



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE
ZERBITZUA

2020ko TXOSTENA

AURKIBIDEA

I. SARRERA	2
II.- BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	4
III.- EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK.....	5
IV.- GATAZKA MOTAK	6
IV.1.BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	7
IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	10
V.- ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA	14
VI. BITARTEKARITZA ZERBITZURA HURBILTZEKO MODUAK	24
VII.BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA	26
VII.1 ESKU-HARTZE ZUZENA	26
VII.1.A ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA	27
VII.1.B.EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK	32
VII.1.D. BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA	41
VII.1.E.GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA.....	65
VII.1.F. ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA.....	88
VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA	108
VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA.	113
VII.2.D. LANTALDEAREN BARNE-LANA	115
VII.2.E. FAMILIA BITARTEKARITZA GAJETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA	116
VII.2.F. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.	118
VIII.BITARTEKARITZAKO ZERBITZUAREN JARDUERA OSASUN-ALARMA EGOERAN	120
VIII.1. LANAREN ANTOLAMENDUA. TALDEAREN BARNE KOORDINAZIOA.....	120
VIII.2. EGINDAKO ESKU-HARTZEAK.....	121
VIII.2.A. ARRETA TELEFONIKO ETA TELEMATIKOA	122
VIII.2.B. IREKITAKO BITARTEKARITZA ESPEDIENTEEN JARRAIPENAK	125
VIII.2.D. 2019AN AMAITUTAKO BITARTEKARITZA ESPEDIENTEEN JARRAIPENAK.....	129
VIII.3. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIKO KOORDINAZIOA.....	142
VIII.4. MATERIALAK SORTZEA ETA ZABALTZEA.....	143
VIII.5. FBZ-REN ZABALTZEA ETA KOMUNIKABIDEEI ERANTZUTEA	145
IX. TOLOSA	147
X. FAMILIEI ATENTZIO TERAPEUTIKOA ESKAINTZEKO LAGUNGO FUNDAZIOAREKIN KOORDINAZIOA	150
XI. BERRIKUNTZA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA	153
XII. ONDORIOAK	154
XII.1. FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO AZKENENGO ONDORIOAK	154
XII.1.A. BIZKAIA.....	154
XII.1.B. GIPUZKOAK.....	156
XII.1.D. ARABA	158
XII.2. ONDORIO OROKORRAK	160

I. SARRERA

Memoria honetan, Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako saileko FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUAK 2020an egindako lana azaltzen da. Zerbitzu hau, Familia Politika eta Aniztasuneko Zuzendaritzara esleitura dago eta Bateratu Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarteak kudeatzen du.

Bateratu, 1996an fundatu zen irabazi-asmorik gabeko elkarte da. Egoitza Bilbon du eta bere objektu nagusia bitartekaritza zentzu generikoan da, konkretuki familia arloan.

2020ko urtea, SARS-Cov-2ak eragindako Covid-19 pandemiagatik baldintzatua egon da eta honek sortutako krisi sanitario, ekonomiko eta sozialagatik urte oso berezia izan da. Ohiko familia gatazka egoerei, beste aldagai batzuk gehitu zaizkie aurren, eta honek egoerara moldatzera behartu gaitu 2020ko martxotik aurrera, bereziki udaberriko hileetan, noiz etxe itxialdia beharrezkoa izan da. Memoria honek, aldi horretan eginiko lana, interbentzioa eta zerbitzuaren funtzionamenduaren beste aspektu eta kontsiderazio tekniko, estadistiko, ebaluatiboa etab. azaltzen du.

Hasierako zerbitzua Bilbon inauguratu zen 1996an eta ordutik euskal biztanleria guztiari zerbitzua ematen dio. Zerbitzu horri, 2010ean Donostia- San Sebastianeko egoitza gehitu zitzaion eta 2012an Vitoria- Gasteizkoa. 2020an, Gipuzkoan, Tolosan hain zuzen ere, egoitza berri bat zabaldu dela nabarmendu behar da, FBZ biztanleria guztiari hurbiltzeko politika jarraituz.

Familia Bitartekaritza Zerbitzua doakoa eta unibertsala da, eta hura jasotzea borondatezkoa. Bizkaiako egoitza Bilbon dago, Santutxu Kalea 69 behe solaituan; Gipuzkoako egoitzak Donostia- San Sebastianen eta Tolosan daude, Larramendi 1 helbidean lehenengoa eta Rondilla Kalea 34an (Gorosabel Eraikina) bigarrena; Arabako egoitza Vitoria-Gasteizen dago, Santa Olaja de Acero 1 helbidean. Zerbitzuaren telefonoak 94 427 77 88 (Bilbo) 943 57 62 08 (Donostia-San Sebastián eta Tolosa) eta 945 17 11 25 (Vitoria-Gasteiz) dira.

Lau egoitzetan lan egiten duten bitartekari taldea diziplina anitzeko familia bitartekari profesionalek eratzen dute. Zuzenbidean, psikologian, gizarte langintzan eta gizarte hezkuntzan tituludun emakume eta gizonak daude hiru Lurralde Historikoetan, eta taldean bitartekaritza arloan trebakuntza sendoa duten administrazio laguntzaileak ere badaude.

Bitartekaritza “berez balore demokratiko” moduan dute jakitun askok, eta hori oinarri moduan hartuta, memoria honen bidez bi helburu adierazi nahi ditugu: Alde batetik, zerbitzuan bertan lortutako datuetan oinarrituz bere birtualtasuna eta potentzialtasuna islatu eta bestetik, etorkizuneko proposamenen zirriborroa markatu.

Orain dela urte askotik paradigma berri hontan apustu egin duena biztanleria izan delarik, bitartekaritza eskaera horri erantzuna ematen dion herraminta egokia da, gaur egungo gizarte konplexuari moldatzen den eta elkarrizketa posible egiten duen espazioa eskaintzen baitu.

Bertan, pertsonen euren gatazken kudeaketaren erantzukizuna bere gain hartzeko aukera dute, akordioak bilatuz eta desadostasunak eta eztabaidak era negoziatu eta baketsuan ebatziz. Hitza eta hausnarketa dira bitartekaritzaren herraminta nagusiak, elkarrizketa kooperatibo baten sortzaile direlarik.

Era berean, biztanleiaz beraz era nabarian elikatzen den korrante bat izanda, azpimagarriak dira bai maila europeo, estatal eta autonomikoaren etengabeko lege garapenak eta bai euskal administrazioaren aldetik dauden zerbitzuaren sustapenak. Hauek bitartekaritza zerbitzua are zentzu eta pisu sozial handiagoaz hornitzen dute, eta hauei esker ere, esan daiteke 1996an lanean hasi zen zerbitzua, zerbitzu publikoen artean funtsezko zerbitzua izatera heldu dela.

Ezin dugu sarrera hau amaitu gure zuzen zein zeharkako atenzio eta kolaborazioa izan duten Bilboko, Donostia- San Sebastianeko, Tolosako eta Vitoria- Gasteizko era guztietako erakunde, persona eta elkarteei espresuki eskerrak eman gabe, euren konfiantza eskaini digutelako.

Gure lana, Gizarte Zerbitzuekin, Epaitegiekin, Osasun Zentroekin, Ikastetxeekin, profesionalen elkartegoekin (bereziki Abokatuen, Psikologoekin eta Gizarte Langintzaren elkargoekin), Foru Aldundiekin, udal zerbitzuekin, Ertzaintzarekin, Udaltzaingoarekin, Emakunderekin, Arartekoarekin eta Eusko Jaurlaritzarekin, komunikabideekin, esparru zibileko erakundeekin, profesional partikularrekin eta herritarrekin jarraitu den dinamika kolaboratiboaren eta batzuetan sinergikoaren fruitua baita. Eskerrik asko guztioi!

II.- BITARTEKARITZAREN HELBURUAK

Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak hurrengo helburu zehatz hauek jarraitzen ditu:

1.- Gune neutral bat eskaintzea, bertan familia gatazka baten protagonista diren pertsona guztien arteko elkarrikketa 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 adingabekoek, 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 gatazkak ebazteko garaian, auzi prozedura judizialen erabilera murrizten laguntzea.

6.- Familia edo bizikidetzaren unitatea osatzen duten pertsonen artean erabakiak hartzerakoan, elkarbizitzan edo elkarren arteko komunikazioan sortu daitezkeen gatazka mota ezberdinetan esku-hartzea.

7.- Familiaren arloan lan egiten duten zerbitzu publiko eta pribatuekiko sare-lana eta lankidetzaren sendotzea.

8.- Familia bitartekaritzarekin zerikusia duten gaietan elkarlanean aritzea, bai Eusko Jaurlaritza, baita beste edozein administrazioekin ere: lege-garapena, gai teknikoak, metodologikoak edo deontologikoak.

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

III.- EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK

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

1. Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak erabiltzaileekin egiten duen esku-hartzeak **izaera informatiboa** du, dimentsio anitzeko ikuspegi batetik: alderdi juridiko-legalak, psikologikoak, psikosozialak, hezitzaileak, etab.
Negoziazio bat hasteko oinarritzko abiapuntuetako bat egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea da. Hau kontuan izanik, informazio jasotze hau oinarritzkoa izango da bitartekaritza prozesua osatzen duten hurrengo hiru faseak eraikitzerakoan: komunikazioa, negoziazioa eta alderdien arteko akordioa. Garrantzitsua da azpimarratzea, erabiltzaileei ematen zaien informazio hau, bikotea, familia edo bizikidetza-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 oinarritzko 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 ikuspegiari oinarrituta, familia gatazka egoeretan erabakiak hartzea ahalbidetu.

IV.- GATAZKA MOTAK

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

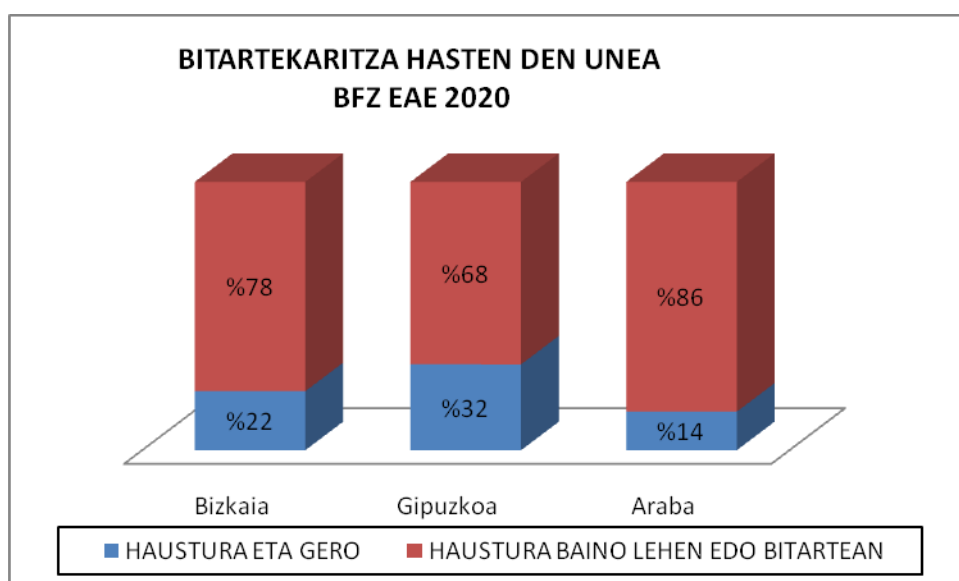
2008ko otsailaren 8ko Euskal Legebiltzarraren Familia Bitartekaritza legearen 5. artikulua, sailkapen bera egiten du. Guk, halaber, sailkapen hori mantentzen dugu eta horrez gain, familia gatazkak zehaztasun handiagoarekin sailkatzeko asmoz, aurrerago aipatuko ditugun hainbat sailkapen-maila berri sortu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

IV.1.BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

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

Horiekin batera, atal honetan, elkarbizitza-unitatea osatu ez arren legeak ezartzen dituen baldintzak ("*bizikidetzaren 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.

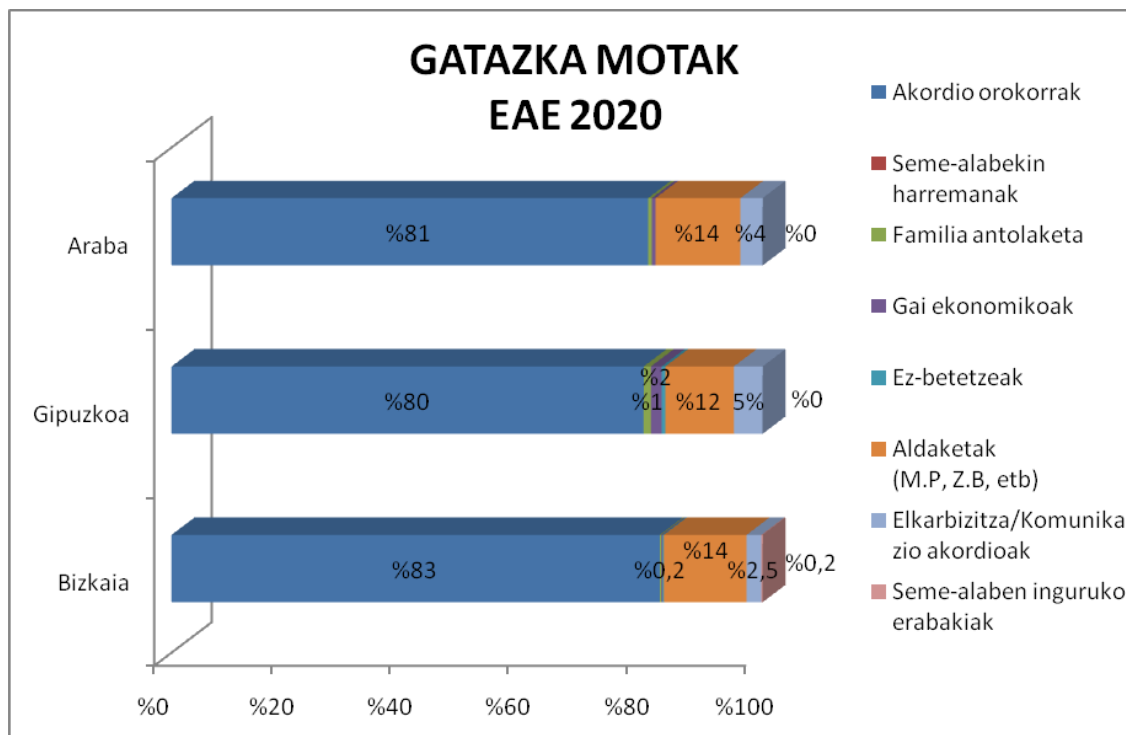
Ikuspuntu kronologikotik, atal honetan, bikote haustura gertatu baino lehen, haustura gertatu eta jarraian edota haustura gertatu eta ondoren (prozesu judiziala hasi ez badute), hau da, bikote hausturaren edozein momentutan sortutako gatazkak jasotzen dira. Era berean, lehendik hitzartutako akordioetan, 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. Aurten, 2019 urtearekin konparatuz, bikote haustura gertatu ondoren BFZ-ra jo duten bikoteak, %9 gehiago izan dira Bizkaian, %16 gehiago Gipuzkoan eta %1 gehiago Araban.

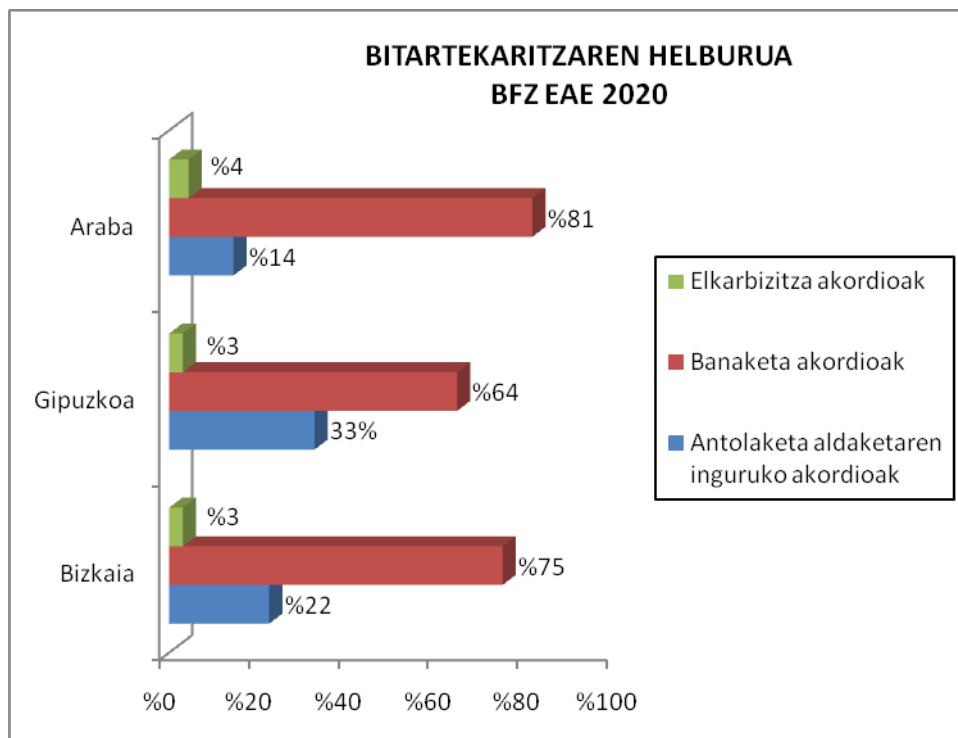
Bikote hausturetatik eratorritako gatazketan, hurrengo sailkapena egiten dugu:

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



Gatazka ereduak dagokienez, azken hiru urteetan lortutako datuak oso parekoak dira. Bikote gehienek "akordio orokorrak" hartzeko asmoarekin eskatzen dute esku-hartzea (Gipuzkoan %80ak eta Bizkaian %83ak) eta kasu gehienetan, bikote hausturarekin zerikusia duten gaiak jorratzen dira. Jarraian, nahiko urrun, (Gipuzkoan %12ak eta Bizkaian %14ak), alde aurretik adostutako akordioen berrikuspena edo aldaketak egitera datozenak aurkitzen dira (adibidez, familia antolaketan edota karga ekonomikoetan aldaketak etab.).

Landutako gainerako gaiak, proportzioari dagokienez, gutxienekoak dira, eta besteak beste, seme-alabekin dituzten harremanak eta akordioen ez betetzeak eraten dituzte.



Aurreko grafikoan ikus dezakegun bezala, bitartekaritza eskaera egiten duten bikoteen gehiengoak, banaketa baldintzak adosteko helburua dute (Bizkaian %75ak, Araban %81ak eta Gipuzkoan %64ak).

Banatutako bikoteen kasuei dagokienez, aurretik hitzartutako akordioen aldaketak egiteko edo beste mota batzuetako gaiak hitzartzeko asmoz etortzen dira FBZra, adibidez, aurretik hitzartutako akordioen haustea (Araban %14a, Gipuzkoan %33a eta Bizkaian %22a). Bestalde, banaketarekin lotuta ez dauden gaiez akordioetara iritsi nahi izan duten bikoteak, Araban %3a, Gipuzkoan %9a eta Bizkaian %4a izan 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 ditzazketen 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- Belaunaldiarteko harreman gatazkak

Kontzeptu honek bi belaunaldietako senideen arteko gatazkak biltzen ditu, batez ere: guraso eta seme-alaba adingabekoen artekoak eta mendekotasun ekonomikoa edo

etxebizitza partekatzeko beharra duten seme-alaba adin nagusi eta gurasoen arteko gatazkak.

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

4.- Elkarbizitza gatazkak

Atal honek familiaren elkarbizitza harremanei egiten dio erreferentzia, zentzu zabal batean, anai-arreben arteko gatazkak, bikoteak bizikidetzan izan ditzazkeen 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 famili harremanetan eragin dezakelarik.

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.

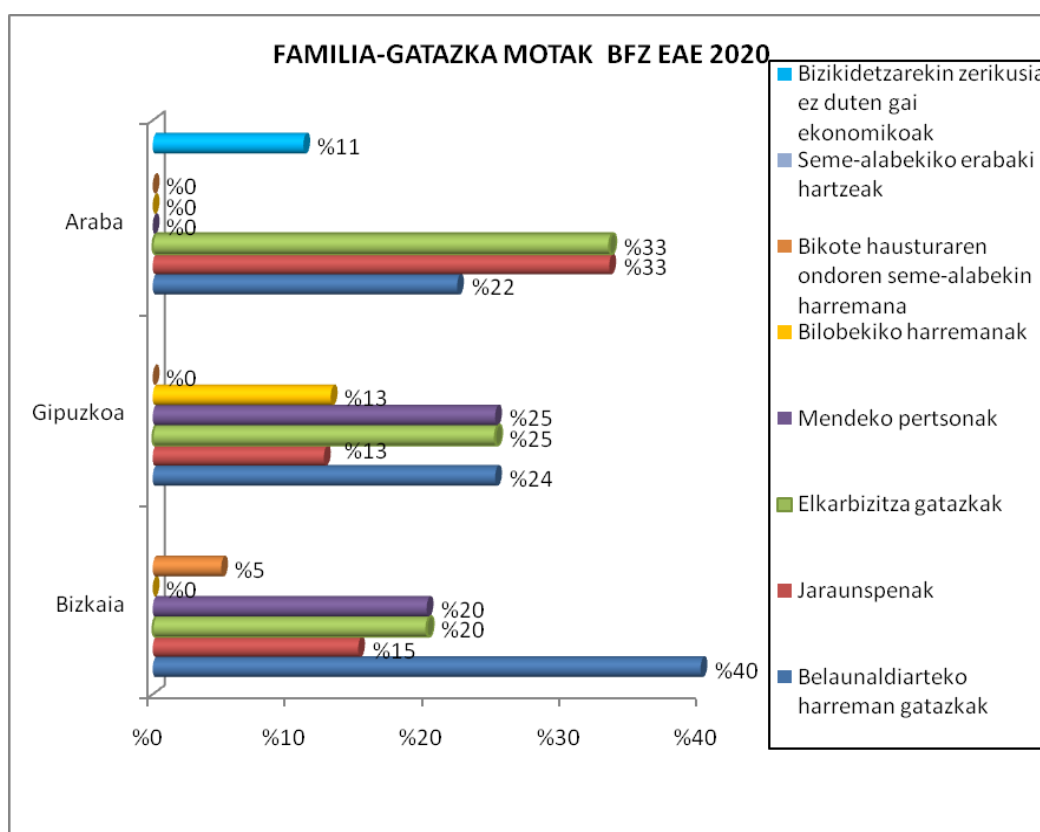
8.- Bikote hausturaren ondoren seme-alabekiko harremanak

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

EAEko BFZ-ko familia-gatazken tipologia dagokionez, %28,6 belaunaldiarteko gatazkak izan dira, %26,5 elkarbizitzarekin lotuta dauden gatazkak izanda, eta %20,3 jaunsperetatik eratorritakoak izanda. Bestalde, kasuen %15ean, gaia mendekotasun egoeran dauden familiako pertsonekin erlazionatuta egon da.

%4,3k aitona-amonek bilobekin duten harremanarekin izan dute zerikusia, eta %1,7k bikote hausturaren ondoren seme-alabekin duten harremanarekin. Azkenik, %3,6 bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoei buruzkoak izan dira.

Hurrengo grafikoan Lurralde Historiko bakoitzeko gatazken tipologia agertzen da.



Bizkaian, belaunaldiarteko familia-gatazkak %40a izan dira, eta elkarbizitzarekin erlazionatuta daudenak %20a. Era bereran, %20ak familiako pertsonaren baten mendekotasun-egoerekin zerikusia izan dute, eta %15ek, berriz, familiako jaraunspenekin. %5ek bikote hausturaren ondoren seme-alabekin izandako gatazkekin zerikusia izan dute.

Gipuzkoan, mendekotasun egoerekin zerikusia izan duten gatazkak eta elkarbizitzatik eratorritakoak berdinduta egon dira: %25a eta %24a, hurrenez hurren. Jaraunspen eta aitona-amonen eta biloben arteko harremanaren kasuetan, %13a izan da.

Arabari dagokionez, gatazken %34a elkarbizitzatik eratorritakoak izan dira, %33 jaunsperetatik eratorritakoak eta %22a belaunaldiarteko harreman gatazkak. Azkenik, gatazken %11a bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoei buruzkoak izan dira.

V.- ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA

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

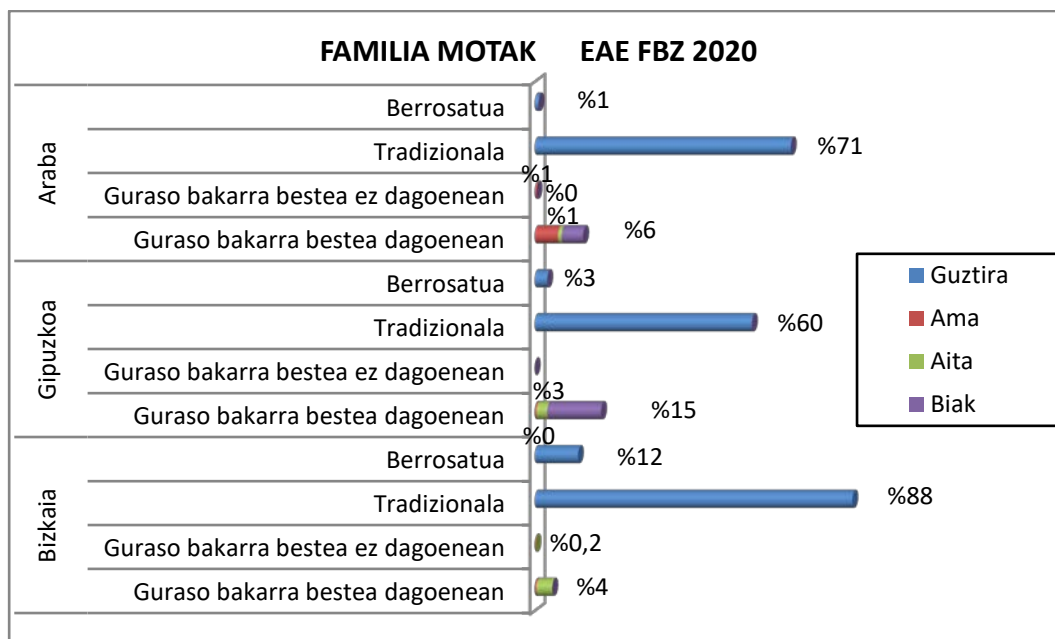
Beste datu mota batzuk ere biltzen ditugu, bikote haustura edo familia gatazkatik eratorriak diren kontuan izanik, hala nola, bizikidetzaren urteak (bikote gatazketan) eta artatutako pertsonen arteko ahaidetasuna (familia gatazketan).

FAMILIA TIPOLOGIAK

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

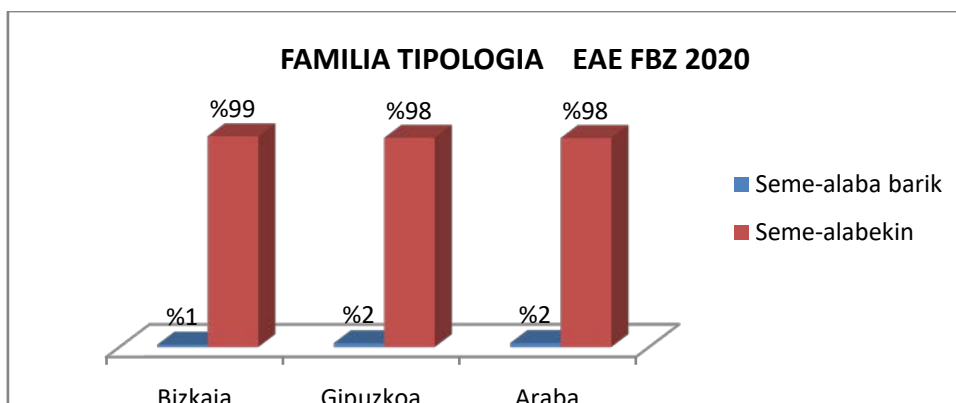
Guraso bakarra zentzu zorrotzean ulertuko bagenu, bitartekaritzaren esku-hartzea bideraezina izango litzateke. Izan ere, pertsona batek bere seme-alabari Erregistro Zibilean ama-aita ezkongabe bezala inskribatzen badu, beste pertsonaren daturik eman gabe, ez da egongo adingabearen inguruan akordioak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



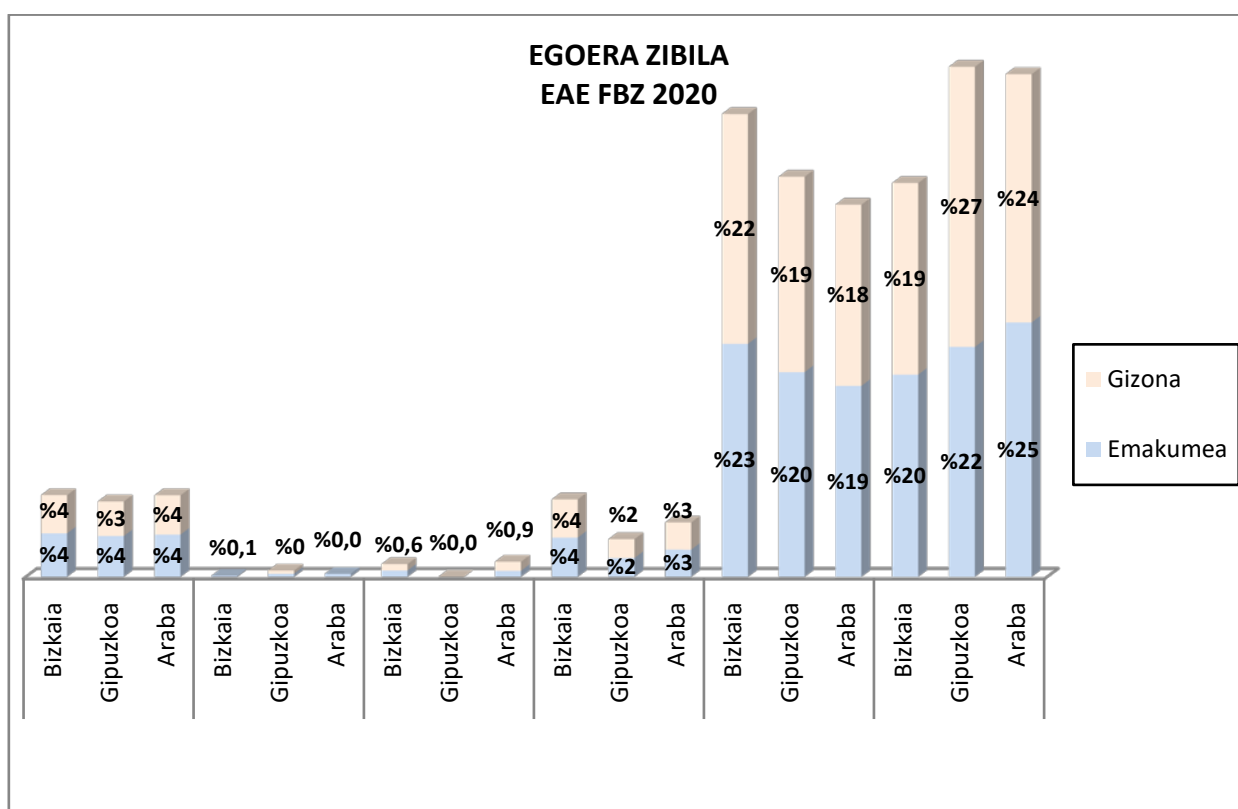
Azken hirurtekoan ikusitako joerarekin jarraituz, Euskal Autonomi Erkidegoko bitartekaritza zerbitzuan ematen diren kasu gehienak, tradizionaltzat jotako familiak (seme-alabak dituzten guraso-bikoteak) dira. Nabarmentzekoa da Gipuzkoan, 2020an, guraso bakarreko familien % 15 bati eman zaiela arreta, guraso biak bertan daudela (modu partekatuan antolatzen diren aita eta ama), eta Bizkaian, familien %12 berrosatuak izan direla.

FBZra joan diren bikote gehienek seme-alabak dituzte (% 98 eta % 99 artean). Izan ere, Bizkaian %1ek soilik ez dute seme- alabarik, eta Araban eta Gipuzkoan % 2ek.



EGOERA ZIBILA

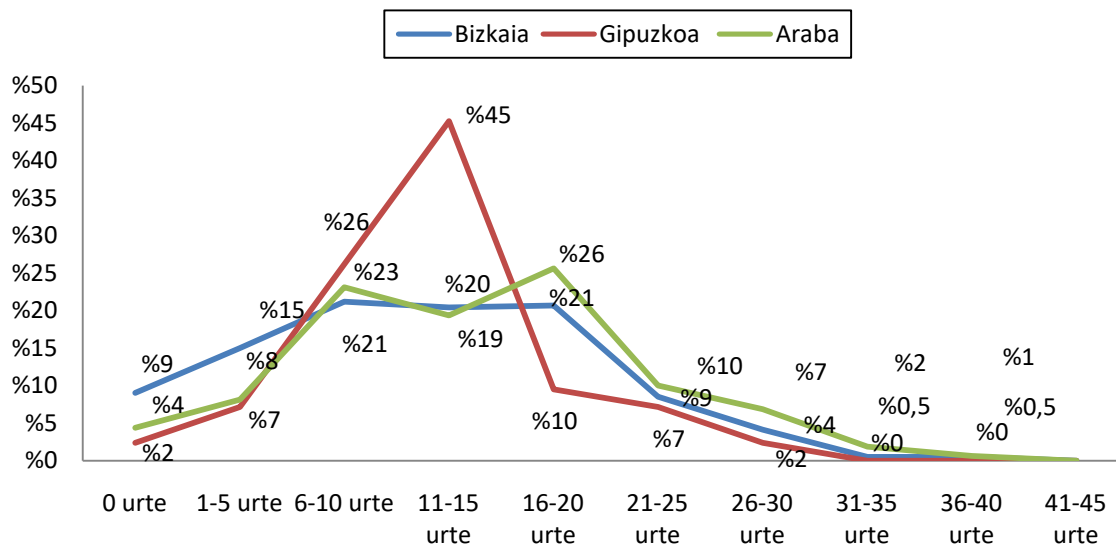
2020an, hiru lurralde Historikoetako bitartekaritza zerbitzura jo duten pertsona gehienek egoera zibila ezkondua izan da (% 45,6an), ezkongabeek jarraitua (% 40 batean). Araban eta Gipuzkoan datu hori mantendu egin da urte hauetan eta Bizkaian, berriz, joera aldatu egin da, pertsonen % 45a ezkongabeak zeudelarik eta % 39a ezkondua.



BIZIKIDETZA URTEAK

Hiru lurraldeetan, 2020an zehar bitartekaritza zerbitzura gerturatu direnen bikote gehienek, 6 eta 20 urte bitartean zeramatzen elkarrekin bizitzen harremana eteteko erabakia hartu dutenean.

BIZIKIDETZA URTEAK EAE FBZ 2020

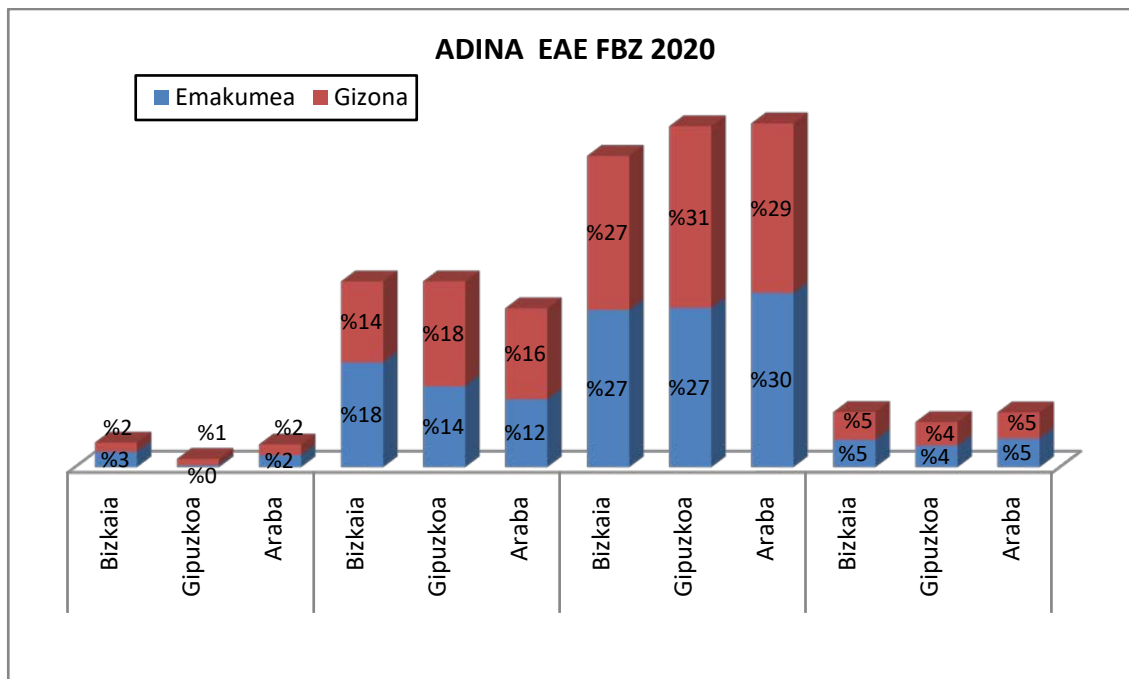


Bizkaiari dagokionez, FBZra jotzen duten bikoteen % 62ak, 6 eta 20 urte arteko bizikidetza tarte horretan daudela grafikoan isladatua ikusten da.

Gipuzkoan, adierazgarria da bikoteen %45ak, 11 eta 15 urte zeramatzatela elkarbizitzen. Araban berriz, azpimarratzekoa da aurreko urteetako joera aldatu dela; izan ere, aurreko urteetan 6 eta 10 urte bitarteko bizikidetza zuten bikoteak ziren nagusi, eta aurten berriz 16 eta 20 urte bitarteko bizikidetza izan dutenak izan dira (%26).

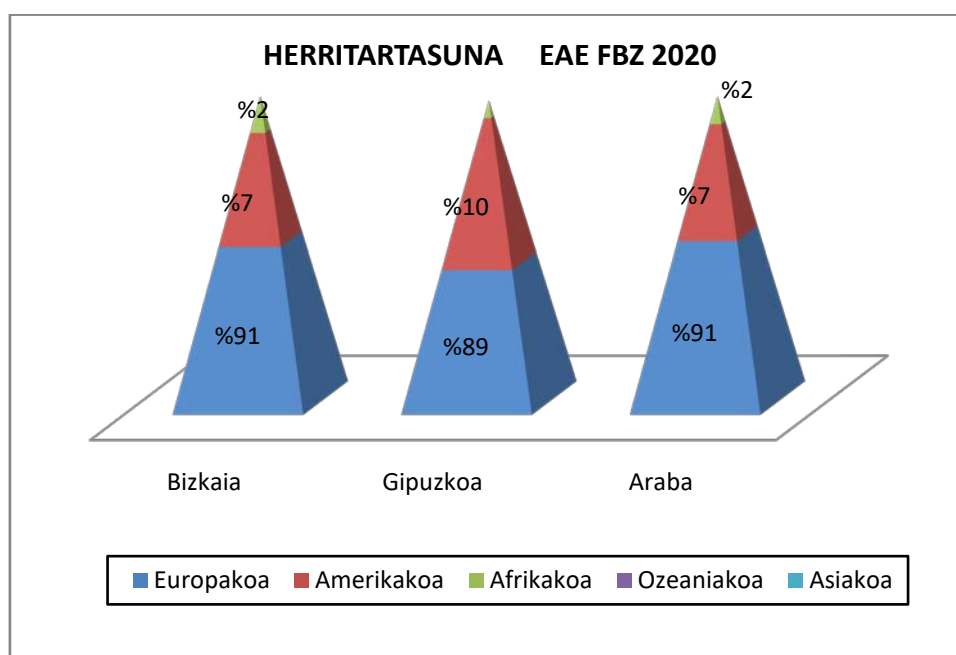
ADINA

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



HERRITARTASUNA

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

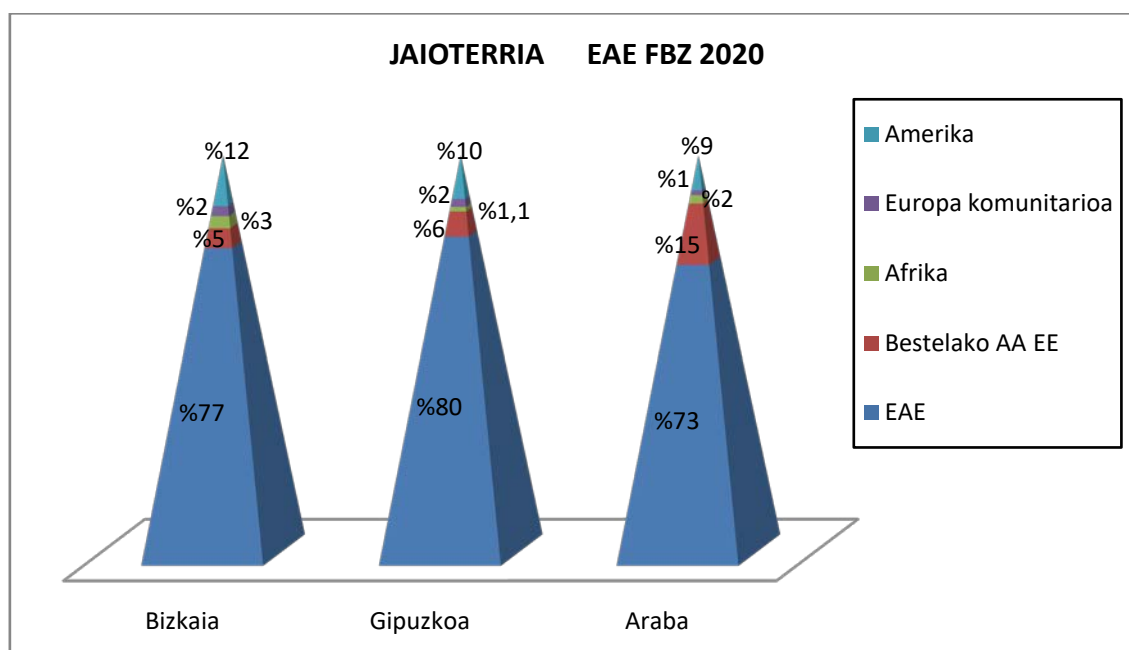


Logikoki, artatutako pertsona gehienak Europar Batasuneko kide diren herrialdeetatik datoz. Izan ere, zerbitzua eskaini zaien pertsona gehienak Euskadiko Hiru Lurralde Historikoetako biztanleak izan dira. Gipuzkoan gora egin dute arinki herrialde amerikarretako herritartasuneko pertsonek. 2019an %6 izan ziren eta 2020an %10. Araban eta Bizkaian ehuneko hori % 7an mantentzen da. Bestalde, Bizkaian eta Araban %2a Afrikako herrialdeetatik datozela eta Gipuzkoan herritartasun horretako pertsonei arreta eman ez zaiela ere behatzen da.

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, ehunekorik handienak EAEn eta beste autonomia erkidego batzuetan jaioetakoek osatzen dute, artatutakoen %85a. Artatutako gainerako biztanleen artean, % 10 inguru Amerikan, eta %2 Afrikan jaioetakoak direla behatzen dugu.

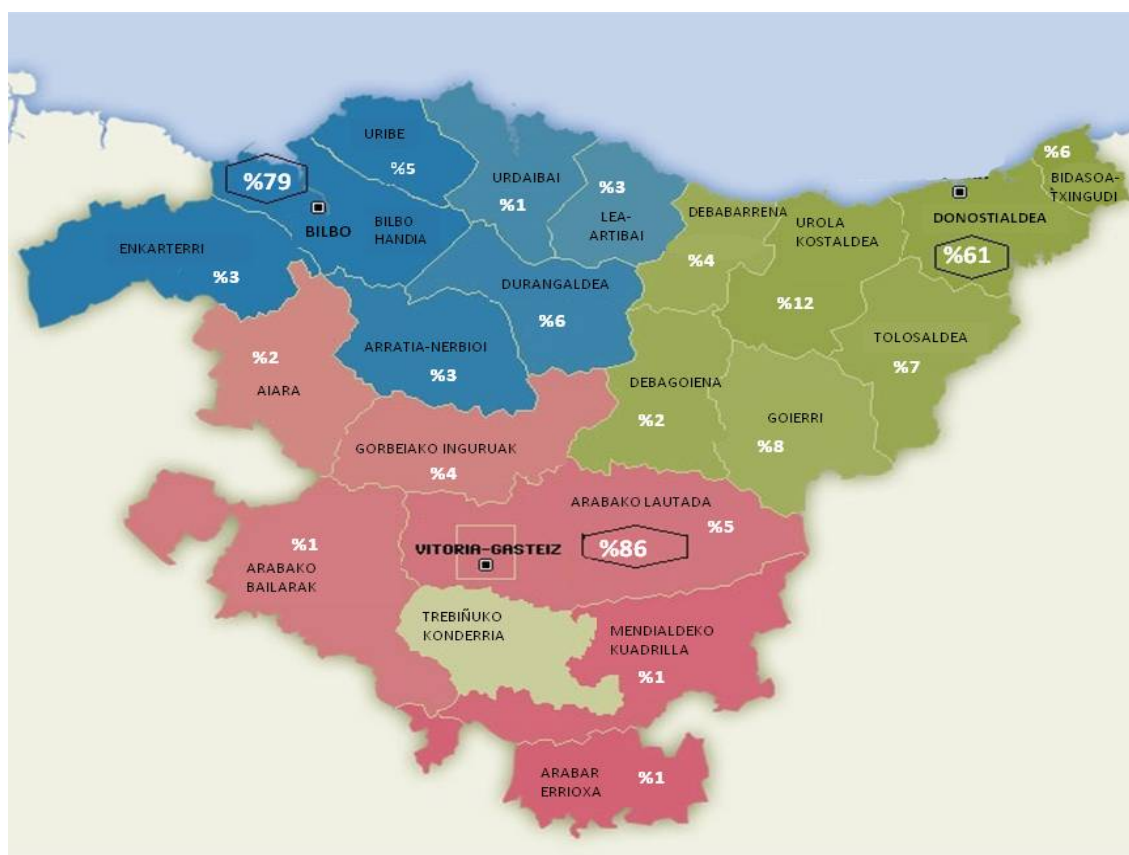


BIZITOKIA

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

Ikus daitekenez, Bizkaian, Araban eta Gipuzkoan hiriburuetan bizi diren pertsonen ematen zaie arreta gehien: Bilbo Handian, Arabako Lautadan eta Donostialdean (lagin osoaren %79, %86 eta %61, hurrenez hurren).

BIZITOKIAREN MAPA DESKRIBATZAILEA



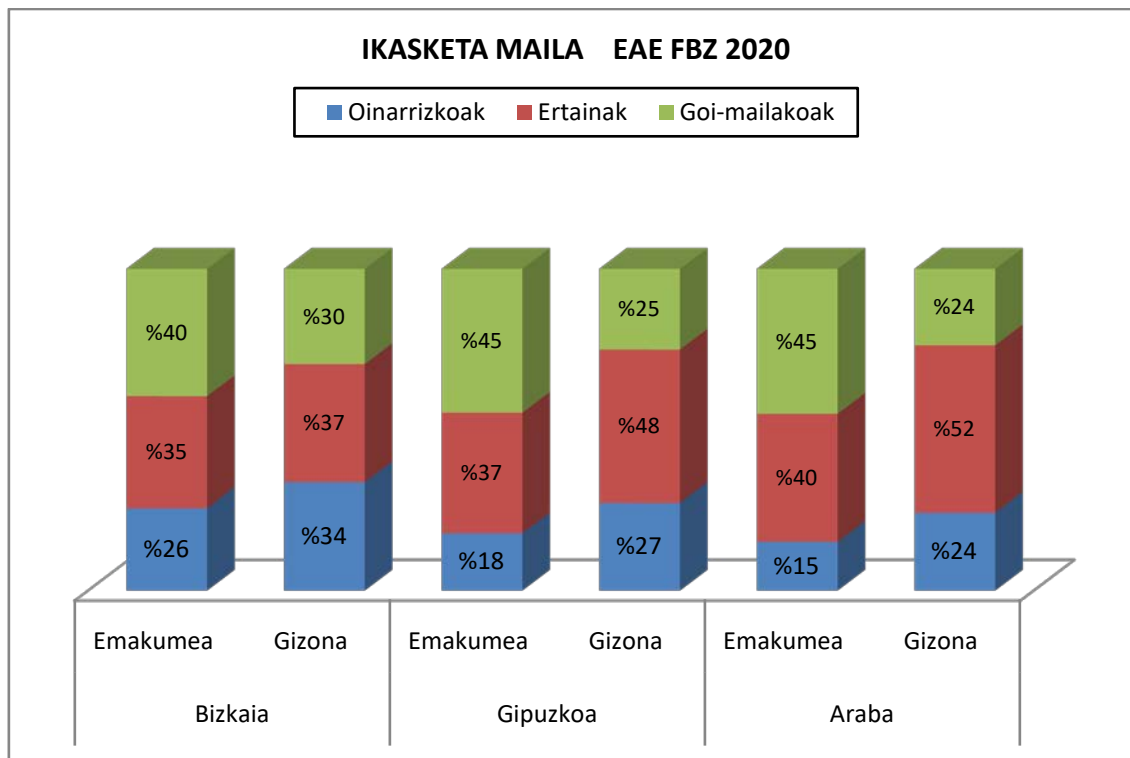
Lurralde Historiko bakoitzaren ezaugarri fisikoek, biztanleria-dentsitate desberdinek eta lurralde bakoitzeko hiriburuetan kokatutako FBZetara joateak erabiltzaileentzat eragiten dituen zailtasunek, azal lezakete zerbitzu horien erabilera-ehunekoa bizilekuariko. Aurten, Eusko Jaurlaritzaren Familia Bitartekaritza Zerbitzua jarri da martxan Tolosako udal lokal batean. Beraz, datu hauek 2021ean izango duten bilakaera ikusi ahal izango dugu.

Bestalde, EAEaren Autonomia erkidego mugakideetan eta beste herrialde batzuetan bizi diren pertsonen 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 delarik.

IKASKETA MAILA

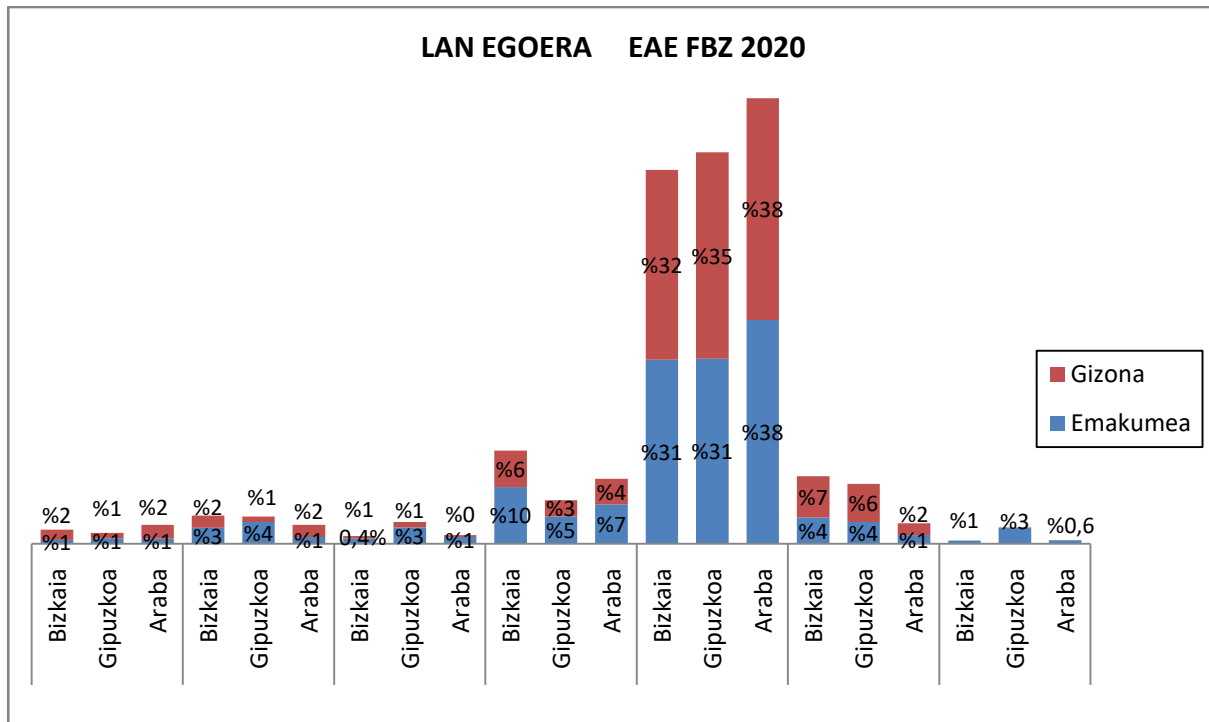
Grafikoa behatuz gero, FBZra gerturatu diren pertsonen artean, ikasketa maila ertaina eta goi mailako ikasketak dituzten pertsonak dira nagusi, aurreko urteekiko aldaketa bat suposatuz, izan ere, bien arteko portzentaiak geroz eta berdinuagoak daude.

Konkretuki, 2020an, 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.



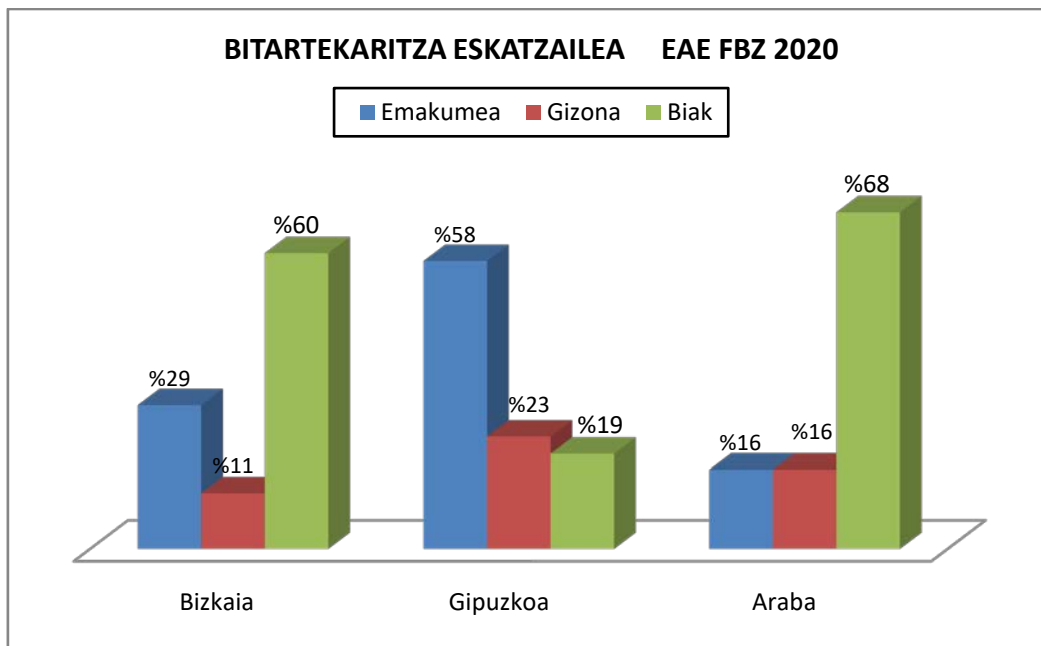
LAN EGOERA

Aurreko urteetan bezala, FBZra jo duten erabiltzaile gehienak lanean daude, langabezian daudenek jarraitzen dituztelarik. Generoari dagokionez, ez da ia alde esanguratsurik ikusten.



BITARTEKARITZAREN ESKATZAILEA

Bai Arabako bai Bizkaiko FBZaren egoitzetan, bikotea osatzen duten bi pertsonak eskatzen dute gehienbat zerbitzua: % 68k eta % 60k, hurrenez hurren. Hala ere, Gipuzkoako egoitzaren FBZan, bitartekaritza gehien eskatzen duen pertsona emakumea da, %58a, gutxiago izanda bi pertsonak batera eskatzen duten kasuak, % 19a.



AHAIDETASUNA

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

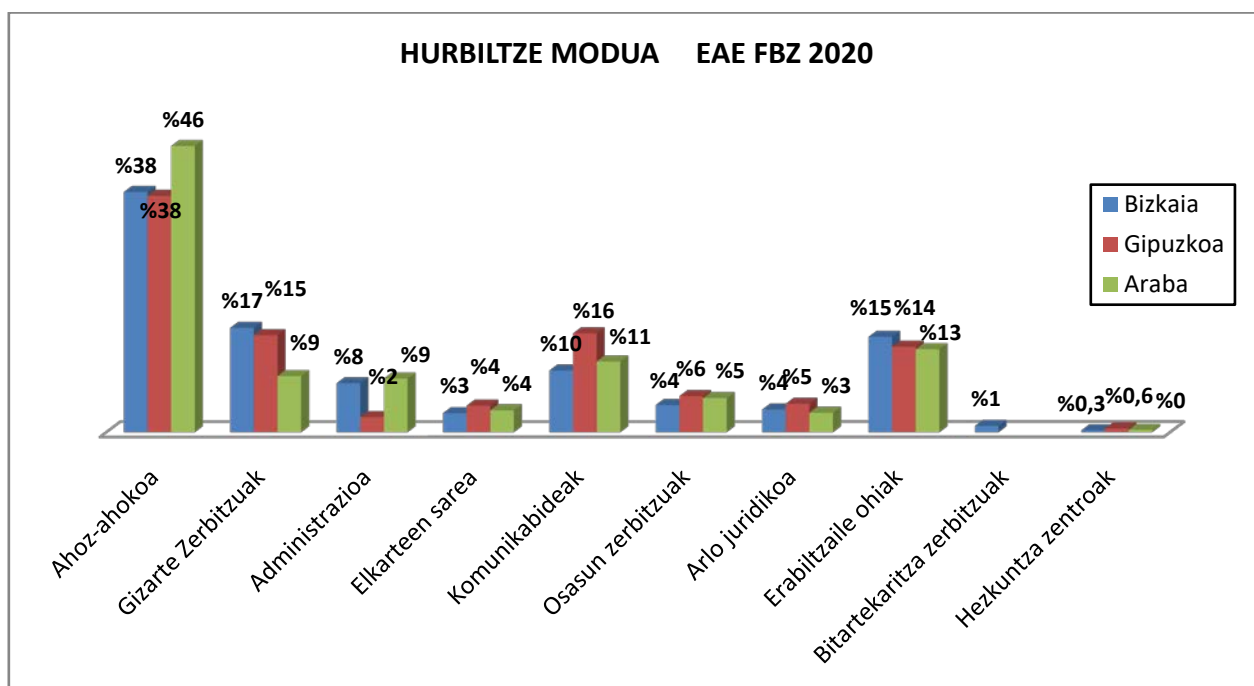
Aurreko urteko joera mantentzen da. Izan ere, hiru Lurralde Historikoetan anai-arreben arteko gatazkak eta guraso eta seme-alaben arteko gatazkak dira nagusi.

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:

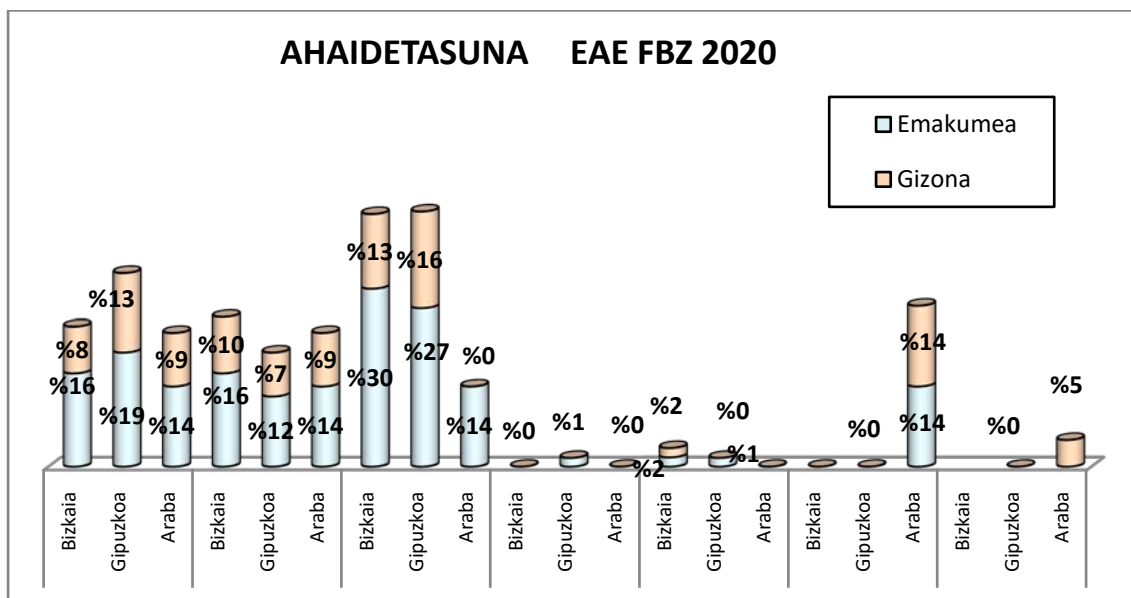
- **Ahoz-ahoko hedapena:** Lagun, senide edo beste erabiltzaile baten bitartez etortzen diren pertsonak.

- **Gizarte Zerbitzuak:** Udalerrien oinarritzko gizarte zerbitzuen edota lehen mailako arreta zerbitzuetatik eratorritako pertsonak.
- **Administrazioa:** Entitate publiko ezberdinetatik eratorritako pertsonak (Gizarte Segurantza, Udalak, Foru Aldundiak edo Eusko Jaurlaritza).
- **Elkarteen sarea:** FBZa “hirugarren sektorea” deritzogunaren bitartez ezagutu duten pertsonak.
- **Komunikabideak:** Prentsa, irratia, internet, etab.
- **Arlo juridikoa:** Orientazio juridikoko zerbitzua, Epaitegiak, Auzitegi Barruko Bitartekaritza 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.
- **Bitartekaritza-zerbitzua:** dauden beste bitartekaritza zerbitzu batzuetatik eratorritako pertsonak.



Grafikoan ikus daitekeenez, ahoz-ahozko hedapena da, oraindik ere, FBZko hurbiltze-modu nagusia, azken urteotan izan den bezala, beraz, aurreko urteetako joerari eutsi zaio. Izan ere, FBZan egon diren pertsonen bidez eta Gizarte Zerbitzuetatik informatuta datozen pertsonak % 14 eta % 13,6 izan dira, hurrenez hurren. Aurten, Gipuzkoan gora egin du komunikabideen bidez zerbitzua ezagutu duten pertsonen ehunekoak; eta Araban eta Bizkaian berriz mantendu egin da.

Bizkaiko FBZ beste bitartekaritza zerbitzu batzuetatik eratorritako kasuak jaso dituen bakarra (% 1) izan dela argitu nahi genuke. Izan ere, probintzia horretan udal izaerako beste bitartekaritzazerbitzu batzuk daude (adibidez, Barakaldo, Portugalete edo Galdakaoko udaletan).



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.

Urte honetan bizi izan dugun salbuespenezko egoera, osasun- alarmaren egoera eta biztanleriaren konfinamendua direla eta, birplanteatu egin behar izan dugu FBZko lanaren antolaketa, une zail horietan herritarrei arreta eskaintzen jarraitu ahal izateko eta FBZaren berezko funtzioak garatzeko ere. Horretarako, talde bakar gisa funtzionatu dugu, lankidetzan eta koordinazioan lan eginez. Gure ustez, egindako lan horrek guztiak atal espezifiko bat merezi du, memoria honen VIII. puntuan garatuko duguna.

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, FBZk euskal herritarren artean duen ezarpena erakusteko helburuarekin. Azkenik, Lurralde Historiko bakoitzeko FBZn 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 biespediente 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- emana 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.

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 FBZrekin 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.

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, FBZren esku-hartzea amaitutzat emango dela. Gainera, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak ezberdinduko dira.
- **BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK**: Espediente hauek, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko jarduerak egin ondoren, bitartekaritza hastea 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, aurre-bitartekaritzako espedienteak Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri eta, ondoren, **bitartekaritza-prozesua hasi ez duten pertsonen** eskaintzen zaien arretari buruzkoak dira.

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

BITARTEKARITZA PROZESUA

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

Familiei edota bikoteei arreta integrala eskaintzeko helburuarekin, Familia Bitartekaritzako Zerbitzuari buruz informatu edota bertara bideratu dituzten zerbitzu ezberdinekin koordinazio lan bat egiten da. Koordinazio lan hau, kasu bakoitzean hautemandako eskari eta behar pertsonalak edota familiarak kontuan hartuta egiten da, betiere isilpekotasuna babestuz. Bitartekaritza amaitu ondoren, alderdiak jatorriko zerbitzura edo entitatara itzultzen dira akordioaren berri emateko.

JARRAIPENA

Jarraipen fasea gure esku-hartzearen funtsezko alderdia da. Alde batetik, bitartekaritzan lortu zituzten akordioei dagokienez pertsonen 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 pertsonen nola jarri dituzten akordioak abian, eta nola egokitu diren familiaren bizitzan izan diren aldaketetara.

Jarraipenetan jasotako informazioak etorkizunean sor daitezkeen gatazkek edo

zailtasunak konpontzeko bitartekaritza prozesuan hartu duten gaitasuna islatzen da, izan ere, komunikazio-trebetasunak eta aurre egiteko baliabideak ikasi dituzte, akordioetan aurrera egiteko edo horiek aldatzeko.

Hori dela eta, bi jarraipen mota egiten dira:

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

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

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

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

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

Halaber, jarraipenari esker, bitartekaritza akordioen erabilera ezagutu dezakegu,

dokumentu publiko, ebazpen judizial edo dokumentu pribatu bihurtuz.

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

Taula honetan jaso nahi ditugu bai aurrez aurreko arreta eman den 2020ko 9 hilabeteetan landutako espedienteak, baita osasun-alarmako aldiari artatutakoak ere.

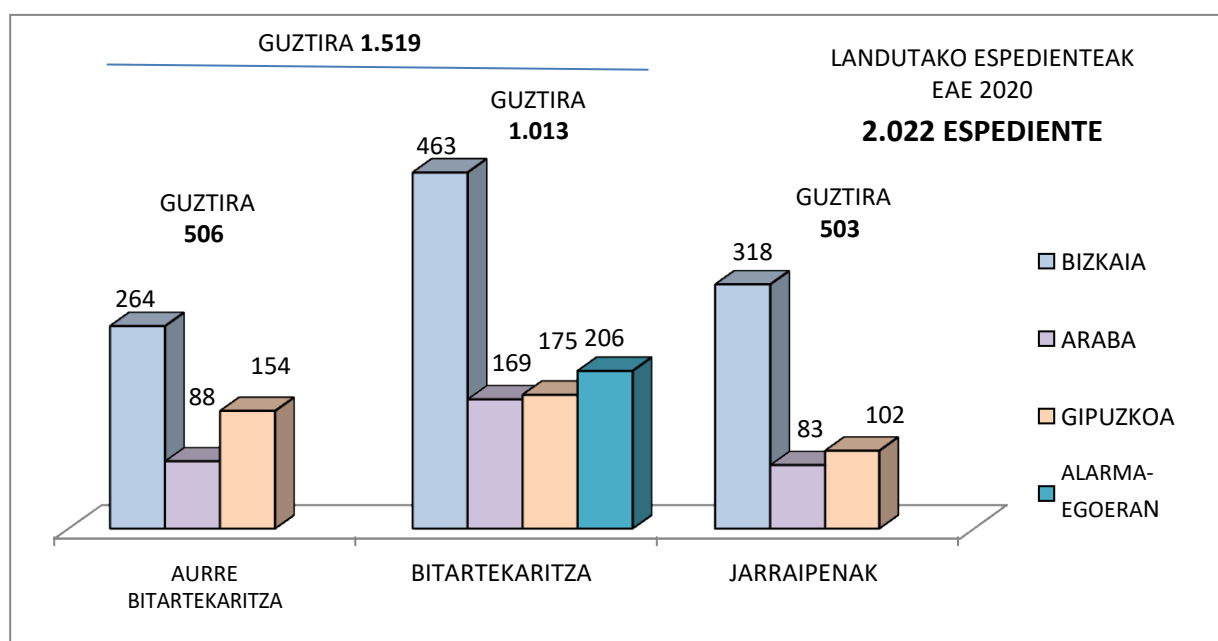
Arreta maila ezberdinetan, hiru Lurralde Historikoetako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuetako espedienteen guztizko kopurua 2.022 izan da. Espediente guztietatik, Bizkaia (1.045 espediente), Araba (340 espediente) eta Gipuzkoari (431 espediente) dagozkie. Konfinamendu- aldiari 206 espediente landu dira.

2020.URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	264	88	154	506
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	463	169	175	807
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	318	83	102	503
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA AURREZ AURREKO ARRETAN (9 hilabete)	1.045	340	431	1.816
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK KONFINAMENDUAN				206
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA				2.022

Esku-hartze maila desberdinetatik Familia Bitartekaritzako hiru Zerbitzuetan egindako lanaren ondorioz, **13.979 pertsonari** eman zaie arreta. Artatutako pertsona

guztietatik, 5.361 gizonak izan dira, eta 8.618 emakumeak. 2020. urte honetan, **2.207 pertsona** gehiago artatu dira aurreko urtearekin alderatuta.

17.449 esku-hartze egin dira guztira (7.640 Bizkaian, 3.806 Gipuzkoan, 2.432 Araban eta 3.571 osasun-alarmako aldia), 2019. urtean baino **3.268** esku-hartze gehiago suposatuz. Landu diren espedienteak **2.022ra igo** dira.



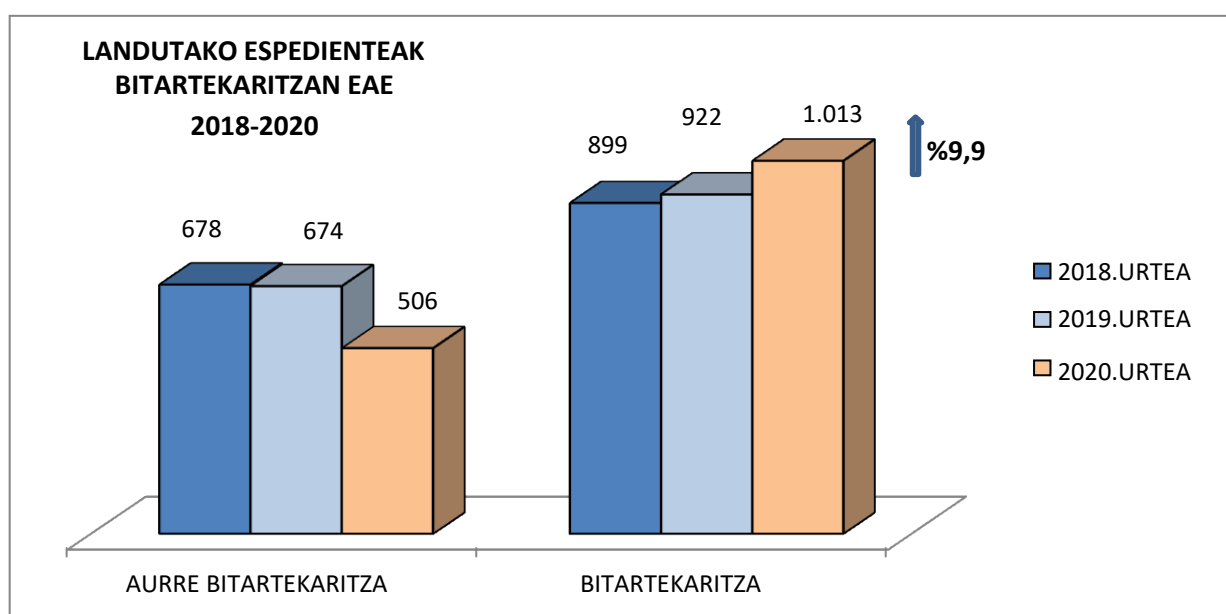
2.022 espediente horietatik, 1.519 bitartekaritza lanari dagozkio eta 503 jarraipen espedienteak izan dira.

Irekitako bitartekaritza-espediente guztiek ez dute bilakaerarik izan bitartekaritza prozesuaren hasieran; hala, 506 espedientetan (aurre- bitartekaritzako espedientetan) ez da prozesua hasi, eta egindako esku- hartzearen helburua planteatutako egoerari buruzko informazioa biltzea, bitartekaritzari buruzko informazioa ematea eta eskaria antolatzea izan da. Kasu batzuetan, bi aldeek borondaterik ez dutelako gertatu da hori, eta beste batzuetan, egoera aztertu ondoren, taldeak bideraezintzat jotzen duelako. Era berean, informazio juridikoa eman zaie bitartekaritzaren testuinguruan, baita informazio psikologikoa eta baliabide eta zerbitzuei buruzkoa ere, eta kasu batzuetan horietara bideratu dira.

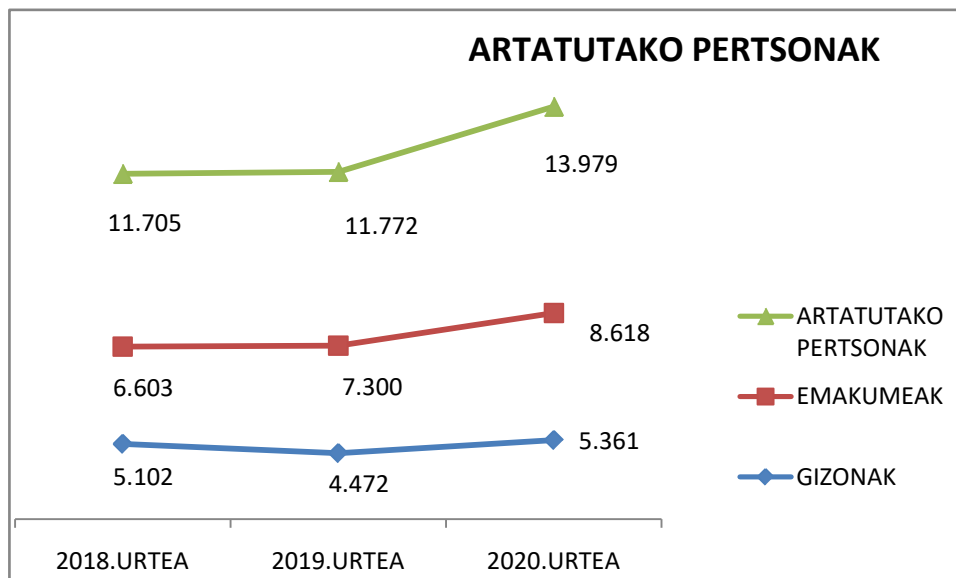
Bitartekaritza prozesuetako espedienteak, aurre-bitartekaritzako fasea amaitu eta

prozesua hastea erabakitzen duten familiei dagozkienak, 1.013 izan dira guztira (bitartekaritza-espedienteak).

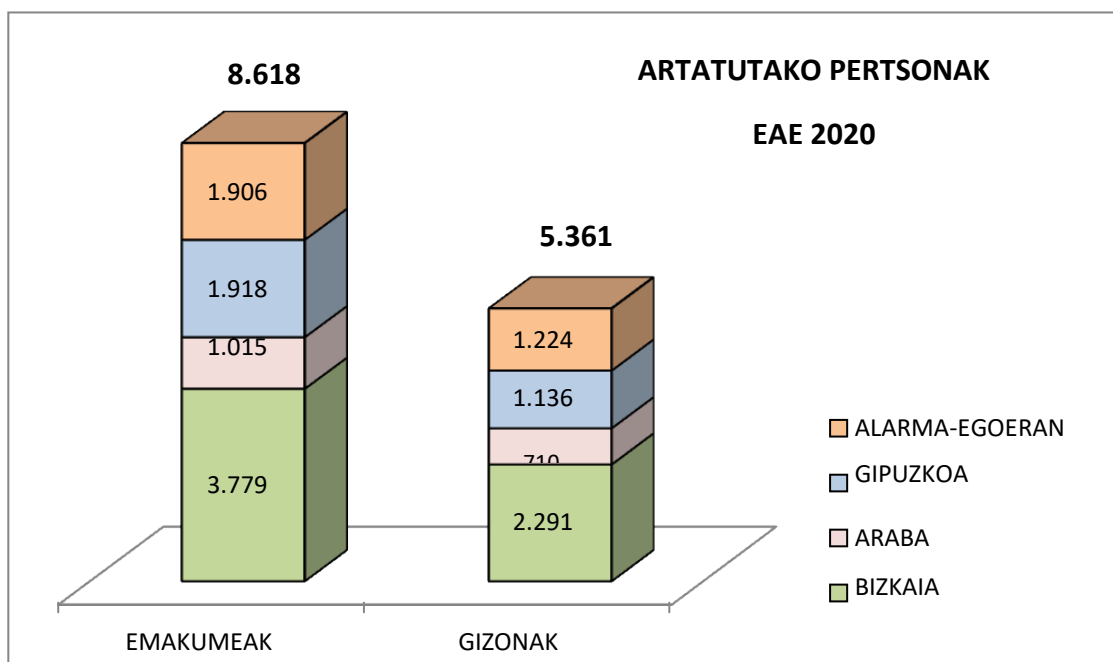
2019an eta 2018an bitartekaritzan lan egindako prozesuen alderaketa eginda, % 9,9ko eta % 11,2ko igoera ikusi dugu, hurrenez hurren. Beste alde batetik, aurre-bitartekaritzako espedienteak beste urte batzuetakoak baino txikiagoak izan dira, eta horrek erakusten du familia gehiago daudela, eta, behin bitartekaritza eskatuta, geroago hastendutela.



Aurreko urteekin alderatuta, FBZn artatzen diren pertsonen kopuruak goranzko joera izaten jarraitzen du. 2020a urte zaila izan da, eta gure osasun fisiko eta mentala, gure familia- eta gizarte-harremanak, eta gure lan- eta ekonomia-egoera kaltetu dira. SMF erreferentea izan da pertsona askorentzat, bizitzen ari ziren familia-egoerei buruzko informazioa eta orientazioa bilatzeko. Bitartekaritza gunea barrua hustuko, entzuna eta lasai sentitzeko, elkarrizketan aritzeko eta erabakiak hartzeko gunea da, hain zuzen ere. Horregatik, igoera handia izan da urte honetan artatutako pertsonen eta esku-hartzeen kopuruan.



Artatutako pertsonen datuek erakusten dute, oraindik ere, gizonekin alderatuta (% 38,4), ehuneko handieneran emakumeak direla (% 61,6) FBZra jotzen dutenak.



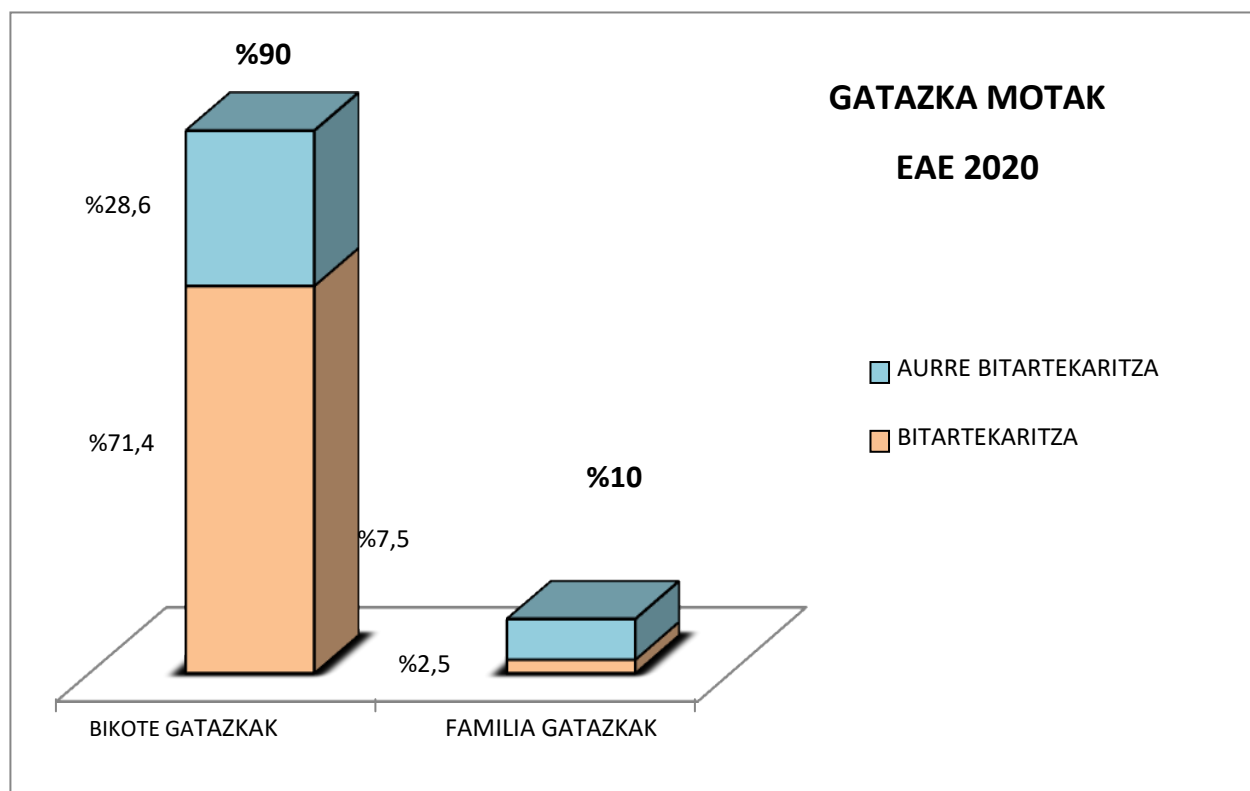
Taula honetan zehazten da espedienteen sailkapena, gatazken tipologiaren arabera:

2020. URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	OSASUN- ALARMA EGOERA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	264	88	154	
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	201	68	122	
FAMILIA GATAZKAK	63	20	32	
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	463	169	175	206
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	443	160	167	206
FAMILIA GATAZKAK	20	9	8	
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	727	257	329	206

Datu horiek erakusten dute irekitako espedienteen %90ek **bikote hausturatik eratorritako gatazkekin** zerikusia izan dutela, eta %10ek bestelako familia gatazkekin.

Ikus daitekeenez, bikote hausturatik eratorritako gatazken kategoriakoak diren espedienteen % 90, % 25,7, aurre-bitartekaritzako espedienteak dira, eta % 64,3, bitartekaritzakoak. Datu horrek adierazten du SMFra jotzen duten pertsonen **% 71,4k** bitartekaritza prozesua hasten dutela geroago

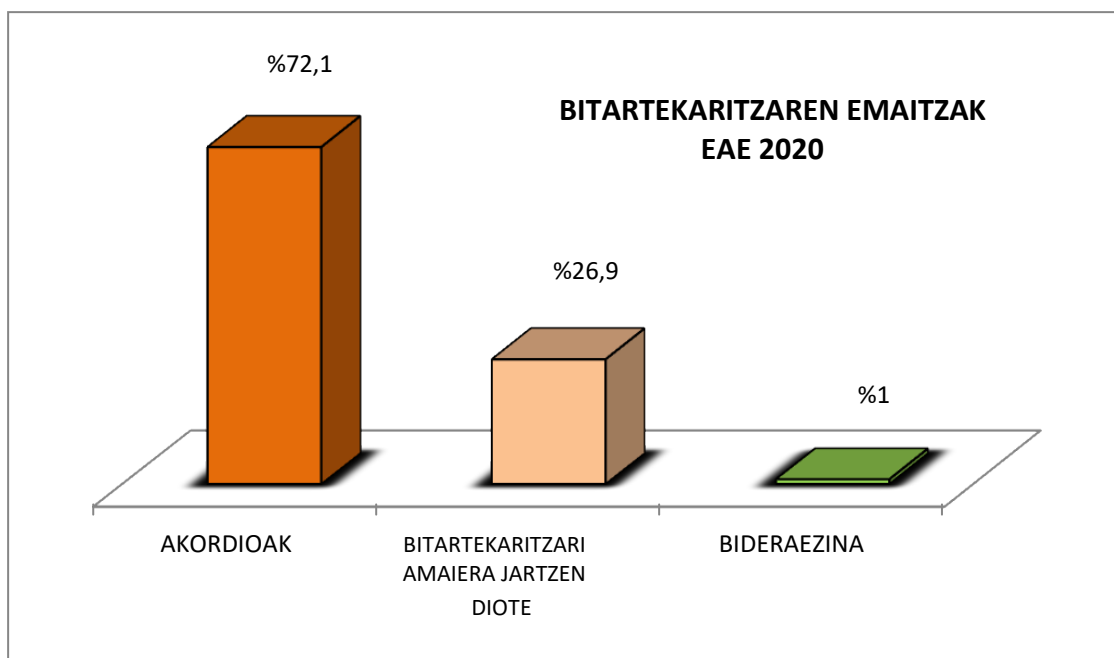
Bestalde, **beste familia gatazka mota** batzuekin zerikusia duten espedienteen %10etik, %7,5 aurre-bitartekaritzako espedienteak dira, eta %2,5 bitartekaritzakoak. Horrek esan nahi du kasuen %24,3an bitartekaritza prozesua hasten dela. Hori bateragarria da egoera gehienetan gatazkako protagonisten borondate falta nabarmenarekin; are gehiago, horietako batzuk ez dira informazio-saiora ere joaten.



Aurten landutako bitartekaritza prozesu guztietatik, 871 amaitu dira, eta 142 irekita geratu dira.

Amaitutako bitartekaritza prozesuetatik, %72,1ek (627 espediente) akordioekin amaitu dute. %26,9 amaitu dira parte-hartzaileek bitartekaritzari amaiera ematea erabaki dutenean (235 espediente) eta %1ean prozesua bideraezina izan denean (9 espediente).

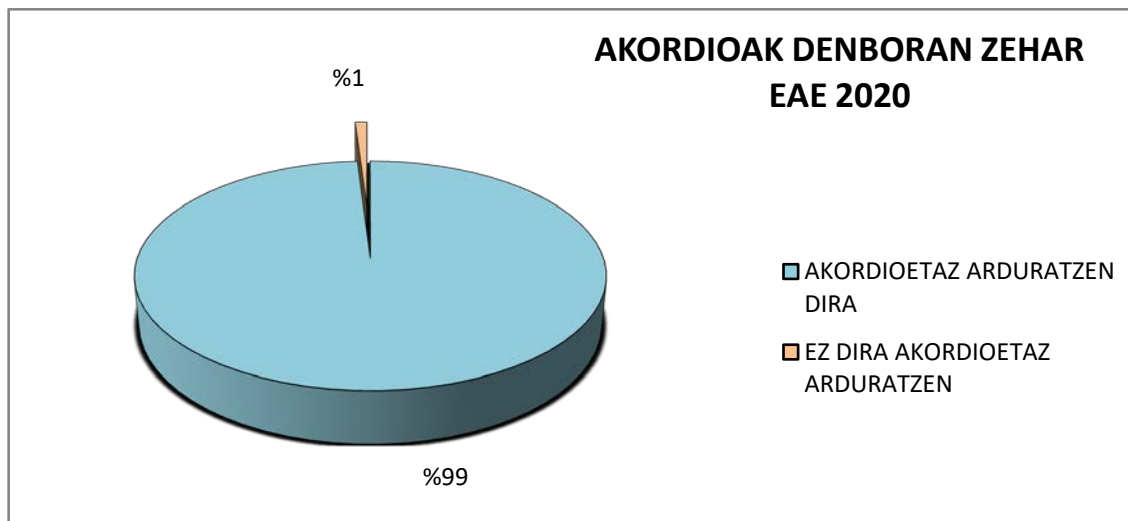
Amaitutako bitartekaritza prozesuetan, bikote-hausturatik eratorritako gatazkekin zerikusia izan duten saioen batez bestekoa 4,5 saiokoa izan da. Bitartekaritza beste familia gatazka mota batzuekin lotuta egon denean, saioen batez bestekoa 5,5ekoa izan da.



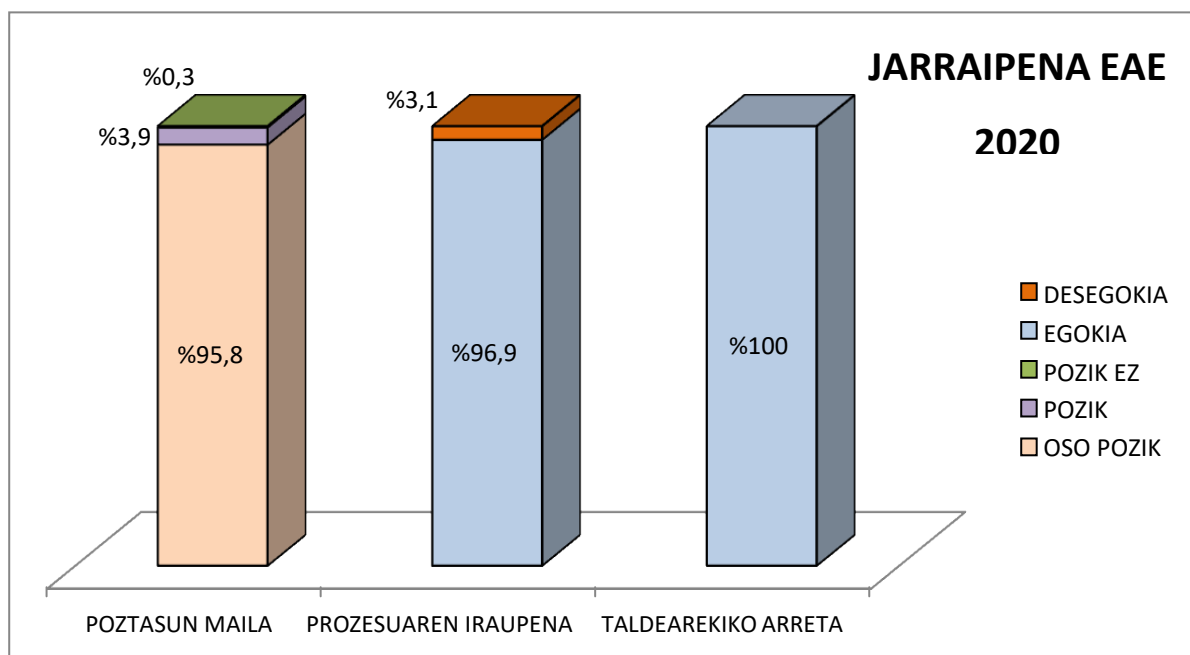
Bitartekaritza prozesuak amaitu ondoren, lantaldeak akordioekin amaitutako espedienteen jarraipena egiten du, aurretik azaldu den bezala. Jarraipenari esker, bitartekaritza akordioek denboran izan duten bilakaerari buruzko informazioa lor dezakegu, eta ikusi dezakegu zer eragin pedagogiko eta arduratsu izan duten akordioak betetzeari dagokionez eta familia egoera berrietara eta bere bilakaerara egokitze gaitasunari dagokionez.

Kasuen % 99an, bitartekaritza-prozesu batetik igaro diren pertsonak beren akordioen erantzule dira. Hau da, akordio horiek mantentzen dituzte, aldatu egiten dituzte familiaren egoera berrira egokitze (bai SMFn, bai haien artean) edo harremana berreskuratzen dute.

Beren akordioen ardura hartzen ez duten pertsonei dagokienez, bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren, parte-hartzaileek beren akordioen edukiaren erantzukizuna hirugarrenen esku uzten duten kasuak aipatuko ditugu; pertsona horiek % 1 dira. Erantzukizun hori abokatuek edo epaile eta magistratuek izan dezakete, auzi-prozedura judizial bat hasten dutenean. Katetoria honetan sartzen dira, halaber, lortutako akordioei eusten ez dieten pertsonak.



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



Pertsonen %95,8 oso pozik agertu dira bitartekaritza-prozesuan parte hartu dutelako, %3,9k asebetetze-maila ertaina adierazi dute eta %0,3 ez daude pozik.

Prozesuaren iraupenari dagokionez, ia %96,9k egokitzen jotzen du eta %3,1ek desegokitzen.

Pertsonen %100ek egokitzen jotzen dute jasotako arreta, eta taldearen profesionaltasuna eta inpartzialtasuna nabarmentzen dituzte.

Osasun-alarmako egoeran, urtean zehar egiten diren jarraipen gehienak egin dira. Hala, FBZn egindako jarraipen guztietatik (503 espediente) 357 izan dira osasun-alarmako aldiaren landu direnak (martxotik ekainera) eta 146 urtean zehar.

Urrats bat harago joan nahi izan dugu jarraipenean, elkarrizketa hauetan jaso ohi dugun informazioa ezagutzeaz gain, egoera hori nola bizi zuten eta nola antolatzen ari ziren jakiteko interesa erakusteko. Era berean, jakin ahal izan dugu zer ikuspuntu duen bitartekaritzak une bereziki konplexu horietan duen erabilgarritasunari buruz. Datu horiek VIII. puntuaren azalduko ditugu zehatz-mehatz.

Eusko Jaurlaritzako hiru FBZen datu guztiak labur aurkeztu ondoren, hurrengo puntuetan informazio gehiago emango da, FBZ bakoitzean egindako lanaren irudi argiagoa eta zehatzagoa lortu ahal izateko. Horretarako, Lurralde Historiko bakoitzeko (Bizkaia, Gipuzkoa eta Araba) Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan egindako esku-hartzearen datuetan sakonduko dugu.

Jarraian aurkezten ditugun datuek erakusten dute nola egin den lan FBZ bakoitzean 2020ko 1go, 3. eta 4. hiruhilekoetan, aldi horretan aurrez- aurreko arreta egon baita FBZan. Txosten honen VIII. puntuaren azalduko dira osasun-alarmako aldiaren, hau da, konfinamenduan (2. hiruhilekoari dagokiona) egindako lanak eta jarduketak.

VII.1.D. BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA

2020KO TXOSTENA-BIZKAIA

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU- HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONozko ARRETA ETA AURREZ AURREKOA		4.146	1.396	2.750
			4.146	

2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	727	2.888	1.323	
BIKOTE GATAZKAK	644	2.644	565	608
FAMILIA GATAZKAK	83	244	51	99
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	264	415	358	
BIKOTE GATAZKAK	201	306	116	155
Artatutako adingabeko seme-alabak			1	
FAMILIA GATAZKAK	63	109	31	50
Artatutako adingabeko seme-alabak			-	-
ARTATUTAKO PROFESIONALAK			2	3
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	463	2.473	965	
BIKOTE GATAZKAK	443	2.338	444	453
Espediente berriak Espediente burutugabeak	349	1.894	351	353
Artatutako adingabeko seme-alabak	94	444	92	96
	-	-	1	4
FAMILIA GATAZKAK	20	135	20	47
Espediente berriak Espediente burutugabeak	14	115	3	29
Artatutako 30 urte baino gutxiagoko seme-alabak	6	20	8	12
	-	-	9	6
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	1	-

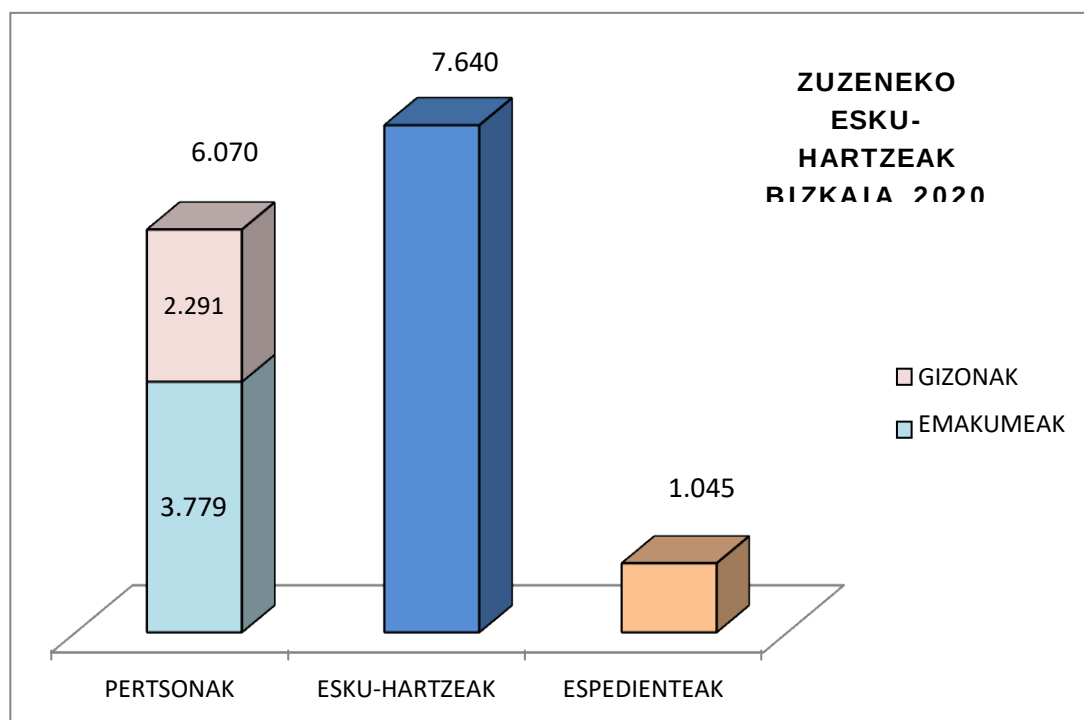
3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	318	606	601	
BIKOTE GATAZKAK	317	602	279	320
FAMILIA GATAZKAK	1	4	-	2
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	-	-
GUZTIRA	1.045	7.640	6.070	

2020an zehar, zuzeneko esku-hartzearen maila desberdinetan egindako lanak (telefono bidezko arreta eta aurrez aurrekoa, bitartekaritza - aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak- eta egindako jarraipenak 6.070 pertsonari zuzeneko arreta ematea ekarri dute; horietatik 2.291 gizonak dira eta 3.779 emakumeak. BFBZan artatutako familiei dagozkien espedienteak 1.045 izan dira eta egindako esku-hartzeak 7.640 izan dira.

Datu horien arabera, egiaztatu dugu 2020ko 1go, 3. eta 4. hiruhilekoetan artatutako **esku-hartzeen eta pertsonen kopurua** (7.640 esku-hartze eta 6.070 pertsona) iazko aldi berekoak baino **% 29,8** eta

% 27,1 handiagoa izan dela (5.887 esku-hartze eta 4.775 pertsona). Are gehiago, esku-hartzeak eta artatutako pertsonak **"2019.urte osoan"** baino handiagoak izan dira (7.277 esku-hartze eta 5.976 pertsona): %5 eta %1,5, hurrenez hurren. Landutako espedienteen bilakaerari dagokionez, VII.1.C.3. puntuan zehaztuko dugu.



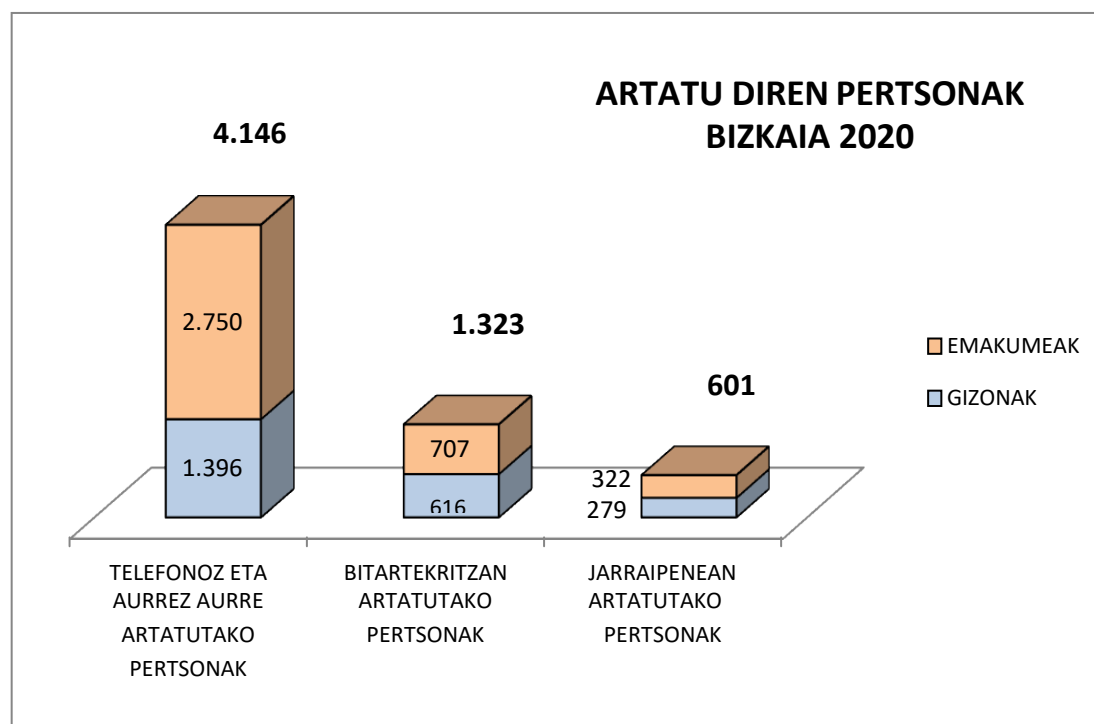
Jarraian, Bizkaiko FBZan (BFBZ) artatutako pertsonen dagokienez, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretak, bitartekaritzan egindako esku- hartzeak eta jarraipenetan egindako lana zehaztuko dugu.

VII.1.D.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

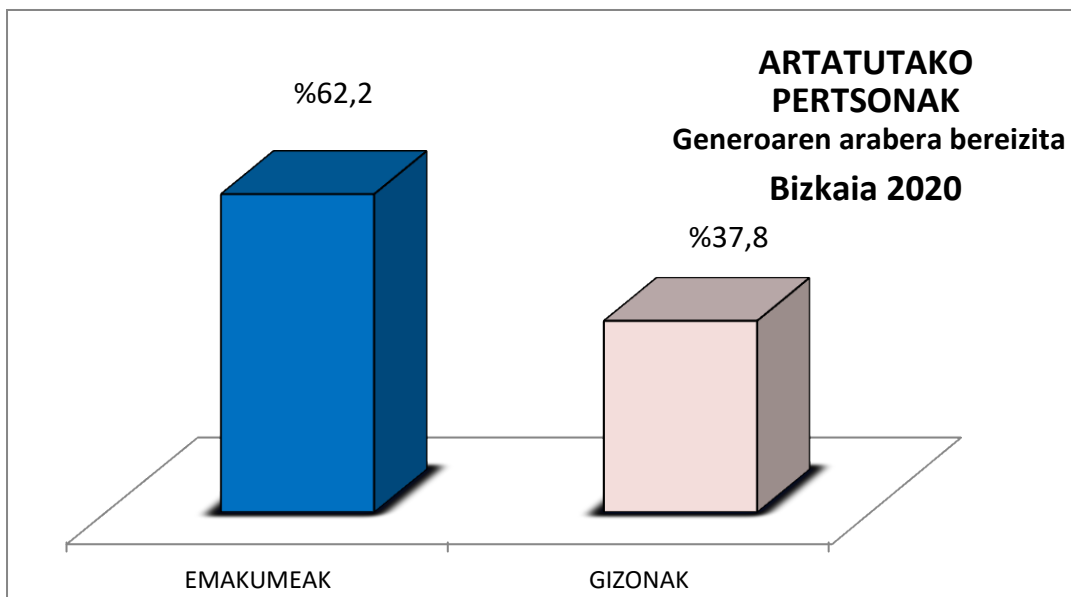
2020an 6.070 pertsona artatu dira arreta-maila guztietan.

Bitartekaritza zerbitzuarekin izandako lehen hartu-emanean, aurrez aurre zein telefonoz, 4.146 pertsonari eman zaie arreta; horietatik 2.750 emakumeak izan dira, eta 1.396 gizonak.

Bitartekaritzan egindako esku-hartzean (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesua) 1.323 pertsonak parte hartu dute guztira, 616 gizonek eta 707 emakumek, eta amaitutako bitartekaritza prozesuen jarraipena 601 pertsonak egin dute: 279 gizonek eta 322 emakumek. Bitartekaritzan (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesua) 6 profesional artatu dira: 3 gizon eta 3 emakume.



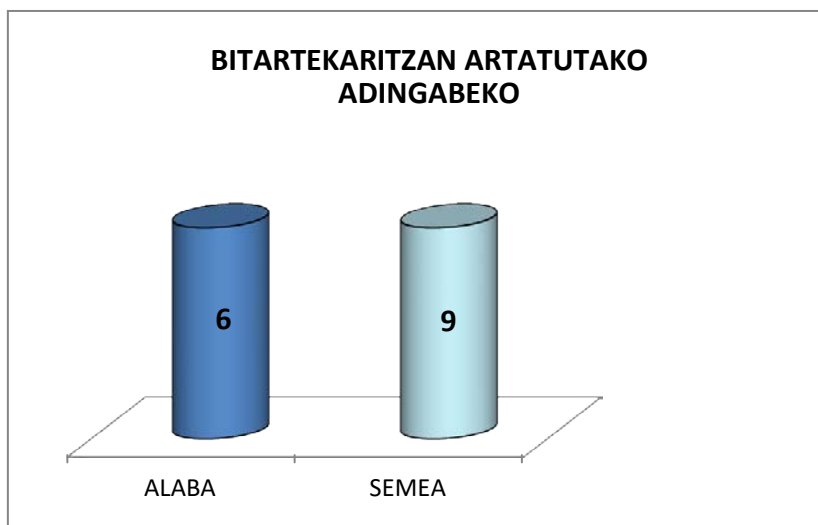
Esku-hartze maila desberdinetan artatutako pertsonen dagokienez, aurreko urteetako joerari eutsi zaio emakumeen eta gizonen ehunekoan: %62,2 emakumeak dira eta %37,8 gizonak.



Bitartekaritza mailan artatutako pertsonen errepertorioa (1.323 pertsona), 965ek parte hartu dute egindako bitartekaritza prozesuetan, eta 358 pertsona artatu dira bitartekaritza aurreko fasean.

Bikotea hausturatik eratorritako gatazkaburuzko bitartekaritzetan parte hartu duten pertsonak, guztira, 898 izan dira (444 gizon eta 453 emakume); horietatik, 5 seme-alaba adingabeak dira (seme 1 eta 4 alaba) eta 1 profesional bat izan da (gizona), azken honekin koordinazioan lan egin baita.

Familia gatazkekin lotutako bitartekaritzei dagokienez, 67 pertsona artatu dira (20 gizon eta 47 emakume), eta horietatik 15 seme-alabak dira (9 gizon eta 6 emakume).



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

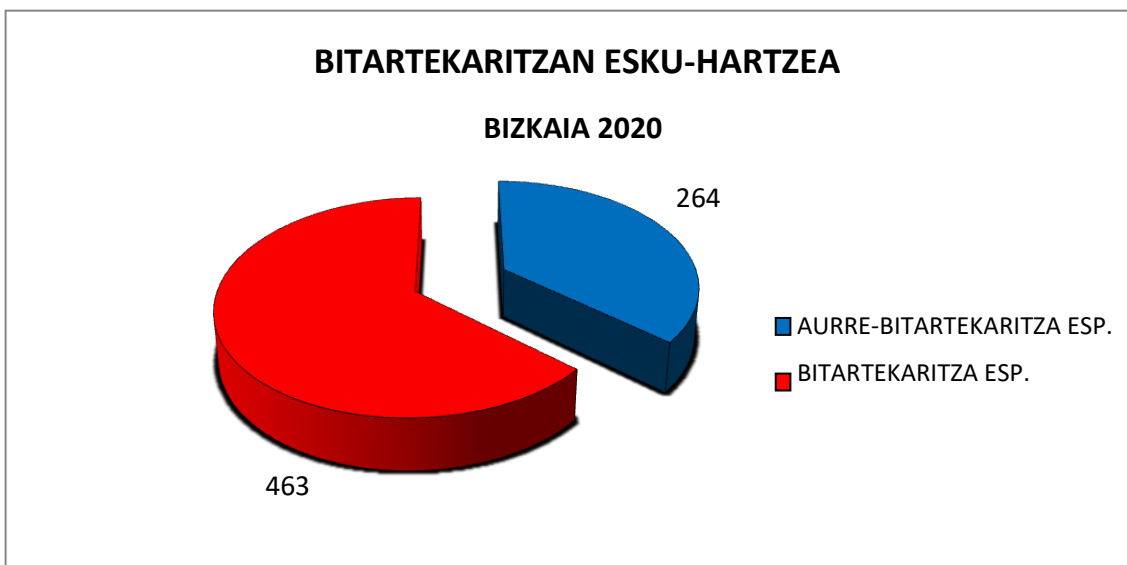
Atal honetan islatzen ditugun datuek, alde batetik, bitartekaritza-zerbitzuarekin izandako lehen hartu-emanean pertsonari ematen diegun arretari egiten diote erreferentzia, eta, bestetik, informazioa eskatzen duten profesionali eta pertsonari eskaintzen diegun arreta islatzen dute. Lehen arreta-maila horretan 4.146 pertsonari eman zaie arreta guztira (ikus artatutakoen grafikoa).

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

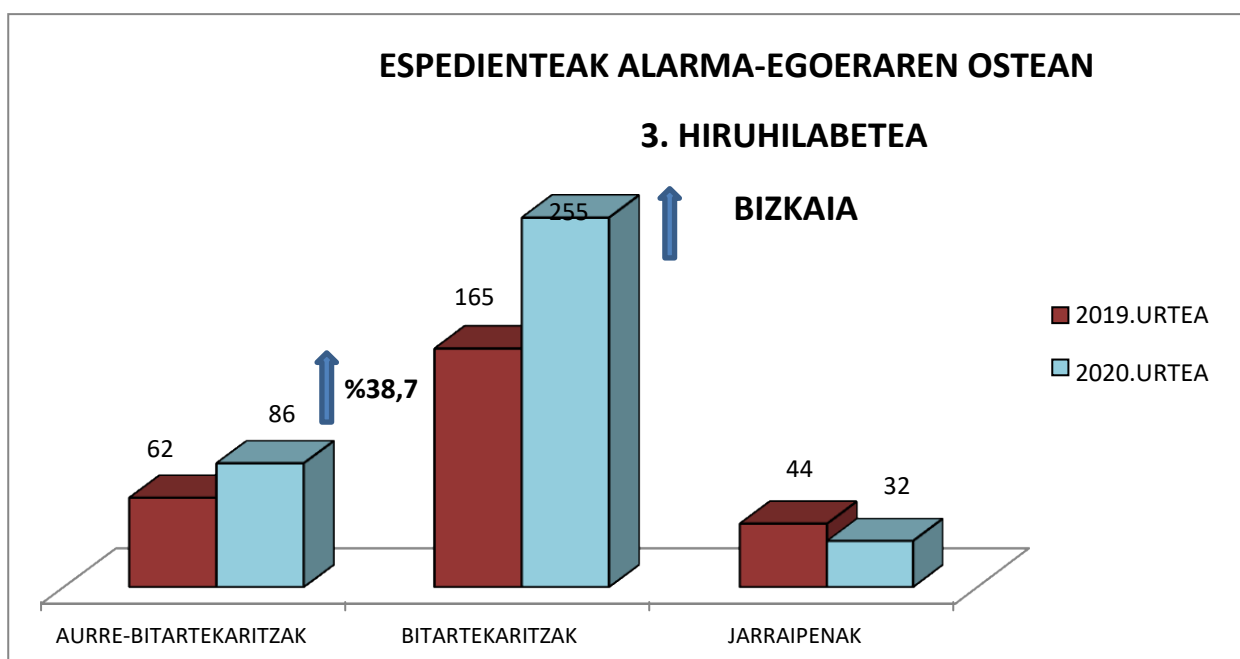
Bitartekaritza eredu honetatik egin dugun lanaren deskribapenean, jarraian agertzen diren espediente motak eta gatazka motak bereizten ditugu:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	201	443	644
FAMILIA GATAZKAK	63	20	83
GUZTIRA	264	463	727

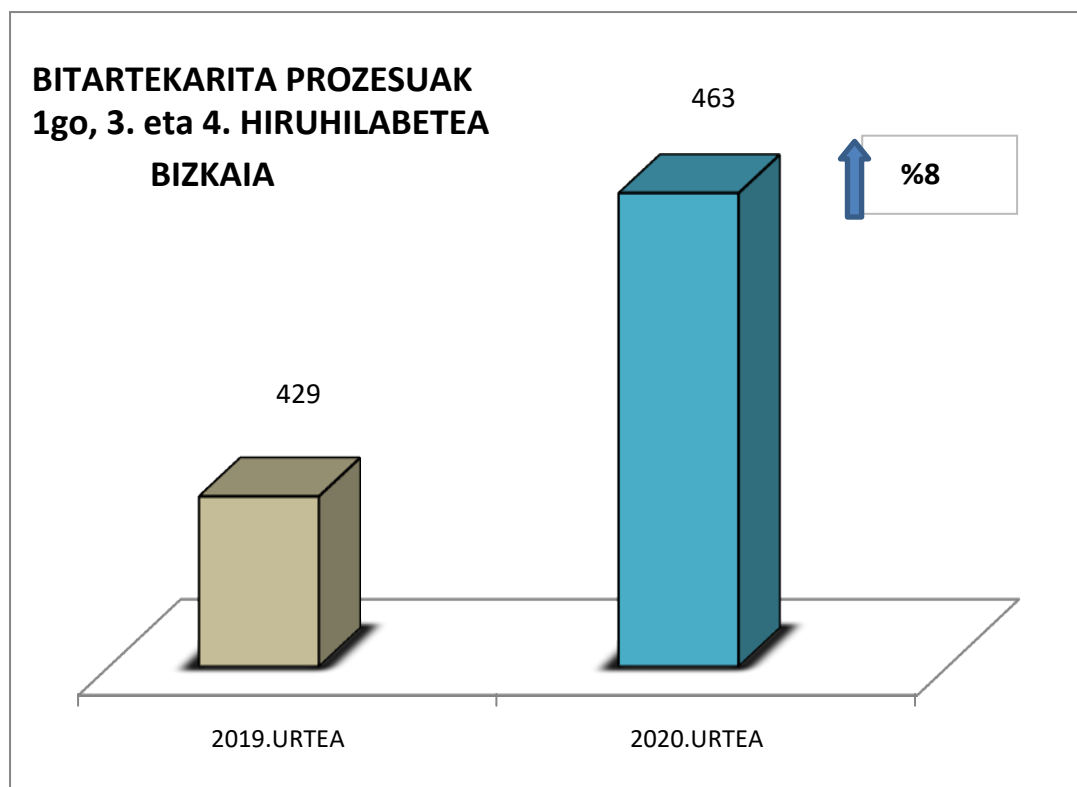
Bitartekaritzan egindako lanak 727 espediente sortu ditu guztira. Espedienteen banaketari dagokionez, 264 aurre-bitartekaritzakoak izan dira, eta 463 bitartekaritza-lanak egin dira.



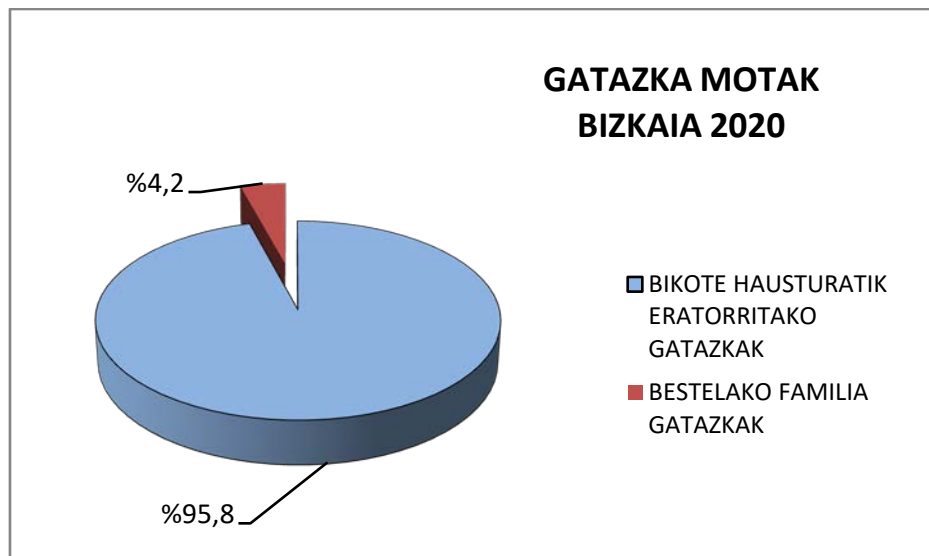
Arretari berriro ekin diogun unean, hirugarren hiruhilekoan, aurre-bitartekaritzako espedienteen kopurua **% 38,7** igo da eta bitartekaritza-espedienteena, berriz, **% 54,5**, 2019ko hiruhileko berean landutakoen aldean. Horrek esan nahi du aurreko urteko aldi berean baino **90** bitartekaritza espediente eta **24** aurre-bitartekaritza espediente gehiago izan direla. Datu hori esanguratsua da; izan ere, hirugarren hiruhilekoa oporraldiarekin bat dator, eta bitartekaritza kopuruak behera egiteko joera du aldi horretan.



BFBZko lantaldeak 2020ko 1go, 3. eta 4. hiruhilekoetan egindako lanari dagokionez, datu kuantitatiboek erakusten dute egindako bitartekaritzan kopurua % 8 igo dela, aurreko urtearekin alderatuta, denbora-tarte berean.

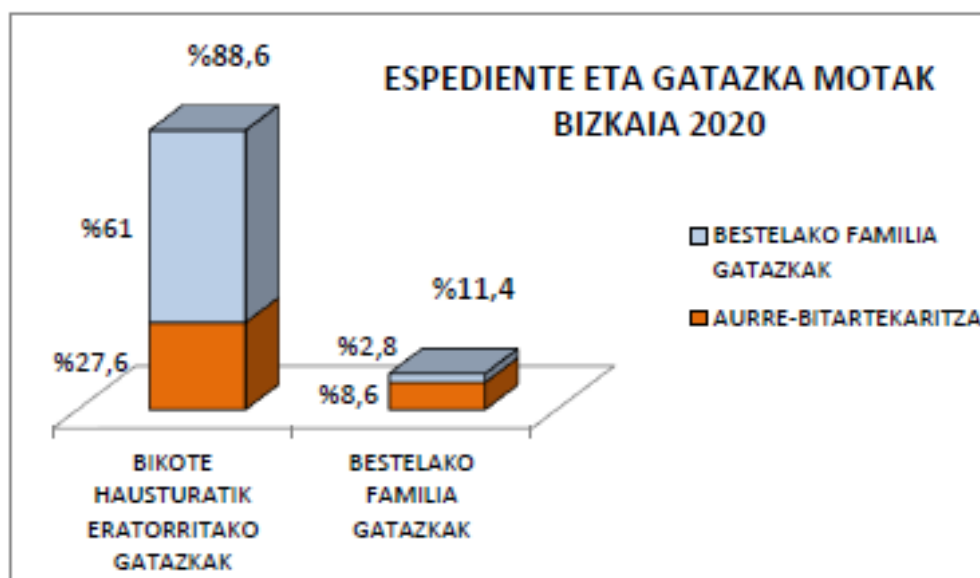


Gatazken tipologiari dagokionez, eskaeren %88,6 bikote hausturatik eratorritako gatazkak dira eta %11,4 beste egoera batzuetatik eratorritako familia gatazkak. Datuek erakusten dute oraindik ere alde nabarmena dagoela bikote haustura egoeran dauden kasuen kopuruan eta bestelako familia egoeren gatazketan, nahiz eta aurreko urtean egin duten familiagatazka motaren eskaerek.



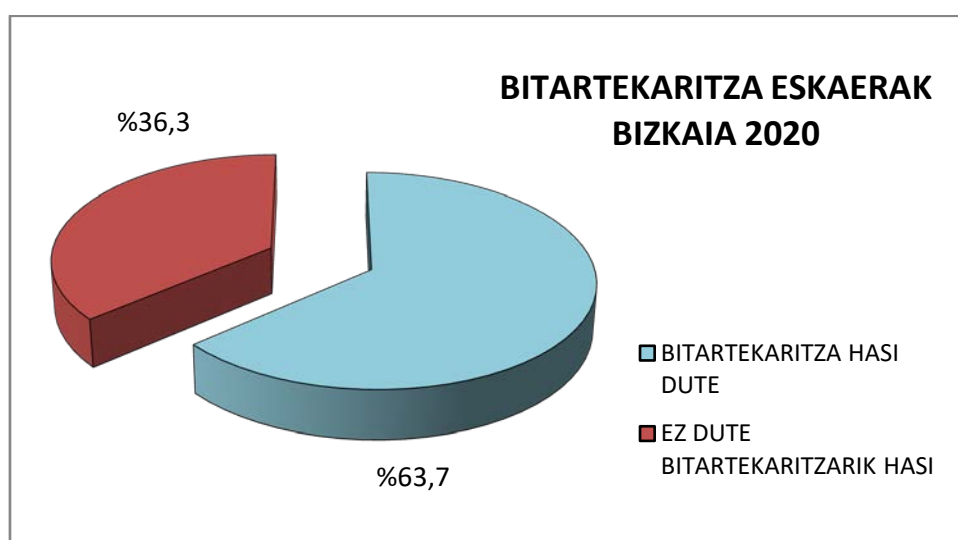
Gatazka motak ez ezik, egindako lanean sortutako espediente motak ere kontuan hartzen baditugu, aurre bitartekaritzako espedienteetan, %27,6 haustura-egoeratik eratorritako familia-gatazkei buruzkoak izan direla, eta %8,6 familia-egoerei buruzko bestelako gatazkei buruzkoak.

Bitartekaritza espedienteetara dagokienez, %61 bikotea haustearen ondorio izan dira, eta %2,8 bestelako familia egoerak.

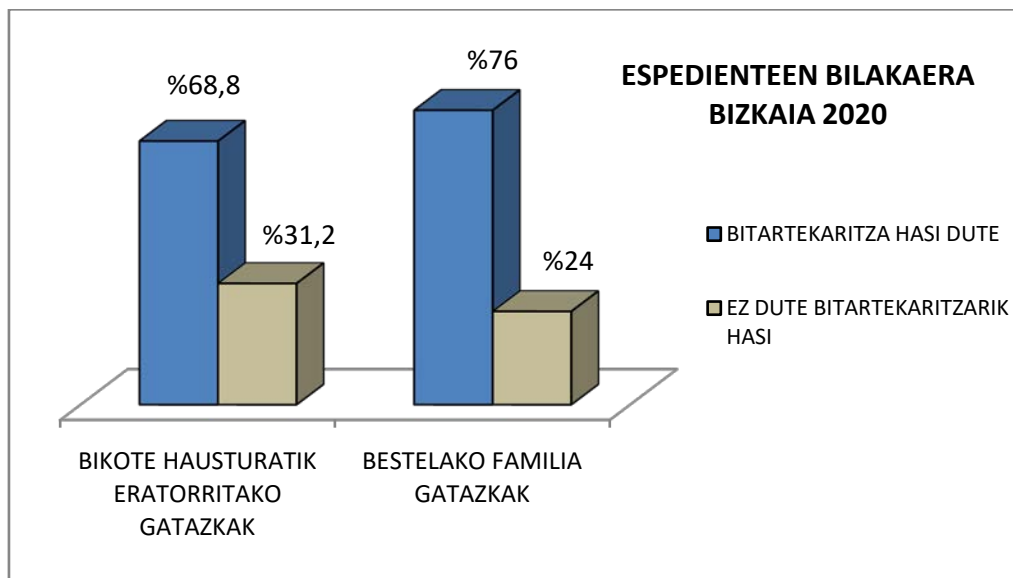


AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Aurreko atalean adierazi den bezala, bitartekaritza zerbitzura hurbiltzen diren familia guztien % 63,7k bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen du. Bitartekaritza prozesuaren hasierarantz aurrera egiten ez duten eskaerak aurre-bitartekaritzako espedienteak sortzen dituztenak dira, %36,3, hain zuzen ere.



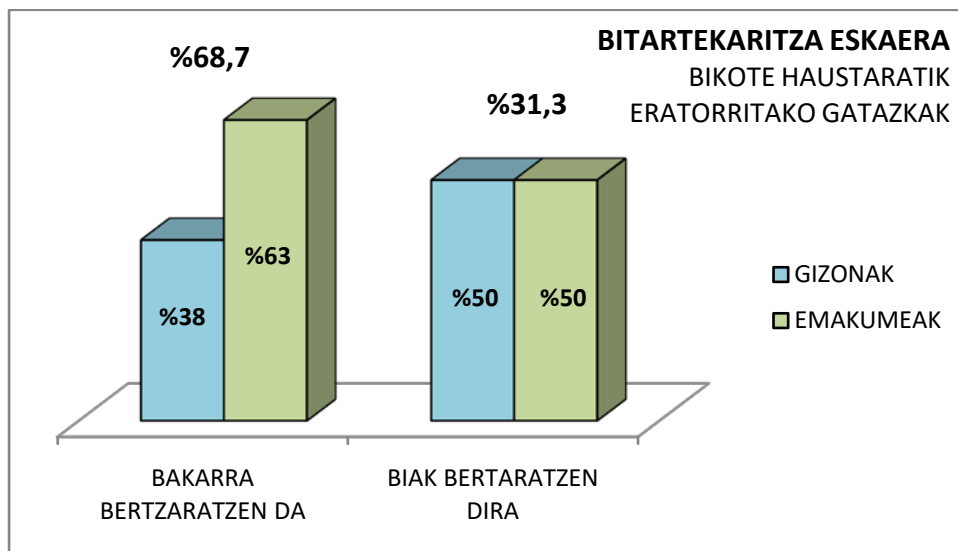
Alde nabarmena dago **haustura egoeratik eratorritako gatazketan** eta **bestelako familia gatazken** artean, bitartekaritza- eskaera horien bilakaerari dagokionez. Hala, bada, haustura egoerak eragindako gatazketan, kasuen % 68,8an bitartekaritza-prozesua hasten da, eta %31,2k ez du aurrera egin prozesu horren hasierarantz. Familia gatazketan, berriz, kasuen %24an bitartekaritzari ekiten zaio, baina %76an ez.



Bilakaera hau azal dezakeen datua FBZra jotzen duten pertsona protagonistekin lotuta dago, baita gatazkaren tipologiarekin ere.

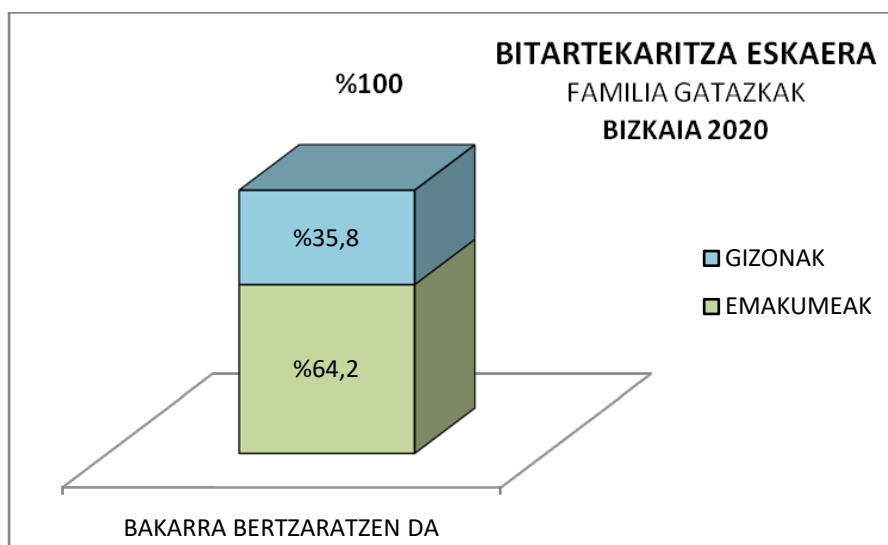
Beraz, bikote-hausturaren ondorioz bitartekaritzari ekin ez dioten gatazken %68,7tan pertsona bat etorri da informazioa eskatzera soilik. Kasu batzuetan, hori gertatu da beste pertsonak ez duelako interesik erakutsi bitartekaritzaren espazioa ezagutzeko, eta beste batzuetan, berriz, bitartekaritza ez zelako bideragarria. Pertsonen ehuneko horretatik, %37,5 gizonak dira eta %62,5 emakumeak, eta emakumeak dira informazioa eskatzera gehien hurbiltzen direnak, banaka.

Bestalde, % 31,3an, bi pertsonak informazio-saioa joan ziren, baina prozesua ez zen hasi, une horretan bi aldeek ez baitzuten berariazko borondaterik. Pertsona horietatik, %50 gizonak dira eta %50 emakumeak.



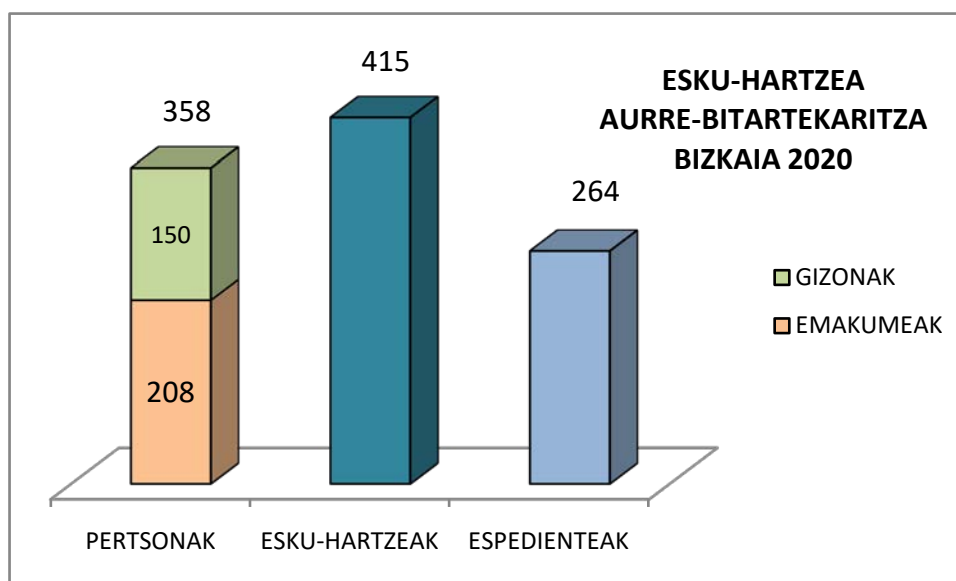
Familia gatazketako bitartekaritzari buruzko informazio eskaerei dagokienez, bitartekaritza prozesuaren hasierarantz aurrera egin ez dutenei dagokienez, **%100ean** gatazkaren alde bat edo batzuk hurbildu dira FBZra beren egoera azaltzera eta informazioa eskatzera, baina inoiz ez dira joan gatazkan inplikaturako edo eragindako pertsona guztiak. Pertsona horietatik, %64,2 emakumeak izan dira, eta %35,8 gizonak.

Hau da, kasu horien %100ean ez zen bitartekaritzarik hasi, alde guztiek ez baitzuten prozesua hasteko borondaterik. Datu horrek islatzen du borondatezkotasunaren garrantzia eta, aldi berean, zailtasuna bitartekaritza-prozesua hasteko edo ez hasteko erabakia hartzeko unean, bereziki gatazkaren bi protagonista baino gehiago dituzten familia gatazketan (alde anitzeko gatazkak).

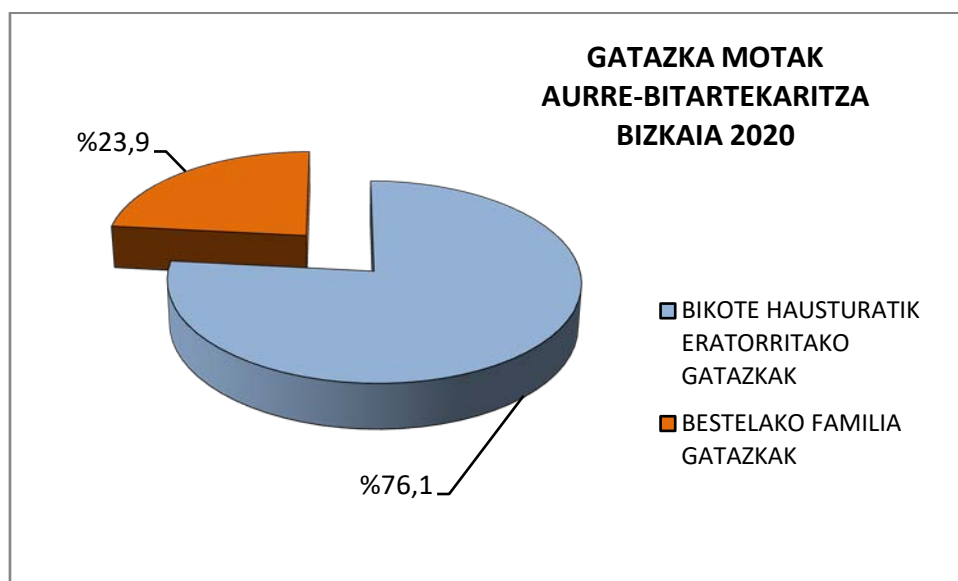


FBZra hurbiltzen diren gizonen kopuruak emakumeena baino nabarmen txikiagoa izaten jarraitzen badu ere, urtero ikusten dugu bitartekaritza eskatzen duten gizonen kopurua apur bat igo dela, bai hausturaren ondoriozko gatazketan, bai familia gatazketan ere.

Esku-hartze fase honetan, bitartekaritza prozesua hasten ez duten bitartekaritzari buruzko informazio-eskaerei dagokienez, haustura egoeratik eta familia gatazketatik eratorritako gatazken kasuetan, guztira 264 espedienteri buruz hitz egin dugu, eta horrek gatazkaren protagonista diren 358 pertsonari zuzeneko arreta ematea ekarri du 415 esku-hartzetan zehar.



Aurre-bitartekaritzan artatutako gatazka motaren banaketa honako grafiko honetan islatzen da:



Aurreko urtearekin alderatuta, familia gatazkekin zerikusia izan duten aurre-bitartekaritzak %6,1 igo dira, bikote hausturatik eratorritakoekin konparatuz.

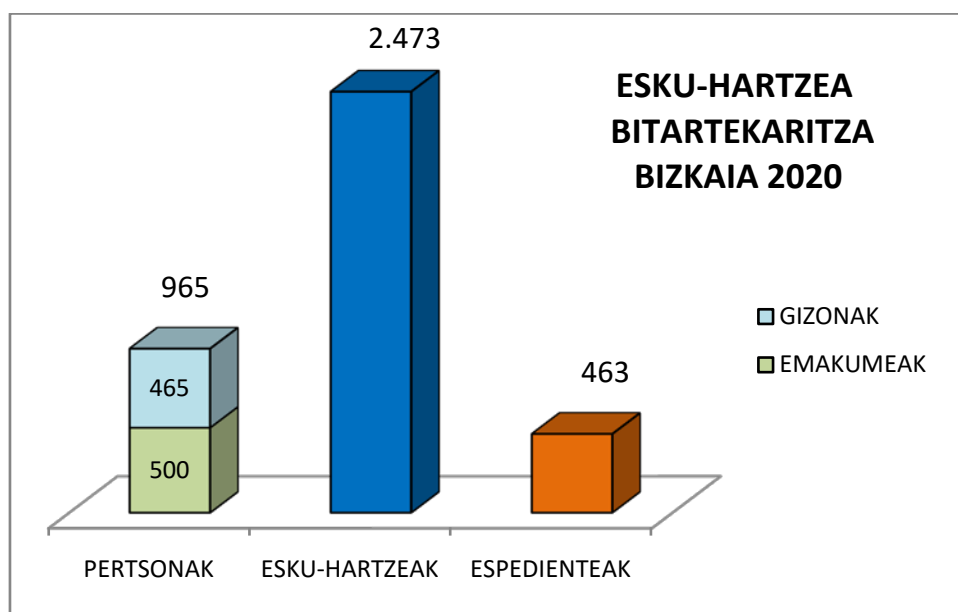
Aurre-bitartekaritzan egin den esku-hartzean, bitartekaritzari eta prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa eman diegu pertsonari. Kasu batzuetan, informazio-gutun bat bidali zaio bitartekaritzarekiko interesa agertu duen pertsonak eskatuta FBZra joan ez den pertsonari, hitzordua eskatu duenari hitz egiteko interesa helarazteko eta informazio-saia gonbidatzeko.

Era berean, bitartekaritza prozesua hasi ez den arren, pertsonen informazio juridikoa lortu dute bitartekaritzaren testuinguruan, gizarte- baliabideei buruzko informazioa eta orientazio psikologikoa. Bitartekaritzari buruz jasotzen duten informazioak aukera ematen die familiei bitartekaritza gunera hurbiltzeko, egokitzen jotzen duen unean. Bestalde, arreta horren helburua eskaria bideratzea da, familiei arreta ematera bideratutako beste zerbitzu publiko batzuekin koordinatuta, bai gizarte- eta osasun-zerbitzuen saretik, bai zerbitzu juridikoetatik ere.

Aurre-bitartekaritzan egindako lan horrek 358 esku-hartze ekarri ditu guztira.

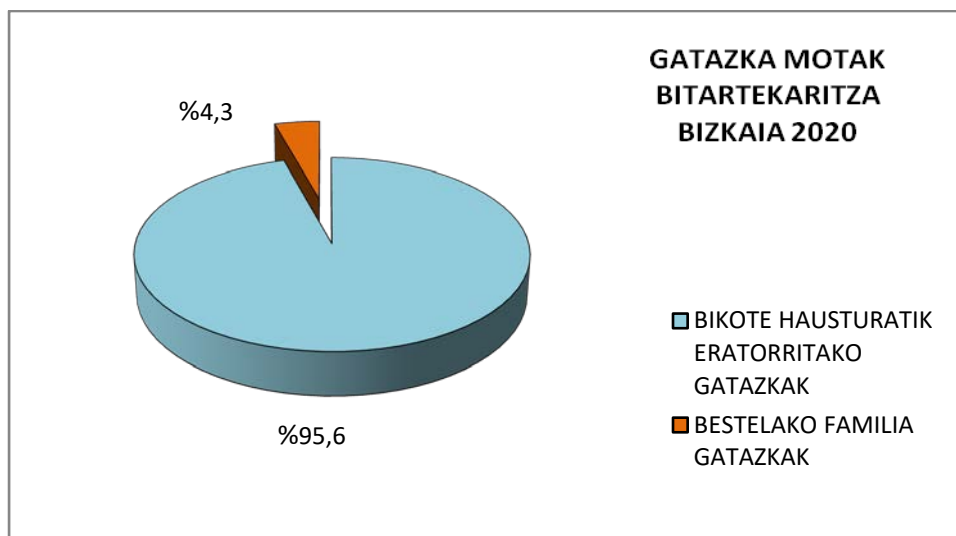
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Esku-hartze maila honetan sortu diren espedienteek guztira 463 bitartekaritza-espediente eragin dituzte. Gatazka aurkezten zuten familia eta/edo bikoteetako 965 pertsonari eman zaie arreta, guztira 2.473 esku- hartzetan.



Parte hartu den bitartekaritza guztietatik (463 espediente), bitartekaritzen %95,6an (443 espediente) bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira.

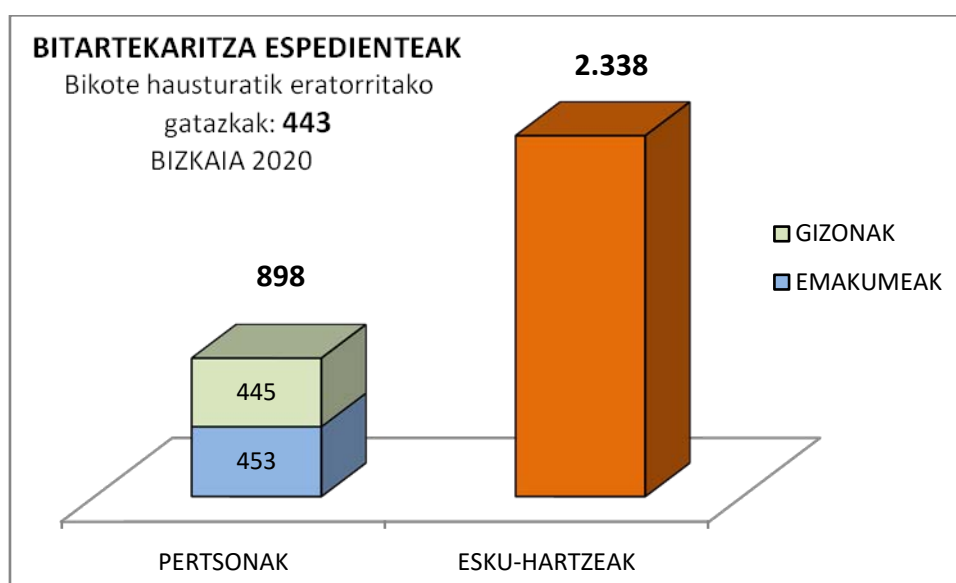
%4,3k, hau da, 20 espedientek, zerikusia izan dute belaunaldien arteko familia-gatazkekin, mendekotasun-egoeran pertsona bat dagoen familietako gatazkekin, anai-arreben arteko gatazkekin eta aitona-amonen, seme-alaben eta biloben arteko gatazkekin, bai eta jaraunspenetatik eratorritako ondoriozko gatazkekin ere.



Atal honetan, bereiztu egingo ditugu haustura egoeratik eratorritako bitartekaritzak eta beste familia gatazka batzuekin lotutako bitartekaritzak, bakoitzaren ezaugarri zehatzengatik, parte-hartzaileei, esku-hartzeen kopuruari eta lortutako akordioei dagokienez.

BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Bikote hausturatik eratorritako egoeretan landutako 443 bitartekaritza espedienteetan 898 pertsona artatu dira (445 gizon eta 453 emakume), eta hainbat saiotan bitartekaritza-gunera etorri dira, beren egoerari buruzko akordioak hartzeko interesarekin. Prozesu horietan 2.338



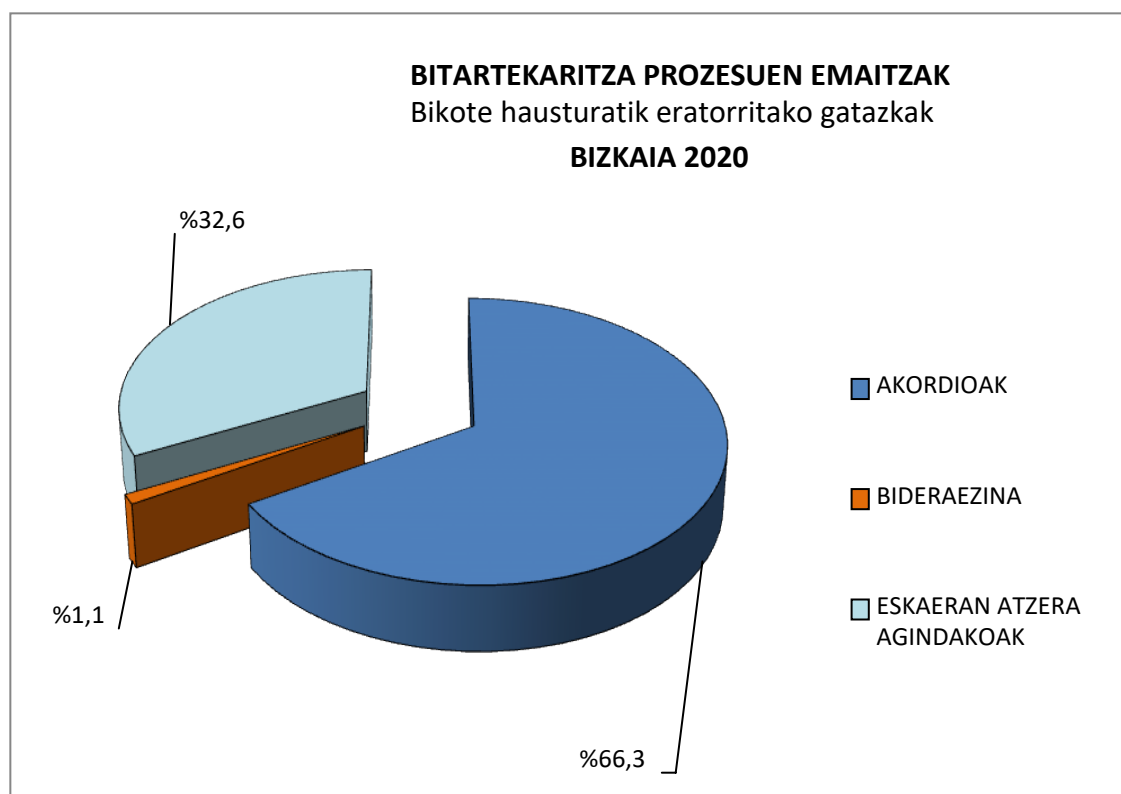
Ondoren, espedienteei, pertsonei, prozesuari eta emaitzari buruzko datu kuantitatiboak azalduko ditugu.

FBZ – BIZKAIA 2020 - BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	443
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	898
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	2.338
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batzbestekoa	4,5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	358
	AKORDIOAK	237
	• Hitzarmen arauemailea gorpuzten dituzten akordioak	187
	• Bestelako akordioak	35
	• Elkarbizitzarik gabeko familia antolaketa	0
	• Bikote terapia hasteko akordioa	10
	• Bikotekarremana berreskuratzeko helburua duen akordioa	5
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	117
	BIDERA EZINA	4
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	85

2020an zehar, 358 bitartekaritza amaitu dira; 85 espediente zabalik geratu dira abenduaren 31an. Amaitutako bitartekarirzei dagokienez, bikoteen %66,3 ados jarri dira planteatutako egoerei dagokienez.

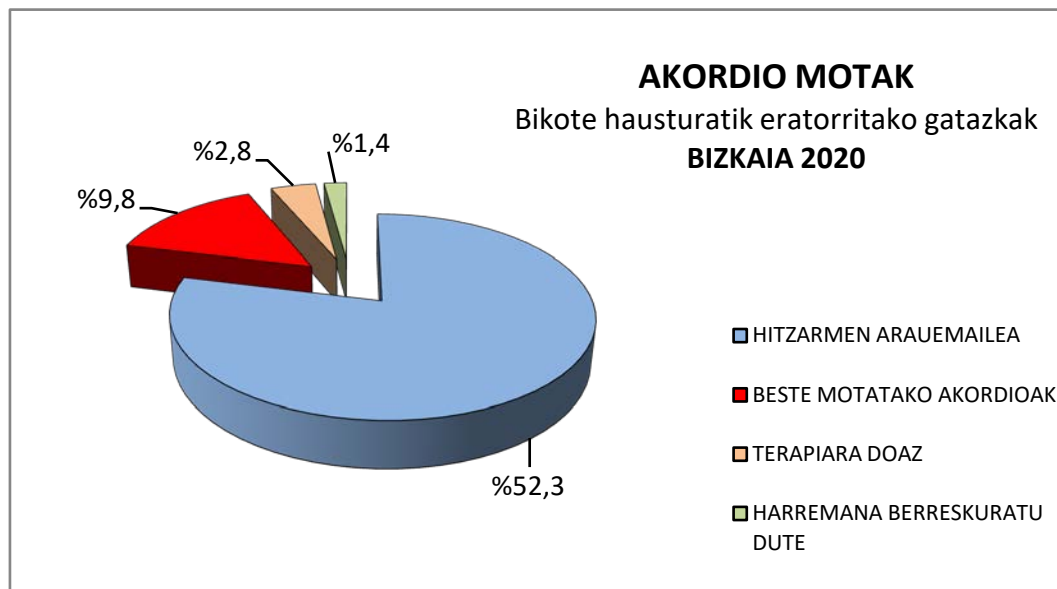
Prozesuan dauden bitartekaritzak ikuskatzeko egiten diren aldizkako bileretan taldeak egindako lanaren ondoren, kasuen %1,1ean eten egin da bitartekaritza, bideraezina dela iritzita. Bestalde, hasitako bitartekaritzen %32,6tan, aldeek bitartekaritza-prozesuari amaiera ematea erabaki dute. Datu hori esanguratsua da bitartekaritzek aurreko urteekin alderatuta izan duten bilakaeran, bizi dugun egoerarekin lotzen baitugu; izan ere, egoera horretan, pertsonak bitartekaritza geldiaraztea erabaki dute, eta, agian, beste une batean berrekitea.



Bitartekaritza prozesua akordioak lortuz amaitu duten bikoteetatik, %52,3k beren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu dute, %2,8k bikote-prozesu terapeutiko bat hastea adostu dute harremanarekin jarraitzeko asmoz, eta Lagungoko arreta terapeutikoko programara bideratu dira, Eusko Jaurlaritzak sortu berri duen baliabidea baita. %1,4k bikote-harremanarekin

jarraitzeko erabakia hartu dute, eta %9,8k bestelako akordioak lortu dituzte, aurkezten zuten gatazkari dagokionez.

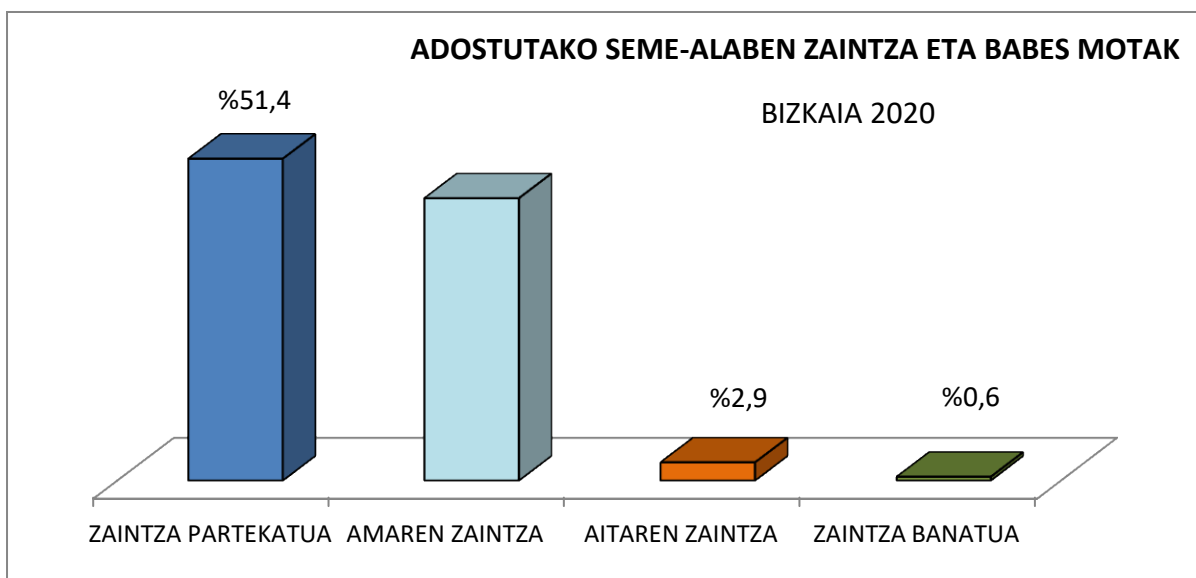
Amaitutako prozesuetako bitartekaritza saioen batez bestekoa 4,5 izan da.



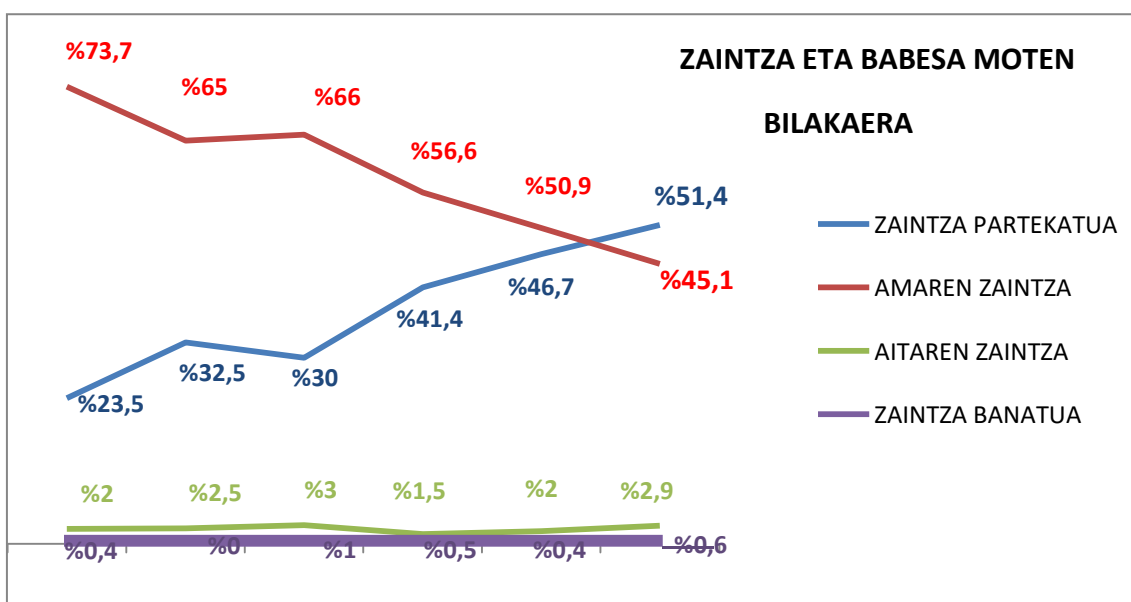
Bitartekaritza prozesua akordioetara iritsiz amaitu duten bikoteetatik, %93,6k seme-alaba adingabeak dituzte eta %6,4 adinez nagusiak dira.

Etorkizuneko familia antolamenduari dagokionez, kasuen %51,4k zaintza eta babesa partekatua adostu dute. Bikoteen %45,1ek zaintza eta babesa amarena izatea erabaki dute eta %2,9k zaintza eta babesa aitarena izatea adostu dute, kasu hauetan seme-alabak amarekin eta aitarekin bizi direla, hurrenen hurren; bi eredu hauek antolaketa ezberdinak izan dituzte eduki gisa. Kasuen %0,6an banatutako antolaketa bat adostu dute, kasu hauetan seme-alaba bakoitza guraso batekin biziko da. Lehen urtea da zaintza eta babesa partekatuaren eredua, halakotzat izendatua, gehiengoduna izan dela.

Datu hauek, aurreko urteetan aipatu bezala, gurasotasun positiboarekiko konpromisorako adierazi genuen joera progresiboa islatzen dute, adostu diren zaintza eta babesa eredu ezberdin guztietan.



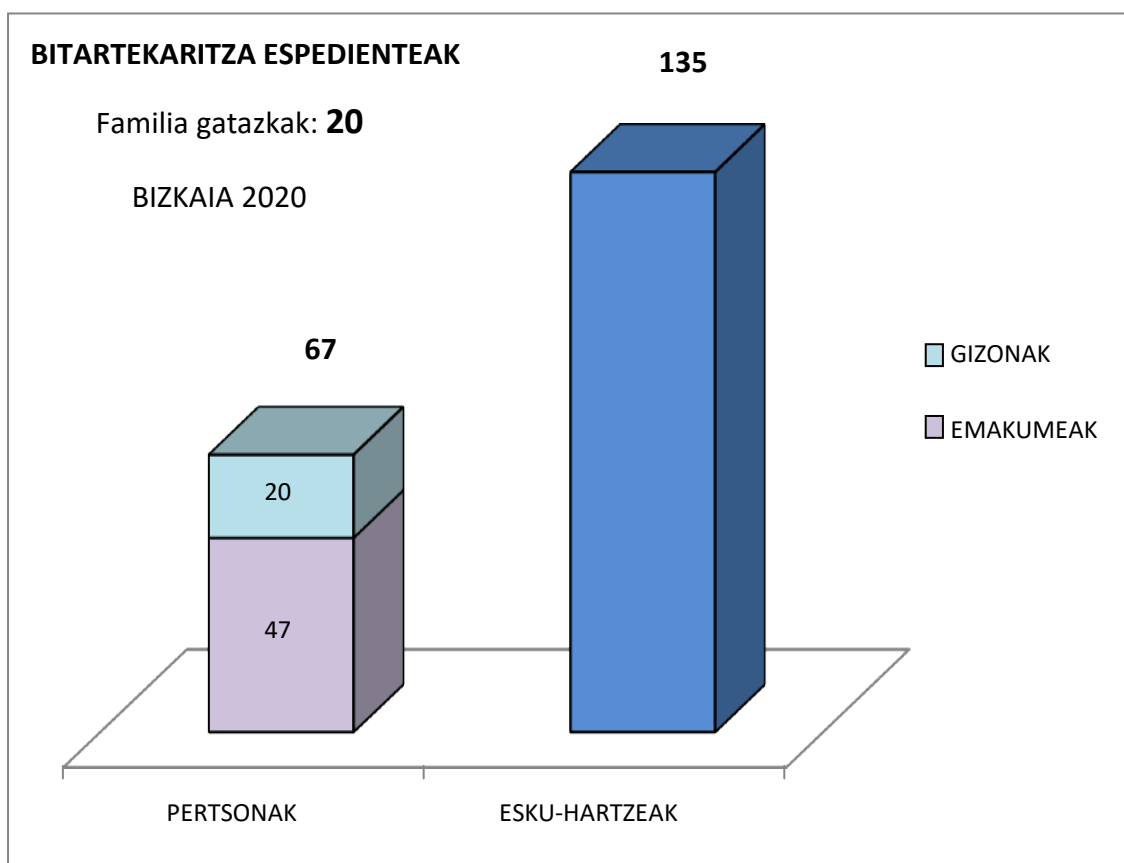
Datu hauek aurreko urteetakoekin alderatuz, bikotearen hausturaren ondoren familia antolaketa bat dagoela ikusten dugu eta aitak eta amak seme-alabekin bizikidetzan duten presentzia partekatzen duten ereduetara jotzen duela.



FAMILIA GATAZKAK

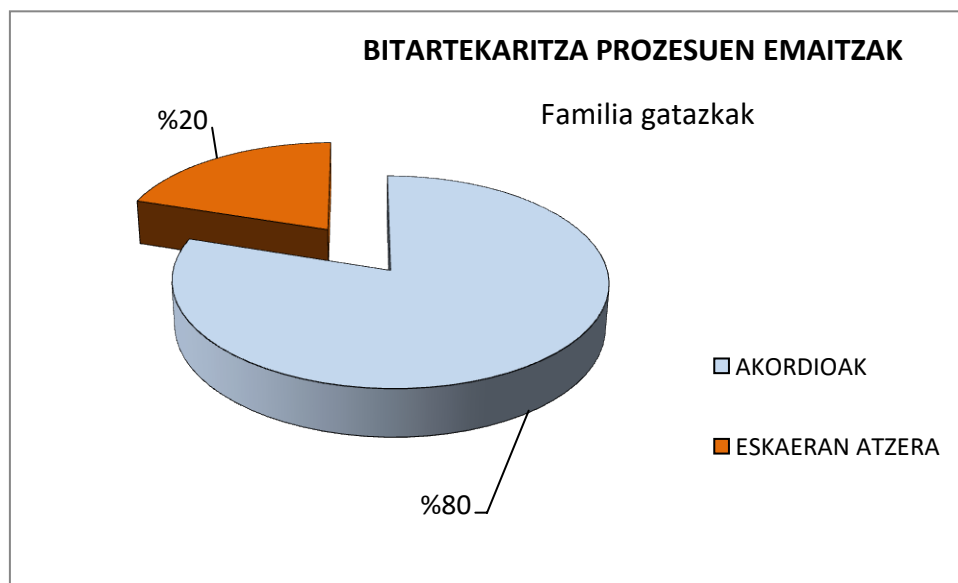
ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	20
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	67
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	135
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen batez bestekoa saioak	5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	15
	AKORDIOAK	11
	Lagungoko arreta terapeutikora joatea adosten dute	1
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	3
	BIDERAEZINA	0
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	5

Beste familia gatazka mota batzuk jorratu dituzten bitartekaritza espedienteek dagokienez, familia horietako 67 pertsonarekin (47 emakume eta 20 gizon) zuzeneko lana egin da, 135 esku-hartzetan. Bitartekaritza- prozesu horietako esku-hartzeen kopurua 2019koa baino nabarmen handiagoa izan da.



Aurten hasitako 20 bitartekaritza espedienteetatik 15 amaitu dira, eta 2021. urtearen hasieran 5 espedientek irekita jarraitzen dute.

Amaitutako bitartekaritzei dagokienez, familien %80k akordioak lortu dituzte bizitzen ari diren gatazkari dagokionez, eta familia horietako bat Lagungoko arreta terapeutikoko programara bideratu da, Eusko Jaurlaritzak sortu berri duen baliabidea baita. %20k prozesua amaitzea erabakitzen dute, alderdietako batek hala nahi izan duelako.



Amaitutako bitartekaritza prozesuetako saioen batez bestekoa 5 da. Familia prozesu horietan, garrantzitsua da lantaldearen ardura eta lana nabarmentzea. Izan ere, kasu batzuetan, bi bitartekarik elkarrekin lan egin behar izaten dute ko-bitartekaritza saioetan, gaien konplexutasunagatik eta prozesuan parte hartzen duten protagonisten kopuruagatik.

VII.1.D.4. JARRAIPEN FASEA

Memoria honen hasieran esan dugun bezala, aurreko urtean amaitutako bitartekaritza-espedienteen jarraipenaren atal hau hiru Lurralde

Historikoetako bitartekaritza-taldeek batera egin dute, eta, horregatik, VIII. puntuan garatuko da.

VII.1.D.5. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA

Familia edota bikoteei arreta integrala eskaintzeko helburuarekin, bitartekaritza prozesuan parte hartzen duten familia edota bikoteekin ere lan egin duten eta Familia Bitartekaritza Zerbitzuari buruzko informazioa eman dieten bestelako zerbitzu ezberdinekin koordinazioa burutzen da.

Funtsean, koordinazio hori kasu bakoitzaren ezaugarrien arabera egiten da. Hala, aurtan, bitartekaritzan artatutako familien **%37,1**ean koordinazioa egon da beste entitate batzuekin.

Kasu horien guztien %61 Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara bideratu dira. Koordinazio hori, hasiera batean, aldeek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean edo bitartekaritza prozesuan zehar egiten da. Kasu batzuetan telefono bidezko komunikazio bat ezarri da, beste batzuetan posta elektronikoz, baita aurrez aurre ere, familiei EISEko taldeek laguntzen dietenean. Halaber, bitartekaritza amaitu ondoren, alderdiek akordioarekin bat egiten dute, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik familia hori artatzen ari den profesionalari jakinarazteko.

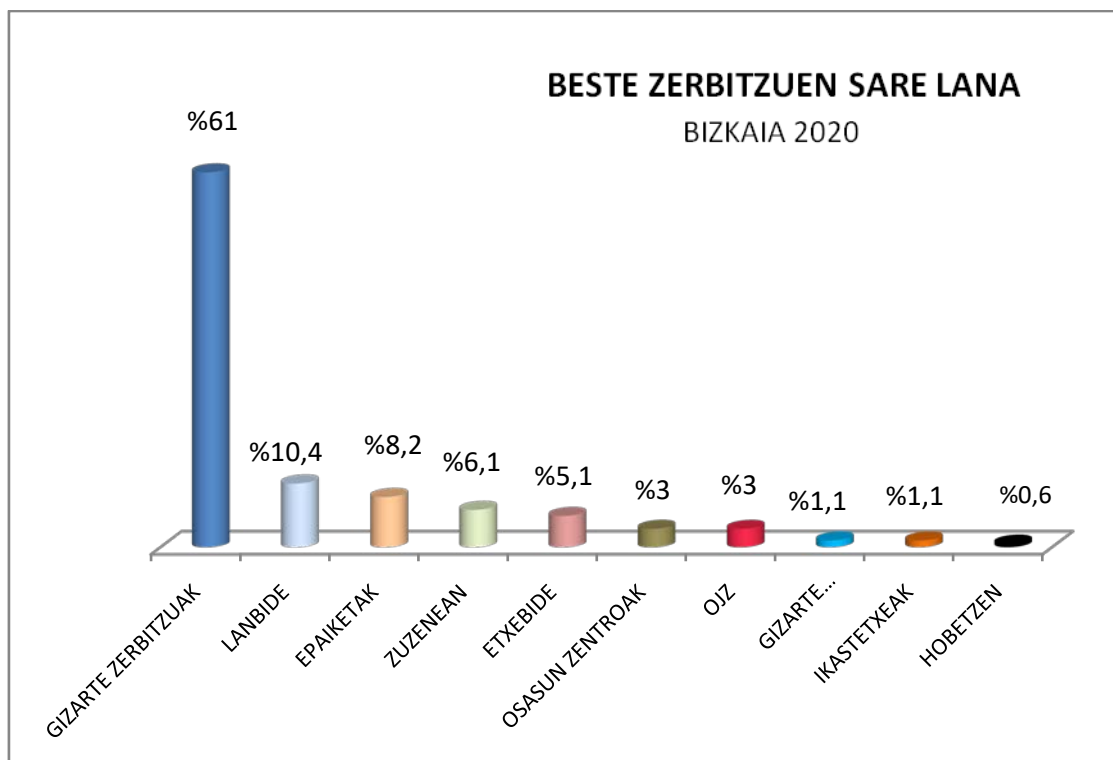
Urte honetan Lanbiderekin koordinatuta aritu gara, alde batetik, zerbitzuaren ezaugarriak argitzeko eta bideratzeak egin ahal izateko. Bestetik, koordinazio hau bitartekaritza prozesua amaitu duten kasu batzuei lotuta egon da. Honek kasuen %10,4 suposatzen du.

Bitartekaritzen %6,1ean koordinazioa mantendu da Zuzenean zerbitzuarekin (Eusko Jaurlaritzako Herritarrentzako Arreta Zerbitzua). Etxebidek jakinarazi dituen kasuen %5,6an koordinazioa ezarri da FBZrekin.

Estatu mailako zerbitzuei dagokienez, kasuen %1,1ean Gizarte Segurantzarekin egon da koordinazioa.

Familien %3 Orientazio Juridikoko Zerbitzura (OJZ) bideratu dira, bitartekaritza akordioa izapidetu ahal izateko doako laguntza juridikoa jasotzeko aukerari buruz informatzeko.

Kasuen %3an koordinazioa burutu da Bizkaiko hainbat udalerritako osasun-zentroekin, eta %1,1ean ikastetxeekin. Kasuen %0,6an koordinazioa ezarri da Hobetzen zentroarekin.



2020an, Bizkaiko Lurralde Historikoko barruti judizialek BFBZri eskatu diote zuzenean bikote hausturako prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioak (%8,2). Eskaera horiek antolaketa-eginbideen bidez egiten dira, eta horiei esker, barruti judizialak bitartekaritza- dokumentu pribatua lortu ahal izango du, dokumentu betearazlearen balioa eman ahal izateko, prozedura batean bi aldeek adostasunez izapidetu eta epaia lortzeko. Zehazki, Barakaldo, Durango, Getxo eta Gernikako barruti judizialak izan dira aurten. Barruti judizialek egindako eskaerek iraun egin dutela ikusten dugu, eta, horren ondorioz, Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan landutako akordioetan jarritako konfiantzari eusten diogu.

VII.1.E.GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA

2020KO TXOSTENA – GIPUZKOA

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU- HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONOZKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA	2326	793	1533
		2326	

2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	329	1248	594	
BIKOTE GATAZKAK	289	1126	245	270
FAMILIA GATAZKAK	40	122	27	49
AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	154	277	236	
BIKOTE GATAZKAK	122	187	77	103
FAMILIA GATAZKAK	32	86	17	35
ARTATUTAKO PROFESIONALAK		4	1	3
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	175	975	359	
BIKOTE GATAZKAK	167	939	168	167
Espedienteberriak	143	865	143	143
Espediente burutugabeak	24	74	24	24
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	1	-
FAMILIA GATAZKAK	8	36	10	14
Espedienteberriak	6	34	8	11
Espediente burutugabeak	2	1	2	2
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	1	-	1
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	4	2	2

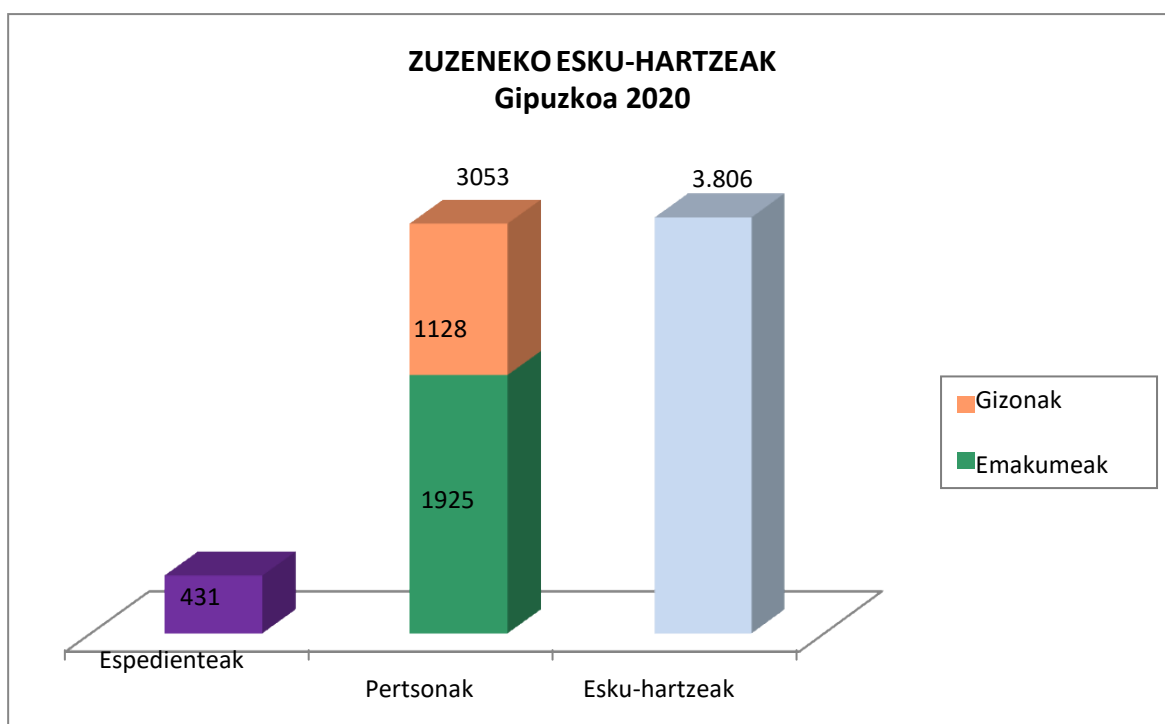
3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	102	228	129	
BIKOTE GATAZKAK	101	221	59	67
FAMILIA GATAZKAK	1	7	2	1
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0
GUZTIRA	431	3806	3053	

Aurreko taulan, GFBZan 2020.urtean zehar egindako lanarekin lotutako datuak jaso dira, zuzeneko esku-hartzearen maila guztietan:

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

Guztira 3.053 pertsona artatu dira zuzenean, hauetatik 1.128 gizonak eta 1.925 emakumeak izanik. GFBZan artatutako familiei dagozkien espedienteak, guztira, 431 izan dira eta espediente hauetan egindako esku- hartzeak berriz 3.806 izatera iritsi dira.



Datu horien arabera 2020an 1go, 3. eta 4. hiruhilekoetako esku- hartzeen eta artatutakoen kopurua (3.806 esku-hartze eta 3.053 pertsona) 2019. urteko aldi berekoak baino %35 eta %21,8 handiagoa izan dela, egiaztatu dugu, hurrenez hurren (2.819 esku-hartze eta 2.507 pertsona). Landutako espedienteen bilakaerari dagokionez, VII.1.D.3 puntuan zehaztuko dugu.

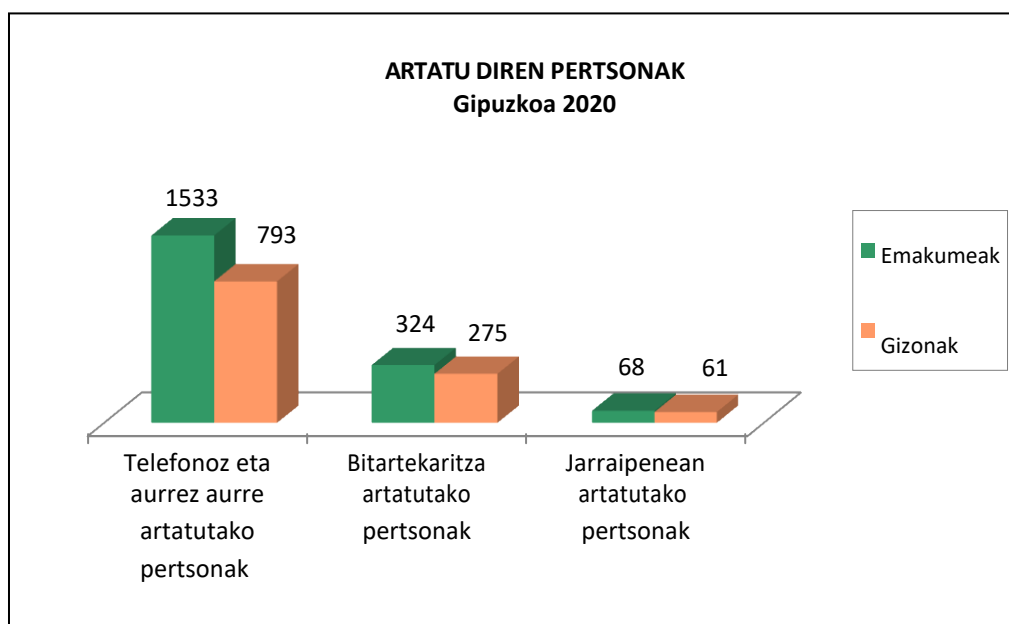
Jarraian, GFBZan pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono

bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzaren esku- hartzean eta jarraipenetan.

VII.1.E.1 ARTATUTAKO PERTSONAK

Goian azaltzen den bezala, 2020. urtean zehar guztira 3.053 pertsona artatu dira, eta guztira 3.806 esku-hartze egin dira zehazki.

Aurreko datuetan oinarrituz, telefono bidez edo aurrez aurre artatu diren pertsonak 2.326 izan dira guztira, bitartekaritzan egindako esku-hartzeetan, berriz, 599 pertsona izan dira eta jarraipenetan, 129 pertsona.



Lehenengo esku-hartze mailan, hau da, aurrez aurre eta telefono bidez artatu diren 2.326 pertsonetatik, 793 gizonak eta 1.533 emakumeak izan dira. Datu honek berresten du, lehenengo esku-hartze maila honetan emakumeek izaten jarraitzen dutela Familia Bitartekaritzako Zerbitzua ezagutzeko interes gehien adierazten dutenak.

Bitartekaritzaren esku-hartzeari dagokionez, bi espediente mota ezberdintzen dira: alde batetik, aurre-bitartekaritza espedienteak eta bestetik, bitartekaritza

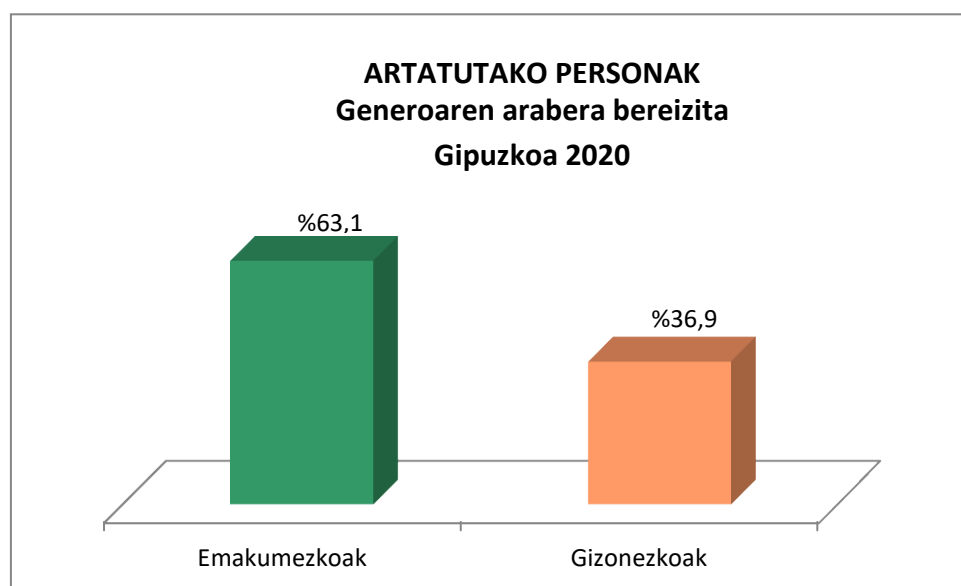
espedienteak.

Aurre-bitartekaritza espedienteetan, guztira, 236 pertsona artatu dira 95 gizon eta 141 emakume, baita 4 profesional ere, hauetatik 3emakume eta gizon bat.

Landu diren bitartekaritzei dagokienez, guztira 359 pertsonak hartu dute parte, hauetatik 178 gizonak izan dira eta 181 emakumeak. Esku- hartze maila honetan adingabeko seme 1 eta alaba 1 artatu dira.

Jarraipen faseari dagokionez, guztira 129 pertsonari eman zaie arreta, horietatik 61 gizonak izan dira, eta 68 emakumeak.

Laburbilduz, eta generoari dagokionez, eta hurrengo grafikoan ikusten den bezala, 2020. urtean GFBZak esku-hartzearen hiru mailetan artatu dituen pertsonetatik %63,1 emakumeak eta %36,9 gizonak izan direla esan dezakegu.



VII.1.E.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 artatzen diren pertsonak. Edozein kasutan, pertsona hauek, bitartekaritzari buruz edota Zerbitzuari buruz duten ezagutzaren arabera, informazio eske edota zuzenean hitzordu bat hartzeko jartzen dira harremanetan GFBZarekin.

Bestalde, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretaren zati bat FBZarekin erlazionaturik dauden bestelako komunikazioak dira, besteak beste, jadanik bitartekaritza prozesu batean parte hartzen ari diren pertsonen arreta.

Azaldu den moduan, lehenengo arreta maila honetan, guztira, 2.326 pertsona artatu dira, hauetatik 1.533 emakumeak izan dira eta 793 gizonak (artatutako pertsonen grafikoan ikusi).

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

Bitartekaritza eredu honetatik egin den lana deskribatzeko, honako kontzeptu hauek bereizi behar ditugu:

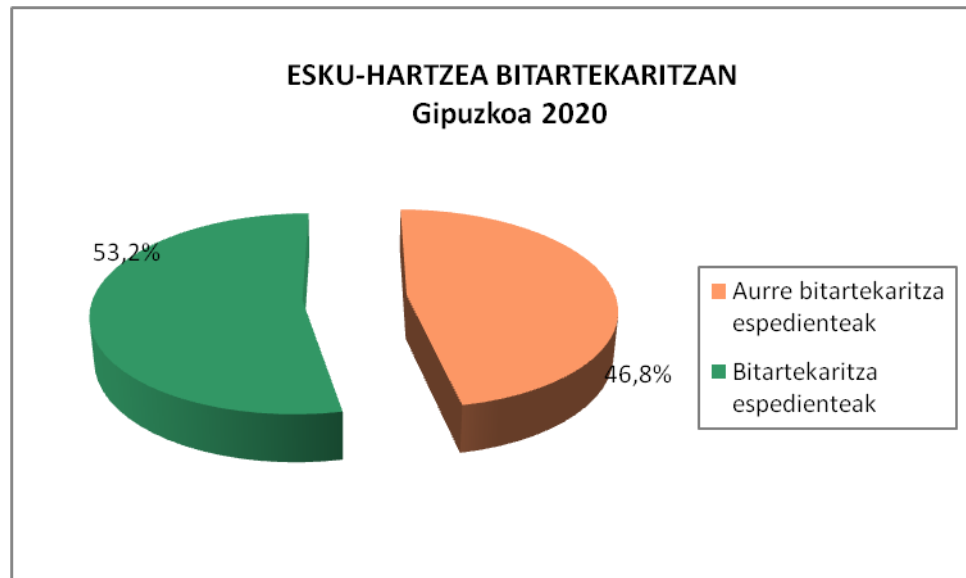
- Aurre-bitartekaritza espedienteak
- Bitartekaritza espedienteak.

Gatazken tipologian aldiz, honako hauek ezberdintzen dira:

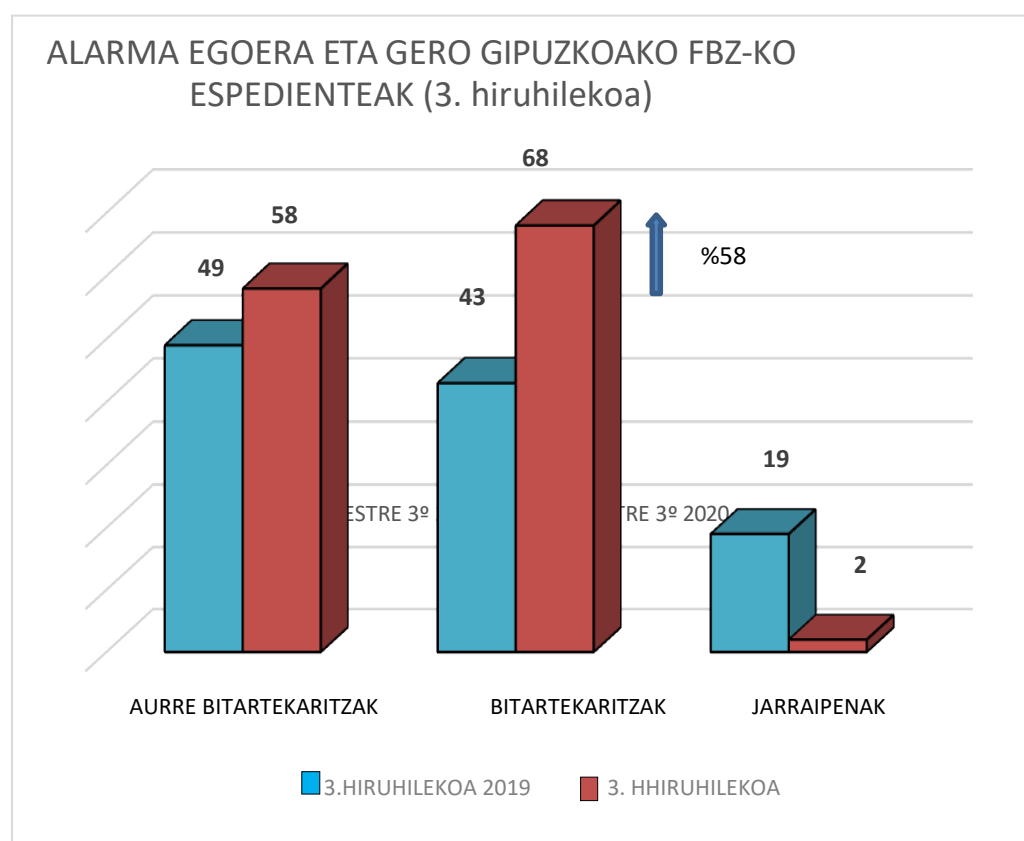
- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Bestelako familia gatazkak, (atal orokorrean deskribatu den moduan).

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	122	167	289
FAMILIA GATAZKAK	32	8	40
GUZTIRA	154	175	329

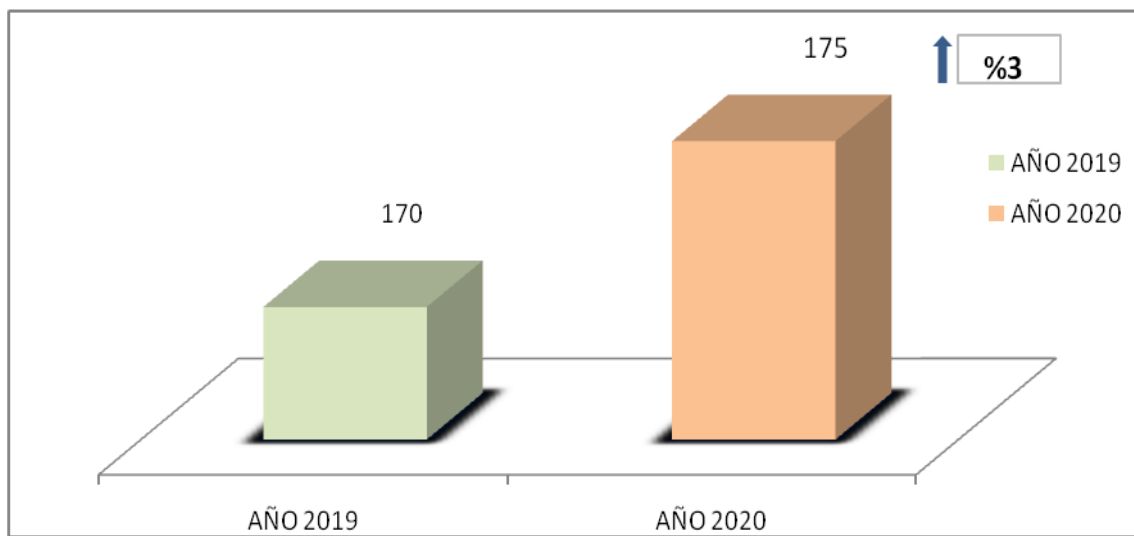
Taula honetan jasotako datuek, bitartekaritzan egindako lana erakusten dute, guztira 329 espediente sortu dira: 175 bitartekaritza prozesuak izan dira, hau da, guztiaren %53,2a eta 154 aurre- bitartekaritzak, gainerako %46,8a.



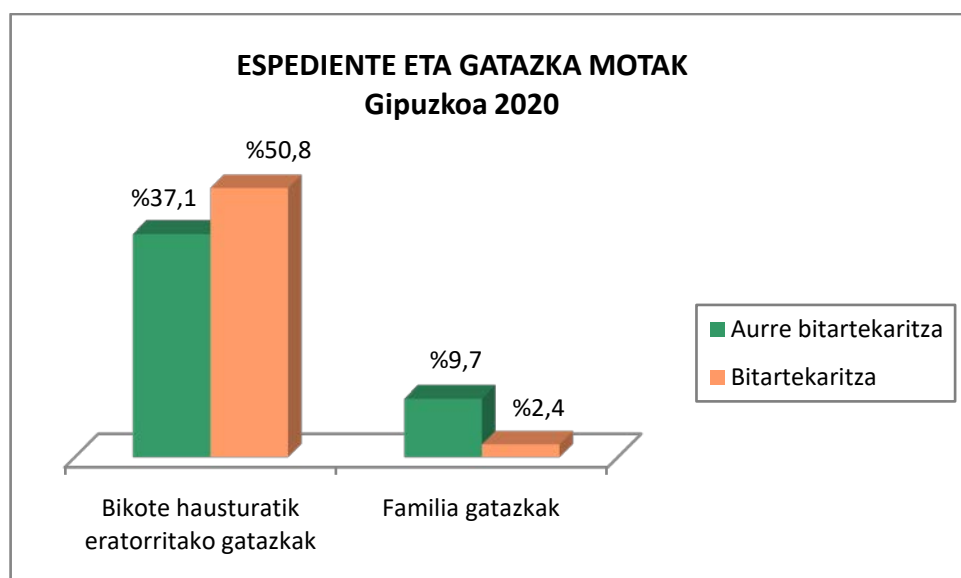
3. hiruhilekoan aurrez-aurreko arretari berriz hasi genionetik, aurre-bitartekaritzako espedienteen eta bitartekaritza espedienteen kopurua %58 igo da 2019ko hiruhileko berean landu zirenekin alderatuta. Horrek aurreko urteko hiruhileko berean baino 25 bitartekaritza-kasu gehiago ekarri ditu. Igoera hori esanguratsua da; izan ere, hirugarren hiruhilekoa udako oporraldiarekin bat dator, eta ohikoa da aldi horretako kasuen kopurua jaistea.



GFBZ-ko taldeak 2020ko 1go, 3. eta 4. hiruhilekoetan egindako lanari dagokionez (aurrez-aurreko arreta), datu kuantitatiboek erakusten dute %3ko igoera egon dela denboraldi berean aurreko urtearekin alderatuta.

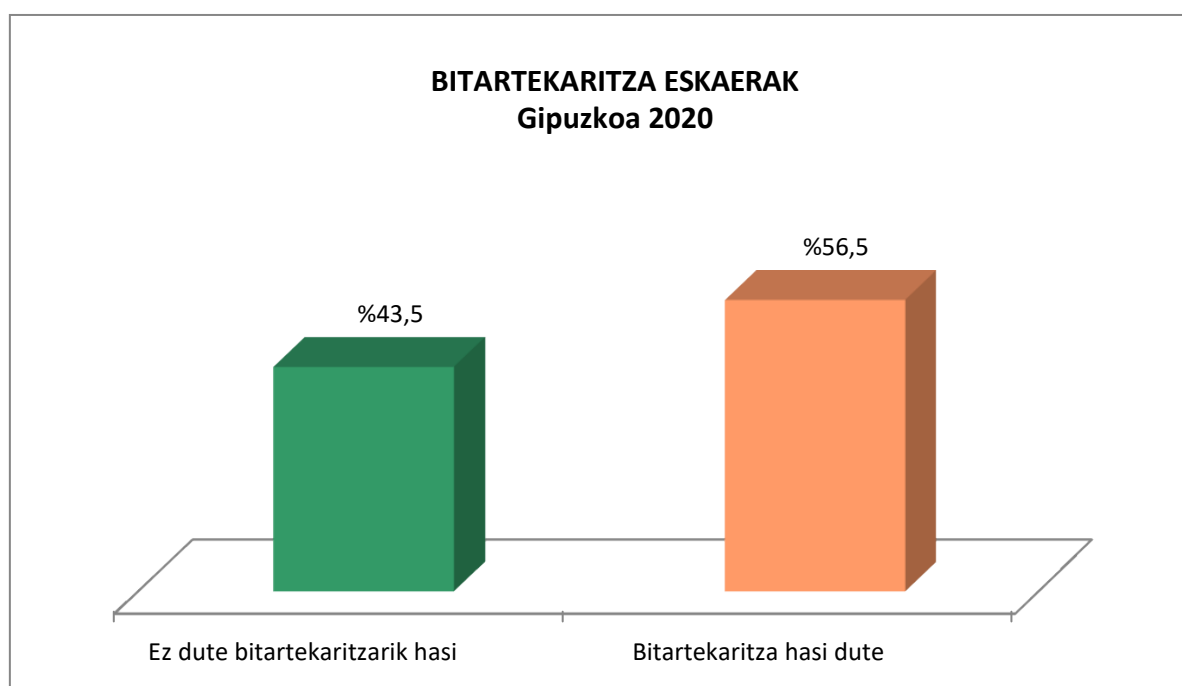


Horrez gainera, FBZra iristen diren gatazka motak kontutan hartzen baditugu, bai aurre-bitartekaritza, bai bitartekaritza, bikote hausturatik eratorritako gatazken kopurua, guztira 289 kasu izan dira. Hauek gainerako familia gatazkek baino askoz gehiago izaten jarraitzen dute, izan ere, espediente guztien %87,8 bikote hausturaren kasuei dagokie, eta gainerako familia gatazkek artatutako kasuen %12,2 dira.



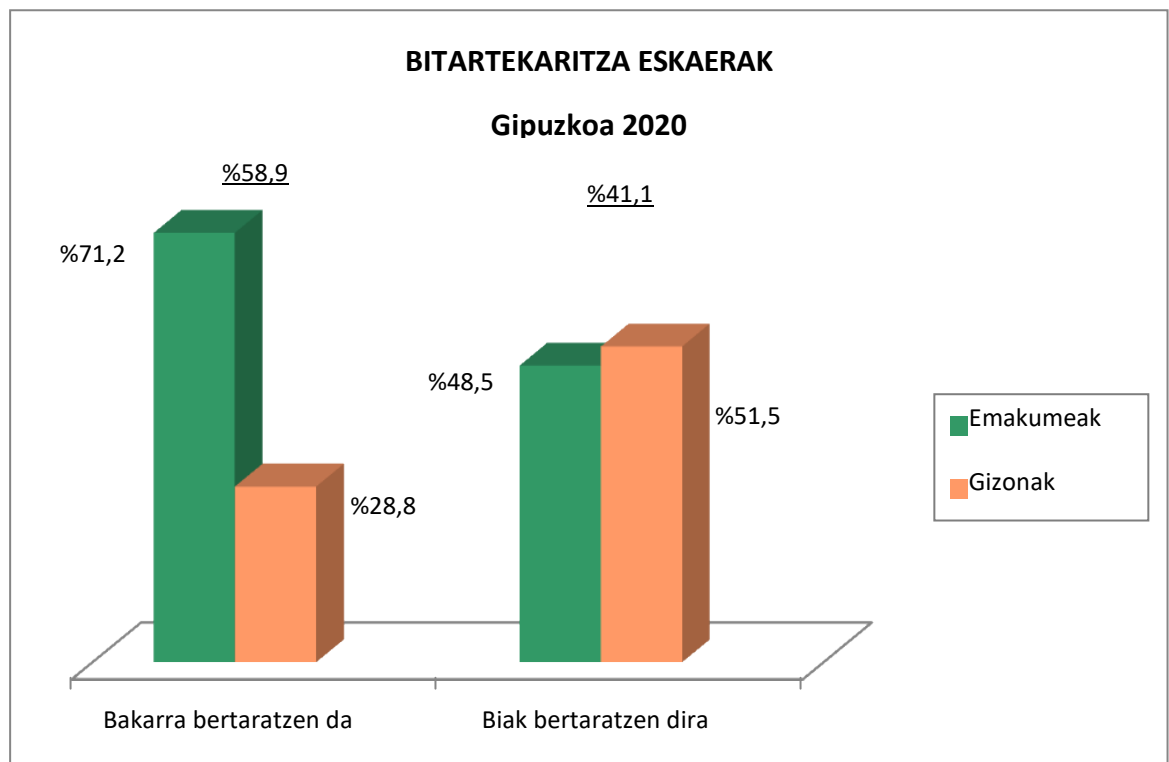
AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

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



2020an ireki diren aurre-bitartekaritza espedienteetan, hau da %58,9 kasuetan, alderdietako bat soilik etorri da bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera. Horrela izanik, gatazkan inplikaturako beste pertsonak edo alderdiek parte hartu ez dutenez, ezin izan da bitartekaritza prozesurik hasi. Informazio hitzordura bakarrik etorri diren pertsonen artean, %71,2 emakumeak izan dira, eta %28,2 gizonak.

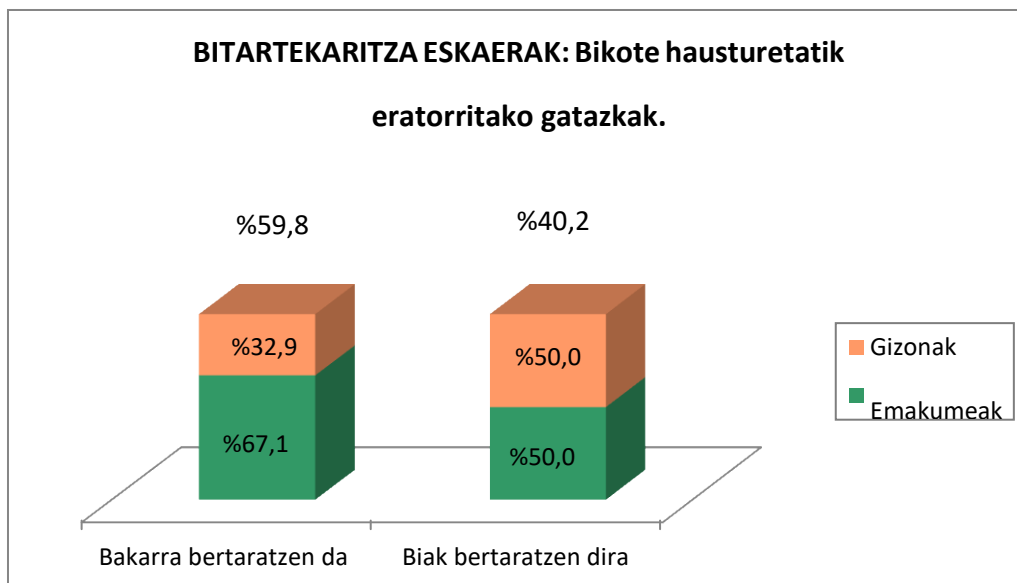
Bestetik, aurre-bitartekaritzen gainerako %41,1ean, bi alderdiak edo hainbat alderdi etorri arren, ez da posible izan bitartekaritza prozesuari hasiera ematea, pertsona protagonistak falta izan direlako (familia gatazka kasuetan), edo alderdietako batek prozesua hasteko borondaterik edo interesik izan ez duelako. Pertsona hauen %48,5 emakumeak izan dira, eta %51,5 gizonak.



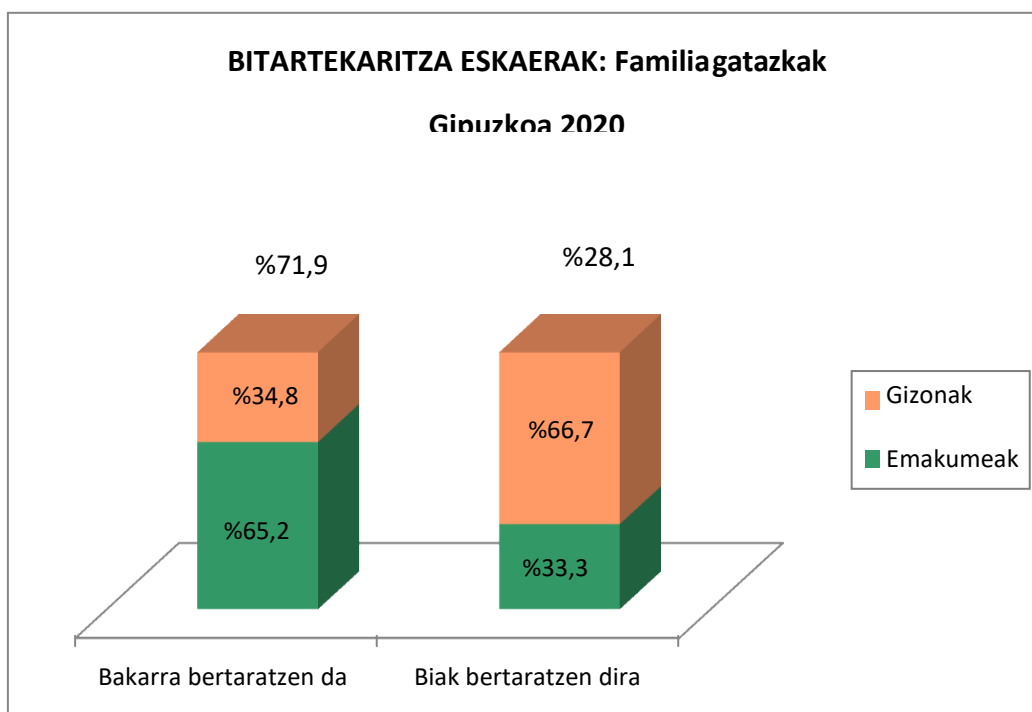
Bikote hausturatik eratorritako informazio eskaeretan, bitartekaritza prozesua ez hasia erabakitzen dutenen artean, kasuen

%59,8an, 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, %32,9 gizonak izan dira eta %67,1 emakumeak. Emakumeak dira banaka zerbitzura gehien hurbiltzen direnak.

Bestalde, kasuen %40,2an, gatazkaren protagonista guztiak informazio hitzordura etorri diren arren, ez da prozesurik hasi, une horretan bi alderdiek horretarako borondatezko asmorik espresuki adierazi ez dutelako. Pertsona hauetatik %50 gizonak izan dira, eta beste %50 emakumeak.

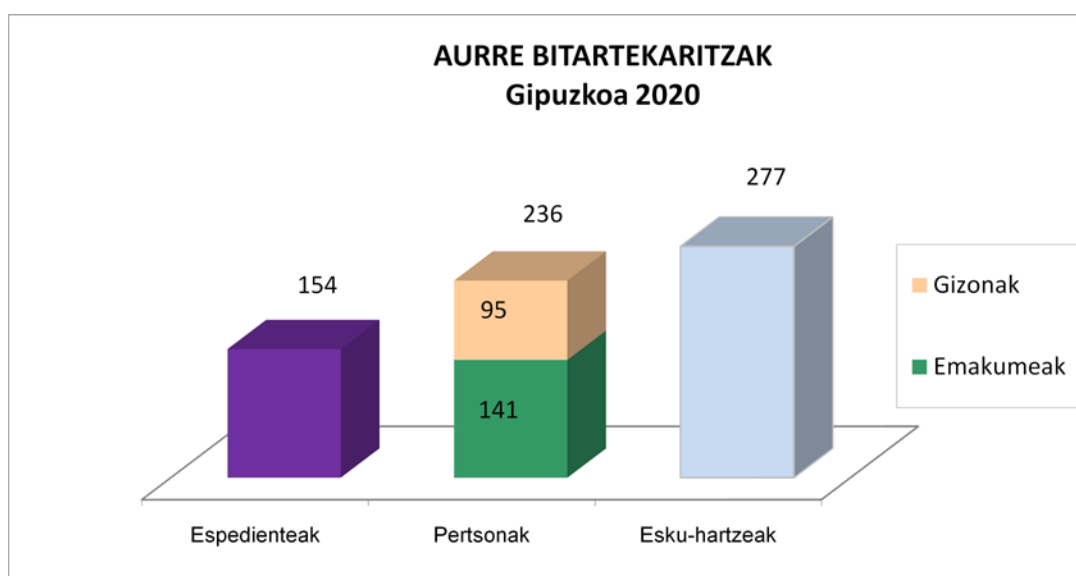


Familia gatazken kasuan, bitartekaritzari buruzko informazio eskaera egin, baina bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez duten aurre-bitartekaritza espediente horiei dagokionez, %71,9an pertsona bakarra edo gatazkaren alderdietako bat soilik etorri da informazioa eskatzera. Pertsona hauetatik, %65,2 emakumeak izan dira eta %34,8 gizonak.

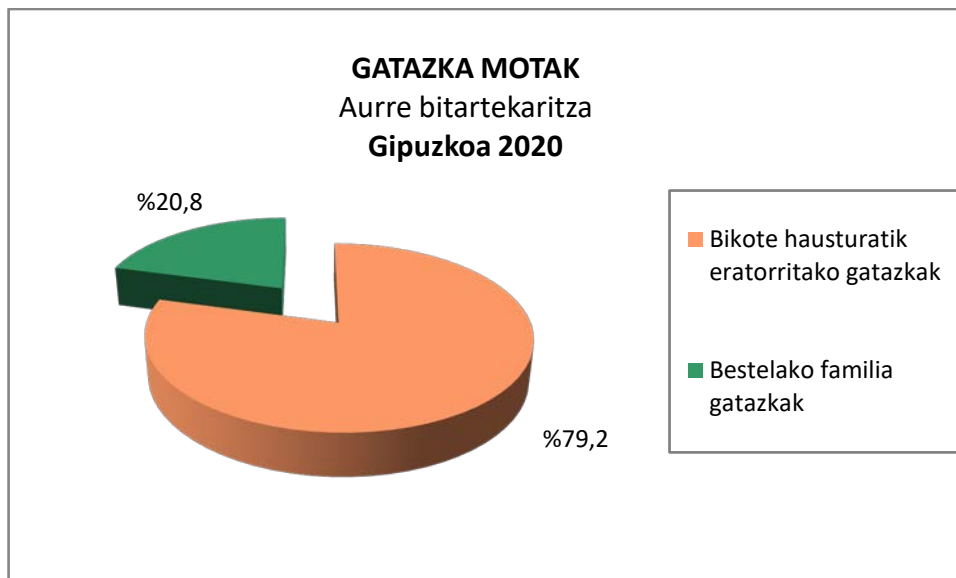


Hala ere, %28,1 kasuetan, gatazka duten familia bereko hainbat pertsonen informazio saioa izan arren, familia horretako beste pertsonen prozesuarekiko interesik ez adieraztea gerta daiteke, edo bertaratutako alderdi guztiek une horretan bitartekaritza horretarako borondatezko asmorik espresuki adierazi ez izatea.

Laburbilduz, aurre-bitartekaritzako 154 kasuetan, zuzenean 236 pertsonekin egin da lan, 141 emakume (hauetatik 3 profesionalak) eta 95 gizon (hauetatik 1 profesionala), guztira pertsona horiekin 277 esku-hartze egin dira.



Lehen aipaturiko aurre-bitartekaritza espedienteetatik, 122 bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie, hau da, aurre-bitartekaritza guztien %79,2; aldiz, 32 bestelako familia gatazkei dagozkie, hau da, gainerako %20,8.



Lehenengo informazio hitzorduan, pertsona eskatzaileei, behar duten informazioa eskaintzen zaie, bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuaren ezaugarriak, baita informazio juridikoa, baliabide sozialei eta orientazio psikologikoari lotutako informazioa ere. Egoera bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera da informazioa hau eta beti bitartekaritzaren ikuspuntutik landutakoa izango da.

Bitartekaritza prozesuari buruzko informazioa 154 aldiz eman da eta, eskaera ezberdinen arabera, beste informazio batzuekin osatu da, hala nola, legezko informazioarekin (92 kasu), psikologia arloko informazioarekin (37 kasu) eta gizarte baliabide ezberdinei buruzko informazioarekin (25 kasu), betiere bitartekaritzaren ikuspuntutik.

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

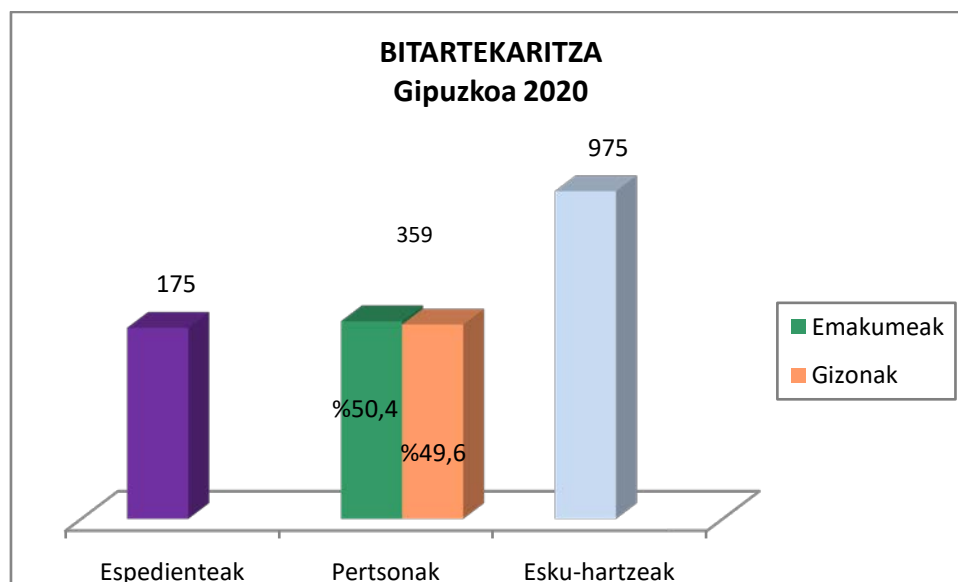
Informazio-saio honek, beharrezkoa denean, eskaera familia arretan espezializatuta dauden beste zerbitzu publikoetara bideratzeko aukera ematen du, beti, modu koordinatu batean, bai Gizarte Zerbitzuetara, bai osasun arlora eta arlo juridikora.

BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

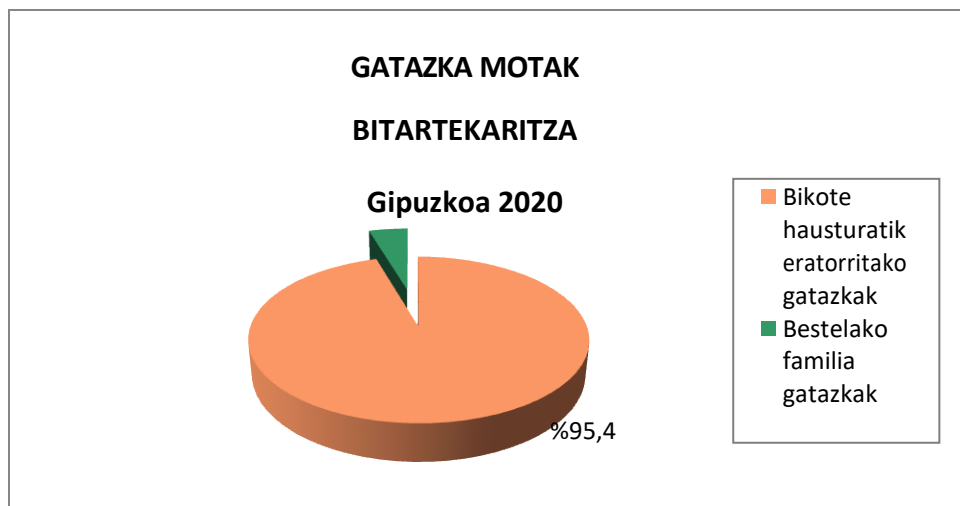
Beharrezko informazio-saioak egin ondoren, eta protagonista diren pertsona partaideek horrela erabaki ostean, bitartekaritza prozesuari hasiera ematen zaio hasierako aktaren irakurketa eta partehartzaile nahiz bitartekariaren sinadurarekin.

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

Esku-hartze maila honetan, 2020. urtean zehar, guztira, 175 espediente landu dira eta 359 pertsona artatu dira, horretako %50,4 emakumeak eta %49,6 gizonak izanez. Gainera, adingabeko bi seme eta alaba bat artatu dira. Guztira, 975 esku-hartze burutu dira.

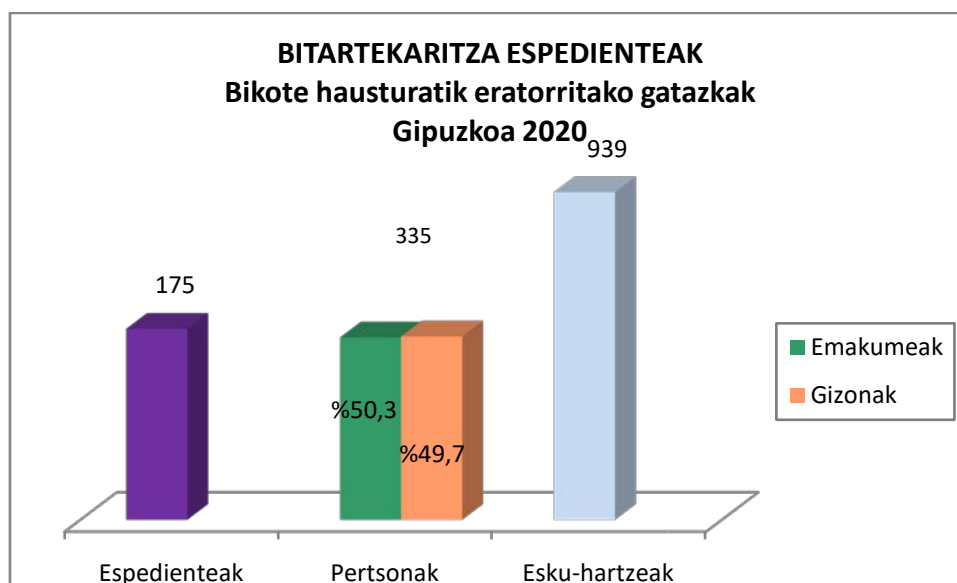


Guztira landu diren 175 bitartekaritza espedienteetatik, 167 bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak izan dira, hau da kasuen %95,4, eta gainerako 8 espedienteak, hau da %4,6, bestelako familia gatazkak izan dituzte oinarri.



BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

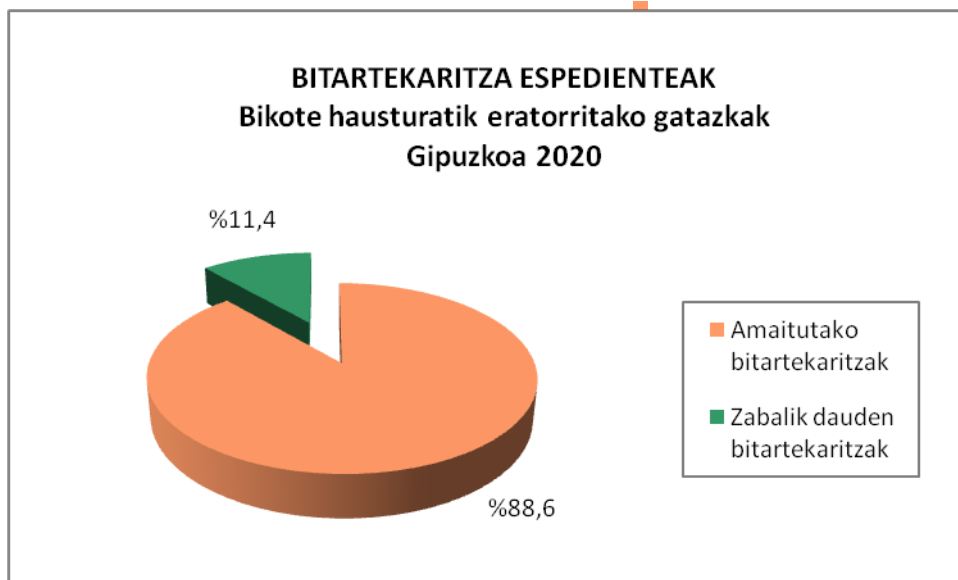
Arlo honetan, aurretik aipatu den bezala, 175 bitartekaritza espediente landu dira, horietatik 167 bikote haustura egoerei dagozkie. Kasu hauetan 335 pertsonekin egin da lan, 168 gizonak eta 167 emakumeak izan dira eta hauekin 939 esku-hartze egin dira.



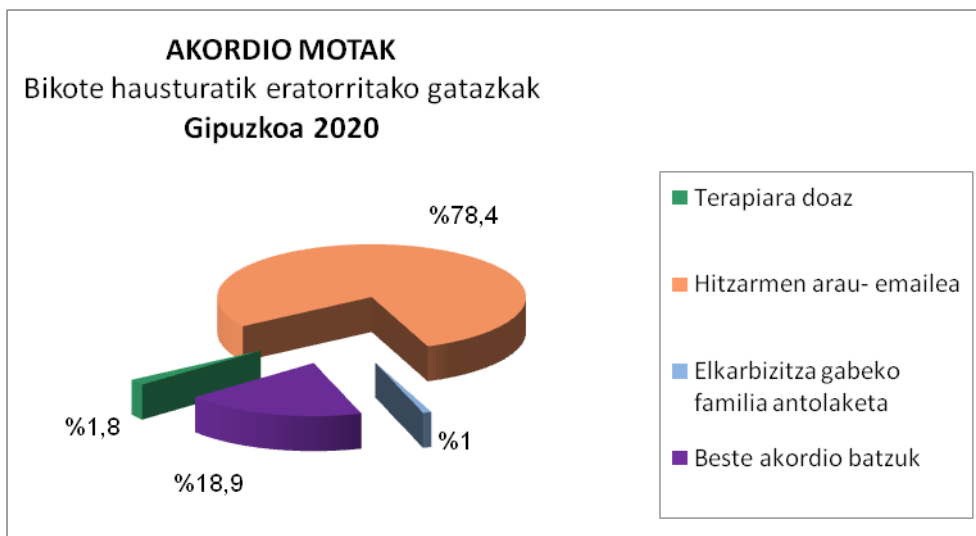
FBZ – GIPUZKOA 2020 - BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	167
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	335
		168 167
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa (629 saio)	939 4,1
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	148
	AKORDIOAK	111
	HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK	87
	BESTELAKO AKORDIOAK	21
	ELKARBIZITZARIK GABEKO ANTOLAKETA	1
	BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	2
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	36
	BIDERA EZINA	1
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	19

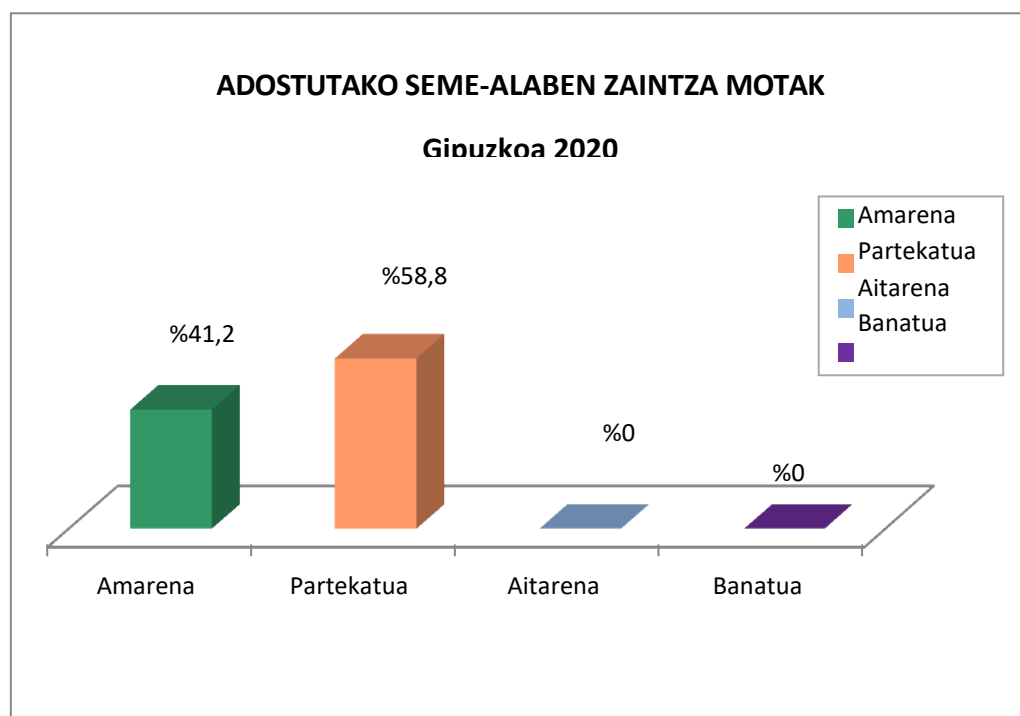
2020. urtean zehar bikote hausturei lotutako 148 bitartekaritza prozesu amaitutzat eman dira, hau da, %88,6 eta beste 19 bitartekaritza prozesu zabalik geratu dira (%11,4), 2021.urtean hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako bitartekaritzetan egin diren saioen batez bestekoa 4,1koa izan da.



Guztira, akordioekin amaitu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, bikoteen %78,4ak beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu; %18,9ak azalduriko gatazkaren inguruko bestelako akordio motak lortu ditu; %1,8ak bikote terapia prozesu bat hastea adostu du, bikote harremana mantentzeko asmoarekin. Gainera, kasu batek elkarbizitzagabeko familia antolaketa adostu zuen, hau da, %0,90ak.

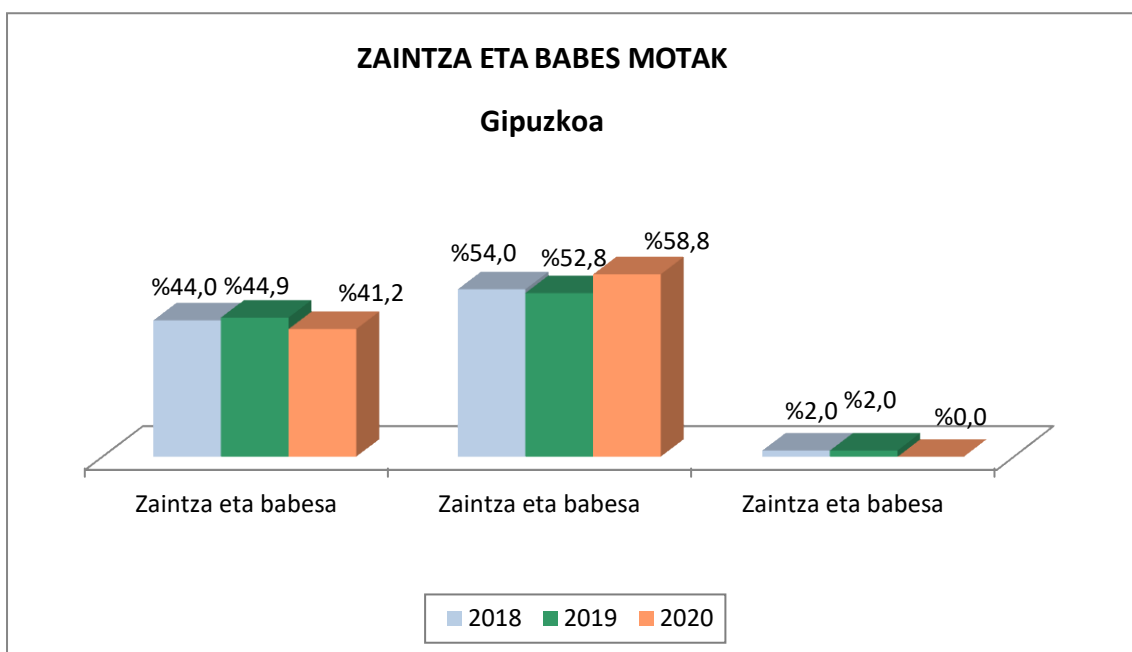


Bikote hausturaren ondoren familia antolaketa berregituratzeko lortutako akordioei dagokienez, %58,8ak aitaren eta amaren artean partekatutako zaintza eta babesa adostu du. Bestalde, %41,2ak bikoteek seme-alaben zaintza eta babesa amak izatea adostu du eta 2020an, berriz, ez zen inolako akordiorik hitzartu seme-alaben zaintza eta babesa aitari esleitzeko, ezta banatutako zaintza bat egiteko ere.



Familia antolaketa eredu gisa, partekatutako zaintzak da familiek azken hiru urteetan gehien aukeratu dutena, hurrengo grafikoan ikus daitekeen bezala. Grafiko honetan ikus daitekeenez, zaintza mota hau guztizkoaren %52,8 eta %58,8 bitartekoa izan da.

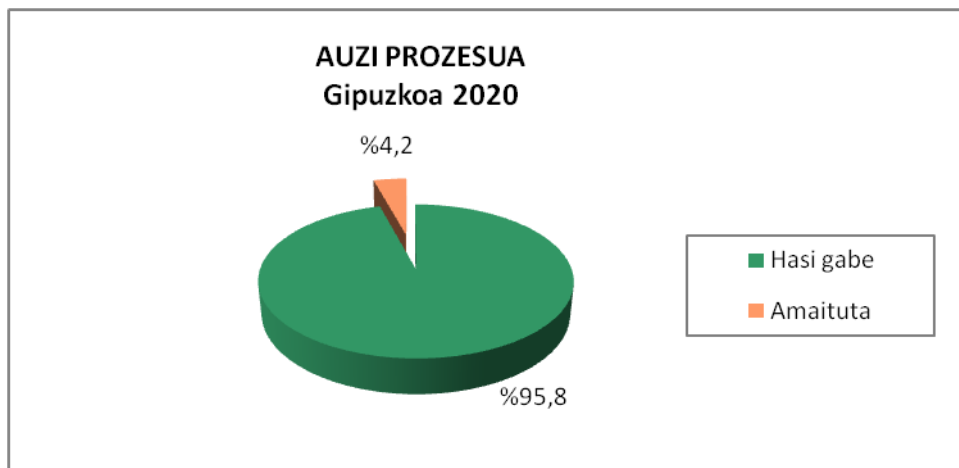
Amari esleitutako zaintzak %44 eta %41,2 artean aurkitzen dira, eta aitari emandakoak, berriz, % 2tik jaisten jarraitzen du azken bi urteetan %0ra 2020an.



Etorkizuneko familia-antolamenduari buruzko akordioetara iritsiz, bitartekaritza amaitu duten bikoteei dagokienez, kasuen %83,2an, adingabeko seme-alabak dituzten familiak dira, %15ak adin nagusiko seme- alabak dituzten bikoteak dira, eta %1,8ak ez dute seme-alabarik. Prozesu hauetan familiek beraien familia antolaketa berria lantzen dute, zaintza eta babesaren kontzeptua erabili gabe.

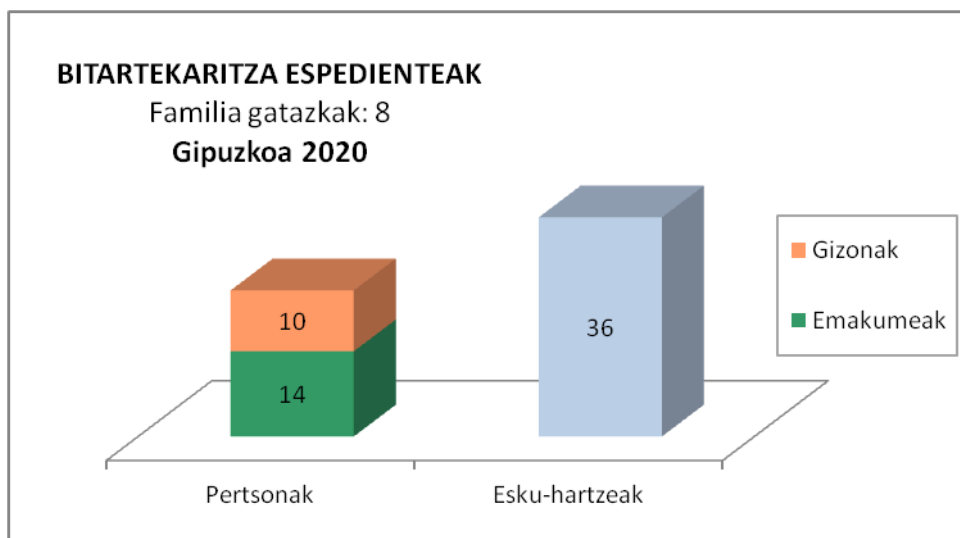
Bitartekaritza hasi duten bikoteetatik, %95,8ak ez zuen inolako auzi prozesurik igaro bitartekaritzara etorri aurretik, eta gainerako %4,2ak, aldiz, bai. Azken hauek, FBZra etortzean beraien auzi prozesua amaituta zuten bikote haustura kasuak izan dira, eta FBZra etortzeko arrazoia epaiaren zehaztapenen edo aldaketaren bat egitea, edo epaiaren interpretazioaren, betetzearen edo

egikaritzaren inguruko akordioak lortzea izan da.



FAMILIA GATAZKAK

2020. urtean zehar, Gipuzkoan 8 bitartekaritza espediente landu dira, bikote hausturatik eratorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazken inguruan. Kasu hauei dagokienez, 36 esku-hartze egin dira familia hauetako 24 pertsonekin, hau da, 10 gizonekin eta 14 emakumerekin.



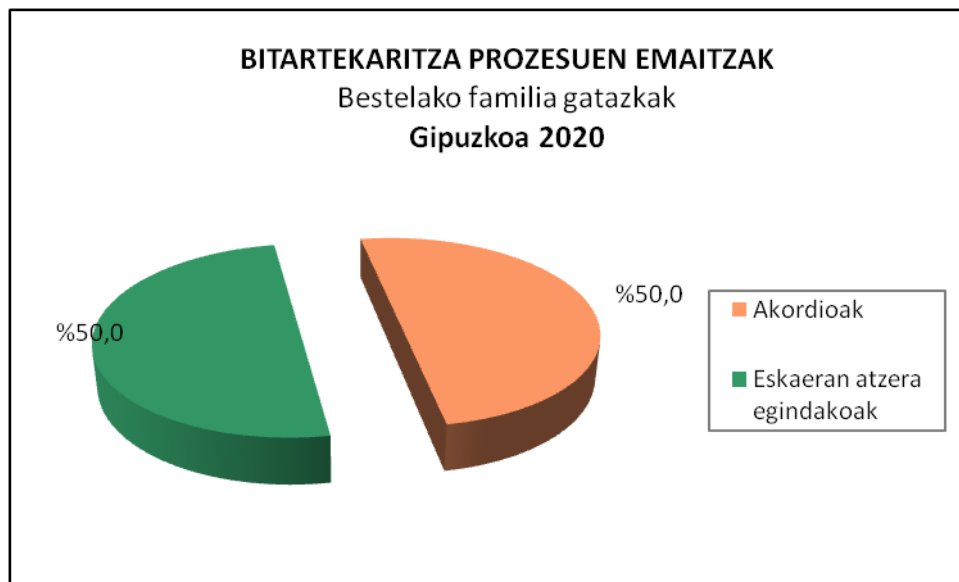
FBZ – GIPUZKOA 2020 - FAMILIA

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	8	
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	24	
		10	14
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	36	
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak (44 saio)	3,33	
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	6	
	AKORDIOAK	3	
	- Akordioak - Terapia hasteko akordioa	2	1
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	3	
	BIDERA EZINA	0	
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	2	

Gatazka mota honetan landu diren 8 espedienteetatik, 2020. urtean zehar, 6 amaitu dira, eta beste 2 zabalik geratu dira 2021ean hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako saioen bataz bestekoa 3,33koa izan da.

Amaitutako 6 espediente hauetatik, %50ean familiek akordioak lortu dituzte, eta

gainerako %50ean, aldiz, alderdietako batek prozesua etetea erabaki du espresuki.



VII.E.4.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.

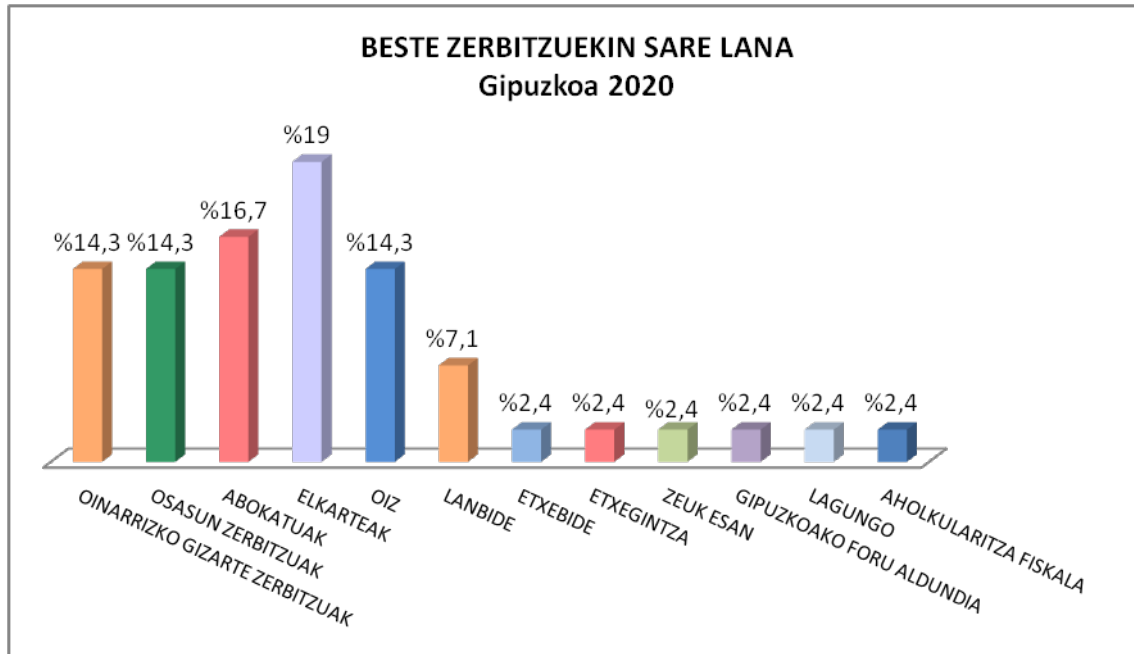
Koordinazio hau, kasu bakoitzaren eskaera eta antzematen diren beharren arabera egiten da.

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

2020. urtean zehar, bitartekaritza prozesua egin duten familien %12,15ean, beste entitate batzuekin koordinazioa egin da:

- Artatutako kasuen %14,3an, pertsonak Osasun Zerbitzuetatik edo Osasun Zerbitzuetara bideratuak izan dira, bitartekaritzari ekiteko akordio gisa edo bitartekaritza akordioaren emaitza gisa. Errekurtso hau bitartekaritzaren osagarri gisa erabili beharreko baliabidea da, bai bakarka, bai bikotean edo familian.

- Oinarritzko Gizarte Zerbitzuekin egin den sare-lana, ere, kasuen %14,3koa izan da. Koordinazio hau, hasiera batean, protagonistek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean egiten da. Kasu batzuetan telefono bidez ezarri da komunikazioa, eta besteetan aldiz, posta elektronikoaren bidez. Behin prozesua amaituta, alderdiak, artatzen dituen profesionalarengana itzultzen dira akordioarekin, hauek jakinaren gainean jartzeko.
- Arlo juridikoarekin egin den sare lana %31koa izan da, familia eta/edo bikoteei dagokionez, %16,7a abokatu pribatuekin eta %14,3a Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu direnak, bitartekaritzaren akordioa izapidetu ahal izateko doako laguntza juridikoa lortzeko aukeraz informatzeko helburuarekin.
- Kasuen %19an bestelako elkarrekin egin da sare-lana. Emakumeen Etxea, Biltzen, Agipad, Caritas eta Hurkoarekin koordinazio lanak egin dira.
- Beste bitartekaritzen %7,1an egindako koordinazioa Lanbiderekin izan da, %2,4a Etxebiderekin eta beste %2,4a Etxegintzarekin. Kasu hauetan entitate hauek izan dira familiak bideratu dizkigutenak.
- Bitartekaritzen %2,4an “Zeuk esan” zerbitzuarekin koordinatu da (Eusko Jaurlaritzako Euskadiko hurrei eta nerabeei laguntzeko zuzendutako telefono arreta).
- Familien %2,4en koordinazioa Gipuzkoako Foru Aldundiarekin mantendu da Trebatu programaren bidez.
- Lagungorekin (Familiantzako bidelaguntza) egindako koordinazioa, artatutako familien %2,4a izan da.
- Azkenik, %2,4 batean egindako koordinazio lana aholkularitza fiskala eskaintzen duen zerbitzu batekin burutu da.



2020an, Gipuzkoako Lurralde Historikoko barruti judizialek GFBZri eskatu diote zuzenean bikote hausturako prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioak (%10,34a).

Eskaera horiek antolaketa eginbideen bidez egiten dira, eta barruti judizialak bitartekaritzako dokumentu pribatua lortzeko aukera izango du, dokumentu betearazlearen balioa eman ahal izateko.

Urtez-urte ikusten dugu barruti judizialek egindako eskaeren goranzkojoera, eta horrek esan nahi du konfiantza jartzen dutela Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan landutako akordioetan.

VII.1.F. ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA

2020KO TXOSTENA ARABA

Espediente Kopurua	Esku- hartze kopurua	Pertsona kopurua	
		Giz	Emak

1) TELEFONOZKO ARRETA ETA AURREZ AURREKOA		1116	415	701
			1116	

2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	257	1147	486	
			237	249
BIKOTE GATAZKAK	228	1077	213	215
FAMILIA GATAZKAK	29	70	24	34
AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	88	120	146	
			69	77
BIKOTE GATAZKAK	68	88	53	55
FAMILIA GATAZKAK	20	32	16	22
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	169	1027	340	
			168	172
BIKOTE GATAZKA			160	160
Espediente berriak	129	779	129	129
Espediente burutugabeak	31	210	31	31
Artatutako adingabeko seme-alabak				
FAMILIA GATAZKAK			8	12
Espediente berriak	5	25	4	7
Espediente burutugabeak	4	13	3	5
Artatutako adingabeko seme-alabak			1	
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				

3) JARRAIPENA

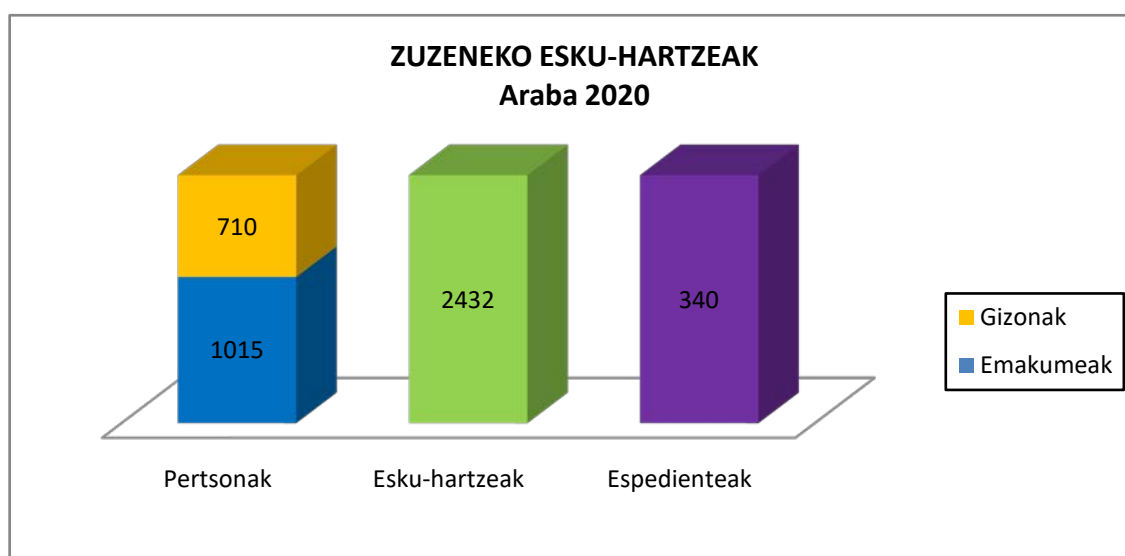
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	83	169	123	
			58	65
BIKOTE GATAZKAK	77	163	52	59
FAMILIA GATAZKAK	6	6	6	6
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				
GUZTIRA	340	2.432	1.725	
			710	1.015

Zuzeneko esku-hartzearen maila guztietan, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko-arretan, bitartekaritza (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta egindako jarraipenetan, arreta zuzena eman zaie 1.725 pertsonari; horietatik 1.015 emakumeak izan dira, eta 710 gizonak. Ikusten dugunez, aurten ere mantendu egin da emakumeek, gizonekin alderatuta, FBZa erabiltzeko duten joera handiagoa. Hala ere, bien arteko proportzioa berdindu egin da aurreko urtearekin alderatuta (%59 emakumeak izan dira 2020an, berriz aurreko urtean %63).

Arabako FBZan 340 espediente artatu dira, eta espediente kopuruari dagokionez 2.432 esku-hartze egin dira.

Aurrez-aurreko arretaren hiru hiruhilekoetan lortutako emaitzek erakusten dute egindako lanak areagotu egin direla aurreko urteko aldi berarekin alderatuta. Adibidez, 2020ko jarduera presentzialean lan egindako espedienteen eta egindako esku-hartzeen guztizko kopurua, aurreko urtearekin alderatuta, %14,2 eta %7,7 igo da, hurrenez hurren.

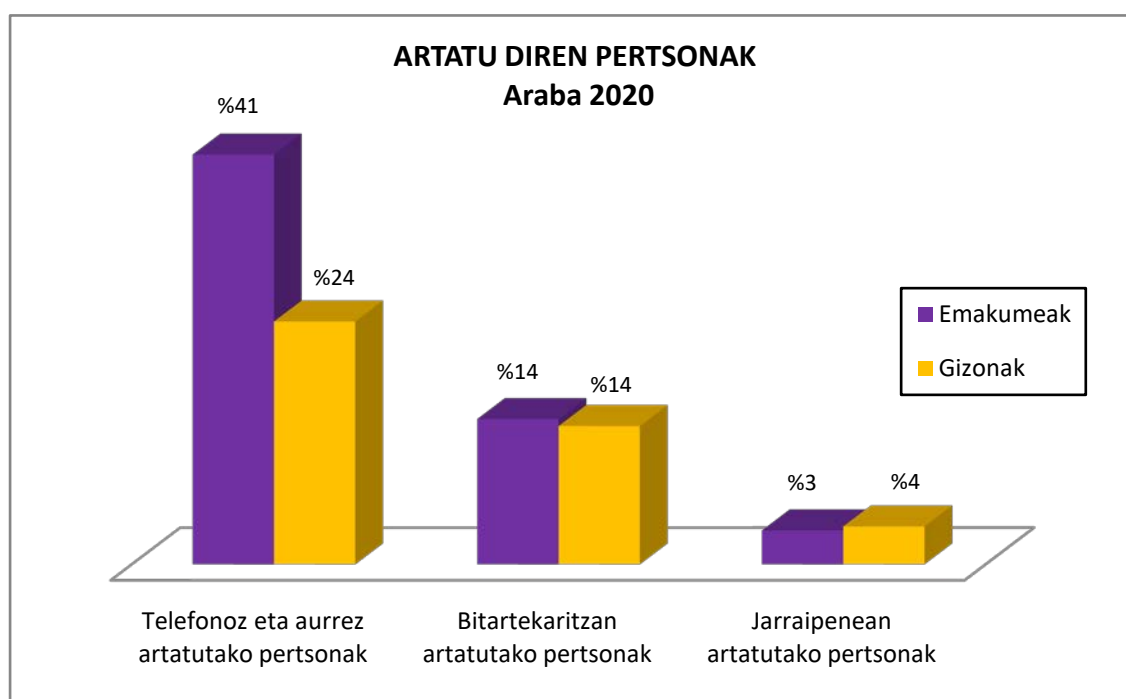
Aipatu behar da datu horiek ez dutela kontuan hartzen Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzutik, konfinamenduaren hilabeteetan, telefonoz eta telematikoki egindako lana. Datu hauek memoria honen beste zati batean jasota geratuko dira.



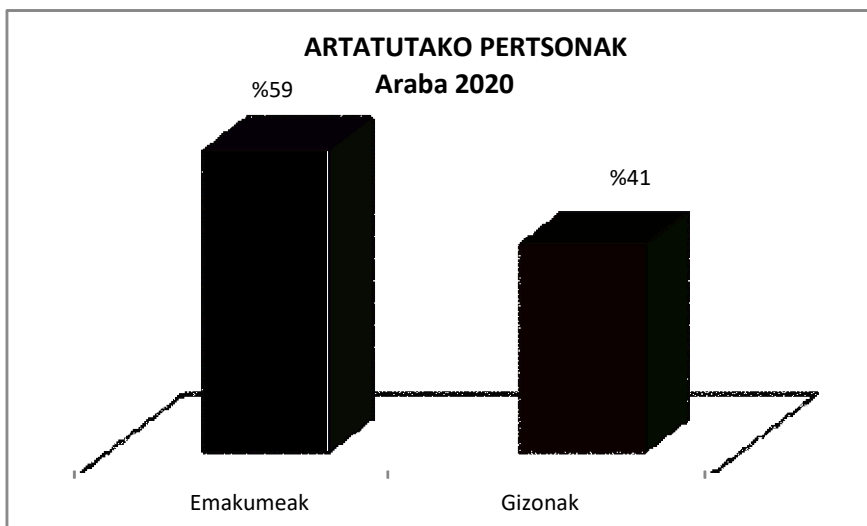
Jarraian, Arabako FBZan artatutako pertsonei dagokionez egindako lana, telefono bidezko eta aurrez-aurreko arreta, bitartekaritzan egindako esku-hartzea eta jarraipenak zehaztuko ditugu.

VII.1.F.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

2020. urtean, 1.725 erabiltzaile artatu dira esku-hartze maila guztietan; horietatik 1.116 telefono bidez artatu dira edota gure bulegoan presentzialki. Bitartekaritza prozesuetan artatutako pertsonei dagokienez, hauek 486 izan dira. Azkenik amaitutako bitartekaritzei egindako jarraipenetan, 123 pertsonak hartu dute parte.



Sexuaren araberako banaketari dagokionez, ikusten da aurten, iaz bezala, emakumeek eskatzen dutela gehienbat informazioa, telefonoz edo aurrez-aurre. Hala ere, bitartekaritza prozesuan eta kasuen jarraipenean parte hartzen duten gizonen eta emakumeen proportzioa antzekoa da.



Kontuan hartzen badugu esku-hartze maila desberdinetan artatutako emakumeen eta gizonen guztizko kopurua, oso antzeko ehunekoak lortu ditugu azken hirurtekoan.

VII.1.F.2.-AURREZ AURREKO ETA TELEFONO BIDEZKO ARRETA

Atal honetan islatzen ditugun datuak, memoria honen VII. puntuan azaltzen den bezala, gure zerbitzuarekin lehen hartu-emanen egondako pertsonen arretari buruzkoak dira. Hala izanez, zerbitzuari buruzko informazio orokorra eskatzen duten profesionalei eta pertsonari eskaintzen diegun arreta jasotzen du. Azkenik, bitartekaritza prozesuan parte hartzen ari diren eta unean-uneko eskaria egiten duten pertsonari ematen diegun arreta ere.

Lehen arreta maila horretan 1.116 pertsona artatu dira, guztira (701 emakume eta 415 gizon). Informazioa edo hitzordu bat eskatzeko, modurik gogokoena telefonoa izan da.

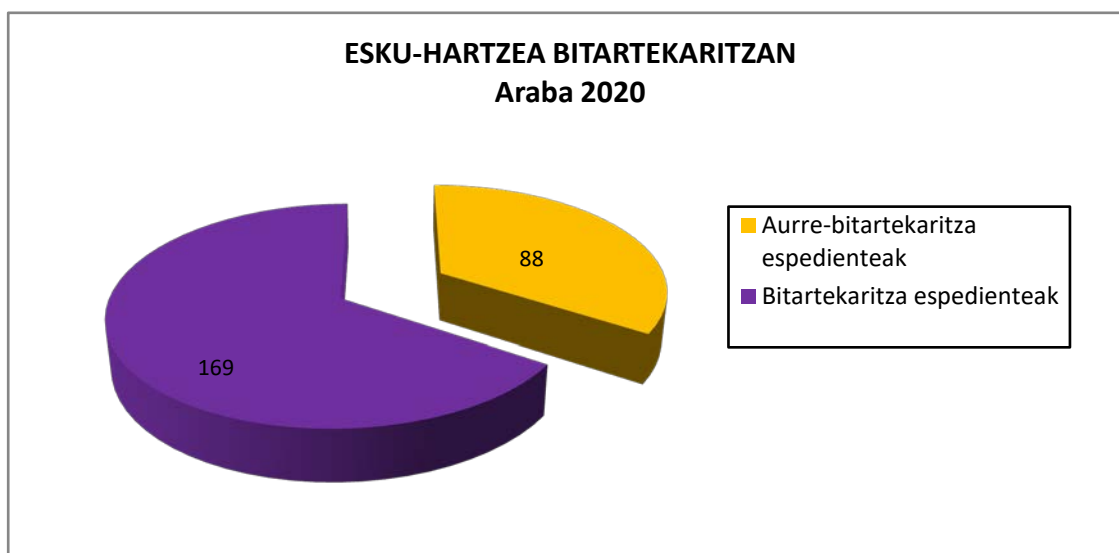
Atal honetan lortutako datuei dagokienez eta, kontuan hartuta horiek 9 hilabeteko lanari buruzkoak direla, ikus dezakegu % 7,4ko igoera egon dela 2020an, iazko datuekin alderatuta.

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

Bitartekaritza eredu honetatik egin dugun lanaren deskribapenean, jarraian agertzen diren espediente motak eta gatazka motak bereizten ditugu:

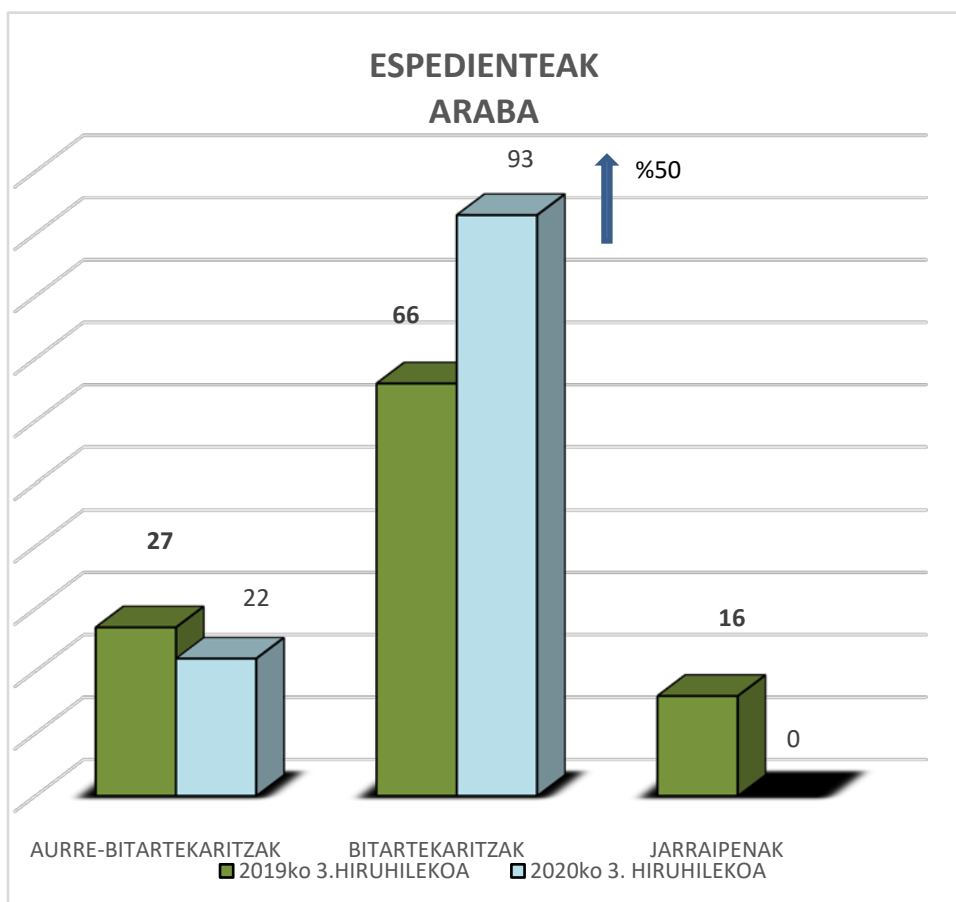
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	68	160	228
FAMILIA GATAZKAK	20	9	29
GUZTIRA	88	169	257

Bitartekaritzan egindako lanak 257 espediente sortu ditu guztira; horietatik %66 batek bitartekaritza espedientei dagozkie, eta %34a berriz, aurre-bitartekaritzako espedientei. Lehenengoen proportzioa handitu egin da aurreko urtearekin konparatuz.

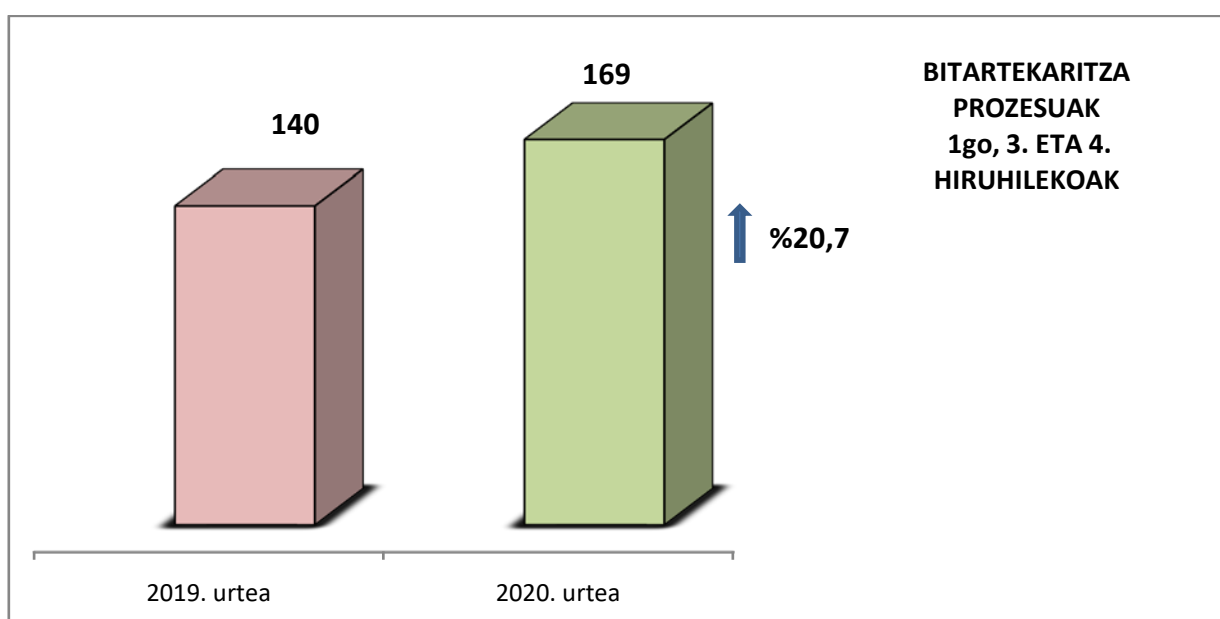


Bitartekaritza eskaera guztietatik (257), %66 bitartekaritza prozesua hasi zuten. Ehuneko hori aurreko urtekoa baino handiagoa da, orduan %56koa izan baitzen. Ondorioz, pertsona gehiagok ekin diote prozesuari FBZra hurbildu ondoren (aurre-bitartekaritza).

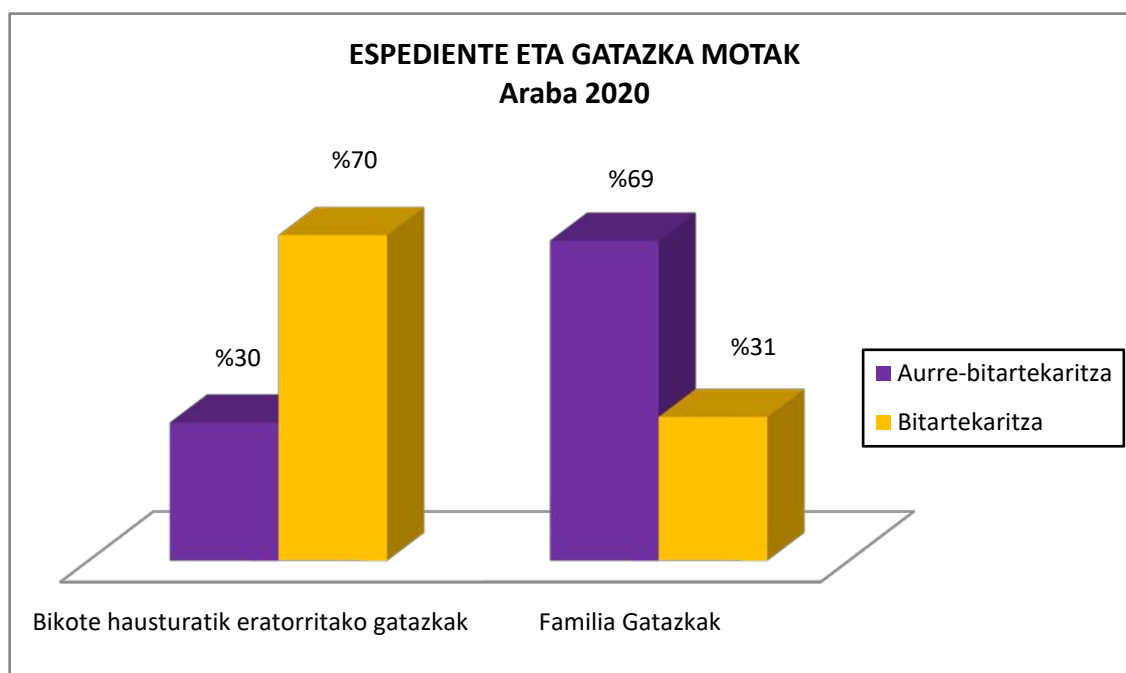
Hirugarren hiruhilekoan arreta presentzialari heldu diogunean, bitartekaritza espedienteen kopuruak %50 egin du gora 2019ko hiruhileko berean lan egindakoekin konparatuz. Horrek esan nahi du aurreko urteko aldi berean baino 27 bitartekaritza kasu gehiago izan direla.



FBZko lantaldeak 2020ko 1go, 3. eta 4. hiruhilekoetan egindako lanari dagokionez, datu kuantitatiboek erakusten dute egindako bitartekaritza kopuruak %20,7 egin duela gora, denbora tarte berean, aurreko urtearekin alderatuta.



Hurrengo grafikoko datuek erakusten dute bikote hausturaren ondoriozko gatazketan artatutako kasuen %70ek bitartekaritza prozesuari ekiten diotela. Bestalde, familia gatazken ondoriozko kasuetan, ehuneko hori %31koa da. Horrek erakusten du zaila dela gatazkan murgilduta dauden alderdi guztiekin lan egitea, alde anitzeko gatazkak izaten baitira. Hala ere, aurten pixka bat gora egin du bitartekaritza prozesua hasi duten familia gatazka kasuak.

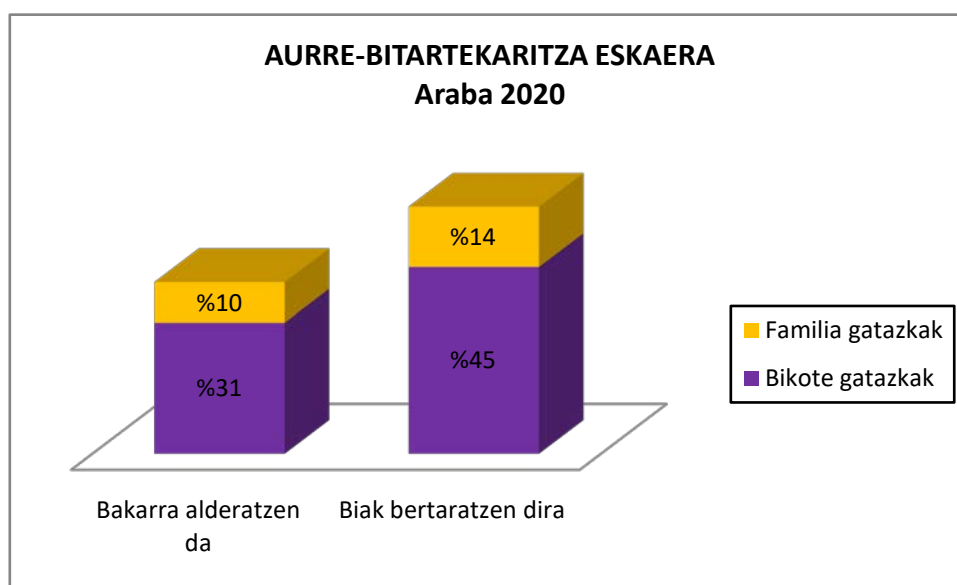


AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

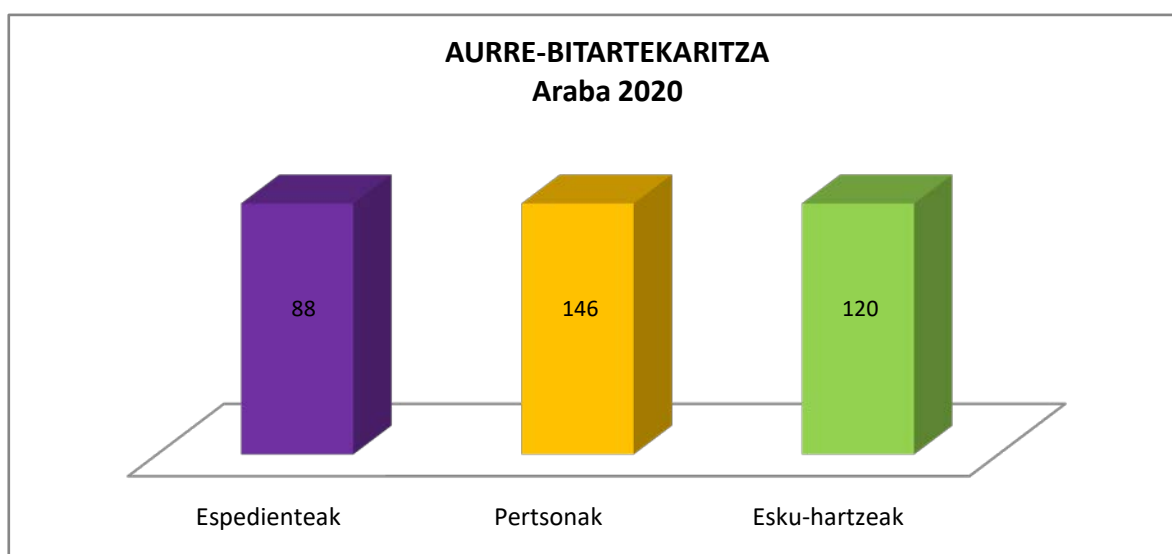
Lan egindako espediente guztietatik, %66ak bitartekaritza espedienteak izan ziren, eta %34a aurre-bitartekaritzakoak. Horrek esan nahi du, lehenengoak hamaika puntu igo direla iazko datuekin alderatuta. Datu honek, bitartekaritza zerbitzuan hitzordua hartu eta ostean bitartekaritza prozesu bat hasi zuten pertsonen ehunekoan, gorakada bat islatzen du.

Aurre-bitartekaritzako espediente bat, bitartekaritzako espediente batera ez bihurtzeko arrazoiak askotarikoak izan daitezke; prozesuaren borondatezotasuna, gatazkan dauden alderdiek eskaria berrikusten dutelako, besteak beste.

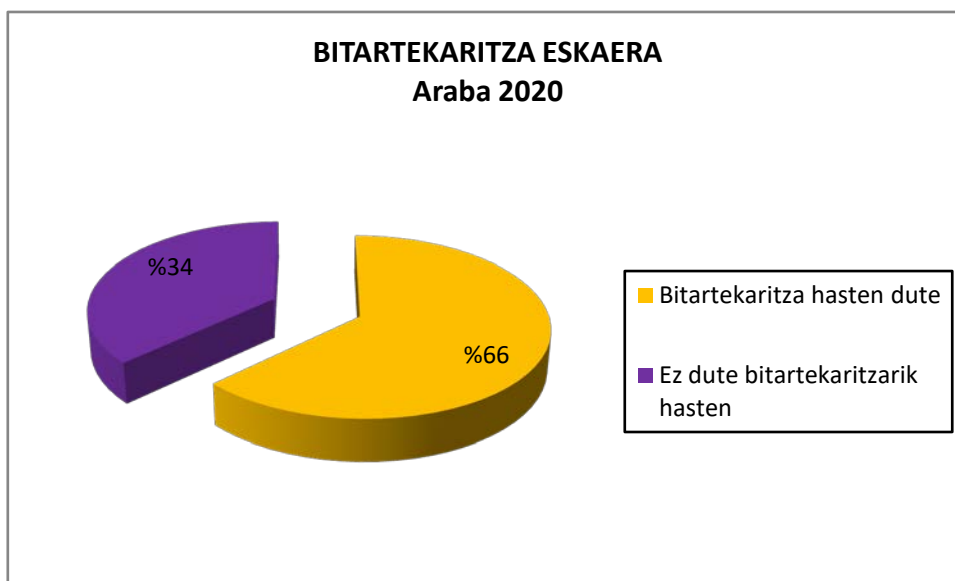
2020. urte honetan landutako aurre-bitartekaritza espediente guztien %41ean, alde batek bakarrik jo du zerbitzura. Gatazkan murgilduta dauden alderdi guztiek Arabako FBZra jo duten espedienteak aurre-bitartekaritzako espediente guztien %59 dira. Ehuneko hori iazkoa baino handiagoa da.



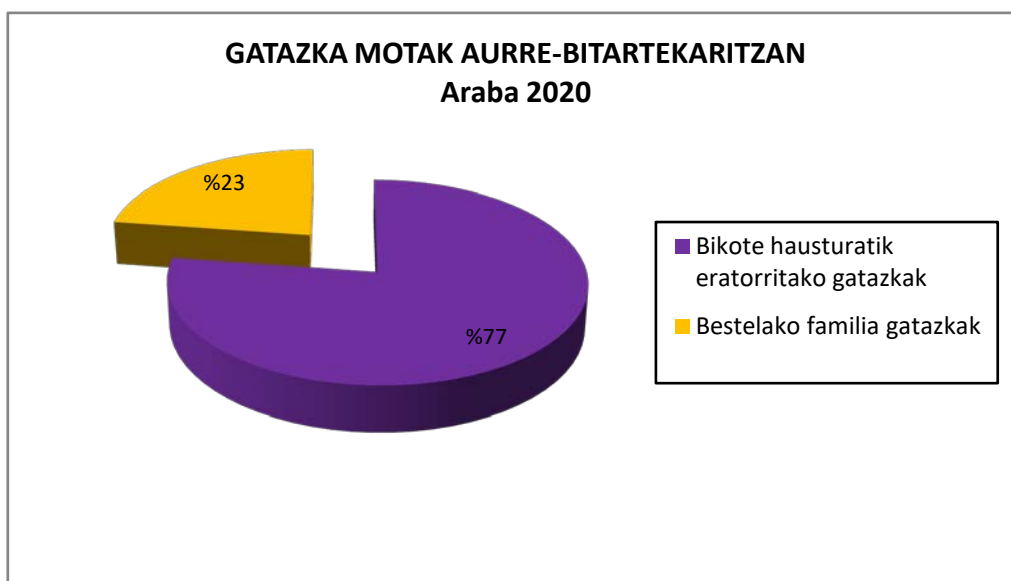
Aurre-bitartekaritzako esku-hartze mota horrek 88 espediente eragin ditu guztira. Horren ondorioz, 120 esku-hartzetan zehar, zuzeneko arreta eman zaie gatazkako 146 pertsoni, 77 emakumeri eta 69 gizoni hain zuzen ere.



FBZra jotzen duten pertsona guztiak aurreko fase horretatik igarotzen badira ere, aurre-bitartekaritzako espedienteek Familia Bitartekaritzako Zerbitzura jotzen duten eta geroago bitartekaritza prozesua hasten ez duten pertsonen eskaintzen zaien arreta baino ez dute aipatzen. Arreta horrek saio kopuru bat ekar dezake espediente bakoitzean, gatazkako protagonisten kopuruaren arabera, bai eta gatazka motaren eta pertsonen gatazkarekiko duten unearen arabera ere. Hurrengo grafikoan ageri diren ehunekoak iazko ehunekoen ia berdinak dira



Esku-hartze maila honetan artatu diren gatazka motei dagokienez (bitartekaritza aurreko fasea), 68 espedientek bikote hausturetako gatazkekin izan dute zerikusia, eta 20 espedientek familia gatazkekin.



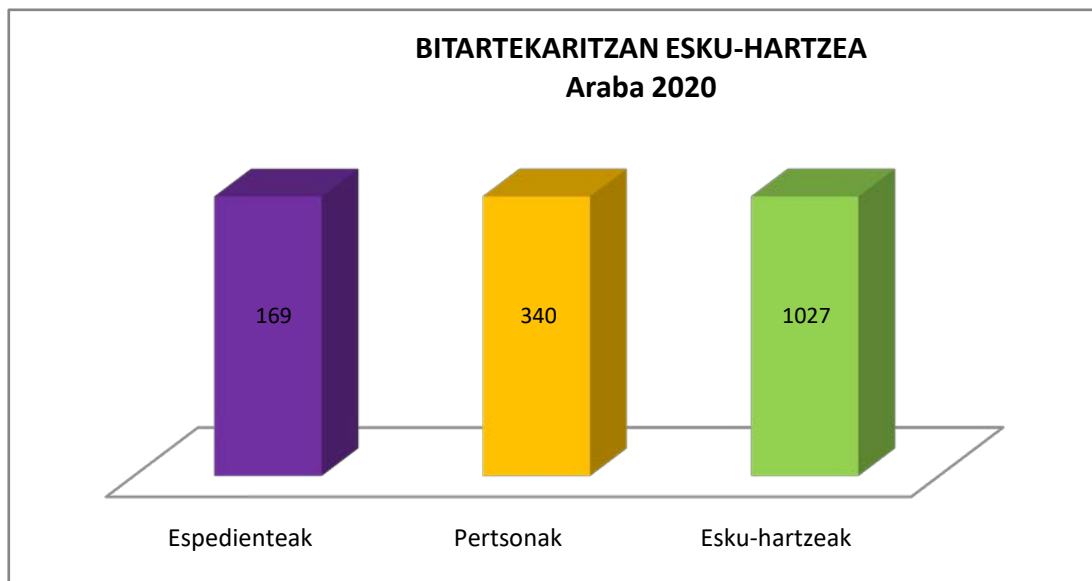
Aurre-bitartekaritzako fase honetan, esku-hartze horien denbora gehiena prozesuari buruzko informazioak hartu du, bai eta alderdi juridiko, psikologiko edo sozialei buruzko informazioak ere. Gure ustez, informazio lan hori oso garrantzitsua da erabiltzaileentzat, zerbitzu publikoen sarera hobeto bideratzeko alegia.

Aurre-bitartekaritza espediente horiekin egindako lanaren beste zati garrantzitsu bat, erabiltzaileek eskatutako hainbat ziurtagiri idazteari buruzkoa da (lanerako ziurtagiria, Etxebiderentzat, Lanbiderentzat eta beste batzuentzat), bai eta beste alderdiari FBZra joateko gonbitea egiten dioten gutunak idazteari buruzkoa ere.

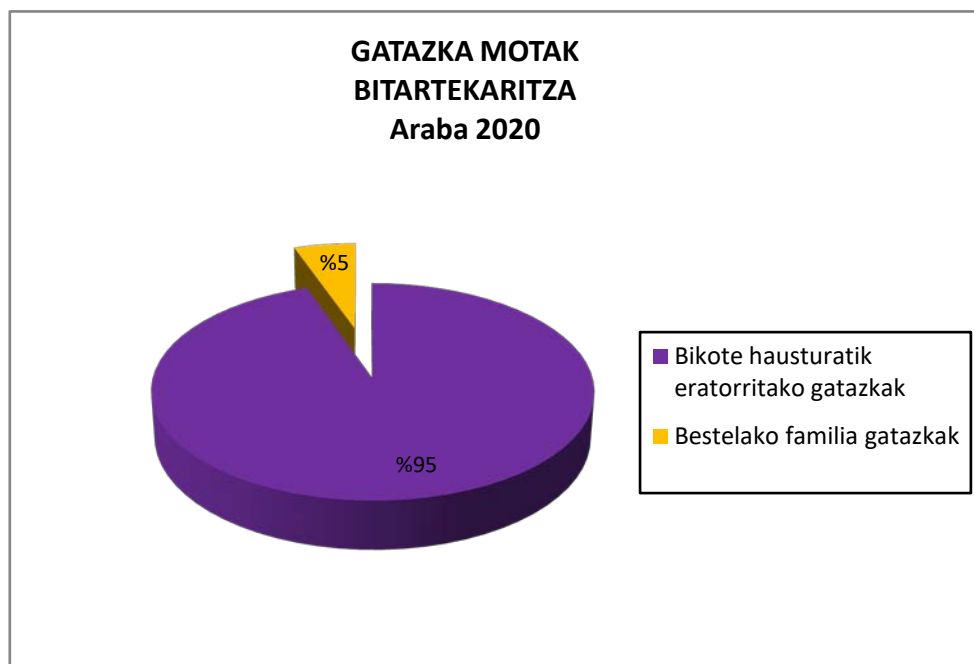
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Esku-hartze maila honetan sortu diren espedienteak, hau da, aurre-bitartekaritzaren ondoren bitartekaritza prozesua hasitakoak, guztira 169 bitartekaritza espediente izan dira. Hau da, %20,7ko igoera izan dute iaz landutako bitartekaritza espedienteen kopuruarekin alderatuta. Esku-hartze maila horretan, familia zein bikote kasuetako, 340 pertsonari eman zaie arreta (%17,2 pertsona gehiago, 2019. urtearekin alderatuta), 1.027 esku-hartzetan zehar (%24,1eko igoera).

Konparaketa hau 2019ko 1go, 3. eta 4. hiruhilekoen artean burutu dugu, kontuan hartuta aurten ezin izan dugula aurrezko-aurreko arreta eman 2. hiruhilekoan, bestelako lan bateratua eginik Bizkaiko eta Gipuzkoako bitartekaritza zerbitzuekin.



Bitartekaritzan lan egindako espediente guztietatik, %95ek (160 espediente) bikotearen haustura egoeraren ondoriozko gatazkekin dute zerikusia. Gainerakoak (9 espediente), %5 beste mota bateko familia gatazkak dira. Ehuneko horiek aurreko urteetan lortutakoen oso antzekoak dira.

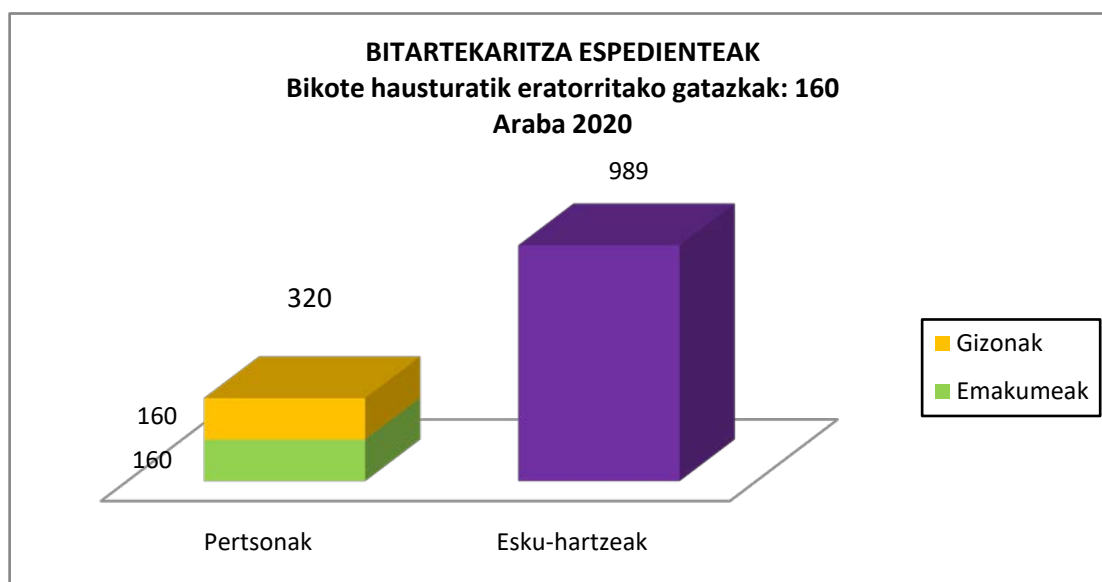


Bitartekaritza fasean landutako espedienteen izaera hobeto ezagutzeko, bereizita hitz egingo dugu bikote hausturan sortutakoez eta beste mota bateko familia gatazketatik eratorritakoez.

BIKOTE- HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

Bitartekaritza prozesu batean lan egindako espediente guztietatik, 160 bikote hausturaren egoeretakoak dira, %20,7ko igoera egon da aurreko urtearekin alderatuta. Espediente horiek 320 pertsonari eman diete arreta, eta bikote hausturaren ondoriozko egoerarekin lotutako akordioak hartzeko interesa agertu dute (2019an baino %25,5 gehiago). Guztira 989 esku-hartze egin dira prozesu horietan, hau da, %23,3 gehiago.

2020ko datuen igoera horiek kalkulatzeko, telelana egin dugun hilabeteetako alborapena kontuan hartuta, aurreko urtekoekin alderatuta.



BIKOTE GATAZKA

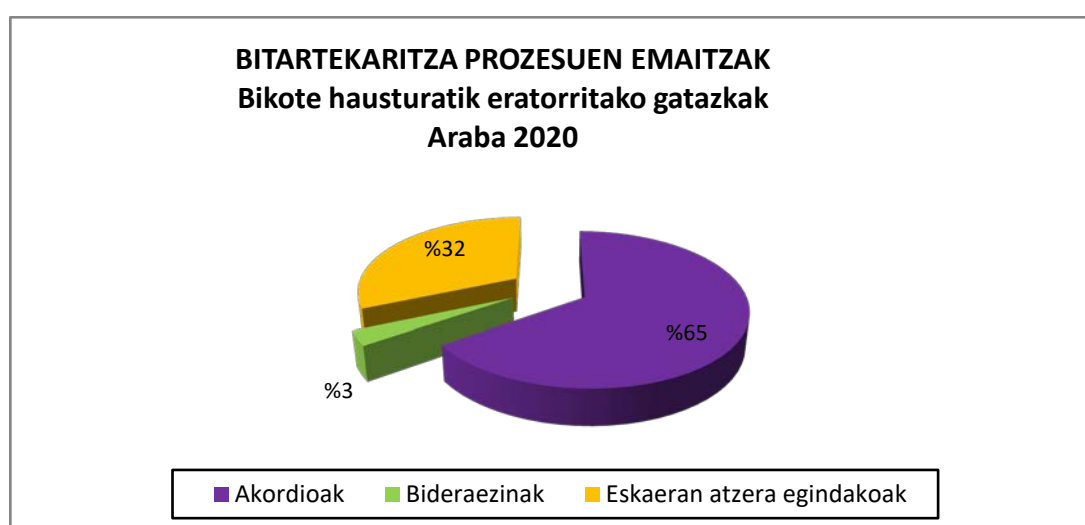
ESPEDIENTEEI BURUZ	ESPEDIENTE KOPURUA	160
PERTSONEI BURUZ	PERTSONA KOPURUA	320
PROZESUARI BURUZ	ESKU-HARTZE KOPURUA AMAITUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN SAIOEN BATAZBESTEKOAK	989 4,56
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	130
	AKORDIOAK	85
	• HITZARMEN ARAU EMAILEA GOPUZTEN DUTEN AKORDIOAK	74
	• BESTELAKO AKORDIOAK	
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	6
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	1
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEA HELBURUA DUEN AKORDIOA	3
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEA HELBURUA DUEN	

	AKORDIOA	1
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	41
	BIDERA EZINA	4
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	30

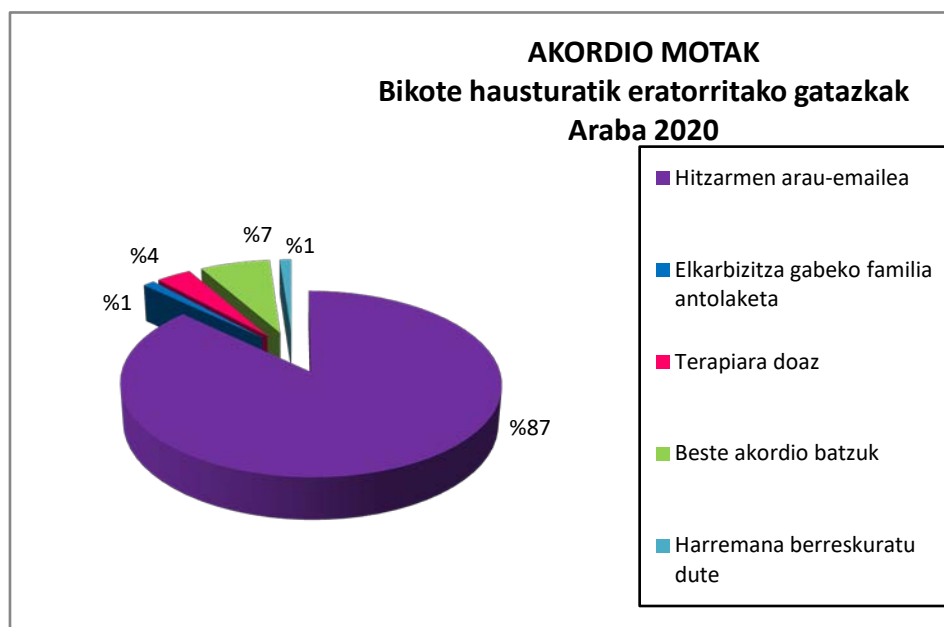
2020. urte osoan 160 bitartekaritza egin dira guztira, horietatik 85 akordioak lortu dituzte. Kopuru horrek esan nahi du 2019. urtearekin alderatuta akordioak %23,2 handitu direla (bi urteen artean aurrez-aurreko lanean emandako hilabeteen arteko aldea kontuan hartuta). Hau da, gure zerbitzura jo duten hiru bikotetik bik akordioak lortu dituzte azaldutako egoerei buruz.

Bestalde, aurten amaitutako bitartekaritza guztietatik, Arabako FBZko bitartekaritza taldeak bideraezintzat jo ditu bikote hausturaren ondoriozko kasuen %3a. Kasuen %32an, aldeek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute. Eraitza horiek aurreko urtekoen antzekoak dira.

Azkenik, 3 kasu bikote terapiara bideratu ziren LAGUNGO dela medio, Eusko Jaurlaritzak sortu berri duen baliabide berri honetara.

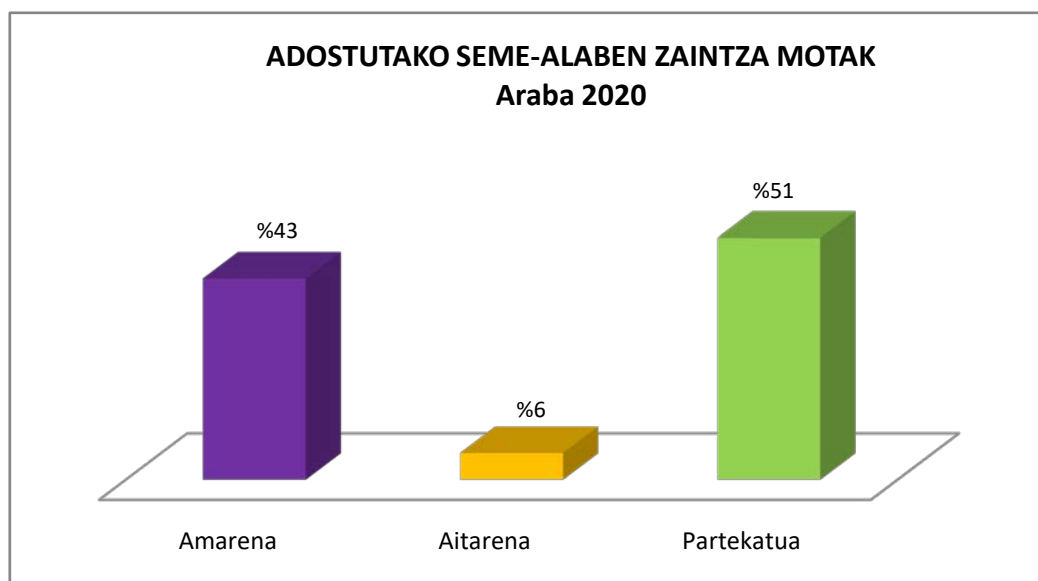


Bitartekaritza prozesua akordioetara iritsita amaitu duten bikoteen artean eta hauen edukiaren ondorioz, (espedienteen %87 batean) hitzarmen arautzaile bat sinatu da, bitartekaritzen %13ek bestelako akordioak lortu dituzte, aurkezten zuten gatazkari dagokionez. Ehuneko horiek 2019an lortutakoen antzekoak dira.

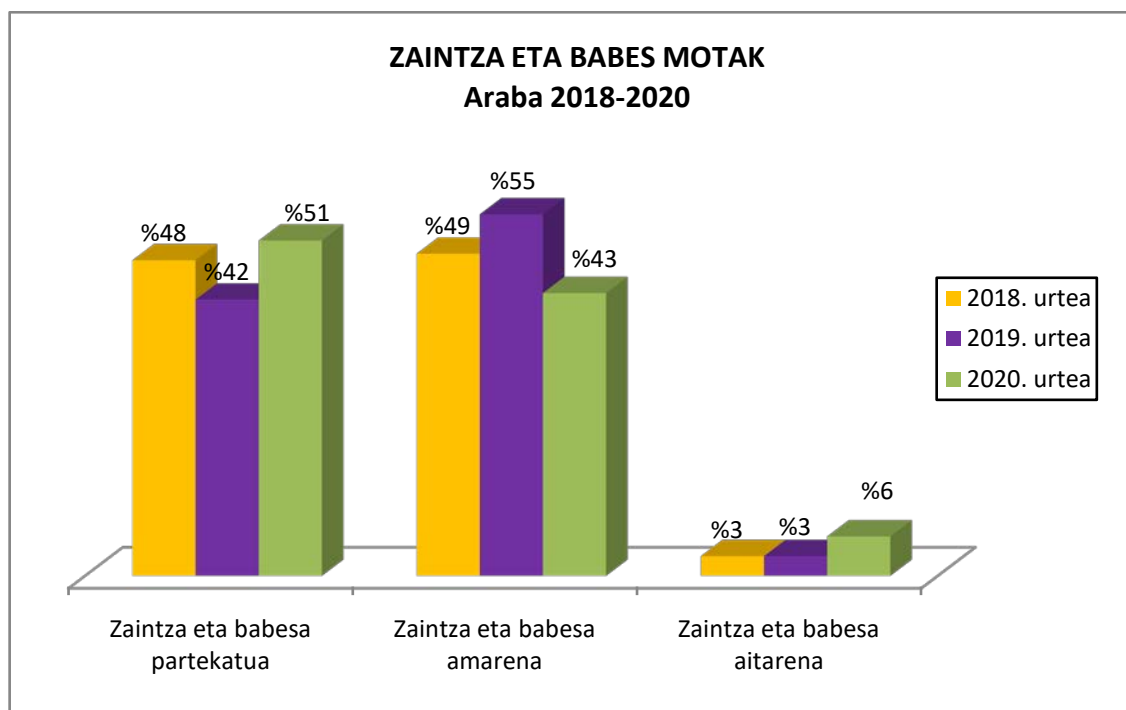


Amaitu diren prozesuetan, bitartekaritza saioen batez bestekoa 4,56 izan da, azken hiru urtekoaren batezbestekoaren antzekoa.

Bestalde, eta seme-alabak dituzten bikoteen familia antolamenduari dagokionez, aurten, nahiz eta seme-alabekin partekatutako denboren eredu oraindik ere nagusi izan, eredu hori hautatu duten bikoteen ehunekoa 2019koa baino txikiagoa izan dela ikusten dugu. Berriz, handitu egin da seme-alabak zaintzeko denbora gehiena amarekin ematen duten familia antolamenduen eredu.



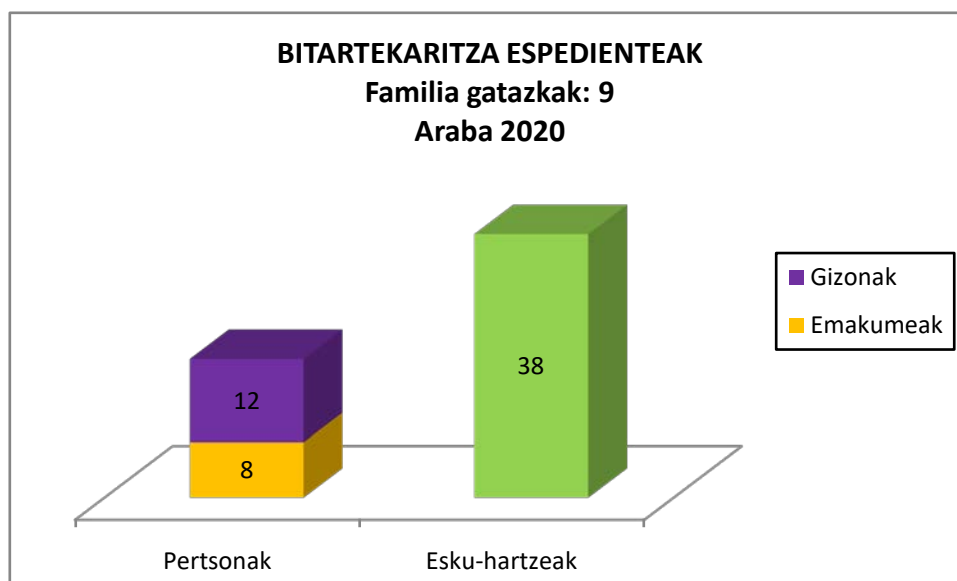
Hurrengo grafikoan ikusten da azken hiru urteetako bilakaera familia-antolamenduaren ereduari dagokienez. Ikus dezakegu zaintza eta babesak eskusiboak amaren alde eta zaintza eta babesak partekatua direla gehien aukeratzen diren motak, eta denboraren poderioz bi ereduak arteko ehunekoen arteko aldea aldatzen dela.



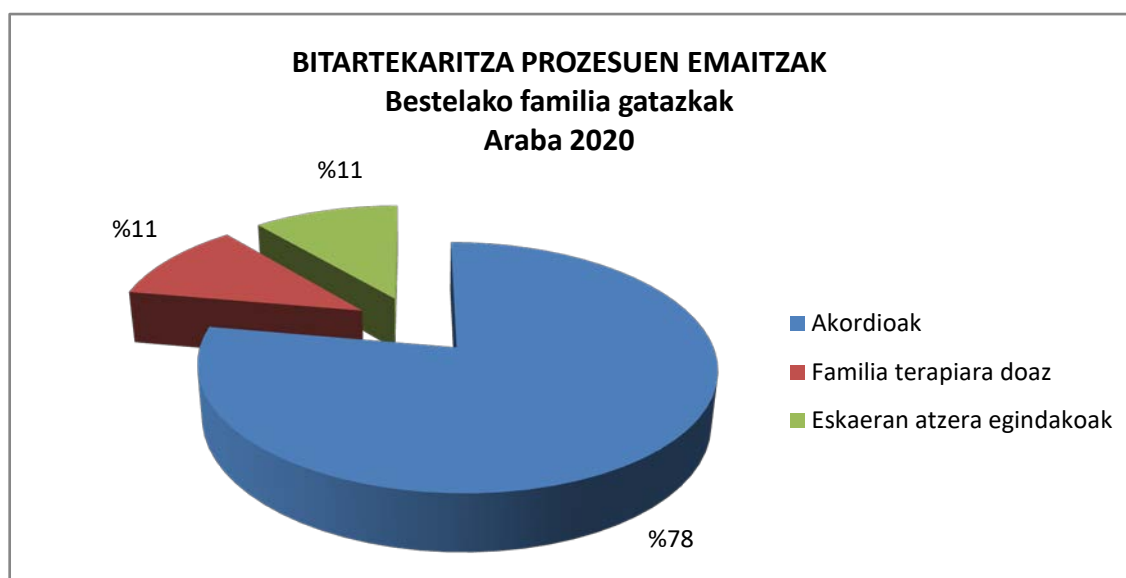
FAMILIA GATAZKAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	9
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	20
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKUHARTZE KOPURUA	38
	BUKATUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN BATAZBESTEKOA	7
EMAITZARI DAGOKIONA	BUKATUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	8
	• AKORDIOAK • FAMILIA TERAPIA HASTEKO AKORDIOA HARTZEN DUTE	7 1
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	1
	BIDERAEGINAK	0
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	1

Familia gatazketan, aurten 20 pertsona artatu dira (12 emakume eta 8 gizon)
38 saiotan.



Aurten hasitako bederatzi bitartekaritza espedienteetatik, zortzi urtea amaitu aurretik itxi egin dira. Hau da, kasuen %89ak. Ehuneko hori iazkoa (%62) baino handiagoa da.



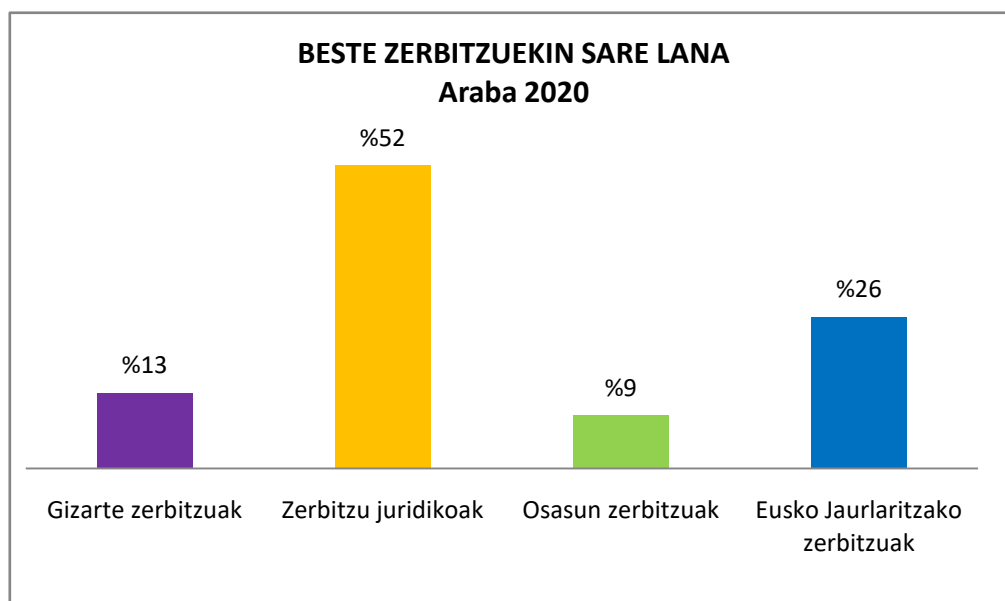
Amaitutako bitartekaritza prozesuetako saioen batez bestekoari dagokionez, 6 eta 7 saio artean daude. Familia gatazketan, alderdi anitzeko gatazketan, talde bitartekariaren lana nabarmendu behar dugu, horrelako prozesuetan bi bitartekarien arteko lana behar delako.

VII.1.F.4.- JARRAIPEN FASEA

Memoria honen hasieran esan dugun bezala, aurreko urtean amaitutako bitartekaritza espedienteen jarraipenaren atal hau, hiru Lurralde Historikoetako bitartekaritza taldeek batera egin dute, hori dela eta, VIII. puntuari garatuko da.

VII.1.F.5.- BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA

Familiei eta bikoteei arreta integrala eskaintzeko asmoz, beste zerbitzu batzuekin koordinatzen gara, bai bitartekaritza aurreko fasean, bai alderdiek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean. Aurreko urteetan bezala, 2020an egin den sare lan gehienak esku-hartze juridikoaren eremuarekin du zerikusia (Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailaren mendeko Orientazio Juridikoko Zerbitzua, abokatutzako profesionalak eta notarioak).



Artatutako kasuen %26etan, erabiltzaileak Eusko Jaurlaritzaren mendeko zerbitzuetatik bideratu dira (Lanbide, Etxebide, Emakunde), eta %13 gizarte-zerbitzuetatik (Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, gizarte-etxeak). Osasun Zerbitzuekin (Osakidetza Osasun Zerbitzu Publikoa, terapeuta pribatuak...) ere koordinatzen gara, baina neurri txikiagoan.

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 lankidetza 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.

2020. urtean, FBZ honako zerbitzu, erakunde eta talde profesional hauekin jarri da harremanetan, deskribatutako baldintzetan:

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
GIZARTE ZERBITZU SAREA	UDALEKOAK		
	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Bilbo Handia (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuari aldea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak, Txorierri, Mungialde. EISE-EIPSE: Bilbo Handia (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuari aldea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak Bestelakoak: SMUS Leioa	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea. Donostia/San Sebastian Udaletxeko psikologo komunitarioa EISE-EIPSE: Errenteriako Udaletxea	Lehen mailako Arretako Zerbitzuak: Gasteizko "El Campillo", "Hegoalde" eta "Iparralde" gizarte-etxeko gizarte- zerbitzuak. Añanako, eta Arrasateko koadrillako gizarte-zerbitzuak.

	FORU ALDUNDIAK		
	Haur eta Familia Zerbitzua - Bizgarri	Babesik gabeko Haur eta Nerabeen Zerbitzua: Treatu (Esku-hartze Sozioedukativo eta Psikosoziako Zerbitzua)	Adingabeak eta Familia Zerbitzua
	EUSKO JAURLARITZA		
	ENPLEGUKO ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo - Euskal Enplegu Zerbitzua		
EUSKO JAURLARITZAKO ZERBITZU AUTONOMOAK	ZUZENEAN, Atención Ciudadana - Herritarrentzako arreta Zerbitzua ETXEBIDE, Servicio Vasco de Vivienda -Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua ARARTEKO, Defensoría del Pueblo del País Vasco – Euskadiko Herriaren Defendatzailea		
JUSTIZIA	- B.L.Z Bilbao - Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Bilboko 1.go instrukzioko epaitegia - Getxoko epaitegia - Durangoko epaitegia - Barakaldoko epaitegia - Gernikako epaitegia	- Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Donostiako 1.go instrukzioko epaitegia - Donostiako 6. epaitegia - B.L.Z Donostia / San Sebastián - Bergarako 1.go instrukzioko 6. epaitegia - Azpeitiako 1.go instrukzioko 2. epaitegia - Talde psikosoziala	- B.L.Z Vitoria-Gasteiz.

	- Bilboko epaitegiko talde psikosoziala - Familia Elkargunea	- Familia Elkargunea - Andoingo Bake-Epaitegia	
OSASUNA	Osasun Mentaleko Zentroak: • Ortuella • Ajuriaguerra CrucesHospitala GUZTION ARTEAN, elkartasun sare antolatua		Osasun Zentroak: • Lakuabizkarra (Vitoria-Gasteiz) Osasun Mentaleko Zentroak: • Salburua
SEGURTASUN-INDARRAK	Ertzain-Etxeak: • Getxo (Hurbiltzaile) • Sestao • Gernika (Hurbiltzaile) • Balmaseda (Hurbiltzaile) Udaltzaingoa	Ertzain-Etxeak: • Donostia/San Sebastián	Ertzain-Etxeak: • Vitoria-Gasteiz
HEZKUNTZA	JuritecniaFormakuntza Zentroa UPV-EHU	EHUko Pedagogia Fakultatea	Egibide
HIRUGARREN SEKTOREA	FUNDACIÓN GIZAKIA EMAÚS BERRIZTU (Programa Hobetzen) BIDEGINTZA CRUZ ROJA LAGUNGO APNABI	TELÉFONO DE LA ESPERANZA AECC: Asociación contra el Cáncer AMHER: Asociación multicultural de Hernani CÁRITAS EMAÚS CENTRO DE PSICOLOGÍA ALGORA	ASAFES CEAR LAGUNGO

	ASOCIACIÓN BEKUVA KOSMOPOLIS ITAKA ESCOLAPIOS FUNDACIÓN HARRIBIDE EUSKARRI ASOCIACIÓN CONTRA EL CÁNCER	ENTIDAD SOCIAL NURA LAGUNGO FUNDACIÓN MATÍA	
EREMU PRIBATUA	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Psikoterapeuta partikularrak Gestoria	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak
ESTATU-MAILA	Gizarte Segurantzza SEPE OCU		
ELKARGO PROFESIONALAK	COP ARABA COP BIZKAIA COP GIPUZKOA		
BESTELAKOAK		Lasarteko Kontsumo Bulegoa	

VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA.

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

Ondorengo atalean, bitartekaritza taldeek parte hartu duten jarduerak adierazten dira, euskal gizarteari zuzendutako zabalkunde publikoa oinarritzat hartuta, baita eremu tekniko-profesionalei zuzendutakoak ere, espezifikoki, prestakuntza izaera, izaera zientifikoa eta esperientzia elkartrukera zuzenduta. Hala ere, 2020. urteak osasun krisia izan du elementu gisa. Hori dela eta, FBZak, Familia Politika eta Aniztasuneko Zuzendaritzarekin batera, urte honetan zehar burututako jarduerak larrialdi sozialari erantzuteari lotuta egon dira, familia eremuan informazio argia eta praktikoa eskaintzen.

Osasun krisi honek, ondorioak izaten ari duela baita gizarte-eremuan eta eremu ekonomikoan ere, FBZko familia askoren jardueretan eragin garrantzitsuak izan ditu, jasaten ari ziren krisi sakonari lotuta (horrek segurtasunik eza eta antsietate desagokitzaila areagotzen du, sentimendu depresiboak, jokabide disfuntzionalak eta abar indartzen ditu). Krisi hau ezin izan dugu aurretik sumatu, beraz, familiek ezin izan dituzte aurre egiteko jarduera eredurik planifikatu, kezka, ziurgabetasuna eta beldurra sortuz.

Egoera honen aurrean, bitartekaritza taldeek **dibulgaziozko materialak** sortzeko beharra ikusi zuten, biztanleriari zuzenduta, FBZko erabiltzailea izanik edo ez, konfinamendu garaiko bizikidetzarekin, komunikazioarekin eta elkarriketarekin, akordioak lortzearekin, eta abar, lotuta zeudenak, familia gatazkak saihesteko edo berain eraginak txikiagotzeko, jarraibide zehatzak eskainiz:

- *“Familia sistema ezberdinetan, konfinamendu garaian bizikidetzak hobetzera zuzendutako aholkuak”*
- *“Konfinamendu egoera: bizikidetzarako erronka. Gako orokorrak”.*
- *“Familia egoera ezberdinak”.*

Material hauek Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saileko www.euskadi.eus/mediacionfamiliar webgunean eskaintzen dira.

Familia Bitartekaritza Zerbitzuak, Euskadiko erreferentziazko zerbitzu publikoa denez familia gatazken arretan, interes handia piztu du komunikabideen aldetik. Hori dela eta, honako hedabideek hauek, 2020. urtean zehar, FBZ zabaldu dute:

- Irratia: Onda Vasca, Radio Nerviñ, BizkaiaIrratia, Radio Euskadi, Radio Popular eta Onda Cero.
- Aldizkariak: El Correo, Deia, Diario Vasco eta Diario de Álava.
- Telebista: Teleberrai, GaurEgunGaua, Tele Bilbao, *En Jake* programa, *Más que palabras* programa eta EITBko mikroespazioak.

Gainera, FBZak, osasun krisia baino lehen eta konfinamendu egoeraren ostean, FBZaren zabalkundean eskuhartu du hainbat eremutan:

- HEZKUNTZA EREMUA: Deustuko Unibertsitateko Psikologia eta Hezkuntza Fakultateko Gizarte Esku-hartzearen Psikologiako Masterra, Deustuko Unibertsitateko Familia Bitartekaritza eta Esku-hartzeko Masterra, EHUKo Psikologia Fakultateko Erakundeen Psikologia Masterra, Kriminologiaren Euskal Institutua UPV-EHU, Familia Bitartekaritza Euskadin buruzko seminarioak EHUKo Psikologia Fakultatea eta EHUKo Zuzenbide Fakultatearen lankidetzarekin batera. Bitartekaritza taldea estatuko honako unibertsitate hauetan egon da: Nafarroako, Zaragozako, Malagako, Huelvako eta Oviedoko Unibertsitate Publikoetan, Kantabriako Zuzenbide Fakultateko Bitartekaritza eta gatazka ebazpen Masterrean, Murciako Unibertsitatean eta Salamanca-ko Pontificia Unibertsitateko Orientazio eta Familia Bitartekaritza Masterrean, hain zuzen ere.
- ELKARGO PROFESIONALAK: Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua, Bizkaiko Psikologia Elkargo Ofiziala, Malagako Abokatuen Elkargo Ohoretsua, Alicanteko Prokuradoreen Elkargo Ohoretsua. 2020ko otsailaren 5ean Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Ohoretsuak bitartekaritzari buruzko jardunaldira gonbidatu zuen Familia Bitartekaritza Zerbitzua. Jardunaldiaren asmoa, bitartekaritzak

bizitzen ari duen momentuari buruzko gogoeta egitea eta zenbait kontu praktikoak partekatzea izan zen; koordinazioa eta etengabeko hobekuntza sustatzeko asmoz. Gainera, A Coruñako Abokatuen Elkargo Probintzial Gorenak, Europako Bitartekaritzaren Astea zela eta antolatutako ekitaldira gonbidatu zuen Familia Bitartekaritza Zerbitzua. Azkenik, Huelvako Abokatuen Elkargo Ohoretsuaren bitartekaritza sailak, 2020ko otsailaren 28an antolatutako ekintzara gonbidatu zuen FBZ, familia-gatazkak kudeatzeak dakartzan kontu teknikoei buruzko tailer praktikora.

- **ELKARTE SAREA:** Extremadurako Bitartekaritzarako Elkarte (AEM), Familia Terapiaren Ikerketa eta Garapenerako Espainiako Elkarte (AEI+DTF), Lagungo, Egintza.
- **HERRITARREN SEGURTASUNAREN EREMUA:** Balmaseda eta Getxoko (Hurbiltzaile) Ertzaintzak, FBZekin izandako bilerak, zerbitzuaren funtzionamenduari eta familia egoeren desbideraketari buruzkoak.

Amaitzeko, aipatzekoa da FBZk egindako hedapen- eta dibulgazio-lana, Tolosako FBZren abiaraztea sustatzeko. VII.1.F atalean, Tolosako FBZren irekierari buruzkoa dena, zehatzagodeskribatzen da zein izan den dibulgazio-lan hori.

VII.2.D. LANTALDEAREN BARNE-LANA

2020. urtean zehar, FBZaren funtzionamendua pandemiak sortutako egiturazko eta banakako beharrezko moldatzeko lantaldearen barne-lana oso garrantzitsua izan da. VIII. atalean alarma egoerari buruzko gai konkrituak zehazten dira.

Oro har, taldearen barne-lana esku-hartzea errazteko funtsezko gai bat da, zuzenean, zeharka edo bitartekaritza kontuetan Sailari laguntza emanaz. Izan ere, FBZaren jardura zerbitzu publiko gisa lau jardura motatan garatzen dela identifikatu dezakegu:

- Arreta eta esku-hartze zuzena FBZ erabiltzen duten biztanleekin.
- Zeharkako esku-hartzea, sareko lanaren eta bitartekaritzaren zabalkundea eta sentsibilizazioaren bidez.

- Gizarte Politiketako Sailari laguntzea, eta zehazki, bitartekaritza kontuetan Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzari.

- Taldearen barne-lana.

Aldi berean, barne-lana bi mailatan antolatuta dago. Alde batetik, lanerako material teknikoaren antolaketa eta jarduera protokoloak, eta beste aldetik, FBZen hiru egoitzen arteko koordinazioa eta hauen zereginen eta funtzionamenduaren ebaluazioa.

Laneko material teknikoari buruzko galdekizunak etengabe egiten dira. Eguneroko bitartekaritza esku-hartzeek eta lantaldearen batzarrek, aldaketak burutzeko beharra azaleratzen dute, bitartekaritza prozesuan parte hartzen duten familien beharrezan egokitzeko. Zentzu honetan, koordinazio protokoloak daude, harremanetan jartzen den entitate edo instituzio bakoitzaren berezitasunetan arreta jartzen dutenak. Azkeneko lauhilekoan zehar, Lagungo programarako bideraketa-protokoloa martxan jarri da, programa terapeutikoaren garapenerako, dagokion atalean azaltzen den bezalaxe.

Taldearen funtzionamendu orokorrari dagokionez, hiru hilerik behin talde bilerak burutzen dira, jokaera irizpideak bateratzeko, koordinazio gaiak adosteko eta euskal familiei ematen zaion arretari lotuta dauden edozein hobekuntza ezartzeko. Lantaldearen barne-lanari dagokionez, hiru Lurralde Historikoetako bitartekaritza egoitzetan, astean behin burutzen dira talde bilerak sortzen diren gaien inguruan balorazioa eta hausnarketa egiteko, familia bakoitzaren beharrei modu egoki batean erantzuteko eta bitartekaritza prozesu bakoitzaren inguruan erabakiak hartzeko. Urte honetan zehar, komunikazioa telefonoz eta modu telematikoaz burutu da, egoera pandemikoak ezarritako mugak errespetatzeko.

VII.2.E. FAMILIA BITARTEKARITZA GAETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA

Gizarte Politiketako Sailari ematen zaion laguntza, zehazki, Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzari, gaur egun, Familia eta Haurren Zuzendaritza, modu egituratu batean garatzen da, Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordearekin burututako ohiko zein ez ohizko bileren bitartez. Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren urteko jardueraren aurkezpena zein bitartekaritza lanbidearen bilakaerarekin eta bere

araudiaren erregulazioarekin lotura duten gaiak oinarritzat hartuta, autonomia, estatu edo Europa mailan. 2020. Urtean zehar, Aholku Batzordea, abenduaren 10ean ospatu da, on line formatuan, pandemia egoera dela eta.

Gainera, lankidetzeta era zuzen batean eratzen da Sailak behar dituen gai teknikoan inguruan, bai bitartekaritza buruzko parlamentuko galderei erantzuteko, baita bitartekaritzaren zabalkundea errazteko ere.

Komunikabide eta foro profesionaletan parte hartzea da gure funtzioetako bat, Saileko prentsa-bulegotik helarazten dizkiguten beharrei erantzunez.

Alarma-egoera adierazi zenetik, Sailari emandako laguntza familia bizikidetzan sortutako gatazken kudeaketarako jarraibideak sortzean eta prentsan parte-hartzean gauzatu da, elkarrizketen, mahai-inguruak eta hausnarketan ekarpenen bidez.

Sailak FBZaren erantzukizuna dela uste duen esku-hartzeetarako, talde teknikoak bitartekaritza jarduerarekin harremana duten jardunaldi, biltzar eta workshops-etan parte hartzeko konpromisoa hartu du. Hona hemen Familia Bitartekaritzaren Zerbitzuan izan ditugun garrantzitsuenak:

2020.ko urtarrilaren zehar, FBZak Bitartekaritzaren Europako Egunaren inguruan sortutako gonbidapenei erantzuna eman die:

- Urtarrilean, **Bitartekaritzaren Europako Eguna dela eta (urtarrilaren 21)**, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak antolatutako **Mahai Ingurua**.
- A Coruña-ko Abokatuen Elkargo Probintzial Gorenak, Europako Bitartekaritza europar astean antolatutako ekitaldira gonbidatu zuen Familia Bitartekaritza Zerbitzua.
- 2020ko urtarrilaren 27an Gasteizko Ertzain-etxearen egoitzan, hurbiltzaileekin bilera bat ospatu zen lurralde-buru bakoitzarekin eta indarkeria taldearekin FBZari buruz informatzeko asmoarekin. Parte-hartzaileak 35 pertsona izan ziren, gutxi gorabehera.
- 2020ko otsailaren 5ean Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Ohoretsuak bitartekaritza buruzko jardunaldira gonbidatu zuen Familia Bitartekaritza Zerbitzua. Jardunaldiaren asmoa, bitartekaritzak bizitzen ari duen momentuari buruzko gogoeta egitea eta zenbait kontu

praktikoak partekatzea izan zen; koordinazioa eta etengabeko hobekuntza sustatzeko asmoz.

- Huelvako Abokatuen Elkargo Ohoretsuaren bitartekaritza sailak, 2020ko otsailaren 28an antolatutako ekintzara gonbidatu zuen FBZ, familia-gatazkak kudeatzeak dakartzan kontu teknikoei buruzko tailer praktikora.

Familia Bitartekaritza Zerbitzuak, Euskadin familia gatazken kudeaketan erreferentzia den zerbitzu publikoak, komunikabideen interesa sortu du alarma-egoeraren ebazpenetik, martxotik, hain zuzen ere. Sailari emandako laguntza FBZ fase bakoitzaren mugetara egokitzean islatu da, komunikabideen lankidetzan, baita harreman-testuinguru ezberdinetan bizikidetzara jarraibeen lantzean ere, VIII. atalean jaso den moduan.

VII.2.F. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.

Bitartekaritzak maila profesional eta akademikoan sortzen duen interesa, Unibertsitateetako graduondoko eta Elkargo Profesionaletako prestakuntzaren eskaintza zabal eta askotarikoan agertu da. Interesa eta prestakuntza eskaintza handitze horrek, era berean, FBZak azterketa, ikerketa, elkarrizketa eta praktika ezagutzeko galdetegietan parte hartzeko jasotzen dituen eskaerak gehitzea dakar. Ingurune akademikoko elkarrizketak eta lankidetzak honako hauetara bideratzen dira: TFG/GAL (Gradu Amaierako Lana), TFM/MAT (Master Amaierako Tesina) edo Doktorego-Tesiak.

Oro har, laguntzen ditugun ikerketak eta ematen ditugun prestakuntzak Gizarte-Zientzien (Psikologia, Gizarte Lana, Gizarte Hezkuntza, Kriminologia) eta Zuzenbidearen esparrura bideratuta daude, bai EAEko Unibertsitateetan (Euskal Herriko Unibertsitatea eta Deustuko Unibertsitatea), bai beste Autonomia Erkidego batzuetako unibertsitate publiko eta pribatuetan, baita atzerriko herrialdeetakoetan ere.

Jarraian, ikerketetako lankidetzara eta parte hartze adibide batzuk aipatuko ditugu:

- Euskal Herriko Unibertsitateko Psikologia, Kriminologia, Zuzenbide, Gizarte Lan eta Gizarte Hezkuntzako unibertsitate-mailetako lanetarako hitzaldi, elkarrizketa eta galdetegi bidez parte hartzea.
- Elkarrizketa pertsonal bidez parte hartzea eta galdetegiak garatzea Deustuko Unibertsitatearen master amaierako bi lanetarako, familia-bitartekaritzaren eta esku-hartzearen arloan: "Adinekoenganako tratu txarrak eta tratu txar ekonomikoak" eta "Familia barruko haur-abusatzaile sexualaren profilerak hurbiltzea".
- Malagako Unibertsitateko, Kantabriako Unibertsitateko, Murtziako Unibertsitateko eta Zaragozako Unibertsitateko Gizarte Zientzien Fakultateko Gatazkak eta Bitartekaritza Kudeatzeko Masterreko elkarrizketen eta eztabaidataldeen bidez lankidetzan aritzea.

2020. urtean zehar, Sailarekin eta UPV/EHUko Psikologia Fakultateko oinarritzko prozesuen eta bere garapenarekin lankidetzan jarraitu dugu, 2021ean zehar azterlan bat garatzeko. Azterketa horren zuzendaritza irakasleari dagokio Doktore Itziar Fernández Villanueva irakasleari dagokio. Esplorazio-azterlan bat da, familia bitartekaritzako prozesuek bikotea hausten den kasuetan duten eragina ebaluatzeko, batez ere, elkarrekin seme-alabak daudenean.

Familia bitartekaritzaren eraginkortasunean oinarritzen da, elkarrekin adostuta egitea erabakitzen duen bikotea hausteko bide gisa. Zehazki, Eusko Jaurlaritzako epaiz-kanpoko Familia Bitartekaritzako Zerbitzura borondatez jotzen duten bikote-gatazkak aztertuko dira

Ikerketa honetan, bitartekaritzaren egokitze-ikuspegia ebaluatuko da. Horrek esan nahi du, profesional bakoitzaren bitartekaritza-eredua eta -estiloa alde batera utzita, bitartekaritza soilik dela eraginkorra protagonisten egoera zehatzetara egokitzen den heinean, protagonistek hartu behar baitute elkarrekin lortzen dituzten akordioen erantzukizuna. Bakarrik horrela esan daiteke bitartekaritza bikote bakoitzaren haustura-egoerara egokitzen den tresna dela, eta, ondorioz, eraginkorra dela. Azterlan honen helburu nagusia familia bitartekaritzaren ikuspegi egokitzalea enpirikoki balioztatzea da. Metodologia kualitatiboa eta kuantitatiboa erabiliko dira.

Atal kualitatiboa Familia Bitartekaritzako Zerbitzuko profesionalekin egingo da. Metodo kualitatiboak erabiliko dira, hala nola, epaileen arteko akordioa eta Samoako zirkuluko teknika, azterlan kuantitatiboan erabiliko diren tresnei buruzko adostasuna lortzeko.

Atal kuantitatiboa Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren erabiltzaileekin egingo da. Bitartekaritza-prozesua duela gutxi (bitartekaritza taldea) edo duela urtebete (jarraipen taldea) amaitu duten boluntarioak.

VIII.BITARTEKARITZAKO ZERBITZUAREN JARDUERA OSASUN-ALARMA EGOERAN

VIII.1. LANAREN ANTOLAMENDUA. TALDEAREN BARNE KOORDINAZIOA

FBZtik herritarrei arreta ematen jarraitu ahal izateko, eta hilabete hauetako osasun-alarma egoera kontuan hartuta, Lurralde Historiko bakoitzeko FBZko taldeak osatzen ditugun pertsonok talde bakar gisa antolatu gara, elkarlanean eta koordinazioan lan egiteko.

Lantalde bat sortu dugu, eta haren bidez bildu eta komunikatu gara, eguneroko jarduerak antolatzeko eta erabiltzaileek egindako eskaerei erantzuteko.

Bestalde, aurreko urtean amaitutako espedienteen jarraipenak egin ditugu, eta baita osasun-alarmaren unean zerbitzuan parte hartzen ari ziren bitartekaritza guztien jarraipen aktiboa ere.

JASOTAKO DEI ETA E-MAILAK

Alarma-egoeraren hasieran, telefono bidezko eta posta elektronikoko bidezko arreta emateko hiru zerbitzuak irekita mantendu ziren, eta taldeko kideen artean txandak egin ziren kutsatzea saihesteko. Ondoren, Gobernuak aurreikusitako neurriak funtsezko zerbitzuetara mugatu zirenez zerbitzuetan jasotzen ziren deiak hiru bitartekaritza taldeetako profesionalen telefonoetara desbideratu ziren, hauen joan-etorriak saihesteko. Telefono deiak desbideratzeari esker, herritarrei arreta ematen jarraitu ahal izan da uneoro.

Era berean, erabiltzaileek eta profesionalek zerbitzuetara bidali dituzten mezu elektroniko guztiak jaso eta erantzun dira, eta hainbat arrazoiengatik eskatu dizkiguten parte hartze ziurtagiriak egin eta bidali dira. Zeregin hori Lurralde Historiko bakoitzeko FBZko taldeak egin du, eta eguneroko informazio guztia datu base bakar batean jaso da.

IREKITAKO BITARTEKARITZA ESPEDIENTEEN ARRETA ETA AMAITUTAKO BITARTEKARITZEN JARRAIPENA

Egindako jarraipenei dagokienez, beste bi datu base sortu ditugu, jarraipenetan jasotako informazioa biltzeko eta zentralizatzeko, bai amaitutako bitartekaritzei dagokienez, bai konfinamenduaren hasieran irekita zeudenei. Gainera, dokumentu berri bat egin da datu berri horiek guztiak modu egituratuan jasotzeko.

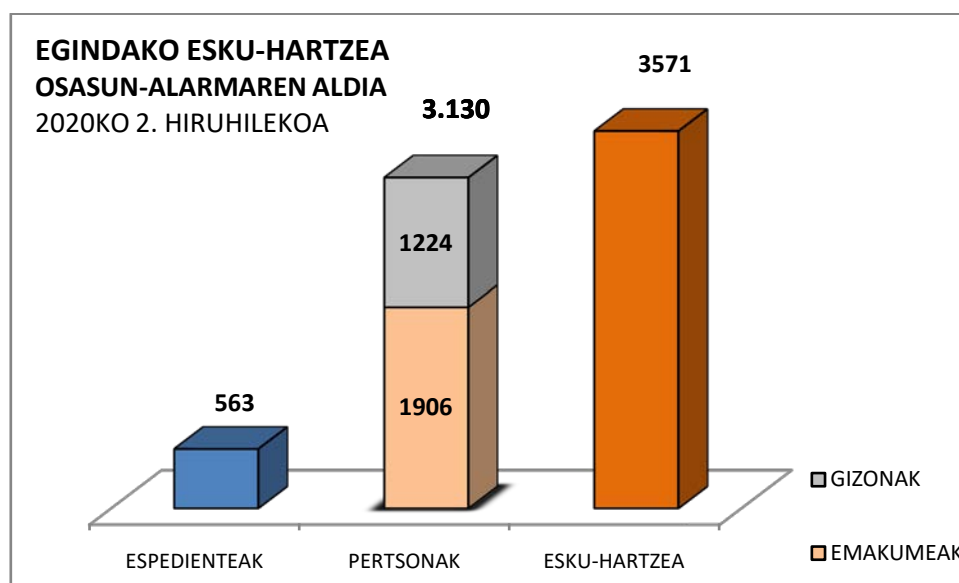
Lan hori egin ahal izateko talde bakoitzeko pertsona bat FBZko bulegoetara joan da, bertan maiatzera arte amaitutako bitartekaritza espedienteen datuak jaso dira, baita irekita zeuden bitartekaritza espedienteen datuak ere. Jasotako datuak lan horren banaketaren arduradunari helarazi zitzaizkion. Datuen bolumenagatik, zerbitzuko bulegoetara zenbait egunetan joan behar izan da.

VIII.2. EGINDAKO ESKU-HARTZEAK

Jarraian, gauzatutako jarduera-mailak zehaztuko ditugu. Lehen maila telefono bidezko arreta eta arreta telematiko da; datu horiek aldi horretan kontsulta motaren bat egiteko edo informazioa edo orientazioa eskatzeko FBZrekin harremanetan jarri diren pertsonen egiten diete erreferentzia. Bigarren mailan, bitartekariak bitartekaritza-prozesu irekiak dituzten eta konfinamendu-aldian geldiarazita geratu ziren FBZko erabiltzaileei egin dieten lana aipatzen da. Hirugarren maila aurreko urtean bitartekaritza-prozesua amaitu duten pertsonen taldeak egindako jarraipen-espedienteak izango lirateke.

	ESPEDIENTEAK	PERTSONAK		ESKU-HARTZEA
ARRETA TELEFONIKOA ETA TELEMATIKOA		GIZONAK	EMAKUMEAK	
		786	1.395	2.399
IREKITAKO ESPEDIENTEEN JARRAIPENA	206	159	194	391
AMAITUTAKO ESPEDIENTEEN JARRAIPENA	357	279	317	781
TOTAL	563	1.224	1.906 3.130	3.571

Guztira, **563** espedienterekin egin dugu lan *martxoaren 16tik ekainaren 19ra* bitartean. Guztira, **3.130** pertsonari eman zaie arreta, horietatik 1.224 gizonei eta 1.906 emakumeei, eta alarma-egoeran guztira **3.571** esku-hartze egin dira.



VIII.2.A. ARRETA TELEFONIKO ETA TELEMATIKOA

Osasun-alarmaren aldian, FBZ erreferentea izan da bai erabiltzaileentzat, bai herritarrentzat, oro har. Gainera profesionalen kopuru esanguratsu bat harremanetan jarri da FBZrekin, nolabaiteko informazioa eskatzeko.

Lehen aipatu dugun bezala, osasun-alarmako aldi honetan talde bakar gisa funtzionatu dugu. Hori dela eta, hiru Lurralde Historikoetako FBZko profesional guztiek telefono bidezko arreta eman diete herritarrei, beren lana zein zerbitzutan egiten duten kontuan hartu gabe, eta lankidetzaz eta koordinazioz lana eginez.

ARRETA TELEFONIKO ETA TELEMATIKOAREN HELBURUAK

- **ESKARIAREN BILKETA ETA ESKAERAREN HELBURUA:**
 - o ZEIN DA DEIAREN ARRAZOIA
 - o ZER ESKATZEN DU PERTSONAK, ZER BEHAR DU
- **LAGUNTZA, EGOERAREN ENTZUTE AKTIBOAREN ETA ULERMENAREN BIDEZ:**
 - o AHOZKO ADIERAZPENA ETA KONTAKIZUNA ERRAZTEA
 - o GERTAEREN EGOERA ULERTZEA
 - o ADIERAZPEN EMOZIONALA ULERTZEA
 - o ERREAKZIOAK NORMALIZATZEA
 - o DEI HORREN ARRAZOIA ARGITZEA
 - o EGOERAREN KONTROLA PERTSONARI ITZULTZEA
 - o EUSTEA
- **ESKARIAREN ARABERAKO ERANTZUNA:**
 - o FBZ-KO PARTE HARTZE ZIURTAGIRIAK EGITEA
 - o BALIABIDE ESPEZIFIKOETARA BIDERATZEA
 - o INFORMAZIOA ESKAINI: INFORMAZIO HORREK EFEKTU LASAIGARRIA DU, ANTSIETATE EDO ESTRES EGOERA GUTXITZEN DU, ETA EGOERA BERAIEK KONTROLATZEN DUTEN SENTSAZIOA EMATEN DU. ESKAINTZEN DUGUN INFORMAZIOA DESKRIBATZAILEA DA, ETA PERTSONAK ESKATZEN DUENARI EGITEN DIO ERREFERENTZIA.

DATU KUANTITATIBOAK

ARTATUTAKO PERTSONAK		ESKU-HARTZEAK	
GIZONAK	EMAKUMEAK	DEIAKE-MAIL	JUSTIFIKANTEAK
786	1.395	2.089	275
			35
PERTSONAK GUZTIRA 2.181		ESKU-HARTZEAK GUZTIRA : 2.399	

Ekainaren 15ean, taldea Lurralde Historiko bakoitzeko FBZra itzuli zen, zerbitzuak irekitzeko jarduketa-protokoloa abian jartzeko eta aurrez-aurreko arreta egokia eskaintzeko, segurtasun-neurriei eutsiz. Era berean, FBZra joateko interesa zuten pertsonen eskariari eta alarma-egoeraren aurretik bitartekaritza-prozesu batean parte hartzen ari zirenei edo hura hasteko hitzordua aurreikusita zutenei erantzuten hasi zen.

Konfinamendu aldiko asteak igaro heinean eskaera motak aldatu egin dira. Hasieran dei eta e-mail gehienek familiaren antolaketarekin zuten zerikusia, seme-alabekiko komunikazioa eta egonaldiak. Gainera, pertsonak nahasmen handia adierazten zuten seme-alabak hartzeko edo itzultzeko joan-etorrien gaiarekin.

Joan-etorriari erantzun egokia emateko, Ertzaintzarekin eta, kasu batzuetan, Udaltzaingoarekin jarri ginen harremanetan. Era berean, erabiltzaileek eskatuta FBZan parte hartzen ari direlako egiaztagiriak egin ditugu.

Kasu batzuetan, gizarte-zerbitzuetako profesionalekin, Zuzenean-ekin, familiei arreta emateko programak garatzen ari den Elkarte-Kolektiboarekin eta Elkargo Profesionalekin koordinatu gara, besteak beste, eskaria antolatzeko eta deitu digun pertsonari informazio eta orientazio eraginkorrak emateko.

Konfinamendu-denborak gora egin ahala, pertsonak beren kezkak azaltzen hasi dira gai ekonomikoaz, lan-egoeraz eta antolaketa ekonomikoaz, beren seme-alaben gastuetarako ekarpenari dagokionez.

Azken bi asteetan, deien kopuru esanguratsu batek zerikusia zuen FBZari buruzko informazio eskaerarekin eta aurrez aurreko hitzorduaren eskaerarekin.

Asko pozten gaitu harremanetan jarri garen pertsonengandik jaso dugun erantzuna eskerrak ematekoa izan dela azpimarratzeak, bai jasotako arretagatik, bai entzuteagatik, eta emandako informazioagatik.

Azkenik, adierazi nahi dugu dei batzuk profesionalek egin dituztela, eramaten ari ziren kasuren bati buruz informazioa eta orientazioa eskatuz, eta hainbat pertsonak, berriz, Familia Elkarguneari buruzko informazioa eskatuz deitu digute.

Pertsona gehienek telefono bidez bideratu dira FBZra (2.089 dei), baina beste batzuek bide telematikoa erabili dute. Guztira 275 mezu elektroniko jaso eta bidali dira. Jasotako e-mailak 129 izan dira, eta 146 berriz FBZtik irtendakoak, planteatutako galderei erantzuteko eta eskatutako ziurtagiriak bidaltzeko izan direnak.

VIII.2.B. IREKITAKO BITARTEKARITZA ESPEDIENTEEN JARRAIPENAK

Osasun-alarmako aldian, bitartekaritza zerbitzuan parte hartzen ari ziren familiekin harremanetan jarri gara, baina konfinamendu egoeraren ondorioz, telefonoz artatu ditugu. Lan horri esker, taldeak jakin ahal izan du, alde batetik, familiak nola ari diren antolatzen une hauetan, eta bestetik, FBZaren erabiltzaileei aukera eman zaie beren egoerari buruz hitz egiteko eta behar dituzten gai eta zalantza guztiak planteatzeko. Informazioa eta laguntza eskaini diegu, entzute aktiboaren bidez eta beren egoera ulertuz.

Jarraian, bitartekaritza horien espedientei egindako jarraipenen datu kuantitatiboak eta kualitatiboak azalduko ditugu. Datu horiek harremanetan jarri garen familiek erakutsi duten egokitze gaitasuna islatzen dute.

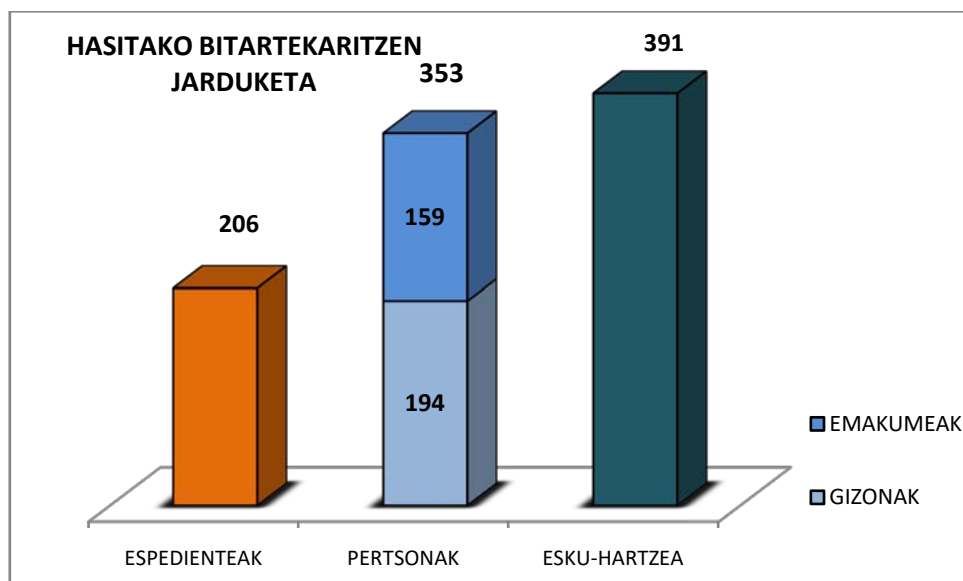
DATU KUANTITATIBOAK

1go TAULA

ESPEDIENTE KOPURUA	ARTATUTAKO PERTSONAK	TELEFONO BIDEZKO SAIOA
206	GIZONAK EMAKUMEAK 159 194 GUZTIRA 353	391

1go taulako datuek erakusten duten bezala, 206 familiarekin izan dugu harremana; horietatik 194 emakumeak izan dira, eta 159 gizonak. Gizonen eta emakumeen arteko alde horren arrazoia kasu askotan, elkarrekin bizi direnez, beraiek esan digute ez dela beharrezkoa bikoteko beste kidearekin hitz egitea, informazioa berdina baita; kasuren batean, bi pertsonekin batera hitz egin dugu, telefonoaren bozgorailuaren bidez. Hala ere, bitartekaritza zerbitzutik saiatu gara bi

aldeei deitzen, galdetu edo argitu nahi zuten edozein gai pertsonalki azaltzeko. Dei horiek, guztira, 391 saio izan dira.



2. TAULA

ESPEDIENTEAK	ELKARREKIN BIZI DIRA	ELKARREKIN EZ DIRA BIZI
206	65	141

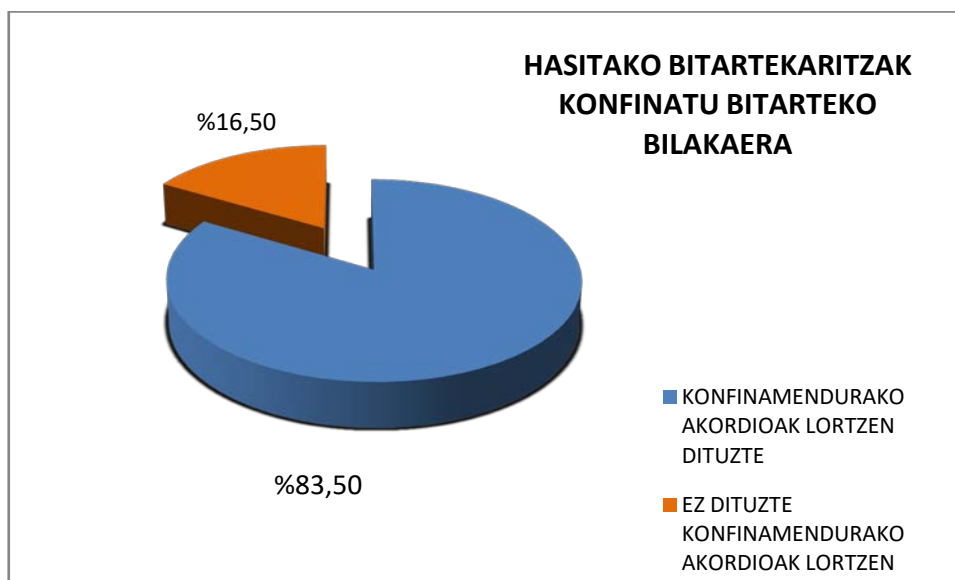
2. taulako datuek erakusten duten bezala, familien %68an, aita eta ama ez dira elkarrekin bizi, eta %32an, berriz, osasun-alarma egoera une honetan elkarrekin bizi dira.

Haiekin telefonoz harremanetan jartzean, gehiengo handi batek, banantze egoeran egonda ere, seme-alabekin antolaketa errazteko, elkarrekin bizitzen jarraitzea erabaki dutela adierazi digute. Horrek erakusten digu beren bikote desadostasunak alde batera uzteko gaitasuna izan dutela, osasunari eta familiaren osasun zainketen antolaketari lehentasuna emanez.

3. TAULA

ESPEDIENTEAK	AKORDIOAK LORTU DITUZTE KONFINAMENDURAKO	EZ DITUZTE AKORDIAK LORTU KONFINAMENDURAKO
206	172	34

3. taulako datuek erakusten dutenez, familia gehienak gai izan dira osasun-alarmako hilabete hauetan beren familia egoerari buruzko akordioak adosteko; %83,5 erabakiak hartzeko gai izan dira, eta %16,5, berriz, ez dira gai izan alde guztiak gogobeteko dituen akordio bat lortzeko. Pertsona horiek familia bitartekaritzako zerbitzura jotzeko zain daudela adierazi dute, elkarriketari berriro ekiteko.



DATU KUALITATIBOAK

Era askotako akordioak lortu dituzte bikoteek, eta etxebizitzaren, lanaren eta osasunaren baldintzetara egokitu dira.

Jarraian, familien diskurtsoetatik jasotako informazioaren laburpena azalduko dugu:

- Elkarbizitza eten ondoren, bi etxebizitzan artean hurbiltasuna zuten bikoteek ondo antolatu direla adierazi dute, hauek laneko eta eskolako ordutegietara egokitu dira antolaketa errazteko, batez ere txanda desberdinetan lan egiten dutenak.
- Familia batzuek FBZan lortutako akordioak aldatu egin dituzte, seme-alaben premiak bere garaian lortutako akordioen gainetik daudela kontuan hartuta. Gai hori arrakastatsutzat jotzen da akordioen balioa ulertzeko orduan, bideragarriak baitira eta unean-unekeo beharrei erantzuten baitiete. Bisitak bideo-dei formatura egokitzea oso presente egon da familien bizipenetan.
- "Hobeto moldatzen gara orain" honelako adierazpenak ere nabarmentzen ditugu, bitartekaritza prozesuan garatu duten eta konfinamenduan zehar praktikan jarri duten egokitzapen-prozesuaren eta elkarrizketa-gaitasunaren adierazpena izanik.
- Bikote batzuetan banantzeko erabakia hartuta zegoen, eta konfinamenduak beraien arteko bizikidetza luzatu du. Bikote hauek eztabaidak murriztea erabaki dutela helarazi digute, baita saihestea ere, egunerokotasunerako funtsezkoak ez badira.

ONDORIOAK

Oro har, artatutako familiek eman diguten informazioak erakusten digu pertsonen pandemiak sortu duen egoerara egokitzeko gaitasuna izan dutela, eta seme-alaben premiak kontuan hartuta eta haien osasuna lehenetsita akordioak lortzeko gai izan direla.

Bitartekaritza taldean atera dugun ondorioa da bitartekaritza prozesu bat hasita zuten familiek jakin dutela egoera berrira egokitzen, konfinamenduak sortu dituen eguneroko galderei erantzuteko bide gisa elkarrizketa erabiliz. Beraz, elkarrizketa eraikitzaileak eta egoera berrira egokitzeko gaitasuna gatazka arrazoien gainetik egon dira, eta hau guztia oso positiboki baloratu behar da pixkanaka eraikitzen joango diren beste normaltasun berri batera itzultzeko.

VIII.2.D. 2019AN AMAITUTAKO BITARTEKARITZA ESPEDIENTEEN JARRAIPENAK

Akordioekin amaitutako bitartekaritzei egin zaizkien jarraipenen helburu orokorra honako hau izan da: bitartekaritzan lortutako akordioaren erabilera ezagutzea, akordioak denborarekin nola funtzionatzen ari diren jakitea, eta artatutako pertsonen bitartekaritzari eta egindako lanaren balorazioari buruz duten iritzia ezagutzea. Dena den, bizi dugun egoera honetan, urrats bat harago joan nahi izan dugu, eta jarraipen dei hauetan interesa erakutsi nahi izan dugu osasun-alarmako aldi honetan nola antolatzen ari diren ikusteko, eta baita bitartekaritzaren erabilgarritasunari buruz zer ikuspuntu duten jakiteko.

Jarraian, egindako jarraipenen datu kuantitatiboak eta kualitatiboak azalduko ditugu, datu hauek harremanetan jarri garen familiek erakutsi duten egokitze gaitasuna islatu dute.

Egindako 370 jarraipen guztietatik, 13 kasuekin harremanetan jartzea ezinezkoa izan da. Horregatik, 357 espedienteetan lortutako informazioa deskribatuko dugu.

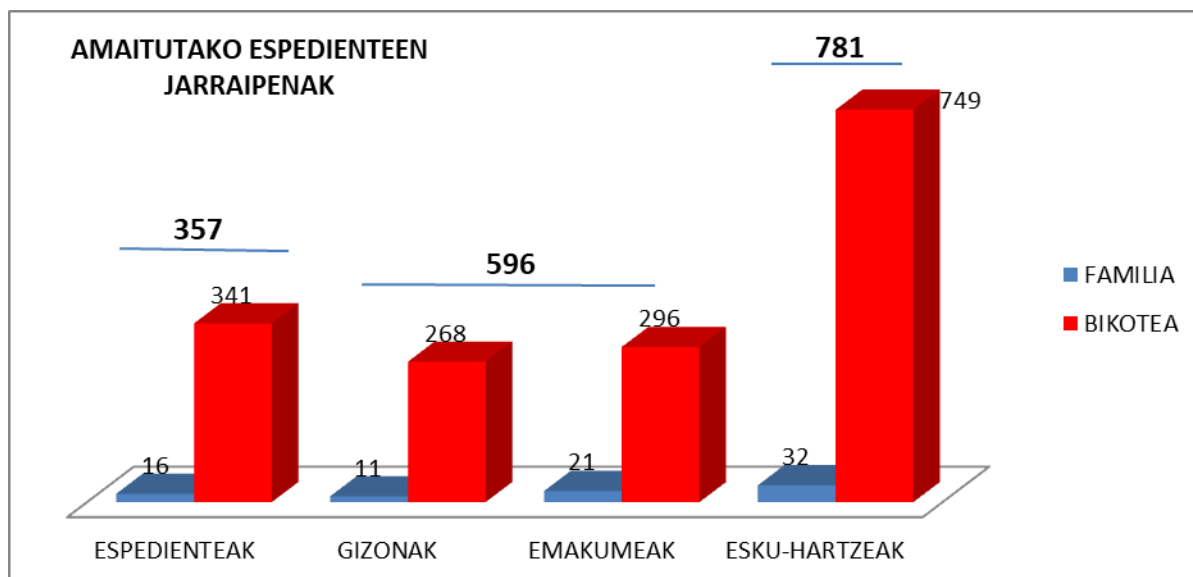
DATU KUANTITATIBOAK

ESPEDIENTE KOP.	ARTATUTAKO PERTSONAK	ESKU-HARTZEAK
357	GIZONAK 279 EMAKUMEAK 317 GUZTIRA 596	781

Jarraipen-fase honetan, 357 espediente landu dira 781 esku-hartzetan; guztira, 596 pertsonekin jarri gara harremanetan, 279 gizon eta 317 emakume.

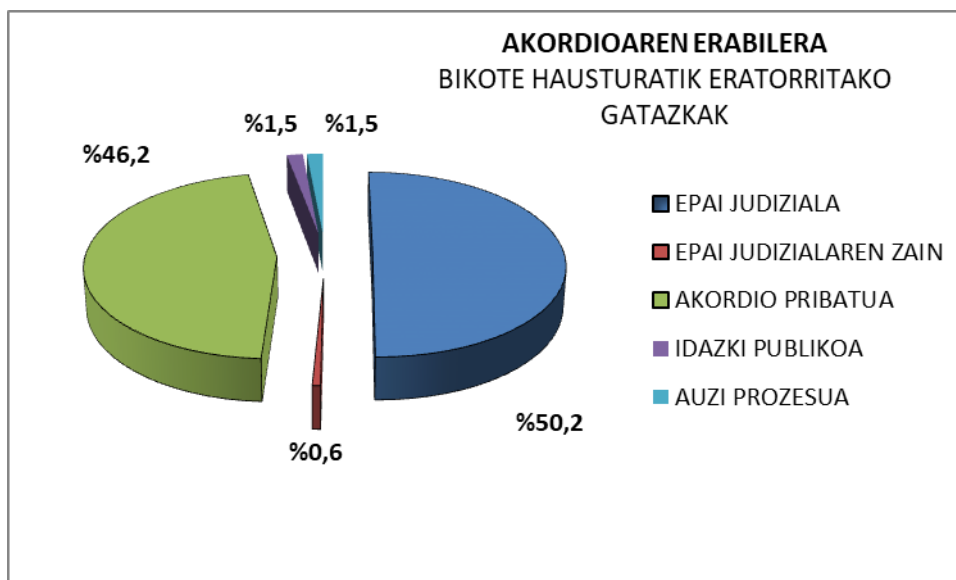
Gatazken tipologiari dagokionez, 341 espediente bikotea hausteari eragindako gatazkei dagozkie, eta 16 familia gatazkei.

	ESPEDIENTE KOPURUA	GIZONAK	EMAKUMEAK	ESKU- HARTZEAK
FAMILIA	16	11	21	32
BIKOTEAK	341	268	296	749
GUZTIRA	357	279	317	781
PERTSONAK GUZTIRA 596				



AKORDIOEN ERABILERA

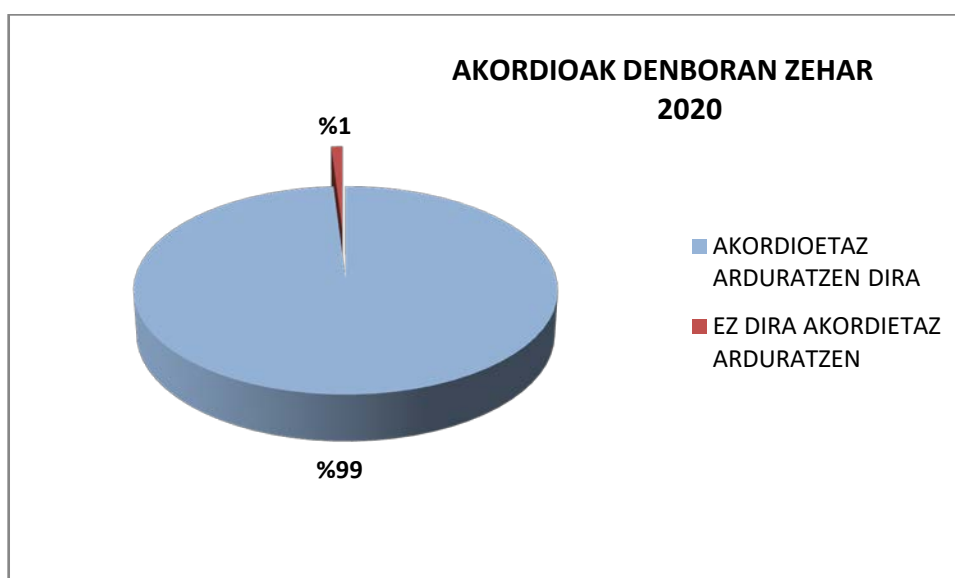
Bitartekaritzan landutako bikote hausturatik eratorritako gatazken jarraipenetan, akordioaren erabilerrari buruz lortutako datuek erakusten dute %50,8k judizialki izapidetu dituztela akordioak eta %50,8k epai judiziala dutela, eta %0,6 epaiaren zain daudela. Akordioak dokumentu pribatu gisa mantendu dituzte %46k, eta %1,5ek idazki publikoa bihurtu dituzte. Azkenik, %1,5ek, ondoren, auzi prozedura bat hasi dute; aipatu behar da kasu horietako batean, pertsonak adierazi dutela auzi prozedura hastea gai ekonomiko batengatik izan zela eta seme-alabekin familia antolamenduari buruz bitartekaritzan hartu zituzten akordioak mantendu egin dituztela.



Beste mota bateko **familia gatazkekin** zerikusia izan duten bitartekaritzei dagokienez, espediente guztietan akordioak dokumentu pribatu gisa mantendu dituzte.

AKORDIOAK DENBORAN ZEHAR

Bitartekaritza prozesua ikasteko eta erantzukizuna hartzeko esperientzia bat da. Hiru lurraldeetan egindako jarraipenetatik lortutako datuek erakusten dutenez, bitartekaritzan lortutako akordioez arduratzen diren familien ehunekoa handia da (% 99), urtebete igaro ondoren.

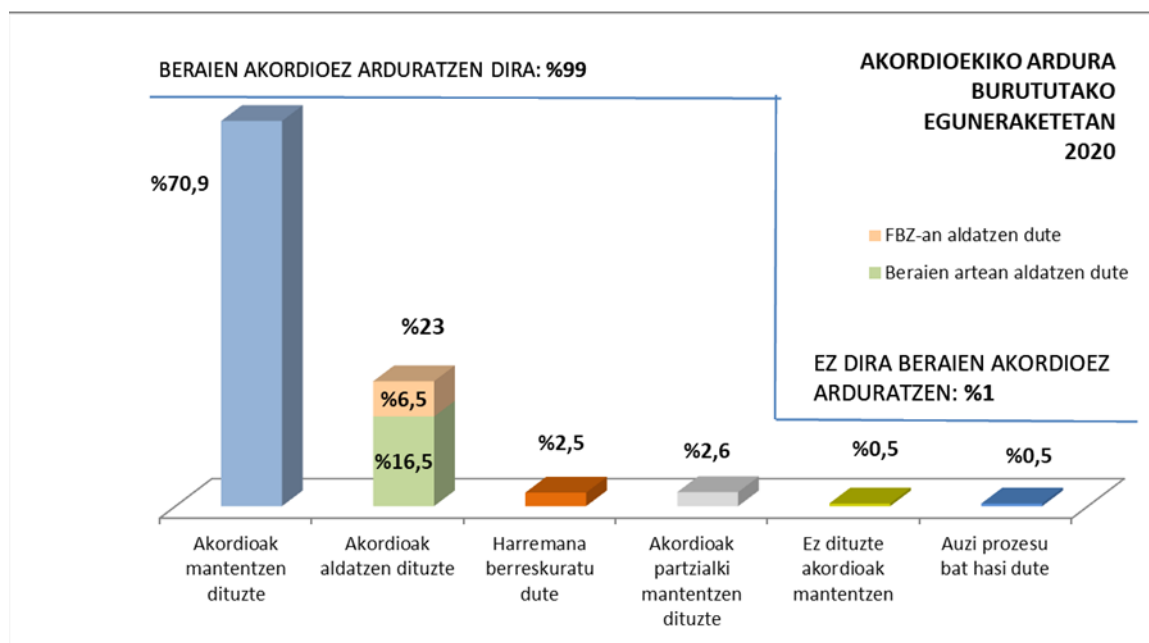


Gure ustez, bitartekaritza prozesu batetik igaro diren pertsonak beren erabakien ardura hartzen dute akordio horiei eusten dietenean, familia egoera berrira egokitzeko aldaketak egiten dituztenean (bai FBZetan, bai beraien artean) edo harremana berreskuratzen dutenean.

Bikote haustura egoeran zeuden gatazkekin zerikusia izan zuten bitartekaritza prozesuetan bildutako datuetan oinarrituta, bitartekaritzaren erantzukizun eragina ikus dezakegu landutako kasuen %99an. Akordioez arduratzen diren pertsonen artean, akordio berberei eusten dietenak (%70,9) eta akordioak egokituz aldaketak kudeatzeko gai direnak (%23) nabarmentzen dira. Horrek, zalantzarik gabe, bitartekaritzaren eragin pedagogikoa islatzen du.

%2,6k bitartekaritzan hartutako erabaki gehienak errespetatzen dituzte, beste batzuk aldatuz, eta kasuen %2,5ean bikoteak beraien arteko harremanari ekin dio berriro.

Akordioez arduratzen ez diren pertsonen dagokienez, bitartekaritza prozesua amaitu ondoren, parte hartzaileek hirugarren pertsona baten esku uzten dute akordioaren edukiaren erantzukizuna; pertsona horiek %1a dira. Erantzukizun hori abokatuek edo epaile eta magistratuek izan dezakete, auzibidezko prozedura judiziala hasten dutenean. Kategoria honetan sartzen dira, halaber, lortutako akordioei eusten ez dieten pertsonak.



Familia gatazketatik eratorritako bitartekaritzan, %100ak hartutako erabakiez arduratzen dira; ehuneko horretatik, %80k bitartekaritza eremuan hartutako akordioei eustea aipatzen dute, eta %20k adostasunez aldatu dituzte.

DATU KUALITATIBOAK

Bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen balorazio kualitatiboari dagokionez, gehiengo handi batek FBZan parte hartu izanaren garrantzia nabarmendu dute, baita bertan barneratu dituzten tresnak eta trebetasunak ere oraingo eta etorkizuneko gatazkei aurre egiteko.

Halaber, oso garrantzitsutzat jotzen dute FBZak eskaintzen duen espazio neutrala, bai eta bitartekaritza taldea osatzen duten pertsonen inpartzialtasuna, profesionaltasuna eta gizatasuna ere. Oro har, oso positibotzat jo dute jasotako arreta.

Pertsona ezberdinetan errepikatzen diren esamolde batzuk aipatuko ditugu:

- "Bitartekaritzak asko lasaitu zuen egoera. Komunikazioa bitartekariaren giza kalitateari eta prozesuaren kimikari esker ireki zen. Eraldatzailea izan da".
- "Komunikazioa hobetzen eta besteen iritziak ulertzen lagundu digu. Nire ustez, bitartekaritza prozesu sendagarria da".
- "Amarekiko harremana hobetzeko eta benetan garrantzitsua den horretan arreta jartzeko balio izan zidan".
- "Bitartekaritza prozesuak amak negatiboki egiten duen ahalegin guztia baloratzeko eta bere egoera ez dela erraza ulertzeko balio izan dit".
- "Balio handia ematen diot gure familia nola antolatu guk erabakitzeari, eta horrek berak akordioek funtzionatzea eragiten du".
- "Gure egoeraren kudeaketa erraztu zigun aparteko laguntza lortu genuen".
- "Hobeto komunikatzeko tresnak eman dizkigu. Komunikazioa erraztuko digun norbait izateak akordioak lortzen lagundu digu".
- "Gurasokidetasuna lantzen da"
- "Gauzak beste ikuspegi batetik ikusten lagundu zigun, enpatia izaten".
- "'Bi alde daude, bi pertsona', hau ulertzen lagundu zidan eta beharrezkoa dela puntu komunak aurkitzea".
- "Eguneroko desadostasunak murrizten lagundu zigun".
- "Agertoki desberdinetan kokatzen lagundu zidan".
- "Komunikazioa hobetzen eta tentsioa murrizten laguntzen du".
- "Mina dagoenean, zaila da komunikazioa. Emozioak ordenatzen laguntzen dizun hirugarren pertsona bat izanda, akordioak lortzen zentratu zaitezke".
- "Modu baketsu batean banatzen lagundu digu, bakoitzaren sentimenduak adieraziz, modu ez oldarkor eta baketsuan, bereizketa dramatiko izan ez zedin".

Jarraipen fasearen beste helburuetako bat erabiltzaileek prozesu horretan parte hartu ondoren, iraupenari eta bitartekaritza taldeak lortutako arretari dagokienez

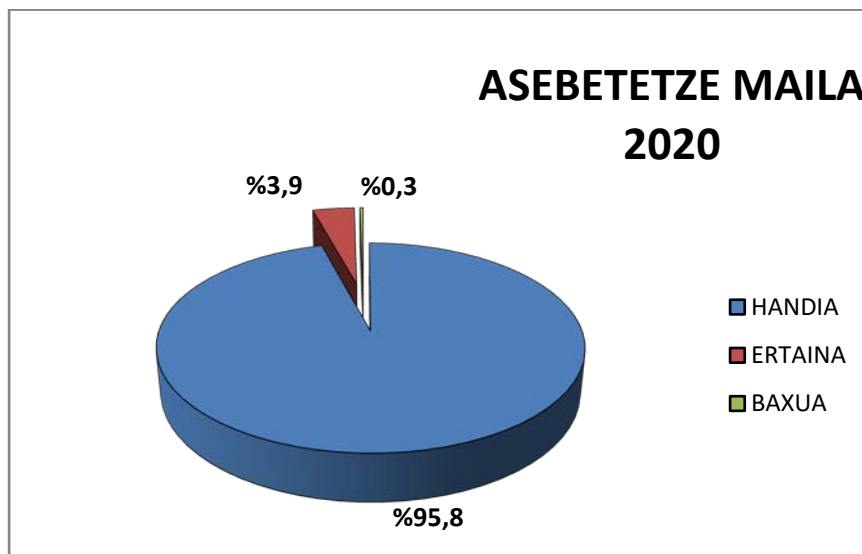
duen asebetetze maila ezagutzea da; prozesu horretan lortutako akordioak guztiontzat gogobetegarriak izan diren jakitea eta prozesuan parte hartzeak zertan lagundu dien, horrela izan bada. Gogobetetasun galdetegiaren ondorioz lortutako informazioak, erabiltzaileen beharretara moldatu edota egokitzen eta arreta egokiago bat eskaintzen ahalbidetzen gaitu.

BITARTEKARITZA PROZESUAREKIKO ASEBETETZE MAILA

Erabiltzaileei egindako galdetegian, bitartekaritza-prozesuan parte hartu zuten pertsonen %95,8 oso pozik daude. Zehazki esan dute, hasiera batean, zerbitzua ezagutzen, informatzen eta beren egoerari erreparatzen lagundu diela, egoerari aurre egin eta akordioak hartu ahal izateko.

Era berean, urtez urte errepikatzen diren iruzkinak jasotzen ditugu, bitartekaritzak komunikazioa eta elkar entzutea errazten duen espazioa izatari dagokiones, kalte emozional handiagoak eta gatazkan gora egitea eragiten duten tentsioak saihestuz, talde profesionalaren inpartzialtasuna eta enpatia nabarmenduz. Inkestatutako pertsonen%3,9 bakarrik sentitzen da pozik, baina maila txikiagoan. Batez besteko gogobetetze horren arrazoia akordio guztiak ez direla denboran mantendu edo aztertzeke geratu zirela, parte-hartzaileraren batek nahiago izan zuelako gairen bat bitartekaritzatik kanpo utzi

Pertsonen %0,3k adierazi dute ez daudela pozik. Asebetetze hori lotuta dago erabiltzaile batzuek bitartekaritzaren erabilerari buruz zituzten itxaropenekin, bai bikotea adiskidetzeko itxaropenarekin, harremana hautsi ondorengo tratamendu psikologikoan parte hartzearekin. Pertsona batzuek adierazi dute bizi izandako esperientziak ahalegin handia ekarri diela.



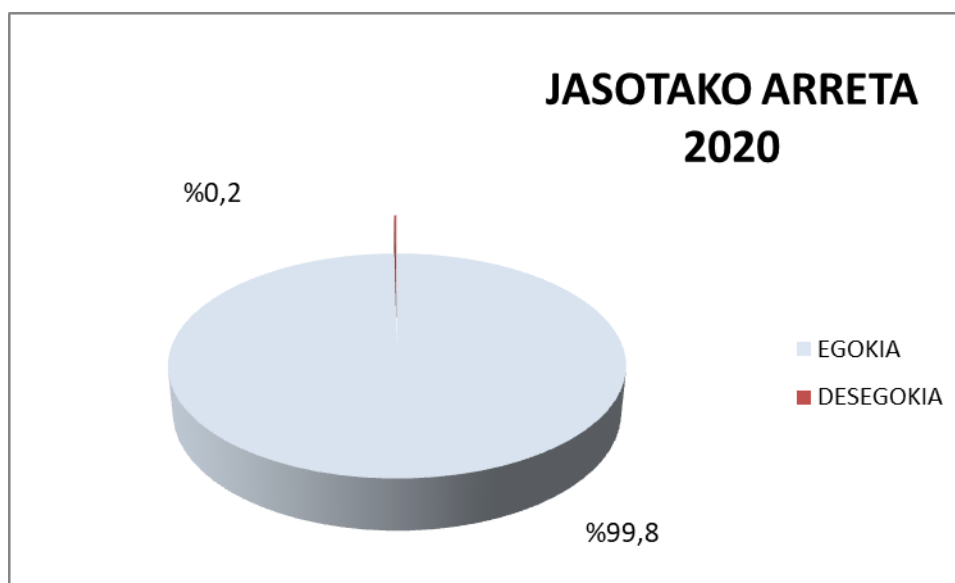
BITARTEKARITZA PROZESUAREN IRAUPENA

Prozesuaren iraupenari dagokionez, artatutako pertsonen %96,9ek egokia izan dela uste dute eta %3,1ek, berriz, prozesua luzea dela adierazi dute, haustura mingarria denean eta prozesua lehenbailehen amaitzeko premia sentitu dutenean.



BITARTEKARITZA TALDETIK JASOTAKO ARRETA

Taldeak emandako arretari dagokionez, artatutako kasuen %99,8k arreta egokia izan dela uste du, errespetuzko tratu inpartziala jaso baita. Aitzitik, %0,2k uste du arreta desagokia izan dela, ez baita bete bikotekidearen susperraldia ahalbidetzeko esku-hartze terapeutiko posiblearen itzaropena.



Alde batetik, FBZko lantaldean konfiantza jarri dutela nabarmendu behar da, baita bitartekaritzan ere, gatazkak konpontzeko prozesu egoki gisa. Positiboki baloratzen dute bitartekarien profesionaltasuna eta inpartzialtasuna. Entzunak, ulertuak eta informatuak sentitu direla adierazten dute erabiltzaileek, etorkizunari buruz galdua eta kezkatuta daudela adierazten duten egoera batean

Bestalde, nabarmendu behar da garrantzitsua dela aitak eta amak kontzientzia-hartzearen garrantzia, beraien erantzukizunei dagokienez eta familiaren berrantolaketari buruz erabakiak hartzeko gaitasunari dagokionez. FBZ gatazka egoerari aurre egitea errazten duen toki bat dela diote, doakotasuna ere baloratuz.

ALARMA-EGOERA: FAMILIA-ANTOLAMENDUA KONFINAMENDU ALDIAN

Egindako jarraipenetan jakin dugu nola antolatu diren familia horiek osasun-alarma egoeran eta konfinamendu aldian. Une zail eta mingarri hauetan, familiek berregokitzeko eta aurrera egiteko gaitasuna erakutsi digute.

Bitartekaritza prozesuan hartutako akordioei eutsi zieten familia guztietatik, % 74,6ek aldatu egin dute beren familia-antolamendua osasun-alarmako egoerara egokitzeko; % 23,9k, berriz, antolamendu berari eutsi diote eta %1,5ek ez dituzte akordioak errespetatu.

AKORDIO ALDAKETAK OSASUN-ALARMA EGOERAN: % 74,6

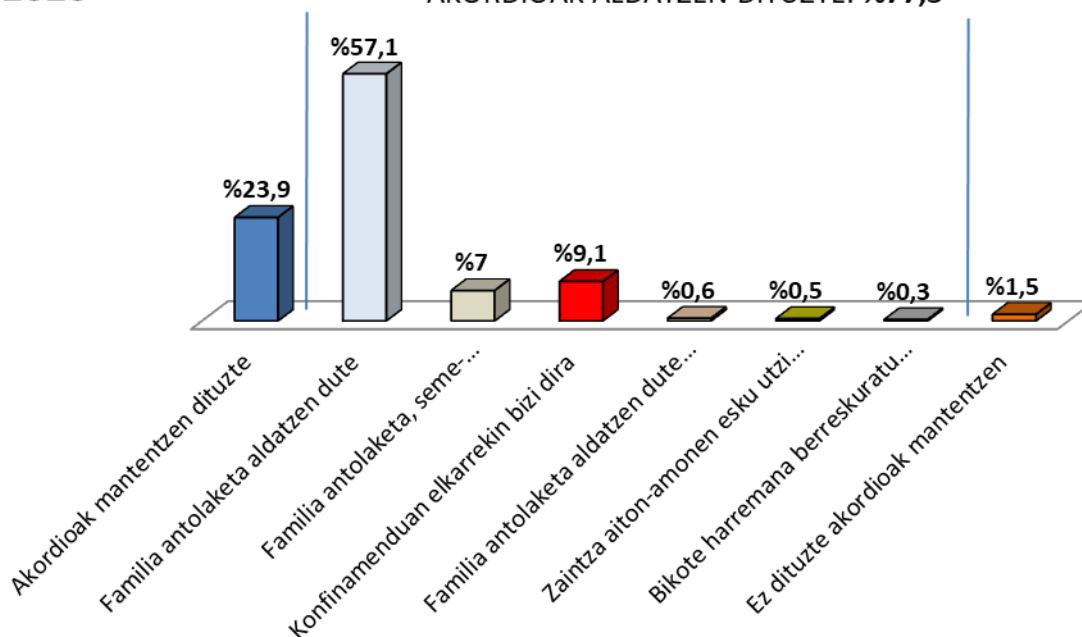
- Familia-antolamendua aldatu dute, seme-alabekin egonaldiak: **% 57,1**
- Familia-antolamendua aldatu dute, seme-alabekin egonaldiak eta hauentzako ekarpen ekonomikoak: **% 7**
- Berririo etxebizitza berean bizi izan dira, bikotekidea izan gabe: **% 9,1**
- Mendekotasun egoeran dagoen amarekiko antolaketa aldatu dute : **% 0,6**
- Aitona-amonen esku utzi dituzte seme-alaben zaintzak: **0,5 %**
- Bikote-harremana berreskuratu dute: **% 0,3**

ALARMA- EGOERAN AKORDIOAK MANTENTZEN DITUZTE: % 23,9

ALARMA EGOERAN AKORDIOAK EZ DITUZTE ERRESPETATZEN: % 1,5

FAMILIA ANTOLAKETA OSASUN-ALARMA EGOERAN 2020

AKORDIOAK ALDATZEN DITUZTE: %77,3



Gurasoek helarazitako informazioak une zail hauetan izan duten antolatzeko gaitasuna islatzen du, eta beren erabakietan familiako pertsona guztien, hau da, seme-alaben, gurasoen eta aitona-amonen osasuna lehenetsi da (badira une honetan amaren eta aitaren etxera bizitzera itzuli diren pertsona helduak). Egoera horri aurre egiteko elkarri emandako laguntza eta lankidetzak nabarmentzen dira.

Kasu gehienetan, aldaketek zerikusia izan dute egonaldiekin eta seme-alabekiko komunikazioarekin:

- Seme-alabekin zuten bizikidetzaren antolamendua aldatu duten pertsonak. Pertsona hauek aitaren edo amaren lan-egoeraren, egoera pertsonalaren eta osasun-egoeraren arabera, semea edo alaba seguruen dagoenarekin bizitzea adostu dute, zaintza nola adostu zuten alde batera utzita.
- Kasu batzuetan, egonaldien iraupena aldatu egin da, adingabeek ahalik eta aldaketa gutxien izan ditzaten egoitza batetik bestera.

- Beste kasu batzuetan, seme-alabekiko harremanari eutsi diote bideo-deien bidez.
- Seme-alaba txikiak dituzten pertsonak erosketak egiteko euren artean nola antolatu diren esan digute.
- Familia batek mendekotasun egoeran dagoen amarekiko antolamendua aldatu du egunero joaten zen eguneko zentroa ixtean, osasuna lehenetsiz. Gaur egun egunero amarekin bizi den ahizparekiko komunikazioa eta babesa mantentzen dute.

Gai ekonomikoei dagokienez, ABEE (Aldi Baterako Enplegu-Erregulazioko espediente) egoteagatik seme-alabarentzako egiten zen ekarpen ekonomikoa aldi baterako aldatu duten pertsonak entzun ditugu. Gai honi dagokienez, datu hau aipatu nahi dugu, arreta erakarri digulako. Gai ekonomikoengatik auzi-prozedura bat hasi zuten bi pertsonak, bitartekaritzan adostu zuten familia-antolamenduari eutsi diote. Hala ere, esan digutenez, une honetan mantenu-pentsioa aldi baterako aldatzea erabaki dute, egungo lan egoera dela eta, baina FBZan adostutako familia-antolaketarekin jarraitu dute.

Aldi baterako (bikotekidea izan gabe) elkarrekin bizi diren pertsonekin ere topo egin dugu, modu honetan familia osoarentzat errazagoa eta seguruagoa dela uste dutelako.

Oro har, hitz egin dugun pertsonak beraien arteko elkarlanaz eta elkarrizketa onaz hitz egiten dute. Bitartekaritzan egindako lanaren garrantzia nabarmendu dute, elkarri entzutea eta modu eraginkorragoan komunikatzea ahalbidetu zitelako, familia osoaren onerako lan eginez, eta ez bakoitzaren interes eta behar partikularren alde.

DATU KUALITATIBOAK

Bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen balorazio kualitatiboari dagokionez, gehiengo handi batek nabarmendu du garrantzi handia izan duela beraientzat FBZra jotzeko erabakiak, egoerari aurre egiteko jasotako laguntzari dagokionez eta hausturaren unean eta etorkizuneko elkarren arteko komunikazioa errazteko.

FBZra joateak lagundu egin die beren haustura-prozesua modu lasaiagoan eramaten, egoera hori kudeatzen, beti seme-alabek behar dutena kontuan hartuta. Gehienek bitartekaritza-taldeak emandako arreta nabarmendu dute, eta oso positibotzat jo dute FBZra jotzeko erabakia.

Pertsona batzuek adierazi dute, beraien artean komunikazio handirik ez dagoen arren, beraien arteko akordioek funtzionatzeko nahikoa dela.

Familiak planteatzen dute bizi-erritmoa gelditzeak erlaxatuta egoteko eta denbora elkarrekin partekatzeko aukera eman diela. Elkar ezagutzeko aukera izan dute, zaletasunak, hitzaldiak, kezkak, ametsak, azken batean, familia-lotura estutzeko aukera.

Bestalde, elkarrengandik urrun bizi behar izan duten pertsonek jakin dute zein garrantzitsuak diren bata bestearentzat, eta egunero eguneroko oztopoak gainditzeko egiten duten ahalegin bateratua baloratu dute.

Pertsona ezberdinetan errepikatzen diren esamolde batzuk aipatuko ditugu:

- “ Akordioak lortzen laguntzen digu uste osoz.”
- “Konfinamendu honetan, egoera berrira egokitu gara, eta lehen baino gutxiago eztabaidatu dugu gure alabengatik.
- "Komunikazio tirabiratsua genuen arren, bitartekaritzak gure artean hitz egiten lagundu zigun, eta giro horrek lasaitasuna ematen zigun egoera zail eta latz horretan. Taldearen profesionaltasuna eta inpartzialtasuna nabarmentzea ”.
- "Gure seme-alaben beharretan arreta jartzen lagundu digu. Gauzak ordenatzera eta gauzak argitzera.

ONDORIOAK

Bikoteek gatazkaren unean polemikoak izan ziren gaiak (ordutegiak, truke-egunak,...) akordio adostu bihurtzeko duten gaitasuna azpimarratu nahi dugu. Konfinamendua onartzeko erantzukizunaren aurrean, familiak gai izan dira "beraien burua antolatzeke", seme-alaben beharretatik abiatuta, eta ez helduen lehiatik abiatuta.

Era berean, bildutako datuek erakusten dute ama eta aita horiek elkarrizketarako eta lankidetzarako gaitasuna izan dutela erabakiak hartzeko eta, denbora gutxian, ustekabeko egoera konplexu horretara egokitzeko.

Azkenik, pertsona horiek bitartekaritzan egin zuten lanari eman dioten garrantzia aipatu behar da, zalantzarik gabe oso lagungarria izan baitzaie une honetan komunikazioa eta lankidetzaren erantzukizunetik abiatuta, funtsezkoak baitira.

VIII.3. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIKO KOORDINAZIOA

Bai herritarrek egin dizkiguten eskaerei erantzun eraginkorragoa emateko, bai eskaera hori antolatzeko, zuzeneko komunikazioa ezarri dugu, hainbat erakunde eta profesionalekin koordinatuta.

- GIZARTE ZERBITZUAK
 - Bilboko udala : Gizarte langileak
 - Barakaldoko udala: Gizarte langileak
 - Arratiako udala: EISE
 - Donostiako udala: Gizarte Langile eta Gizarte Hezitzaileak
 - Hernaniko udala: Gizarte Langilea
 - Elgoibarko udala: Gizarte Langilea
 - Zornotzako udala: Gizarte Langilea
- GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA
- AJURIAGUERRAKO OSASUN MENTALEKO ZENTROA (BILBO)
- GURUTZETAKO OSPITALEA
 - Gizarte Langilea
- ERTZAINZA Y UDALTZAINGOA
- ZUZENEAN
- GUZTION ARTEAN
- FAMILIA EPAITEGIA
- BIKTIMARI LAGUNTZEKO ZERBITZUA (BLZ)
- HARRIBIDE FUNDAZIOA
- MINBIZIAREN AURKAKO ELKARTEA: Gizarte Langilea.
- EUSKARRI
- HOBETZEN

- BERRIZTU
- BIZGARRI
- PROFESIONAL PRIBATUAK: zuzenbideko eta psikologiako profesionalak.
- BIZKAIKO PSIKOLOGIA ELKARGO OFIZIALA ETA GIPUZKOAKO PSIKOLOGIA ELKARGO OFIZIALA
- EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA(UPV-EHU)

VIII.4. MATERIALAK SORTZEA ETA ZABALTZEA

FBZak egin duen ekintzatako bat Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzarekin koordinatuta egin da, hau gizarte-urgentziari nolabait erantzuna emateko premiarekin lotuta egon da, bertan familia eremuetan informazio argia eta praktikoa emanaz, oro har osasun-alarmarekin eta, bereziki, konfinamenduarekin lotuta.

FBZ erabiltzen duten familiak krisi sakon bat pairatzen ari direla eta egunerokotasunean aldaketa handiak gertatzen ari direla ulertuta, (horrek segurtasunik eza eta antsietatea areagotzen du, sentimendu depresiboak eta jokabide disfuntzionalak indartzen ditu) osasun, gizarte eta ekonomia krisi zirrargarri horrekin topo egitean, gertaera horiek krisi horietan izan duten eragina uler dezakegu. Familiek ezin izan dute aurreikusi edo planifikatu jarduera eredurik, eta horrek kezka, ziurgabetasuna eta beldurra dakartza.

Horregatik, premiazkotzat eta beharrezkotzat jo zen gizarte-mailan zerbait erabilgarria ekartzea, dibulgazio material batzuk prestatuz herritar guztientzat, zerbitzuko erabiltzaileentzat edo ez erabiltzaileentzat. Bereziki praktikoa den materiala, besteak beste, konfinamendu garaiko bizikidetzari, komunikazioari eta elkarrizketari, erabakiak hartzeari eta abarri lotutakoa, jarraibide zehatzak eskainiko dituen eta egoera mota desberdinak islatuko dituen.

Horrenbestez, eta talde-lanean eta telematika koordinatuan oinarritutako metodologia erabiliz, eta hiru Lurralde Historikoetako FBZetako profesionalen parte hartzearekin, bi mailatan lan egin zen:

1. Profesional bakoitzak bere ustez baliagarria izan zitekeen guztia aurkeztu, brain-storming baten antzera.

2. Lantegi zehatzak banatuz, gaiaren ezagutza profesionala eta konfinamenduan zehar norberaren eta familiaren inguruan kontuan hartuta.

Lan horrek dokumentu bat sortu zuen, "Familia-sistema desberdinetan konfinatuta egon bitartean bizikidetza hobetzeko aholkuak" izenekoa, bi zati desberdinekin:

A. *"KONFINAMENDU EGOERA: BIZIKIDETZARAKO ERRONKA. GAKO OROKORRAK".*

Hemen, komunikazioaren garrantzia azpimarratu zen, pazientziaren, malgutasunaren eta tolerantziaren bidez adierazi beharra, gatazkei ez ekitea (arinak badira ere), horiek enkistatzea edo gatazka moderatu moderatu edo, are latz, eta abar, ez bihurtzeko.

Alderdi emozionalei buruzko aholkuak ere eman ziren, hala nola, norberaren emozioak ezagutzearen garrantzia, besteen emozioak errespetatzea, komunikazioa behar pertsonaletan edo zalantzetan oinarritzea, baina ez beste pertsonaren gaitzespen, kexa edo iritzi negatiboetan, gure beldur edo beldur naturalak onartzea, edo erru sentimenduak, etorkizunarekiko segurtasunik eza, etab.

Era berean, aholku orokorrak eman ziren, hala nola, errutinak ahal diren neurrian mantentzea, errutina berriak sortzea, ariketa fisiko egokitua mantentzea, higiene pertsonal ona, elikadura eta atsedena, kontaktu soziala, etab.

B. *"FAMILIA EGOERA DESBERDINAK"* izeneko bigarren dokumentu bat, hamabi familia egoerei dagokienez orientazioa eta aholkua ematen duena, hala nola:

- Mendeko adinekoak ardurapean dituzten familiak, eguneko zentroetara edo erretiratuen lokaletara joan ezin dutenak.
- Bakarrik edo bikotekidearekin bizi diren 65 urtetik gorako pertsonak.
- Adineko seme-alabak dituzten familiak, kanpoan ikasten edo lan egiten dutenak eta egoera dela eta familiaren etxera itzuli direnak.
- Seme-alaba txikiak dituzten familiak.
- Seme-alaba bakarra duten familiak.
- Espazio-arazoak dituzten familia ugariak.
- Zaintza partekatua duten bananduen eta dibortziatuen familiak.
- Behar bereziak edo patologia larriren bat duten pertsonak dituzten familiak.

- Telelana egiten duten familiak.
- Diru-sarrera gutxi edo batere ez dituzten familiak.

Kasu edo familia-eredu bakoitzean gako zehatzak ematen ziren, espiritu guztiz praktikoarekin. Helburua larritasun eta nahaste orokorreko lehen aste haietan laguntza bat ematea zen.

Lan horren oinarria, besteak beste, behaketa profesionalak eta ebidentzia zientifikoak familia-arazoak ahalik eta modu zehatz eta espezifikoenean ulertzeko ematen duten beharra, gaur egun dauden familia-eredu eta egoera ugarien ondorioz. Premisa hori, orientazioa edo jarraibidea onartu gabe, oso diluituta geratuko litzateke edo kaltegarria ere izan liteke.

Material guztia Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte politiketako Sailaren <https://www.euskadi.eus/mediacion-familiar/web01-a2famil/es/> webgunean eskaintzen da.

Bestalde, dokumentu bat egin dugu, bertan pertsonak bitartekaritzari buruz maiz egiten dituzten galdera batzuei erantzun zaie eta lehen aipatutako webgunean zintzilikatu da, kontsultatu ahal izateko.

VIII.5. FBZ-REN ZABALTZEA ETA KOMUNIKABIDEEI ERANTZUTEA

Adierazitako osasun-larrialdiaren eta, ondoren, alarma-egoeraren hasieratik, komunikabideek interesa agertu dute Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren jardueran, Euskadin erreferentziazko zerbitzu publiko gisa, familia gatazkak artatzeko.

Konfinamenduaren aurrean, familia bizikidetza, modalitate guztietan, proban jarri dira. Hori dela eta, bitartekaritza taldeari elkarrizketa egin zaio bai prentsa idatzian martxoaz geroztik Berria eta Deia egunkarietan, bai irratietan (otsailean eta martxoan Onda Vascan, eta apirilean: Nerbioi Irratia, Bizkaia Irratia, Euskadi Irratian,) eta telebistan ere (martxoan: EITB Teleberrin eta Gaur Egun, Bilbo telebista eta Jaken saioan), apirilean ohikoa izanez irratian, prentsa idatzian edo telebistan FBZren esku- hartzea:

- OSTIRALA, martxoaren 20a: Teleberri 2

Gaur egun gaua

- ASTEAZKENA, apirilaren 1a: Radio Nervión.
- OSTEGUNA, apirilaren 2: Bizkaia Irratia (euskera).

El Correo egunkariarentzat elkarrizketa

- OSTIRALA, apirilaren 3a: EN JAKE (skype bidez)
- ASTELEHENA, apirilaren 6a: Bizkaia Irratia.
- ASTEARTEA, apirilaren 7a: Onda Vasca.

EITB Programa

- ASTEAZKENA, apirilaren 8a: Radio Popular.
- OSTEGUN SANTUA, apirilaren 9a: Radio Euskadi.
- LARUNBATA, apirilaren 11a: Euskadi irratian elkarrizketa
- IGANDEA, apirilaren 12a y PASKO ASTELEHENA apirilaren 13a:
Argitalpenak prentsan (Deia, Diario Vasco, Diario de Álava eta El
Correo bi egun jarraian)
- ASTEARTEA, apirilaren 14a: Radio Euskadi
- OSTEGUNA , apirilaren 16a: Onda Cero
- LARUNBATA, apirilaren 18a Radio Euskadi: “Más que palabras”
programa
- ASTELEHENA, apirilaren 21a : Diario Vasco

<https://www.diariovasco.com/gipuzkoa/lograr-mayor-bienestar-20200420085524-nt.html>

Familia Politikako eta Aniztasuneko zuzendari Irune Muguruzak martxoaren 26an jakinarazi zigun EITBn mikroespazioak jarriko zirela, bertan FBZari buruzko informazioa emango zela Bizkaiko telefono zenbakiarekin bakarrik .

Familia Politikako eta Aniztasuneko zuzendaritzari ematen zaion informazioaren arabera, FBZan honako maila hauetan lan egiten jarraitzen dugu:

- o Sailak egindako eskaerari erantzunez egoera anitzen aurrean elkarrekin bizitzeko aholku eta jarraibideei buruzko lanketa.
- o Telefono bidezko jarraipenak egitea, normaltasunera itzultzean eguneratuta egoteko.
- o Hedabideei erantzun beren eskaeretan.
- o Telefonoari eta posta elektronikoz EAEko biztanleei erantzutea.
- o Materialak eta taldearen barne-antolamendua berrikustea, egoerari erantzuteko.
- o Prozesua justifikatzeko, FBZra joan izanaren egiaztagiria eta ziurtagiriak egitea, dagokion ondorioetarako.

IX. TOLOSA

2020an, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak, pauso bat aurrera eman du, Gipuzkoako Familia Bitertakaritzako Zerbitzua bultzatzeko, Donostian dagoen zerbitzuaz gain, Tolosako eskualdean ere atentzioa emanez.

Eusko Jaurlaritzaren eta Tolosako Udalaren arteko elkarlanak ahalbidetu du, Familia Bitertakaritza Zerbitzuak azarotik aurrera, aurrez-aurreko arreta ematea Tolosako eskualdean, Tolosako udalak lagatako lokalean. Lokal hori, "Pablo Gorosabel" eraikinean dago, Rondilla kaleko 34B zenbakian, eta Familia Elkargunearekin eta Tolosako udalaren esku-hartze sozioedukatibo eta psikosozialerako udal zerbitzuarekin partekatuta dago.

Tolosan kokatutako FBZaren egoitza honen helburua, Tolosako eta Tolosaldeko familiei zerbitzua hurbiltzea izan da, Gipuzkoako hiriburura joateko beharra saihestuz.

Aurrez-aurreko arreta astean behin eskaintzen da, konkretuki astelehenetan, goizeko 10:00etatik, arratsaldeko 17:00ak arte. Zerbitzuak erabiltzeko ezinbestekoa da, aldeztatik hitzordua hartzea, hurrengo telefono zenbakira deituz: 943-576-208. Telefono zenbaki hau, Gipuzkoako Familia Bitertakaritzako Zerbitzuarena da, eta Tolosako zein Donostiako lokalak kudeatzen ditu; horregatik, telefonozko arreta, astea osoan zehar, ematen zaie ere Tolosaldeko herritarrei zenbaki honetara deituz.

Antolaketa honek, bi egoitzen agenden koordinazioan dauka bere funtsa, erabiltzaileak aukera ditzaten zein ordutegi eta zein kokapena den beraien beharrak erantzuteko aproposena.

Tolosako egoitza abian jarri zen momentutik, talde osoak modu koordinatuan lan egin du sortu diren familia-behar bakoitzari kalitatezko erantzun doitua emateko. Langileei dagokienez, Gipuzkoako taldeko pertsona batek Tolosan bertan artatzen du, eta taldeko gainerako bitartekarien laguntza du prozesuak komediazioan esku hartzea eskatzen duten kasuetarako.

2020an zerbitzu honek izandako funtzionamendu laburrean, bitartekaritza-saio bat egin zen, haustura-egoeran zegoen bikote bati arreta emanez. Bikote honek, Donostiako zerbitzuan hasi eta landu zuen bitartekaritza-prozesu osoa baina asko eskertu zuen, Tolosan akordioaren sinadurarekin prozesuari amaiera eman ahal izateko aukera, haiek Tolosaldean bizi ziren eta.

2021ean zehar, bikote honek bezala, Donostian prozesua hasita duten bikoteak edo familiak, zein Tolosan prozesua hasi nahi dutenei Tolosako egoitzan arreta ematea aurreikusita dago.

Aurrez-aurreko arretaz gain, Tolosako FBZak, ireki zenetik, familiekin zuzenean esku hartzen duten edo haiekin harremanetan dauden profesional eta erakundeei zuzendutako dibulgazio-lanak egin ditu, besteak beste:

- Tolosako Gizarte Zerbitzuak, Tolosaldeko eskualdea osatzen duten beste 27 herriekin koordinatuta.
- HEZKUNTZA ARLOA: Albatzizketako Hezkuntza Publikoko Zentroa, Adunako Hezkuntza Publikoko Zentroa, Albizturko Haurtzaindegia, Albizturko Eskola Publikoa, Alegiako Haurtzaindegia, Alegiako San Juan Hezkuntza Publikoko Zentroa, Alegiako Aralar Hezkuntza Publikoko Zentroa, Alkizako Haurtzaindegia, Alkizako Hezkuntza Publikoko Zentroa, Altzoko Haurtzaindegia, Altzoko Bertsolari Imaz Hezkuntza Publikoko Zentroa, Amezketako Haurtzaindegia, Amezketako Zumadi Zentroa, Anoetako Haurtzaindegia, Anoetako Ikastola, Asteasu-Santakruzeko Haurtzaindegia, Asteasuko Pello Errota Hezkuntza Publikoko Zentroa, Baliarraingo Haurtzaindegia, Berastegiko Haurtzaindegia, Berastegiko JAMuñagorri Hezkuntza Publikoko Zentroa, Berrobiko Haurtzaindegia, Berrobiko San Andres Hezkuntza Publikoko Zentroa, Bidania-

Giatzeko Haurtzaindegia, Elduaingo Haurtzaindegia, Ibarra-Kukumikuko Haurtzaindegia, Ibarako Uzturpe Ikastola, Ikastegietako Haurtzaindegia, Ikastegietako Hezkuntza Publikoko Zentroa, Irurako Haurtzaindegia, Irurako Ikastola, Larrauleko Haurtzaindegia, Lizartzako Haurtzaindegia, Lizartzako San Juan XXIII Hezkuntza Publikoko Zentroa, Orendaineko Haurtzaindegia, Tolosako Haurtzaindegia, Tolosako HirukideGainberri Haurtzaindegia, Tolosako HirukideJesuitinak Ikastetxea, Tolosako Hirukide Eskolapioak, Tolosako LaskorainSacramentinos eta Usabal Ikastola, Tolosako ARANS-Gui Hezkuntza Bereziko Ikastetxea, Tolosako LHko Goi Mailako Institutua, Tolosako Felix Samaniego Ikastetxe Publikoa, Tolosako Orixe Hezkuntza Publikoko Zentroa, Villabona-Seaskako Haurtzaindegia, VillabonakoFlemingDoktorea Hezkuntza Publikoko Zentroa, VillabonakoErniobeaHezkuntza Publikoko Ikastetxea, VillabonakoJesussen Bihotza Ikastola, Zizurkil-Aduna-Kuttun Haurtzaindegia, Zizurkileko Fraisoro IMK, Villabonako San MillanHezkuntza Publikoko Zentroa, , Villabonako Pedro Mari Otaño Hezkuntza Publikoko Zentroa, Ordizian kokatutako Berritzegunea Tolosako eskualdekoa dena.

- HERRITARREN SEGURTASUNA: Ertzaintza eta Tolosako Udaltzaingoa.
- EREMU JURIDIKOA: Tolosaldeko eskualdea osatzen duten 28 herrietako bake-epaitegiak, Tolosako Familia elkargunea.
- OSASUN ARLOA: Tolosako Osasun Zentroa, Tolosako Osasun Mentala, Tolosako La Asunción Ospitalea, Tolosako Esku-hartze sozioedukatibo eta psikosozialerako udal-zerbitzua.
- HIRUGARREN ADINEKO ARLOA: Uzturre Hirugarren Adinekoen Egoitza, "Yurreamendi" Hirugarren Adinekoen Egoitza, Tolosako Ama Maria Josefa Eguneako Zentroa.
- Tolosako Lanbide.
- Lanbide de Tolosa.
- GAZTERIAREN ESPARRUA: TolosakoGazteInformazioBulegoa.
- ELKARTE-SAREA: Tolosa Arizpeko Jubilatu eta Pentsionisten Elkarte, Afagi (Gipuzkoako Alzheimerra duten pertsonen senide eta lagunen elkarte), Afesta (Tourette Sindromea eta Harekin Lotutako Trastornoak dituzten Euskadiko Familien Elkarte), AECC (Minbiziaren Aurkako Elkarte), Atzegi (Desgaitasun mentala duten pertsonen aldeko elkarte), Agifes (Osasun Mentalarekin

Lotutako Arazoak dituzten Pertsonen eta Senideen Gipuzkoako Elkarte), Gainditzien Tolosaldea (Goierriko Pertsona Gorren Elkarte), Urdiña Taldea (Tolosako Alkoholiko Anonimoak), SOS Arrazakeria.

Dibulgazio-lan honen helburua, beharrezkotzat eta funtsezkotzat hartzen duguna, baliabide hori Tolosan martxan jarri dela ezagutaraztea izan da. Gainera, aurrez-aurreko bilerak eskaini zaizkie erakunde eta profesional hauei, haien zalantzak argitzeko, zerbitzua barneago ezagutzeko eta zenbait kasuen bideragarritasuna guztion artean aztertzeko.

Egoera pandemikoa dela eta, lan hau telefonikoki eta telematikoki egin dugu gehien bat. Era berean, Tolosako Gizarte Zerbitzuekin eta zenbait ikastetxeekin aurrez-aurreko bilera bat egitea antolatuta dago, egoerak ahalbidetzen duenean.

X. FAMILIEI ATENTZIO TERAPEUTIKOA ESKAINTZEKO LAGUNGO FUNDazioAREKIN KOORDINAZIOA

2020ko udan zehar, Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak, FBZaren erabiltzaile diren bikotekideei edota familiei arreta psikologikoa emateko programa bat kudeatzeko lehiaketa publiko bat argitaratu zuen.

Programa hau, Eusko Jaurlaritzaren Gizarte Politiketako Sailak, 2018 urtean abian jarri zuen 12 hilabeteko proiektu pilotuan oinarrituta dago, eta proiektu horren asmoa, ezaugarri hauek dituen baliabidearen bideragarritasuna aztertzea izan da. Hasierako saiakera hartan, Bizkaiko FBZ izan zen, erakunde bideratzaile gisa, proiektuan parte hartu zuen zerbitzu bakarra, izandako esperientzia, positibotzat hartuz. Izan ere, bideratzen ziren eskaera motak, ez zeuden Osakidetzaren Osasun Mentaleko Zerbitzu Publikoen eskaintzaren barne eta, askotan, erabiltzaileek ez zituzten behar beste baliabiderik esku-hartze terapeutiko bati aurre egiteko. Hortaz, zituzten beharrak ase gabe geratzen ziren.

Aipatutako proiektu pilotua oinarri moduan izanda, Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak, FBZra jotzen duten euskal familiei esku-hartze psikologikoa lantzen duen espazio publiko bat eskaintzeko beharra dagoela nabarmendu du.

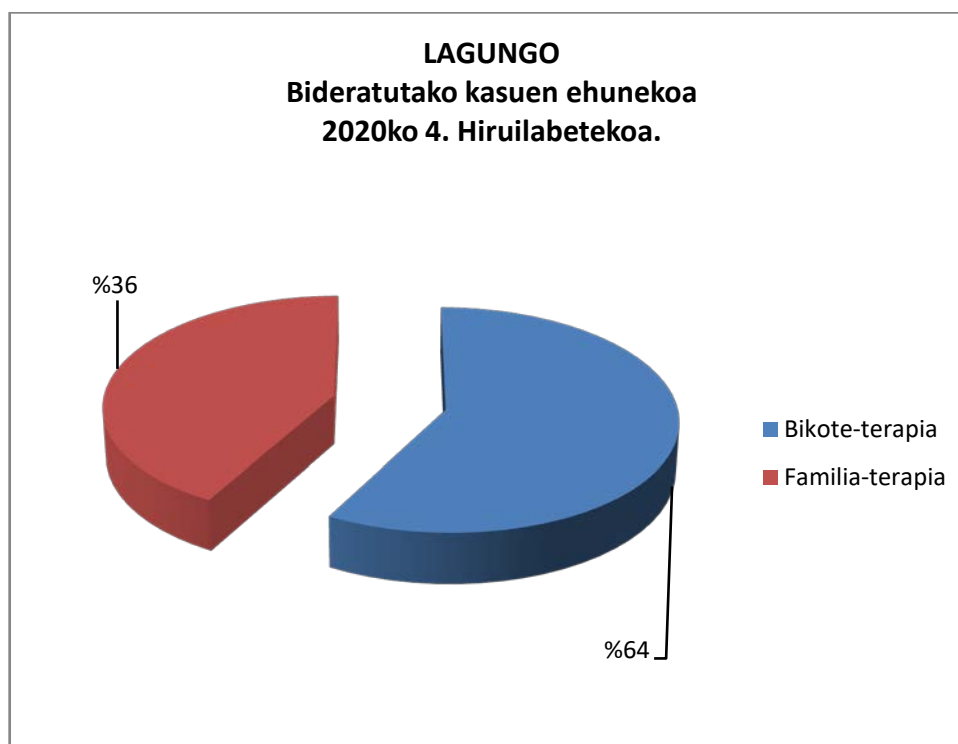
Lagungo Fundazioak, Eusko Jaurlaritzaren Berrintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren mende dagoen FBZko "Familiei bideratutako Arreta Terapeutiko Zerbitzua" kudeaketaren esleipenduna izan da.

Programa hau, 2020ko azken lauhilekoan eta 2021 urte osoan zehar garatuko da. 2020 urtean, hogeitasei kasu bideratzea adostu zen; hamar Bizkaiko LHak, bost Arabako LHak eta beste bost Gipuzkoako LHak.

Bikote eta familia kasuak bideratzeko irizpideen artean, gatazkan inplikaturik dauden seme-alabak izatea, guraso bakarreko familia izatea, indarkeria arriskua egotea eta ahalmen ekonomikoa kontuan hartzen dira, besteak beste.

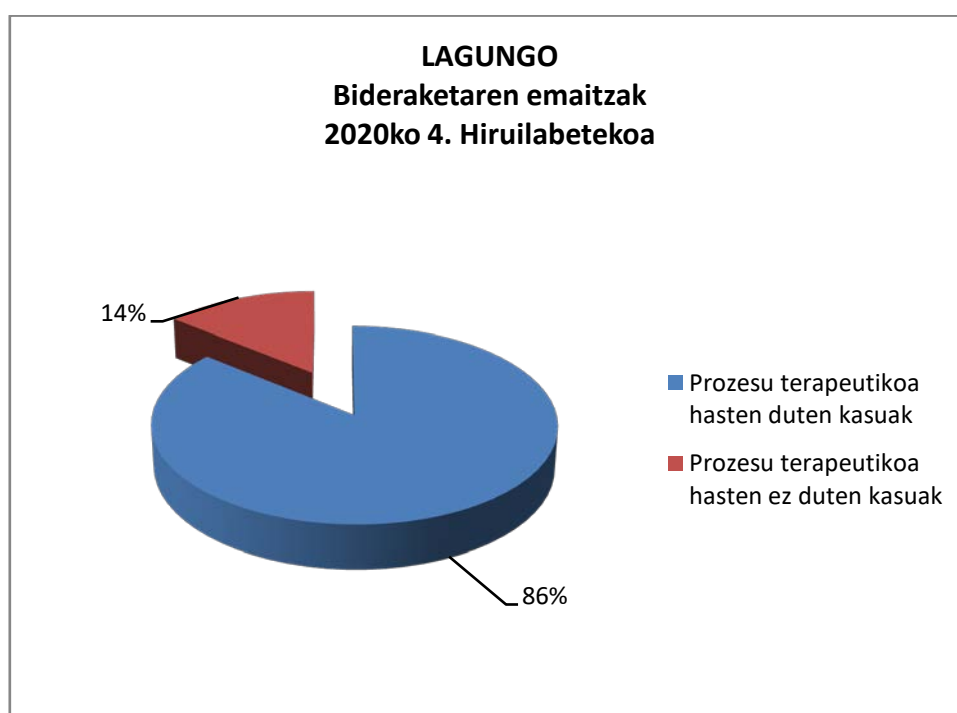
2020ko azkeneko lauhileko honetan, Lagungo Erakundera kasuak bideratzeko protokoloa abian jarri dugu, eta dagoeneko 14 kasu bideratu dira: 9 Bizkaiko kasu, 4 Arabako kasu eta 1 Gipuzkoako kasu.

Lagungo Erakundera bideratutako kasuen motari dagokionez, 9 kasu bikote hausturatik eratorritakoak dira, non, bideratutako pertsonek bikote-terapia hastea adostu dute. Familia-gatazketako bitartekaritzaren prozesuetatik eratorritako kasuak, 5 izan dira. Azken hauetan, familiako kideek familia-terapia prozesua hastea adostu dute.



Programa hasi denetik, Lagungoko eta FBZko arduradunek, aurrez aurreko bi koordinazio bilera izan dituzte. Halaber, Lagungok hiru Lurralde Historikoetatik bideratutako kasu guztien jarraipena islatzen duen txostena prestatzen du hilero.

Koordinazio bileretan, FBZtik bideratutako kasuen bilakaerari buruzko informazioa jaso dugu. Bideratutako kasu guztietatik, 12k prozesu terapeutikoa hasi dute. Bi kasutan ordez, Lagungo erakundearen informazio-saioa jaso ondoren, terapia ez hastea erabaki dute, terapia hasi ez zuten bi kasuak, bikote- kasuak izan direlarik.



Guztira, 29 pertsona artatu dira; horietatik 14 bikote-terapiari eta 15 familia terapiari dagozkio.

Azkenik, burututako saioak 29 izan dira. Horietatik 18, bikoteak artatzera zuzenduta izan dira eta 11 familiak artatzera.

XI. BERRIKUNTZA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

Aurten sortu diren premiei erantzuteko, FBZk berrikuntzari eta etengabeko hobekuntzari dagokionez egin dituen ahaleginak, etxeko konfinamenduak eta konfinamendu perimetralak sortu dituzten egoerei erantzuteko jarduketa-plan bat prestatzera bideratu dira.

ARRETA EMATEKO MODUAREN BERRITZEA

FBZtik ematen den arreta, bai aurrez aurre, bai telefonoz, bai telematikoki eskaintzen da, sor daitezkeen konfinamendu-egoera desberdinen aurrean esku-hartzea errazteko.

Hauek izan daitezke identifikatu diren egoerak desberdinak:

1.- Pertsona erabiltzaileen konfinamendua COVID-19agatik:

- Lehenengo informazio-saioa bada, banakakoa edo baterakoa izan daiteke, eta telefonoz edo bideokonferentziaz egin daiteke.

- Erabiltzaileak bitartekaritza-prozesu baten protagonista badira jada, bitartekaritza-kontratua/-konpromisoa aldez aurretik sinatuta dutenak, banakako edo baterako saioetan jarraituko da, prozesuaren konfidentzialtasunaz aldez aurretik ohartarazita, eta adingabearen interesa babestuz, etxean egon daitekeelako. Kasu horietan, bitartekaritza-taldeak ezagutzen dituen pertsonak direnez, errazagoa izan daiteke baliabide telematikoetan eren "konfiantza-espazioa" sortzea.

- Jarraipenei dagokienez, telefonoz egingo dira.

Baliabide telematikoen bidez egiten diren komunikazio guztietan konfidentzialtasunaren garrantzia azaltzen da, eta dokumentu espezifiko batean adierazten da ezin dela informazioa grabatu, ezta prozedura judizial batean erabili ere.

2.- FBZaren langileen konfinamendua COVID-19agatik:

Bitartekaritza-taldeko pertsona bat isolamenduan/konfinamenduan badago, eta alta egoeran badago, bitartekaritza-lana telefonoz edo bide telematikoz egiten jarraituko du. Halaber, arrisku-profila izateagatik edo adingabeak edo senideak zaintzeagatik, telelana egiteko aukera aurreikusten da taldeko pertsonentzat.

Egoera guztietan, Lurralde Historiko bakoitzeko Bitartekaritza Zerbitzuak kudeatuko du agenda, telematikoki artatzen diren hitzorduetarako eguna eta ordua ezartzeari dagokionez.

DOKUMENTAZIOAREN BERRITZEA

Udalerrien arteko mugikortasuna mugatuta egonez, bitartekaritza-prozesuaren garapenean, frogagiri-eredu bat diseinatu behar dela ikusi da, erabiltzaileei hitzordu presentzialera joateko aukera emango diena, hala ezarrita dagoenean.

Covid delakoak familietan izan duen inpaktuak eragin dituen egoera berrien ondorioz, izaera partzialeko eta behin-behineko akordio mota berri bat garatzera eramán gaitu. Akordio hauek, zentzu orokorrean amaitu gabe dauden prozesuen aurrean; baina, hala ere, akordio motaren bat lortu eta idatziz eduki behar dutenentzat daude aurreikusita; Covid 19k eragin dituen egoerak eta mugak kudeatzek

XII. ONDORIOAK

XII.1. FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO AZKENENGO ONDORIOAK

XII.1.A. BIZKAIA

Urte honetan zehar egindako lana, martxotik ekainera (2. hiruhilekoa) dekretatutako osasun-alarmaren egoeragatik baldintzatuta etorri da. Hilabete horietan, FBZak aurrez-aurreko arreta eman ez arren, arreta telematikoa eskaini zien zerbitzuaren beharra izan zuten biztanle guztiei.

Aurrez aurreko arreta-aldian (1., 3. eta 4. hiruhilekoak) Bizkaian lortutako **datuen arabera**, nabarmentzekoak dira lurralde historiko horretan egindako esku-hartzeen maila eta **eskaera handiak**. Konkretuki, hiru hiruhileko horietan pasaden

urteko hiruhileko berdinekin alderatuta, **esku-hartzeak %29,8 hazi dira** eta **artatutako pertsonak %27,1 hazi dira** ere. Gainera, **2019. urteko datuak gainditu dira** ere aipatutako tartean egindako esku-hartzeekin (**%5eko hazkundera**) eta artatutako pertsonekin (**%1,5eko hazkundera**). Datu hauek erakusten digutenez, urte sail honetan, FBZak erreferente argia izan da pertsona askorentzako.

Landutako txostenei dagokienez, **bitartekaritza prozesuak** %8a hazi direla nabarmendu da denbora tarte berebean, pasaden urtearekin alderatuz. Gure ustez, horrek agerian uzten du herritarrek Eusko Jaurlaritzaren FBZan duten konfiantza.

Aurreko urteetako joerak erakusten du, **bikote hausturaren ondoriozko gatazketan** artatutako familien **nagusitasun argia**. %88,6 baitira hausturarekin lotuta daudenak eta askotariko familia gatazkei dagokienak (%11,4).

Kopuru hauek esanguratsuak izaten jarraitzen duten arren, urteetan zehar ikusten da familien konfiantza handitzen ari dela, bizi dituzten gatazkek landu ahal izateko. Horrela izanda, aurreko urtearekin alderatuta, 2 puntutako igoera nabarmendu da eta 2018. urtearekin alderatuta 4 puntutan igo da BFBZra jo duten familien kopurua, **familia gatazkei** buruzko erabakiak hartzeko espazio baten bila.

Azken lau urteetako datuak aztertuta (2017-2020), haustura, banantze edo dibortzio prozesuei dagokienez, **%27,9ko igoera** nabarmentzen dugu **erantzunkidetasunean** oinarritutako gurasotasun ereduen aldeko apustuan, zaintza partekatua ere legezko ereduarekin parekagarria den **gurasotasun positiboaren** ikuspegitik.

Bitartekaritza amaitu duten familietatik, %66,3a planteatutako egoeren inguruan akordioetara heldu da, aldiz %32,6ak bitartekaritza akordiorik gabe bukatutzat ematea erabaki du. Hau, aurreko urteekin alderatzen badugu, datu esanguratsua da bitartekaritzaren bilakaeran. Bizitzen ari garen osasun-krisi egoera honetan, familia batzuk bitartekaritza etetea eta, agian, beste momentu batean berrekitea erabaki dute.

Aurten, hiru Lurralde Historikoetako FBZak batera egin dute **jarraipen-fasea**, bitartekaritza-talde gisa lankidetzan. Hori dela eta, ondorio horiek XII.2. atalean jasoko dira (Ondorio orokorrak).

FBZra hurbiltzeko modu nagusia ahozko hedapena da (% 53), eta ondoren datoz gizarte-zerbitzuak bideratutako erabiltzaileak(% 17). Horri esker, ondorioztatu dezakegu, FBZa ezagutzen eta, kasu askotan, erabili duten pertsonak, zerbitzuan duten konfiantza.

XII.1.B. GIPUZKOA

2020. urtea COVID-19 birusak eragindako salbuespenezko egoera batek markatu du. Horren ondorioz, zerbitzua aldi baterako itxi zen 2020ko martxoaren 16tik 2020ko ekainaren 19ra arte, eta aldi horretan ezin izan zitzaizen familiei aurrez-aurreko arreta eman. Hala ere, Familia Bitartekaritzako Zerbitzua familien beharretara egokitu zen, eta, mugak-muga, aparteko egoera horretan zeuden familiei arreta ematen jarraitu zuen.

Hori dela eta, zaila da aurreko urteetako datuekin alderatuta konparazioak egitea; izan ere, urte horietan, Gipuzkoako Familia Bitartekaritzako Zerbitzura hurbiltzen ziren eta bertara joaten ziren familien arretaren urteko igoera egiaztatzen ari baizen.

Hala ere, 2020ko 1., 3. eta 4. hiruhilekoetan aurrez-aurreko arretan **artatutako esku-hartzeen eta pertsonen kopurua** (3.806 esku-hartze eta 3.053 pertsona) 2019ko aldi berean artutakoak baino % **35** eta % **21,8** **puntutan handiagoa** izan da, hurrenez-hurren (2.819 esku-hartze eta 2.507 pertsona).

Guztira 431 espediente landu dira: horietatik 175 bitartekaritza espedienteak izan ziren, 154 aurrebitartekaritzan landutako informazio eskaerak eta 102 jarraipen espedienteak.

Gipuzkoako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuko taldeak 2020ko 1., 3. eta 4. Hiruhilekoetan egindako lanari dagokionez (aurrez-aurreko arretan), datu kuantitatiboek erakusten dute bitartekaritza kopurua % **3** **igo dela** (bitartekaritza espedienteek dagokionez) 2019ko denbora-tarte berberarekin alderatuta.

Generoaren arabera, emakumeak izan dira bitartekaritzara gehien hurbildu direnak. Guztira, 1.925 emakume artatu dira, hau da, %63, eta 1.128 gizoni eman zaie arreta. Lehen informazio hitzordu batera banaka joan diren pertsonen artean,

%71,2 emakumeak izan dira eta %28,8 gizonak. Beraz, datu horien arabera esan daiteke, gehien bat emakumeak direla Gipuzkoako FBZra beren egoera kudeatzeko informazioa eta/edo esku-hartzea eskatzera hurbiltzeko ekimena hartzen dutenak.

Landutako 329 espedientei dagokienez, lehen informazio hitzorduetan edo aurrebitartekaritzetan nahiz landutako bitartekaritza prozesuetan, 289 espediente bikote hausturarekin lotuta daude, eta 40 espediente familia gatazkekin lotuta daude zentzu zabalean.

Datu horiek erakusten dute Gipuzkoako Familia Bitartekaritza Zerbitzua sendotzen ari dela Gipuzkoan, bikote hausturarekin lotutako egoerak kudeatu ahal izateko zerbitzu gisa.

Baina, gainera, ondorioztaliteke gizartean auzitegitik kanpo konpontzeko bide alternatiboak bilatzeko goranzko joera dagoela; izan ere, bitartekaritza prozesua hasi zuten bikote guztietatik, kasuen %95,8k ez zuten auzi prozesurik hasi.

Familia gatazkak, berriz, gutxiago dira, normalean inplikaturako persona gehiagoren parte-hartzea eskatzen duten kasuak direlako, persona gehiago biltzeko eta horietan parte hartzeko borondatearekin duten zailtasun erantsiekin. Artatutako 40 kasuetatik, 8 izan ziren bitartekaritza-prozesu bat hasi zutenak.

Bitartekaritzaren eraginkortasunari dagokionez, bikote hausturarekin zer-ikuzia duten gatazken amaitutako 148 espedienteen **emaitzek** %75eko akordio osoa edo partziala adierazten dute, beste %24,3k bitartekaritza prozesua bertan behera uztea erabaki zuen, eta %0,7 hondar-espediente batek ez zuen prozesua jarraitu, ez baitzen bitartekaritzaren eskakizunen bat bete. Familia gatazken emaitzei dagokienez, landutako 8 espedienteetatik 6 2020an amaitu ziren. 2 espedientek, hau da, %33,3k, beren familia egoera hobetzeko akordioak lortu zituzten, 3 espedientek, %50, bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki zuten aldean bateko borondatez eta espediente batek, %16,66k, terapia bat hasteko akordioa lortu zuen.

Akordioei dagokienez eta **zaintza motari** dagokionez, bikoteen %58,8k zaintza partekatua ren alde egin dute, zaintza amaren aldekoa izan zen %41,2ren aurrean.

Jarraipenei dagokienez, oraindik ere **erantzukizun** handia dute erabiltzaileek familia bitartekaritzako prozesu batean parte hartu ondoren lortutako akordioei dagokienez, 2020an lortutako ehunekoa %95,7 baita.

Hitzartutakoa betetzeaz gain, bitartekaritza prozesuetako protagonistek adierazi dute gaitasuna izan dutela egoera berrietara egokitzeko, gehienbat, osasun egoeraren ondorioz, eta beraien egunerokotasunean eragina izan dutenak.

Datu horrek pentsarazten digu bitartekaritza prozesuak komunikazio eta negoziazio tresna batzuk ikastea eta barneratzea ekarri diela, eta tresna horiek praktikan jartzea erabaki dutela, behar izan dutenean, eta emaitza positiboa lortu dutela.

Salbuespenezko urtea izan da osasun-egoeragatik, baina, era berean, Gipuzkoako Familia Bitartekaritzako Zerbitzua erreferentziazko zerbitzua izan da, salbuespenaren ondoriozko familia-ziurgabetasunen aurrean, eta familiek egoera horietara autonomiaz eta erantzukizunez egokitzen jakin dute.

Gipuzkoako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren egoitza berriaren irekiera, azaroaren erdialdean, **Tolosan**, bitartekaritza herritarrengana hurbiltzen jarraitzearen aldeko apustu garbia da, eta balorazio bat egiteko goiz bada ere, egia da Tolosaldeko biztanleen harrera eta eskaria oso onak izaten ari direla.

XII.1.D. ARABA

Ondorio hauetan garrantzitsua iruditzen zaigu azpimarratzea, nola Covid-19ak baldintzatu duen gure lana. Ez bakarrik aurrez aurre lan egin ez dugun hilabeteetan, baita ere, pandemiak erabiltzaileen interesetan, beharretan eta eguneroko jardueren garapenean izan dituen eta egun dituen ondorioengatik.

Inguruabar horiek kontuan hartuta, Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan 2020. urtean egindako lanaren ondorioz, egindako esku-hartzeak areagotu egin dira (telefono bidezko arretan eta aurrez aurreko arretan, aurre-bitartekaritzako eta bitartekaritzako prozesuetan eta kasuen jarraipenean), baita landutako guztizko bitartekaritza espedienteetan ere. 2020ko jarduera presentzialean lan egindako espedienteek (aurre-bitartekaritza, bitartekaritza eta jarraipena) eta egindako esku-hartzeen guztizko kopuruak, aldi horretan bertan, % 14,2ko eta % 7,7ko igoera izan dute, hurrenez hurren, aurreko urtearekin alderatuta.

Zehazki, 2020ko 1., 3. eta 4. hiruhilekoetan FBZko lantaldeak egindako bitartekaritza kopuruak erakusten du burututako lana %20,7 batean egin duela gora, aurreko urtearekin alderatuta, denbora-tarte berean.

Artatutako pertsona gehienak emakumeak izan dira (emakumeak %59 eta gizonak % 41), bikote gatazkak gehien jorratutako gaiak (% 77 eta beste familia-gatazka batzuk, % 23). Datu horiek beste urte batzuetan lortutakoen antzekoak dira.

Bikote gatazkei dagokienez, landutako espediente gehienek adierazten dute akordioak lortu direla banatzeko orduan (% 81an). Ondoren, aurretik lortutako akordioen aldaketei buruzko espedienteak (% 14) eta beste hondar-kategoria batzuk, hala nola bizikidetzaren edota ekonomia arazoei buruzkoak (% 5). Bikoteek lortutako akordio orokorreari dagokienez, seme-alabekin partekatutako denboren antolaketa bat aukeratzen duten pertsonen ehunekoa handiagoa izan da (% 51), eta, ondoren, amarekin denbora gehiena ematen dutenek daude (% 43). Banaketa horretan ere ez dago alde handirik aurreko urteekin alderatuta.

Familia gatazkei dagokienez, gehienak (% 67) bizikidetzaren ondoriozko arazoekin lotuta daude, bai eta jaraunspenei buruzko arazoekin ere. Aztertutako gainerako gaiak belaunaldien arteko kasuetan (% 22) eta elkarbizitzarik gabeko gai ekonomikoetan (% 11) taldekatzen dira.

Arabako FBZak ematen dituen zerbitzuak ezagutzeko modurik ohikoena "ahoz ahokoa" deiturikoa izaten jarraitzen du, aurreko urteetan bezala, % 59 batek hala jakin du. Berriz %11 batek, mass-mediaren bidez. Gure zerbitzura pertsona gehienak iristen diren modua ahoz-ahokoa izateak, aukera ematen digu zerbitzura jo duten erabiltzaileen asebetetze-maila handia dela ondorioztatzera.

Aurten, hiru Lurralde Historikoetako FBZek batera egin dute jarraipen fasea, eta hiru taldeak elkarlanean aritu dira. Horregatik, ondorio horiek XII.2. atalean jasoko dira (Ondorio orokorrak).

XII.2. ONDORIO OROKORRAK

Euskal familiek adierazitako beharrei erantzuteko helburuarekin, 2020an FBZan garatutako hainbat jarduera, datu kuantitatibo eta kualitatibotan islatu dira memoria honetan, baita, diziplinarreko taldeak egindako hausnarketen bidez ere. Hona hemen zenbait ondorio:

Eusko Jaurlaritzaren Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren funtzionamendu ibilbidea, 1996tik gaur egun arte, Eusko Jaurlaritzaren konpromisoaren adierazgarri da, zehazki, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarena. Zuzendaritza horrek baliabideak finantzatzen eta arautzen ditu bitartekaritzako esku-hartzea mantentzeko, hobetzeko eta zabaltzeko, zerbitzu publiko gisa eskaintzen diren lau bitartekaritza lokalen bidez.

Estatuko lege esparru barruan, **bitartekaritza bultzatzeko 2019ko urtarrileko lege aurreproiektuaren** argitalpena interesgarria da, honek bitartekaritza, gatazkak epaitegietatik kanpo ebazteko Justizia Administrazioaren figura osagarritzat hartzen baitu. Arau horrek agerian uzten du Autonomia Erkidegoetan bitartekaritza bultzatu behar dela, egun Euskadi da bitartekaritzaren garapen handiena duen Autonomia Erkidegoa, bereziki familia arlokoa eta judizioz kanpoko.

Aurreproiektu horrek berekin ekarriko du uztailaren 6ko 5/2012 Legea, auzi zibil eta merkataritza-koetako bitartekaritzari buruzkoa, Prozedura Zibilaren Legea eta Doako Laguntza Juridikoaren Legearen aldatzea. Argitaratu eta hiru urtera sartuko da indarrean; beraz, litekeena da **2022ra** arte bultzada hori ez ikustea.

Laburbilduz, bere planteamendua borondatez-kotasuna, bitartekaritzarekin berez datorrena, "derrigortasun arindu" bihurtzea da. Horrek esan nahi du, gai kopuru tasatu batean, nahitaezkoa izango dela informazio eta miaketa saio batera joatea, demanda judizial bat jarri aurreko sei hilabeteetan. Gai horien artean familia eremuko gaiak sartuta daude.

Aurreproiektuak jasotzen dituen, eta gure ustez islatu behar diren kontzeptuen artean, bitartekaritza estrajudiziala eta intrajudiziala desberdintzea dago. Hala ere, zerbitzu estrajudizial honen esperientziatik ikusten dugu bi kontzeptu hauek, lege testuak aipatzen dituen egoeretan, prozedura judizialean daudela jada.

Hau da, kontzeptuen artean nolabaiteko nahasmena sor daiteke, Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzua judizioz kanpoko gisa deskribatzen den neurrian, baina errealitatea aurreproiektuan erabilitako kontzeptuak baino askoz dimentsio zabalagoa duela da.

2020. urtea amaituta, abenduaren 15ean, Justizia Ministerioak iragarri zuen Ministro Kontseiluak **Justizia Zerbitzu Publikoaren Eraginkortasun Prozesaleko Neurrien Lege Aurreproiektuaren** testua onartzen zuela. Aurreproiektu honek MASC terminoa sartzen du (Eztabaiden irtenbideari egokitutako baliabideak), eta eragin zuzena du MASC horiek erabiltzeko araudian, eta horien artean dago bitartekaritza. Dokumentuak metodo "egokiak" aipatzen ditu etengabe, "alternatiboen" izaera gaindituz. Nabarmentzekoak diren alderdien artean, alderdi horien negoziazio-, komunikazio- eta elkarrizketa-gaitasuna berreskuratu nahi du, eremu judizialeko harremanetan erabili ohi den konfrontazio-, intolerantzia- eta amorru-dinamikaren kaltetan.

Sistema judizialaren atzerapenak eragindako epaiketen igoera, eta, aldi berean, Covid-19ren osasun-krisiak eragindako auzien areagotzeak, beharrezkoa egin dute gatazkak konpontzeko metodo egoki horiek sartzea, Justizia Zerbitzu Publikoa hobetzeko ezinbesteko neurri gisa. Beraz, bitartekaritza da protagonista, eta lege-testu berri honetan aipatzen den bezala, bere forma guztietan indartuko da. Zalantzarik gabe, aurreproiektu honen garapena funtsezkoa izango da bitartekaritzaren bilakaeran, prozedura judizialarekin duen loturari dagokionez.

Horregatik, funtsezkotzat jotzen dugu Sailak **bitartekaritzaren adiera zabalaren** alde egiten jarraitzea, auzibidetik kanpoko gatazken kudeaketarako. Horrek esan nahi du, oraindik ez dela prozedura judizial bat hasi edo amaitu, (hala nola epaiketa aurrekoa edo epaiketa ondorengoa). Aitzitik, prozedura hori hasten ez den egoerak gertatzen dira, bitartekaritza prozesuan kudeatu den gatazkak ez baitu demanda judizial baten beharrik.

Hiru Lurralde Historikoetako FBZan egindako lanak, esku-hartze maila guztietan, **13.979 pertsonari** eman zaie arreta. Artatutako pertsona guztietatik, 5.361 gizonak izan dira, eta 8.618 emakumeak. 2020. urte honetan, **2.207** pertsona gehiago artatu dira aurreko urtearekin alderatuta. Datu horiek erakusten dute oraindik ere emakumeak direla ehuneko handienean (**% 61,6**) FBZra joaten direnak, gizonekin alderatuta (**% 38,4**).

Guztira **17.449 esku-hartze** egin dira (7.640 Bizkaian, 3.806 Gipuzkoan, 2.432 Araban eta 3.571 osasun-alarmako aldian), hau da, 2019an baino **3.268** esku-hartze gehiago.

Aurreko urteekin alderatuta, FBZan artatzen diren **pertsonen kopuruak** goranzko joera izaten jarraitzen du. 2020a urte konplexua izan da, eta gure osasun fisiko eta mentalari, gure familia- eta gizarte-harremanei eta gure lan- eta ekonomia-egoerari eragin die.FBZa erreferentea izan da pertsona askorentzat, bizitzen ari ziren familia-egoerei buruzko informazioa eta orientazioa bilatzeko. Espazio bat non libratu eta entzuna sentitu, lasaitu, hitz egin eta erabakiak hartu ahal izango diren. Horregatik, igoera handia izan da urte honetan artatutako pertsonen eta **esku-hartzeen** kopuruan.

2.022 espediente landu dira guztira (aurre-bitartekaritzak, bitartekaritzak eta jarraipena). Aurreko urtearekin alderatuta, espediente-kopuru horrek bere horretan jarraitzen badu ere, bitartekaritzak-espedienteek dagokienez (1.013 espediente), 2019. urtearekin alderatuta % 9,9ko igoera ikusten dugu (922 espediente), eta 2018. urtekoa baino % 11,2 handiagoa (899 espediente).Bestalde, aurre-bitartekaritzako espedienteen kopurua aurreko urteetako baino txikiagoa izan da. Datu horrek erakusten digu gero eta familia gehiagok hasi dutela bitartekaritzak prozesua eskatu ondoren.

Memoria honetan azaldutako datuek berresten dute gizartearen bitartekaritzak-espazioen eskaera gero eta handiagoa dela. Hiru lurralde historikoetako euskal biztanleek Administrazioak eskaintako kalitatean eta baliabideetan duten konfiantza, eta, beraz, Eusko Jaurlaritzak eskaintzen duen Familia Bitartekaritzako Zerbitzu Publikoaren erabilera.Iritzi hori berretsi egin da, bai urte honetan lortutako kasuistikagatik, bai herritarrek egindako balorazioengatik, eraman duten bitartekaritzak-prozesua amaitu ondoren.

Bitartekaritzen emaitzei dagokienez, **prozesuen % 72,1ek akordioak lortu dituzte**, % 26,9k bitartekaritza amaitzea erabaki dute eta kasuen % 1 bideraezina izan da. Bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki duten pertsonen gorakada hori, neurri batean, bizi dugun osasun-krisiarekin lotuta egon da. Horrela, bikote batzuk, prozesua geldiaraztea erabaki dutenak, agian, beste une batean berrartuko dute.

Osasun-krisi sakon honek ondorio larriak izan ditu, bai pertsonalki, bai familia-, gizarte- eta ekonomia-arloetan. Eragin handia izan du FBZa erabiltzen duten familia askorentzat, murgilduta zeuden krisi sakonari gehitu baitzaio. Egoera honek segurtasunik eza eta antsietatea areagotu ditu, sentimendu depresiboak indartu ditu eta berregokitzeko ahalegin handia egin behar izan da. Halaber, ondorioak izan ditu familien premietan, interesetan eta eguneroko jardueren garapenean.

Krisi honen ezaugarrietako bat haren berehalakotasuna izan da, ustekabeen sortu dena, eta, beraz, familiek ezin izan dute planifikatu krisiari aurre egiteko jarduketa-eredurik, eta, horrela, kezka, zalantza eta beldur handia sortu da.

Egoera honen aurrean, bitartekaritza-taldeok ikusi dugu beharrezkoa dela **dibulgazio-material** batzuk egitea herritar guztientzat, FBZa erabiltzen dutenentzat edo erabiltzen ez dutenentzat, premiazkoak eta praktikoak izan daitezen, eta gai hauekin erlazionatuta egon daitezen: bizikidetza konfinamenduan zehar, komunikazioa eta elkarriketa, akordioak hartzea eta abar, gatazkak prebenitzeko edo horien eragina gutxitzeko, jarraibide zehatzen bidez.

- "Hainbat familia-sisteman konfinamendu denboraldian bizikidetza hobetzeko aholkuak"
- "Konfinamendu-egoera: bizikidetzarako erronka. Gako orokorrak".
- "Hainbat familia-egoera".

Material guzti hau, Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren webgunean eskaintzen da: www.euskadi.eus/mediacionfamiliar

Nabarmentzekoa da **komunikabideen** bidez egindako **hedapen** handia, FBZak familia-gatazken arretan, Euskadiko erreferentziazko zerbitzu publiko gisa, eragin duen interesagatik.

Osasun-alarmako egoeran bitartekaritza-prozesu batean zeuden familien % 83,5ek erabakiak hartu dituzte antolatzeko eta konfinamenduak sortu dituen eguneroko kontuei erantzuteko, eta beren akordioetan lehentasuna eman diete seme-alaben premiei eta osasunari. Elkarrizketa eraikitzailea eta egoerari egokitzeko gaitasuna gatazkaren arrazoen gainetik egon dira, eta hori oso positiboki baloratu behar da, urratsez urrats normaltasunera itzultzeko.

Bikoteek gatazkaren unean polemikoak ziren gaiak (ordutegiak, seme-alabekin egonaldiak,...) akordio adostu bihurtzeko duten gaitasuna azpimarratu nahi dugu. Konfinamendua onartzeko erantzukizunaren aurrean, familiak gai izan dira "beren burua antolatzeko", seme-alaben beharretatik abiatuta, eta ez helduen lehiatik abiatuta.

Bitartekaritza akordioekin **amaitu** duten pertsonen egindako **jarraipenak**, urtebete igaro ondoren, jakinarazten digu **% 99 arduratu dela bitartekaritzan lortu zituzten akordioez**. Dena den, osasun-alarmako aldian, familia horien % 74,6k aldi baterako aldatu dituzte akordio horiek, eta familiaren egoerara eta beharretara egokitu dituzte.

Gurasoek emandako informazioak egoera konplexu bezain ustekabeko honetan eta , denbora errekorrean, izaten ari diren antolatzeko gaitasuna islatzen du. Erabakietan familiako pertsona guztien osasuna lehenetsi dute, seme-alabak, gurasoak eta baita aitona-amonak ere (badira une honetan amaren eta aitaren etxean berriro bizi izan diren pertsona helduak). Elkarrizketetan, pertsonak elkarrekiko laguntza eta lankidetzat nabarmentzen dituzte.

Azkenik, pertsona horiek bitartekaritzan egin zuten lanari eman dioten garrantzia aipatu behar da. Hemen ikusten da, argiago, bitartekaritzak bitartekaritza-prozesuan parte hartu zuten familiengan duen eragina. Batetik, hartutako konpromisoa, eta, bestetik, familiaren bizitzan gertatzen diren aldaketetara egokitzeko gaitasuna, erantzukizunetik eta elkarrizketatik abiatuta.

Herritarren balorazioei dagokienez, **erabiltzaileen % 95,8k asebetetze-maila altua adierazten dute**, % 3,9k ertaina eta % 0,3k baxua. Datu hori krisi pertsonaleko eta aldean arteko tentsioko egoera batean kokatu behar da.

Nabarmentzekoa da **bitartekaritza-taldeak emandako arretari buruz** jasotzen dugun informazioa, **erabiltzaileen % 99,8k egokitzen jotzen** baitu. Entzunak, ulertuak eta informatuak sentitzen direnean taldearengan jartzen duten konfiantza eta bitartekaritzan duten konfiantza ezinbesteko baldintza dira FBZaren funtzionamendu egokirako

Azken iruzkin gisa, nabarmendu nahi dugu XXI. mendean **paradigma aldaketa** bat gertatu dela, ekoizpen ereduak ez ezik, ekonomia zirkularrari ere eragiten diona, baita gizarteari berari ere, gaur egun sentibilizatuta baitago **sistemen eraginkortasuna**, gastuen murrizketa eta baliabideen kontsumo txikiagoa sustatzearekin, bai kanpo efektu negatiboak ezabatzen edo murrizten dituzten interakzio estrategikoak sustatzearekin ere. Testuinguru horretan "gutxiagorekin gehiago lortzea" da helburua.

Gure ustez, gatazkak konpontzeko bide desberdinen artean, bitartekaritza da **jasangarritasun irizpideetara** hobekien egokitzen dena. Bere izaera dinamikoak, egitura urriekin edo barik, bere aldakortasuna eta **izaera ez lineala, baizik eta interaktiboa, sistemikoa eta zirkularra**, gatazka eremu zabal bati heltzea ahalbidetzen du. Kasu honetan eremu familiarra, kostu murriztekin eta eraginkortasun maila egiaztatuekin.

Faktore hori ez litzateke oharkabea pasatu behar administrazioentzat, familia bitartekaritzaren esparru publikoen bermatzaile gisa. Horrek lagundu behar du **herritarren parte hartze** handiagoa, demokratikoagoa, baketsuagoa eta toleranteagoa duen gizarte bat sortzen. Ondorioz, osasun eta gizarte ongizate maila altuagoak edukiko dituen.

2020. URTEKO TXOSTENA, egileak:

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