

2015eko TXOSTENA



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA
SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

2015eko

TXOSTENAREN

LABURPENA

BIZKAIA

GIPUZKOA

ARABA



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

2016ko Otsaila

AURKIBIDEA

I.- SARRERA	3
II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	5
III. EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK	7
IV. GATAZKA MOTAK	9
IV.1.- BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	9
IV.2.- FAMILIA HARREMANETIK ERATORRITAKO GATAZKAK	13
V.- BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA.....	18
V.A.- ESKU-HARTZE ZUZENA: EZAUGARRIEN DESKRIBAPENA	18
V.B.- EUSKAL AUTONOMI ERKIDEGOKO ESKUHARTZEAREN DATUAK	24
V.D.- BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2015	34
V.E.- GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2015	62
V.F.- ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2015	86
VI. ONDORIOAK	112
VI.1- BIZKAIA, GIPUZKOA ETA ARABAKO AZKEN ONDORIOAK	112
VI.2- ONDORIO OROKORRAK	117

I.- SARRERA

Gaur egun bitartekaritzak bizitza sozialak dakartzan zailtasunei moldatzeko prozesu bat eskaintzen du, baita, faktore soziologikoen ondorioz, pertsonen arteko gatazken hazkundeari aurre egitekoa ere epailearen erabakian oinarritutako prozedura judizialaren urritasuna eta mugak agerian utzi duten bitartean. Egoera honen aurrean, finkatu egin dira gatazkei aurre egiteko, ebazteko eta eraldatzeko eredu berriak eta beroiek sendotzen ari dira. Hau dela eta, bitartekaritzak gatazka ebazpenerako eredu ezberdina eskaintzen du. Eredu hau beste eredu tradizionalagoekin batera eman daiteke edota horien osagarri izan.

Gure Autonomia-Erkidegoan bulkada arau-emailea bizi izan dugu: lehenik eta behin Euskal Familia Bitartekaritza Legearekin, 1/2008 Legearekin, otsailaren 8koa eta horren ostean, Lege horretan jatorria daukan 84/2009, apirilaren 21eko Dekretu arauemailearekin.

2015eko memoria honek urte osoan zehar, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailean dagoen Bizkaia, Araba eta Gipuzkoako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan egindako lana islatzea du helburu, Familia Politikarako eta Komunitate Garapenaren zuzendaritzaren barnean kokatua eta Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarteak (Bateratu) kudeatuta dagoelarik. Bertan Familia Bitartekaritzarako Bizkaiko, Gipuzkoako eta Arabako lan taldeek egindako esku-hartzearen aspektu profesionalak, teknikoak, kuantitatiboak, baloratiboak, etab. azaltzen dira.

Aipatutako Euskal Herriko Familia Bitartekaritza Legeak, hots, otsailaren 8ko 1/2008 Legeak, Eusko Jaurlaritzak bitartekaritza arloan daukan erantzukizun zuzena ezartzen du, eta beste zereginen artean, gai honen inguruan eskaintza publikoa egitea egozten zion. Horrek Donostiako Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren zabaltzea ahalbidetu zuen.

2010eko uztailen hasiera eman zitzaionetik, Gipuzkoako lurralde historiko osoari zuzenduta dago eta bertan Bizkaiak darabilen antzeko funtzionamenduarekin egiten da lan. Honi gehitu beharko litzaioke, 2012an irekitako Arabako Zerbitzua, Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarteak (Bateratu) kudeatuta ere. Lege eremu hori Euskal Administrazio Publikoak hiritar guztiei familia bitartekaritza zerbitzu publikoak eskaintzeko duen konpromisoa erakusten duen abiapuntua dela uler dezakegu.

Familia Bitartekaritza Zerbitzua doakoa da, nork bere borondatez erabiltzekoa, sarbide unibertsala duena eta Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako lurralde historikoei zuzenduta dagoena. Bilbon, Santutxu, 69 kalean dago kokatuta eta harremanetan jartzeko telefono zenbakia 94 427 77 88 da; Donostian Larramendi, 1 kalean ezarritako dago eta telefono zenbakia 943 57 62 08 da; azkenik, Araban, Santa Olaja de Acero, 1 kaletik du zerbitzuak sarrera eta telefono zenbakia 945 17 11 25 da.

Egoitza bakoitzean Familia Bitartekaritza gaietan adituak diren gizarte langilez, psikologoez eta abokatuez osatutako talde bat dago, emakumezkoak eta gizonezkoak, baita administrari laguntzaile bat ere, bitartekaritzan prestakuntza dutenak.

Bitartekaritzak eskaintzen duen eredu berria aztertuta, gaur egungo beharrei hobeto egokitzen den prozesua dela esan dezakegu, herritarrek giza-harreman eredu berriei ekitea eskatzen dutelako, bai norbanakoen arteko harremanetan baita talde harremanetan ere. Eredu berriok adostasunaren kulturaren dute jatorria eta desadostasunak eta gatazkak modu demokratikoan eta negoziatuan konpontzea eskatzen dute.

Aurrekoarekin batera, familia arloan ikuspuntu narratiboen garapenak, gizarte konstrukzionismoak eta kontruktibismoak familia bitartekaritzari bultzada berria eman diote. Bitartekaritza prozesuetan lan egiteko moduei so eginez, familiek eta norbanakoek bizi dituzten errealitateak, inguruarekin ematen diren hartu-emanen ondorioz eraikitako errealitateak bezala ulertzen direla ikusten dugu eta, bitartekaritza prozesuaren baitan azalduak izan daitezkeen kontakizunen forma hartzen duten heinean, eraldatuak izan daitezke.

Guzti hori prozesuan zehar tresna bakar moduan hitza erabilita lortzen da, baita orain dela bi mila urte baino gehiago mayeutika sokratikoak proposatzen zuen elkarritzeta hausnartuaren eta elkarritzeta kooperatiboaren antzera. Halaber, azken bi horiei gaur egungo ezagutza zientifikoa, teknikoa eta metodologikoa gehitu zaizkie.

Aurten ere, eskerrak eman nahi dizkiegu zuzenean eta zeharka gurekin elkarlanean aritu diren erakunde eta pertsonei, gure lan profesionala erraztu dutelako; Gizarte Zerbitzuak, Epaitegiak, Osasun Zentroak, Ikastetxeak, Elkargo Profesionalak, Aldundiak, Udal- Zerbitzuak, profesional pribatuak, Elkarleen Sarea, Ertzaintza eta Polizia Lokala, Emakunde, Arartekoa eta Eusko Jaurlaritza, beste batzuen artean. Mila esker familia desberdinetan bitartekaritza elkarritzetarako bide eraikitzailea izan dadin ahalbidetu duzuen guztioi. Eskerrik asko guztioi.

II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK

Familia Bitartekaritza Zerbitzuak honako helburu espezifikoak betetzen ditu:

- 1.- Familia edo bikoteen arteko gatazkak azaldu eta ulertzeko gune neutral bat eskaintzea non familia gatazka baten protagonistek hitz egiteko aukera izango duten.

2.- Familia gatazkako pertsonak beraien egoeretan erantzule bilakatu eta horien aurrean hartzen dituzten erabakietako protagonistak izateko aukera ematea horrekin batera gurasotasun positiboa bultzatuz. Aldi berean, haustura-egoeran dauden bikoteei erabakiak hartzen lagundu, denen adostasuna bilatuz, bikote hausturak seme-alabengan izan dezakeen ondorio ezkorrak ekidinez.

3.- Pertsona helduak eta adingabekoak haustura prozesua edo dibortzioa era egokian onartu dezaten laguntzea.

4.- Familia barnean gertatzen diren egoera berrietara moldatzeko prozesuan lagundu, batez ere, seme-alaba adingabekoengan eragina dutenak.

5.- Ko-gurasotasuna sustatu, familia arloetan kontzeptu gisa ezartzeko.

6.- Haustura egoerak edo beste familia gatazkak ebazteko orduan prozedura judizialen erabilera murriztea.

7.- Adostasuna, elkarbizitza edo komunikazio arazoen ondorioz gauzatutako familia izaera duten gatazketan esku hartzea.

8.- Gizarte Zerbitzuekin eta zuzenbidearekin lotutako zerbitzu ezberdinekin elkarlana sendotzea, baita Osasun Zentroekin, Elkargo Profesionalekin, Elkartze Eremuarekin, Ertzaintzarekin, Emakunderekin, etab. ere.

9.- Eusko Jaurlaritzarekin eta familia bitartekaritzarekin zerikusia duten beste administrazioekin elkarlanean aritzea: garapen legegilea, metodologia-gaiak, gai teknikoak edota deontologikoak landuz.

10.- Bitartekaritzaren garapen teknikoan parte hartzea hausnarketa, azterketa eta ikerketaren bidez, bitartekaritza lanaren ondorioz lortutako datuak eta esperientzia edo eremu honetako talde espezializatuen lanak abiapuntu hartuta.

III. EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK

Familia Bitartekaritza Zerbitzuko esku-hartzea honako alderdi hauetan oinarritzen da:

1.- Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak, ikuspuntu dimentsioaniztasun batetik, **izaera informatiboa** du: informazio juridikoa, psikologikoa, psikosoziala, etab., eskaintzen zaie pertsona erabiltzaileei. Banakako aholkularitzarik eskaintzen ez dela azpimarratzea garrantzitsua da; informazioa bitartekaritzaren testuinguruan ematen baita uneoro.

Egoera horietan dauden pertsonen gatazkak izaten dituzten ezaugarrien inguruko informazio gutxi dutela ikusten dugu eguneroko jardunean. Negoziazio bat hasteko abiapunturik egokiena egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea dela kontuan izanda, bitartekaritza osatzen duten beste urratsei, hots, komunikazioari, negoziazioari eta aldean arteko akordioari ekiteko informazioa jasotzea oinarritzko hasierako pausua dela ulertzen dugu.

Bitartekaritza bitartean eskaintzen den informazioa, norbanakoei ematen zaien aholkularitza hutsa baino haratago doala azpimarratu behar da. Informazioa, bikoteari edo familiari ematen zaion informazio orokorra da. Zentzu horretan, bitartekaritza taldeak egoki ikusten duenean, erabiltzaileak beste zerbitzu publikoetara (hala nola, Gizarte zerbitzuak, osasun zerbitzuak, zerbitzu juridikoak, etab.) edota beraiek modu librean aukeratutako beste profesionalekin kontsulta egitera gonbidatzen ditu.

2.- Bitartekari taldearen **inpartzialtasuna**, baita datuen **isilpeketasuna** ere, ahozko zein idatzizko dokumentuei buruzkoa, hain zuzen ere. Bi ezaugarri hauek, erabiltzaileek bitartekaritza prozesuan duten konfiantza handiagotzen dute.

3.- Gatazkan murgilduta dauden pertsonen arteko **komunikazioa errazteko** gaitasuna, gatazka zerbait ezkorra ikusi beharrean errealitate erabilgarri moduan irudikatzeko gaitasuna, zein modu egokian kudeatzeko sakonki ezagutu behar dena.

4.- Bitartekaritza prozesuan, gatazkako protagonistek familiarekin zerikusia duten orainaldiko eta etorkizuneko erabakiak hartzen lagundu, **erantzukizun**-fenomenoa gauzatuz. Horren ondorioz, erabakiak hartzeko erantzukizuna hirugarren alderdien esku uztea ekiditen da eta hiritarrek beraien gatazkei aurre egiteko ahalmena zein horien konponketan duten parte-hartze ahalmena areagotzen da. Horrela, gizarte kontzientzia eta konpromisoa sustatzen dira.

5.- Familia Bitartekaritza ezin da **terapia psikologikoaren** barnean aintzakotzat hartu, ez kontzeptualki ezta metodologiari dagokionez ere. Hala ere, terapiak duen elementu batzuk badituela esan dezakegu, ez direlako agerian dauden arazoak soilik lantzen, prozesuak sakonean dauden arazoak ere identifikatzen laguntzen duelako, muturreko jarrerak ekidin egiten dituelako, emozioen azaleraztea errazten duelako eta maila psikiko desberdinen integrazioa bilatzen delako (kognitiboak, afektiboak, jarrerakoak...).

Seme-alaba adingabekoei dagokienez, gatazka gainditzea errazten da, norberaren segurtasuna handiagotuz, auto-estimua mantenduz eta etorkizunean familia eta bizikidetzari lotuta ager daitezkeen egoera berriei aurre egiten laguntzen du.

6.- Bitartekaritza metodologia espezifikoaz eta teknika zehatzez hornituta dagoen arren, testuingurura eta banakako errealitatera moldatu behar da. Hortaz, kasu bakoitzaren **bakoizpenaz** ari gara.

7.- Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzaren ezaugarriak eta funtzioak **Berdintasun Planari** dagokionez honako hauek dira:

- Familiaren testuinguruan, berdinketan oinarritutako harremanak sustatu.
- Familia harremanetan komunikazio espazioak bermatu, berdinketa ikuspuntu batetik.
- Espazio inpartzial batean iritzi-trukea sustatu protagonistek erabakiak hartu ditzaten.
- Gatazka egoera batean adostasuna erraztu berdinketa ikuspegia oinarritzat hartuta.

IV. GATAZKA MOTAK

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzutik bi motatako gatazketan esku hartzen da: bikotearen haustura egoeratik eratorritako gatazketan eta familia gatazketan, hausturari lotuta ez daudenak. Euskal Herriko Familia Bitartekaritza Legearen 5. artikulua, sailkapen bera egiten du. Bi legeok egiten dituzten sailkapenak mantentzeaz gain,

Familia bitartekaritza, zuzeneko esku-hartzeko zerbitzu integraletan ulertzen denez, bikote hausturatik eratorritako gatazketan eta bizikidetza edota familia gatazketan burutzen da, hain zuzen ere, 2008ko otsailaren 8ko Familia Bitartekaritzarako Euskal legearen 5. artikulua ezartzen duena jarraituz. Halaber, sailkapen hori mantentzen dugu eta horrez gain, familia gatazkak zehaztasun handiagoarekin sailkatzeko asmoz, aurrerako aipatuko ditugun hainbat sailkapen-maila berri sortu ditugu.

IV.1.- BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

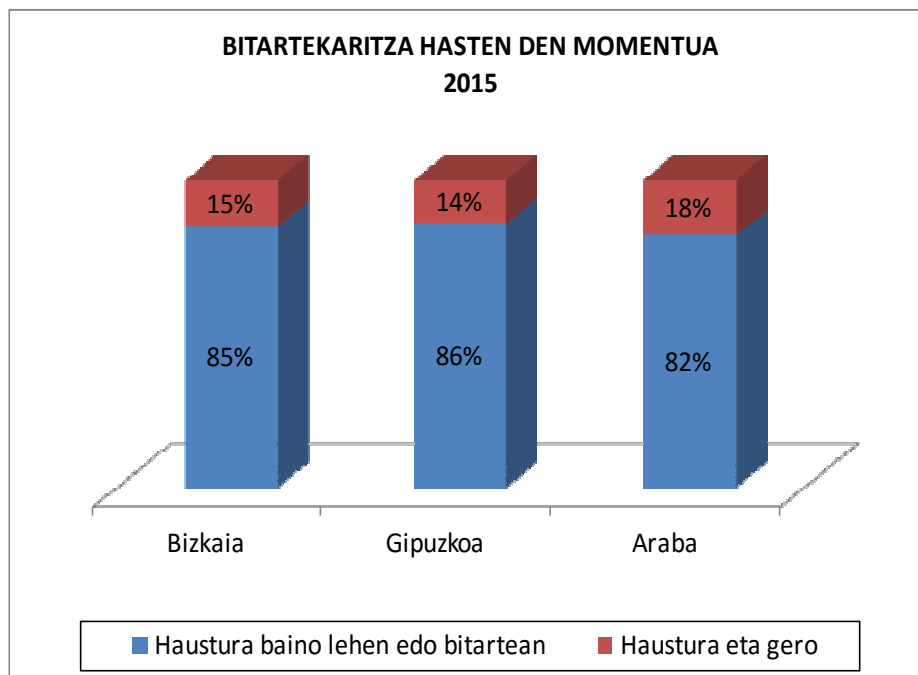
Memoria honen edukia hobeto ulertu ahal izateko atal desberdinetan zehar agertuko diren hainbat kontzeptu argitu nahi ditugu.

Testuinguru honetan, familia bitartekaritza prozesutik egiten den esku-hartzea eta lortzen diren akordioak ezkontza-lotura egoeran dauden

bikoteen artean sortutako gatazkekin erlazionatuta daude, baita izatezko bikote edo elkarbizitza unitatea osatzen dutenekin ere.

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

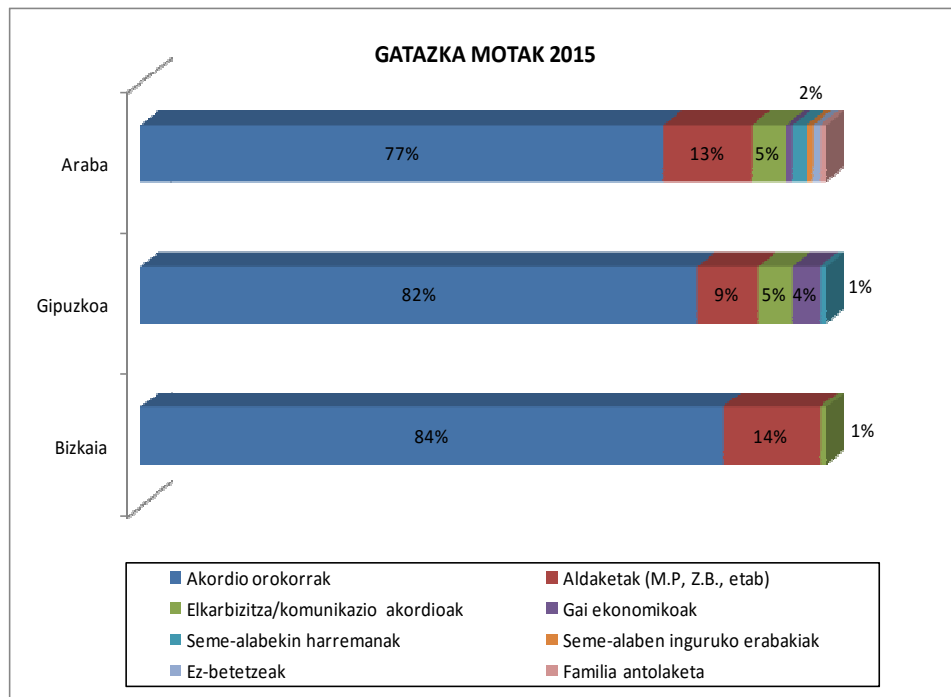
Ikuspuntu kronologikotik, atal honetan, bikote haustura gertatu baino lehen, haustura gertatu eta jarraian edota haustura gertatu eta ondoren, hau da, bikote hausturaren edozein momentutan sortutako gatazkak jasotzen dira. Zentzu berean, eta epai bidearekin lotuta, bitartekaritza prozesuetan auzibidean zein auzibidetik kanpo adostutako akordioak berrikusi daitezke, horien oinarria zen egoera aldatzearen ondorioz.



Grafikoan ikus daitekeen bezala, hiru lurraldeetan bikote gehienak Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetara bikote haustura gertatu baino lehen edo gertatu bezain laster hurbiltzen dira, %85ean Bizkaian, %86an Gipuzkoan eta %82an Araban.

Bikote harremanaz gain, bitartekaritza prozesuetan bikote hausturaren ondorioz eratorritako beste egoera hauek lantzen dira:

- 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 erregimenaren kontzeptu juridikoarekin lotuta dagoen heinean.
- Seme-alaben mantenu-pentsioak eta senar-emazteen arteko konpentsazio pentsioak.
- Familia etxebizitzaren erabilera eta gozamenaren inguruko akordioak.
- Guraso ahalarekin erlazionatutako aspektuak: heziketa, bizikidetza, seme-alaben ardurarekin lotutako gaiak...
- Kontu ekonomikoak.
- Elkarbizitzarekin lotutako akordioak.



2015ean bikote hausturan egindako lanak honako datu hauek utzi dizkigu: hiru lurraldeetan artatutako kasuen ia %80ak gure esku-hartzea eskatu u "akordio orokorrak" hartzeko asmoarekin, hau da, bitartekaritza prozesuan zehar bikote hausturarekin zerikusia duten gai guztiak jorratu dituzte.

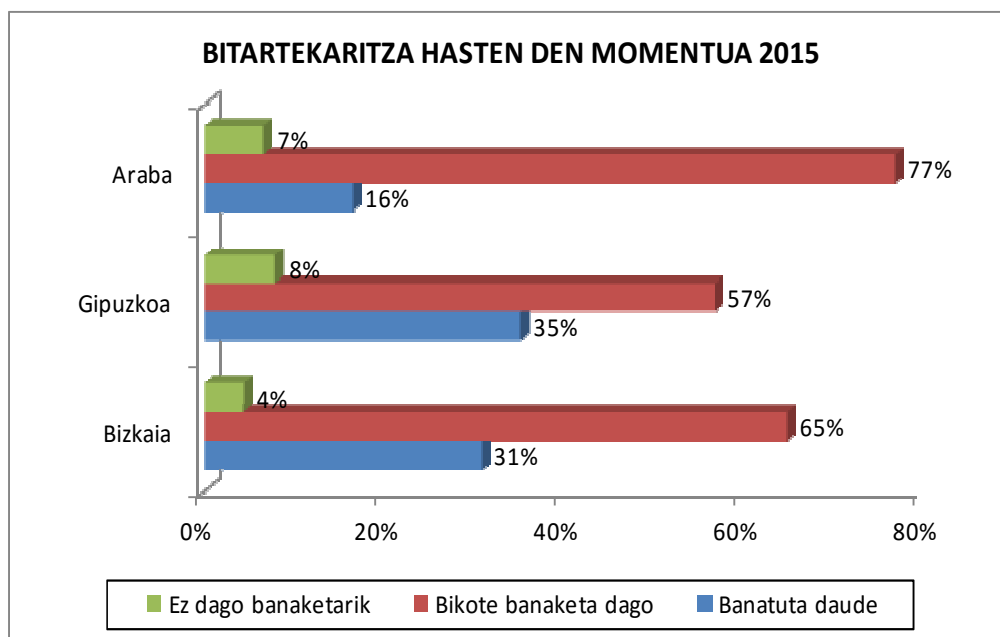
Artatutako kasuen %10 inguru alde zuzenetik adostutako akordioen berrikuspena edo aldaketak egin dituzte. Aldaketak jatorrizko akordioa gaur egungo egoerara egokitzeke egin dira, hasierako akordioa iradoki zuten pertsonen egoera ekonomikoak, lan baldintzak edota egoera pertsonalak eraldaketak izan dituztelako.

Ehuneko txikiagoetan, (%5a Gipuzkoan eta Araban eta %1a Bizkaian) familiako kide desberdinekin izandako elkarbizitza edota harremanetatik eratorritako gatazkak landu dira, eta kasuen %1 eta %4 bitartean gai ekonomikoak soilik jorratu dituzte.

Hurrengo grafikoan ikus dezakegun bezala, bikoteen %60ak baino gehiagok beraien bikote banantzearen ondorioz hurbiltzen dira Bizkaiko eta

Arabako zerbitzuetara, eta kasuen kopuru txikiagoetan, bikotea banandu eta gero edo banaketarik ez dagoenean hurbiltzen dira. Gipuzkoaren kasuan datuok modu orekatuago batean banatzen dira, %57a beraien banantzea jorratzeko hurbiltzen dira eta ostera, %31a behin banatutakoan.

Garrantzi txikiagoa duen datu bezala azpimarra daiteke banaketa erabakirik hartu ez duten bikoteen kopurua, zeintzuk beste gai batzuk landu nahi dituzten, Bizkaian kasuen %4a, Gipuzkoan %8a eta Araban %7a direlarik.



IV.2.- FAMILIA HARREMANETIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Atal honek Euskal Herriko Familia Bitartekaritza Legearen 5.2 artikulua egiten duen sailkapena hartzen du abiapuntutzat. Horrela, honako egoera hauek ezberdintzen ditugu:

- Senideen arteko jakien inguruko eztabaiden ondorioz familia barruan gertatzen diren gatazkak.
- Familia biologikoen eta harrera familien artean gertatutako gatazkak.

- Gurasoek, aitona-amonei edota laugarren graduako senideei, ilobekin harremanak izaten galarazten dizkietenean ematen diren gatazkak.
- Familia-negozioetatik edota jaraunspenetatik eratorritako gatazkak.
- Menpeko pertsonen eta beraien zaindarien artean sortu daitezkeen gatazkak.

Hala eta guztiz ere, 2015.urtean Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan egindako lanaren ondoren, eskaerari eta bitartekaritza prozesuaren zehar jorratutako gatazka motaren arabera egiten den mailaketari soilik jarraituz, honako mailatan banatzen da: senideekin harremanak, menpeko pertsonak, belaunaldi artekoa, elkarbizitzakoa, jaraunspenak eta familia negozioak.

1.- Senideekin harremanak.

Familia gatazka barruan kokatzen den maila honek, besteak beste, aitona-amonek bilobekin dituzten komunikazio zailtasunek gauzatutako egoerak lantzen ditu, baita izeba-osabek ilobekin dituztenak ere. Egoera horiek bikote banaketaren ondorioz senideen arteko komunikazioa gaiztotzeagatik eman daitezke. Gatazkaren alderdi bikoitz horregatik (harremana bukatu duen bikotearena eta senideen arteko harremana) bitartekaritza prozesuak prozesu kide anitzak izan ohi dira, kaltetutako pertsona guztien arteko komunikazioa erraztu ahal izateko.

2.- Menpeko pertsonak.

Kategoria honetako prozesuek, hasteko era baino ez dute elkarrekin partekatzen. Orokorrean, menpeko pertsonaren zaintzaileak egiten du bitartekaritza eskaera, zaintza bere gain hartu izan duelako edo menpekotasuna bultzatu duen egoera okertuko dela uste duelako eta etorkizunean ezin izango duelako ordura arte eskainitako zaintza modu

berean ekaini. Bilera informatiboaren ostean, gatazka eta familia bakoitzarentzat prozesu espezifikoa garatzen da.

3.- Belaunaldi arteko harreman gatazkak

Kontzeptu honek bi belaunaldietako senideen arteko gatazkak biltzen ditu, batez ere: guraso eta seme-alaba adingabekoen artean eta menpekotasun ekonomikoa edo etxebizitza partekatzeko beharra duten seme-alaba adin nagusiak eta gurasoen arteko gatazkak. Harremana gaiztotuta dagoenean eta zerbitzura hurbiltzen direnean, helburu nagusia gatazkaren zergatiak bilatzea da, baita norberak bere ardurak onartzea ahalbidetuko duen komunikazioa erraztea ere.

Beste urteekin alderatuta, gai honekin zerikusia duten kasuen eskaeraren gorakada Gizarte Zerbitzuen eta dagozkien Giza-Heziketa Eskuhartze Zerbitzuen elkarlanari sor diogula uste dugu. Horrez gain, bitartekaritzak bikote banaketaz haratago beste gai batzuetan duen erabilgarritasunaren zabalkundeak eragina izan duela antzeman dezakegu.

4.- Elkarbizitzaren ondoriozko gatazkak

Izenak berak adierazten duen moduan, talde honetan elkarbizitzaren ondorioz senideen artean agertzen diren gatazkak sartzen dira, betiere, elkarbizitza zentzu zabal batean ulertuta: anai arreben arteko egoerak, orokorrean adindunak direlarik; bikoteak bizikidetzan izan ditzakeen zailtasunak, baita seme-alabek edo beste senideek izan ditzaketenak ere.

5.- Jaraunspenak

Parte hartzaileek adostasuna lortu dezaten, Bitartekaritza Zerbitzutik gune neutrala eskaintzen zaie, hausnarketan eta errespetuan oinarritutako elkarriketan aritzeko.

6.- Familia negozioia

Atal honek negozio bat kudeatzeko ardura partekatzearen ondorioz senideen artean ematen diren gatazkak barneratzen ditu. Kasu horien berezitasuna pertsonen familia giroan jokatzeko duten rola eta lan harremanetan duten rola nahastu ditzaketela da.

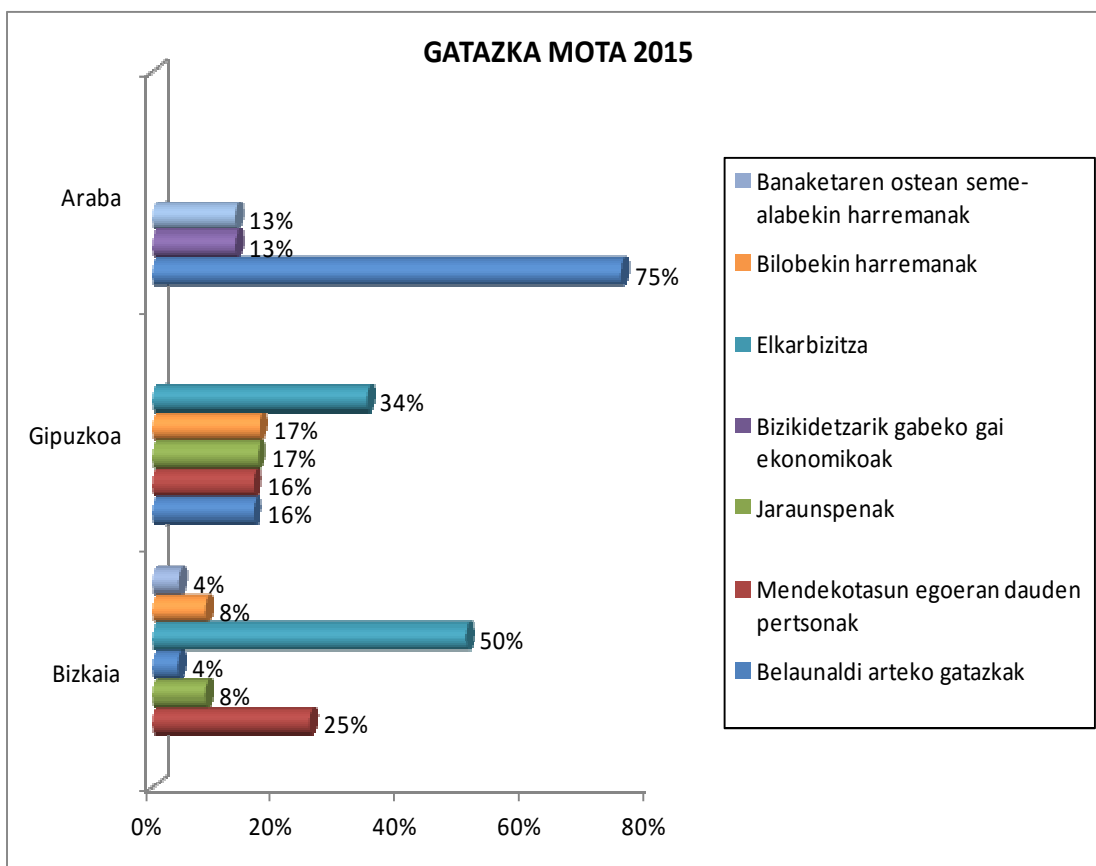
Gatazkek lana antolatzeko modu desberdinengatik, ardurak besteen eskuetan uzteko zailtasunengatik, etab. agertu daitezke. Lan gatazkak familia harremanetan eragina izan ditzakete baina kontrakoa gertatu daiteke ere, hau da, familia harremanak lan harremanetan eragina izatea, eta horiek guztiek, komunikazioan eragin zuzena izatea.

7.- Bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoak

Maila honetan jasotzen dira pertsonen jorratu ditzaketen gai ekonomikoak bikote bestelako ataletan kokatzen ez denean. Gai ekonomikook iraganean izandako bikote harremanetatik erator daitezke.

8.- Bikote hausturaren ondoren seme-alabekin harremana

Bikote haustura gertatu eta gero gurasoren baten eta bere seme-alabekin arteko harremana okertu daiteke. Egoera horren aurrean FBZra hurbildu daitezke harreman hori jorratzeko asmoz.



Bizkaian eta Gipuzkoan belaunaldien arteko gatazkak nabarmentzen dira, kasuen %50a eta %34a direlarik. Bizkaian, kasuen %25ean mendekotasun egoeran dauden pertsonen kasuak lantzen direla nabarmentzekoa da ere. Bestalde, Gipuzkoan 2015ean artatu diren kasuen % 17a aiton-amonen eta biloben arteko harremanei buruzkoak izan direla azpimarra dezakegu. Araban oster, urtean zehar familia arloan jorratutako gaien gehiengoa belaunaldien arteko harremanak izan dira, %75a hain zuzen ere.

V.- BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan egiten den esku-hartze eredua osoko bitartekaritza kontzeptuaren barruan kokatuta dago; Gizarte Zerbitzuen sistemako gainerako zerbitzuekin eta gizarte-babeserako beste sistemekin burutzen den koordinazio lanak ematen dio osoko izaera hori. Koordinazioa, besteak beste, epaitegiekin, talde psikosozialekin, osasun zerbitzuekin eta hezkuntza zentroekin egiten da eta esku-hartze maila ezberdinetan burutzen da.

V.A.- ESKU-HARTZE ZUZENA: EZAUGARRIEN DESKRIBAPENA

Zuzeneko esku-hartzea deiturikoa, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuko erabiltzaileekin zuzeneko arretan egindako jarduerak osatzen dute. Jarduera motaren arabera, mota bateko edo besteko espedientea sortzen da.

Lehenengo arreta maila Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura hurreratzea da, telefonoz edo aurrez aurre egiten den kontsulta da hori hain zuzen ere. Bigarren maila aurre bitartekaritza da, hau da, bitartekaritzaren aurreko fasea. Hirugarren maila bitartekaritza bera da, prozesuaren fase ezberdinek osatua. Eta laugarren maila jarraipena da, hau da, bitartekaritza prozesua amaitu eta denbora epe bat igaro ondoren egiten den jarduera.

Lehenengo atalean, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan arreta maila ezberdinetan guztira artatu den pertsona kopurua azalduko dugu, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuek euskal biztanlerian duten irismena erakusteko helburuarekin.

1.- AURREZ AURREKO EDO TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA

Orokorrean, pertsonak FBZrekin duten lehenengo hartu emana, hau da, beraien egoera azaltzea, informazioa eskatzea eta hitzordua hartzea, telefono bidez egiten dute, baina kasu batzuetan zerbitzuan bertan aurrez aurre eskatzen dute informazio hori.

Une horretan, deia egin duen pertsona entzun eta artatu ondoren, eskatzailearen edo eskatzaileen datuak jasotzen dira aurrez prestatutako fitxa batean, adierazitako gatazkaren arabera izango dena. Ondoren, Familia Bitartekaritza Zerbitzuari buruzko informazio labur bat ematen da, eta jasotako eskaeraren arabera, datu fitxa bat bete eta hitzordu bat eman edota kontsultatu dezakeen beste zerbitzu publikoren bati buruzko informazioa eskaintzen da, eskatzaileak azaldu duen egoeran Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren esku-hartzea posible ez den kasuetan.

Lehenengo mailako artatze honen bidez, eskaeraren lehenengo antolaketa egiten da, bitartekaritza prozesuari buruz eta aurre bitartekaritzako saioak antolatzeko moduari dagokionez.

Beste aldetik, gizarte zerbitzuetatik, osasun arlotik, hezkuntza arlotik eta arlo juridikotik pertsona profesional ugari harremanetan jartzen da telefono bidez Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekin. Kasu batzuetan, zerbitzuari buruzko informazioa jasotzeko helburuarekin jartzen dira harremanetan, eta beste batzuetan beraiek artatzen dituzten familien inguruan koordinazio lana egiteko edo eta kasuak bideratzeko.

Txosten honetan aipatzen den telefono bidez eta aurrez aurre artatutako pertsona kopuruak, zehazki, telefono bidez soilik artatu diren pertsonak eta lehenengo aldiz zerbitzura beraien egoera azaldu eta informazio bat eskatzera etorri direnak hartzen ditu kontutan.

2.- BITARTEKARITZAKO ESKU-HARTZEA

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

- AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK: Espediente hauen izaera, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurreko jarduerak egin arren, ondoren bitartekaritza hasi ez duten pertsonen buruzkoa da, ondorioz, FBZren esku-hartzea amaitzen delarik. Gainera, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak diren ezberdintzen da.
- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK: Espediente hauek, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurreko jarduerak egin ondoren, bitartekaritza hastea adosten duten pertsonen dagozkie, halaber, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak diren ezberdintzen delarik. Halan adierazten da aurkibide orokorraren IV. puntua den " gatazken tipologia".

2.1.- AURRE BITARTEKARITZA

Aurre bitartekaritza, bere izenak adierazten duen bezala, bitartekaritza prozesuaren aurreko fase bat da.

Aurre bitartekaritza, Bitartekaritza Zerbitzura egiten den bigarren hurbilpen unea da, non beti ez dauden gatazkaren protagonista guztiak (bikotea edo familiako senideak); kasu horretan, lantaldeak prozesuaren hasieraren aurreko bilerak antolatu beharko ditu, familiaren eta gatazkaren ezaugarriak kontutan harturik.

Artatzearen bigarren maila honetatik, azaldutako egoerari buruzko informazioa jasotzen da, gatazkaren azalpenaren entzuketaren eta ulermenaren bitartez. Ondoren, aurrez prestatutako fitxa batean, pertsonari eta familiari buruzko datuak jasotzen dira, aurretik telefonoz jasotako informazioa zabalduz, eta jarraian bitartekaritza prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa, bitartekaritza lantaldearen eginkizunarena eta akordioaren irismenaren informazio eskaintza hasten da.

Ezaugarri bereziak lituzketen kasuetan, profesionalen lantaldeak egoera bitartekaritzarako bideragarria ote den aztertzen du. Bitartekaritza posiblea ez bada, bai parte-hartzaileetako batek prozesua hasteko interesik adierazi ez duelako, bai profesionalen lantaldeak ondorioztatu duelako, kasu zehatz horretan desegokia litzatekeelako bitartekaritza prozesua hastea, bitartekariak zuzenbideko gaiei buruzko informazioa eskaintzen dute, hala nola bestela dauden gizarte baliabideei buruzkoa eta, kasu batzuetan, aholkularitza psikologikoa, bitartekaritzaren testuinguruan.

Aurre bitartekaritza prozesua amaitzen da parte-hartzaileek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean edo lehenago aipatu diren suposizioengatik bitartekaritza prozesua hastea posible ez denean.

Zerbitzura etortzen diren pertsona guztiak bitartekaritzaren aurreko fase honetatik igarotzen diren arren, aurre bitartekaritza espedienteen izaera da Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etortzen diren pertsonen bitartekaritza prozesuaren aurretik eskaintzen zaien arreta, **baina ondoren bitartekaritza prozesurik hasten ez dutenean.**

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

2.2.- BITARTEKARITZA PROZESUA

Bitartekaritza prozesua hasten da gatazkan parte-hartzen duten alderdiek prozesua hastea adostu eta borondatez horrela izatea onartzen dutenean. Hori da lortzen duten lehenengo akordioa eta akordio hori alderdiek nola prozesua gidatuko duen pertsonak edo pertsonen izenpeturiko dokumentu batean jasotzen da. Une horretan lantaldeak, gatazkaren eta familiaren ezaugarrien arabera, bitartekaritza edo ko-bitartekaritza lan bat egingo duen erabakitzen du. Momentu honetatik

aurrera bitartekaritza prozesua hasten da bere fase ezberdinetan, saio edo elkartze batzuetan barrena.

Familia edota bikoteei osoko arreta bat eskaintzeko helburuarekin, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuari buruz informatu edota bertara bideratu dituzten zerbitzu ezberdinekin koordinazio lan bat egiten da. Koordinazio lan hori kasu bakoitzaren eskaera eta bertan ikusi diren beharrak kontutan izanik egiten da. Hasieran, alderdiek bitartekaritza prozesu bat hastea adosten dutenean dokumentu bat egiten da, bi alderdiek prozesua hasi dutela eta honek duen helburua jasotzen duena, familia hori artatzen duen profesionalari zuzendua. Halaber, bitartekaritza amaitzen denean, alderdiak profesionalarekin elkartzen dira akordioaren berri emateko. Kasu batzuetan telefono bidezko komunikazioa ere egon da eta bestetan e-mail bidezkoa.

2.3.- JARRAIPENA

Jarraipen fasea gure esku-hartzearen funtsezko zati bat da. Jarraipenak ahalbidetzen digu, alde batetik, pertsonak bitartekaritzan lortu zituzten akordioekiko izan duten garapena ezagutzea, eta, bestetik, erabiltzaileak zein neurritan dauden pozik prozesuan izan duten parte-hartzeari buruz, honen iraupenari buruz, bitartekaritza lantaldearengandik jaso duten arretari buruz. Horrez gain, prozesuak biak pozik utzi dituen akordioak ahalbidetu dituen jakitea eta bitartekaritzak zertan lagundu ahal izan dieten jakitea ahalbidetzen du.

Komunikazioan, elkarlanean eta erabakiak hartzean izandako garapena behatzeko lekua bitartekaritza prozesua den arren, zalantzarik gabe kasu bakoitzaren jarraipenaren unean jakin daiteke pertsonak nola jarri dituzten martxan beraien akordioak eta nola egokitu diren familiaren bizitzaren aldaketetara.

Jasotako informazioak, bitartekaritza prozesuan eskuratu duten gaitasuna islatzen du, etorkizunean eman litezkeen gatazkak edo zailtasunak konpontzeko gaitasuna. Gaitasun hori, komunikatzeko trebetasunen eta aurre egiteko baliabideen ikasketaren ondorio da, beraien akordioetan aurrera egitea edo aldatzea ahalbidetuko dietena.

Hori dela eta, bi jarraipen mota egiten dira:

- Bitartekaritza Lantaldearen ekimenez: Bitartekaritza prozesua amaitu eta 6 hilabetera edo urtebetera egiten den jarraipena da, bai telefonoz, bai banakako hitzorduan edo protagonista guztiekin batera, bitartekaritza egin duen bitartekariak proposatuta eta pertsona parte-hartzaileek onartuta.
- Bitartekaritza prozesuko pertsona parte-hartzaileen ekimenez, bitartekaritza prozesua urte horretan bertan amaitu dutenean edo aurreko urteetan.

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

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

Akordioen helburuari dagokionez, horiek izapidetu diren ala ez jakitea bilatzen da, eta baiezko kasuan, zein den izapidetzearen egoera. Bestetik, izapidetzearen aurretik aldaketaren bat egin den jakitea ere bilatzen da.

Akordioek denboran zehar izan duten garapenari dagokionez, helburua akordio horiek mantendu eta errespetatu diren ala ez ezagutzea da, hala nola izan duten garapena, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan sinatu ziren unetik jarraipen fasea egin den arte. Hau da, epe horretan nabarmentzeko moduko aldaketarik egon bada eta nola egokitu duten.

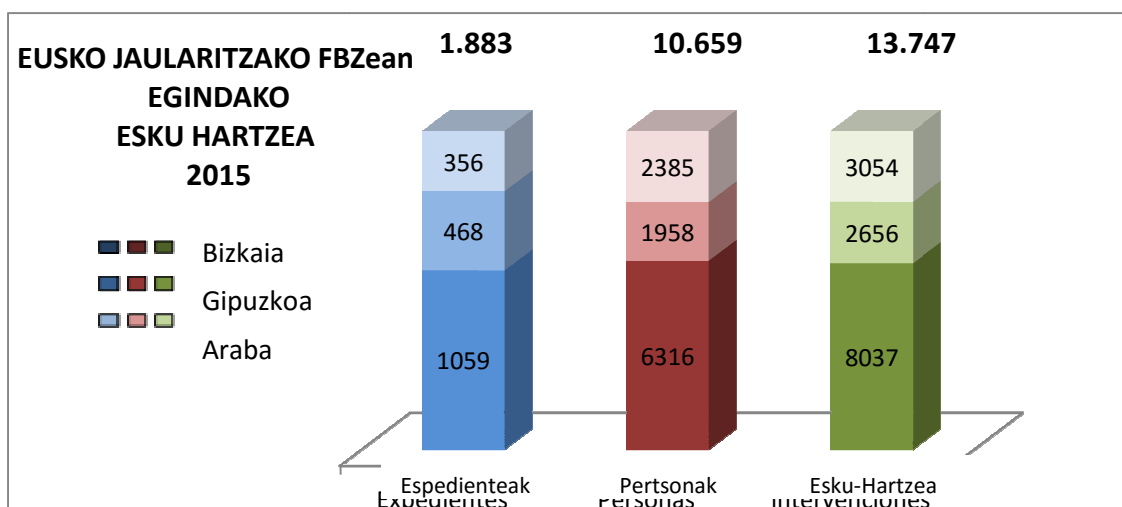
Halaber, jarraipenak, zerbitzu honetan hartu diren akordioek orotara izan duten erabilpena ezagutzeko aukera eskaintzen du, hau da, banaketa edo dibortzio izapide judiziala, Etxebideko etxebizitzarako sarbiderako, laguntza ekonomikoak eskatu ahal izatea, RGI adibidez, edota bekak.

V.B.- EUSKAL AUTONOMI ERKIDEGOKO ESKUHARTZEAREN DATUAK

2015. urtean zehar, hiru Lurralde Historikoetako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuek egindako lanak guztira 1.879 espediente eman ditu, arreta maila ezberdinetan. Hauetatik 1.059 espediente Bizkaiari dagozkio, 466 Arabari eta 354 Gipuzkoari.

2015 URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	238	172	132	542
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	528	190	151	869
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	293	106	73	472
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.059	468	356	1.883

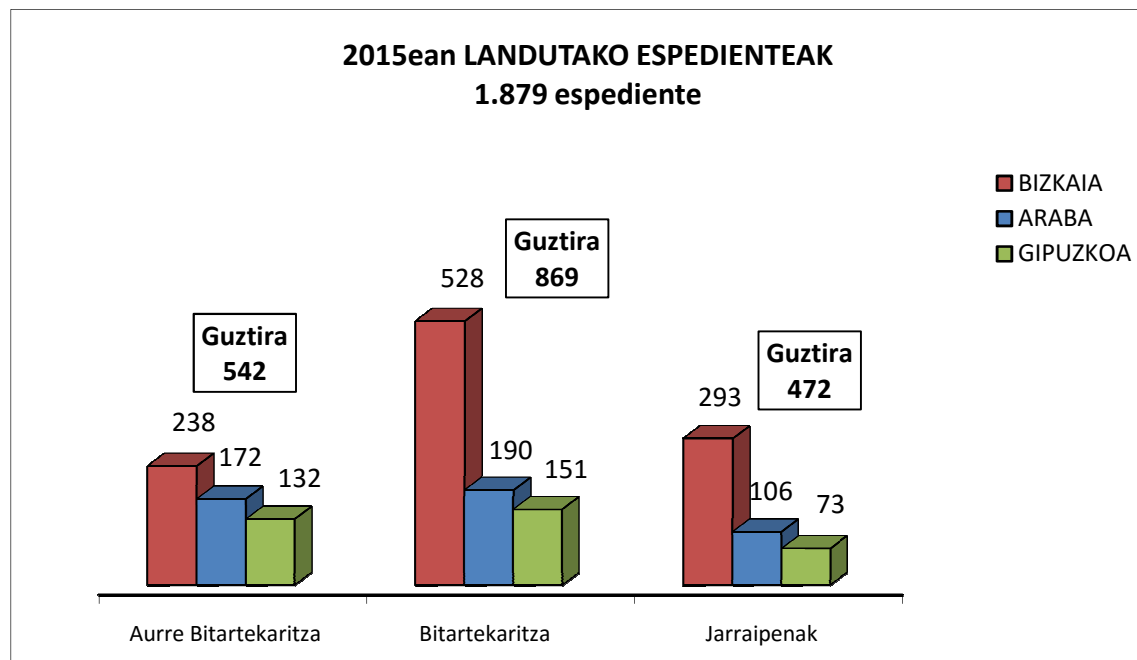
Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan egindako lanean, esku-hartze maila ezberdinetan, **10.659 pertsona** artatu eta **13.747 esku-hartze** egin dira guztira (8.037 Bizkaian, 3.054 Gipuzkoan eta 2.656 Araban). Landutako **espedienteak 1.883** kopururaino igo dira.



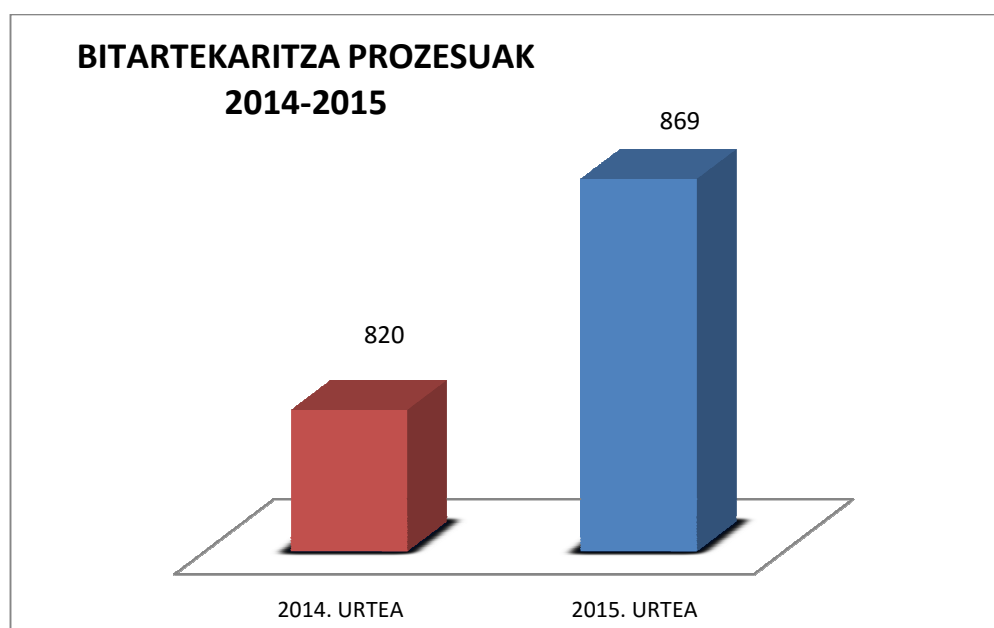
Landu diren espediente guztien artean, 542 aurre bitartekaritza espedienteak izan dira, hau da, egindako esku-hartzea izan da azal dutako egoerari buruzko informazioa jasotzea, bitartekaritzari buruz informatzea eta eskaera antolatzea. Kasu batzuetan ez da prozesurik hasi bien aldetik horretarako borondaterik ez zegoelako, eta besteetan lantaldeak, egoera aztertu ondoren, bidera ezina zela ondorioztatu duelako. Halaber, bitartekaritzaren testuinguruko informazio juridikoa eman zaie, hala nola informazio psikologikoa eta zuzendu zitezkeen baliabide eta zerbitzuak, kasu batzuetan hauetara bideratuak izan direlarik.

Landu diren bitartekaritza espedienteak, hau da, aurre bitartekaritza fasea amaitu ondoren bitartekaritza prozesua hastea erabaki duten familiei eta lantaldeak bideragarri ondorioztatu dituen egoerei dagozkienak, 869 izan dira guztira.

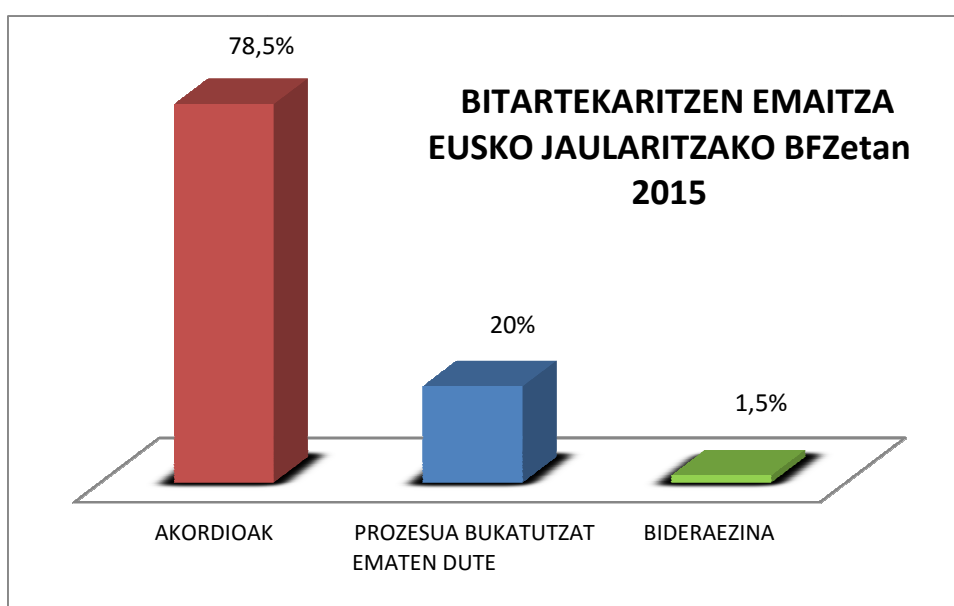
Jarraipen espedientei dagokionez, aurreko puntuan azaldu den bezala, guztira 472 espediente izan dira.



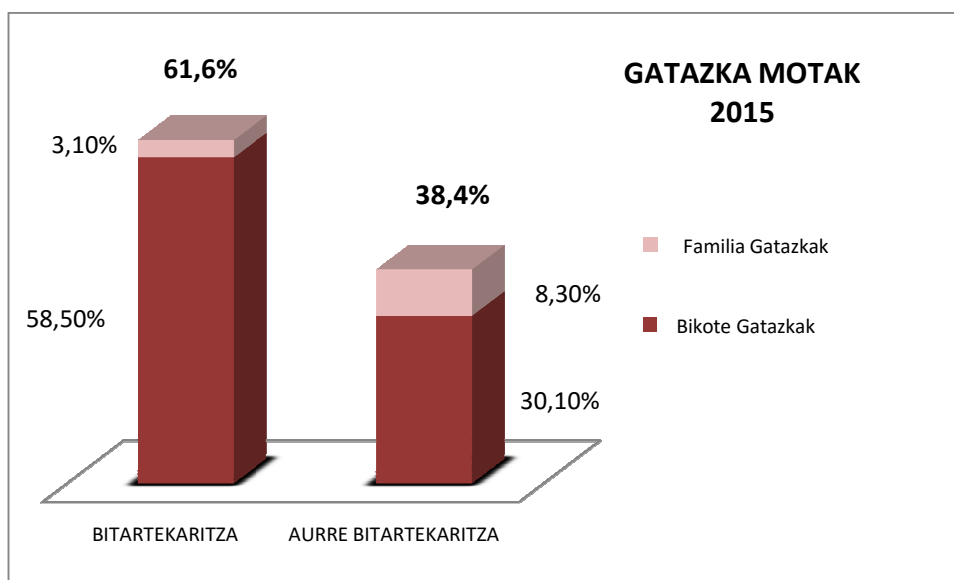
2014 eta 2015 urteetan egindako bitartekaritza kopuruen datuak alderatzen baditugu, esan behar dugu, azken urte honetan %6ko igoera bat egon dela. Guztira 49 espediente gehiago ireki dira.



Urte honetan zehar 739 bitartekaritza prozesu itxi egin dira eta beste 30 oraindik irekita daude. Prozesuaren bukaerari dagokionez, %78,5 batean akordioetara heldu da planteatutako gaien inguruan. Beste %20an berriz, bitartekaritzari amaiera jartzea erabaki dute erabiltzaileek eta azkenengo %1,5 batean, bitartekaritza taldeak berak erabaki du prozesua gelditzea, bideraezina ikusten zuelako.

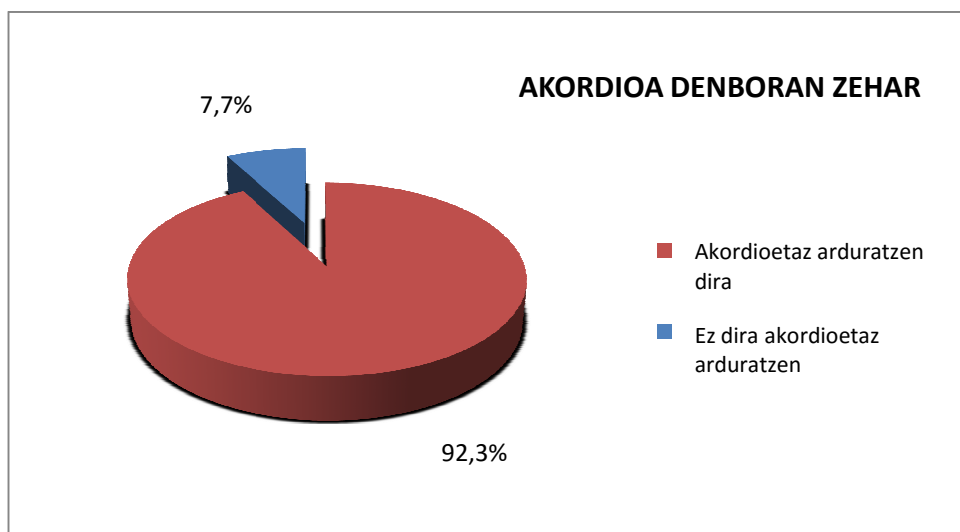


2015 URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	238	172	132
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	192	127	106
FAMILIA GATAZKAK	46	45	26
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	528	190	151
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	504	182	139
FAMILIA GATAZKAK	24	8	12
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	766	362	283



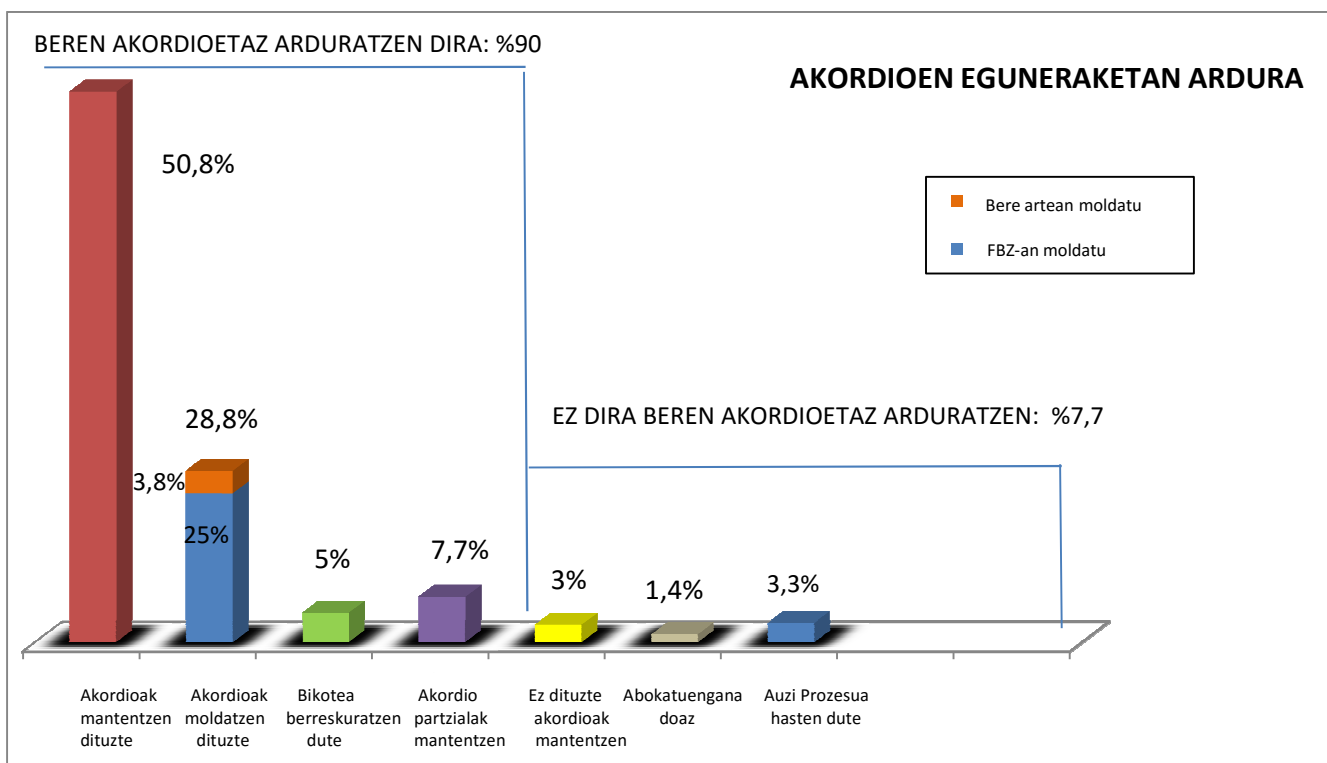
Bitartekaritza prozesuak amaitu ondoren, FBZ lantaldeetatik jarraipen bat egiten zaie akordioarekin itxi diren espedienteei, lehen aipatu den bezala. Jarraipenak ahalbidetzen digu bitartekaritza akordioak denboran zehar nola garatu diren jakitea eta bitartekaritzak izan duen eragin pedagogiko eta arduratzailea behatzea, batetik, akordioak betetzerako garaian, eta bestetik, gurasoak egoera berrietara eta familiaren garapenera egokitzeko gaitasunean.

Hiru lurraldeetan egindako jarraipenetan jasotako datuek erakusten dute pertsona parte-hartzaileek prozesuan lorturiko akordioen ardura mantentzen dutela urte bat pasa ondoren.



Bitartekaritza prozesu bat egin duten pertsonen beraien akordioen ardura hartzen dutela esateak, akordio horiek mantentzen dituztela, familia egoera berrira egokitzeko aldatzen dituztela (FBZan edo beraien artean) edo harremana berreskuratzen dutela esan nahi du. Ikusi daitekeenez, landu diren kasuen %92.3an bitartekaritzaren eragin arduratzaila dago. Beraien akordioen ardura hartzen duten pertsonen artean, nabarmentzen da, akordio berberak mantentzen dituen %50,8a edota akordioetan aldaketak kudeatzea kapazak izan diren %28,8a. Azken honek bitartekaritzaren eragin pedagogikoa islatzen du.

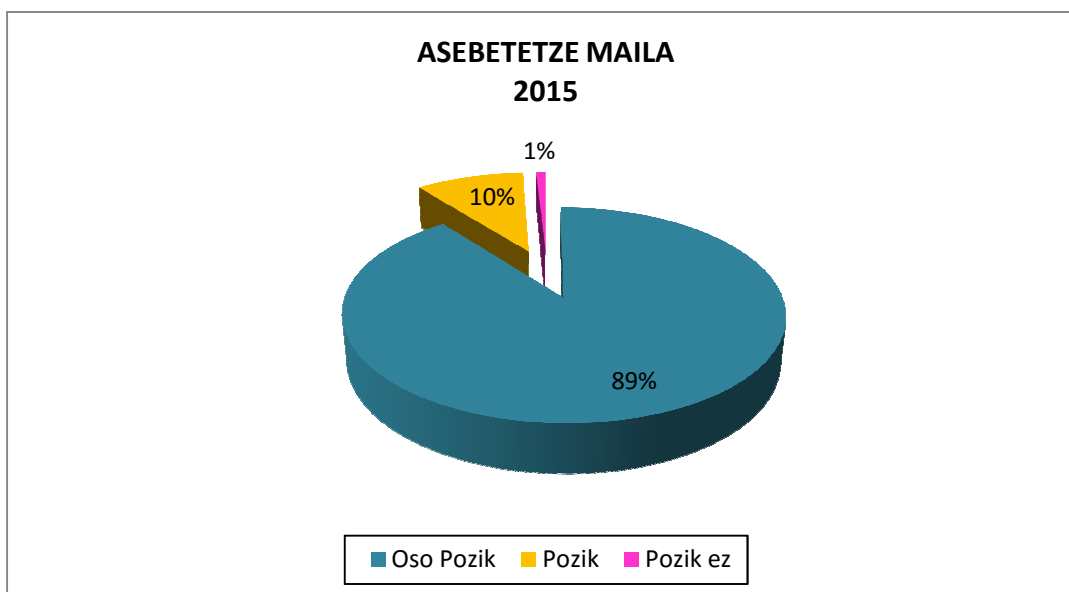
Kasuen %5 batean bikoteak harremana berreskuratu du. Berriz beraien akordioen ardura hartzen ez duten pertsonen hitz egiten dugunean, hau da, bitartekaritza prozesua amaitzen denean pertsona parte-hartzaileek hirugarren pertsona baten eskuetan uzten dituztela beraien akordioen dukiaren ardura %7,7koa izan da. Ardura hori abokatuen edo epaileen eskuetan geratu daiteke, auzi prozesu bat hasten dutenean. Kategoria horretan sartzen ditugu lorturiko akordioak mantentzen ez dituzten pertsonak ere.



Jarraipen fasearen beste helburuetako bat, erabailtzailleen asetzeko maila jakitea da, beraien partehartzearekin prozesuarekiko, iraupenari buruz, edota bitartekaritza taldetik jasotako arretaren inguruan. Orohar, jakiteko prozesu honek biontzako gogobetekoa izan den ala ez eta zertan lagundu die. Asetze-galdeketatik lortutako informazioa, usten gaitu partehartzaileen beharretara aldatzea edo moldatzea eta behar den arreta eman.

BITARTEKARITZA-PROZESUAREKIN ASETZEA

Hiru lurraldetako zerbitzuen erabiltzaileei egindako galdeketa, gehikuntza bat ikusten da aurreko urtearekin konparatuta, prozesuan parte hartu zuten pertsonen asetzeko graduan. bitartekaritza-prozesuan parte hartu zuten pertsonen % 89 oso pozik agertzen da, nahiz eta batzuek halako mesfidantza bat hasierako unean kontatu. Zehazki aipatzen dute, lehen une batean, lagundu diela zerbitzua ezagutzeko, informatzeko eta egoerari aurre egiteko, akordioak lortzea posible izateko.



Gainera, urtero errepikatzen diren iruzkinak jasotzen ditugu. bitartekaritza komunikazioa eta entzutea errazten dituen espazioa dela, kalte emozional handiagoak sortzea saihesten duela gatazkaren ibilbidean, talde profesionalaren enpatia eta impartzialtasuna goraipatuz. Inkestatutako pertsonen % 10a, pozik azaltzen da, entzunda sentitu delako, nahiz eta bere prozesua auzian bukatu.

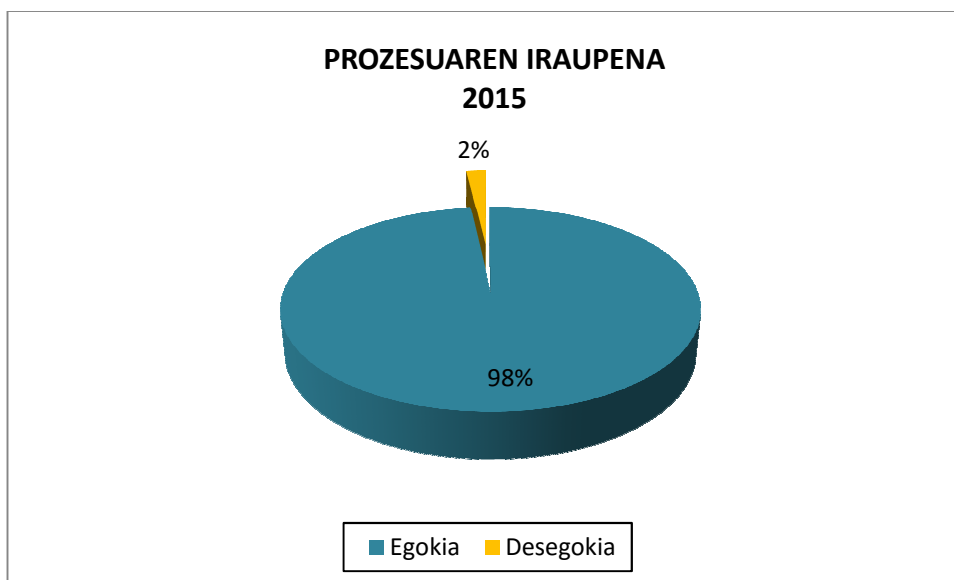
Kasuen %1an ez dago poztasunik. Poztasun eza honek erlazionatuta dago erabiltzaile batzuk zituzten itxaropenekin edo bitartekaritzaren erabilerarekin, bai bikotearen adiskidetze posiblerako edo bai haustura ondoko tratamendu psikologiko partehartze baterako.

BITARTEKARITZA PROZESUAREN IRAUPENA

Prozesuaren iraupenari buruz, arduratutako pertsonen % 98ak egokia dela uste du eta % 2 prozesua luze egiten dela transmititzen dute, haustura mingarria izanik prozesua ahalik eta lehen amaitzeko premia sentitzen dute.

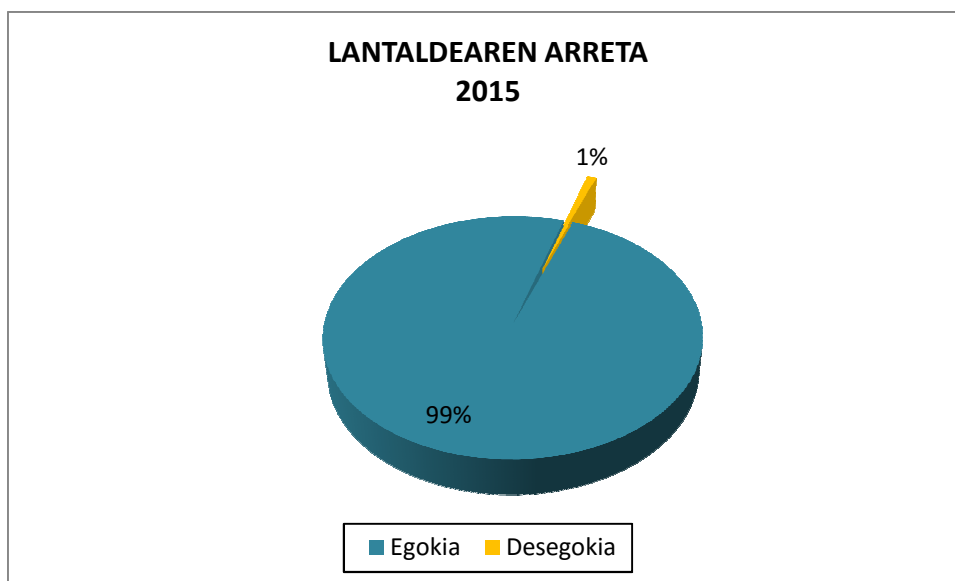
Zehazki, Bizkaia FBZ-an adierazgarria da bitartekaritza prozesuaren iraupenaren gainean, parte-hartzaileek egiten dituzten erreferentziak, kontuan hartuta prozesuaren iraupena normaltzat ikusten dutela. Hala ere, desadostasuna adierazten dute saioen artean igarotzen den denbora tartearekin. Bitartekaritza taldeak ondoez hau jasotzen du eta ahalegintzen da, lan-agendak eta eskaera handiak baimentzen duen neurrian, itxarotedenbora hori txikiagotzen.

"Prozesu luzea da denboran, baina egokia iraupenean"



BITARTEKARITZA TALDETIK EDUKITAKO ARRETA

Taldearen aldetik jasotako arretari dagokionez, artatutako pertsonen % 99ak, gure arreta egokia dela uste du, errespetoan eta inpartzialtasunean oinarritutako tratua ikusi duelako. Aitzitik, %1ek gure arreta desegokia dela uste du, inpartzialtasun eza ikusten duelako eta ez delako lortu berak zeukan helburua; esku-hartze terapeutiko posible bat, bikote harremana errekuiperatzeko.



Batetik nabarmendu behar da, bitartekaritzan izan duten konfiantza, gatazkak konpontzeko bide alternatibo moduan. Pertsonak nahiago dute entzunda, ulertuta eta informatuta sentitzea, etorkizunarekiko arduratuta eta galduta aurkitzen diren egoera batean. Bestaldetik, % 1ek arreta desegokia dela uste du inpartzialtasun faltagatik eta bikotearen errehabilitazioa posible egiteko esku-hartze terapeutikoa ez duelako betetzen bitartekaritza zerbitzuak.

Alde batetik nabarmendu behar da bitartekaritzan konfiantza izan dutenak, gatazken konpontzerako bide alternatibo moduan. Pertsonak kontatzen dute entzunda, ulertuta eta informatuta sentitu direla, galduta eta kezkatuta aurkitzen diren egoera batean. Bestaldetik nabarmendu behar da ere, aita eta ama izatearen kontzientzia-hartzea bere erantzukizunei dagokienez eta bere familiaren berrantolaketa inguruan hartzen diren erabakiak kudeatzeko. Pertsonak bitartekaritza zerbitzua, aurre egiteko zaila den prozesu baterako, erraztasunak ematen dituen leku bat bezala ikusten dute, bere doakotasuna balioesten dute.

Eusko Jaurlaritzako hiru bitartekaritza zerbitzuen erabateko datuen aurkezpen labur honen ondoren, hurrengo puntuetan zabalduko da informazioa. Horrela zerbitzu bakoitzean egindako lanaren irudi zehatzagoa lortuko dugu. Horretarako lurralde bakoitzeko bitartekaritza zerbitzuen eskuhartze datuak aztertuko ditugu.

V.D. - BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2015

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONOZKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA	3.217 973	1.319 294	2.126 679	
		4.418		

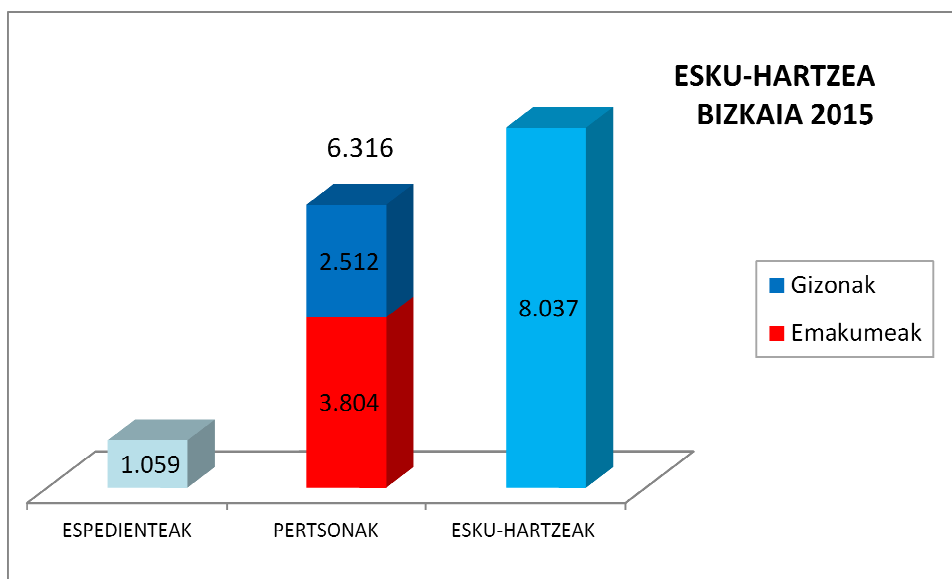
2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	766	3.280	1.452	
BIKOTE GATAZKAK	696	2.958	630	672
FAMILIA GATAZKAK	70	322	69	81
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	238	427	346	
BIKOTE GATAZKAK	192	296	112	149
FAMILIA GATAZKAK	46	131	33	40
PROFESIONALAK	-	-	6	6
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	528	2.853	1.106	
BIKOTE GATAZKAK	504	2.662	509	515
FAMILIA GATAZKAK	24	191	34	37
PROFESIONALAK	-	-	5	6

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	293	567	446	
BIKOTE GATAZKAK	281	541	198	235
FAMILIA GATAZKAK	12	26	2	11
GUZTIRA	1.059	8.037	6.316	

2015. urtean Bizkaiko FBZn zuzeneko esku-hartze maila ezberdinetan egindako lana hau izan da: telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenean, 6.316 pertsona artatu dira zuzenean, hau da, 2.512 gizon eta 3.804 emakume. Artatu diren familiekin 1.059 espediente landu dira eta hauetan 8.037 esku-hartze egon dira.

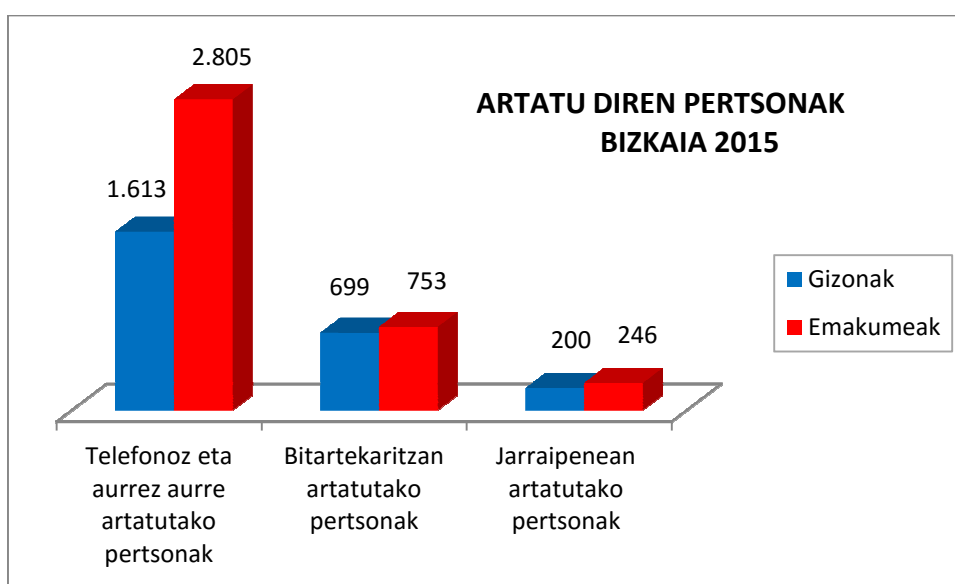


Jarraian, BFBZn pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan egindako esku-hartzean eta jarraipenean.

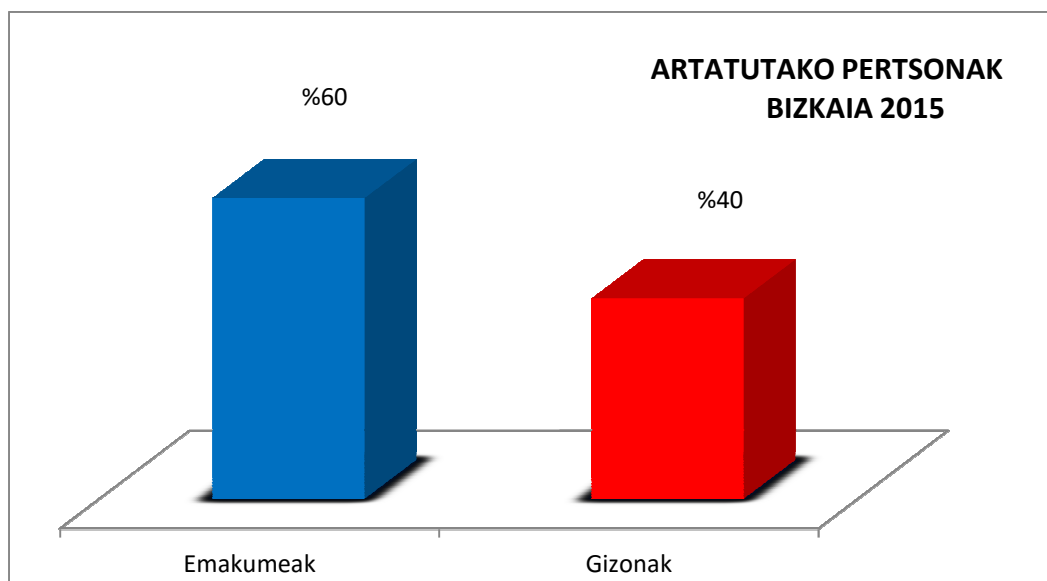
V.D.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

2015. urtean zehar 6.316 pertsona artatu dira guztira esku-hartze maila ezberdinetan, hau da, 8.037 esku-hartzeetan.

Telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan 4.418 pertsona artatu dira guztira, 2.805 pertsona emakumeak izan direlarik eta 1.613 pertsona, aldiz, gizonak. Bitartekaritzan egindako esku-hartzean (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesua) guztira 1.452 pertsonak hartu dute parte, hauetatik 699 gizonak eta 753 emakumeak izanik. Amaitutako bitartekaritza prozesuen jarraipenetan 446 pertsonak hartu dute parte guztira, 200 gizonak izan direlarik eta gainontzekoak, hau da, 246, emakumeak.



Esku-hartze maila ezberdinetan artatuak izan diren pertsona kopurutik, %60 emakumeak izan dira eta %40 gizonak. Datu honekin lotuta, azpimarratu dezakegu, bikote-hausturatik eratorritako gatazketan gizonen eta emakumeen parte hartzea %50ekoa dela.



V.D.2. TELEFONOSKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA

Atal honetako datuek, alde batetik, erabiltzaileak Familia Bitartekaritzako Zerbitzuarekin lehenengo aldiz harremanetan jartzen direnean hauei eskainitako arreta adierazten dute; beste aldetik, informazioa eskatzen duten profesionalei eta pertsonei eskainitako arreta adierazten dute, eta baita bitartekaritza prozesu batean dauden eta eskaera zehatz bat egiten duten erabiltzaileei ematen zaien arreta ere.

Orokorrean, lehenengo hurbiltze hori telefono bidez izan ohi da; hala ere, urte honetan zehar, aurreko urtean ikusi zen joera bat berretsi dugu, alegia, zuzenean zerbitzura etortzen den pertsona kopurua hazi egin dela.

Lehenengo arreta maila honetan guztira 4.418 pertsona artatu dira (artatutako pertsonen grafikoa ikusi).

V.D.3. BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA

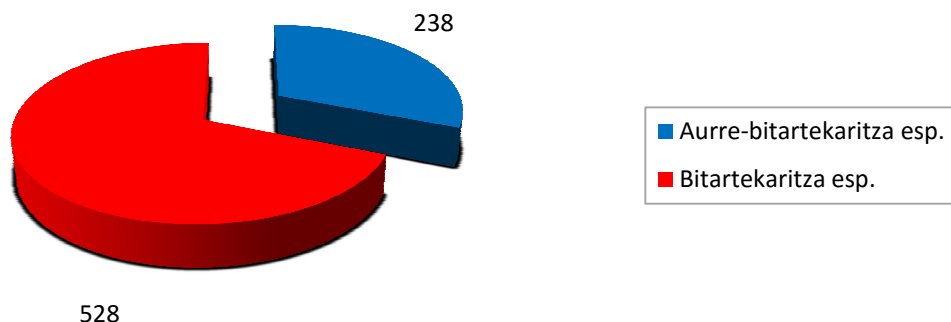
Bitartekaritza eredu honetan egin dugun lanari buruzko deskribapenean, espediente eta gatazka motak ezberdintzen ditugu:

- Aurre bitartekaritza espedienteak: Espediente hauek, Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko jarduerak egin ondoren, bitartekaritzarik hasten ez duten pertsonak aintzakotzat hartzen dituzte, ondoren, zerbitzuaren esku-hartzea amaitzen delarik. Halaber, fase honetan bikote hausturaren ondorio diren gatazkak edo familia gatazkak diren ezberdintzen dugu.
- Bitartekaritza espedienteak: BFBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko jarduerak egin ondoren, bitartekaritza hastea adosten duten pertsonen espedienteak dira, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak diren ezberdinduz.

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	192	504	696
FAMILIA GATAZKAK	46	24	70
GUZTIRA	238	528	766

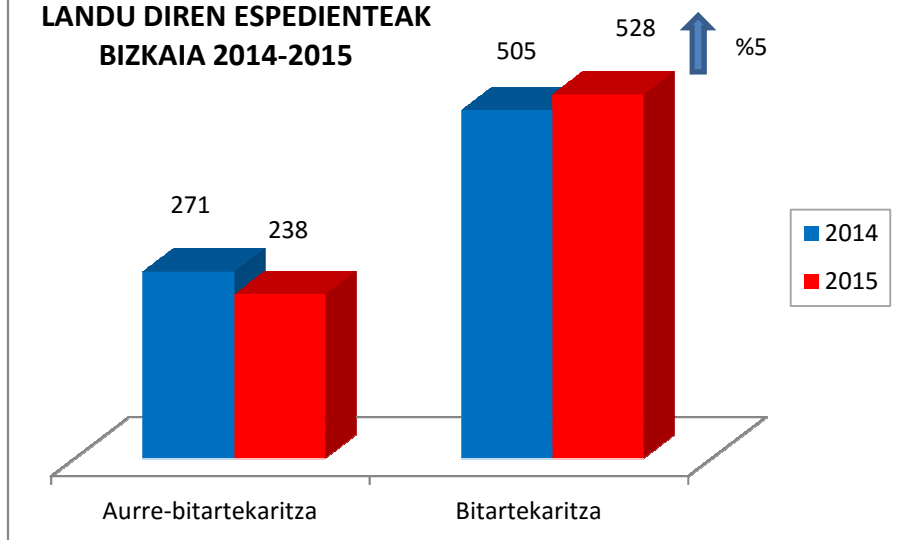
Bitartekaritzan egindako lanaren ondorioz, 766 espediente sortu dira. Saillkapenari dagokionez, 238 aurre bitartekaritza espedienteak izan dira eta 528 bitartekaritza espedienteak.

BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA BIZKAIA 2015



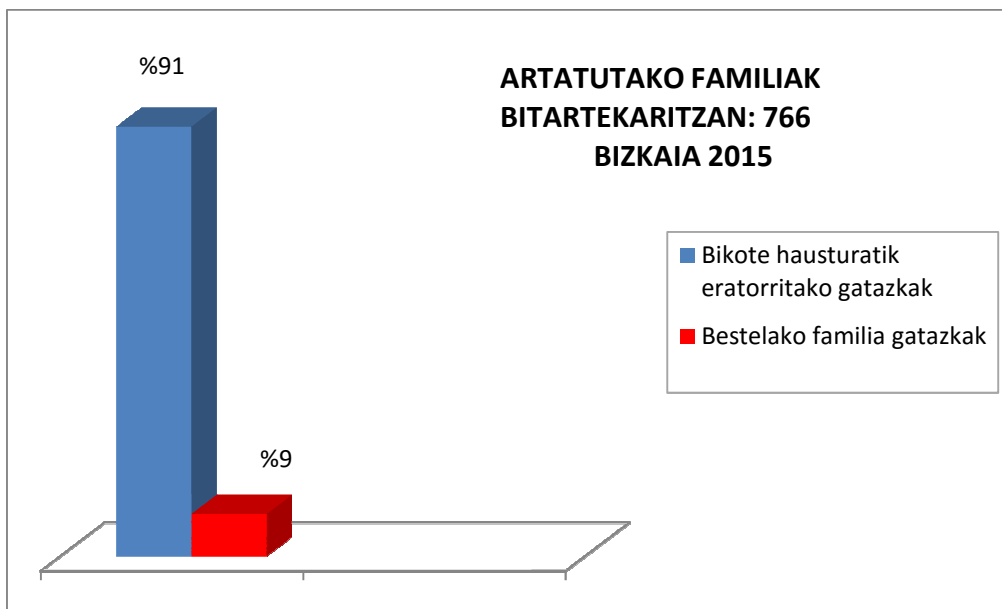
Datuek erakusten dutenez, FBZra beraien egoera azaldu eta informazioa jasotzera etorri ondoren bitartekaritza prozesu bat hasteko erabakia hartu duten familia kopuruan etengabeko hazkundera egon da. Hazkunde honek, aurreko urtearekin alderatuz, 23 bitartekaritza prozesuko igoera suposatu du. Urte honetan zehar, bizi zuten gatazka bideratzeko bitartekaritza eskatu duten 766 familietatik, ia %70ek prozesua hasi dute.

LANDU DIREN ESPEDIENTEAK BIZKAIA 2014-2015

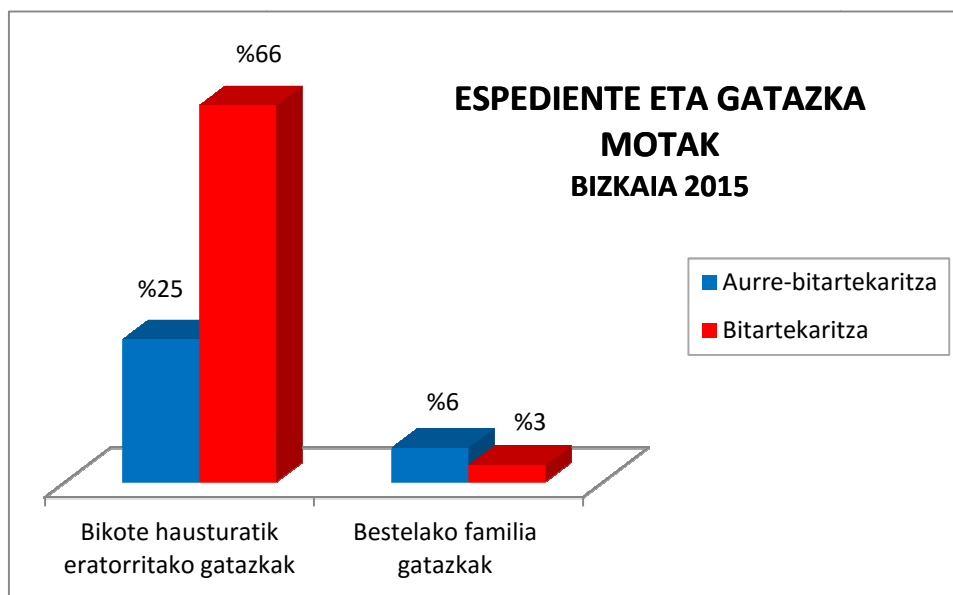


Eskaerei dagokienez, %91 bikote hausturatik eratorritako gatazkek izan dira eta %9 beste egoera batzuetatik eratorritako familia gatazkek.

Bikote haustura egoeratik eratorritako gatazkak gehiago izan diren arren, beste egoera batzuetatik eratorritako familia gatazkek etengabe gora egin dute 2014 urtearekin konparatuz gero.

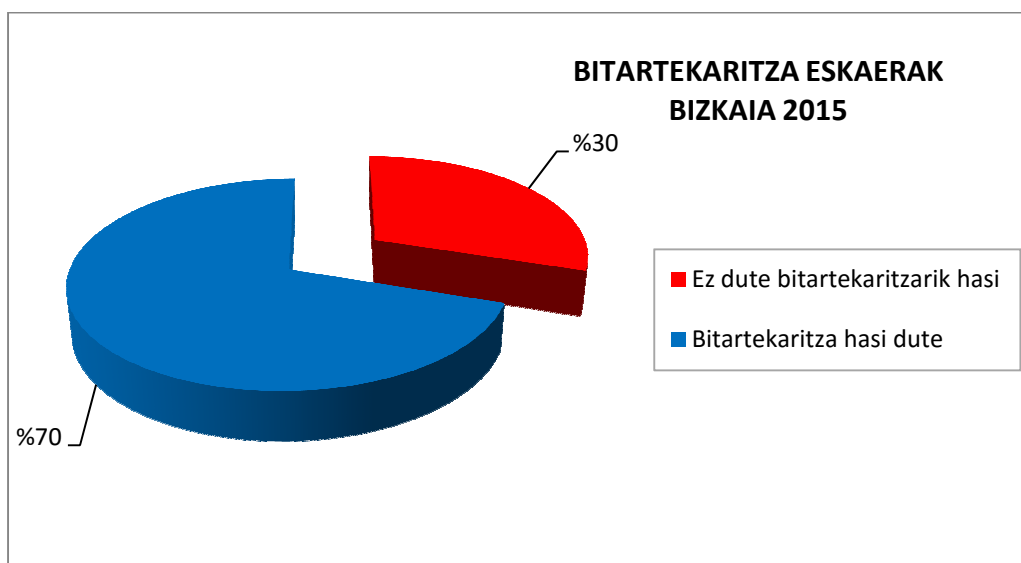


Gatazka motaz gain, espediente mota ere kontutan hartzen badugu, aurre bitartekaritza espedienteetan %25a bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan direla ikusi dezakegu eta %6a beste mota bateko familia gatazkak. Bitartekaritza espedienteetara dagokienez, %66a bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira eta %3a beste mota bateko familia egoerak.



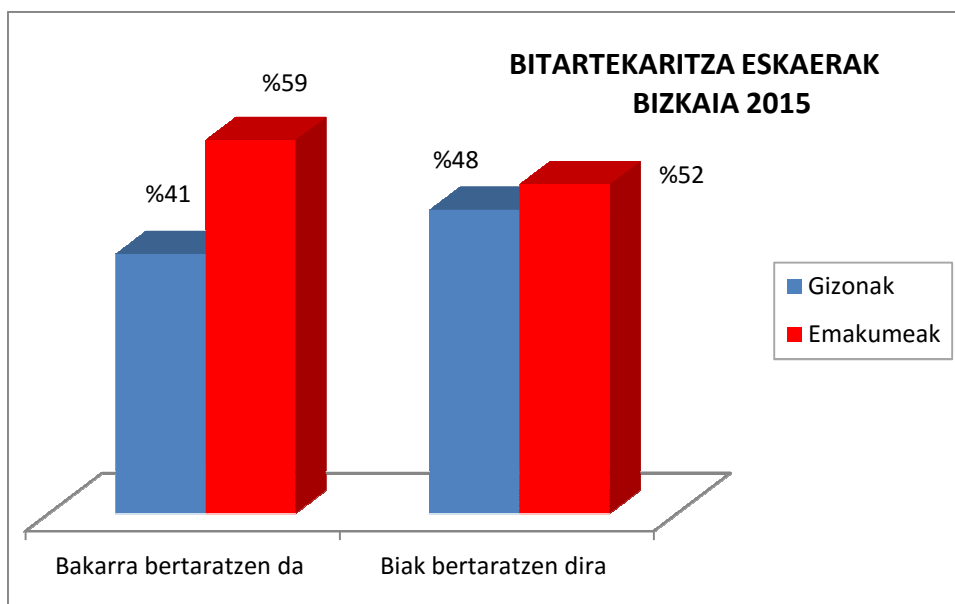
V.D.3.1. AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Aurreko atalean ikusi den bezala, bitartekaritza eskaera guztietatik, %70ak bitartekaritza prozesua hastea erabaki dute. Bitartekaritza prozesua hasi arteko bidea egiten ez duten eskaera horiek, aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira.



Aurre bitartekaritza espedienteen azterketa bat egin ondoren (eskaeren %30a), kasuen %69an pertsona bakarra edo gatazkaren alderdietako bat soilik etorri dela informazioa eskatzera ikusi daiteke. Pertsona hauetatik, %41 gizonak dira eta %59 emakumeak.

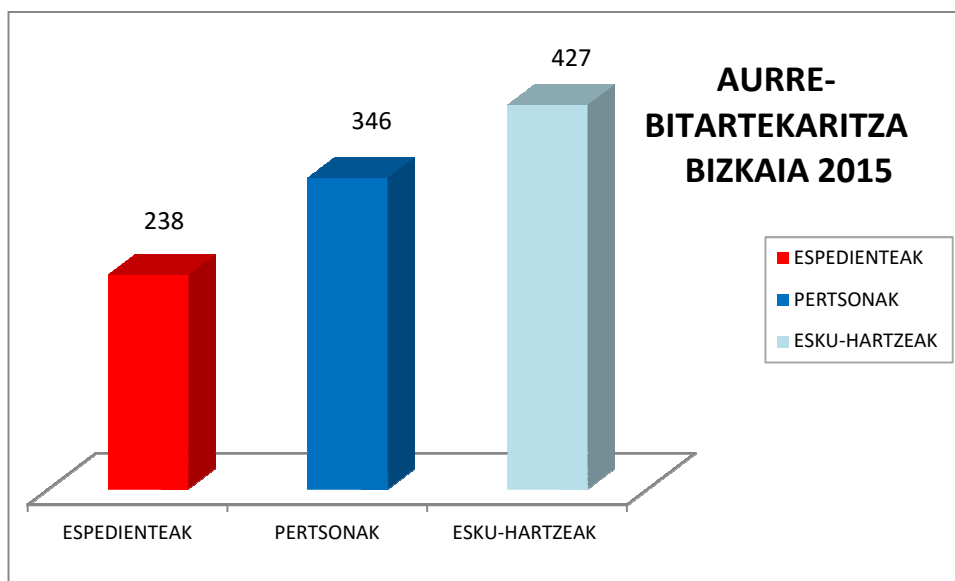
Beste aldetik, gainerako %31ean, hau da, gatazkaren protagonista guztiak informazio hitzordura etorri direlarik, prozesua ez da hasi bi alderdiek une horretan horretarako asmorik espresuki adierazi ez dutelako edo bitartekari taldeak bitartekaritzarako printzipioak betetzen ez direla baloratzen duelako. Portzentaia horretatik %48 gizonak izan dira eta %52 emakumeak.



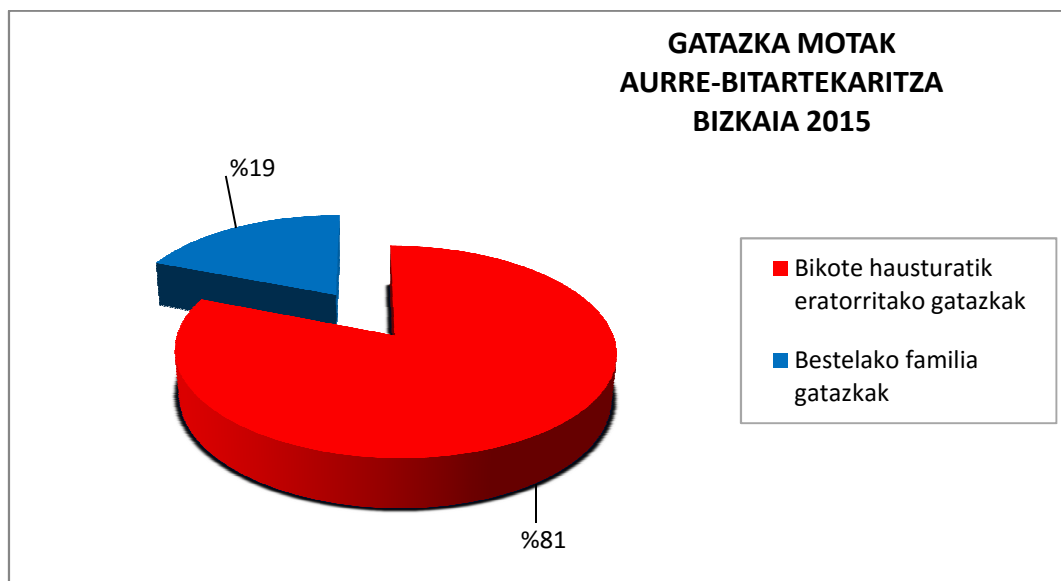
Bitartekaritzarik hasi ez den kasuen ehuneko altu batean, alderdietako bat soilik etorri da zerbitzura egoera azaldu eta bitartekaritzak eskaintzen duena ezagutzera.

Datu hauek aurreko urtearekin konparatuz, FBZra informazioa jasotzera datozen eta bitartekaritzan interesa duten gizonen hazkundera egon dela ikusi dezakegu. Hala ere, emakumeak dira, gehienbat, zerbitzura informazioa jasotzera gerturatzen direnak.

Esku-hartze honetan 238 espediente egon dira, eta gatazketako 346 pertsona protagonista artatu dira zuzenean, 427 esku-hartzeetan.



Aurre bitartekaritzan artatu diren gatazken sailkapena hurrengo grafikoan aztertuta daiteke:



Aurre bitartekaritza espedienteetan egin den esku-hartzearen lana, pertsonen bitartekaritzari buruz eta prozesuaren ezaugarrietaz informatzea izan da. Kasu batzuetan, etorri den pertsonak eskatuta, informazio gutun bat bidali zaio etorri ez den pertsonari, etorri denaren interesa transmititzeko eta informazio saio batera gonbidatzeko asmoz.

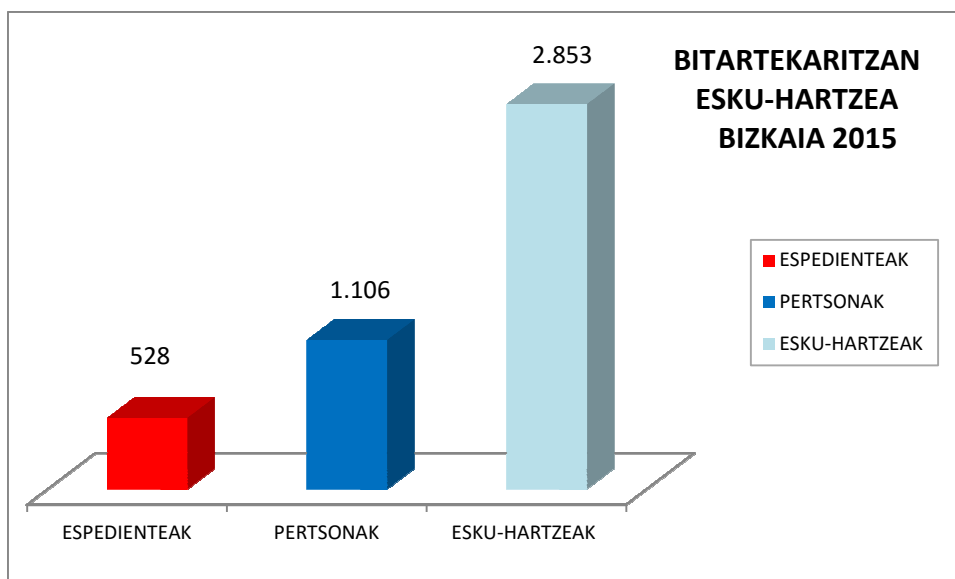
Bitartekaritza prozesua hasi ez delarik, bitartekaritzaren testuinguruan zuzenbidezko informazioa, gizarte baliabideei buruzko informazioa eta informazio psikologikoa eskaini zaie.

Bitartekaritza hasten ez duten pertsona hauekin egiten den lana balio handikoa da. Izan ere, bitartekaritzari buruz jasotzen duten informazioak familiari aukera ematen dio bitartekaritzaren espaziora hurbiltzeko, une horretan ez baldin bada ere, beste une batean izan ahal delarik. Beste aldetik, arreta hau eskaria bideratzera zuzendurik dago, familia arreta funtzioa duten beste zerbitzu publikoekin era koordinatu batean.

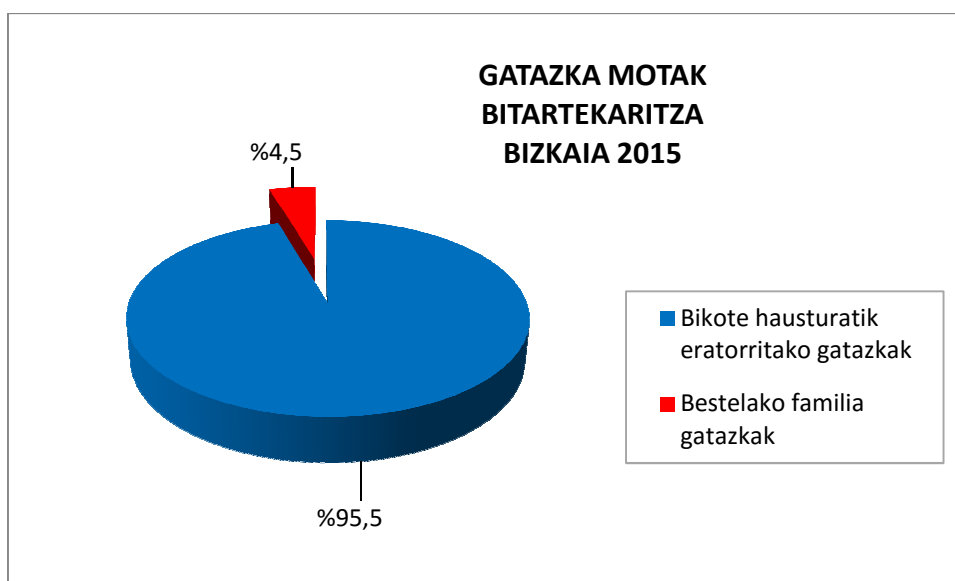
V.D.3.2. BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Gatazkan parte hartzen duten alderdi guztiek horrela adostu eta borondatez onartzen dutenean, bitartekaritza prozesua hasten da. Hori da adosten duten lehenengo akordioa, alderdiek zein prozesua gidatuko duen bitartekaritza lantaldeko pertsonak edo pertsonak izenpeturiko dokumentu batean jasoko dena. Une honetan, lantaldeak bitartekaritza edo ko-bitartekaritza lana egingo duen erabakitzen du, gatazkaren eta familiaren arabera. Momentu honetatik aurrera bitartekaritza prozesua hasten da, bere fase ezberdinetan eta saio kopuru batean zehar.

Esku-hartze maila honetan guztira 528 bitartekaritza espediente sortu dira. Gatazka zuten familia edota bikoteetako 1.106 pertsona artatu dira 2.853 esku-hartzeetan zehar.



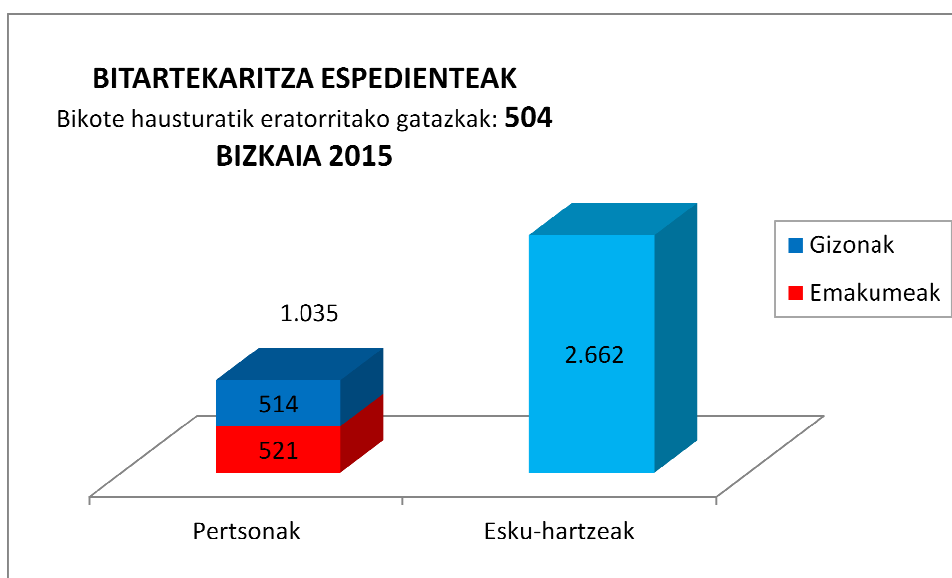
Landu diren bitartekaritza guztietatik (528 espediente), kasuen %95,5ean (504 espediente) familiek azaldu dituzten gatazkak bikote hausturatik eratorritako egoeretan eman dira. Eta %4,5, hau da, 24 espedienteren testuingurua aldiz belaunaldi arteko gatazkak, mendeko pertsona baten inguruko familia gatazkak, anai-arreben arteko gatazkak, aiton-amona/semi-alaba/biloben inguruko gatazkak eta oinordetzetatik eratorritako gatazkak izan dira.



Hurrengo atalean, bikote hausturatik eratorritako gatazken inguruko bitartekaritza espedienteen eta beste familia gatazkekin lotutako espedienteen arteko bereizketa egingo dugu, parte hartu duten pertsonen, esku-hartze kopuruari eta lortutako akordio motei dagokienez.

BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

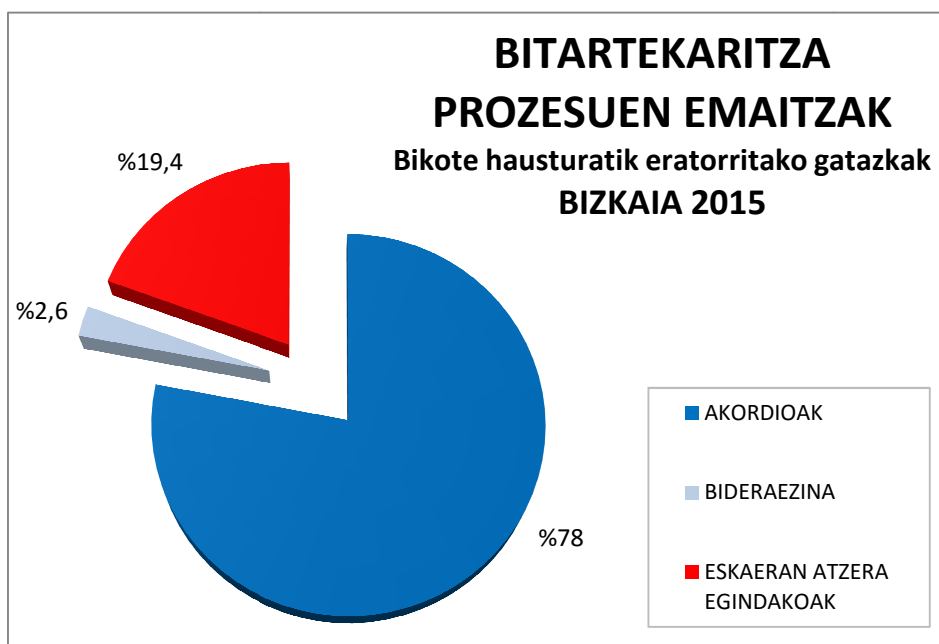
Esku-hartze maila honetan, **bikote hausturatik eratorritako gatazken** inguruko 504 bitartekaritza espediente landu dira, hauetan 1.035 pertsona artatu dira eta bitartekaritzaren espaziora etorri dira hainbat saioetan zehar, beraien egoeraren inguruko akordioak lortzeko asmoz. Prozesu hauetan, guztira, 2.662 esku-hartze egin dira.



ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	504
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	1.035
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	2.662
	BUKATUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN SAIOEN BATEZBESTEKOA	4,5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	428
	AKORDIOAK	334
	HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK	261
	BESTELAKO AKORDIOAK	48
	ELKARBIZITZARIK GABEKO ANTOLAKETA	7
	BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	11
	BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	7
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEN DIOTE	83
	BIDERA EZINA	11
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	76

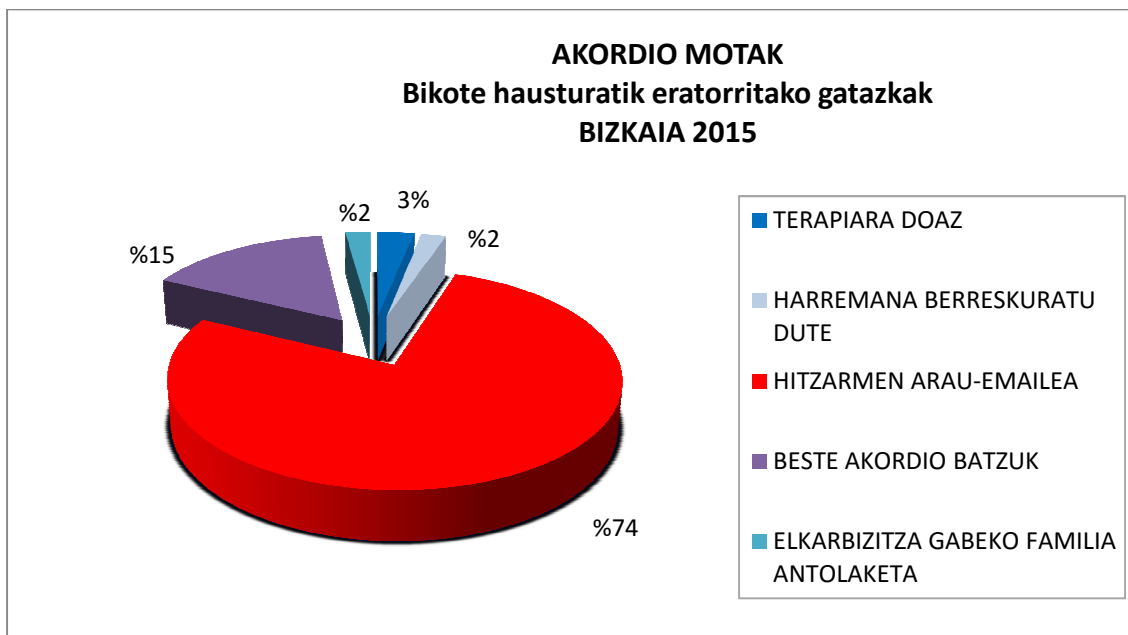
2015. urtean zehar 428 bitartekaritza amaitu dira, eta 76 bitartekaritzek zabalik jarraituko dute 2016. urtea hastean. Amaitutako bitartekaritza prozesuen artean, %78ek planteatutako egoeraren inguruan akordioak lortu dituzte.

Lantaldeak egiten dituen aldizkako bileretan, zabalik jarraitzen duten bitartekaritzak gainbegiratzeko helburua dutelarik, %2,6 kasuetan bitartekaritza prozesua bertan behera geratzeko erabakia hartu du, bideraezina dela ondorioztatu duelako. Bestalde, hasitako %19,4 bitartekaritza espedienteetan, parte hartzaileek beraiek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute.



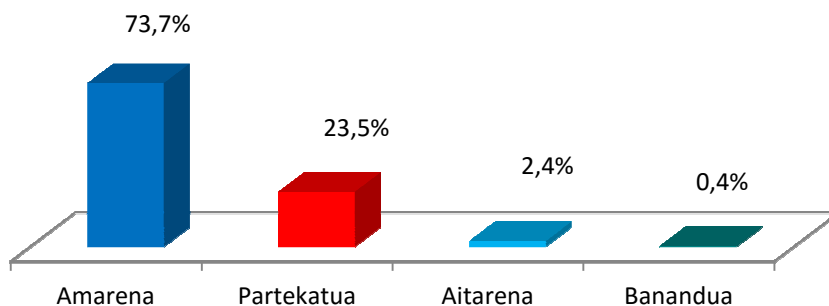
Bitartekaritza prozesua akordioekin amaitu duten bikoteei dagokienez, %78ak hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu, %3ak bikote terapia prozesu bat hastea adostu du bikote harremana mantentzeko asmoarekin, %2ak bikote harremana mantentzea erabaki du, %15ak azaldutako gatazkaren inguruko bestelako akordioak lortu ditu eta %2ak, bikotea izaten jarraitzen duten arren banaturik bizi direlarik, familia antolaketari buruzko akordioak lortu ditu.

Amaitutako prozesuetako bitartekaritza saioen batzbestekoa, 4,5ekoa izan da.



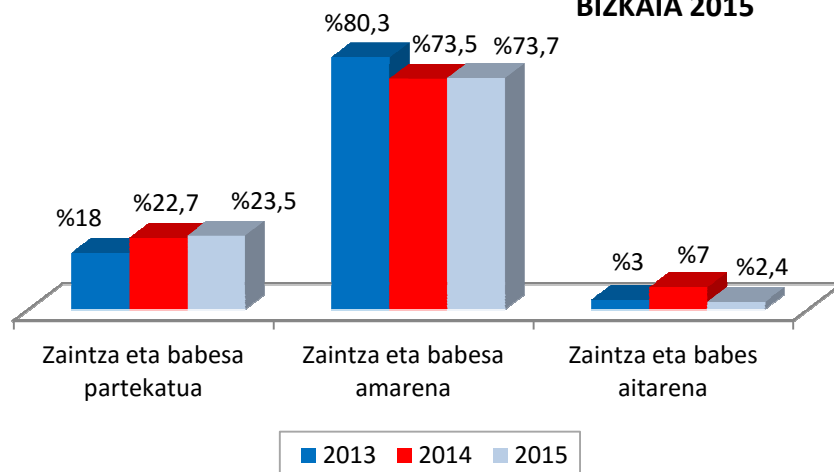
Beste aldetik, seme-alabak zituzten eta bikote hausturan zeuden bikote hauetatik, bitartekaritza amaitzean etorkizunerako familia antolaketaren inguruko akordioak adostu dituztenek, kasuen %73,7ak seme-alabak amaren etxebizitzan bizitzea adostu du (zaintza eta babesa amarena bakarrik delarik), %23,5ak zaintza eta babesa partekatua adostu du modu ezberdinetan antolatuta, %2,4ak seme-alabak aitaren etxebizitzan bizitzea adostu du (zaintza eta babesa aitarena bakarrik delarik) eta kasuen %0,4an zaintza eta babesa banandua adostu dute. **Bestalde, bitartekaritza prozesuetan gurasotasun positiboarekiko konpromisoa ikusi dugu, egon diren zaintza eta babesa antolaketa ezberdinen artean.**

ADOSTUTAKO SEME-ALABEN ZAINZA MOTAK BIZKAIA 2015

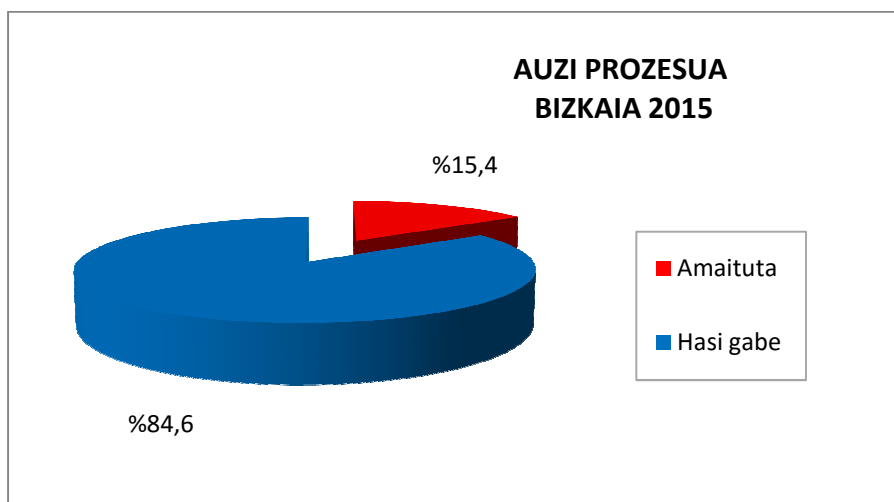


Datu hauek aurreko urteetan jasotakoekin alderatuz, joera bat ikusten da, gero eta handiagoa, aita eta ama seme-alabekin elkarbizitzan haien presentzia partekatzen duten antolaketa eredu baterantz (zaintza eta babesa partekatua).

ZAINZA ETA BABESA MOTAK BIZKAIA 2015



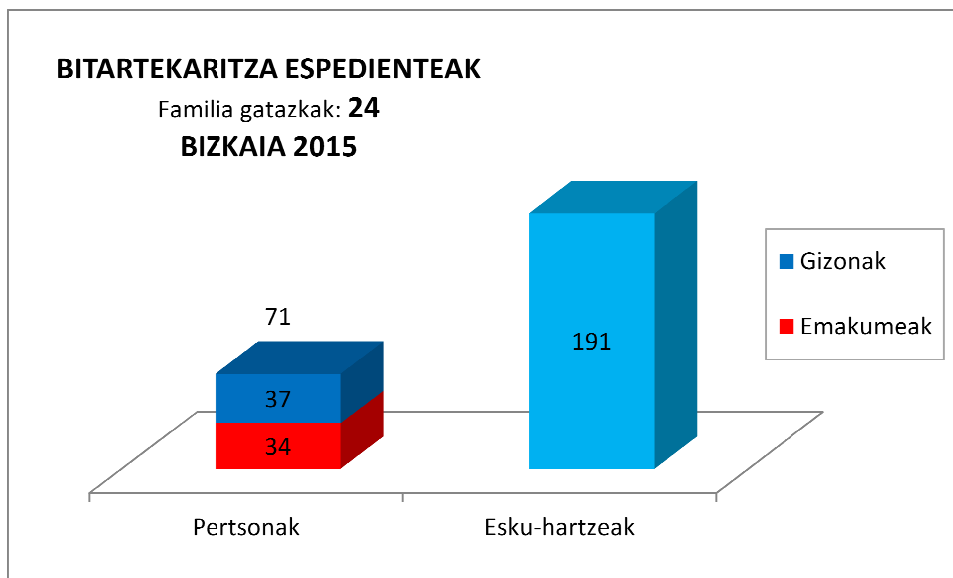
Bikote hausturatik eratorritako gatazkak azaldu dituzten bikoteek hasitako bitartekaritzen artetik, %15,4ak auzi prozesua amaituta zuen eta %84,6ak ez zuen auzirik hasi.



FAMILIA GATAZKAK

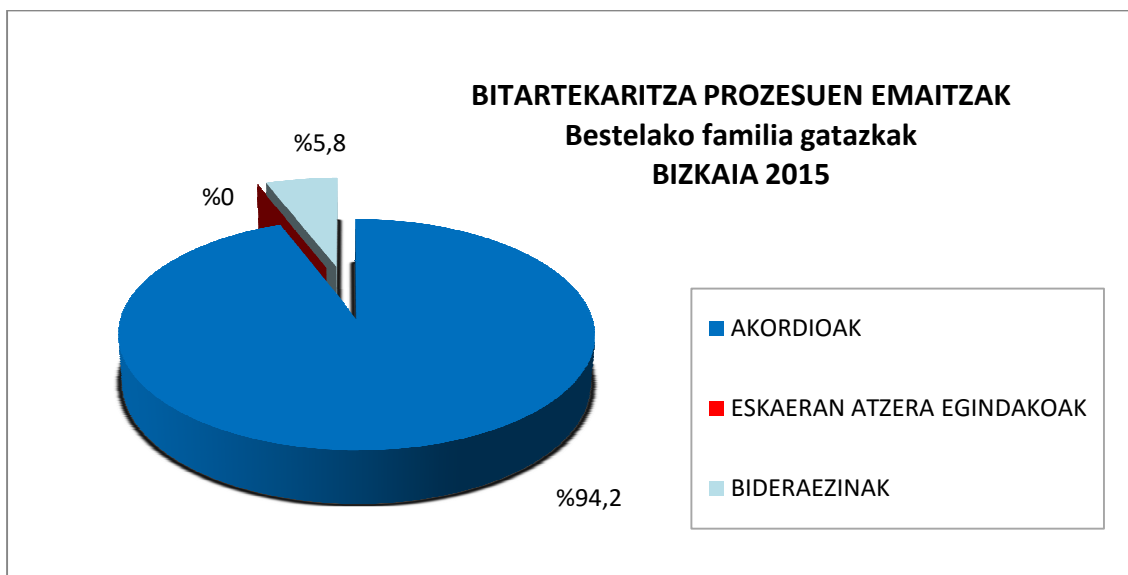
ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	24
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	71
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	191
	Bukatutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak	6
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	17
	AKORDIOAK	16
	-AZALDUTAKO EGOERARI BURUZKO AKORDIOAK	13
	- FAMILIA TERAPIA HASTEA ADOSTUTAKO AKORDIOAK	3
	TERAPIARA BIDERATUTA	3
	BIDERA EZINA	1
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	7

Bestelako **familia gatazkak** landu dituzten bitartekaritza espedienteetara dagokienez, familia hauetako 71 pertsonekin zuzeneko lana egin da (34 emakume eta 37 gizon), guztira 191 esku-hartzeen bitartez.



Urte honetan landu diren 24 espedienteetatik, 17 amaitu egin dira eta 2016. urtearen hasieran 7 espedienteek zabalik jarraitzen dute.

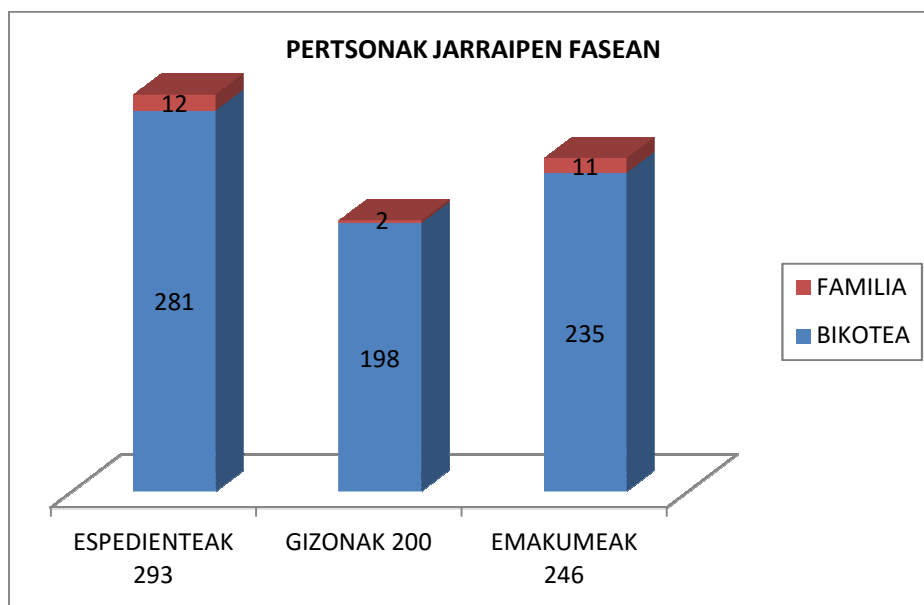
Amaitutako bitartekaritzei dagokienez, familien %94,2ak gatazkaren inguruko akordioak adostea lortu du, eta %5,8an alderdietako batek, gutxienez, borondatez prozesua etetea erabaki du espresuki.



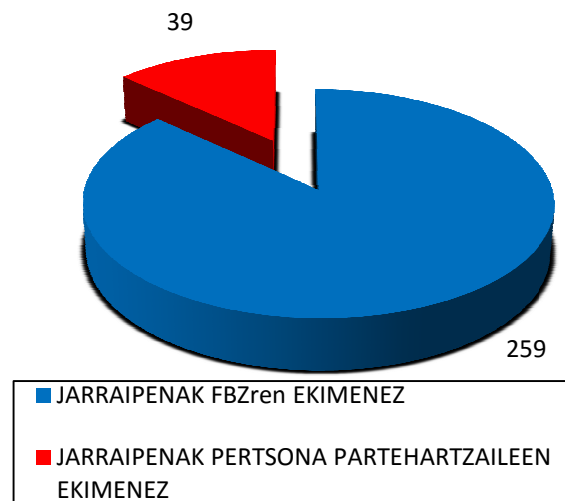
Amaitutako bitartekaritzetako saioen batez bestekoa 6 izan da. Garrantzitsua deritzogu azpimarratzea, bitartekaritza lantaldeak familia espedienteetan jarri duen ardurak, kasu batzuetan beharrezkoa izan delarik, gaiaren konplexutasunagatik eta protagonista kopuruagatik, bi bitartekariak elkarrekin egindako saioen bidez ko-bitartekaritzan lana egitea.

V.D.4.- JARRAIPEN FASEA

Jarraipen fasean 446 pertsona artatu dira, horietatik 433 pertsonak bikote hausturarekin erlazionaturiko gaiak aurkeztu dituztelarik eta 13k familia gatazkekin lotuta dauden egoerak. Esku-hartze maila honetan 200 gizon eta 246 emakume artatu dira.



293 jarraipeneko espedienteetatik 254, bitartekaritzako taldearen ekimenez egindako espedienteak dira eta beste 39ak bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenen ekimenez egindakoak. 14 espediente erantzunik gabeko jarraipenak izan dira.

**BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKAK
BIZKAIA 2015**

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK**JARRAIPEN ESPEDIENTEAK****293**

- *BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ*

254

- ✓ Informazioa jaso da.....240
- ✓ Ez da informaziorik jaso.....14

- *BITARTEKARITZA PROZESUKO PARTE HARTZAILEEN EKIMENEZ*

39BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO ESPEDIENTEAK ETA FAMILIA GATAZKAK:

- Bikote hausturatik eratorritako espedienteak.....281
- Familia gatazkak.....12

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Pertsona kopurua493
- Gizon kopurua200
- Emakume kopurua246

PROZESUARI DAGOKIONEZ

- Saio kopurua.....433
- Esku-hartze kopurua.....134
- Esku-hartze kopuru guztira.....567

EMAITZARI DAGOKIONEZ

- Epaia%27
- Akordio pribatua%71
- Auzi-prozesua%2

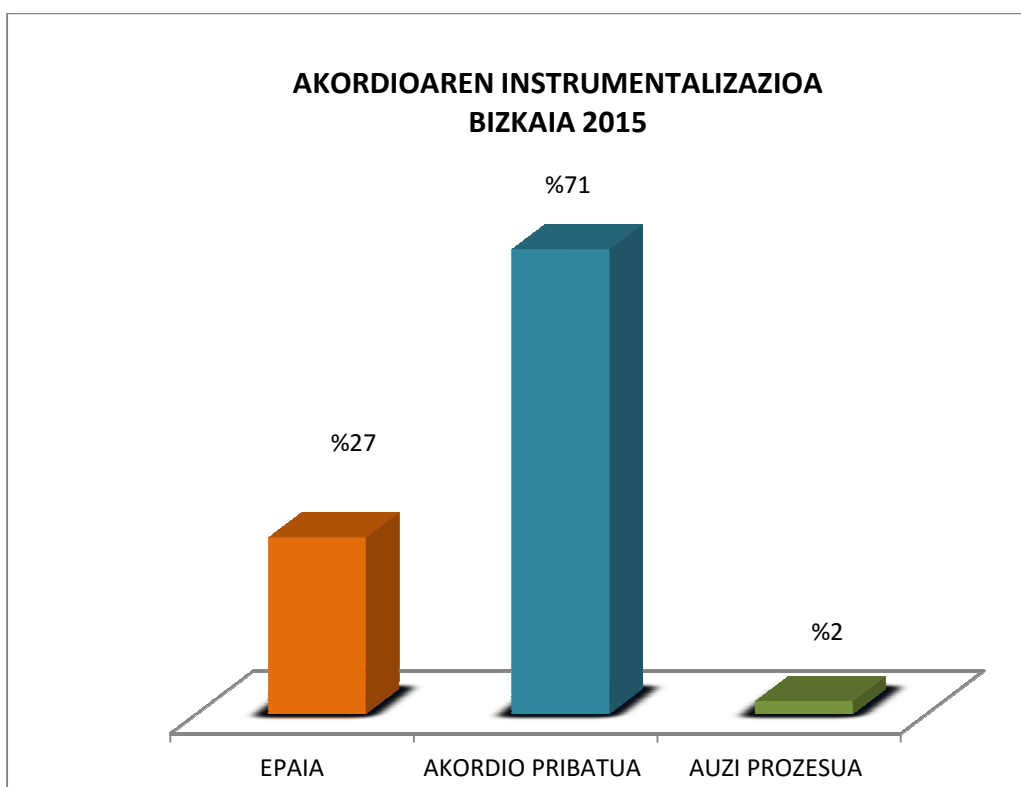
AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

- Akordioetaz arduratzen dira%90,7
- Akordioetaz partzialki arduratzen dira.....%3,2
- Ez dira akordioetaz arduratzen.....%6,1

Egindako 293 jarraipen espedienteetan, 446 pertsona artatu dira 567 esku-hartzeetan.

Familia Bitartekaritza Zerbitzu honetako erabiltzaileei egindako jarraipenetatik honako informazio hau eskuratu da:

Espedienteen %27an akordioak epaitegian izapidetu dituzte, %71an akordioak modu pribatuan mantendu dituzte eta %2an auzi prozesua hasi dute.



Akordioak denboran zehar nola mantendu eta errespetatu diren aztertuz gero, bitartekaritzak duen pedagogia efektua eta ardura hartzeari buruzkoa ikusten dugu, alde batetik, akordioak betetzerako garaian eta, bestetik, familiako egoera berrien hala nola aldaketen aurrean gurasoen egokitzapen gaitasunari dagokionez.

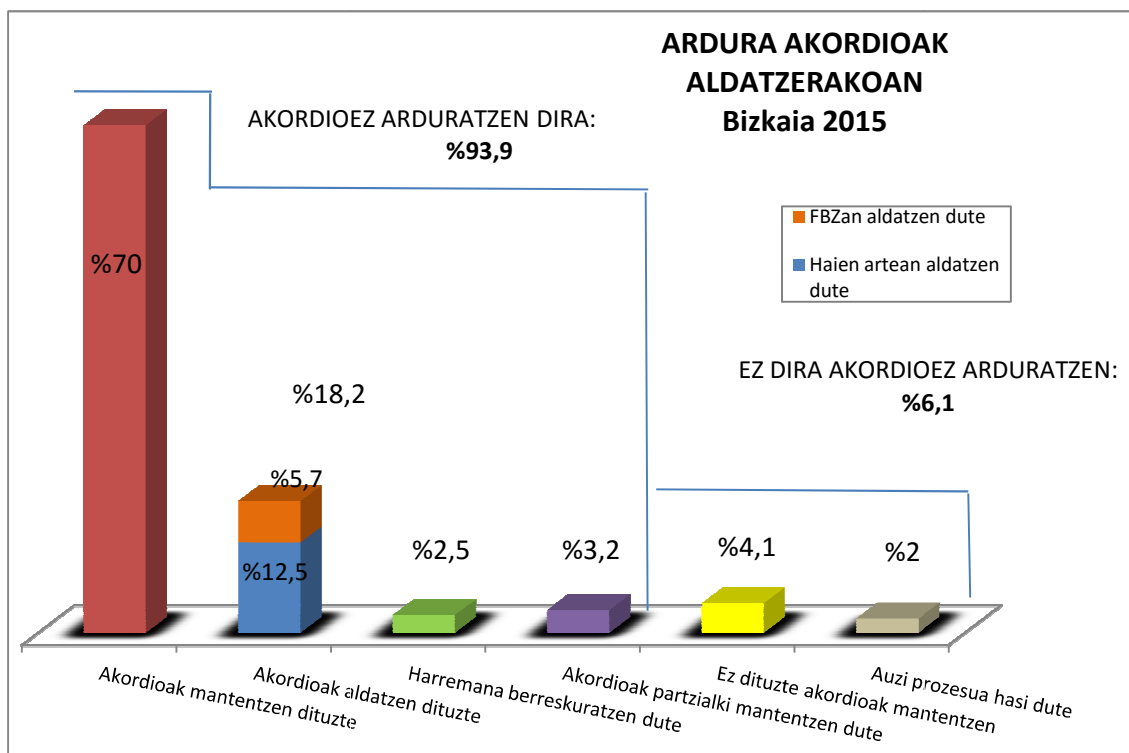
Egindako jarraipenen %93,9an bitartekaritza prozesuan lortutako akordioekin arduratzen dira eta %6,1ean ez dira akordioekin arduratzen.

Adostutako erabakien ardura denboran zehar mantentzen dutenen pertsonen artetik, hau da, %93,9en artetik, %90,7ak bitartekaritza prozesuan adostutako akordioak familia antolaketan sortu diren beharretara egokitu dituzte. %3,2ak, aldiz, akordioekin partzialki arduratzen dira; hau da, adostutako akordio gehienekin arduratzen dira, baina zailtasunak dituzte, batez ere, arlo ekonomikoan, langabezia egoeran dauden pertsonak ezin dituztelako hartutako konpromisoak bete.

%70a bitartekaritza prozesuan adostutako akordio berdinekin moldatzen da eta %2,5ak, berriz, bikote harremana eta bizikidetza berreskuratu du.

%18,2ak, familiaren beharrei egokitzeko edo egoera berri baten ondorioz, akordioen bat aldatu du. Aldaketak egin dituztenen artean, %12,5ek beraien artean hartu dituzte erabakiak eta %5,7a, aldiz, berrirori da BFBZra gai hauei buruzko adostasuna lortzeko helburuarekin.

Bitartekaritza prozesu batean parte hartu dutenen %6,1a ez da akordioekin arduratzen, eta hauetatik %4,1ak auzi prozesua hasi du eta %2ak, aldiz, ez ditu akordioak errespetatzen eta ez du aldaketarik ere egin.



Jarraipen fasean parte-hartzaileek BFBZari buruz duten iritzia ere jasotzen dugu, batez ere haiengan prozesuak nola eragin duen; hau da, beraientzat zer ondorio izan dituzten bitartekaritzaren prozesuan parte hartu izanak:

- "Bizi genuen egoera ulertzen lagundu zigun"
- "Hobe da haustura prozesuari buruzko akordioak era adiskidetsu batean hartzea, Epaitegira jo eta auzi prozesu bat hastea baino".
- "Segurtasuna eman digu, erabakiak hartzeko unean".
- "Gure arteko komunikazioa hobetzen lagundu zigun, errespetuarekin eta enpatiarekin, haustura egoeran sortzen diren beldurrak desagertzen lagunduz".
- "Informazio asko, argia eta ulertterraza eskaini ziguten, akordio batera heltzen lagundu ziguna".

- "Prozesuaren inpartzialtasunak eta neutraltasunak, gu kokatzen eta aukera ezberdinak aintzakotzat hartzen lagundu zigan, baldintza beretan egotearen ondorioz".
- "Bakoitzak seme-alabekiko ditugun betebeharez eta eskubideez arduratzen lagundu zigan".
- "Bitartekaritza prozesu batek kostu ekonomikoak eta emozionalak aurrezten ditu".
- "Bizitzen ari ginen egoeraz hitz egiteko giro lasaia, segurua eta neutrala topatu genuen, murrizketarik gabe".
- "Etorkizunean sortu daitezkeen gatazkei aurre egiteko tresna eta baliabideez hornitzen lagundu zigan".
- "Emozioen alderdia txukuntzen eta bereizten, eta familia gaietan zentratzen lagundu zigan".
- "Irtenbide bat eskaintzen du, irteera-balbula bat gainezka egiten zigan egoera bati".
- "Kokatzen lagundu zigan, egoera berriaz hausnartzen".

V.D.5.- BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA

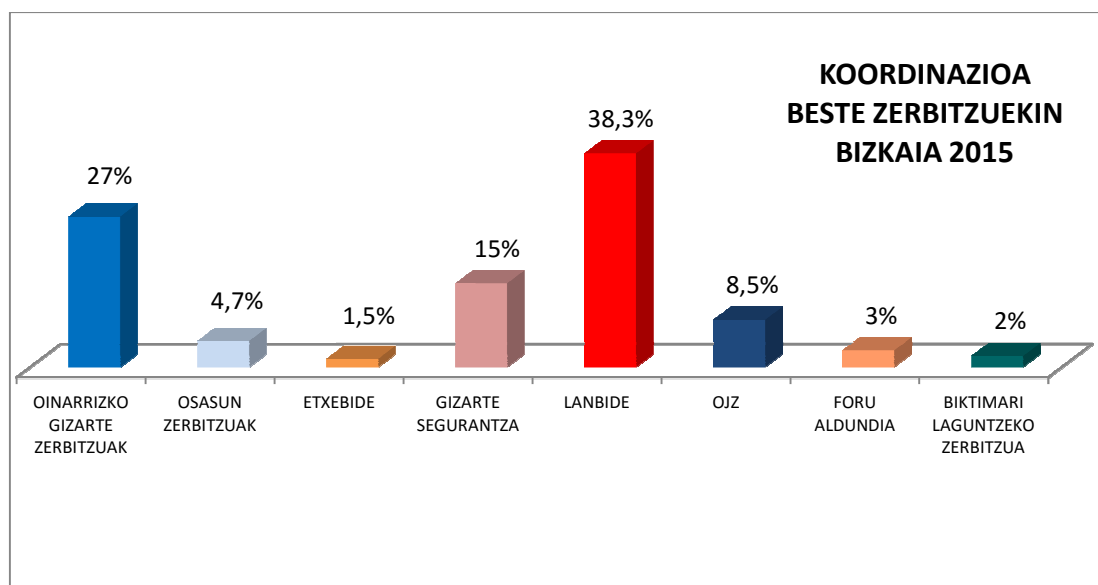
Familia edota bikoteei arreta integrala eskaintzeko asmoz, artatzen dituzten eta, halaber, FBZri buruzko informazioa eman dieten beste zerbitzu ezberdinekiko koordinazioa burutzen da.

Batez ere, egiten den koordinazioa kasu bakoitzaren ezaugarrien arabera da. Horrela, urte honetan zehar, bitartekaritzan artatu diren familien %20an kasuan koordinazioa egon da beste entitate batzuekin.

Koordinazio hauen %27a Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Lehenik eta behin, koordinazio lan hau hasten da, protagonistek bitartekaritza prozesuan parte hartzea adosten dutenean. Orduan, bi alderdiek prozesua hasi dutela eta honen helburua azaltzen duen agiri bat egiten da. Kasu batzuetan telefono bidez ere komunikazioa egon da, eta besteetan e-mailaren bitartez. Era berean, behin prozesua amaituta, familiak edota bikoteak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzen du, artatzen

dituen profesionalari lortutako akordioen jakinaren gainean jartzeko. 2015. urtean, koordinazioen %38,3a Lanbiderekin burutu da; alde batetik, FBZren funtzionamendua ezagutu dezaten bideraketak egin ahal izateko, eta, beste aldetik, bitartekaritza prozesua amaitu duten kasuei buruz hitz egiteko. Koordinazioen %3a Bizkaiko Foru Aldundiarekin egin da.

Kasuen %4,7an pertsonak Osasun Zerbitzuetara bideratu dira, eta gehienetan bideraketa hau bitartekaritza akordioaren emaitza izan da. %1,5ean Etxebidetik jaso dute informazioa eta horrela koordinazio lana egin da entitatearekin, eta kasuen %15ean koordinazioa Gizarte Segurantzarekin egin da. Beste %8,5 familia Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu dira, bitartekaritzaren akordioa izapidetzeko doako laguntza juridikoa jasotzeko aukerari buruz informatzeko, eta kasuen %2an Biktimari Laguntzeko Zerbitzuarekin egin da koordinazioa.



V.E.- GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2015

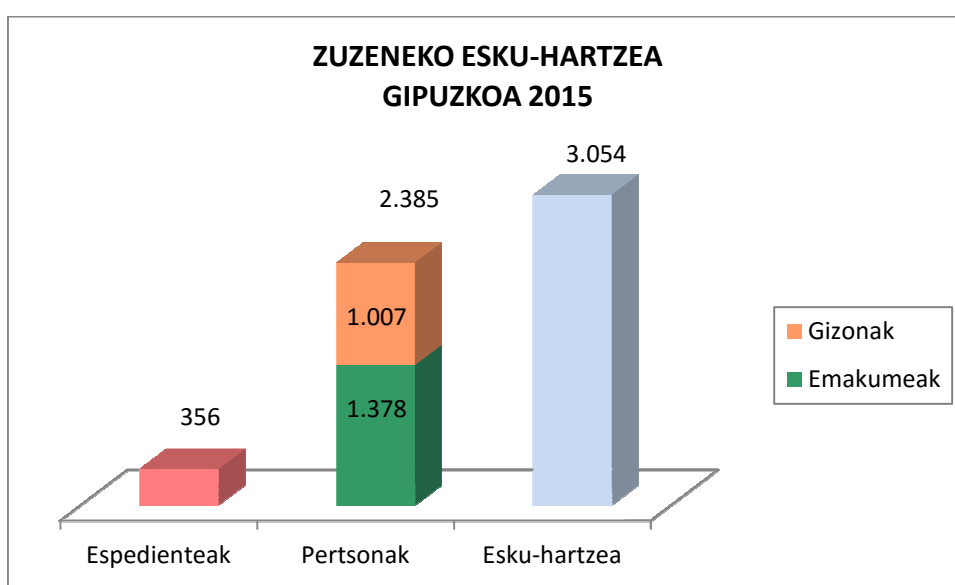
ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONOSKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA	1750	714	1036
2) BITARTEKARITZA		1750	
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	283	1199	526
		239	287
BIKOTE GATAZKAK	245	1084	206 234
FAMILIA GATAZKAK	38	110	32 49
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	132	261	224
		91	133
BIKOTE GATAZKAK	106	200	71 98
FAMILIA GATAZKAK	26	59	20 33
PROFESIONALAK		2	2
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	151	938	302
		148	154
BIKOTE GATAZKAK	139	884	271 135 136
FAMILIA GATAZKAK	12	51	28 12 16
PROFESIONALAK		3	1 2

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	73	105	109
			54 55
BIKOTE GATAZKAK	71	102	53 53
FAMILIA GATAZKAK	2	3	1 2
GUZTIRA	356	3054	2385
			1007 1378

2015. urtean, zuzeneko esku-hartzearen maila ezberdinetan egindako lana honakoa izan da: telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenean, 2.385 pertsona artatu dira zuzenean, hau da, 1.007 gizon eta 1.378 emakume. Artatu diren familiekin 356 espediente landu dira guztira eta espediente hauetan 3.054 esku-hartze egon dira.

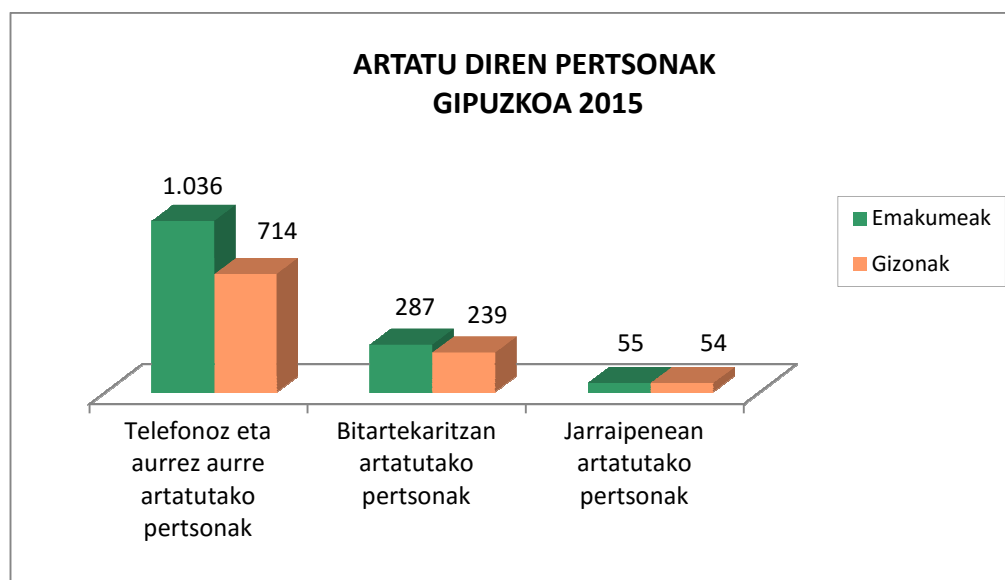


Jarraian, GFBZn pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzaren esku-hartzean eta jarraipenean.

V.E.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

2015. urtean zehar 2.385 pertsona artatu dira guztira, maila ezberdinetako 3.054 esku-hartzeetan.

Telefono bidez artatu diren pertsonak 1.750 izan dira guztira. Bitartekaritza egindako esku-hartzean guztira 526 pertsonak parte hartu dute eta aurreko urtean amaitu ziren bitartekaritzen jarraipenetan 109 pertsonak hartu dute parte guztira.



Bitartekaritza egiten den esku-hartzeak bi espediente mota sortzen ditu, hau da, aurre bitartekaritza espedienteak eta bitartekaritza espedienteak.

Landu diren aurre bitartekaritza espedienteetan guztira 224 pertsona artatu dira, hauetatik 222 gatazkaren parte-hartzaileak izan direlarik eta 2 pertsona, aldiz, familia hauekin esku-hartzen ari diren edo esku-hartu duten profesionalak.

Egin diren bitartekaritzetan guztira 302 pertsonak hartu dute parte, hauetatik 299 gatazkaren protagonistak izan direlarik eta 3 pertsona, aldiz, familia hauekin beste testuinguru batean zuzenean esku-hartzen ari diren profesionalak izan dira.

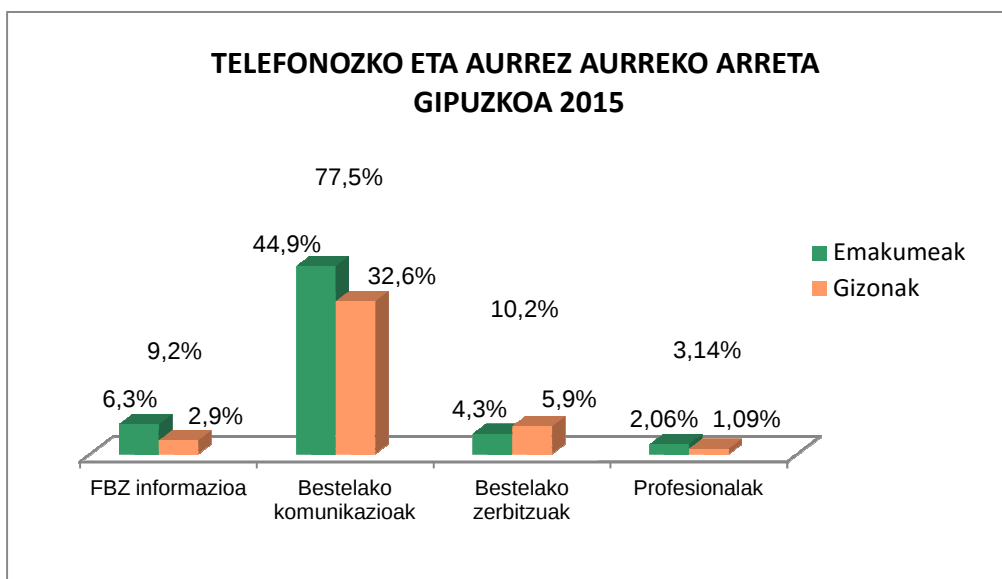
V.E.2. TELEFONOZKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA

Kasu gehienetan, GFBZrekin lehenengo arreta maila hau telefonoz izaten da, bigarrenik aurrez-aurreko arretak egongo lirateke eta azkenik erabiltzaileen aldetik posta elektronikoaren erabileran hazkundera egon da. Nolanahi ere, pertsona hauek, bitartekaritzari buruz edota zerbitzuari buruz duten ezagutzaren arabera, informazio eske edo zuzenean hitzordua hartzeko jartzen dira harremanetan GFBZrekin.

Informazioaren eskaera edozein pertsonaren aldetik etorri daiteke, besteak beste, arlo ezberdinetako profesionalen aldetik, informazio horrek espediente zehatz batekin erlaziorik eduki ez arren; izan ere, erlazioaren bat dagoen eskaeraren kasuan, koordinazio funtzio baten aurrean egongo ginateke. Atal honetan telefono bidezko arretari buruz jasotzen diren datuek, baita ere kontutan hartzen dituzte, aipatu dugun lehen arretaren ondoren Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren hitzordura etorri ez diren pertsonak edo bestelako esku-hartze edo eskaerarik egin ez dutenak.

Bestalde, telefono bidezko arretaren zati bat Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin erlazonaturik dauden bestelako komunikazioak dira, jadanik bitartekaritza prozesu batean dauden pertsonen arreta, esaterako.

Lehenengo arreta maila honetan guztira 1.750 pertsona artatu dira, horietatik 1.036 emakumeak izan direlarik eta 714, aldiz, gizonak.

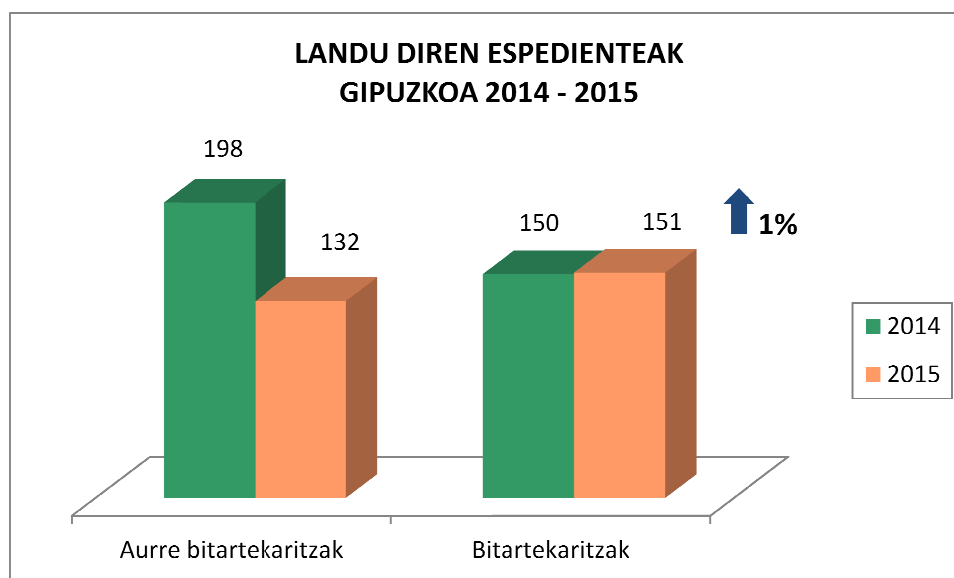


V.E.3. BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA

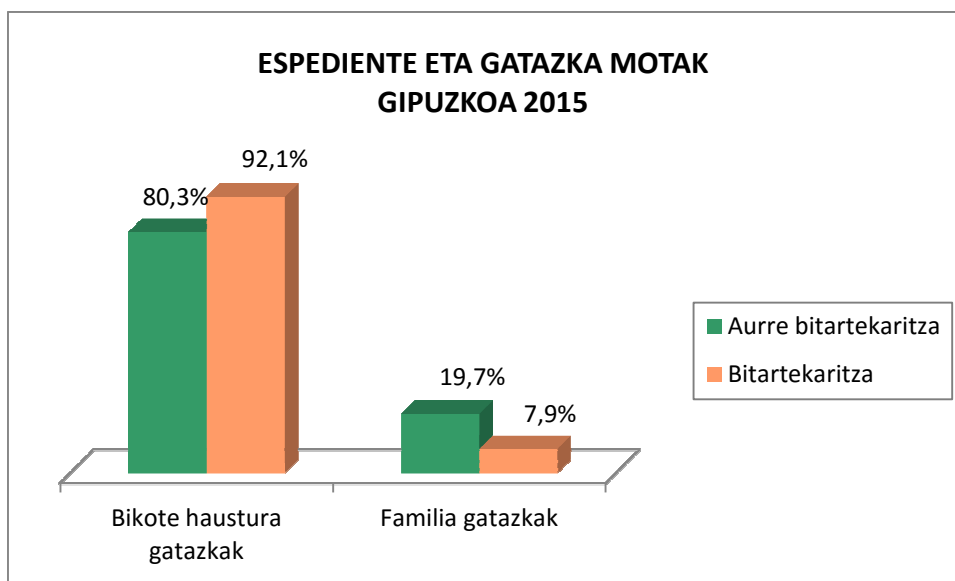
FBZn egiten dugun lanari buruz hitz egiterakoan, bitartekaritzaren eredu honetan, bi espediente mota eta bi gatazka mota ezberdinak ditugu:

- Aurre bitartekaritzaren espedienteak: Espediente hauek soilik kontutan hartzen dituzte, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etorri eta bitartekaritzaren prozesuaren aurretiko jarduerak egin ondoren bitartekaritarik hasten ez duten pertsonak, ondorioz zerbitzuaren esku-hartzea amaitzen delarik. Halaber, bikote hausturaren ondorio diren gatazkak edo bestelako familia gatazkak diren ere ezberdintzen dugu.
- Bitartekaritzaren espedienteak: FBZra etorri eta bitartekaritzaren prozesuaren aurretiko jarduerak egin ondoren, bitartekaritzaren hasiera adosten duten pertsonen espedienteak dira. Baita ere, espediente hauetan bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak diren ezberdintzen da:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	106	139	245
FAMILIA GATAZKAK	26	12	38
GUZTIRA	132	151	283

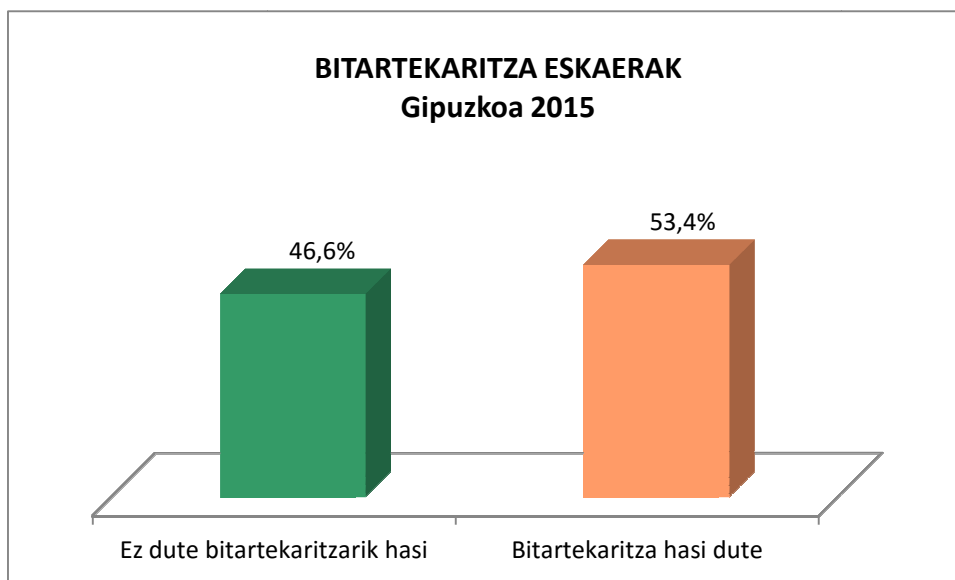


Bitartekaritzari buruzko informazioa jaso ondoren, bizi duten egoerarentzako irtenbidea bilatzeko bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen duten familien kopuruan etengabeko hazkundera ikusi dezakegu. Horrela, eskaeren %53,4ak bitartekaritza prozesua hasi du. Bitartekaritzan egindako lanak guztira 151 bitartekaritza espediente eman ditu, 2014 urtearekin alderatuta %1eko hazkundera egon delarik.

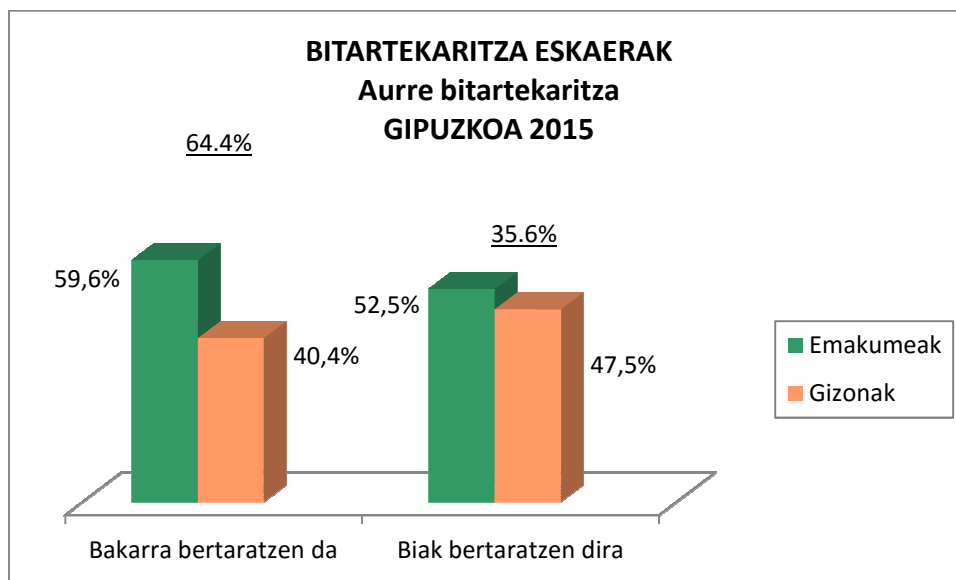


Horrez gainera, FBZra etortzen diren gatazka motak kontutan hartzen baditugu, gehiengoa bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan direla ikusi dezakegu, bai aurre bitartekaritzak nola bitartekaritzak espedienteetan.

V.E.3.1- AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK



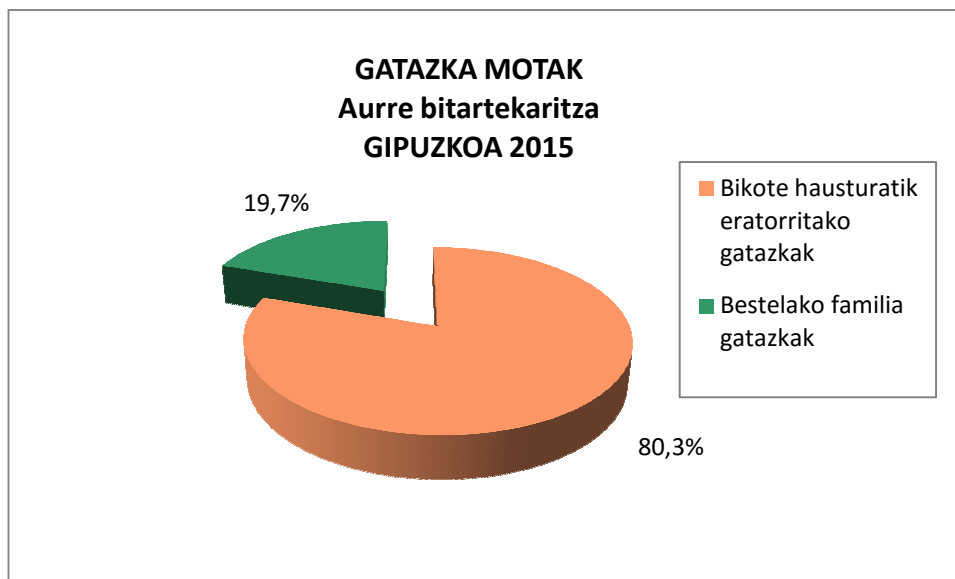
Aurreko atalean ikusi den bezala, bitartekaritza eskaera guztien artetik, %53,4ak ondoren bitartekaritza prozesua hasi du eta %46,6ak ez du prozesurik hasi, une horretan amaitzen delarik esku-hartzea zerbitzuaren aldetik. Bitartekaritza prozesurik hasten ez duten eskaera hauek, aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira.



Bitartekaritzarik hasi ez zuten eta ondorioz aurre bitartekaritza bilakatu ziren eskaeren %46,6 hauetatik, kasuen %64,4an alderdietako bat soilik etorri da lehenengo informazio-hitzordura, hau da, bitartekaritzak eskaintzen duenari buruzko informazioa jasotzera, eta gatazkaren beste alderdi edo alderdiek ez dute borondate bera izan.

Beste aldetik, aurre bitartekaritzen gainerako %35,6ean, bi alderdiak edo hainbat alderdi FBZra etorri ondoren, ezin izan da prozesua hasi pertsonak falta izan direlako (familia gatazken kasuan) edo aldeetako batek prozesua hasteko borondaterik adierazi ez duelako.

Esku-hartze maila honetan, guztira 132 espediente landu eta gatazketako protagonista diren 222 pertsona artatu dira, 261 esku-hartzeetan. Gainera, bi profesional artatu dira, beste hainbeste informazio-saioen bitartez.



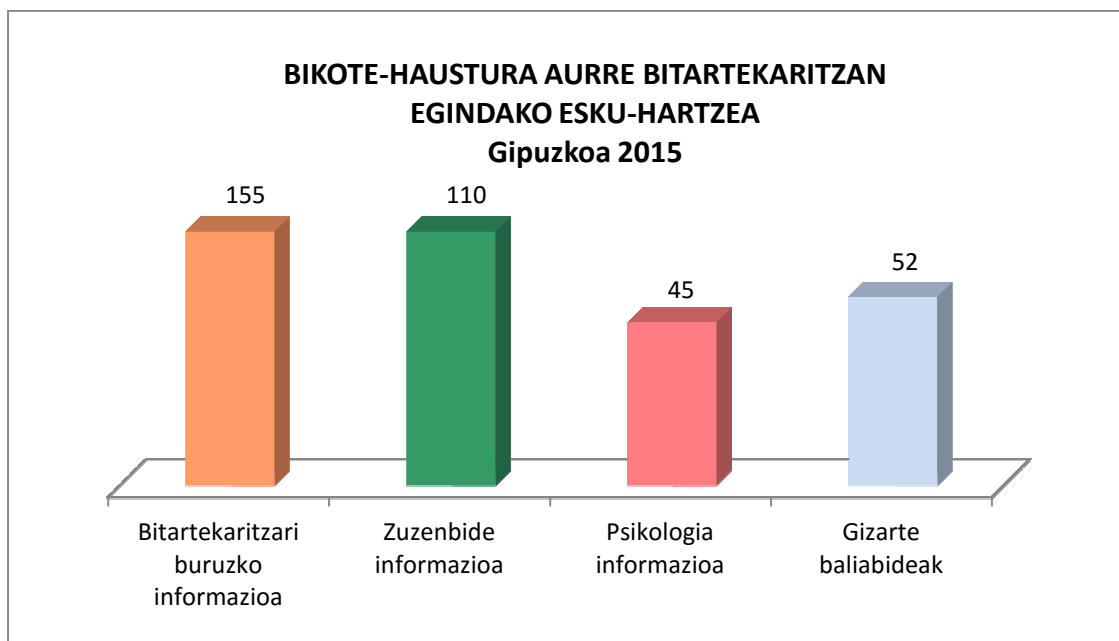
Esku-hartze maila honetako gatazka motei dagokienez, 106 espediente bikote hausturatik eratorritako egoerei dagozkie (%80,3) eta 26 espediente, aldiz, gainerako familia gatazka kasuak izan dira (%19,7).

AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK – GIPUZKOA 2015

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	132
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	224
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	261
EMAITZARI DAGOKIONA	BITARTEKARITZARI BURUZKO INFORMAZIOA	155
	ZUZENBIDE INFORMAZIOA	110
	PSIKOLOGI AHOLKUA	45
	GIZARTE BALIABIDEEN INFORMAZIOA	52

Aurre bitartekaritzetan egiten diren informazio-saioetan informazio mota ezberdinak ematen dira, pertsona eskatzailearen edo eskatzaileen arabera, hala nola kasu bakoitzeko egoera zehatzarena, baina beti ere bitartekaritzaren ikuspuntutik landutako informazioa.

Kasu bakoitzean informazio mota bakarra ere eman daiteke, bitartekaritza prozesu berari dagokiona, zein 155 aldiz eman den. Ondoren, eskaeraren arabera, beste informazio batzuekin osatu daiteke: zuzenbide informazioa bitartekaritzaren testuinguruan (110 kasu), psikologia informazioa (45 kasu) bitartekaritzaren testuinguruan ere eta gizarte baliabide ezberdinei buruzko informazioa (52 kasu).



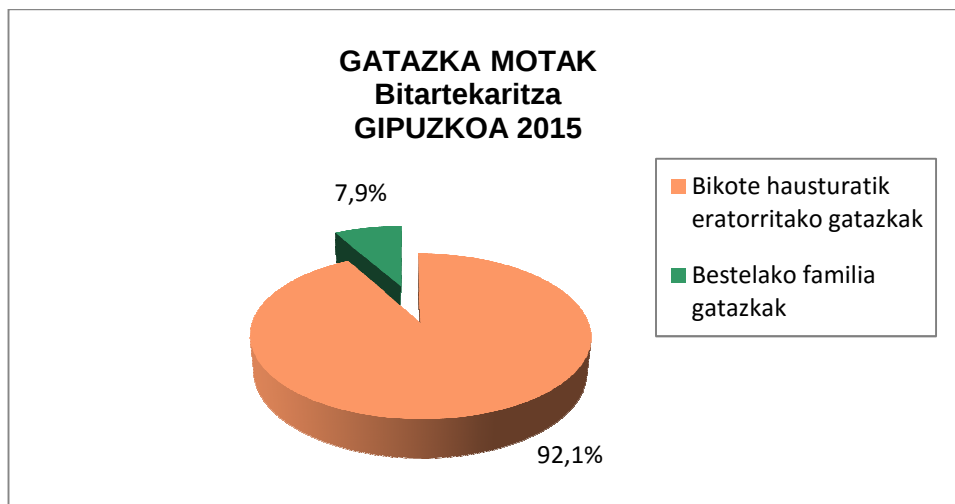
V.E.3.2.- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Gatazkan parte hartzen duten pertsona edo alderdi guztiek beraien lehenengo informazio-saioa jaso eta guztiek bitartekaritza prozesua hastea erabaki ondoren, lehenengo akordio hau bitartekaritzaren hasiera aktan jasotzen da. Bitartekaritzaren hasiera akta hau pertsona edo alderdi guztiek sinatzen dute, hala nola prozesuan parte hartuko duten bitartekaritza lantaldeko pertsonen.

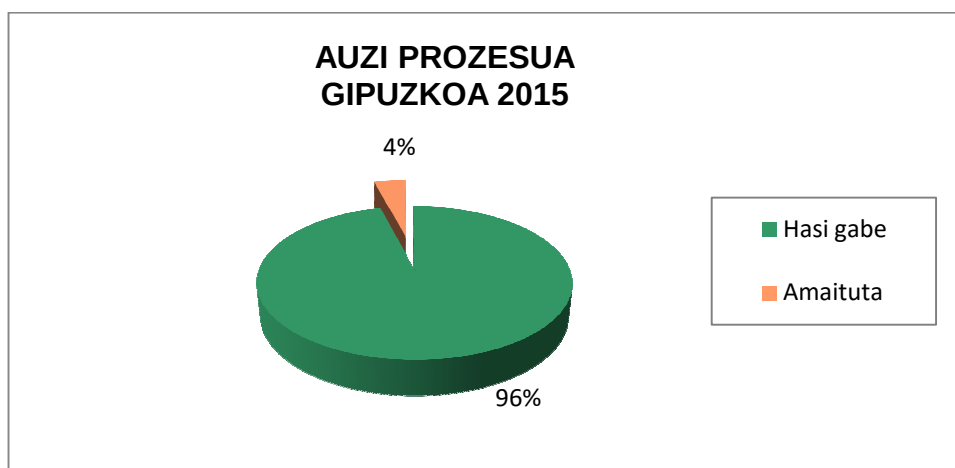
Une honetatik aurrera, prozesu hau osatuko duten fase ezberdinak hasiko dira, kasu bakoitzaren arabera beharrezkoak izango diren saio kopuruan zehar.

Esku-hartze maila honetan guztira 151 espediente landu dira, eta hauetan, 935 esku-hartzeetan zehar, 299 pertsona artatu dira. Gainera, 3 profesional artatu dira, beste hainbeste informazio-saioen bitartez.

Guztira landu diren 151 bitartekaritza espedienteetatik %92,1 (139 espediente) bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak izan dira eta gainerako %7,9a berriz (12 espediente) bestelako familia gatazkak.



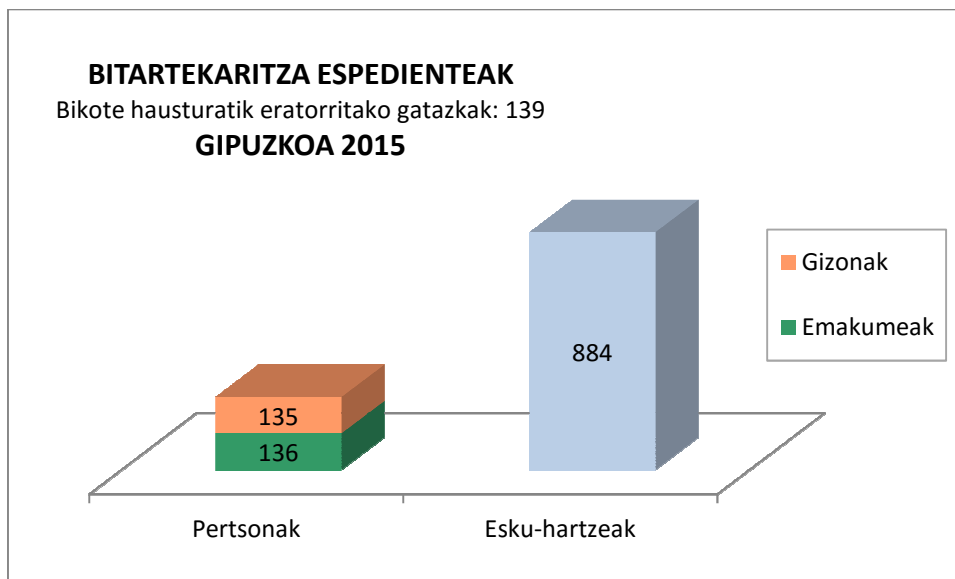
Bitartekaritza hasi duten familietatik, %96ak ez zuten auzi prozesurik hasi, eta gainerako %4ak aldiz bai. Azken hauek guztiak bikote haustura kasuak izan dira, eta FBZra etortzean beraien auzi prozesua amaituta zuten.



BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

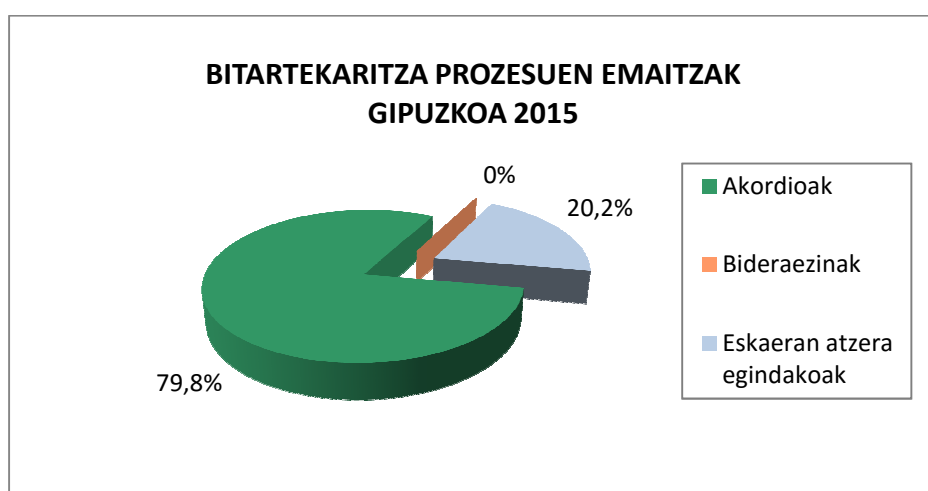
ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	139
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	271
		135 136
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batezbestekoa (561 saio)	884 4,5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	124
	AKORDIOAK	99
	• HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK	67
	• BESTELAKO AKORDIOAK	27
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO ANTOLAKETA	0
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	2
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	3
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEN DIOTE	25
	BIDERA EZINA	0
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	15

Arlo honetan 139 bitartekaritza espediente landu dira, hauetan 884 esku-hartze egin eta 271 pertsona artatu direlarik.

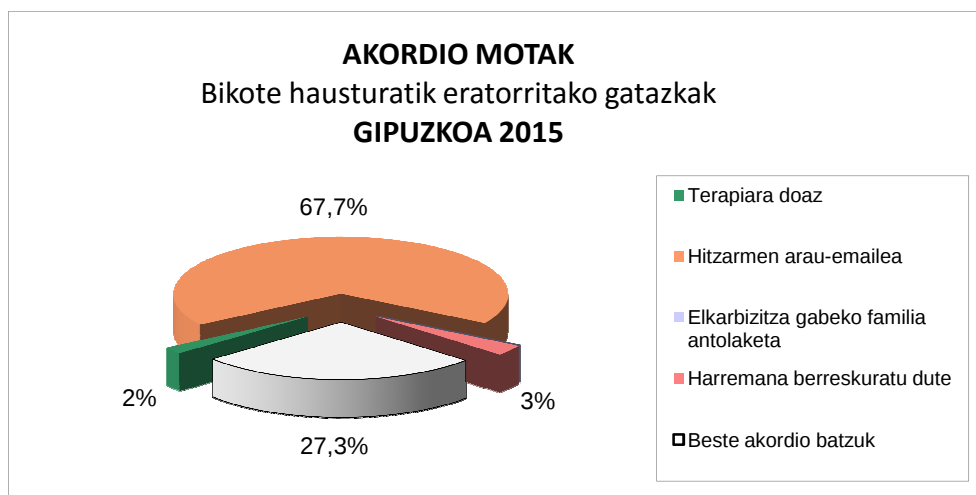


2015. urtean zehar 124 bitartekaritza amaitu dira eta 15 bitartekaritza zabalik geratu dira 2016 hastean, hauekin lanean jarraitzeko.

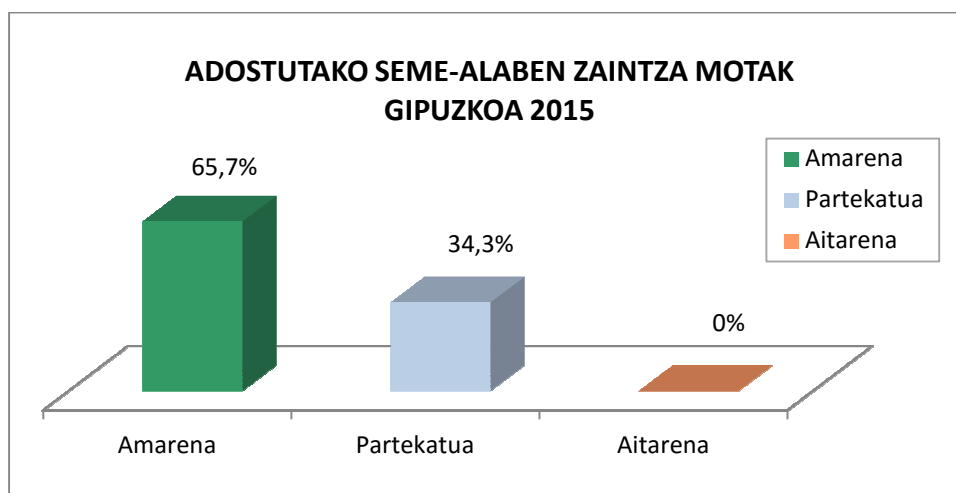
Amaitutako espedienteetan landu diren saioen batz-bestekoa 4,5ekoa izan da.



Bitartekaritza espedienteen %79,8ak akordioekin amaitu ziren, eta gainerako %20,2an erabiltzaileek, eskaeran atzera eginez, bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki zuten, espedienteak akordiorik gabe amaituz.

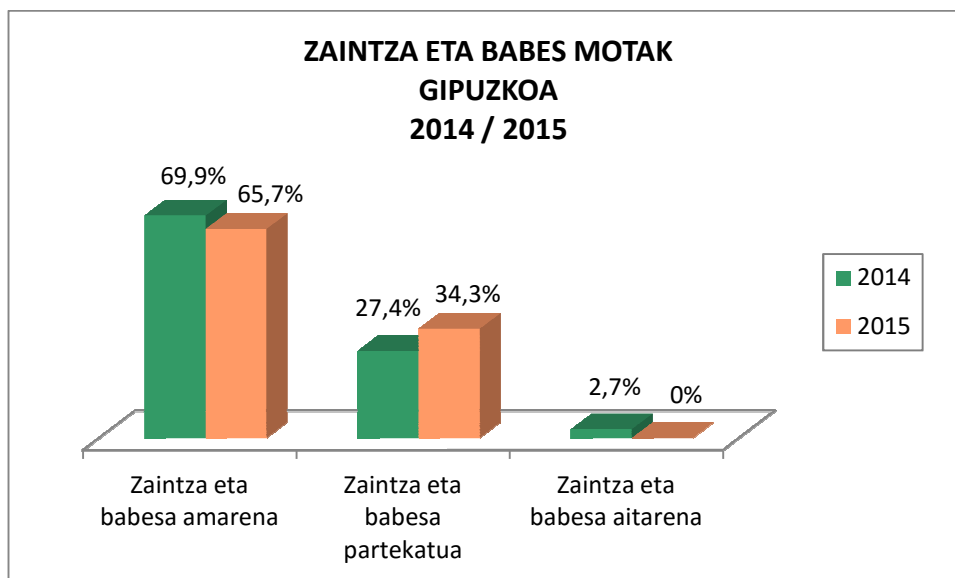


Bitartekaritza prozesua akordioekin amaitu duten bikoteei dagokienez, %67,7ak beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu dituzte, %27,3ak azaldu duten gatazkaren inguruko bestelako akordioak lortu dituzte, %3ak bikote harremana berreskuratzea erabaki dute, eta, azkenik, %2ak bikote harremana mantentzeko asmoarekin bikote terapia prozesu bat hastea adostu dute.



Familia antolaketaren inguruko akordioei dagokienez, kasuen %65,7an seme-alaben zaintza eta babesa amarena bakarrik izatea adostu dute, eta gainerako %34,3an zaintza eta babesa aitak eta amak partekatua izatea adostu dute.

Atal honetan joera bat ikusten da, non urtetik urtera gehiago diren familia antolaketan zaintza partekatua jasotzen duten akordioak. Honek adierazten du, pixkanaka-pixkanaka hazten ari dela ardura eta elkarbizitza denbora, seme-alaben onerako, aitaren eta amaren artean partekatzeko beharraren kontzientziazioa.

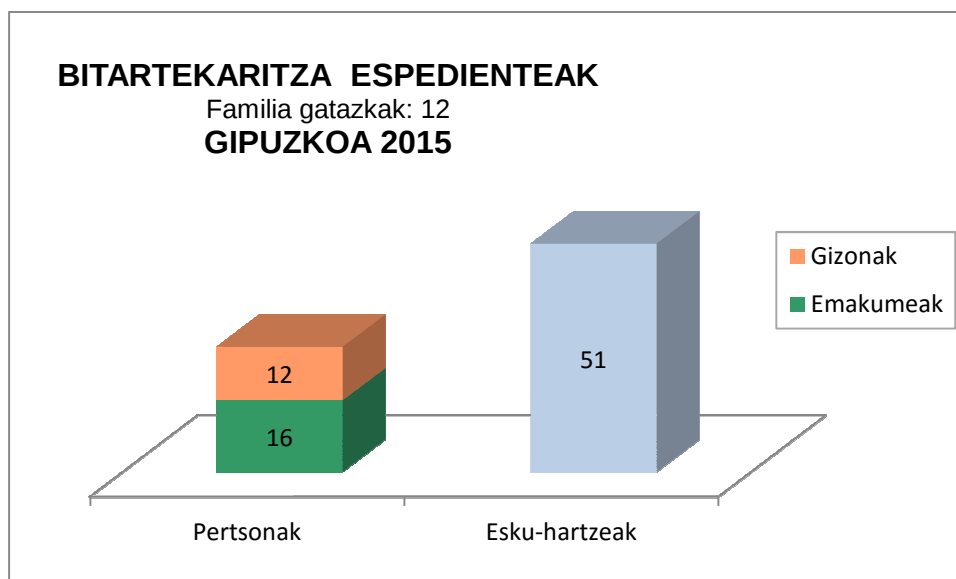


FAMILIA GATAZKAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	12	
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	28	
		12	16
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	51	
	Bukatutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak (34 saio)	3.4	
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	10	
	AKORDIOAK	6	
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	4	
	BIDERA EZINA	0	
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	2	

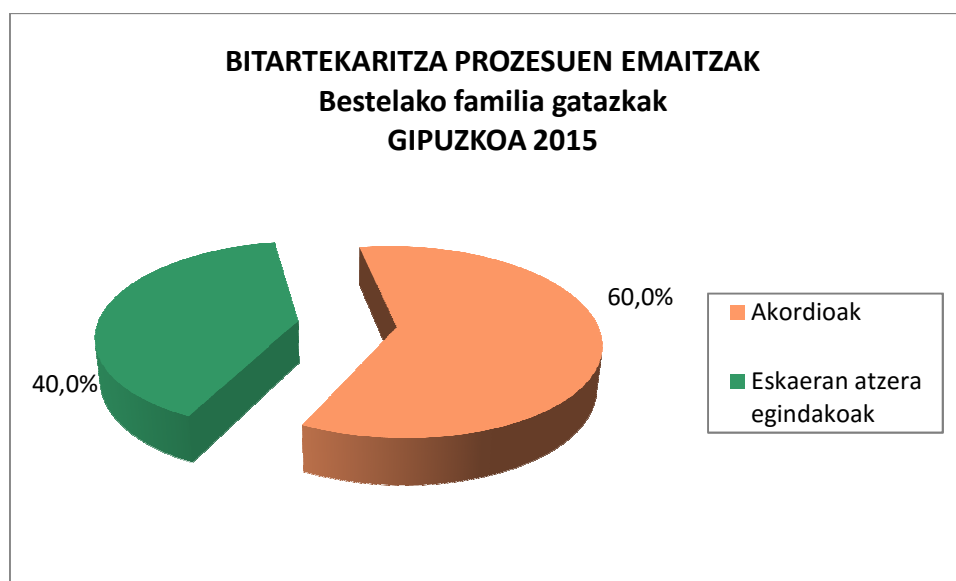
Bikote hausturatik eratorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazkei dagokienez, bitartekaritza espedienteetan familia hauetako 28 pertsona artatu dira 51 esku-hartzeetan, hau da, 12 gizonezko eta 16 emakumezko.

Amaitutako 10 espedienteetan batez beste 3,4 saio egin dira, eta 2 espediente zabalik geratu dira 2016. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko.



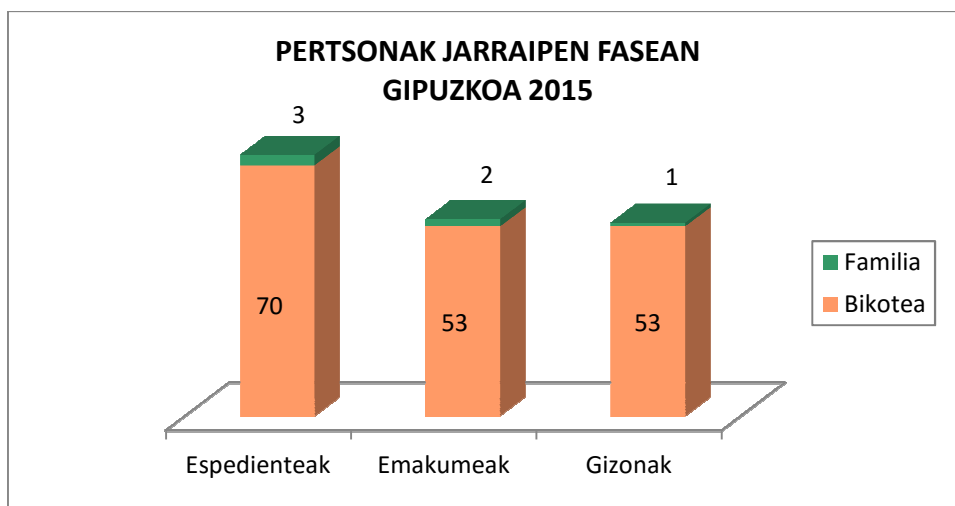
Gatazka mota honetan landu diren 12 espedienteetatik, 2015. urtean zehar 10 amaitu egin dira eta 2 zabalik geratu dira 2016an hauekin lanean jarraitzeko.

Amaitutako 10 bitartekaritzei dagokienez, espedienteen %60an familiek akordioak adostea lortu dute, eta gainerako %40an alderdietako batek borondatez prozesua etetea erabaki du espresuki.

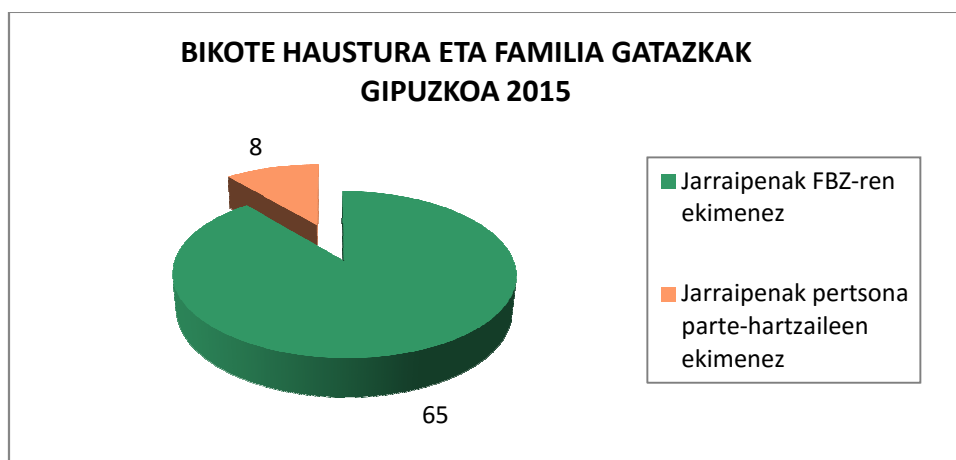


V.E.4.- JARRAIPEN FASEA

Burututako jarraipen fasean 109 pertsona artatu dira, horietatik 70 pertsonak bikote hausturarekin erlazionaturiko gaiak aurkeztu dituzte eta 3 pertsonak bestelako familia gatazkekin lotuta zeuden gaiak, hau da, 54 gizon eta 55 emakume.



73 jarraipen espedienteetatik 65, bitartekaritzako taldearen ekimenez egin dira eta hauetan 95 pertsona artatu dira. Bestalde, 8 jarraipen espediente, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenez burutu dira, 14 pertsona artatu direlarik.



JARRAIPEN ESPEDIENTEAK**JARRAIPEN ESPEDIENTEAK**

73

- *BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ* 65
 - ✓ Informazioa jaso da.....59
 - ✓ Ez da informaziorik jaso.....6
- *PARTE-HARTZAILEEN EKIMENEZ*.....8

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak..... 70
- Familia gatazkak.....3

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Pertsona kopurua.....109
- Gizon kopurua54
- Emakume kopurua55

PROZESUARI DAGOKIONEZ

- Saio kopurua105
- Esku-hartze kopurua.....34
- Esku-hartze kopuru totala.....139

EMAITZARI DAGOKIONEZ

- Epaia %44,11
- Akordio pribatua%52,94
- Auzi prozesua.....%2,94
- Eskritura publiko bilakatu.....%0

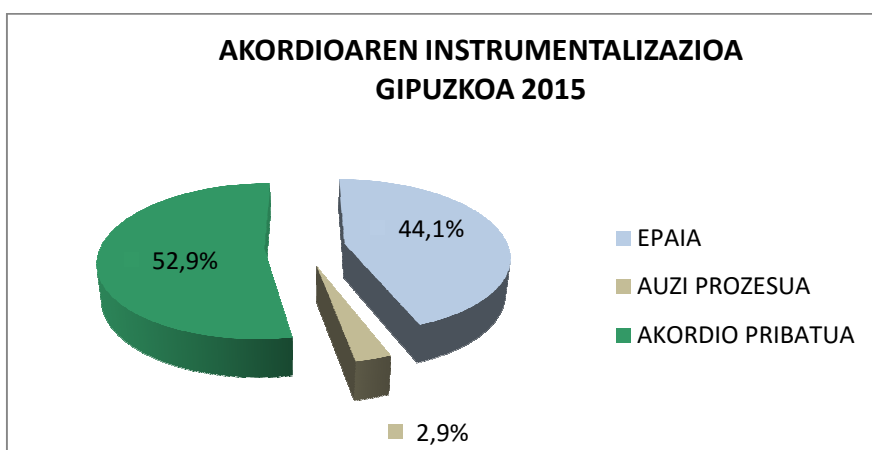
AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

- Akordioetaz arduratzen dira%4,04
- Akordioetaz arduratzen dira partzialki.....%8,96
- Ez dira akordioetaz arduratzen%5,96

Burutu diren 73 jarraipen espediente hauetan 109 pertsona artatu dira 139 esku-hartzeetan, eta hauetatik 34 esku-hartzeetan ezin izan da personekin harremanetan jarri eta, beraz, ez da informaziorik lortu.

Familia Bitartekaritza Zerbitzu honetako erabiltzaileei egindako jarraipenetatik eskuratutako informazioa, honako datuetan jasotzen da:

Espedienteen %44,11 epaitegian izapidetu dira, %52,94a akordio pribatu moduan mantendu dira, %2,94an auzi prozesu bat hasi dute eta inork ez ditu bitartekaritza akordioak eskritura publiko bilakatu.

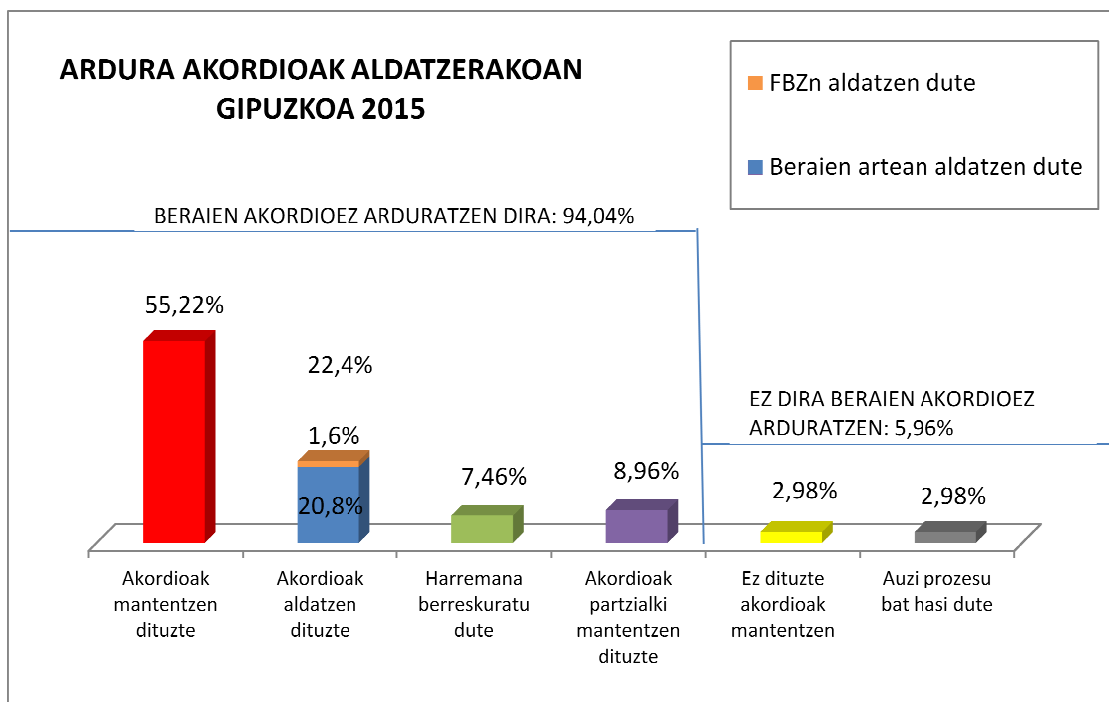


Akordioak denboran zehar aztertuz gero, bitartekaritzak duen pedagogia efektua eta ardura hartzeari buruzkoa ikusten dugu, zehazki, akordioak betetzerako garaian alde batetik eta, bestetik, familiako egoera berrien hala nola aldaketen aurrean gurasoen egokitzapen gaitasunari dagokionez.

Egindako jarraipenen %94,04ean, erabiltzaileak GFBZn bitartekaritza prozesuan lortu zituzten akordioez arduratu direla ikusi daiteke. Denbora igaro ondoren, beraien erabakien inguruan ardura mantentzen duten pertsonetatik, %55,22ek bitartekaritza prozesuan adostu zituzten akordio berberak mantentzen dituzte, eta %7,46ek bikote harremana berreskuratu dute eta elkarrekin bizitzen jarri dira berriz ere.

Kasuen %22,40an akordioaren bat aldatu dute familiaren beharretara edo egoera berrietara egokitzeko, hauetatik %20,8an erabakiak beraien kasa hartu dituztelarik eta aldiz %1,60an GFBZra itzuli direlarik gaiak lantzera. Bestalde, %8,96ean partzialki arduratu dira akordioez, hau da, lorturiko akordioen zati handienaz arduratzen dira, baina zailtasunak dituzte: alde batetik, ekonomikoki antolatzeko, bi alderdietako baten langabeziaren eraginez; bestetik, familia etxebizitzaren erabilerarekin, hau hitzartu zenean zeuden baldintzen aldaketaren batengatik; eta azkenik, familia antolaketarekin erlazionaturiko gai zehatzekin.

Azkenik, jarraipenen %5,96an ikusi daiteke erabiltzaileak ez direla arduratu familia bitartekaritza zerbitzuan adostu zituzten akordioez. Hauetatik, %2,98ak bitartekaritza akordioen inguruko erabakiak hartzea hirugarren batzuen eskuetan utzi eta auzi prozesu bat hasi du, eta beste %2,98ak ez ditu akordioak betetzen eta ez du ezer egin egoera horren inguruan.



Jarraipenaren fase honetan, GFBZren erabiltzaileek egiten dituzten balorazioak biltzen ditugu baita ere, bitartekaritza prozesu batean parte-hartzeak eman ahal izan dizkien onurei buruz. Bitartekaritza prozesu hauetako parte-hartzaileek bat egin dute lasaitasuna eman diela esaterakoan, eta sentrazio edo sentimendu hau lotzen dute akordioak tentsio-une batean adosten diren momentuarekin, eta nola beraien errealitateari gogobetetsu aurre egiten lagundu dien.

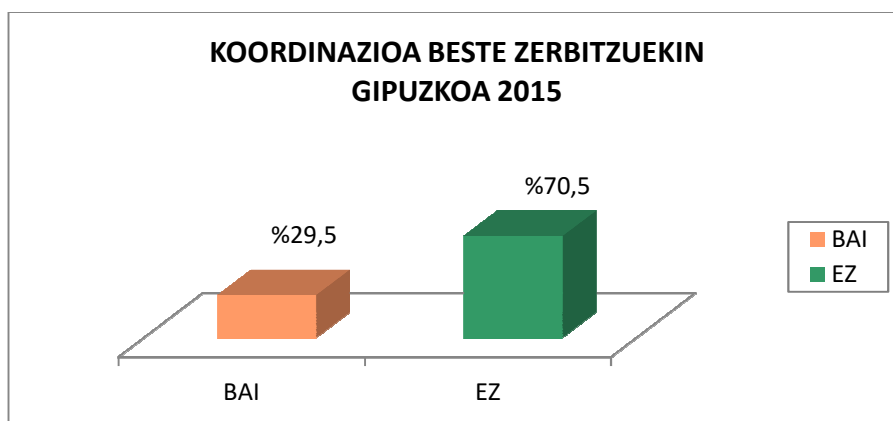
Honekin batera, baita ere bat egiten dute esaterakoan, zaila egiten zaiela hain gai pertsonalen inguruan beraiei buruz hitz egitea eta, gainera, ezagutzen ez dituzten pertsonen, nahiz eta jakin pertsona hauek ez dutela iritzirik emango edo eta ez direla inoren alde jarriko.

Azkenik, lasaitasun hau baita ere erlazionatzen dute adostutakoa idatziz jasota edukitzearekin, hau da, beraien errealitea.

V.E.5.- BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA

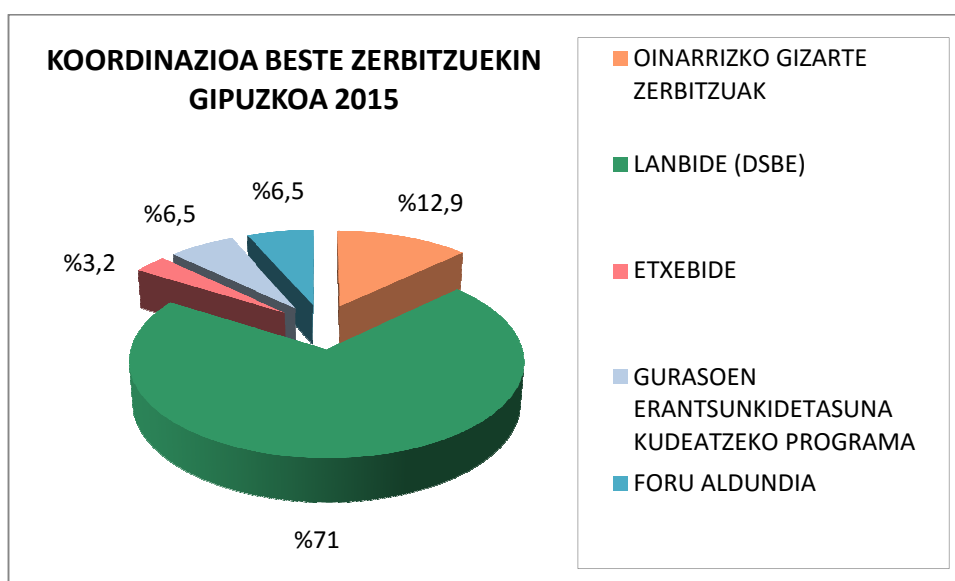
Familiei edota bikoteei arreta integrala eskaintzeko asmoz, FBZri buruz informatu dioten zerbitzu horiekin koordinazio lan bat burutzen da.

Zentzu honetan, bitartekaritza prozesua amaitutzat ematen den unean, eta familiak edo bikoteak Familia Bitartekaritza Zerbitzura hurbiltzeko izan duen moduaren arabera, familien edota bikoteen %29,5a jatorriko zerbitzura itzuli da bitartekaritza prozesuan lortutako akordioekin.



Horrela, familia edota bikoteekin egin den koordinazio lana, kasuen %13,8an Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Koordinazio lan hau, protagonistek prozesuan parte hartzea adosten dutenean hasten da. Kasu batzuetan, komunikazioa email edo telefonoz bidez ere egin da. Era berean, behin prozesua amaituta, familiak edota bikoteak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzen du, profesionala jakinaren gainean jartzeko lortutako akordioen inguruan. Kasuen %1,2an, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin burutu da koordinazio lana.

Bitartekaritza hauen %71ean Lanbiderekin egin da koordinazioa, kasu askotan familiak honen bitartez etorri direlarik GFBZra. %12,9an Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da koordinazioa. %3,2an Etxebideren bidez jaso dute informazioa eta %6,5ean Gipuzkoako Aldundiarekin egin da koordinazioa. Eta bitartekaritza prozesua amaituta duten beste %6,5a Gurasoen Erantzunkidetasuna Kudeatzeko Programara bideratuak izan dira.



V.F- ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2015

Espediente kopurua	Esku-hartze kopurua	pertsona kopurua	
		Giz	Emak

1) TELEFONOSKO ARRETA ETA AURREZ AURREKOA		1156	431	725
			1156	

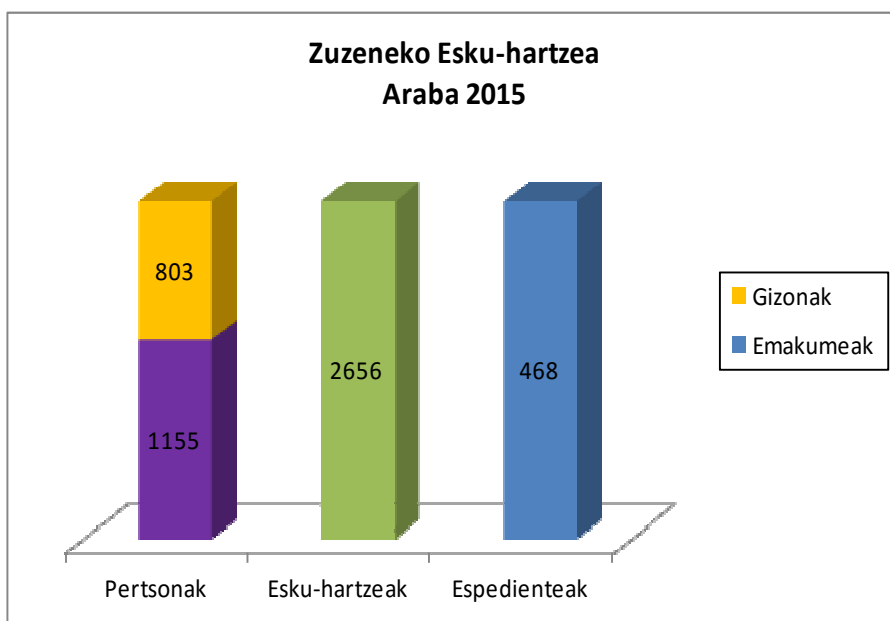
2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	362	1338	632	
BIKOTE GATAZKAK	309	1202	262	278
FAMILIA GATAZKAK	53	116	34	57
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	172	248	247	
BIKOTE GATAZKAK	127	169	81	95
FAMILIA GATAZKAK	45	79	26	45
LANBIDE ARRETAK				
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	190	1092	385	
BIKOTE GATAZKAK	182	1039	181	183
FAMILIA GATAZKAK	8	51	8	12
LANBIDE ARRETAK		2	0	1

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	106	162	170	
BIKOTE GATAZKAK	103	156	75	89
FAMILIA GATAZKAK	3	6	2	4
GUZTIRA	468	2656	1958	

2015. urtean egindako lana esku-hartze zuzeneko maila desberdinetan, hau da, telefono bidezko eta zuzeneko arretan, bitartekaritzan (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) egindako jarraipenetan, 1958 pertsonen (803 emakume eta 1155 gizon) zuzeneko arreta eskaintzea suposatu du. AFBZan artatutako pertsonen espediente kopurua 468 izan da eta espediente horietan burututako esku-hartzeen kopurua 2656.

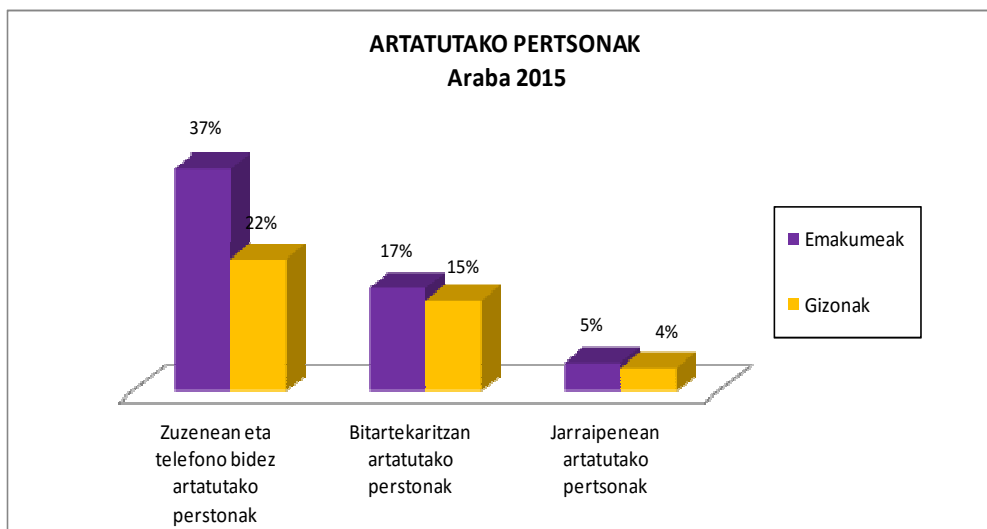


Jarraian AFBZan artatutako pertsonekin egindako lana aztertuko dugu, bai zuzeneko zein telefono bidezko arretan, bitartekaritzan esku-hartzean eta jarraipenetan.

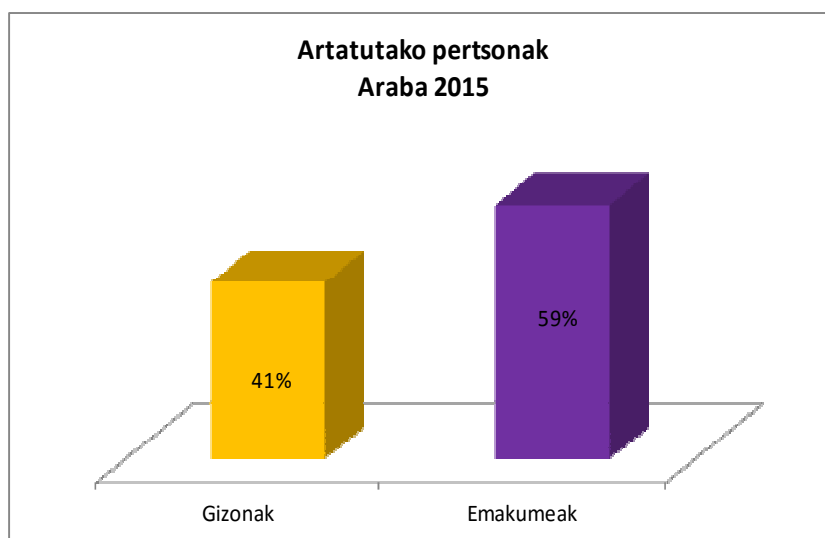
V.F.1- ARTATUTAKO PERTSONAK

2015 urtean zehar, esku-hartze maila ezberdinetan, guztira 1.958 pertsona artatu dira.

Telefonoaren bidez artatu diren pertsonak edota Arabako FBZra zuzenean informazio bila hurbildu direnak 1.156 izan dira. Bitartekaritza mailan buruturiko esku-hartzean 633 pertsona parte hartu dute eta, azkenik, amaitutako bitartekaritzen jarraipenetan 170 pertsona.



Maila desberdinetan artatutako diren pertsonetatik %59a emakumeak izan dira eta %41a, gizonak.



V.F.2.- AURREZ AURREKO ETA TELEFONO BIDEZKO ARRETA

Atal honetan azaltzen ditugun datuak, alde batetik familia bitartekaritzaren zerbitzuarekin haramanetan jartzen diren pertsonen eskaintzen diegun arretari egiten dio erreferentzia, norbanako zein profesionalei eskaintako hain zuzen, eta bestetik, dagoeneko zerbitzuaren

erabiltzaileak diren pertsoneri eskaintzen dieguna, momentu puntual batean eskaera bat egiten dutelako.

Lehenengo hurbiltze hori, orokorrean telefono deiaren bidez egin ohi da. 2015. urtean zehar, bitartekaritza zerbitzura pertsonalki informazioa eskatzera 117 pertsona etorri dira, 55 emakume eta 62 gizon, urrenez urren.

Urte honetan zehar arlo ezberdineko 28 profesional artatu ditugu. Bai artatzen ditugun erabiltzaileekin lan egiten dutenak, besteak beste arlo juridikoan (abokatu pribatuak, orientazio juridikorako zerbitzua, auzitegi barruko bitartekaritza zerbitzua, adingabekoen fiskaltza), arlo sozialekoak (gizarte zerbitzuko zein sare sozialeko gizarte langileak, Arabako Foru Aldundiko adingabekoen arlokoak, Lanbide, Etxebide, Ertzaintzako Genero Biolentziako atalekoak edota familientzako zerbitzugunekoak), osasun arlokoak (gizarte segurantzak, anbulatorioak, osasun mental zentroak, psikologo zein sexologo pribatuak), gure zerbitzua eta zein motatako kasuetan lan egiten dugunari buruzko informazioa jasotzen dute, etorkizunean erabiltzaileak ondo informatzeko.

Halaber, nabarmentzekoa da ikastetxe ezberdineko orientatzaileak gurekin harremanetan jarri direla, ziur asko Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua osatzen duten lankideek egindako zabalkundearen ondorioz.

Lehenengo arreta maila honetan, guztira 1.156 pertsona artatu dira.

V.F.3.- ESKUHARTZEA BITARTEKARITZAN

Bitartekaritza eredu honetatik egindako lanaren azalpenerako, espediente motak eta gaztaka ereduak ezberdintzen ditugu.

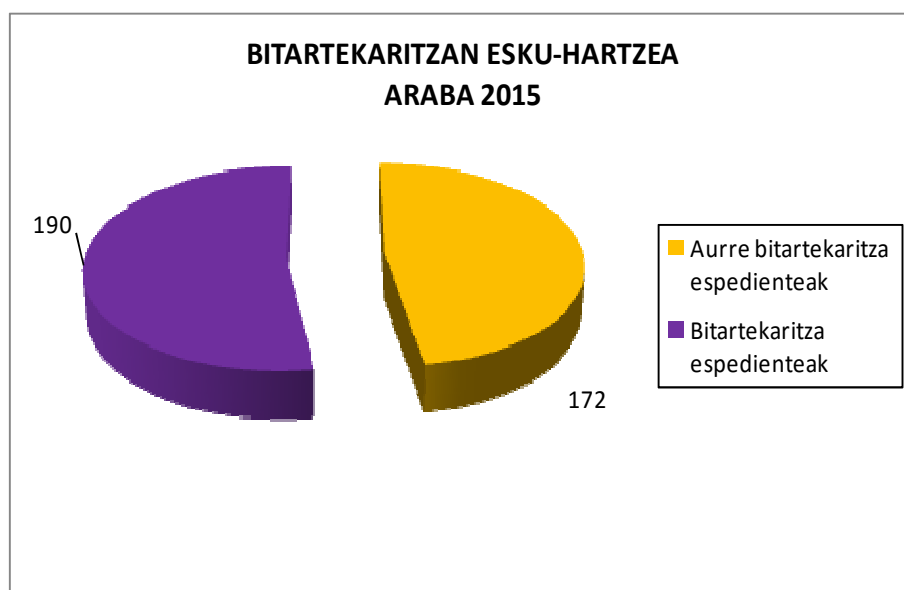
- Aurre-bitartekaritza espedienteak: espediente horiek AFBZra etorrita, bitartekaritza prozesua bera hasi baino lehenagoko jarduketak burutu ostean, bitartekaritza hasten ez duten pertsoneri dagokie. Momentu horretan zerbitzu honen esku-

hartzea bukatzen da. Horrez gain bikote hausturatik eratorritako gatazka edo familia gatazka den desberdintzen dugu.

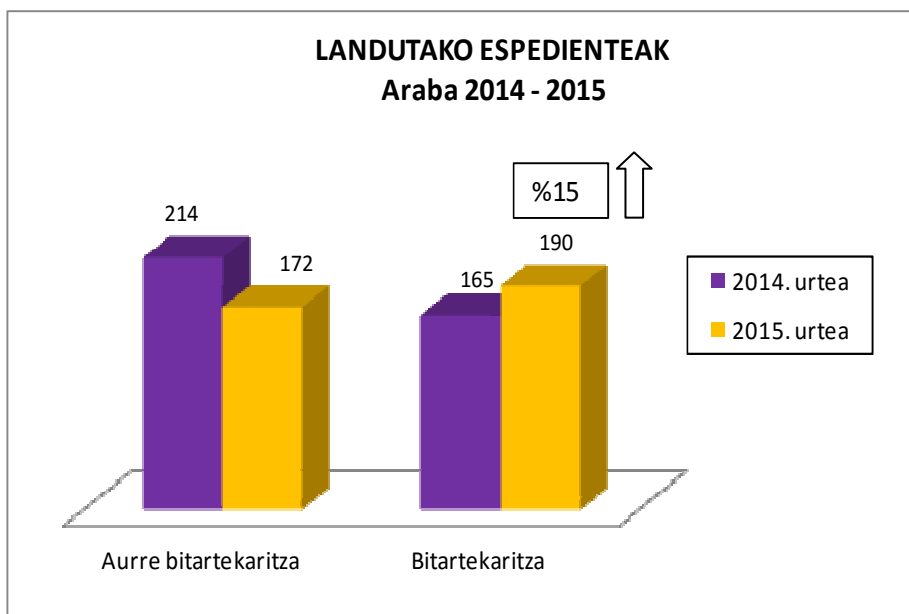
- Bitartekaritza espedienteak: Bitartekaritza prozesua hasi baino lehenagoko jarduketak burutu eta gero bitartekaritza hastea erabakitzen duten pertsonen espedienteak hartzen ditu barne. Kasu honetan ere bikote hausturatik eratorritako gatazka edo bestelako familia gatazkak diren desberdintzen dugu.

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE-BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE BANAKETAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	127	182	309
FAMILIA GATAZKAK	45	8	53
GUZTIRA	172	190	362

2015. urtean zehar egindako lanak, guztira 362 espediente sortu ditu; horietako 190 bitartekaritza espedienteak izan dira eta 172 aurre bitartekaritzakoak.



Ondoren agertzen den grafikoan ikus dezakegunez, bitartekaritzan landutako espedienteak aurre-bitartekaritzan egindako esku-hartzea baino haundiagoa da. Lehenengoan kasuan gainera, iaz landutako espedienteen %15eko gorakada suposatzen du.



Aurreko koadroaren gaineko azalpena ematea beharrezkoa dela iruditzen zaigu. 2015. urtean landutako aurre-bitartekaritza kasuek behera egin dute, 2014. urtearekin alderatuta. Zentzu horretan, gatazkan zeuden aldeetako bat bakarrik etorri den kasuak %19 behera egin dute aurre eta kasu horietan ezin izan zaio bitartekaritzari hasiera eman beste aldearen borondaterik egon ez delako.

Hurrengo koadroan, 2014. urtean aurreko urtean baino espediente gehiago landu direla ikusiko dugu. Bi urte horietan landu diren espediente motak alderatzen baditugu ordea, bitartekaritza zerbitzuaren lana era desorekatu batean banatu dela ikusiko dugu. 2013.urtean bitartekaritza espedienteak lanaren zatirik handiena suposatu zuten, guztira 202 espedientekin. 2014.urtean berriz, aurre bitartekaritza espedienteak suposatu zuten kasuen zatirik handiena, guztira 214 espedientekin.

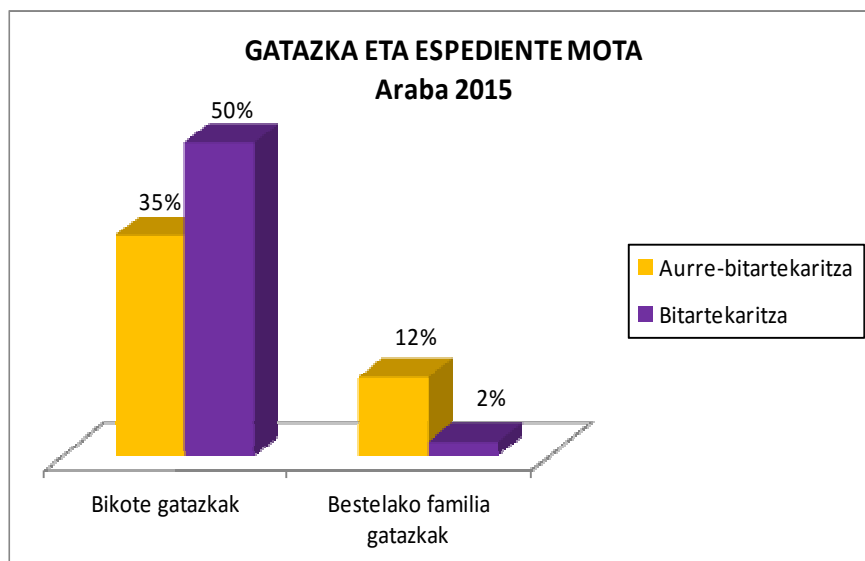
Egoera hori nabarmenagoa da eskaera eragiten duen gatazka, alde anitzeko familia gatazka denean, jaraunspenetan edo zaintza behar duen menpeko pertsona bati buruzko gaia denengan berbarako. Alde guztiak FBZra etortzeko ados jartzea nekesagoa da kasu horietan, horregatik, bitartekaritza fasera igarotzen diren kasuen kopurua oso aldakorra da.

2014. urtean espediente horien %20ak aurre-bitartekaritza fasetik bitartekaritza fasera salto egin zuen, hurrengo urtean ordea, %9ak baino ez zuen pauso hori eman.

Hala ere, familia gatazka belaunaldien arteko gatazka den kasuak aintzat hartzen baditugu (guraso eta seme-alaben artekoa hain zuzen ere), aurre-bitartekaritza fasetik bitartekaritza fasera igarotzen diren espedienteak %20 dela ikusten dugu. Horrek erakusten du nolabait kopurua egonkor mantentzen dela egoera horietan.

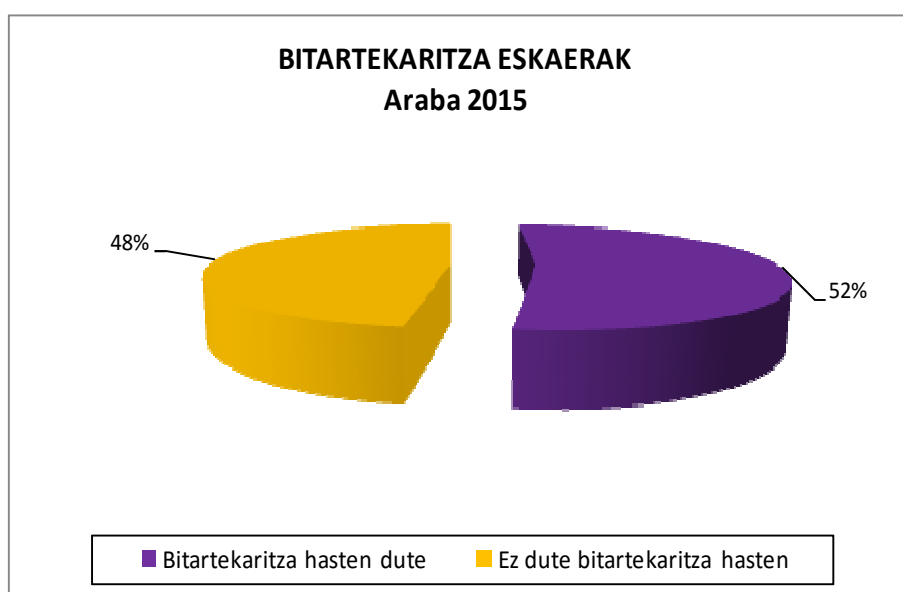
Hurrengo grafikoan agertzen den moduan, aurre-bitartekaritza espedienteetako %35a bikote hausturatik eratorritako gatazken espedientei dagokie eta %12a, bestelako gatazkeei.

Bitartekaritza fasera igarotzen diren espedientei dagokienez, espedienteen %50a bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagokie eta %2a beste gatazka motei.

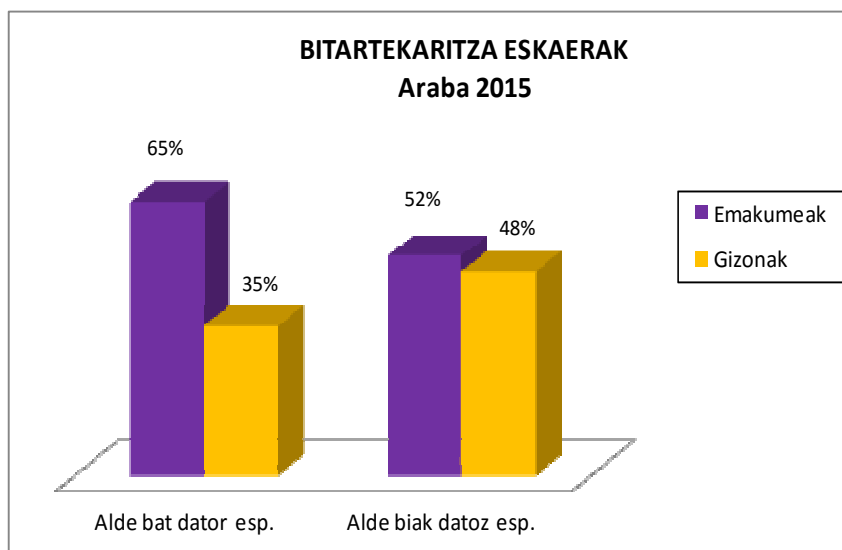


V.F.3.1- AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

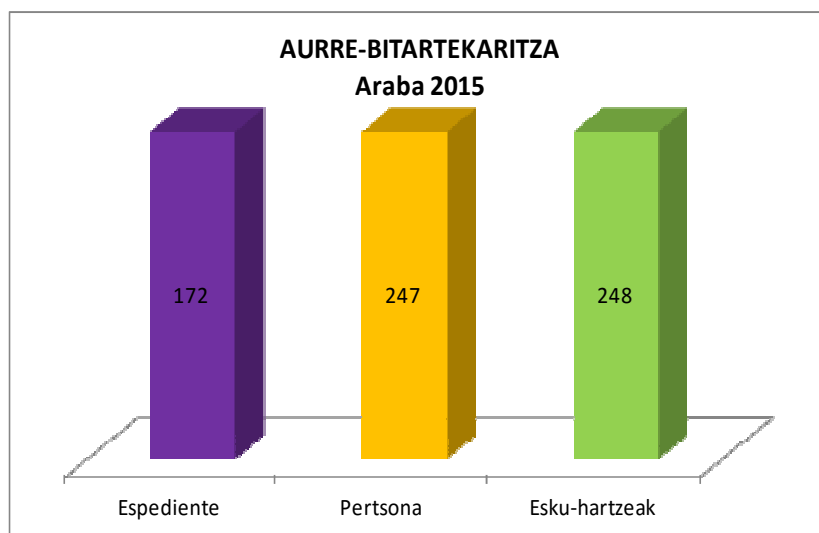
Aurreko atalean adierazten den bezala, bitartekaritza eskaera guztietatik, %53 bat bitartekaritza espediente bilakatu da eta beste %47a berriz, aurre-bitartekaritza espediente. Espediente horiek ez dute bitartekaritza prozesuan aurre egin hainbat arrazoi dela medio, besteak beste aldeetako batek ez duelako FBZra joateko borondaterik adierazi edo gatazkan murgilduta dauden aldeek beraien eskaera berraztertzen dutelako.



Iazko datuekin alderatuta, ikus dezakegu aurten ere AFBZaren esku-hartzea eskatu eta gero, gatazkan murgilduta dauden bi alderdiak zerbitzura agertzen diren kasuen ehunekoak antzekoak direla. Alderdi bakarra agertzen den kasuetan, ikus dezakegu nola informazioa eskatzera pertsona bakarra, edo gatazkan dagoen alde bat bakarrik, datozen kasuen kopurua arinki behera egin duen. Azken kasu horietan, gizonen kopuruak gora egin du (%24a 2014ena eta %35a 2015ean).

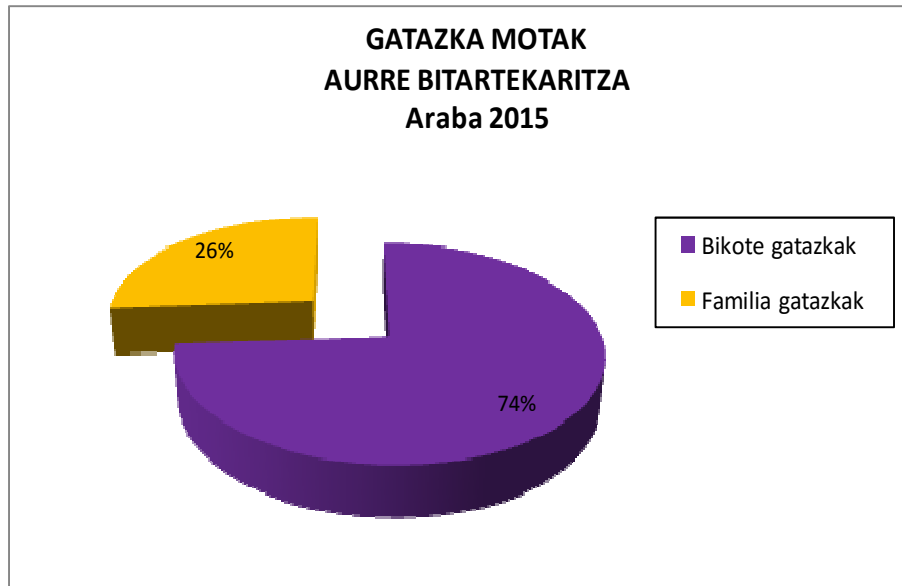


Aurre-bitartekaritza esku-hartze honek guztira 172 espediente sortu ditu, eta horrek suposatu du 248 esku-hartze zuzenetan gatazka bateko protagonista diren 247 pertsona artatzea.



Familia Bitartekaritza Zerbitzura datozen pertsona guztiak bitartekaritza aurretiko fase honetatik igarotzen diren arren, aurre-bitartekaritza espedienteak FBZra datozen eta gerora **bitartekaritza prozesua hasten ez duten** pertsonen eskaintzen zaien arretari buruzkoak dira. Arreta hori esku-hartze kopuru desberdinak suposa dezake espediente bakoitzean. Kopurua gatazkan murgilduta dauden pertsonen, gatazka motaren eta gatazka zein momentuan dagoen araberakoa izango da.

Esku-hartze maila honetan, gatazka mota kontuan hartuta, artatu diren kasuei begira, 127 espediente bikote haustura batekin zerikusia izan dute, hau da, guztien %74 batek. Familia gatazkek berriz, 45 espediente suposatu dute, guztien %26a izanik.



Sortutako aurre-bitartekaritzako espedienteetan guztira 247 pertsona artatu dira, eta horien artean %57a emakumeak eta %43a gizonak izan dira.

Bikote hausturatik eratorritako gatazketan zein familia gatazketan aurre-bitartekaritza espedienteetan egiten den lanaren harira, esku-hartze gehienak pertsonen bitartekaritza prozesuari buruzko informazioa eskaintzera zuzendu dira. Gai psikologikoei, juridikoei zein gizarte gaiei buruzko informazioa jasotzen dute pertsonak, batez ere prozesuak aurrera egiten ez duenean. Zentzu honetan, informazio fase honetan egiten dugun lana oso garrantzitsua da pertsonak egiten diguten eskaria gizarte zerbitzuen sarera bideratzeko, betiere hori posiblea bada.

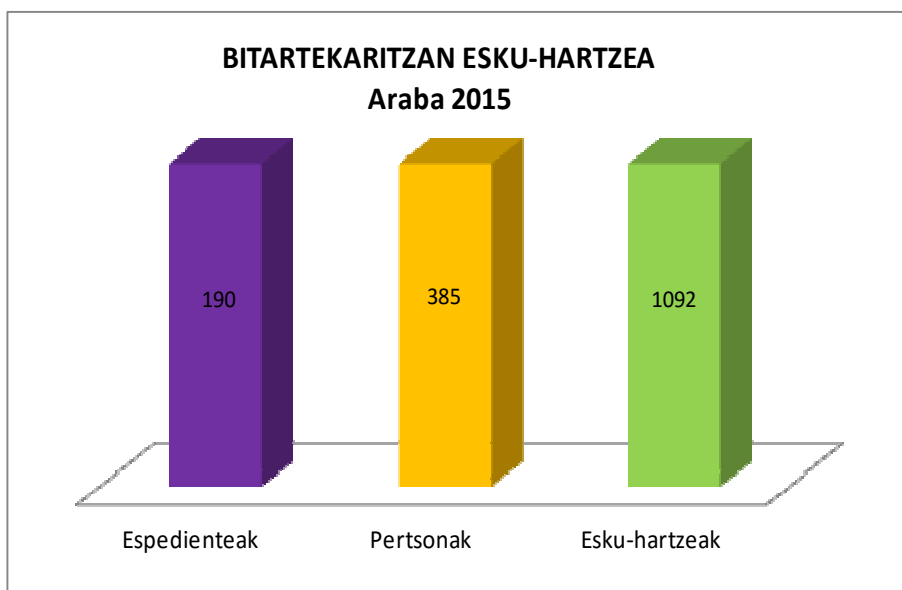
Espediente horiekin egiten dugun lanaren beste alde garrantzitsua erabiltzaileek eskatzen dituzten ziurtagiri desberdinen idazketa da (hala nola, lanean aurkezteko ziurtagiria).

Halaber, beste aldea FBZra etortzeko gonbitea jasotzen duen gutuna idaztea ere fase honetan kokatzen da. Gure aburuz, komenigarriagoa da zerbitzura datorren pertsonak berak beste aldea kontaktatzea eta informazio saiora etortzeko gonbitea luzatzea, baina zenbait kasutan, arrazoi desberdinak direla medio, hori ez da posiblea. Orduan, zerbitzura etorri diren pertsonak gutun bidez beste pertsonari zerbitzuarekin kontaktuan jartzeko eskaera egiteko ahalmena ematen digute.

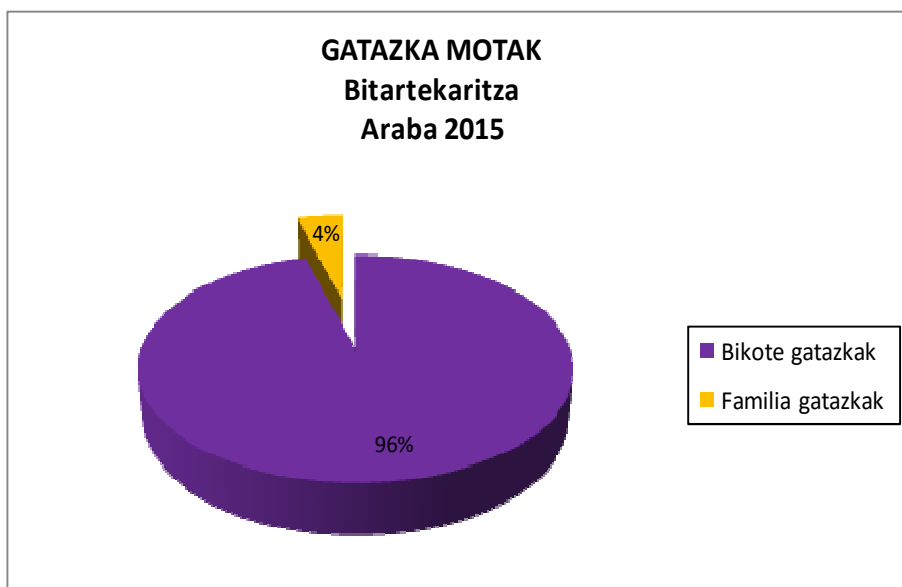
V.F.3.2- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Behin bi alderdiak aurre-bitartekaritza fasea igaro dutela eta modu boluntarioan prozesua jarraitu nahi dutenean, Bitartekaritza Espedientea deitzen duguna irekitzen da. Horretarako, pertsona parte-hartzaileek prozesuaren oinarriak jasoko dituen idazkia sinatzen dute, zein kasu horretan bitartekari moduan lanean egongo den pertsonak (edo pertsonak) ere sinatuko duen.

Esku-hartze maila honetan sortu diren espedienteak, hau da, behin bitartekaritza hasita aurre-bitartekaritza eta gero, guztira 190 bitartekaritza espediente izan dira. Esku-hartze maila honetan familia zein bikote gatazketako protagonista izan diren 385 pertsona artatu dira, 1.092 esku-hartzeetan.



Bitartekaritzan landutako espediente guztien %96 (182 espediente) bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira. Besteak, bestelako familia gatazkei buruzkoak izan dira, esku-hartze fase honetan ohikoenak belaunaldien arteko gatazkak eta menpekotasunen bat duten familiako kideen zaintzarekin zerikusia izan duten gatazkak izan dira.

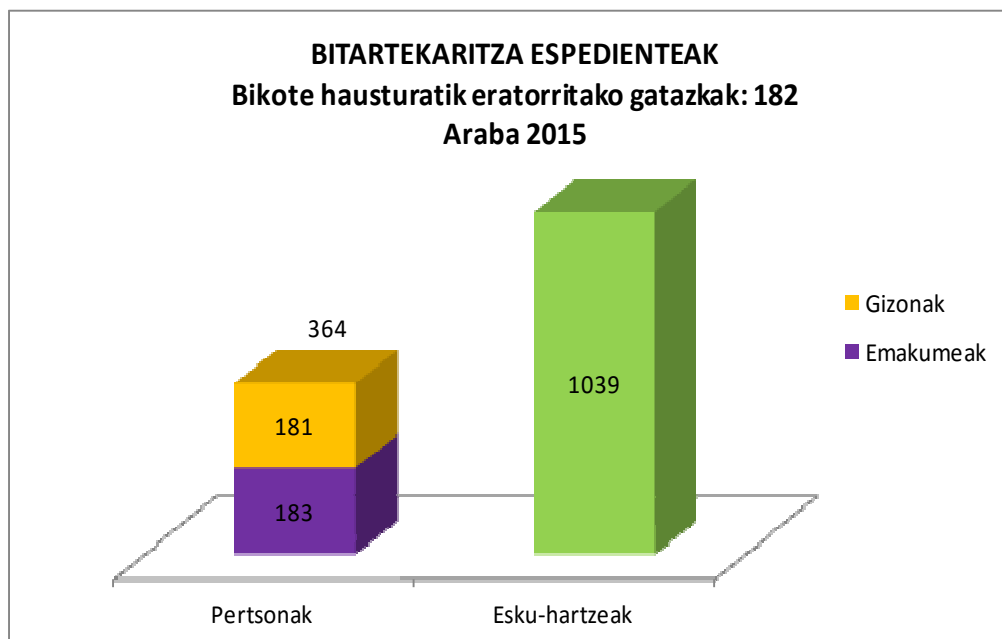


Bestalde, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonetatik, %51a emakumeak izan dira eta %49, gizonak.

Bitartekaritza fasean landutako espedienteak hobeto ezagutu ahal izateko, bikote hausturagatik eratorritako gatazkei buruzko espedienteak eta bestelako familia gatazkei buruzko espedienteak modu bananduan aztertuko ditugu.

BIKOTE HAUSTURAGATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

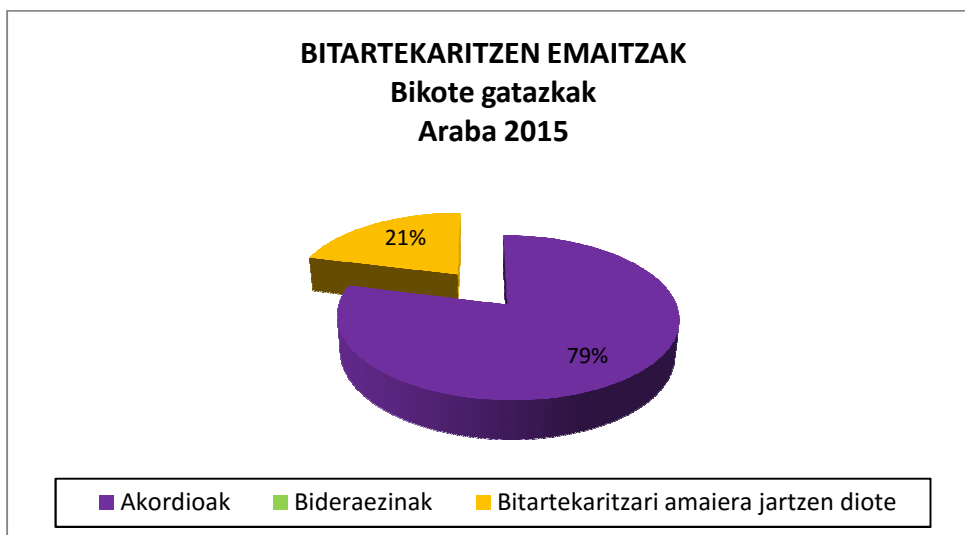
Landutako espediente guztietatik 182 **bikote hausturatik eratorritako gatazkei** buruzkoak izan dira eta beraien egoeraren inguruan akordioak lortzeko bitartekaritza gunera hurbildu diren 364 pertsona artatu dira. Guztira, prozesu horiek 1.039 esku-hartzeetan burutu dira.



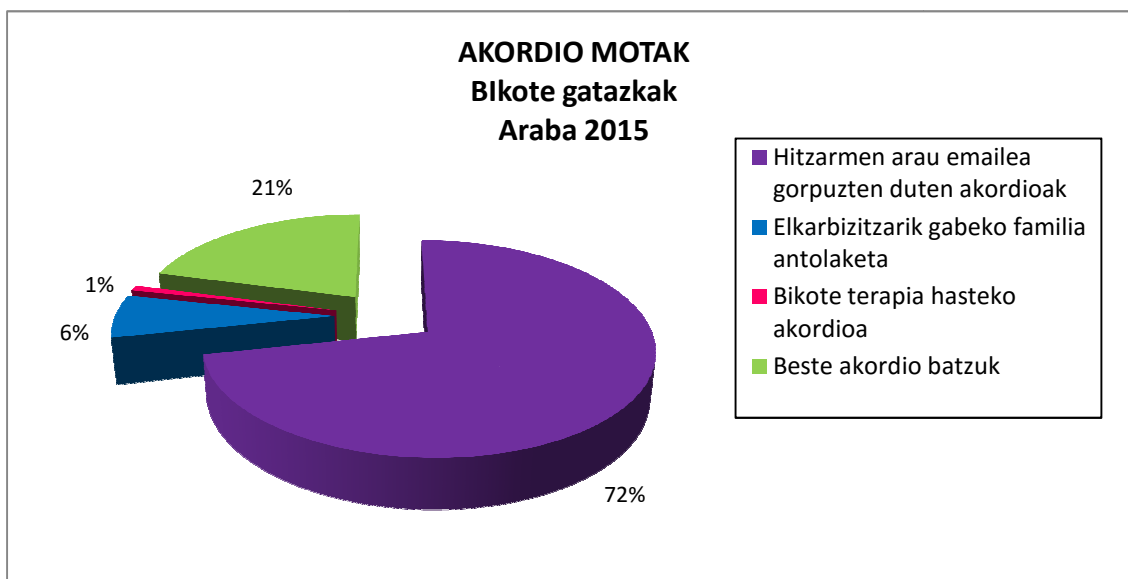
ESPEDIENTEEI BURUZ	ESPEDIENTE KOPURUA	182
PERSTONEI BURUZ	PERTSONA KOPURUA	364
PROZESUARI BURUZ	ESKU-HARTZE KOPURUA Bukatutako bitartekaritza prozesuen bataz besteko saioak	859 5,65
EMAITZARI BURUZ	BUKATUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	152
	AKORDIOAK	120
	• HITZARMEN ARAU EMAILEA OSATZEN DUTEN AKORDIOAK	86
	• BESTELAKO AKORDIOAK	25
	• BIZIKIDETZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	8
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	1
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZERA BIDERATUTAKO AKORDIOA	0
	BITARTEKARITZA BUKATZEA ERABAKITZEN DUTE	32
	BIDERA EZINA	0
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	30

Urtean zehar, guztira 152 bitartekaritza landu dira, hauetako 30 espediente prozesuan daude oraindik. Bitartekaritza prozesua bukatu duten bikote haustura kasuen artean %79a akordioetara heldu dira aurren. Guztira prozesu hauetan 364 pertsona artatu dira.

Arabako FBZko lan taldeak ez du ikusi bidera ezina den kasurik bitartekaritza prozesuan zehar akordiora heldu ez direnen artean (pasadan urtean prozesuen %2a izan zen). Azkenik, kasuen %21a parte hartzaileek erabaki dute bitartekaritza prozesua bukatzea.



Bitartekaritza prozesua bukatu duten bikoteen %72a hitzarmen arau emailea gorpuzten duten akordioetara heldu dira. Bestalde, %21a bere gatazkarekin erlazioa daukan beste akordioetara heldu dira eta %6a elkarbizitzarik gabeko familia antolaketari buruzko akordioetara heldu dira, hau da, bikotea izaten jarraitzen duten arren, hainbat arrazoiengatik ez dira gaur egun elkarrekin bizi. Azkenik, prozesuen %1a bikote terapia hasteko akordiora heldu dira.

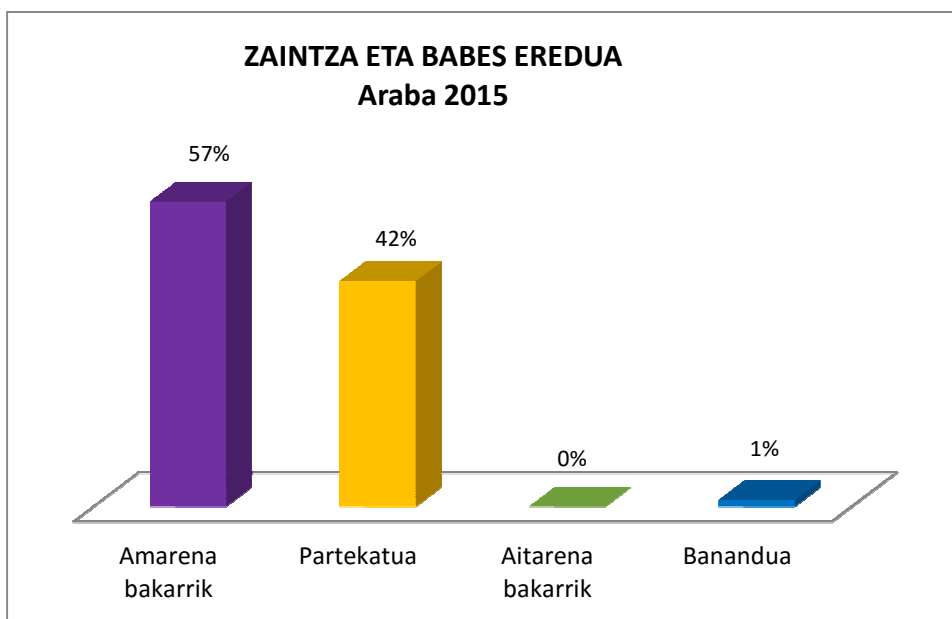


Aurten, bukatutako prozesuetan saioen batez bestekoa 5,65ekoa izan da, pasadan urteko datuarekin konparatuta (5,73) oso antzekoa dela esan dezakegu.

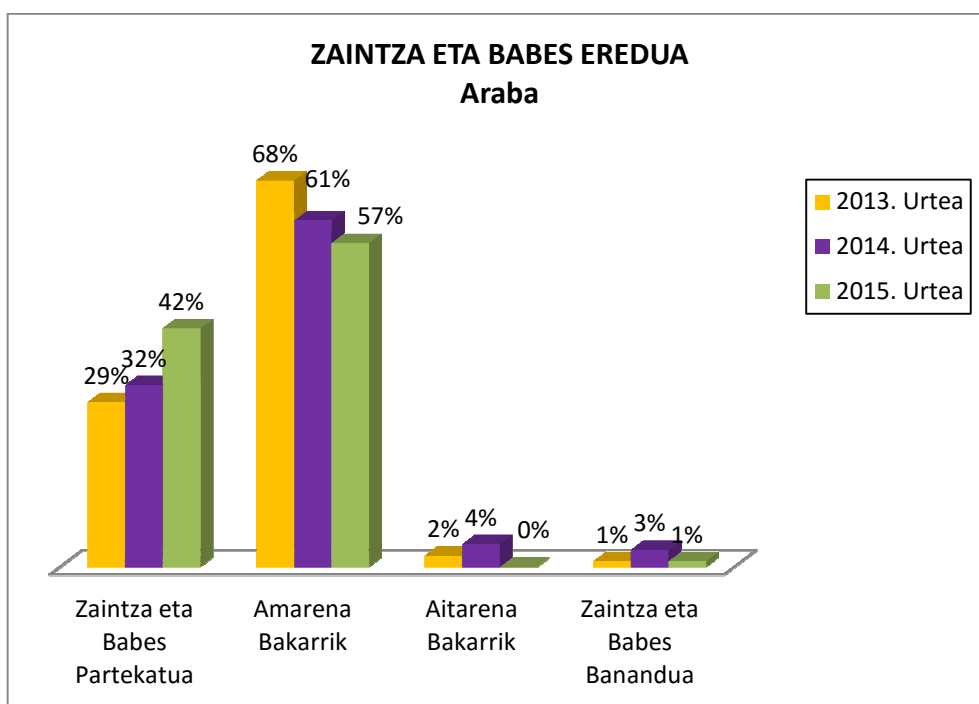
Bestalde, familia antolakuntza buruz hitz egitera etorri diren bikoteen %57ak seme-alabak amarekin bizitzea adostu dute (amaren zaintza eta babesa eskusiboa). 2014.urteko datuekin konparatuta, 2015ean lau puntuko jaitsiera egon dela ikusten da. Aitaren zaintza eta babesa eskusiborik ez da eman urte osoan zehar.

Aurten, kasuen %42ak zaintza eta babesa partekatua egitea adostu dute, iazko %32aren kontra.

Kasu gutxietan adosten da zaintza eta babesa banatua egitea, neba-arreben arteko elkarbizitzarik gabeko antolakuntza izaten delako. Urtean zehar bukatutako kasuen %1ek aukeratu dute familia antolakuntza mota hau.



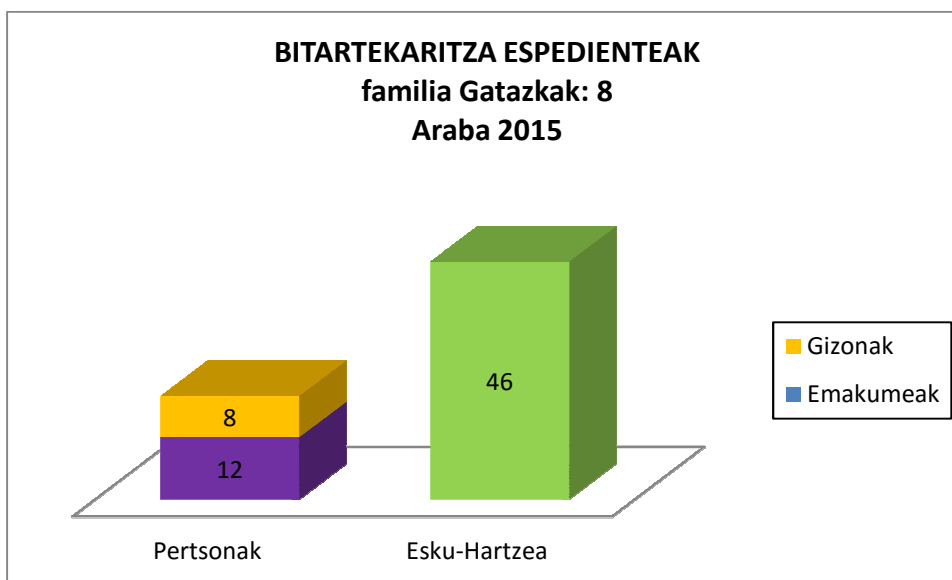
Hurrengoko grafikoan nabarmentzen da zelan izan den familia antolaketaren bilakaera azkeneko hiru urteetan. Orokorrean, zaintza eta babesen moten artean, amaren zaintza eskusiboa eta zaintza partekatuak dira hautatuenak. Azpimarratu beharra dago, bi antolakuntza hauen ehunekoen ezberdintasuna txikitzen joan dela hiru urte hauetan. Hau da, 2013an 39 puntuko aldea zegoen eta 2015ean, aldiz, 15 puntukoa.



FAMILIA GATAZKAK

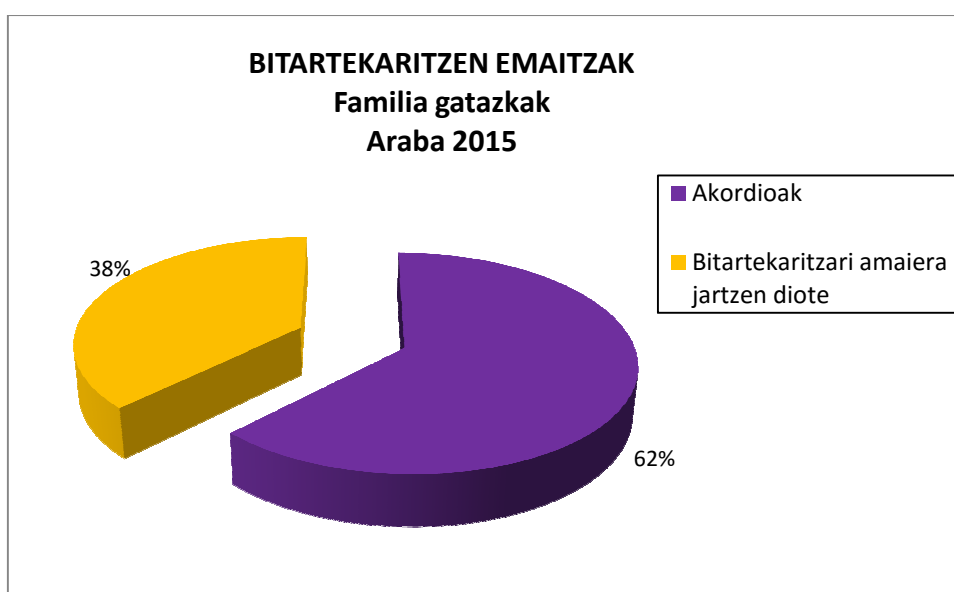
ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	8
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	20
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKUHARTZE KOPURUA BUKATUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN BATEZBESTEKOA	46 5,75
EMAITZARI DAGOKIONA	BUKATUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	8
	AKORDIOAK	5
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	3
	BIDERA EZINA	0
	Nº EXPEDIENTES EN PROCESO	0

Familia gatazkei erreferentzia egiten dioten bitartekaritza espedienteek, 20 pertsonekin zuzenean lan egitea suposatu dute (12 emakume eta 8 gizon), 46 esku-hartze guztira.



Aurten hasitako 8 espedienteak itxi egin dira urtea bukatu aurretik.

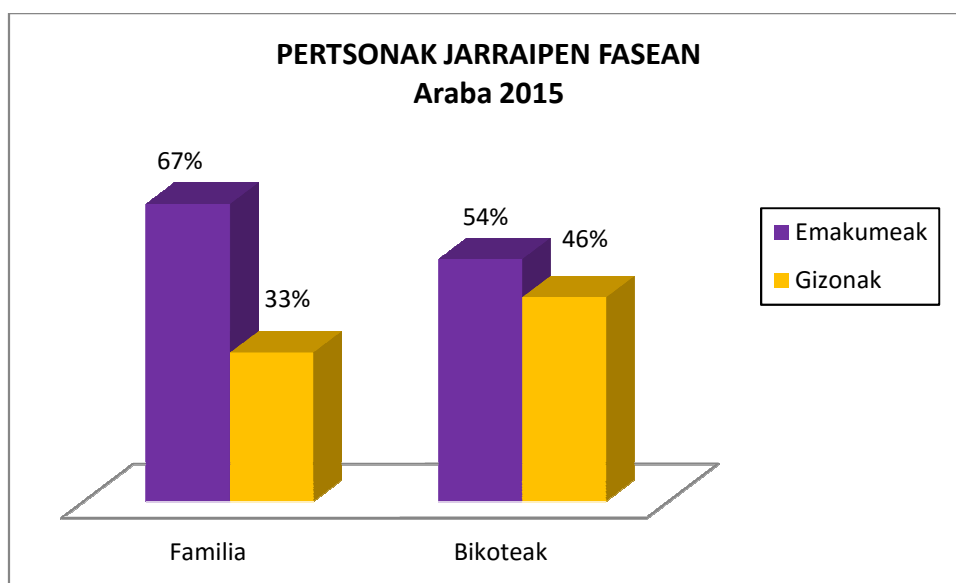
Familia gatazketan amaitutako bitartekaritzetan, familien %62 batek bizi zuten gatazkaren inguruan akordioetara heltzea lortu zuten. Kasuen %38 batek berriz, alderen batek adierazi zuen prozesua amaitu nahi zuela.



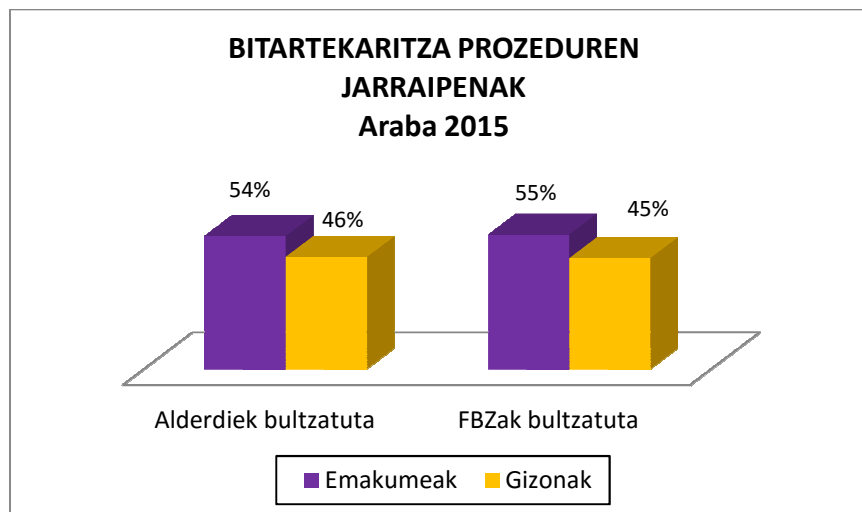
Bukatutako bitartekaritza prozesuen saioen bataz bestekoa, 5,75koa izan da. Lan mota honetan nabarmendu behar da behar duen dedikazioa, ze espediente bakoitzean ko-bitartekaritzan lan egitera derrigortzen du. Hau da bi bitartekariekin batera.

V.F.4.- JARRAIPEN FASEA

Esku-hartze maila honetan 170 pertsona artatu dira, horietatik, 164 pertsonen bikote hausturekin erlazonaturiko gaiak aurkeztu zituzten eta 6 pertsonen familia gatazkekin lotuta zeuden egoerak. Horietatik 93 emakume ziren eta 77 gizonak.



106 jarraipen espedienteetatik, 87 bitartekaritza taldearen aburuz burutu egin dira eta beste 19, prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenez egin dira. 5 espedienteetatik informazioa lortzea ezinezkoa izan da.



Goiko grafikoan ikusten den bezala, bi motatako jarraipen ereduetan, artatutako emakumeen kopurua handiagoa da. Guztira emakumeak jarraipenetan artatutako pertsonen %55a suposatu dute.

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK**JARRAIPEN ESPEDIENTEAK**

106

- *BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ*.....87
 - ✓ Informazioa lortzen da.....82
 - ✓ Ez da informaziorik lortzen.....5
- *PARTEHARTZAILEEN EKIMENEZ EGINDAKOAK*.....19

BIKOTE HAUSTURA KASUKO ESPEDIENTEAK ETA GATAZKA FAMILIARRAK

- Bikoteak haustura egoeran 103
- Familia gatazkak 3

PERTSONEI DAGOKIONA

- Pertsona kopurua 170
- Gizonen kopurua 77
- Emakumeen kopurua 93

PROZESUARI DAGOKIONA

- Sesioen kopurua..... 162
- Eskuhartzeen kopurua..... 26

AKORDIOAREN ERABILERA

- Epaia.....51%
- Akordio pribatua 44%
- Auzi prozesua 5%
- Idazki publikora jaso 0%

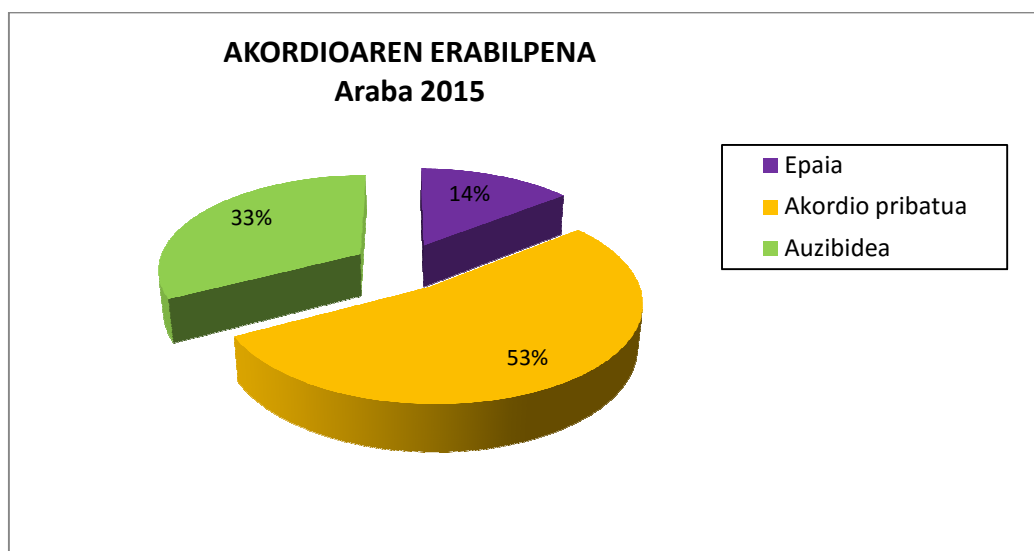
AKORDIOA DENBORAN

- Akordioetaz arduratzen dira79%
- Akordioetaz partzialki arduartzen dira.. 11%
- Ez dira akordioetaz arduratzen10%

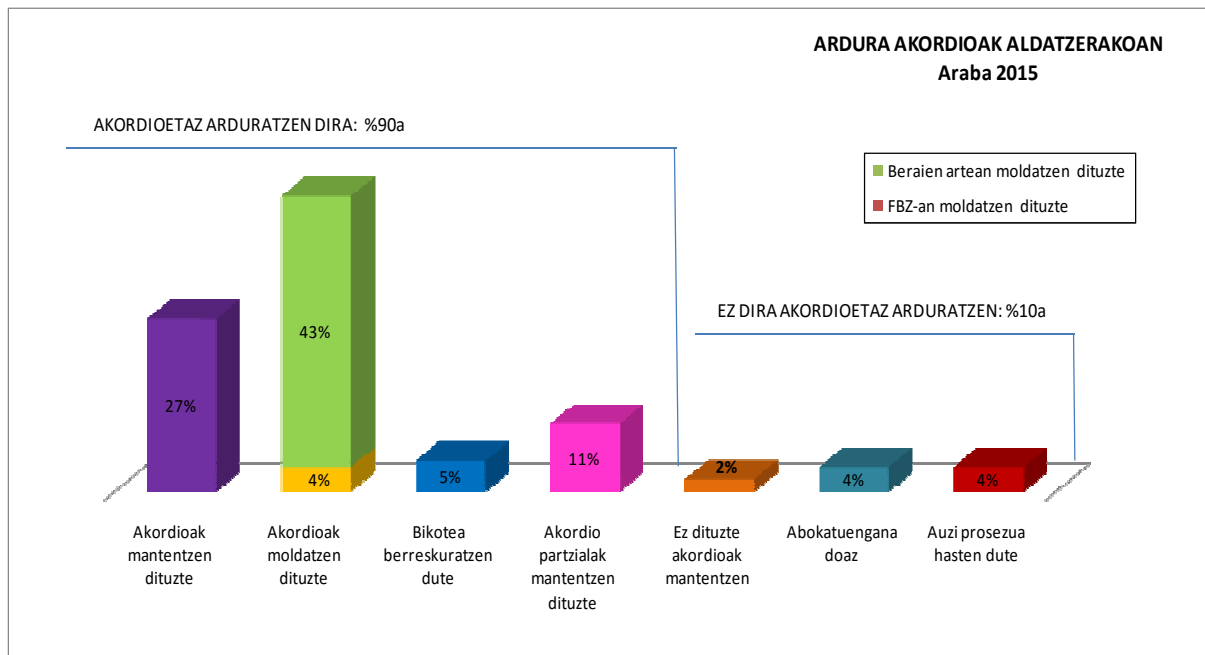
Egindako 106 jarraipen espedienteetan, 170 pertsona artatu dira, 188 esku-hartzeetan.

Familia Bitartekaritza Zerbitzu honen erabiltzaileei, egindako jarraipenen bidez lortutako informazioa, hurrengo datuetan isladatzen da:

Espedienteen %51a epaitegian izapidetu dira, %44a berriz, akordio pribatuak bezala mantendu dira eta bikoteen %5a auzi prozesu bat hastea erabaki du. Artatutako kasuen artean, bat ere ez da idazki publiko moduan jaso.



Akordioak denboran duen iraupenari buruz aipatu behar dugu, 2015. urtean egindako jarraipenetan artatu diren pertsonen %43 bat gai dela beraien artean akordioak moldatzeko. Honek bitartekaritzak duen eragin pedagogikoa eta arduratzalea islatzen du, akordioen betetzean edota gurasoek egoera berrietara egokitzeke zein familiaren bilakaerari egokitzeke daukaten ahalmenean hain zuzen.



Bitartekaritza prozesu batean parte hartu duten pertsonen %90a, nahiz eta denbora aurrera joan, bere akordioekin arduratzen da. %10a berriz, ez.

Bere erabakien erantzukizuna denboran zehar mantentzen duten pertsonen % 74a, akordioak mantentzeko edo eraldatzeko gai da, eduki dezaketen familia aldaketa edo arlo pertsonalean jasan ditzaketen aldaketak direla eta. Beste % 11 batek akordio hauetaz modu partzialaz arduratzen da. Partzialki arduratzen direla esaten dugunean, hirugarrenengo baten erabaki barik, beraien akordioak mantentzeko edo eraldatzeko gai direla esan nahi dugu. Hala ere, beste arlo batzuetan, akordioetara heltzeko arazoak dituzte (adibidez: langabezi egoeran akordio ekonomikoak hartzea, familia etxebizitzaren inguruan akordio ekonomikoetara heltzea...etab).

%28 batek bitartekaritza prozesuan urte bat lehenago hartutako akordioak mantentzen ditu. Berriz %5 batek, bikote harremana berreskuratu du eta berriro elkarrekin bizi dira. %47ak akordioak azken urtean beraien egoera pertsonal edo familiar berrietara egokitu ditu, horietako %4 batek bitartekaritza zerbitzura bueltatu egin delarik aldaketen gainean hitz egiteko eta akordio berriak lortzeko.

Bitartekaritza-prozesuan parte hartu duten pertsonen % 10a ez da heldutako akordioen erantzule izan. Ondorioz auzi prozesu bat hasi dute, non erabakiak hirugarren pertsona baten eskuan geratzen diren. Jarraipen fasean ikusi denez, aipatutako bi kasu horietan dauden pertsonak beraien egoeraren gainean ardurarik hartzen ez duten pertsonen % 8a suposatu du eta gainontzeko %2an akordioak ez dira ez bete ezta aldatu.

Jarraipen faseak, erabiltzaileek bitartekaritza zerbitzuan edukitako ibilbidearen balorazioaren inguruan informazio zabalagoa lortzea edota pertsonalki zer suposatu dieten jakitea ahalbidetzen digu.

- "Bitartekaritzari esker adiskidetasun harreman ona daukagu. Bitartekaritza, bastoi bezalako bat izan da, non sostengatu ahal izan dugun, egoera berri eta ezezagun batean".
- "Banaketa eta laurontzako bizimodu berria ekarriko dituen aldaketen aurrean ulermen egoera batera ailegatzera lagundu digu.
- "Banaketak zer suposatzen duen ulertzea lagundu dit baita gertatzen zaizkigun gauzak ulertzea ere, inor erruduntzat jo gabe".
- "Beste pertsona baten aurrean hitz egiteak, erraztu zidan nire azalpenak ematea eta berak eskatzen zuena ulertu ahal izatea".
- "Familia Bitartekaritza Zerbitzura joateak, emozionalki zailagoa izango litzatekeen auzi prozesu batean ez amaitzera lagundu zigun".
- "Bitartekaritza prozesuari esker, berarekin hitz egin ahal izan dut; gure artean ezinezkoa baitzen".

V.F.5.- BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA

Bikote eta familiei arreta integrala bat eskaintzeko asmoz, bikote eta familiei bitartekaritza zerbitzuaz informatzen dieten zerbitzuekin, koordinaketa bat egiten da. Koordinazio hori, kasu bakoitzean ikusten diren behar eta eskaeretara egokitzen da.

Beste zerbitzu batzuekiko egiten den koordinazioa, hasiera batean gerta daiteke aurrebiratekaritza mailan, edo bi aldeek adosten dutenean bitartekaritza prozesua hastea.

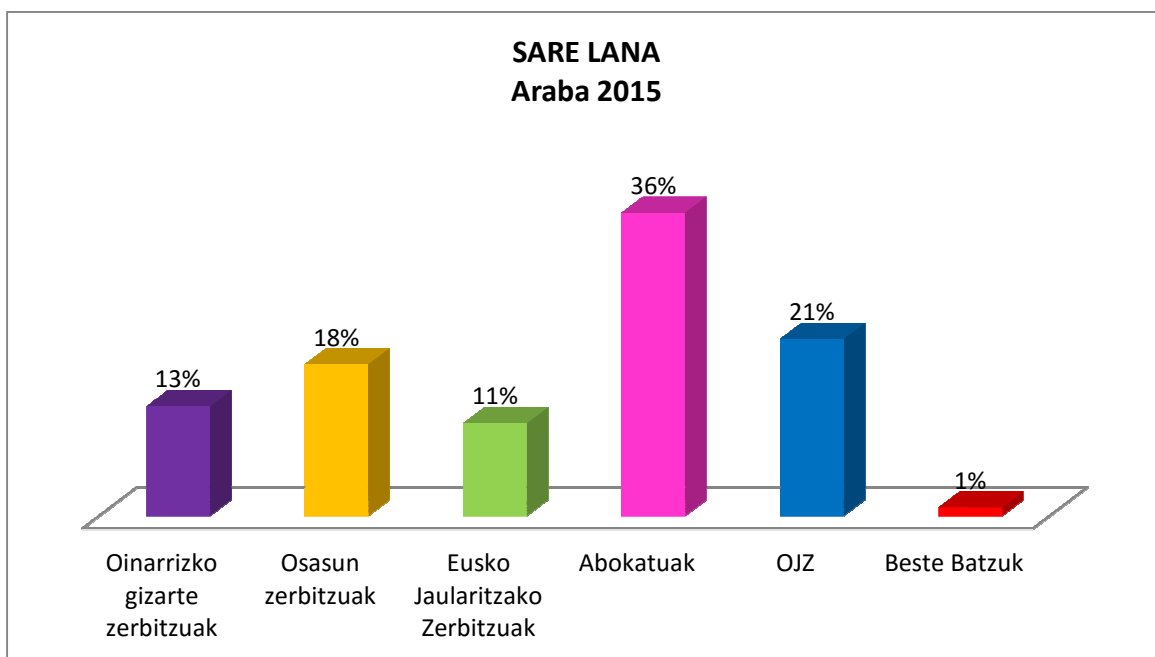
Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan 2015.urtean zehar egindako sare lanaren zatirik handiena, arlo juridikoarekin zerikusia du (%57a). Kasu hauetako %36 batek arlo pribatuko abokatuekin edukitako harremanak izan dira eta beste %21a epaitegiko informazio zerbitzuarekin.

Artatutako kasuen %18 batean, pertsonak osasun zerbitzuetara bideratuak izan dira, (osakidetza, zutitu, terapeuta pribatuak), bitartekaritzaren ondorio moduan edota bitartekaritzaren errekurtsu osagarri bat bezala. Kasuen gehiengoan pertsona erabiltzaileak gurera etorri dira, zerbitzu psikologikoen inguruko informazioa lortzeko (bakarka, bikote edo familiarekin erabiltzeko).

Sare lana egin den familia eta bikote kasuen %13 batean, gizarte zerbitzuetara bideratuak izan dira.

Kasuen %11 batean, era koordinatu batean lan egin da Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batzuekin, etxebide, lanbide, emakunde edo hezkuntza saila besteak beste.

Azkenik kasuen %1 batean sareko beste errekurtsu batzuekin lan egin da (ogasun forala edota notarioak).



VI. ONDORIOAK

VI.1- BIZKAIA, GIPUZKOA ETA ARABAKO AZKEN ONDORIOAK

BIZKAIA

Artatutako persona guztiei dagokienez, (telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan) emakumeak direla nagusi ezagutarazi digu **sexu aldagaiak**, gizonekin alderatuz.

Bitartekaritzan hain zuzen ere, %51,85 emakumeak izan dira eta %48,15 gizonak. Bien arteko ezberdintasuna parekatzen da, bikote hausturatik eratorritako gatazketan, banantze eta dibortzioetan egindako esku-hartzea dela eta, bestelako familia gatazketan egindako esku-hartzearekin alderaketa eginez. Hala ere, 2015. urtean zehar egindako jarraipenetan emakume eta gizonen arteko desberdintasuna hazi da, emakume gehiago artatuak izan direlarik.

Datu hauen joera urte guztietan zehar mantendu den arren, emakumezkoen nagusitasunarekin, aldaketa txikia ikusi dugu garapen legegilea dela eta, esate baterako **7/2015 Legea, ekainaren 30ekoa, Gurasoen banantze edo haustura kasuetako Familia Harremanei buruzkoa**, Eusko Legebiltzarrak aldarrikatuta eta "jagoletza partekatuari buruzko legea" esaeraz ezagutzen dena. Hala eta guztiz ere, eta gizarte-eragile ezberdinek berdintasuna sustatzen ari diren arren, bitartekaritza zerbitzu publiko baten memoriaren estadistikek dioten moduan, emakumeen motibazioa edo hitz egiteko erraztasuna frogatzen dute; soziologia, hezkuntza eta neurozientzia gai honi buruz azterketak egiten ari direlarik.

Bitartekaritza espedientei dagokienez, BFBZn bikote hausturatik eratorritako gatazkek nagusi izaten jarraitzen dute, beste familia gatazkekin konparatuz. Hala ere, eta 2014. urtearen parean, familia gatazketan egindako esku-hartzeak handiagotu egin dira, belaunaldi arteko harreman gatazkak, menpekotasun egoerak gauzatutako gatazkak, anai-arreben arteko gatazkak, aitona-amonek bilobekin dituzten komunikazio zailtasunek gauzatutako gatazkak eta jaraunspenak.

Gizarte arloaren ikuspuntutik datu hauek itxaropentsuak dira, euskal gizarteriak gatazkak konpontzeko bide baketsuen alde egiten baitu eta Bitartekaritza Zerbitzuko profesionalengan konfidantza ezartzen duelako.

Beste alde batetik, bitartekaritza espedienteen bilakaeran hazkundera egon da, 2015. urtean egindako bitartekaritza eskaeretan, hain zuzen ere. Bitartekaritza eskaeren %70ak bitartekaritza prozesu bat hasi du. Datuaren azterketa egiteko ikuspuntua aldatzen baldin badugu, bitartekaritza zerbitzura gerturatu diren familien %30ak ez duela bitartekaritza prozesurik hasi ezagutzera ematen digu. Prozesua borondatezkoa dela gogorarazi nahi dugu, ezaugarri hau bereziki garrantzitsua baita prozesua arrakastatsua izan dadila. Estatu eta autonomia mailako legediak, baita europear kontseiluek ere, horrela jasotzen dute bitartekaritza lanak koherentzia bat izan dezan.

Bitartekaritzak ez du sistema monopolizatu bat izan nahi, ezta besteren bat bereganatu ere, eta hare gutxiago bide judiziala. Hau dela eta, alderdi guztiak ados baldin badaude, bitartekaritzak prozesua hasteko aukera eskeintzen du; bestela, prozesua erakundeen esku geratuko litzateke edo etorkizunean berriro ekin diezaioke, maiz gertatzen den moduan: epaitegian denbora luzean aritu ostean, bitartekaritzara bueltatzen dira, lehenengo arreta jaso zutelako, inolako inposaketarik gabe.

Jarraipena, bitartekaritzan esku-hartzearen mailetako bat da eta era berean, ebaluazio metodo bat, informazio garrantzitsua eskeintzen diguna: bai bitartekaritza akordioak denboran zehar nola garatu diren, baita erabiltzaileek, prozesua behin amaituta, honengan duten pertzepzioa ere.

Bitartekaritza prozesuen %94ek, familia egoeraz arduratzen jarraitzen dutela ikusi dugu, guretzat datu positiboa izanik. Akordioetaz arduratzea bitartekaritza prozesuaren oinarrietako bat da. Honek familia antolaketaren kudeaketaz arduratzen direla suposatzen du eta beraz, familia bitartekaritzaren eraginkortasunaren emaitza dela ondorioztatu dezakegu, beste aukera bat erabakiak hirugarren baten esku uztea izan litekeelarik.

Nahiz eta bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenen iritzia oso egokia izan, askok hitzorduen arteko denbora gehiegizkoa dela deritzote. Horregatik, jarraipenean partekatutako ondoeza azpimarratzea gustatuko litzaiguke; horrek prozesuaren iraupenari buruzko iritzia aldatzen du, prozesua bera larregi luzea izan dela adierazten baitute.

Erabiltzaileentzat interesa duen gaia dela ulertuta, gure esku dagoena egiten dugu prozesua luzatu ez dadila, baina konponbidea topatzea ez da lan erraza, ditugun errekurtsioak kontuan izanda.

GIPUZKOA

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren hedapena eta ezarpena gizartearen, eta bereziki familien, eskura dagoen baliabide bezala, erabiltzaileek gai honi buruz hautematen duten baliagarritasunaren inguruko datuak aipagarriak izaten jarraitzen dute. Datu hauek erakusten dute, Zerbitzu honetara etortzen diren pertsonen, bertan egiten den lanari buruzko ezagutza eta informazio gehiago dutela. Hori ikusten da eskaeren %53,3a bitartekaritza prozesura iritsi dela azaltzen duen datuan, 2014ko datuekin alderaturik bitartekaritza espedienteak %1 inguru igo direlarik. Honek berresten digu, lantaldearen lanaren zati bat zerbitzuari buruzko ezagutzaren hedapenera eta beste zerbitzuekin koordinazio lana egitera eskaintzen jarraitzeak duen garrantzia.

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren **baliagarritasuna** agerian geratzen da 2015. urtean zehar amaitu diren espedienteen portzentajea altuan, non amaitutako bitartekaritza guztien %78,3an parte-hartzaileek mahai-gaineratutako gatazkaren inguruan akordioaren bat adostu ahal izan zuten.

Adingabeko seme-alaben zaintzari buruzko akordioei dagokienez, eredu ezberdinetan, 2015ean %34,3 zaintza partekatu adostu ziren, 2014an adostu ziren zaintza partekatuekin alderatuta %6,9ko hazkundera egon delarik. Eta honek etengabeko joera bat erakusten du, non ardura eta elkarbizitza denbora aitaren eta amaren artean partekatzeko beharraren kontzientziazioa, seme-alaben onerako, hazten ari den.

Lantaldeak egindako lanari dagokionez, bikote gatazketan akordioak adosteko batez beste 4,5 saio behar izan dira, eta bestelako familia gatazketan, berriz, saioen batez bestekoa 3,4 izatera jaitsi da.

Egindako **jarraipenen** bidez, FBZren nahiz erabiltzaileen ekimenez hauek, azpimarratu daiteke %94,04a bitartekaritza prozesuan zehar lortu zituzten akordioez arduratzen direla.

Honek agerian jartzen du, nola zaien baliagarria beraien errealitate bakoitzerako familiei Zerbitzu honetan egin duten lana. Izan ere, parte hartu duten prozesuaren ondoren, gai dira suertatzen zaizkien zailtasun berriei aurre egin eta hauek konpontzeko modu arduratsu batean. Zentzu honetan, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak erabiltzaileei zerbitzura itzultzeko aukera eskaintzen jarraitzen du, horrela adierazten dutenean.

Azkenik, azpimarratu behar da, erabiltzaileek jarraipenean parte hartzean eta bitartekaritzak beraiengan izan duen pedagogia efektuaren berri ematen laguntzean erakutsitako jarrera ona, hala nola prozesuarekiko eta lantaldearen aldetik jasotako arretarekiko asebetetze maila. Informazio hau funtsezkoa da GFBZan egiten den lana ebaluatu eta hobetzeko garaian.

ARABA

Lehenik eta behin, azpimarratu beharra dago, aurreko urtearen datuekin konparatuta, **landutako bitartekaritza espedienteak** %15ean igo direla.

Halaber, honekin batera, bikote eta familia gatazken aurre bitartekaritza espedienteak gutxiagotu egin dira.

Orokorrean, Arabako FBZ-ean artatutako pertsona gehienak akordio orokorreari buruz hitz egitera hurbildu dira. Kasuen %70ak elkar bizitza errazteko akordioetara heldu dira (bikote gatazketan %79a eta familia gatazketan %62a).

Zentzu horretan, behin prozesua hasi eta gero akordiorik lortu ez dituzten kasuen kopuru adierazgarri batek 2015. urtea bukatutakoan zabalik jarraitzen zutela esan behar da (espedienteen %20a). Horrek esan nahi du ezin direla akordiorik gabeko espedientetzat jo.

Akordioetara heldu ez direnen artean, %17a bikote gatazken inguruko espedienteak izan dira eta %37a familia gatazken ingurukoak.

Bitartekaritza taldearen lanari dagokionez, bitartekaritza prozesuetan zehar egindako saioen jaitziera nabaritu dugu aurreko urtearekin alderatuta, aurten saio horien bataz bestekoa 5,7koa izan delarik.

Azkenik, azpimarratu nahiko genuke **familia antolakuntza ereduetan** ohartu dugun aldaketa. Bitartekaritza Zerbitzua ireki zenetik, bikote banaketetan antolakuntza eredu ohikoena amaren zaintza eta babesa eskusiboa izan den arren, urteetan zehar zaintza eta babesa partekatua eredu igotzen joan da etengabe.

2013. urtean seme-alaben denborak gurasoen artean erdi bana partekatzen duten eredu kasuen %29a izan zen. Hurrengo urtean, hau da, 2014. urtean antolakuntza hau aukeratzen dutenen ehunekoa pixka bat igo egin zen, kasuen %32ra helduz.

Aurten, zaintza eta babesa partekatua aukeratu duten familiak, kasuen %42a suposatu dute. Aurreko urtearekin konparatuta, %31ko igoera suposatu du. Gainera, igoera horrek amaren zaintza eskusibo eredu baino 15 puntu gorago kokatzen du.

VI.2- ONDORIO OROKORRAK

1.- Estatu eta erkidego mailako lege berrikuntzak

FBZn egiten dugun lanari dagokionez, 2015. urtean zehar legegintzan egon diren bi berrikuntza nabarmentzen dira, bat erkidego mailan eta beste bat estatu mailan, eta aipagarriak iruditzen zaizkigu, bitartekaritzaren eskaeran nolabaiteko eragina izan baitute eta hurrengo urteetan joera honek hazkundera izango duela aurreikusten baitugu.

Alde batetik, Eusko Legebiltzarrak 7/2015 Legea onartu zuen, ekainaren 30ean, Gurasoen banantze edo haustura kasuetako familia harremanei buruzkoa. Legearen espiritua da bermatzea, indarrean sartzen den unetik aurrera eta "ohiz kanpoko egoeretan salbu", aita eta amak beraien seme-alabekin harreman jarraikiak izatea eta horiek beren anai-arreba, aitona-amona eta beste ahaide eta hurbileko beste batzuekin dituztenak. Legea Familia-harremanei buruzkoa den arren, herri mailan "zaintza partekatua" legea bezala ezaguna izan da, eta honek nolabaiteko interesa sortu du ebazpen judizialaren bidez zaintza eta babesa amari esleitu zaion bikote dibortziatuengan, eta epai ostearen aldian bitartekaritzara etortzeari dagokionez zaintzaren inguruko familia antolaketa berrikusi eta kasuan kasu aldatzeko asmoarekin.

Zehazki, joera berri honen erakusgarria izan daitekeen datu bat dago: bitartekaritzari buruzko informazioa bakarka eskatu duten gizonen kopuruan hazkunde txiki bat egon da, hau da, informazio saio bat izan eta ondoren baloratzeko honek bere bikote ohia bitartekaritza prozesu bat hastea proposatzearen aukera, ordura arte beraien seme-alabekin izan duten bizikidetzaren denboraz arduratzeko izan duten moduz hausnartzeko.

Estatu mailako alor zibilean, 10/2015 Legeak, uztailaren 2koa, Borondarteko Auzibidekoa, senar-emazteak notarioan eskritura publiko bidez adostasunez dibortziatzeko (edo banantzeko) aukera eskaintzen du, beti ere dibortzio adostua denean, eta adingabeko edo gaitasuna epai bidez murriztua duten seme-alabarik ez dagoen bitartean. Lege hau 2015eko uztailaren 23an sartu zen indarrean, eta onespina idazkari judizialaren aurrean ere eman daiteke. Eskritura honek, senarraren eta emaztearen dibortziatzeko borondatea jasotzen duen adierazpena eta dibortzioaren hitzarmen arauemailea biltzen ditu. Horrela, 2015eko bigarren sei hilekoan behatu dugu, 12/2015 Legeak ezartzen dituen baldintzak betetzen dituzten eta bitartekaritza prozesuan parte hartzen duten pertsonen abokatuarekin notarioarengana joateko asmoa zutela.

Adin nagusiko seme-alabarik baldin badago, onespena eman beharko dute "brezko diru-sarrerarik ez izateagatik eta familia etxebizitzan bizitzeagatik eragin diezaizkiekeen neurrien gainean" (K.Z.ko 82.art). Onespen hau funtsezkoa da, eta ematen ez bada, ez da hitzarmenik ez eta dibortziorik ontzat ematen. Hori dela eta, bitartekaritza zerbitzuei dagokigunez, alderdi hau oso garrantzitsua iruditzen zaigu, hau kontutan izateko landu behar den gai-zerrenda mahaigaineratzeko unean; hau da, aukera emateko aitari eta amari adin nagusiko seme-alabek prozesuan zuzenean parte hartzeko, mantenu pentsioaren gaia lantzeko edo baita ere beraien onespena jasotzeko lehenengo Notarioarengana joateari buruz, beharrezkoa baderitzote.

2.- Bitartekaritza espedienteak

2014. eta 2015. urteetan landu diren bitartekaritza prozesuen konparazio-azterketa bat egiten badugu, aurreko urtearekin alderatuta, bitartekaritza kopuruan %6ko hazkundera egon dela nabarmentzen dugu, zehazki 47 bitartekaritza espediente gehiago direlarik.

2014. urteko memorian poza eta zoriona adierazi genituen, datuak aurreko urteetakoekin alderatzerakoan baieztatzen zelako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuen erabiltzaileen kopurua igo egin zela.

2015. urteko datuek ere baieztatzen dute, herritarrek beraien arteko gatazkak konpontzeko beste aukera bat bezala Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak erabiltzeko joera handiagoa dela egunetik egunera, horrela bere gain hartuz beraien arazoei irtenbidea bilatzeko ardura eta ondorioz alde batera utziz zuzenbide izaerako konfrontazio ereduak.

2015. urtean Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetara etorri den populazioa %4 igo da 2014. urtearekin alderatuta, eta 2013. urtearekin konparatuz aldiz %8koa izan da igoera.

3.- Familia antolaketa ereduaren garapena

Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan ikusi dugu, familia antolaketa ereduak azken hiru urte hauetan aldatuz joan direla. Bikoteek batez ere aukeratzen duten eredu adingabeak denboraren zatirik handiena amarekin bizi diren eredu ("zaintza eta babesa amarena") den arren, seme-alabak guraso bakoitzarekin denbora berdinez bizi diren ereduarekiko tartea murriztuz doa. Zehazki, azken eredu hau %22 hazi da lehenengo ereduarekiko, eta hazkunde handiena Araban izan da, Gipuzkoan ondoren eta Bizkaian azkenik.

Hazkunde honen zergaitia bilatzerakoan, lehenengo gogoeta da, egin diren azkeneko lege aldaketetan dagoela arrazoia, hau da, seme-alabak dituzten bikoteentzako, lehenengo familia antolaketa eredu bezala zaintza eta babesa partekatua aukera lehenesten dutenez hauek, edota adingabeen hezkuntza eta hazkuntzaren erantzunkidetasunarekin konpromiso handiagoa dagoelako, gurasoen eta seme-alaben arteko afektibitate-loturak zainduz.

Azken urteetan, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan, guraso erantzunkidetasunaren hazkunde bat behatu dugu, bitartekaritza prozesuan zehaztu den zaintza eta babesa eredutik haratago. Bitartekaritza prozesuetan gurasotasun positiboa hala nola hezkuntza eredu ezberdinak lantzen dira, aita eta amaren arteko komunikazio erraza, eta adingabeak instrumentalizatu eta gurasoen gatazketan sartzea ekiditea.

4.- Adostutako erabakien ardura eta mantenua denboran zehar

Memoria honetan azaldu dugun bezala, bitartekaritza espedienteen jarraipen lana ere burutzen dugu. Aurreko urteetan bezala, pozik ikusten dugu nola bikote edota familia gatazketan landu diren espedienteen %85ean adosturiko akordioak betetzen zituzten, eta nola %8an gatazkako alderdiek bizitzako egoera berrietara egokitzeak akordioak aldatu zituzten, partzialki edo osoki.

Honek argi eta garbi erakusten du bitartekaritzak duen eragin irakasgarri eta hezitzailea gatazkak konpontzeko tresna gisa, pertsonen interesen eta beharren ezagutza eta ulermena errazten duelarik. Horrez gainera, pertsona hauek ahalduntzen ditu, batetik adosten dituzten akordioen inguruan ardurak hartzen ahalbidetuz, eta beste aldetik beraien egunerokotasunean sortu daitezkeen aldaketen aurrean egokitu eta konponbidea bilatzen lagunduko dieten tresnak eta gaitasunak irakatsiz.