



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACION FAMILIAR
SERVICIO DE

**URTEKO MEMORIA
2025**

AURKIBIDEA

I. SARRERA	5
II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	8
III. EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK	9
IV. GATAZKA MOTAK	10
IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	11
IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	13
V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA	17
VI. BITARTEKARITZA ZERBITZURA HURBILTZEKO MODUAK	28
VII. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA	30
VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA	30
VII.1.A. ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA	30
VII.1.B. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK	36
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	54
VII.1.C.3 ESKU - HARTZEA BITARTEKARITZAN	55
VII.1.C.3.A AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	56
VII.1.C.3.B BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	59
VII.1. C.4. JARRAIPEN FASEA	68
VII.1.C.5 BESTE ZERBITZUEKIN EGINDAKO SARE LANA	75
VII.1.D. GIPUZKOAKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA	77
VII.1. D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK	79



VII.1.D.2 TELEFONO ETA AURREZ AURREKO ARRETA	81
VII.1.D.3 ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN	82
VII.1.D.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	85
VII.1.D.3.B. BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK	89
VII.1.D.4.- JARRAIPEN FASEA	97
VII.1. D.5.- BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA	103
VII.1.E. ARABAKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA	106
VII.1.E.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK	108
VII.1.E.2.- ARRETA TELEFONIKOA ETA PRESENTZIALA	110
VII.1.E.3.- ESKU HARTZEA BITARTEKARITZAN	110
VII.1.E.3.A.- AURRE- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	112
VII.1.E.3.B.- BITARTEKARITZA PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTEAK	114
VII.1.E.4.- JARRAIPEN FASEA	122
VII.1.E.5 SARE LANA	127
VII.2 ZEHARKAKO ESKU HARTZEA	128
VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA	128
VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA.	134
VII.2.C. LANTALDEAREN BARNE-LANA	139
VII.2.D. FAMILIA BITARTEKARITZA GAIETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA	140
VII.2.E. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.	141
VIII. LAGUNGO FUNDAZIOAREKIN KOORDINAZIOA, FAMILIENTZAKO LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMA	142
IX. IX. ONDORIOAK	145
IX.1. EA EKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK	145
IX.1.A. BIZKAIA	145



IX.1.B GIPUZKOA	146
IX.1.C. ARABA	150
IX.2. ONDORIO OROKORRAK	153

I. SARRERA

FAMILIA BITARTEKARITZAKO ZERBITZUA 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.

2025ean egindako jardueraren memoria honetan, bitartekaritza urte hasieratik izan duen lege-berrikuntza aipatu behar da. Hain zuzen ere, 2025eko urtarrilaren 3an argitaratu zuen Estatuko Aldizkari Ofizialak 1/2025 Lege Organikoa, Justiziaren Zerbitzu Publikoaren efizientziaren arloko neurriei buruzkoa. Arau hori aurtengo apirilean hasi zen indarrean, eta funtsezko unea ezarri du "Gatazkak Ebazteko Bitarteko Egokiak" (GEBE) izenekoek aurrera egiteko. Bitarteko horien artean bitartekaritza aipatzen da. Horregatik, bitartekaritza-prozesuak FBZren helburu nagusia izanik, aukera bat da lege honek FBZren erabiltzaileen zati batengan bakarrik eragin duen pentsamolde-aldaketa behatzeko eta horretara egokitzeko; hain zuzen ere, abokatuek bitartekaritza saiatzeko betebeharraren berri eman dieten pertsonen kasuan, familia-eremuan prozedura judicial bat hasi aurretik.

Horregatik, bitartekaritza-prozesu batean parte hartzeko protagonisten berriazko borondatea behar dela kontuan hartuta, 1/2025 Lege honek sartzen duen berritasuna (modu sintetikoan "Efizientzia Prozesalaren Legea" deitzen dena) da prozedura garrantzuen baldintza, eta horrek nolabait eragiten dio informazio-saio batera joateko borondatearen autonomiari eta erabaki adostuak hartzeko bitartekaritza-konpromisoa sinatzeari.

Gai horiek direla eta, bitartekaritza-taldeak gogoeta egin eta dedikatu egin behar izan du, gizartearen eta legeen errealitatera etengabe egokitzeko, memoria honetan xehetasunez islatzen den bezala.

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.

2025eko jardueraren balantzean, egokia da gogoraraztea 1996ko urrian Bilbon hasi zela FBZren ibilbidea, Eusko Jaurlaritzaren lehen Zerbitzuarekin. Garai hartan, hiru lurralde historikoetako euskal herritar guztientzako estaldura zuen, eta laster 30 urte beteko dira funtzionamenduan. Ondoren, 2010ean, Donostiako egoitza gehitu zen, eta 2012an, Gasteizko egoitza. 2020an, egoitza berri bat inauguratu zen Tolosan (Gipuzkoa), judizioz kanpoko familia-bitartekaritzako zerbitzua EAEko familiei hurbiltzeko prozesu batean. Beraz, 1996. urte hori erreferentziazat hartuta, funtzionamenduko hiru hamarkadatan, Fbzkotako taldeak gizarte- eta lege-premiei erantzuteko egokitzapen-gaitasuna erakutsi du, 2026ko 30. urteurrenaren mesedetan.

FBZren balioetako bat bitartekaritza-taldearen diziplinartekotasuna da. Talde hori Gizarte Lan eta Hezkuntzako, Psikologiako eta Zuzenbideko profesionalek osatzen dute, eta pertsona guztiak daude Euskal Erregistroan bitartekari gisa erregistratuta, familia-bitartekaritzan adituak, hiru lurraldeetan, familia-bitartekaritzaren esparruan prestakuntza eta ibilbide profesionala duen administrazio-talde batekin batera.

Gaur egun, EAEko herritarrek hobeto ezagutzen dute Familia Bitartekaritzako Zerbitzua, bitartekaritzaren kontzeptua gehiago erabiltzen baitute hizkuntzan eta komunikabideetan. Behin informazio-saioa jasota, hemendik aurrera ulertzen dute benetan edukiaren dimentsioa, eta orduan bai, askatasunez, prozesuan parte hartzea erabakitzen dute. Horregatik, hain zuzen ere, FBZn, bitartekaritzan bertan eta profesionalengan jartzen duten konfiantza horregatik, eskerrak eman nahi dizkizuegu parte hartzeagatik, eta zuzenean ezagutu nahi dugu bitartekaritzaren protagonista izateak dakarren ahalegin emozionala, eta, beraz, bikotearen haustura-egoeretan edo zerbitzura jotzen diren familiek bizi duten edozein gatazka-egoeratan dituzten gatazken kudeaketarena.

Era berean, eskerrak eman nahi dizkiegu hiru lurralde historikoetan FBZk egiten duen lana errazten duten gizarte-arloko hainbat pertsonari, elkarteri eta erakundeei. Bitartekotzan ematen diren esku-hartzeak, ondoren, aipatzen diren guztiekin burutzen den sare-lanari esker da: Gizarte Zerbitzuak, Epaitegiak, Osasun Zentroak, Ikastetxeak, Elkargo Profesionalak (batez ere Abokatuen, Psikologiaren eta Gizarte Lanaren elkargoak), Foru Aldundiak, udal-zerbitzuak, Ertzaintza, Udaltzaingoak, Emakunde, Arartekoa eta Eusko Jaurlaritza, komunikabideak, gizarte zibilaren elkarte-eremua, profesional partikularrak eta herritar partikularrak.

Zuen konfiantzari eta lankidetzari esker, FBZk zentzua eta funtzionaltasuna du. Milesker 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 Jaurlaritzan, baita beste edozein administrazioekin ere: lege-garapena, gai teknikoak, metodologikoak edo deontologikoak.

9.- Bitartekaritzaren garapen teknikoan parte-hartzea, hausnarketa, azterketa, hezkuntza eta ikerketaren bitartez.

III. EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK

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

1. Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak erabiltzaileekin egiten duen esku-hartzeak **izaera informatiboa** du, dimentsio anitzeko ikuspegi batetik: alderdi juridiko-legalak, psikologikoak, psikosozialak, hezitzaileak, etab.
Negoziazio bat hasteko oinarrizko abiapuntuetako bat egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea da. Hau kontuan izanik, informazio jasotze hau oinarrizkoa izango da bitartekaritza prozesuaosatzen duten hurrengo hiru faseak eraikitzerakoan: komunikazioa, negoziazioa eta alderdien arteko akordioa. Garrantzitsua da azpimarratzea, erabiltzaileei ematen zaien informazio hau, bikotea, familia edo bizikidetz-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 daitezen.
3. Gatazkan dauden pertsonen arteko **komunikazioa errazteko** gaitasuna; izan ere, komunikazioa ez da nahitaez negatiboa, errealitate erabilgarria baizik, eta aukera hori sakon ezagutzea komeni da, behar bezala kudeatzeko.
4. Bitartekaritza-prozesuan, egoeraren protagonistak dira familiaren orainari eta etorkizunari buruzko erabakiak hartzen dituztenak. Horrela, bitartekaritzaren berezko eta beharrezko **erantzukizun-**

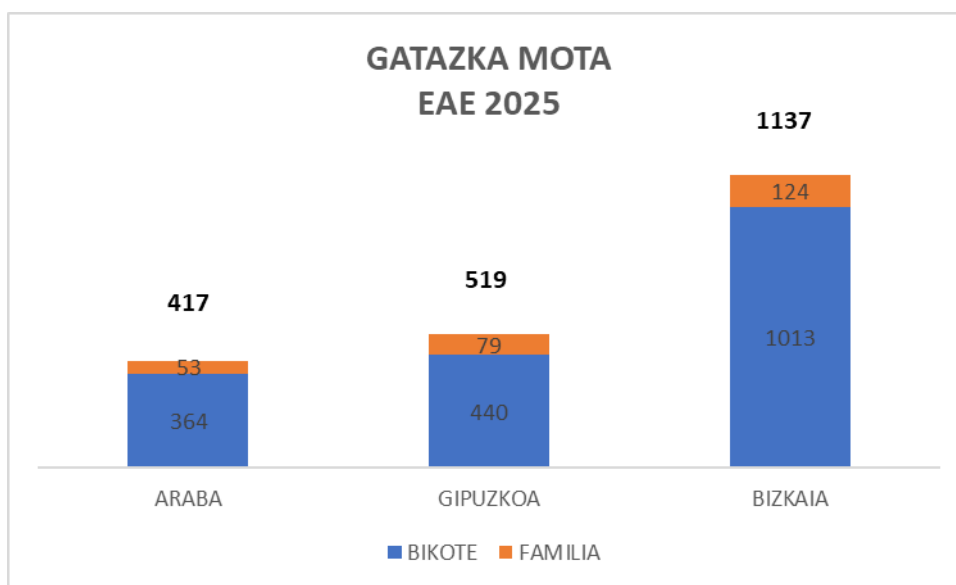
fenomenoa gauzatzen da, hirugarrenen esku uztea saihesten duena, eta herritarren konpromisoaren kontzientzia soziala sortzen laguntzen duena.

5. Familia bitartekaritza ezin da sartu bikoteko, familiako edo banakako **terapia psikologiko** baten berezko hipotesi kontzeptual eta metodologikoen barruan, nahiz eta hauetako batzuk neurri batean jaso ahal ditzakeen.
6. Bitartekaritzak alderdi "informaletan" duen eraginak, - orain dela hamarkada bat "justizia informal" bezala izendatzen zenak - aldakortasun eta dinamismo handia ematen dio, eta honek kasu bakoitzera moldatzea erraztuko du.
Gainera, kasu bakoitza **indibidualizatzeak** esku-hartzearen eraginkortasuna handitzen laguntzen duen beste oinarrizko zutabe bat dakar, eta pertsona erabiltzaileari bere banakako beharretan arreta eta laguntza ematen zaiola sentiarazten dio.
7. Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuen ezaugarri eta funtzioen artean, **Berdintasun Planari** dagokionez, honako hauek daude:
 - Genero-ikuspegitik, familiaren testuinguruan, berdintasunean oinarritutako harremanak sustatu.
 - Familia harremanetan komunikazio espazioak bermatu berdintasunaren ikuspegitik.
 - Iritzi-trukea bultzatzea, erabakiak adostasunez eta espazio inpartzial batean adostu ditzaten.
 - Berdintasunaren ikuspegian oinarrituta, familia gatatzka 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 gatazkak zehaztasun handiagoarekin sailkatzeko asmoz, aurrerago aipatuko ditugun hainbat sailkapen-maila berri sortu ditugu.



Grafikoak erakusten duen bezala, bikote-hausturaren ondoriozko gatazkak nagusi dira oraindik, eta alde hori joera egonkor gisa finkatzen da. Araban bikotea haustearen ondoriozko gatazkak % 87,2 dira, Gipuzkoan % 84,7 eta Bizkaian % 89. Gainerakoak, familia-harremanetan sortutako gatazkak dira.

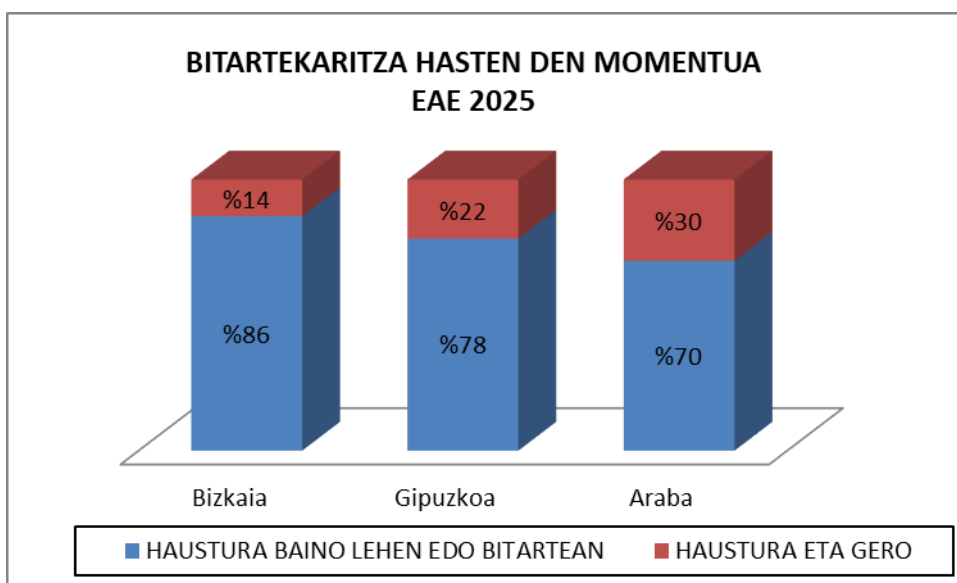
IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

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

Horiekin batera, atal honetan, elkarbizitza-unitatea osatu ez arren legeak ezartzen dituen baldintzak (*"bizikidetza-unitatea da ezkontzaren*

antzeko harreman iraunkor batez lotuta dauden pertsonena, agiri sinesgarri batez egiaztatu beharko dena, bai eta, ..., elkarrekin etxebizitza edo bizitoki berean, urtebetez edo gehiago, etenik gabe bizitzen diren pertsonena ere") betetzen dituzten pertsonak barneratzen dira, erabiltzaile horiek ere bitartekaritza prozesu bat eskatu dezaketelako, esaterako, elkarrekin duten seme-alabekiko harremana arautzeko.

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



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

Bikote hausturetatik eratorritako gatazketan, hurrengo sailkapena egiten dugu:

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

Urte honetan zehar, eta aurreko urteetako joerari eutsiz, **bikote gehienak** bitartekaritzaren esparrura joaten dira hausturarekin zerikusia duten gai guztiei buruzko **"akordio globalak" lortzeko** (%78 Gipuzkoan, %69 Araban eta % 89 Bizkaian), eta aurretik lortutako akordioak aldatzea planteatzen duten bikoteak datoz atzetik (%7,2 Bizkaian, %13 Gipuzkoan eta %19 Araban). Aldaketa horiek familia egituran izandako aldaketekin eta familiaren behar ekonomikoetan egindako ekarpenarekin dute zerikusia, besteak beste.

Landutako gainerako gaiak oso urriak dira proportzioari dagokionez, eta bizikidetzeta-gaien, seme-alabekiko harremanen, ez-betetzeen, gai ekonomikoen eta abarren artean banatzen 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 partekatze beharra duten seme-alaba adin nagusi eta gurasoen arteko gatazkak.

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

4.- Elkarbizitza gatazkak

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

5.- Jaraunspenak

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

6.- Familia negozioa

Atal honek negozio bat kudeatzeko ardura partekatzearen ondorioz senideen artean ematen diren gatazkak barneratzen ditu. Kasu horien

berezitasun bat da, familiako kideek, familia giroan duten rola eta lan harremanetan duten rola nahastea, egoera honek familia harremanetan eragin dezakeelarik.

7.- Bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoak

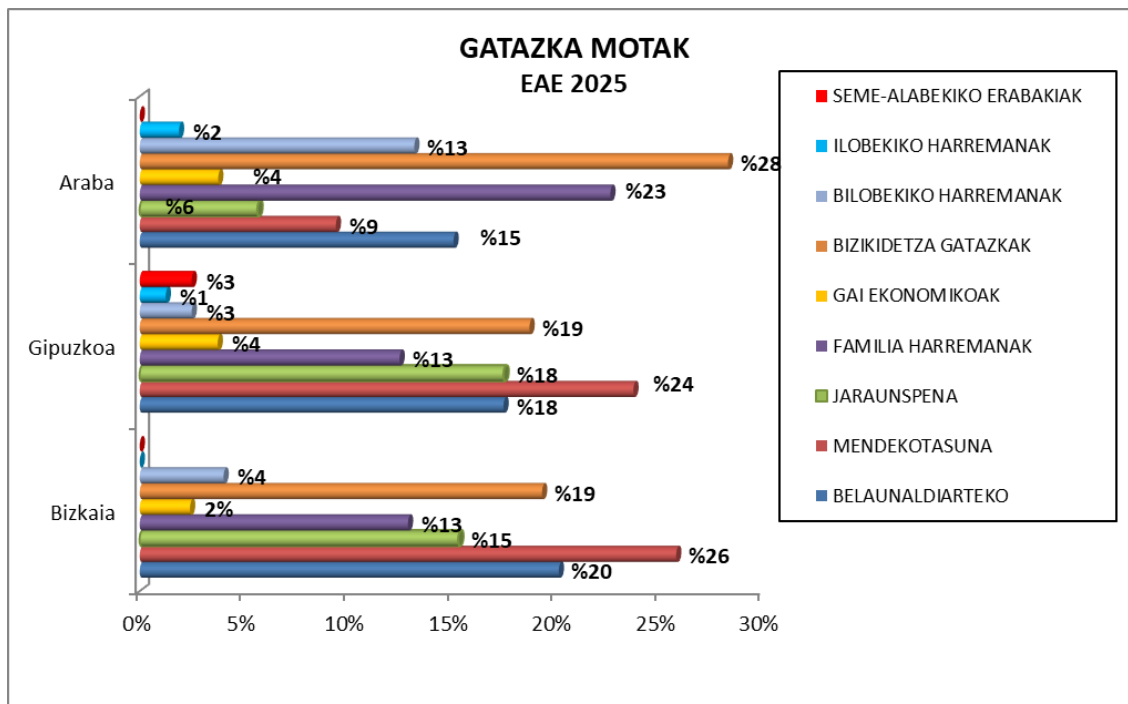
Atal honetan, bi alderdiek, beste edozein atalen barne ez dauden gai ekonomikoak jorratuko dituzte. Gai ekonomiko hauek, iraganean izandako bikote harreman batetatik eratorriak edo familia bat osatzen duten kideen artean sortutakoak izan daitezke.

8.- Bikote hausturaren ondoren seme-alabekiko harremanak

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

EAEko BFZ-ko familia-gatazken tipologiari dagokionez, %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, 2025ean, mendekotasun-egoeretatik eratorritako gatazkek izan dira gehienak (%25), eta Gipuzkoan, %24. Arabako Lurralde Historikoan, eskaeren %28k bizikidetzak gatazkekin izan dute zerikusia.

V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA

Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren erabiltzaileen profila zehazteko, hurrengo ezaugarriak erabiltzen ditugu: egoera zibila, adina, herritartasuna, bitokia, 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, bizikidetzak urteak (bikote gatazketan) eta artatutako pertsonen arteko ahaidetasuna (familia gatazketan).

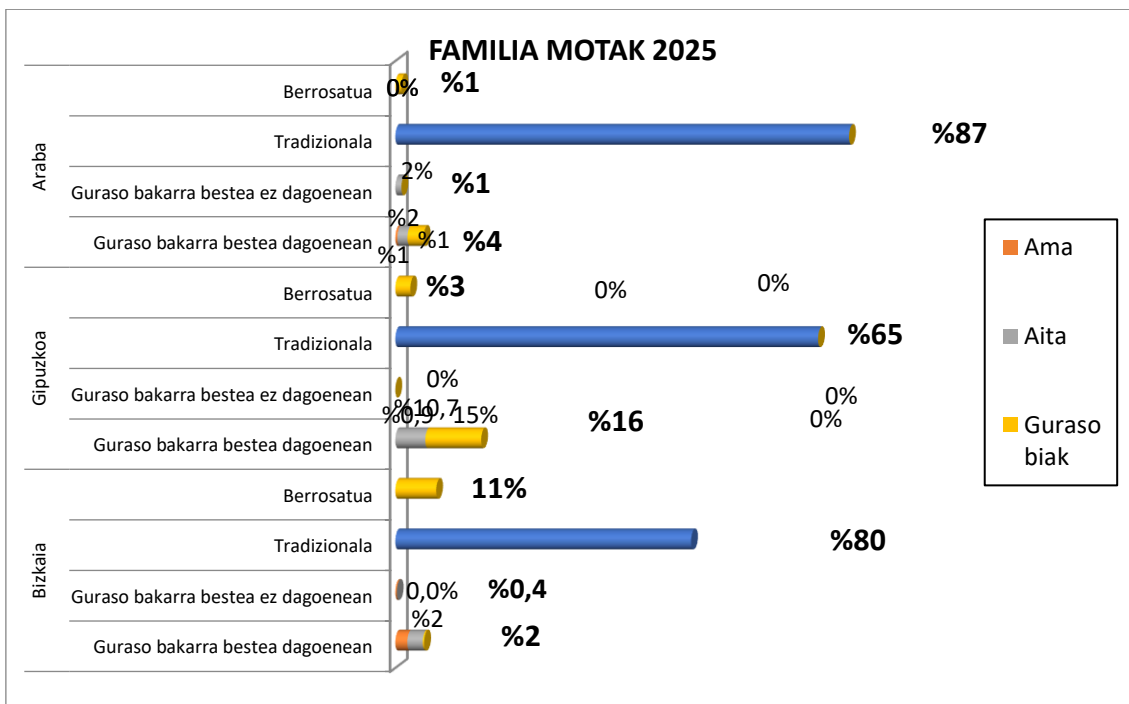
FAMILIA TIPOLOGIA

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

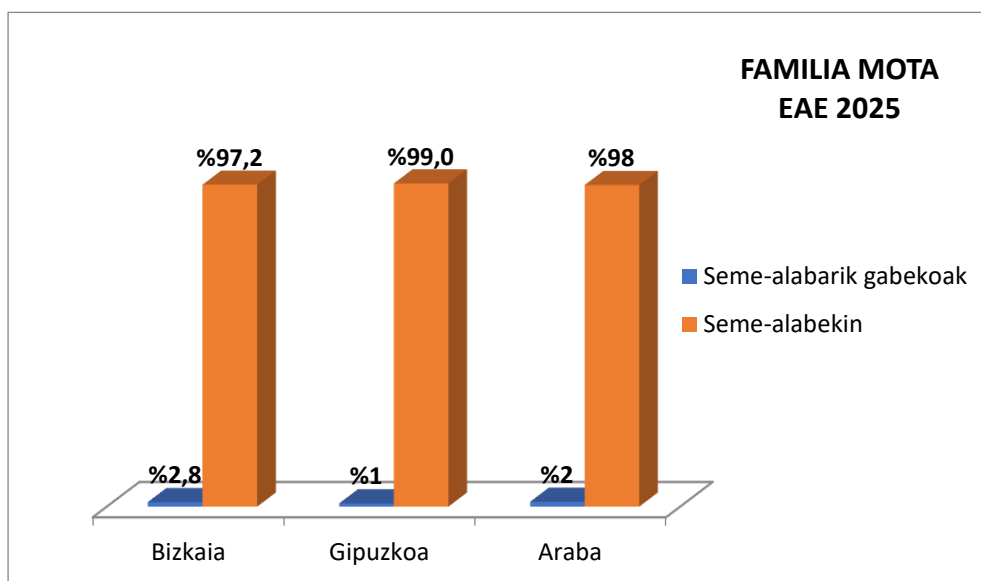
Guraso bakarra zentzu zorrotzean ulertuko bagenu, bitartekaritzaren esku-hartzea bideraezina izango litzateke. Izan ere, pertsona batek bere seme-alabari Erregistro Zibilean ama-aita ezkongabe bezala inskribatzen badu, beste pertsonaren daturik eman gabe, ez da egongo adingabearen inguruan akordioak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

Hori dela eta, guraso bakarraren kontzeptua beste gizarte zerbitzuetan ulertzen den moduan ulertzen dugu. Seme-alabek, ama edo aitarekin duten erlazioa, emozionalki edo geografikoki urrundua duten egoerak isladatzen ditu, nahiz eta Familia Liburuan bi gurasoen identitatea zehaztuak egon.

Azken hirurtekoan ikusitako joerari jarraituz, Euskal Autonomia Erkidegoko hiru bitartekaritza zerbitzuetan ematen diren kasu gehienak tradizionaltzat jotako familiak dira (guraso-bikote bat eta seme-alabak). Nabarmentzekoa da Bizkaian, 2025ean, berrosatutako familien % 10 artatu direla, Gipuzkoan (% 2) eta Araban (% 1) ez bezala. Era berean, Gipuzkoa nabarmentzen da Bizkaiarekin eta Arabarekin alderatuta, horietan guraso bakarrekoko familien ehunekoa (% 9) aintzat hartzen baita.

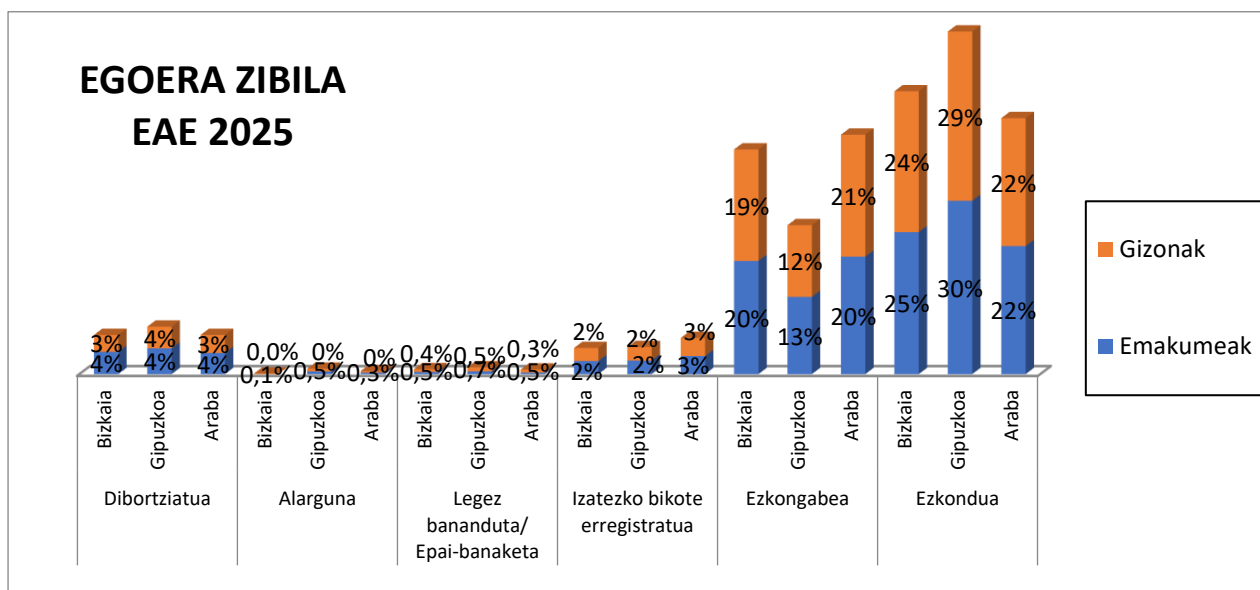


FBZra joan diren bikote gehienek seme-alabak dituzte, hiru lurraldeetan % 99 inguru, eta % 1 Gipuzkoan, % 2 Araban eta % 2,8 Bizkaian ez dituzte seme-alabarik.



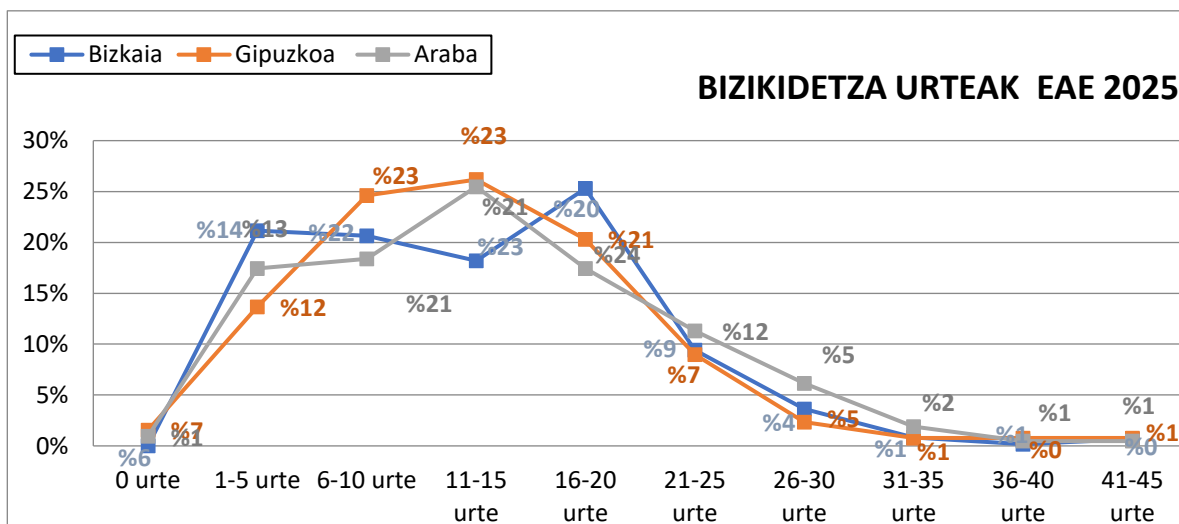
EGOERA ZIBILA

2025. urtean zehar, Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri diren pertsonen gehiengoaren egoera zibila ezkondua izan da (%49) eta jarraian, ezkongabeak (%40).



BIZIKIDETZA URTEAK

Gipuzkoan, 2025ean, FBZtan hartatu diren bikote gehienek harremana eteteko erabakia hartu zuten bizikidetzan 11-15 urte zeramatzatenean (% 26); Bizkaian, berriz, harremana etetea erabaki zuten 16-20 urte zeramatzatenean (% 25), eta Araban, berriz, 11-15 urte zeramatzatenean (% 25).



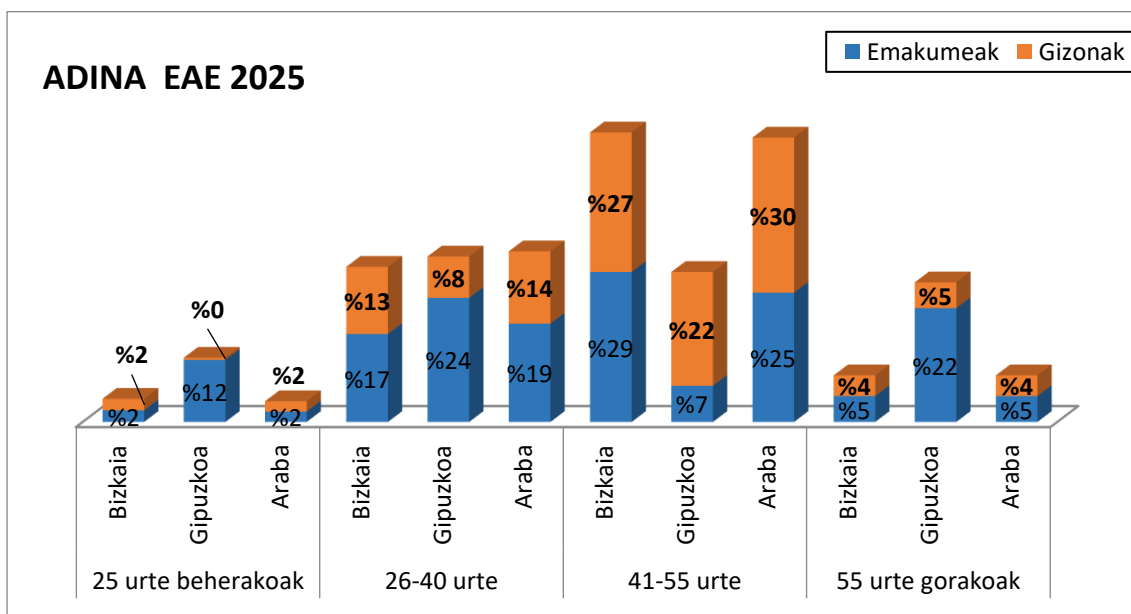
Bizkaiari dagokionez, grafikoan ikusten da FBZra joaten diren bikoteen % 21a 1 eta 5 urte bitarteko bizikidetzata-tarte horretan daudela, baita 6-10 urteko bizikidetzata-tartean joaten diren bikoteen ehunekoa ere (% 21). 16-20 urteko bizikidetzata-tartea % 25ekoa da, urte honetako ehunekorik handiena.

Gipuzkoan, bizikidetzako 11-15 urteko adin-tartean eta 6-10 urteko tartean joan diren bikoteen ehunekoa antzekoa izan da: % 26 eta % 25, hurrenez hurren. Jarraian, 16 eta 20 urte bitarteko bizikidetzata-tartean joaten diren bikoteen ehunekoa % 20 da.

Araban, bizikidetzako 11-15 urteko adin-tartean joan diren bikoteak % 25 izan dira, eta, ondoren, bizikidetzako 6-10 urteko tarteari dagokion ehunekoa (% 18). Alde txikia dago bizikidetzako 1-5 urteko eta 16-20 urteko tarteei dagozkien ehunekoekin (% 17).

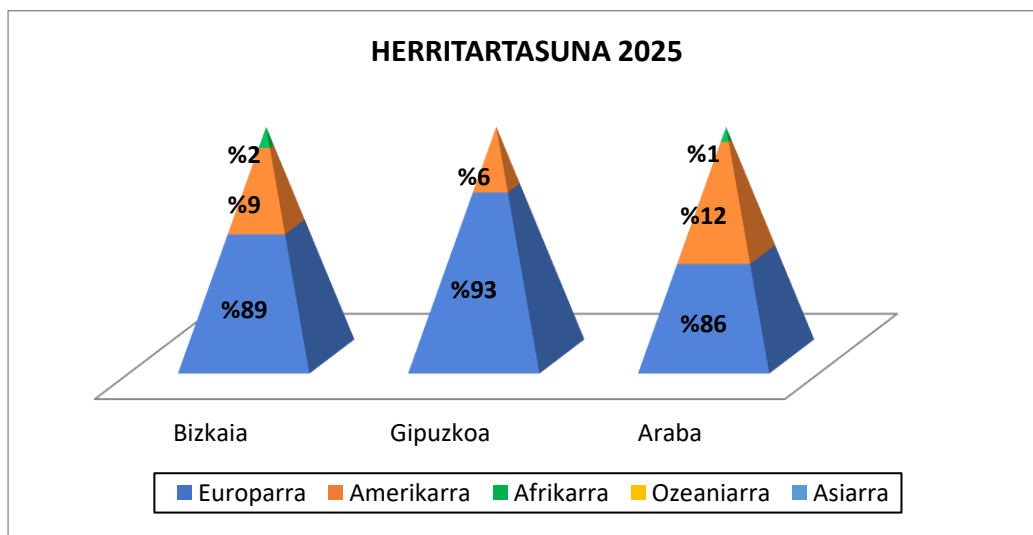
ADINA

Ikus dezakegunez, aurreko urteetan bezala, FBZren erabiltzaile gehienek 41 eta 55 urte bitartean dituzte, eta, ondoren, 26 eta 40 urte bitartean. Datu horien azalpena honako hau da: joaten diren pertsona gehienak bikotea haustearen eratorritako gatazken ondorioz joaten dira.



HERRITARTASUNA

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



Logikoki, artatutako pertsona gehienak Europar Batasuneko kide diren herrialdeetatik datoz, eta horietatik, gehiengoa, EAEko hiru lurralde Historikoetakoak dira. Gipuzkoan eta Bizkaian Ameriketako nazionalitatea duten pertsonak % 6 eta % 9 dira, hurrenez hurren, eta Araban % 12. Bestalde, Bizkaian eta Araban ikus daiteke % 2 eta % 1 afrikar herrialdeetatik datozela.

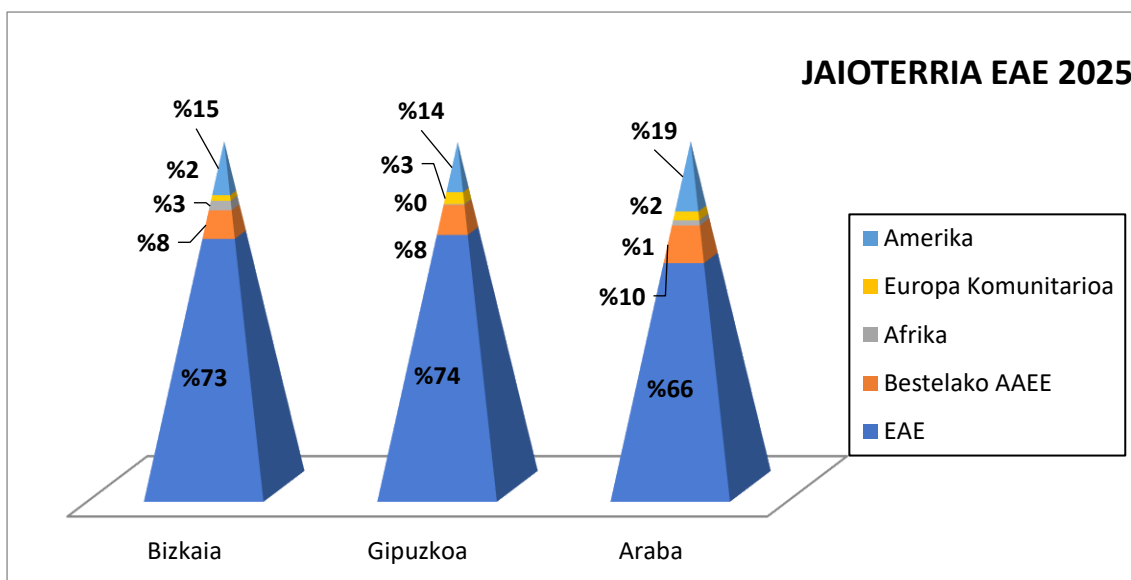
JAIOTERRIA

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, eta datuak hiru lurralde historikoetan artatutako pertsonen batez bestekoarekin lortuta, ehunekorik handienak

Euskadin jaiotakoak dira: % 73 eta % 74 Bizkaian eta Gipuzkoan, eta % 66 Araban. Beste autonomia-erkidego batzuei buruzko datuari dagokionez, igoera txiki bat izan da Gipuzkoan (% 8), Bizkaian (% 8) eta Araban (% 10).

Artatutako gainerako biztanleen artean, nabarmen nabarmentzen da Araban artatu diren eta Europan jaio diren pertsonen ehunekoa (% 38) Bizkaikoa eta Gipuzkoakoa baino askoz handiagoa dela oraindik ere. Era berean, ikusten dugu % 14 inguru Amerikan jaiotakoak direla Gipuzkoan eta Bizkaian, eta % 7 Araban.



BIZITOKIA

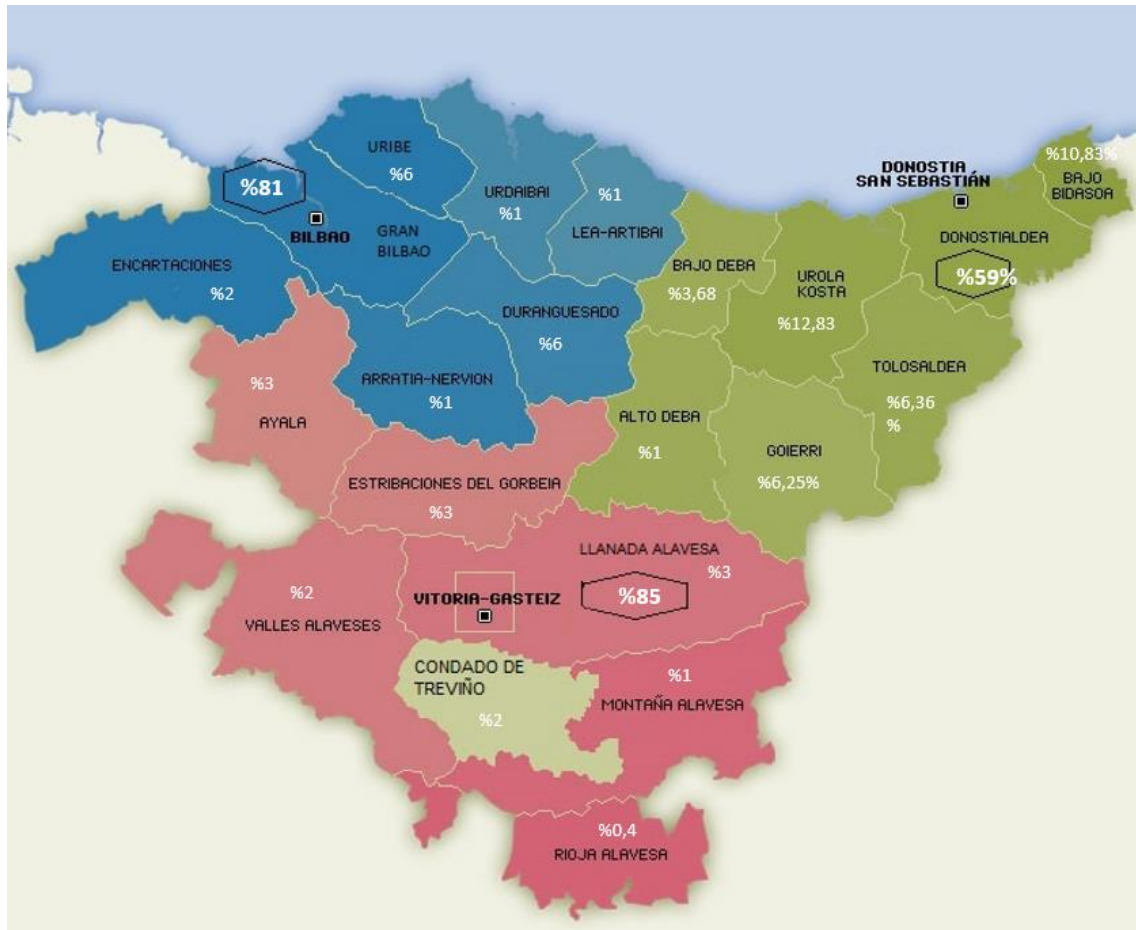
Hiru Lurralde Historikoetako FBZra joan diren erabiltzaileen bizilekuari buruzko datuak biltzeko mapa bat erabili da, mankomunitatetan banatuta Bizkaian, kuadrillatan Araban eta eskualdeetan Gipuzkoan.

Ikus daitekeenez, Bizkaian, Araban eta Gipuzkoan hiriburuetan bizi diren pertsonak dira nagusi: Bilbo Handia, Arabako Lautada eta Donostialdea (lagin osoaren % 81, % 85 eta % 59, hurrenez hurren).

Datu horietan ikus daitekeenez, mantendu egiten da Donostialdean eta Tolosaldean bizi diren eta **Gipuzkoako** SMFra hurbildu diren pertsonen

ehunekoa, eta mantendu egiten da, oro har, Goierriatik eta Bidasoa Beheretik etorritako pertsonen ehunekoa.

Araban eta **Bizkaian**, Arabako Lautadan eta Bilbo Handian bizi diren pertsonak dira nagusi.



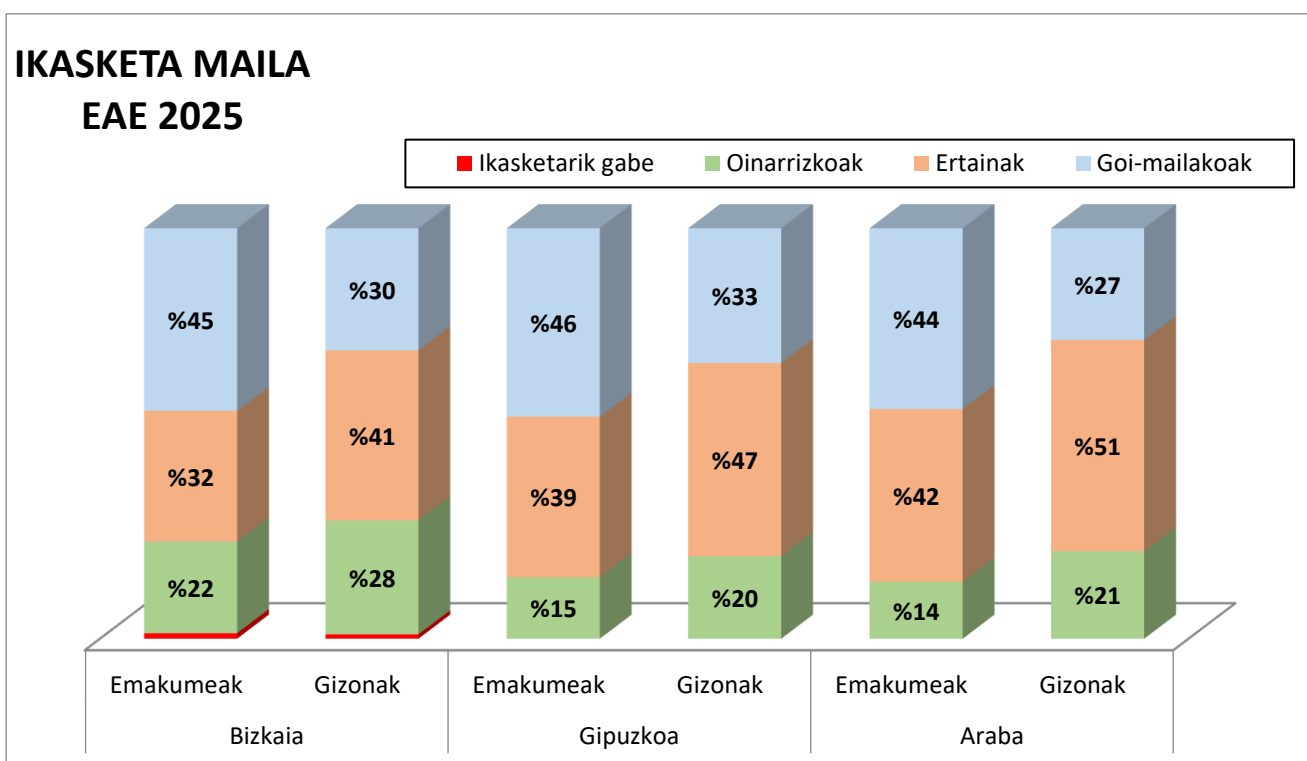
Lurralde historiko bakoitzaren ezaugarri geografikoek eta biztanleria-dentsitate desberdinek azal dezakete zerbitzu horiek bizilekuarekiko duten erabilera-ehunekoa. Gipuzkoan artatutako pertsonen % 6,36 Tolosako egoitzan artatu dira.

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

IKASKETA MAILA

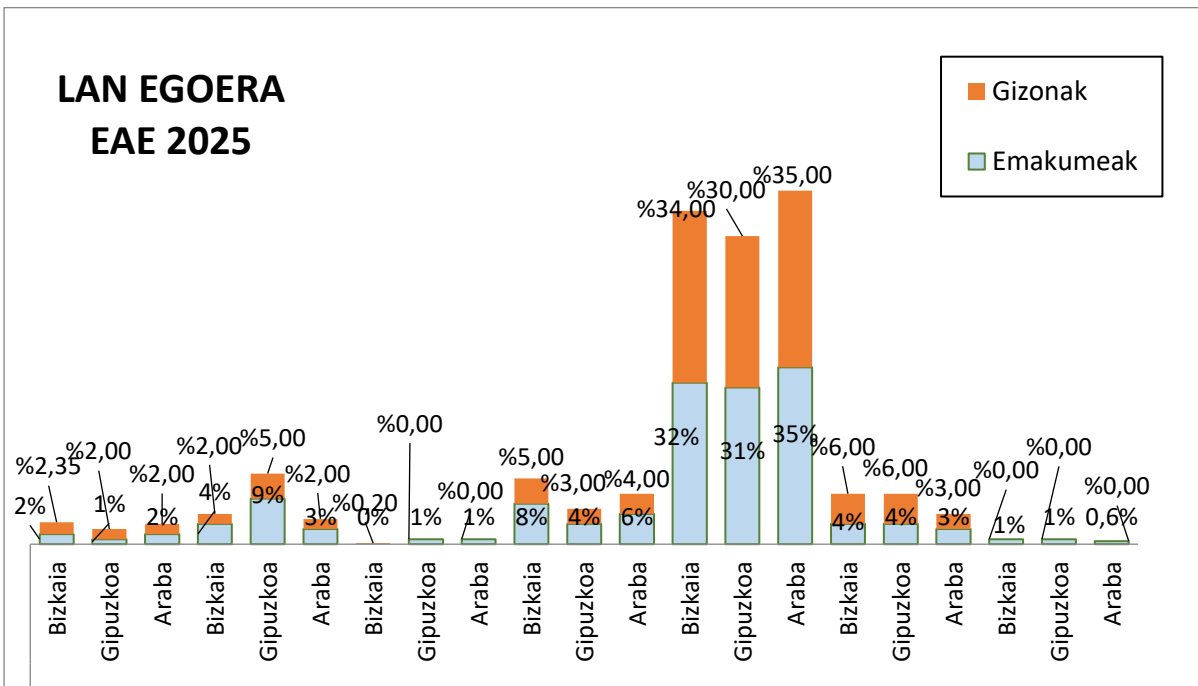
Grafikoa behatuz gero, FBZra gerturatu diren pertsonen artean, ikasketa maila ertaina dituzten pertsonak dira nagusi.

Zehazki, 2025an, 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.



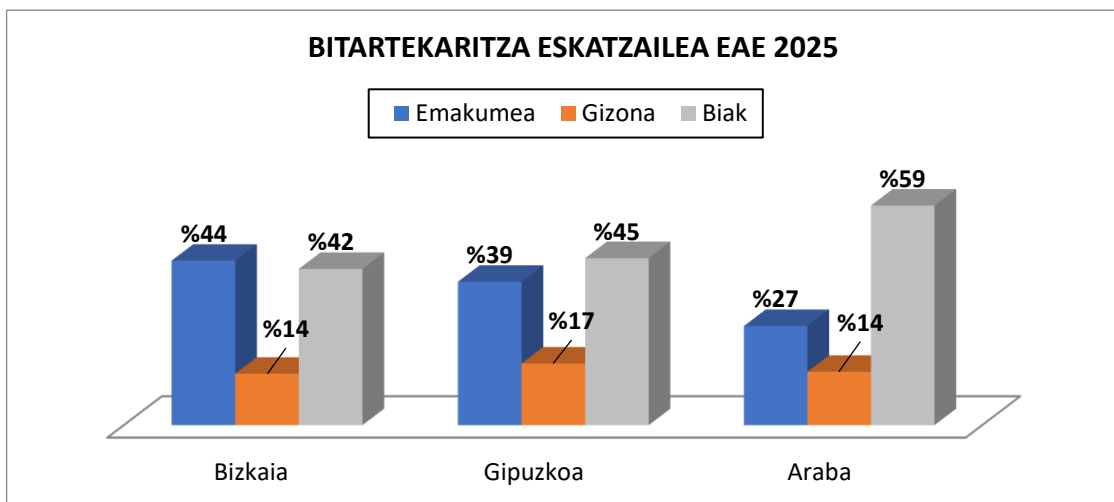
LAN EGOERA

Aurreko urteetan bezala, FBZra jo duten erabiltzaile gehienak lanean daude (%66a Bizkaian, %61a Gipuzkoan eta %70a Araban), langabezian eta autonomo bezala daudenek jarraitzen dituztela. Generoari dagokionez, ez da ia alde esanguratsurik ikusten.



BITARTEKARITZA-ESKATZAILEA

FBZren Bizkaiko egoitzan emakumeak izan dira eskaera gehien egin dutenak (%44), gero, bikotea osatzen duten bi pertsonen eskatzen dutenak (%42). Gipuzkoan joera hori aldatu egin da, bi pertsonen eskatu baitute zerbitzua gehienbat (% 45), eta, ondoren, emakumeek (% 39). Desberdintasun handiena Araban dago, bitartekaritza-eskaeren erdia baino gehiago bikotea osatzen duten bi pertsonen egiten baitituzte, eta, ondoren, emakumeek egindako eskaerak daude (% 27).



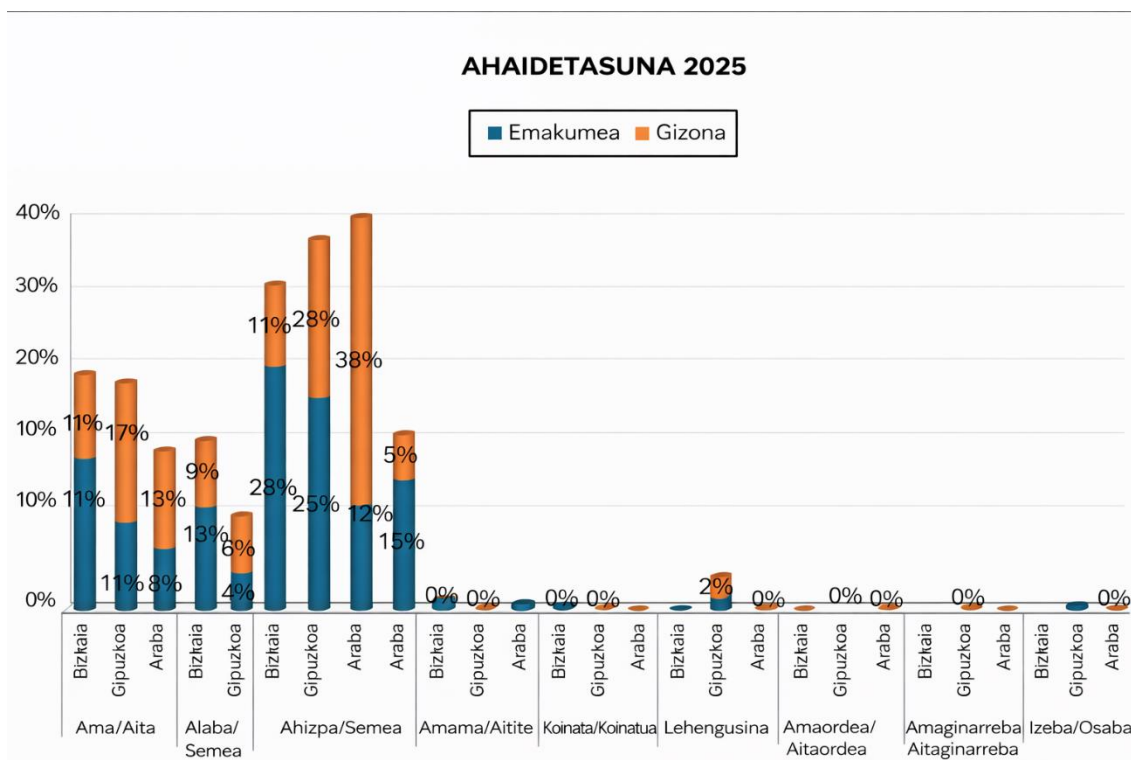
AHAIDETASUNA

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

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

Belaunaldiarteko gatazkei dagokienez, Bizkaian gurasoen parte-hartzea orekatua da familia-gatazketan; Gipuzkoan, berriz, amak ehunekoa osoa dira, eta Araban, % 9 aitak dira eta % 13 amak.

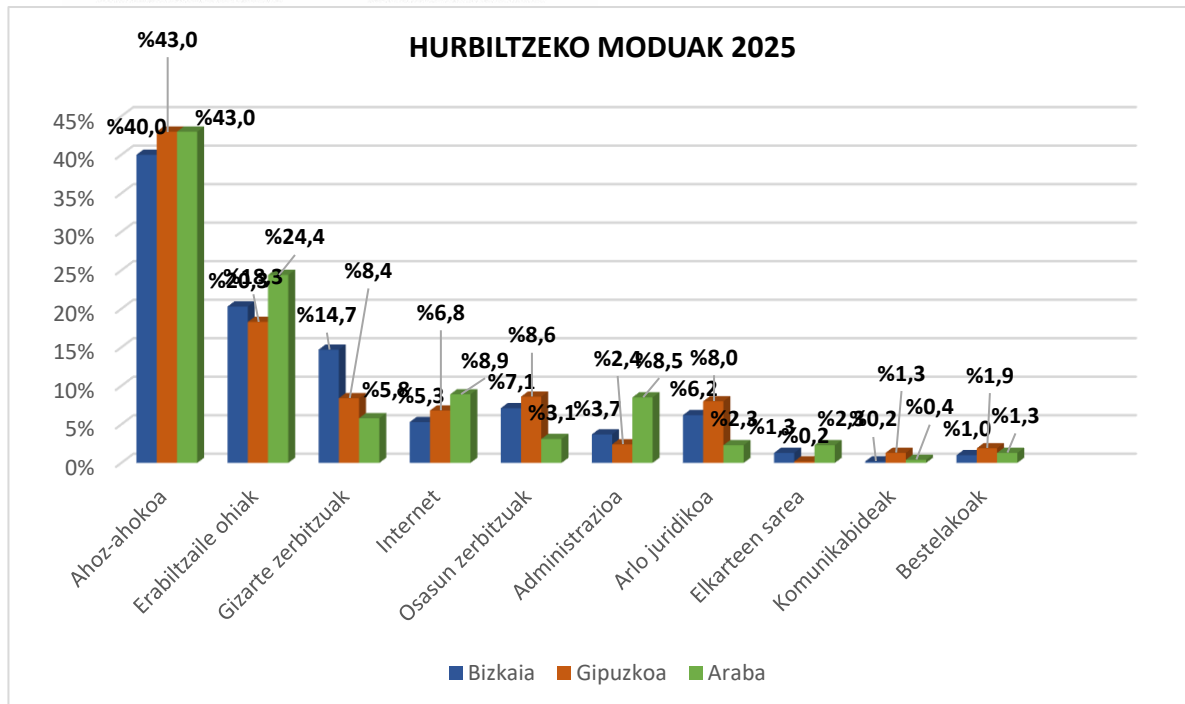
Azkenik, anai/arreben arteko gatazkeei buruz, hiru Lurraldeetan emakume gehiagok hartu du parte gizonezkoak baino, Gipuzkoan izan ezik, non gizonen ehunekoa ia hirukoiztu egiten baita emakumeena.



VI. BITARTEKARITZA ZERBITZURA HURBILTZEKO MODUAK

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

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



Grafikoan ikus daitekeenez, ahoz-ahozko hedapena da, oraindik ere, FBZko hurbiltze-modu nagusiena, azken urteotan izan den bezala; globalaren % 42,2rekin.

Hurbiltze moduen artean, zerbitzura bueltatzen diren erabiltzaile ohien kopuruak bigarren multzo garrantzitsuena suposatu du Gipuzkoa eta Araban, eta hirugarrena Bizkaian. Bueltatzeko arrazoiak ezberdinak izan daitezke: Familia antolaketan aldaketak, Familia sistema berrien eraketa, arlo ekonomiko, lan edota bizitokietako aldaketak, ... Bizkaian, Gipuzkoan eta Araban bigarren maila izan da hurbiltzeko moduari dagokionez (% 21,1).

Kasuak bideratzeko hirugarren bide orokorra Bizkaian eta Gipuzkoan dago, gizarte-zerbitzuetatik informazioa jaso duten pertsonen artean (% 9,6), eta atzetik datoz Internetetik bideratutako kasuak (% 7).

Jarraian, gainerako bideratze-bideak datos administrazioko zerbitzuetatik, osasun zerbitzuetatik eta lege eremuetatik eratorritako gaiak nabarmentzen dira.

Azkenik, atomizazio handiagoa dago elkarte-ehunari, ikastetxeei, komunikabideei eta abarri dagokienez.

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

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

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

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

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

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

BITARTEKARITZAKO ESKU-HARTZEA

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

- **AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK:** Espediente hauen izaera, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko jarduerak egin arren, bitartekaritza hasi ez duten pertsonen 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 pertsonen 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 inplikaturak dauden alde guztiek hala adostu eta borondatez onartzen dutenean hasten da. Hau lortutako lehenengo akordio izango da eta Hasierako Aktan jasotzen da, alderdiek zein prozesua gidatuko duen pertsonak edo 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 elkartze 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 baiezkoko 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.

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

ARTATUTAKO PERTSONAK

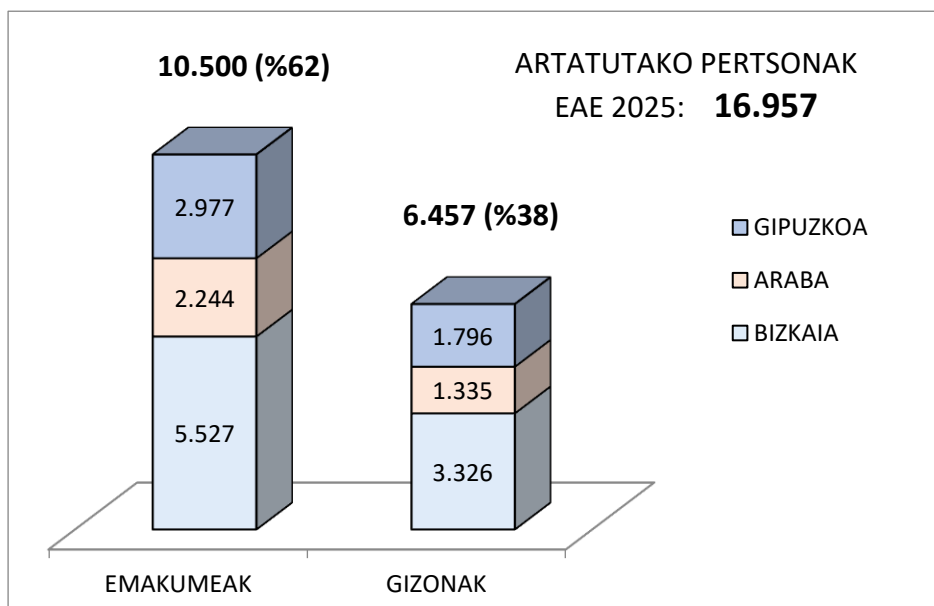
FBZ erreferentea da oraindik ere pertsona askorentzat informazioa bilatzeko eta elkarrizketaren bidez erabakiak hartzeko, bizitzen ari diren familia-egoerei dagokienez.

2025 urtean, EAE osoan egindako lanean eta esku-hartzearen maila desberdinetatik (telefono bidezko arreta, bitartekaritza eta jarraipena), 16.957 pertsona artatu dira (10.500 emakume eta 6.457 gizon).

Lurralde historikoen arabera, Bizkaian 8.605 pertsona artatu dira (3.326 gizon eta 5.279 emakume), Gipuzkoan, Donostiako eta Tolosako egoitzetan, 4.773 pertsona (1.796 gizon eta 2.244 emakume), eta Araban, 3.579 (1.335 gizon eta 2.244 emakume). Nabarmentzekoa da Gipuzkoako FBZn artatutako pertsonen kopurua % 14,2 igo dela, eta Arabako FBZn % 21,1, 2024. urtearekin alderatuta.

ARTATUTAKO PERTSONAK 2025.	GIZONAK	EMAKUMEAK	GUZTIRA
BIZKAIA	3.326	5.279	8.605
ARABA	1.335	2.224	3.579
GIPUZKOA	1.796	2.977	4.773
PERTSONAK GUZTIRA	6.457	10.500	16.957

Artatutako pertsonen datu orokorrek erakusten dute, oraindik ere emakumeak direla ehuneko handiagoan (%62) FBZan esku-hartze motaren bat eskatzen dutenak; hala ere, gizonen ehunekoa (%38) 2024. urtekoa baino 2 puntu handiagoa izan da.



FBZan artatutako gizonen eta emakumeen ehunekoak aldatu egiten da egindako esku-hartze mailaren arabera.

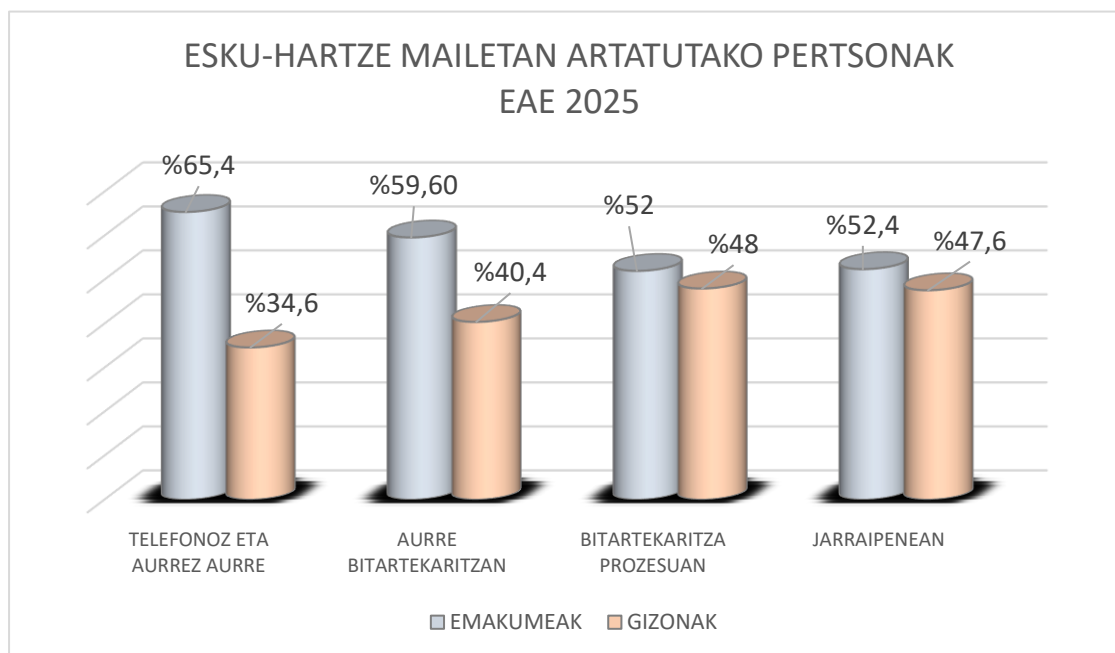
- Telefono bidezko arretan, nahiz eta FBZrekin harremanetan jartzen diren pertsona gehienak emakumeak izan (% 65,4), gizonen ehunekoak gora egin du aurreko urtearekin alderatuta (% 34,6).
- Aurrebitartekaritzetan, telefono bidezko arretan bezala, ikusten dugu, emakumeen ehunekoak handiagoa izan arren (% 59,6), bitartekaritza eskatzen dutenak gizonengana hurbiltzen ari direla (% 40,4).
- Bitartekaritza-prozesuetan (% 51,7 emakumeak dira eta % 48,3 gizonak) eta jarraipenetan (% 52,4 emakumeak dira eta % 47,6 gizonak), prozesuetan parte hartu duten gizonen eta emakumeen ehunekoak antzekoagoa da.

Hurrengo taulan ikus dezakegunez, FBZrekin lehen harremana duten pertsona gehienak emakumeak dira, eta beste esku-hartze mailetan ehuneko horiek parekatzen ari dira.



ARTATUTAKO PERTSONAK 2025. 16.957	EMAKUMEAK			GIZONAK		
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
TELEFONOZ ETA AURREZ AURRE	%64,8 3.746	%67 1.671	%64,7 2.334	%35,2 2.031	%33,3 832	%35,3 1.272
GUZTIRA	%65,4			%34,6		
AURRE BITARTEKARITZA	%57,5 472	%59,6 155	%61,8 242	%43,4 349	%45,9 105	%41,5 150
GUZTIRA	%59,6			%40,4		
BITARTEKARITZA PROZESUAK	%51,9 714	%51,8 275	%51,6 303	%48,1 661	%48,2 256	%48,4 284
GUZTIRA	%51,7			%48,3		
JARRAIPENEAN	%54,9 347	%50,1 143	%52,1 98	%45,1 285	%49,9 142	%47,9 90
GUZTIRA	%52,4			%47,6		

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



EGINDAKO ESKU-HARTZEAK

Pertsonen arretan eta espedienteen garapenean **22.273 esku-hartze** egin dira (11.799 Bizkaian, 4.878 Araban eta 5.596 Gipuzkoan) 2025ean baino **%1,5 gehiago**.

EGINDAKO ESKU-HARTZEA 2025.	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
	11.799	4.878	5.596	22.273

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK

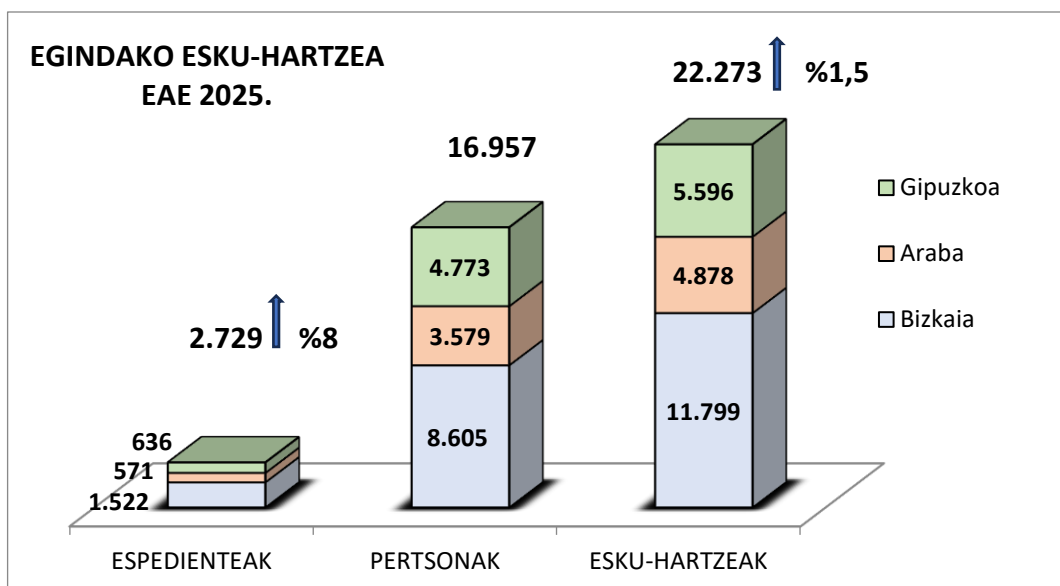
Ondorengo taulan 2025. urtean EAEko FBZan landutako espedienteen guztizkoa jasotzen da, bai eta hiru Lurralde Historikoetan ere (Bilbo, Vitoria-Gasteiz, Donostia eta Tolosa); hau da, bitartekaritzaz- esku-hartzean eta jarraipenetan artatutako familien kopurua. Horrela, 2025. urtean, arretamaila desberdinetan (aurre-bitartekaritzaz, bitartekaritzaz-prozesuak eta jarraipena), guztira 2.729 espediente landu dira.

2025.URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	501	159	249 DONOSTIA TOLOSA 224 25	909
BITARTEKARITZA-PROZESUEN ESPEDIENTEAK	636	258	271 DONOSTIA TOLOSA 239 32	1.165
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	385	154	116 DONOSTIA TOLOSA 106 10	655
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.522	571	569 67 636	2.729

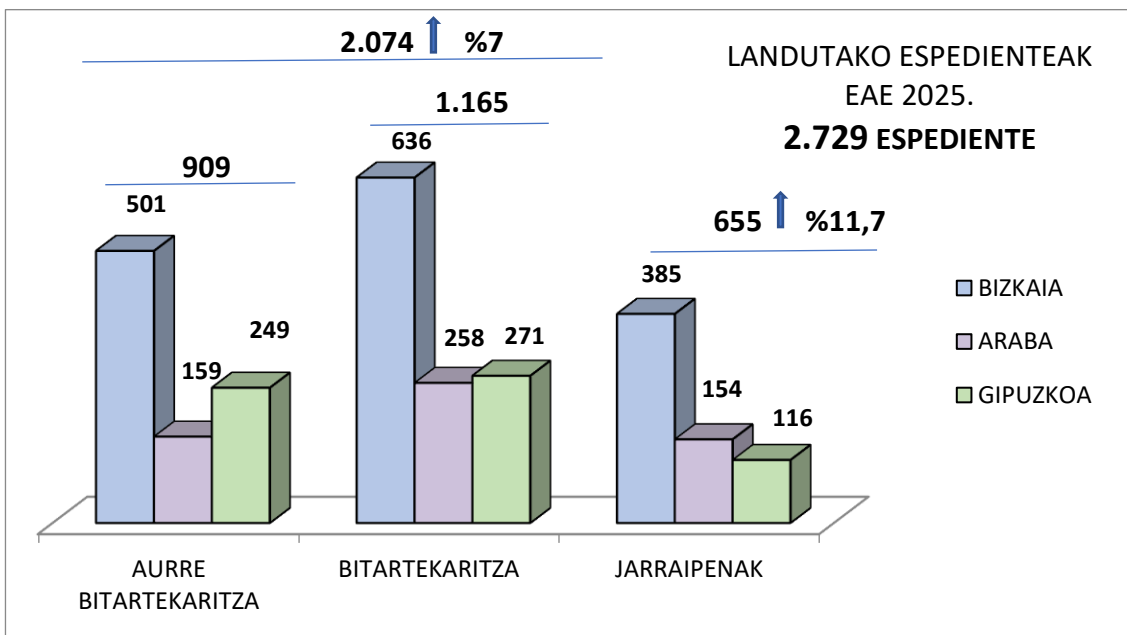
Urtean Eusko Jaurlaritzaren lau egoitzetan (Bilbo, Donostia, Gasteiz eta Tolosa). Hau da **2.447 FAMILIEKIN** egin du lan. Honek, **%8ko igoera suposatzen du, 2024 urtearekiko.**

Espediente guztietatik (aurre bitartekaritza-bitartekaritza prozesuak-jarraipena), 1.522 Bizkaiari dagozkio, % 7,9ko igoerarekin 2024. urtearekin alderatuta; 571 Arabari dagozkio, % 8,7ko igoerarekin 2024. urtearekin alderatuta; eta 636 Gipuzkoari dagozkio- 569 – Donostiako egoitzan eta 67 Tolosa-Ren egoitzan, % 7,6ko igoerarekin 2024. urtearekin alderatuta.

Ondorengo grafikoan, EAEko eta Lurralde Historiko bakoitzean, espediente, pertsona eta esku-hartze mailan suertatutako eragiketak ikus ditzakegu. EAEn emandako arretari dagokionez, mantendu egin da 2024ko igoera, artatutako pertsonen kopuruari eta esku-hartzeen kopuruari dagokienez, eta gora egiten jarraitzen du artatutako familien kopuruak (landutako espedienteak), 2024an baino % 8 gehiago.



Espediente guztietatik (2.729), 2.074 Bitartekaritza espedienteak dira (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta 655 Jarraipen espedienteak.



Bitartekaritza espedienteen artean (2.074 espediente), 909 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 1.165 izan direla.

Horrela, 2024. urteari dagokionez, bitartekaritzako esku-hartzean aurre bitartekaritzako espedienteak eta bitartekaritza prozesuak barne hartzen dituenak— %7ko igoera egiaztatu da hiru lurralde historikoetan. Aurre bitartekaritzako espedienteak %14,9 igoera izan dute, eta bitartekaritzako espedienteek %1,6ko igoera izan dute ere.

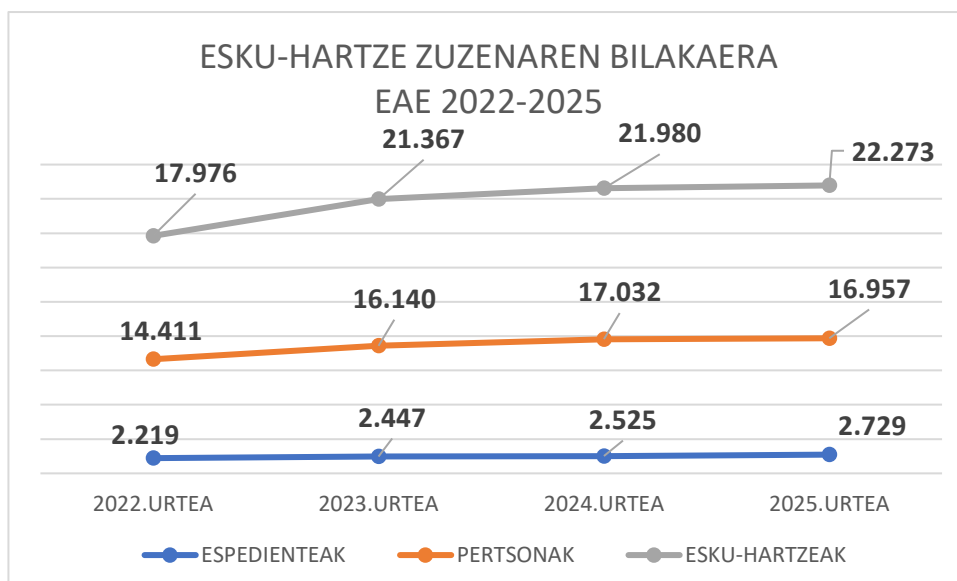
Lurralde Historikoen arabera banakatuta, Bizkaian aurre bitartekaritzako espediente kopurua %27 handitu da. Bitartekaritzaren aurreko esku-hartzean izandako igoera hori, gerora bitartekaritza prozesua hasi ez duten pertsonak, zuzenean lotuta dago FBZre jarduketa eskatu dutenekin Justizia Zerbitzu Publikoaren Eraginkortasun Neurriei buruzko urtarrilaren 2ko 1/2025 Lege Organikoa (LO 1/2025) onartzearen ondorioz, elkarrizketan eta lankidetzan oinarritutako bitartekaritza prozesu bat hasteko benetako borondaterik gabe. Bestalde, Araban %10,7ko igoera egiaztatu da bitartekaritza prozesuetan; eta Gipuzkoan, aurre bitartekaritzako espedienteen igoera %7,5ekoa izan da, eta bitartekaritza prozesuak %12,5 handitu dira.

Hau da, aurre-bitartekaritzako espedienteen eta bitartekaritza prozesuen bilakaerak ibilbide desberdina izan du Lurralde Historiko bakoitzean; hori zehaztuko dugu ondorengo ataletan, FBZ bakoitzaren datuen aurkezpenean.

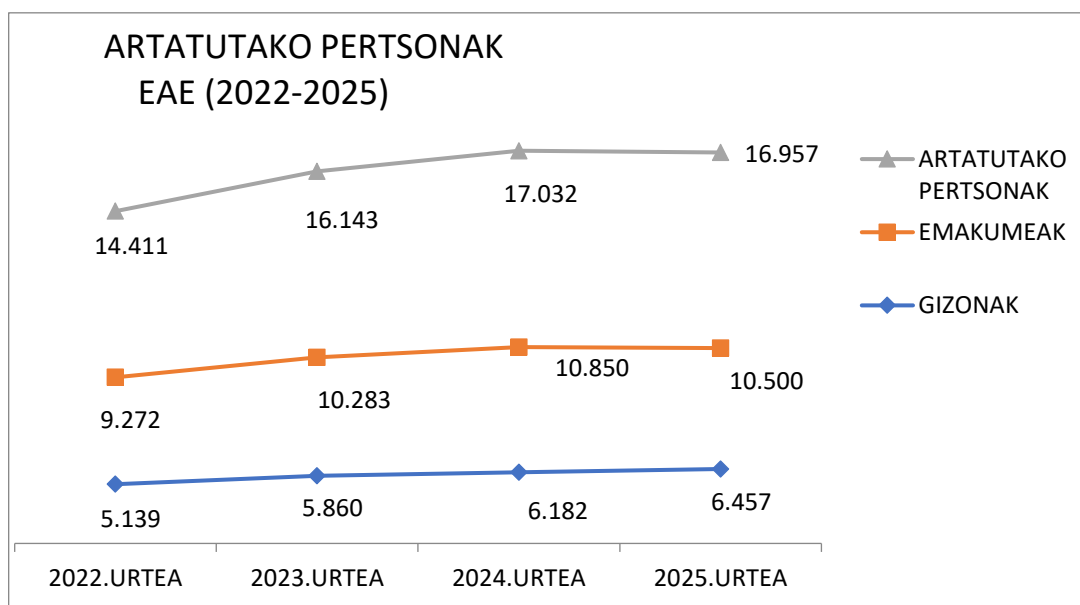
Memoria honetan islatu nahi dugu EAeko FBZren bilakaera azken lau urteetan (2022-2025), COVID pandemiaren amaieraren ondoren —2021ean amaitutzat eman zen— FBZ zerbitzua ematen hasi zenetik.

Lau urte hauetan EAeko SMFan 9.920 espediente ireki dira; guztira 64.540 pertsona artatu dira esku-hartze maila desberdinetan, eta 83.304 esku-hartze egin dira.

Ondoko grafikoan ikus daitekeen bezala, 2022tik 2025era bitartean egindako jardueraren bilakaerak goranzko joera izan du bai landutako espediente kopuruan, bai artatutako pertsonen kopuruan, bai egindako esku-hartzeetan. Horrela, artatutako familien kopuruari dagokionez —hau da, landutako espedienteetan (aurre-bitartekaritza, bitartekaritza eta jarraipena) %23ko igoera izan da; esku-hartze maila desberdinetan artatutako pertsonak %17,7 handitu dira, eta jardueraren garapenean egindako esku-hartzeak %23,9 igo dira.



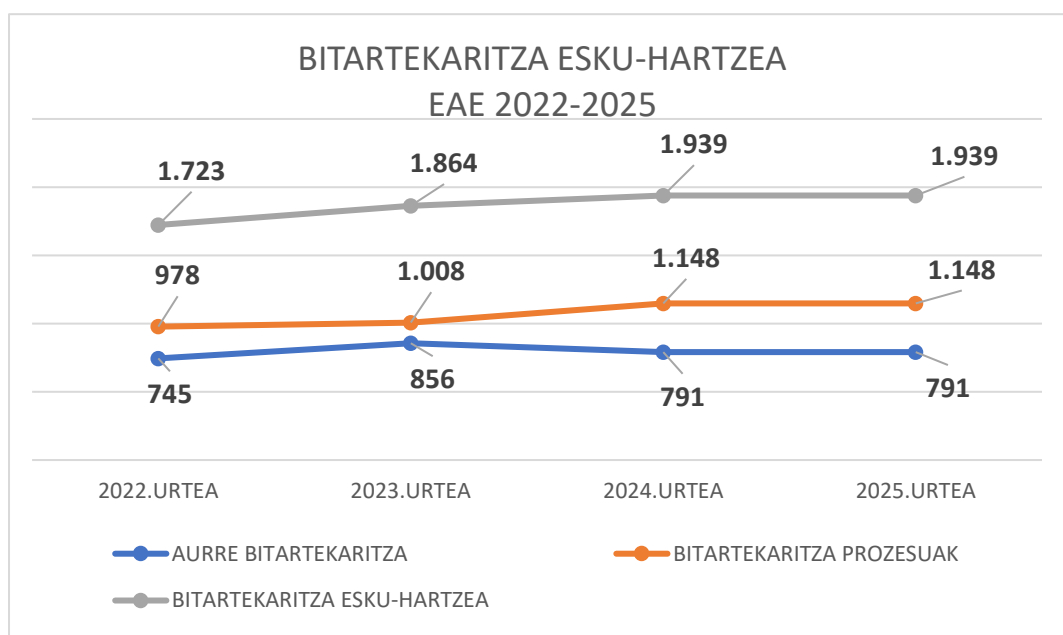
Artatutako pertsonen kopuruari dagokionez, generoaren arabera banakatuta, ondoko grafikoak azken lau urteotan EAEko FBZan artatutako pertsonen kopuruaren joera erakusten du.



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

Horrela, azken lau urteotan bitartekaritzako esku-hartzearen bilakaerari dagokionez (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza), FBZan %20,3ko igoera egiaztatu da 2022tik 2025era bitartean.

Aurre-bitartekaritzako espedienteak %22 igo dira, eta bitartekaritza prozesuek ere goranzko bilakaera izan dute, %19,1era iritsi arte.



GATAZKEN TIPOLOGIA

5.taulan bitartekaritzan landutako espedienteak (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) zehazten dira, baita bitartekaritza eragin duten gaiak ere; oro har, bi multzo handitan sailkatuta: bikote-hausturaren ondoriozko gatazkak eta familia-gatazkak.

2025. URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA		GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	501	159	249 DONOSTIA TOLOSA 224 25		909
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	408	120	165	19	712
FAMILIA GATAZKAK	93	39	59	6	197
BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK	636	258	271 DONOSTIA TOLOSA 239 32		1.165
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	605	244	225	31	1.105
FAMILIA GATAZKAK	31	14	14	1	60
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.137	417	520 DONOSTIA TOLOSA 462 57		2.074

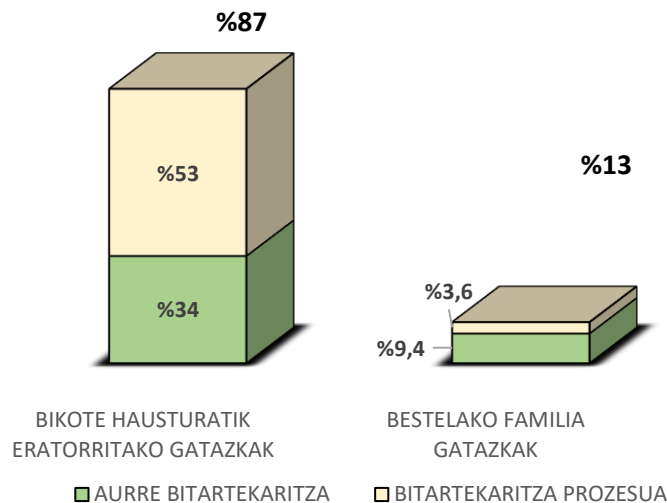
Gatazken tipologiari dagokionez, irekitako espedienteen %87 bikotearen hausturatik eratorritako gatazkei lotuta egon dira, eta %13 familia-gatazka mota desberdinei.

Ikusten dugu hausturatik eratorritako gatazken kategorian dauden espedienteen %87 horretatik, %34 aurre-bitartekaritzako espedienteak direla eta %53 bitartekaritza-prozesuak. Datu horrek adierazten du FBZra jo duten pertsonen %61ek ondoren bitartekaritza hasi dutela.

Bestalde, familia-gatazka beste tipologia batzuekin lotutako espedienteen %13 horretatik, %9,4 aurre-bitartekaritzako espedienteak dira eta %3,6 bitartekaritza-prozesuak; horrek erakusten du kasuen %26k bitartekaritza hasten duela, 2024ko urteko joerari eutsiz. Horrek bat egiten du egoera gehienetan gatazka protagonista batzuen aldetik borondate falta agerikoa egotearekin; kasu batzuetan, gainera, horietako batzuk ez dira informazio-saioretara ere joaten.



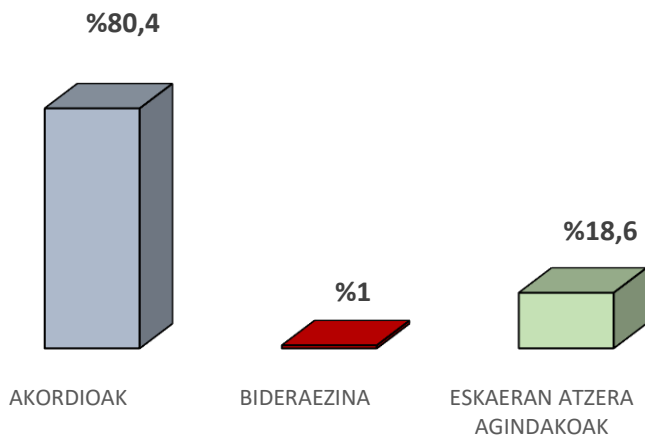
GATAZKA MOTAK ETA ESPEDIENTE MOTAK EAE 2025.



Aurten landutako bitartekaritza-prozesu guztietatik (1.165), 892 amaitu dira eta 273 prozesuan daude.

Amaitutako bitartekaritza prozesuetatik, **%80,4** (717 espediente) **akordioekin** amaitu dute prozesua. **%18,6** partaideek bitartekaritzari **amaiera ematea erabaki dutenean** (165 espediente) eta **%1** prozesua **bideraezina** izan denean (10 espediente) amaitu dira.

BITARTEKARITZA PROZESUEN EMAITZAK EAE 2025.



Hitzarmenen bidez amaitutako bitartekaritzen portzentaia handia mantendu egiten da(%80,4).

taulan 2025. urtean amaitutako bitartekaritza-prozesuen emaitzak agertzen dira, Lurralde Historikoen arabera banakatuta.

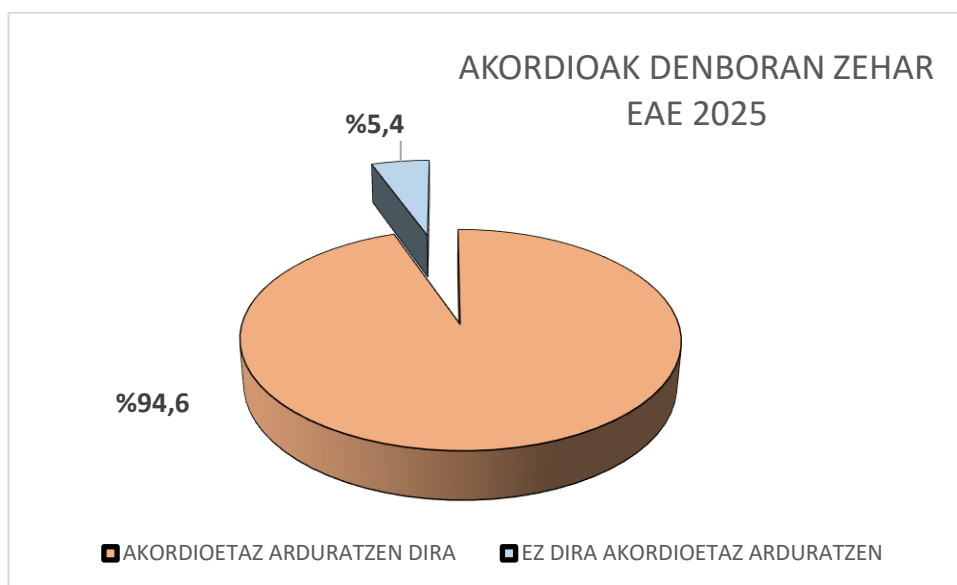
AMAITUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUAK 2025	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
AKORDIOAK	%81	%79,3	%80,4
BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKITZEN DUTE	%18	%18,9	%19,1
BIDERA EZINAK	%1	%1,8	%0,5

Bikotea haustearen ondoriozko gatazkekin zerikusia izan duten bitartekaritza-prozesu amaituetako **saioen batez bestekoa 5,2koa** izan da. **Beste familia-gatazka batzuekin** zerikusia izan duenean, saioen batez bestekoa **7,3** izan da.

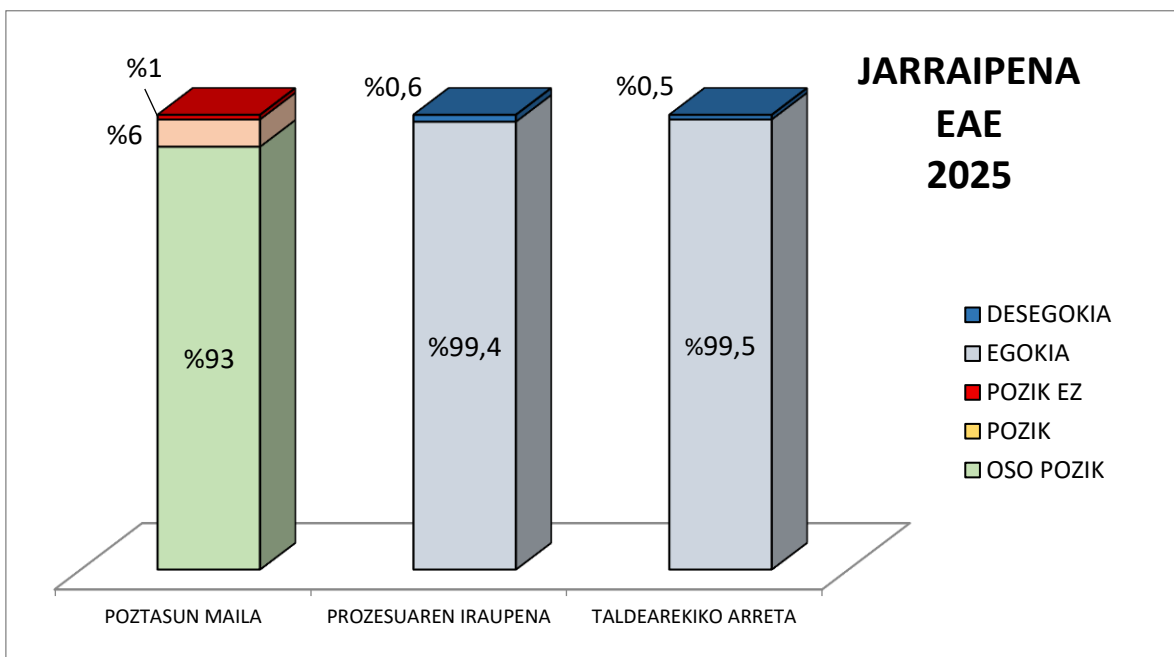
Bitartekaritza amaitu ondoren, taldeak hitzarmenen bidez amaitutako espedienteen jarraipena egiten du, arestian azaldu bezala. Jarraipenari esker, bitartekaritza-akordioek denboran izan duten bilakaerari buruzko informazioa lor dezakegu, eta akordioak betetzeari eta familia egoera berrietara eta bere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

Kasuen %94,6an, 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 **ardurutzen ez diren pertsonei** dagokienez, bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren, parte-hartzaileek hirugarren pertsonen esku uzten dute beren erabakien edukiaren erantzukizuna, hau da, **%5,4**. Erantzukizun hori abokatuek edo epaile eta magistratuek izan dezakete, auzi-prozedura judicial bat hasten dutenean. Lortutako akordioak mantentzen ez dituzten pertsonak ere kategoria honetan sartzen dira.



Jarraipen-fasearen beste helburuetako bat erabiltzaileek prozesu horretan duten parte-hartzeari, haren iraupenari eta bitartekaritza-taldeak 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 %93 oso gustura dago bitartekaritza-prozesuan parte hartu duelako, %6ak gogobetetze-maila ertaina adierazi du eta %1 ez dago gustura.

Prozesuaren iraupenari dagokionez, **%99,4ak egokitzat** jotzen du, eta %0,6ak desegokitzat.

Pertsonen **%99,5ak egokitzat jotzen du jasotako arreta**, taldearen profesionaltasuna eta inpartzialtasuna nabarmenduz eta %0,5 desegokia.

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

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

2023.KO TXOSTENA BIZKAIA

ESPEDIEN TE KOPURUA	ESKU HARTZEA K	GUZTIRA	
		GIZ	EMAK

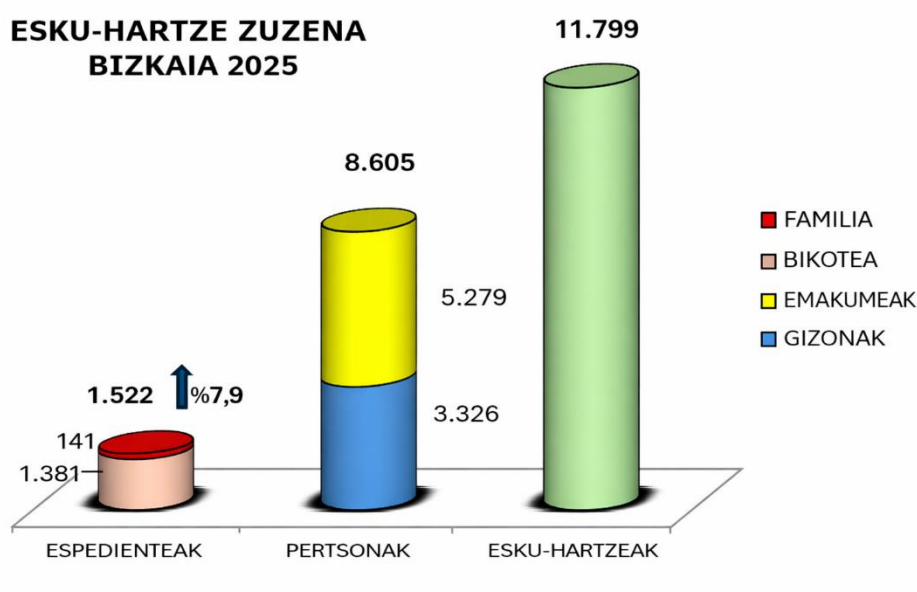
1) TELEFONoz ETA AURREZ AURREKOA ARRETA		5.777	2.031	3.746
			5.777	

2) BITARTEKARITZA	1.137	5.350	2.196	
			1.010	1.186
BIKOTE GATAZKAK	1.013	4.823	906	1.013
FAMILIA GATAZKAK	124	527	104	124
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	501	929	821	
			349	472
BIKOTE GATAZKAK Artatutako adingabeko seme-alabak	408	699	281 3	408
FAMILIA GATAZKAK Artatutako adingabeko seme-alabak	93	230	63	93
ARTATUTAKO PROFESIONALAK			2	9
BITARTEKARITZA-PROZESUEN ESPEDIENTEAK	636	4.421	1.375	
			661	714
BIKOTE GATAZKAK Espediente berriak Espediente burutugabeak Artatutako adingabeko seme-alabak	605	4.124	602 15	605
FAMILIA GATAZKAK Espediente berriak Espediente burutugabeak Artatutako adingabeko seme - alabak	31	297	38 2	31
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	---	---	4	---

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	385	672	632	
			285	347
BIKOTE GATAZKAK	368	644	277	368
FAMILIA GATAZKAK	17	28	8	17
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	---	---	---	---
GUZTIRA	1.522	11.799	8.605	
			3.326	5.279

2025. Zuzeneko esku - hartzearen maila ezberdinetan egindako lanak (telefono bidezkoa eta aurrez-aurreko arreta), bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta egindako jarraipenak, guztira 8.605 pertsonari eman die zuzeneko arreta; horietatik 3.326 gizonezkoak eta 5.279 emakumezkoak. Bizkaiko FBZaren egoitzan artatutako familiei dagokienez espedienteen kopurua 1.522 izan da eta egindako esku - hartzeak 11.799 izan dira.



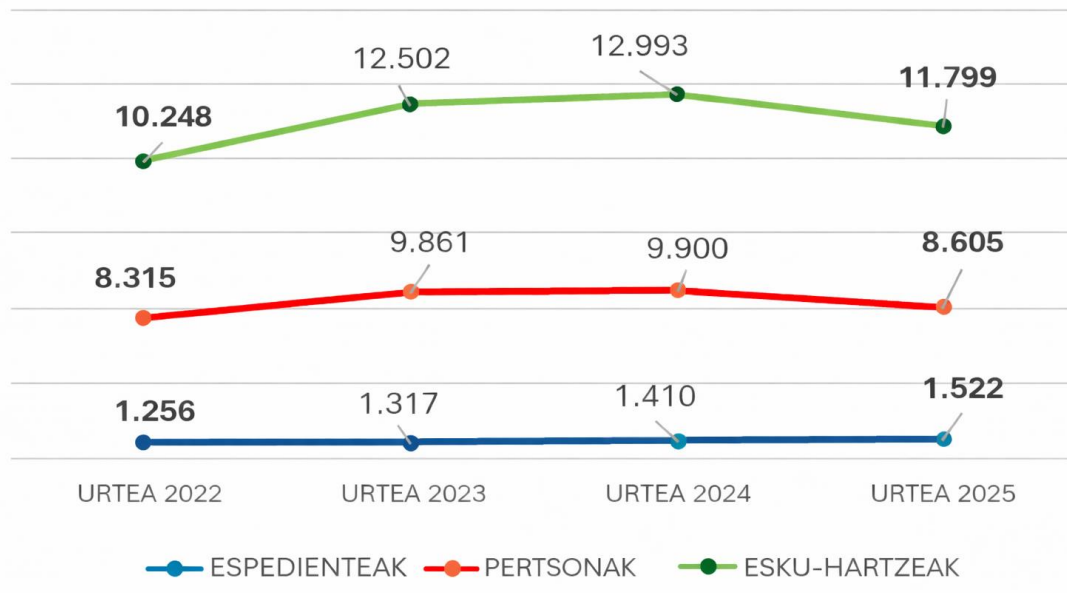
Hurrengo grafikoan ikus daiteke Bizkaiko FBZn egindako esku-hartzearen bilakaera azken lau urteetan (2022-2025).

Bizkaiko FBZn azken lau urteotan emandako prestazioan, 2021ean COVID pandemiaren amaiera gertatu ondoren, 5.505 espediente ireki dira; guztira 36.681 pertsona artatu dira esku-hartze maila desberdinetan, eta 47.542 esku-hartze egin dira.

Hurrengo grafikoan ikus daiteke landutako espediente kopuruaren goranzko joera (1.522 espediente) 2024. urtearekin alderatuta (1.410 espediente); igoera horrek %7,9ko hazkundera dakar.



ESKU-HARTZE ZUZENA BILAKAERA BIZKAIA (2022-2023-2024-2025)



Jarraian, Bizkaiko FBZn (FBZB) artatutako pertsonen dagokienez egindako lana zehazten da: arreta telefonikoa eta presentziala, bitartekaritzako esku-hartzea (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenak.

VII.1.C.1 ARTATUTAKO PERTSONAK

2025. urtean zehar, 8.605 pertsona artatu izan dira arreta mota ezberdinetan.

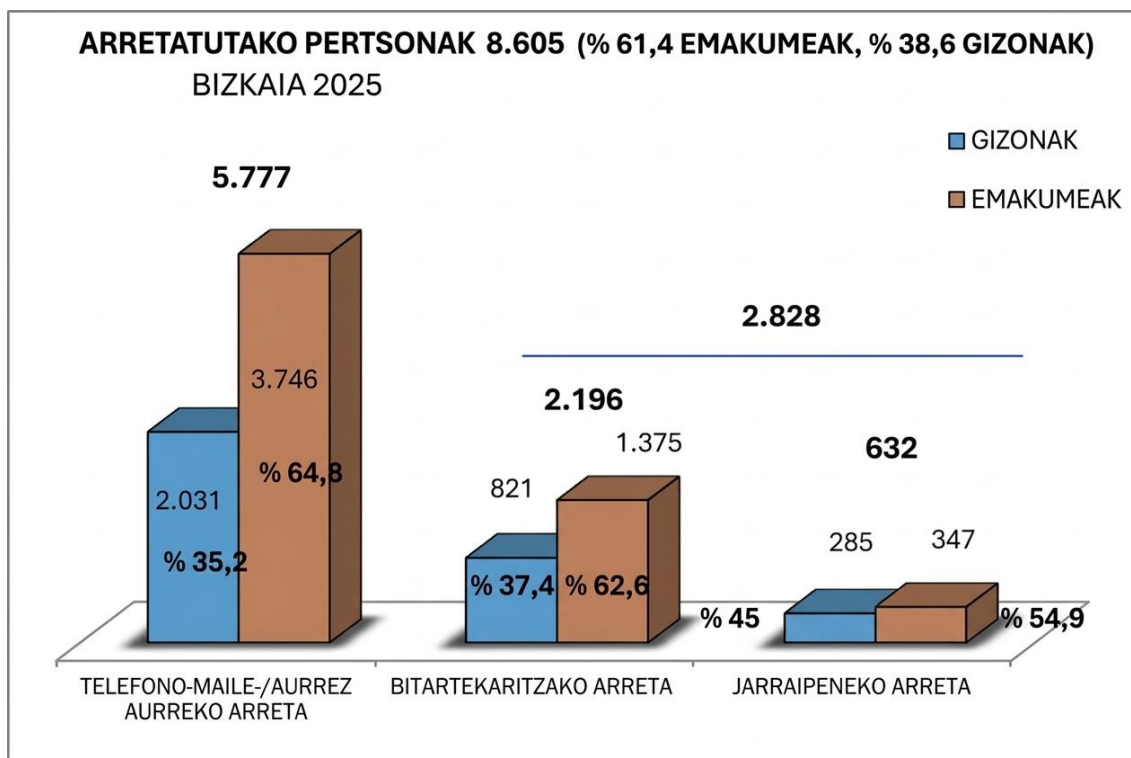
	ARRETA TELEFONIKOA- EMAIL- PRESENTZIALA	BITARTEKARITZA ESKU – HARTZEA		JARRAIPENA	GUZTIRA
		<u>AURRE BITART</u>	<u>BITARTPROZESUAK</u>		
GIZONAK	2.031	349	661	285	3.326
EMAKUMEAK	3.746	472	714	347	5.279
GUZTIRA	5.777	821	1.375	632	8.605

Bitartekaritzako arretari dagokionez, adingabeko seme-alaben parte-hartzeak hazten jarraitzen du; aurten artatutako seme-alaben kopurua bikoiztu egin da. Parte-hartze hori gurasoen eta bitartekarien arteko aurretiazko adostasunarekin egiten da, betiere prozesuan haien presentzia egoki baloratzen denean, eta helburu desberdinak izan ditzake. Horien artean daude, besteak beste, gurasoek bitartekaritza-prozesuan egiten ari diren lana ulertzea, baita izan ditzaketan zalantzei erantzuna ematea eta horiek argitzea ere. Batzuetan, seme-alabak dira gurasoekin komunikatzeko espazio neutral hau erabiltzeko interesa adierazten dutenak. Beste egoera batzuetan, seme-alabek protagonismoaz parte hartzen dute erabakiak hartzeko prozesuan; adibidez, belaunaldien arteko eta/edo bizikidetzari lotutako familia-gatazketan.

Nahiz eta 2024. urtearekin alderatuta FBZn artatutako pertsonen kopuru osoan jaitsiera antzeman, jaitsiera hori batez ere telefonoz edo posta elektronikoz artatutako pertsonen kopuruaren beherakadarekin lotuta dago. Aldiz, landutako espedienteetan artatutako pertsonen kopurua handitu egin da: 2.828 pertsona, hau da, %13,2ko igoera 2024ko datuekin alderatuta (2.498 pertsona).

Arreta emandako pertsona guztien datu orokor gisa, aurreko urteetako joerari eutsi zaio, emakumeen eta gizonen ehunekoari dagokionez: **%61,a emakumeak dira eta %38,6a gizonak**. Hala ere,

ehuneko horietan desberdintasunak daude esku - hartze maila ezberdinetan.



Horrela, arreta telefonikoan, posta elektronikoz edo aurrez aurre, nahiz eta oraindik ere gehiengoa emakumeak izan (%64,8) FBZrekin lehen harremana izaten dutenak informazioa eskatzeko, beren egoera azaltzeko, zalantzak argitzeko, orientazioa bilatzeko, eskaera egiteko, lehen hitzordua eskatzeko, etab., gizonen portzentajea 2024. urtekoa baino bi puntu handiagoa izan da (%35,2).

Portzentajeen arteko alde hori pixkanaka berdintzen doa esku-hartzearen hurrengo mailatan (aurre-bitartekaritza, bitartekaritza eta jarraipena).

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

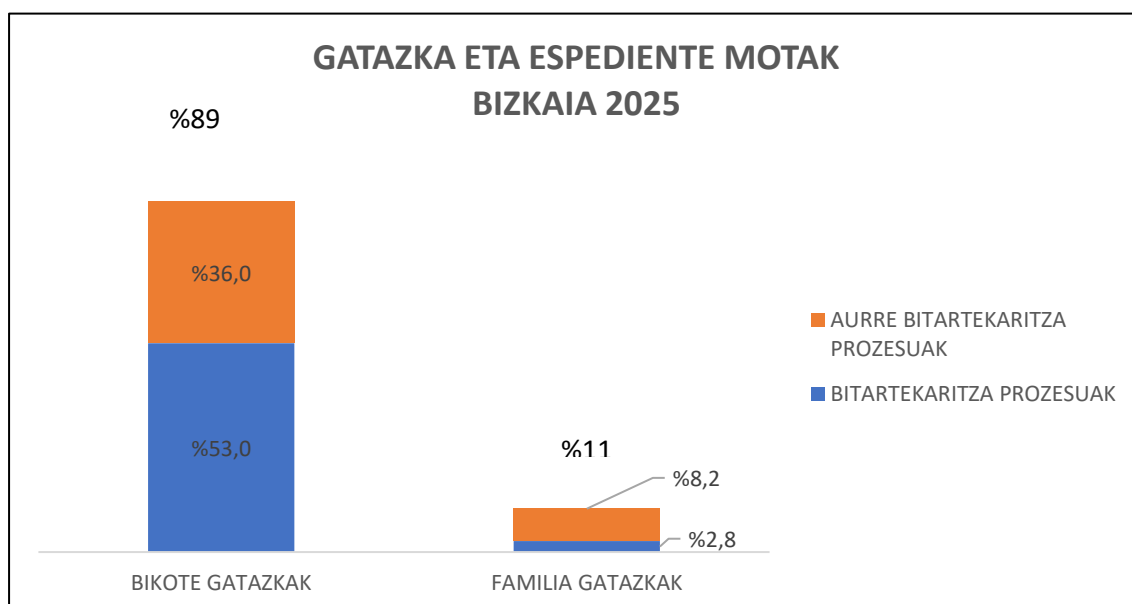
Atal honetan azaltzen diren datuak bi alderdiei egiten diote erreferentzia. Alde batetik, bitartekaritza -zerbitzuarekin harremanetan

jartzen diren lehen aldian pertsoneri eskaintzen diegun laguntzari, eta bestetik, informazioa eskatzen duten profesionalei eta pertsoneri eskaintzen diegun arreta islatzen du. Lehen maila honetan, 5.777 pertsonari eman zaie arreta (ikusi artatutako pertsonen grafikoa).

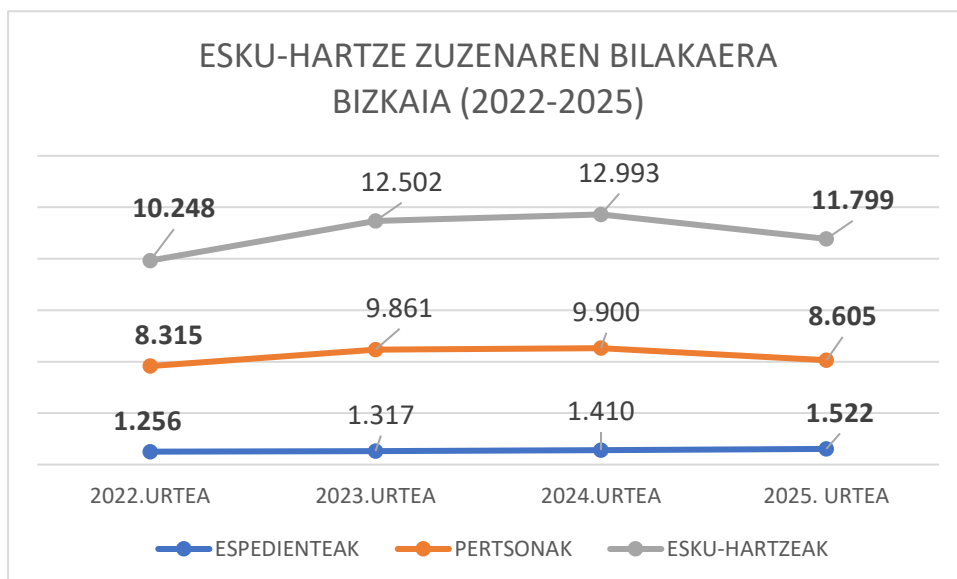
VII.1.C.3 ESKU - HARTZEA BITARTEKARITZAN

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	408	605	1.013
FAMILIA GATAZKAK	93	31	124
GUZTIRA	501	636	1.137



BFBZko taldeak urte honetan egindako esku-hartzearen datu kuantitatiboek erakusten dute, bitartekaritzan lan egindako espedienteen kopuruak gora egin duela aurreko urteekin alderatuta. 2025ean, landutako espedienteek **% 7ko igoera izan dute.**

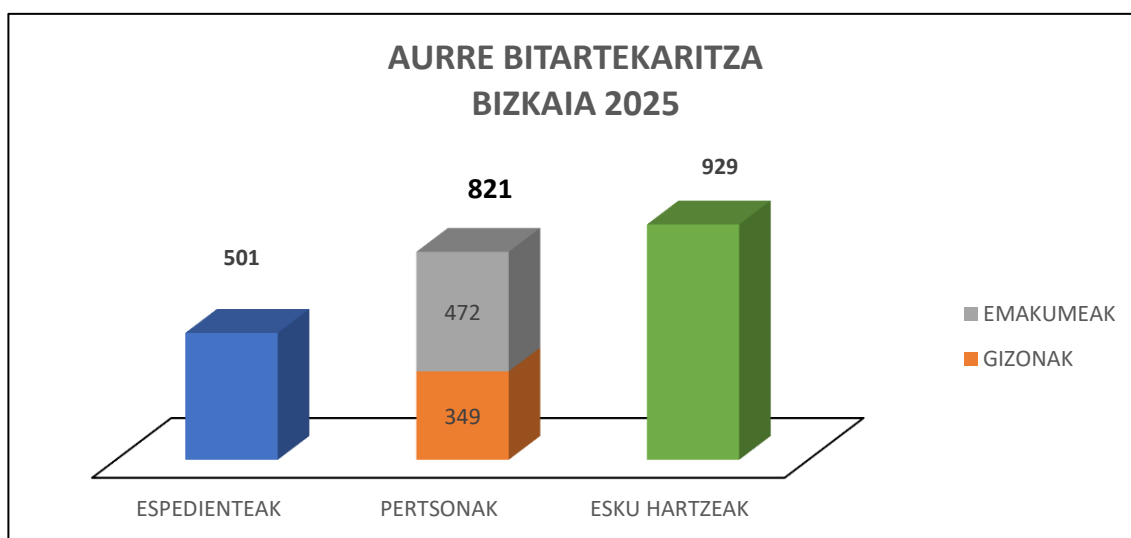


VII.1.C.3.A AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

501 aurre - bitartekaritzako espedienteetan (408 bikote espedienteak eta 94 familia espedienteak) 821 pertsona artatu dira (349 emakume eta 472 gizon), 929 esku hartzeetan.

Bitartekaritza Zerbitzura hurbiltzen diren familien %56a bitartekaritza prozesuari ekiten diote. Bitartekaritza prozesuaren hasieran aurrera egiten ez duten eskaerak **aurre - bitartekaritzako espedienteak** dira, hau da, **%44a.**

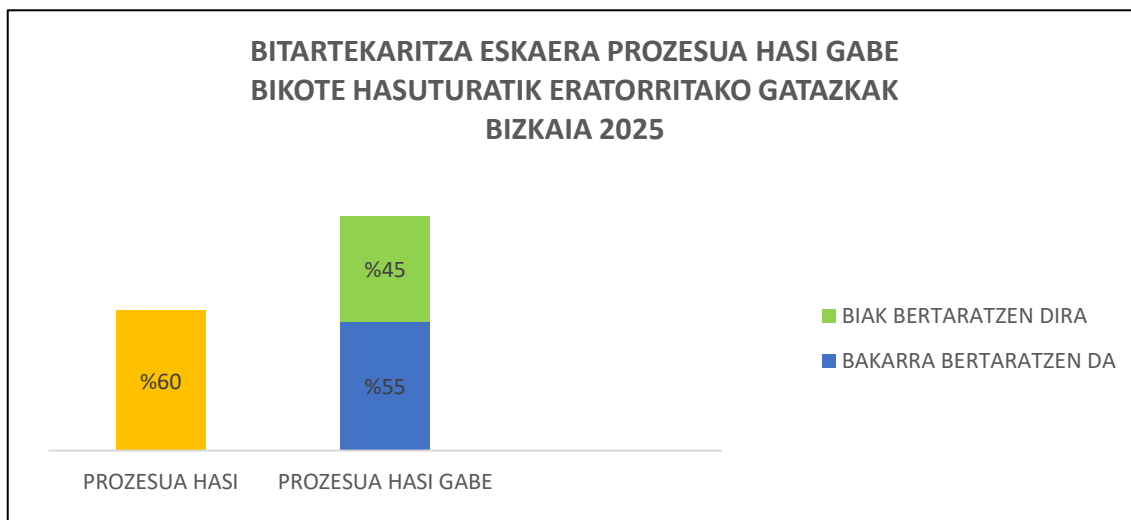
Bizkaian, 2025.urtean, aurre bitartekaritzako espedienteek %27ko igoera ekarri dute. Igoera horrek, zuzenean zerikusia dauka, *Justizia Zerbitzu Publikoaren Eraginkortasuneko Neurriei buruzko urtarrilaren 2ko 1/2025 Lege Organikoa sortu zenetik, Bitartekaritza Zerbitzuaren jarduera eskatu dutenekin, elkarriketan eta lankidetzan oinarritutako bitartekaritza prozesu bat hasteko benetako borondaterik gabe.*



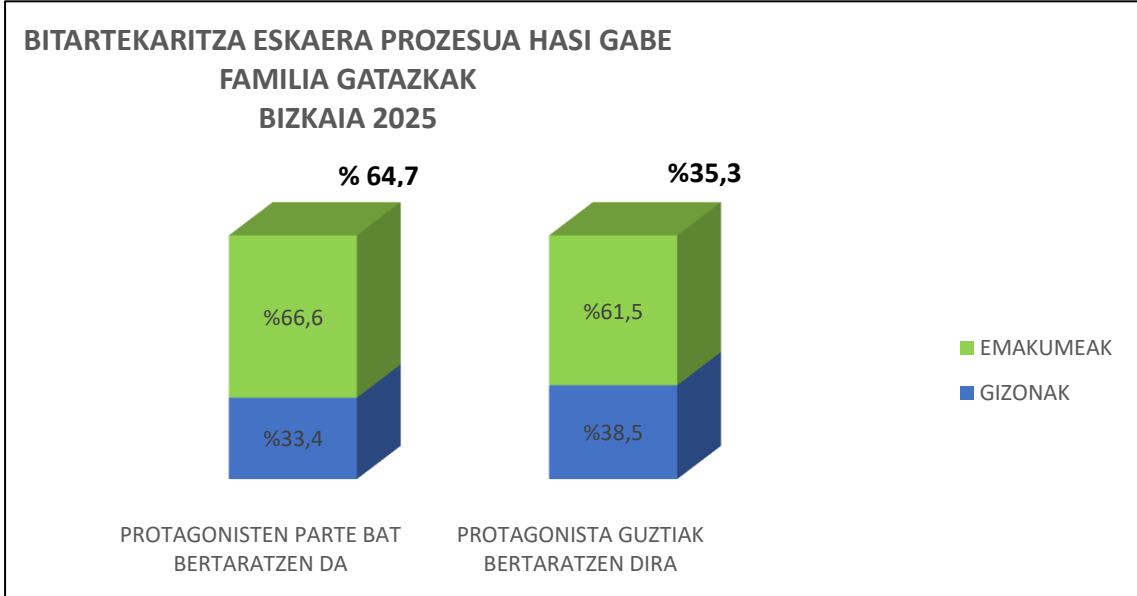
Bikote hausturatik eratorritako gatazketan, %60 kasutan, bitartekaritza prozesua hasi da eta %40ean, ez da prozesua hasi. Familia gatazketan, berriz, %25ean bitartekaritza prozesua hasi da eta %75ean, ez da hasi.

Bikote hausturatik eratorritako gatazken kasuan, bitartekaritza-prozesua hasi ez duten pertsonen % 54,4k soilik eskatu du informazioa. FBZra bakarrik joan diren pertsona horien % 30,4 gizonak izan dira, eta % 69,6 emakumeak. Kasu batzuetan, beste pertsonak bitartekaritzaren espazioa ezagutzeko interesik agertu ez duelako gertatu da hori, eta beste batzuetan, bitartekaritza bideragarria ez zelako.

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

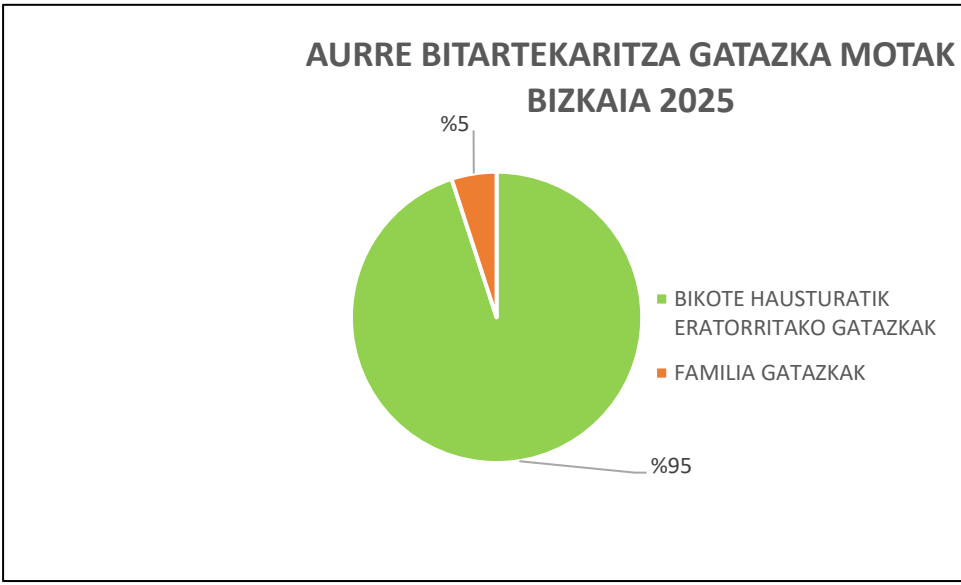


Bitartekaritza-prozesua hasteko bidean aurrera egin ez duten **familia-gatazketako** bitartekaritzari buruzko informazio-eskaerei dagokienez, **kasuen %45ean** gatazkatik alderdietako bat izan da FBZra bere egoera azaltzera eta informazioa eskatzera hurbildu dena (bertaratu diren pertsonen %33,4a gizonak izan dira eta %66,6a emakumeak). **Kasuen %55ean**, gatazkaren zenbait alderdi bertaratu dira FBZra, baina ez dira bertaratu gatazkak inplikaturako edo eragindako pertsona guztiak (bertaratu diren pertsonen %38,5a gizonak izan dira eta %61,5a emakumeak).

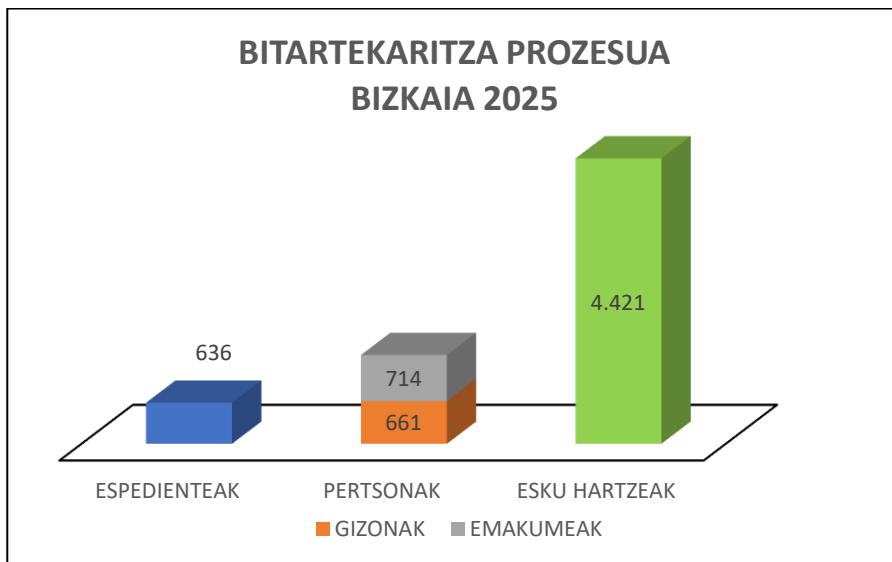


Esku - hartze maila honetan, guztira, 636 espediente sortu dira; 605 bikote espediente (%95) eta 31 familia espediente (%5).

Bitartekaritza Zerbitzura hurbiltzen diren familia guztien %60ak hasten du bitartekaritza-prozesua. Bitartekaritza-prozesua hasteko bidean aurrera egiten ez duten eskaerak dira aurre-bitartekaritzako espedienteak sortzen dituztenak, %40a.



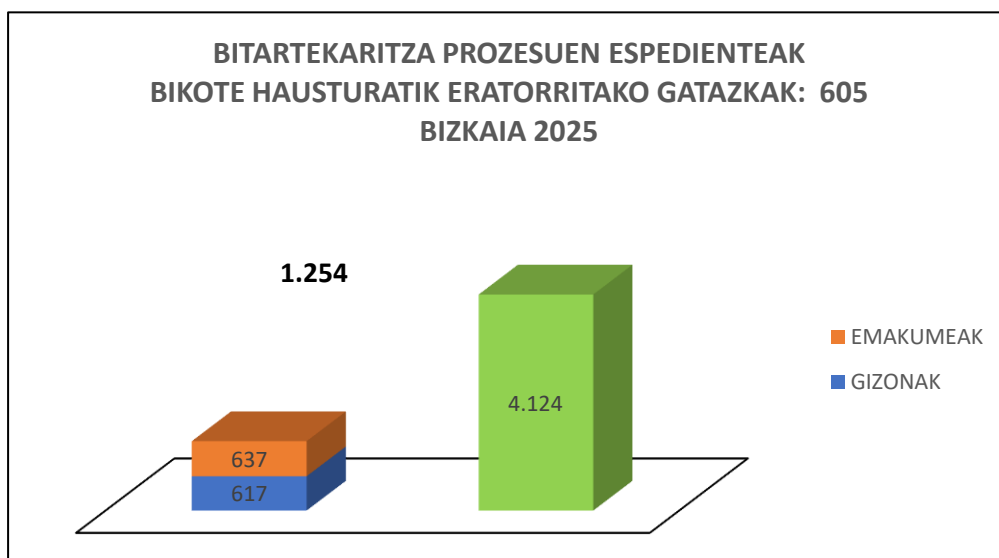
Guztira, 1.375 pertsona artatu dira (661 gizonetzko eta 714 emakumezko), bikote nahiz familia gatazka zutenen artean. Prozesu guzti hauetan 4.421 esku-hartze egin dira.



Atal honetan, haustura-egoeran eta bestelako familia-gatazkekin lotuta dauden bitartekaritzak bereiziko ditugu, bakoitzaren ezaugarri espezifikoen arabera; parte-hartzaileei, esku-hartze kopuruari eta lortutako akordioei dagokienez.

BIKOTE-HAUSTURA ONDORIOZ SORTUTAKO GATAZKAK

Bikote haustura ondorioz sortutako gatazketan landutako bitartekaritza-espedienteak:

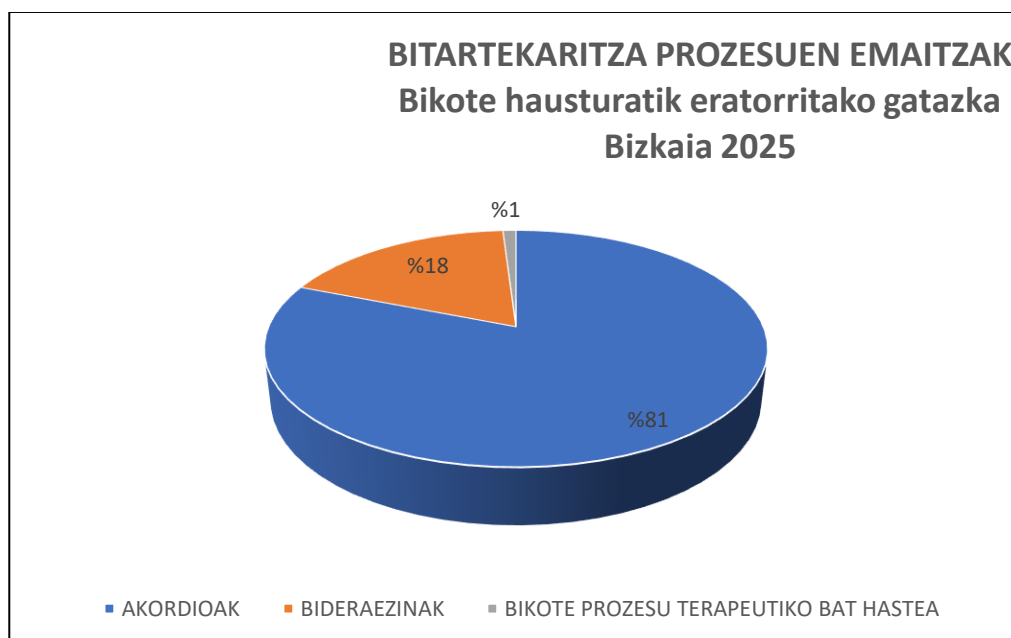


Jarraian, espedientei, pertsonei, prozesuari eta emaitzari buruzko datu kuantitatiboak azalduko ditugu.

ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	Espediente Kopurua	605	
PERTSONEI DAGOKIONA	Pertsona Kopurua	1.254	
		637 E	617 G
PROZESUARI DAGOKIONA	Esku-Hartze Kopurua	4.124	
	Amaitutako bitartekaritza-prozesuetako saioren batezbestekoa	5,6	
EMAITZARI DAGOKIONA			
AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA.....		454	
<i>AKORDIO</i> bidez itxitako espedienteak		367	
<ul style="list-style-type: none"> • HITZARMEN ERREGULATZAILEARI EDUKIA EMATEN DIOTENAK • BESTELAKO AKORDIOAK • BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA • BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEN DUTE..... 		<ul style="list-style-type: none"> 242 94 20 11 	
Bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabakitzen dute		82	
Bideraezin espedienteak		5	
ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA		151	

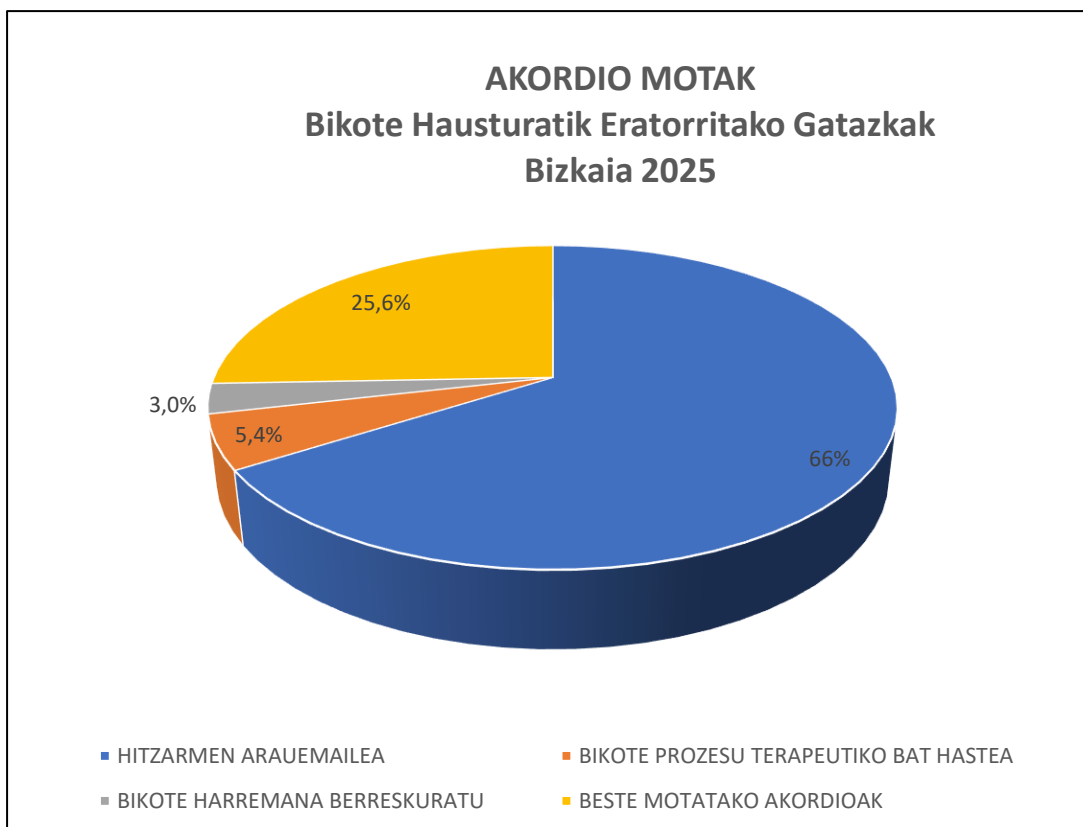
2025. urtean zehar 454 bitartekaritza burutu izan dira; 151 bitartekaritza prozesu zabalik jarraitzen dute abenduaren 31n. Burututako bitartekaritzei dagokienez, bikoteen %81a akordioetara iritsi da planteatutako egoeren inguruan.

Bitartekaritza gainbegiratzeko egiten diren aldizkako bileretan, kasuen %1an bitartekaritza eten egin da, bitartekaritza bideraezina dela uste delako. Bestalde, hasitako bitartekaritzen %18retan, bitartekaritza prozesua amaitzea erabaki dute gatazkaren alderdiek.

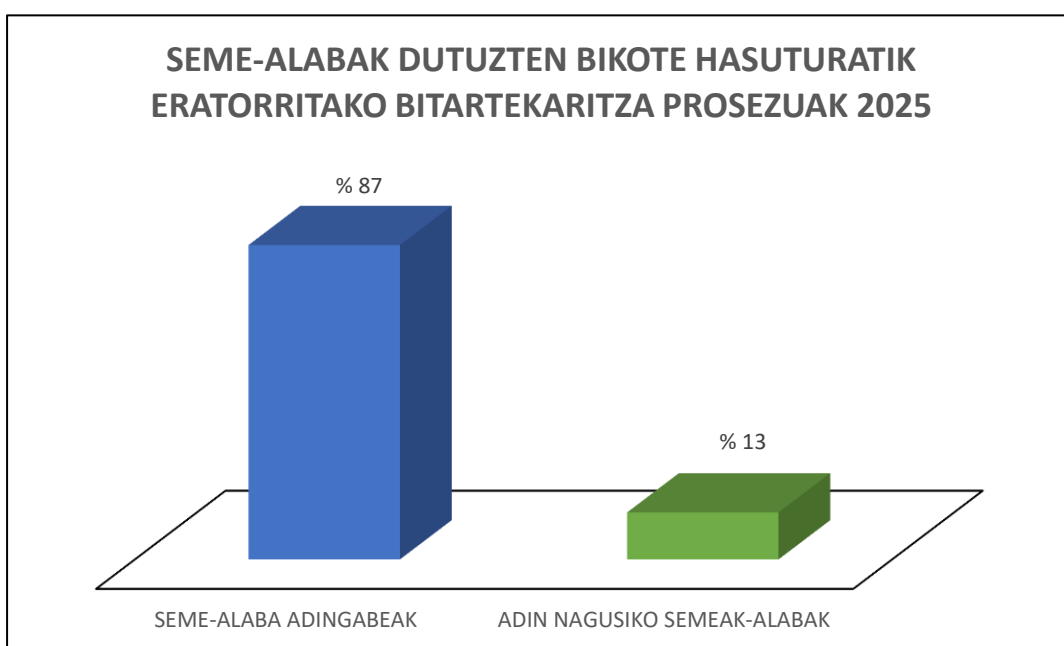


Bitartekaritza prozesua akordioetara iritsita amaitu duten bikoteen artean (%81), akordio horien %66k beren hitzarmen arautzaileari edukia ematen diote, %5,4ak bikote prozesu terapeutiko bati ekitea erabaki dute harremanarekin jarraitzeko asmoarekin, %3k bikotearekin jarraitzeko erabakia hartu dute eta %25,6k, berriz, beste era bateko akordioak lortu dituzte.

Amaitutako prozesuetako bitartekaritza saioen batezbestekoa 5,6 saiokoa izan da.

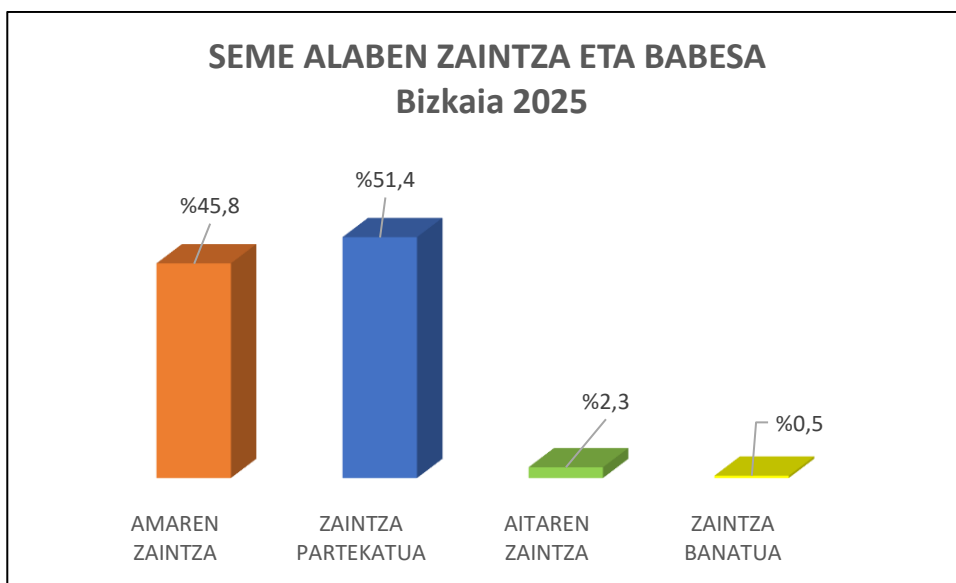


Haustura prozesuan zeuden bikoteak eta bitartekaritza akordioetara iritsi duten bikoteen %97,3ak seme - alabak dituzte. Bikote horietatik, %87ak adingabeko seme - alabak dituzte eta %13k adinez nagusiak.



Etorkizuneko familia antolaketari dagokionez, kasuen %51,4 zaintza partekatua adostu dute. Bikoteen %45,8ek ama zaintza eta zaintza eskusiboa. Zaintza horretan, seme - alabak amarekin bizi dira eta %2,3k aita - zaintza adostu dute. Zaintza horretan, seme alabak aitarekin bizi dira bi eredu hauek antolaketa desberdinarekin. % 0,5k zaintza eta jagoletza aitaren eta amaren artean banatzen da, hau da, seme edo alaba bat aitarekin bizi da eta seme edo alaba bat amarekin.

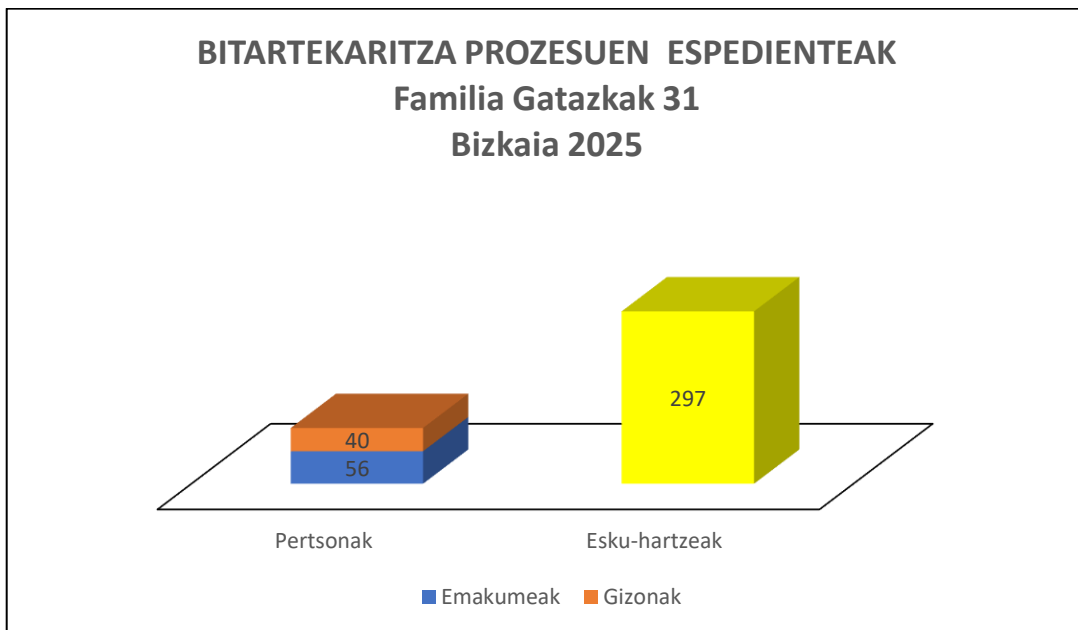
Hala ere, datu horiek gurasotasun positiboarekiko konpromisorako aurreko urteetan adierazi genuen joera progresiboa islatzen dute, adostutako zaintza- eta jagoletza-ereduetako edozeinetan.





FAMILIA GATAZKAK

Familia-gatazketan landutako bitartekaritza- espedienteak



Jarraian, espedientei, pertsonei, prozesuari eta emaitzari buruzko datu kuantitatiboak azalduko ditugu.

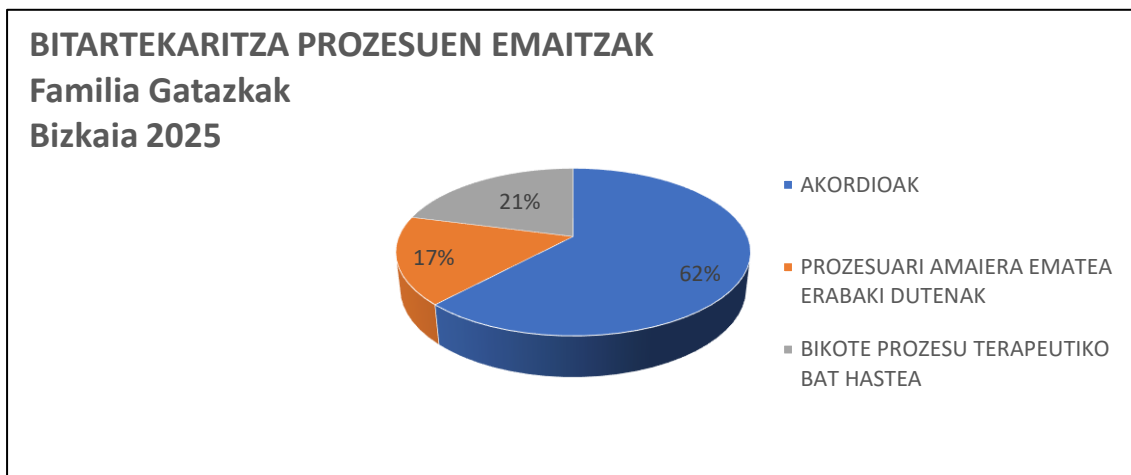
ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	Espediente Kopurua	31	
PERTSONEI DAGOKIONA	Pertsona Kopurua	96	
		56 M	40 H
PROZESUARI DAGOKIONA	Esku-Hartze Kopurua	297	
	Amaitutako bitartekaritza-prozesuetako saioren batezbestekoa	8,9	
EMAITZARI DAGOKIONA			
AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA		24	
<i>AKORDIO bidez itxitako espedienteak</i>		<i>20</i>	
• AKORDIOAK.....		15	
• TERAPIA HASTEKO AKORDIOA		5	
Bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabakitzen dute		4	
ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA		8	

Aurten lan egindako 31 bitartekaritza-espedienteetatik 23 amaitu dira (%74) eta 9 espedientek irekita jarraitzen dute (%26).

Amaitutako bitartekaritzeari dagokienez:

Familiaren %62k bizi duten gatazkari buruzko akordioak lortzea lortu dute, %21ak prozesu terapeutiko batera jotzea adostu dute, %17ak

prozesua amaitzea erabaki dute alderdietako baten borondatez eta %0 bideraezina izan da.



Amaitutako bitartekaritza-prozesuetako saioen batez bestekoa 8,6koa da. Familia-prozesu mota honetan, garrantzitsua da taldearen dedikazioa azpimarratzea; izan ere askotan beharrezkoa izaten da bi bitartekarik batera lan egitea, bitartekaritzako saio bateratuetan; gaiak konplexuak direlako eta prozesuan parte hartzen duten protagonisten kopurua handia delako.



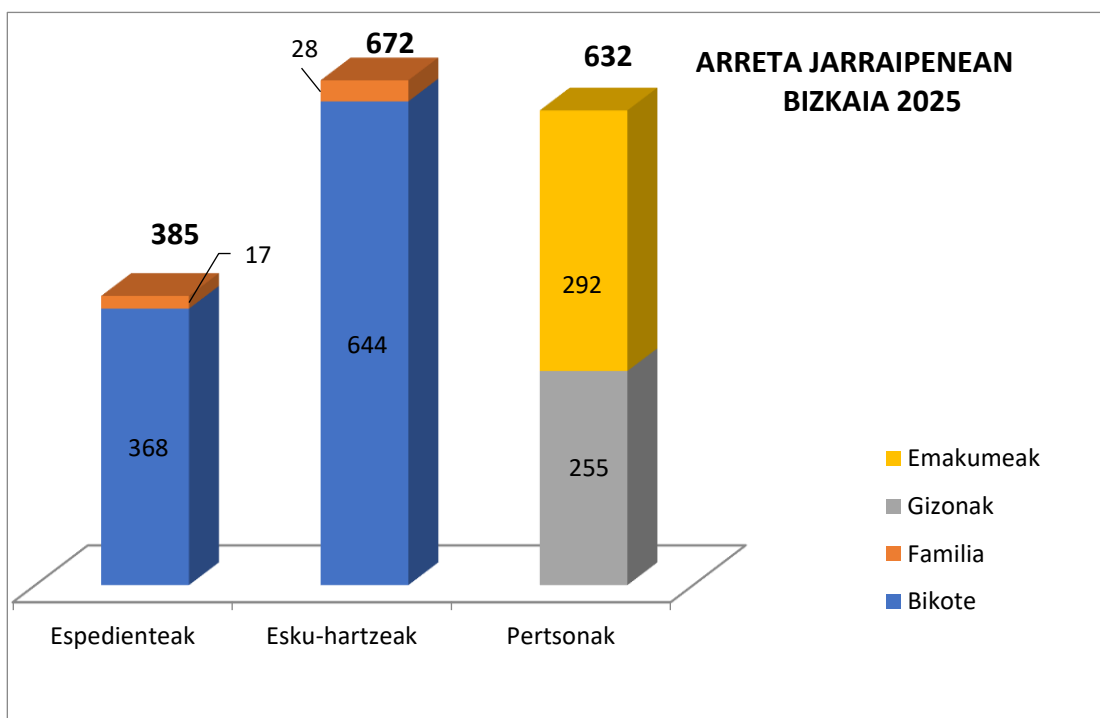
VII.1. C.4. JARRAIPEN FASEA

<p>JARRAIPEN – ESPEDIENTEAK GUZTIRA385</p> <ul style="list-style-type: none"> • FBZ-aren EKIMENEZ 285 • ERABILTZAILEEN EKIMENEZ 98 • PROFESIONALEN EKIMENEZ 2
<p>GATAZKA MOTA ARABERAKO ESPEDIENTEAK</p> <ul style="list-style-type: none"> • BIKOTE GATAZKAK 368 • FAMILIA GATAZKAK 17
<p>ARTATUTAKO PERTSONAK 682</p> <ul style="list-style-type: none"> • EMAKUME KOPURUA 347 • GIZON KOPURUA 285
<p>ESKU-HARTZEAK 672</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAIO KOPURUA..... 581 • ESKU-HARTZE KOPURUA..... 91
<p>DENBORAN ZEHAR MANTENDU DIREN AKORDIOAK</p> <ul style="list-style-type: none"> • AKORDIOETAZ ARDURATZEN DIRENAK..... %95,8 • AKORDIOETAZ ARDURATZEN EZ DIRENAK %4,2

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, 2025. urtean zehar, **632 pertsona** artatu dira jarraipen fasean. Horietatik, 605ek bikote gatazkekin zerikusia duten gaiak jorratu dituzte, eta 27k, berriz, familia gatazkak. Bikote hausturarekin zerikusia duten gaietan 277 gizonak eta 328 emakumek hartu dute parte (emakume 2 profesional arloari dagokio), eta familia gatazketan, 8 gizonak eta 19 emakumek.

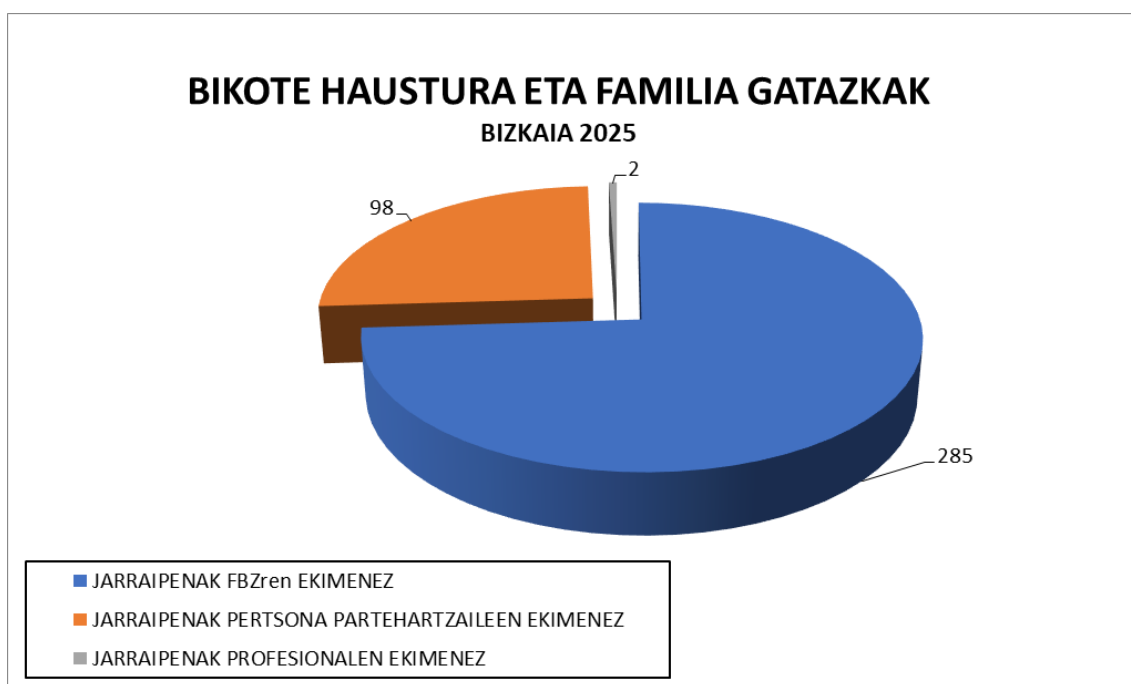
Jarraipen fase honetan **672 esku hartze** burutu dira, 644 bikotearen hausturari buruzkoak eta 28 familia gatazkei buruzkoak.



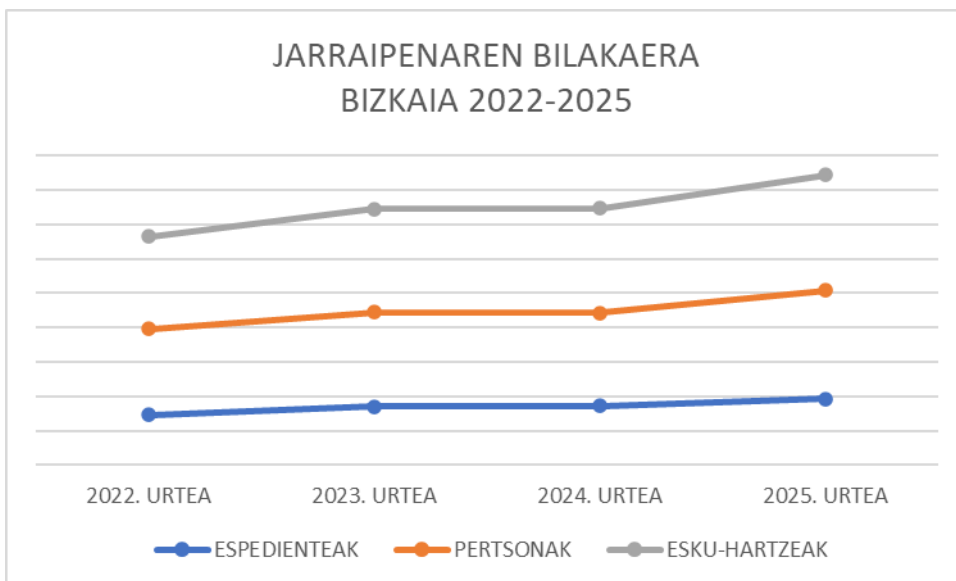
385 jarraipen espedienteetatik, 285 bitartekaritza taldearen ekimenez egindako jarraipenak dira.

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

2025. urtean zehar, bitartekaritza taldeak FBZko familiekin lankidetzan aritu diren profesionalen ekimenez egindako jarraipen - espediente bakarrari buruzko informazioa bildu du.



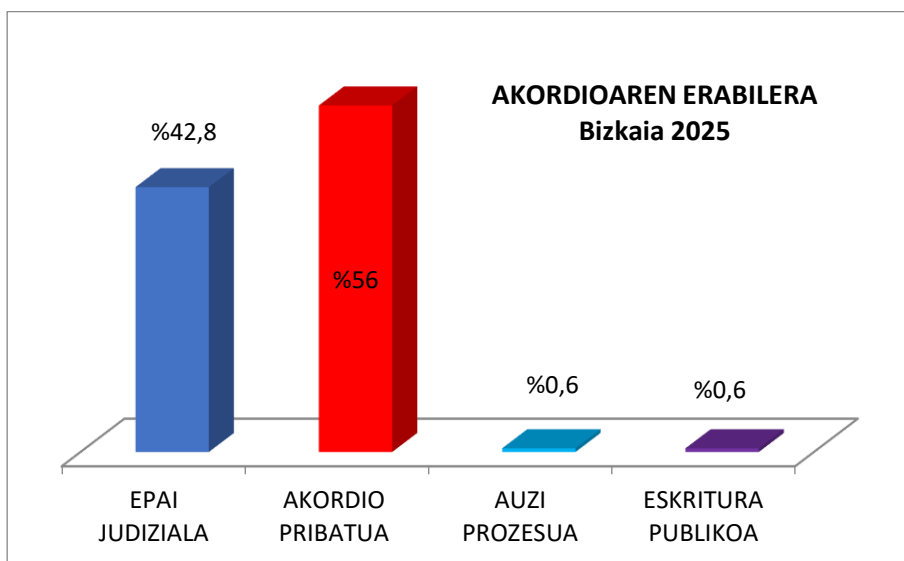
Hurrengo grafikoan jarraipen-espedienteek azkenengo lau urteetan izan duten bilakaera ikus daiteke, eta goranzko joerari eutsi zaio bai jarraipen-espedienteen kopuruan, bai esku-hartze fase honetan artatutako pertsonen kopuruan, bai jarraipenean sortutako esku-hartzeen kopuruan.



2022. urteaz geroztik, espediente-kopurua %31 inguru hazi da; pertsona-kopurua % 26,7 igo da eta fase honetan sortutako esku-hartzeak ere ia % 25 igo dira, 2022. urtearekin alderatuta.

Prozesuaren emaitza hitzarmen arauemailea izan den jarraipen guztietatik, %56ak modu pribatuan mantendu du, %42,8ak judizialki izapidetu du akordioa; %0,6ak auzi prozesua hasi du eta beste %0,6ak bitartekaritzaren akordioa eskritura publikoa bihurtu du.

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



Bizkaiko Familia Bitartekaritzaren Zerbitzuko erabiltzaileei 2025. urtean egindako jarraipenetan lortutako informazioa ondorengoa da:

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

Espedienteen **%95,8ak** adierazten du bitartekaritza-prozesu batean parte hartu duten pertsonen **beren gain hartzen dutela akordioen ardura**, eta gainerako %4,2ak ez duela bere gain hartzen lortutako akordioen erantzukizuna.

Bitartekaritzan hartutako erabakiez arduratzen diren pertsonen artean (%95,8), **%92,7ak erabat** egiten du, eta % 3,1ek, berriz, partzialki.

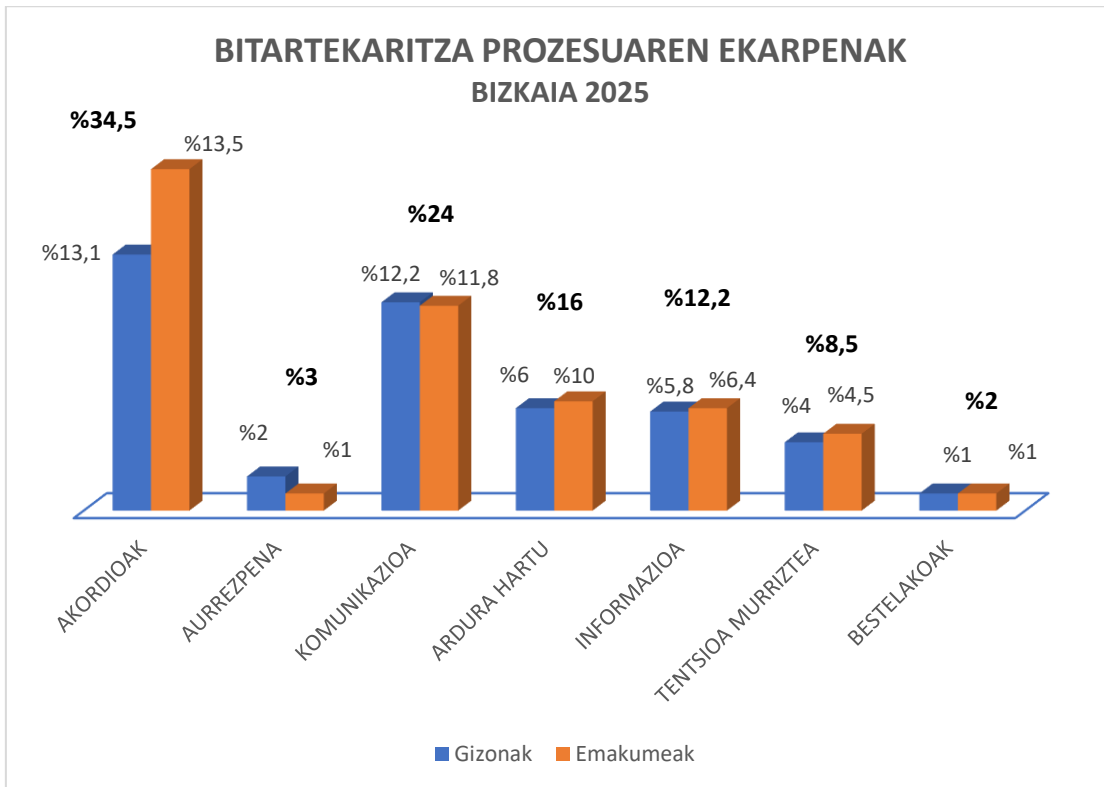
Beren akordioen erantzukizun osoa hartzen duten pertsonen artean (%92,7), **%69ak** adostutako akordio berdinekin funtzionatzen jarraitzen du, eta **%23ak** akordioaren zati bat aldatu du familiaren beharrezanetara egokitzeko. %23 horretatik, erdiek baino gehiagok modu pribatuan egokitu dute akordioa, eta gai dira berriz negoziatzeko eta erabaki adostuak hartzeko, eta gainerakoak, berriro jotzen du BFBZra, aldatu beharreko gaiak jorrazteko. % 0,7ak bikote-harremana berreskuratu duela helarazten du.

Gainerako % 3,1ak bere akordioak partzialki mantentzen ditu, hau da, prozesuan hartutako erabaki gehienak errespetatzen ditu, baina zailtasunak ditu parte-hartze ekonomikoari eta familia-antolaketari dagokiena betetzeko.

Bitartekaritza-prozesuan parte hartu duten pertsonen %4,2ak ez du bere gain hartzen lortutako akordioen gaineko erantzukizunik; %1,1ak auzi-prozedura hasi du; %2ak abokatuengana jo du, eta, azkenik, % 1,1ak ez

ditu errespetatzen ezta aldatzen ere bitartekaritza-prozesuan lortutako akordioak.

Jarraipen-faseko emaitzen arabera, pertsonen %34,5ak (%15 gizonak eta %19,5 emakumeak) nabarmendu du bitartekaritzak **akordio onargarriak** lortzeko eta jarrerak hurbiltzeko aukera eman diola, eta %12,2ak uste du planteatutako gatazkari buruzko **informazioa eta orientazioa** jaso duela (%5,8 gizonak eta %6,4 emakumeak). Esku-hartze maila horretan artatutako pertsonen %16ak (%6 gizonak eta %10 emakumeak) azpimarratu du prozesuak balio izan diola **egoeraz jabetzeko eta egoeraz arduratzeko**, eta azpimarratu du norberaren bizitzaren gidaritza hartzeak sortzen duen gogobetetasuna, baita gatazka-egoera baten aurrean erabakitze gaitasuna izatea ere, adostutako erabakiak hartuz. Jarraipen-fase honetan artatutako pertsonen %24ak (%12,2 gizonak eta %11,8 emakumeak) adierazi du bitartekaritzak **komunikazio-kanalak berrezartzen** lagundu diola, horretarako giro egokia sortuz, eta gainerako %3ak (%2 gizonak eta %1 emakumeak) azpimarratu du bitartekaritza-prozesuari esker, **dirua eta denbora aurreztu** dutela. Pertsonen %8,5ak uste du bitartekaritzak **parte-hartzaileen tentsio-mailak** murriztu egiten dituela (%4 gizonak eta %4,5 emakumeak). Gainerako ia %2ak beste onura batzuk aipatzen ditu, hala nola bitartekariak akordioak hartzerakoan duten **neutraltasuna eta inpartzialtasuna** eta prozesu honetan lagunduta sentitzeak sortzen dien **lasaitasuna**. Azkenik, badaude (adierazgarria ez den oso portzentai txikian, bitartekaritza prozedura burokratiko baten parte gisa hartzen duten pertsonak.



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

- *Bitartekaritza-prozesuan, bi pertsonen ikuspuntuak, kezkak, proposamenak eta abar hartu ziren kontuan, eta elkarri entzun ahal izan genion, etenik gabe.*
- *Erabaki garrantzitsuak hartzerakoan lasaitasuna eta baretasuna eskeintzen duen prozesua da; galduta sentitzen zara eta bitartekariak laguntzen zaituzte.*
- *Bitartekaritzari esker, gure seme-alabak hobeto egokitu dira familian izan diren aldaketetara.*
- *Gure arteko harremana zaintzeak akordioak lortzeko aukera eman digu.*
- *Espazio neutrala da, desioak adierazteko eta planteamenduak egiteko aukera ematen duena, iritzirik gabe.*

- *Zure bizitzaren jabe izaten jarraitzearen garrantzia azpimarratuko nuke, zeure erabakiak hartzen jarraitu nahi eta ahal izatea, zailtasunak izan arren.*
- *Bitartekaritza Zerbitzutik igarotzeak aukera eman digu etorkizuneko gatazkak prebenitzeko, bitartekaritza saio ezberdinetan zehar egoera desberdinei buruz hausnartuz.*

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

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

Koordinazio hau, kasu bakoitzaren ezaugarrien arabera egiten da. Aurten, bitartekaritzan arreta jaso duten familien **%30,5**rekin bestelako zerbitzuekin koordinazio lana egin da.

2025an bitartekaritza prozesuetatik egin den sare lana, %38,1 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.

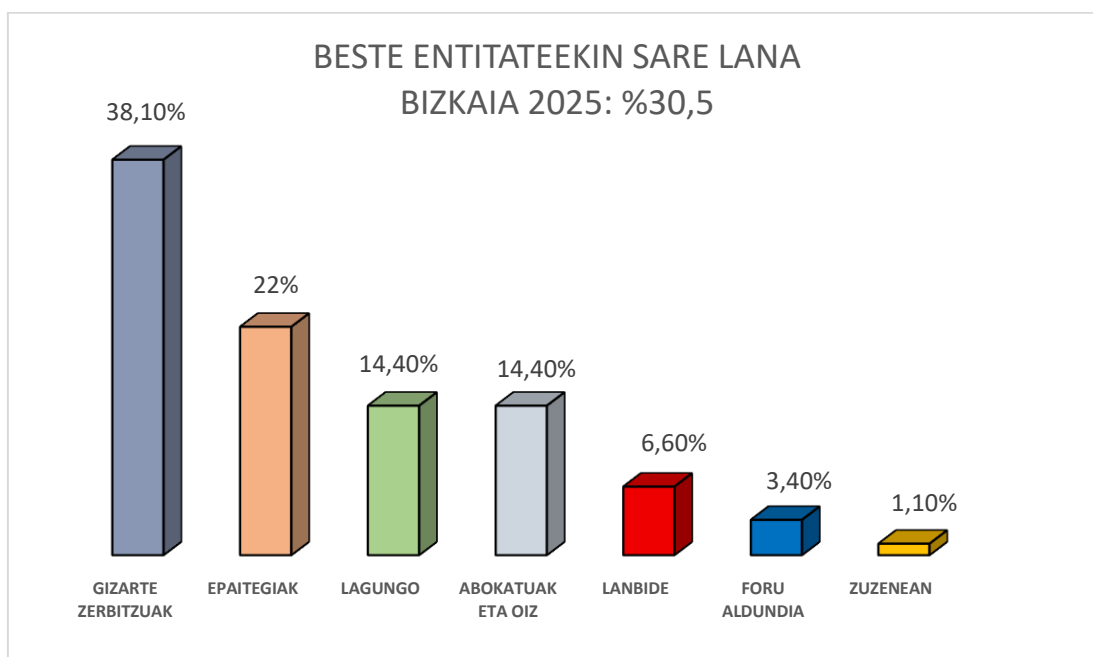
Urte honetan zehar, koordinazioa mantendu da Lanbiderekin; alde batetik, zerbitzuaren ezaugarriak argitzeko eta bideratzeak egin ahal izateko, eta, bestetik, bitartekaritza-prozesua amaitu duten kasuetan ere. Guztien kasu kopurua %6,6a izan da.

Urtean zehar, kasuen %14,4an, sare-lana eta koordinazioa egin da Familientzako Arreta Terapeutikoko Zerbitzuarekin, Lagungo Familia Orientazioko Zentroak kudeatzen duenarekin.

Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batzuekin koordinatuta, esaterako, Zuzenean zerbitzuarekin, bitartekaritza prozesuen %1,1ean.

Bizkaiko Foru Aldundiko gizarte zerbitzuekin bitartekaritza koordinario-lana egin da prozesuen %3,4 kasuetan.

Bitartekaritza kopuruen %36,4 kasutan zerbitzu juridikoekin sareko lana egin da. Alde batetik, kasuen %14,4an koordinazio hori Orientazio Juridikoko Zerbitzura (OJZ) bideratu dira eta praktika pribatuan diharduten abokatuekin izan da. Bestalde, kasuen %22an koordinazio prozedura bat ezarri da Bizkaiko barruti judizialetako familia-epaitegiekin lehen auzitegiko epaitegiekin, FBZ-ari zuzendutako antolamendu eginbideen bidez.





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

URTEKO MEMORIA GIPUZKOA 2025	ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
			GIZON	EMAKUME
1) TELEFONoz ETA AURREZ AURREKO ARRETA		3.606	1.272	2.334
			3.606	

2) BITARTEKARITZA			979	
	520	1.767	434	545
BIKOTE GATAZKAK	44	1.542	371	426
FAMILIA GATAZKAK	80	225	62	112
Artatutako profesionalak			1	7

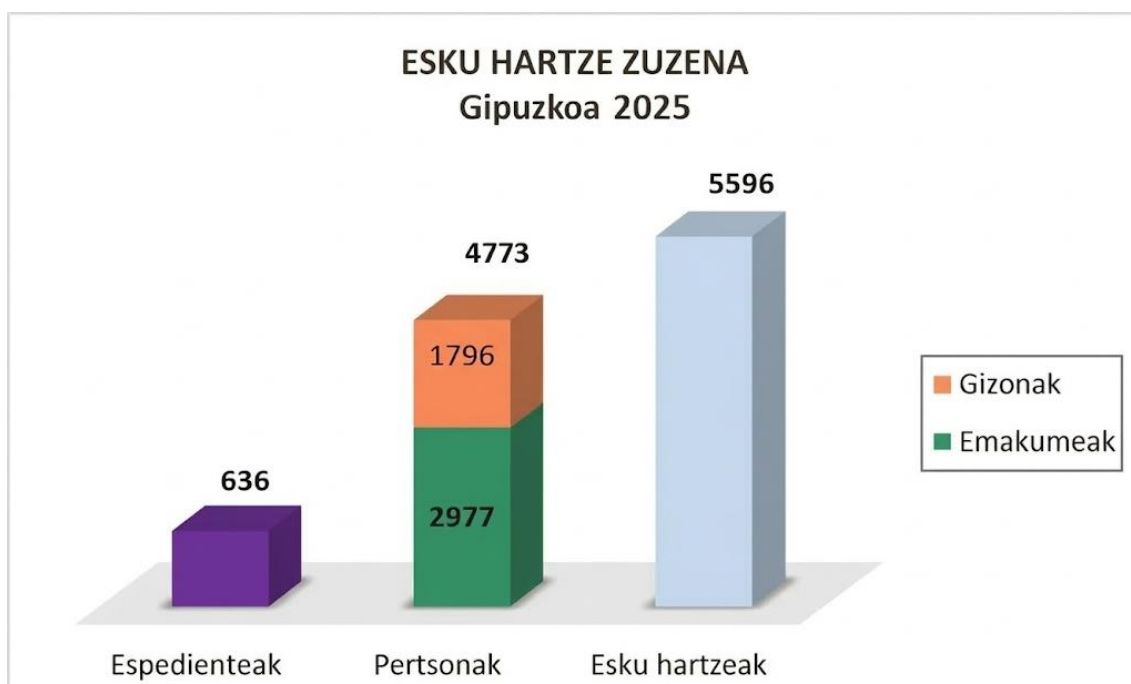
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK					392			
	249		365		150		242	
	224	25	329	36	139	11	220	22
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	165	19	222	28	105	11	145	16
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMILIA GATAZKAK	59	6	107	8	34	0	69	6
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	0	0	0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0	0	0	6	0
BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK					587			
	271		1.42		284		303	
	239	32	1.226	176	251	33	269	34
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	225	31	1.127	165	223	32	232	33
Espediente berriak	176	24	96	138	175	24	179	24
Espediente burutugabeak	49	7	167	27	48	7	52	8
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	1	1	1
FAMILIA GATAZKAK	14	1	99	11	27	1	36	1
Espediente berriak	13	0	96	0	25	0	35	0
Espediente burutugabeak	1	1	3	11	2	1	1	1
Artatutako adingabeko seme-alabak	0	0	0	0	0	0	0	0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0	1	0	1	0

3) JARRAIPENA					188			
	116		223		90		98	
	106	10	206	17	82	8	91	7
	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa	Donostia	Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	101	10	196	17	80	8	85	7
FAMILIA GATAZKAK	5	0	10	0	2	0	6	0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0	0	0	0	0
					1.796		2.977	
GUZTIAK	636		5.596		4.773			

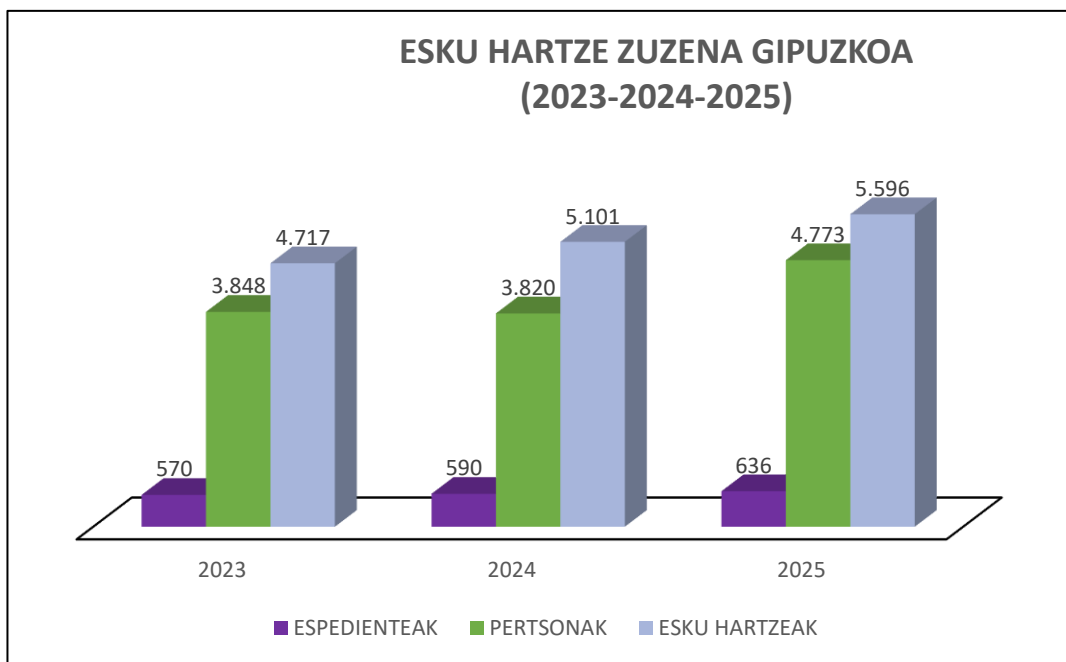
Aurreko taulan, Gipuzkoako Egoitzan 2025. urtean zehar egindako lanarekin lotutako datuak jaso dira, zuzeneko esku-hartzearen maila guztietan:

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

Guztira 4.773 pertsona artatu dira zuzenean, hauetatik 1.796 gizonak eta 2.977 emakumeak izanik. Gipuzkoako Egoitzan artatutako familiei dagozkien espedienteak, guztira, 636 izan dira eta espediente hauetan egindako esku-hartzeak berriz 5.596 izatera iritsi dira.



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

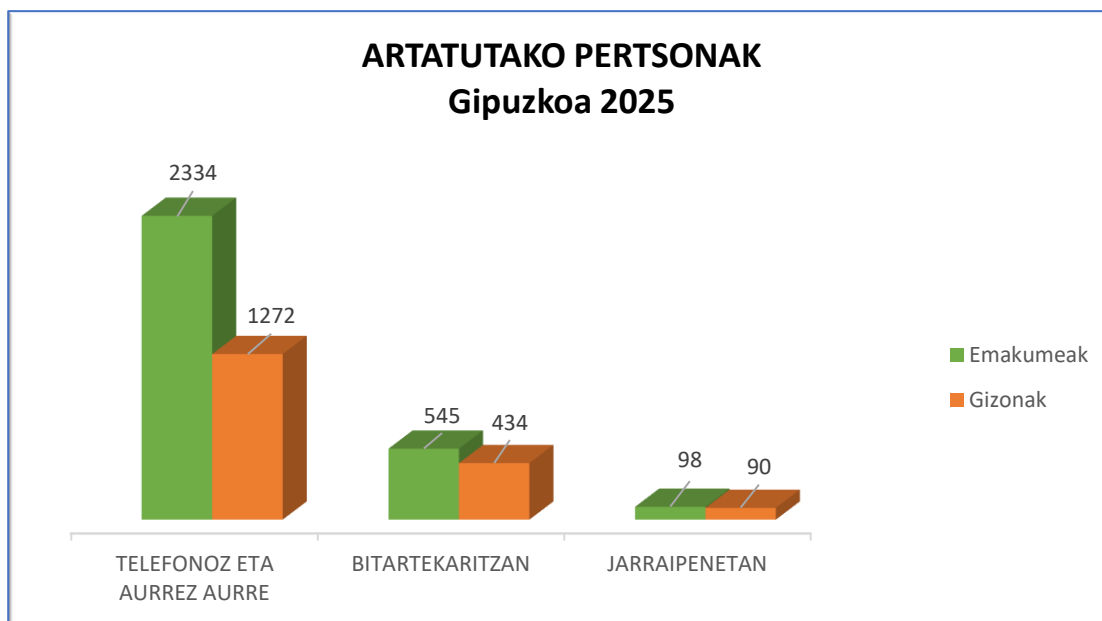


VII.1. D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK

2025. urtean zehar, parte-hartze maila ezberdinetan, guztira, 4.773 pertsona artatu dira, 5.596 izanik eginiko esku-hartzeak.

Aurreko datuetan oinarrituz, telefono bidez edo aurrez aurre artatu diren pertsonak, 3.606 izan dira guztira, bitartekaritzan egindako esku-hartzeetan, berriz, 979 pertsona artatu dira eta jarraipenetan, 188 pertsona.

	ARRETA TELEF.-MAIL- PRESENTZIALA	BITARTEKARITZA ESKU- HARTZEA				JARRAIPENA	TOTALA
		AURRE-BITART.		BITART. PROZESUA			
		BIKOTEA	FAMILIA	BIKOTEA	FAMILIA		
GIZONAK	1.272	116	34	255	28	90	1.796
EMAKUMEAK	2.334	167	75	267	37	98	2.977
PERTSONAK		283	109	522	65		
		392		587			
	3.606		979			188	4.773



Lehen esku-hartze maila horretan, hau da, telefonoz eta/edo aurrez aurre artatutako 3.606 pertsona horietatik, 1.272 gizonak izan dira eta 2.334 emakumeak. Beste behin ere, egiaztatu da, emakumeak direla lehen maila horretan, Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekiko interes handiagoa erakusten dutenak, eta gehien hurbiltzen direnak.

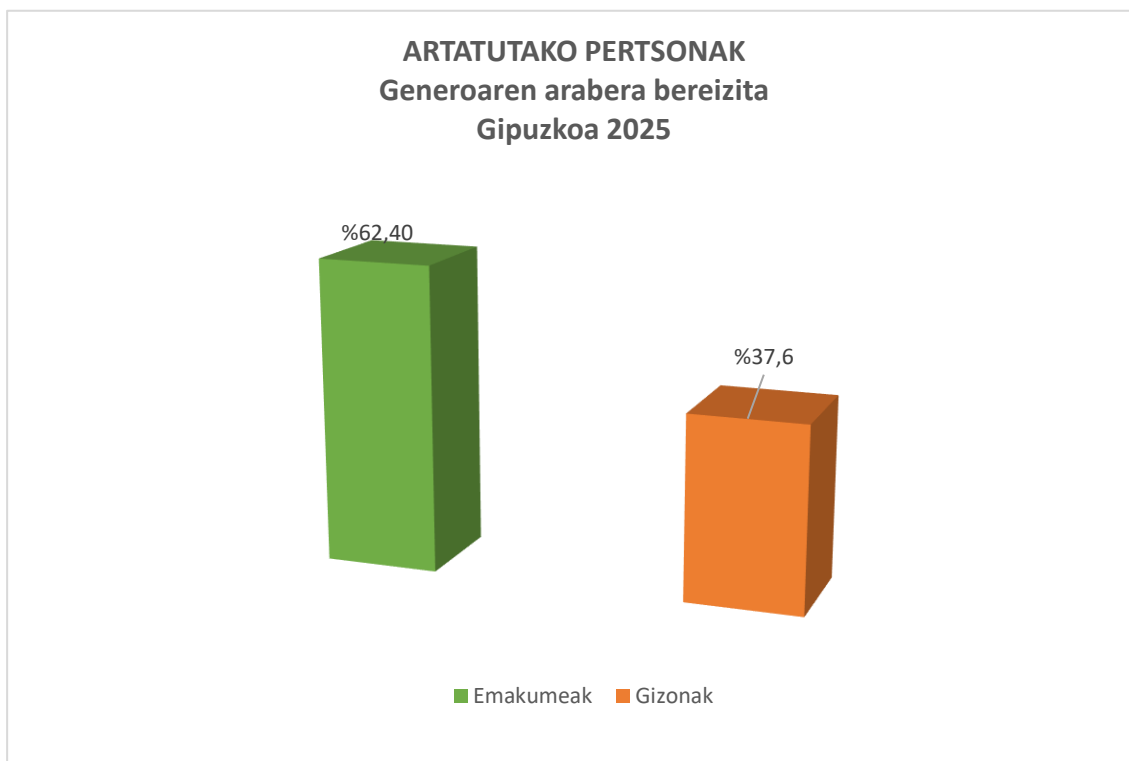
Bitartekaritza egindako esku-hartzeari dagokionez, alde batetik, aurre bitartekaritzako espedienteak eta, bestetik, bitartekaritza-prozesuak bereizten dira.

Aurre bitartekaritza espedienteetan, 392 pertsona artatu dira guztira, 150 gizon eta 242 emakume; emakume profesional bat barne.

Landu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, guztira, 587 pertsona hartu dute parte; hauetatik, 284, gizonak izan dira, eta 303, emakumeak. Esku-hartze maila honetan, bi profesional eta hiru adingabe artatu dira.

Jarraipen faseari dagokionez, 188 pertsona artatu dira guztira; horietatik 90 gizonak izan dira eta 98 emakumeak.

Laburbilduz, generoari dagokionez, eta hurrengo grafikoan ikusi daitekeen bezala, 2025. urtean, FBZak esku-hartzearen hiru mailetan artatu dituen pertsonetatik %62,4 emakumeak eta %37,6 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, 3.606 pertsona artatu dira, hauetatik, 2.334 emakumeak izan dira eta 1.272 gizonak (ikus artatutako pertsonen grafikoan).

VII.1.D.3 ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN

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

- Aurre bitartekaritza espedienteak.
- Bitartekaritza prozesu espedienteak.

Gatazken tipologian, aldiz, honako hauek ezberdintzen dira:

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

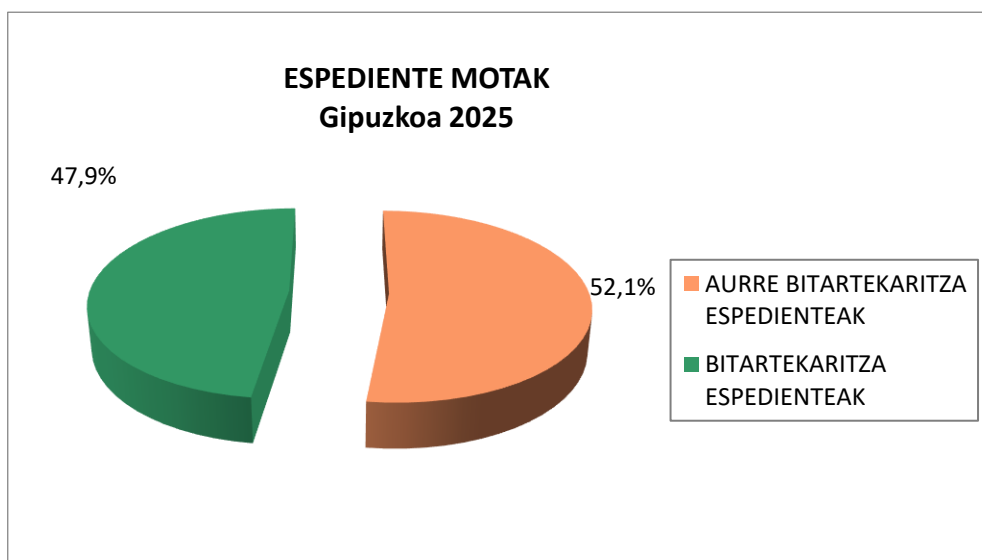
2025. URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	ESPEDIENTE KOPURUA GIPUZKOAN
AURRE BITARTEKARITZA	249 DONOSTIA TOLOSA 224 25
BITARTEKARITZA PROZESU ESPEDIENTEAK	241 DONOSTIA TOLOSA 239 32
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	116 DONOSTIA TOLOSA 106 10
ESPEDIENTEAK	569 67
DENETARA	636

Taula honetan jasotako datuek erakusten dutenez, bitartekaritzan egindako lanak, jarraipen espedienteak aparte (116), 636 espediente sortu ditu guztira: 271 bitartekaritza prozesukoak izan dira, hau da, guztiaren

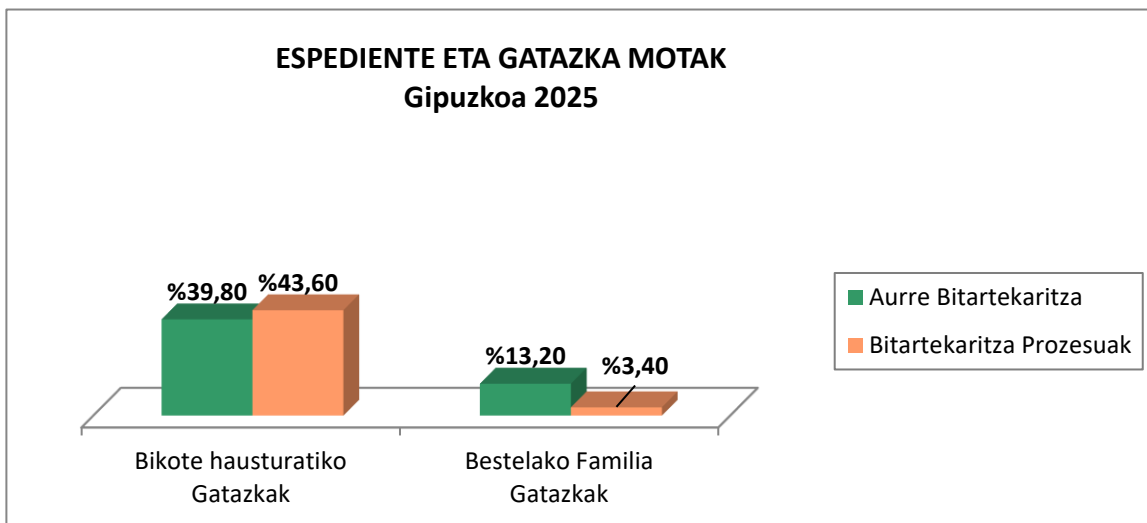
%52,1a, eta 249 aurre-bitartekaritzakoak, gainerako %47,9, hain zuzen ere.

Aipatutako taulan, **Tolosan** zuzenean eskainitako zerbitzuei buruzko datuak ere ikus daitezke. Azaroan bete egin zen zerbitzu hau martxan jarri zeneko 5. Urteurrena, 2025 izan delarik, osorik bete duen laugarren urtea.

Denetara, 67 espediente landu dira Tolosan 2025. urtean: Aurre Bitartekaritzako 25, 33 pertsona parte hartu dutelarik (11 gizonezko eta 25 emakumezko); Bitartekaritza 32 espediente, 67 pertsona parte hartuz (34 emakumezko eta 33 gizonezko; bi adingabe barne eta 10 jarraipen espediente (15 pertsonetatik, 8 gizonezko eta 7 emakumezko parte hartu dutelarik).

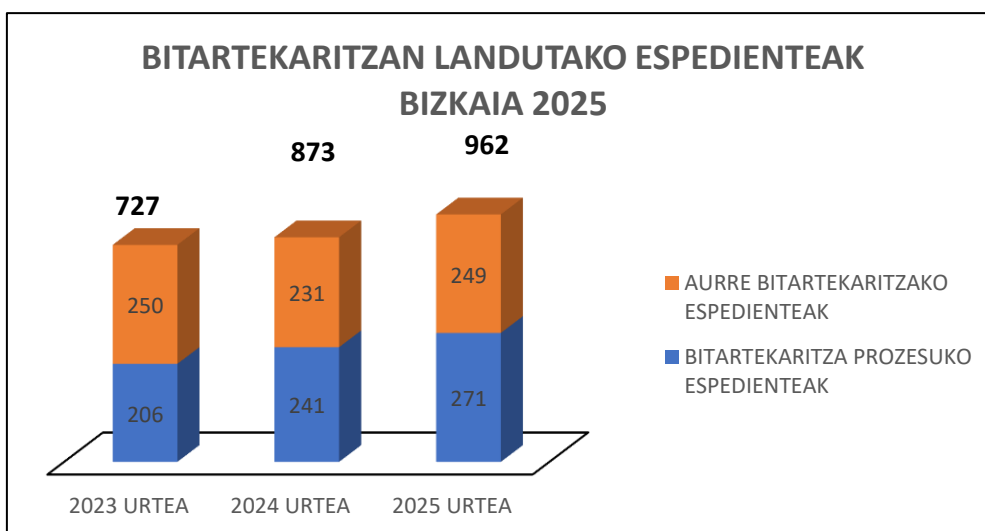


Horrez gain, FBZra iristen diren gatazka motak kontutan hartzen baditugu, bai aurre bitartekaritzan, bai bitartekaritzan ere, bikote hausturatik eratorritako gatazken kopuruak, gainerako familia gatazkek baino askoz gehiago izaten jarraitzen du, izan ere, espediente guztien %83,4a bikote hausturaren kasuei dagokie eta gainerako familia gatazkek artatutako kasuen %16,6a dira.



FBZko taldeak aurten egindako esku-hartzearen datu kuantitatiboek erakusten dute aurreko urteekin alderatuta gora egin duela bitartekaritzan landutako espediente kopurua. Aurten, aurre bitartekaritzako espediente gutxiago ikusi ditugu, eta horrek esan nahi du familia gehiagok erabaki dutela bitartekaritza prozesua hastea, gatazkak kudeatzeko alternatiba gisa.

2025. urtean, landutako espedienteek %11,45eko igoera izan dute 2024. urtearekin alderatuta.



2025.urtean zehar, guztira, 11 bitartekaritza-espediente landu dira online bideokonferentziaren bidez; horietatik 3, aurre-bitartekaritza espedientei dagozkie eta 8, bitartekaritza-espedienteak izan dira.

Aipatutako aurre-bitartekaritza espedienteei dagokienez, atal orokorrean zehazten den bezala, horietatik bat, bikote haustura egoeratik eratorritako gatazkekin erlazionatuta dago eta horietatik bi, bikote hausturari lotuta ez dauden bestelako familia gatazkei dagozkie.

8 bitartekaritza espedienteetatik 6, bikote haustura egoeratik eratorritako gatazkei dagozkie eta, beste biak, bestelako familia gatazkei dagozkie.

Pertsonak, bitartekaritza prozesua on line egitera bultzatu dituzten arrazoi nagusienak, familiako kideren baten bizilekua urrun izatea izan da.

Horri dagokionez, azpimarratzekoa da, aurrez aurreko arreta dela oraindik ere, bitartekaritza prozesu bat hasi duten pertsonak gehien eskatzen duten arreta mota eta online prozesua hasi duten pertsonak ere, aukera izan dutenean, aurrez aurreko arreta ere hautatu dutela.

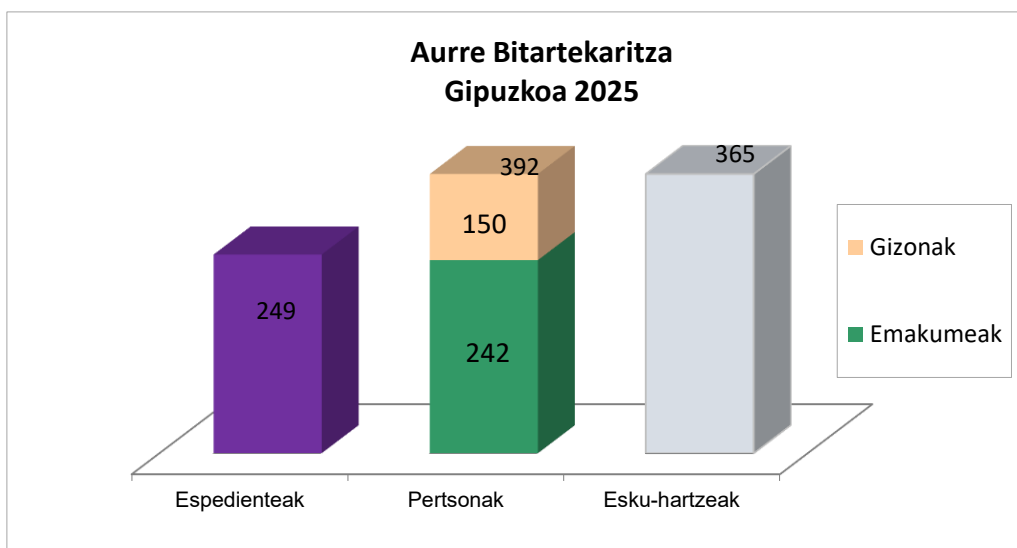
VII.1.D.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

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.

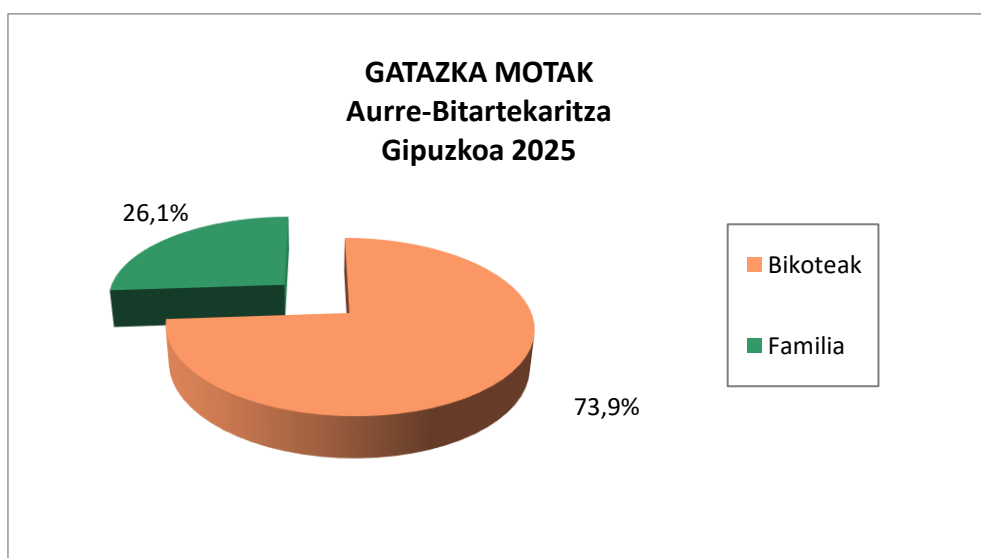
Kasu batzuetan, bitartekaritzari buruz interesa adierazi duen pertsonak horrela eskatuta, etorri ez den pertsonari informazio-gutun bat bidaltzen zaio, bertan hitzordua eskatu duen pertsonak elkarriketarako duen desioa helarazten da eta informazio-saio baterako gonbidapena luzatzen zaio.

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.

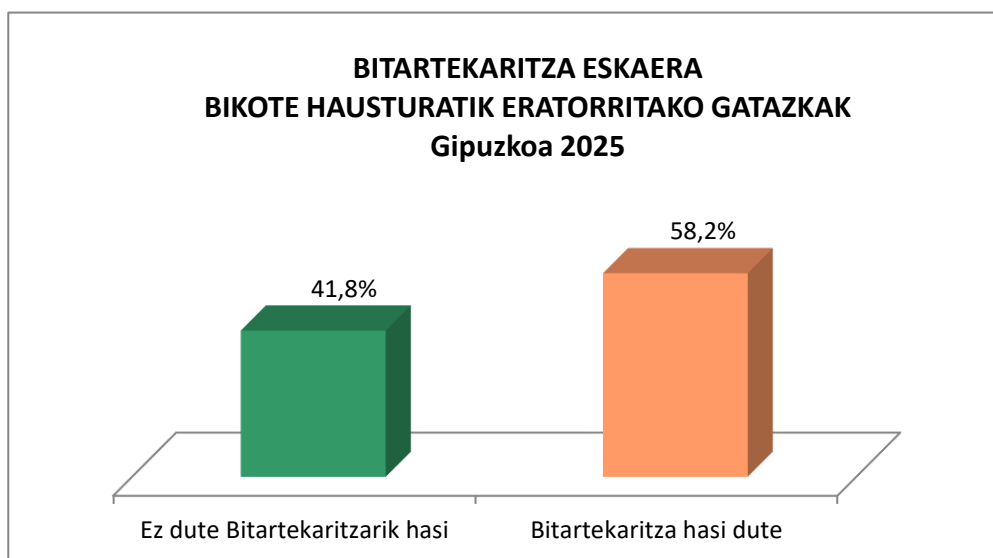
2025. urtean zehar, guztira, 249 Aurre Bitartekaritza espediente landu dira eta 392 pertsona hartu dute parte, 150 gizon eta 242 emakume, eta sei emakume profesional. Guztira, 365 esku-hartze burutu dira.



249 aurre bitartekaritza espedienteetatik, 184 bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie, hau da, aurre bitartekaritza guztien %73,9; aldiz, 65 bestelako familia gatazkei dagozkie, hau da, gainerako %26,1.

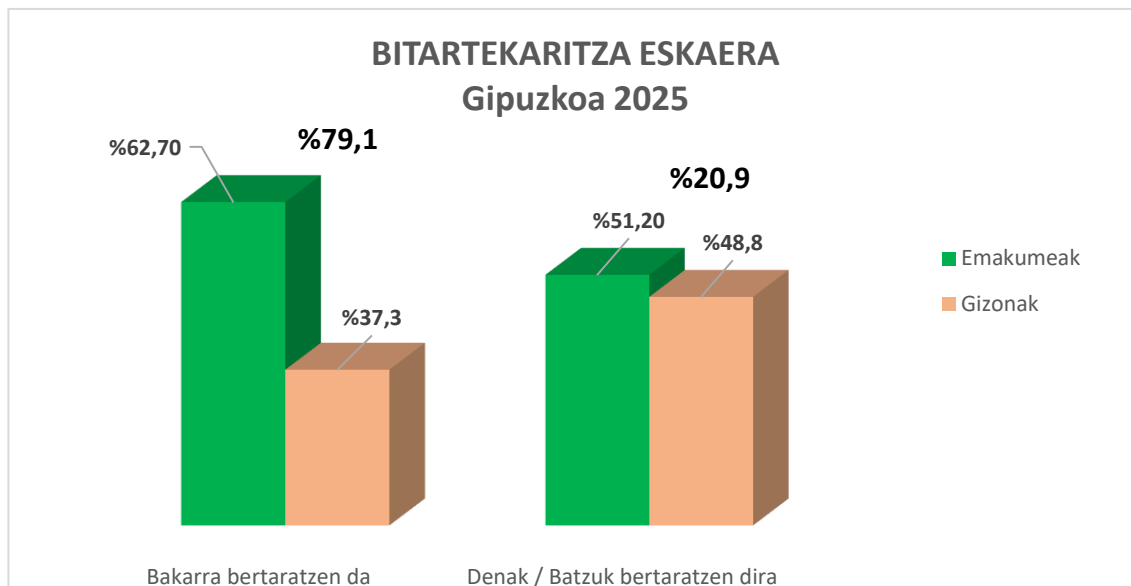


Bikote hausturatik eratorritako gatazken tipologiai dagokionez, bitartekaritza eskaera guztietatik, %58,2ak bitartekaritza prozesua hasi du eta gainerako %41,8ak, berriz, ez du prozesurik hasi, zerbitzuaren aldetik esku-hartzea amaituz. Bitartekaritza prozesua hasten ez duten eskaera hauek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira.



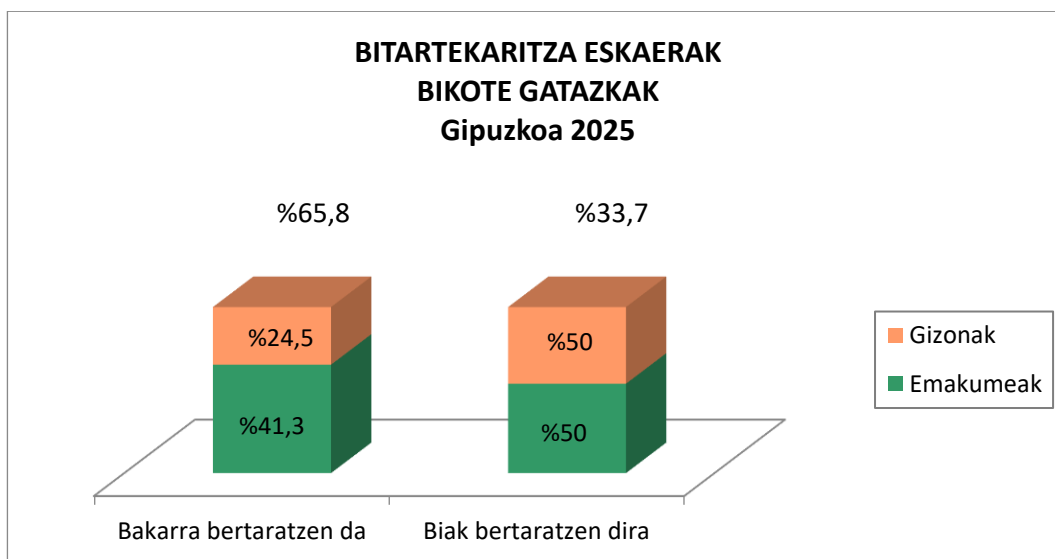
2025.ean ireki diren aurre bitartekaritza espedientetan, hau da, %79,1 kasuetan, alderdietako bat soilik etorri da bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera. Hori dela eta, gatazkan inplikaturako beste pertsonak edo alderdiek parte hartu ez dutenez, ezin izan da bitartekaritza prozesurik hasi. Hitzordu informatibora bakarrik etorri diren pertsonen artean, %67,5 emakumeak izan dira, eta %32,5 gizonak.

Bestetik, aurre bitartekaritzen gainerako %20,49an, bi alderdiak edo hainbat alderdi FBZra etorri ondoren, ez da posible izan bitartekaritza prozesuari hasiera ematea, pertsonak falta zirelako (familia gatazka kasuetan), edo alderdietako batek prozesua hasteko borondaterik edo interesik izan ez duelako. Pertsona hauen %52,3 emakumeak izan dira, eta %47,8, gizonak.



Bikote hausturatik eratorritako informazio eskaeretan, bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez dutenen kasuan, aurre bitartekaritza espediente hauen %65,8, 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, %24,5 gizonak izan dira eta %41,3 emakumeak. Emakumeak dira banaka zerbitzura gehien hurbiltzen direnak.

Bestalde, kasuen %34,2an 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 gizonak izan dira, eta beste %50A emakumeak.



Familia gatazken kasuan, bitartekaritzari buruzko informazio eskaera egin, baina bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez duten aurre bitartekaritza espediente horiei dagokionez, %89,23an pertsona bakarra edo gatazkaren alderdietako bat soilik etorri da informazioa eskatzera. Pertsona hauetatik, %75 emakumeak izan dira eta %25 gizonak.

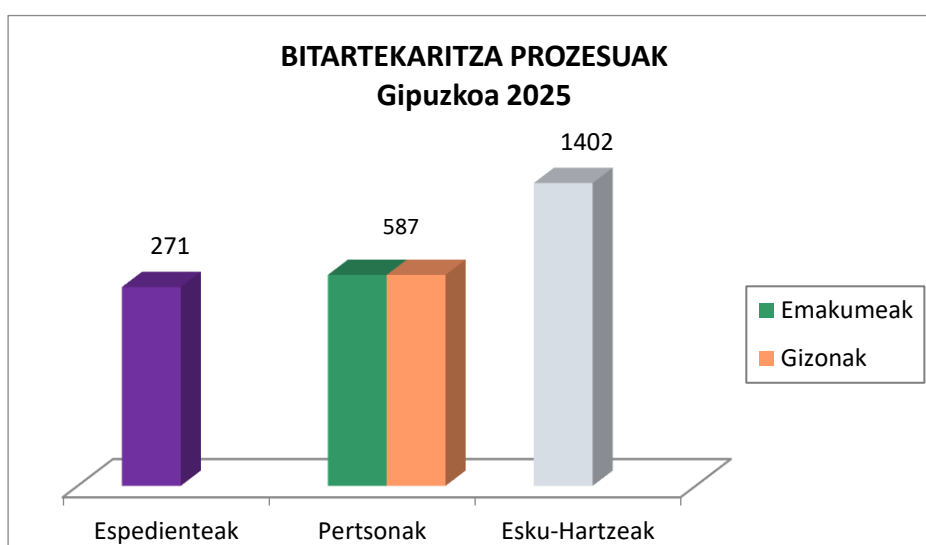
Hala ere, kasuen %10,77ean gatazka duten familia bereko hainbat pertsonen informazio saioa izan arren, familia horretako beste pertsonen prozesuarekiko interesik ez adieraztea gerta daiteke, edo bertaratutako alderdi guztiek une horretan bitartekaritza horretarako borondaterik espresuki adierazi ez izatea. Pertsona horietatik, %64 emakumeak izan dira eta %36 gizonak.

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

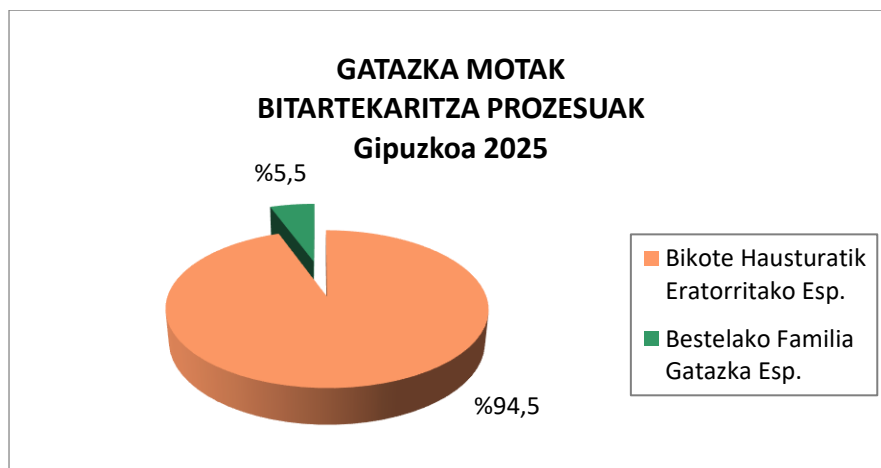
Beharrezko informazio-saioak egin ondoren, eta protagonista diren pertsona partaideek horrela erabaki ostean, bitartekaritza prozesuari hasiera ematen zaio hasierako aktaren irakurketa eta partehartzaile nahiz bitartekariaren sinadurarekin.

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

Esku-hartze maila honetan, 2025. urtean zehar, guztira, 271 espediente landu dira eta 587 pertsona, 303 emakumeak eta 284 gizonak. Gainera, emakume profesional bat, gizon bat, bi emakume adingabe eta gizon adingabe bat artatu ziren. . Guztira, 1.402 esku-hartze burutu dira.



Guztira landu diren 271 bitartekaritza espedienteetatik, 256 bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak izan dira, hau da kasuen %94,5, eta gainerako 15 espedienteek, hau da %5,5, bestelako familia gatazkak izan dituzte oinarri.



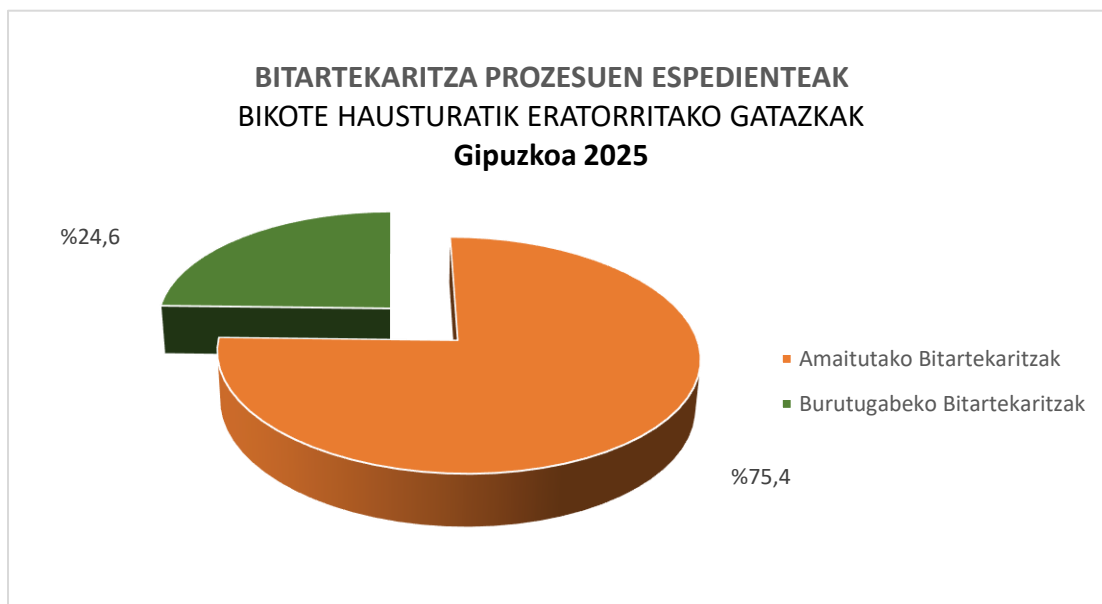
BIKOTE HAUSTURA EGOERETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Arlo honetan, aurretik aipatu den bezala, landutako 271 espedienteetatik, 256 bikote haustura egoerei dagozkie. Kasu hauetan 463 pertsonekin egin da lan, 255 gizonak eta 265 emakumeak izan direla, 1.292 esku-hartzeetan.

FBZ – GIPUZKOA 2025 – BIKOTE HAUSTURAK

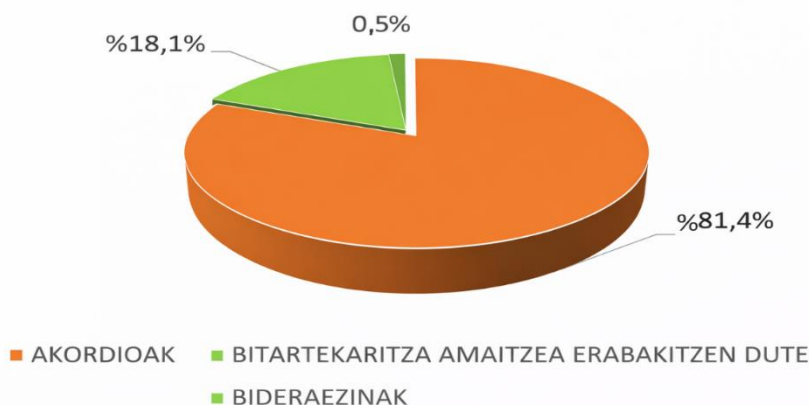
ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	256	
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	522	
		265 E	265 G
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa	1.292	
		5,1	
EMAITZARI DAGOKIONA			
AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA.....		193	
AKORDIOAK		131	
• HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK		99	
• BESTELAKO AKORDIOAK		42	
• ELKARBIZITZARIK		GABEKO	FAMILIA
ANTOLAKETA.....		1	
• LAGUNGORAKO BIDERAKETA.....		14	
• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA.....		1	
• BIKOTEA BERRESKURATZEA		0	
BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE		35	
BIDERAEGINAK		1	
ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA.....		63	

2025. urtean zehar, bikote hausturei lotutako 193 bitartekaritza prozesu amaitutzat eman dira (%75,4) eta 63 (%24,6), zabalik geratu dira 2026. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa 5,1koa izan da.

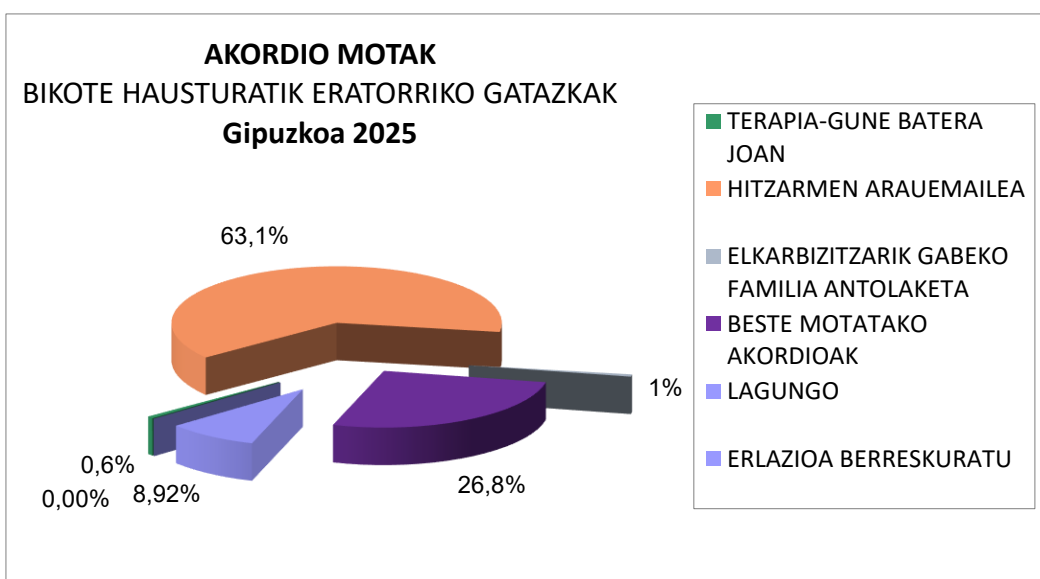


Taldeak prozesuan dauden bitartekaritzak ikuskatzeko aldizkako bileretan egindako lanaren ondoren, kasuen % 0,5ean bitartekaritza eten egin da, bideraezina dela iritzita. Bestalde, hasitako bitartekaritzen %18,1ean, alderdiek bitartekaritza-prozesuari amaiera ematea erabaki dute. Bitartekaritza-prozesuen bilakaerari dagokionez, 2025. urtearekin alderatuta, **%81,4ko hazkundera izan da akordioekin amaitutako bitartekotza-kopuruan.**

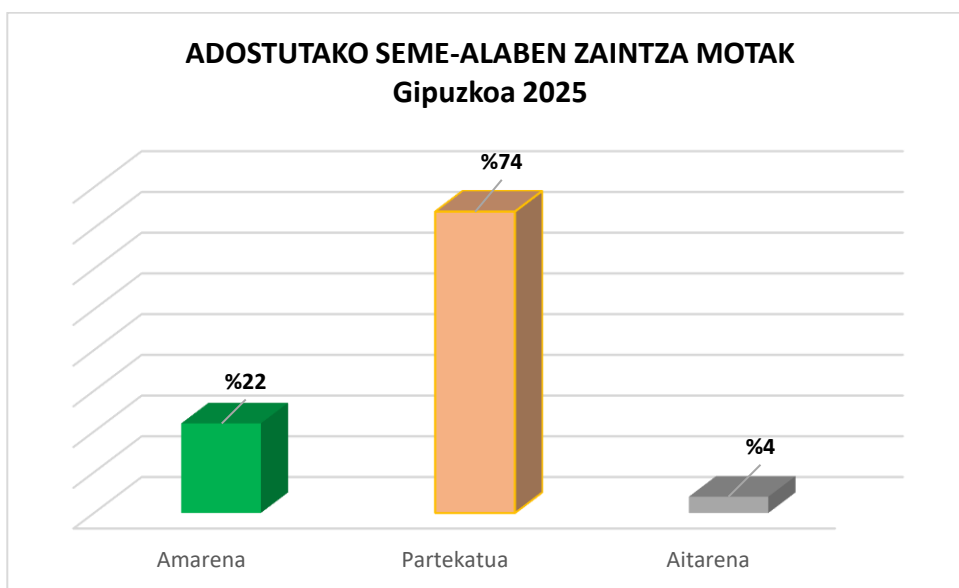
BITARTEKARITZA PROZESUEN EMAITZAK
Bikote-hausturatik eratorritako gatazkak
Gipuzkoa 2025



Guztira, akordioekin amaitu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, bikoteen %63,1ak beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu; %26,8ak, azaldutako gatazkaren inguruko bestelako akordio motak lortu ditu, kasu bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera; %8,92ak Lagungo Fundazioak kudeatzen duen laguntza terapeutikoko programa bat hastea hitzartu zuten eta 0,6ak% terapia-gune batera joatea hitzartu zuten. Gainerako, %1a, elkarbizitzarik gabeko familia antolaketa adostu zuen.

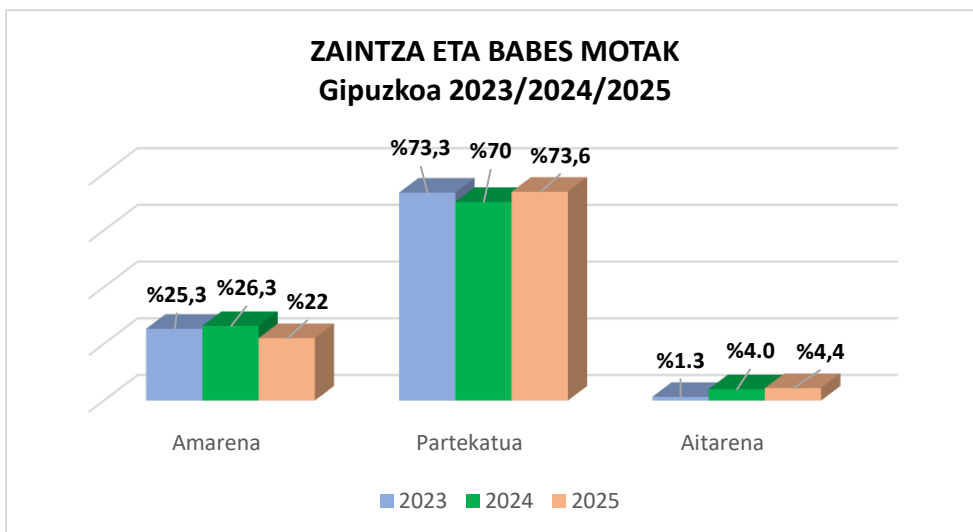


Bikote hausturaren ondoren familia antolaketa berregituratzeko lortutako akordioei dagokienez, %74ak aitaren eta amaren artean partekatutako zaintza eta babesa adostu du. Bestalde, %22ak bikoteek seme-alaben zaintza eta babesa amak izatea adostu du eta beste %4ak, aldiz, aitarena.



Familia-antolamenduaren eredu gisa partekatutako zaintzak dira, oraindik ere, familiek azken hiru urteetan gehien aukeratu duten eredua, hurrengo grafikoan ikus daitekeenez. Bertan ikus daitekeenez, zaintza mota hori guztizkoaren % 70etik gora ibili da, 2025. urte honetako % 73,6ra arte.

Amari esleitutako zaintzak beheranzko joera erakusten jarraitzen dute, 2023an % 25,3 izatetik 2025ean % 22 izatera. Aitaren zaintzari dagokionez, goranzko joera ikusi dugu, eta 2025. urtean % 4,4ra iritsi da.

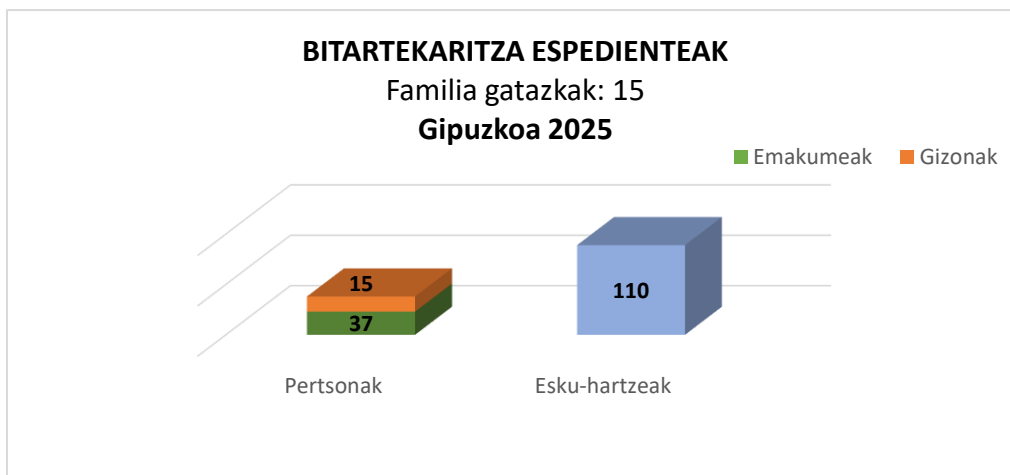


Etorkizuneko familia-antolamenduari buruzko akordioetara iritsiz, bitartekaritza amaitu duten bikoteei dagokienez, kasuen %91,92ak adin gabeko seme-alabak dituzten familiak dira, kasuen %7,07ak adin nagusiko seme-alabak dituzten familiak dira, eta %1,01ak seme-alaba gabeko familiak dira. Prozesu horietan, familien berrantolaketa lantzen dute, "zaintza eta babespea" kontzeptua erabili beharrik gabe.

Bitartekaritza-prozesua hasi duten bikote guztietatik, kasuen % 100ean ez ziren alde aurretik prozedura judizial batetik igaro. 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

2025. urtean zehar, Gipuzkoan landu diren 15 bitartekaritza espedienteek, bikote hausturatik eratorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazken inguruan izan dute oinarri. Espediente hauei dagokienez, 110 esku-hartze egin dira familia hauetako 65 pertsonekin, horietatik 28 gizon eta 37 emakume.

**FBZ – GIPUZKOA 2025 – FAMILIA**

ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	Espediente Kopurua	15	
PERTSONEI DAGOKIONA	Pertsona Kopurua	65	
		37 M	28 H
PROZESUARI DAGOKIONA	Esku-Hartze Kopurua	110	
	Amaitutako bitartekaritza-prozesuetako saioen batezbestekoa	7,7	
EMAITZARI DAGOKIONA			
AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA		11	
<i>AKORDIO bidez itxitako espedienteak</i>		<i>7</i>	
• AKORDIOAK.....		6	
• LAGUNGORAKO BIDERAKETA.....		1	
Bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabakitzen dute		4	
ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA		4	

Gatazka mota honetan landu diren 15 espedienteetatik, 2024. urtean zehar, 11 amaitu dira, eta beste 4 zabalik geratu dira 2026. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako espedienteen saioen batez bestekoa 7,7koa izan da.

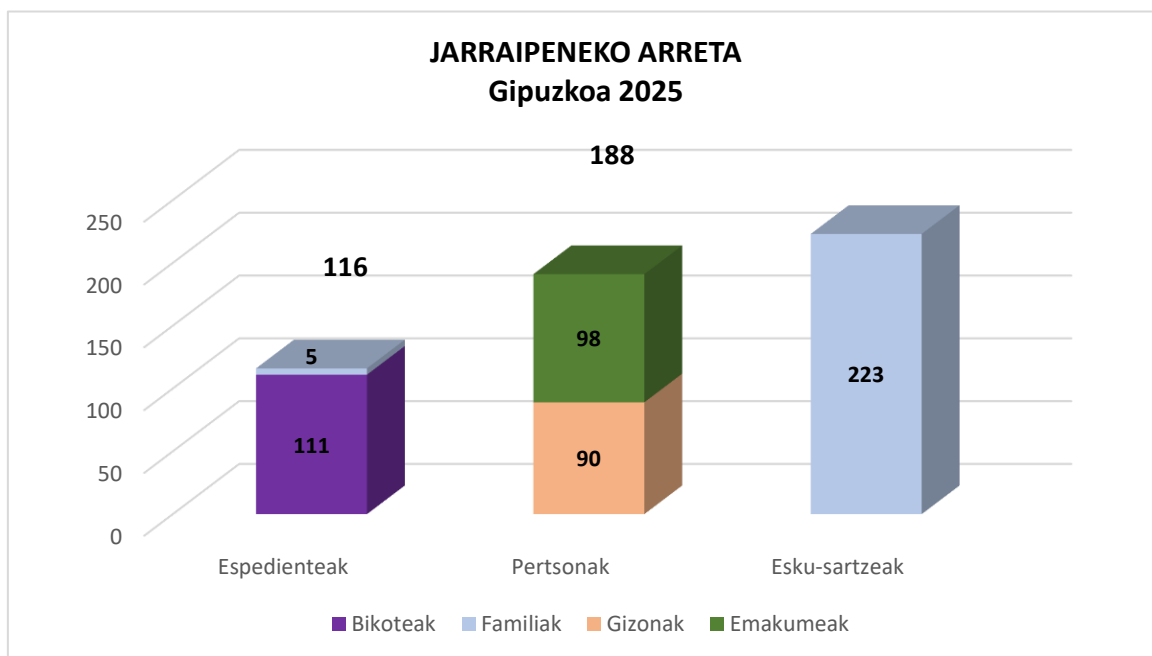
Amaitutako 11 espediente hauetatik, %63,64tan lortu zuten familiek akordioa.

VII.1.D.4.- JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN FASEKO ESPEDIENTEAK GUZTIRA	116
<ul style="list-style-type: none"> ● FBZ-AREN EKIMENEZ.....94 ● ERABILTZAILEEN EKIMENEZ.....22 	
GATAZKA MOTAREN ARABERAKO ESPEDIENTEAK	
<ul style="list-style-type: none"> ● BIKOTE GATAZKAK 111 ● FAMILIA GATAZKAK 5 	
ARTATUTAKO PERTSONA KOPURUA.....188	
<ul style="list-style-type: none"> ● EMAKUME KOPURUA 186 ● GIZONA KOPURUA 37 	
ESKU-HARTZEAK	223
<ul style="list-style-type: none"> ● SAIO KOPURUA 186 ● ESKU-HARTZE KOPURUA 37 	

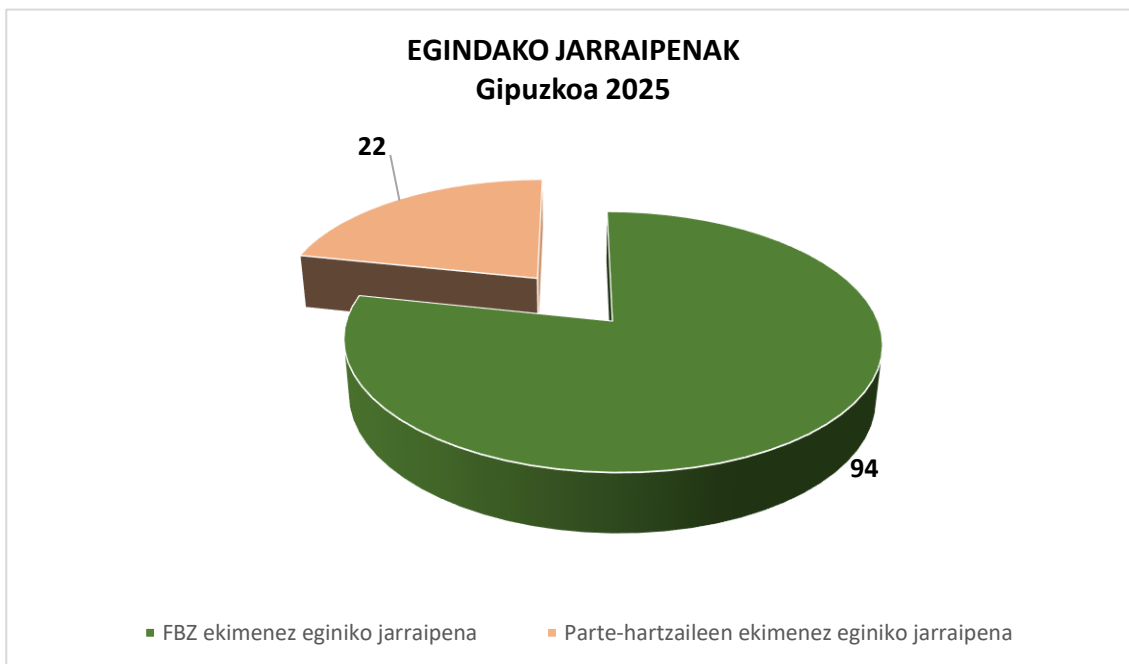
Ondoren, 2025.ean landutako jarraipen espedientei buruzko gaiak garatuko dira.

Jarraipen fasean 116 espediente landu dira, hauetariko 111, bikote espedienteak izan dira, eta 5 bestelako familia espedienteak. Guztira, 188 pertsona artatu dira, 223 esku-hartzeetan zehar.



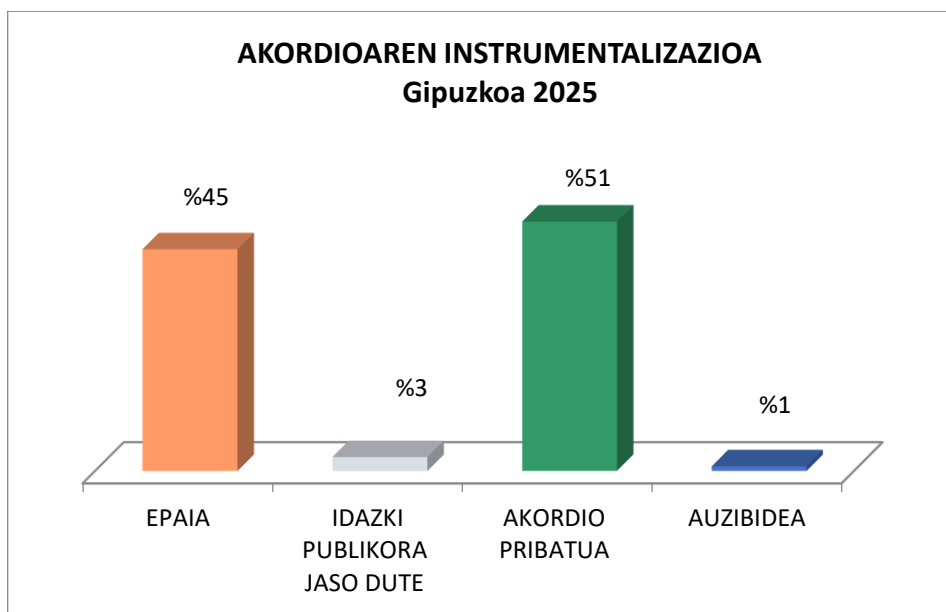
2025. urteko 116 espedienteei lotuta, bi ekimen modu desberdinak bereizten dira

- FBZaren ekimenez: Espediente hauetatik, 94 bitartekaritza taldearen ekimenez egin diren jarraipen espedienteak dira; hauetatik, 89 espedientetan informazioa jaso da eta beste 5 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, 22 espedienteen jarraipenak burutu dira.



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

- Burututako jarraipenen %45an pertsona erabiltzaileek lortutako akordioak epaitegian izapidetu dituzte.
- Burututako beste jarraipenen %50an akordioak modu pribatuan mantendu dituzte.
- Egindako jarraipenen %3k jakinarazi digute auzibide bat hasi dutela.
- Egindako jarraipenen %1k 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.

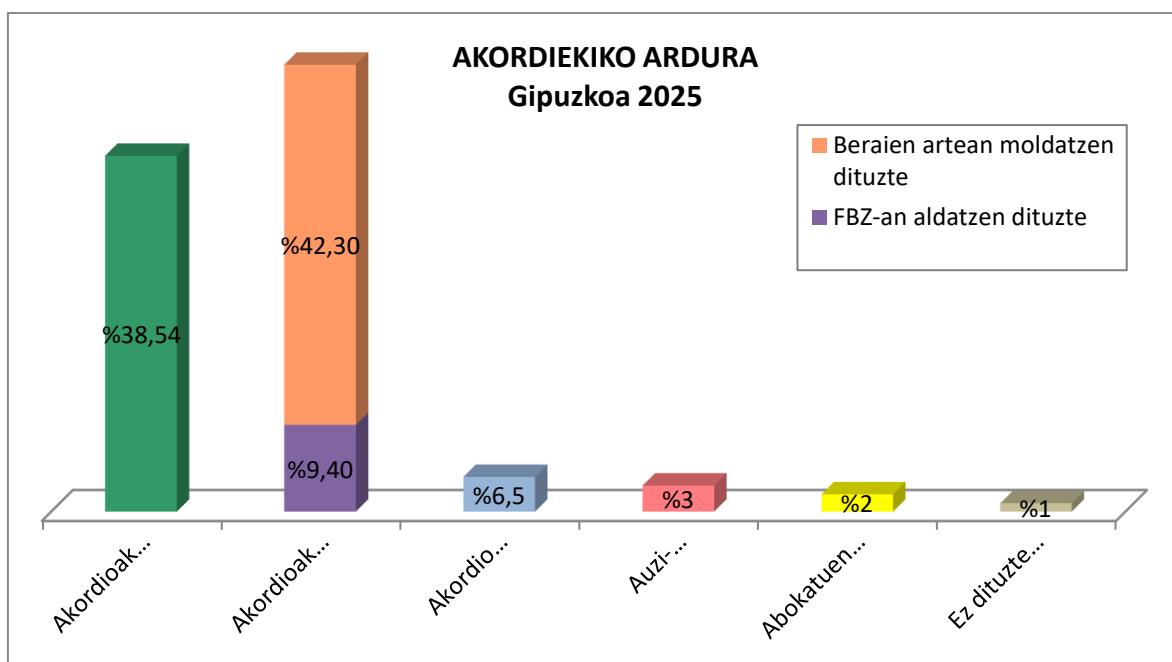
Jarraipenetan artatu diren erabiltzaileen **%94**a beraien bitartekaritza prozesuko akordioez arduratu da eta **%6**ak ez du bere gain hartu ardura hau.

Beraien akordioez arduratu diren pertsonetatik:

- %38,54k bitartekaritza prozesuan adostu dituen akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du.
- %51,70ak akordioen bat aldatzea erabaki du familiaren beharretara edo egoera berrietara egokitzeko. Kasu hauen %42,30ak erabakiak beraien kasa hartu dituzte, eta aldiz, %9,40ak FBZra itzuli da gaiak lantzerara.
- Gainerako %3,76ak 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 %6tik, %3ak, adostasunik gabeko prozedura hasi du,%2ak ebokatuengana jo du, eta beste %1ak,adostutakoa ez du betetzen eta ez du eguneratzen.

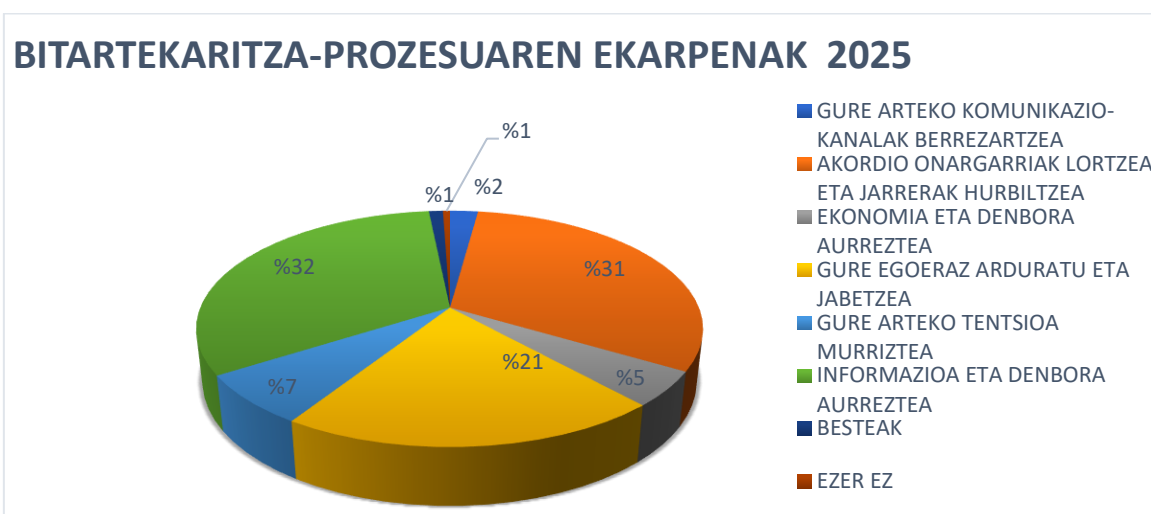


Jarraipen faseak, gainera, erabiltzaileek FBZaren inguruan eta bitartekaritza prozesuak maila pertsonalean eskaini dietenari buruzko balorazio eta informazio zabalagoa biltzea ahalbidetzen digu.

Orokorrean, %32ak uste du, informazio eta orientazioa lortu dutela bizi izan duten haustura egoeran %31ak, bitartekaritzaren bidez akordio onargarriak lortu eta euren arteko jarrerak hurbiltzen lagundu diela onartzen du. Jarraian, %21ak bere egoeraz arduratu eta jabetzeko balio izan zaiela diote, euren erabakiak hartzeko kapaz direlako kontzientziak eragiten duen poza azpimarratuz. %2ak esaten du bere arteko komunikazio-kanalak berreskuratzea lortu dutela. %5ak prozesuak suposatu dien ekonomia eta denbora aurrezpena aipatzen du. %7ak partaideen arteko tentsioa gutxitzea. Beste %1ak 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 % 1ak uste du bitartekaritza-prozesuak ez diela ezer ekarri.



Ondoren, 2025. urtean zehar bildu ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu:

- "Bidea egiten lagundu ziguten eta asko zentratzen gintuzten".
- "Kostatu zitzaigun, trabatzen ginenean geu ginelako hitzordua atzeratzen zutenak. Hala ere, behar zen guztiaz hitz egiteko espazio bat eskaini zigun, lasaitasun osoz, presarik gabe".
- "Oinak lurrean jarri eta ideiak ordenatzeko balio izan zigun".
- "Bitartekaritzari esker dena egonkor dagoela sentitzen dut eta malgutasunez funtzionatzen goaz".
- "Dibortzioaren urratsa berresteko eta gauzak argi jartzeko balio izan zigun".
- "Gure harremana hautsita zegoen eta hitz egiteari utzi arren, gure semeari buruzko jarrerak hurbiltzen lagundu ziguten".
- "Bitartekaritzak eman zidan ezagutzen ez nuena ezagutu eta gure ideiei forma eman ahal izatea".

- “Asko erraztu zuen gero prozesu legala erraza izan zedin”.
- “Elkarrizketarako gai izaten lagundu ziguten”.
- “Egoeraz jabetu eta dena ondo lotuta edukitzen lagundu zidan”.
- “Bitartekaritzak balio izan du bera niregana gehiago hurbiltzeko. Orain deitu ere egiten dit”.
- “Bera zen baino arduratsuagoa izatea lortu dut eta horrek lasaitasuna eman dit”.
- Hainbat saiotan apurtuta nengoelako atera nintzen arren, egunerokoa errazteko beharrezko lana iruditzen zait”.

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.

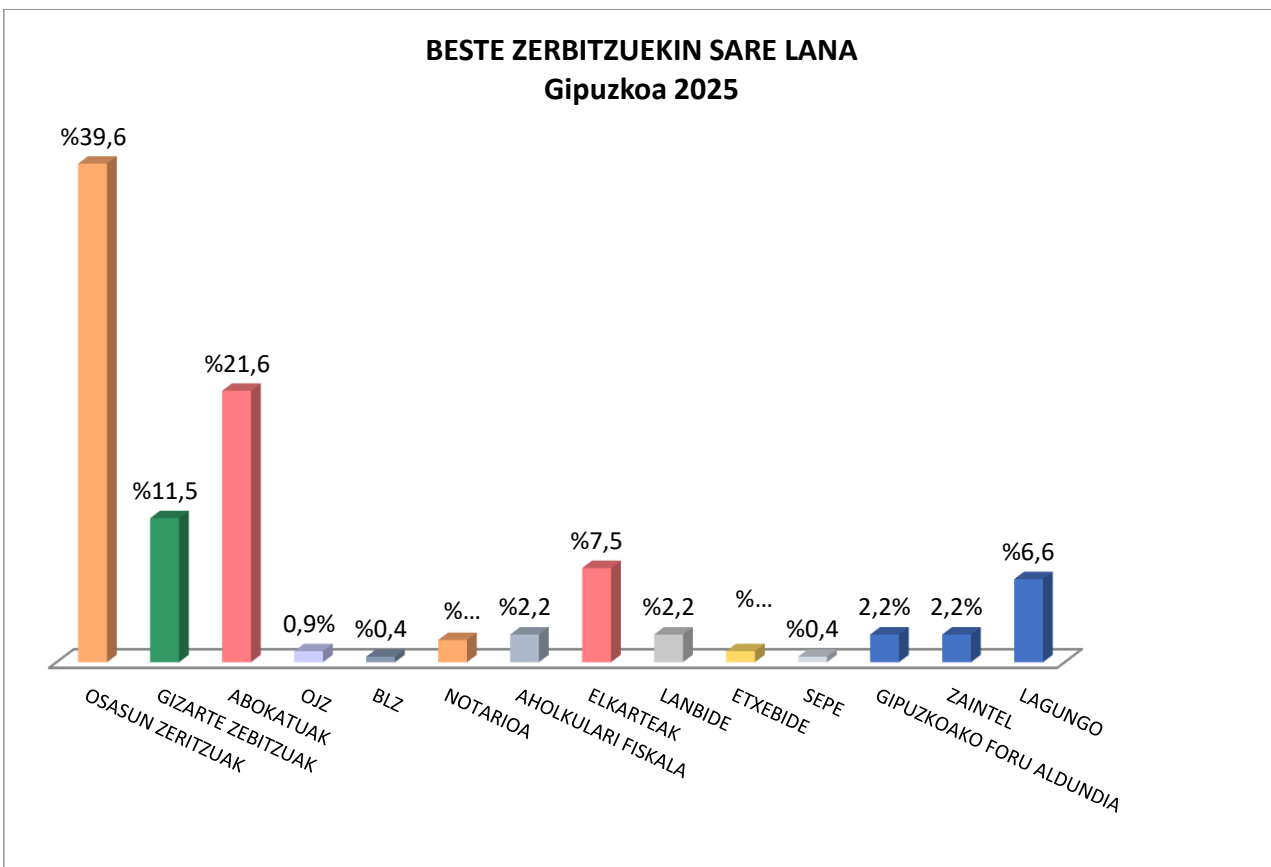
Beste zerbitzuekin egiten den koordinazioa, aurre bitartekaritza fasean edota bitartekaritza prozesu beraren barruan egin daiteke.

2025. urtean zehar, bitartekaritza prozesua egin duten familien %54,61ean, beste entitate batzuekin koordinazioa egin da:

- Artatutako kasuen %39,90ean, 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 %11,26an 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 %22,39koa izan da, %21,49a abokatu pribatuekin, %0,9 Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu da, bitartekaritzaren akordioa izapidetu ahal izateko doako laguntza juridikoa lortzeko aukeraz informatzeko helburuarekin
- %0,4an, Biktimari Laguntzeko Zerbitzuarekin burutu da sare lana.
- Kasuen % 1,8an, notarioarekin egindako koordinazioa izan da.
- Beste elkarte batzuekin (Emakumeen Etxea, Proyecto Hombre, Agipad, Urkoa, Agipase, Kalexka eta Norberan) sarean lan egin duten kasuen % 7,5 izan dira.
- %2,2an Aholkulari Fiskalekin garatu da koordinazio lana.
- Beste bitartekaritzen %2,2an egindako koordinazioa Lanbiderekin izan da, eta % 0,9, Etxebiderekin. Kasu hauetan, entitate hauek beraiek izan dira familiak bideratu dizkigutenak.
- Lagungorekin egin den sare lana (Familiantzako Orientazio Zentroa) artatutako familia guztien %6,6a izan da.
- Eta Zaintel Zerbitzuarekin egindako koordinazioa kasuen % 1,2an gertatu da.
- Azkenik, bitartekaritzen %2,2an Gipuzkoako Foru Aldundiaren Haurra eta nerabeen babesa sailarekin egin da sare lana.



2025.ean, Gipuzkoako Lurralde Historikoko barruti judizialek FBZari eskatu dizkiote zuzenean bikote hausturako prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioak (%13,3).

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

GFBZrentzat eskaera hauek Bitartekaritzan landutako akordioetan konfiantza adierazten dute.

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

VII.1.E. ARABAKO FBZko DATUAK

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

1) ARRETA TELEFONIKOA ETA PRESENTZIALA		2.503	832	1.671
			2.503	

2) BITARTEKARITZA

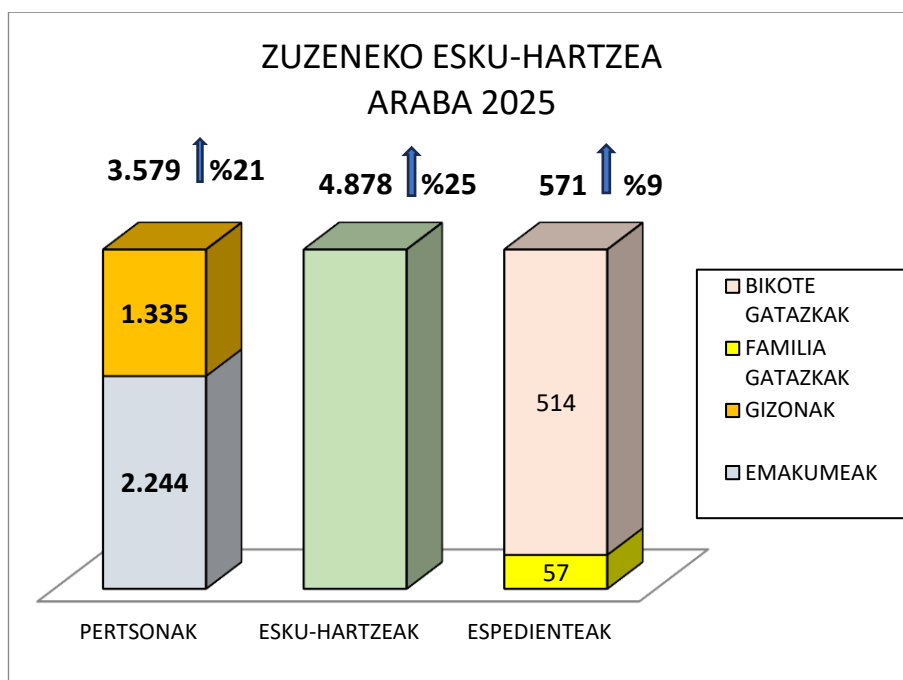
	417	2.106	791	
			361	430
BIKOTE-HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	364	1.912	329	357
FAMILIA-GATAZKAK	53	194	32	73
AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIEN TEAK	159	268	260	
			105	155
BIKOTE-HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	120	190	84	108
FAMILIA-GATAZKAK	39	78	21	47
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				
BITARTEKARITZA ESPEDIEN TEAK	258	1.838	531	
			256	275
BIKOTE-HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	244	1.722	245	249
Espediente berriak	216	1.572	217	221
Prozesuan dauden espedienteak	28	150	28	28
FAMILIA-GATAZKAK	14	116	11	26
Espediente berriak	10	83	6	18
Prozesuan dauden espedienteak	4	33	5	8
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN-ESPEDIEN TEAK	154	269	285	
			142	143
BIKOTE-HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	150	261	137	140
FAMILIA-GATAZKAK	4	8	5	3
GUZTIRA	571	4.878	3.579	
			1.335	2.244

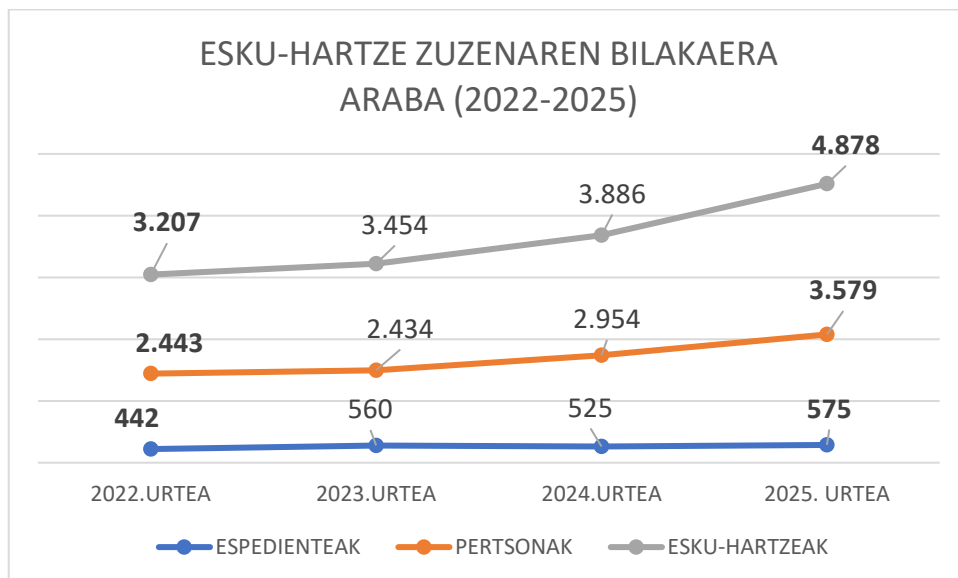
Arabako FBZko esku-hartze zuzeneko maila guztietan, 2025. urtean **artatutako pertsonen kopurua** 3.579koa izan da, hau da, aurreko urtean baino **%21 gehiago**. Kopuru honek, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak) eta egindako jarraipenetan artatu diren pertsonak islatzen ditu. Artatutako pertsona guztietatik, 2.244 emakumeak izan dira eta 1.335 gizonak. Joera hori, aurreko urteetan bezala, mantendu egiten da, emakumezkoak direlarik FBZa gehien erabiltzen dutenak.

Arabako FBZn, 571 espediente landu dira guztira (aurre-bitartekaritza, bitartekaritza-prozesuak eta jarraipenak kontuan izanik), hau da, %9ko igoera izan da aurreko urtearekin alderatuta. Espediente hauekin lotura duten 4.878 esku-hartze egin dira. Honek %25eko igoera suposatzen du.



Ondorengo grafikoan ikus daitekeenez, azken lau urteetan pixkanaka gora egin du egindako esku-hartzeen kopuruak, Arabako FBZn artatutako pertsonen kopuruak, esku-hartze maila desberdinetan, eta landutako espediente-kopuruak.

Landutako espedientei dagokienez, %29ko igoera izan dugu, artatutako pertsonen kopurua %46,5 handitu dugu, eta esku-hartzeen kopuruari dagokionez ere %44 igo ditugu.



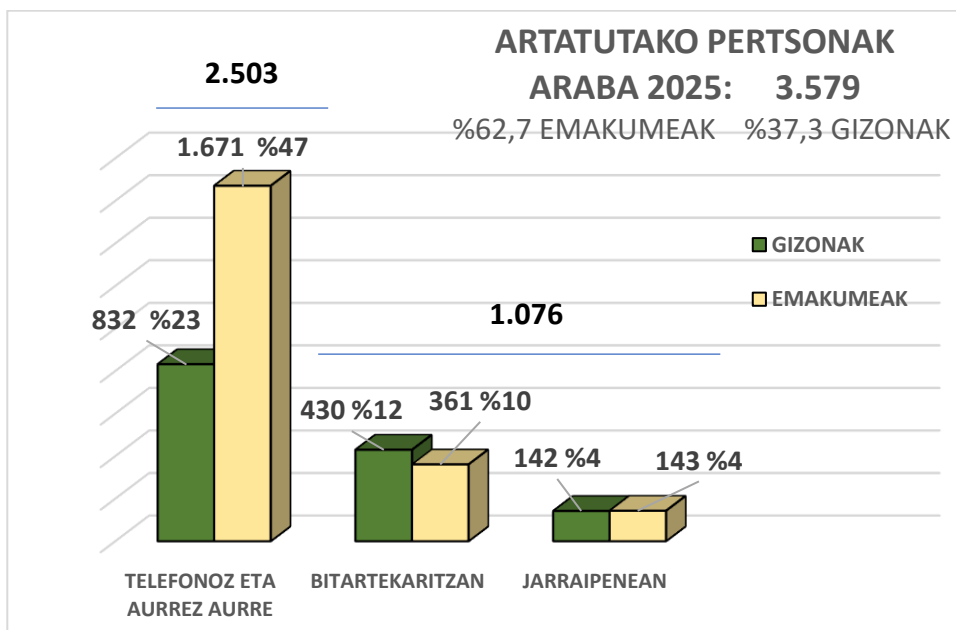
Jarraian, xehetasun handiagoz azalduko ditugu datu horiek.

VII.1.E.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

2025ean, 3.579 erabiltzaile artatu ditugu Arabako FBZn, esku-hartze maila desberdinetan (telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta, bitartekaritzako esku-hartzea eta jarraipenak); horietatik 2.503 telefonoz artatu dira eta/edo aurrez aurre hurbildu dira (1.671 emakume eta 832 gizon).

	ARRETA TELEFONIKOA-EMAIL-PRESENTZIALA	BITARTEKARITZA ESKU-HARTZEA AURRE BITART. BITART.PROZESUAK		JARRAIPENA	GUZTIRA
GIZONAK	832	105	256	142	1.335
EMAKUMEAK	1.671	155	275	292	2.244
GUZTIRA	2.503	361	430	285	3.579

Bitartekaritza-prozesuetan, 2025ean, 791 pertsona artatu dira (430 emakume eta 361 gizon), eta amaitutako bitartekaritzen jarraipenetan, 285 pertsona (143 emakume eta 142 gizon).



Urteetan zehar ohikoa izan den bezala, emakumeak dira gehienbat Arabako FBZaren esku-hartzea eskatzen dutenak; %63 emakumeak dira eta %37 gizonak.

Arabako FBZarekin lehen harremana hasten denean (telefonoz, posta elektronikoz edo presentzialki), emakumeak arduratzen dira gehienbat hurbilketa hori egiteaz; %67 emakumeak dira eta %33 gizonak.

Bitartekaritza-prozesuetan, ehuneko horiek orekatuz doaz, bereziki bikote-kasuetan. Adibidez, aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza espedienteetan, parte hartzen duten gizon eta emakume kopurua berdinzaleagoa da: %50,5 emakumeak dira eta %49,5 gizonak. Jarraipen-espedienteetan gauza bera gertatzen da: parte-hartzaileen %51 emakumeak dira eta %49 gizonak.

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. Horrez gain, zerbitzuari buruzko informazio orokorra eskatzen duten profesionaleri 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, iaz baino %29 pertsona gehiago artatu ziren: 2.503 pertsona, 1.671 emakume eta 832 gizon. Telefonoa da informazioa eskatzeko edo hitzordua eskatzeko modurik erabiliena.

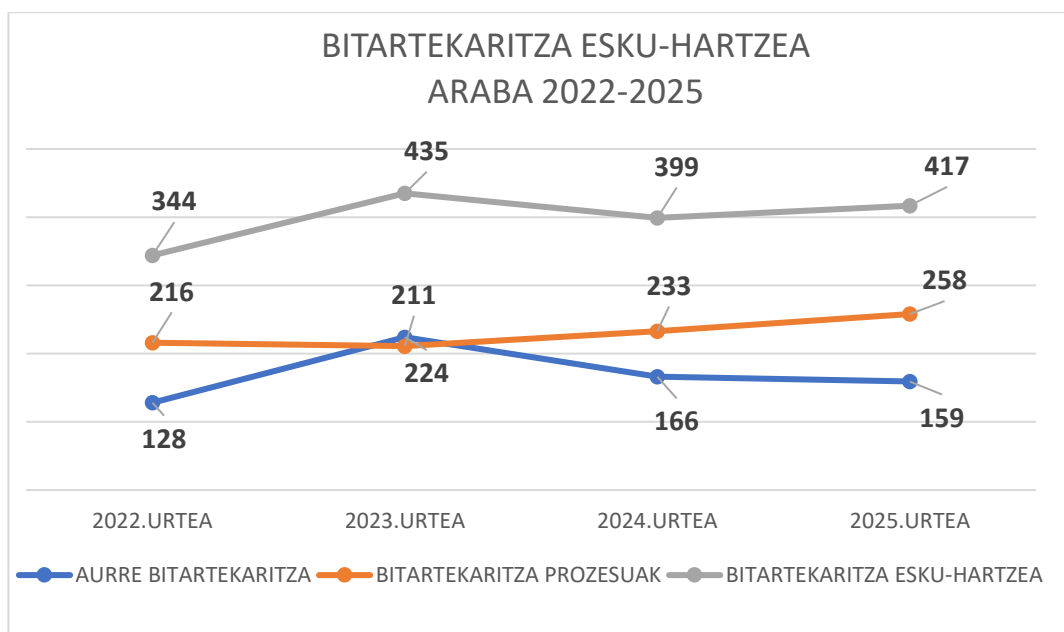
VII.1.E.3.- ESKU HARTZEA BITARTEKARITZAN

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

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE- BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZ A PROZESUETAKO ESPEDIENTEAK	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	120	244	364
FAMILIA GATAZKAK	39	14	53
GUZTIRA	159	258	417

2025. urtean, Arabako FBZk egindako **bitartekaritza** lanak 417 espediente sortu ditu guztira, hau da, **% 4,5eko igoera** izan da aurreko urtearekin alderatuta. Landutako bitartekaritza-espeditate guztietatik, bikote-espeditateak dira ugarienak (%87); horien %67 bitartekaritza-prozesuan dauden espedienteak dira, eta %33 aurre-bitartekaritzako espedienteak.

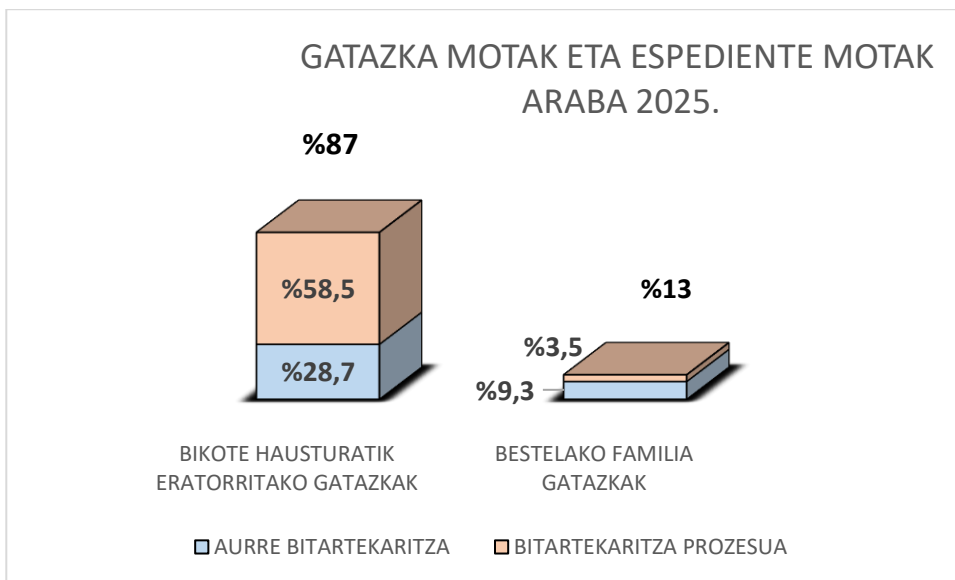
Hurrengo grafikoan ikusten da azken bost urteetan landutako bitartekaritza-prozesuen goranzko joera. Aurre-bitartekaritza prozesuei dagokienez, joera hori 2023an baino ez zen aldatu. Urte horretan kudeatu ziren mota horretako espediente gehien Arabako FBZan azken bosturtekoan.



Jarraian ageri diren datuen arabera, artatutako kasuen %87 bikote-hausturaren ondoriozko gatazkei dagokie, eta gainerako %13a familia-gatazkei.

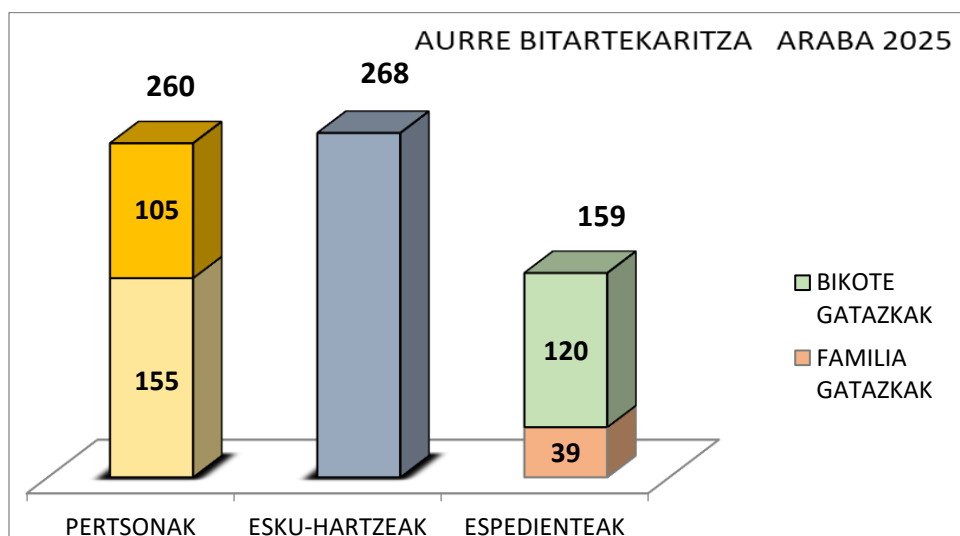
Bikote-gatazketan landutako espedienteen %87 horretatik, %28,7 aurre-bitartekaritzako espedienteak dira, eta gainerako %58,5a bitartekaritza-espeditateak.

Familia-gatazketan landutako espedienteetara dagokienez (%13), horien %9,3 aurre-bitartekaritzako espedienteak dira eta %3,5 bitartekaritzako espedienteak.



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

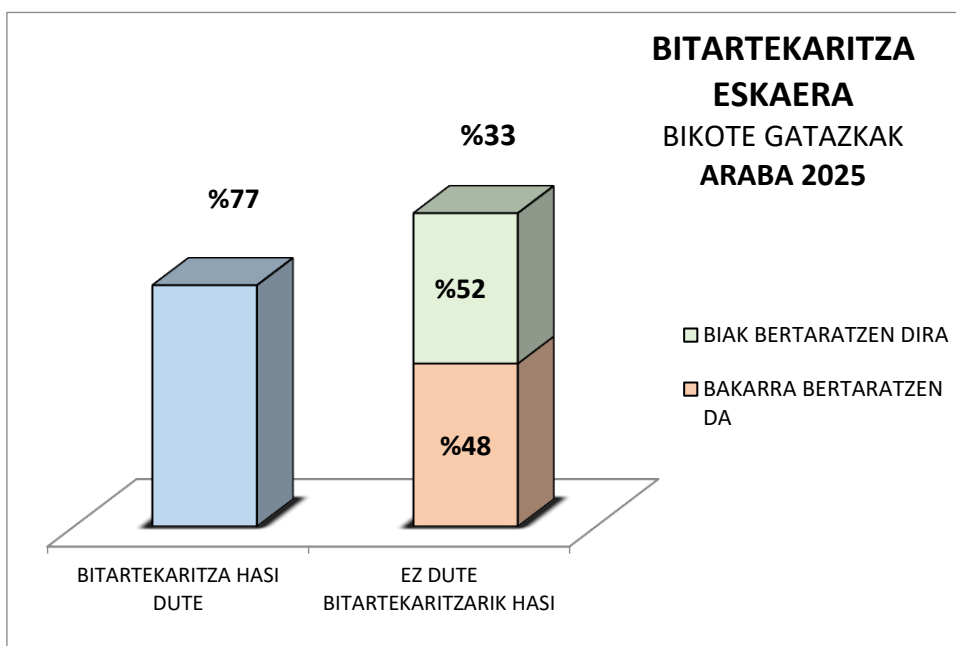
Aurre-bitartekaritzako 159 espedienteetan (120 bikote-espediente eta 39 familia-espediente) 260 pertsonari eman zaie arreta (155 emakume eta 105 gizon), eta 268 esku-hartze izan dira.



FBZra hurbiltzen diren pertsonen %38 inguruk ez dute bitartekaritza-prozesua hasten (aurre-bitartekaritza espedienteak), eta %62k bitartekaritza hasten dute (bitartekaritza-espedienteak). Espedienteen bilakaerari dagokionez, datuak 2024koen antzekoak dira.

Bikotearen hausturaren ondoriozko gatazketan, aurre-bitartekaritzako espedienteak %33 izan ziren, eta bitartekaritzakoak, %77.

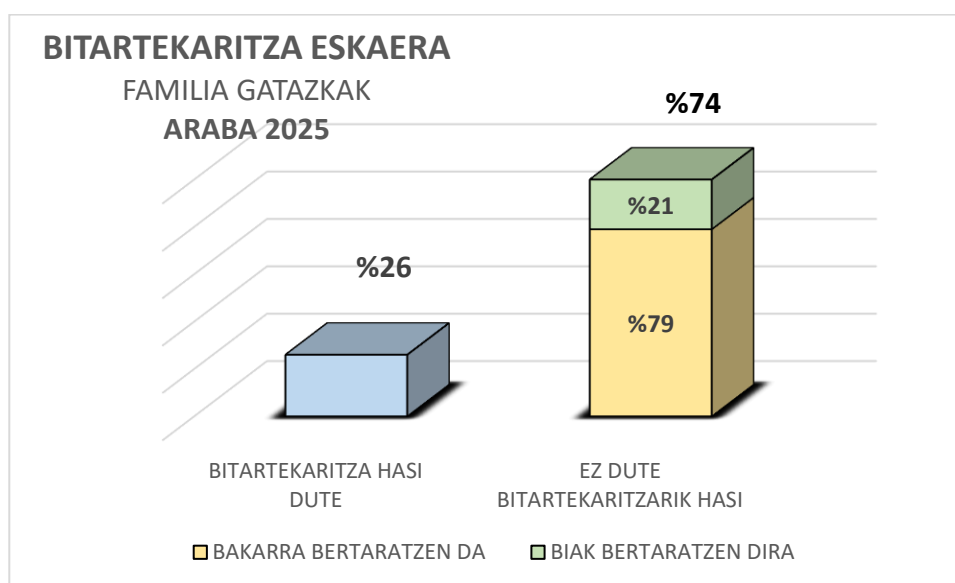
Bikote-haustura kasuetan bitartekaritza-prozesua hasi ez zuten eskaera guztietatik, %52an bi aldeak bertaratu dira, eta **% 48an alderdietako bat baino ez da joan** (azken kasu horretan, aurre-bitartekaritza saiora bere egoera azaltzera eta prozesuari buruzko informazioa eskatzera joan den pertsona emakume bat izan da kasuen %32an, eta gizon bat %19an).



Familia-gatazken kasuetan, proportzioa aldatu egiten da, eta ohikoagoa da aurre-bitartekaritzako espediente gehiago egotea bitartekaritzakoak baino (%74 eta %26, hurrenez hurren). Gatazka familiarra denean, eta, beraz, aurrez aurre dauden alderdi gehiago daudenean, ohikoena da arazoan inplikaturako pertsona guztiek ez parte

hartzea; beraz, bitartekaritzan amaitzen ez diren aurre-bitartekaritzako espedienteen ehuneko handiagoa izaten da.

Aurre-bitartekaritzako espedienteak bitartekaritza-espedientera ez aldatzeko arrazoiak askotarikoak izan daitezke: prozesuaren borondatezkotasuna, gatazkan dauden alderdiek demanda berriz aztertzen dutelako, etb.

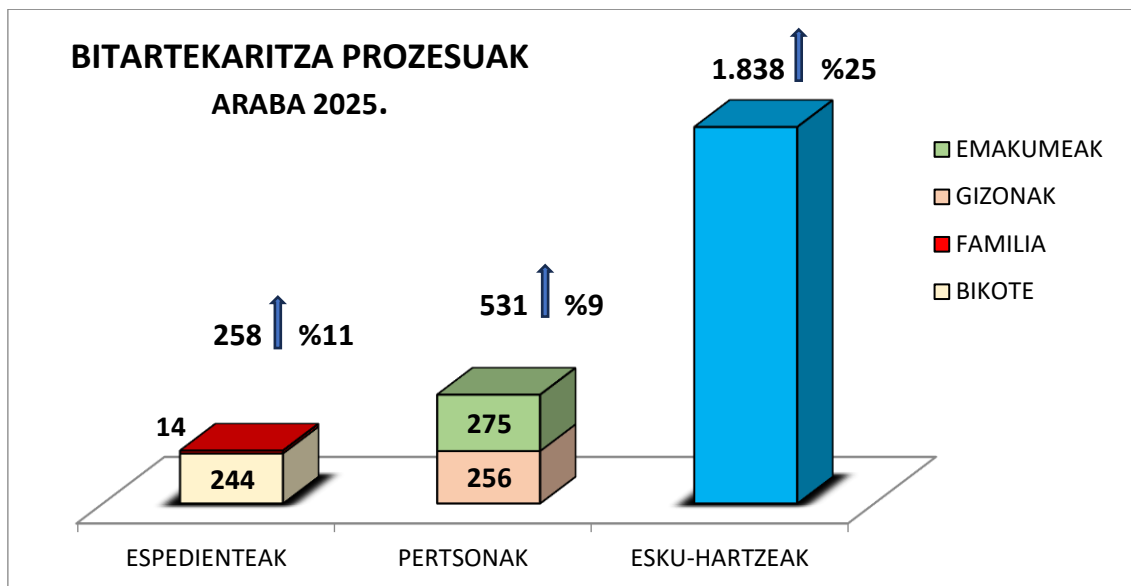


Familiako gatazka-kasurik kontuan hartzen baditugu, kasuen %79ean bakarrik etorri dira inplikaturako alde guztiak beren egoera azaltzera eta informazioa eskatzera; horietatik %62 gizonak izan dira eta %38 emakumeak.

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

Bitartekaritzan landu diren espedienteak 258 izan dira guztira, hau da, %11 igo dira 2024. urtearekin alderatuta.

Pertsona gehiago ere artatu dira (531, hau da, %9ko igoera) eta esku-hartze gehiago egin dira (1.838, hau da, %25eko igoera).



Bitartekaritzan landutako espediente guztietatik, %95ek (244 espediente) bikotearen haustura-egoeraren ondoriozko gatazkekin dute zerikusia. Gainerako espedienteak (14) %5 dira, eta familia-gatazka mota desberdinei dagozkie: bizikidetza-gatazkak, belaunaldi desberdinetako pertsonen artekoak, mendeko pertsonak, familia-harremanak. Proporzio horiek iaz lortutakoen ia berdinak dira parametro horietan .

Bitartekaritza-fase honetan landutako espedienteen izaera hobeto ezagutzeko, bikote-hausturaren ondoriozkoak eta bestelako familia-gatazken ondoriozkoak bereiziko ditugu.

BIKOTE-HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

Bitartekaritza-prozesuetan landutako espediente guztietatik, 244 bikote-hausturaren ondoriozko gatazketakoak dira, %11ko igoerarekin 2024. urtearekin alderatuta, eta %23koa 2023. urtearekin alderatuta. Espediente horietan, bikote-haustura baten ondoriozko egoerarekin lotutako akordioak hartzeko interesarekin hurbildu diren 494 pertsonari eman zaie arreta, (2024an baino %11 gehiago eta 2023an baino %25 gehiago). Guztira, prozesu horietan 1.478 esku-hartze egin dira; hau da, 2024. urtean baino %9 esku-hartze gehiago, eta 2023. urtean baino %8 gehiago.

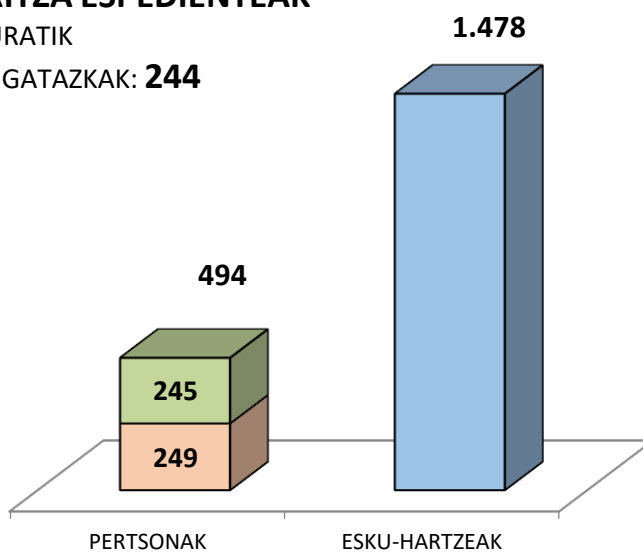


BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

BIKOTE HAUSTURATIK

ERATORRITAKO GATAZKAK: **244**

■ GIZONAK
■ EMAKUMEAK



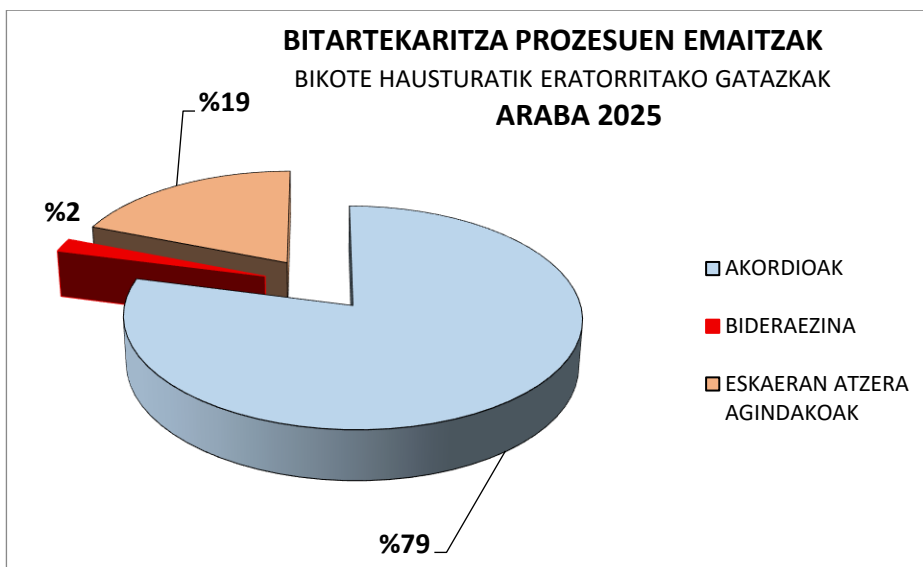


BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

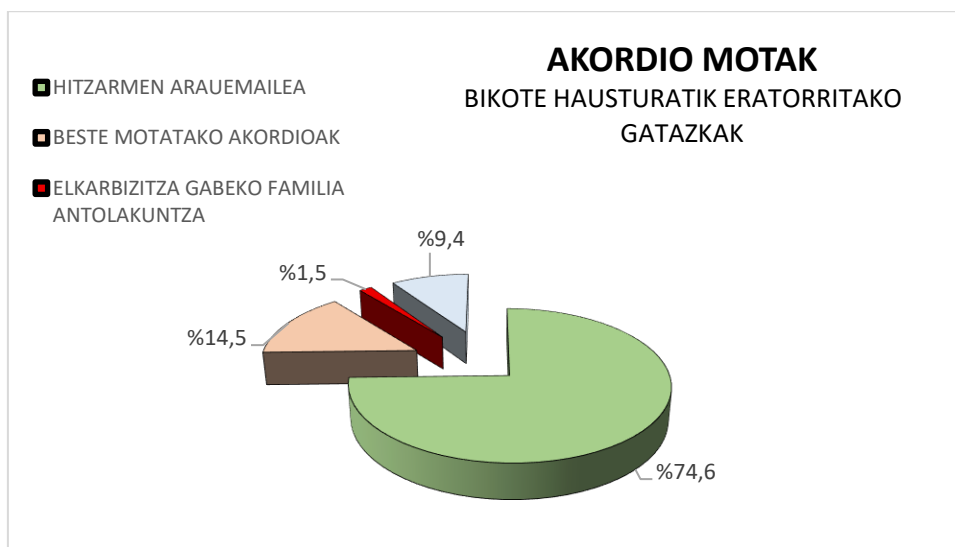
ESPEDIENTEEI DAGOKIENEZ	ESPEDIENTE KOPURUA	244
PERTSONEI DAGOKIENEZ	PERTSONA KOPURUA	494
		249 E
PROZESUARI DAGOKIONEZ	ESKU- HARTZE KOPURUA	1.478
	Amaitutako bitartekaritza- prozesuetakoen saioren batz bestekoa	4,1
EMAITZARI DAGOKIONEZ		
AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA		200
Akordioekin amaitutako espedienteak		..158
<ul style="list-style-type: none"> • HITZARMEN ARAUEMAILEARI EDUKIA EMATEN DIOTEN AKORDIOAK.....124 • BESTE AKORDIOAK.....20 • LAGUNGON BIKOTE-TERAPIA HASTEKO AKORDIOA.....12 • ELKARBIZITZA GABEKO FAMILIA ANTOLAKUNTZA.....2 • BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO AKORDIOA.....0 		
Bitartekaritza amaitzea erabakitzen dute.....		38
Bideraezina		4
PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTEEN KOPURUA		44

2025. urtean, guztira 244 espediente egin dira bitartekaritza-prozesuan, eta horietatik %79 akordioetan amaitu dira (158 espediente).

Bestalde, aurten amaitutako bitartekaritza guztietatik, Arabako FBZko bitartekaritza-taldeak, bikote-hausturaren ondoriozko kasuen %2 baino gutxiago bideraezinak kontsideratu ditu, eta kasuen %19 baino gehixeagotan, alderdiek bitartekaritza-prozesuari amaiera ematea erabaki dute.



Bitartekaritza-prozesua akordioetara iritsita amaitu duten bikoteen kasuan, akordio horien edukiak hitzarmen arautzaile bat ekarri du gehienetan, hurrengo taulan islatzen den bezala.

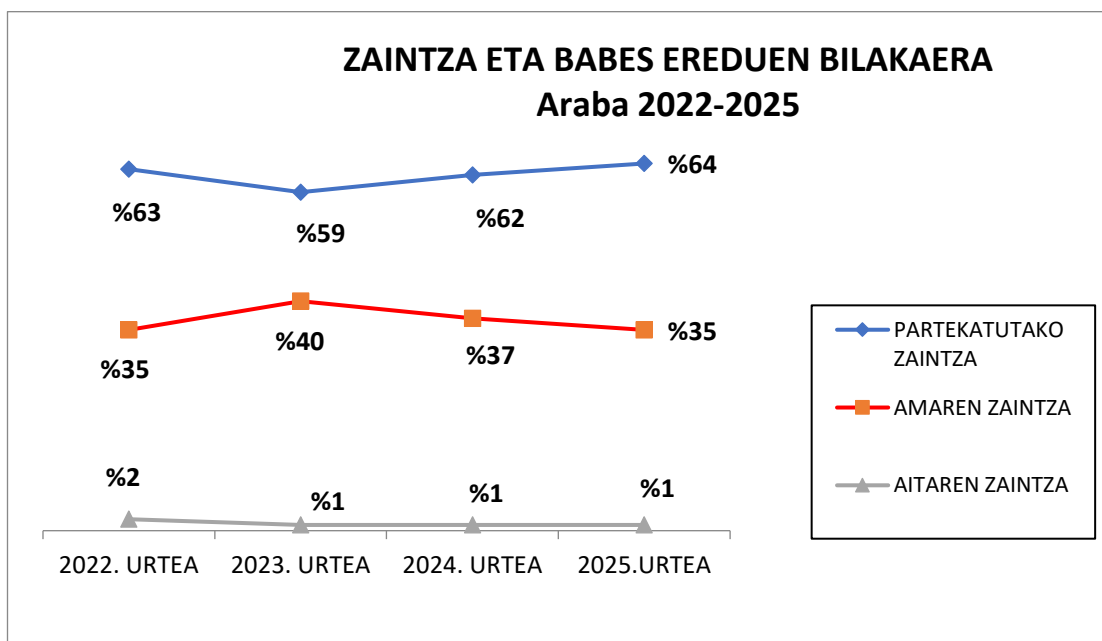


Amaitu diren prozesuetan, batez beste, 4,1 bitartekaritza-saio egin dira, 2024ko batezbestekoaren oso antzekoa.

Kasu gehienetan, Arabako FBZra joan diren bikoteek seme-alaba adingabeak dituzte. % 98k seme-alabak eta %90ek seme-alaba adingabeak dituzte.

Bestalde, seme-alabak dituzten bikoteek hautatu duten familia-antolaketari dagokionez, ikusten dugu aurten ere, adingabeekin partekatutako denbora-ereduak gehiengo izaten jarraitzen duela. Kasuen %64an, gurasoek, zaintza partekatuko familia-antolaketa aukeratzen dute, eta %35ean, berriz, ama arduratzen da seme-alabekin bizitzeaz (aita, aldiz, %1ean).

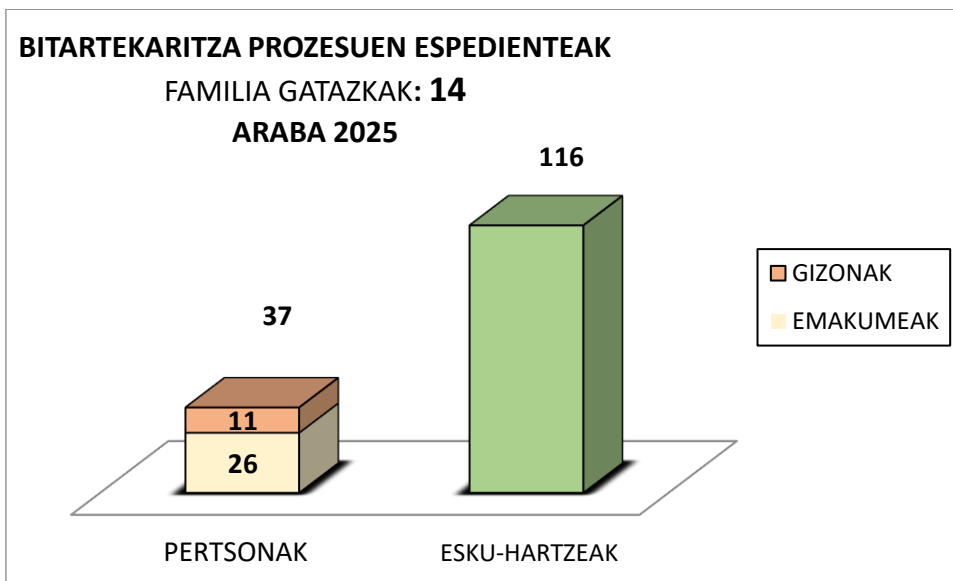
2022tik 2025era bitartean landutako espediente guztietatik, familia-antolamenduko ereduari dagokienez, gurasoek gehien hautatu duten eredu, zaintza eta babes partekatua izan da, eta ondoren, amaren aldeko zaintza eta babes eskusiboko eredu.



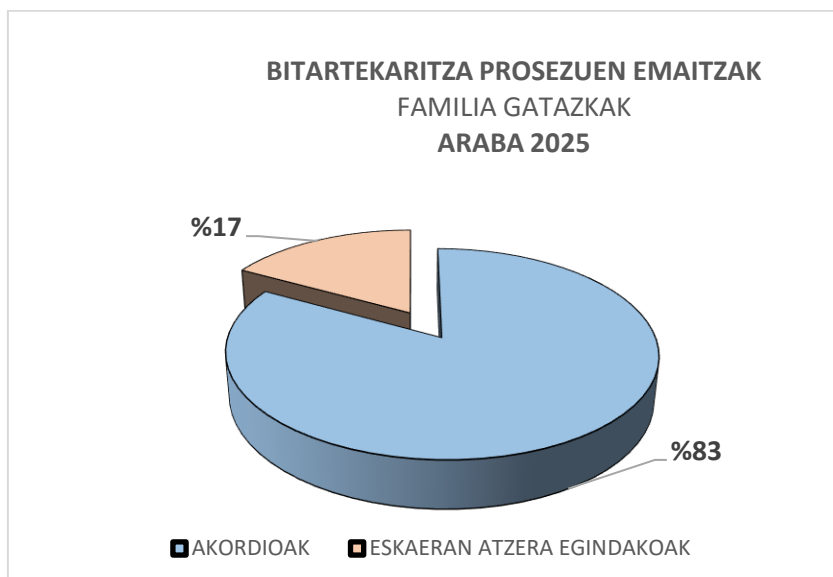
FAMILIA GATAZKAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENEZ	ESPEDIENTE KOPURUA	14	
PERTSONEI DAGOKIENEZ	PERTSONA KOPURUA	37	
		27 E	17 G
PROZESUARI DAGOKIONEZ	ESKU- HARTZE KOPURUA	116	
	Amaitutako bitartekaritza-prozesuetakoen saioen batz bestekoa	6,8	
EMAITZARI DAGOKIONEZ			
AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA		12	
Akordioekin amaitutako espedienteak		10	
<ul style="list-style-type: none"> • AKORDIOAK 10 • LAGUNGAN FAMILIA- TERAPIA BAT HASTEAN ERABAKI DUTE 0 			
Bitartekaritza amaitzea erabakitzen dute		2	
PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA		2	

Familia-gatazkei buruzko bitartekaritza-espeditenteei dagokienez, 2025ean 37 pertsona artatu dira (26 emakume eta 11 gizon), guztira 116 esku-hartzetan.



Aurten hasitako familia-gatazketako 14 bitartekaritza-espedienteetatik, guztiak urtea amaitu baino lehen bukatu dira, bi kasutan izan ezik. Amaitu diren familia-espedienteen artean, %83 akordioekin izan da (iazkoaren antzeko ehunekoa) eta %17k bitartekaritza-prozesua etetea erabaki dute.



Amaitutako bitartekaritza-prozesuetako saioen batezbestekoari dagokionez, 6,8koa izan da, 2024an lortutakoaren antzekoa. Familia-gatazketan, alderdi anitzeko gatazketan, bitartekaritza-taldearen dedikazioa

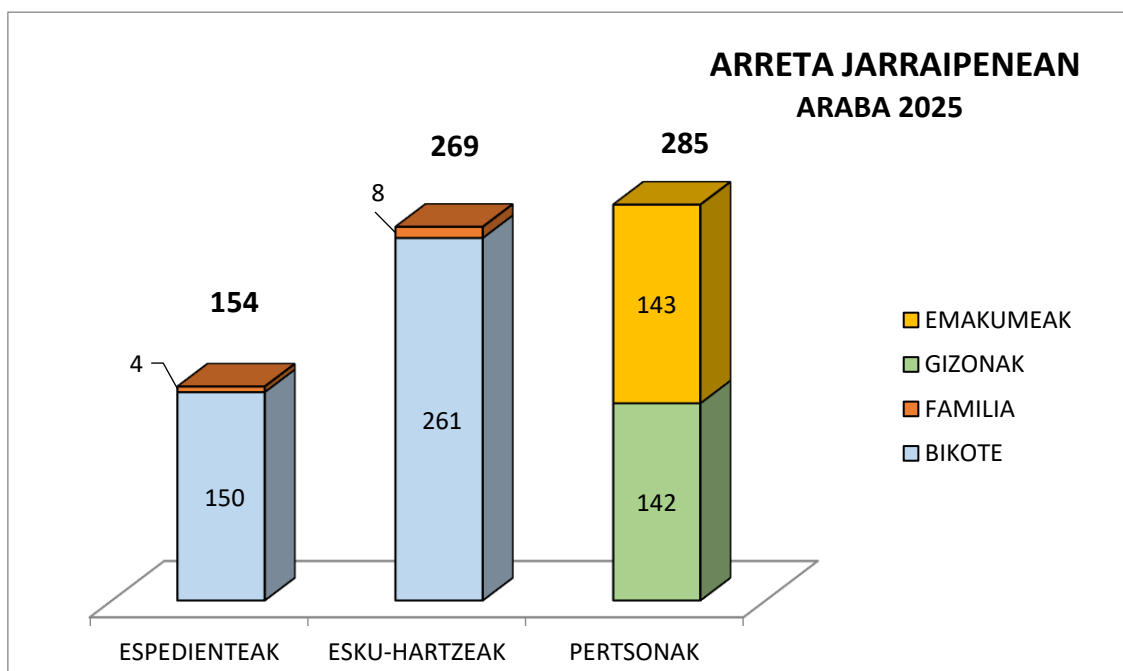
nabarmentzen dugu, horrelako prozesuetan bi bitartekariren lana behar baita.

VII.1.E.4.- JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN FASEKO ESPEDIENTEAK GUZTIRA	154
<ul style="list-style-type: none"> ● FBZ-AREN EKIMENEZ.....117 ● ERABILTZAILEEN EKIMENEZ.....37 	
GATAZKA MOTAREN ARABERAKO ESPEDIENTEAK	
<ul style="list-style-type: none"> ● BIKOTE GATAZKAK 150 ● FAMILIA GATAZKAK 4 	
ARTATUTAKO PERTSONA KOPURUA.....285	
<ul style="list-style-type: none"> ● EMAKUME KOPURUA 143 ● GIZONA KOPURUA 142 	
ESKU-HARTZEAK	269
<ul style="list-style-type: none"> ● SAIO KOPURUA 261 ● ESKU-HARTZE KOPURUA 8 	
DENBORAN ZEHAR MANTENDU DIREN AKORDIOAK	
<ul style="list-style-type: none"> ● AKORDIOETAZ ARDURATZEN DIRENAK %95 ● AKORDIOETAZ ARDURATZEN EZ DIRENAK %5 	

"Jarraipena" izeneko prozesuaren zatia funtsezkoa da landutako espedienteen bilakaera eta bitartekaritza-prozesu batean parte hartu eta amaitu duten erabiltzaileen gogobetetasuna ezagutzeko. Kasu gehienetan, bitartekariak telefonoz egiten dute jarraipena, bitartekaritza amaitu eta urtebetera. Beste batzuetan, bitartekaritzaren protagonistak dira berriro ere Arabako FBZra joaten direnak. Kasu hauetan, presentzialki egiten dugu jarraipena.

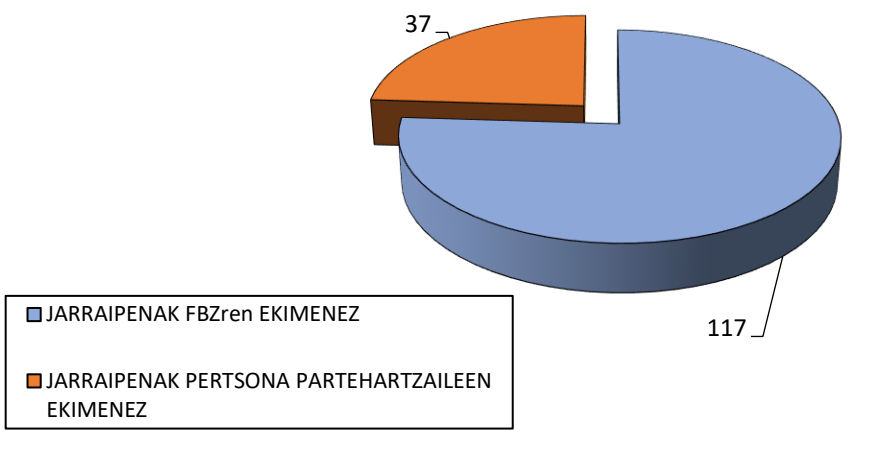
2025. urtean, 154 espedienteren jarraipena egin da; horietatik %97 bikote-hausturarekin lotutako gaiak izan dira, eta %3 familia-gatazkak. Fase honetan 269 pertsonari eman zaie arreta (143 emakume eta 142 gizon) 269 esku-hartzetan.



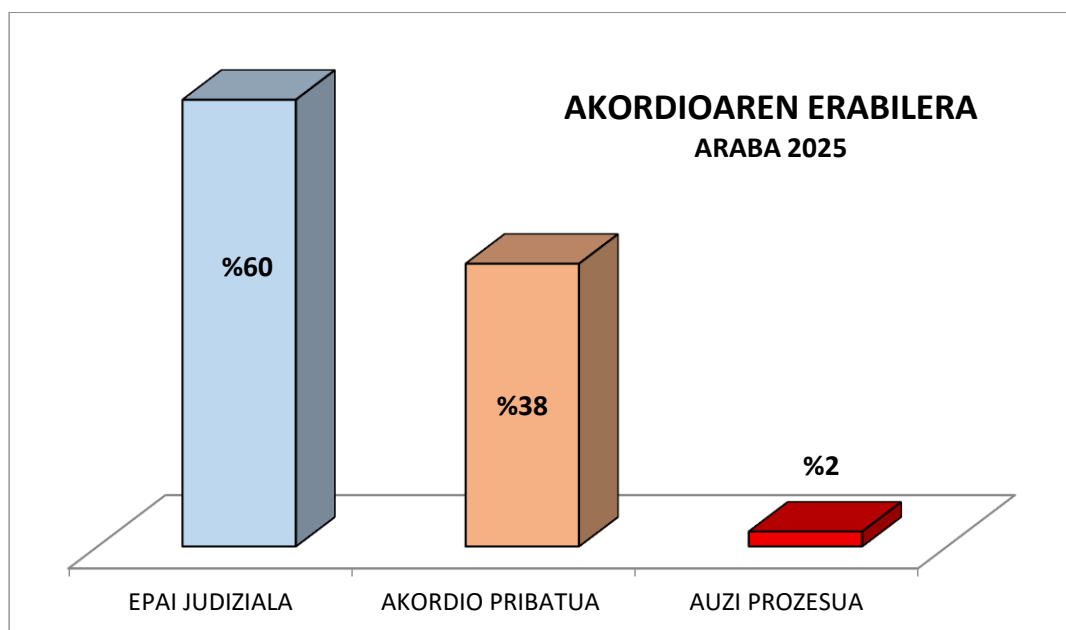
Jarraipen-espediente guztietatik, 117, bitartekaritza-taldearen ekimenez egiten dira, eta 37, prozesuan parte hartzen duten pertsonen ekimenez. Taldearen ekimenez egindako jarraipenen artean, espediente bakar batean ezin izan da informaziorik lortu, ezinezkoa izan baita pertsonekin harremanetan jartzea.



BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKAK ARABA 2025



Akordioaren erabiltzaileek egin duten instrumentalizazioari dagokionez, esan dezakegu gehienek, akordioak judzialki izapidetzea erabaki dutela (%60), akordio pribatu gisa uztea erabaki dutenen aldean (%38).

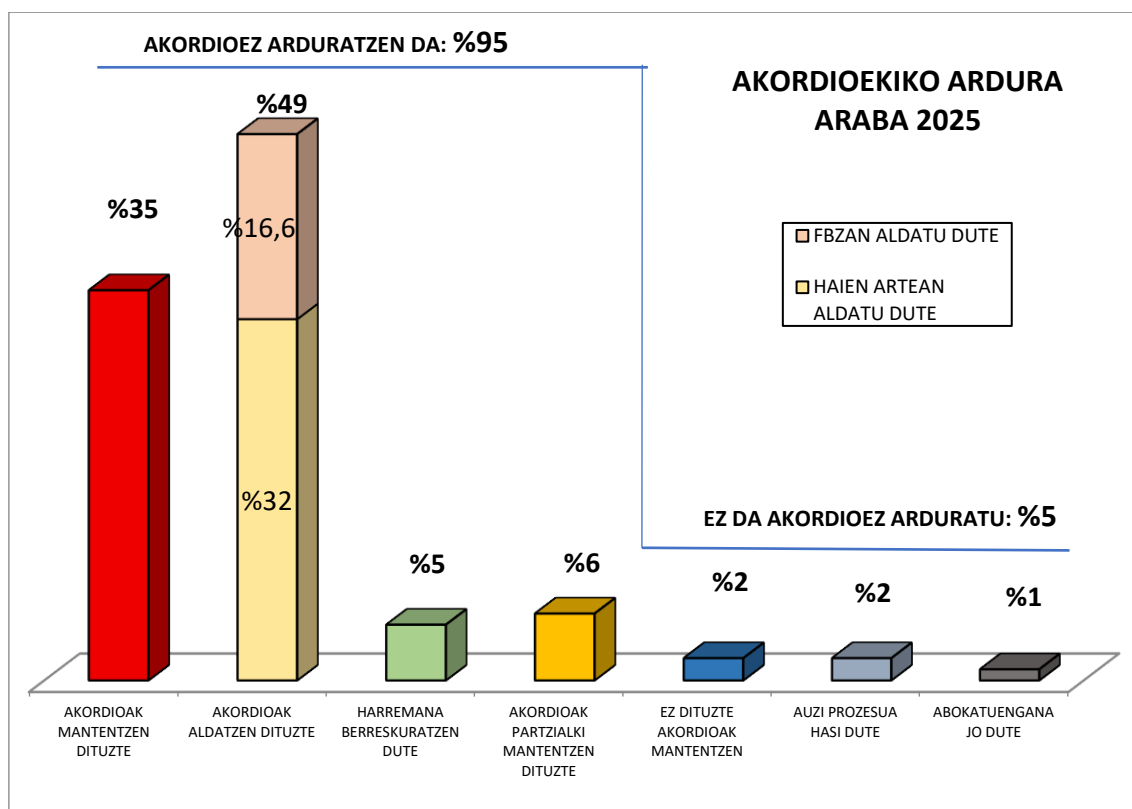


Akordioen ardura hartzeari dagokionez, Arabako FBZa martxan jarri zenetik, joera nagusia, lortutako akordioak denboran zehar betetzea izan da (%95ek akordioak betetzen dituzte eta %5ek ez). Bitartekaritzaren eragin pedagogiko eta arduratsuaren isla da hori, akordioak betetzeari eta familia-egoera berrietara egokitzeko gaitasunari dagokienez.

Artatutako pertsonen %35ek inolako aldaketarik gabe eusten diote akordioari. Beste %49k berriz, mantendu egiten dute, baina gertatu izan diren familia-egoera berrietara egokituz, bai beraiek egokituz (kasuen %32,4), bai Arabako FBZn (%16,6).

Kasuen %6an akordioak partzialki mantentzen dira eta %5ean harremana berreskuratzen dute.

Denbora igaro ahala akordioei eusten ez zaien kasuen %5ari dagokionez, %2ak ez ditu mantentzen besterik gabe, beste %2ak auzibidean amaitzen du eta %1ak bere abokatuekin aldatzen ditu.



Jarraipen-faseari esker, informazio zabala jaso dezakegu. Alde batetik erabiltzaileek, Arabako FBZtik igaro ostean, prozesuari buruzko balorazioa egiten dute eta bestetik, jakin dezakegu prozesuak zerbait eskaini ote dien maila pertsonalean. Jarraian, 2025ean egindako jarraipenetan jasotako esaldietako batzuk nabarmendu ditzakegu:

- "Oso pozik bitartekaritzarekin. Gomendatuko dugu "
- "Guraso gisa harreman ona izatea"
- "Gure seme-alaben beharretan zentratzen lagundu zigun, gure beharretan baino gehiago"
- "Laguntza ona une zail batean"
- "Asko hausnartu dugu saioetan"
- "Oso pozik Arabako FBZra joan izanagatik"
- "Zer egin ikusteko erraztasuna. Gogorra izan zen, baina beharrezkoa"

Arabako FBZa erabili duten pertsona gehienek (%53k) oso positibotzat jotzen dute bitartekaritza-prozesua, gurasoen arteko harremana kaltetzea saihesten duelako. Hala pentsatzen dute amen %60k eta aiten %40k.

Bitartekaritza-prozesuari buruz nabarmentzen duten beste gai bat, Arabako BZra etortzeko unean planteatzen zitzaizkien erronken kudeaketaren erantzukizuna hartzeari buruzkoa da. Kasuen %40k rol aktiboak hartzen zituzten beren gain, zituzten zailtasunak konpontzeko orduan (%53 emakumeak eta %47 gizonak).

Gainerakoek, kasuen %7 inguruk, jasotako arreta eskertzen dute, prozesuan laguntzea eta abar.

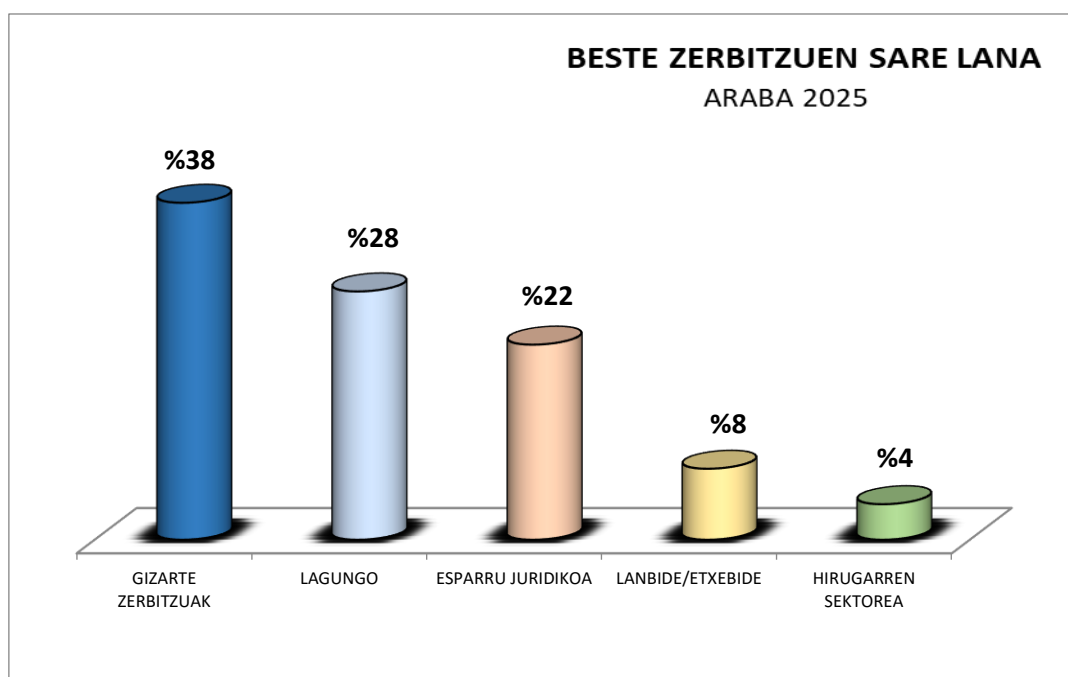
VII.1.E.5 SARE LANA

Familiei eta/edo bikoteei arreta integrala emateko, beste zerbitzu batzuekin koordinatzen gara, bai aurre-bitartekaritzako fasean, bai bitartekaritza fasean.

Ekonomia Prozesalaren Legearen onarpenak, 2025ean egindako esku-hartzeen izaera baldintzatu zuen, zalantza asko sortu baitzituen zuzenbideko profesionalen artean. Horren ondorioz, sareko esku-hartzeen erdiak zerbitzu juridikoekin egin ziren, batez ere jardun pribatuan diharduten abokatuekin.

Beste urte batzuetan bezala, sareko lan gehiena, Udalen menpe dauden Gizarte Zerbitzuekin du zerikusia, iaz esku-hartzeen %38 izan baitziren.

Gainerako lankidetzeta-iturriak honela banatzen dira: Eusko Jaurlaritzako Zerbitzuak, Lanbide eta Etxebide batez ere (%8), eta Hirugarren Sektorea (%4).



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.

2025. urtean, FBZ honako zerbitzu, erakunde eta talde profesional hauekin jarri da harremanetan, deskribatutako baldintzetan:



	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
GIZARTE SAREA ZERBITZU	UDALEKOAK		
	<p>Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak:</p> <p>Bilbo Handia, Otxarkoaga, Irala, Zorroza, Basurto, Santutxu, Alonsotegi, Portugalete, Leioa, Erandio, Barakaldo, Cruces, Basauri, Lemoa, Ugao-Miraballes, Uribe-Kosta-Galdakao.</p> <p>Bilbo Handia (Bilboaldea), Lea-Artibai, Durangaldea, Txorierri, Bustuerialdea Arratia-Nerbioi, Enkarterriak,</p> <p>EISE-EIPSE: Bilbo Handia (Bilboaldea), Leioa, Uribe Kosta, Lea-Artibai, Durangaldea</p>	<p>Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-kosta, Deba-Erdia, Debagoieneko Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.</p> <p>Azkoitiko Gizarte-Zerbitzuko Hezitzailea</p> <p>Donostiako udaleko psikologa komunitarioa.</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-Gasteizko udala, Amurrioko udala, Haur eta familia Zerbitzua. Aretxabaletako Udaletxea. Debagoiena, Gazteiz, Arabako Errioxa eta Aguraineko gizarte zerbitzuak.</p>



	<p>FORU ALDUNDIAK</p>		
	<p>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</p>	<p>Trebatu: familiekin gizarte-hezkuntzan esku hartzeko programa.</p>	<p>Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko Adingabeak eta Familia Zerbitzua</p>
	<p>EUSKO JAURLARITZA</p>		
	<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>		
<p>EUSKO JAURLARITZAKO ZERBITZU AUTONOMOAK</p>	<p>ZUZENEAN, Atención Ciudadana – Herritarrentzako Zerbitzua ETXEVIDE, Atención ciudadana – Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua EMAKUNDE, Emakumearen Euskal Erakundea</p>		



JUSTIZIA	Orientazio Juridikoko Zerbitzua Barakaldoko lehen auzialdiko 5. Epaitegia Bilboko lehen auzialdiko Epaitegia, 5,6 eta 16 zenb. Gernikako 2 eta 4. Epaitegi Mistoa. Getxoko lehen auzialdiko 1go eta 2. Epaitegiak. Durangoko 3. Epaitegi Mistoa Bilboko auzialdiko talde psikosoziala Biktimari harrera emateko zerbitzua	Durangoko 1go instrukzioko epaitegia. Orientazio Juridikoko Zerbitzua Azpeitiako 1go instruzioko 1go epaitegia. Donostiako 1go instruzioko 6.epaitegia. Donostiako 6.ZULUP	Vitoria-Gasteiz 1go instruzioko 4. Epaitegia Orientazio Juridikoko Zerbitzua
OSASUNA	Errekalde-Bilboko Osasun Zentroa Gueñeseko Osasun Zentroa Osasun Mentaleko Zentroak: Galdakao Gernika-Lumo Urdulizko Ospitalea Basurtoko Ospitalea Gurutzetako ospitaleko Gizarte langilea	Donostia ospitaleko gizarte langilea Zarauzko Santa Ana zahar egoitzako gizarte langilea, Amezketako familia medikua	-Psikologoak
SEGURTASUN-INDARRAK	Ertzain-Etxeak: Deustu Barakaldo Bilbo-Autonomia	Zumaiko Udaltzaingoa	Lakuako Ertzain-Etxea



HEZKUNTZA	Berritzegune			
HIRUGARREN SEKTOREA	ZAINTEL GAKOA PISECALO NEVIPEN ESNATU BIZGARRI GAZTAROA LAGUNGO BERRIZTU BILTZEN AGINTZARI AVIFES EUSKADIKO CEAR GOIZTIRI BIZITZA BERRIA ELKARTEA	PROGRAMATA PROGRAMATA ELKARTEA ELKARTEA ELKARTEA ELKARTEA IJITO BATUAK ELKARTEA	HIRUBE ARRATS ZEHAR-ERREFUXIATUEKIN GURUTZ GORRIA MINBIZIAREN AURKAKO ELKARTEA	LAGUNGO BABESTEN AVAP
EREMU PRIBATUA	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Notariotzak Aholkulari	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak	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	
MASS MEDIA	<p>DEIA EL CORREO RADIO EUSKADI-RADIO VITORIA EITB 1 DIARIO VASCO CADENA SER EUSKADI IRRATIA NERBIOI IRRATIA GIPUZKOAKO BERRIAK</p> <p>GUKA</p> <p>EUSKO JAURLARITZAKO PRENTSA ETA KOMUNIKAZIOA sailarekin lankidetzaz</p>
HEZKUNTZA	<p>Deustoko Salesianos ikastetxea IRESGI, Gizarte Integraziorako eta Biktimologiarako Euskal Institutua. 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) Zuzenbide Fakultatea. Kriminologia Gradua UPV/EHU UPV/EHUko Psikologia Fakultateko Erakundeen Psikologiako Unibertsitate Masterra Deustuko Unibertsitateko Familiako Bitartekotza eta Esku-hartze Masterra Valentziako Nazioarteko Unibertsitatea Kantabriako Unibertsitatea (Bitartekotza eta Gatazken Konponketa Masterra)</p> <p>Salamancako Unibertsitate Pontifikala (Familia Orientazio eta Bitartekotzako Masterra) Zaragozako Unibertsitate Publikoa Malagako Unibertsitatea Murtziako Unibertsitatea UPNA: Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>
ELKARGO PROFESIONALAK	<p>Bizkaiko Abokatuen Elkargo Prestua Bizkaiko Psikologoek Elkargo Ofiziala Bizkaiko Gizarte Langintzaren Elkargo Ofiziala Gizarte Hezitzaileen Euskadiko Elkargoa Arabako Erizaintzen Elkargo Ofiziala Arabako Sendagileen Elkargo Ofiziala Arabako Psikologia Elkargo Ofiziala Nafarroako Gizarte Laneko Elkargo Ofiziala</p>



JUSTIZIA	<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>
ELKARTE-SAREA	<p>SEXUNE (Prestakuntza-irabazi-asmorik gabeko elkartea, 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 elkartea) NURA GIZARTE ELKARTEA AGINTZARI BIZITZA BERRIA ELKARTEA BACHUE elkartea DUINTASUNEZ HILTZEKO ESKUBIDEA elkartea EKUADORKO EUSKAL SOLIRARITATEA elkartea COLOMBIAN AHOTSA elkartea AVAIM elkartea (Tratu txarrak jasaten dituzten haurrei laguntzeko euskal elkartea) DENBORAREN BANKUA (GURUTZE GORRIA) BESARKA elkartea BESARTEAN elkartea CARITAS BILTZEN CEAR-VITORIA TIERRA DE HOMBRES FUNDAZIOA BEROA TUTORETZA FUNDAZIOA HIRUKIDE EDIREN Vitoria-Gasteizko Fisioterapia eta Psikoterapia Zentroa, PRESTATURIK Arabako atzerriko profesionalen elkartea JEIKI FUNDAZIOA VICENTE ABREU FEDERAZIOA EGINEZ Desgaitasuna duten pertsonen elkartea. ELKARTU: Desgaitasun fisikoa duten pertsonen Gipuzkoako Federazio Koordinatzailea ZUTANI, Tolosako Elkartasun eta Giza Laguntza Elkartea APCF: Familia Zaintzaren Aldeko Elkartea</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

AVAIM elkarte (Tratu txarrak jasaten dituzten hurrei laguntzeko euskal elkarte)

DENBORAREN BANKUA (GURUTZE GORRIA)

BESARKA elkarte

BESARTEAN elkarte

CARITAS

BILTZEN

CEAR-VITORIA

TIERRA DE HOMBRES FUNDAZIOA

BEROA TUTORETZA FUNDAZIOA

HIRUKIDE

EDIREN Vitoria-Gasteizko Fisioterapia eta Psikoterapia Zentroa, PRESTATURIK Arabako atzerriko profesionalen elkarte

JEIKI FUNDAZIOA

VICENTE ABREU FEDERAZIOA

EGINEZ Desgaitasuna duten pertsonen elkarte.

ELKARTU: Desgaitasun fisikoa duten pertsonen Gipuzkoako Federazio Koordinatzailea

ZUTANI, Tolosako Elkartasun eta Giza Laguntza Elkarte

APCF: Familia Zaintzaren Aldeko Elkarte

LOIOLA ETXEA: Gizarteratzeko elkarte.

ANOTHE: Animaliek eta naturak lagundutako terapia eta hezkuntza elkarte

BIHOTZEZ ELKARTEA, Euskadiko Sortzetiko Kardiopatiaren Elkarte

BATZEN: Gazteak enpleguratzeko harrera sistema/Sistema de acogida al empleo juvenil

BIDEGINTZA KOOPERATIBA

EGINTZA, adingabea babesteko elkarte, familia eta elkarguneak eta bitartekaritza-guneak sustatzea.

AEM, bitartekaritzarako Extremadurako elkarte. 137 ACNUR



OSASUNA	<p>ARABAKO OSASUN MENTAL PUBLIKOKO SAREA VIRTUSS-ADIKZIOAK : Mendekotasunak desintoxikatzeko eta errehabilitatzeko Donostiako zentroa</p> <p>DEBAGOIENEN OSASUN ZENTROA</p> <p>MUTUALIA BILBAO. HARREMANAK: Arreta goiztiarreko osasun-zentro integrala.</p> <p>BIHARKO TALDEA: Zerbitzu sozio-sanitarioak</p> <p>BABESTEN TALDEA: Adinekoak eta adingabeak zaintzea.</p> <p>OSAKIDETZAREN Osasun Mentaleko Zentroa A Coruña FOZ (Familia Orientaziorako Zentroa)</p>
ERAKUNDE PUBLIKOAK:	<p>ZAINTEL (Familia zaintzaileei laguntzeko telefono bidezko arreta-zerbitzua)</p> <p>MARÍA DE MAEZTU FORUM FEMINISTA Arabako Gizarte Zerbitzuen Behatokia</p> <p>Arabako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea</p> <p>Arabako Desgaitasuna Balioesteko eta Arreta Goiztiarreko Zerbitzua</p> <p>Amurrioko Gizarte Zerbitzuak</p> <p>Gasteizko Gizarte Zerbitzuak</p> <p>Landa Eremuko Gizarte Zerbitzuak</p> <p>Aguraingo Gizarte Zerbitzuak</p> <p>Aiarako Gizarte Zerbitzuak, Amurrio</p> <p>Añanako Gizarte Zerbitzuak</p> <p>Guardiako Gizarte Zerbitzuak</p> <p>Laudioko Gizarte Zerbitzuak</p> <p>Laudioko Gizarte Zerbitzuak</p> <p>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>Gasteizko Ertzaintza</p> <p>Laguardiako Ertzaintza</p> <p>Amurrioko Udaltzaingos</p> <p>Gasteizko Udaltzaingoa.</p>
JARDUNALDIAK TAILERRAK	ETA Bitartekotzari buruzko XI. Jardunaldi Nazionalak Zuzenbide Kolaboratiboko Euskadiko Elkartearen (ADIMASC) aurkezpen jardunaldia

VII.2.C. LANTALDEAREN BARNE-LANA

2025ean bitartekaritzan egindako esku-hartzeak taldearen barne-lanerako egokitzapen berri bat ekarri du lege-berritasunetara, izan ere, Justizia Zerbitzu Publikoaren efizientziari buruzko neurriak ezartzen dituen urtarrilaren 2ko 1/2025 Lege Organikoa 2025eko apirilaren 3an indarrean sartu zen. Urte honen hasieratik, lege horren eragin progresiboa antzeman da bai telefono bidezko eskariaren gorakadan, bai aurrez aurreko hitzorduen eskaeran. Horrek material teknikoa egokitzea eskatu du, baita taldearen hausnarketa eta koordinazioa ere irizpideak bateratzeko, eta horrelako prozesuetan denbora espezifikoa eskaintzea ekarri du.

Aurreko urteetan egin izan den bezala, bitartekaritza-taldearen barne-lana bi kategoriatan sailkatzen da: barne-lana eta taldearen koordinazioa. Barne-lanak material teknikoari lotutako alderdi guztiak hartzen ditu barne, hau da, fitxen eta jarduera-protokoloen garapena, berrikuspena eta egokitzapena. Koordinazioak, berriz, lau egoitzatan banatutako taldearen arteko komunikazioa dakar, beharrak antzemateko eta funtzionamendu egokia bermatzeko.

Aurten, taldearen barne-lana funtsezko gaietako bat izan da esku-hartze zuzena errazteko; izan ere, funtzionamendu-dinamiken eguneraketa ahalbidetu du, erabiltzaile diren herritarren eta Gatazkak Konpontzeko Bitarteko Egokiei (MASC) buruzko informazioa eskatzen zuten profesionalen eskaeren beharretara egokituz. Horrek familia-gatazketan egiten diren esku-hartzeen aniztasunera eta prozesu bakoitzaren berezitasunetara egokitzea ekarri du.

Taldearen funtzionamendu orokorrari dagokionez, eguneroko bilerez gain, hiruhileko bilerak ere egiten dira irizpideak bateratzeko, koordinazioarekin lotutako gaiak adosteko eta euskal familiei ematen zaien arreta eta esku-hartzea etengabe hobetzeko xedea duen edozein alderdi lantzeko.

Material teknikoaren eta koordinazio-protokoloen berrikuspena eta eguneraketa —FBZk esku-hartze prozesuak partekatzen dituen erakunde edo instituzio bakoitzaren berezitasunak kontuan hartzen dituztenak (Foru Aldundia, Gizarte Zerbitzuak, Lagungo Fundazioa)— ere taldearen barne-lanaren parte dira. Lan hau aurrez aurre egin daiteke egoitza berean dauden pertsonen artean, edo telefono eta komunikazio telematiko bidez, kokaleku desberdinetan dagoen taldearen koordinazioa bermatzeko.

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

2025.urtean, Bizitza Beterako Laguntzen Zuzendaritzak bitartekaritza taldearekin berriazko bilera izatera deitu du, FBZren funtzionamenduari buruzko gai teknikoak argitzeko, Gazteria, Ongizate eta Erronka Demografiko Sailaren organigrama teknikoan egindako aldaketaren ondorioz. Halaber, talde teknikoarekin eta zuzendaritzarekin egindako bileran, Efizientzia Prozesalari buruzko 1/2025 Legea indarrean jartzeak izango duen eraginari buruz hitz egin da.

Oro har, Gazteria, Ongizate eta Erronka Demografikoaren Sailari ematen zaion laguntza (zehazki Bizitza Osoa Sustatzeko Laguntzen Zuzendaritzari) egituraz garatzen da Familia Bitartekaritzako Aholku Kontseiluaren (CAMF) ohiko eta ezohiko bileretan parte hartuz. Parte hartze horren bidez, alde batetik, FBZaren urteko jardueraren aurkezpen egiten da eta bestetik, bitartekaritzaren bilakaerarekin eta haren arau-erregulazioarekin lotutako gainerako alderdial lantzea, bai autonomia erkidego mailan, bai estatu mailan eta Europakoan.

Sailari ematen zaion laguntza, une bakoitzean behar dituen gai teknikoetan zuzunean egituratzen da: bitartekaritzari buruzko galdera parlamentarioei erantzuteko, Familia Behatokitako datuak prestatzeko, EUSTAT-ek egindako informazio eskaerei erantzuteko eta bitartekaritzaren zabalkundea errazteko.

Komunikabideetan eta foro profesioaletan ematen den parte hartzea bitartekaritza taldeak garatzen duen eginkizunetako bat da, sailaren prensa bulegotik helarazten diren beharrei erantzuna emanez.

Bestalde, Ongizate, Gazteria eta Erronka Demografikoaren Sailaren ekimenetan parte hartzeari dagokionez, 2025eko iraila bitartean, FBZ suicidio-jakabideen prebentzioari buruzko prestakuntzan parte hartzera gonbidatua izan da. Prestakuntza hori Gobernuko langileei eta Sailaren berezko zerbitzuen arduradunei zuzenduta egon da, honek duen garrantzia ezagutzeko eta jokabide suizidak behar bezala identifikatzen ikasteko. Prestakuntza AIDATUko profesionalen eskutik jaso zen (Suizidiologiaren Euskal Elkarte/Asociación Vasca de Suicidiología); "Suizidioa: fenómeno konplexu baten hurbilketa. Ekintzarako oinarriak eta aukerak" izenburupean. Prestakuntza programan alde batetik zalantzan jarri dira prebentzioa zailtzen eta laguntza atzeratzen duten ideia okerrak, eta bestetik arrisku egoerak lantzeko jarraibide orokorrak landu dira.

VII.2.E. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.

Bitartekaritzak prestakuntza akademiko mailan sortzen duen interesa bitartekaritza-taldeak jasotzen dituen eskaera kopuruan nabarmen ikusten da; Unibertsitate eta Elkargo Profesionaletako graduondoko eta masterreko ikastaroei dagozkien ikerketa lanetan parte hartzeko.

Oro har, ingurune akademikoan sustatzen diren 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) doktoretziak egitera bideratuta daude. Guzti hauek euskal unibertsitateetan (Euskal Herriko Unibertsitatea eta Deustuko Unibertsitatea), zein beste autonomia-erkidego batzuetako unibertsitate publikoetan eta pribatuetan eta atzerriko herrialdeetan ere ematen dira.

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

- Oxford-eko unibertsitateak sustatutako lankidetzak. Familia-gatazkek konpontzeko ikuspegi integralari buruzko azterlana (*Beyond the Law: Comprehensive Approaches to Family Conflict Resolution/ Más allá de la ley: enfoques integrales para la resolución de conflictos familiares*).
- FIDE fundazioarekin, elkarrikeria bidez, egin den parte hartze lana (zuzenbide eta enpresa arloak ikertzen dituen fundazioa). Autonomia erkidego desberdinetan bitartekaritzaren egoera ezagutzeko egin den azterlana.
- Aragoi herrialdean bitartekaritza garapenerako egin den foroan parte hartzea. Foro hau, Zaragozako Unibertsitateak, Aragoiko Abokatuen Elkargoak eta arloko erakunde espezifikoek bitartez sustatu da; bitartekaritza bultzatzea lagunduko duten irizpideak bateratzeko helburuarekin.
- Andaluziako Arartekoren bitartekaritza taldearekin lankidetzak. Gatazken analisia eta gizarte testuinguru desberdinetara egokitutako prozesuen garapen lana egiteko.
- ADEMIBek (Balear uharteetako bitartekaritzaren garapenerako elkarteak) antolatutako bitartekaritza arloko profesionalen topaketan parte hartzea; bitartekaritza prozesuen diseinuan jardunbide egokiak identifikatzeko helburuarekin.

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.

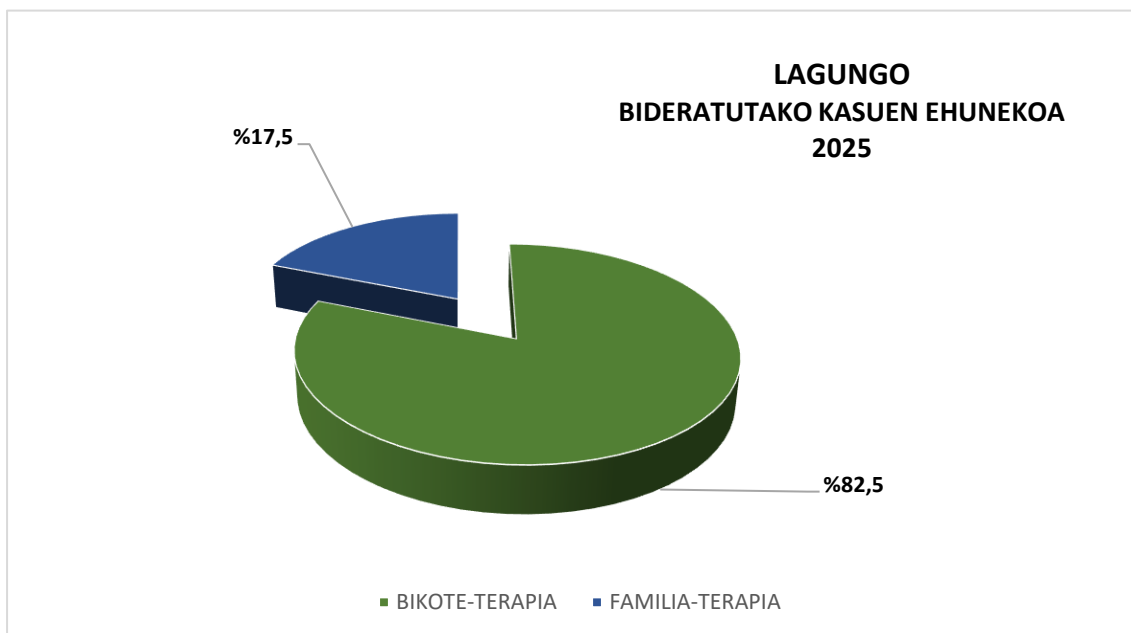
2025ean, 57 kasu igorri dira guztira; horietatik 26, Bizkaiko FBZk bideratu ditu, 15 Gipuzkoako FBZk eta 16 Arabako FBZk. Igorritako eta landutako kasu gehienak bikote-gatazkei dagozkie (45 bikote-gatazka eta 7 familia-gatazka; proportzio hori beste urte batzuetan lortutakoaren antzekoa da).

57 kasu horietatik, 1 baino ez da Lagungorekin harremanetan jarri eta, beraz, 56 kasu artatu dira guztira.

Aurten, 2025ean, 2024.urtean baino 10 kasu gehiago igorri dira.

Adierazi nahi dugu, programak zuzenean, Lagungok emandako datuen arabera, 110 pertsona jaso dituela; 2024. Urtean baino gehiago eta

zeharka, 80 pertsona gehiago. Hartatutako pertsonen artean, programan parte hartzen duten bikoteen seme-alabak eta programaren erabiltzaileen zuzeneko beste senitarteko batzuk ere zenbatzen dira.



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 profesionalak horren berri izan dezaten.

Hildo honetatik, eskerrak eman nahi dizkiegu lagungoko langileei une oro izan duten irisgarritasunagatik eta adeitasunagatik.

IX. IX. ONDORIOAK

IX.1. EAEKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK

IX.1.A. BIZKAIA

Bizkaian, **oro har**, lortutako **datuetan**, familiek egindako eskariak izan duen **% 7ko hazkundera** eta lurralde historiko horretan egindako arreta-maila handia nabarmentzen dugu.

Datu hauek **Bizkaiko Lurralde Historikoko herritarrek FBZrengan duten konfiantza erakusten dute.**

2025. Zuzeneko esku - hartzearen maila ezberdinetan egindako lanak (telefono bidezkoa eta aurrez-aurreko arreta), **bitartekaritza** (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta **egindako jarraipenak**, guztira **8.605 pertsonari** eman die zuzeneko arreta; horietatik 3.326 gizonetzkoak eta 5.279 emakumezkoak. Bizkaiko FBZaren egoitzan artatutako familiei dagokienez **espedienteen** kopurua **1.522** izan da eta egindako **esku - hartzeak 11.799** izan dira.

Bizkaiko FBZaren bilakaeran, **2022tik 2025era bitartean**, lan egindako **espedienteek %21,17ko igoera** ekarri dute eta egindako **esku-hartzeetan**, berriz, **%15,13** handiagoa.

2024. urtearekin alderatuta FBZn artatutako pertsonen guztizko kopuruaren beherakada eman arren, 2024. urtean telefonoz edo posta elektronikoz artatutako pertsonen kopuruaren beherakadarekin zerikuzia du; aldiz, **landutako espedienteetan artatutako pertsonen kopurua % 13,2ko gorakada izan du** (2.828 pertsona) 2024. urtearekin alderatuta (2.498 pertsona).

Bizkaian **aurre-bitartekaritzako** espedienteen kopurua **% 27 igo da**. Bitartekaritzaren aurreko esku-hartzean izandako igoera hori, gerora bitartekaritza-prozesua hasi ez duten pertsonak, zuzenean lotuta dago

FBZren jarduketa eskatu dutenekin, **urtarrilaren 2ko 1/2025 Lege Organikoa, Justizia Zerbitzu Publikoaren Efizientzia Prozesaleko Neurriei buruzkoa**, onartzearen ondorioz, elkarrizketan eta lankidetzan oinarritutako bitartekaritza-prozesu bat hasteko benetako borondaterik gabe.

Familia antolatzeko ereduei dagokienez, bikotea hautsi ondoren, azken urteetako datuek erakusten digute **gurasokidetasunerako joerak jarraitzen duela** seme-alabekiko bizikidetzari dagokionez.

Jarraipen-faseari dagokionez, **632 pertsonari** eman zaie arreta, eta **385 jarraipen-espediente** eta **672 esku-hartze** sortu dira guztira.

2022. urteaz geroztik, hau da, azken 4 urte hauetan, espedienteen kopurua % 31ko igoera izan du; pertsonen kopurua % 26,7 igo da, eta arreta maila honetan sortutako esku-hartzeak ere ia % 25ko igoera izan du.

Akordioen gauzatzareari dagokionez, hitzarmen arautzailaie bati edukia emateko akorkioekin amaitu amaitu zuten bikote-jarraipenetan, % 56k akordio pribatu gisa mantendu dituzte, %42,8k bitartekaritza-akordioak izapidetu dituzte eta epai judiziala dute, %0,6k auzibide bat hasi dute eta azkenik, gainerako %0,6k akordioa idazki publiko bihurtu dute

Familiei egindako jarraipenen akordioak gauzatzeari dagokionez, akordioen %100 pribatuak izan dira.

Bitartekaritza-prozesuan lortutako akordioen erantzukizuna hartzeari dagokionez, ondoriozta daiteke **% 95,8a beraien akordioez arduratu dela dela, eta gainerako % 4,2ak ez du bere gain hartu ardura hau.**

IX.1.B GIPUZKOA

2025. 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-mailan, 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 (4.773 pertsona) %62,37 izanik.

GFBZn lan egindako espedienteen kopuruari dagokionez, **aurten guztira 636 espediente landu dira, hau da, GFBZ ireki zenetik lan egindako espedienteen kopururik handiena**, 2024.urtearekin alderatuta, %7,8ko igoera izan da. 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 aurreko urtearekin alderatuta % 12,45koa.

Bitartekaritzan lan egindako espedienteen kopurua aurreko bi urteetako baino handiagoa da. Zehazki, 2025ean 271 bitartekaritza-espediente landu dira; 2024an, berriz, 241 espediente eta 2023an 206 espediente.

Aurre-Bitartekaritza espedienteetan, urtetik urtera, ikusten da, artatutako gatazken tipologiari dagokionez, bikotekidearen hausturak eragindako gatazken arreta dela nagusi (%73,9), bestelako familia-gatazken aurrean (%26,1).

Bikote-hausturarekin lotutako 256 bitartekaritza-espedienteen azterketan, 193 espediente amaitu dira 2025ean. Horrek esan nahi du landutako espedienteen %75,39 izan direla, eta prozesu horien batez besteko iraupena saioen %5,1 izan dela. Amaitutako prozesuen eraginkortasunari dagokionez, akordio-ehuneko osoa edo partziala %81,35

da. Seme-alaba adingabeekin bikotea hausteko prozesuetan lortutako akordioetan, adostutako zaintza motak honako ehunekoak erakusten ditu: %73,62k zaintza partekatua adostu du, %21,98k amaren zaintza hitzartu du eta aitaren zaintza %4,4an ezarri da.

Familia-gatazken emaitzei dagokienez, guztira 15 espediente landu dira, 11 espediente amaitu dira eta 4 espediente jarraitzeko geratu dira 2025ean. Amaitutako 11 espedienteetatik, 6 espedientetan akordioaren baet lortu da, bai familia-egoera hobetzeko, eta horietako batean terapia prozesu bat hasteko akordioa lortu da. Aurten amaitutako familia-gatazketako saioen batez bestekoa 7,7 saiokoa da.

Jarraipen-faseari dagokionez, guztira 116 jarraipen-espediente egin dira 188 pertsonari erantzunez, eta guztira 223 esku-hartze izan dira.

Nabarmendu behar da erabiltzaileen erantzun positiboa, nahiz eta batzuetan ezinezkoa den haiekin harremanetan jartzea, telefonoa aldatu dutelako edo ordutegi-bateraezintasunagatik hitz egin ahal izateko.

Akordioaren gauzatzeko moduei dagokionez, 2024an lortutako akordioaren %51k akordio pribatu gisa mantendu dituzte eta %45 judizialki homologatu dira, %1 auzi-prozedura batean amaitu dira eta beste %1, hau da, akordio bakarra eskritura publiko bihurtu da.

2024ko 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, akordioaren erantzukizuna %94koa dela ikus daiteke. Datu horrek adierazten du modu positiboan hartzen dutela beren familia-errealitatearen kudeaketa. Mantentzen diren akordioaren ehuneko gaitu egin da mantendu diren akordioekiko. Erabakiak aldatzea erabaki dutenen artean, nabarmendu

behar da gehiago izan direla modu pribatuan egin dutena, FBZra berriro jotzea erabaki dutenak baino.

Sareko lanari dagokionez, kasuen %54,61an 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 zabalduta ahal izango da, edozein muga geografiko gaindituz.

2025. urtean zehar, guztira 11 bitartekaritza-espeditente landu dira **online bideokonferentzia bidez**, horietatik 3 Aurre-bitartekaritza espeditenteak izan dira eta 8 bitartekaritza prozesua hasi duten espeditenteak.

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

Honi dagokionez, garrantzitsua da azpimarratzea aurrez-aurrekoa dela bitartekaritza-prozesua hasi duten 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, hauek dira 2025ean lortutako datuak:
Guztira 57 espeditente sortu dira, 2024an baino 6 espeditente gehiago.

Bikote hausturatik eratorritako egoeretan, 2024. urtearekin alderatuz, aurre-bitartekaritza espedienteen kopurua jaitsi egin da eta 6 bitartekaritza prozesu gehiago hasi dira.

Familia gatzaketan, aldiz, aurre-bitartekaritza espediente bat gehiago landu da eta bitartekaritza prozesu kopuru bera mantentzen da.

Datu horien balorazioa positiboa da, izan ere, bosgarren urtean, zerbitzua eskaintzen duen zerbitzuak, astean behin, gora egin du eskaerak, eta ikusten da errazagoa dela haustura-gatazketan bitartekaritza-prozesu bati ekitea familia-gatazka prozesu bati ekitea baino.

IX.1.C. ARABA

Lehenik eta behin, aurreko urtean baino kasu gehiago artatu direla esan dezakegu. Arabako FBZak 2025ean egindako esku-hartzea zehazten duen atalean adierazi dugun bezala, aurre-bitartekaritzako eta bitartekaritzako 417 espediente egin ditugu, hau da, %4,5eko igoera egon da aurreko urtearekin alderatuta. Beste urte batzuetan bezala, fase horietan landutako espediente gehienak bikote-gatazkei dagozkie (%87,3) eta familia-gatazkei %12,7a.

Jarraipen-fasean egindako espedientei dagokienez, horien kopuruak ere gora egin du: 154 izan dira, eta 2024an, berriz, 126 izan ziren (%22,2ko igoera).

Telefonoz, posta elektronikoz edo aurrez aurre egindako esku-hartzeen kopurua ere aurreko urtekoa baino askoz handiagoa izan da: 2.503 izan ziren 2025ean, hau da, %28,7ko igoera egon da. Prozesuaren hiru faseetako esku-hartze guztiak kontuan hartzen baditugu (telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta, aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza, eta jarraipena), aurreko urtekoa

baino zifra handiagoa dugu: 4.878 esku-hartze, aurreko urteko 3.886 esku-hartzeen aldean, hau da, %25,5 gehiago.

Logikoa denez, aurreko urtean baino askoz pertsona gehiagori eman zaie arreta 2025ean: 3.579 izan dira, aurreko urteko 2.954 pertsonen aldean (hau da, %22ko igoera). Izan ere, Arabako FBZa 2012an inauguratu zenetik, 2025ean izan da pertsona gehien artatu diren aldia. Gauza bera esan daiteke landutako espedientei eta egindako esku-hartzei buruz.

Ziurta dezakegu, huts egiteko beldurrik gabe, Arabako FBZa guztiz finkatuta dagoela eta Arabako eta Gipuzkoako Debagoiena eskualdeko biztanleek eta sektore publikoan eta/edo hirugarren sektorean lan egiten duten profesional desberdinek ezagutzen eta estimatzen dutela.

Izan ere, "ahoz ahokoa" da erabiltzaileek gure zerbitzuaren berri izateko bitarteko nagusia. Horrek berresten digu hurbileko zerbitzu fidagarria garela.

Zirkunstantzia horrek ez gintuzke harritu behar, kontuan hartzen badugu gure zerbitzuaren erabiltzaile gehienak oso pozik daudela eskaintzen ditugun zerbitzuekin eta ematen dugun arretarekin. Egindako bitartekaritza-prozesuen iraupenari dagokionez ere, oso pozik daude. Joera horrek ez du aldaketarik izan urteetan zehar, eta ildo horretan jarraitzera bultzatzen gaitu.

Baina, gainera, erabiltzaileek, ematen dugun zerbitzuarekin pozik egoteaz gain, oso positiboki baloratzen dute bitartekaritza, beren premiak adierazi eta beren akordioetara iritsi ahal izateko tresna parte-hartzaile gisa. Ildo horretan, nabarmena da alderdiek

erdietsi dituzten akordioen % 95ek bere horretan jarraitzen dutela urtebete igarotakoan, kasu batzuetan aldaketarik gabe, eta beste batzuetan (%32,4) beren kabuz egindako aldaketekin inguruabar berrietara egokitzeko. Horrek baieztatzen digu Arabako FBZan, sortzen diren beharrei erantzuteko ikaskuntza eskuratzen dutela.

Ondorio hauek amaitzeko, erabiltzaileek, bikote haustura baten ondorioz aukeratzen dituzten familia antolatzeko ereduak aipatu nahi ditugu, seme-alaba adingabeak dituztenean. Gure zerbitzura jotzen duten bikote gehienek seme-alabekin partekatutako denbora-antolaketa aukeratzen dute, bikote-harremana hautsi ondoren antolatzeko modu gisa. Eredu hau aukeratu dute artatutako kasu guztien %64ak, 2012tik erregistratu dugun ehunekorik handiena. Horren ondorioz, gurasoek nahiago duten bigarren aukera, adingabeak amaren zaintzapean egotearena denbora gehienez, murriztu egin da: %35ekoa da orain. Denbora gehienez seme-alaba adingabeak aitarekin bizitzeko aukera oso txikia da, kasuen %1ean kokatzen baita (joera hori mantendu egiten da urteetan zehar).

Esan beharra dago "Gurasoen banantze edo haustura kasuetako familia harremani buruzko ekainaren 30eko 7/2015 Legea" onartu zenean, aita asko animatu zirela seme-alaben zaintza eta babes partekatua eskatzera, baina egia da baita ere, gurasoek onartzen dutela seme-alaben hezkuntza eta zaintza, gurasotasun partekatuko zeregina dela.

IX.2. ONDORIO OROKORRAK

- Euskal Autonomia Erkidegoko esku-hartzeari dagokionez:

Memoria honetan azaldutako datuek, beste urtebetez, 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, parte hartu ahal izan duten bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren.

Esku-hartze maila desberdinetatik hiru lurralde historikoetan FBZn egindako lanak **16957 pertsonari** eman die arreta (10.500 emakume eta 6.457 gizon). Telefono bidezko arreta eman zaien pertsonen kopurua iazkoa baino pixka bat txikiagoa izan den bitartean, lan egindako espedienteetan artatutako pertsonen kopurua % 11,3 igo da 2024. urtearekin alderatuta.

FBZan artatutako familiekin egindako jardueran, **22.273 esku-hartze** egin dira (11.799 Bizkaian, 4.878 Araban eta 5.596 Gipuzkoan), eta datu hori 2024koa baino % 1,5handiagoa da.

Datuak aztertuz gero, nahiz eta ikusten den, **emakumeak** direla etortzen den gehiengoa (**%62**), **gizonekin** alderatuta FBZra jotzen dutenak (**%38**) gizonen arteko portzentaik, hiru puntu egin du gora aurreko urtearen aldean.

Hala ere, ehuneko hori aldatu egiten da egindako esku-hartze mailaren arabera. Horrela, bada, FBZrekin lehen kontaktua egiten duten pertsonen **%65,4 emakumeak dira**, eta beste esku-hartze mailetan ehuneko horiek parekatzen ari dira, bitartekotza-prozesua hasten dutenak %51,7 emakumeak eta %48,93 gizonak izanik.

Guztira **2.729 espedienterekin** lan egin da esku hartze maila desberdinetan (aurre-bitartekaritza, bitartekaritza-prozesuak eta jarraipena). Horrek, **2.729 FAMILIAREKIN lan zuzena ekarri du**. Horrek, 2024.urtearekin alderatuta, artatutako familien kopurua %8 hazi dela isladatzen du.

Bitartekaritza prozesuetako espedienteak, aurre-bitartekaritza fasea amaitu ondoren prozesua hastea erabakitzen duten familiei dagozkienak eta lantaldeak prozesuaren bideragarritasuna baloratzen dutenak, guztira 1.165 dira.

2024. urtearekin alderatuz, bitartekaritzako esku-hartzean, non aurre-bitartekaritzako espedienteak eta bitartekaritza-prozesuak sartzen diren, % 7ko hazkundera egiaztatu da hiru lurralde historikoetan. Aurre-bitartekaritzako espedienteak % 15 handiagoak izan dira eta bitartekaritzako espedienteak % 1,6 gehitu dira.

Lurralde historikoen arabera banakatuta, Bizkaian aurre-bitartekaritzako espedienteen kopurua % 27 igo da. Bitartekaritzaren aurreko esku-hartzean izandako igoera hori, gerora bitartekaritza-prozesua hasi ez duten pertsonak, zuzenean lotuta dago FBZren jarduketa eskatu dutenekin, urtarrilaren 2ko 1/2025 Lege Organikoa, Justizia Zerbitzu Publikoaren Efizientzia Prozesaleko Neurriei buruzkoa, onartzearen ondorioz, elkarrizketan eta lankidetzan oinarritutako bitartekaritza-prozesu bat hasteko benetako borondaterik gabe. Bestalde, Araban % 10,7 igo dira bitartekaritza-prozesuak, eta Gipuzkoan, berriz, % 7,5, eta bitartekaritza-prozesuak % 12,5 igo dira.

Tolosako egoitzan artatutako familien kopuruak goranzko joerarekin jarraitzen du, **% 11,6eko hazkunderarekin** 2024. urtearekin alderatuta.

Gatazken tipologiari dagokionez, irekitako espedienteen **%87a bikote haustearen** ondoriozko gatazkei buruzkoak izan dira, eta **%13a** 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 **%80,4k akordioekin amaitzen dute, %18,6ak bitartekaritzari amaiera ematea erabakitzen dute eta % 1 bideraezina izan da.**

Aurreko urteetan bitartekaritza-prozesu batetik igaro diren pertsonen egindako **jarraipenak erakusten** du kasuen **%94,6an pertsonak beren akordioen erantzule direla**. Hau da, mantendu egiten dituzte, aldatu egiten dituzte familia-egoera berrira egokitzeke (bai FBZn, bai haien artean) edo harremana berreskuratzen dute.

Akordioez **ardurutzen ez diren pertsonen** dagokienez, bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren, parte-hartzaileek beren akordioen edukia arduraren hirugarren pertsonen esku uzten duten kasuak %5,4 da. Erantzukizun hori abokatuei edo epaileei egokitu dakieke, edo magistratuei, administrazioarekiko prozedura judicial bat hasten dutenean. Lortutako akordioei eusten ez dieten pertsonak ere kategoria horretan sartzen dira.

Herritarren balorazioei dagokienez, erabiltzaileen **%93ak asebetetze-maila altua** adierazi du, %6ak ertaina, eta %1ak asebetetze-maila txikia.

Bitartekaritza-taldeak emandako arretari buruz jasotzen dugun informazioa nabarmentzen dugu, erabiltzaileen **%99,5k 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.

2021ean pandemia amaitu ondoren, Euskal Autonomia Erkidegoko FBZn azken lau urteetan (2022-2025) egindako jardueraren bilakaerari dagokionez

VII.1.B. puntuan zehazten diren grafikoek erakusten dutenez, 2022tik, pandemia amaitu zenetik, familiak elkarrizketa bidez erabakiak hartzeko bitartekaritza-guneen eskaeretan goranzko joera nabarmena ikusten da, bizitzen ari diren familia-egoerei buruz hitzegiteko.

Lau urteko aldi horretan (2022-2025), 9.920 espediente ireki dira EAEko FBZAn; guztira, 64.540 pertsona artatu dira arreta-maila desberdinetan, eta 83.304 esku-hartze egin dira.

2022tik 2025era, artatutako pertsonen kopurua % 17,6ko gorakada izan du. Landutako espedienteek % 23ko hazkundera izan dute, eta espedienteen garapenean egindako esku-hartzeen kopurua % 24ko gorakada izan dute.

• Lege esparruko ondorioa

Memoria honetan zehar azaldu den bezala, aurte bitartekaritzaren lege-esparrua nabarmen aldatu da Justizia Zerbitzu Publikoaren eraginkortasunaren arloko neurriei buruzko 1/2025 Lege Organikoa onartu zenetik. Estatu mailako arau honek, Gatazkak Konpontzeko Bide Egokien (MASC) zabalkundera dakar; bitartekaritza metodoa egokitzat hartuz. Zenbait zuzenbide arlotan, bereziki zerbitzu publiko honek esku hartzen duen testuinguruan (familia-harremanetan), prozedura judiziala hasi aurretik bete beharreko baldintza da.

Araudi oren moduan, honen arrakasta ezartzeko moduaren arabera izango da. FBZaren ibilbidean, bitartekaritzaren borondatezko izaerak eta prozesua gatazka-egoera zehatz bakoitzera egokitzeak, haren garapena eta herritaren konfiantza indartu ditu. Hori dela eta, 2025ean

zenbait erabiltzaileek bitartekaritza zerbitzura hurbildu dira “nahitaezkoa” zela pentsatuz eta hori, berritasun bat izan da. Kasu hauetan, nabarmen ikusi da informazio zabalagoa eskaini behar izan zaiela behartuak sentitzen ziren erabiltzaileei, libreki eskatzea erabakitzen zutenen aldera.

Hala ere, egiaztatu dugu, hasieran zerbitzura “nahitaezkoa” zela pentsatuz iristen zirenek (komunikabideen bitartez, abokatuen bitartez...) eta informazioa jaso ondoren banakako zein baterako aurrez aurreko saioetan, prozesuaren zentzua ulertu dutela bikote edo familia gatazkek dakartzaten gai pertsonal eta garrantzitsuei buruzko erabakiak hartzeaz arduratzeko modu gisa.

FBZren esku-hartze ereduari dagokionez, Familia Bitartekaritzari buruzko 1/2008 Euskal Legeak behar bezala araututako prozesua dela esan daiteke. Jutzizia zerbitzu publikoaren eraginkortasun legea indarrean jarri zenetik eskaera kopuruan nolabaiteko eragina izan du, baita funtzionamendu protokoloa egokitzean ere, prozesu amaierako akta eskatzen denean. Izan ere, zenbait kasutan, baldintzatuak sentitu direnen artean, nabari da ez zela borondatezko erabakirik izan, akordiorik gabe amaitzen zirelarik gehiengoek.

Euskadin bitartekaritza zerbitzua autonomikoki arautzearekin batera, funtsezkoa izan da Ongizate, Gazteria eta Erronka Demografikoko Sailak bitartekaritza ezartzeko hartu duen ardura, judizioz kanpo eta familia-gatazka ikuspegi zabal batetik; gaur egun, estatu mailan ezaugarri horiek dituen bitartekaritza zerbitzu bakarra delarik.



2025. URTEKO TXOSTENA, egileak:

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