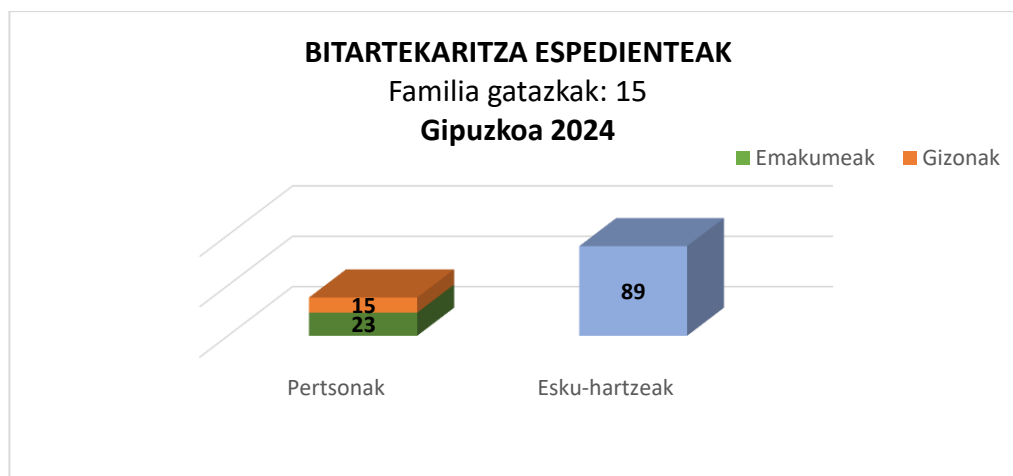


Etorkizuneko familia-antolamenduari buruzko akordioetara iritsiz, bitartekaritza amaitu duten bikoteei dagokienez, kasuen %95,24ak adin gabeko seme-alabak dituzten familiak dira, kasuen %2,38ak adin nagusiko seme-alabak dituzten familiak dira, eta %2,38ak seme-alaba gabeko familiak dira. Prozesu horietan, 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

2024. urtean zehar, Gipuzkoan landu diren 15 bitartekaritza espedienteek, bikote hausturatik eratorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazken inguruan izan dute oinarri. Espediente hauei dagokienez, 89 esku-hartze egin dira familia hauetako 38 pertsonekin, horietatik 15 gizon eta 23 emakume.



FBZ – GIPUZKOA 2024 – FAMILIA

ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	15
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	38
		15 23
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	89
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak (78 saio)	6
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	13
	AKORDIOAK	10
	• AKORDIOAK	6
	• LAGUNGO FUNDAZIOAK KUDEATZEN DUEN LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMARA BIDERATZEA	4
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	2
	BIDERA EZINA	1
ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	2	

Gatazka mota honetan landu diren 15 espedienteetatik, 2024. urtean zehar, 13 amaitu dira, eta beste 2 zabalik geratu dira 2025. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako espedienteen saioen batez bestekoa 6koa izan da.

Amaitutako 13 espediente hauetatik, %76,92tan lortu zuten familiek akordioa.

JARRAIPEN ESPEDIENTE GUZTIAK

→ **118**

- *FBZaren EKIMENEZ*

✓ Informazioa lortu da	88
✓ Ez da informaziorik lortu	4

92

- *PARTE HARTZAILEEN EKIMENEZ*

26

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

111
7

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

110
101
211

PROZESUARI DAGOKIONEZ

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

194
29
223

AKORDIOAREN ERABILERA

- Epaia
- Akordio Pribatua
- Auzibidea
- Idazki publikora jaso

%48,6
%47,7
%2,8
%0,9

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

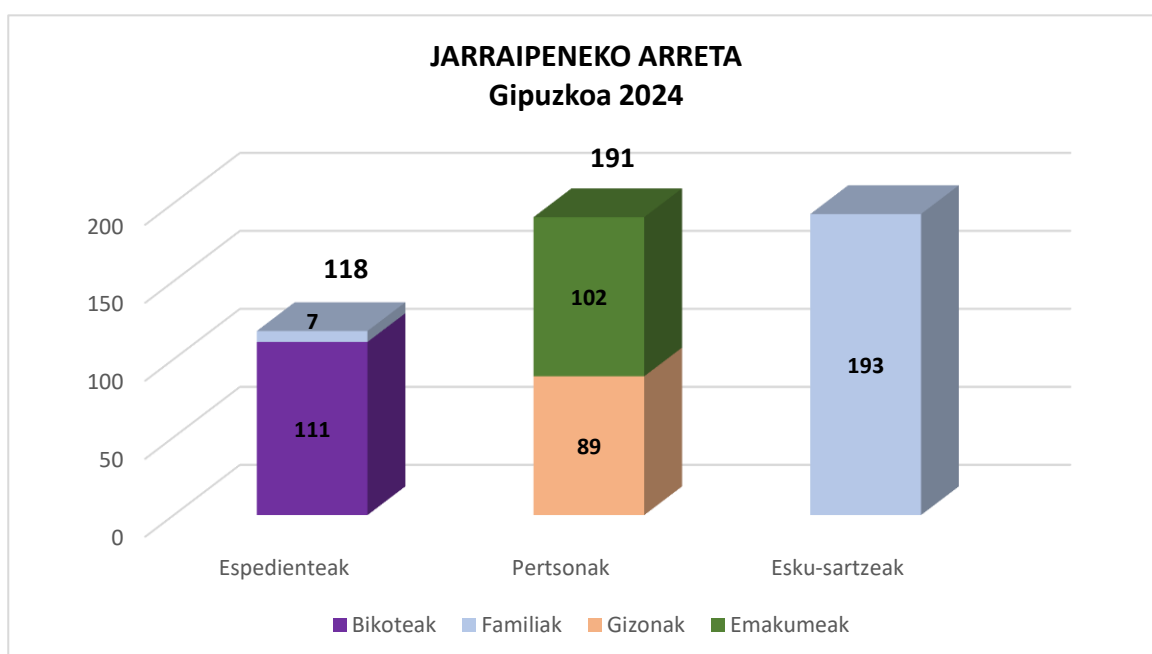
- Akordioez arduratzen dira
- Akordioez ez dira arduratzen

%93
%7

VII.1.D.4.- JARRAIPEN FASEA

Ondoren, 2024.ean landutako jarraipen espedientei buruzko gaiak garatuko dira.

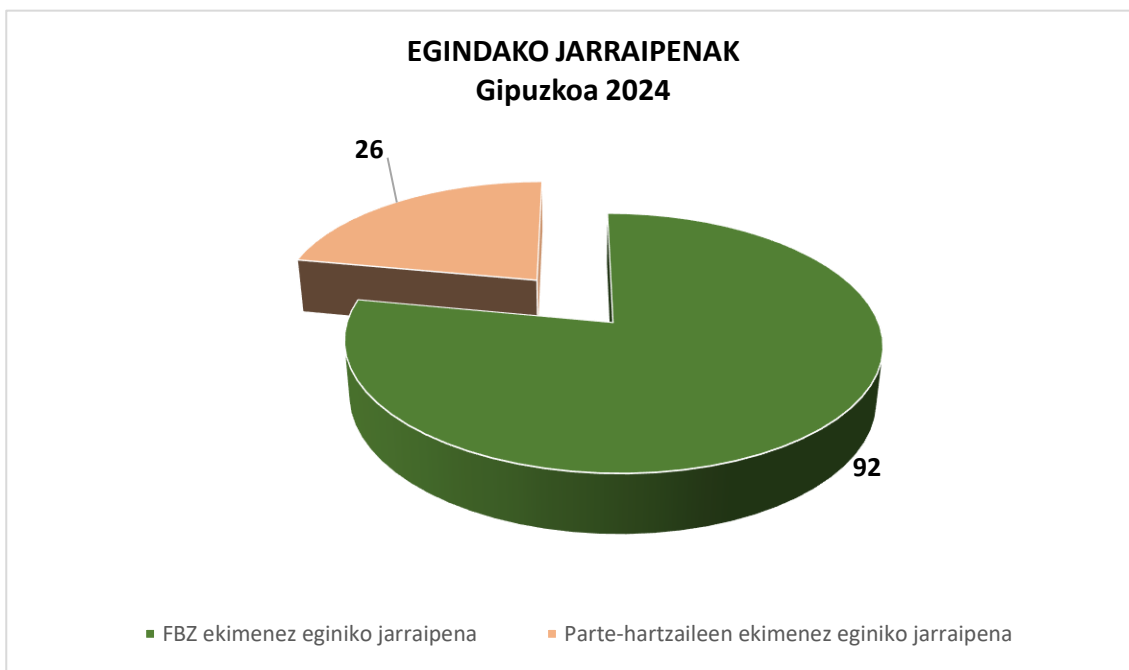
Jarraipen fasean 118 espediente landu dira, hauetariko 111, bikote espedienteak izan dira, eta 7 bestelako familia espedienteak. Guztira, 211 pertsona artatu dira, 193 esku-hartzeetan zehar.



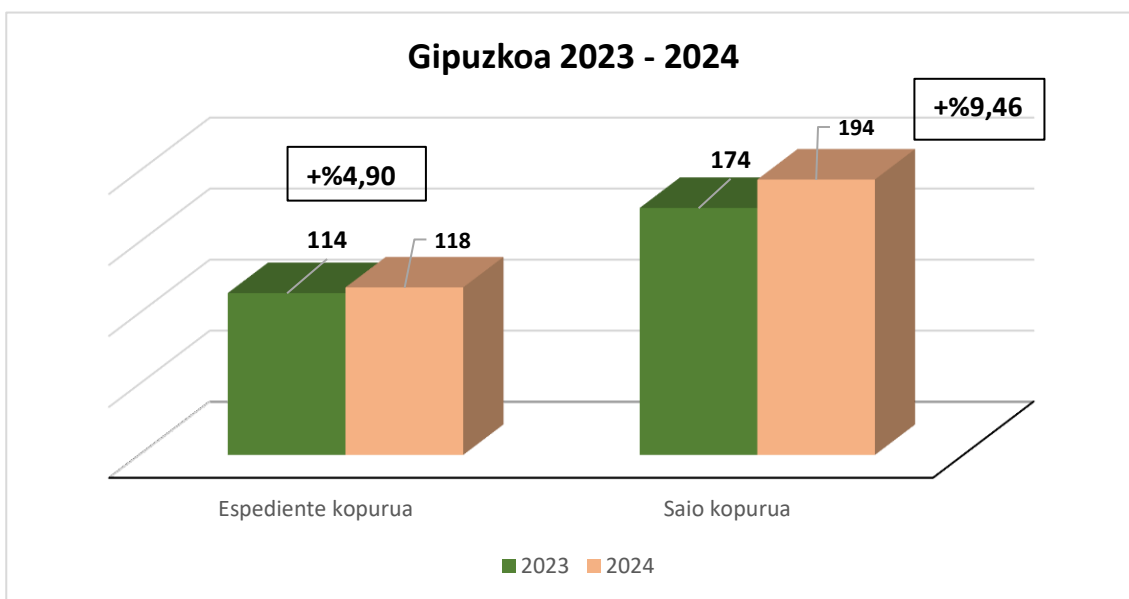
2024. urteko 118 espedientei lotuta, ekimen modu desberdinak bereizten dira

- FBZaren ekimenez: Espediente hauetatik, 92 bitartekaritza taldearen ekimenez egin diren jarraipen espedienteak dira; hauetatik, 88 espedientetan informazioa jaso da eta beste 4 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, 262 espedienteen jarraipenak burutu dira.

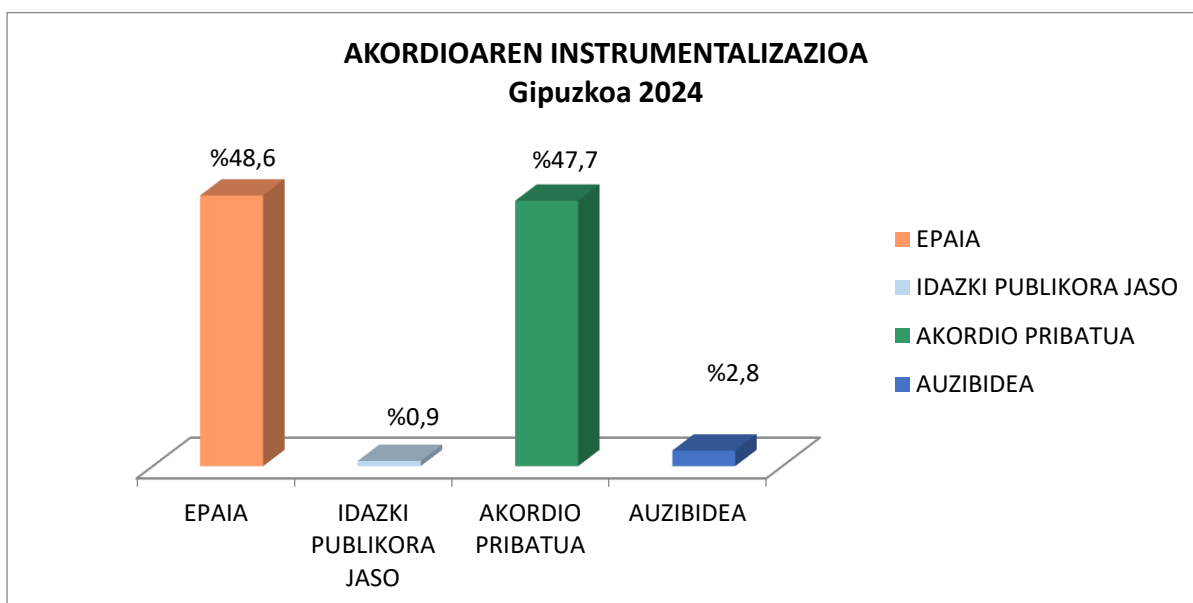


2024. urtean zehar 118 jarraipen espedienteak landu dira, 2023.ean baino 4 gehiago, eta 194 saio sortu dira, iaz baino 20 gehiago. Esku-hartze maila honetan lan gehikuntza nabaria da.



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

- Burututako jarraipenen %48,6an pertsona erabiltzaileek lortutako akordioak epaitegian izapidetu dituzte.
- Burututako beste jarraipenen %47,7an akordioak modu pribatuan mantendu dituzte.
- Egindako jarraipenen %2,8k jakinarazi digute auzibide bat hasi dutela.
- Egindako jarraipenen %0,9k akordioa idazki publiko bihurtu dute.



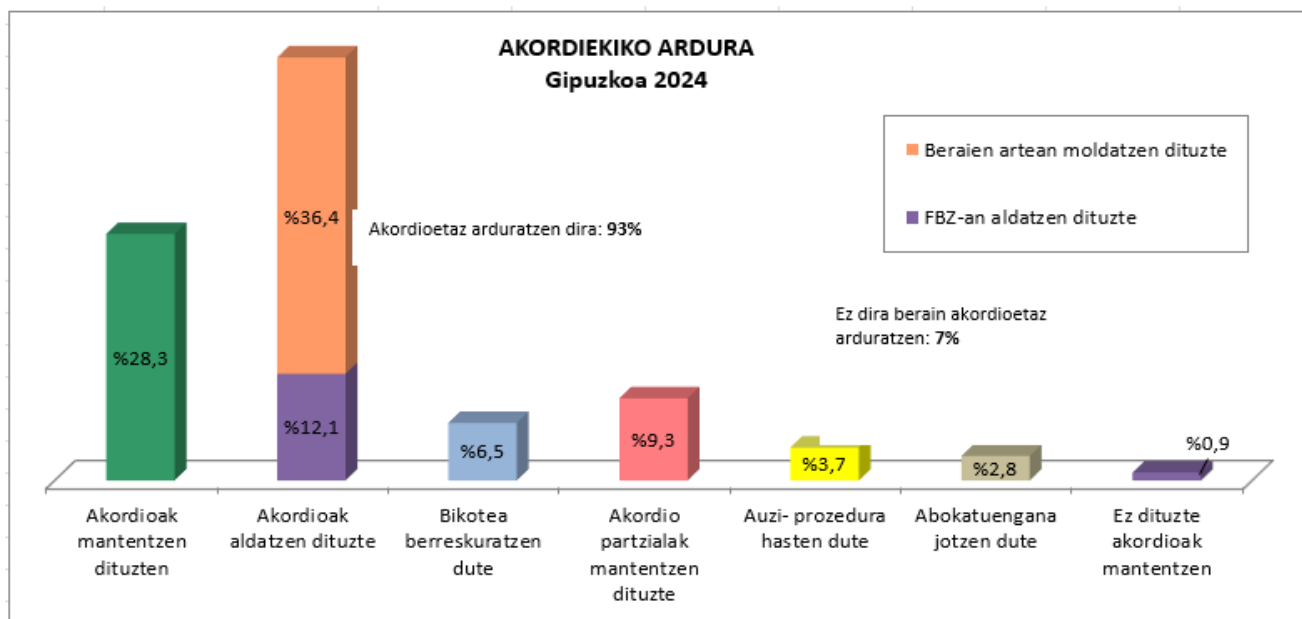
Akordioak denboran zehar aztertuz gero, bitartekaritzak duen eragin pedagogiko eta arduratsua ikus dezakegu, akordioak betetzeari, eta protagonistak, familia egoera berrietara eta familiaren garapenera egokitzeko gaitasunari dagokienez.

Jarraipenetan artatu diren erabiltzaileen **%93a** beraien bitartekaritza prozesuko akordioez arduratu da eta **%7ak** ez du bere gain hartu ardura hau.

Beraien akordioez arduratu diren pertsonetatik:

- %28,3k bitartekaritza prozesuan adostu dituen akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du.
- %48,5ak akordioaren bat aldatzea erabaki du familiaren beharretara edo egoera berrietara egokitzeko. Kasu hauen %36,5ak erabakiak beraien kasa hartu dituzte, eta aldiz, %12,1ak FBZra itzuli da gaiak lantzera.
- %6,5ak bikote harremana berreskuratu du eta elkarrekin bizitzen jarri dira berriz ere.
- Gainerako %9,3ak 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.

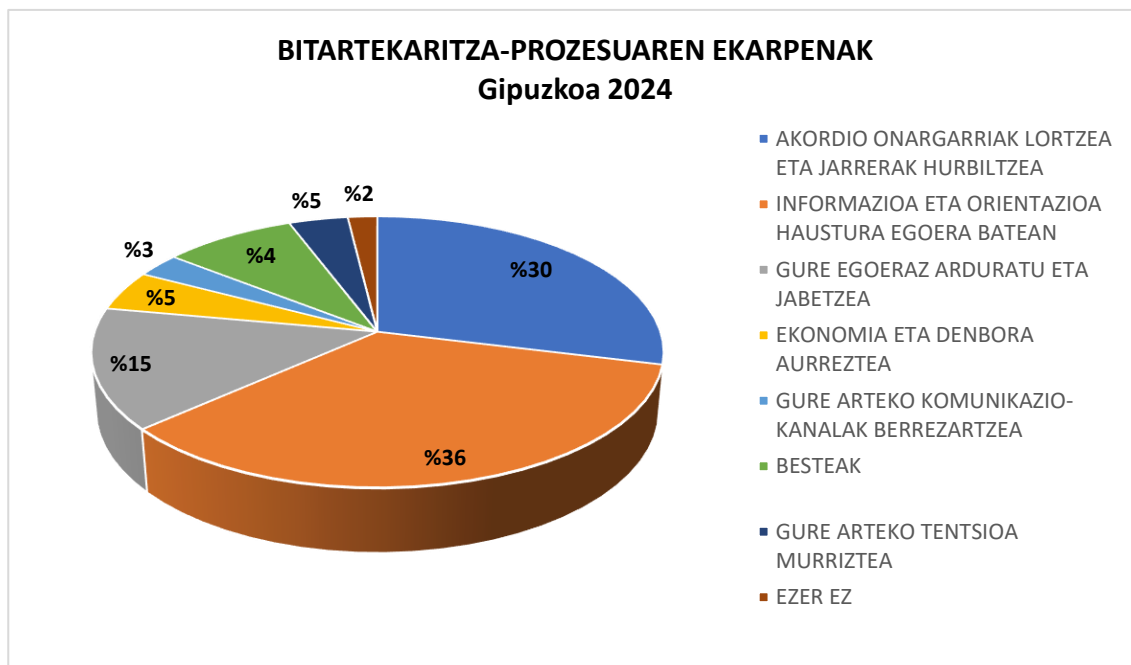
Bere erabakiez arduratu ez zen gainerako %7tik, %2,8ak abokatuengana jo du, eta beste %3,7ak, adostasunik gabeko prozedura hasi du eta beste %0,9ak, adostutakoa ez du betetzen eta ez du eguneratzen.



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

Orokorrean, %36ak uste du, informazio eta orientazioa lortu dutela bizi izan duten haustura egoeran %30ak, bitartekaritzaren bidez akordio onargarriak lortu eta euren arteko jarrerak hurbiltzen lagundu diela onartzen du. Jarraian, %15ak bere egoeraz arduratu eta jabetzeko balio izan zaiela diote, euren erabakiak hartzeko kapaz direlako kontzientziak eragiten duen poza azpimarratuz. %3ak esaten du bere arteko komunikazio-kanalak berreskuratzea lortu dutela. %5ak prozesuak suposatu dien ekonomia eta denbora aurrezpena aipatzen du. %5ak partaideen arteko tentsioa gutxitzea eta gainontzeko %4ak beste onurak aipatzen dituzte, hauen artean: prozesuan lagunduta sentitzeak ematen dien lasaitasuna, gaiak zentratu ahal izatea epaituak sentitu gabe, entzuten zaiela sentitzea beharrak eta interesak espresatzerakoan eta proposamenak erakusterakoan.

Azkenik, gainerako % 2ak uste du bitartekaritzea-prozesuak ez diela ezer ekarri.



Ondoren, 2024. urtean zehar bildu ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu:

- “Gure semearen zaintza kudeatu ahal izan dugu, bere behar bereziak kontutan hartuz”
- Bitartekaritzea gure egoera askatzeko modua izan zen, eta funtzionatzen du, betetzen ari garelako.
- Bestearekin sartu gabe errespetatzen ikasi dugu. Konturatu naiz nire seme-alabak nire erara hezi nahi nituela, eta ezin da.
- Pertsonalki nire arrebei mesede bat egitera joan nintzen eta familia mailan irabazten atera naiz, orain gehiago geratzen gara.



- Informazio-saioaren ondoren galduta sentitu nintzen, eta ez nuen ulertzen zergatik inork ez zigun esaten zer egin behar genuen, baina prozesuaren amaieran konturatu nintzen zaila izan arren, gu gai izan ginela horretarako.
- Gure gain hartzen dugu egoeraren ardura.
- Argiago hitz egiten lagundu zigun, baina pertsonalki ez nuen oso lagungarri sentitu, esku-hartze zehatzagoren bat gustatuko zitzaidalako, eztabaidak entzun eta gelditzeaz gain.
- Urrats guztiak jakiten lagundu zidan, lasaitasun handia eman zidan. Ona, azkarra eta eraginkorra da.
- Orain semearekin egon naiteke, bisita bertan behera uzteko beldurrik gabe.
- Lasaitasuna eta erraztasuna eman dizkit egunerokoan.
- Oso gogorra izan zen, baina guretzat eta gure seme-alabentza onena izan da.
- Asko gustatu zitzaidan areto batean eseri eta presarik gabe hitz egin eta entzun ahal izatea. Oso oroitzapen ona dut.
- Zoragarria da doako bitartekaritzaz-zerbitzuak egotea.
- Nik etapa aldaketan bizi dudanagatik ikasi dut, denok eboluzionatu dugula eta hortik gure arteko diferentziak.
- Prozesuaren neutraltasuna eta gardentasuna gustatu zitzaidan, dena txukuntzen lagundu zidan.
- Errespetuzko espazioa da.



- Lasai egiteko espazio bat da, "zuk gehiago lor dezakezu" esaten dizun jenderik gabe.
- Pentsatu genuen guztia martxan jartzen lagundu zigun.
- Gure kasuan, abiapuntu gisa balio izan zigun, konturatu ginen ez genuela elkarrekin jarraitu nahi, eta banantzearen gaian emandako orientazioak balio izan zigun.
- Hirugarren baten laguntzarik gabe, ezin izango genituzkeen jarrera hurbildu.
- Eskertzen dut hain arreta onarekin doan laguntzen duen zerbitzu bat egotea.
- Biok berdin tratatzen gintuztela sentitu nuen.
- Prozesua luzea eta mingarria izan zen, bizkorragoa behar nuen, baina ez zen posible. Orain ama eta aita bezala funtzionatzen dugu.
- Laguntzeko dagoela dakizun pertsona batekin gaiez lasaitasunetik hitz egitea eskertzekoa da.
- Argi geneukanari forma legala ematen lagundu zeniguten, eta hori oso ondo dago.
- Saioek gure egoeraren konpromiso bat hartzeko balio izan ziguten, eta zoragarria da doakoa izatea.
- Akordioa egitea erraztu zigun, eta une hartan behar genuen laguntza izapidetzeko balio izan zigun.

- Gauzak ondo egiten ari ginela ziurtatu zidan.
- Egoera desatsegin bat gure erritmoan eramaten lagundu zigun.
- Saioetatik gure harremanaren beste ikuspegi batzuekin ateratzen ginen, eta aukera berri bat ematea erabaki dugu.

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.

2024. urtean zehar, bitartekaritza prozesua egin duten familien %53an, beste entitate batzuekin koordinazioa egin da:

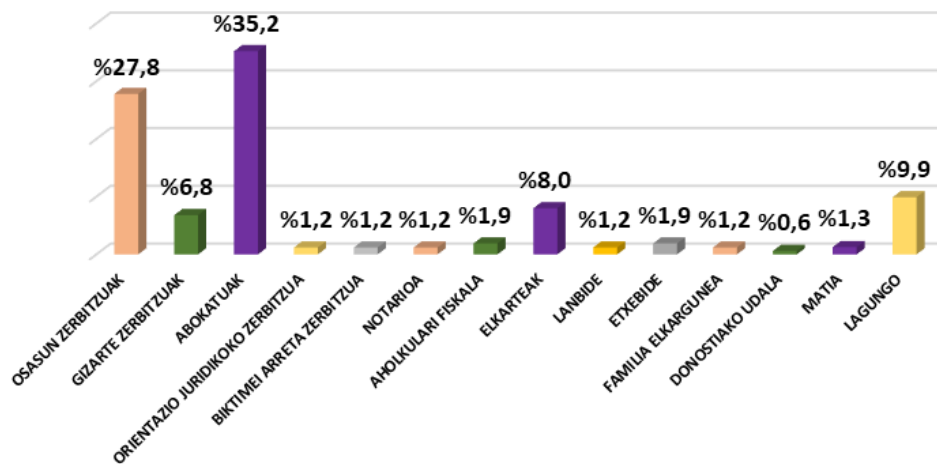
- Artatutako kasuen %27,1ean, pertsonak Osasun Zerbitzuetatik edo Osasun Zerbitzuetara bideratuak izan dira, bitartekaritzari ekiteko akordio gisa edo bitartekaritza akordioaren emaitza gisa. Hauek, bitartekaritzaren osagarri gisa erabili beharreko baliabideak dira, bai bakarka, bai bikotean, baita familian ere.



- Kasu guztien %6,8ean 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 %37,6koa izan da, %35,2a abokatu pribatuekin, %1,2 Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu da, bitartekaritzaren akordioa izapidetu ahal izateko doako laguntza juridikoa lortzeko aukeraz informatzeko helburuarekin eta %1,2an, Biktimari Laguntzeko Zerbitzuarekin.
- Kasuen % 1,2an, notarioarekin egindako koordinazioa izan da.
- Beste elkarte batzuekin (Emakumeen Etxea, Biltzen, SOS Arrazakeria, Urkoa, Banandutako Emakumeen Elkarte, Gizon Proiektua, Enba, Hegoak eta Naizen) sarean lan egin duten kasuen % 8 izan dira.
- %1,9an Aholkularitza Fiskalekin garatu da koordinazio lana.
- Beste bitartekaritzen %1,2an egindako koordinazioa Lanbiderekin izan da, eta % 1,9, Etxebiderekin. Kasu hauetan, entitate hauek beraiek izan dira familiak bideratu dizkigutenak.
- Familia Elkargunearekin egindako koordinazioa kasuen % 1,2an gertatu da.
- Lagungorekin egin den sare lana (Familiantzako Orientazio Zentroa) artatutako familia guztien %9,9a izan da.
- % 1,26a Matia Fundazioarekin (Sendian programa) koordinatu da.
- Azkenik, koordinazio bat egin da Donostiako Udaleko Haurren eta Familien Prebentzio Sailarekin.



BESTE ZERBITZUEN SARE LANA Gipuzkoa 2024



2024.ean, Gipuzkoako Lurralde Historikoko barruti judizialek FBZari eskatu dizkiote zuzenean bikote hausturako prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioak (%10,7).

Eskaera horiek antolamendu-diligentzien bidez egiten dira, eta, horiek 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		1.944	621	1.323
			1.944	

2) BITARTEKARITZA

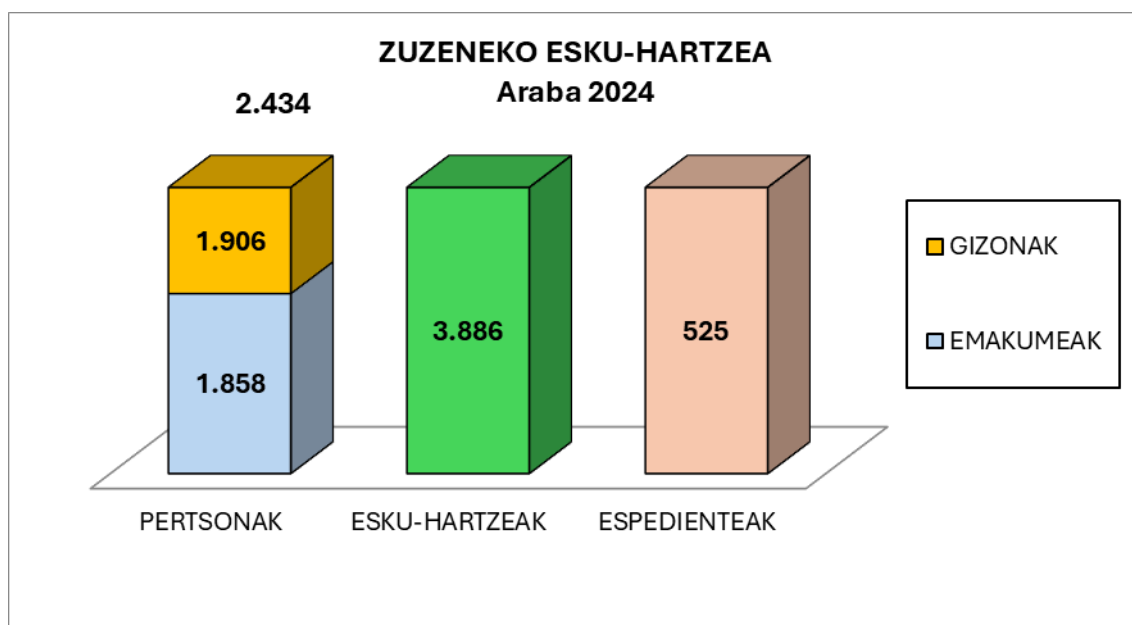
	399	1.712	768 365 403	
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	344	1.524	324	331
FAMILIA GATAZKAK	55	188	41	70
AURRE BITARTEKARITZA- ESPEDIENTEAK	166	237	279 128 151	
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	125	163	104	108
FAMILIA GATAZKAK	41	74	24	43
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	233	1.475	489 237 252	
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	219	1.361	220	223
Espediente berriak	189	1.125	189	193
Prozesuan dauden espedienteak	30	236	31	30
FAMILIA GATAZKAK	14	114	17	27
Espediente berriak	11	92	14	23
Prozesuan dauden espedienteak	3	22	3	4
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				2

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	126	230	242 110 132	
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	121	217	105	123
FAMILIA GATAZKAK	5	13	5	9
GUZTIRA	525	3.886	2.954 1.096 1.858	

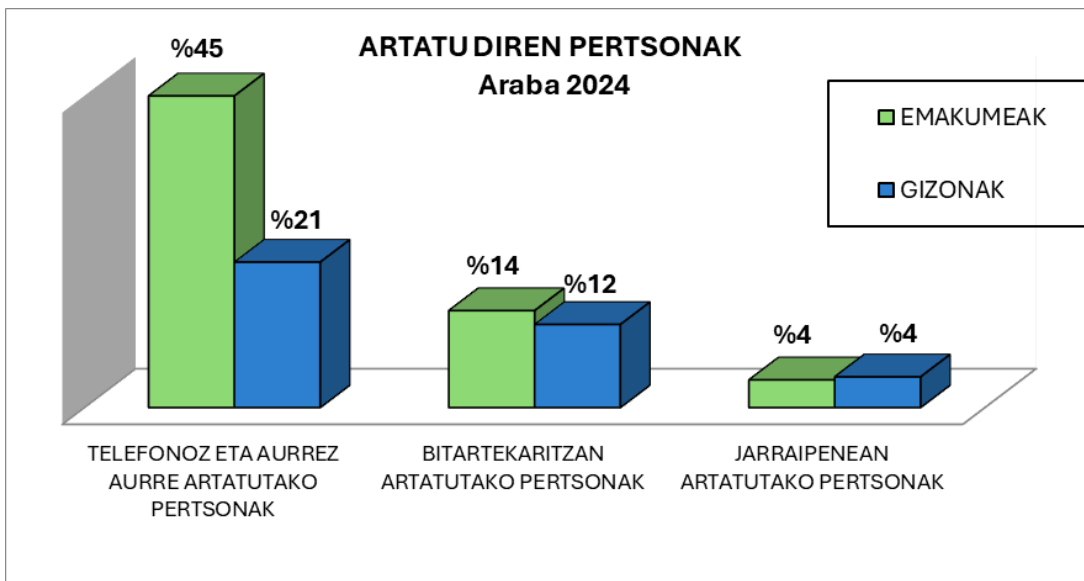
Arabako FBZn zuzeneko esku-hartzearen maila guztietan, 2024ean, artatutako pertsonen kopurua 2.954koa izan da. Kopuru honek telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta; bitartekaritza (aurre- bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak) eta egindako jarraipenetan artatu diren pertsonak islatzen ditu. Horietatik 1.858 emakumeak izan dira eta 1.096 gizonak. Aurreko urteetan bezala, emakumeek gizonek baino gehiago erabiltzen dituzte FBZko zerbitzuak.

Arabako FBZn 525 espediente landu dira guztira (aurre- bitartekaritza, bitartekaritza-prozesuak eta jarraipenak kontuan izanik) eta 3.886 esku-hartze egin dira.

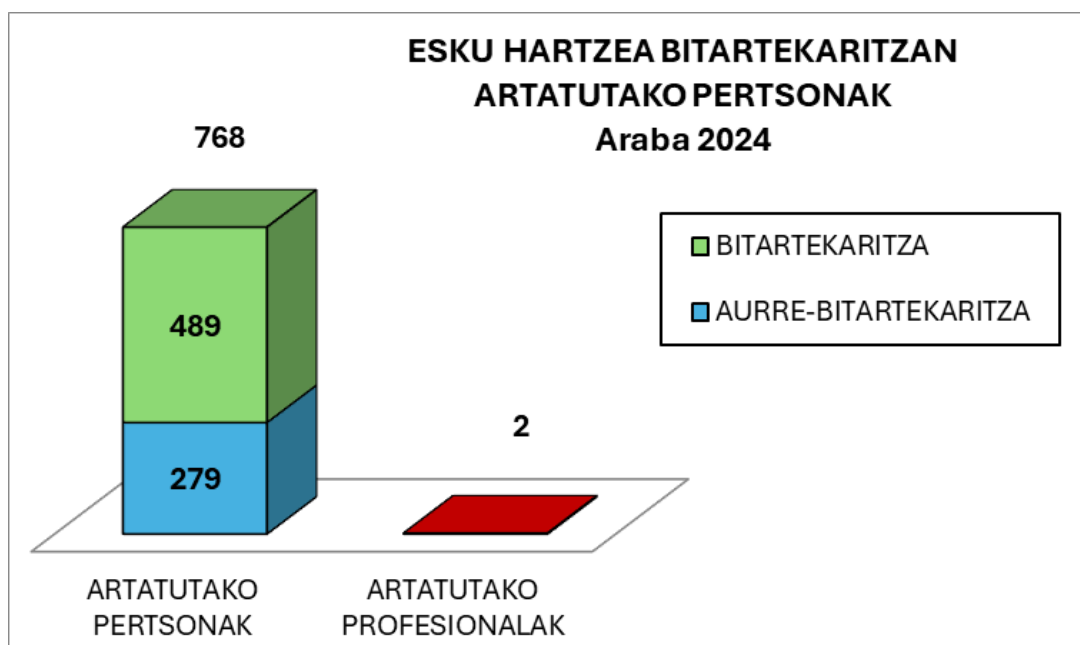


VII.1.E.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

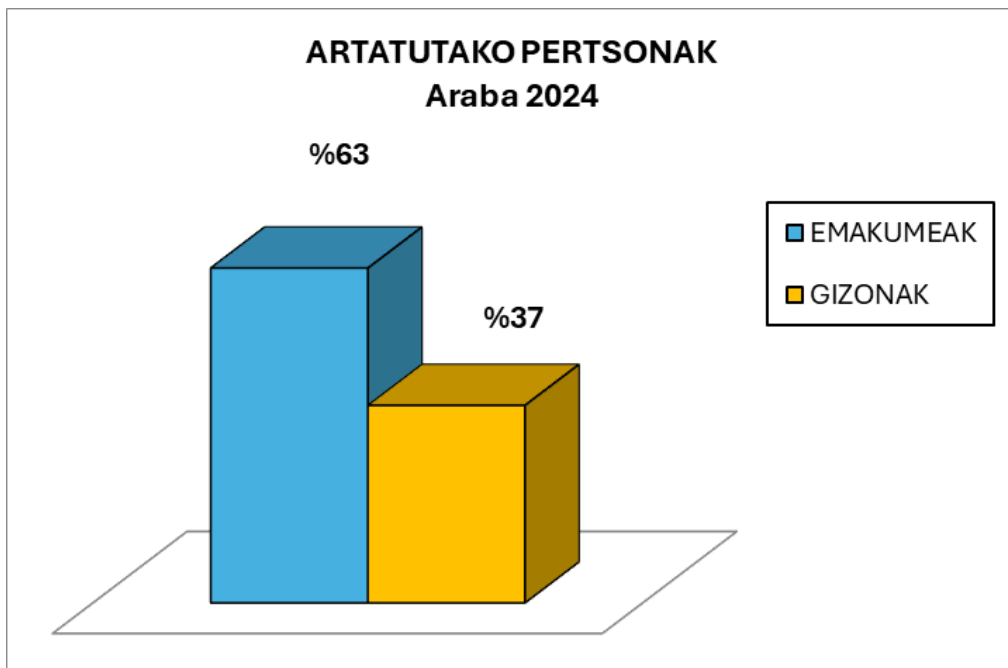
2024an, 2.954 erabiltzaileri eman zaie arreta esku-hartze maila desberdinetan (telefono bidezko arreta eta arreta presentziala, bitartekotzako esku-hartzea eta jarraipenak). Horietatik 1.944 telefonoz edota aurrez aurre artatu dira (1.323 emakume eta 621 gizon).



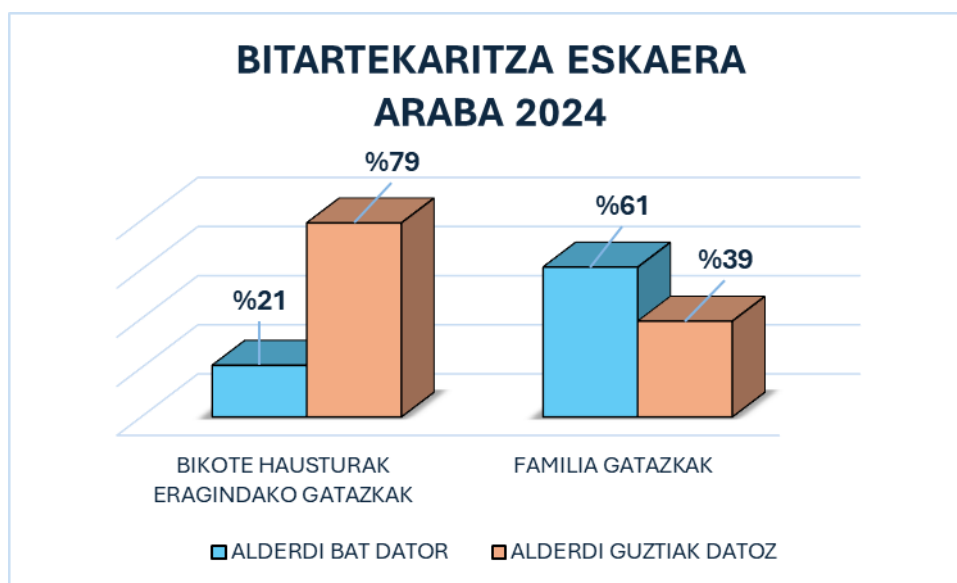
Bitartekaritza-prozesuetan, 2024an, 768 pertsona artatu dira (403 emakume eta 362 gizon), eta amaitutako bitartekaritzen jarraipenetan, 242 (132 emakume eta 110 gizon).



Generoaren araberako banaketari dagokionez, aurten, 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 guztiek 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 profesionaleri eta pertsoneri eskaintzen diegun arreta jasotzen du, baita bitartekaritza-prozesuan parte hartzen duten eta eskaera zehatza egiten duten pertsoneri ematen diegun arreta ere.

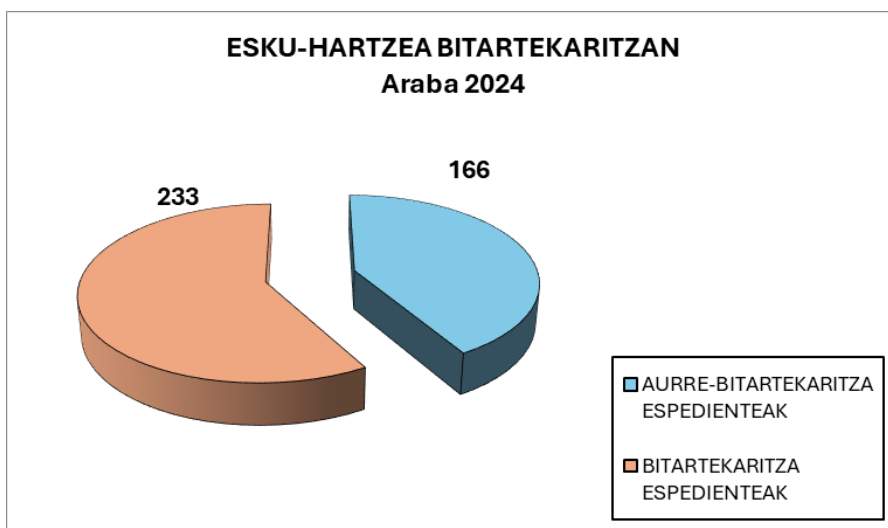
Lehen arreta-maila horretan, artatutako pertsonen kopurua % 38,4 igo da, hau da, 1944 (1323 emakume eta 621 gizon) telefonoa izanda informazioa eskatzeko edo hitzordua eskatzeko modurik erabiliena. Esku-hartze maila horretan artatu diren pertsonen generoaren araberako banaketa antzekoa izan da azken hirurtekoan.

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

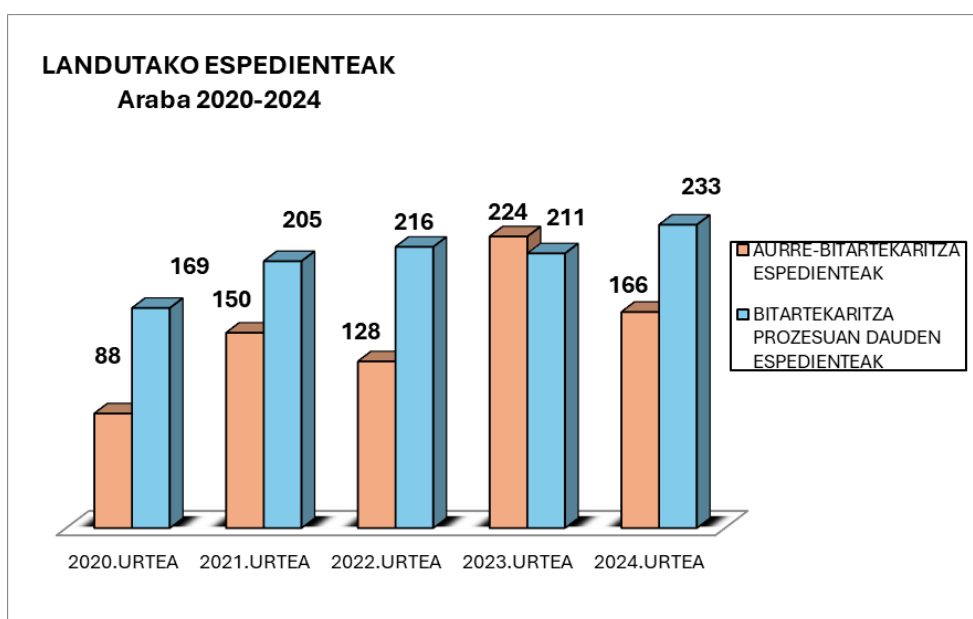
Bitartekaritza-eredu honetatik egin dugun lanaren deskribapenean, espediente motak eta gatazken tipologiak bereizten ditugu, honako taula honetan:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE- BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA PROZESUETAKO ESPEDIENTEAK	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	125	219	344
FAMILIA GATAZKAK	41	14	55
GUZTIRA	166	233	399

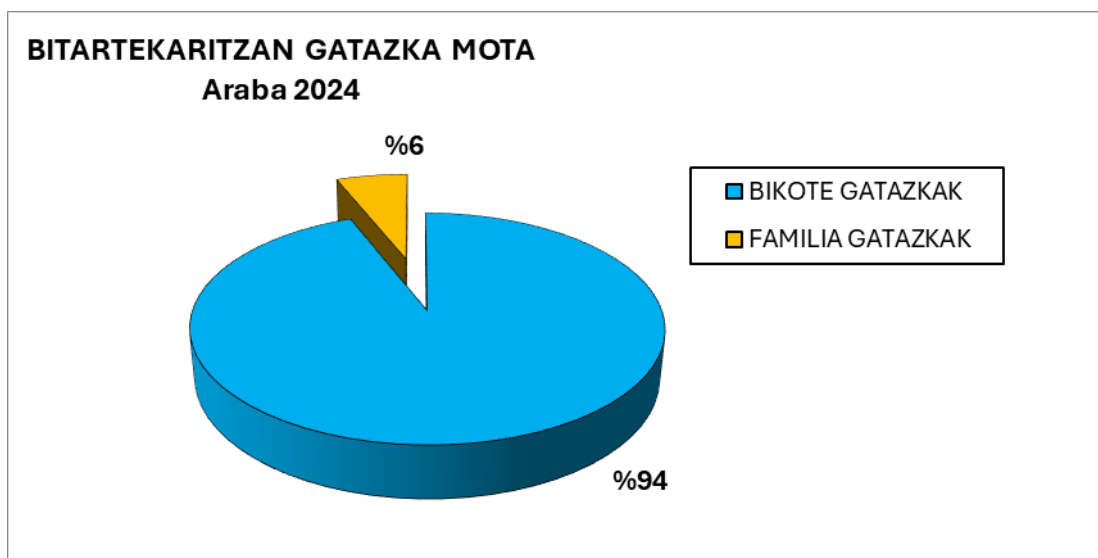
2024an, Arabako FBZk bitartekaritzan egindako lanak 399 espediente sortu ditu guztira; horietatik %58,4 bitartekaritza-prozesuan dauden espedienteei dagozkie, eta % 41,6 bitartekotza-aurreko espedienteei.



Hurrengo grafikoan ikus daitekeenez, azken bost urteetan landutako bitartekaritza-prozesuen goranzko joera ikus dezakegu. Bitartekotza-aurreko prozesuei dagokienez, joera hori 2023an bakarrik aldatu zen, azken bosturtekoan Arabako FBZn mota horretako espediente gehien kudeatu diren urtea izan baita.



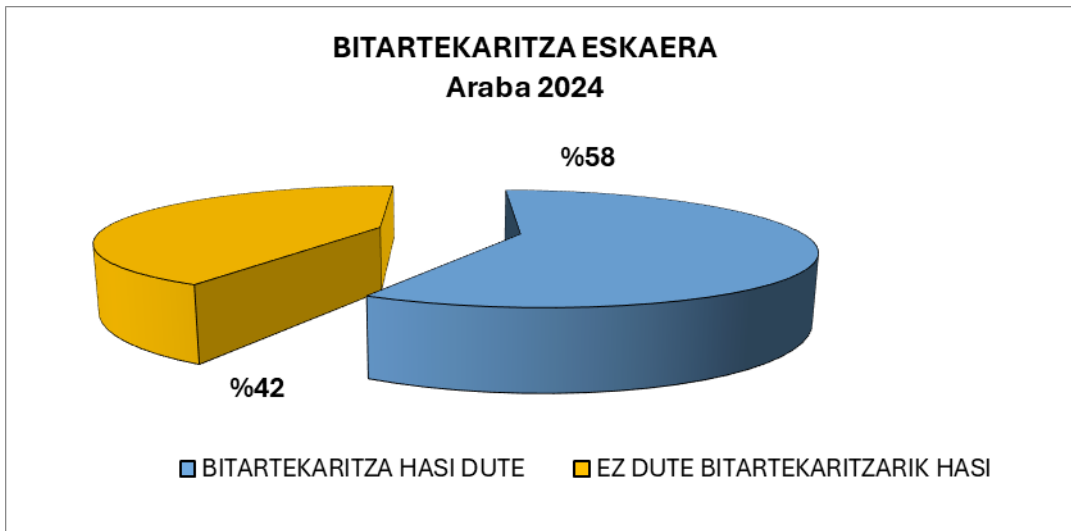
Hurrengo grafikoko datuek erakusten dutenez, bikote-hausturatik eratorritako gatazketan artatutako kasuen %94ak bitartekaritza-prozesua hasten dute. Bestalde, familia-gatazketatik eratorritako kasuetan, ehuneko hori %6a da. Horrek alderdi anitzeko gatazkek lantzeko zailtasuna agerian uzten du, bitartekaritza hastea borondatezkoa baita alderdi guztientzako.



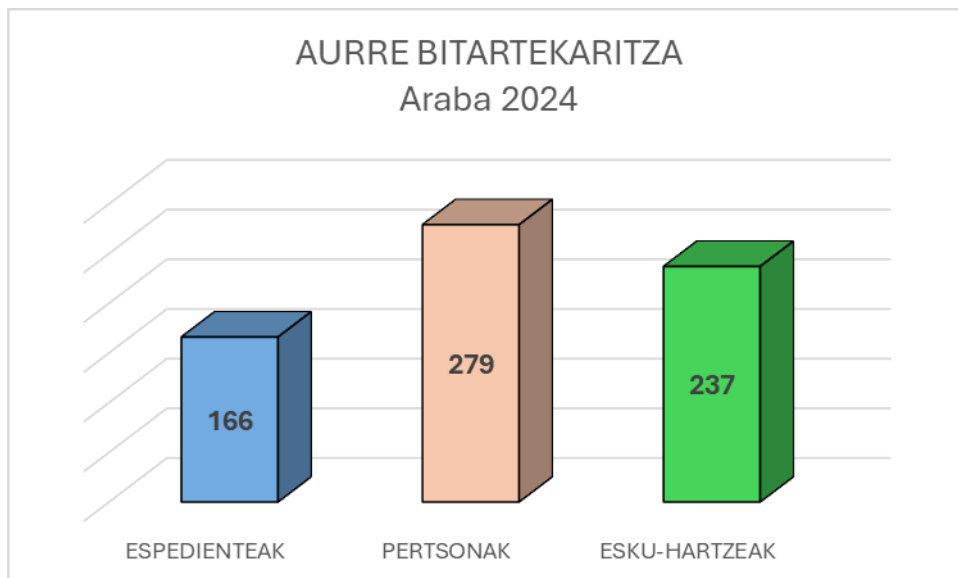
VII.1.E.3.A.- AURRE- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Landutako espediente guztien %58a bitartekaritza-espeditenteak izan dira, eta %42a aurre- bitartekaritzakoak.

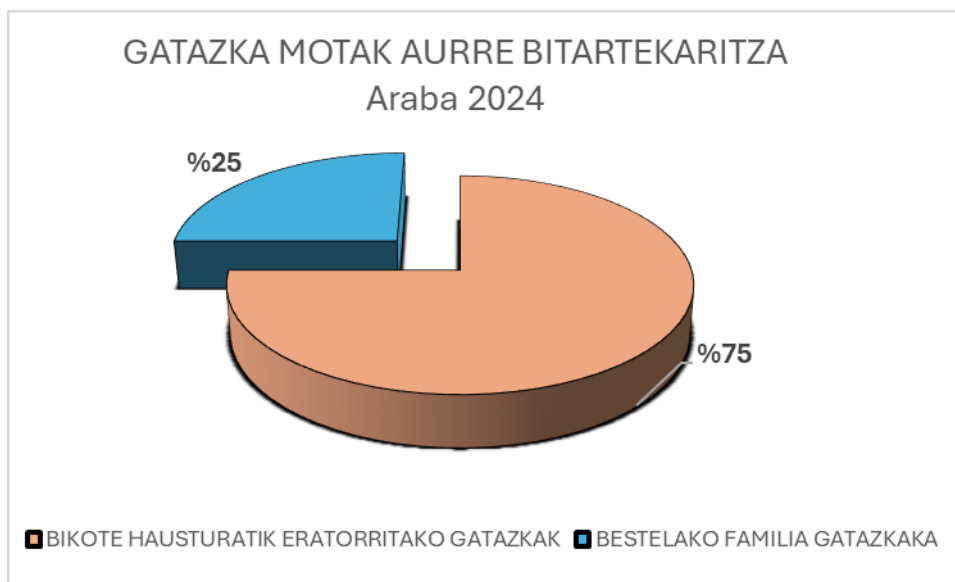
Aurre- bitartekaritza espedienteak bitartekaritza prozesua ez hastearren arrazoiak anitzak izan daitezke. Bitartekaritza prozesua borondatezkoa da eta batzuetan gatazkan dauden alderdiek epaitegietan demanda aurkeztea berriz mahaigaineratzen dute.



Aurre- bitartekaritza esku-hartze mota horrek 166 espediente sortu ditu guztira, 237 esku-hartzetan zehar eta zuzeneko arretan 279 pertsona artatuz (151 emakume eta 128 gizon).



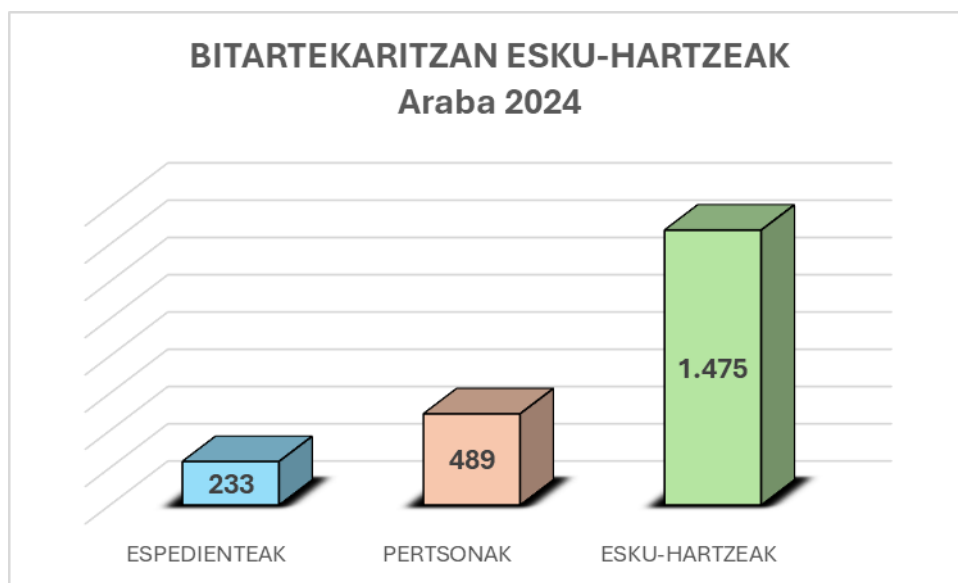
Aurre-bitartekaritzako espedienteek Familia Bitartekaritzako Zerbitzura jotzen duten eta ondoren bitartekaritza-prozesua hasten ez duten pertsonari eskaintzen zaien arretari egiten diote erreferentzia.



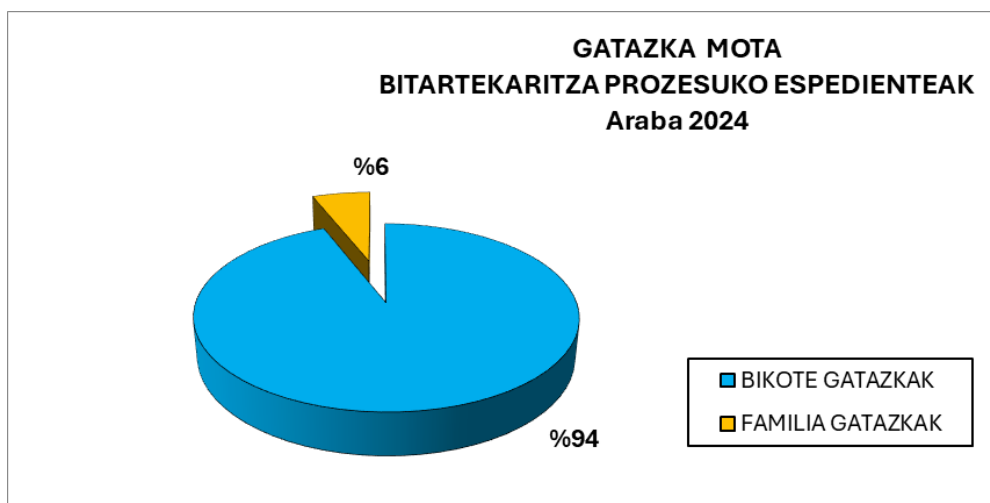
Aurreko grafikoan ikus dezakegunez, aurre-bitartekaritzan artatutako 125 espediente bikotekidearen haustura-egoeran dauden gatazkei buruzkoak izan dira, eta 41 espediente familia-gatazkei buruzkoak.

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

Aurre bitartekotza ondoren 233 bitartekaritza-prozesu landu dira. Esku-hartze maila horretan, familietako edota bikotekideetako 489 pertsonari eman zaie arreta, guztira 1.475 esku-hartzetan.



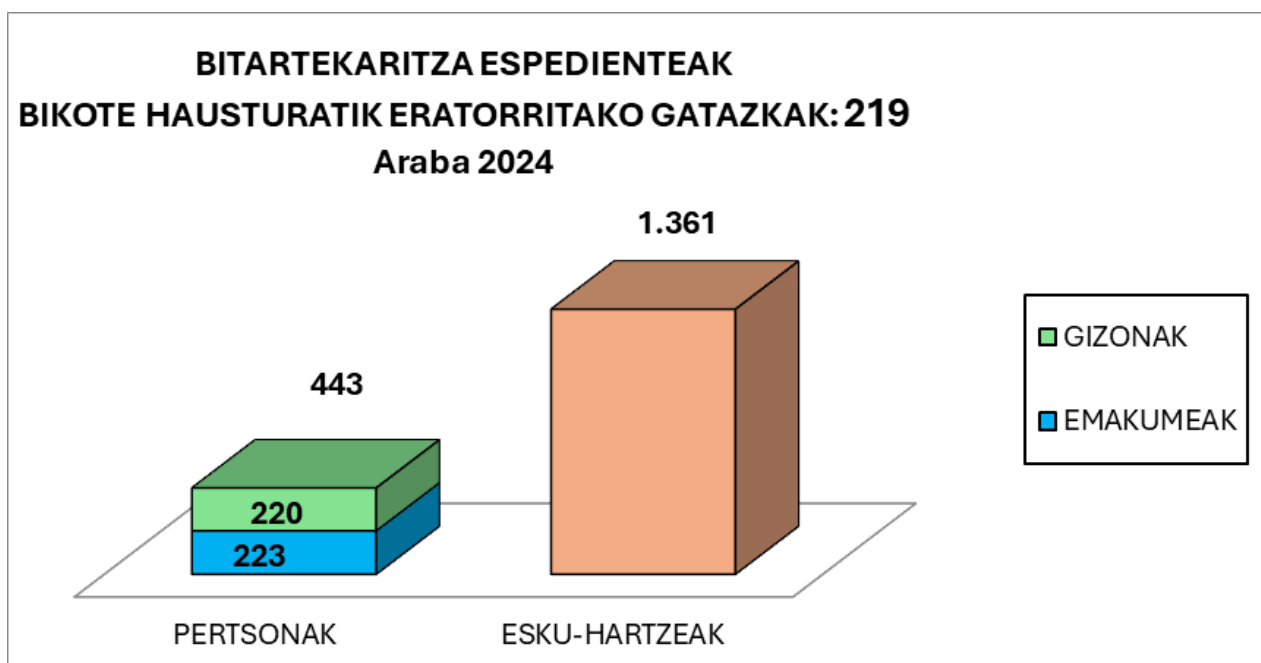
Bitartekaritzan lan egindako espediente guztien % 94k (219 espediente) bikotearen haustura-egoeratik eratorritako gatazkekin dute zerikusia. Gainerakoetatik (14 espediente), %6 beste mota bateko familia-gatazkek dira.



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

BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

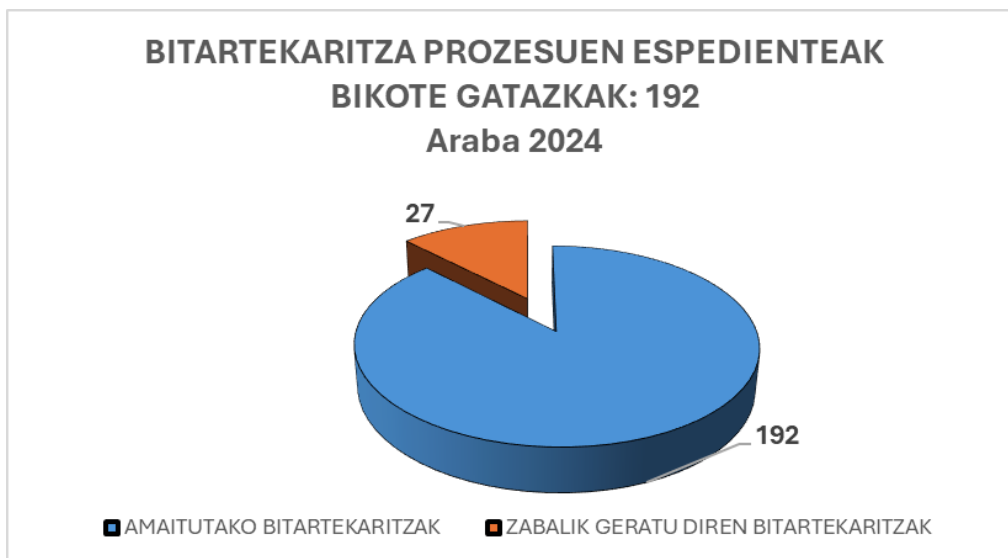
Bitartekaritza-prozesuetan lan egindako espediente guztietatik, 219 bikotea haustearen ondoriozko gatazkak izan dira. Horrek, 2023. urtearekin alderatuta %11ko hazkundera eragin du, eta %15ekoa 2022. urtearekin alderatua. Espediente horien ondorioz, 443 pertsonari eman zaie arreta, bikotea haustearen ondoriozko egoerari buruzko erabakiak hartzeko (2023an baino %12 gehiago eta 2022an baino %14a gehiago). Guztira, 1361 esku-hartze egin dira prozesu horietan, hau da, ia esku-hartze kopuru bera 2023an eta % 28 2022an.



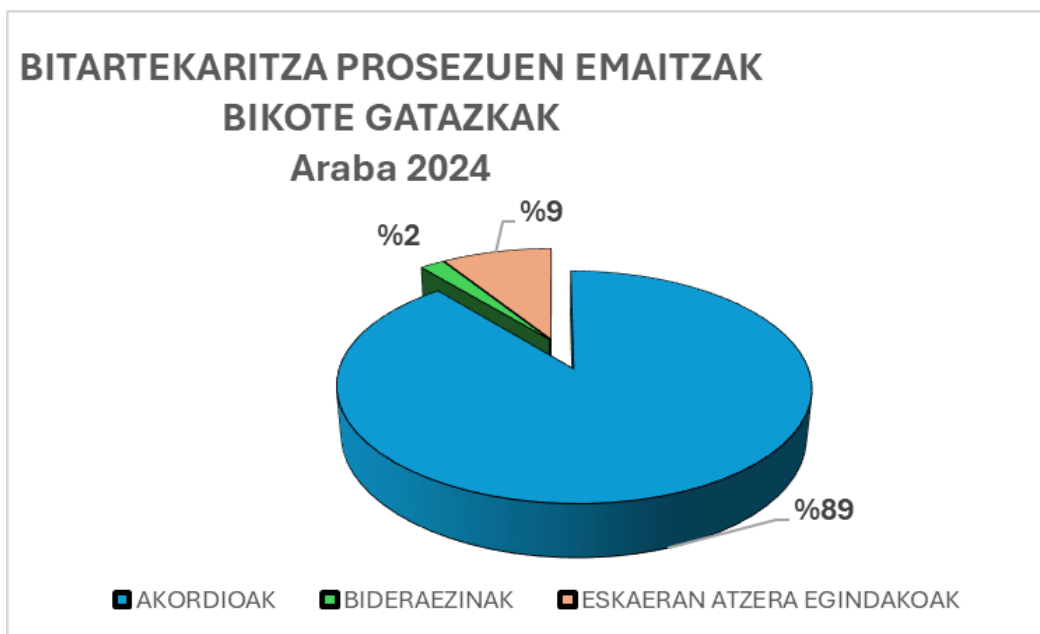
**BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK**

ESPEDIENTEEI DAGOKIENEZ	ESPEDIENTE KOPURUA	219
PERTSONEI DAGOKIENEZ	PERTSONA KOPURUA	443
PROZESUARI DAGOKIONEZ	ESKU- HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza- prozesuetakoen saioen batz bestekoa	1.361 3,8
EMAITZARI DAGOKIONEZ	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	192
	AKORDIOAK	171
	• HITZARMEN ARAUEMAILEARI EDUKIA EMATEN DIOTEN AKORDIOAK	126
	• BESTE AKORDIOAK	30
	• ELKARBIZITZA GABEKO FAMILIA ANTOLAKUNTZA	1
	• LAGUNGON BIKOTE-TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	13
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO AKORDIOA	1
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	17
	BIDERAEZINA	4
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	27

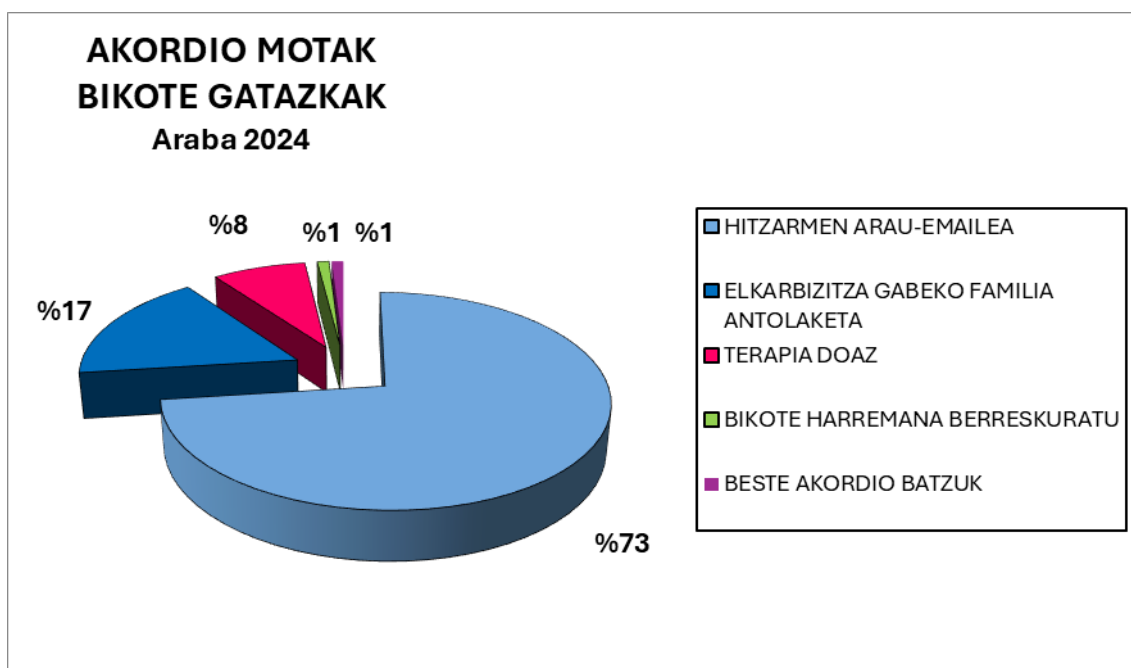
2024an, guztira, 219 espediente sortu dira bitartekaritza-prozesuan; horietatik 171 akordioekin amaitu dira. Beraz, 2023. urtearekin alderatuta, akordioek % 24ko igoera izan dute.



Bestalde, aurten amaitu diren bitartekaritza guztietatik, Arabako FBZko bitartekaritza-taldeak ondorioztatu du bikotea haustearen ondoriozko kasuen %2a bideraezinak izan direla, eta kasuen %10a baino gehixeagotan, alderdiek bitartekotza-prozesuari amaiera ematea erabaki dutela.

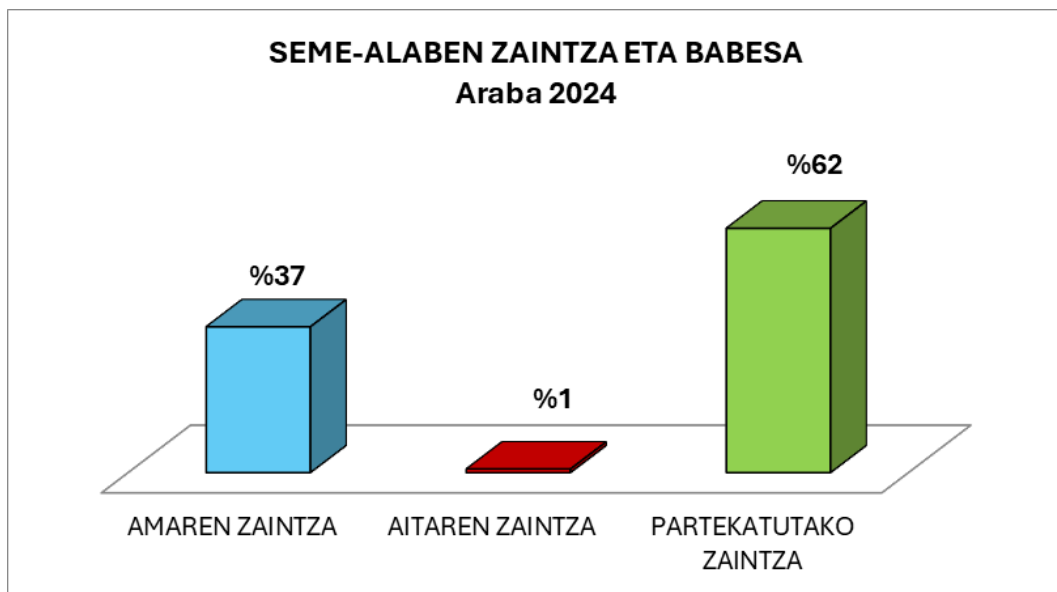


Bitartekotza-prozesuan akordioak lortu ondoren amaitu duten bikoteen artean gehienek, %74a, hitzarmen arautzaile bat sinatu dute eta bitartekotzen % 26ak bestelako akordioak lortu dituzte aurkezten zuten gatazkari dagokionez (ehuneko horiek aurreko bi urteetako oso antzekoak dira).

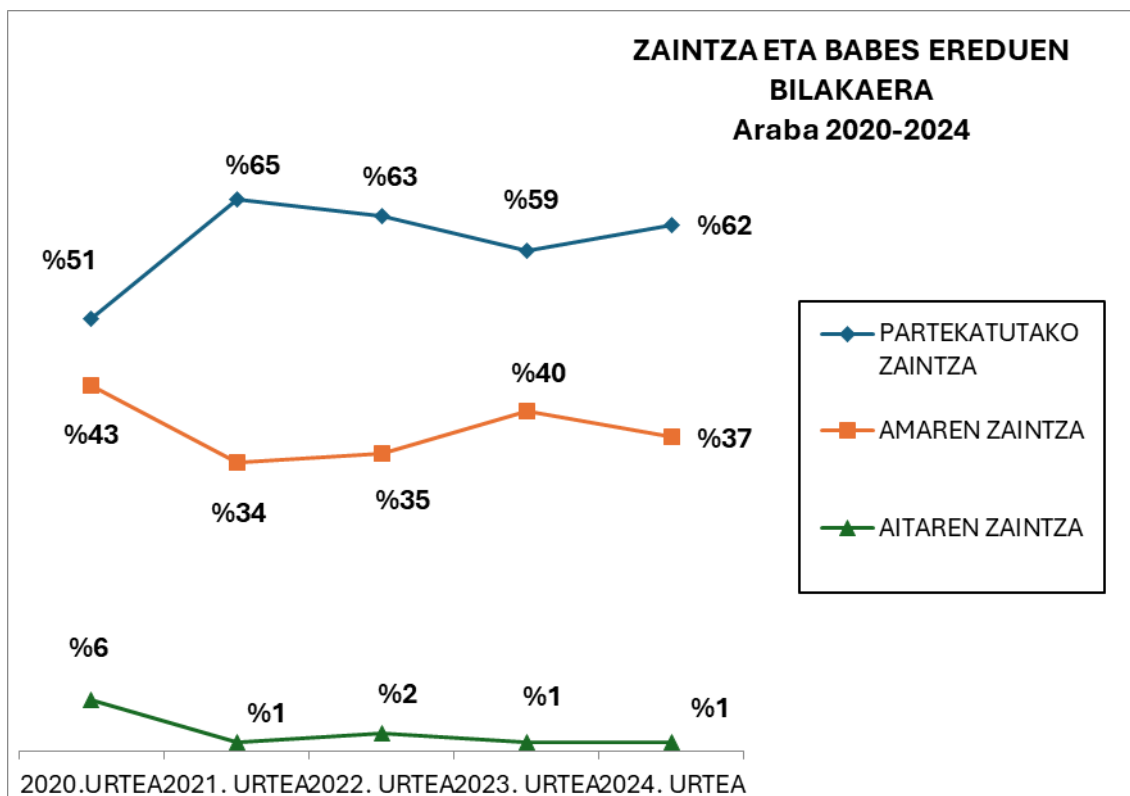


Amaitu diren prozesuetan batez beste 3,8 bitartekaritza-saio egin dira, azken hirurtekoko batezbestekoaren antzekoa.

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



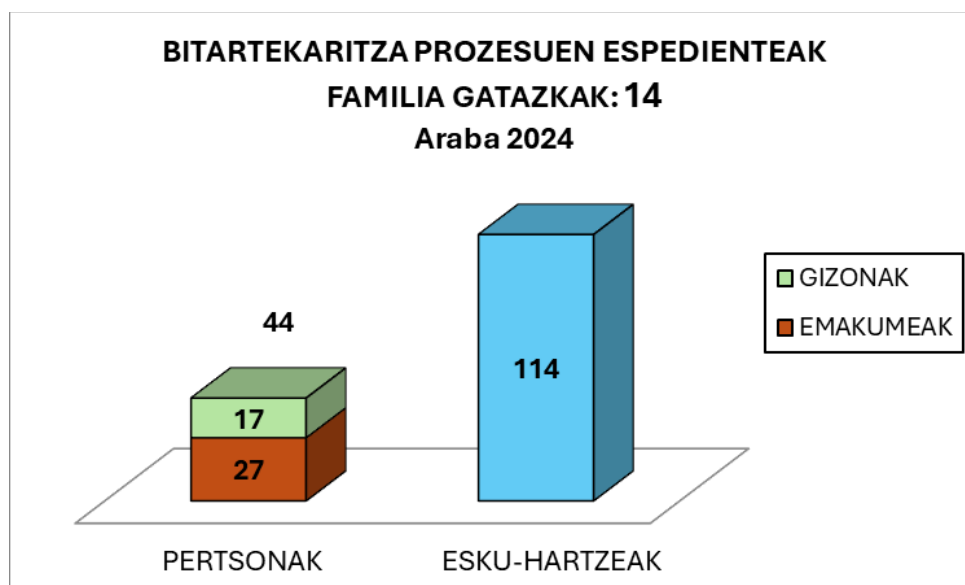
2020tik 2024ra bitartean lan egindako espediente guztiak kontuan izanik, familia-antolaketako ereduari dagokienez gehien hautatu den eredia zaintza partekatua da, eta ondoren, amaren aldeko zaintza eta babes eskusiboa.



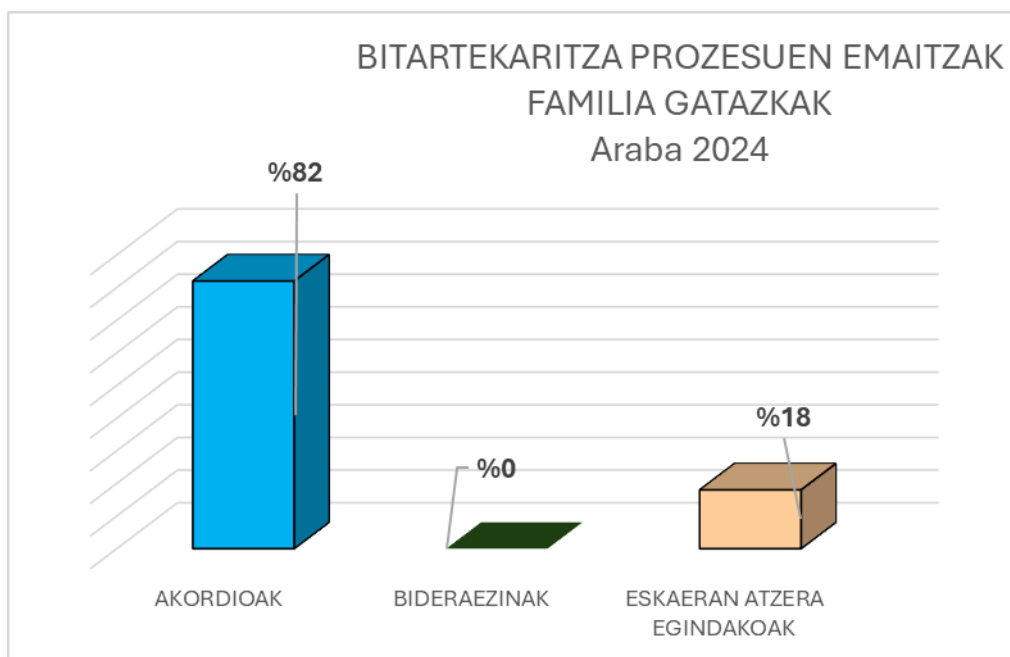
FAMILIA GATAZKAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENEZ	ESPEDIENTE KOPURUA	14
PERTSONEI DAGOKIENEZ	PERTSONA KOPURUA	44
PROZESUARI DAGOKIONEZ	ESKU- HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza- prozesuetakoen saioen batz bestekoa	114 6,9
EMAITZARI DAGOKIONEZ	AMAITUTAKO ESPEDIENTEAK	11
	<ul style="list-style-type: none"> • AKORDIOAK 9 • BESTE AKORDIOAK 7 • LAGUNGON FAMILIA-TERAPIA BAT HASTEA ERABAKI DUTE 2 	
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	2
	BIDERAEZINA	0
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	3

Familia-gatazkei buruzko bitartekaritza-espeditenteei dagokienez, 2024an 44 pertsona artatu dira (27 emakume eta 17 gizon), guztira 114 esku-hartzetan.



De los 14 expedientes de mediación iniciados en este año, todos ellos se han finalizado antes de terminar el año salvo en tres casos, con un porcentaje de acuerdos del 82%, lo que supone un incremento con respecto al año anterior de un 6,5%.



Amaitutako bitartekaritza-prozesuetako saioen batez bestekoari dagokionez, %6,9koa da, eta kopuru hori 2023an lortutakoa baino pixka bat handiagoa da. 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

126

- **FBZ-AREN EKIMENEZ**

117

✓ Informazioa lortzen da	116
✓ Ez da informaziorik lortzen	1

- **ERABILTZAILEEN EKIMENEZ**

9

HAUSTURA EGOERAN DAUDEN BIKOTEEN ESPEDIENTEAK ETA FAMILIA GATAZKAK

- Haustura egoeran dauden bikoteak
- Familia gatazkak

121

5

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

132

110

242

PROZESUARI DAGOKIONEZ

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

222

8

230

AKORDIOAREN INSTRUMENTALIZAZIOA

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

54%

41%

2%

3%

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

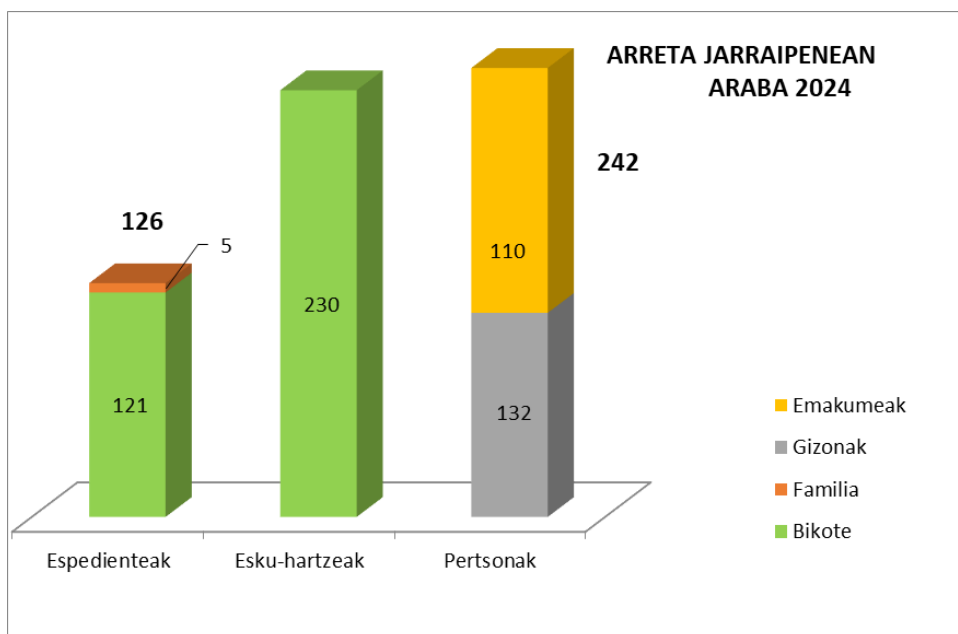
- Akordioaz arduratzen dira
- Akordioen erantzukizun partziala
- Akordioaz ez dira arduratzen

91%

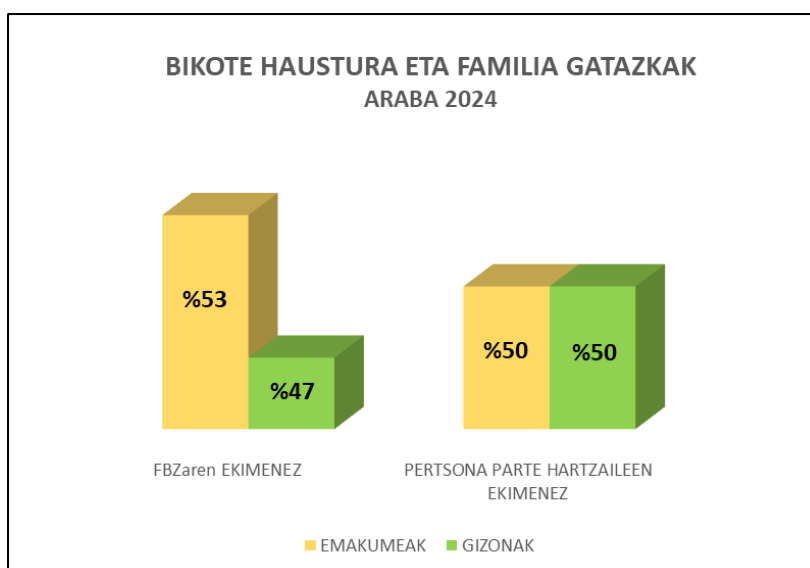
4%

5%

2024an 126 espedienteren jarraipena egin da; horietatik, %96ak bikote-hausturarekin lotutako gaiak aztertu ditu eta % 4ak familia-gatazkak. Fase honetan 242 pertsona artatu dira (132 emakume eta 110 gizon) 230 esku-hartzetan.

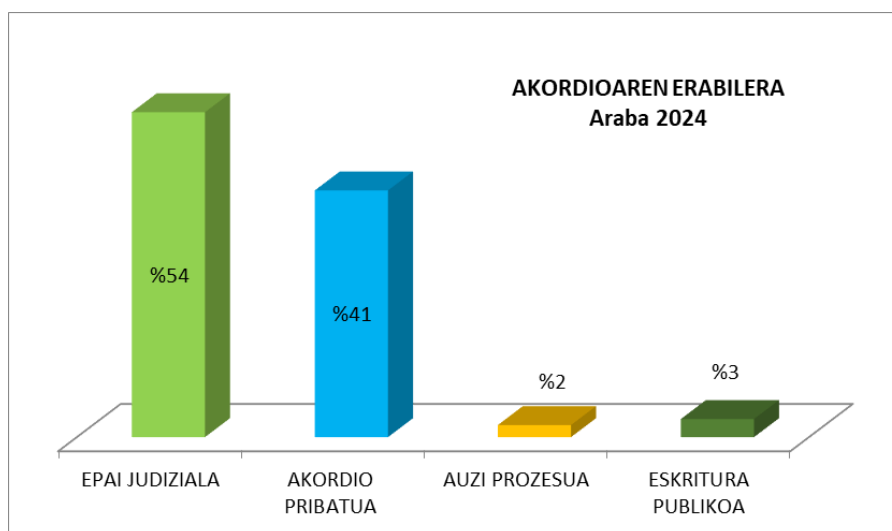


Jarraipen-espediente guztietatik, 117 bitartekaritza-taldearen ekimenez egin dira eta 9 prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenez. Taldearen ekimenez egindako jarraipenetatik, ez dugu espediente batetik informaziorik lortu, ezinezkoa izan baita pertsonekin harremanetan jartzea.



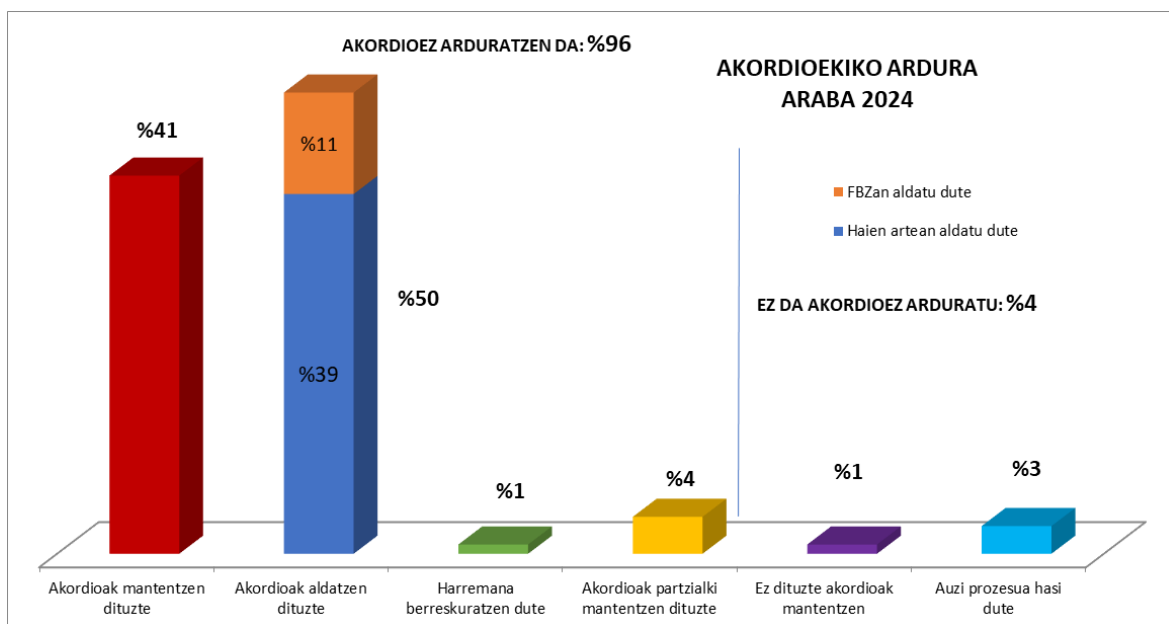
Akordioaren erabiltzaileek egin duten instrumentalizazioari dagokionez, esan dezakegu erabiltzaileek neurri berean erabaki dutela akordioak judizialki izapidetzea eta akordio pribatu gisa uztea (%54 eta %41, hurrenez hurren).

Kasuen %2an, erabiltzaileek auzibideko prozesu judizialari ekin diote eta %3ak eskritura publikoa egin du 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 bitartekaritze-prozesua amaitu zenetik sortu diren beharretara egokitzeko (kasuen % 96).



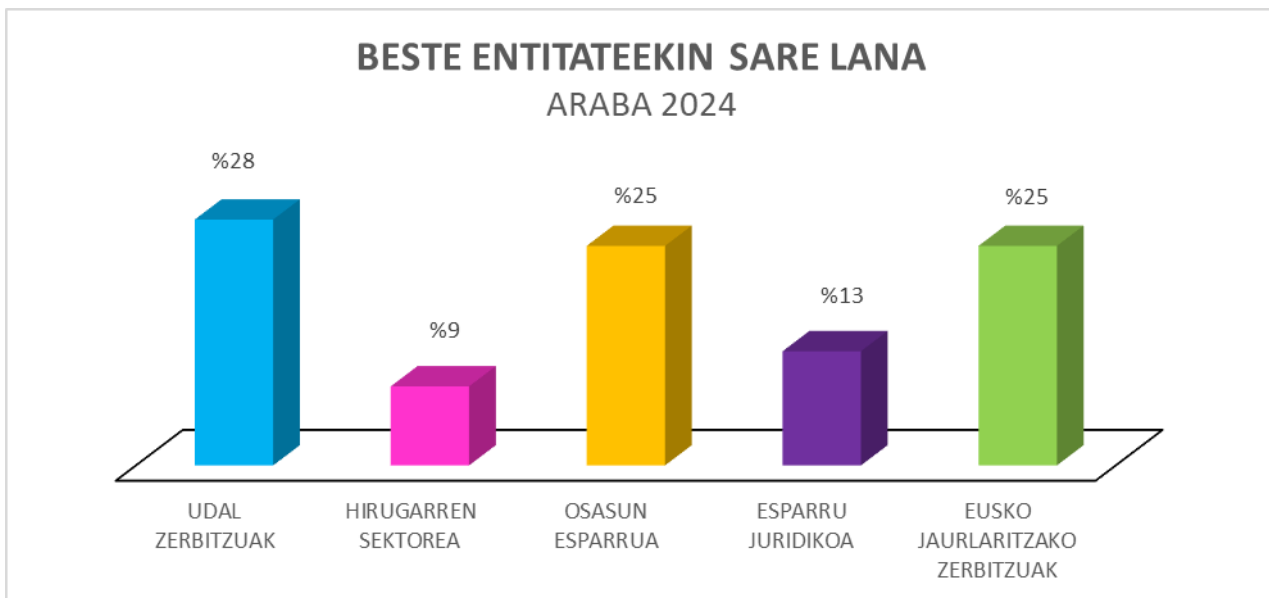
Jarraipen-fasean, erabiltzaileek FBZtik igaro ostean prozesuari buruzko balorazioa egiten dute. Honi esker, prozesuaren inguruko informazio zabalagoa jaso dezakegu. Hona hemen 2024an egindako jarraipenean jasotako esaldietako batzuk:

- "Geneukan gatazka modu egoki batean kudeatzeko aukera eman digu"
- "Lasaitasuna eta segurtasuna ematen du norbait, hau da, bitartekaria, gurekin dagoela sentitzeak "
- "Bion ongizatearen alde egiten dute".
- "Modu ordenatu batean gure akordioak eta erabakiak idatzita izateak 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.

2024. urtean zehar egindako sare lanak ia modu parekide batean banatzen dira Udal-Zerbitzuen sektorearen, Eusko Jaurlaritzaren mendeko zerbitzuen eta Osasun-Zerbitzuen artean.



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.

2024. urtean, FBZ honako zerbitzu, erakunde eta talde profesional hauekin jarri da harremanetan, deskribatutako baldintzetan:



	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
GIZARTE ZERBITZU SAREA	UDALEKOAK		
	<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>Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-kosta, Deba-Erdia, Debagoieneko Bergaldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.</p>	<p>Lehen mailako Arretako Zerbitzuak: Salburua, Iparralde, Baldegobia, Dulantziko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak. Vitoria-Gasteizko Haurren Zerbitzua, Zabalzana, Soraluze Vitoria-Gasteiz udaletxeko Gizarte Zerbitzuko Teknikaria, Nanklares, Iruña de Oka. Vitoria-Gasteizeko, Arabako Errioxa, Debagoiena 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>ONGIZATE, GAZTERIA ETA ERRONKA DEMOGRAFIKOAREN SAILA.</p> <p>FAMILIENTZAKO ARRETA TERAPEUTIKOKO PROGRAMA(LAGUNGO FUNDAZIOA).</p>		



EUSKO JAURLARITZAKO ZERBITZU AUTONOMOAK	<ul style="list-style-type: none"> - ZUZENEAN, Atención Ciudadana – Herritarrentzako Zerbitzua - ETXEBIDE, Atención ciudadana – Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua - EMAKUNDE, Emakumearen Euskal Erakundea 		
JUSTIZIA	<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"> - Azpeitiako 1go instrukzioko 1go Epaitegia - Azpeitiako 1go instrukzioko 3. Epaitegia - Tolosako 1go instrukzioko 4. Epaitegia. - Donostiako 1go instrukzioko 3. Epaitegia - Donostiako 6. ZULUP 	<ul style="list-style-type: none"> - Vitoria-Gasteiz 1go instrukzioko 4. Epaitegia - Orientazio Juridikoko Zerbitzua
OSASUNA	<p>Osasun Mentaleko Zentroak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gernika-Lumo - Galdakao - Gueñes <p>Deustuko osasun zentroa:</p> <p>pediatria Urdulizko Ospitalea Basurtoko Ospitalea Gurutzetako ospitaleko Gizarte langilea</p>	<p>Donostiako Ospitaleko Gizarte Langilea</p> <ul style="list-style-type: none"> - Loiolako Gizarte zerbitzuetako Komunitateko Psikologoa - Zumaiako Genero Indarkeriako zerbitzua 	



SEGURTASUN-INDARRAK	Ertzain-Etxeak: <ul style="list-style-type: none"> • Deustu • Barakaldo 		Lakuako Ertzain-Etxea
HEZKUNTZA	Berritzegune	<ul style="list-style-type: none"> - Eibar-Ermua Unibertsitatea - Eibarko Institutua 	
HIRUGARREN SEKTOREA	ZAINTEL PROGRAMA GAKOA PROGRAMA PISECALO ELKARTEA NEVIPEN ELKARTEA ESNATU BIZGARRI ELKARTEA GAZTAROA ELKARTEA LAGUNGO BERRIZTU BILTZEN AGINTZARI AVIFES EUSKADIKO IJITO BATUAK CEAR GOIZTIRI ELKARTEA BIZITZA BERRIA ELKARTEA	<ul style="list-style-type: none"> - NURA Giza Elkartea - KALEXKA. Gizarte- eta hezkuntza- arloko esku-hartze psikosozialeko zerbitzua. -ST MUNGOS 'S (Etixerik gabeko pertsontentzako ongintzako elkartea) 	LAGUNGO BABESTEN AVAP



EREMU PRIBATUA	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Notariotzak Aholkulari	<ul style="list-style-type: none"> - Abokatu partikularrak - Psikologo partikularrak - Psikoterapeuta partikularrak - Prokuradore partikularra 	Abokatu partikularrak
ESTATU-MAILA	Gizarte Segurantza SEPE		
ELKARGO PROFESIONALAK	Bizkaiko Gizarte Langintzaren Elkargo Ofiziala Bizkaiko psikologia Elkargoa 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 lehenago 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.



BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA

<p>MASS MEDIA</p>	<p>DEIA EL CORREO EUSKADI IRRATIA- GASTEIZ IRRATIA EITB 1 DIARIO VASCO CADENA SER EUSKADI IRRATIA NERBIOI IRRATIA GIPUZKOAKO BERRIAK EUSKO JAURLARITZAKO PRENTSA ETA KOMUNIKAZIOA sailarekin lankidetzaz</p>
<p>HEZKUNTZA</p>	<p>Deustoko Salesianos ikastetxea IRESGI, Gizarte Integraziorako eta Biktimologiarako Euskal Institutua. BBK FAMILY- BIDEGINTZA KOOPERATIBA: Krisia eta bikote-haustura. Ondorioak familian Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Ikuskaritza Bilbon. EHUko Gizarte Hezkuntzako Eskola CIFP Tartanga LHII Ikastetxe itunduetako IGEen Arabako Federazioa (FAPACNE) Arabako ikastetxe publikoetako guraso-elkarteen federazioa (DENOK ESKOLA)</p>



	<p>Zuzenbide Fakultatea. Kriminologia Gradua UPV/EHU</p> <p>UPV/EHUko Psikologia Fakultateko Erakundeen Psikologiako Unibertsitate Masterra</p> <p>Deustuko Unibertsitateko Familiako Bitartekotza eta Esku-hartze Masterra</p> <p>Cantabriako Unibertsitatea (Bitartekotza eta Gatazken Konponketa Masterra)</p> <p>Salamancako Unibertsitate Pontifikala (Familia Orientazio eta Bitartekotzako Masterra)</p> <p>Valentziako Nazioarteko Unibertsitatea</p> <p>Kantabriako Unibertsitatea</p> <p>Zaragozako Unibertsitate Publikoa</p> <p>Malagako Unibertsitatea</p> <p>Murtziako Unibertsitatea</p>
<p>ELKARGO PROFESIONALAK</p>	<p>Bizkaiko Abokatuen Elkargo Prestua</p> <p>Bizkaiko Psikologoek Elkargo Ofiziala</p> <p>Bizkaiko Gizarte Langintzaren Elkargo Ofiziala</p> <p>Gizarte Hezitzaileen Euskadiko Elkargoa</p> <p>Erizaintzako Arabako Elkargo Ofiziala</p> <p>Arabako Sendagileen Elkargo Ofiziala</p> <p>Arabako Psikologia Elkargo Ofiziala</p> <p>Nafarroako Gizarte Laneko Elkargo Ofiziala</p>



<p>JUSTIZIA</p>	<p>Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia (BJKN) Andaluziako Herriaren Defentsa Erakundea Bizkaiko Biktimei Laguntzeko Zerbitzua Aguraingo Bake Epaitegia Aialako Bake Epaitegia Añanako Bake Epaitegia Aramaioko Bake Epaitegia Armiñongo Bake Epaitegia Maeztuko Bake Epaitegia Arabako Izatezko Bikoteen Erregistroa, Arabako Biktimei Laguntzeko Zerbitzua.</p>
<p>ELKARTE-SAREA</p>	<p>SEXUNE (Prestakuntza-irabazi-asmorik gabeko elkarte, sexualitateari eta bikote-terapiari buruzko aholkularitza) ADINKIDE (lagun handiak diren GKEak, bakardade-arriskuan edo -egoeran dauden adinekoei laguntzearen alde) HARRESIAK GAINDITUZ (etorkinei laguntzeko Euskadiko GKEak) NAIZEN (Araba, Bizkaia, Gipuzkoa eta Nafarroako adingabe transexualen familiak biltzen dituen elkarte) NURA GIZARTE ELKARTEA AGINTZARI BIZITZA BERRIA ELKARTEA BACHUE elkarte DUINTASUNEZ HILTZEKO ESKUBIDEA elkarte EKUADORKO EUSKAL SOLIRARITATEA elkarte COLOMBIAN AHOTSA elkarte</p>



	<p>AVAIM elkarte (Tratu txarrak jasaten dituzten haurrei laguntzeko euskal elkarte)</p> <p>DENBORAREN BANKUA (GURUTZE GORRIA)</p> <p>BESARKA elkarte</p> <p>BESARTEAN elkarte</p> <p>CARITAS</p> <p>BILTZEN</p> <p>CEAR-VITORIA</p> <p>TIERRA DE HOMBRES FUNDAZIOA</p> <p>BEROA TUTORETZA FUNDAZIOA</p> <p>HIRUKIDE</p> <p>EDIREN Vitoria-Gasteizko Fisioterapia eta Psikoterapia Zentroa, PRESTATURIK Arabako atzerriko profesionalen elkarte</p> <p>JEIKI FUNDAZIOA</p> <p>VICENTE ABREU FEDERAZIOA</p> <p>EGINEZ Desgaitasuna duten pertsonen elkarte.</p> <p>ELKARTU: Desgaitasun fisikoa duten pertsonen Gipuzkoako Federazio Koordinatzailea</p> <p>ZUTANI, Tolosako Elkartasun eta Giza Laguntza Elkarte</p> <p>APCF: Familia Zaintzaren Aldeko Elkarte</p> <p>LOIOLA ETXEA: Gizarteratzeko elkarte.</p> <p>ANOTHE: Animaliek eta naturak lagundutako terapia eta hezkuntza elkarte</p> <p>BIHOTZEEZ ELKARTEA, Euskadiko Sortzetiko Kardiopatientien Elkarte</p> <p>BATZEN: Gazteak enpleguratzeko harrera sistema/Sistema de acogida al empleo juvenil</p> <p>BIDEGINTZA KOOPERATIBA</p> <p>EGINTZA, adingabea babesteko elkarte, familia eta elkarguneak eta bitartekaritza-guneak sustatzea.</p> <p>AEM, bitartekaritzarako Extremadurako elkarte.</p>
--	--



<p>OSASUNA</p>	<p>ARABAKO OSASUN MENTAL PUBLIKOKO SAREA DEBAGOIENENKO OSASUN ZENTROA MUTUALIA BILBAO. HARREMANAK: Arreta goiztiarreko osasun-zentro integrala. BIHARKO TALDEA: Zerbitzu sozio-sanitarioak BABESTEN TALDEA: Adinekoak eta adingabeak zaintzea. OSAKIDETZAren Osasun Mentaleko Zentroa A Coruña FOZ (Familia Orientaziorako Zentroa)</p>
<p>ERAKUNDE PUBLIKOAK:</p>	<p>ZAINTEL (Familia zaintzaileei laguntzeko telefono bidezko arreta-zerbitzua) MARÍA DE MAEZTU FORUM FEMINISTA Arabako Gizarte Zerbitzuen Behatokia Arabako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea Arabako Desgaitasuna Balioesteko eta Arreta Goiztiarreko 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</p>



	<p>Zuiako Gizarte Zerbitzuak, Zuzenean</p> <p>Lanbide, Debagoieneko Gizarte Zerbitzuak</p> <p>Aretxabaletako Gizarte Zerbitzuak</p> <p>Errenteriako Bitartekotza Komunitarioko Zerbitzua</p> <p>ASEXORIA Udal Zerbitzua</p>
ERAKUNDE PRIBATUAK	Kirol Bitartekaritza eta Bakegintzako Espainiako Institutua (KBBEI).
SEGURTASUN-INDARRAK	<p>Gipuzkoako Ertzaintza</p> <p>Gasteizeko Ertzaintza</p> <p>Laguardiako Ertzaintza</p> <p>Amurrioko Udaltzaingos</p> <p>Gasteizeko Udaltzaingoa.</p>
JARDUNALDIAK ETA TAILERRAK	<p>Bitartekotzari buruzko X. Jardunaldi Nazionalak, Salamanca.</p> <p>Bitartekaritzan gaitzeko jardunaldi jarraitua. Epaiketa aurreko bitartekaritza-prozesua: bitartekariekin trukea Espainian eta Mexikon. Entre Rioseko Abokatuen Elkargoak (Argentina) antolatutako prestakuntza</p>

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, eguneroko bilerez gain, hiru hileko bilerak egiten dira irizpideak bateratzeko, koordinazio-gaiak adosteko eta euskal familiekiko arreta eta esku-hartzea etengabe hobetzera bideratutako edozein alderdi adosteko.

Material teknikoa aldi 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. 2024an, 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 GAJETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA

Ongizate, Gazteria eta Erronka Demografikoaren Sailari, zehazki Bizitza Beterako Laguntzen Zuzendaritza, 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. 2024. urtean, legegintzaldia amaitu eta oraingoa hasi denez, eta organigraman aldaketak egin direnez, ez da Aholku Batzordea deitu.

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 emanez. 2024an 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 dagokionez, 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 Profesionalen 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:

- Soluciona elkarteak zuzendutako Andaluziako familia-bitartekaritza garatzeko azterlanean parte hartzea. Familia-bitartekaritzako profesionalekin lankidetzan aritzea, estatuan bitartekaritza-zerbitzuen kalitate-irizpide komunak identifikatzeko.
- Kalasanzeko San José Zentroaren Gizarteratzeko Goi Mailako Amaierako Proiektuarekin lankidetzan aritzea. Profesionalei elkarrizketa, bitartekaritza barne hartzen duen gizarte-zentro bat sortzeko.
- Ane Arieta ikasleak garatutako Deustuko Unibertsitateko Master Amaierako Lanaren tutoretzan parte hartzea, mihizatutako familien behar juridiko eta psiko-emozionalen arloan.
- Balear Uharteetako Kontsularekin lankidetzan aritzea familia-bitartekaritza zerbitzu publiko gisa garatzeko irizpideak identifikatzeko.



- Dialogue Through Conflict Foundation ikerketa-proiektuan parte hartzea. Proiektu horren helburua da Europar Batasunean azken hamar urteetan bitartekaritzaren arloan lortutako aurrerapenak ebaluatzea. <https://www.dialoguethroughconflict.org/rebooting-the-eu-mediation-directive-2024-edition/>.
- Bitartekaritza, Negoziazioa eta Gatazken Kudeaketa Masterreko Madrilgo Unibertsitate Konplutentseko ikasle talde baten MALein lankidetzan aritzea, herritarrek bitartekaritzari buruz duten pertzepzioa ezagutzeko.

VIII. LAGUNGO FUNDAZIOAREKIN KOORDINAZIOA, FAMILIENTZAKO LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMA

Eusko Jaurlaritzako Ongizate, Gazteria eta Erronka Demografikoaren 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.

Zerbitzuak arreta eskaintzen du hiru Lurralde Historikoetan. Urte hauetan, honako irizpide hauek hartu dira kontuan familia-egoerak Lagungo Fundaziora bideratzeko FBZtik:

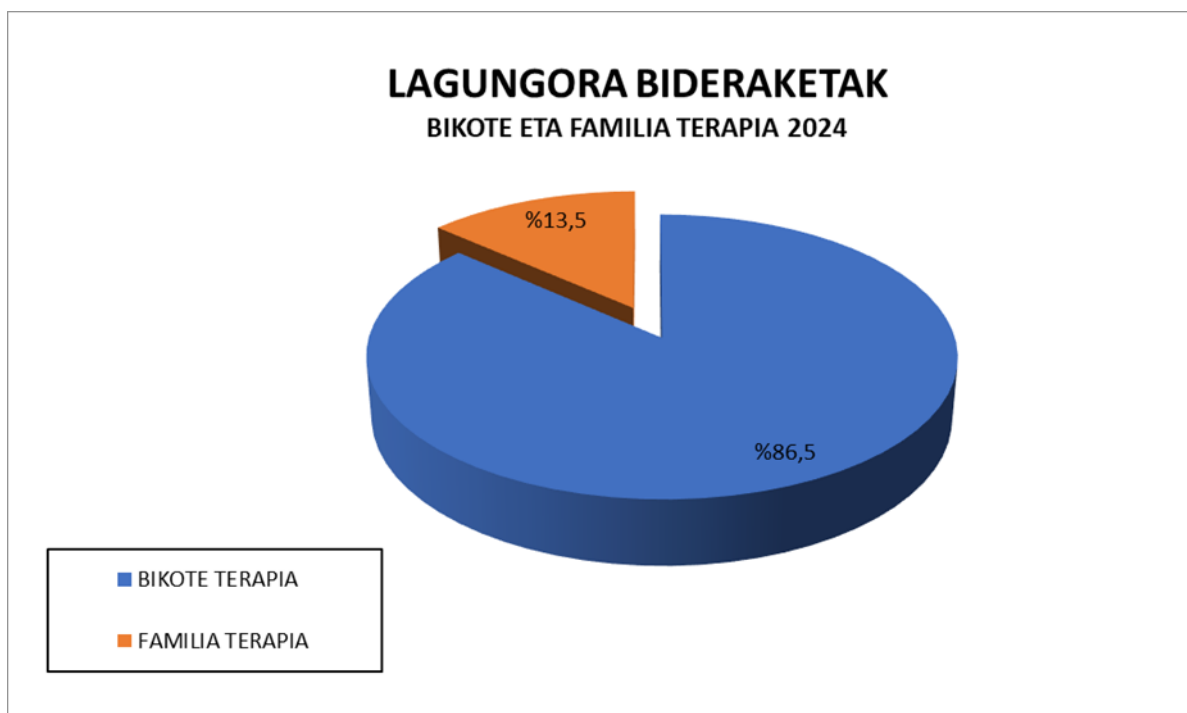
- Egoera ekonomikoa (terapia pribatu bat ordaintzeko ahalmenik ez izatea).
- Gatazkan inplikaturako seme-alabak egotea.
- Guraso bakarreko familiak.
- FBZn artatutako gaiak, baliabide publikoetatik datozenak (adibidez, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak).
- Indarkeriazko portaerak edo patologia mentalak izateko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

2024an 52 kasu igorri dira guztira; horietatik 23 Bizkaiko FBZk bideratu ditu, 15 Gipuzkoako FBZk eta 14 Arabako FBZk. Igorritako eta landutako kasu gehienak bikote-gatazkei dagozkie (45 bikote-gatazka eta 7 familia-gatazka; proportzio hori beste urte batzuetan lortutakoaren antzekoa da).

52 kasu horietatik 4 ez dira Lagungorekin harremanetan jarri eta, beraz, 48 kasu artatu dira guztira.

Ikus dezakegunez, 2023an baino 12 kasu gutxiago bideratu dira. Horren azalpen bat izan daiteke, FBZtik egiten den bikote edo familien hautaketa-prozesu arduratsua; izan ere, Lagungotik egindako prozesuak luzeagoak izan dira, eta, kasu gehienetan, 15 saio baino gehiagoko prozesuak izan dira. Adierazi nahi dugu programak zuzenean, Lagungok emandako datuen arabera, 99 pertsona jaso dituela, eta zeharka 82 pertsona gehiago.



Bi erakundeen arteko koordinazio-lana oso elementu garrantzitsua da, eta bideokonferentzia bidezko aldizkako bileretan gauzatzen da. Bilera horietan, deribatutako kasuei buruzko informazioa eguneratzen da, baita lankidetzaren aldeko beste edozein ekintza ere. Bilera horietan Lurralde Historiko bakoitzeko arduradun bat eta Lagungoko espedienteen kudeaketaz arduratzen diren bi pertsonak hartzen dute parte.

Era berean, Lagungok hilero txostenak bidaltzen dizkio FBZri, eta txosten horietan zehazten da zer egoeratan dauden haietatik eratorritako kasuak, bitartekaritzan alde aurretik esku hartu duten profesionalek 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 arretamaila handia nabarmentzen dira.

2024. **Zuzeneko esku - hartzearen maila ezberdinetan egindako lanak** (telefono bidezkoa eta aurrez-aurreko arreta), **bitartekaritza** (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta **egindako jarraipenak**, guztira **9.900 pertsonari** eman die zuzeneko arreta; horietatik 3.611 gizonetzkoak eta 6.289 emakumezkoak. Bizkaiko FBZaren egoitzan artatutako familiei dagokienez **espedienteen** kopurua **1.410** izan da eta egindako **esku - hartzeak 12.993** izan 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.

Horrela, bada, **2021etik 2024ra bitartean Bizkaiko FbZaren** bilakaeran, lan egindako **espedienteek %21,44ko igoera** ekarri dute artatutako pertsonen kopuruan, **%39,3koa**, eta egindako **esku-hartzeetan**, berriz, **%46,7** handiagoa.

Datu horiek agerian uzten dute **Bizkaiko lurralde historikoko herritarrek FBZri buruz erakusten duten konfiantza sendotu egin dela**.

Familia antolatzeko erduei dagokienez, bikotea hautsi ondoren, azken urteetako datuek erakusten digute **gurasokidetasunerako joerak jarraitzen duela** seme-alabekiko bizikidetzari dagokionez. 2024. Urtean eskuratutuzen ditugun datuek hurrengoa islatzen dute, kasuen **%54,3k** zaintza partekatua adostu dute, **%44,5ek ama** zaintza eta zaintza eskusiboa, **%0,8k aita** - zaintza adostu dute eta **% 0,4k** zaintza eta jagoletza aitaren eta amaren artean banatzen da.

Jarraipen-faseari dagokionez, 2024an **547 pertsonari** eman zaie arreta, eta **342 jarraipen-espediente** eta **642 esku-hartze** sortu dira guztira.

Haustura-egoeretan, akordioak gauzatzeari dagokionez, %41.9ak bitartekaritza-akordioak izapidetu dituzte, epai judiziala dute eta % 54,4k 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 2024an %92ra iritsi dela.

Azpimarratu nahi dugu familia asko (%50) 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 %26,6ak nabarmendu du **bitartekaritza-prozesuak akordio onargarriak lortzeko eta jarrerak hurbiltzeko balio izan diela**, ondoren, %30k uste du planteatutako **gataskari buruzko informazioa eta orientazioa** eman diela. % 19ak, prozesuak ekarri dizkion onura gisa, bere **familiatz arduratzeko aukera nabarmentzen du**, %10ak adierazi du bitartekaritzak **komunikazio-kanalak berrezartzen lagundu** diola, horretarako giro egokia sortuz, %6ak azpimarratu du bitartekaritza-prozesuak ekarri dien **aurrezpen ekonomikoa**, baita **denboran ere aurreztu** dutela, pertsonen %3,5ak uste du bitartekaritza parte-hartzaileen arteko **tentsio-mailak murrizten** laguntzen duen espazioa dela eta gainerako %5,2ak beste onura batzuei buruzkoa da, hala nola bitartekariak akordioak hartzean duten neutraltasuna eta inpartzialtasuna, prozesu honetan lagunduta sentitzeak sortzen dien lasaitasuna eta prozesua prozedura burokratiko baten parte gisa hartzen duten pertsonak.

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, **%4,2ko hazkundera** izan du da 2024an. Nabarmentzekoa da, Familientzako Arreta Terapeutikoaren Zerbitzuarekin koordinazioa, Lagungo Familia Orientazioko Zentroak kudeatua, bikoiztu egin da.

IX.1.B GIPUZKOA

2024. 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 (3129 pertsona) %68,39 izanik.

GFBZn lan egindako espedienteen kopuruari dagokionez, **aurten guztira 590 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 gutxiagoarekin eta bitartekaritza-espedienteen gorakada esanguratsua, zehazki % 17koa.

Bitartekaritzan lan egindako espedienteen kopurua aurreko bi urteetako baino handiagoa da. Zehazki, 2024an 241 bitartekaritza-espediente landu dira; 2023an, berriz, 206 espediente eta 2022ean 196 espediente.

Urtetik urtera, ikusten da, artatutako gatazken tipologiari dagokionez, bikotekidearen hausturak eragindako gatazken arreta dela nagusi (%75,3), bestelako familia-gatazken aurrean (%24,7).

Bikote-hausturarekin lotutako 226 bitartekaritza-espedienteen azterketan, 170 espediente amaitu dira 2024an. Horrek esan nahi du landutako espedienteen %75,2 izan direla, eta prozesu horien batez besteko iraupena saioen %5,9 izan dela. Amaitutako prozesuen eraginkortasunari dagokionez, akordio-ehuneko osoa edo partziala %77 da. Seme-alaba adingabeekin bikotea hausteko prozesuetan lortutako akordioetan, adostutako zaintza motak honako ehunekoak erakusten ditu: %70k zaintza partekatua adostu du, %26k amaren zaintza hitzartu du eta aitaren zaintza %4an ezarri da.

Familia-gatazken emaitzei dagokienez, guztira 15 espediente landu dira, 13 espediente amaitu dira eta 2 espediente jarraitzeko geratu dira 2025ean. 2024an amaitutako 13 espedienteetatik, 10 espedientetan akordioaren bat lortu da, bai familia-egoera hobetzeko, eta horietako 4tan akordioak lortu dira terapiaren bat hasteko. Aurten amaitutako familia-gatazketako saioen batez bestekoa 6 saiokoa da.

Jarraipen-faseari dagokionez, guztira 118 jarraipen-espediente egin dira 211 pertsonari erantzunez, eta guztira 223 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 2024an, 2023an baino.

Akordioaren gauzatzeko moduei dagokionez, 2024an lortutako akordioen %47,7k akordio pribatu gisa mantendu dituzte eta %48,6 judizialki homologatu dira, %2,8 auzi-prozedura batean amaitu dira eta %0,9k akordioa eskritura publikoan bihurtu dute.

2023ko 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 %93koa 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 %53an 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.

2024an guztira 8 bitartekaritza-espeditente landu dira **online bideokonferentzia bidez**, eta horietatik 5 bitartekotza-aurreko espeditenteari dagokio eta 3 bitartekaritza-espeditenteei.

Aipatutako bitartekaritza-aurreko espeditenteei dagokienez, 4 familia-gatazkak dira, beste mota batekoak, atal orokorrean zehazten den bezala; kasu bakar batean, berriz, bikotea haustearen ondoriozko gatazkak dira.

3 bitartekaritza-espeditenteetatik, bikote-hausturaren ondoriozko gatazka-kasuei dagozkie, horiek guztiak bikotea haustearen ondoriozko gatazka-kasuak dira.

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

Honi dagokionez, garrantzitsua da azpimarratzea aurrez-aurrekoa dela bitartekaritza-prozesua hasi duten pertsonen gehien eskatzen duten arreta mota, eta prozesu bat online hasi duten pertsonen aukerak posible egin dutenean, pertsona horiek aurrez-aurreko saioak aukeratu dituzte.

Tolosako egoitzan, laugarren urtean, honako datuak lortu dira:

Bitartekaritza-aurreko espedientei dagokienez, 24 kasu artatu dira bikotea haustearen ondoriozko gatazketan; zifra hori bat dator 2023an artatutakoekin eta 5 familia-gatazkak dira, aurreko urtean baino bat gehiago.

Bitartekaritza-espedientei dagokienez, bikote-hausturaren ondoriozko gatazka kasuetan, 2024a, 2023an baino 3 espediente gutxiagorekin hasi bazen ere (7tik 4ra), 2024an espediente berri bat hasi da, aurreko urtean baino bat gehiago, 17tik 18ra.

Familia-gatazka kasuetan, aldiz, bitartekaritza-espediente berrien kopurua, iazko bera da, espediente bat.

IX.1.C. ARABA

Arabako FBZan egindako lanari dagokionez eta 2024. Urteko memorian jasotako datuak kontuan hartuz, ondorioztatu dezakegu zerbitzu finkatua, erabilgarria eta ezaguna dela Araban eta Debagoienako (Gipuzkoa) bizitalde artean ere.

Ildo horretan, azpimarratu nahi dugu, 2024an artatutako erabiltzaileen ia %50ek zerbitzu horren berri izan dutela iraganen Arabako FBZ erabili zuten beste pertsona batzuek emandako informazioagatik.

Esan bezala, FBZ, espazio erabilgarria da, non pertsonak gehienetan, familiek dakarten arazoari buruzko akordioetara heltzea lortzen duten (bitartekaritza-espedienteen %95ean), akordio horiek denborak aurrera egin ahala mantentzen jarraitzen dituztelarik. Kasu horien %39an ikusten dugu, erabiltzaileek estrategiak ikasten dituztela bitartekaritza-prozesuetan, estrategia horiek familia-errealitate aldakorretara moldatuz.

Artatutako pertsonen profilari eta landutako espedienteen izaerari dagokionez, ikus dezakegu ez dagoela aldaketa esanguratsurik beste urte batzuekin alderatuta. Emakumeak dira, batez ere, Arabako FBZra edozein esku-hartze mailatan eskuartze eske datozenak: telefono bidezko arreta, aurrez aurreko arreta, aurre-bitartekaritza eta bitartekaritzan (emakumeen %63a eta gizonen %37^a, hurrenez hurren). Horrek esan nahi du arreta jaso duten pertsonen kopurua %62a igo dela 2023. urtearekin alderatuta (% 16 gehiago artatutako gizonak eta %25a gehiago artatutako emakumeak).

Egindako lanari dagokionez, aurreko urteetan bezala, bikote-gatazketan landutako espedienteak ugariagoak dira familia-gatazketan sortutakoak baino (%90 eta %10, hurrenez hurren), hortaz, azken bost urteetan lortutakoaren antzeko proportzioa mantentzen da. 2024an egindako edozein esku-hartze mailatan %12,5eko igoera ekarri dute, 2023an landutakoaren aldean..

Bikote-haustura kasuetan familia-antolamenduaren ereduak dagokienez ez dugu aldaketarik ikusten beste urte batzuekin alderatuta. Zaintza eta jagoletza partekatua da seme-alabak dituzten bikoteen antolaketa-modu ohikoena, eta joera horri eutsi zaio azken urteetan. 2024. urtean, bikoteen % 62k hartu dute antolamendu hori eredu, eta % 37ak, berriz, amarentzako zaintza eta jagoletza eskusiboa aukeratu dute.

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 **17.032 pertsonari** eman die arreta (10.850 emakume eta 6.182 gizon), hau da, **%5,5eko igoera** izan da 2022. urtearekin alderatuta.

FBZan artatutako familiekin egindako jardueran, **21.980 esku-hartze** egin dira (12.993 Bizkaian, 3.886 Araban eta 5.101 Gipuzkoan), eta datu hori 2023koa baino % 2,8 handiagoa da.

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 **%67,8 emakumeak dira**, eta beste esku-hartze mailetan ehuneko horiek parekatzen ari dira, bitartekotza-prozesua hasten dutenak %51 emakumeak eta %49 gizonak izanik.

Guztira **2.525 espedienterekin** lan egin da esku hartze maila desberdinetan (aurre-bitartekaritza, bitartekaritza-prozesuak eta jarraipena). Horrek, **2.525 FAMILIAREKIN lan zuzena ekarri du**. Horrek, 2023. urtearekin alderatuta, artatutako familien kopurua %3,2 hazi dela isladatzen du

Hiru Esku-hartze mailetan landutako **espediente** guztietatik, nabarmentzekoa da urte honetan egindako **bitartekotza-prozesuen gorakada esanguratsua**, 2023an egindakoak baino %13,8 handiagoak baitira. Lurrealde Historikoen arabera banakatuta, **Bizkaian bitartekotza-prozesuen kopurua %14 igo da 2023. urtearekin alderatuta; Araban**, hazkundera **%10,5ekoa** izan da, eta **Gipuzkoan, %17koa**.

Tolosako egoitzan artatutako familien kopuruak goranzko joerarekin jarraitzen du, **% 7,1eko hazkunderarekin** 2023. urtearekin alderatuta.

Gatazken tipologiari dagokionez, irekitako espedienteen **%86,5a bikote haustearen** ondoriozko gatazkei buruzkoak izan dira, eta **%13,5a** kategoria desberdinetako **familia-gatazkei** buruzkoak.

Bitartekotzen emaitzei dagokienez, pertsonen ehuneko handi batek prozesua amaitzen du, eta bizitzen ari ziren egoerari buruzko akordioak lortzen ari dira.. Hau da, bitartekaritzen **%83,2k akordioekin amaitzen dute, %16ak bitartekaritzari amaiera ematea erabakitzen dute eta % 0,8 bideraezina izan da**. Akordioekin amaitutako bitartekaritza-prozesuen ehuneko altuari eutsi zaio, 2023. urtearekiko ehunekoa puntu baten gaindituz.

Aurreko urteetan bitartekaritza-prozesu batetik igaro diren pertsonen egindako **jarraipenak erakusten** du kasuen **%92,3an pertsonak beren akordioaren erantzule direla**. Hau da, mantendu egiten dituzte, aldatu egiten dituzte familia-egoera berrira egokitzeke (bai FBZn, bai haien artean) edo harremana berreskuratzen dute.

Akordioez **arduratzen ez diren pertsonen** dagokienez, bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren, parte-hartzaileek beren akordioan edukiaren ardura hirugarren pertsonen esku uzten duten kasuak %7,7 da. Erantzukizun hori abokatuei edo epailei egokitu dakieke, edo magistratuei, administrazioarekiko prozedura judicial bat hasten dutenean. Lortutako akordioei eusten ez dieten pertsonak ere kategoriatan sartzen dira.

Herritarren balorazioei dagokienez, erabiltzaileen **%96,5ak asebetetze-maila altua** adierazi du, %2ak ertaina, eta %1,5ak 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.

- **Euskal Autonomia Erkidegoko FBZn azken lau urteetan (2021-2024) egindako jardueraren bilakaerari dagokionez.**

VII.1.B. puntuan zehazten diren grafikoek erakusten dutenez, 2021etik, pandemia amaitu zenetik, familiak elkarriketa bidez erabakiak hartzeko bitartekaritza-guneen eskaeretan goranzko joera nabarmena ikusten da, bizitzen ari diren familia-egoerei buruz hitzegiteko.

Lau urteko aldi horretan (2021-2024), artatutako pertsonen kopuruak %27,4ko gorakada izan du. Landutako espedienteek %20,6ko hazkundera izan dute, eta espedienteen garapenean egindako esku-hartzeen kopurua %30,6ko gorakada izan dute.

- **Bitartekaritzako lege-esparruari dagokionez:**

Bitartekaritzako lege-esparruari dagokionez, 2024. urtea eraginkortasun prozesalaren legearen onarpenarekin amaitu da. Lege hori 1/2025 Lege Organiko gisa argitaratu da, Justizia Zerbitzu Publikoaren eraginkortasunaren arloko neurriei buruzkoa. Arau horrek funtsezko une bat markatzen du Estatuan Gatazkak Konpontzeko Baliabide Egokien (IKS) aurrerapenerako; bitarteko horien artean bitartekaritza dago. Arau guztiek bezala, inplementatzen den moduaren arabera izango da arrakasta. Bitartekaritza sustatzen duen lege batek ez du eraginik izango, auzitegietara jo aurretik bete beharreko baldintza soiltzat hartzen bada. Lege hau benetan eraginkorra izan dadin, ezinbestekoa da inplikaturako eragile guztien pentsamoldea aldatzea.

Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren esku-hartzeari 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.**



2024. URTEKO TXOSTENA, egileak:

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