



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE

ZERBITZUA

2017ko TXOSTENA

2017. URTEKO TXOSTENAREN AURKIBIDEA

I.- SARRERA	3
II.- BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	5
III.-EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZAKO ZERBITZU INTEGRALEN EZAUGARRIAK	6
IV.- GATAZKA MOTAK	8
V.- ARTATUTAKO PERTSONEN PREFILA.....	15
IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	8
IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK.....	11
VI.- BITARTEKARITZA ZERBITZUETARA HURBILTZEKO MODUAK.....	26
VII.- BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA.....	27
VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA	27
VII.1.A. ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA.....	28
VII.1.B. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK ...	34
VII.1.D. BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA.....	45
VII.1.E. GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA	76
VII.1.F. ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA.....	103
VII.2. ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA	126
VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA.....	126
VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA	132
VII.2.D. LANTALDEAREN BARNE-LANA	133
VII.2.E. BITARTEKARITZA GAIETAN GIZARTE POLITIKETAKO SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA	134
VII.2.F. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.....	136
VIII.- BERRIKUNTZA ETA HOBEKUNTZA PROPOSAMENAREN EBALUAKETA.....	137
IX.- ONDORIOAK.....	139
IX.1. FAMILIA BITARTEKARITZAKO ZERBITZUETAKO AMAIERAKO ONDORIOAK	139
IX.1.1. BIZKAIA.....	139
IX.1.2. GIPUZKOA	141
IX.1.3. ARABA	143
IX.2. ONDORIO OROKORRAK	145

I.- SARRERA

Ondorengo txostenak, 2017. urteko jarduerakoa, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailean kokatzen den Familia Bitartekaritza Zerbitzuak burututako lana islatzea du helburu, Familia Politikarako eta Aniztasuneko Zuzendaritzaren menpe eta Bateratu Elkarteak kudeatzen duelarik. Bateratu irabazi-asmorik gabeko entitatea da, Bilbon du egoitza eta 1996an eratu zen.

Txostenean FBZaren funtzionamenduarekiko zerikusia duten aspektuak adierazten dira. Aspektuetariko batzuk, izaera teknikoa, estatistiko eta deskribatzailea dute. Aldi berean, Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako bitartekaritza taldearen esku-hartzearen eta jarduketaren inguruan sortu diren hausnarketak ere eskaintzen dira. Urteko txosten honen helburua 2017. urtean zehar egin den lana deskribatzea da, baita etorkizunean sortu daitezkeen jardueretarako hobetze-gida izatea ere.

Gure Autonomia Erkidegoan, otsailaren 8ko 1/2008 Legeak, Familia Bitartekaritzakoa, apirilaren 21eko 84/2009 Dekretuan garatzen dena, Eusko Jaurlaritzari gai honen eskaintza publikoaren erantzukizun zuzena esleitzen dio. Bitartekaritza lehenengo zerbitzuari, 1996. urtean zabaldutakoari, 2010. urtean Donostian egoitza izandako beste FBZ gehitu zitzaion eta 2012.ean Vitoria-Gasteizkoa.

Familia Bitartekaritza Zerbitzua doako zerbitzua da, nork bere borondatez erabiltzekoa eta sarbide unibertsalekoa, hiru lurralde historikoak bere gain hartzen dituelarik.

Zerbitzuen kokapenak hauek dira:

- Bizkaiko FBZ: Bilbo, Santutxu kalea, 69; harremanetarako telefono zenbakia: 94 427 77 88.
- Gipuzkoako FBZ: Donostia, Larramendi kalea, 1; harremanetarako telefono zenbakia: 943 576 208.
- Arabako FBZ: Gasteiz, Santa Olaja de Acero kalea, 1; harremanetarako telefono zenbakia: 945 17 11 25.

Hiru egoitzak, diziplina anitzekoa den lantalde profesionalez osatuta daude, gizon-emakumeak, familia bitartekaritzan adituak direnak eta psikologian, zuzenbidean, gizarte-lanean eta gizarte-hezkuntzan tituludunak direnak, bitartekaritzan formazioa duten administrari laguntzaileekin batera.

Bitartekaritzak oraingo giza-bizitzak dakarren konplexutasunari elkarriketarako espazioa eskaintzen dio. Hiritarrek, sortzen ari den paradigma berriaren alde egiten dute apustua, gaur egun nahiko finkatuta dagoelarik. Paradigma horren oinarria, norberak bere gatazken kudeaketaren erantzukizuna izatea da, adostasuna eta gatazken konponketa bilatuz, modu demokratiko eta negoziatu batean. Hitza da erabiltzen den tresna bakarra, elkarrikketa hausnarketa eta elkarrikketa kooperatiboaren bitartez, izaera zientifikoa duten premisa tekniko-metodologikoak aplikatuz.

Entitateek, elkarteek eta pertsonak eskaini diguten laguntza eskertu nahi dugu, bai modu zuzenean, baita zeharkako moduan ere, FBZarekin lankidetzan aritu direnei. Lankidetzak eta gudan jarritako konfiantzak, gure eginkizun profesionala ahalbidetu eta erraztu dute, haiek gabe gure lana bideraezina izanik.

Azkenik, eskerrak eman nahi dizkiegu Gizarte Zerbitzuei, Gizarte-hezkuntzan esku-hartzen duten lantaldeei, Epaitegiei, Osasun Zentroei, Ikastetxeei, Elkargo Profesionalei (batez ere Abokatu, Psikologia eta Gizarte Laneko Elkargo Profesionalei), Foru Aldundiari, Udal Zerbitzuei, Ertzaintzari, Udaltzaingoari, Emakunde, Ararteko eta Eusko Jaurlaritzari, Komunikabideei, elkarte sareari, profesional partikularrei, etab. eskainitako harrera eta lankidetzagatik. Eskerrik asko guztioi.

II.- BITARTEKARITZAREN HELBURUAK

Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak hurrengo helburu zehatz hauek bilatzen ditu:

- 1.- Gune neutral bat eskaintzea, non familia gatazka bateko protagonista diren pertsona guztien arteko elkarriketa errazten den.
- 2.- Familia gatazkan parte hartzen duten pertsona guztien ko-gurasotasuna eta honen ondoriozko erantzukizuna sustatzea, egoera horretan protagonismo gehiago izatea eskainiz, erabaki-hartzea hirugarren pertsonen esku utzi beharrean. Bikote haustura, banaketa edo dibortzio prozesuekin erlazionaturik dauden gai guztien inguruan akordioak lortzeko gaitasunak garatzen laguntzea pertsona hauei.
- 3.- Pertsona helduek eta adingabekoek banaketa edo dibortzio prozesua era egokian onartzea erraztea, gorabehera emozionalen maiztasuna eta intentsitatea murriztea ahalbidetuz.
- 4.- Familiaren bizitzan gertatzen diren egoera aldaketetara moldatzeko prozesua erraztea, batez ere, seme-alaba adingabekoengan eragina dutenean.
- 5.- Bikote hausturen inguruko edo bestelako familia gatazkak ebazteko garaian, auzi prozedura judizialen erabilera murrizten laguntzea.
- 6.- Familia edo bizikidetza-unitatea osatzen duten pertsonen artean erabakiak hartzerakoan, elkarbizitzan edo komunikazio arazoengatik sortu daitezkeen krisiekin erlazionaturik, familia izaerako gatazka mota ezberdinetan esku hartzea.
- 7.- Familiaren arloan lan egiten duten zerbitzu publiko eta pribatu ezberdinekin sare-lana eta elkarlana sendotzea.

8.- Eusko Jaurlaritzarekin eta beste administrazioekin familia bitartekaritzarekin zerikusia duten gaietan elkarlanean aritzea: garapen legeilea, gai teknikoak, metodologia-gaiak edota deontologikoak.

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

III.- EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZAKO ZERBITZU INTEGRALEN EZAUGARRIAK

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

1.- Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak erabiltzaileekin egiten duen esku-hartzeak **izaera informatibo** bat du, dimentsio anitzeko ikuspegi batetik: alderdi juridiko-legalak, psikologikoak, psikosozialak, hezitzaileak, etab. Negoziazio bat hasteko oinarritzko abiapuntuetako bat egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea dela kontuan izanik, informazio jasotze hau oinarritzko osagaia dela ulertzen dugu bitartekaritza prozesuaosatzen duten hurrengo hiru faseak eraikitzerakoan: komunikazioa, negoziazioa eta alderdien arteko akordioa. Garrantzitsua da azpimarratzea, erabiltzaileei ematen zaien informazio hau, bikotea familia edo bizikidetza-unitateaosatzen duten pertsonak diren moduan ematen zaiela, eta ez aholkularitza indibiduala edo alderdikoia bezala, hori bitartekaritzaren ikuspegitik urruntzea izango bailitzateke.

2.- Bitartekaritza lantaldearen **inpartzialtasuna** eta emandako datuen inguruko **konfidentzialtasuna**. Bi ezaugarri hauek, pertsona protagonisten artean konfiantza giro bat sortzea ahalbidetzen dute, eta honek bitartekaritzaren helburuak lortzea errazten du.

3.- Elkarren artean gatazkan dauden pertsonen arteko **komunikazioa errazteko** gaitasuna, eta gatazka zerbait ezkorra bezala ikusi beharrean errealitate baliagarri moduan irudikatuz, hau da: modu egokian kudeatzeko, sakontasunez ezagutzea komenigarria den aukera bat.

4.- Bitartekaritza prozesuan, gatazkako protagonista diren pertsonak hartzen dituzte beraien familiarekin zerikusia duten orainaldiko eta etorkizuneko erabakiak. Horrela, **erantzukizunaren** fenomenoak gauzatzen da, bitartekaritzan beharrezkoa eta berezkoa dena. Horren ondorioz, erabakiak hartzeko erantzukizuna hirugarren alderdien esku uztea ekiditen da, eta herritarrek beraien gatazkekin eta hauen ebazpenean parte-hartzeko gaitasunarekin konpromisoa hartzeko gizarte kontzientzia sortzen laguntzen da.

5.- Familia Bitartekaritza ezin da bikote, familia edo banakako **terapia psikologikoan** berezkoak liratekeen kontzeptuzko edo metodologiako suposizioetan kokatu, nahiz eta hauetako batzuk neurri batean jasotzen dituen.

6.- Bitartekaritzak prozesuaren alderdi "informaletan", - orain dela hamarkada bat "justizia informal" bezala izendatzen zenak - berez jartzen duen arreta bereziak, bitartekaritzari moldakortasun eta dinamikotasun handia ematen dio, eta honek kasu bakoitzera moldatzea laguntzen du. Horrela, kasu bakoitzaren **bakoizpena** oinarritzko beste zutabeetako bat da, eta esku-hartzearen eraginkortasuna handitzen eta pertsona erabiltzaileari bere behar indibidualak artatzen direla sentiarazten laguntzen du.

7.- **Berdintasun Planari** dagokionez, Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuen ezaugarrien eta funtzioen artean, honako hauek daude:

- Familiaren testuinguruan, berdintasunean oinarritutako harremanak sustatu, genero-ikuspegitik.

- Familia harremanetan komunikazio espazioak bermatu berdintasunaren ikuspegitik.
- Iritzi-trukaketa lagundu, erabakiak adostasunez eta espazio inpartzial batean hartu ditzaten.
- Familia gatazka egoeratan erabakiak hartzea ahalbidetu berdintasunaren ikuspegitik.

IV.- GATAZKA MOTAK

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzutik bi motatako gaztazketan esku hartzen da: Alde batetik, bikotearen haustura egoeretatik eratorritako gatazka eta familia gatazketan, azken hauek hausturari lotuta ez daudenak.

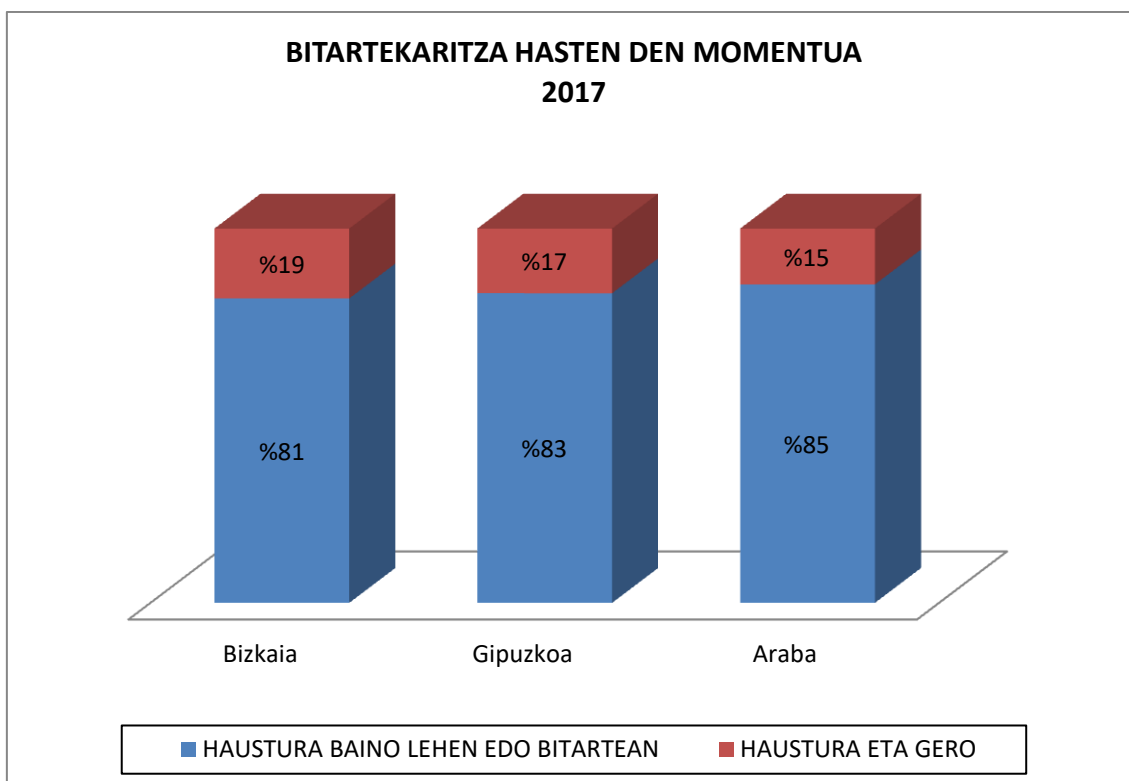
Euskal Herriko Familia Bitartekaritza legearen 5. artikulua, sailkapen bera egiten du. Guk, halaber, sailkapen hori mantentzen dugu eta horrez gain, familia gatazkak zehaztasun handiagorekin sailkatzeko asmoz, aurrerago aipatuko ditugun hainbat sailkapen-maila berri sortu ditugu.

IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

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

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

Ikuspuntu kronologikotik, atal honetan, bikote haustura gertatu baino lehen, haustura gertatu eta jarraian edota haustura gertatu eta ondoren, 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.

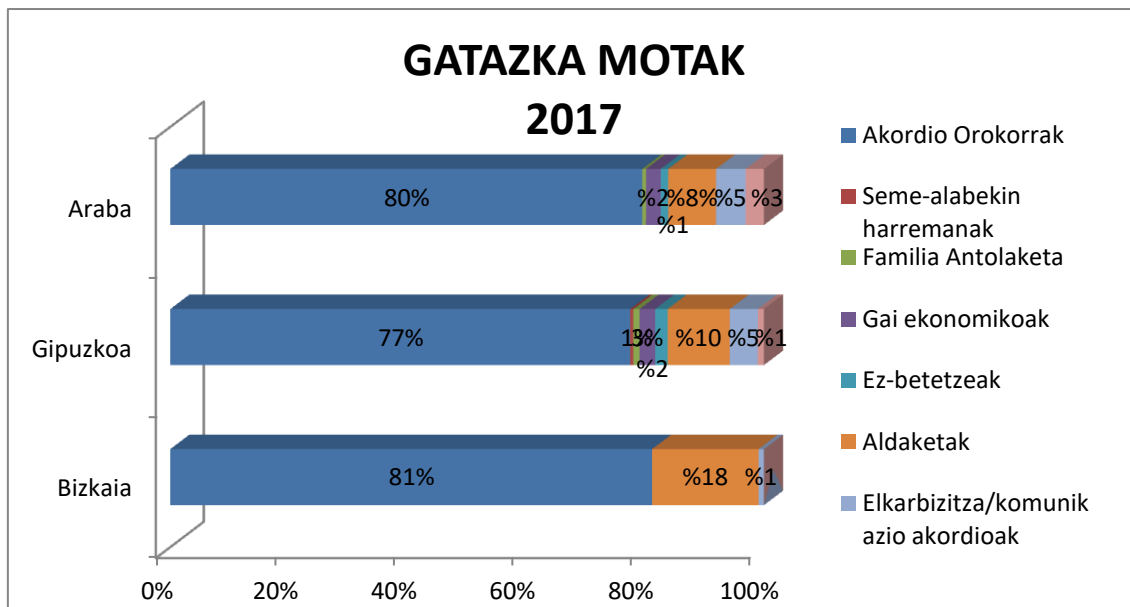


Grafikoan ikus daitekeen bezala, hiru lurraldeetan bikote gehienak Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetara bikote haustura gertatu baino lehen edo gertatu bezain laster hurbiltzen dira. Datuk hauek oso parekoak dira aurreko urtekoekin alderatuz, beraz bikoteak Bitartekaritza Zerbitzuetara zein momentuan hurbiltzen diren ideiaren inguruan patroi argi bat ikusten da.

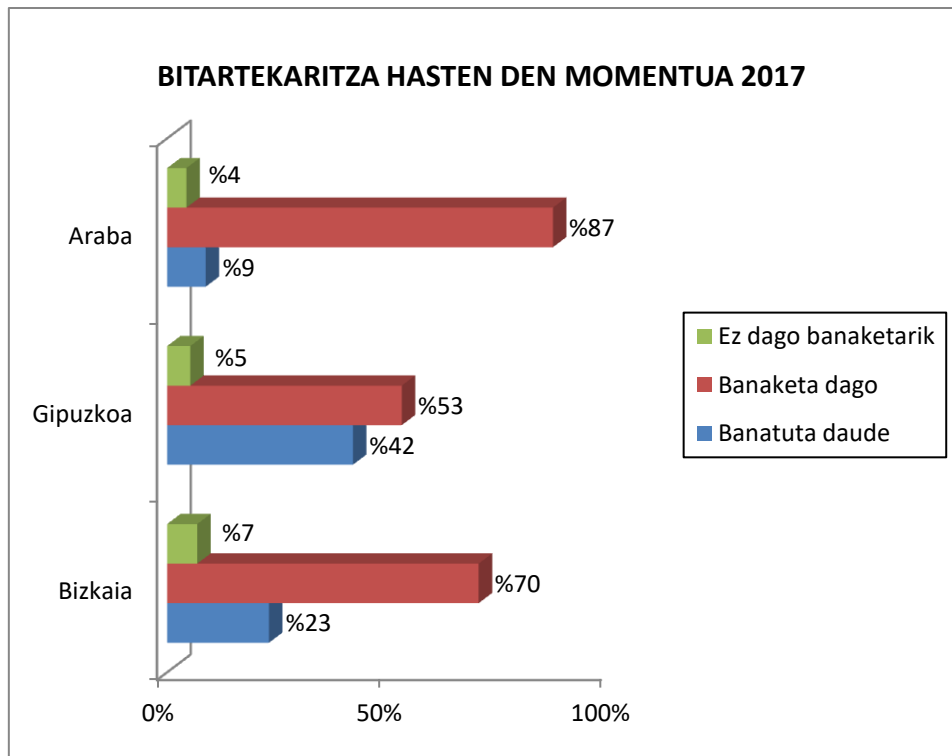
Bikote haustura harremanetatik eratorritako gatazkei buruz, hurrengo sailkapena egiten dugu:

- Seme-alaben zaintza eta babesaren 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.



Azken hiru urteetan lortutako datuak, oso parekoak dira, eskuhartzen dugun gatazka ereduekin alderatuta. Bikote gehienak gure eskuhartzea eskatzen dute "akordio orokorrak" hartzeko asmoarekin, hau da, bikote hausturarekin zerikusia duten gai guztiak jorratuko dituzte. Bigarrenik, alde zuzenetik adostutako akordioaren berrikuspena edo aldaketak egitera datozenak (aldaketak familia antolamenduan, karga ekonomikoetan...).



IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK 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.

Familia Bitartekaritza Zerbitzuetatik eskaerari eta bitartekaritza prozesuaren zehar jorratutako gatazka motaren soilik jarraituz, hurrengo mailaketa egin dugu: menpeko pertsonak, jaraunspenak, familia negozioak belaunaldi artekoa, elkarbizitzakoak, seme-alabekin harremana bikote haustura ostean, harremanak biloba edota ilobekiko eta azkenik, erabakien hartzea seme-alaben inguruan.

1- Harremanak bilobekin eta ilobekin

Puntu honekin nabarmendu nahi dugu komunikazio zailtasunak beraien biloba eta ilobekin dituzten aiton-amonak eta osaba-izekok. Maiz, bikote hausturengatik eratorritako ondorio bezala, sortarazten diren arazoak izanik.

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

Orohar, menpeko pertsonaren zaintzaileak egiten du bitartekaritza eskaera, zaintza bere gain hartu izan duelako edo menpekotasuna bultzatu duen egoera epe laburrean okertuko dela uste duelako.

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.

Bitartekaritza eskaera honek, osasun eta esku-hartze sare sozialaren errealitate anitz eta konplexu bati erantzuten diola, gatazka egoeretarako.

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, 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 negozioa

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.

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 harreman batetatik erator daitezke, baina ez dute zerikusirik bikote hausturarekin.

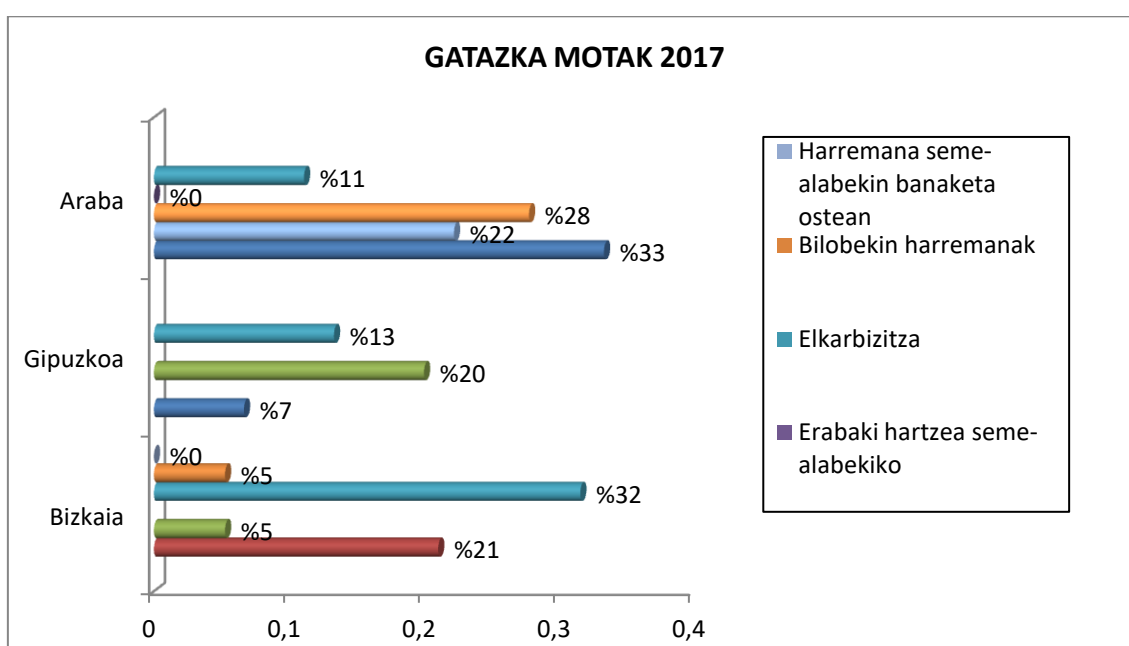
8.- Bikote hausturaren ondoren seme-alabekin harremana

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.

Gatazka familiarren tipologiari buruz, Araban izan duten eboluzioari buruz, ondorioztatu dezakegu, kasuen gehiengoa "belaunaldi arteko" harreman inguruan lan egin dela. Hala ere, jaraunspen eta menpeko pertsonen kasuek, gora egin dute.

Bizkaian berriz, kasuen eredua aldakorragoa da. Halere ikusi dezakegu, azkenengo hiru urtetan artatutako kasuen gehiengoa elkarbizitzarekin, jaraunspenekin eta azkenik menpeko pertsonekin zerikusia dutela.

Azkenik Gipuzkoako FBZan, aldaketa nabariak egon dira gehien artatu diren kasuen gai inguruan. 2015 eta 2016an elkarbizitzaren ondoriozko gatazkak izatetik, biloba zein ilobekin zerikusia duten kasuak, ugarienak izatera pasa da.



V.- ARTATUTAKO PERTSONEN PREFILA

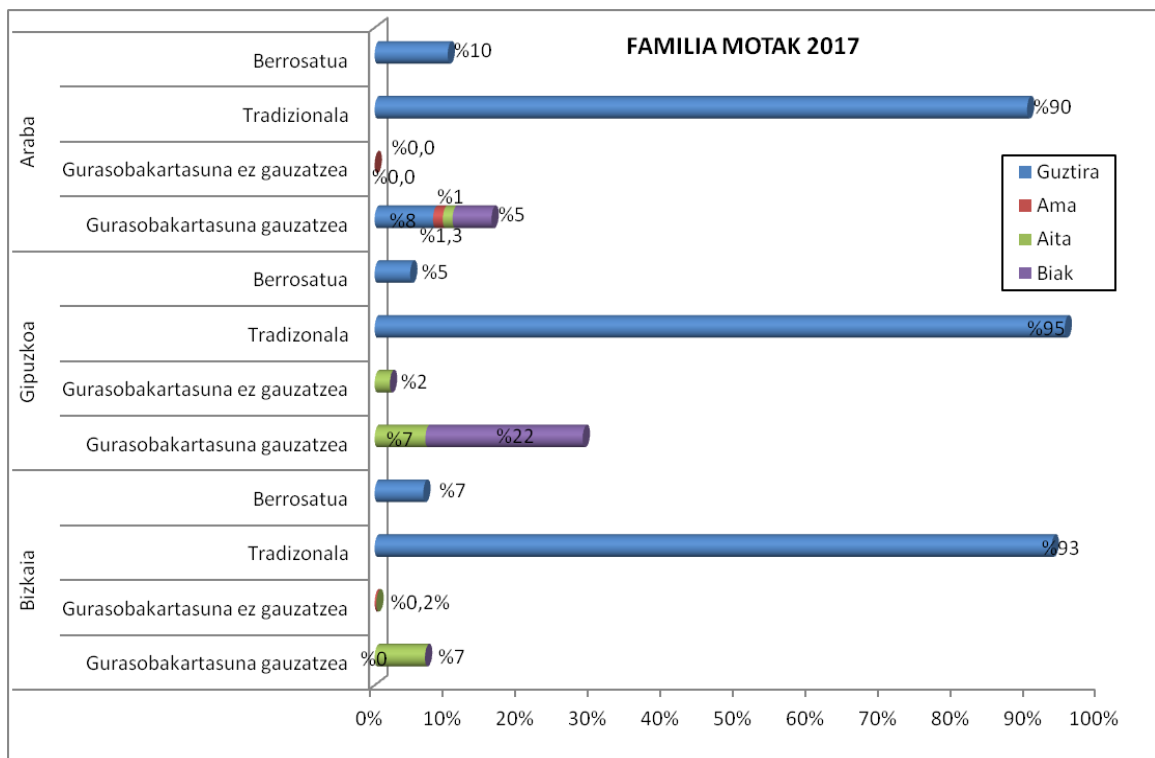
Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren erabiltzaileen profila zehazteko, hurrengo ezaugarriak erabiliko ditugu: egoera zibila, adina, herritartasuna, bizitokia, ikasketa maila, lan egoera, bitartekaritza eskaera eta familia tipologia. Beste datu batzuk ere eskuratzen ditugu, bikote haustura edo familia gatazka den kontuan izanik, hala nola, bizikidetza urteak (bikote gatazketan) eta artatutako pertsonen arteko ahaidetasuna (familia gatazkei dagokienez).

Familia motak

Kategoria honetan hurrengo sailkapena egiten dugu: familia tradizionala, berrosatua eta guraso bakarra.

Guraso bakartasuna, zentzu estuan ulertuta, bitartekaritzan esku-hartzea bideraezina izango litzateke, ez baitago modu juridikorik akordio batzuk adosteko adin txiki horren inguruan, pertsona batek bere seme-alaba Erregistro Zibilean izena eman badio ama-aita ezkongai moduan, beste aldearen identifikazioa barik.

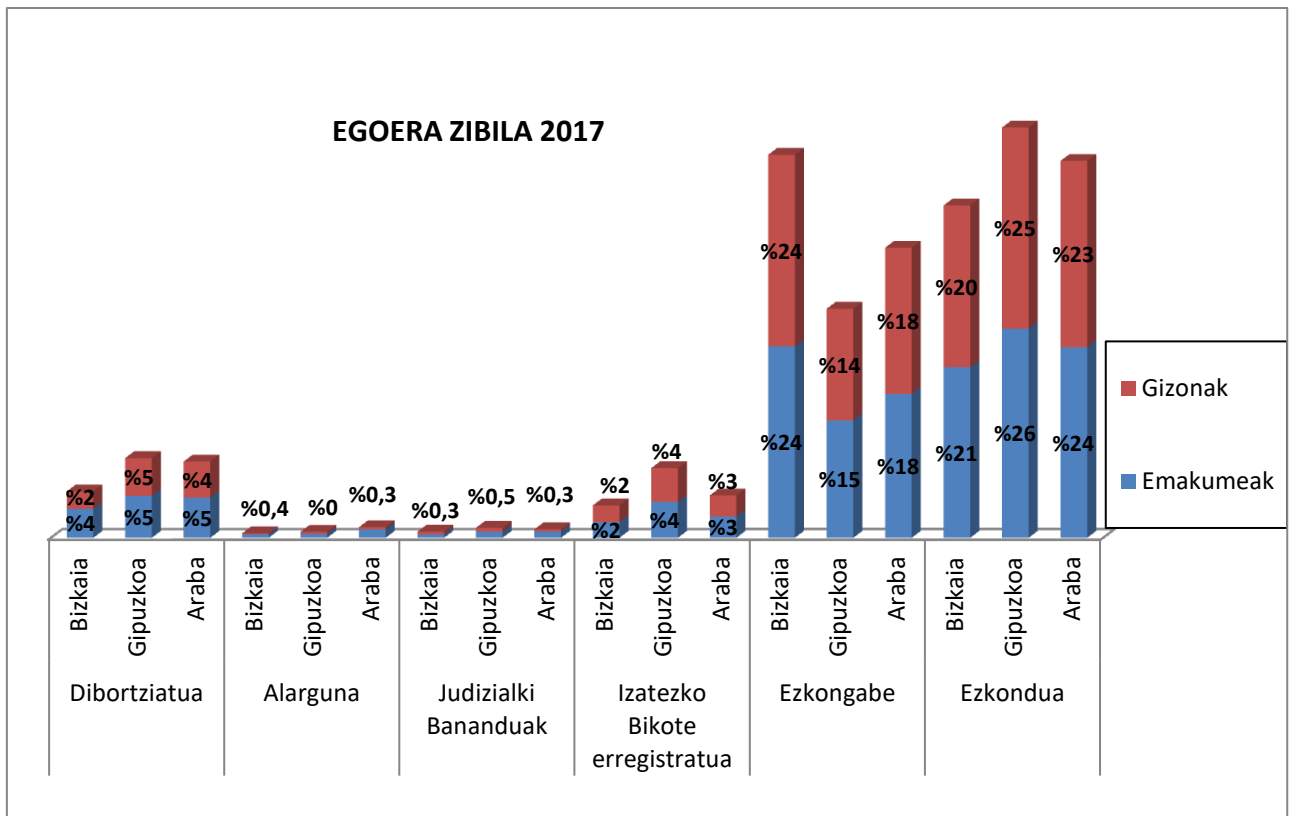
Hori dela eta, guraso bakartasuna kontzeptua beste entitate sozialetan ulertzen den moduan hartu dugu, hau da, guraso bakarreko familiak Familia Liburuan bi gurasoengandik onartuta dauden seme-alabak izango lirateke. Egoera hauetan, ama edo aita, harremanean, emozionalki edo geografikoki bere seme-alabatik urrunduta dago.



Azkenengo hiru urteko joera jarraituz, familia tradizionalak (bikote bat bere seme-alabekin) Euskal Autonomi Erkidegoko hiru bitartekaritza zerbitzuen kasuen gehiengoa suposatu dute.

Egoera Zibila

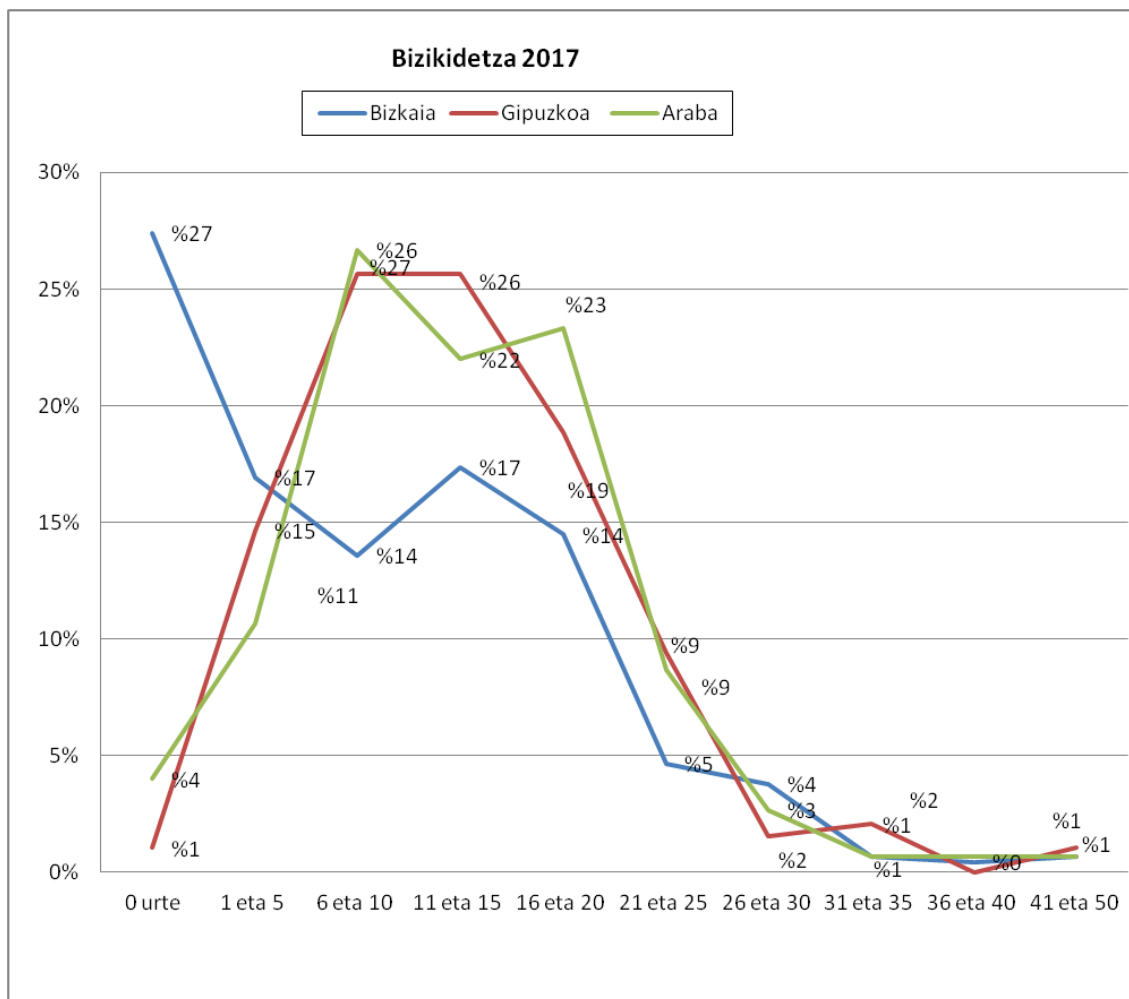
2017. urtean zehar, Familia Bitartekaritza Zerbitzura etorri ziren pertsona gehiengoen egoera zibila ezkonduak edo ezkongabeak izan dira. Joera hau mantendu egin da azkenengo hiru urteetan.



Bizikidetza urteak

2017. urtean zehar Lurralde Historikoetako Familia Bitartekaritza Zerbitzuetara hurbildu ziren bikote gehienek, 6 eta 20 urteen arteko bizikidetza izan ondoren, harremana eten egin dute.

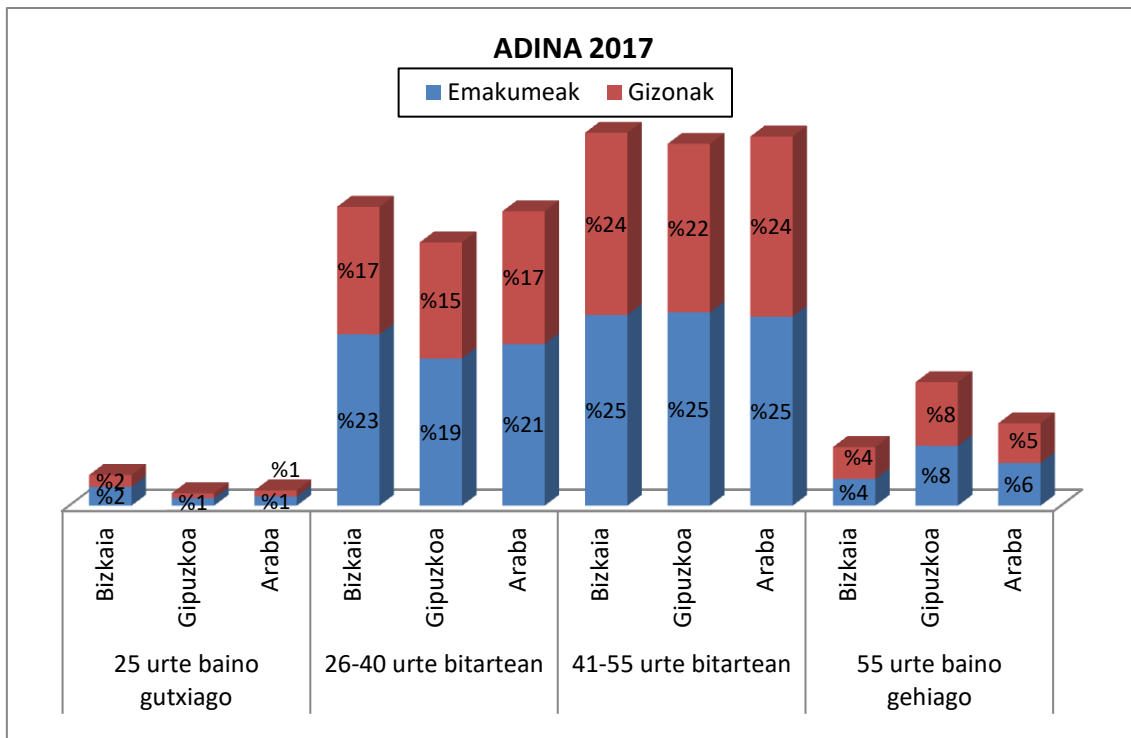
Nabarmendu behar da, aurreko urteetan bezala, Bizkaiko Familia Bitartekaritza Zerbitzura hurbiltzen diren bizikidetzarik izan ez duten bikote kopurua.



Adina

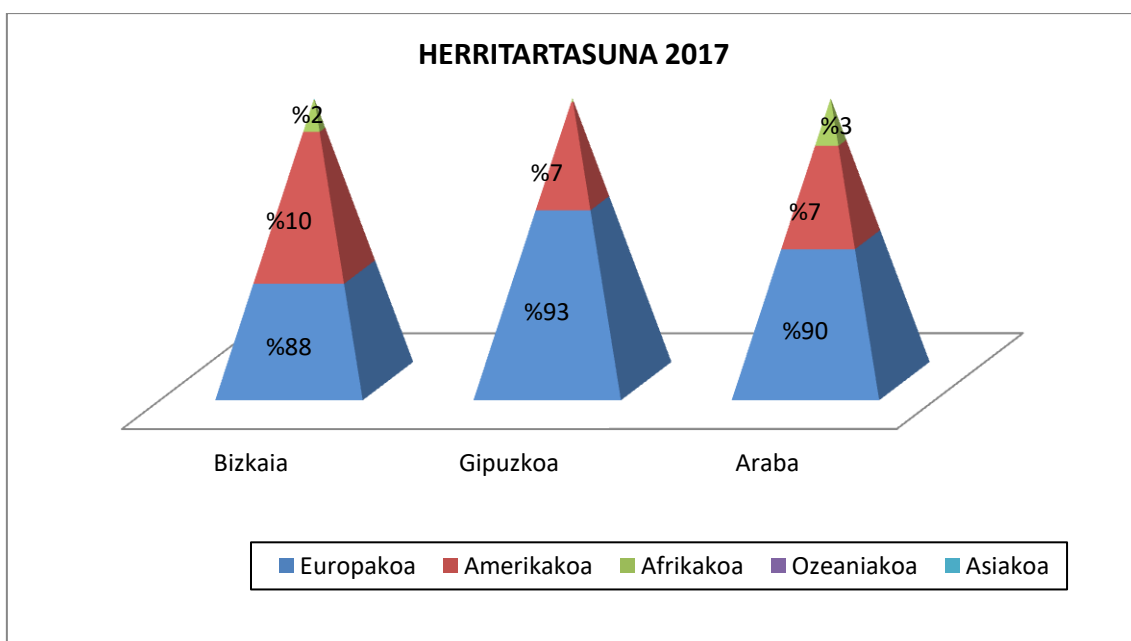
Aldagarri honetan ere jarraitutasun bat ikusten da, azkenengo hiru urteekin alderatuz. 41 eta 55 urteen arteko tartea nabarmenduz, oso hurbil dago, 26 eta 40 urteen arteko tartea.

Gaztediaren datuen analisisan, 12 eta 30 urteen arteko tartea izanik, 144 gazte artatu ditugu. Hauetatik, 84 emakumeak izan dira eta 60 gizonak. Zehazki, Bizkaian 55 emakume eta 43 gizon artatu dira; Araban 15 emakume eta 8 gizon eta Gipuzkoan 14 emakume eta 9 gizon.



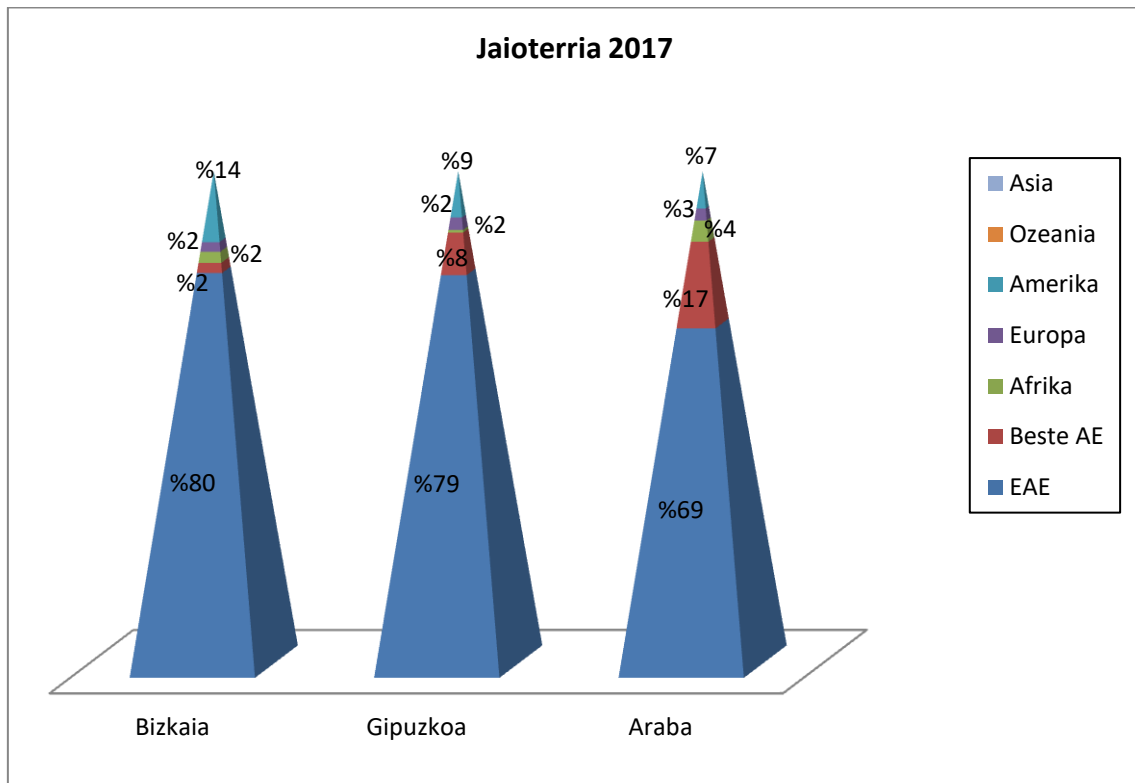
Herritartasuna

Aurreko urteetan bezala, kulturartekotasuna gure gizartean ezarrita dagoela ikusi dezakegu, herrialde ezberdineko pertsonak artatu ditugulako. Artatutako pertsona gehienak Europa Batasuneko kide diren herrialdetik datoz, gehiengoa Euskal Autonomia Erkidegokoa izanik.



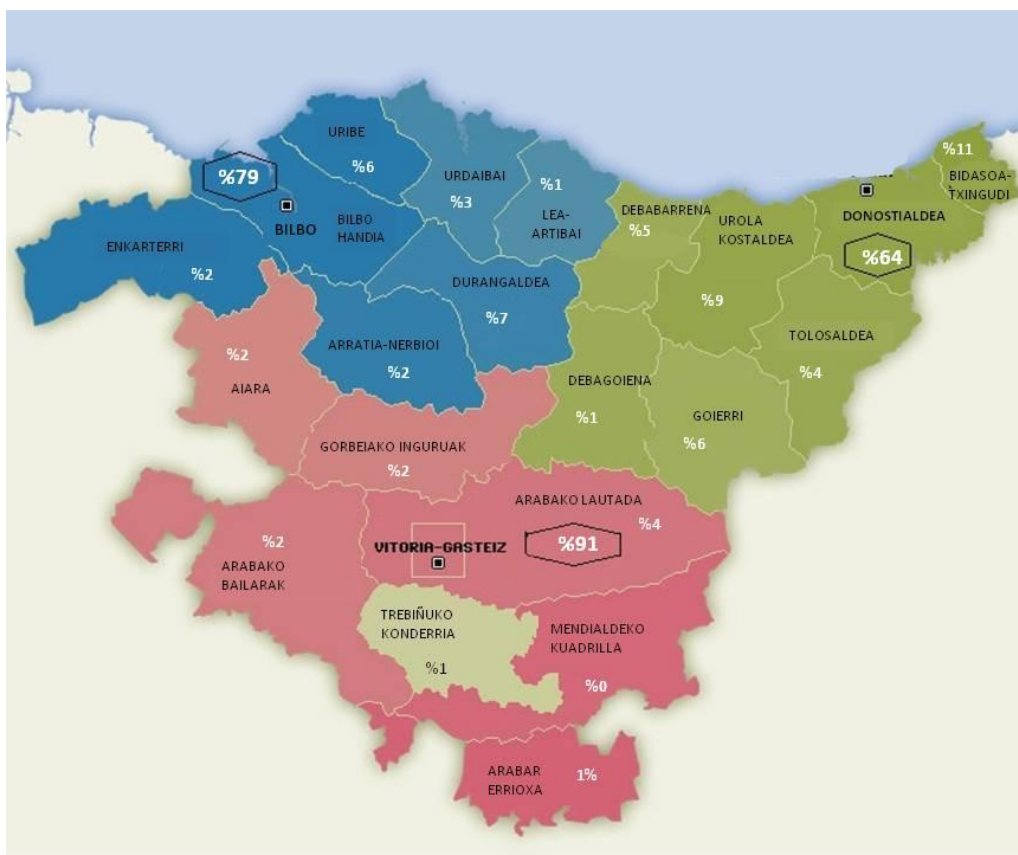
Jaioterria

Pertsona batek herrialde bateko nazionalitatea eduki daiteke, baina jatorria ezberdina izan daitekeelako eskatzen dugu datu hau. Honek eragina du bitartekaritza prozesuan, kulturartekotasun elementuak ageri daitezkeelako saioetan zehar eta bitartekariak kontuan eduki behar dute.



Bizitokia

Lurralde Historikoetako Zerbitzuetara hurbildu diren pertsonen bizitokia adierazteko mapa bat erabiliko dugu, Bizkaiko mankomunitateak, Arabako koadrilak eta Gipuzkoako komarkak kontuan hartuz.



Bizkaian, Araban eta Gipuzkoan artatu diren pertsona gehienek, bizitokia hiriburuetatik hurbil kokatuta dauden eremuetan dutela ikusi dezakegu; alegia, Bilbo Handia, Arabako Lautada eta Donostialdea (%79, %95 eta %69 batean, hain zuzen ere). Portzentaje hauek oso parekoak dira aurreko urtekoekin alderatuz.

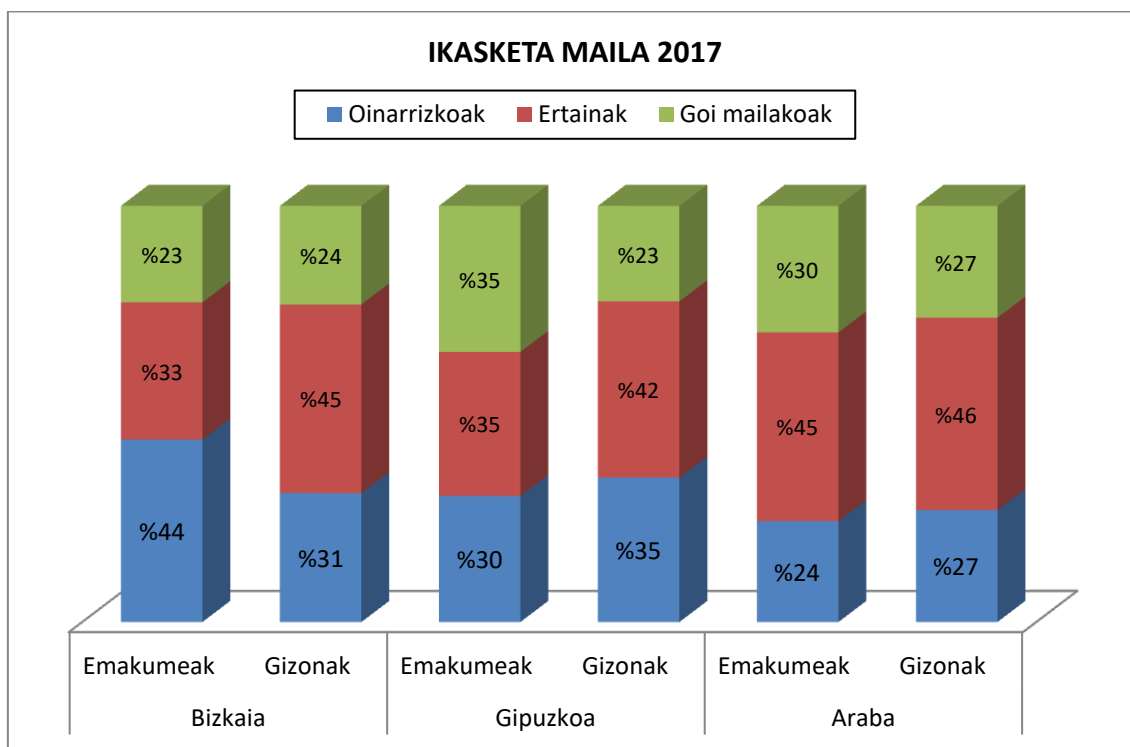
Lurralde Historiko bakoitzeko ezaugarri fisikoek sortarazten dituzten zailtasunek eragina dute bitartekaritza zerbitzua aukeratzerakoan. Zentzu honetan, oso argigarria iruditzen zaigu, Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuak Deba Garaileko pertsona gehiago artatu dituela, Donostian kokatuta dagoen zerbitzua baino. Bizkaiko Zerbitzuak ere, Aiarako Koadrilako erabiltzaile gehiago artatu ditu, Gasteizen kokatuta dagoen Bitartekaritza Zerbitzuarekin konparatuz.

Bestalde, Euskal Autonomia Erkidegotik hurbil zein urrunago dauden probintzietako pertsonak eta beste herrialdetan bizi direnak ere artatuak izan dira, gatazkaren alde batek gutxienez, Euskal Autonomia Erkidegoan zuelako bizitokia, artatuak izan ahal izateko baldintza bat izanik.

Ikasketa Maila

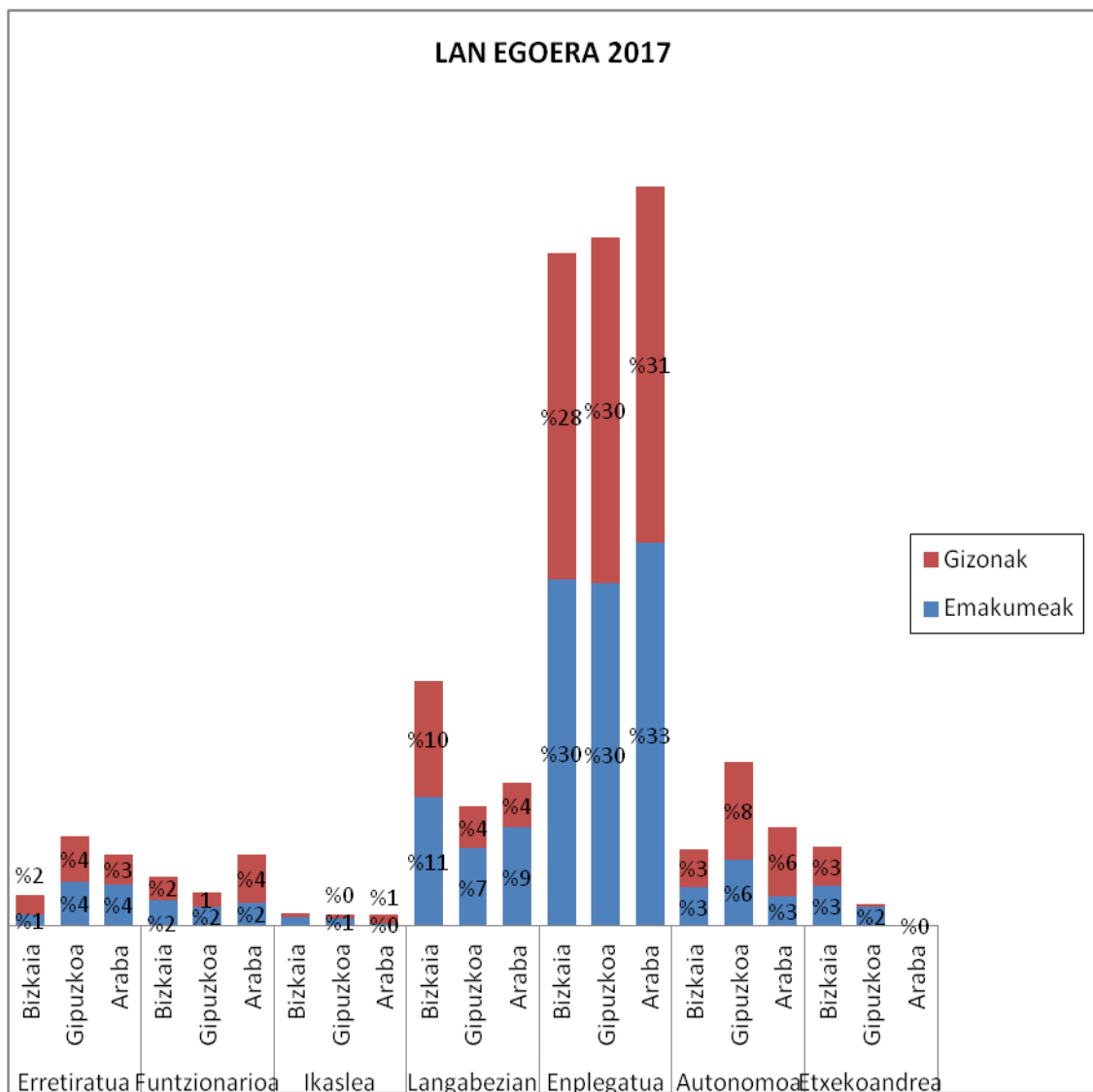
Grafikoa ikusita nabarmendu dezakegu, pertsona gehienek biltzen dituzten ikasketa mailak, ertaineko maila eta maila baxua direla, azken urteetako joera jarraituz.

Halaber, goi mailako ikasketak dituzten emakumeak, gehiago dira gizonekin konparatuz.



Lan egoera

Azken hiru urteko joera jarraituz, Bitartekaritza Zerbitzuetara hurbildu diren pertsona gehienak lanean daude. Jarraian, langabezian daudenak kokatzen dira. Hauen artean emakumeak gehiengo bat izanik.

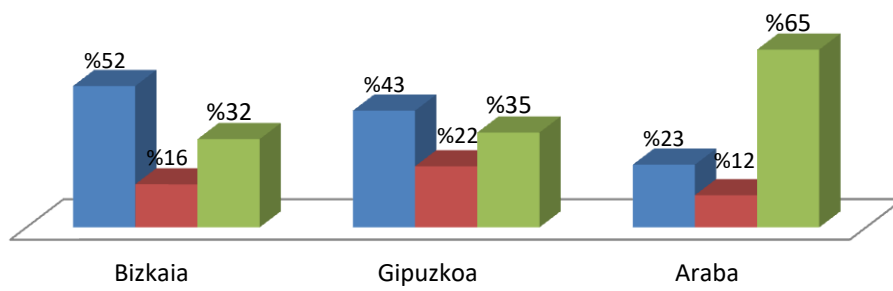


Bitartekaritzaren eskatzailea

Bizkaiko Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren eskaera emakumeek egiten dute, batez ere; bikotearen bi aldeek egiten dituzten eskaerak ondorengoak izanik. Gipuzkoako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan bi aukeren arteko tarteak murrizten da. Azkenik, Arabako Bitartekaritza Zerbitzuan, bikoteko bi kideak dira nagusiki zerbitzuaren erabilpena eskatzen dutenak.

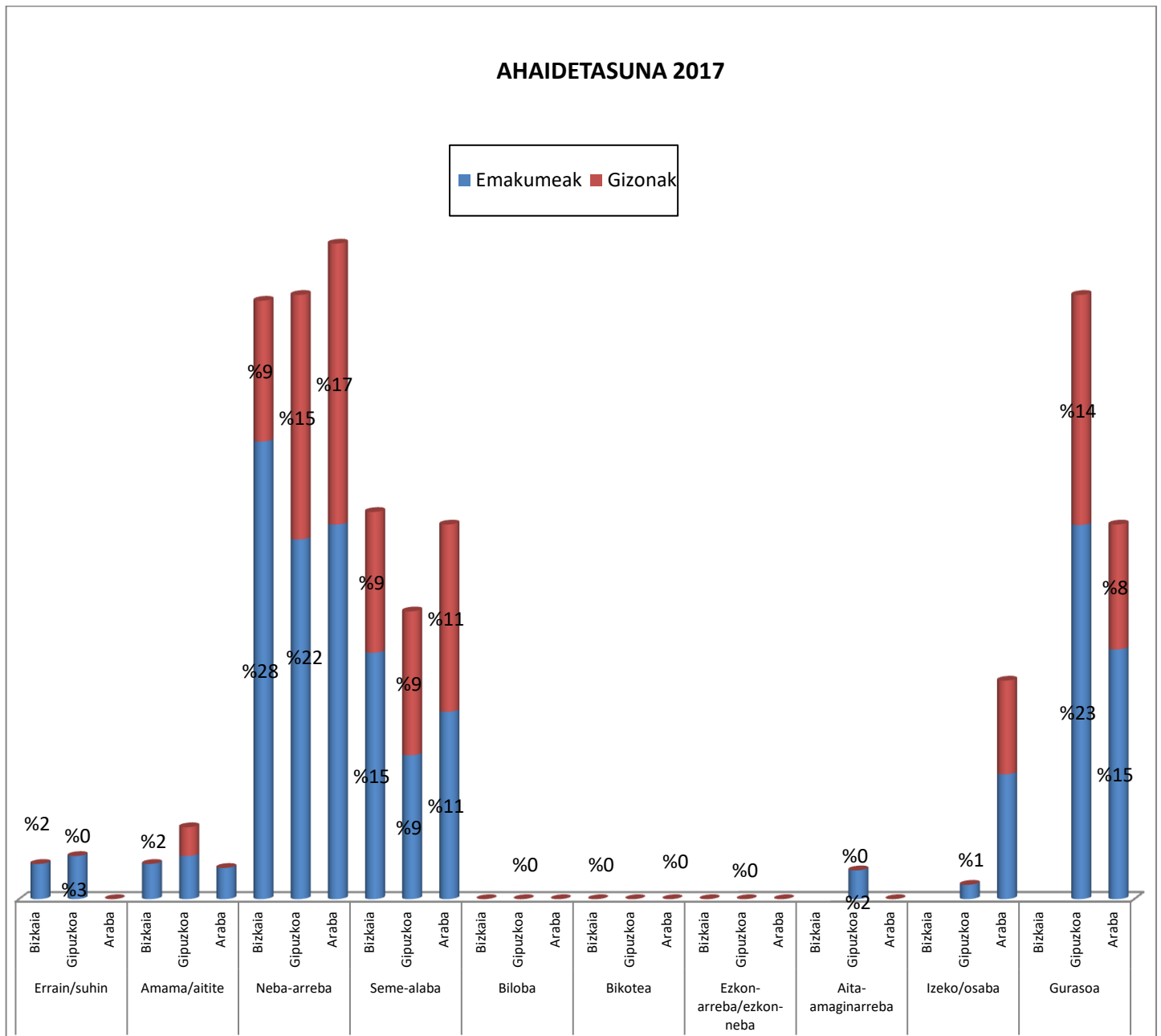
BITARTEKARITZA ESKATZAILEA 2017

■ Emakumea ■ Gizona ■ Biak



Ahaidetasuna

Aldagai hau familia gatazketan kontuan hartzen da soilik, eskaera egiten duen pertsonak eta aurkezten zaigun gatazkaren arteko harremanari zentzua emateko. Neba-arreben arteko gatazkek gehiengoak dira.



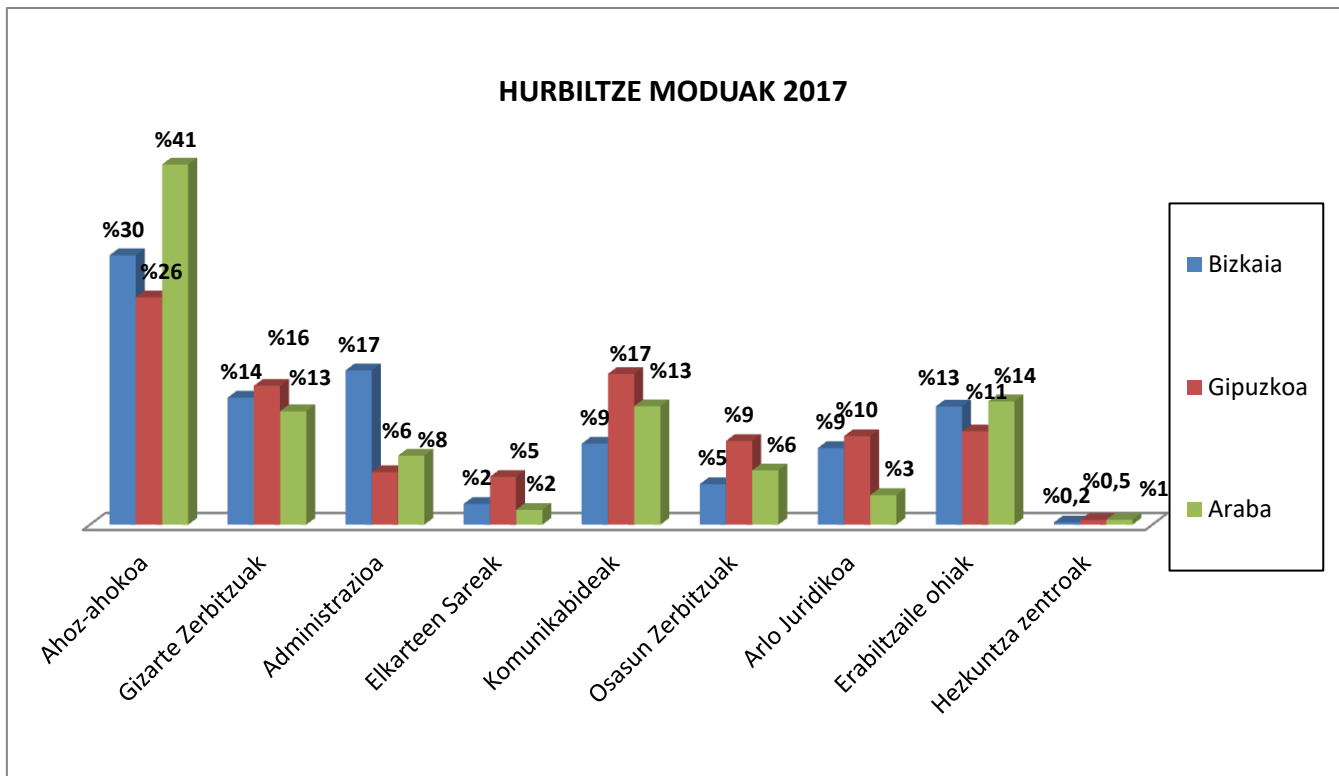
VI.- BITARTEKARITZA ZERBITZUETARA HURBILTZEKO MODUAK

"Hurbiltze ereduak" mailarekin, gure helburua, erabiltzaileek bitartekaritza zerbitzuen berri nola izan duten jakitea da. Horretarako, hurrengo sailkapena hartu dugu kontuan:

- **Ahoz-ahoko zabalkundea:** Lagun, senide edo beste erabiltzaile baten bitartez etortzen diren pertsonak.
- **Gizarte zerbitzuak:** Udalen eskumenak diren oinarritzko gizarte zerbitzuen edota lehen mailako arreta zerbitzuetatik eratorritako pertsonak.
- **Administrazioa:** Entitate publiko ezberdinetatik eratorritako pertsonak (Gizarte Segurantzza, Udalak, Foru Aldundiak edo Eusko Jaurlaritza).
- **Elkarteen sarea:** FBZa "hirugarren sektorea" deritzogunaren bitartez ezagutu duten pertsonak.
- **Komunikabideak:** Prentsa, irratia, internet, etab.
- **Arlo juridikoa:** Orientazio juridikoko zerbitzua, Epaitegiak, Auzitegi Barruko Bitartekaritza zerbitzua edota abokatu profesionalen bitartez eratorri diren pertsonak.
- **Osasun arloa:** Osakidetzako osasun zerbitzuetatik, hala nola psikologiaren profesionalen bitartez, eratorritako pertsonak.
- **Erabiltzaileak izandakoak:** FBZetara berriro itzultzen diren pertsonak, iraganean hartutako akordioen bat aldatzeko.
- **Hezkuntza zentroak:** Hezkuntza-sistematik datozenak.

Zerbitzuak izaera unibertsala eta zuzenekoa izateak, hau da, beste entitate edo zerbitzu batetik bidalia izan behar ez izateak, bertarako sarbidea errazten du neurri handi batean.

Hurrengo grafikoan ikus dezakegun moduan, ahoz-ahoko zabalkundea izan da FBZetara hurreratzeko modurik ohikoena, azken urteotan izan den bezala.



VII.- BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA

VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA

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

Jarraian, arreta maila ezberdinen deskribapen motz bat egingo dugu. Ondoren, Euskal Autonomia Erkidegoko esku-hartze zuzenaren datuak azalduko ditugu: Familia Bitartekaritzako Zerbitzuetan guztira artatu diren pertsona kopurua, arreta maila ezberdinetan landu diren espedienteen kopurua eta bitartekaritzen bilakaera, FBZek euskal herritarren artean duten ezarpena erakusteko helburuarekin. Azkenik, lurralde bakoitzeko FBZan egindako esku-hartze zuzena azalduko dugu zehaztasunez.

VII.1.A. ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA

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

Lehenengo arreta maila Familia Bitartekaritzako Zerbitzura hurbiltzea eta telefonoz edo aurrez aurre egiten den kontsultari deritzogu. Ondoren, bigarren arreta maila bitartekaritzaren esku-hartzea da, non bi espediente mota ezberdintzen ditugun: aurre bitartekaritzakoak, hau da, bitartekaritzaren aurreko fasea, eta bitartekaritzakoak, bere fase ezberdinekin. Hirugarren arreta maila jarraipena da, bitartekaritza prozesua amaitu ostean eta denbora tarte bat igaro ondoren egiten dena.

AURREZ AURREKO EDO TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA

Orokorrean, pertsonak FBZrekin egiten duten lehenengo hartu-emana beraien egoera azaltzeko, informazioa eskatzeko eta hitzordua hartzeko da eta telefono bidez egiten dute, baina kasu batzuetan zerbitzuan bertan aurrez aurre ere izaten da.

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

Lehenengo mailako artatze honen bidez eskaeraren antolaketa egiten da, bitartekaritza prozesuari buruz eta lehenengo saioak garatzeko moduari dagokionez, hau da, bitartekaritza teknikoki hastearen aurretikoak.

Beste aldetik, Gizarte Zerbitzuetatik, osasun arlotik, hezkuntza arlotik eta arlo juridikotik pertsona profesional ugari harremanetan jartzen da telefono bidez FBZrekin. Kasu batzuetan, zerbitzuari buruzko informazioa jasotzeko helburuarekin jartzen dira harremanetan eta besteetan haiek ere artatzen dituzten familien inguruan koordinazio lana egiteko edota kasuak bideratzeko.

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 aurretiko 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 aurretiko jarduerak egin ondoren, bitartekaritza hastea adosten duten pertsonen dagozkie, eta halaber, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak diren ezberdintzen da (aurkibide orokorraren IV. puntua den "Gatazken tipologia" atalean azaltzen den bezala).

AURRE BITARTEKARITZA

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

Aurre bitartekaritza, Bitartekaritza Zerbitzura egiten den bigarren hurbilpen una da eta une horretan gatazkaren protagonista guztiak bertan ez egotea gerta daiteke (bikotekidea edo familiako senideak); azken kasu horretan, lantaldeak prozesuaren hasieraren aurretiko bilerak antolatu beharko ditu, familiaren eta gatazkaren ezaugarriak kontuan harturik.

Artatzearen bigarren maila honetan, azaldutako egoerari buruzko informazioa jasotzen da, gatazkaren azalpenaren entzuketaren eta ulermenaren bitartez. Ondoren, elkarrizketa egituratu baten bitartez, pertsonen eta familiari buruzko datuak jasotzen dira, aurretik telefonoz jasotako informazioa zabalduz. Jarraian, bitartekaritza prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa, bitartekaritza lantaldearen eginkizunarena eta akordioen irismenaren ingurukoa eskaintzen da. Fase honetan, alderdiek bitartekaritza prozesua hastea adosten dute.

Ezaugarri bereziak dituzten kasuetan, profesionalen lantaldeak egoera bitartekaritzarako bideragarria ote den aztertzen du. Bitartekaritza posible ez bada, bai parte-hartzaileetako batek prozesua hasteko interesik adierazi ez duelako baita profesionalen lantaldeak, kasu eta une zehatz horretan, desegokia litzatekeela bitartekaritza prozesua hastea ondorioztatu duelako ere. Bitartekariak zuzenbideko gaiei buruzko informazioa eskaintzen dute, hala nola, gizarte baliabideei buruzkoa eta, kasu batzuetan, aholkularitza psikologikoa, bitartekaritzaren testuinguruaren barruan.

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

Zerbitzura etortzen diren pertsona guztiak bitartekaritzaren aurretiko fase honetatik igarotzen diren arren, aurre bitartekaritza espedienteetan jasotzen dena da, Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri **eta ondoren bitartekaritza prozesurik hasten ez duten** pertsonen eskaintzen zaien arreta.

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

BITARTEKARITZA PROZESUA

Gatazkan parte-hartzen duten alderdiek prozesua hastea adostu eta borondatez horrela izatea onartzen dutenean, bitartekaritza prozesua hasten da. Bitartekaritzaren hasierako Aktan jasotzen da lortutako lehenengo akordio hau eta alderdiek zein prozesua gidatuko duen pertsonak edo pertsonak sinatzen dute. Une horretan, lantaldeak gatazkaren eta familiaren ezaugarrien arabera, bitartekaritza edo ko-bitartekaritza lan bat egingo duen erabakitzen du. Une honetatik aurrera, bitartekaritza prozesua hasten da bere fase ezberdinekin, saio edo elkartze kopuru batean zehar, kasu bakoitzaren arabera izango direnak.

Familia edota bikoteei arreta integrala eskaintzeko helburuarekin, Familia Bitartekaritzako Zerbitzuari buruz informatu edota bertara bideratu dituzten zerbitzu ezberdinekin koordinazio lan bat egiten da. Koordinazio lan hau, kasu bakoitzaren eskaera eta bertan ikusi diren beharrak kontuan izanik egiten da, pertsonarenak edota familiarenak direnak, betiere konfidentzialtasuna babestuz. Bitartekaritza prozesua amaitzen denean, alderdiak jatorriko zerbitzura edo entitatara itzultzen dira akordioaren berri emateko.

JARRAIPENA

Jarraipen fasea gure esku-hartzearen funtsezko zati bat da. Jarraipenak ahalbidetzen digu, alde batetik, pertsonak bitartekaritzan lortu zituzten akordioekiko izan duten bilakaera ezagutzea eta bestetik, erabiltzaileak zein neurritan dauden prozesuarekin pozik, izan duten parte-hartzeari dagokionez, honen iraupenaren inguruan eta bitartekaritza lantaldearengandik jaso duten arretarekin.

Horrez gain, prozesuak akordioak ahalbidetu dituen eta bitartekaritzak zertan lagundu ahal izan dieten jakitea errazten du.

Komunikazioan, elkarlanean eta erabakiak hartzean izandako bilakaera behatzeko leku bat ere izan arren, bitartekaritza prozesua, zalantzarik gabe, kasu bakoitzaren jarraipenaren unean jakin daiteke pertsonen nola jarri dituzten martxan lortutako akordioak eta nola egokitu diren familiaren bizitzan eman ahal izan diren aldaketetara.

Jarraipenean jasotako informazio honek, bitartekaritza prozesuan eskuratu duten gaitasuna erakusten du, hau da, etorkizunean eman litezkeen gatazkak edo zailtasunak konpontzeko gaitasuna. Gaitasun hori, komunikatzeko trebetasunen eta egoerei aurre egiteko baliabideen ikasketaren ondorio da, akordioekin 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, banakako hitzorduan edo protagonista guztiekin batera, bitartekaritza burutu duen bitartekariak proposatuta eta pertsona parte-hartzaileek onartuta.
- Bitartekaritza prozesuko pertsona parte-hartzaileen ekimenez, bitartekaritza prozesua amaitu ondoren.

Jarraipena, kasu bakoitzean, denbora epe ezberdina igaro ondoren egin daiteke, hau da: 6 hilabete igaro ondoren, Familia Bitartekaritzarako Euskal Legeak dioen bezala, urtebete edo beraiekin lan egin duen bitartekariak egokia deritzon epean. 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 erabilera jakitea, hau da, aldaketaren bat egin den eta aldaketa horiek nola adostu diren ezagutzeko.

Akordioen erabilerari 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 bilakaerari dagokionez, helburua akordio horiek mantendu eta errespetatu diren ala ez ezagutzea da, eta akordioek izan duten bilakaera jakitea, Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan sinatu ziren unetik jarraipen fasea egin den arte. Hau da, epe horretan aldaketa adierazgarriarik egon ote den, nola egokitu diren eta zer modutara kudeatu duten.

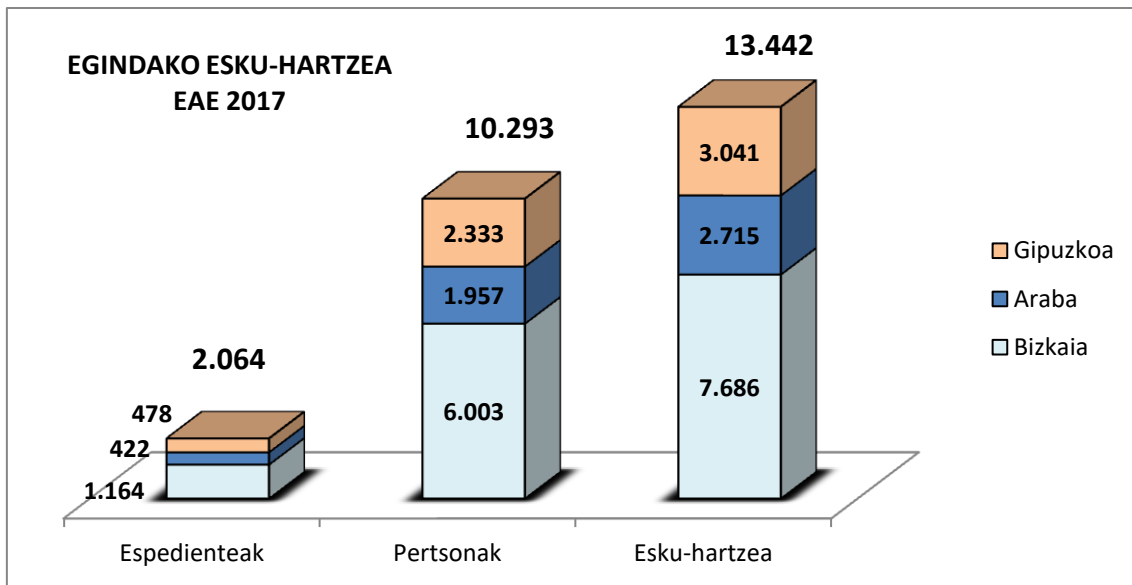
Halaber, jarraipenak, zerbitzu honetan hartu diren akordioek orotara izan duten erabilpena ezagutzeko aukera eskaintzen du, hau da: banaketa edo dibortzio edo gurasoen eta seme-alaben inguruko neurrien izapide judiziala, Etxebideko etxebizitzarako sarbidea, oinarrizko errenta bezalako laguntza ekonomikoak, bekak...

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

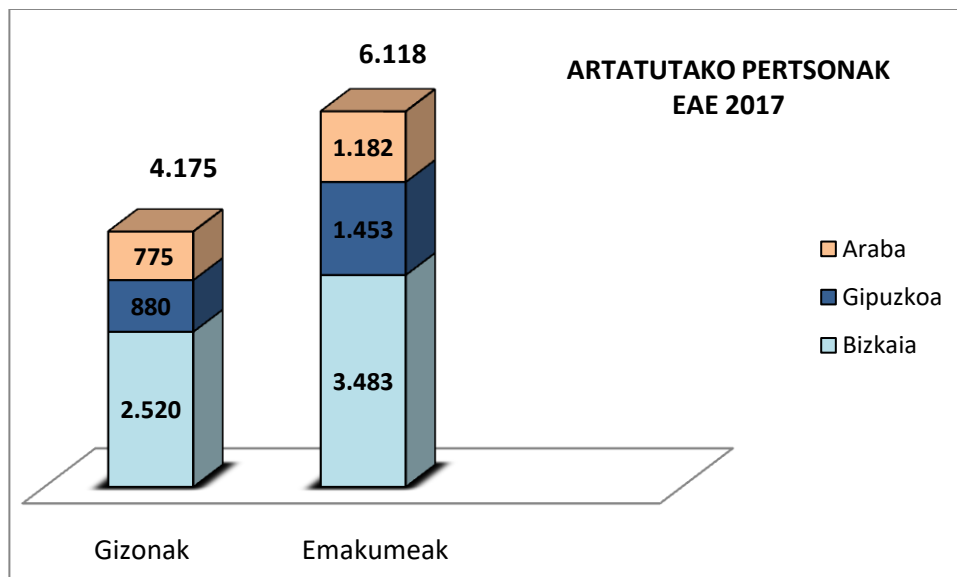
2017. urtean zehar, arreta maila ezberdinetan, guztira 2.064 espediente landu dira hiru Lurralde Historikoetan. Horrela, Bizkaian 1.164 espediente izan dira, Araban 422 eta Gipuzkoan 478.

2017. URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	319	133	182	634
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	469	180	205	854
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	376	109	91	576
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.164	422	478	2.064

Hiru Familia Bitartekaritzako Zerbitzuetan, esku-hartze maila ezberdinetan egindako lanean, **10.293 pertsona** artatu dira, guztira **13.442 esku-hartze** egin dira (7.686 Bizkaian, 3.041 Gipuzkoan eta 2.715 Araban) eta landutako espedienteak **2.064** izatera iritsi dira.



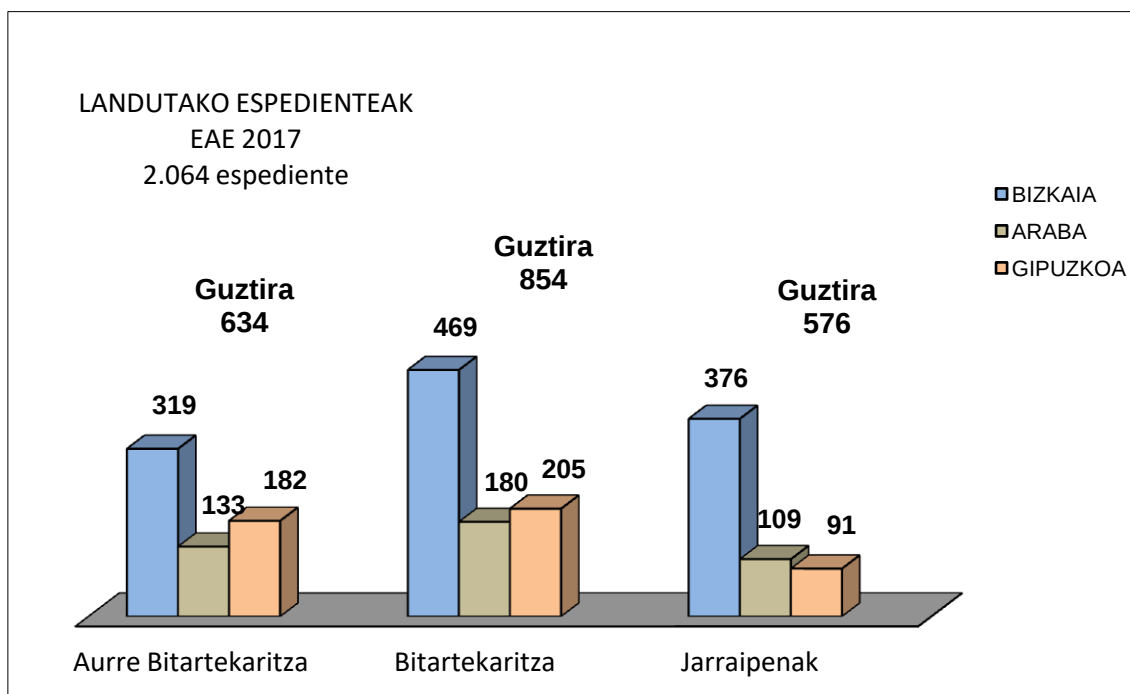
Artatutako pertsonen dagokionez, hurrengo grafikoan ikus daitekeen bezala, emakumeak izan dira ehuneko handiagoz Bitartekaritza Zerbitzuetara hurbildu direnak; hala ere, ezberdintasun hori murriztuz doa azken urteetan zehar.



Landu diren 1.488 espedienteen artean, 634 aurre bitartekaritza espedienteak izan dira; hots, erabiltzaileak azaldutako egoerari buruzko informazioa jasotzea, erabiltzailea bitartekaritzari buruz informatzea eta eskaera antolatzea izan da egindako esku-hartzea. Kasu batzuetan, ez zaio prozesuari hasierarik eman, alderdiek borondaterik ez dutelako eta beste batzuetan, eskaera aztertu ostean, bideraezina dela erabaki delako. Halaber, informazio juridikoa eskaini zaie bitartekaritzaren testuinguruan, baita informazio psikologikoa eta baliabide sozialei buruzko informazioa ere, egoera batzuetan deribazioa gauzatuz.

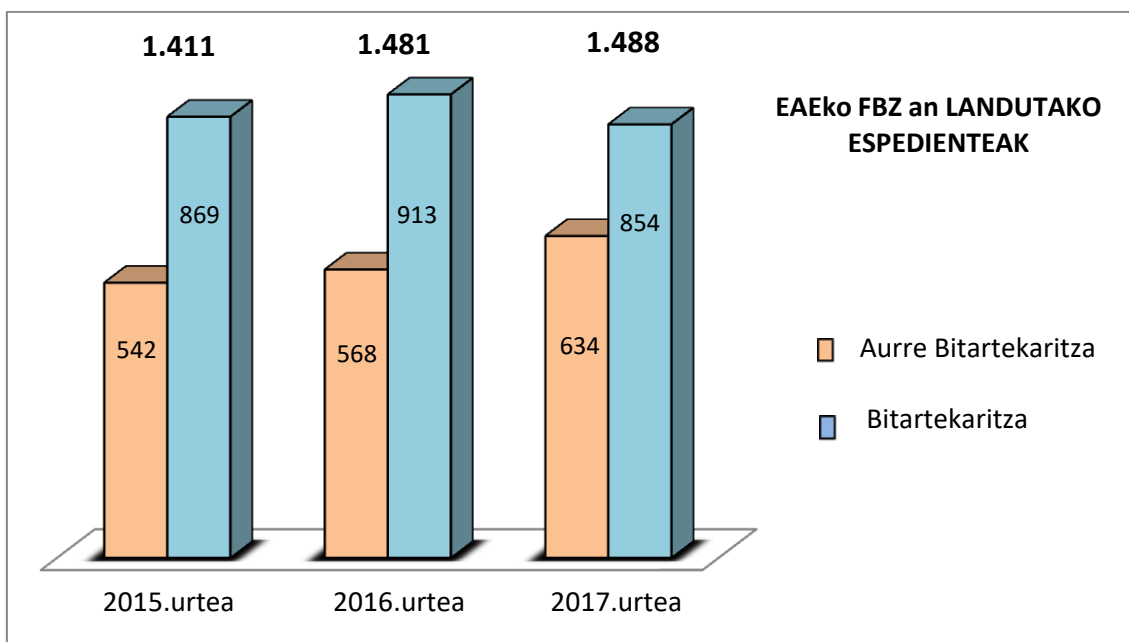
Landu diren bitartekaritza espedienteak, hau da, aurre bitartekaritza fasea amaitu ondoren bitartekaritza prozesua hastea erabaki duten familien egoerei dagozkien espedienteak, eta lantaldeak egoera hauek bideragarriak direla ondorioztatu dituen kasuetan, 854 izan dira guztira.

Jarraipen espedientei dagokionez, aurreko puntuan azaldu den bezala, guztira 576 espediente izan dira.



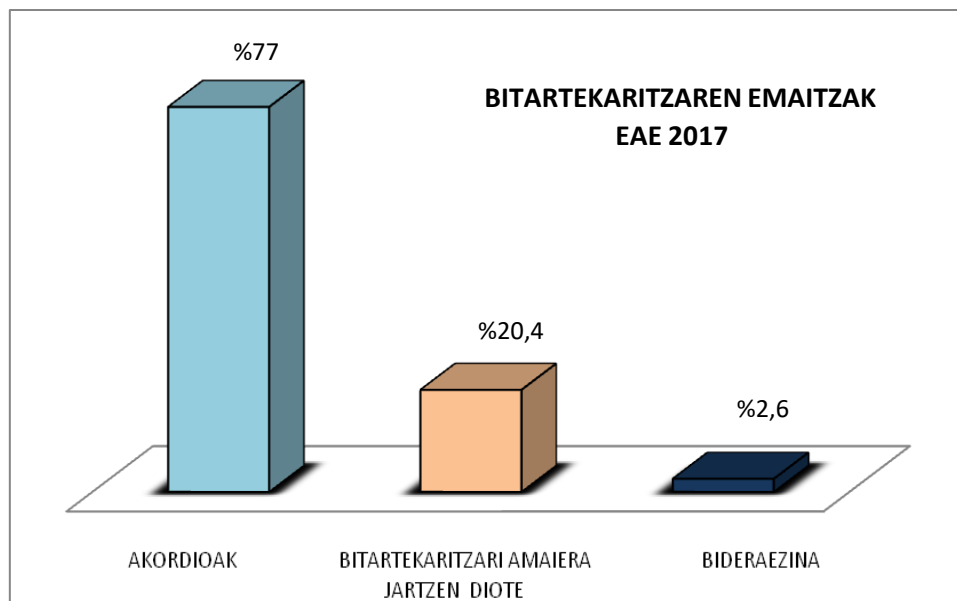
2015. eta 2016. urteetan egindako bitartekaritza kopuruen datuak alderatzen baditugu, azken urte honetan %2ko hazkundera egon dela baieztatu dezakegu.

Bitartekaritza prozesuei dagokienez, urtetik urtera, bitartekaritza kopuruaren hazkunderako joera nabarmentzen dugu. Hala ere, hurrengo grafikoan aurre-bitartekaritza espedienteek eta bitartekaritza espedienteek urteetan zehar izan dituzten aldaketak ikusi ditzakegu.

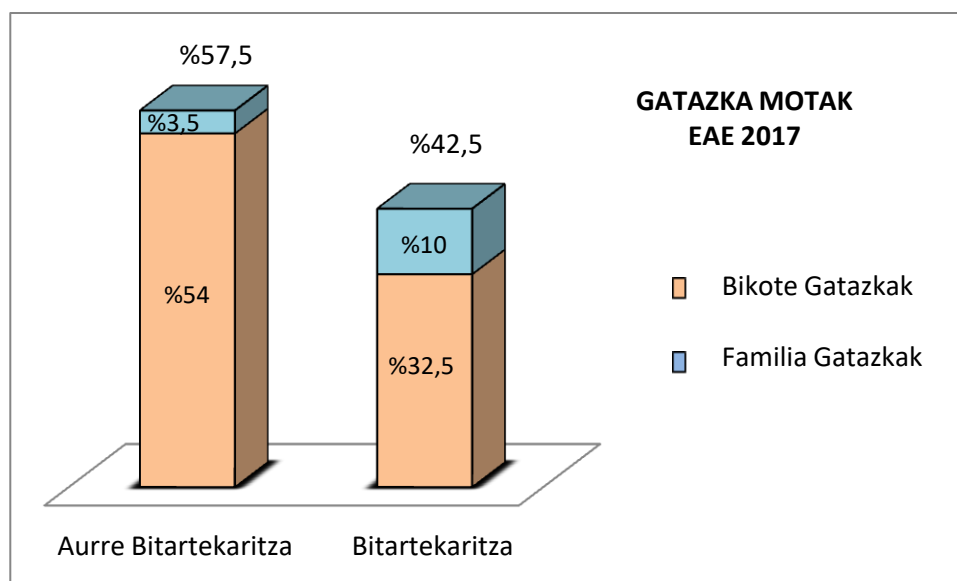


Urte honetan zehar landu diren bitartekaritza prozesuetatik, 716 itxi egin dira eta beste 138 irekita geratu dira urte amaieran.

Amaitutako bitartekaritza prozesuei dagokienez, %77ak (552 espediente) akordioak lortu ditu azaldutako gaien inguruan. Beste kasuen %20,4etan, ordea, bitartekaritzari amaiera ematea erabaki dute erabiltzaileek (146 espediente), eta %2,6 bideraezinak izan dira (18 espediente).



2017. URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	319	133	182
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	262	99	125
FAMILIA GATAZKAK	57	34	57
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	469	180	205
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	450	161	191
FAMILIA GATAZKAK	19	19	14
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	788	313	387

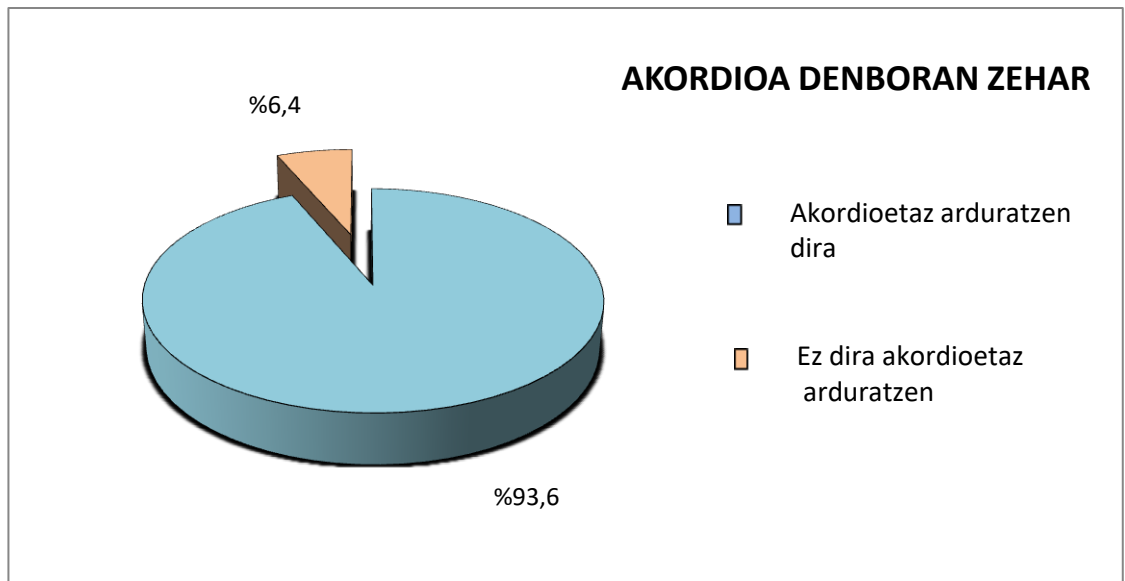


Gatazka motei dagokienez, espedienteen %86,5ek bikote hausturatik eratorritako gatazkekin lotura izan dute eta %11,2ek bestelako familia gatazkekin.

Bikote gatazken (%86,5) espedienteetatik, %32,5 aurre bitartekaritza espedienteak izan dira eta %54 bitartekaritza espedienteak. Datu honek adierazten du, FBZra etortzen diren pertsonen %65ak ondoren bitartekaritza prozesua hasi duela.

Bestalde, familia gatazkekin (%13,5) lotura duten espedienteetatik %10 aurre bitartekaritzako espedienteak izan dira eta %3,5 bitartekaritzakoak; hau da, kasuen %35ak bitartekaritza prozesua hasten du. Datu honek kasu gehienetan ematen den protagonisten borondate faltarekin lotura du, batzuk informazio-saiora ere etortzen ez direlarik.

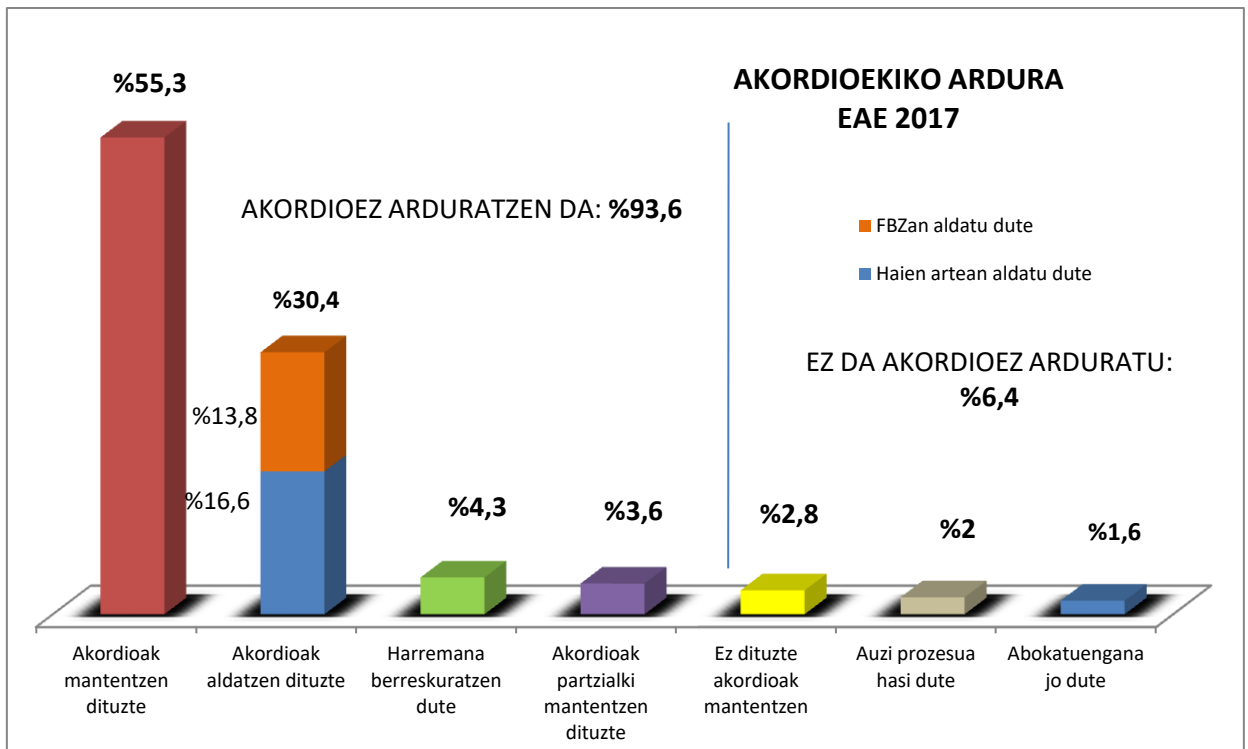
Behin bitartekaritza prozesua amaituta, FBZtik akordioekin amaitu duten espedienteek jarraipena egiten zaie, lehen aipatu den bezala. Hiru lurraldeetan egindako jarraipenetan jasotako datuek erakusten dute, familien ehuneko altu batek, prozesuan lorturiko akordioen ardura mantentzen duela urte bat igaro ondoren.



Bitartekaritza prozesu batean murgilduta egon diren pertsonen lortutako akordioaren ardura hartzen dutela esateak, honako hau adierazten du: akordio horiek berak mantentzen dituztela, familiaren egoera berrietara egokitzeko aldatzen dituztela (FBZan edo beraien artean) edo bikote harremana berreskuratu dutela. Jaso diren datuek, landu diren kasuen %93,6an bitartekaritzaren eragin arduratzailea egon dela deritzote.

Beraien akordioaren ardura hartzen duten pertsonen artean, akordio berberak mantentzen dituztenak nabarmentzen dira (%55,3) eta akordioetan aldaketak kudeatzeko gai izan direnak (%30,4); datu hauek, duda barik, bitartekaritzaren eragin pedagogikoa islatzen dute. %3,6ak bitartekaritzan hartutako erabaki gehienak mantentzen ditu eta beste batzuk moldatu, eta %4,3ak bikote-harremana berreskuratu du.

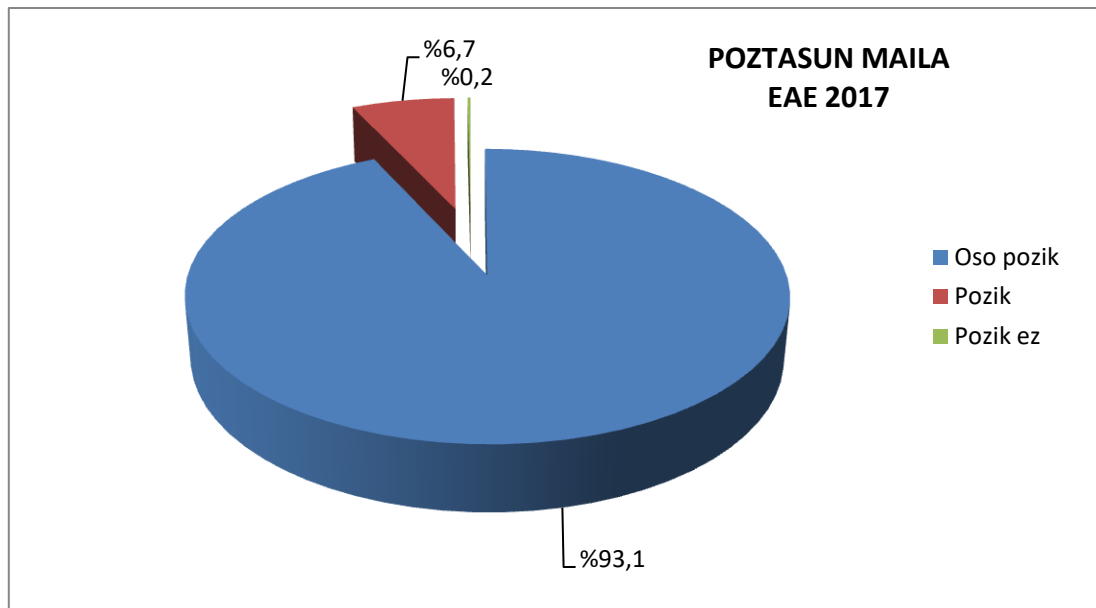
Aldiz, beraien akordioaren ardura hartu ez duten pertsonen ari gara, bitartekaritza prozesua amaitzen denean parte-hartzaileek beraien akordioaren edukiaren ardura hirugarren pertsona baten eskuetan uzten dutenean, %6,4 izanik. Ardura hori abokatuen edo epaileen eskuetan gera daiteke, adostasunik gabeko auzi prozesu bat hasten dutenean. Kategoria horretan sartzen ditugu lorturiko akordioak mantentzen ez dituzten pertsonak ere.



Jarraipen fasearen beste helburuetako bat, erabiltzaileen poztasun maila jakitea da, hau da, prozesuarekiko, iraupenarekiko, bitartekaritza taldetik jasotako arretarekiko, prozesu horretan lortutako akordioak guztiontzat gogobetegarriak izan diren jakitea eta prozesu horretan parte hartzeak zertan lagundu dien, horrela izan bada. Gogobetetasun galdetegiaren ondorioz lortutako informazioak erabiltzaileen beharretara moldatu edota egokitzea eta arreta egokiago bat eskaintzen ahalbidetzen gaitu.

BITARTEKARITZA PROZESUAREKIKO POZTASUN MAILA

Hiru lurraldeetako zerbitzuen erabiltzaileei egindako galdetegian, bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen %93,1 oso pozik dagoela adierazten du, nahiz eta batzuek prozesuaren hasieran nolabaiteko mesfidantza bat zutela aitortu. Zerbitzua ezagutzen lagundu diela, egoerari buruzko informazioa jasotzen eta beraien egoera bideratzen lagundu diela, egoerari aurre egin eta akordioak adostu ahal izateko.



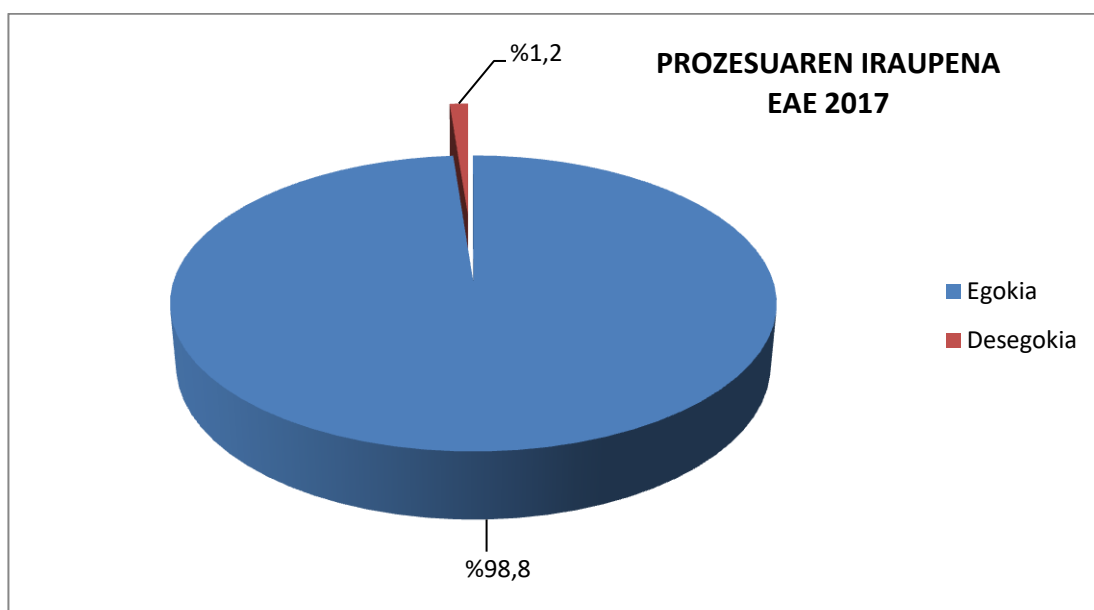
Gainera, urtero errepikatzen diren iruzkinak jasotzen ditugu: bitartekaritza komunikazioa eta entzutea errazten dituen espazioa dela, kalte emozional gehiago eragin dezaketen tentsioak eta gatazka gehiago sortzea ekiditen dituela eta lantalde profesionalaren jarrera enpatikoa eta inpartzialtasuna azpimarratzen dute. Galdetegiari erantzun dioten pertsonen %6,7 pozik ageri da, baina maila txikiago batean; poztasun maila ertain hau, lortutako akordio guztiak denboran zehar mantendu ez direlako edo prozesuan zehar, partaideren batek ez zuelako nahi, gairen bat landu gabe geratu zelako izan daiteke.

Kasuen %0,2ak poztasun eza adierazten du. Poztasun ezak erabiltzaile batzuek bitartekaritzaren erabilerarekiko zituzten itxaropenekin lotura izan dezake, bikote harremana berreskuratzeko asmoarekin, hain zuzen ere, edo hausturaren ondoren tratamendu psikologiko batean parte hartzearekin.

BITARTEKARITZA PROZESUAREN IRAUPENA

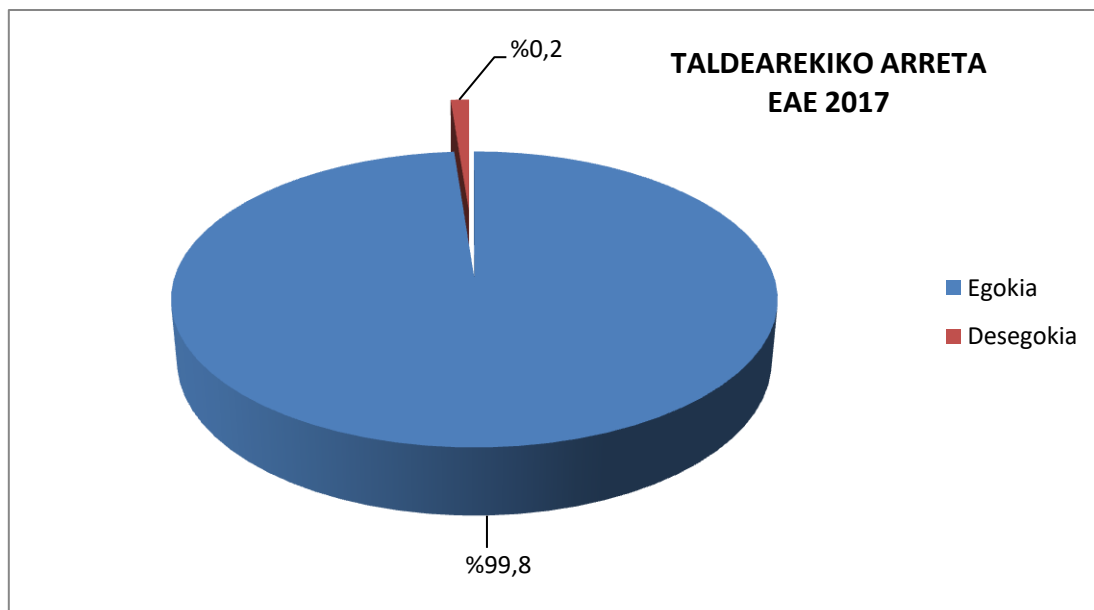
Prozesuaren iraupenari dagokionez, artatutako pertsonen %98,8ak egokia dela pentsatzen du eta %1,2ak prozesua luze egin zitzaiela adierazten du, haustura mingarria denean eta prozesua ahalik eta lasterren amaitzeko premia sentitzen dutenean.

Zehazki, Bizkaiko FBZan, adierazgarria da bitartekaritza prozesuaren iraupenaren gainean parte-hartzaileek egiten dituzten iruzkinak, prozesuaren iraupena, saio kopuruari dagokionez, oso egokia iruditzen zaielako. Hala ere, desadostasuna adierazten dute saioen artean igarotzen den denbora tartearen inguruan. Bitartekaritza lantaldeak ondoez jasotzen du hau eta ahaleginak egiten ditu itxarote-denbora hori murrizten, agendak eta eskaera handiak ahalbidetzen duen neurrian.



BITARTEKARITZA LANTALDEKIKO JASOTAKO ARRETA

Lantaldearen aldetik jasotako arretari dagokionez, artatutako pertsonen %99,8ak gure arreta egokia dela pentsatzen du, errespetuan eta inpartzialtasunean oinarritutako tratua ikusi duelako. Aitzitik, %0,2ak gure arreta desegokia dela uste du, inpartzialtasun falta ikusi duelako eta bikote harremana berreskuratzeko lagungarria den esku-hartze terapeutiko bat espero zuelako.



Alde batetik, bitartekaritzan jarri duten konfiantza nabarmendu behar da, gatazken konponketarako ordezeko bide bezala. Entzunak, ulertuak eta informatuak sentitu direla adierazten dute erabiltzaileek, galduta eta etorkizunera begira kezkaturik sentitzea espero zuten bitartean. Beste aldetik, nabarmendu behar da aitaren eta amaren kontzientzia-hartzearen garrantzia, beraien erantzukizunei dagokienez eta familiaren berrantolaketari buruz erabakiak hartzeko gaitasunari dagokionez. FBZ aurre egiteko zaila den prozesua errazten duen leku baten moduan ikusten dute pertsonak eta doakotasuna ere baloratzen dute.

Eusko Jaurlaritzako FBZaren datu orokorren aurkezpen labur honen ondoren, hurrengo puntuetan informazio hau zabalduko dugu, egindako lanaren irudi argiagoa eta zehatzagoa lortzeko. Horretarako, Lurralde bakoitzeko Familia Bitartekaritza Zerbitzuen esku-hartze datuak aztertuko ditugu: Bizkaia, Gipuzkoa eta Araba.

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

2017EKO URTEKOTXOSTENA

ESPED. ZK.	ESKU- HARTZE ZK	PERTSONA ZK.	
		GIZ	EMA

1) ARRETA TELEFONIKO ETA AURREZAUERREKOA	3.371 602	1.590	2.383
		3.973	

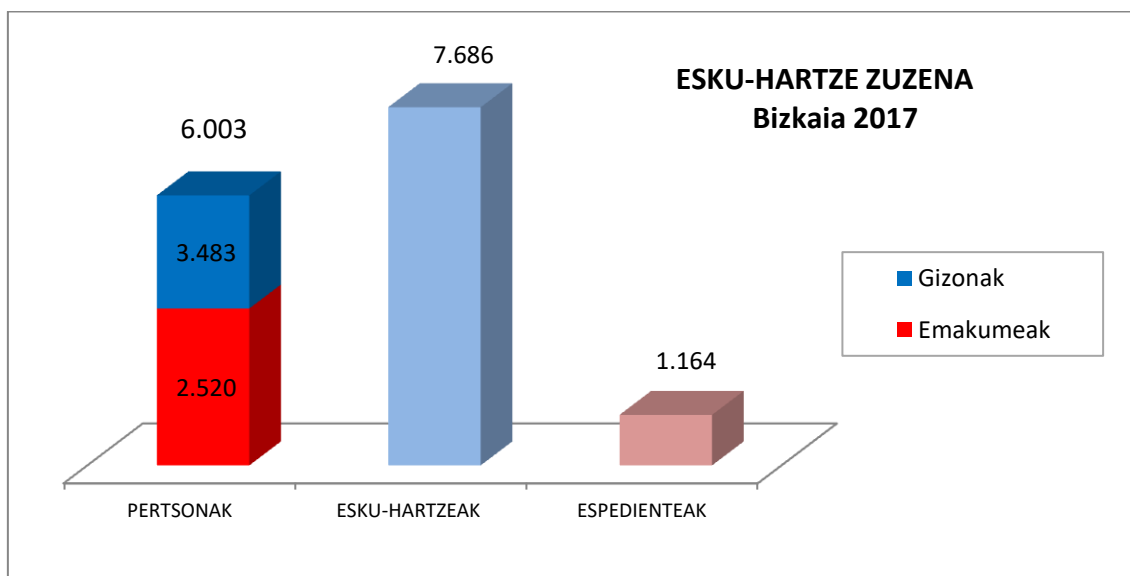
2) BITARTEKARITZA

	788	3.059	1.456	
HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	712	2.821	619	712
FAMILIA GATAZKAK	76	238	49	105
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	319	560	479	
HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	262	424	158	262
FAMILIA GATAZKAK	57	136	35	57
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	2	-
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	469	2.499	977	
HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	450	2.397	457	450
Espediente berriak	384	2.114	384	384
Espediente burutugabeak	66	283	66	66
Artatutako seme-alabak	-	-	7	-
FAMILIA GATAZKAK	19	102	14	19
Espediente berriak	15	87	11	15
Espediente burutugabeak	4	15	2	4
Artatutako seme-alabak	-	-	1	-
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	788	3.059	1.456	788

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	376	654	574	
HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	366	640	257	291
FAMILIA GATAZKAK	10	14	5	12
PROFESIONALES ATENDIDOS			-	
GUZTIZKOA	1.164	7.686	6.003	

2017. urtean, Bizkaiko FBZan, zuzeneko esku-hartze maila ezberdinetan egin den lana honako hau izan da: telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenean, 6.003 pertsona artatu dira zuzenean, hau da, 2.520 gizon eta 3.483 emakume. Artatu diren familiekin 1.164 espediente landu dira eta hauetan egin diren esku-hartzeak 7.686 izatera iritsi dira.



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

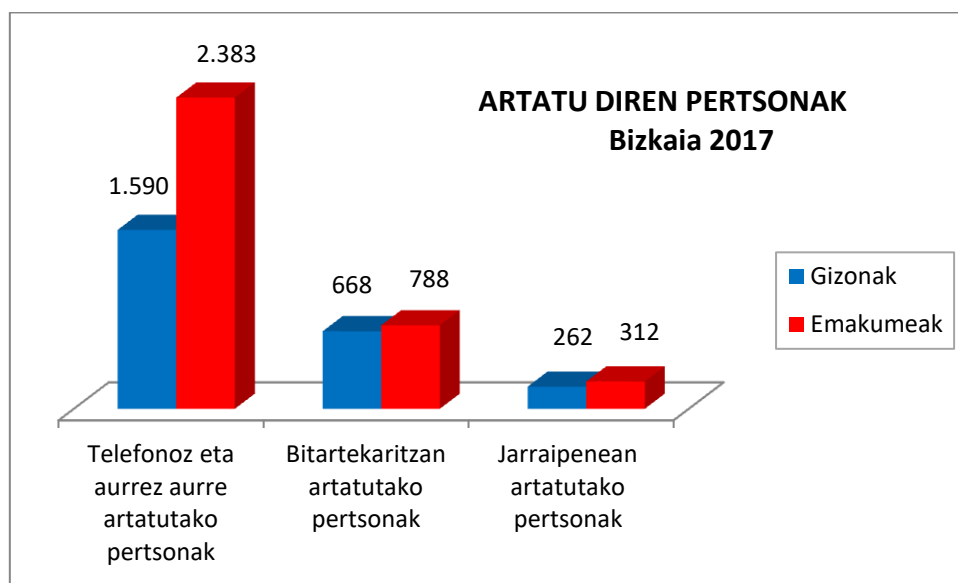
VII.1.D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK

2017. urtean, 6.003 pertsona artatu dira guztira esku-hartze maila ezberdinetan zehar.

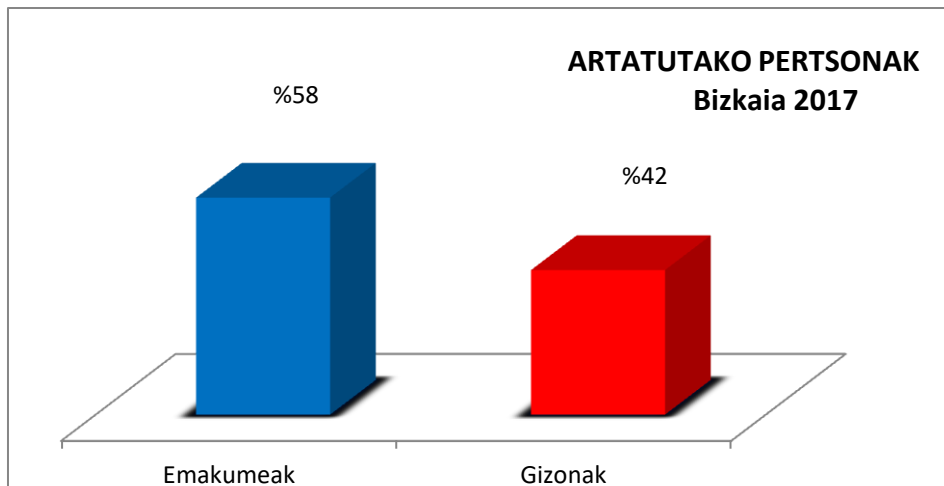
Bitartekaritza zerbitzuarekin lehenengo harremana egiterakoan, hau da, telefonozko eta aurrez aurreko arretan, 3.973 pertsona artatu dira guztira, alegia, 2.383 emakume eta 1.590 gizon.

Bitartekaritzan egindako esku-hartzean (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuetan) guztira 1.456 pertsonak hartu dute parte, 668 gizon eta 788 emakume izan direlarik. Amaitutako bitartekaritza prozesuen jarraipenetan 574 pertsonak hartu dute parte guztira, 262 gizonak izan direlarik eta gainerakoak, hau da, 312, emakumeak.

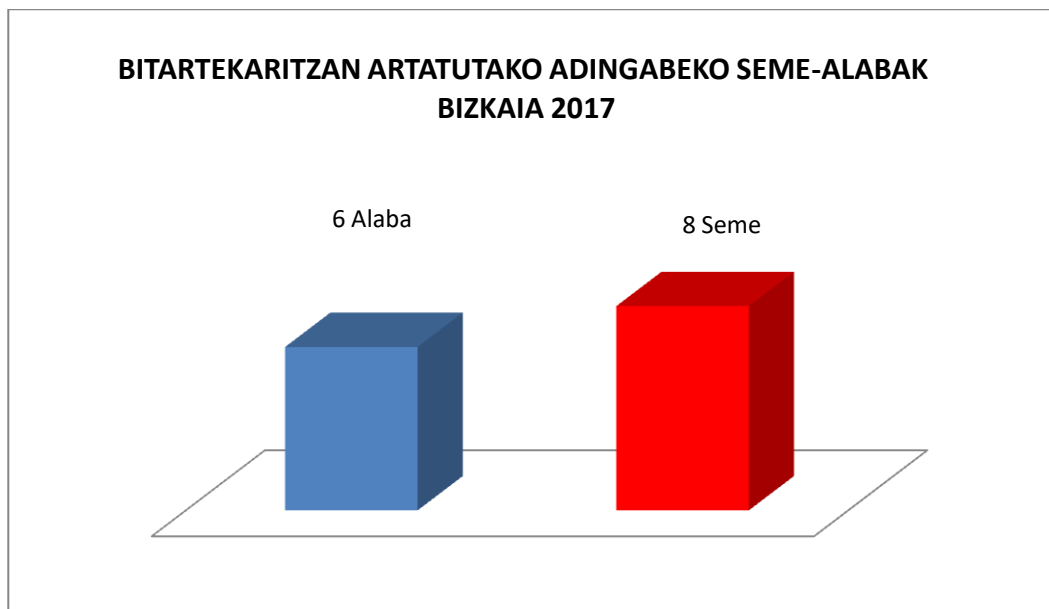
Bitartekaritzan egindako esku-hartzean (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuetan) 17 pertsona profesional artatu ditugu, 4 gizon eta 13 emakume eta jarraipen fasean 9 emakume profesional artatu ditugu.



Esku-hartze maila ezberdinetan artatuak izan diren pertsonen kopurutik, %58 emakumeak izan dira eta %42 gizonak. Datu honen inguruan, nabarmendu dezakegu, bikote-hausturatik eratorritako gatazketan gizon eta emakumeen parte hartzea %50 ingurukoa izan dela.



Bitartekaritza fasean 977 pertsonak hartu dute parte, bikote hausturatik eratorritako gatazketan 911 pertsona eta 57 familia gatazkatik eratorritakoak izan dira. Bikote hausturatik eratorritako gatazketan 11 adingabeko seme-alaba artatu ditugu (7 seme eta 4 alaba), hau da %1,20 eta familia gatazketatik eratorritako adingabekoen kopurua 3koa izan da (seme 1 eta 2 alaba), hau da, %5,26. **Hortaz, bitartekaritza fasean 14 adingabekok pertsonak hartu dute parte (8 seme eta 6 alaba).**



VII.1.D.2. TELEFONozko eta Aurrez Aurreko Arreta

Atal honetan islatzen diren datuek, alde batetik, zerbitzuarekin lehenengo aldiz harremanetan jartzen diren pertsonen dagozkien eta bestalde, informazio eskatzera etor daitezkeen pertsona edo profesionalei ematen zaien arreta azaltzen da.

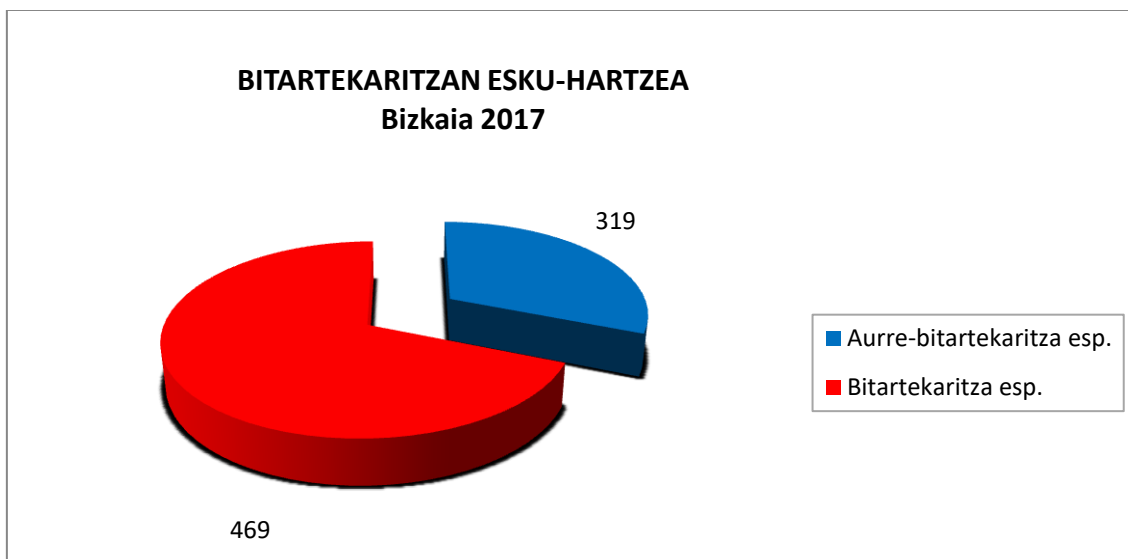
Lehen maila honetan 3.973 pertsona artatu dira (artatutako pertsonen grafikoan adierazita).

VII.1.D.3. Bitartekaritzan Esku-Hartzea

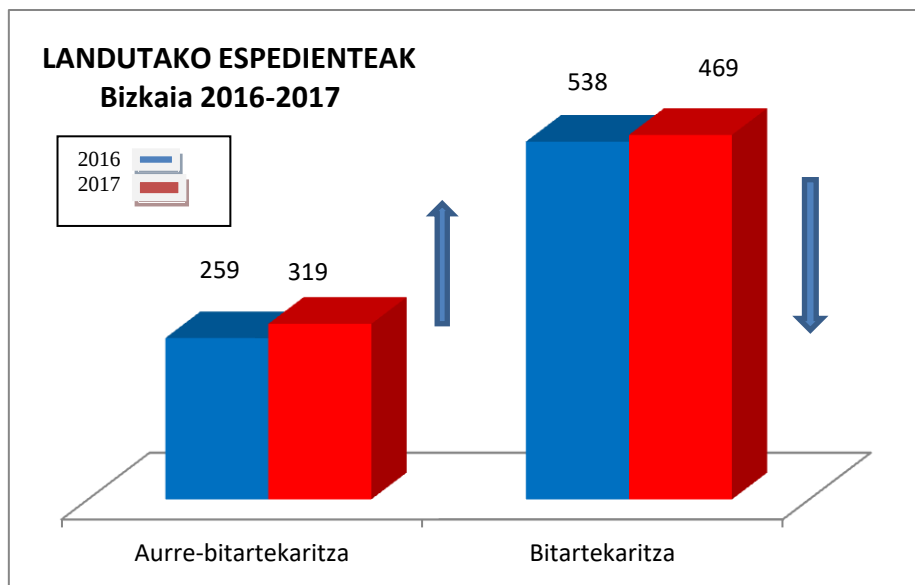
Bitartekaritza eredu honetan egin dugun lana deskribatzerakoan, alde batetik, aurre bitartekaritza eta bitartekaritza espedienteak ezberdintzen ditugu, eta bestetik, gatazka motari dagokionez, bikote hausturatik eratorritako gatazkak eta bestelako familia gatazkak izan diren.

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE BANAKETAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	262	450	712
FAMILIA GATAZKAK	57	19	76
GUZTIRA	319	469	788

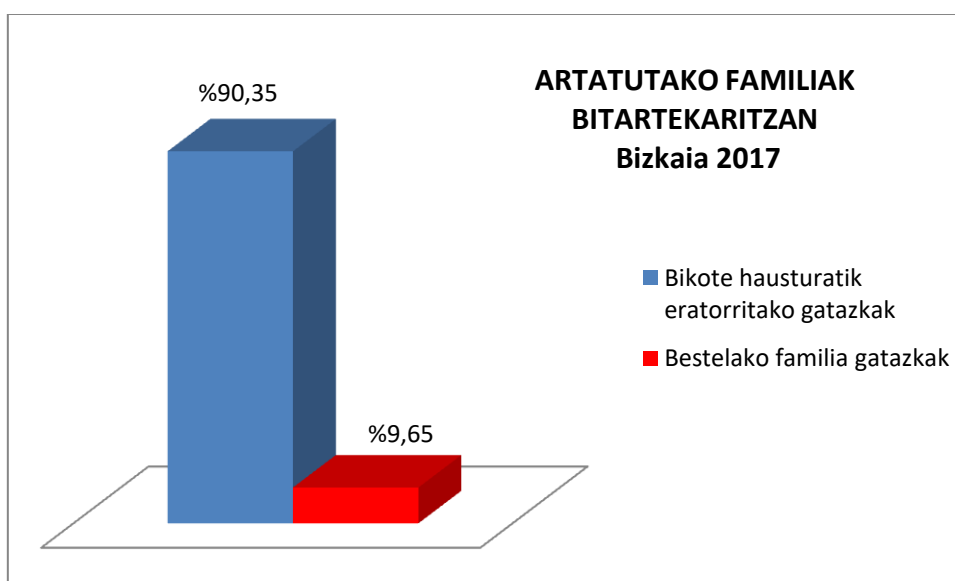
Bitartekaritzan egindako lanak, 788 espediente sortu ditu. Sailkapenari dagokionez, 319 aurre-bitartekaritza espedienteak izan dira eta 469 bitartekaritza espedienteak.



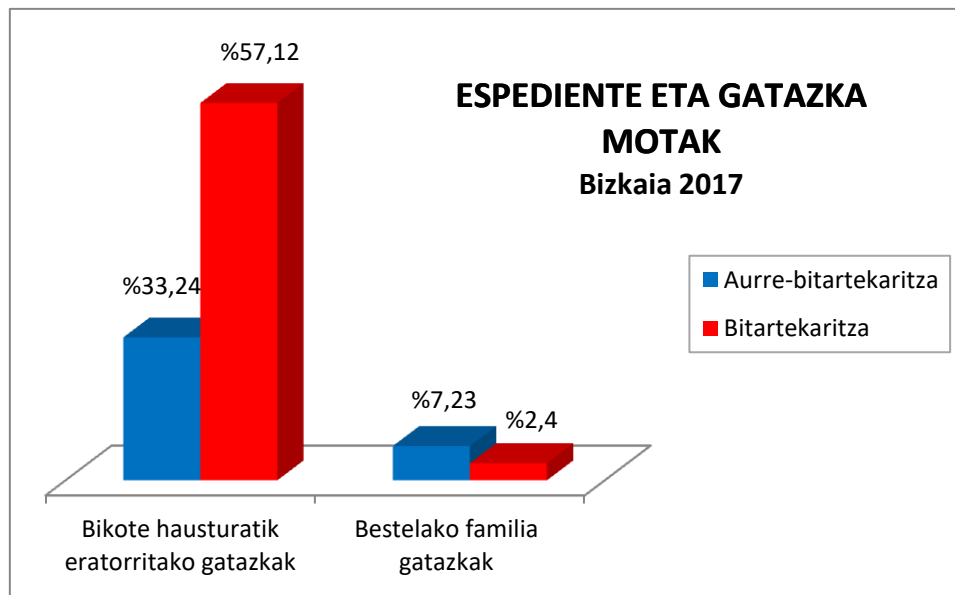
Urte honetan BFBZan egindako lanetik atera daitezkeen datu kuantitatiboek, lan konposaketari dagokionez, antolaketa ezberdina azaltzen dute, 2016. urtearekin alderatuz. Aurre-bitartekaritzan eta jarraipenetan landutako espedienteak areagotu egin diren neurrian, bitartekaritza espediente gutxiago ireki dira. Datu hauen inguruan hausnarketa eginez, jeitsiera honek, lan taldearen agendak eskaintzen dituen aukerekin lotura duela egiaztatu dezakegu, ez espedienteen murrizketarekin.



Eskaerei dagokienez, %90,35 eskaera bikote hausturatik eratorritako gatazkei buruzkoak izan dira eta gainerako %9,65 bestelako familia egoeretatik eratorritako gatazken ingurukoak. Urteetan zehar, bikote hausturatik eratorritako gatazken kopurua, bestelako familia gatazkena baino handiagoa izan da maila adierazgarrian, eta horrela izaten jarraitzen du. Azpimarratu beharra dago, azken urteotan familia gatazketatik eratorritako espedienteak nabarmen handitu direla.



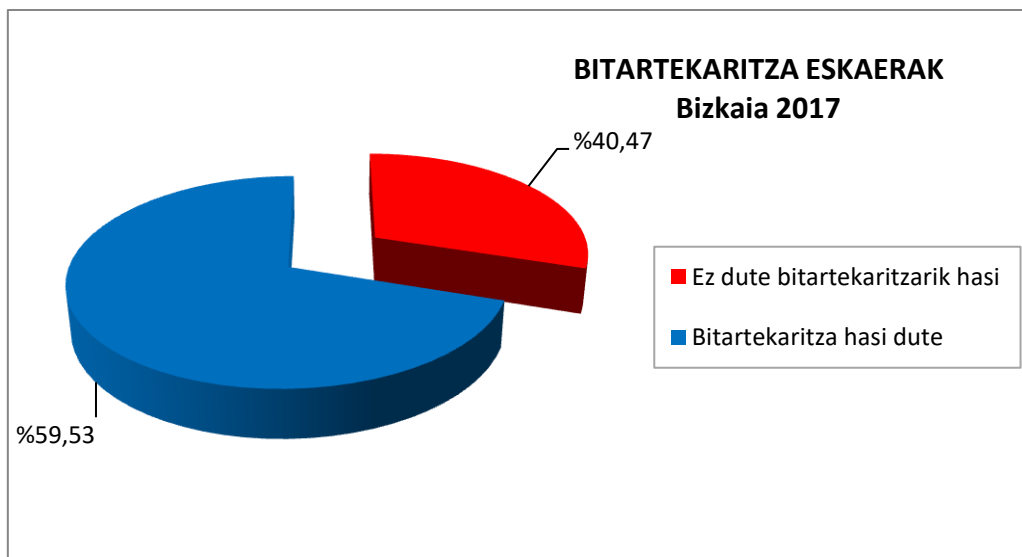
Espediente kopuru osoa begiratuta, gatazka motaz gain espediente mota ere kontuan hartzen badugu, aurre bitartekaritza espedienteetan %33,24 bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan direla ikus dezakegu eta %7,23 beste mota bateko familia gatazkak. Bestalde, bitartekaritza espedientei dagokienez, %57,12 bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira eta %2,4 beste mota bateko familia egoerak.



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

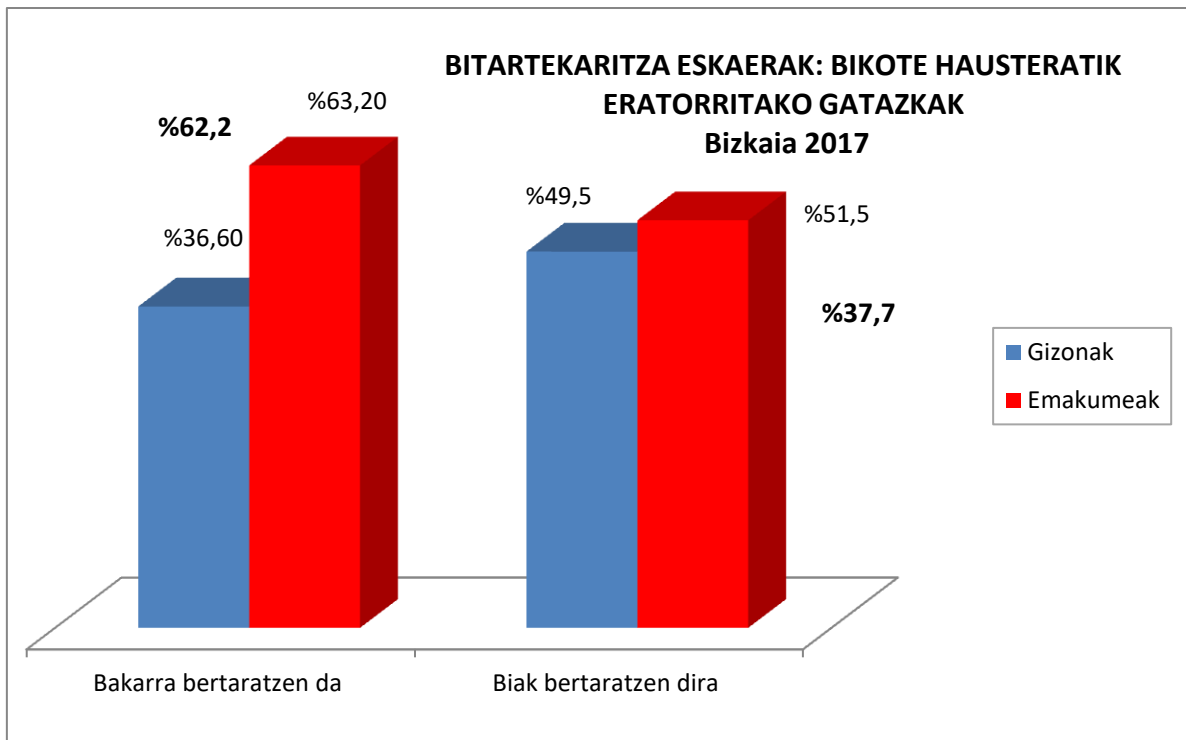
Aurreko atalean adierazi den bezala, eskaera guztietatik %59,53ak bitartekaritza prozesua hastea erabaki du.

Aldiz, bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egiten ez duten eskaera horiek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira, eta hauek %40,47 izan dira.



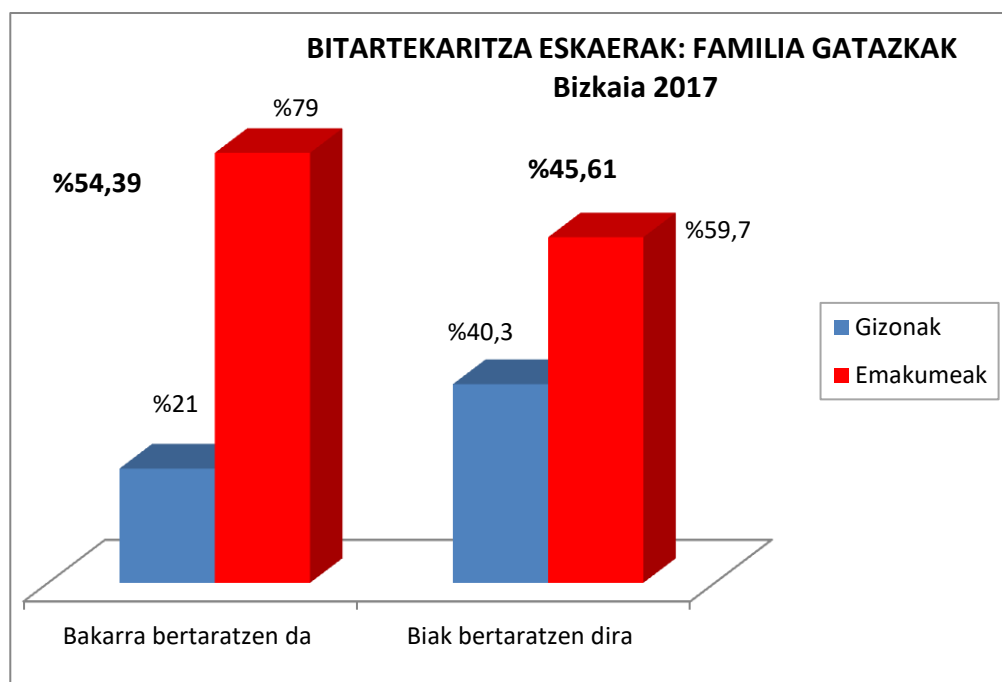
Bikote hausturatik eratorriko gatazka egoerei dagokienez, bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez dutenen kasuan, aurre bitartekaritza espediente hauen %62,21ean pertsona bakarra etorri da informazioa eskatzera. Pertsona horietatik, %36,80 gizonak izan dira eta %63,20 emakumeak.

Beste aldetik, gainerako %37,79an, gatazkaren protagonista guztiak informazio hitzordura etorri diren arren, prozesurik ez da hasi, une horretan bi alderdiek horretarako asmorik espresuki adierazi ez dutelako edo bitartekari lantaldeak bitartekaritzarako printzipioak betetzen ez zirela baloratu duelako. Pertsona hauetatik %49,50 gizonak izan dira eta %50,5 emakumeak.



Familia gatazka egoeren kasuan, bitartekaritzari buruzko informazio eskaera egin denean baina bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez duten aurre bitartekaritza espediente horiei dagokionez, %54,39an pertsona bakarra edo gatazkaren alderdietako bat soilik etorri da informazioa eskatzera. Pertsona hauetatik, %22,58 gizonak izan dira eta %77,42 emakumeak.

Ordea, gainerako %45,61ean, gatazkaren protagonista guztiak informazio hitzordura etorri dira baina prozesua ez da hasi, une horretan bi alderdiek horretarako asmorik espresuki adierazi ez dutelako edo bitartekari lantaldeak bitartekaritzarako printzipioak betetzen ez zirela baloratu duelako. Hauetatik, %40,30 gizonak izan dira eta %59,70 emakumeak.

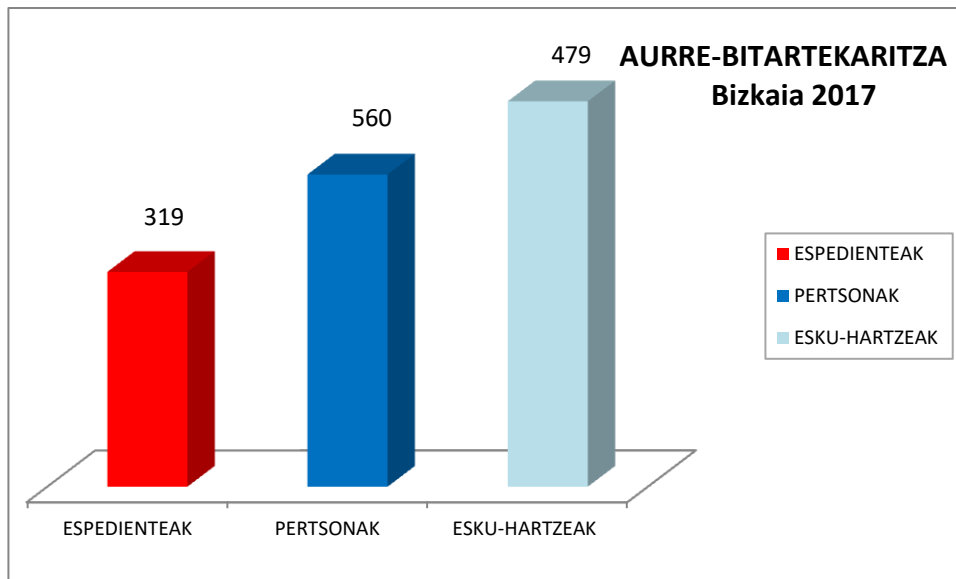


Datuetan ikus daitekeenez, bitartekaritzarik hasi ez den kasuen ehuneko altuago batean, gatazkaren alderdietako bat soilik etorri dela zerbitzura informazioa eskatzen eta bitartekaritza prozesu bat hasteko nahia adieraztera.

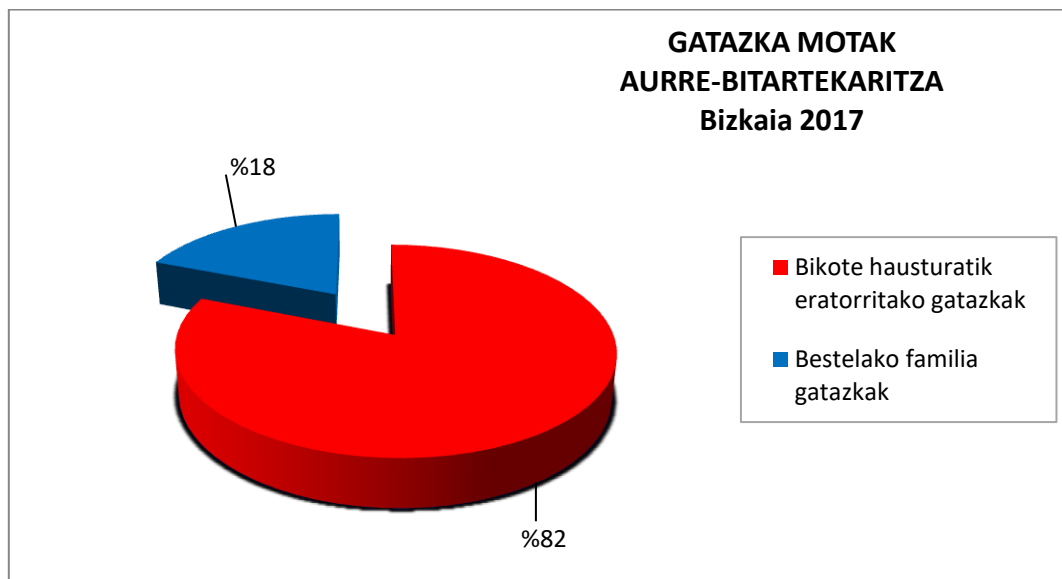
Halaber, azpimarratu beharra dago 2017. urtean, familia gatazketatik eratorritako eskaeren kopuruari dagokionez, alderdi batek edo bi alderdiek egindako eskaeren desberdintasuna murriztu dela.

Bestalde, aipagarria da ere, familia gatazketan informazioa edo bitartekaritza eskatzera zerbitzura hurbildu diren gizonen kopurua, bikote hausturatik eratorritako gatazken kasuan eskaera egin duten gizonen kopuruarekin alderaturik nabarmenki txikiagoa izan delarik.

Esku-hartze maila honetan, bikote hausturatik eratorritako egoeren eta bestelako familia gatazken kasuetan bitartekaritzari buruz egin diren informazio eskaerei dagokionez, 319 espediente sortu dira, 479 pertsona protagonista zuzenean artatu direlarik, 560 esku-hartzeetan zehar.



Aurre bitartekaritzan artatu diren egoeren gatazka sailkapena, hurrengo grafikoan ikus daiteke:



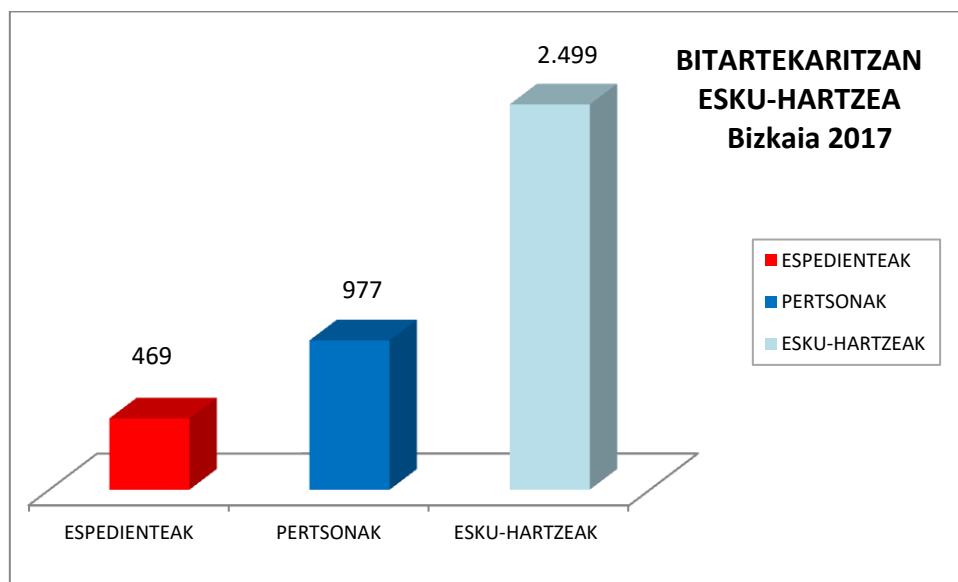
Aurre bitartekaritzan egin den esku-hartze lanean, pertsona protagonistei bitartekaritzari eta prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa eman zaie. Kasu batzuetan, bitartekaritzari buruz interesa adierazi duen pertsonak hala eskatuta, etorri ez den beste pertsonari informazio-gutuna bidali zaio, hitzordua eskatu duenaren elkarriketarako interesa helarazi eta aldi berean beste pertsona hori edo horiek informazio-saio batera gonbidatzeko.

Horrez gainera, bitartekaritza prozesurik hasi ez den arren, pertsonak behar duten informazioa jasotzen dute bitartekaritzaren testuinguruan, alegia, zuzenbidezko informazioa, gizarte baliabideei buruzko informazioa eta informazio psikologikoa.

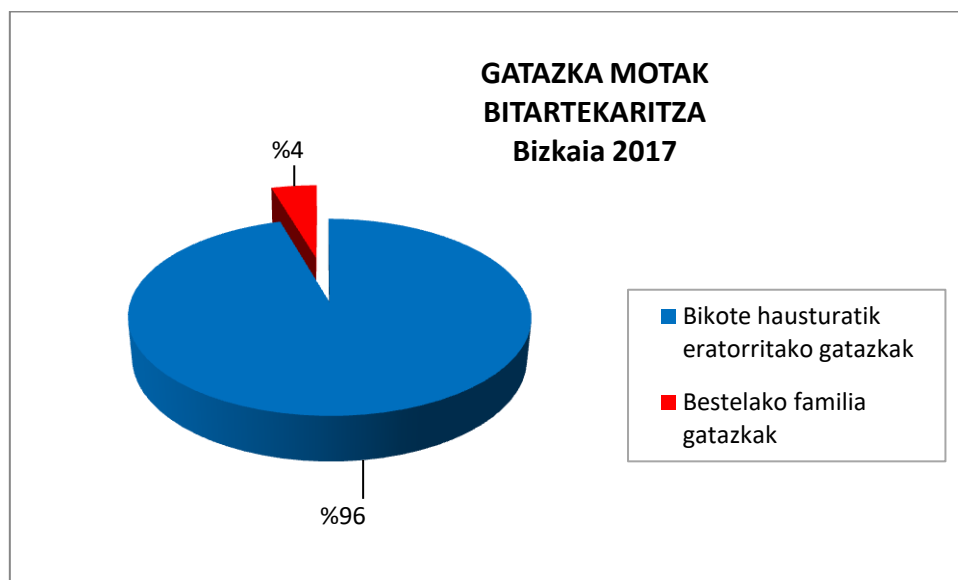
Bitartekaritzari buruz jasotzen duen informazioak, familiari aukera ematen dio bitartekaritzaren espaziora hurbiltzeko, une horretan ez baldin bada ere, egokia deritzon beste batean. Bestalde, arreta hau eskaria bideratzera ere zuzendurik dago, familia arreta funtzioa duten beste zerbitzu publikoekin era koordinatu batean lan eginez, Gizarte Zerbitzuen, Osasun arloko eta arlo Juridikoko sarearekin.

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

Esku-hartze maila honetan guztira 469 bitartekaritza espediente sortu dira. Gatazka zuten familia edota bikoteetako 977 pertsona artatu dira, 2.499 esku-hartzeetan zehar.



Landu diren bitartekaritza guztietatik (469 espediente), kasuen %96an (450 espediente) bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira. Gainerako %4, hau da, 19 espedienteren testuingurua belaunaldi arteko gatazkak, mendeko egoeran dagoen pertsona baten inguruko familia gatazkak, anai-arreben arteko gatazkak, aiton-amona/semi-alaba/biloben inguruko gatazkak eta jaraunspenetatik eratorritako gatazkak izan dira.

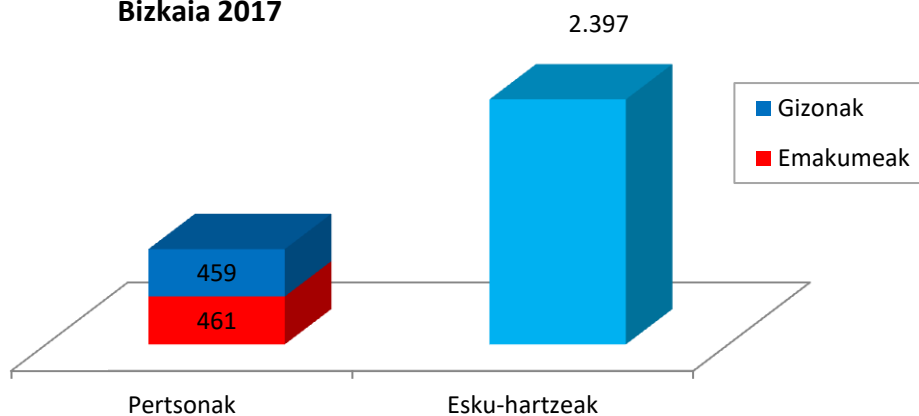


Atal honetan, bikote hausturatik eratorritako gatazken inguruko bitartekaritzen eta bestelako familia gatazkei buruzkoen arteko bereizketa egingo dugu, bakoitzaren ezaugarri zehatzengatik, parte hartu duten pertsonen, esku-hartze kopuruari eta lortutako akordio motei dagokienez.

BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Esku-hartze maila honetan, **bikote hausturatik eratorritako gatazken** inguruko 450 bitartekaritza espediente landu dira, hauetan 920 pertsona artatu dira eta bitartekaritzaren espaziora etorri dira hainbat saioetan zehar, beraien egoeraren inguruko akordioak lortzeko asmoz. Prozesu hauetan, guztira, 2.397 esku-hartze egin dira.

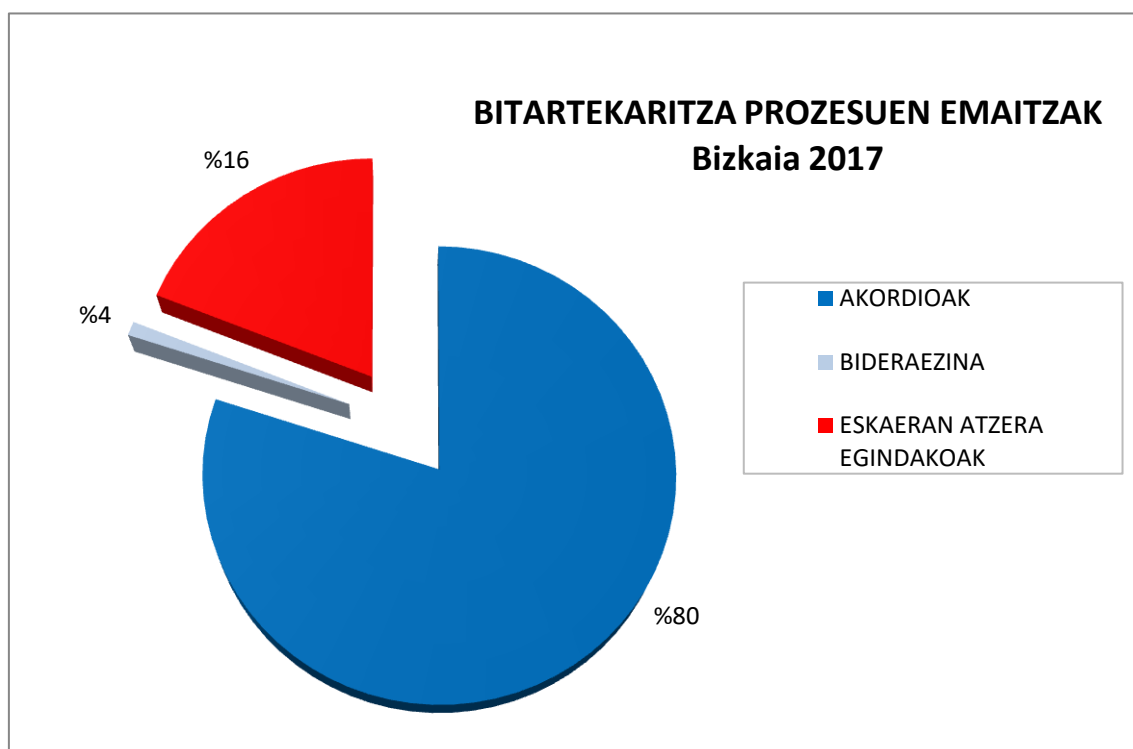
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK
Bikote hausturatik eratorritako gatazkak: 450
Bizkaia 2017



ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	450
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	920
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA AMAITUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN SAIOEN BATEZBESTEKOA	2.397 5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	388
	AKORDIOAK	310
	• HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DUTEN AKORDIOAK	221
	• BESTELAKO AKORDIOAK	62
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	8
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	7
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	12
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	63
	BIDERA EZINA	15
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	62

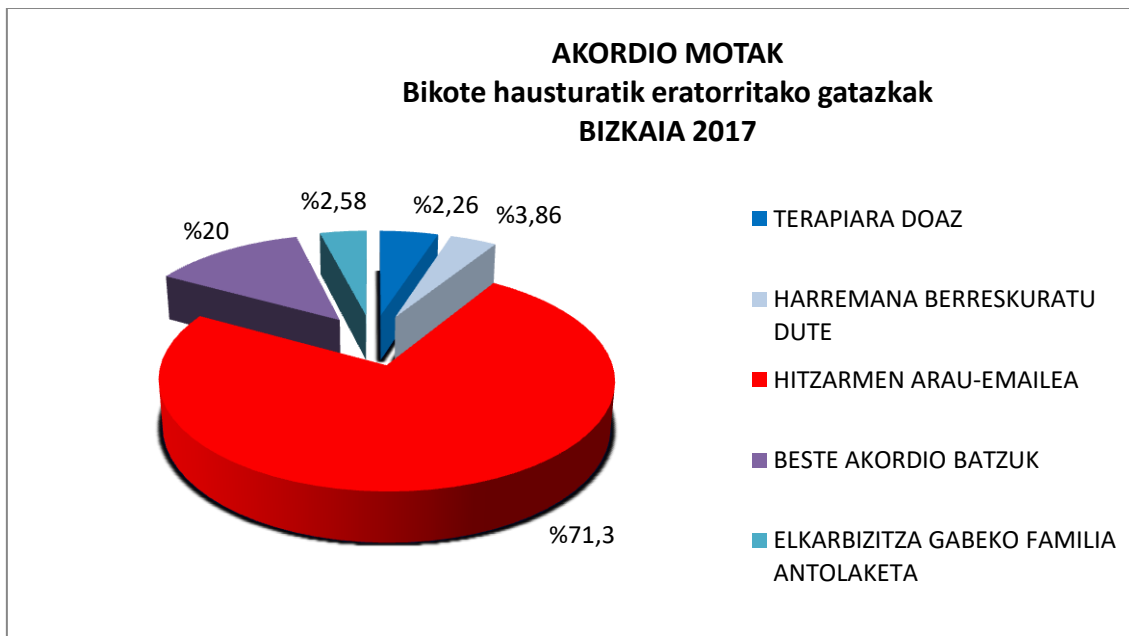
2017. urtean zehar 388 bitartekaritza amaitu dira eta 62 bitartekaritzen prozesuak zabalik geratu dira abenduak 31ean. Amaitutako bitartekaritzen artean, %69etan azaldutako egoeraren inguruko akordioak lortu dituzte.

Zabalik jarraitzen duten bitartekaritzak gainbegiratzeko helburuarekin, lantaldeak egiten dituen aldizkako bileretan, kasuen %4an bitartekaritza prozesua geratzeko erabakia hartu du, bideraezina zela ondorioztatu duelako. Bestalde, landu diren bitartekaritza espedienteen %16an, parte hartzaileek beraiek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute.

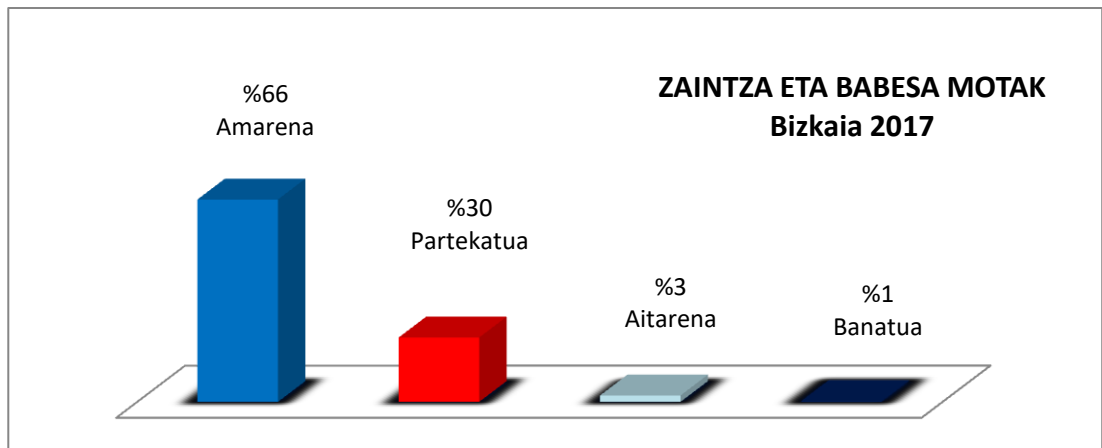


Bitartekaritza prozesua akordioekin amaitu duten bikoteei dagokienez, %71,3ak hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu, %2,26ak bikote harremana mantentzeko asmoarekin bikote terapia prozesu bat hastea adostu du, %3,86ak bikote harremana mantentzea erabaki du %20ak adierazitako gatazkaren inguruko bestelako akordioak lortu ditu eta %2,58ak familia antolaketari buruzko akordioak lortu ditu, azken hauek, bikote harremana mantentzen duten arren, banaturik bizi direnez.

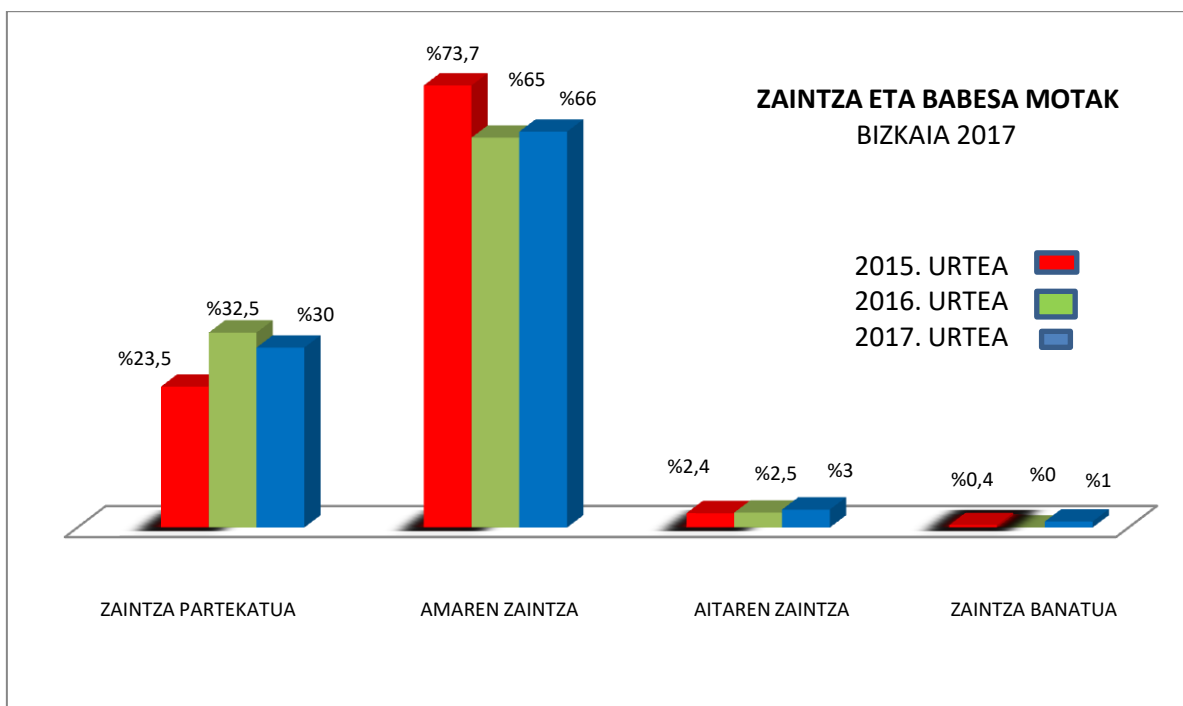
Amaitutako bitartekaritza prozesuetako saioen batz bestekoa 5koa izan da.



Beste aldetik, seme-alabak dituzten eta bikote hausturan dauden bikoteek etorkizunerako familia-antolaketaren inguruko akordioekin amaitu dutenean bitartekaritza, kasuen %66k zaintza eta babesa amarena bakarrik izatea (hau da, seme-alabak amarekin bizitzea) adostu du, %30ak zaintza eta babesa partekatua adostu du modu ezberdinetan antolatuta, %3ak, aldiz, zaintza eta babesa aitarena bakarrik izatea (hau da, seme-alabak aitarekin bizitzea) eta %1ak zaintza banatua adostu dute (seme-alaba bakoitza guraso batekin bizitzea). Hori bai, nabarmendu behar dugu, **bitartekaritza prozesuetan gurasotasun positiboarekiko konpromisoa ikusi dugula, adostu diren zaintza eta babesa eredu ezberdin guztietan.**



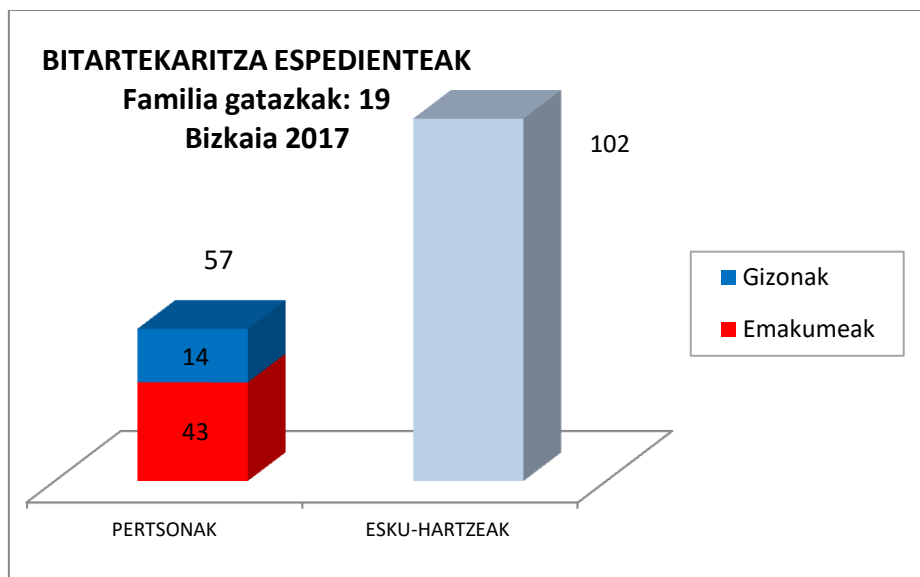
Datu hauek aurreko urteetan jasotakoekin alderatzen badira, joera bat ikusten da, gero eta handiagoa, seme-alabekin duten elkarbizitzan aitak eta amak beraien presentzia partekatzen duten antolaketa eredu baterantz.



FAMILIA GATAZKAK

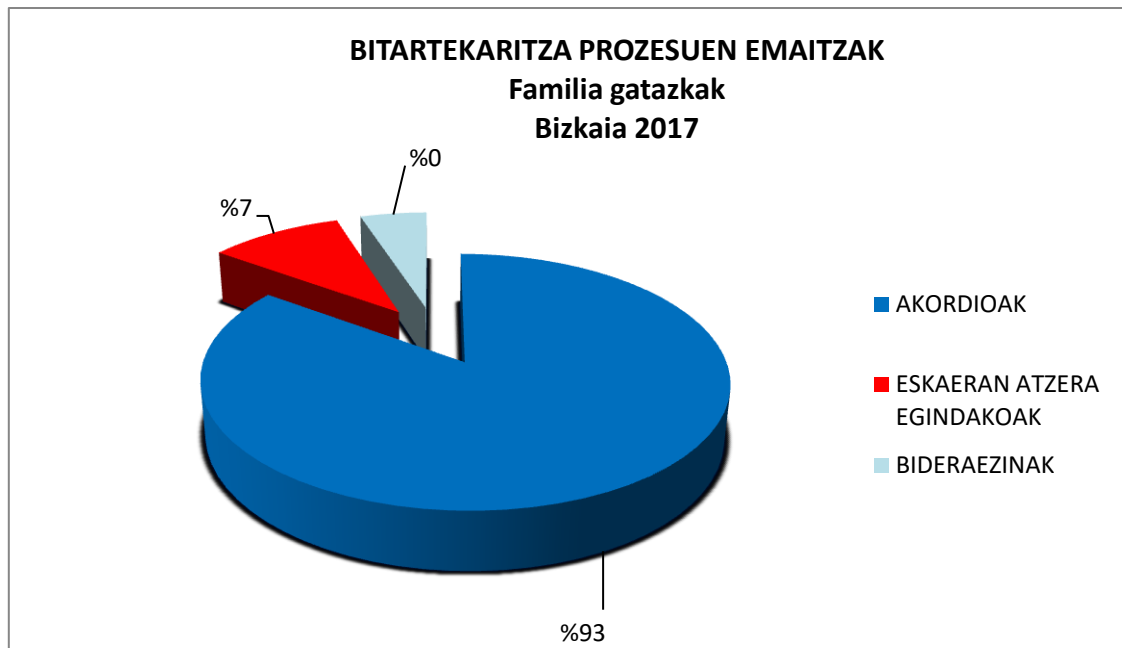
ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	19
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	57
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	102
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen batzbesteko saioak	6
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	14
	AKORDIOAK	13
	-AZALDUTAKO EGOERARI BURUZKO AKORDIOAK	12
	- FAMILIA TERAPIA HASTEKO AKORDIOAK	1
	PROZESUA ETETEA ERABAKITZEA	2
	BIDERA EZINA	0
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	5

Bestelako **familia gatazkak** landu dituzten bitartekaritza espedientei dagokienez, familia hauetako 57 pertsonekin egin da zuzeneko lana (43 emakume eta 14 gizon), guztira 102 esku-hartzeetan zehar.



Urte honetan landu diren 19 espedienteetatik, 14 amaitu egin dira eta 2017. urtearen hasieran 5 espediente zabalik geratu dira.

Amaitutako bitartekaritzei dagokienez, familien %93ak beraien gatazkaren inguruko akordioak adostea lortu du; prozesuen %7n, gutxienez alderdietako batek, borondatez eta espresuki prozesua etetea erabaki du; eta gainerako %0ak bideraezinak izan dira.



Amaitutako bitartekaritzetako saioen batz bestekoa 6koa izan da. Mota honetako familia prozesuetan, garrantzitsua da azpimarratzea bitartekaritza lantaldeak jarri duen dedikazioa, horrela, kasu batzuetan, gaiaren konplexutasunagatik eta protagonista kopuruagatik, beharrezkoa izan delarik bi bitartekarik elkarrekin saioetan ko-bitartekaritza lana egitea.

VII.1.D.4. JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK GUZTIRA

376

FBZren EKIMENEZ

261

✓	Informazioa lortu da	251
✓	Ez da informaziorik lortu	10

- PARTEHARTZAILEEN EKIMENEZ EGINDAKOAK
- PROFESIONALEN EKIMENEZ EGINDAKOAK

106

9

BIKOTE HAUSTURA EGOERAKO ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikoteak haustura egoeran
- Familia gatazkak

366

10

PERTSONEI DAGOKIENA

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

303

262

565

PROZESUARI DAGOKIONA

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

533

121

654

AKORDIOAREN ERABILERA

- Epaia
- Akordio pribatua
- Auzi prozesua
- Idazki publikora jaso

% 41,2

% 55

% 3,2

% 0,6

AKORDIOA DENBORAN

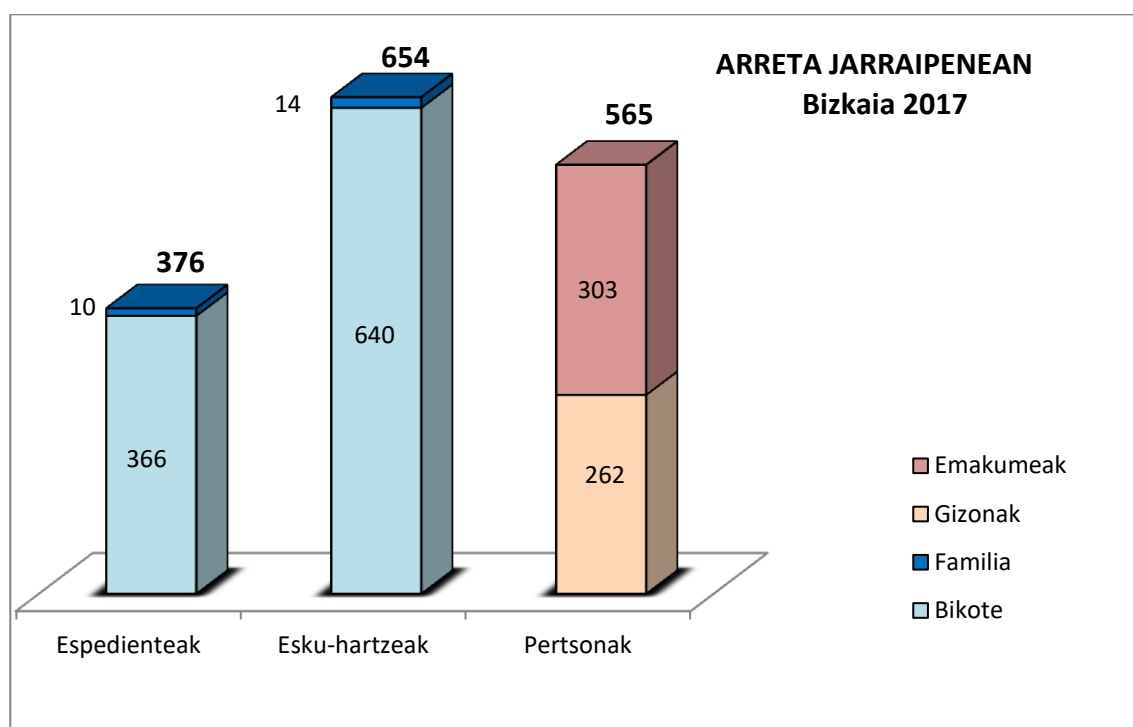
- Akordioez arduratzen dira
- Ez dira akordioez arduratzen

% 91,5

% 8,5

Jarraipena bitartekaritza prozesuko oinarrizko fase bat da eta, era berean, ebaluatze metodo bat, 33. eta 34. orrialdetan azaldu dugun bezala.

Bizkaian, 2017. urtean zehar, jarraipen fasean 565 pertsona artatu dira, horietatik 548 pertsonak bikote hausturarekin erlazionaturiko gaiak aurkeztu dituzte eta beste 17k, aldiz, familia gatazkekin lotuta zeuden egoerak. Esku-hartze maila honetan, 262 gizon eta 303 emakume artatu dira, 654 esku-hartze egin direlarik.

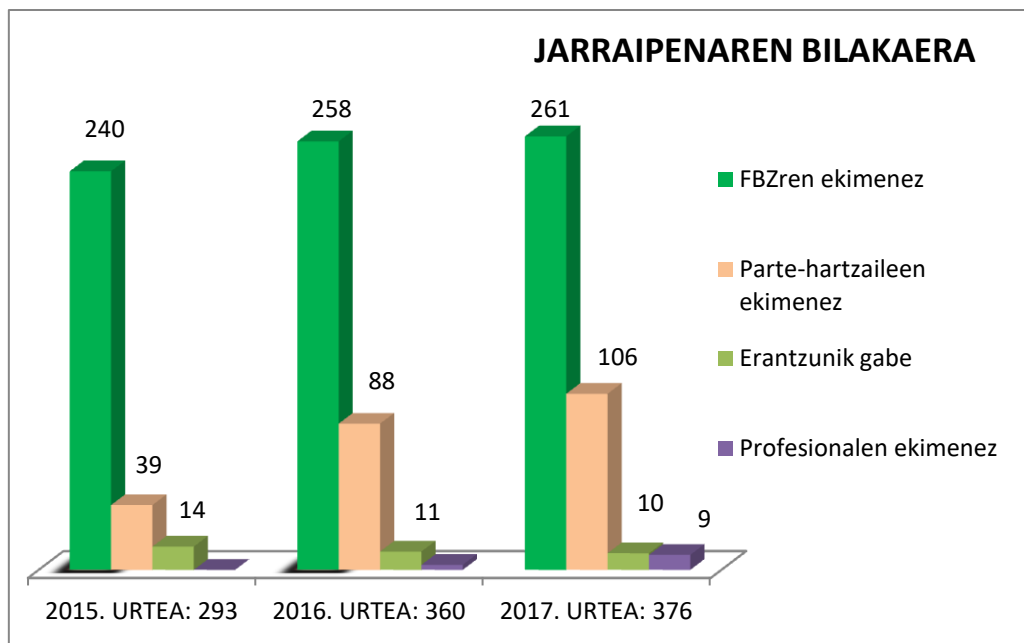


Jarraipeneko 376 espedienteetatik, 261 familia bitartekaritzako taldearen ekimenez egindako espedienteak izan dira, eta hauetatik 10 kasutan ezin izan da informaziorik lortu.

Beste 106 espedienteen jarraipena, bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenen ekimenez egin dira.

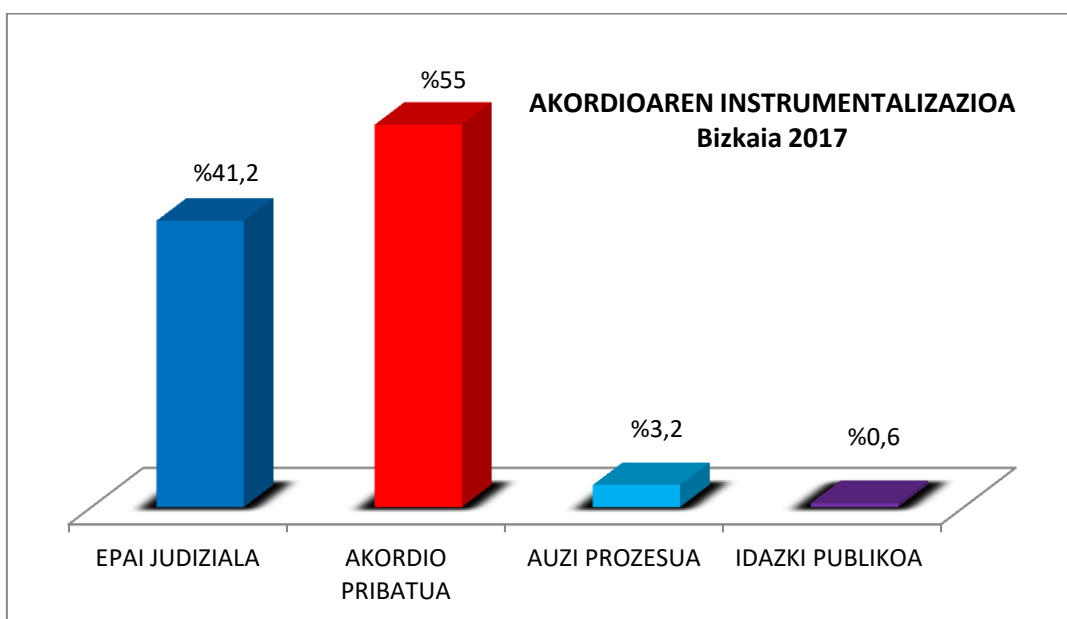
2017. urtean zehar, bitartekaritza lantaldeak familiekin lanean aritu diren 9 profesionalen ekimenez egindako jarraipen espedienteetako informazioa jaso du.

Ondoren aurkezten den grafikoan, jarraipen fasean azken hiru urteetako bilakaera ikusi dezakegu. FBZaren ekimenez burututako jarraipenak gora egiten jarraitzen duten arren bitartekaritza prozesua akordioekin amaitu diren espedienteen hazkundearen ondorioz, daturik nabarmenena parte-hartzaileen ekimenez egindako jarraipenen hazkundera da. 2015. eta 2017. urteen artean, zehazki, espediente hauekiko datuak hirukoiztu egin dira. Bitartekaritza prozesua amaitutzat eman eta gero, parte hartzaileek berriro FBZarekin harremanetan jartzeko arrazoiak era askotakoak dira: batzuek informazio konkretua adierazteko, argitzeko edo eskatzeko, parte hartu duten prozesuarekiko ardatza baikara (bizileku aldaketa bat edo akordioa epaitegian izapidetzeko prozesuari buruzko zalantzak argitzeko, besteak beste) eta beste batzuek lortutako akordioa aldatzeko. Aldaketa hauek parte hartzaileek bizi ari duten lan eta ekonomia-ezegonkortasunaren ondorioz gauzatu daitezke, baita familiak dakartzan baldintza eta beharren aldaketen ondorioz ere. Nolanahi ere, datu honen hazkundera parte hartzaileek FBZarekin pozik daudela eta honengan konfiantza dutela adierazten du; bitartekaritza prozesu bat amaitu eta gero, FBZra bueltatzen dira beraien familia egoera kudeatzeko. Gainera, jarraipen kopuru handiagotik lortu ahal izan da informazioa, eta gertaera honek datu adierazgarriagoak eman ahal izatea ahalbidetzen du. 2017. urtean, %96,4 jarraipen espedienteetatik informazioa jaso da. Azkenik, aurreko urteko datuekin alderatuz, profesionalen ekimenez egindako jarraipenak ere hirukoiztu dira, FBZko erabiltzaileen arreta integrala eta familiekin lan egiten duten profesionalen arteko koordinazioa eta sare-lana erraztuz.



2017. urtean zehar, Bizkaiko Familia Bitartekaritzako Zerbitzuko erabiltzaileei egindako jarraipenetatik lortutako informazioa, honako datu hauetan islatzen da:

Espedienteen %55ak akordioak modu pribatuan mantendu ditu, %41,2ak akordioak epaitegian izapidetu ditu, %3,2ak adostasunik gabeko auzi prozedura bat hasi du eta %0,6ak idazki publikora jaso du.



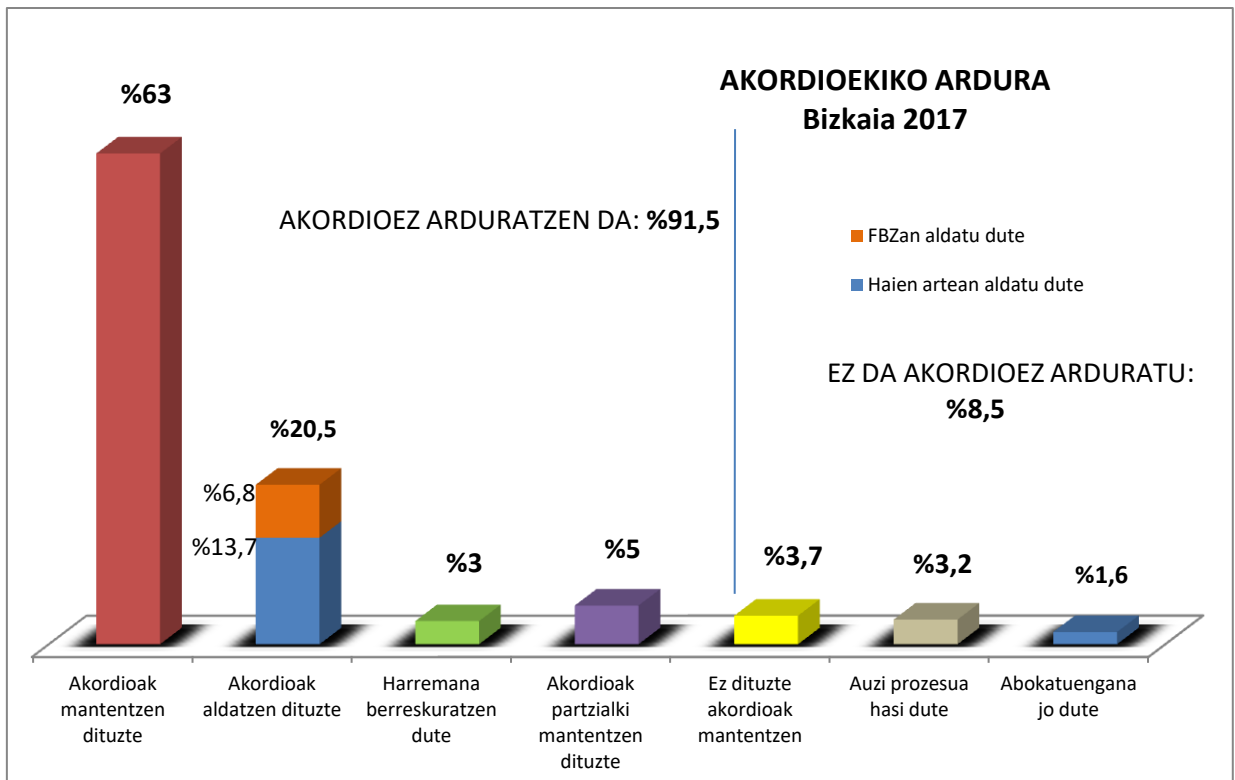
Bitartekaritza prozesua, ikasteari eta erantzukizunak hartzeari buruzko esperientzia bat da, eta jarraipen fase honetan ikus daiteke hori.

Jarraipen espedienteen **%91,5** bitartekaritza prozesuan lortutako akordioez arduratzen da. Bitartekaritza prozesuan hartutako erabakiak errespetatzen dituzten pertsonen %63ak adostutako akordio berberak mantentzen ditu eta beste %20,5ak akordioaren zati bat aldatu du familia egoera berrira moldatzeko. %20,5 horretatik, %13,7ak beraien artean eta modu pribatuan aldatu ditu akordioak, berriro negoziatzeko eta erabakiak adostasunez hartzeko gai izan direlarik; eta gainerako %6,8 FBZra itzuli da berriro, aldatu beharreko gaiei buruz hitz egiteko.

%3ak bikote harremana eta bizikidetza berreskuratu duela adierazi du, eta %0,8 soilik hurbildu da BFBZra egoera honen berri emateko.

Gainerako %5ak partzialki errespetatzen ditu akordioak, hau da, erabakien gehiengoa mantentzen du, baina zailtasunak ditu, batez ere, konpromiso ekonomikoak betetzeko, egoera ekonomiko estua dela eta.

Azkenik, %8,5 ez da akordioez arduratu, hauetatik %3,2ak adostasunik gabeko auzi prozesua hasi duelarik, %1,6ak abokatuengana jo du eta beste %2,6ak ez du bitartekaritza prozesuan lortutako akordiorik errespetatu edo aldatu ere egin.



Jarraipen fase honetan ere pertsona erabiltzaileen balorazioak jasotzen ditugu, eskaintzen dugun zerbitzuaren kalitatearen inguruan duten iritzia buruz eta bitartekaritza prozesu batean parte hartzeak egin dien ekarpenaren inguruan. Segidan, jarraipen fasean artatutako pertsonen bitartekaritza lantaldearekin partekatu dituen esaldi adierazgarrienak aipatuko ditugu, hitzez hitz:

- *Bitartekaritza prozesuak une zailetan argia ekartzen du. Dударik gabe, oso esperientzia positiboa izan zen.*
- *Eskeintzen duzuen laguntza oso positiboa izan zen, gure artean zegoen tentsioa murrizten lagundu zuena. Lasaitasun giro batean, aurrez aurre egoteak, erabakiak hartzea ahalbidetzen du.*
- *Bizitzen ari ginen egoeraren desblokeoa eragin zuen. Emozioak pil-pilean genituen y eta bitartekariak objetibitatea eskaini zuen.*
- *Komunikazio bideak ezartzera lagundu gintuen bitartekaritzak, gure artean elkarrekin hitz egitea oso zaila zelarik.*
- *Lasaitasuna eskeintzen duen espazioa da, bertan alderdi guztiek irabazten baitute.*

- *Bitartekaritzari esker, nire semearen amak eta biok, talde bat osatzen dugu eta bere zaintza modu egokienean burutzea bion helburua izanik.*
- *Dudarik gabe, har genezakeen erabakirik onena da: FBZra joatea.*
- *Familia berrantolatzeke modu leun eta atsegina da, non gurasoek erabakiak hartu ditzaketen.*
- *Babestuta sentitu ginen. Oso tratu ona eta gertukoa jaso genuen.*
- *Ez ginen komunikatzeko gai eta bertan, bai hitz egitea bai elkarri entzutea lortu genuen. Prozesua errezago izatea lortu zenuten.*
- *Nire beharrak adierazten lagundu ninduen, baita ordura arte sortu ez ziren aukerak garatzen ere.*
- *Errespetu eta malgutasun testuingurua da, sortu daitezkeen aldaketei aurre egiteko.*
- *Banaketaren ondorioekiko beldurra kudeatzeko espazio egokia da. Lasaitasuna eta segurtasuna eskaini zigun.*
- *Egoera zailetan negoziatzeko eta erabakiak adostasunez hartzen ikasten laguntzen du.*

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

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

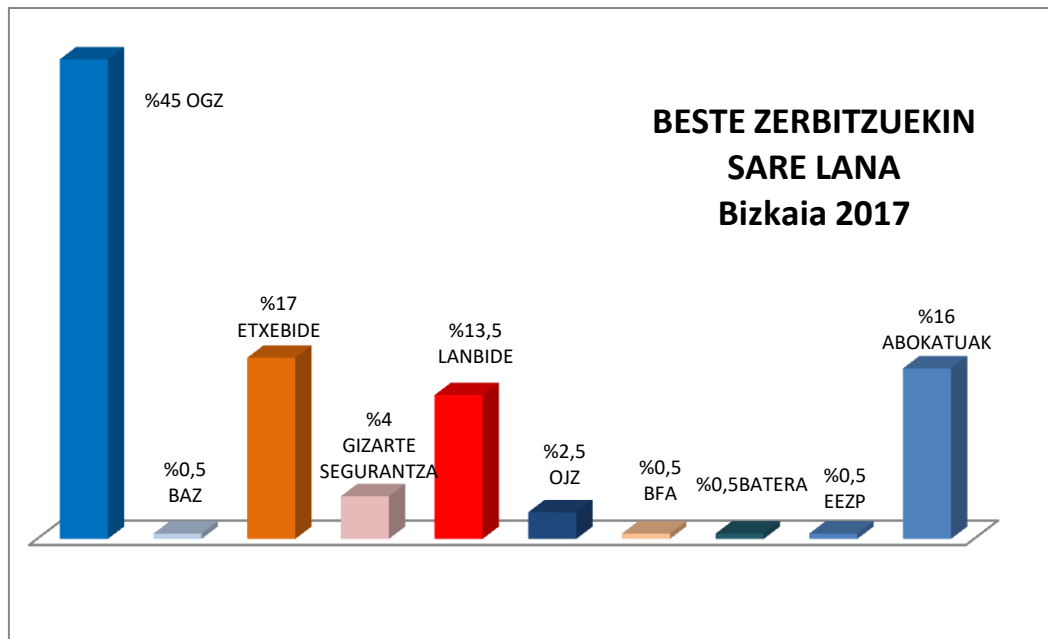
Koordinazio hau, batez ere, kasu bakoitzaren ezaugarrien arabera egiten da. Horrela, urte honetan zehar, bitartekaritzan artatu diren familien kasuen %33n koordinazioa egon da beste entitate batzuekin.

Koordinazio hauen %45 Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Koordinazio honen hasiera, protagonistek bitartekaritza prozesuan parte hartzea adosten duten unean ematen da. Une horretan, bi alderdiek prozesua hasi dutela eta prozesu honen helburua azaltzen duen agiri bat idazten da. Kasu batzuetan telefono bidezko komunikazioa ere egon da, eta besteetan e-mailez.

Era berean, behin prozesua amaituta, familiak edota bikoteak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzen du, artatzen dituen profesionala bitartekaritzan lortutako akordioen jakinaren gainean jartzeko. 2017. urtean zehar, koordinazioen %13,5 Lanbiderekin burutu da; alde batetik, FBZren funtzionamendua ezagutu eta bideraketak egin ahal izateko, eta, bestetik, bitartekaritza prozesua amaitu duten kasu batzuen inguruan hitz egiteko. Koordinazio hauen %0,5 Bizkaiko Foru Aldundiarekin egin da.

Kasuen %0,5ean, prozeduratan Biktima Arreta Zerbitzuarekin koordinazioa izan dugu. %17ek, informazioa Etxebideren bitartez jaso dutenez, koordinazio lana gauzatu da zerbitzu horrekin, eta kasuen %4 Gizarte Segurantzarekin egin da. Familien beste %2,5 bat Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu dira, bitartekaritzaren akordioa izapidetu ahal izateko doako laguntza juridikoa jasotzeko aukerari buruz informatzeko. Kasuen %0,5, Eusko Jaurlaritzako "Batera" programarekin egin da koordinazioa, hau aurten garatu den programa pilotu bat delarik, non terapia egin dezaketen. Eta gainerako %0,5ean Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoarekin (EEZB) izan da koordinazioa. Eta %16a Abokatu pribauetatik zuzenduak izan dira.

Azken urteetan, Justizia Administrazioaren digitalizatze prozesuaren ondorioz, Bizkaiko lurralde historikoko auzitegi-barrutiek BFBZri bikote haustura prozesuetako pertsona protagonisten Bitartekaritza Akordio Pribatuak eskatzen dizkiote. Eskaera hauek antolaketarako eginbideen bidez gauzatzen dira, auzitegi-barrutiei bitartekaritzako dokumentu pribatua lortzea ahalbidetzen dietena, ondoren sententziari erantsi ahal izateko.



Bizkaiko Lurralde historikoetako auzitegi-barrutiak, bikote hausturetako prozeduretan lortutako hitzarmen arautzaileen eskariak %13a izan da 2017. Urtean. Eskaera hauek onartzeko auzitegi-barrutiek Ordenazio diligentzia baten bidez egin behar dituzte, dokumentu pribatu hauek balore publikoa lortzeko.

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

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU- HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONOSKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA	1.469	475	994
		1.469	

2) BITARTEKARITZA

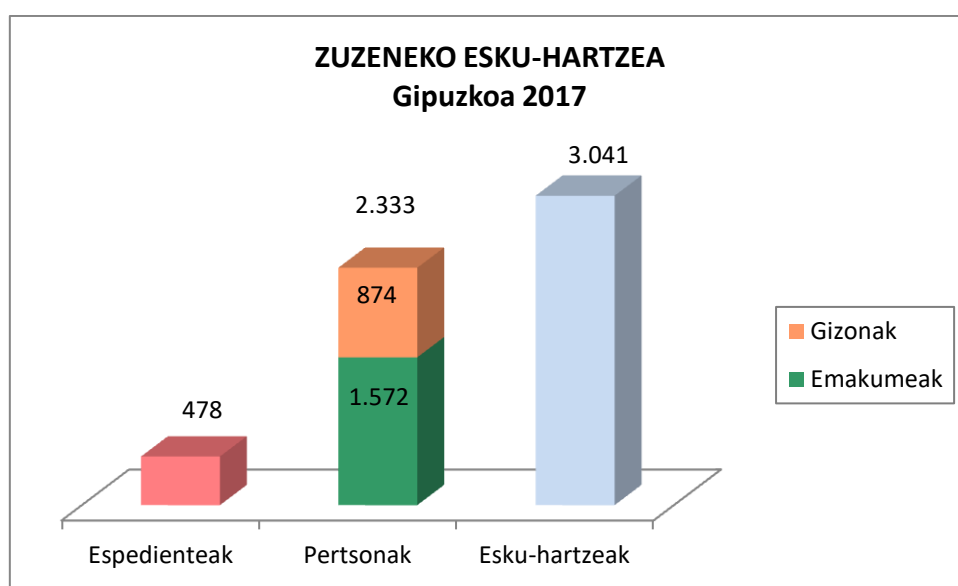
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	387	1.408	707	
BIKOTE GATAZKAK	316	1.226	270	301
FAMILIA GATAZKAK	71	167	53	83
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	182	331	292	
BIKOTE GATAZKAK	125	214	80	109
FAMILIA GATAZKAK	57	110	40	56
ARTATUTAKO PROFESIONALAK		7	2	5
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	205	1.077	415	
BIKOTE GATAZKAK	191	1012	188	187
Espediente berriak	164	916	166	166
Prozesuan dauden espedienteak	27	93	20	20
Artatutako adin txikiko seme-alabak		3	2	1
FAMILIA GATAZKAK	14	57	13	23
Espediente berriak	12	51	11	20
Prozesuan dauden espedienteak	2	6	2	3
Artatutako adin txikiko seme-alabak				
ARTATUTAKO PROFESIONALAK		8		4

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	80	142	157	
BIKOTE GATAZKAK	89	158	79	72
ARTATUTAKO PROFESIONALAK		0	0	0
FAMILIA GATAZKAK	2	4	2	2
GUZTIRA	478	3.041	2.333	

Aurreko taulan 2017. urtean zehar, zuzeneko esku-hartzearen maila ezberdinetan egindako lana ikusi daiteke: telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenetan.

Guztira 2.333 pertsona artatu dira zuzenean, hauetatik 880 gizonak eta 1.453 emakumeak izan direlarik. GFBZn artatu diren familiekin 478 espediente landu dira guztira eta espediente hauetan 3.041 esku-hartze egin dira.

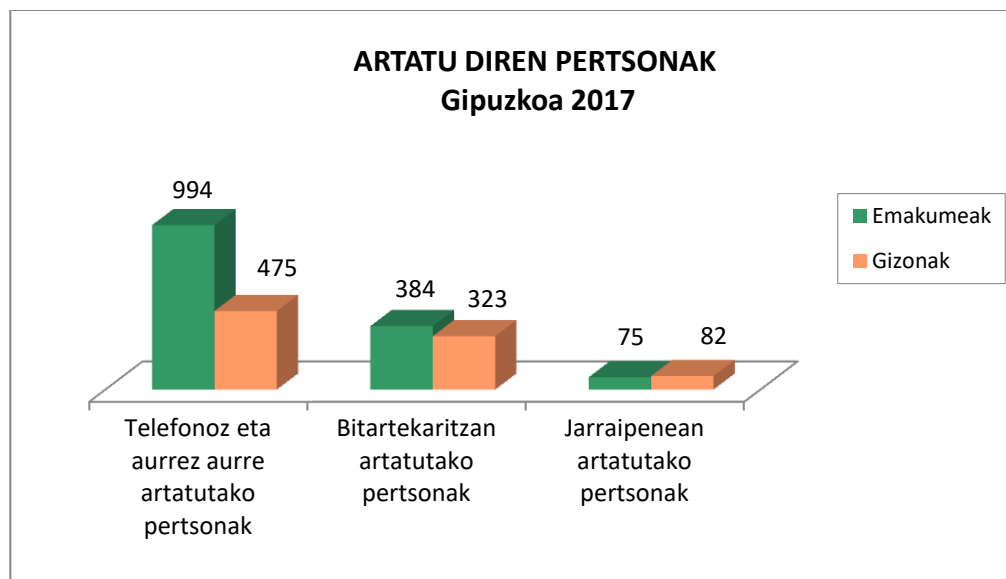


Jarraian, GFBZn pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzaren esku-hartzean eta jarraipenetan.

VII.1.E.1. ARTATUTAKO PERTSONAK

2017. urtean zehar guztira 2.333 pertsona artatu dira esku-hartze maila ezberdinetan eta 3.041 esku-hartzeetan zehar, zehazki.

Telefono bidez edo aurrez aurre artatu diren pertsonak 1.469 izan dira guztira. Bitartekaritzan egindako esku-hartzean guztira 707 pertsonak parte hartu dute eta jarraipenetan 157 pertsona artatu dira guztira.



Lehenengo esku-hartze mailan, hau da, aurrez aurre eta telefono bidez, artatu diren 1.469 pertsonetatik 475 gizonak eta 994 emakumeak izan dira. Datu honek berresten du, lehenengo esku-hartze maila honetan emakumeek jarraitzen dutela izaten Familia Bitartekaritzako Zerbitzua ezagutzeko interesa adierazten duten gehienak.

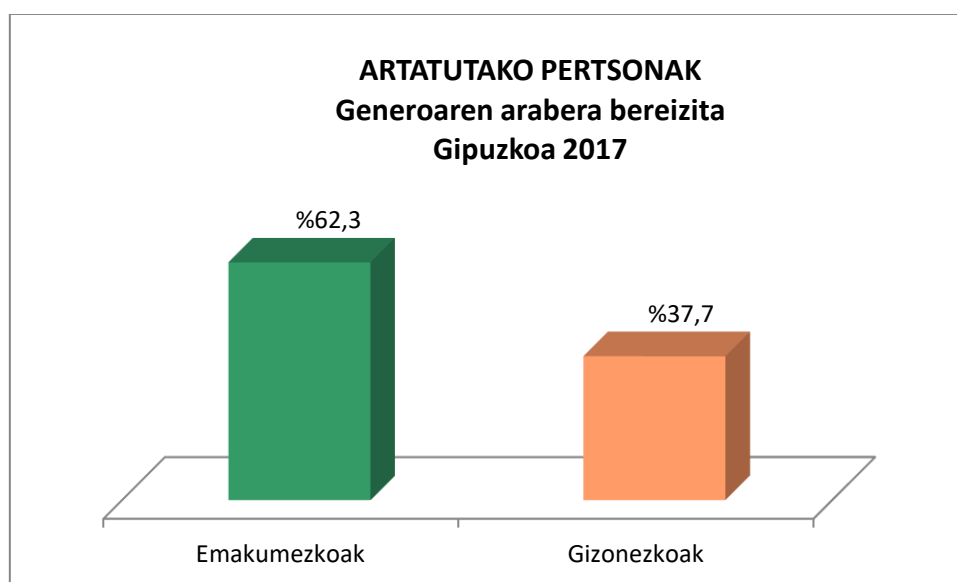
Bitartekaritzaren esku-hartzeari dagokionez, bi espediente mota ezberdintzen dira: alde batetik, aurre bitartekaritza espedienteak eta, bestetik, bitartekaritza espedienteak.

Aurre bitartekaritza espedienteetan guztira 285 pertsona artatu dira, 120 gizon eta 165 emakume, hala nola, familia hauekin esku hartzen ari ziren 7 profesional (5 emakume eta 2 gizon).

Egin diren bitartekaritzei dagokienez, guztira 411 pertsonak hartu dute parte, hauetatik 201 gizonak izan direlarik eta 210 emakumeak. Eta esku-hartze maila honetan ere 4 emakume profesional artatuak izan dira.

Jarraipen faseari dagokionez, guztira 157 pertsona artatu dira, hauetatik 82 gizonak eta 75 emakumeak izan direlarik.

Laburbilduz, eta generoari dagokionez, 2017. urtean GFBZak esku-hartzearen hiru mailetan artatu dituen pertsonetatik %62,3 emakumeak eta %37,7 gizonak izan direla esan dezakegu, hurrengo grafikoan ikusten den bezala.



VII.1.E.2. TELEFONozko eta Aurrez Aurreko Arreta

Lehenengo arreta maila hau, batez ere, telefono bidez izaten da. Aurrez aurre eta posta elektronikoaren bidez ere artatzen dira pertsonak. Edozein kasutan, pertsona hauek, bitartekaritzari buruz edota Zerbitzua berari buruz duten ezagutzaren arabera, informazio eske edota zuzenean hitzordu bat hartzeko jartzen dira harremanetan GFBZrekin.

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

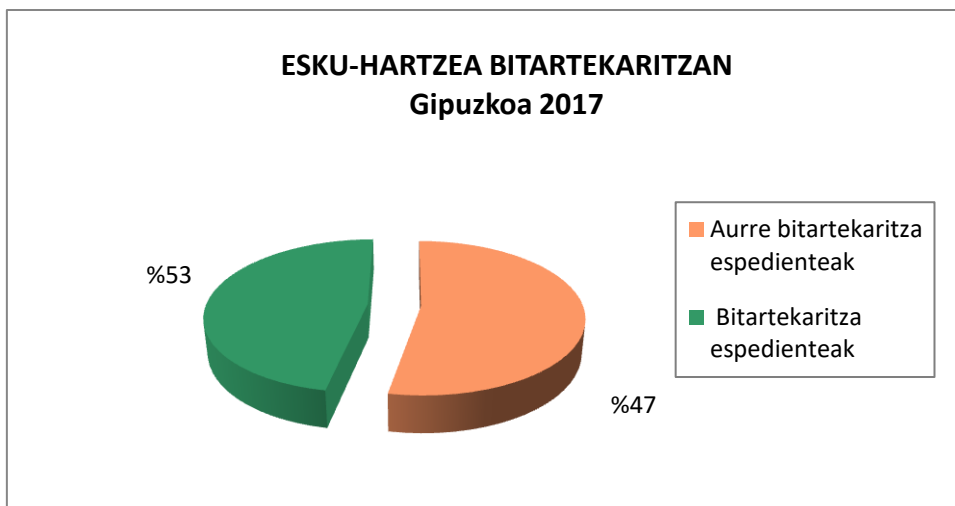
Azaldu izan den moduan, lehenengo arreta maila honetan guztira 1.469 pertsona artatu dira, hauetatik 994 emakumeak izan direlarik eta 475 gizonak (artatutako pertsonen grafikoan ikusi).

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

Bitartekaritza eredu honetatik, egin den lanaren deskribapenean, bi espediente mota ezberditzten dira: aurre bitartekaritza espedienteak eta bitartekaritza espedienteak. Gatazken tipologia aldiz, zati orokorrean deskribatu den moduan, bikote hausturatik eratorritako gatazkak eta bestelako familia gatazkak ezberdintzen ditugu.

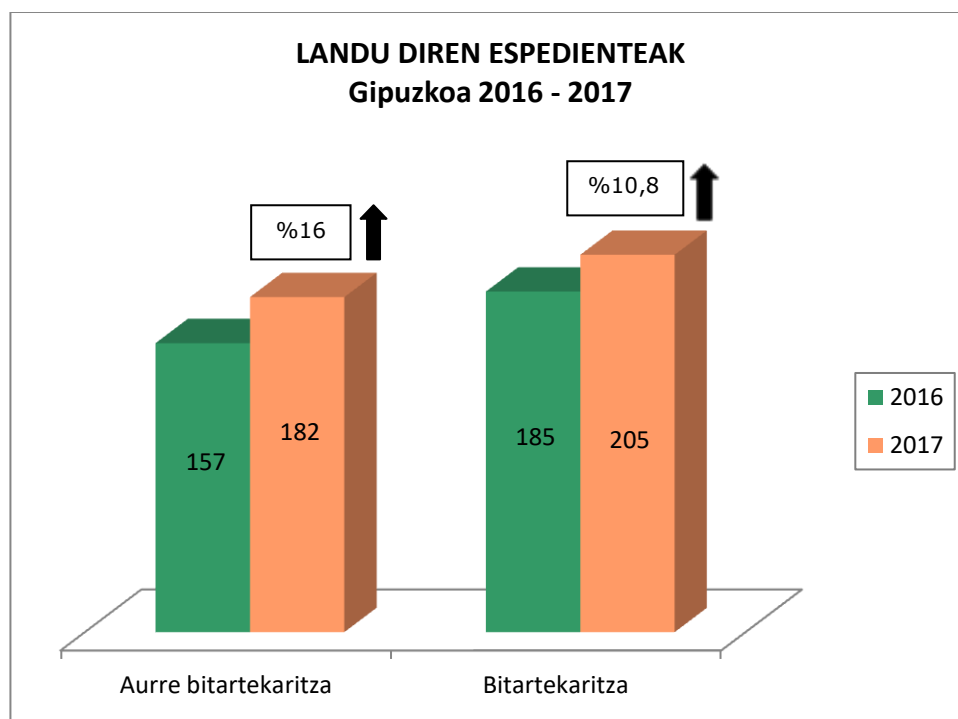
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	125	191	316
FAMILIA GATAZKAK	57	14	71
GUZTIRA	182	205	387

Taula honetan erakusten den moduan, Bitartekaritzan egindako lanak guztira 387 espediente eman ditu, hauetatik 205 bitartekaritzak izan direlarik (guztiaren %53) eta 182 aurre bitartekaritzak (guztiaren %47).

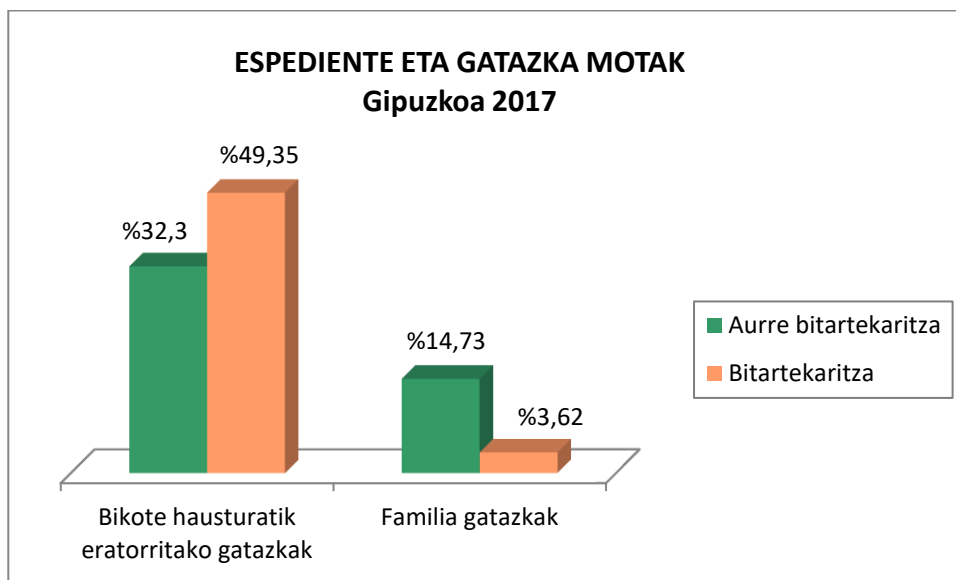


2016. urtean 157 aurre bitartekaritza landu ziren eta 2017an, aldiz, 182 izan dira, hau da, %16ko hazkundera egon da aurreko urtearekin alderatuz.

Bestalde, bitartekaritzei dagokienez, 2015ean 151 izan ziren eta 2016an 185 izatera iritsi dira, hau da, %22,52 gehiago.

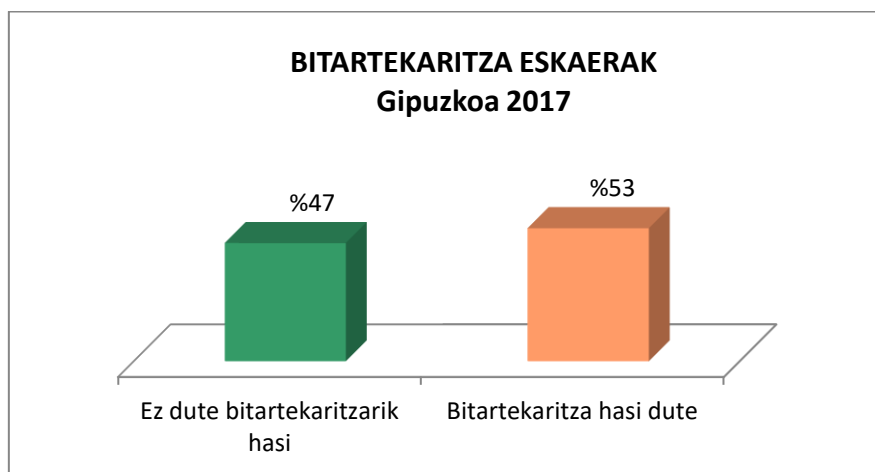


Horrez gainera, FBZra etortzen diren gatazka motak kontutan hartzen baditugu, bai aurre bitartekaritzan bai bitartekaritzan, bikote hausturatik eratorritako gatazkak nabarmenki gehiago izan dira bestelako familia gatazkak baino.



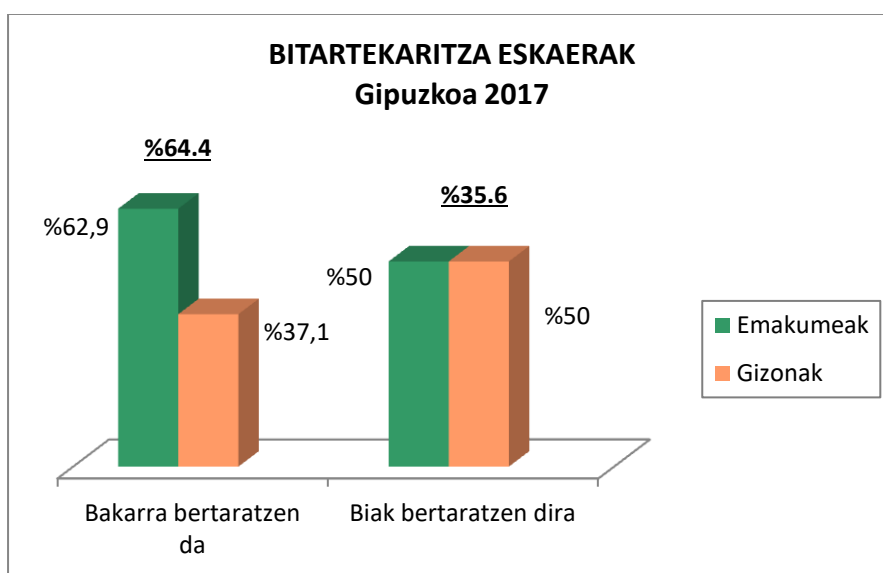
VII.1.E.3.1. AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Bitartekaritza eskaera guztien artetik, %53ak bitartekaritza prozesua hasi du eta gainerako %47ak, berriz, ez du prozesurik hasi, une horretan amaitu delarik esku-hartzea zerbitzuaren aldetik. Bitartekaritza prozesurik hasten ez duten eskaera hauek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira.

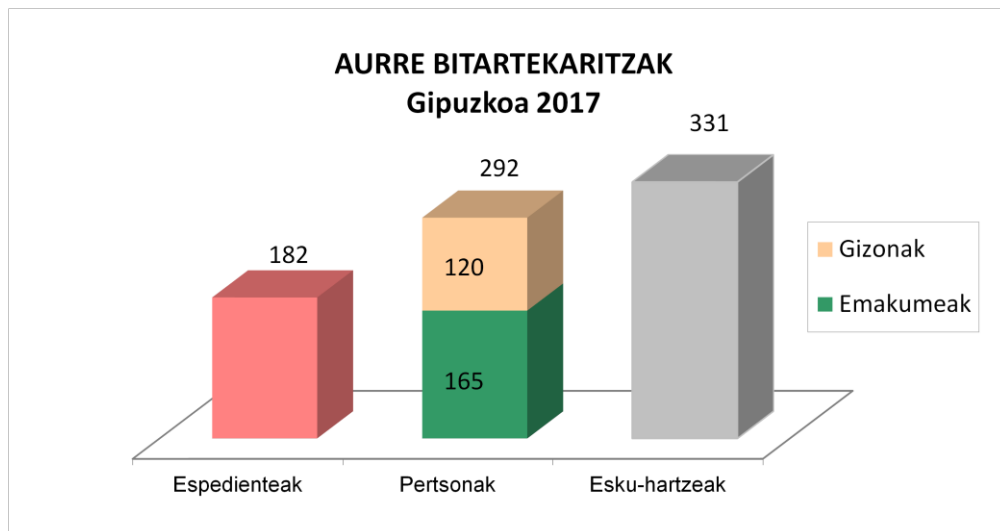


2017an egon diren 182 aurre bitartekaritza espedienteen %64,4an, alderdietako bat etorri da soilik bere lehenengo informazio-hitzordura, hau da, bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera, bestalde, gatazkaren beste alderdi edo alderdiek ez dute interes bera izan. Hori dela eta, ezin izan da bitartekaritza prozesurik hasi.

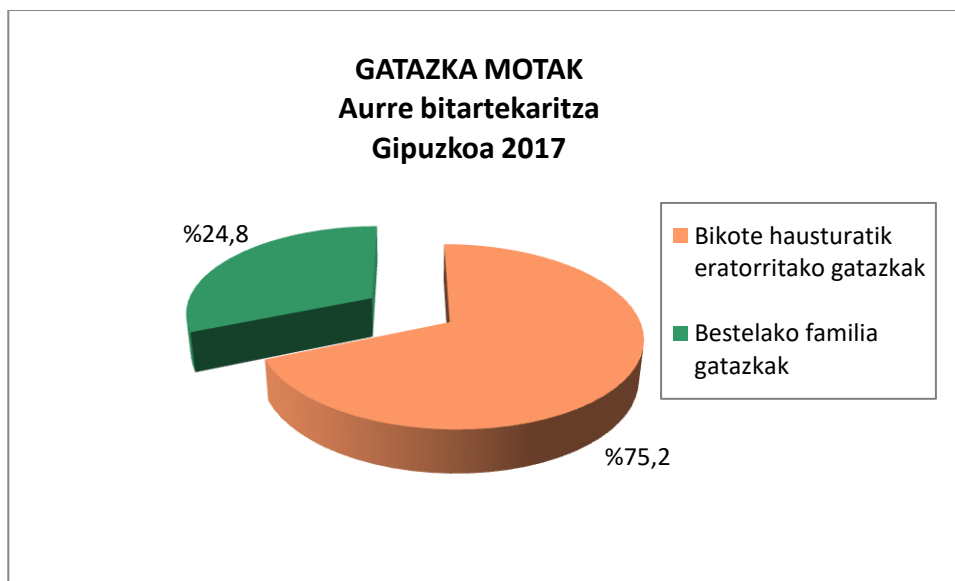
Bestetik, aurre bitartekaritzen gainerako %35,6an, bi alderdiak edo hainbat alderdi FBZra etorri ondoren, ez da posible izan bitartekaritza prozesurik hastea, pertson borndate fatalgatik(familia gatazken kasuan) edo pertsona protagonistetako batek prozesua hasteko borondaterik edo interesik izan ez duelako.



182 aurre bitartekaritza espediente hauetan, 331 esku-hartzeetan zehar, gatazketako protagonista diren 285 pertsona artatu dira, hauetatik 165 emakumeak izan direlarik eta 120, aldiz, gizonak. Hauez gain, 7 profesional artatu dira.



Lehen aipaturiko aurre bitartekaritza espedienteetatik, 125 kasu bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie, hau da, aurre bitartekaritza guztien %68,7, aldiz 57 kasu bestelako familia gatazkei, hau da, gainerako %31,3.



Aurre bitartekaritza prozesuetan egiten diren informazio-saioetan izaera ezberdineko informazioa ematen da, pertsona eskatzailearen edo eskatzaileen arabera, hala nola kasu bakoitzeko egoera zehatzaren arabera, baina informazio hau beti ere bitartekaritzaren ikuspuntutik landutakoa izango da.

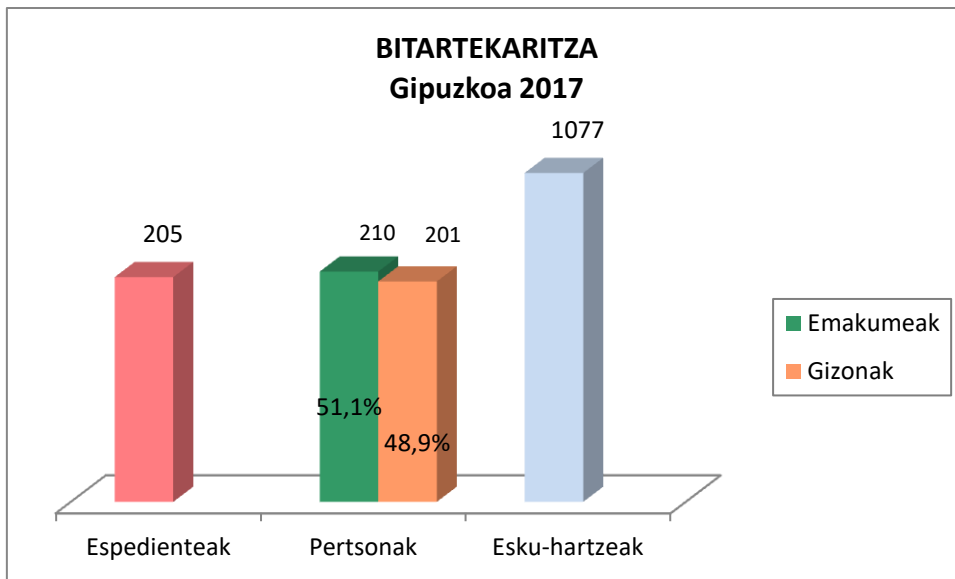
Bitartekaritza prozesu berari buruzko informazioa 182 aldiz eman da, eta, eskaera ezberdinen arabera, beste informazio batzuekin osatu da, hala nola, legezko informazioarekin (115 kasu), psikologia arloko informazioarekin (52 kasu) eta gizarte baliabide ezberdinei buruzko informazioarekin (48 kasu), beti ere bitartekaritzaren ikuspuntutik.

Kasu batzuetan, lehenengo sesiora etortzen den persona o pertsonak eskatuta FBZra etorri ez den edo diren persona edo pertsonen, gutun informatibo bat bidaltzen zaio edo zaie, sesio informatibo batetara gonbidatuz, bitartekaritzan interesa erakutsi dutenen eskariz. Bertan, alderdiak edo alderdiek elkarriketarako duen edo duten desioa transmititzen da, eta berari edo beraiei interesgarria gerta dakioken edo dakiekeen helburuarekin.

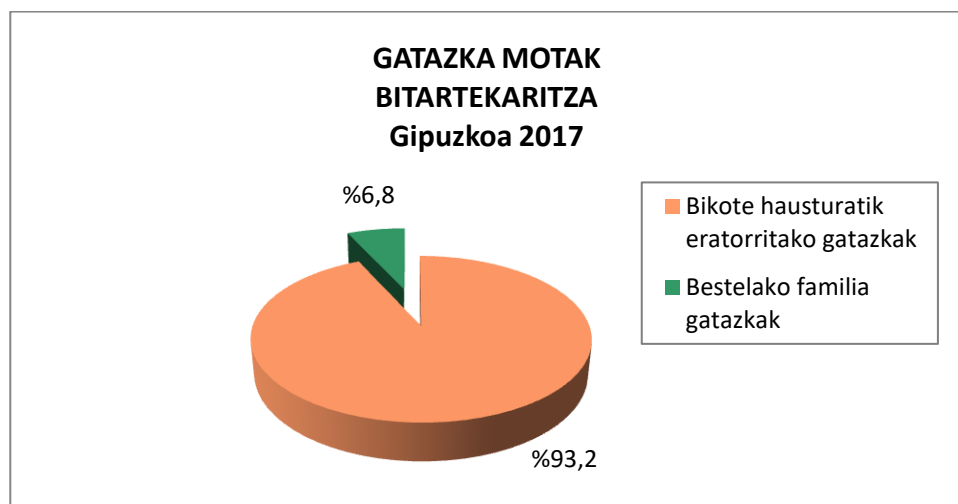
Sesio informatibo honek, beharrezkoa denean, familia arretan espezializatua dauden beste zerbitzu publikoetara bideratzeko aukera ematen du, beti ere, modu koordinatu batetan. Bai Gizarte Zerbitzuen saretik, bai osasun eta juridikoetatik.

VII.1.E.3.2. BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Esku-hartze maila honetan, 2017. urtean zehar guztira 205 espediente landu dira, 1.077 esku-hartzeetan zehar, guztira, 411 pertsona artatu dira, horietatik %51,1 emakumeak direlarik eta %48,9 gizonak. Gainera, 4 profesional artatu dira.



Guztira landu diren bitartekaritzetatik, %93,2an (191 espediente) bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak landu dira eta gainerako %6,8an (14 espediente) bestelako familia gatazkak.



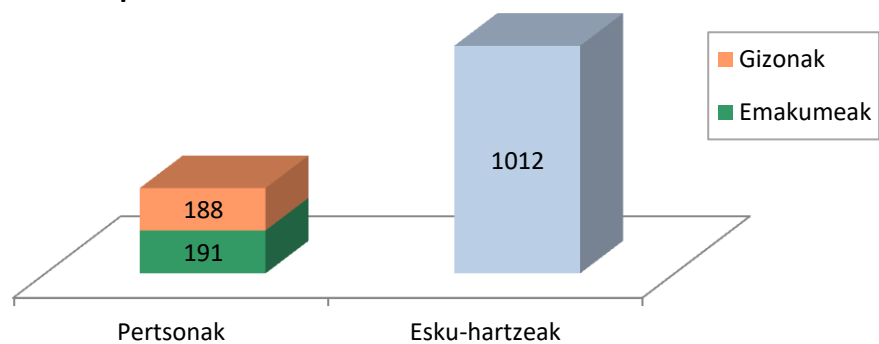
VII.1.E.3.2.1 BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Arlo honetan 191 bitartekaritza espediente landu dira, hauetan 379 pertsonak parte hartu dute, hauetatik 188 gizonak eta 191 emakumeak izan dira eta hauekin 1.012 esku-hartze egin dira.

BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Bikote hausturatik
eratorritako gatazkak: 191

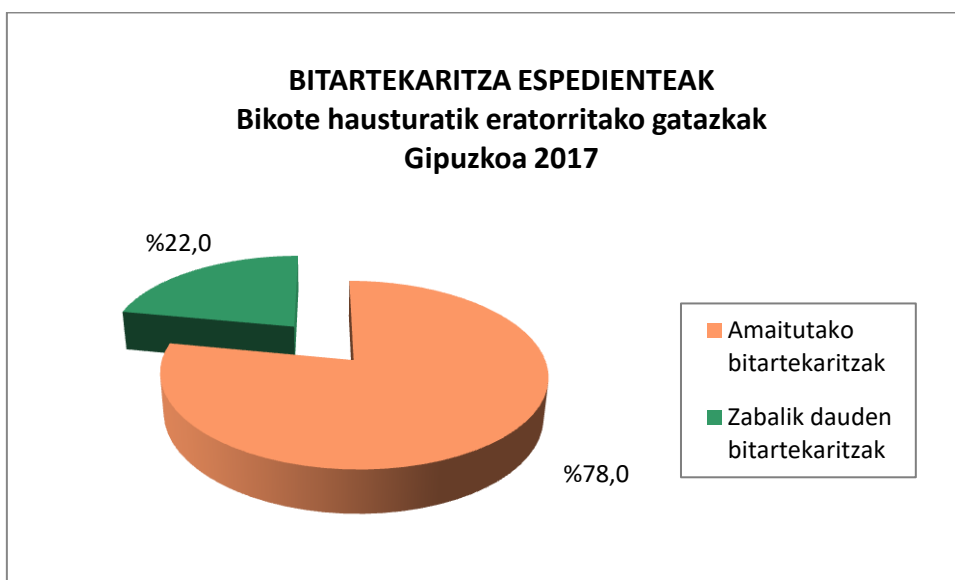
Gipuzkoa 2017



BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	191
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	375
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batezbestekoa (629 saio)	1.012 4,22
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	149
	AKORDIOAK - HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK - BESTELAKO AKORDIOAK - ELKARBIZITZARIK GABEKO ANTOLAKETA - BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA - BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	108 66 33 1 3 5
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEN DIOTE	39
	BIDERA EZINA	2
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	42

2017. urtean zehar 149 bitartekaritza prozesu amaitu dira, hau da, %78a, eta beste 42 bitartekaritza (%22) zabalik geratu dira, 2018. urtean hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako bitartekaritzetan egin diren saioen batez bestekoa 4,22koa izan da.

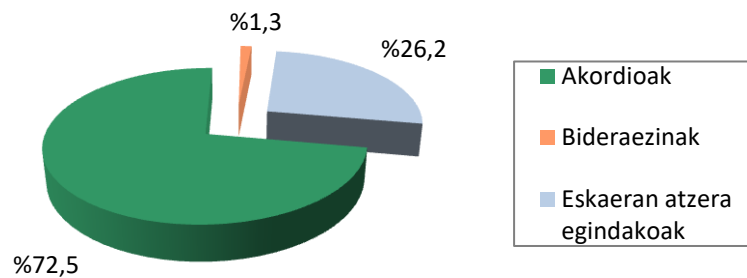


Amaitutako bitartekaritza prozesu guztietatik, kasuen %72,5an bikoteek akordioak lortu dituzte azaldu duten egoeraren inguruan.

Beste %26,2ean, pertsona protagonistek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute, akordiorik lortu gabe.

Eta azkenik, amaitutako bitartekaritza hauen %1,3an, bitartekaritza lantaldeak, bere ikuskapen lanaren ondoren, prozesua bideraezina zela ondorioztatu eta prozesua eten eta amaitutzat ematea erabaki du.

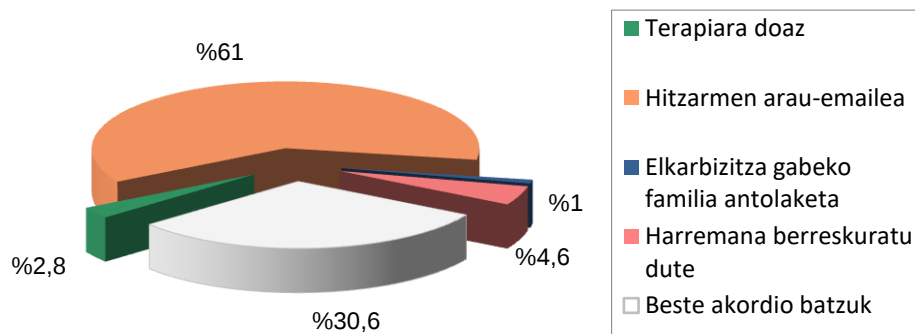
BITARTEKARITZA PROZESUEN EMAITZAK Gipuzkoa 2017



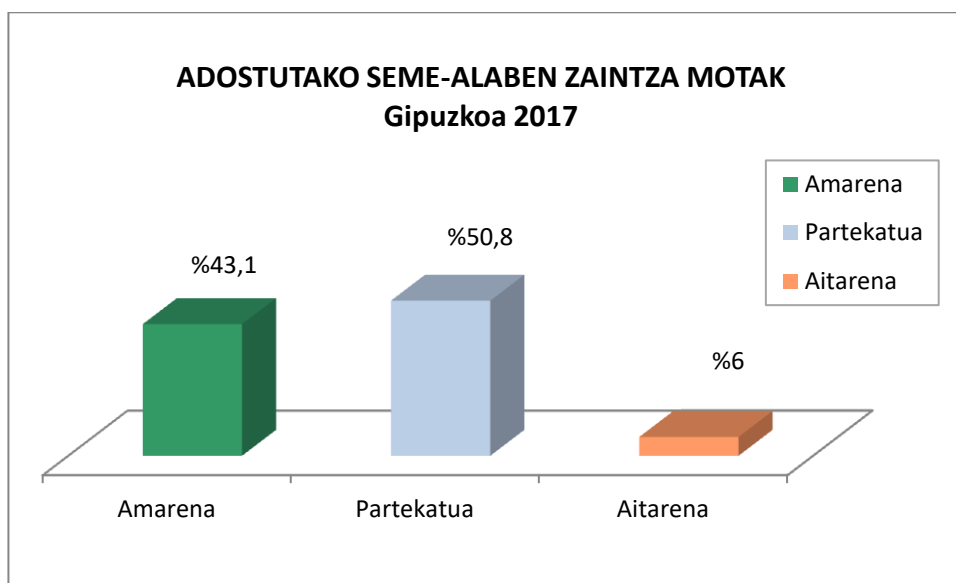
Akordioekin amaitu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, kasu hauen %61an bikoteek beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu dituzte; %30,6ean, azalduko gatazkaren inguruko bestelako akordio motak lortu dituzte; %4,6an, bikote harremana berreskuratzea erabaki dute; %2,8an, bikote terapia prozesu bat hastea adostu da, bikote harremana mantentzeko asmoarekin. Azkenik, %1ak elkarbizitza gabeko familia antolaketa arautzea adostu dute.

AKORDIO MOTAK

Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
Gipuzkoa 2017

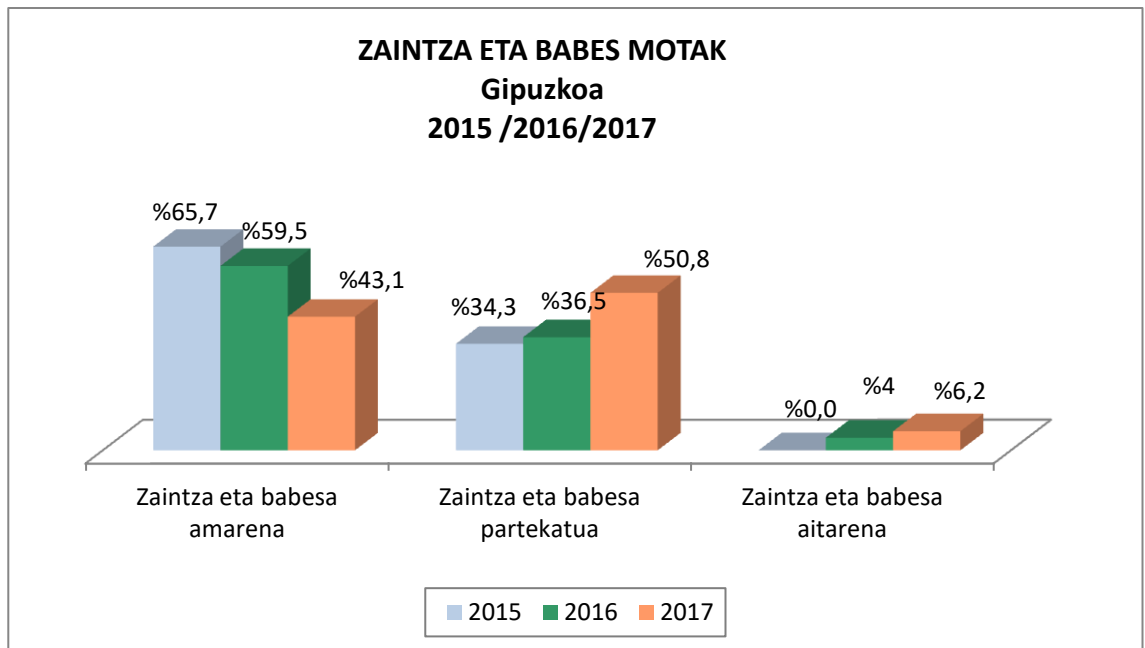


Bikote hausturaren ondoren familia antolaketa berregituratzeko lortutako akordioei dagokienez, kasuen %43,1ean bikoteek seme-alaben zaintza eta babesa amarena izatea adostu dute. Beste %6ean, aldiz, aitarena. Eta gainerako adostutako antolaketen %50,9ean, aitaren eta amaren artean partekatutako zaintza eta babesa izan da.

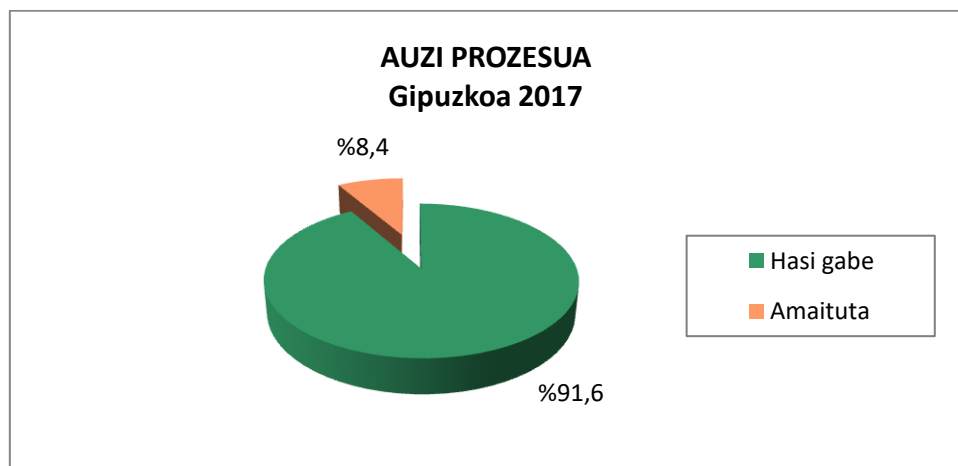


Atal honetan ikusten den joera da, urtetik urtera gehiago direla familia antolaketarako zaintza partekatua zehazten duten akordioak, ondorengo grafikoetan egiaztatu daiteke 2015ean %34,3 zaintza partekatua izatetik, 2017an %50,9ekoa izatera iritsi dela, hau da, %16,5eko hazkunde izan du azken bi urteotan. Honek adierazten du, pixkanaka-pixkanaka, hazten ari dela ardura eta elkarbizitza denbora aitaren eta amaren artean partekatzeko beharraren kontzientziazioa gizartean, adingabeko seme-alaben onerako.

Gainera 2017an, 2016. urtearekin alderatuz, %2ko hazkunde bat eman da zaintza eta babesa aitari emandako kasuetan.

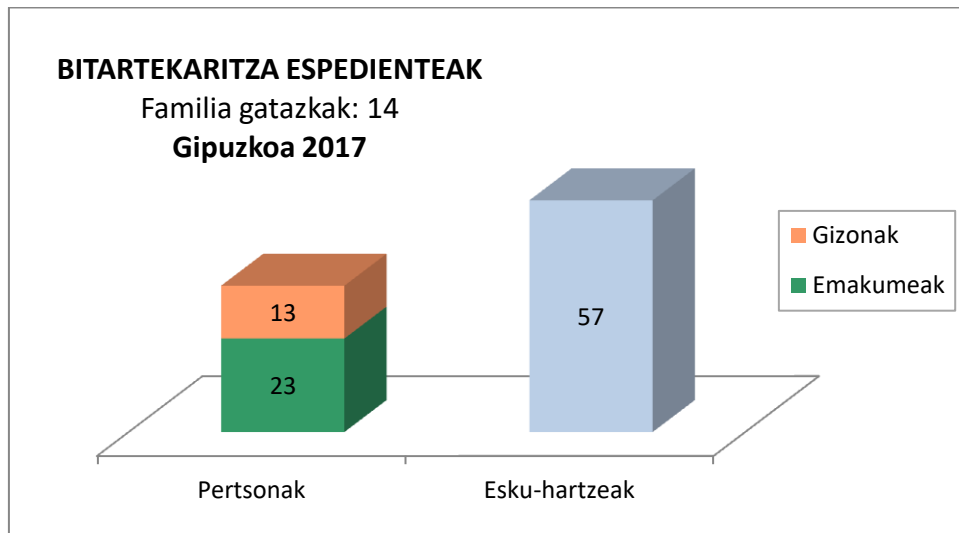


Bitartekaritza hasi duten bikoteetatik, kasuen %91,6an ez zuten inolako auzi prozesurik igaro bitartekaritzara etorri aurretik, eta gainerako %8,4an bai, aldiz. Azken hauek, FBZra etortzean beraien auzi prozesua amaituta zuten bikote haustura kasuak izan dira, eta FBZra etortzeko arrazoia epaiaren zehaztapenen bat edo batzuk aldatzea, edo epaiaren interpretazioaren, betetzearen edo egikaritzaren inguruko akordioak lortzea izan delarik.



VII.1.E.3.2.2. FAMILIA GATAZKAK

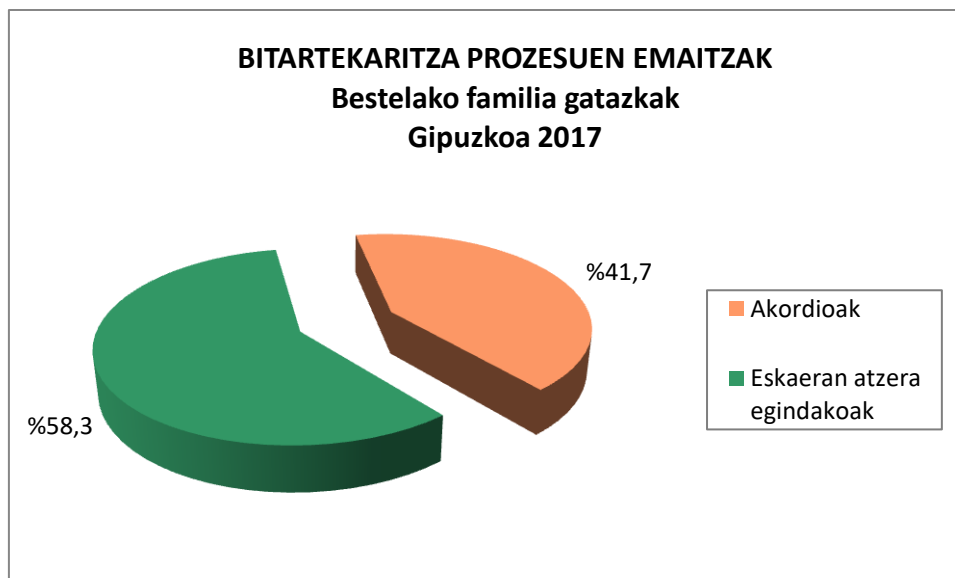
Gipuzkoan, 2017. urtean zehar, bikote hausturatik etorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazken inguruan 14 bitartekaritza espediente landu dira. Kasu hauei dagokienez 57 esku-hartze egin dira familia hauetako 36 pertsonekin, hau da, 13 gizonekin eta 23 emakumerekin.



ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	14
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	36
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Bukatutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak (43 saio)	57 3,5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	12
	AKORDIOAK • Beste akordio batzuk	5 5
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	7
	BIDERA EZINA	0
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	2

Gatazka mota honetan landu diren 14 espedienteetatik, 2017. urtean zehar 12 amaitu egin dira, eta beste 2 zabalik geratu dira 2018an hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako espediente hauetan batez beste 3,5 saio egin dira.

Amaitutako 12 espediente hauetatik, %41,7an familiek akordioak lortu dituzte, eta gainerako %58,3an, aldiz, alderdietako batek bere borondatez prozesua etetea erabaki du espresuki.



VII.1.E.3.3 JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEA GUZTIAK

91

- BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ

69

✓ Informazioa jaso da	64
✓ Ez da informaziorik jaso	5

- PARTE-HARTZAILEEN EKIMENEZ
- PROFESIONALEN EKIMENEZ

20

2

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

89

2

PERTSONEI DAGOKIONEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Emakumezko profesional kopurua
- Gizonezko profesional kopurua
- Pertsona kopurua

74

81

1

1

157

PROZESUARI DAGOKIONEZ

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

140

24

164

AKORDIOAREN INSTRUMENTALIZAZIOA

- Epaia
- Akordio Pribatua
- Auzi prozesua
- Eskritura publikora bilakatu

%47,7

%49

%1,3

%2

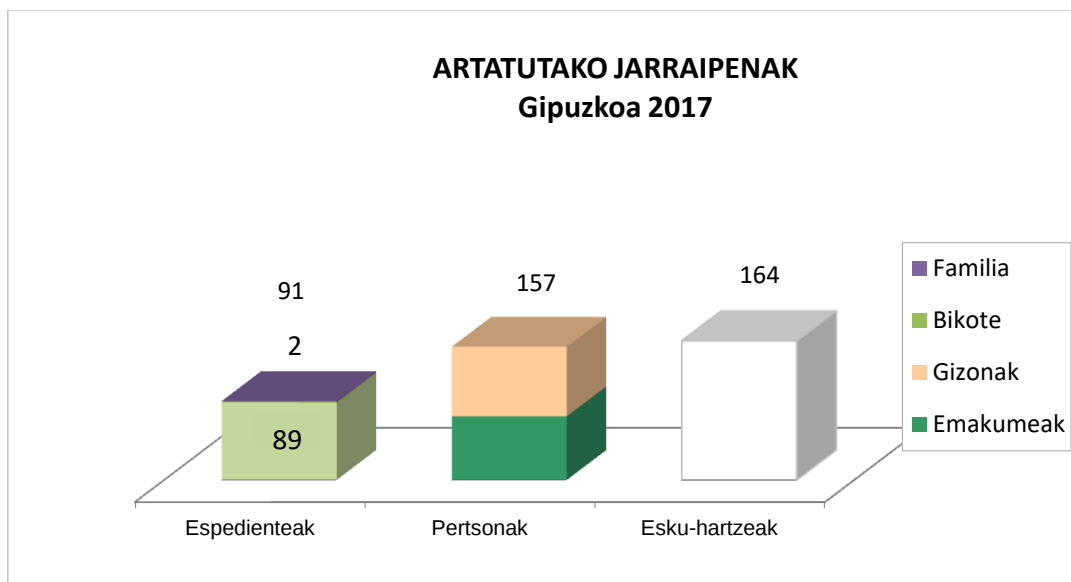
AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

- Akordioetaz arduratzen dira
- Akordioetaz ez dira arduratzen

%96

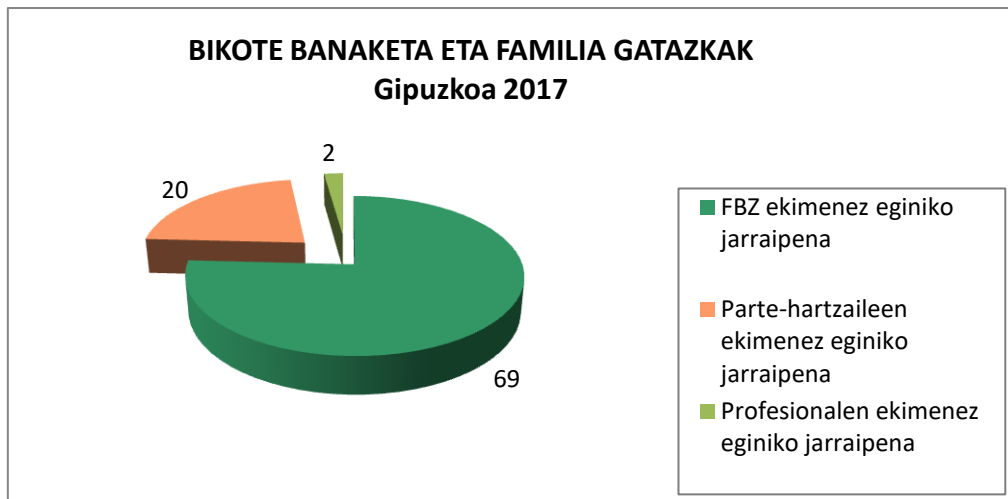
%4

Jarraipen fasean 91 espediente landu dira, hauetariko 89 bikoteak izan dira eta bi familia, eta hauetan 157 pertsona artatu dira, 164 esku-hartzeetan zehar.

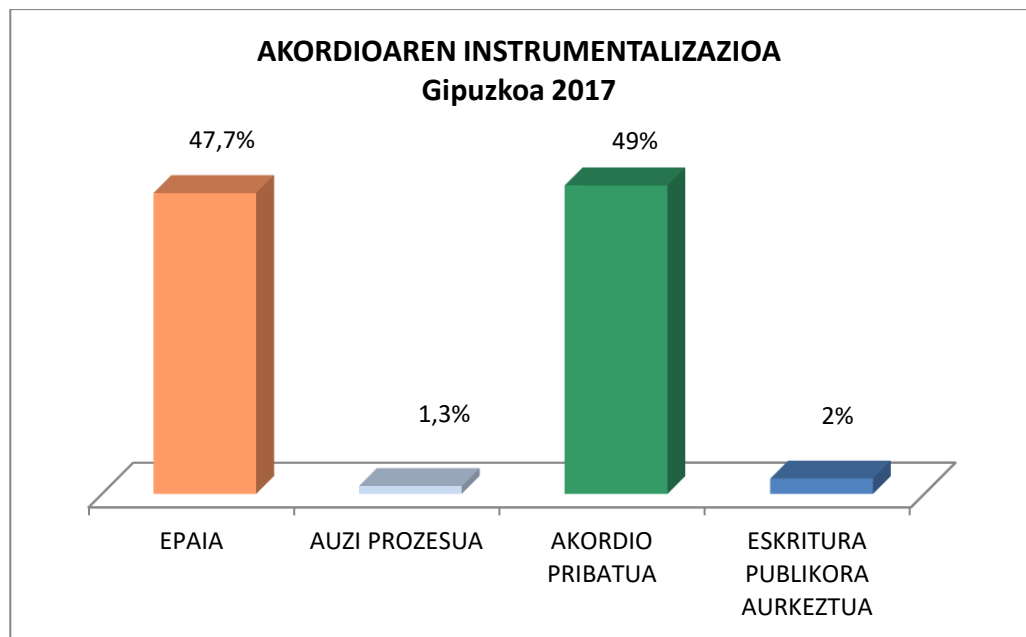


2017. urteko 91 espedienteek lotuta, hiru ekimen modu desberdin desberdindu dira.

- FBZ-aren ekimenez: Espediente hauetatik 69 taldearen ekimenez egin diren jarraipen espedienteak dira, hauetatik 64 espedienteetan informazioa jaso da eta beste 5 jarraipen espedienteetan ez da posible izan. Artaturako pertsona kopurua 113koa izan da.
- Parte – hartzaileen ekimenez: Bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen ekimenez 20 espedienteen jarraipena burutu dira, 35 pertsona artatu direlarik.
- Profesionalen ekimenez: Bitartekaritza taldeak, lehen aldiz, profesionalen ekimenez 2 espedienteetatik informazioa jaso ahal izan du, hauek GFBZri artatutako pertsona erabiltzaileei lotura zeuden, kasu hauetan, gizarte langile bat eta abokatu bat izan dira.



Akordioaren instrumentalizazioari dagokionez: burututako jarraipenen %47,7an, pertsona erabiltzaileek lortutako akordioak epaitegian izapidetuak izan ziren eta %49an akordioak modu pribatuan mantendu ziren. %1,3an bikoteek auzi prozesu bat hasi zuten eta jarraipenen %2an, lortutako akordioak eskritura publiko bezala aurkeztu dira notariotzan.



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

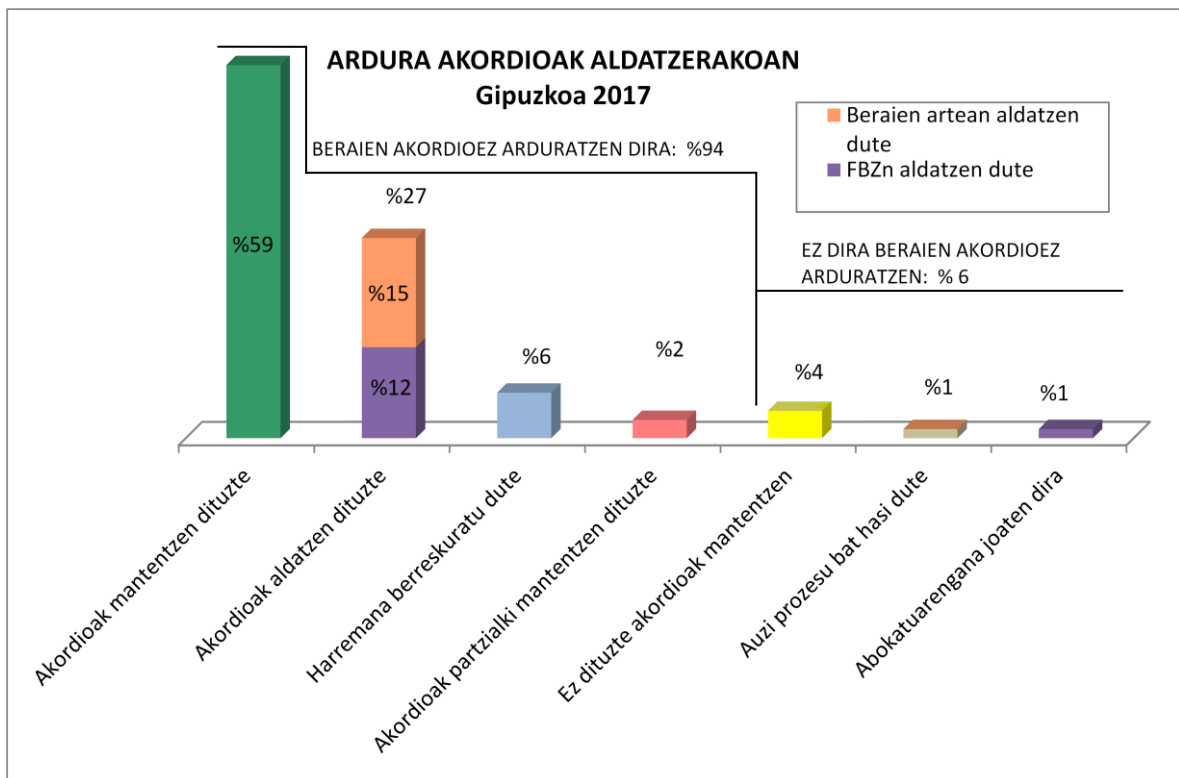
Jarraipenetan artatu diren erabiltzaileen %94 beraien bitartekaritza prozesuko akordioez arduratu dira eta %6ak ez du bere gain hartu ardura hau.

Beraien akordioez arduratu ziren pertsonetatik:

- %59ak bitartekaritza prozesuan adostu zituzten akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du.
- Kasuen %27ak akordioaren bat aldatzea erabaki du familiaren beharretara edo egoera berrietara egokitzeko, kasu hauen %15an erabakiak protagonistek beraiek beren kasa hartu dituztelarik, eta aldiz %12an FBZra itzuli direlarik gaiak lantzera.
- Eta %6ak bikote harremana berreskuratu du eta elkarrekin bizitzen jarri dira berriz ere.
- Gainerako %2an partzialki arduratu dira akordioez, hau da, lorturiko akordioen zati handienaz arduratzen dira, baina zailtasunak dituzte hauek betetzerakoan, kasu gehienetan antolaketa ekonomikoarekin eta beste kasuren batean, adingabeekin igaro beharreko denbora banaketa betetzerako garaian.

Bitartekaritza zerbitzuan adostu zituzten akordioez arduratu ez diren pertsonen artean honako hau behatu da:

- %1ak auzi prozesu bat hasi du.
- %1ak beste profesional batzuegana joatea erabaki dute beraien akordioak aldatzera.
- Beste %4ak ez ditu bitartekaritza prozesuan lortutako akordioak mantendu eta ez ditu aldatu ere egin.



Jarraipenaren faseak, gainera, erabiltzaileek GFBZ erabiltzearen inguruan eta bitartekaritza prozesuak maila pertsonalean eman ahal izan dienari buruz egiten dituzten balorazioei buruzko informazio zabalagoa biltzea ahalbidetzen digu.

Hemen 2017. urtean zehar bildu ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu:

- "Bi alderdiek genuen borondate ona modu egoki batean bideratu eta, horrez gain, ezagutzen ez genituen gaiei buruz hausnartzen lagundu zigun"
- "Asko gustatu zait nolako diskripzioekin lan egiten duten"
- "Niretzat gogorra izan zen etorkizunari buruz hainbeste pentsatzen hasi beharra; luzarora, beharrezkoa zela konturatu nahiz."
- "Beste pertsonak sentitzen duena aditu eta ulertu ahala izatea neutrala eta inpartziala den bitartekari batekin".
- "Gaiak modu subjektiboan landu ahal izatea, lehentasuna gure alabengan jarriaz. Auzi prozesu bat ekidin dugu, bere ondorio ekonomikoekin eta energia gastuarekin. Nik FBZ gomendatu ohi dut."

- *"Oso gogorra izan zen, baina nahiz eta pasatako momentuak txarrak izan, adostutako akordioakjuxtuak izan ziren".*
- *"Auzitara joatea sahiestu digueta lasaitasuna eman".*
- *"Gure arteko harremanak hobetzen, aldaketa bat behar genuen eta ongi atera da."*
- *"Gure artean landu ezin genituen gai delikatuak buruz hitz egin ahal izatea."*
- *"Gogorra iruditu zitzaidan dena nik esatea. Faltan bota nituen beste esperientzia batzuen adibideak baina ulertzen ditut arrazoiak. Pozik nago."*
- *"Gure semearen gaiaz hitz egin ahal izatea, lotsa ematen zigun."*

VII.1.E.4. BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA

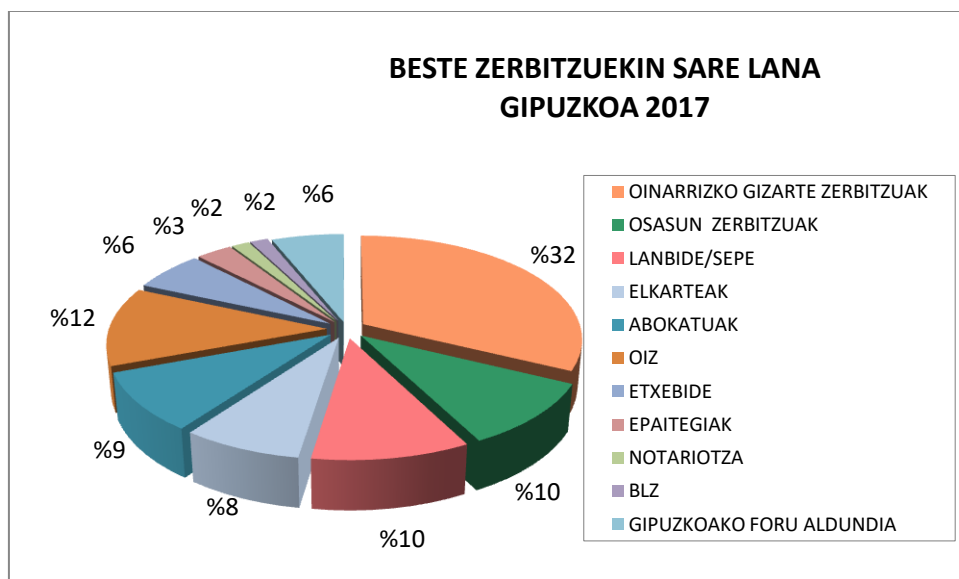
Familiei edota bikoteei arreta integrala eskaintzeko asmoz, FBZri buruz informatzen eta bertara bideratzen dituzten zerbitzu ezberdinekin koordinazio lan bat burutzen dugu, kasu bakoitzaren eskaeren eta beharren arabera egokitua izan dena.

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

Horrela, 2017. urtean zehar, bitartekaritza prozesua egin duten familien %14,2arekin, beste entitate batzuekin koordinazioa egin da:

- Kasu guzti hauen %32an, koordinazioa Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Koordinazio hau, hasiera batean, protagonistek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean egiten da. Kasu batzuetan telefono bidez ezarri da komunikazioa, eta besteetan aldiz korreo elektroniko bidez. Behin prozesua amaituta, alderdiak, artatzen dituen profesionalarengana itzultzen dira akordioarekin, hauek jakinaren gainean jartzeko.

- Artatutako kasuen %6an, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin izan da, hain zuzen ere, babesgabetasun egoeran dauden haur eta nerabeentzako espelizalizatutako akonpainamendu zerbitzuarekin. Beraiek izan direlarik familiak bideratu dizkigutenak.
- Arlo juridikoarekin koordinazioa edo sare lana egin den familia edota bikoteei dagokienez, %26 izan dira, hauetatik %9 abokatu pribatuekin izan delarik, %2 notarioekin eta %12 Orientazio juridikoko Zerbitzuarekin, doako justizia aitorten lorpenaren aukeraz informatzeko helburuarekin.
- Artatutako kasuen %10ean, pertsonak Osasun Zerbitzuetara bideratuak izan dira, bitartekaritza-akordioaren emaitzaren ondorioz edo baliabide bezala erabiltzeko bitartekaritzaren osagarri, bai maila indibidualean hala nola bikote edo familia mailan.
- Bitartekaritzen %10ean Lanbiderekin eta S.E.P.E.rekin koordinazioa egon da eta %6a Etxebiderekin, entitate hauek izan direlarik familiak bideratu dizkigutenak.
- Azkenik, kasuen %8an bestelako elkarteekin egin da sare-lana (Emakumeen Etxea, Once Fundazioa, Anar Fundazioa, Matía, etab.).



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

Espediente kopurua	Esku-hartze kopurua	Pertsona kopurua	
		Giz	Emak

1) TELEFONozko ARRETA ETA AURREZ AURREKOA	1.208	419	789
		1.208	

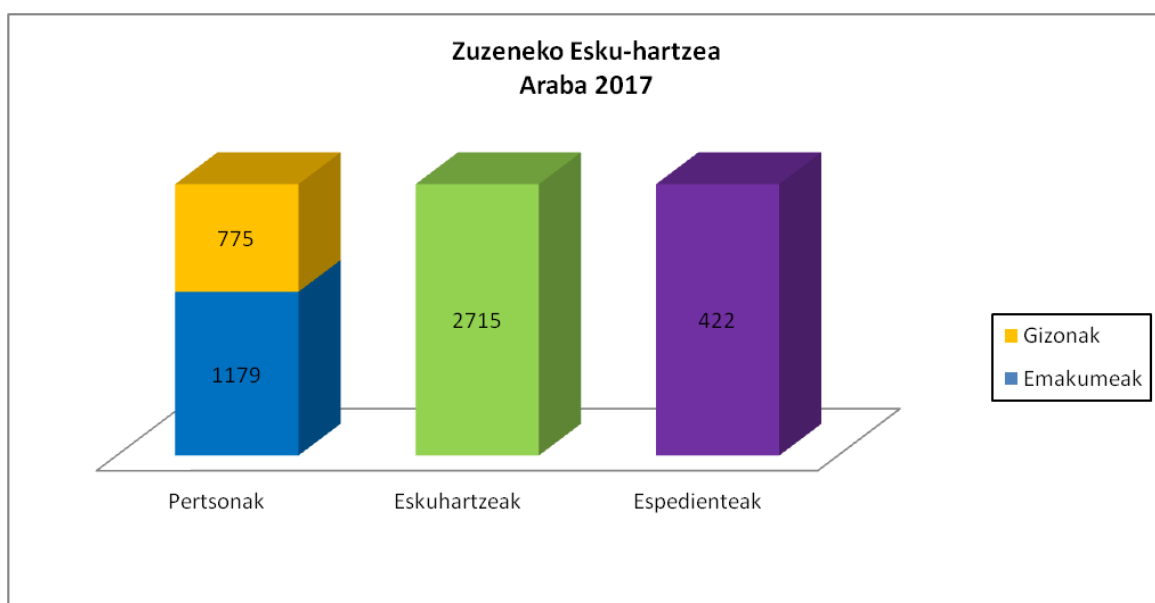
2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	313	1333	580	
BIKOTE GATAZKAK	260	1.146	221	236
FAMILIA GATAZKAK	53	187	56	64
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	133	186	197	
BIKOTE GATAZKAK	99	124	60	75
FAMILIA GATAZKAK	34	62	31	31
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				2
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	180	1.147	380	
BIKOTE GATAZKAK	139	944	139	139
Espediente berriak				
Prozesuan dauden espedienteak	22	78	22	22
Artatutako adin txikiko seme-alabak				
FAMILIA GATAZKAK	18	123	23	31
Espediente berriak				
Prozesuan dauden espedienteak	1	2	1	2
Artatutako adin txikiko seme-alabak			1	
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				1

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	109	174	169	
BIKOTE GATAZKAK	103	167	78	84
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	1	1		1
FAMILIA GATAZKAK	5	6	1	5
GUZTIRA	422	2.715	1.957	

2017. urtean esku-hartze zuzeneko maila desberdinetan egindako lana, hau da, telefono bidezko eta zuzeneko arretan, bitartekaritzan (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenetan, 1957 pertsonen (1.182 emakume eta 775 gizon) zuzeneko arreta eskaintzea suposatu du. AFBZan artatutako familiekin 422 espediente landu dira guztira eta espediente hauetan 2.715 esku-hartze egin dira.



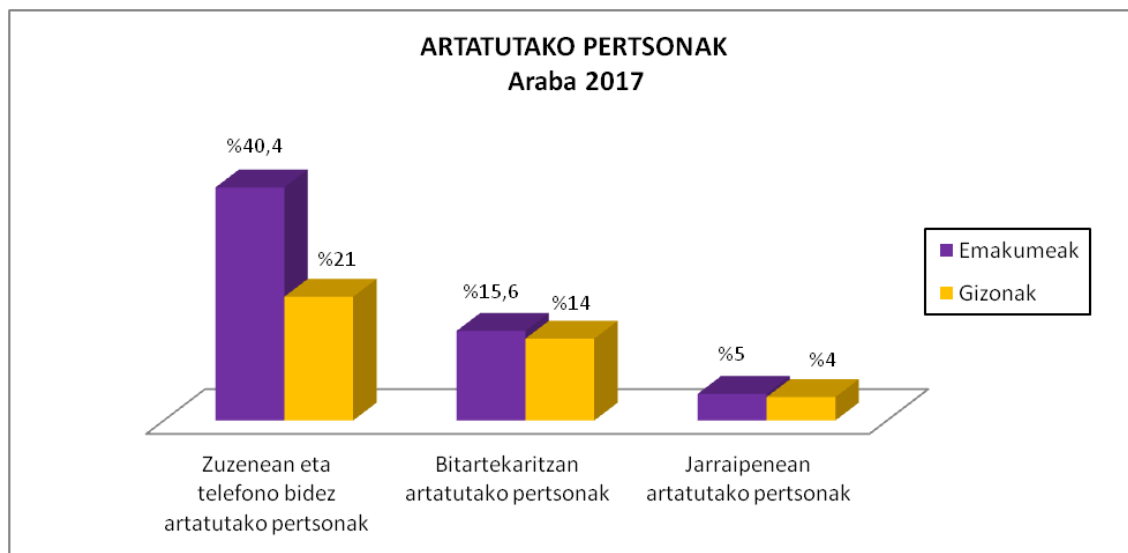
Jarraian, AFBZan artatutako pertsonekin egindako lana aztertuko dugu, bai zuzeneko zein telefono bidezko arretan, bitartekaritzaren esku-hartzean eta jarraipenetan.

VII.1.F.1- ARTATUTAKO PERTSONAK

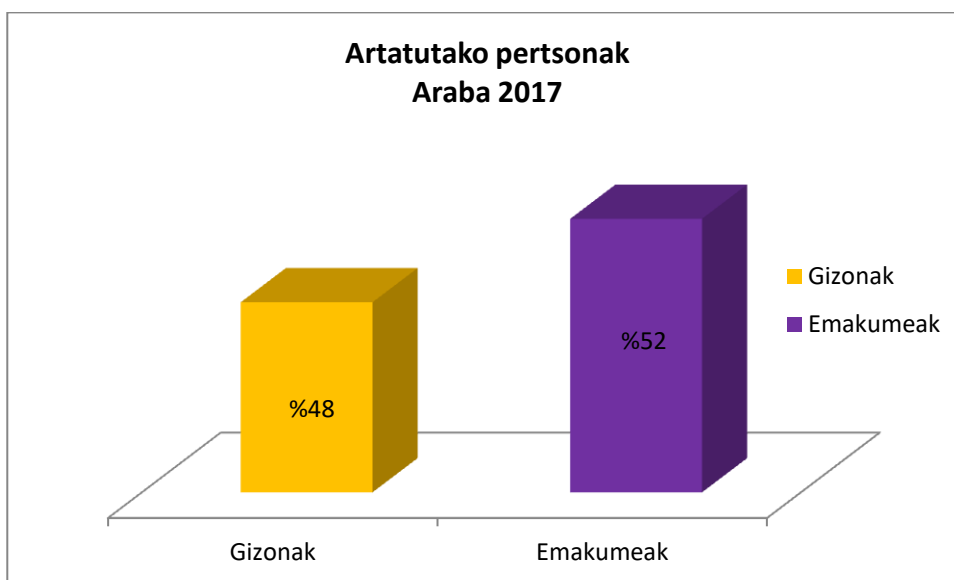
2017. urtean zehar, esku-hartze maila ezberdinetan, guztira 1.957 pertsona artatu dira.

Telefonoaren bidez artatu diren pertsonak edota Arabako FBZra zuzenean informazio bila hurbildu direnak 1.208 izan dira. Bitartekaritza mailan burututako esku-hartzean 580 pertsonak parte hartu dute eta, azkenik, amaitutako bitartekaritzaren jarraipenetan 169 pertsona artatuak izan dira.

Ondorengo taulan, AFBZan artatu den pertsonen kopuru osotik, maila desberdinetan artatutako talde ugariena emakumeena izan dela ikusi daiteke, kasu guztien %40,4 izan delarik.



Sexuari arreta ipiniz gero, aurten, aurre bitartekaritzan eta bitartekaritzan artatutako pertsonen kopurua parekatu egin dela ikus daiteke; %52 emakumeak izan dira eta %48 gizonak.



Hala eta guztiz ere, kontuan hartzen badugu esku-hartze maila ezberdinetan artatutako emakume eta gizon guztien kopurua, azken hiru urtetako portzentajeak oso berdintsuak dira. Artatutako pertsona guztietatik, 9 pertsona, 12 eta 30 urte bitartekoak dira, hauetatik, 6 emakumeak eta 3 gizonak direlarik.

VII.1.E.2.- TELEFONOSKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA

Lehenengo hurbiltze hori, orokorrean telefono deiaren bidez egin ohi da. Lehenengo esku-hartze maila honetan, artatuak izan diren pertsonak 1.208 izan dira guztira (789 emakume eta 419 gizon).

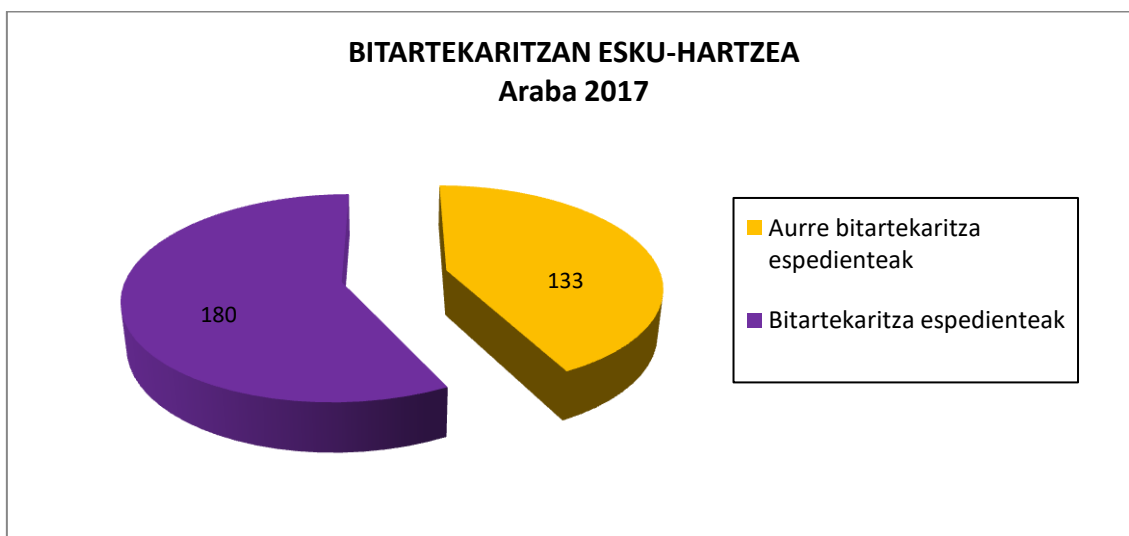
Nahiz eta lehenengo hurbiltze modua, normalean, telefono deiaren bidez izan, pertsona batzuk bitartekaritza zerbitzura pertsonalki informazio eskatzera etorri dira. 2017. urtean zehar, guztira 151 pertsona artatu dira, 79 emakume eta 72 gizon.

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

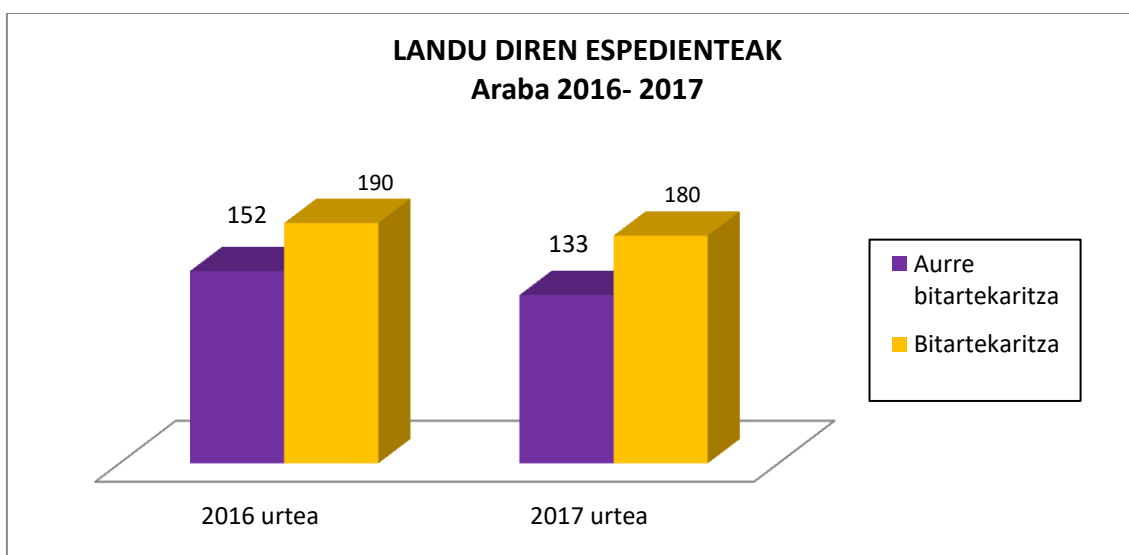
Bitartekaritza eredu honetatik, egin den lanaren deskribapenean, espediente mota ezberdinak eta gatazken tipologiak bereizten ditugu eta ondorengo taulan erakusten dira:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	99	161	260
FAMILIA GATAZKAK	34	19	53
GUZTIRA	133	180	313

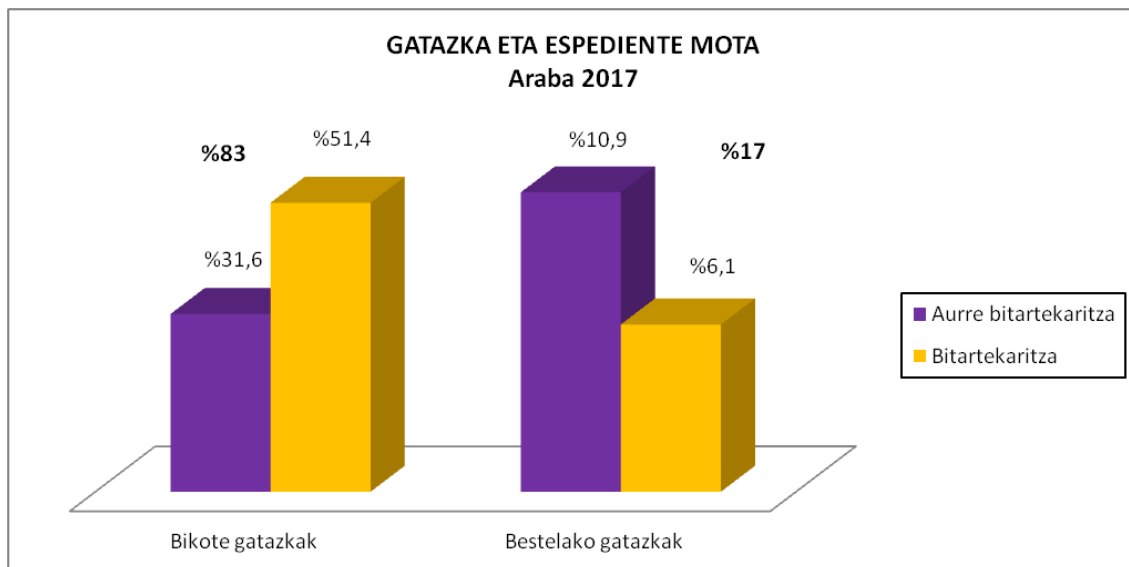
2017. urtean zehar egindako lanak, guztira 313 espediente eman ditu; hauetatik %57 bitartekaritzak izan direlarik eta %43 aurre bitartekaritzak.



Ondorengo grafikoan ikus dezakegu, nola bitartekaritza mailan landutako espediente kopurua, aurre bitartekaritzan landu denaren baino handiagoa izan dela .



Ondorengo grafikoan ikusten da, nola bitartekaritza espediente bilakatzen diren bikote hausturatik eratorritako espediente kopurua, familia gatazkena gailentzen duela.

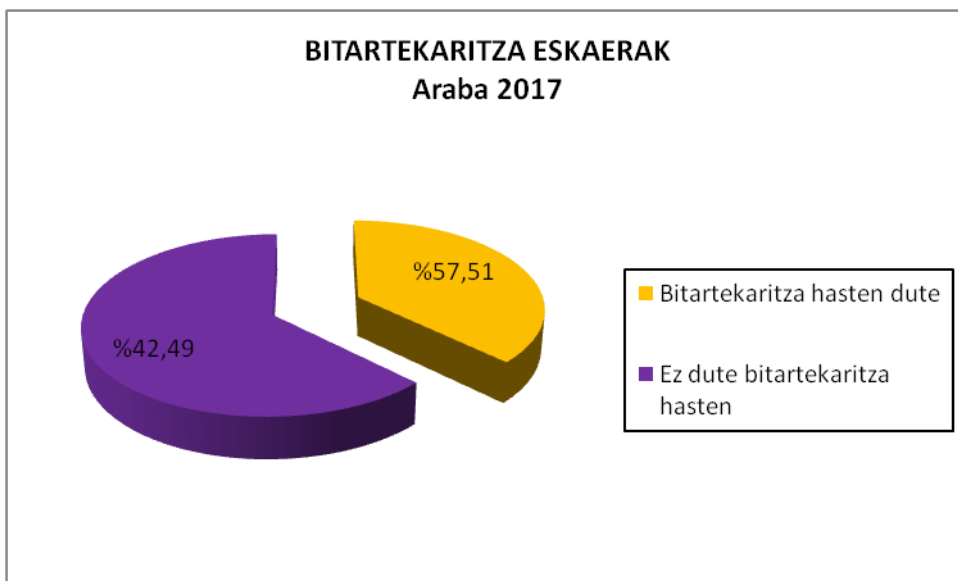


Gatazka tipologia eta bitartekaritzaren mailaren arabera, landutako espedienteen kopurua kontutan hartzen badugu, bikote hausturatik eratorritako espedienteen %100tik, %61,9ak bitartekaritza prozesua hasi du, eta familia gatazkekin zerikusia dutenen eskaeretatik, aldiz, %35,8ak hasi du prozesua.

Hau, batzuetan, gatazkaren protagonista guztiek AFZBra joateko adostasunaren zailtasunean egoten da, alderdi anitzez osatutako gatazkak izaten baitira.

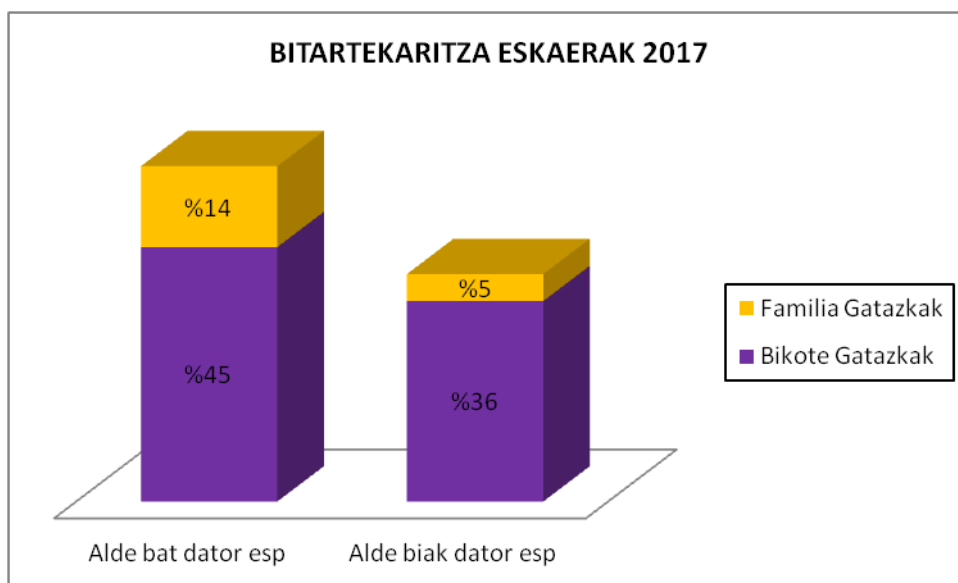
VII.1.E.3.A- AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Landutako espediente guztien artetik, %57,51ak bitartekaritza espedienteak izan ziren eta gainerako %42,49ak berriz, aurre bitartekaritza espedienteak izan ziren. Iazko datuekin alderatuta, aurten, ikusi dezakegu aurre bitartekaritza espedienteetatik bitartekaritza espedienteetan bilakatu diren espediente kopurua %2 igo dela. Datu honek, bizitzen ari diren egoerei aurre egiteko asmoz, modu elkarriketatzaile batean aukerak bilatzen dihardutenen borondatea islatzen du.

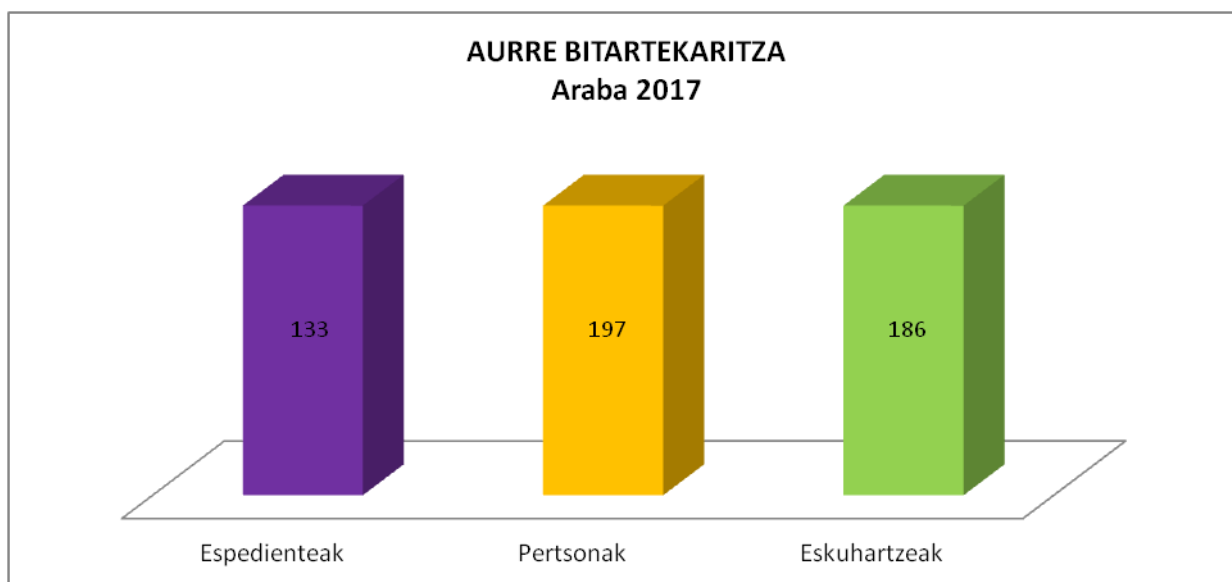


2017. urtean zehar landutako aurre bitartekaritza espediente guztietatik, %59tan FBZra alde bat bakarrik etorri diren kasuak izan dira.

Zerbitzura etorri diren gatazkan murgilduta dauden alderdi guztien kasuak gutxiagoak dira, aurre bitartekaritza kasu guztien %41 direlarik (%36a bikote hausturatik eratorritako gatazkak eta %5a familia gatazkak dira, non bi edo alde gehiago egon ahal direlarik).

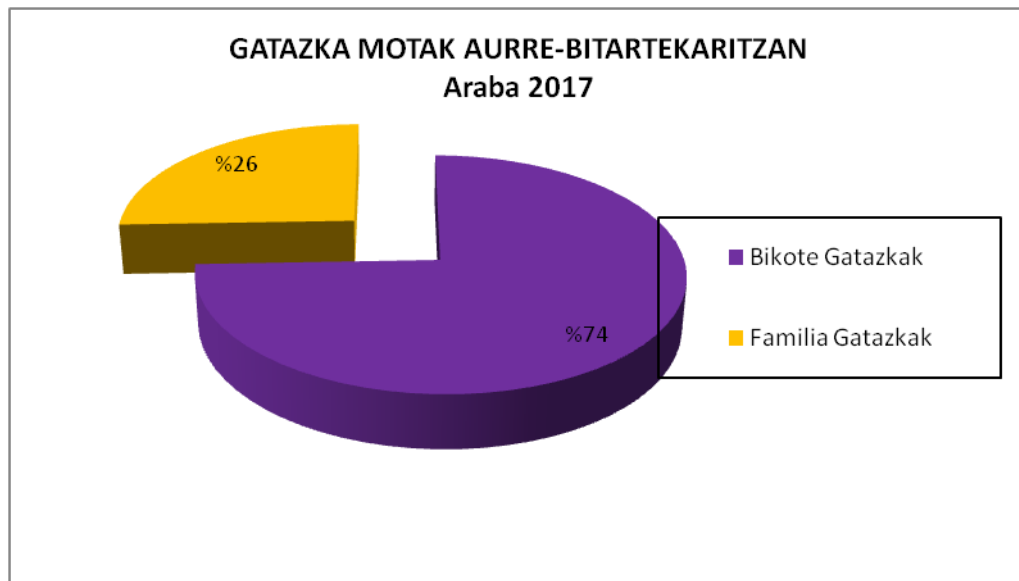


133 aurre bitartekaritza espediente hauetan, 186 esku-hartzeetan zehar, gatazketako protagonista diren 285 pertsona artatu dira, hauetatik 106 emakumeak izan direlarik eta 61, aldiz, gizonak.



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 honek, espediente bakoitzean sesio kopuru ezberdina suposa dezake, gatazkan murgilduta dauden pertsonen kopuruaren arabera, nahiz gatazka mota eta pertsonak gatazkarekiko dauden unearen arabera izango da.

Esku-hartze maila honetan, artatutako gatazka motei erreparatuz gero, %74 bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie eta %26 aldiz, familia gatazkei.



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, batez ere prozesuak aurrera egiten ez duenean.

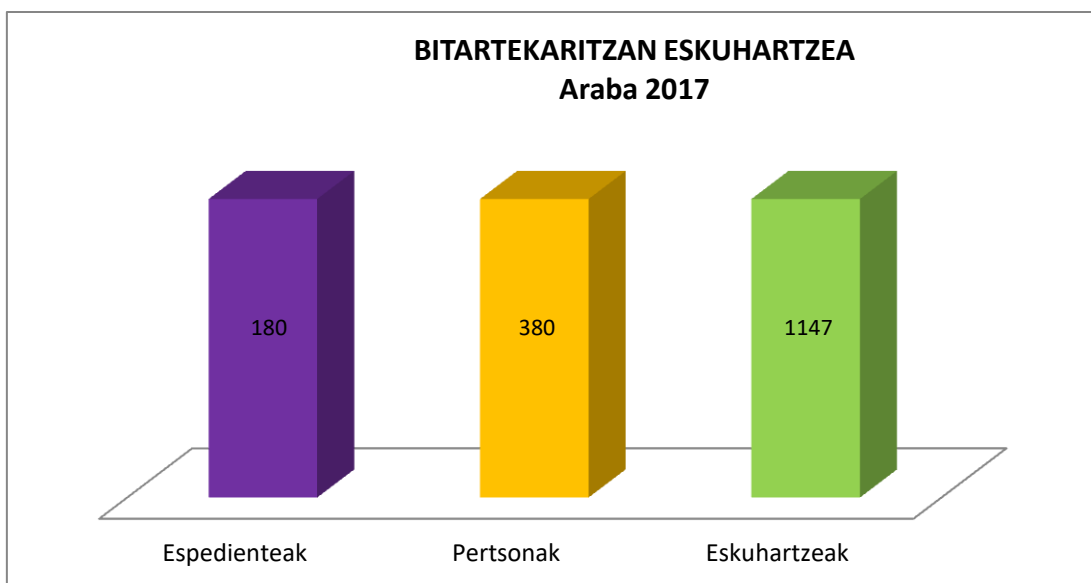
Zentzu honetan, informazio maila honetan egiten den lana oso garrantzitsua da, ahal denean, pertsonen egiten diguten eskariaren kanalizazioa, zerbitzu publikoen sarean bideratzea delako.

Espediente hauetan egiten den beste lan garrantzitsua, bai erabiltzaileek eskatzen dituzten ziurtagiri desberdinen idazketa da, (lanean aurkezteko ziurtagiria adibidez) bai beste aldeari zerbitzura etor dadin gonbidapen gutunak bidaliz.

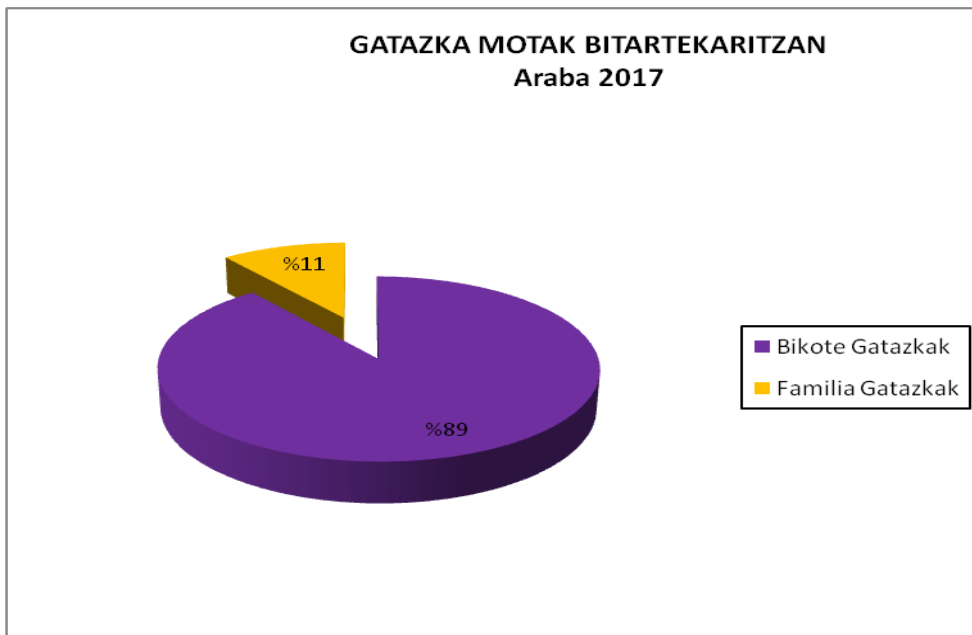
Gure iritziz, bitartekaritza eskatu duen pertsona berak, beste aldearekin kontaktatu eta informazio saiora etortzeko gonbitea luzatzea komenigarriagoa da baina zenbait kasutan, arrazoi desberdinak direla medio, hori ez da posible. Horrelakotan, zerbitzura etorri diren pertsonen gutun bidez beste pertsonari zerbitzuarekin kontaktuan jartzeko eskaera egiteko ahalmena ematen digute.

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

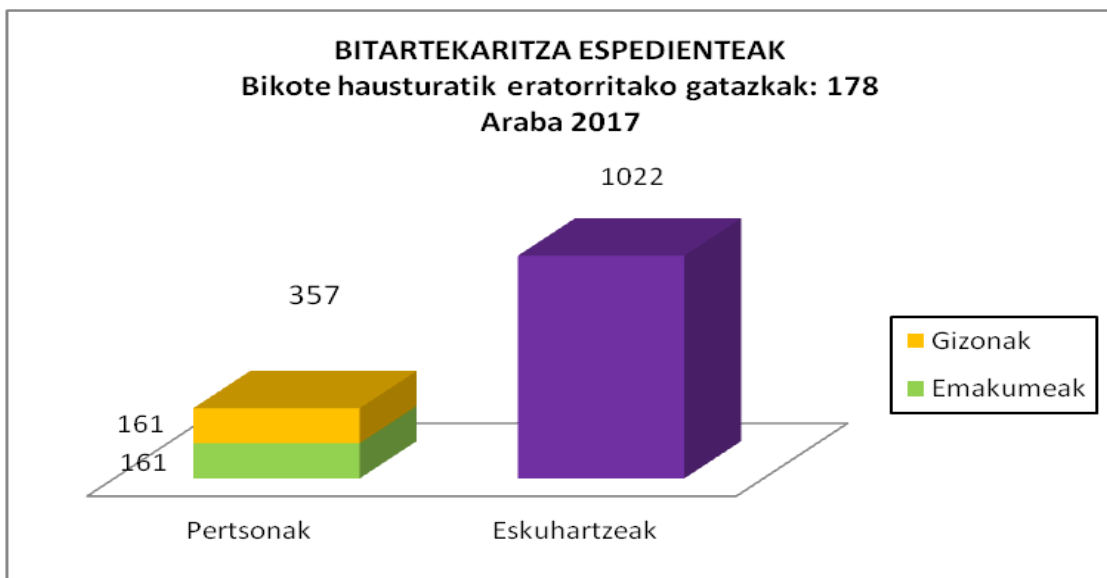
Esku-hartze maila honetan sortu diren espedienteak, hau da, behin bitartekaritza prozesua hasi dutenak, aurre bitartekaritzaren ondoren, guztira 180 bitartekaritza espediente izan dira. Esku-hartze maila honetan familia zein bikote gatazketako protagonista izan diren 380 pertsona artatu dira 1.147 esku-hartzeetan.



Bitartekaritzan landutako espediente guztien %89 (161 espediente) bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira. Besteak, (19 espediente) bestelako familia gatazkei buruzkoak izan dira, hau da %11.



Bitartekaritza esku-hartze mailan landutako espedienteak hobeto ezagutu ahal izateko, bikote hausturatik eratorritako gatazkei buruzko espedienteak eta bestelako familia gatazkei buruzko espedienteak modu bananduan aztertuko ditugu.



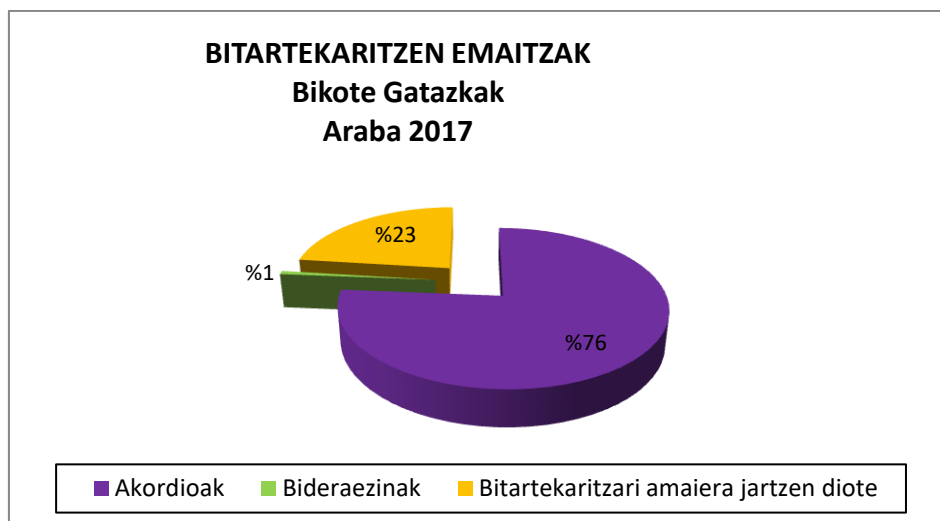
Landutako espediente guztietatik 161 **bikote hausturatik eratorritako gatazkak** izan dira eta beraien egoeraren inguruan akordioak lortzeko bitartekaritza gunera hurbildu diren 364 pertsona artatu dira. Guztira, espediente hauetan 1.022 esku-hartze egin dira.

BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENEZ	ESPEDIENTE KOPURUA	161
PERTSONEI DAGOKIENEZ	PERTSONA KOPURUA	322
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa.	1.022 5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	139
	AKORDIOAK	
	• HITZARMEN ARAU EMAILEA OSATZEN DUTEN AKORDIOAK	75
	• BESTELAKO AKORDIOAK	24
	• BIZIKIDETZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	3
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	3
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZERA BIDERATUTAKO AKORDIOA	1
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEN DIOTE ERABAKITZEN DUTE	32
	BIDERA EZINA	1
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	22

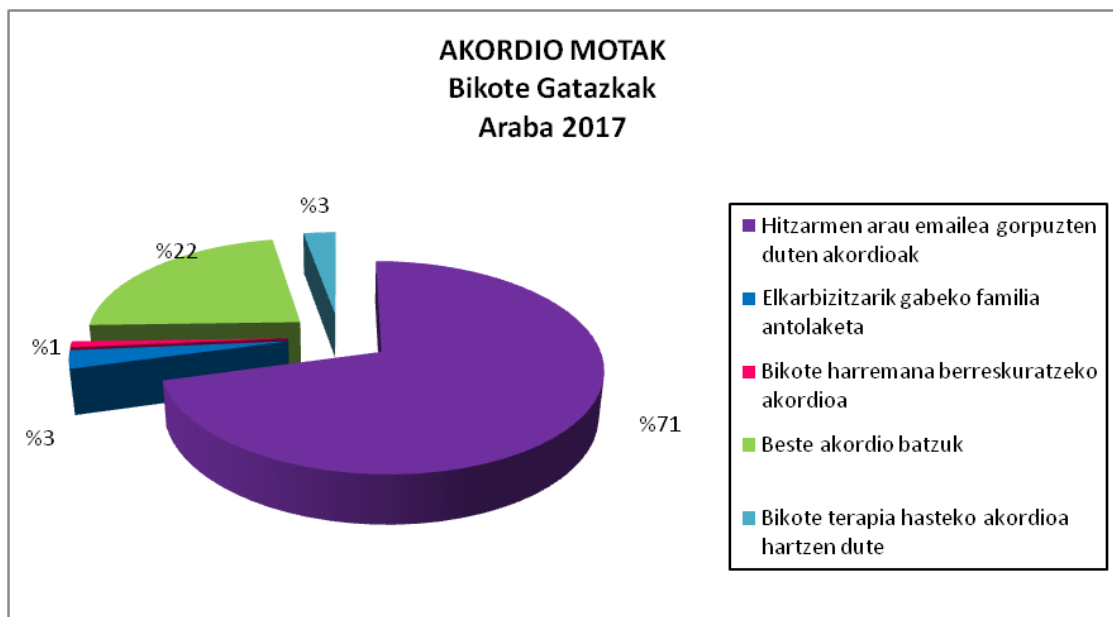
2017. urtean zehar, guztira 139 bitartekaritza burutu dira, hauetariko 22 espediente prozesuan daude oraindik. Bitartekaritza prozesua bukatu duten bikote haustura kasuen artean %76 akordioetara heldu dira aurren.

Bitartekaritza prozesuan zehar akordiora heldu ez direnen kasuen artean, Arabako FBZko lan taldeak kasuen %1 bideraezin ondorioztatu ditu. Azkenik, %23 kasuetan parte hartzaileek erabaki dute bitartekaritza prozesuari amaiera ematea.



Bitartekaritza prozesua bukatu duten bikoteen %71ak hitzarmen arau emailea gorpuzten duten akordioetara heldu dira. Bestalde, %22 bere gatazkarekin erlazioa duen beste akordio batzuetara heldu dira.

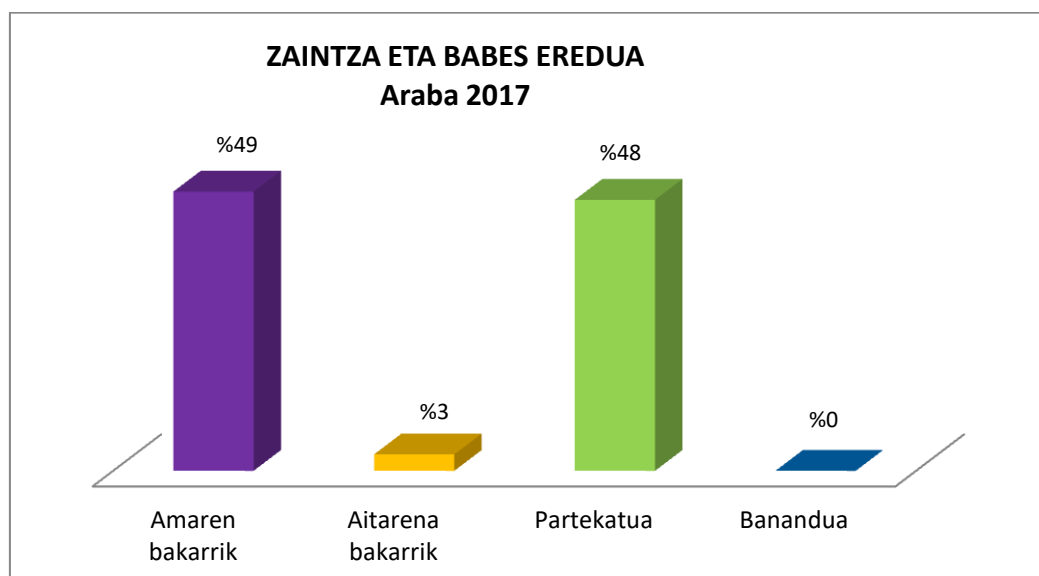
Gainerako espedienteei dagokienez, %3 elkarbizitzarik gabeko familia antolaketari buruzko akordioetara heldu dira, hau da, bikotea izaten jarraitzen duten arren, hainbat arrazoiengatik ez dira gaur egun elkarrekin bizi. Halaber, prozesuen %3 bikote terapia hasteko akordiora heldu dira. Azkenik, %1ak bikote harremana berreskuratu du.



Aurten, bukatutako prozesuetan batez bestekoa 5 saio izan dira, azken hirurteko datuarekin alderatuz oso antzekoa delarik.

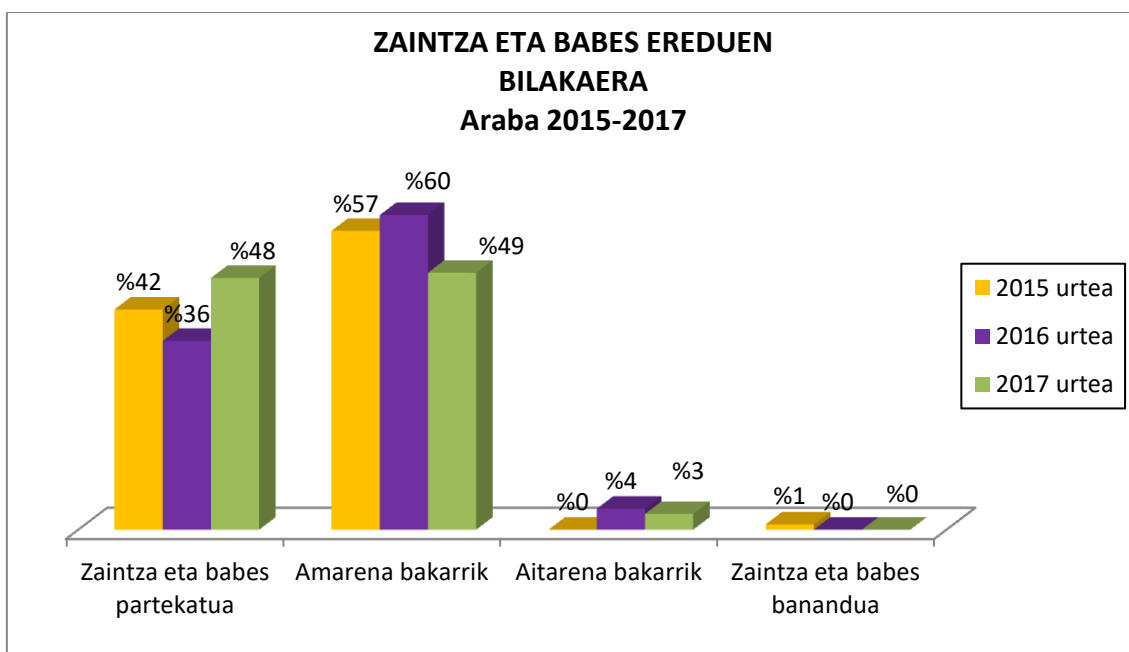
Bestalde, familia antolakuntzari buruz hitz egitera etorri diren bikoteen artean, aurten seme-alabak amarekin bizitzea (amaren zaintza eta babes eksklusiboa) eta zaintza eta babes partekatua egitea erabaki duten kopurua parekatuta dago. Zaintza eta babes partekatuen eremuan igoera mailakatu bat antzeman da.

Hala ere, hitzartu diren familia antolaketak alde batera utziz, biak gurasotasunaren berezko zereginetan arduratsuak azaltzen direla ikusten da.



Aurten, bikoteen %3ak seme-alabak aitarekin bizitzea adostu dute (aitaren zaintza eta babes eskusiboa). 2017. urtean, ez da egon banatutako zaintza eta babes hitzartu den kasurik, hau da, neba-arreben arteko elkarbizitzarik gabeko familia antolakuntza kasurik ez da egon.

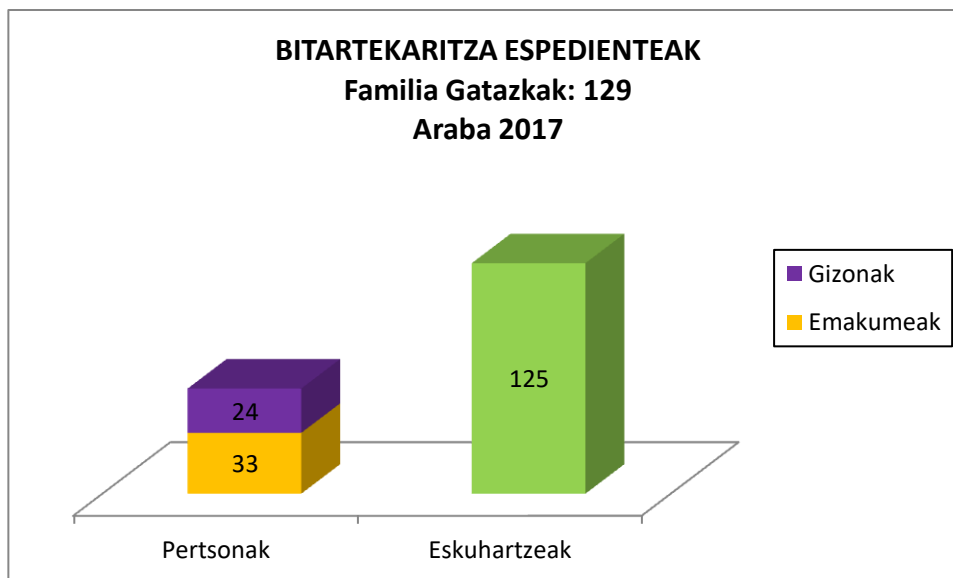
Ondorengo grafikoan azkeneko hiru urteetan izan den familia antolaketa bilakaera nabarmentzen da. Orokorrean, zaintza eta babes mota desberdinen artean, amaren zaintza eskusiboa eta zaintza partekatua dira hautatuenak. Azpimarratu beharra dago, bi antolakuntza hauen ehunekoen ezberdintasuna txikitzen joan dela hiru urte hauetan zehar.



FAMILIA GATAZKA

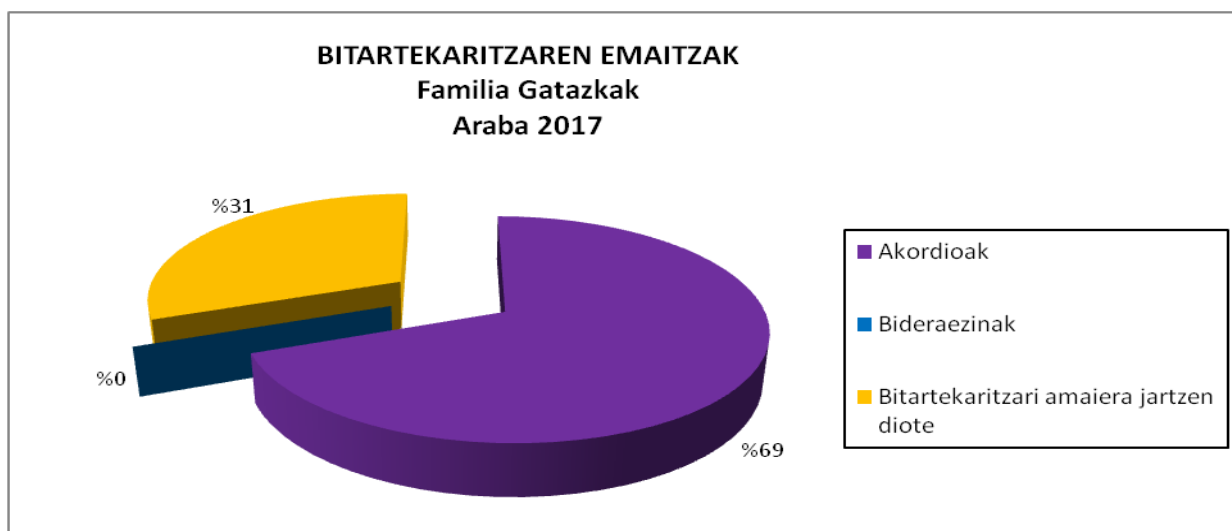
ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	19
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	58
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA BUKATUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN BATEZ BESTEKOA	125 4,7
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	14
	AKORDIOAK	9
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	4
	BIDERA EZINA	0
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	5

Familia gatazkei erreferentzia egiten dieten bitartekaritza espedienteen kopurua handitu egin da aurten, honek 58 pertsonekin zuzenean lan egitea suposatu du (33 emakume eta 25 gizon), 125 esku-hartze guztira.



Aurten, bitartekaritza hasi duten 19 espedienteetatik, 14 itxi egin dira urtea bukatu aurretik, gainerako 5 espedienteak prozesuan geratu direlarik.

Amaitutako bitartekaritzak, familia gatazkei dagokienez, 9 familiek bizi duten gatazkaren inguruko akordioetara heltzea lortu dute, 4 familien kasutan berriz, aldeetariko batek prozesua amaitu nahi zuela adierazi zuen.



Bukatutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa 4,7koa izan da, joan den urtean 6,83koa izan zelarik. Lan mota honetan nabarmendu beharrekoa da prozesuari eskaintzen zaion dedikazio maila, espediente bakoitzak ko-bitartekaritzan lan egitera derrigortzen baitu, hau da, bi bitartekarirekin.

VII.1. F.4. JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK GUZTIRA → **108**

FBZren EKIMENEZ

✓	Informazioa lortu da	91
✓	Ez da informaziorik lortu	2

93

- *PARTE-HARTZAILEEN EKIMENEZ*

15

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

103
5

PERTSONEI DAGOKIONEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

90
79
169

PROZESUARI DAGOKIONA

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

143
31
174

AKORDIOAREN INSTRUMENTALIZAZIOA

- Epaia
- Akordio pribatua
- Auzi prozesua
- Eskritura publikora bilakatu

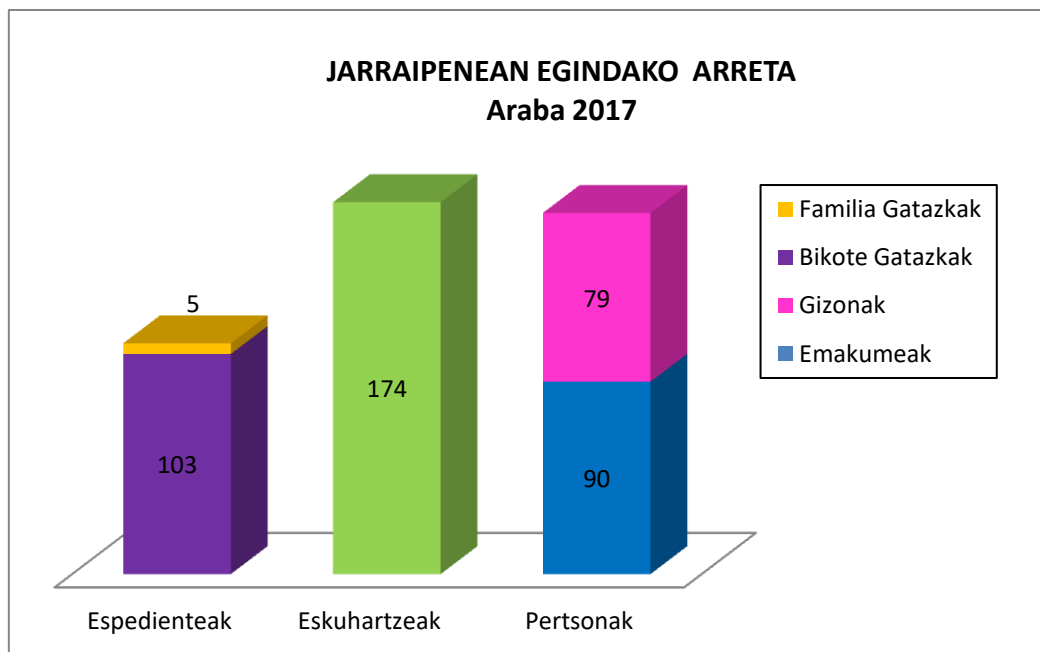
%50
%48
%2
--

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

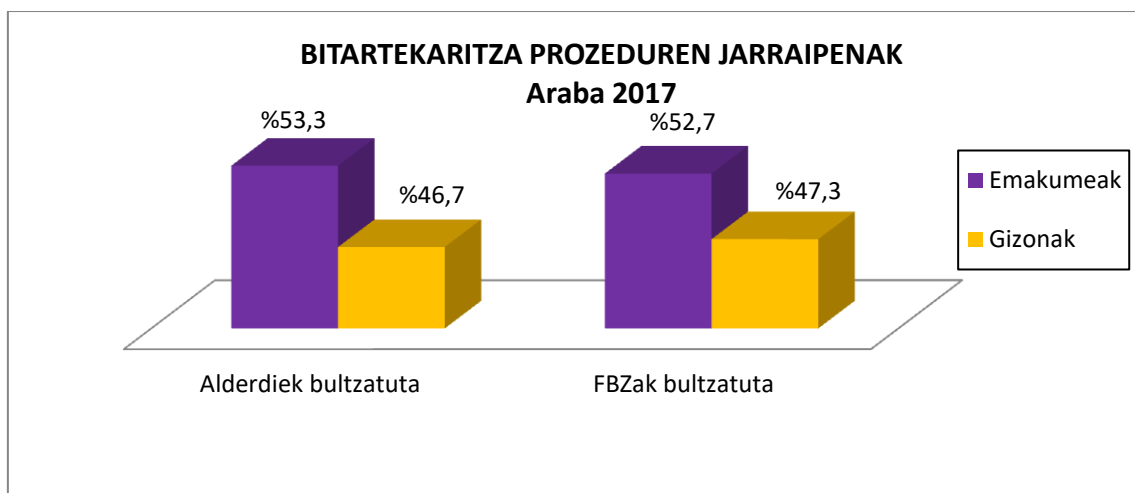
- Akordioetaz arduratzen dira
- Akordioetaz partzialki arduratzen dira
- Akordioetaz ez dira arduratzen

%91
%4
%5

2017. urtean 108 espedientei egin zaie jarraipena, %95ak bikote hausturekin erlazionaturiko gaiak landu dituzte eta %5ak familia gatazkekin lotutako egoerak. Fase honetan, 174 esku-hartzeetan zehar, 90 emakume eta 79 gizon artatu dira.



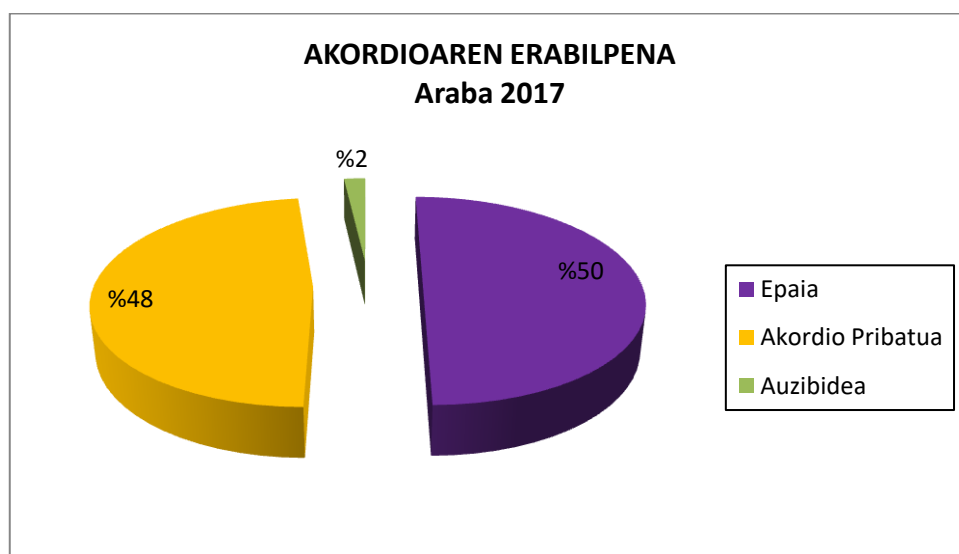
Fase honetan landutako espedienteetatik 93 bitartekaritza taldearen erabakiz burutu dira, eta gainerako 15ak, prozesuan parte hartu zuten pertsona parte-hartzaileen ekimenez egin dira. Gainerako 2 espedienteetan, ezin izan da erantzunik lortu.



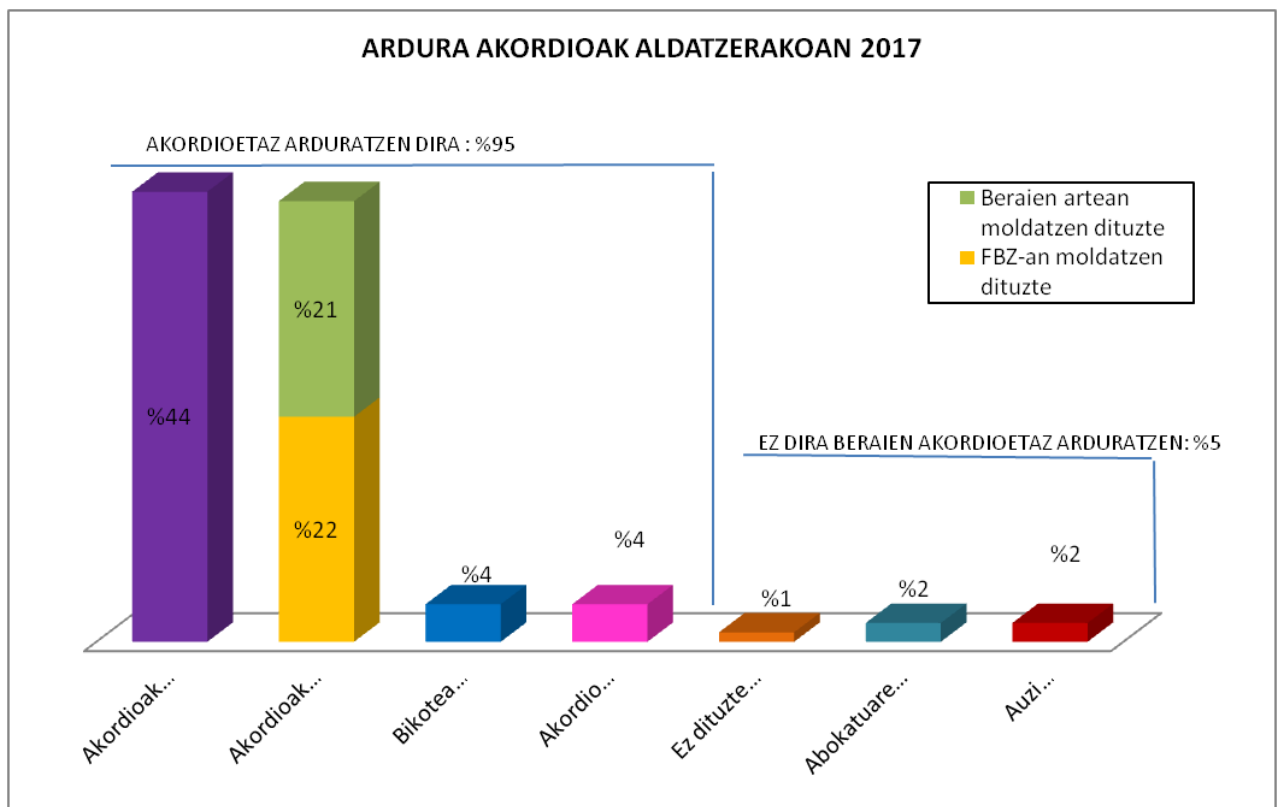
Aurreko grafikoan ikus daitekeen bezala, 2017. urtean zehar, bi jarraipen mota hauetan artatutako emakumeen kopurua gizonezkoena baino handiagoa izan da.

Familia Bitartekaritza Zerbitzu honetako pertsona erabiltzaileei egindako jarraipenen bidez lortutako informazioa, hurrengo datuetan islatzen da:

Akordioaren erabilerari dagokionez, epaitegian izapidetu diren eta akordio pribatu bezala mantendu diren akordio kopuruen artean, banaketa orekatua mantentzen da. Bikoteen %2ak baino ez du auzi prozesu bat bideratu.



Akordioaren inguruan ardura hartzeari dagokionez, bitartekaritza prozesuetan akordioak lortu dituztenen gehiengo batek hauen ardura hartu du denboran zehar, hurrengo grafikoan ikusten den bezala. Datu honek, bitartekaritzak familia egoera berrien aurrean gurasoek duten egokitzapen gaitasunari eta hartutako akordioaren arduretan duen efektu pedagogikoa eta ardura hartzailea islatzen du.



Beraien erabakien erantzukizuna denboran zehar mantendu duten pertsonen %87, akordioak mantentzeko edota egokitzeko gai izan da, familian edota arlo pertsonalean jasan ditzaketen aldaketen aurrean. Beste %8 partzialki arduratu da akordioez; hau da, hirugarren pertsona baten beharrik izan gabe. Emaizta hauek aurreko urtean jasotako datuen parekoak dira.

Bitartekaritza prozesuan lortu ziren akordioak nola mantendu diren aztertzen badugu, %44 batek urtebete lehenago hartutako akordio berberak erabiltzen ditu, %4ak bikote harremana berreskuratu dute eta berriro elkarrekin bizi dira.

Azkenik, bitartekaritza prozesuan akordioak lortu zituzten pertsonen %5ak ez du lortutako akordioaren gainean erantzukizunik izan. Horietatik, %2ak adostasunik gabeko auzi prozesu bat hasi du, eta %2ak abokatuengana jo du, erabakiak hirugarren pertsona baten esku utziaz. Azkenik, %1ak ez ditu hartutako akordioak mantendu.

Jarraipen faseak informazio gehiago lortzea ahalbidetzen digu, zehazki, erabiltzaileek bitartekaritza zerbitzuan egin duten ibilbideari buruz beraiek duten balorazioaren inguruan eta baita bitartekaritzak pertsonalki egin dien ekarpenari dagokionez. 2017. urtean zehar jaso ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu hemen:

- *"Bitartekaritzan, bakoitzaren gauzak, interesak eta beharrak argitu ahal izan ditugu."*
- *"Lasaitasunez esertzeko aukera izan dugu. Hitz egiten ez ditugun gauzei buruz hitz egiteko, tentsioak samurtzeko eta zintzotasunez solasteko."*
- *"Prozesu ekonomiko eta azkarragoa da"*
- *"Gutxiago eztabaidatzea, biolentzia maila gutxituz, jarraibideei buruz hitz egiten laguntzen gaituen hirugarren pertsona batekin."*

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

Bikoteei edota familiei arreta integrala eskaintzeko asmoz, bikote eta familia hauei Bitartekaritza Zerbitzuari buruz informatu eta bertara bideratzen dituzten zerbitzu ezberdinekin koordinazio lan bat egiten dugu.

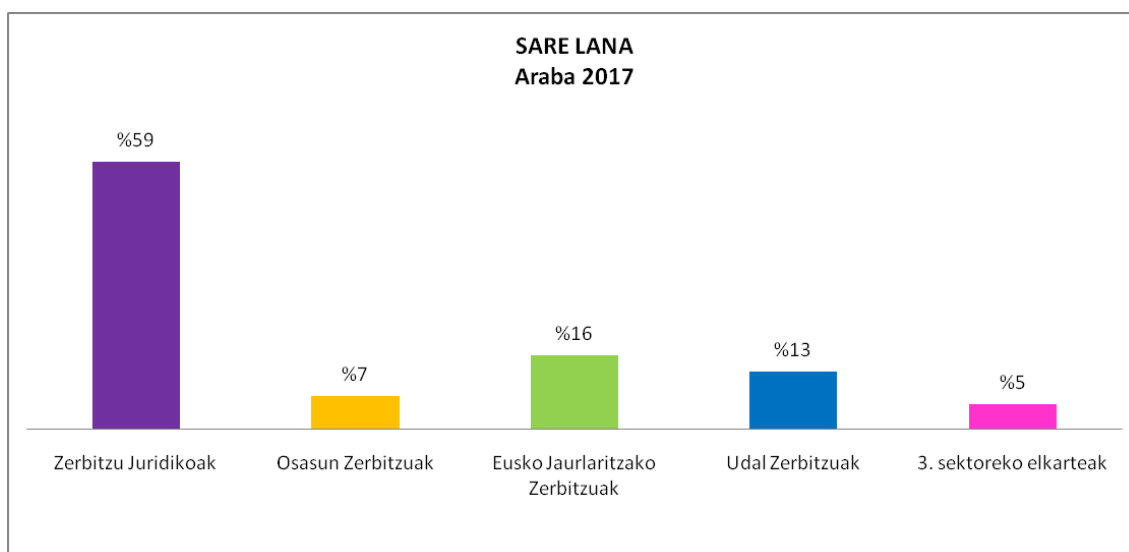
Beste zerbitzuekiko egiten den koordinazio hau, hasieran edo aurre bitartekaritza fasean eman daiteke, hala nola, bi alderdiek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean.

Arabako FBZn, 2017. urtean zehar egin den sare lanaren gehiengoa arlo juridikoarekin du zerikusia, %59an hain zuzen ere. Arlo juridiko honen barruan, abokatu pribatu, notario eta Orientazio Juridiko Zerbitzuarekin egon delarik.

Beste %16 Eusko Jaurlaritzaren menpe dauden beste zerbitzuetara (Lanbide, Etxebide, Zuzenean, Emakunde...) bideratua izan da eta %13 Udal Zerbitzuetara (Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak, Gizarte Etxeak...).

Osasun Zerbitzuak dira (Osakidetza,terapeuta pribatuak, etab,) erabiltzaileak bideratuak izan diren beste zerbitzu motak, %7 hain zuzen ere.

Gainerako kasutan, hau da, %5ean, hirugarrengo sektoreetako zerbitzuekin egin da sarean lana.



VII.2. ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA

Zeharkako esku-hartzea deitzen diogu, zerbitzuak egin dituen baina zuzeneko arretaren definizioaren barruan sartzen ez diren beste jarduera guztien multzoari, eta hainbat mailatan banatu ditzakegunak:

- Sare lana: beste entitateekin eta familia bitartekaritzako programekin harremana eta koordinazioa, Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde eremuaren barruan zein kanpoan.
- Bitartekaritzaren zabalkundea, sentsibilizazioa eta sustapena.
- Bitartekaritzako lantaldeen barne-lana (ikuskapena).
- Familia Politikarako eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritzari familia bitartekaritzaren gaian laguntza ematea, Familia Bitartekaritzako Euskal Legearen 4. artikulua ezartzen dituen funtzioak errespetatuz.
- Ikerkuntza proiektuetan parte hartzea.

VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA

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

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

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

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

2017. urtean zehar, FBZak hurrengo zerbitzu, entitate eta talde profesionalekin harremanetan jarri da:



	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
GIZARTE ZERBITZU SAREA	UDALEKOAK		
	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak. EISE-EIPSE: Gran Bilbao (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak AUZO-LAN: Bilboko Laguntza Psikosozialerako Modulua	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Kosta, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Aiaraldea, Gorbiealdea, Arabako Lautada, Añana, Arabako Errioxa, Arabako Mendialdea ONARPEN



	FORU ALDUNDIAK		
	• Hautzaroa eta Senitartea Zerbitzua. • Emakumeak babesteko eta familiei laguntzeko Zerbitzua	• Haurrak eta nerabeak babesik gabe	• Adingabeak eta Familia Zerbitzua
	EUSKO JAURLARITZA		
	ENPLEGUKO ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo - Euskal Enplegu Zerbitzua		
EUSKO JAURLARITZAKO ZERBITZU AUTONOMOAK	ZUZENEAN, Atención Ciudadana - Herritarrentzako Zerbitzua ETXEBIDE, Servicio Vasco de Vivienda -Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua EMAKUNDE, Instituto Vasco de la Mujer – Emakumearen Euskal Erakundea		
JUSTIZIA	- B.L.Z Bilbao - Bilboko Emakumeen aurkako indarkeriaren arloko 1.go epaitegia - Orientazio Juridikoko Zerbitzua	Gipuzkoako Probintzia Auzitegia - Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Familia Elkargunea - Lasarteko Bake-Epaitegia - Azpeitiako Familia-epaitegia - Irungo 5. epaitegia - B.L.Z Donostia / San Sebastián	- B.L.Z Vitoria-Gasteiz. - Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Guardiako epaitegia

OSASUNA	Osasun Mentaleko Zentroak: • Otxarkoaga • Barakaldo • Bombero Etxaniz Osasun Mentaleko Ospitalea: • Zamudio.	Osasun Barrutia: • Donostialdea • Bideasoa Donostia/San Sebastián Unibertsitate Ospitalea Osasun Mentaleko Zentroak: • Zarautz • Antiguu (Donostia/San Sebastián)	Sansomendiko Osasun Zentroa Arabako Ospitale Psikiatrikoa Osasun Mentaleko Zentroak: • Salburua • Zabalgana
SEGURTASUN-INDARRAK	Ertzain-Etxeak: • Bilbao	Ertzain-Etxeak: • Donostia – San Sebastián	Ertzain-Etxeak: • Vitoria-Gasteiz
HEZKUNTZA	Berriotxo Eskola Publikoa Getxoko Colegio Santísima Trinidad Botikazar Institutua Rafaela María Laneko Tailerra San Nicolás Eskola		Instituto Europa Formakuntza Zentroa
HIRUGARREN SEKTOREA	IGNACIO ELLACURÍA GIZA FUNDAZIOA ASKABIDE ELKARTEA LAGUN ARTEAN	MATIA FUNDAZIOA LA ONCE FUNDAZIOA ANAR FUNDAZIOA DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN EMAKUMEEN ETXEA ATARI AVAIM	ZUTITU ACCEMM



EREMU PRIBATUA	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak IKEA (Gizarte Langilea)	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Nafarroako Bitartekaritza Zerbitzua Hondarribiko mediku pribatua Notario partikularrak	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Notario partikularrak
ESTATU-MAILA	Gizarte Segurantzza SEPE	SEPE	

VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA

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

Ondorengo atalean, bitartekaritza taldeek parte hartu duten jarduerak adierazten dira, euskal gizarteari zuzendutako zabalkunde publikoa oinarritzat hartuta, baita eremu tekniko-profesionalei zuzendutakoak ere, espezifikoki, izaera formatiboa, zientifikoa eta esperientzia elkartrukera zuzenduta.

- ELKARTE SAREA: AVAIM, Itxaropenaren Telefonoa, Gizagune, AMECAN, Cantabriako Bitartekaritza Elkarte, Euskadiko Bitartekaritza Elkarte AMEKADI, Lagungo Elkarte.
- HEZKUNTZA EREMUA: CIFP Tartanga, San José de Calasanz Eskola, EGIBIDE-Molinuevo, Gizarteratzea Goi Maikao Zikloa, UPV-EHU eta Deustuko Unibertsitateko Gizarte Langintzaren Eskola, UPV-EHUko Psikologia Fakultatea, Deustuko Unibertsitateko Hezkuntza eta Psikologia Fakultatea, Abokatutza Unibertsitate Masterra UPV-EHU, UPV-EHU Zuzenbide Fakultatea, Erakundeen Psikologia Unibertsitate Masterra UPV-EHU, Kriminologiaren Euskal Institutua UPV-EHU, Deustuko Unibertsitateko Familian esku-hartzea eta bitartekaritza masterra, Konponbiderako justizia eta bitartekaritza Unibertsitateko Aditua, Ordizia eta Lasarteko Berritzeguneak, estatu-maileko Unibertsitateak (Cantabria, Murcia, Salamanca, Nafarroa, Universidad Complutense, Huelva, Oviedo eta Zaragoza, besteak beste), Soziologia Juridikoko Nazioarteko Erakundeak antolatutako "*Institucionalización de la mediación: potencialidades y riesgos*" izena duen mintegian parte-hartzea.

- MASS MEDIA: Euskadi EITB irrati elkarrizketa, "El Correo" aldizkarian artikulua, ETBko Informazio-zerbitzuetan erreportajea, "Diario Vasco" aldizkarian erreportajea, "Radio Vitoria", "Cadena Ser".
- ELKARGO PROFESIONALAK: Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua, Bizkaiko Psikologoen Elkargo Ofiziala, Bizkaiko eta Gipuzkoako Gizarte Langintzaren Elkargoa eta estatu-mailan Nafarroako, Errioxako, A Coruñaiko eta Tenerifeko Abokatuen Elkargoak.
- OSASUN EREMUA: Errenteriako Osasun Mentaleko Zentrua, Mendetasunari buruzko zentro eta zerbitzuen zuzendaritza eta kudeaketa, Errioxako Gobernuaren Justizia Saila, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia, ARARTEKO
- EREMU JURIDIKOA: Donostiako Epaitegiko Dekanotza
- ELIZA EREMUA: Alzako Parrokia

VII.2.D. LANTALDEAREN BARNE-LANA

Hiru Familia Bitartekaritza Zerbitzuetako lantaldeek zerbitzu publiko moduan egindako ekintzak hiru mailatan egituratzen dituzte: Familia Bitartekaritza Zerbitzuetako erabiltzaileei arreta (aurreko ataletan deskribatu da), Gizarte Politika Sailari laguntza bitartekaritza arloan (VII.2D atala) eta lantaldeko barne lana.

Barne lanari dagokionez, bi mailatan antolatuta dago. Alde batetik, lanerako material teknikoaren antolaketa eta jardura protokoloak, eta beste aldetik, Lurralde Historikoen arteko koordinazioa eta hauen zereginen eta funtzionamenduaren ebaluazioa.

Talde bilerak modu etengabea egiten dira, laneko material teknikoa antolatzeke, berrikusteko eta hobetzeko. Bilera hauen bitartez, koordinazio protokoloak berrikusten dira Zerbitzuaren bilakaerarekin eta egiten zaizkion eskaerekin agertzen ari diren beharrei erantzuteko, Lurralde Historiko bakoitzean hautematen diren eskaera sozial eta berezitasunak kontuan hartuz.

Lantaldearen funtzionamenduari dagokionez, hiru Lurralde Historikoetako bitartekaritza taldeek, astean behin burutzen dituzte talde bilerak, sortzen diren gaien inguruan balorazioa eta hausnarketa egiteko, eta bitartekaritza prozesu bakoitzeko eta hartu beharreko erabaki zehatzei erantzun eraginkorrago bat emateko.

Taldearen funtzionamendu orokorrari dagokionez, hiru hiletik behin talde bilerak burutzen dira, jokaera irizpideak bateratzeko, koordinazio gaiak adosteko eta euskal familiei ematen zaien arretari lotuta dauden edozein hobekuntza ezartzeko.

VII.2.E. BITARTEKARITZA GAIETAN GIZARTE POLITIKETAKO SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA

Gizarte Politiketako Sailari ematen zaion laguntza, zehazki Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzari, modu egituratsu batean garatzen da, Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordearekin burututako ohiko zein ez ohizko bileren bitartez; Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren urteko jardueraren aurkezpena zein bitartekaritzaren lanbidearen bilakaerarekin eta bere araudiaren erregulazioarekin lotura duena, autonomia, estatu edo Europa mailan, oinarritzat hartuta.

Halaber, elkarlana modu zuzenean eratzen da, Sailak behar dituen gai teknikoetarako, legebiltzarreko galderei erantzuteko, baita bitartekaritzaren zabalkundea errazteko.

Komunikabide eta eztabaida-leku profesionaletan partehartzea, gure funtzioetako bat da. Gizarte Politika Sailaren prensa-bulegoak helarazten dizkigun beharren esanetara gaude, bai prentsaurrekotan, bai irrati saioetan edota EITBrentzako ikus-entzunezko grabaketetan.

Arlo akademikoan, Sailak, FBZaren ardura kontsideratzen dituen esku-hartzeen partehartzea eta partaidetzari dagokionez, gure gain hartzen dugu, Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzak bitartekaritzari buruz gonbidatzen gaituzten jardunaldi, biltzar eta tailerretara joan eta partehartzeko konpromezua eta deialdiaren berezko jarrera teknikoa dela eta, FBZaren talde profesionalarengan delegatzen dute.

2017. urtean zehar, Lakuan, maiatzaren 24an ospatu zen Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordean parte hartu dugu. Bertan, 2016. urteko memoriaren datuak aurkeztu ziren, baita ondorengo gai-zerrendan adierazten diren zenbait gai:

1. 2016ko azaroaren 14an ospatutako Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordearen behin-behineko akta onartzea.
2. 2016ko Eusko Jaurlaritzaren Familia Bitartekaritzaren Zerbitzuen urteko informazioa.
3. Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordearen osoko bilkuraren kideen eraberritzea.
4. Bitartekarien erregistroa eta erregistro horretan inskribatzeko egiaztatu beharreko familia-bitartekaritzako prestakuntza zehazten duen azaroaren 21eko 246/2012 dekretuaren berriskutearen proposamena.
5. Informazioak:
 - Bitartekarien erregistroan inskripzio eskaeren teletramitatzeak aukeraren aurkezpena.
 - Hiru Lurraldeetako Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren arretaren kontratazioa.

2017ko martxoan, Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritza eta Familia Bitartekaritza Zerbitzua, Deustuko Unibertsitatean ospatu zen *"Bitartekaritza, errealitate bat"* deituriko lehenengo bitartekaritza biltzarrean partehartzeko gonbidatu zuten, Berrikuntza Zuzendaritza buru zela eta Euskadin garatzen ari diren bitartekaritza esperientzia guztien aurkepenera bideratua, Gizarte Politiketako Sailaren Bitartekaritza Zerbitzua, Euskal bitartekaritza praktikan zaharren izanik.

VII.2.F. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA

Azken hamarkadan, maila profesional eta akademikoan, bitartekaritzak eragin duen interesa etengabe hasi dela behatu dugu; Unibertsitateek eta Elkargo Profesionalek bitartekaritzaren inguruan eskaini duten formakuntza zabala eta ugariak, agerian utzi du egoera hau. Interesaren eta formakuntza eskaintzen areagotzeak, FBZak ikaslan, ikerketa, elkarrizketa eta inkesta desberdinetan parte hartzeko izan dituen eskaeretan ere eragina izan du. Ingurune akademikoari zuzendutako elkarlan eta elkarrizketak gradu bukaerako lana, master amaierako tesina edo doktoratu tesiekin lotuta daude. Era berean, beste partaidetzak Arartekoak FBZak EAE duen funtzionamendua eta inpaktuari buruz izandako interesaren ondorioz gauzatutakoak izan dira.

Orokorrean, ikerkuntza hauek eta FBZak ematen dituen formakuntzak, Gizarte Zientzien (Psikologia, Gizarte Lana, Gizarte Hezkuntza, Kriminologia) eta Zuzenbidearen alorrekoak dira, bai EAEko Unibertsitateetakoak (Euskal Herriko Unibertsitatea eta Deustuko Unibertsitatea) zein beste Autonomia Erkidegoko Unibertsitate publiko zein pribatuetakoak, baita atzerrikoak ere.

Jarraian, FBZen elkarlanen eta ikerkuntzen adibide batzuk azalduko ditugu:

- *FBZen inguruko ekintzei buruzko informazioa erraztea, Puerto Ricon, Hondurasen eta Mexikon ikerlan konparatibo bat garatu dezaten.*

- *Elkarrizketa eta itaunketa bitartezko partehartzea Psikologia, Kriminologia, Zuzenbide, Gizarte Lana eta Gizarte Hezkuntza Unibertsitate graduetakoko lanetan.*
- *Eusko Jaurlaritzako Osasun Publikoaren eta Adikzioen Zuzendaritzak finantzaturiko "Violencia de género y consumos de alcohol y otras drogas" ikerketan parte hartzea.*
- *Elkarrizketen bitartez Deustuko Unibertsitateko "Familia esku-hartzea eta bitartekotza egitea" master bukaerako ikerketetan parte-hartzea.*

VIII.- BERRIKUNTZA ETA HOBEEKUNTZA PROPOSAMENAREN EBALUAKETA

Familia Bitartekaritza Zerbitzu publikoan baterakuntza eta hobekuntza jarraiari arreta berezia eskaintzen zaio kalitatezko irizpide profesional eta gizartiarra delako, baita FBZra gerturatzen diren pertsona guztiei ematen zaien arreta pertsonalizatua hobetzeari eta berritzen jarraitzeko beharrezko apustuari ere.

Azken urteetako txostenetan jasotako datuen analisiak eta ebaluazioak, nolabaiteko behar batzuk antzeman ditu gerturatzearen eta bitartekaritzak gizartean duen sustapenaren inguruan, hau dela eta, **Bitartekaritzaren Sustapen Sozialerako Plana** landu eta proposatu da EAEan. Plan hau bitartekaritzaren hedapenari zuzenduta dago; alde batetik, arlo desberdinetako profesionalei zuzenduta, eta best aldetik, biztanleriari orokorrean.

2017. urtean zehar, Bitartekaritzaren Sustapen Sozialerako Planean ezarri nahi diren ekintza desberdinak diseinatu eta hauei forma ematen joan gara (familia batzarrak, elkarrizketa zirkuluak, ibiltaritza proposamenak, mailing, web orrialdea, etab) aipaturiko helburuak lortzeari zuzenduta dauden proposamen zehatzekin. Zalantzarik gabe, eginiko hobekuntza proposamenak euskal gizartean familia bitartekaritzaren erabilera sustatzea du helburu.

Urtez urte, FBZko Ebaluazio Batzordeak, txosten desberdinetan aurkeztutako datuak behatu eta aztertu ditu, datu kuantitatibo eta kualitatiboak osatu eta garatzen dituzten ekintzen inguruan hausnartu eta ikertzen jarraitzeko helburuarekin.

Lan horren arabera, beharrezkoa da prozesuaren amaierara iristen diren akordioen nahitasun, mantenu eta erantzukizunari buruzko informazioa sakontzea, akordio hauen erabilera eta hauekiko ardura, eta hau guztia, denbora bat igaro ondoren, jarraipen fasean zenbatzea.

Honetarako, orain arte erabiltzen ziren ebaluazio tresnak egokitu eta hobetu dira, zoriz hautatuko diren idatzizko akordioetara iritsi diren bitartekaritza espedienteen lagin baten azterketa zehatzago bat eginez.

Aztertuko diren datuak bitartekaritzako 120 espedienteetatik zoriz hautatutako laginetatik jasoko direla zehaztu da, hiru Lurralde Historikoen artean bidezko modu batean banatuko direlarik.

Lagina osatuko duten pertsonen, akordioen sinadurarekin batera ebaluazio galdeketa eskainiko zaie (batetik, lortutako akordioen instrumentalizazioaren intentzioa ezagutzeko eta bestetik, familia bitartekaritza prozesua amaitu ostean sortu daitezkeen aldaketen aurrean duten asmoa ezagutzeko, baita prozesuaren zein FBZren gai eta ezaugarriei buruz duten iritzia ezagutzeko ere) eta ondoren, 120 espediente hauetatik lortutako datuak jarraipen fasean jasotako datuekin gurutzatuko dira.

Beraz, bitartekaritza akordioei egotzitako erabilpena eta lortutako akordioen inguruan ardura maila ikusi eta egiaztatu ahal izango da (mantendu edo ez dituzten mantendu, beraien artean aldatu dituzten, aitzitik, hirugarren pertsona baten eskuetan utzi duten beraien gatazkaren konponketa) eta denbora igaro ostean prozesuarekiko duten asebetetze maila ere ezugutu ahal izango dugu, halaber, denboran zehar egoerari datxekion zirkunstantziak.

Baina aipatutako datuen analisi osoa 2019. urtean burutuko da, 2018ko memorian heldutako akordioetan nahitasunari buruzko datuak aurreratu ahal izango direlarik.

IX.- ONDORIOAK

IX.1. FAMILIA BITARTEKARITZAKO ZERBITZUETAKO AMAIERAKO ONDORIOAK

IX.1.1. BIZKAIA

Orokorrean, Bizkaian lortutako datuen azterketa burutu ostean, aurreko urteetan eskainitakoen **pareko direla** ondorioztatu dezakegu. Azpimarratzekoa da Lurralde Historikoan dagoen **eskaera** eta burututako **arreta maila handia** ere.

Arreta telefoniko eta aurrez-aurreko arreta ugaria azpimarratzeari ondo deritzogu, 3.973 pertsona artatuak izan baitira 2017. urtean zehar; persona hauei bitartekaritzarekin edo beste gaiekin lotura zeukan informazioa eskaini zaie.

Tradizionalki gertatzen den moduan, **bikote hausturarekin zerikusia duten gatazkak nagusitzen dira**, %90,3 izanik; familia gatazkek, berriz, %9,7 irudikatzen dute. 2017. urtean zehar bikote hausturatik eratorritako gatazkei eskainitako denbora handiagoa izan da, 2016. urtearekin konparatuz, aurten saioen batazbestekoa 5ekoa izan da eta iaz 4 saioetakoa. Bitartekaritza prozesu metodologiko bat da, izaera malgua du eta kasu konkretuetara moldatzen da. Honek saioen batazbestekoaren aldakuntza azaltzen du.

Bizkaian, haustura, banaketa edo dibortzio prozesuetan, bikoteek **erantzukizun partekatuaren** alde egiten dutela ikusi dugu. Horren ondorioz, haustura egoeran dauden familien herenak familia-sistema **gurasotasun positiboaren** ikuspegitik berrantolatzea erabaki du, zaintza eta babesa partekatuaren legezko ereduaren antza duelarik. Edonola ere, bitartekaritza prozesu guztiek seme-alabekiko eskubide, betebeharrak eta arduraren kudeaketa eta parte-hartzea modu partekatu batean egitea dute oinarritzat.

Bitartekaritza prozesua amaitutzat eman eta gero, lortutako akordioen batzbestekoa %86,5koa izan da (akordioen%80ak haustura egoeratik eratorritako gatazkak izan dira eta gainerako familia gatazken %93,5ak akordioak lortu ditu).

Bizkaia, bitartekaritza prozesuetan parte hartu duten adingabekoen datuak honako hauek dira: %3,23 saioetara etorri eta aktiboki hartu dute parte prozesuan. Gainerako prozesuetan, adingabekoen zeharkako partaidetza azpimarratu nahiko genuke; honek adingabekoen goreneko interesaren alde egiten dugula eta haiengan ardazturiko perspektibak lantzen direla esan nahi du, nahiz eta fisikoki prozesuan ez parte hartu.

Teknologia berriei dagokienez, azpimarratzekoak dira Lehen Auzialdiko Epaitegiek eta Familia Epaitegiek, gero eta gehiago, formatu digitalean egiten dizkiguten bitartekaritza akordioen eskaerak, egoitza judizialek modu zuzenean bidaltzeko. 2017. urtean zehar, akordioekin bukatutako kasuen %13tan burutu da tramite hau.

Jarraipen faseari dagokionez, ondorioztatu dezakegu 2017. urtean 565 pertsona artatu direla, 376 espediente sortu direlarik. Pertsonen %91,5 bitartekaritza prozesuan lortutako akordioez arduratzen da; horrek esan nahi du familia errealitatea modu positibo batean kudeatu dutela.

FBZaren ekimenez burututako jarraipenek gora egiten jarraitzen duten arren bitartekaritzaren prozesua akordioekin amaitu diren espedienteen hazkundearen ondorioz, daturik nabarmenena parte-hartzaileen ekimenez egindako jarraipenen hazkundera da, azken hiru urteetan espediente hauekiko datuak hirukoiztu egin direlarik. Parte hartzaileek, berriro FBZarekin harremanetan jartzeko arrazoiak era askotakoak dira: bitartekariekin informazioa partekatzea, zalantzaren bat argitzea edo lortutako akordioa aldatzea. Nolanahi ere, datu honen hazkundera parte hartzaileek FBZarekin pozik daudela eta honengan konfiantza dutela adierazten du; FBZra bueltatzea onuragarria deritzote beraien familia egoera berriro kudeatzeko.

Gainera, pertsona erabiltzaileek jarraipenaren galderei erantzutearen aldeko jarrera egokiak jarraitzen duela ikusten dugu, horrek lantaldearen lana errazten duelarik, eta errealitate adierazgarriago bat irudikatzeko datuak lortzen direlarik. 2017. urtean jarraipenen %96,4an informazioa lortu dugu.

IX.1.2. GIPUZKOA

2017. urtean zehar guztira 478 espediente sortu dira, hauetatik 182 aurre-bitartekaritzaren espediente moduan geratu diren informazio eskaerak dira, 205 bitartekaritzaren espedienteak eta 91 jarraipen espedienteak izan dira.

Denboraldi honetan azpimarratzekoa da, aurreko urtearekin alderatuz bitartekaritzaren espedienteetan egon den %10,81eko hazkundera, aurre bitartekaritzaren %15,92koa eta jarraipenetan %13,75eko hazkundera.

Aurre bitartekaritzaren espedienteen barnean, interesgarria da **familia gatazken aurre bitartekaritzaren** espedienteetan egon den %46,15ko hazkundera. Gero eta familia gehiago GFBZra bertaratzen direla igertzen da, nahiz eta bitartekaritzarik ez hasi pertsona edo alde guztiak bertaratzen ez direlako, (kasu gehienetan) edo pertsona baten edo batzuen interes ezagatik.

Urtez-urte jarraia izaten ari da hazkundera, bai aurre bitartekaritza espedienteetan, bai bitartekaritza espedienteetan ere, gipuzkoako biztanleriak familia bitartekaritzarengan duen interesa handitzen ari dela adierazten duelarik. Hazkunde hauen arrazoietakoa bat, Familia Bitartekaritza Zerbitzutik egiten diren ezagutze-lana izan daiteke, bai herritar guztiei, bai familiekin lan egiten duten profesional talde ezberdinei zuzendurik dagoena.

Hazkunde honen beste ustezko arrazoietakoa bat biztanleria bera izan daiteke; ahoz-ahoko hedapena kopuru guztiaren %41,50 izan da, FBZko erabiltzaile izan diren pertsonen egindako gomendioek ere eragina izan dutelarik.

Honek pertsona erabiltzaileen gogobetetasun-maila adierazten du, antzeko egoera batean dauden beste pertsonen Familia Bitartekaritza Zerbitzuari buruz informazioa ematen diete, familien eskura dagoen baliabide on bat dela pentsatzen baitute.

2017an **amaitu diren espedienteen dagokien** kasuen %70,18an pertsona protagonistek, azaldutako gatazkaren inguruan, akordio osoak edo partzialak lortu dituzte. Portzentaje honetatik, %95,5 bikote haustura kasuetan adostutako akordioak izan dira, eta beste %4,5, aldiz, bestelako familia gatazken inguruko akordioak. Datu honek FBZ bikote haustura egoeran dauden pertsonentzako erreferentzia bat bilakatzen ari dela erakusten du.

Adingabeko seme-alaben **zaintza mota** ezberdinen inguruko akordioei dagokien, aurreko urtearekin alderatuta, 2017an %14,3ko hazkunde bat egon da ama eta aitaren arteko zaintza partekatuetan, %2ko hazkunde zaintza aitarentzako den kasuetan eta zaintza amarentzako denean, berriz, %16,5ko murrizketa egon da.

Urtez-urte, zaintza partekatuen etengabeko hazkundeari dagokionez, gure gizartean, familiako ohiko ereduetatik, aldaketa joera somatzen da familia eredu berrietara, bai legeen arloko aldaketengatik, gizartean gurasoen erantzukidetasunaren beharraren inguruan hazten ari den kontzientziazioarengatik edo baita ere gurasoen beraien laneko beharengatik, beste arrazoi batzuen artean.

Jarraipenetatik eskuratutako informazioan, pertsonen %94 hitzartutako akordioak osorik edo partzialki mantentzeaz edota beraien akordioak egoera berrietara egokitzeaz arduratzen dira. Beste kasu batzuetan pertsona protagonistek beraien artean aldatuz eta besteetan FBZra itzuliz egokitzen dituzte. Horrela, bitartekaritzaren eragin pedagogiko eta arduratzaileak presente egoten jarraitzen du.

2016. urtean, iritsitako akordio handitzearen ondorioz, 2017. urtean Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren ekimenez egindako jarraipenak %13,11ko hazkundera izan du.

Halaber, parte-hartzaileen ekimenez izandako jarrapenetan, %5,26ko hazkundera ikusi daiteke. Datu honek agerian jartzen du pertsona erabiltzaileek FBZan jartzen duten konfiantza, baita prozesuarekiko duten gogobetetasun maila altua ere.

Azkenik, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen haustura prozesuan lagundu duten profesionalen bitartez lortutako informazioari garrantzitsua deritzogu eta modu positiboan baloratzen dugu.

IX.1.3. ARABA

Lortutako datuak ikusita, nabarmendu dezakegun lehenengo ezaugarria, Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzua hiritargoarentzat erreferente bat izaten jarraitzen dela, aurreko urteetako datuak mantentzen baitira.

Artatu diren gatazkei buruz, familia gatazketan, %15eko gorakada bat ikusten da. Beste motetako bizikidetza gatazken artatzeak asebetetzen gaitu. Honek, zerbitzuak duen irudia ez dela bakarrik bikoteak banatzen dituen zerbitzu batena esan nahi baitu.

Azpimarratzekoa da 2017. urte honetan bikote gatazken %76ak eta familia gatazken %69ak landutako gatazken inguruan akordioak hitzartu dituztela. Portzentaieen artean dagoen ezberdintasunak, alde anitzezko gatazken konplexutasuna isladatzen du.

Hori dela eta, lan ordu gehiago behar dituzte, eskuhartze zein saio gehiagoko metodologia eskainiz, eta baita bi bitartekarien partehartzea ere.

Halaber, ondorioztatu dezakegu, Arabako Lurralde Historikoan, bikote hausturako kasuetan gailentzen den familia antolakuntza eredua, zaintza eta babes partekatuaren alde bilakatzen joan dela. 2017. urtean ia bikoteen erdiek, eredu hau aukeratu zuten. Aurreko urteekin konparatuz gero portzentai honek gorakada esanguratsu bat izan du.

Esanguratsua da, 2013. urtetik ona, familia antolaketa eredu hau aukeratu duten bikoteen kopuruak %19aren igoera izan duela. Denbora tarte honetan, Familia antolaketa eredu honek 2014 eta 2015. urteen artean hazkunde esanguratsu bat izan duela ikus daiteke eta honen azalpena, 2015. urteko ekainaren 30ean, familia harreman eta hausturetarako 7/2015 Legea izan daiteke. Legedi honen bitartez bizikidetza denboren bidezko banaketa mota hau ikusgai egin zuen eta eduki juridiko bat eman zion.

Arabako biztanleriaren artean, Zerbitzua ezagutzeko modurik ohikoena ahoz ahokoa izaten jarraitzen du. Aurten ere, 2017an, pertsona gehienak, ahoz ahoko hedapenaren bitartez hurbildu dira. Honek, pertsona erabiltzaileen gogobetetasun-maila altua adierazten du.

Azpimarratzekoa da, bikoteek eta familiek zerbitzu honetan hitzartu dituzten akordioen erantzukizun mailaren hobekuntza. 2015. urtean %90 izan zelarik eta 2017. urtean, etengabeko hazkundea izan ondoren %95eraino iritsi da.

Garrantzitsua da azpimarratzea, zerbitzuaren erabiltzaileek eginiko ikaskuntza lana eta bitartekaritza kulturarenganako onarpena, hau dela eta %47 batetan Arabako FBZan lortutako akordioak beraien bizitzan sortu diren behar berrietara egokitzeko gai izan direlarik.

IX.2. ONDORIO OROKORRAK

2017. urteko txostenean islatzen diren datuak eta FBZko diziplina anitzekoa den lantaldeak egindako hausnarketak kontutan izanik, hurrengo gogoetak azpimarratu ditzakegu:

1.- Familia Bitartekaritzak elkarrizketarako eta hausnarketarako antzeztokia eskaintzen du. Honen ondorioz, adostutako akordioen ehunekoa altuagoa dela ikusi dezakegu, gatazkak konpontzeko beste ereduekin konparatuz.

2.- Modu berean, denboran zehar FBZan hartutako akordioekiko erantzukizunak, azken 21 urteotan egiaztatutako errealitatea izanik, bitartekaritzaren garrantzia azpimarratu dezake, gatazkak konpontzeko tresna gisa. Erabilgarritasuna eta eraginkortasuna dira bere ezaugarriak eta gatazkak dakartzan kostu ekonomikoak, denbora eta emozio-kostuak murrizten ditu. 2017. urteko datuak aztertzean, akordioak lortutako familien %93,6ak akordioak mantentzen ditu urte bat igaro ondoren, familiaren kudeaketa modu arduratsu eta positiboan eginez. Datu hauek, ahaztu ezin eta ezinbesteko bi gogoetetara eramaten gaituzte: bitartekaritzaren izaera pedagogikora eta osagai prebentibora.

- Izaera pedagogikoa bitartekaritzaren berezko ezaugarria da. Pertsonak gatazkak kudeatzera, eraldatzera edo konpontzera datos FBZra. Etorkizunean, familian ageri daitezkeen gatazkak euren kabuz ekiditeko eta kudeatzeko tresnak eskaintzen zaizkie, komunikazioa ahalbidetuz eta konfiantza eta isilpeko toki bat erraztuz. Jarraipen fasean, bi pertsonen egindako deialdietatik eskuratzen ditugun datuek, bitartekaritza prozesuan ikasitakoa ziurtatzen dute.

- Jarraipenetan eskuratzen den informazioak osagai prebentiboa ere baieztatzen du. Neurri batean edo bestean (balioespen konplexua izanik beti) etorkizuneko eztabaidak sahiestu edo gutxitzen dira, familia sistema osoan eraginez, baina bereziki, seme-alabengan sortu daitekeen kaltea desagertuz.

3.- 2017. urtean zehar, baita aurreko urteetan ere, bitartekaritza fase ezberdinetan eskuratu ditugun datuek, Lurralde Historikoetako biztanleriak Eusko Jaurlaritzako Zerbitzuan eta bitartekaritza prozesuan duten konfiantza islatzen dute.

Datuen azterketak eskaintzen dizkigun emaitzak honako hauek dira: Hiru Familia Bitartekaritzako Zerbitzuetan, esku-hartze maila ezberdinetan egindako lanean, 10.293 pertsona artatu dira; guztira, 13.442 esku-hartze egin dira eta landutako espedienteak 2.064 izatera iritsi dira. Espediente kopuru honetatik ,%56,4 Bizkaia dagokio. Datua honek, Euskal Autonomia Erkidegoan ditugun datu demografikoekin eta Bizkaiko Zerbitzuak duen antzinatasunarekin du lotura.

Bitartekaritza prozesuarekiko poztasun mailari dagokionez, biztanleriaren %93,1ak poztasun maila altua adierazi du, %6,7 pozik ageri da eta %0,2ak poztasun eza adierazten du. Azpimarratu beharra dago, datu hauek krisi eta tentsio testuinguru batetik eskuratutako datuak direla.

4.- Familia Bitartekaritza Zerbitzuan parte hartzen duten bikoteek, krisialdi egoeraren ondorioz, familia berrantolatzeke eredu ezberdinak eztabaidatu eta adosten dituzte. 7/2015 Legea, ekainaren 30ekoa, Gurasoen Banantze edo Haustura Kasuetako Familia Harremanei Buruzkoa argitaratzeak, modu mailakatu batean, banakako zaintza eta babesarekiko aldaketak eragiten ari ditu, jadanik antolatzeke beste familia ereduai bidea emanez.

Ardura, bizikidetza eta gaua emateko denborak zuzen partekatzeke joera adostutako akordioetan islatzen da; finkatze fase batean dagoela esan dezakegu, behin betiko ondorioak ateratzea zaila deritzogularik. Azken urteotan, zaintza eta babesa partekatuek gora egin dute, modu orokor batean. Lurralde bakoitza erreferentziazat hartuta, Araban, banakako zaintza eta babesa eta zaintza eta babesa partekatua maila berdinean kokatu dezakegu, azken hauek %48 izanik. Bizkaian, %30 izan dira eta Gipuzkoan %50,8. Hiru Lurralde Historikoetako zaintza eta babesa partekatuaren batzbestekoa %42, 93koa izan da.

5.- Bitartekaritzak, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak finantziatuta, familian eragin handia duen erakundeetako konpromisoa erakusten du, maila sozialean zein maila profesionalean onarpena izanik, baita autonomia zein estutu mailan ere. Gatazkak konpontzeke eredu ezberdinen artean, host, epaitegia ordezkatu zein osatzen dutenen artean, bitartekaritza iraunkortasun irizpidetara hobeto moldatzen dena da. Bailabideak modu arduratsu batean kudeatu beharra dagoen une historiko honetan, gastu publikoaren arrazionaltasuna eta familiari eta haurtzaroari laguntza, lehentasunezko kontzeptuak izanik, bitartekaritza helburu hauetara ezin hobeto moldatzen dela nabarmendu nahi dugu.

6.- Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak egiten duen apostua azpimarratu nahi dugu, Familia Politikarako eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritzaren menpe, bitartekaritzarekin lotura duten baliabideak martxan jartzen dituztelarik, hala nola, bitartekaritza zerbitzu publikoak. Honek, familia eta haurtzaroaren ongizatearen garapena suposatzen du, gizarte aurreratuen ezaugarria delarik.



URTEKO TXOSTENA
2018 OTSAILA