



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE
ZERBITZUA

2018ko TXOSTENA

ÍNDICE

I.- SARRERA.....	1
II.- BITARTEKARITZAREN HELBURUAK.....	3
III.-EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALEN EZAUGARRIAK	4
IV.- GATAZKA MOTAK	6
IV.1.BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	6
IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK.....	10
V.- ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA.....	13
VI. BITARTEKARITZA ZERBITZUETARA HURBILTZEKO MODUAK.....	24
VII. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA	25
VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA	25
VII.1.A.ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA.....	26
VII.1.B.EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK	32
VII.1.D.BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA.....	43
VII.1.E.GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA	75
VII.E.4.JARRAIPEN FASEA	94
VII.E.5.BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA	99
VII.1.F.ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA	102
VII.2.ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA	125
VII.2.B.BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA	130
VII.2.D LANTALDEAREN BARNE-LANA.....	131
VII.2.E.FAMILIA BITARTEKARITZA GAJETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA	132
VII.2.F IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA	135
VIII. BERRIKUNTZA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZAREN IKERLANA ETA AZTERKETA	136
IX. ONDORIOAK	143
IX.1.FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK.....	143
IX.1.1. BIZKAIA	143
IX.1.2. GIPUZKOA	144
IX.1.3 ARABA.....	147
IX.2. ONDORIO OROKORRAK.....	148

I.- SARRERA

Ondorengo txostenak, 2018. urtean, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika saileko Familia Bitartekaritza zerbitzuek eginiko lana isladatzen du. Zerbitzu hau Familia Politika eta Aniztasuneko Zuzendaritzaren menpe dago eta Bateratu Elkarteak kudeatzen du. Bateratu irabazi-asmorik gabeko entitatea da, Bilbon du egoitza eta 1996an eratu zen.

Txostenean FBZaren funtzionamenduarekiko zerikusia duten aspektuak adierazten dira. Aspektuetariko batzuk, izaera tekniko, estatistiko eta deskribatzailea dute. Aldi berean, Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako bitartekaritza taldeen esku-hartzearen eta jarduketan inguruan sortu diren hausnarketak ere eskaintzen dira. Urteko txosten honen helburua ez da soilik 2018. urtean zehar egin den lana deskribatzea, 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-Gasteizekoa.

Familia Bitartekaritza Zerbitzua doako zerbitzua da, nork bere borondatez erabiltzekoa eta sarbide unibertsalekoa, hiru lurralde historikoak bere gain hartzen dituelarik. Zerbitzuen kokapenak hauek dira: Bizkaia Bilbon, Santutxu kalea, 69; Gipuzkoa, Donostian, Larramendi kalea, 1; Araba, Gasteizen, Santa Olaja de Acero kalea, 1; harremanetarako telefono zenbakiak, 94 427 77 88, 943 576 208, 945 17 11 25 izanik hurrenez hurren.

iru egoitzak, diziplina anitzekoa den lantalde profesionalen 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 dagoela. 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, elkarriketa hausnarketa eta elkarriketa 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, Bilbon, Donostian eta Gasteizen kokatuta dauden Familia Bitartekaritza Zerbitzuekin lankidetzan aritu direnei. Lankidetzak eta gudan jarritako konfiantzak, gure eginkizun profesionala ahalbidetu eta erraztu dute, haiek gabe gure lana bideraezina izanik. Eskerrak ere 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, bertan familia gatazka bateko protagonista diren pertsona guztien arteko elkarriketa erraztuko da.
- 2.- Familia gatazkan parte hartzen duten pertsona guztien artean gurasotasuna eta ondoriozko ardura sustatzea, eta egoera horietan erabaki-hartzea hirugarren pertsona baten esku utzi beharrean beraiek protagonismo gehiago izatea eskainiko zaie. Bikote haustura, banaketa edo dibortzio prozesuekin erlazionaturik dauden gai guztien inguruan akordioak lortzeko gaitasunak sustatuko dira.
- 3.- Pertsona helduek, nahiz adingabekoek, banaketa edo dibortzio prozesua era egokian onartzea erraztuko da, gorabehera emozionalen maiztasuna eta intentsitatea murriztea ahalbidetuz.
- 4.- Familiaren bizitzan gertatzen diren aldaketa egoerak erraztea, batez ere, seme-alaba adingabekoengan eragina dutenean.
- 5.- Bikote hausturen inguruko edo bestelako familia gatazkak ebazteko garaian, auzi prozedura judizialen erabilera murrizten laguntzea.
- 6.- Familia edo bizikidetza-unitatea osatzen duten pertsonen artean erabakiak hartzerakoan, elkarbizitzan edo elkarren arteko komunikazioan sortu daitezkeen arazo edo krisiekin erlazionaturiko gatazka mota ezberdinetan esku-hartzea.
- 7.- Familiaren arloan lan egiten duten zerbitzu publiko eta pribatu ezberdinekin sare-lana eta elkarlana sendotzea.

8.- Familia bitartekaritzarekin zerikusia duten gaietan elkarlanean aritzea, bai Eusko Jaurlaritza, baita beste edozein administrazioekin ere: garapen legegilea, gai teknikoak, metodologia-gaiak edota deontologikoak.

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

III.-EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA 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 oinarrizko abiapuntuetako bat egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea dela kontuan izanik, informazio jasotze hau oinarrizko 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-unitatea osatzen duten pertsona 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. Gatazkan dauden pertsonen arteko **komunikazioa errazteko** gaitasuna, gatazka zerbait ezkorra bezala ikusi beharrean errealitate baliagarri moduan irudikatuko da, gatazka modu egokian kudeatzeko sakontasunez ezagutzea komenigarria den aukera bat.
4. Bitartekaritza prozesuan, gatazkaren protagonista diren pertsonak hartzen dituzte beraien familiarekin zerikusia duten orainaldiko eta etorkizuneko erabakiak. Horrela, **erantzukizunaren** fenomeno gaizatzen da, bitartekaritzan beharrezkoa eta berezkoa dena, ondorioz erabakiak hartzeko erantzukizuna hirugarren pertsonen esku uztea ekiditen da. Horrela herritarrek beraien gatazkekin eta hauen ebazpenean parte-hartzeko gaitasunarekin konpromisoa hartuz gizarte kontzientzia sortzen lagunduko 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 jaso ahal ditzakeen.
6. Bitartekaritzak alderdi "informaletan" duen eraginak, - orain dela hamarkada bat "justizia informal" bezala izendatzen zenak - moldakortasun eta dinamikotasun handia ematen dio, eta honek kasu bakoitzera moldatzea erraztuko du.
Horrela, kasu bakoitzaren **indibidualizazioak**, bitartekaritzaren oinarritzako beste zutabeetako bat, esku-hartzearen eraginkortasuna handituko du eta pertsona erabiltzaileari bere banakako beharrak artatzen direla sentiarazten lagunduko dio.
7. **Berdintasun Planari** dagokionez, Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuen ezaugarrien eta funtzioen artean, honako hauek daude:

- Genero-ikuspegitik, familiaren testuinguruan, berdintasunean oinarritutako harremanak sustatu.
- Familia harremanetan komunikazio espazioak bermatu berdintasunaren ikuspegitik.
- Iritzi-trukaketa lagundu, erabakiak adostasunez eta espazio inpartzial batean hartu ditzaten.
- Berdintasunaren ikuspegitik familia gatazka egoeretan erabakiak hartzea ahalbidetu.

IV.- GATAZKA MOTAK

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

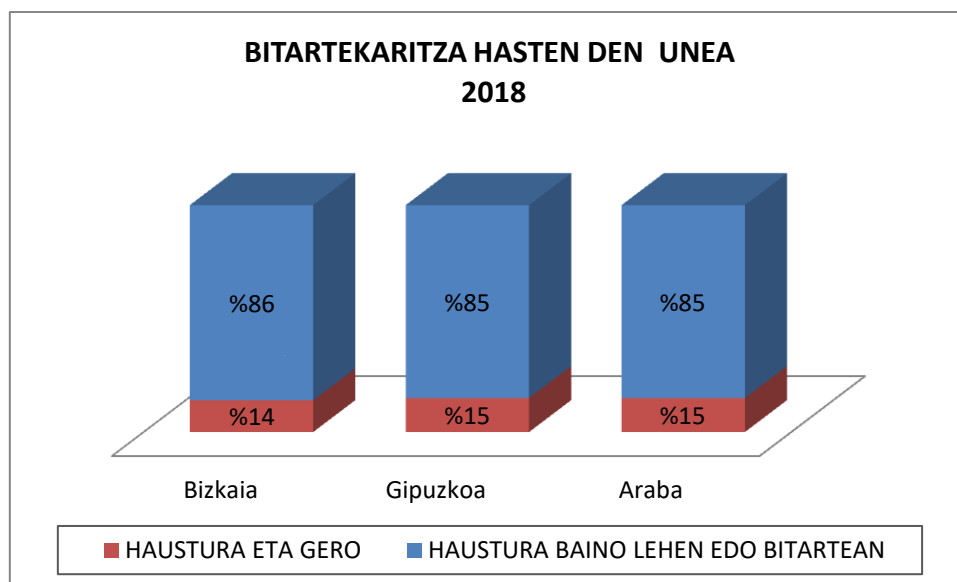
Euskal Herriko Familia Bitartekaritza legearen 5. artikulua, sailkapen bera egiten du. Guk, halaber, sailkapen hori mantentzen dugu eta horrez gain, familia gatazkak zehaztasun handiagoarekin sailkatzeko asmoz, aurrerago aipatuko ditugun hainbat sailkapen-maila berri sortu ditugu.

IV.1.BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

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

Horiekin batera, atal honetan, elkarbizitza-unitatea osatu ez arren legeak ezartzen dituen baldintzak (*"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. Era berean, lehendik hitzartutako akordioetan, egoeren aldaketa dela eta, sortutako gatazkak landu ahal izango dira.

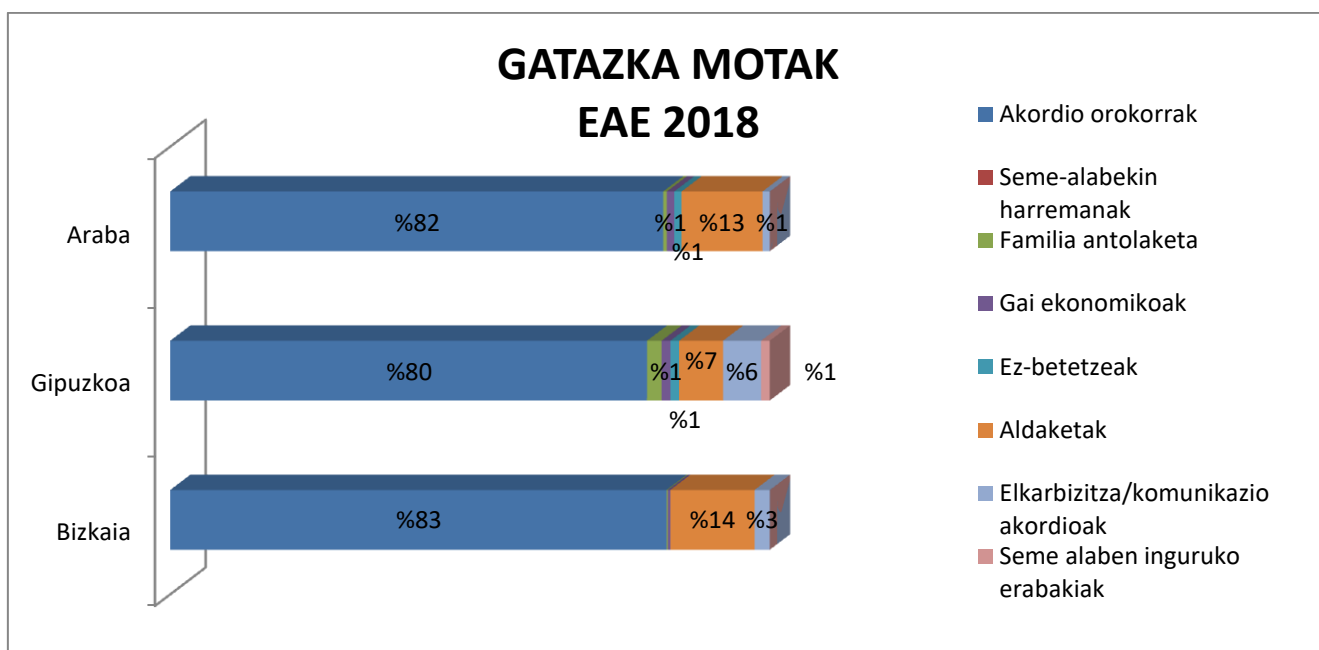


Aurreko grafikoan ikus daitekeen bezala, hiru Lurralde Historikoetan bikote gehienak Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetara bikote haustura gertatu baino lehen edo gertatu bezain laster hurbiltzen dira. Datu hauek oso parekoak dira aurreko urteekin alderatuz, beraz bikoteak Bitartekaritzako Zerbitzuetara zein momentuetan hurbiltzen diren ideiaren inguruan patroia argi bat ikusten da.

Bikote hausturetatik eratorritako gatazkei buruz, hurrengo sailkapena egiten dugu:

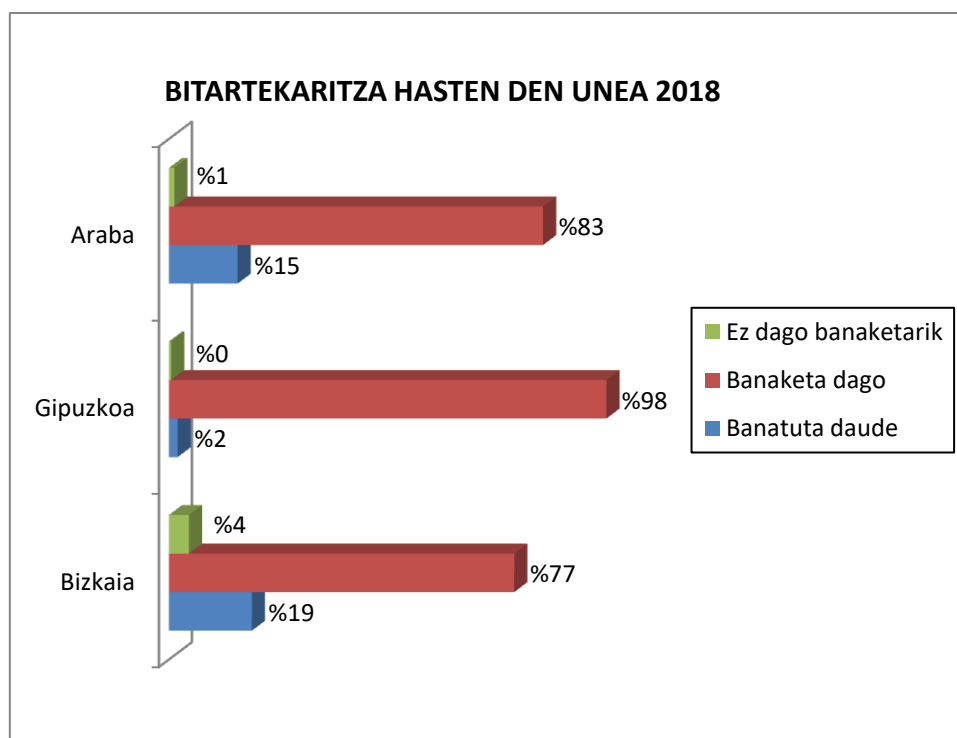
- Seme-alaben zaintza eta babesa esleitzea, baita partekatutako zaintza eta babesarekin lotutako aspektuak zehaztea ere.
- Elkarbizitza denborak adostea, zaintza eta babesa ez duen gurasoarekiko edo familiako beste edozein kideekiko, bisita-araubide kontzeptu juridikoarekin lotuta dagoen heinean.

- Seme-alaben mantenu-pentsioak eta senar-emazteen arteko konpentsazio pentsioak.
- Familia etxebizitzaren erabilera eta gozamenaren inguruko akordioak.
- Guraso ahalarekin erlazionatutako aspektuak: heziketa, bizikidetza, seme-alaben ardurarekin lotutako gaiak...
- Gai ekonomikoak.
- Elkarbizitzarekin lotutako akordioak.



Eskuhartzen dugun gatazka ereduei dagokienez, azken hiru urteetan lortutako datuak oso parekoak dira. Bikote gehienek gure esku-hartzea eskatzen dute "akordio orokorrak" hartzeko asmoarekin (Gipuzkoaren %80aren eta Bizkaiaren %83aren artean), kasu gehienetan, bikote hausturarekin zerikusia duten gaiak jorratuko dira. Jarraian, (Gipuzkoaren %6 eta Bizkaiaren %14aren artea), alde zuzenetik adostutako akordioen berrikuspena edo aldaketak egitera datozenak aurkitzen dira (adibidez, aldaketak familia antolamenduan, karga ekonomikoetan...).

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



Bitartekaritzari hasiera emateko eskaera egiten duten bikoteen helburuei dagokienez, aurreko grafikoan ikus dezakegun bezala, gehiengoek beraien banaketa baldintzak adosteko egiten dute eskaera (Bizkaian %77ak, Araban %83ak eta Gipuzkoaren kasuan %98ak).

Banatutako bikoteen kasuei dagokienez, aurretik hitzartutako akordioen aldaketak egiteko asmoz etortzen dira FBZra edo beste mota batzuetako gaiak hitzartzeko asmoz etortzen dira, adibidez, aurretik hitzartutako akordioen haustea. Bikote hauek Gipuzkoan %1a izan dira, Araban %15a eta Bizkaian %19a.

Aldiz, beraien banaketarekin lotuta ez zeuden gaietaz akordioetara iritsi nahi zuten bikoteak, Araban %1 izan dira eta Bizkaian %4.

IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

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

- Senideen arteko mantenu pentsioaren inguruko eztabaiden ondorioz familia barruan gertatzen diren gatazkak.
- Familia biologikoa eta harrera familiaren artean sortutako gatazkak.
- Gurasoek, aitona-amonei edota laugarren maila arteko odolkidetasuna duten senideei, beren biloba edo ilobekin izan dezaketen harremana galarazten zaienean ematen diren gatazkak.
- Familia-negozio, ondorengotza edota jaraunspenetatik eratorritako gatazkak.
- Mendekotasuna duten pertsonen eta beraien familiarteko zaindarien artean sortu daitezkeen gatazkak.

Eusko Jaurlaritzaren Familia Bitartekaritzako Zerbitzuetatik izandako eskaerak eta artatutako gatazka motak kontuan izanik ondorengo sailkapena egin da: mendekotasuna duten pertsonak, jaraunspenak, familia negozioak, elkarbizitzarekin lotuta ez dauden gai ekonomikoak, elkarbizitzarekin lotutako gaiak, biloba edota ilobekiko harremanak, seme-alabekiko harremanak bikote haustura ostean eta seme-alaben inguruko erabaki hartzea.

1- Iloba eta bilobekiko harremanak.

Atal honetan aitona-amonek beraien bilobekin izan ditzazketen komunikazio arazoei egiten die erreferentzia, baita osaba-izekok beraien ilobekin izan ditzazketen komunikazio zailtasunei ere, etab. Hauek maiz, bikote hausturetatik eratorritako arazoak izanik.

Gatazkaren alderdi bikoitz horregatik (harremana bukatu duen bikote eta senideen arteko harremana) bitartekaritza prozesuak prozesu kide anitzak izan ohi dira, kaltetutako pertsona guztien arteko komunikazioa erraztu ahal izateko.

2- Mendekotasuna duten pertsonak

Orohar, mendeko pertsonaren zaintzaileak egiten du bitartekaritza eskaera, zaintza bere gain hartu duelako edota egoerak epe laburrean okerrera egingo duela uste duelako.

3- Belaunaldiarteko harreman gatazkak

Kontzeptu honek bi belaunaldietako senideen arteko gatazkak biltzen ditu, batez ere: guraso eta seme-alaba adingabekoen artekoak eta mendekotasun ekonomikoa edo etxebizitza partekatzeko beharra duten seme-alaba adin nagusi eta gurasoen arteko gatazkak.

Bitartekaritza eskaera hauek, errealitate sozial bati erantzuten diotela uste dugu, honek esku-hartze anitz eta konplexuago bat eskatzen digu gatazka egoerak lantzerako momentuan.

4.- Elkarbizitza gatazkak

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

5.- Jaraunspenak

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

6.- Familia negozioa

Atal honek negozio bat kudeatzeko ardura partekatzearen ondorioz senideen artean ematen diren gatazkak barneratzen ditu. Kasu horien berezitasun bat da, familiako kideek, familia giroan duten rola eta lan harremanetan duten rola nahastea, egoera honek famili harremanetan eragin dezakelarik.

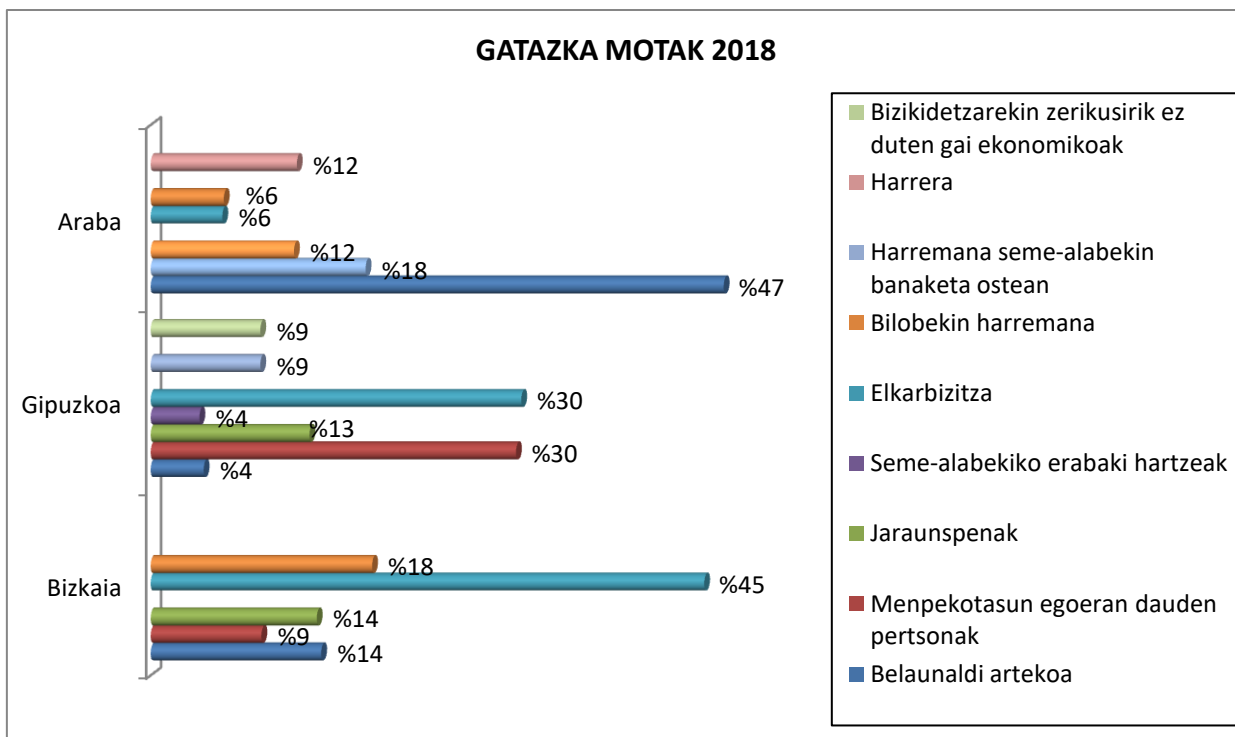
7.- Bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoak

Atal honetan, bi alderdiek, beste edozein atalen barne ez dauden gai ekonomikoak jorratuko dituzte. Gai ekonomiko hauek iraganean izandako bikote harreman batetatik eratorriak izan daitezke, baina ez dute izango zerikusirik bikote hausturarekin.

8.- Bikote hausturaren ondoren seme-alabekiko harremanak

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

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.



Aurreko grafikoan ikus daitekeen moduan, familia gatazken kasu gehienak elkarbizitzarekin zerikusia duten gatazkak dira, Bizkaian %45 izan da. Araban, aldiz, bikote hausturaren ondoren seme-alabekin dituzten harremanekin zerikusia duten kasuak dira gehien artatu direnak, %47 hain zuzen ere. Gipuzkoan, artatu diren kasu gehienak mendekotasuna eta elkarbizitzarekin zerikusia dutenak izan dira, biak neurri berean, %30 gatazka mota bakoitzean.

V.- ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA

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

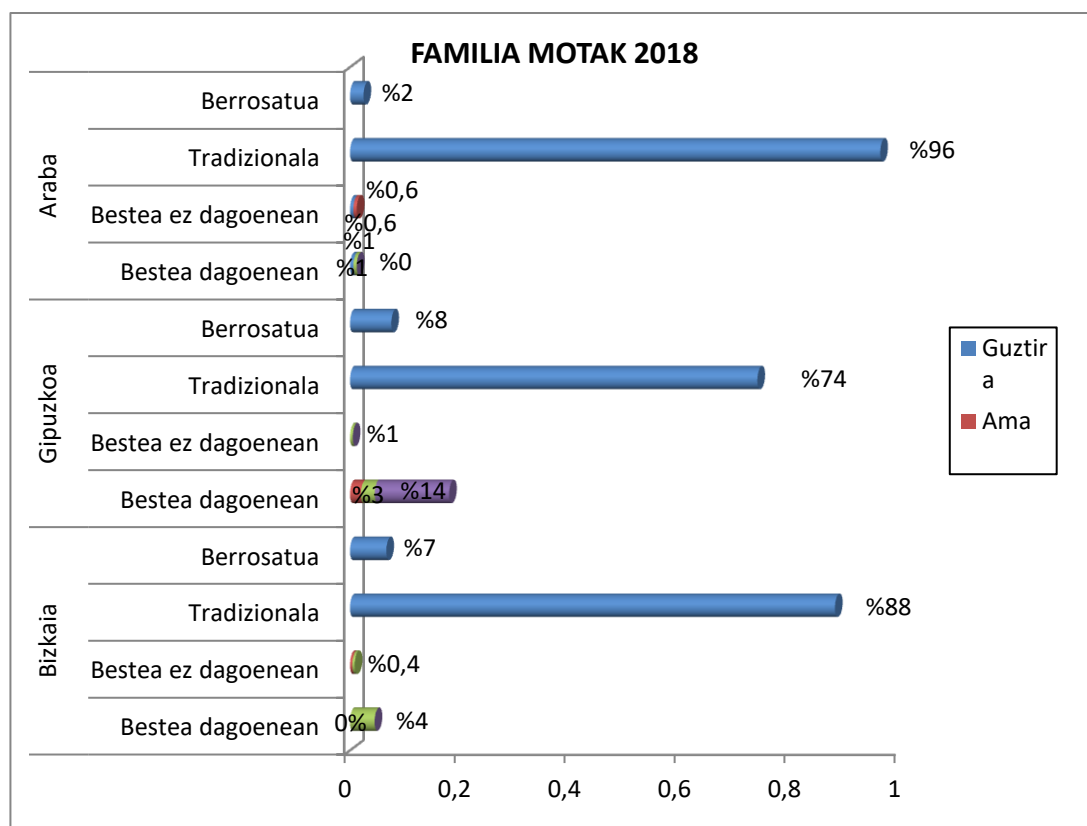
Beste datu mota batzuk ere biltzen ditugu, bikote haustura edo familia gatazkatik eratorriak diren kontuan izanik, hala nola, bizikidetza urteak (bikote gatazketan) eta artatutako pertsonen arteko ahaidetasuna (familia gatazketan).

Familia tipologiak

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

Guraso bakarrari dagokionez, zentzu zorrotzean ulertuz, bitartekaritzaren esku-hartzea bideraezina izango litzateke. Pertsona batek bere seme-alabari Erregistro Zibilean izena eman badio ama-aita ezkongabe moduan, ez da egongo adin txikiko horren inguruan akordioak adosteko modu juridikorik.

Hori dela eta, guraso bakarraren kontzeptua beste entitate sozialetan ulertzen den moduan hartu dugu. Hau da, guraso bakarreko familiak Familia Liburuan bi gurasoengandik onartuta dauden seme-alabak izango lirateke, baina seme-alabek, ama edo aitarekin duten erlazioa, emozionalki edo geografikoki urrundua egongo da.



Azkenengo hiru urtetako joera jarraituz, familia tradizionalak (bikote bat bere seme-alabekin) Euskal Autonomi Erkidegoko hiru bitartekaritza zerbitzuen kasuen gehiengoa suposatu dute, nahiz eta 2018an beherakada bat eman den, bereziki Gipuzkoan, 2017an %91 izatetik, 2018an %74a izatera igaro dena. Beherakada hau Bizkaian ere eman da baina modu txikiagoan, 2017an %93a izatetik, 2018an %88a izatera igaro da. Beherakada gutxien Araban eman da, 2017an familia mota hauen kasuak %98 izan ziren eta 2018an, berriz, %2ra jeitsi dira.

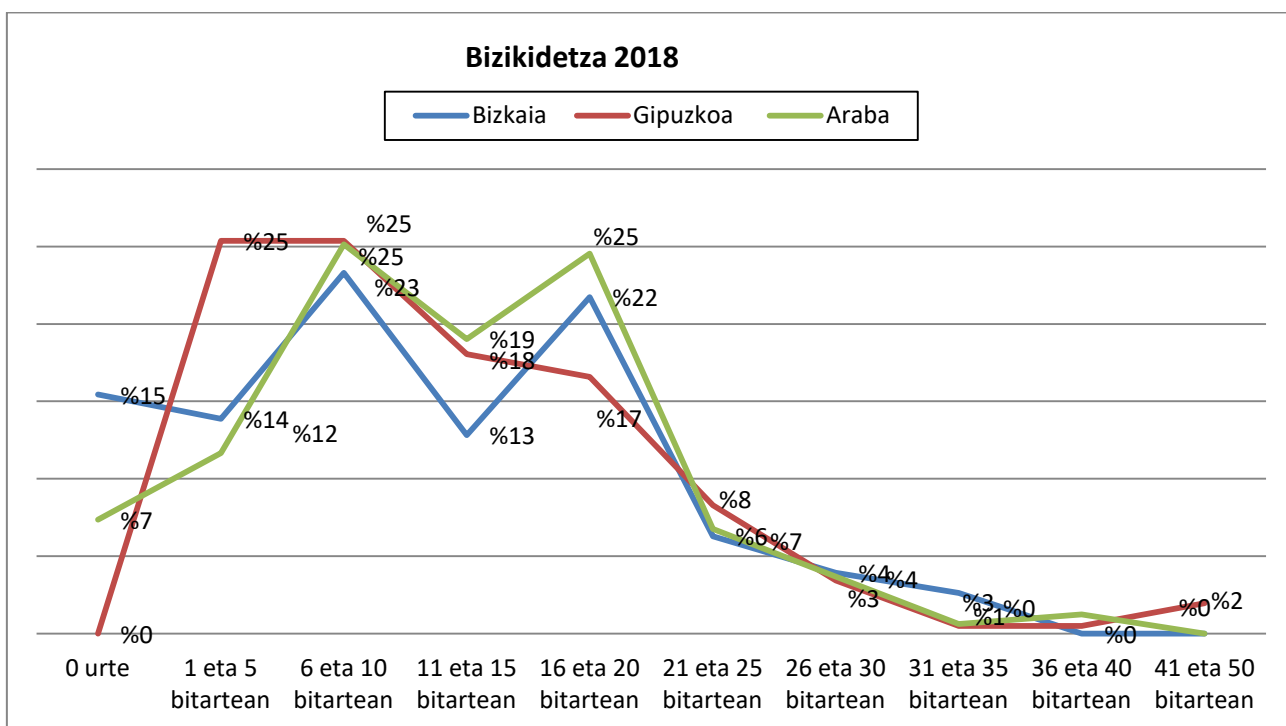
Egoera Zibila

2018. urtean zehar, Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri diren pertsonen gehiengoaren egoera zibila ezkondua izan da eta jarraian, ezkongabeak. Joera hau mantendu egin da azkenengo hiru urteetan.

Bizikidetza urteak

2018. urtean zehar Lurralde Historikoetako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuetara hurbildu diren bikote gehienek, 6 eta 20 urte bitarteko bizikidetza izan ondoren, harremana etetea erabaki dute.

Nahiz eta joera hau mantendu, Gipuzkoako FBZan, goruntz egin dute soilik 1 eta 5 urteen arteko bizikidetza izan ondoren (kasu guztien %25) harremana etetea erabaki duten bikoteen kopuruak.



Bizkaiari dagokionez, grafikoan ikusi daitekeen moduan, 6 eta 10 urteen arteko bizikidetza izan duten bikoteak dira FBZra hurbiltzen diren bikoteen gehiengoa, hauek guztiaren %23a irudikatzen dute.

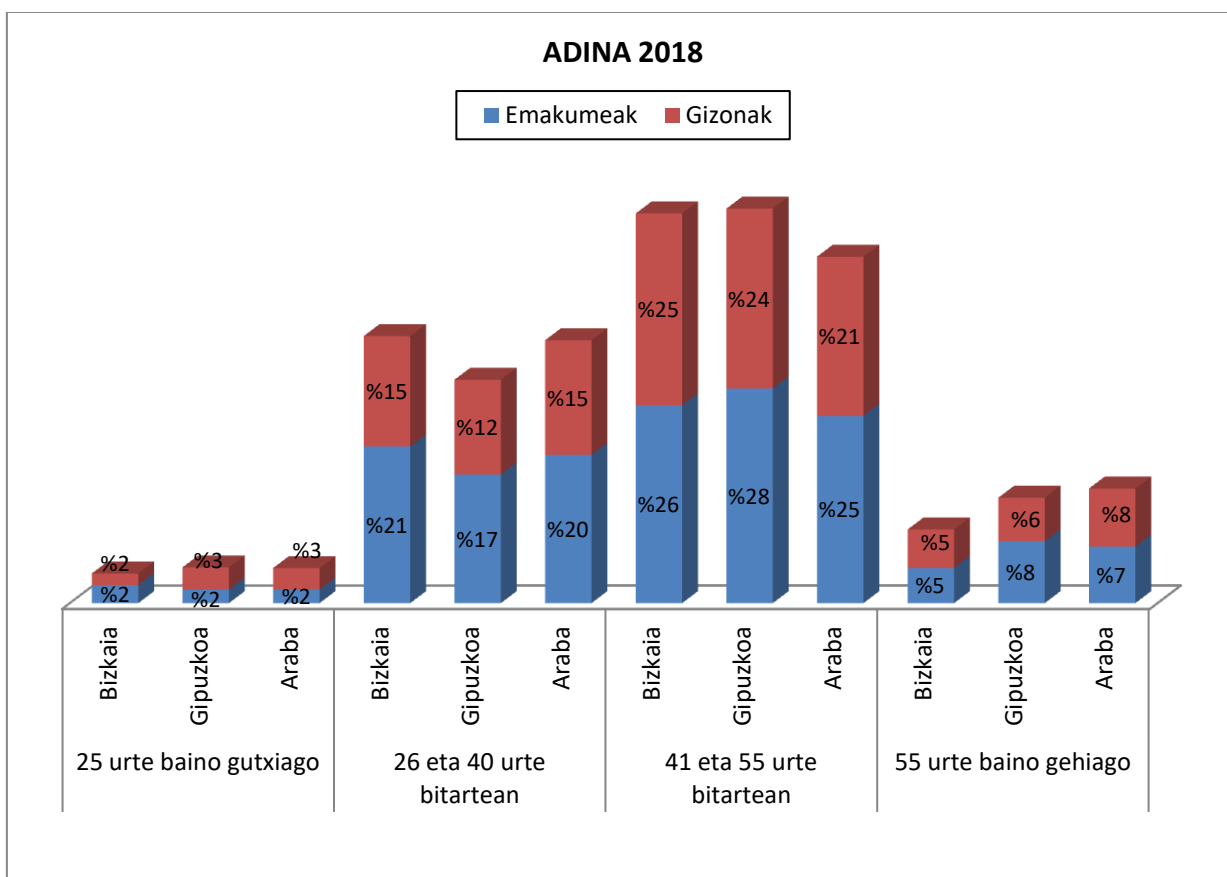
Araban, 6 eta 10 urteen arteko bizikidetza izan duten bikoteak eta 16 eta 20 urteen arteko bizikidetza izan dutenak dira gehiengoak, %25a hurrenez hurren.

Adina

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

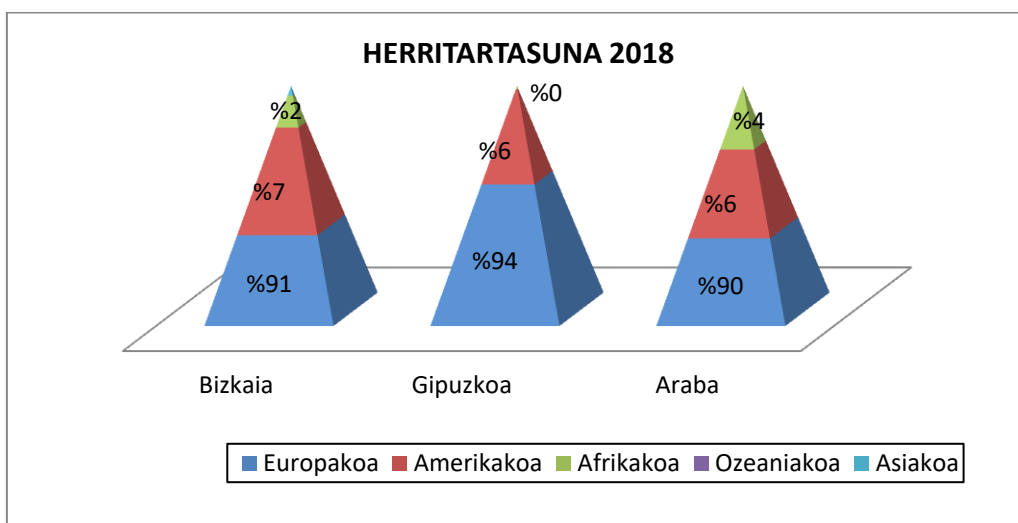
Gaztediaren datuen analisian, 12 eta 30 urteen arteko tartea izanik, 271 gazte artatu ditugu. Hauetatik, 150 emakumeak izan dira eta 121 gizonak. Datuen banakapena ondorengoa da:

- Bizkaian 69 emakume eta 43 gizon
- Araban 29 emakume eta 25 gizon eta
- Gipuzkoan 52 emakume eta 53 gizon.



Herritartasuna

Kulturartekotasunak gure gizartearen errealitate bat izaten jarraitzen du, ondorioz, FBZtan esku-hartzea eskatzen duten, herrialde ezberdineko pertsonen aniztasuna adierazgarria da.

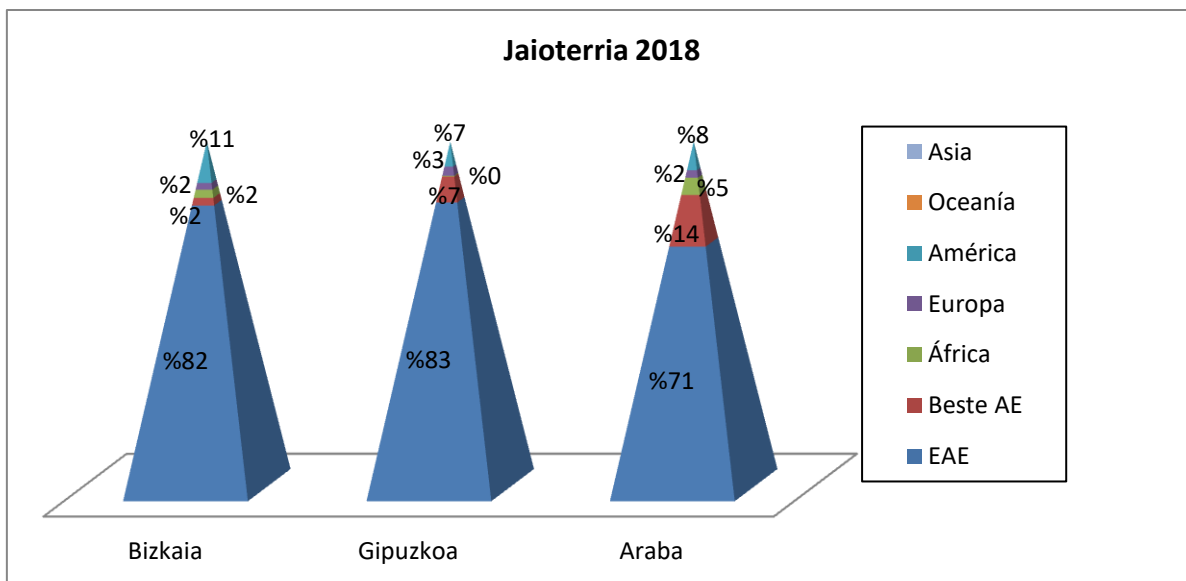


Logikoki, artatutako pertsona gehienak Europa Batasuneko kide diren herrialdetik datoz eta horietatik, gehiengoa, Euskal Autonomia Erkidegoa osatzen duten hiru Lurralde Historikokoak izanik. Bizkaian, arinki jaitsi da Amerikatik datozen herrialdeetako pertsonen kopurua, 2017an %10 zen eta 2018an %7; Araban eta Gipuzkoan %6an mantendu dira.

Jaioterria

Pertsona batek herrialde bateko nazionalitatea eduki dezake, baina bere jatorria ezberdina (espainiarra adibidez) izan, hau dela eta, datu hau eskatzea garrantzitsua da. Egoera honek bitartekaritza saioetan eragina izan dezake kulturartekotasunaren elementuak agertu daitezkeelako; izan ere, elementu hauek bitartekariak kontuan eduki beharko dituzte.

Datu hauetan, ez da aldaketa esanguratsurik ematen, Europan jaiotako pertsonen hazkundera, %2 Bizkaian eta Araban eta %4 Gipuzkoan.

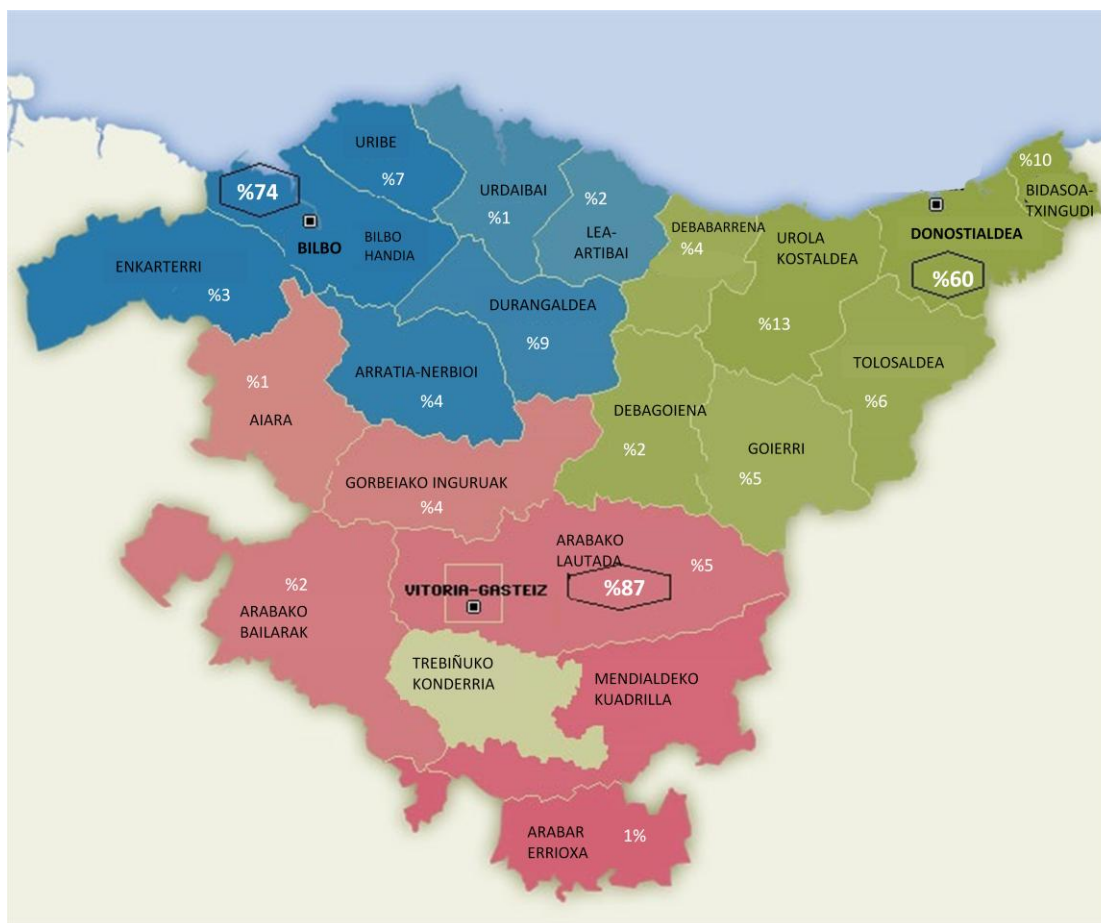


Bizitokia

Lurralde Historikoetako Zerbitzuetara hurbildu diren pertsonen bizitokia adierazteko mapa bat erabili dugu, bertan Bizkaiko mankomunitateak, Arabako koadrilak eta Gipuzkoako eskualdeak adieraziko dira.

Bizkaian, Araban eta Gipuzkoan artatu diren pertsona gehienek, beraien bizitokia hiriburuetatik hurbil kokatuta dauden eremuetan dutela ikusi dezakegu; alegia, Bilbo Handia, Arabako Lautada eta Donostialdea (%79, %87 eta %60 batean, hain zuzen ere). Portzentaje hauek oso parekoak dira aurreko urteko zenbakiekin alderatuz, nahiz eta aurten, 2018an, %5eko jaitsiera eman den aurretik aipaturiko bizitoki hauetan. Ondorioz, egoera honek hazkundera eragin du gainerako lurraldeetan.

BIZITOKIAREN MAPA DESKRIBATZAILEA



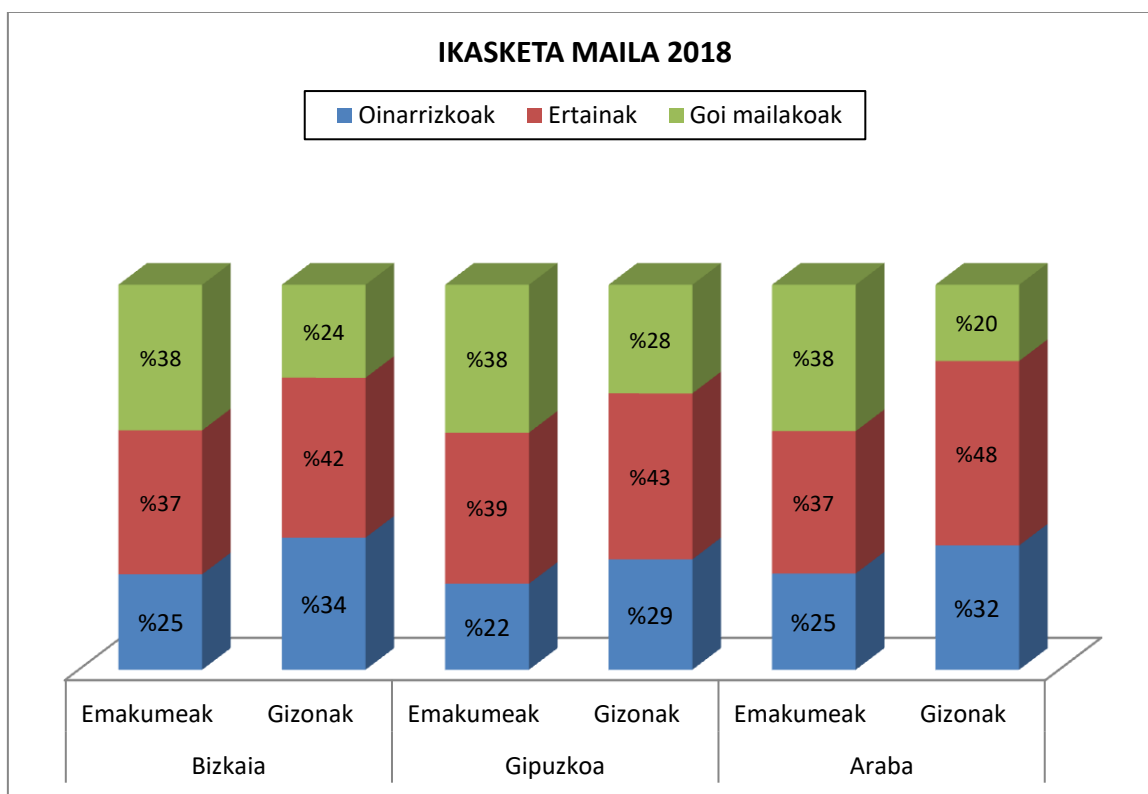
Lurralde Historiko bakoitzeko ezaugarri fisikoek, biztanle-dentsitate ezberdinek eta hiriburuetan kokatuta dauden FBZetara egin beharreko joan-etorrien zailtasunek azaltzen dute zerbitzu hauen erabilera bizitokiari dagokionez.

Bestalde, Euskal Autonomia Erkidegotik hurbil zein urrun dauden probintzietako eta beste herrialdeetan bizi diren pertsonak ere artatuak izan dira. Kasu hauetan, artatuak izan ahal izateko, gatazkaren alde bat gutxienez, Euskal Autonomia Erkidegoan zuen bizitokia.

Ikasketa Maila

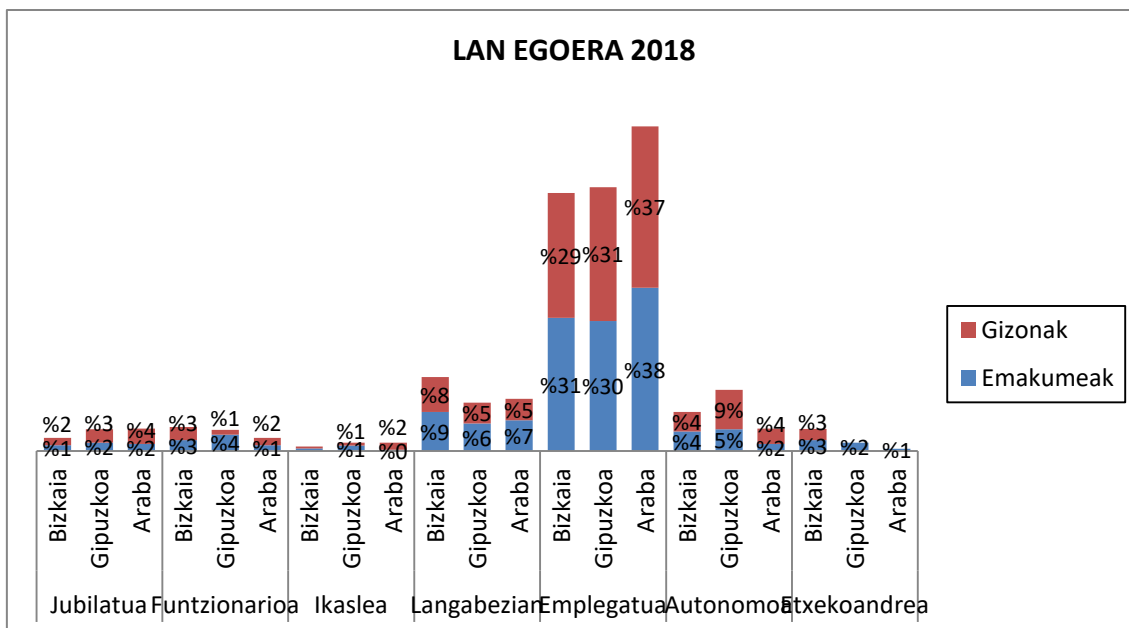
Grafikoa ikusita nabarmendu dezakegu, azken urteetako joera jarraituz, zerbitzura hurbiltzen diren pertsonen gehiengoak maila ertaineko ikasketak dituztela, eta jarraian oinarrizko mailako ikasketak dituzten pertsonak daude.

Honez gain, goi-mailako ikasketak dituzten emakumeen kopurua areagotu egin da gizonezkoenekin alderatuz. Oinarrizko eta erdi mailako ikasketak dituzten gizonei dagokienez arinki gehiengo izaten jarraitzen dute emakumeekin alderatuz.



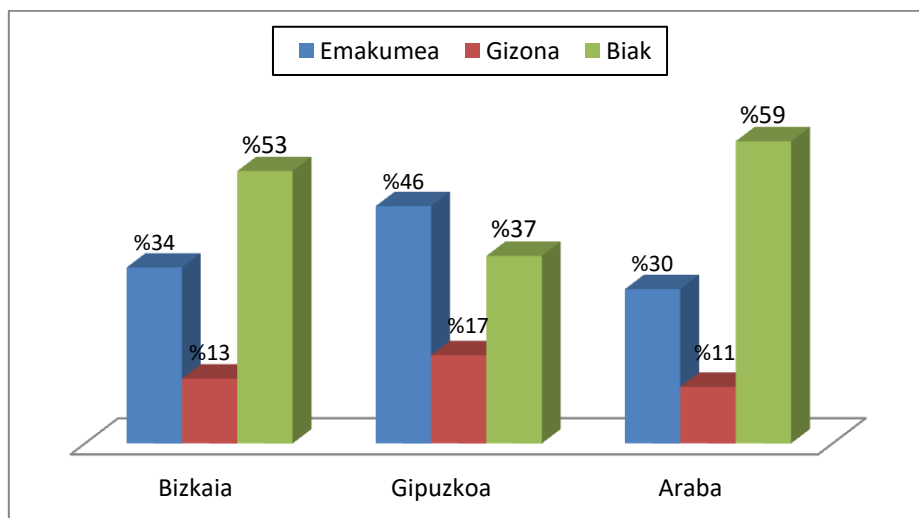
Lan egoera

Aurreko urteetako joera jarraituz, Bitartekaritzako Zerbitzuetara hurbildu diren pertsona gehienak lanean daude. Jarraian, langabezia daudenak kokatzen dira, generoari dagokionez ia ez da ezberdintasun esanguratsurik erreparatzen.



Bitartekaritzaren eskatzailea

Bai Arabako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan bai Bizkaikoan ere, eskaera egiten dutenak, gehienetan, bi alderdiak dira. Gipuzkoako Familia Bitartekaritzan, aldiz, emakumeak dira eskaera gehien egiten duten pertsonak.



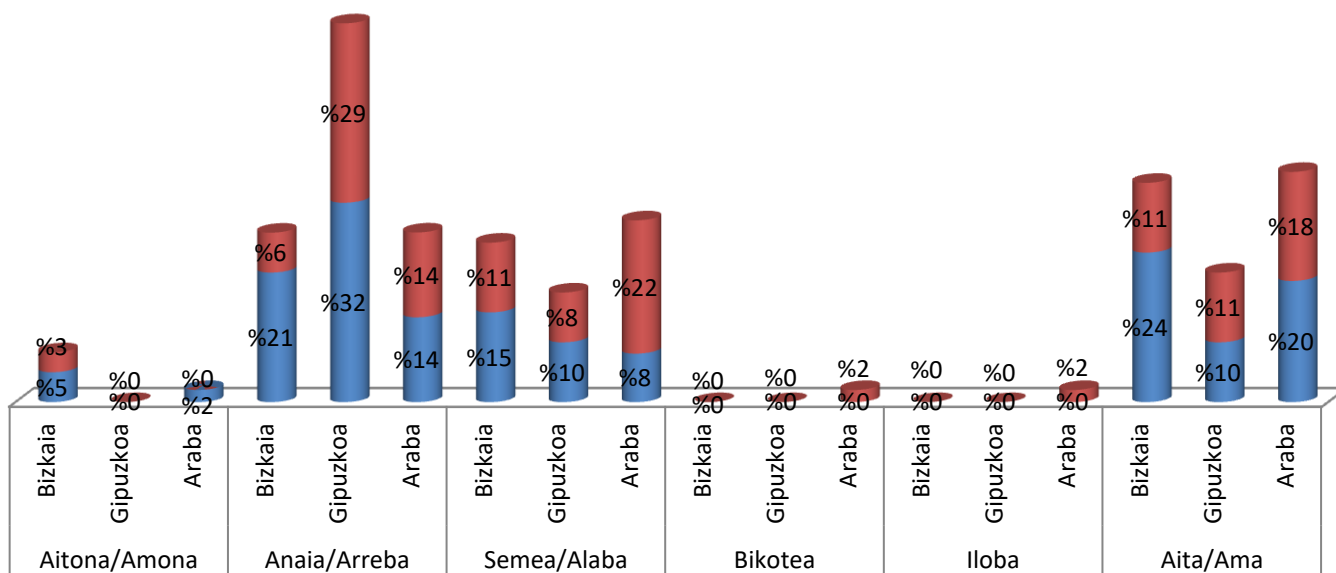
Ahaidetasuna

Aldagai hau, familia gatazketan soilik hartzen da kontuan, eskaera egiten duen pertsonak eta aurkezten zaigun gatazkaren arteko harremanari zentzua emateko. Gehiengo kasuak neba-arreben arteko gatazka dira.

Aurreko urteetan bezala, neba-arreben arteko gatazka eta guraso eta seme-alaben arteko gatazka izaten jarraitzen dute artatutako kasuen gehiengoa, baina Gipuzkoan, Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri diren neba-arreben kasuak gehitu egin dira, beraien adin nagusiko edota mendekotasuna duten familiako kide baten zaintzari buruzko adostasunetara iristeko. Gatazka mota hauek 2017an %37 izatetik 2018an %61 izatera igaro dira.

AHAIDETASUNA 2018

■ Emakumeak ■ Gizonak

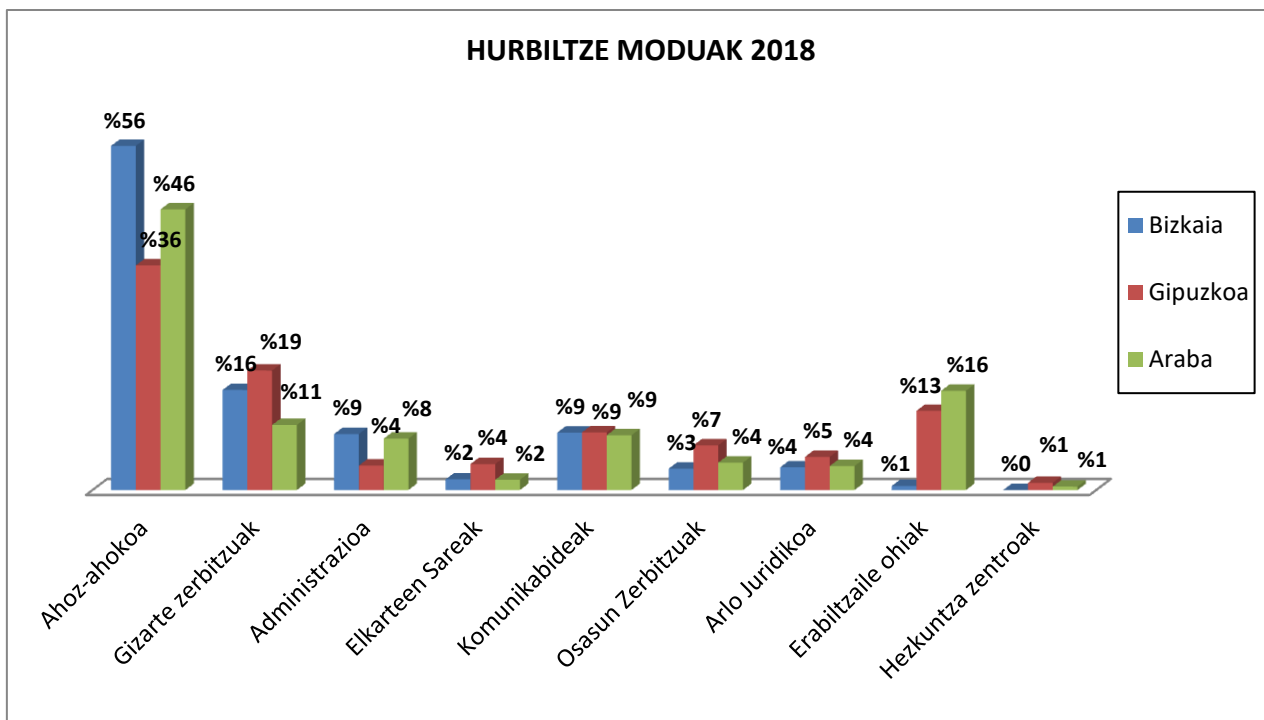


VI. BITARTEKARITZA ZERBITZUETARA HURBILTZEKO MODUAK

"Hurbiltze ereduak", kasu honetan gure helburua, erabiltzaileek bitartekaritza zerbitzuen berri nola izan duten jakitea da.

Horretarako, hurrengo sailkapena hartu dugu kontuan:

- **Ahoz-ahoko hedapena:** Lagun, senide edo beste erabiltzaile baten bitartez etortzen diren pertsonak.
- **Gizarte Zerbitzuak:** Udalerrien oinarritzko gizarte zerbitzuen edota lehen mailako arreta zerbitzuetatik eratorritako pertsonak.
- **Administrazioa:** Entitate publiko ezberdinetatik eratorritako pertsonak (Gizarte 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 psikologo profesionalen bitartez, eratorritako pertsonak.
- **Erabiltzaile ohiak:** FBZetara berriro itzultzen diren pertsonak, iraganean hartutako akordioaren bat aldatzeko.
- **Hezkuntza arloa:** Hezkuntza-sistematik datozenak.



Aurreko grafikoan ikus dezakegun moduan, ahoz-ahoko hedapenak FBZetara gerturatzeko modurik ohikoena izaten jarraitzen du, 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 FBZetan 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 dugu ere.
- **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, elkarriketa 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 pertsonen 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 pertsonen 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 pertsonak 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.

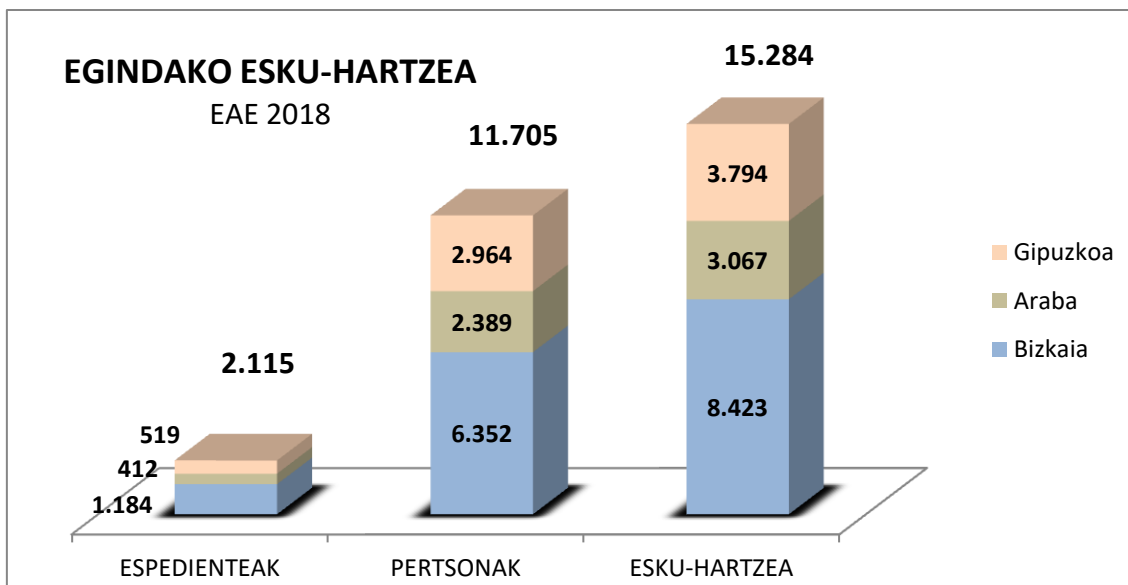
Halaber, jarraipenak, zerbitzu honetan hartu diren akordioek orotara izan duten erabilpena ezagutzeko aukera eskaintzen du, hau da: banaketa edo dibortzio edo gurasoen eta seme-alaben inguruko neurrien izapide judiziala, dokumentu pribatu moduan mantenduz edo dokumentu publiko batean bilakatuz.

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

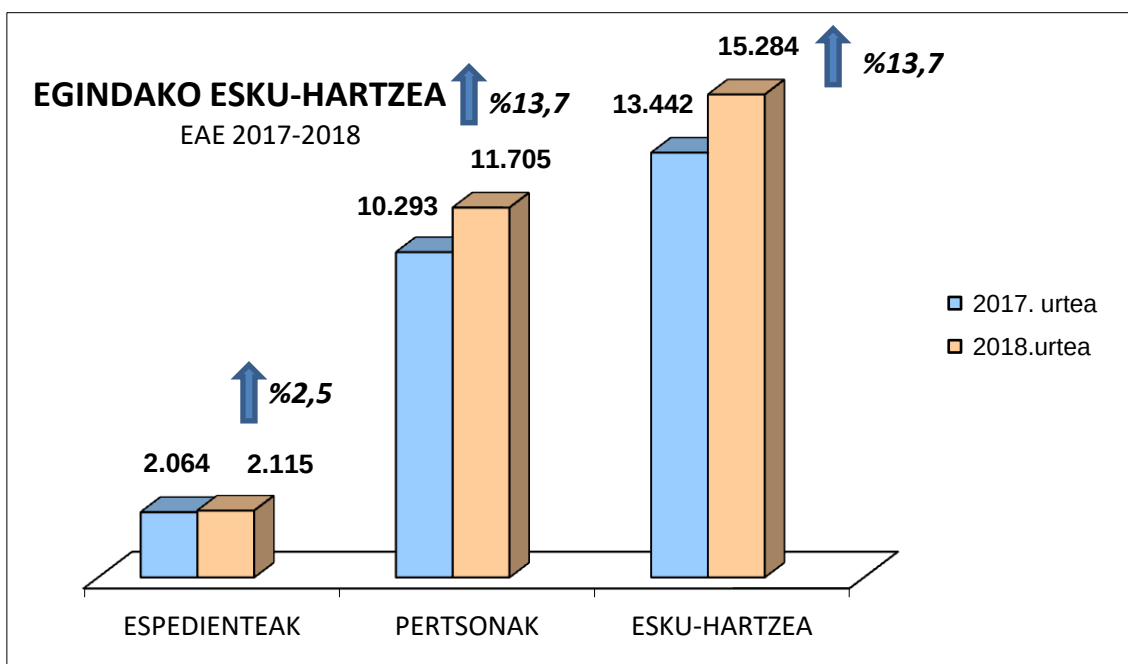
2018. urtean zehar, arreta maila ezberdinetan, guztira 2.115 espediente landu dira hiru lurralde Historikoen Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan. Horrela, Bizkaian 1.184 espediente izan dira, Araban 412 eta Gipuzkoan 519.

2018. URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPDIENTEAK	332	145	201	678
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	492	180	227	899
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	360	87	91	538
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.184	412	519	2.115

Hiru lurraldeetako Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan, esku-hartze maila ezberdinetan egindako lanean, **11.705 pertsona** artatu dira, guztira **15.284 esku-hartze** egin dira (8.423 Bizkaian, 3.794 Gipuzkoan eta 3.067 Araban) eta landutako espedienteak **2.115** izatera iritsi dira.



Datu hauek bai Bitartekaritza Zerbitzuetan artatu diren pertsona kopuruan, bai bitartekaritza espedienteetan eta hauen garapenean egindako esku-hartzeetan dagoen goranzko joera islatzen dute.

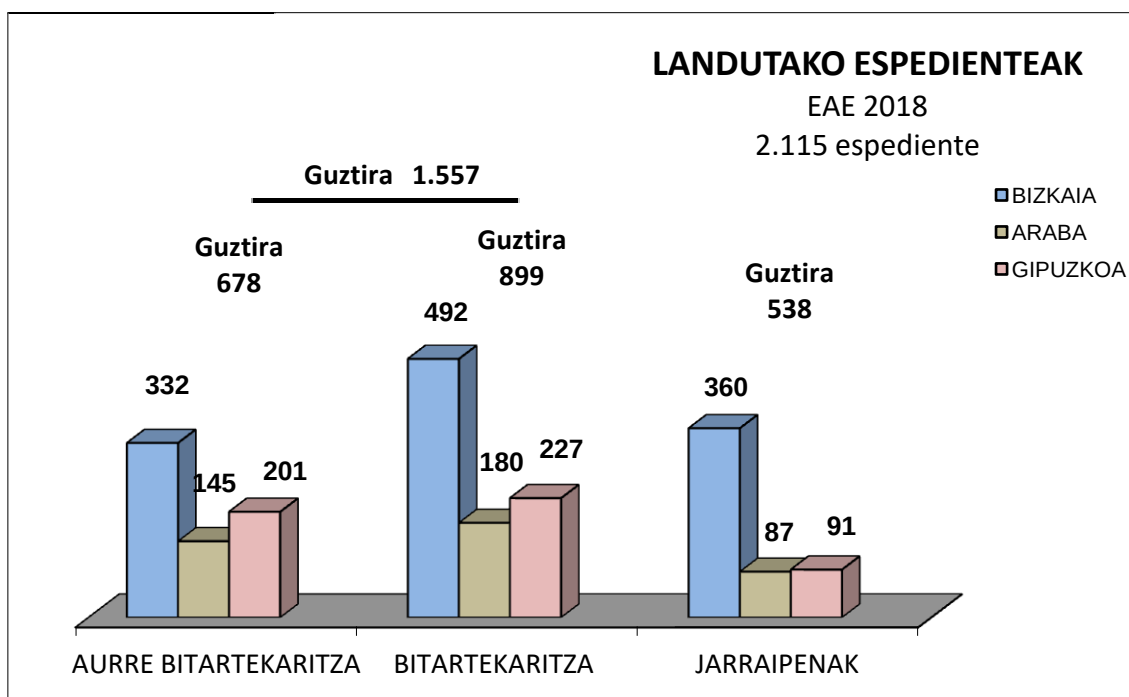


Landu diren espediente guztietatik, 1.577 bitartekaritza lanari dagokio eta 678 aurre bitartekaritzari; hots, erabiltzaileak azaldutako egoerari buruzko informazioa jasotzea, erabiltzailea bitartekaritzari buruz informatzea eta eskaera antolatzea izan da egindako esku-hartze lana.

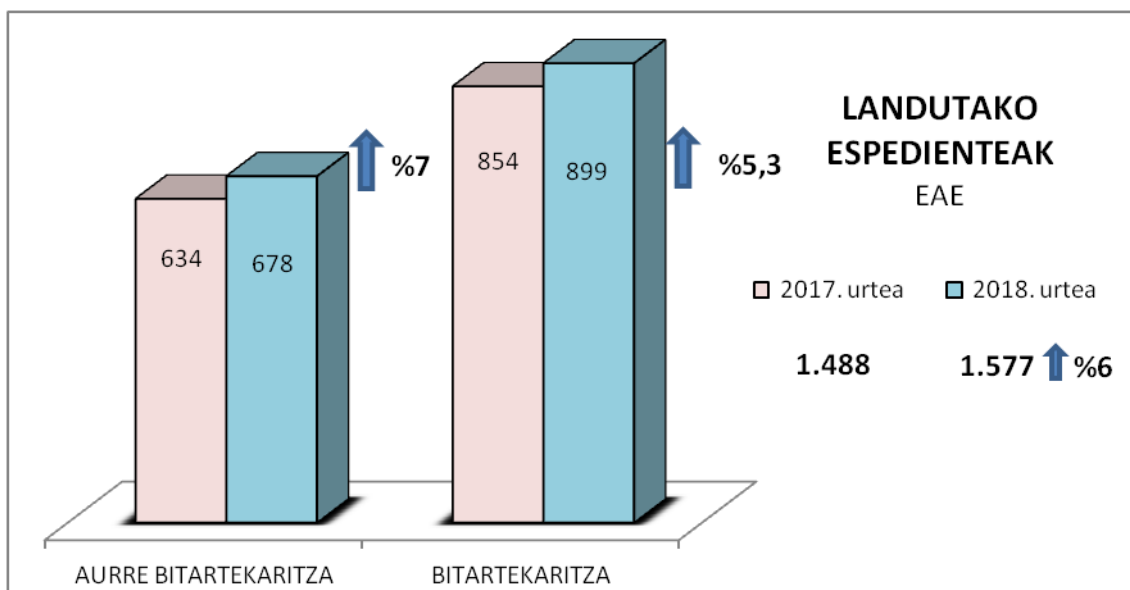
Kasu batzuetan, ez zaio prozesuari hasierarik eman, alderdiek borondaterik ez dutelako izan eta beste batzuetan, eskaera aztertu ostean, bideraezina dela erabaki delako. Halaber, bitartekaritzaren testuinguruko informazio juridikoa eskaintzen zaie, baita informazio psikologikoa eta giza baliabideei buruzko informazioa ere, egoera batzuetan deribazioa gauzatzuz.

Bitartekaritza espedienteak, hau da, aurre bitartekaritza fasea amaitu ondoren bitartekaritza prozesua hastea erabaki duten familiei dagozkien espedienteak eta lantaldeak egoera hauek bideragarriak direla ondorioztatu dituenak, 899 izan dira guztira.

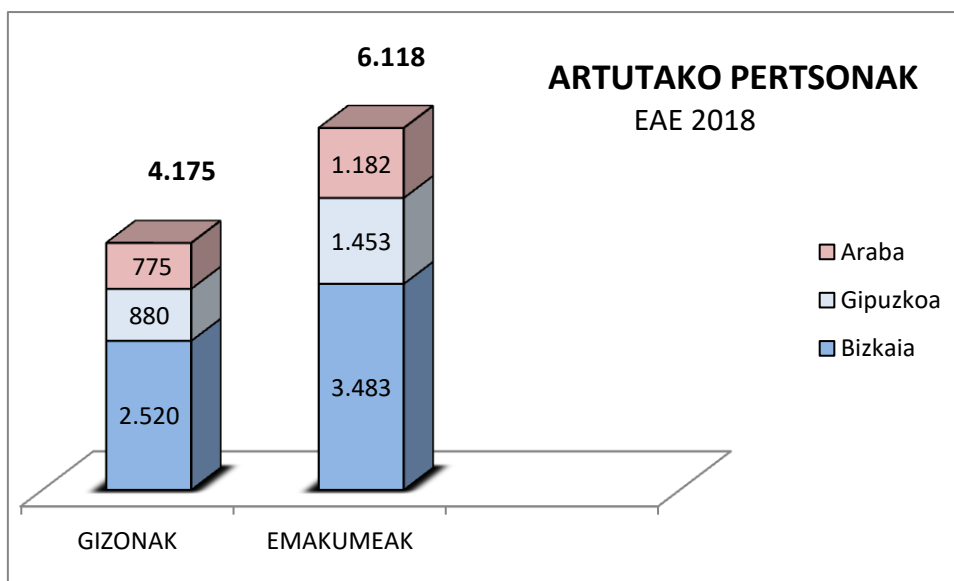
Jarraipen espedienteek dagokionez, aurreko puntuan azaldu den bezala, guztira 538 espediente izan dira.



2017. urtean zehar landu ziren espediente kopuruarekin konparaketa bat eginez, %6ko hazkundera egon da. Aurre bitartekaritza espedienteek dagokionez hazkunde hori %7koa izan da, bitartekaritza espedienteetan, berriz, %5,3koa.



Artatu diren pertsonen datuek, gero eta gizon gehiago hurbiltzen direla adierazten dute. Hala ere, Bitartekarita Zerbitzuetara (%43,6) emakumeak dira (%56,4) proportzio handienera hurbiltzen direnak.



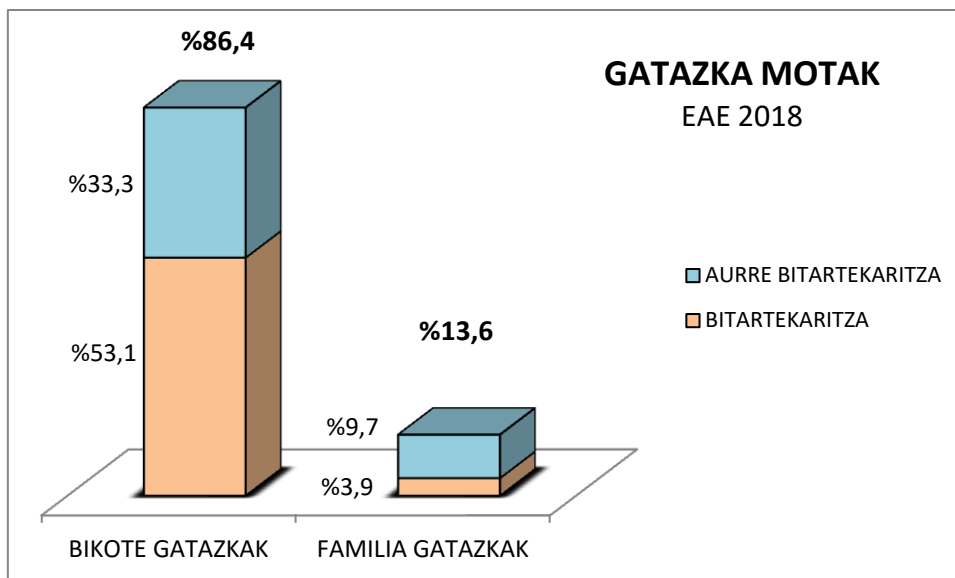
Hurrengo koadroan, gatazka tipologiaren arabera, espedienteen sailkapena irudikatzen da:

2018. URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	332	145	201
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	282	98	145
FAMILIA GATAZKAK	50	47	56
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	492	180	227
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	470	163	205
FAMILIA GATAZKAK	22	17	22
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	824	325	428

Gatazka moteei dagokienez, espedienteen %86,4ek bikote hausturatik eratorritako gatazkekin lotura izan dute eta %13,6ek bestelako familia gatazkekin.

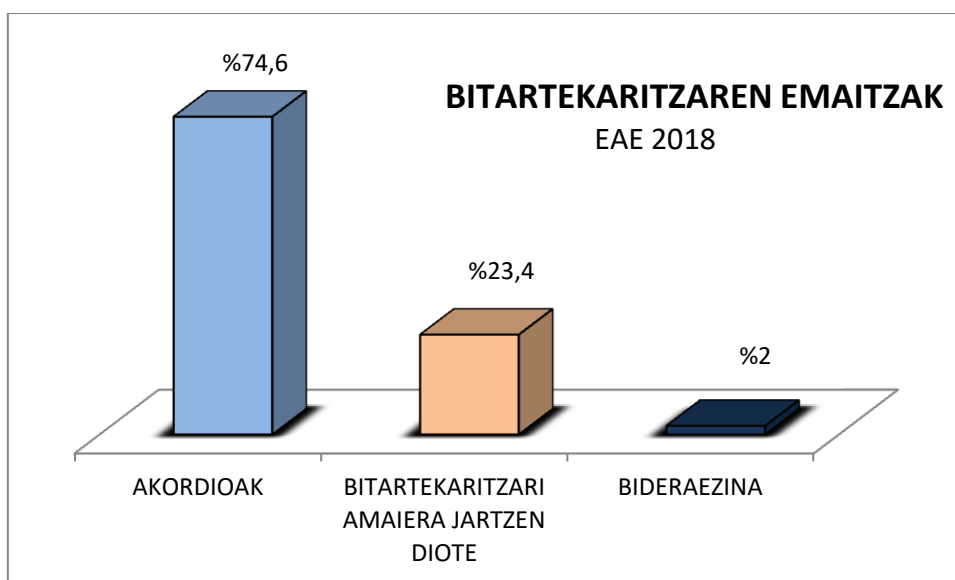
Bikote gatazken (%86,4) espedienteetatik, %33,3 aurre bitartekaritza espedienteak izan dira eta %53,1 bitartekaritza espedienteak. Datu honek adierazten du, FBZra etortzen diren pertsonen %62ak ondoren bitartekaritza prozesua hasi duela.

Bestalde, familia gatazkekin (%13,6) lotura duten espedienteetatik %9,7 aurre bitartekaritzako espedienteak izan dira eta %3,9 bitartekaritzakoak; hau da, kasuen %29ak bitartekaritza prozesua hasten du. Datu honek, gehienetan, gatazken protagonisten borondate faltarekin lotura du, batzuk informazio saiora ere etortzen ez direla.



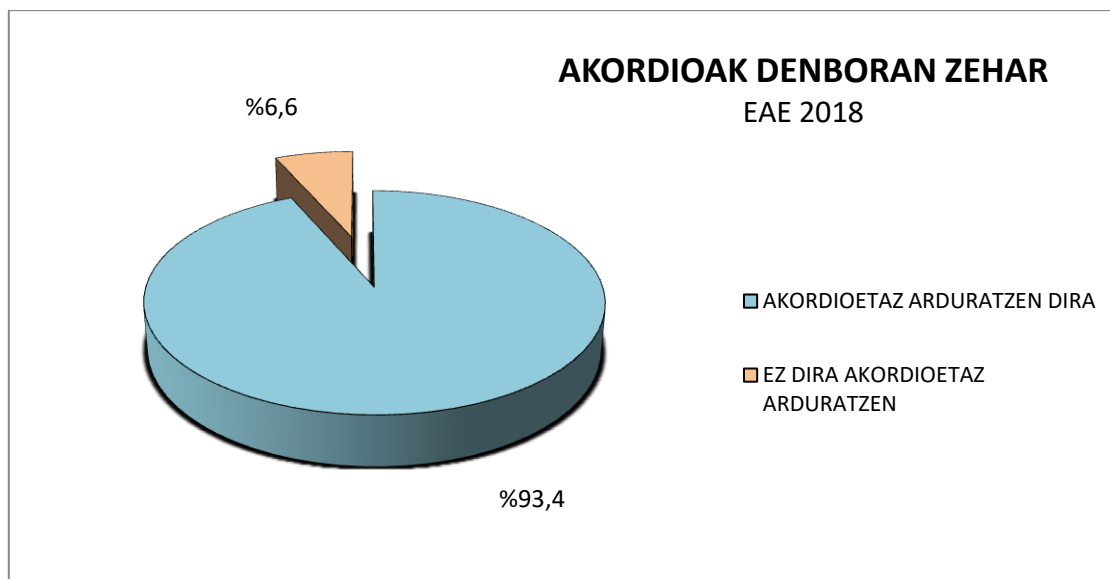
Aurten landu diren bitartekaritza prozesu guztietatik, 734 amaitu dira, 165, berriz, urte amaieran irekita jarraitzen dute.

Amaitutako bitartekaritza prozesuei dagokienez, %74,6ak (547 espediente) akordioak lortu ditu proposatutako gaien inguruan. %23,4ak, ordea, prozesuari amaiera ematea erabaki du (172 espediente) eta %2a bideraezinak izan dira (15 espediente).



Behin bitartekaritza prozesua amaitu dela, FBZtik akordioak lortu dituzten espedienteek jarraipena egiten zaie, lehen aipatu den bezala. Jarraipenek, akordioak denboran zehar izandako bilakaerari buruzko informazioa eskeintzen dute. Era berean, bitartekaritzaren efektu pedagogikoa eta arduratzailea ikusi dezakegu, akordioekiko betekizunaren inguruan edota familiak egoera berrietara zein bere berezko bilakaerara egokitzeko duten ahalmen mailaren inguruan.

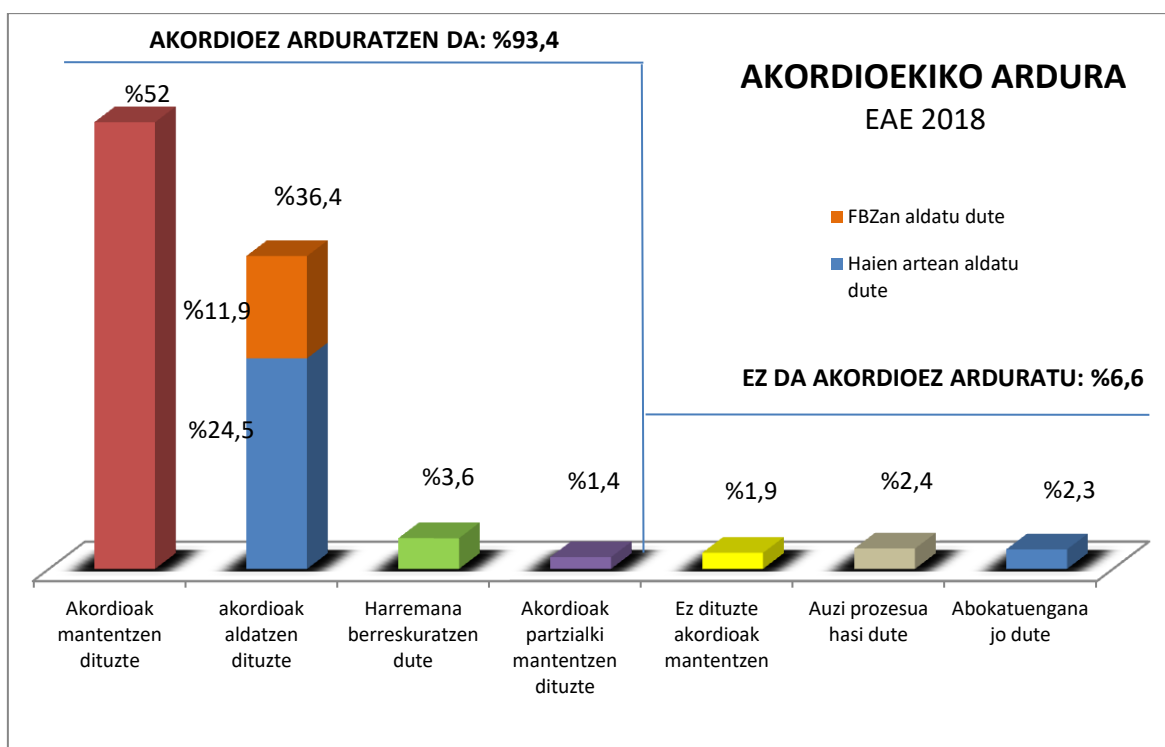
Hiru lurraldeetan egindako jarraipenetan jasotako datuek, familien ehuneko altu batek, prozesuan lorturiko akordioen ardura mantentzen duela erakusten dute, urte bat igaro ondoren.



Bitartekaritza prozesu batean murgilduta egon diren pertsonak lortutako akordioetaz arduratzen dira, akordio berdinak mantentzen dituztenean, familiaren egoera berrietara egokitzeko aldaketak egiten dituztenean (FBZan edo beraien artean) edo bikote harremana berreskuratzen dutenean. Jaso diren datuek, %93,4an bitartekaritzaren eragin arduratzailea egon dela deritzote. Beraien akordioekiko ardura bere gain hartzen duten pertsonen artean, FBZan lortutako akordio berdinak mantentzen dituztenak nabarmentzen dira (%52) baita akordioetan aldaketak kudeatzeko gai izan direnak ere (%36,4); datu hauek, zalantza barik, bitartekaritzaren eragin pedagogikoa islatzen dute.

%1,4ak bitartekaritzan hartutako erabakiak partzialki errespetatzen dituzte, hau da, gehienak mantentzen dituzten arren, beste akordio batzuk errespetatzeko zailtasunak dituzte. %3,6ak bikote-harremana berreskuratu du.

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

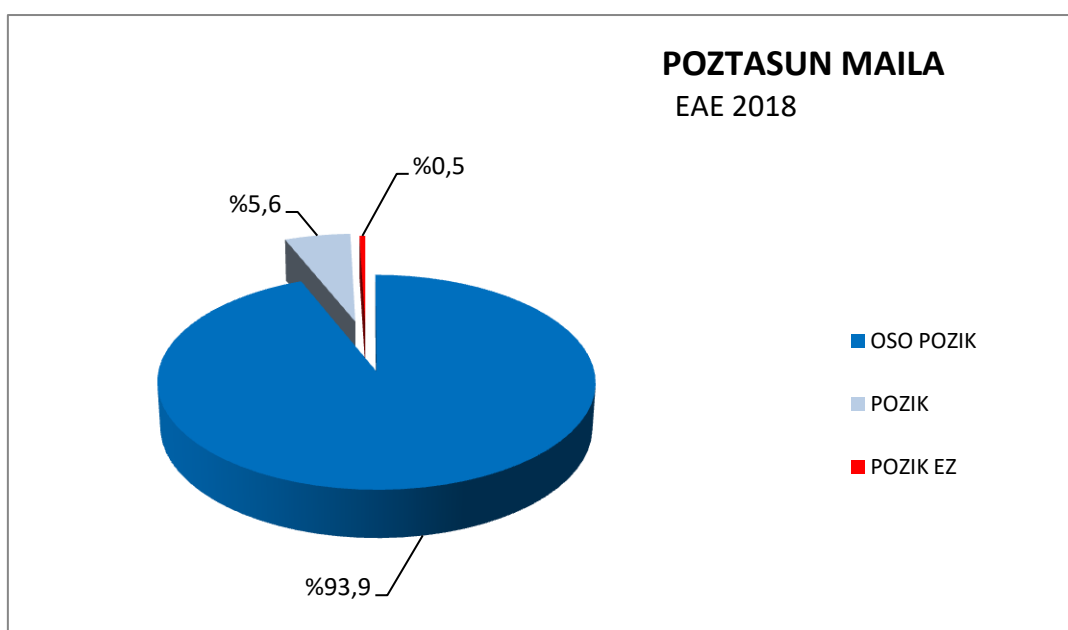


Jarraipen fasearen beste helburuetako bat erabiltzaileen poztasun maila jakitea da, hau da, prozesuarekiko, iraupenarekiko, bitartekaritza taldetik jasotako arretarekiko poztasun maila; baita, prozesu horretan lortutako akordioak guztiontzat gogobetegarriak izan diren jakitea eta prozesuan parte hartzeak zertan lagundu dien, horrela izan bada.

Gogobetetasun galdetegiaren ondorioz lortutako informazioak, erabiltzaileen beharretara moldatu edota egokitzen eta arreta egokiago bat eskaintzen ahalbidetzen gaitu.

BITARTEKARITZA PROZESUAREKIKO POZTASUN MAILA

Hiru lurraldeetako zerbitzuen erabiltzaileei egindako galdetegian, bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen %93,9 oso pozik dagoela adierazten du, nahiz eta batzuek prozesuaren hasieran nolabaiteko mesfidantza bat zutela aitortu. Zerbitzua ezagutzen, egoerari buruzko informazioa jasotzen eta beraien egoera bideratzen lagundu diela adierazten dute, egoerari aurre egin eta akordioak adostu ahal izateko.



Gainera, FBZan bizi izandako esperientziari buruzko iruzkinak jaso ditugu, urtero egin izan dugun moduan: bitartekaritza komunikazioa eta entzutea errazten dituen espazioa dela, kalte emozional gehiago eragin dezaketen tentsioak eta gatazka gehiago sortzea ekiditen dituela, lantalde profesionalaren jarrera enpatikoa eta inpartzialtasuna azpimarratuz.

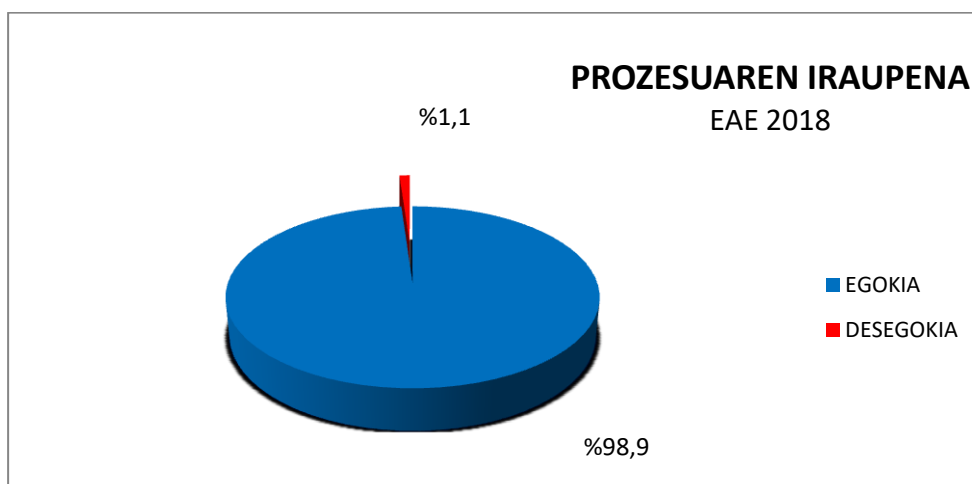
Galdetegiari erantzun dioten pertsonen %5,6 pozik ageri da, baina maila txikiago batean; poztasun maila ertain hau, lortutako akordio guztiak denboran zehar mantendu ez direlako edo prozesuan zehar gairen bat landu gabe geratu zelako izan daiteke, partaideren batek ez ziolako gaiari heldu nahi.

%0,5ak poztasun eza adierazten du. Poztasun ezak erabiltzaile batzuek bitartekaritza prozesuarekiko zituzten itxaropenekin lotura izan dezake, bikote harremana berreskuratzeko asmoarekin, hain zuzen ere, edo hausturaren ondoren tratamendu psikologiko batean parte hartzearekin.

BITARTEKARITZA PROZESUAREN IRAUPENA

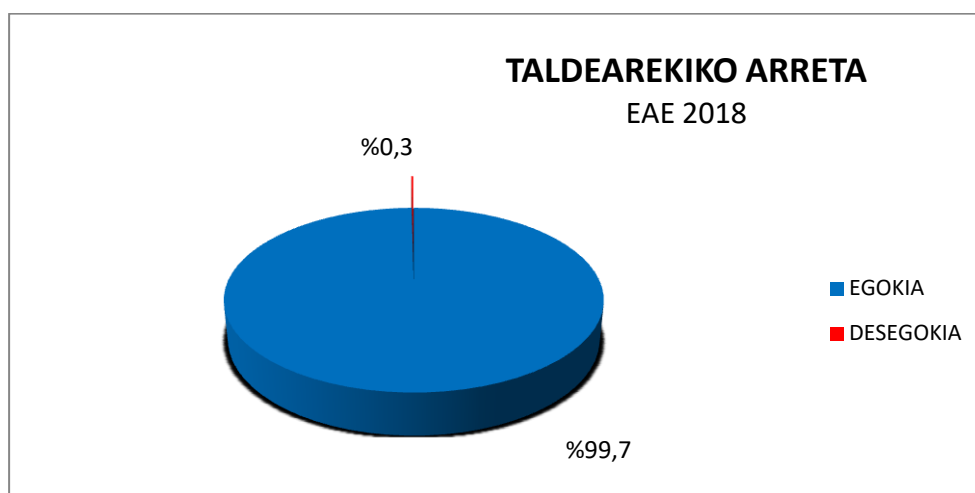
Prozesuaren iraupenari dagokionez, artatutako pertsonen %98,9ak egokia dela pentsatzen du eta %1,1ak prozesua luze egin zitzaiela adierazten du, haustura mingarria denean eta prozesua ahalik eta lasterren amaitzeko premia sentitzen dutenean.

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 murrizteko, agendak eta eskaera handiak ahalbidetzen duen neurrian.



BITARTEKARITZA LANTALDEAK ESKAINITAKO ARRETA

Lantaldearen aldetik jasotako arretari dagokionez, artatutako pertsonen %99,7ak gure arreta egokia dela pentsatzen du, errespetuan eta inpartzialtasunean oinarritutako tratua ikusi duelako. Aitzitik, %0,3ak gure arreta desagokia 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 kezkatuak sentitzea espero zuten bitartean.

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

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

2018KO URTEKO TXOSTENA

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

1) ARRETA TELEFONIKO ETA AURREZAUERKOA	4257	2.022	2.235
		4.257	

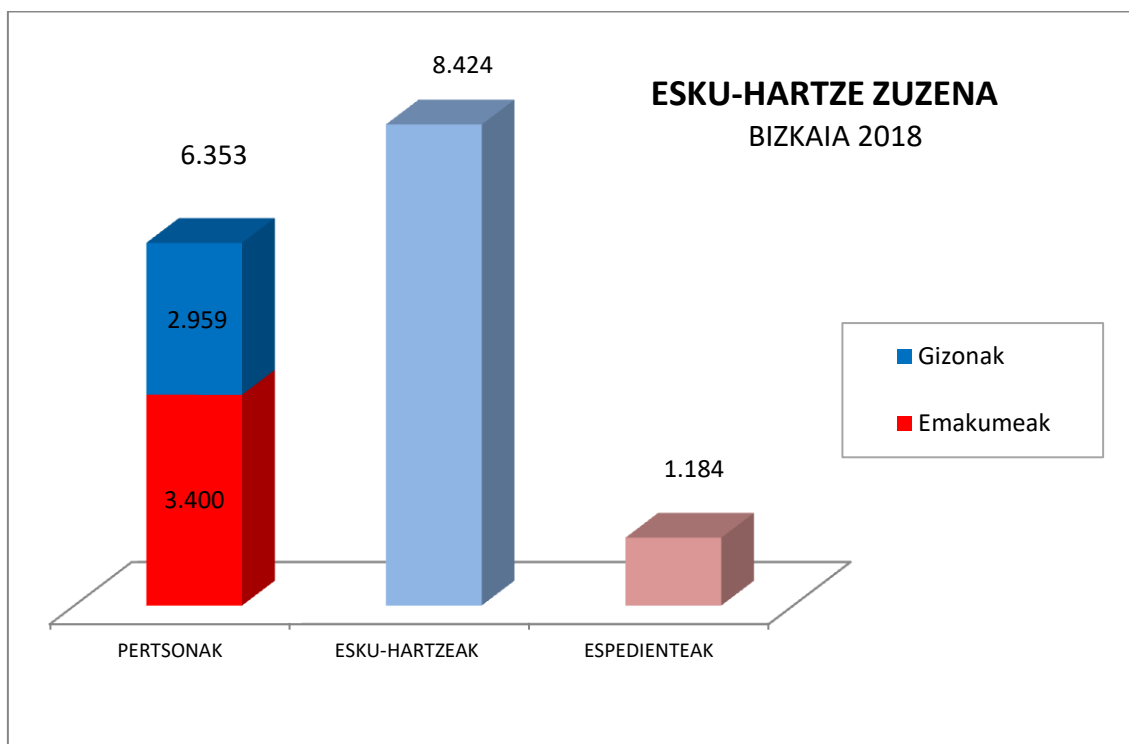
2) BITARTEKARITZA

	824	3.519	1.533	
HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	752	3.247	627	749
FAMILIA GATAZKAK	72	272	59	98
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	332	634	472	
HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK Artatutako adingabeko seme-alabak	282	494	134 -	244 2
FAMILIA GATAZKAK Artatutako adingabeko seme-alabak	50	144	29 -	47 -
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	4	12
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	492	2.885	1.061	
HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	470	2.753	475	476
Espediente berriak	407	2.448		
Espediente burutugabeak	63	305		
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	4	5
FAMILIA GATAZKAK	22	132	25	40
Espediente berriak	19	113		
Espediente burutugabeak	3	19		
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	4	5
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	11	16

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	360	647	562	
HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	345	624	242	299
FAMILIA GATAZKAK	12	20	2	16
PROFESIONALES ATENDIDOS	3	3	-	3
GUZTIZKOA	1.184	8.424	6.352	

2018. urtean, Bizkaiko FBZan, zuzeneko esku-hartze maila ezberdinetan egin den lana honako hau izan da: telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenean, 6.352 pertsona artatu dira, hau da, 2.959 gizon eta 3.400 emakume. Artatu diren familiekin, 1.184 espediente landu dira eta hauetan egin diren esku-hartzeak 8.424 izatera iritsi dira.



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

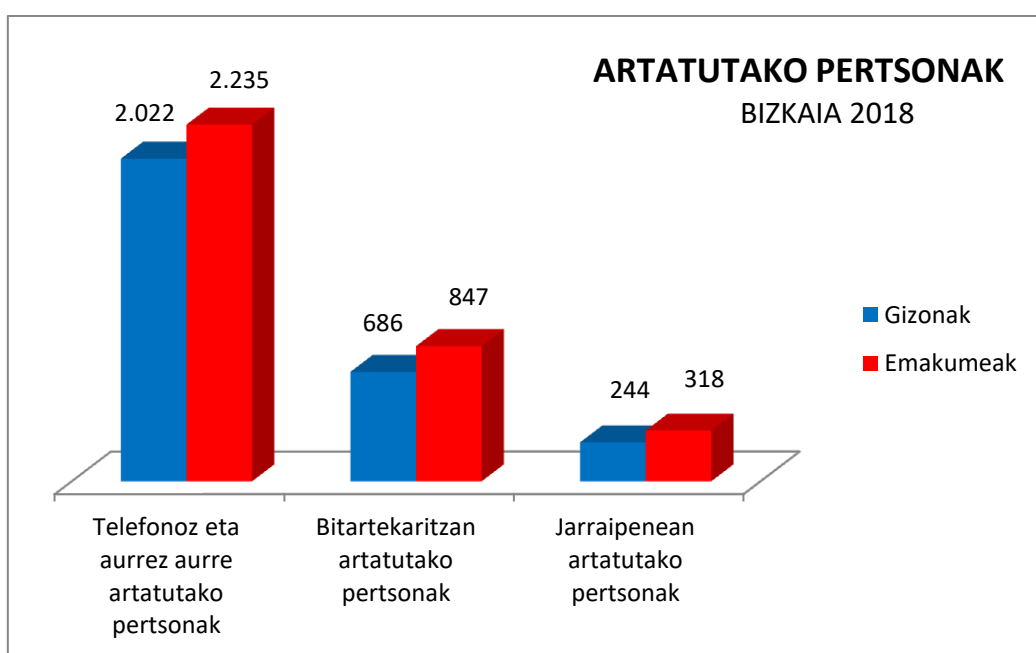
VII.1.D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK

2018. urtean, 6.352 pertsona artatu dira guztira esku-hartze maila ezberdinetan zehar.

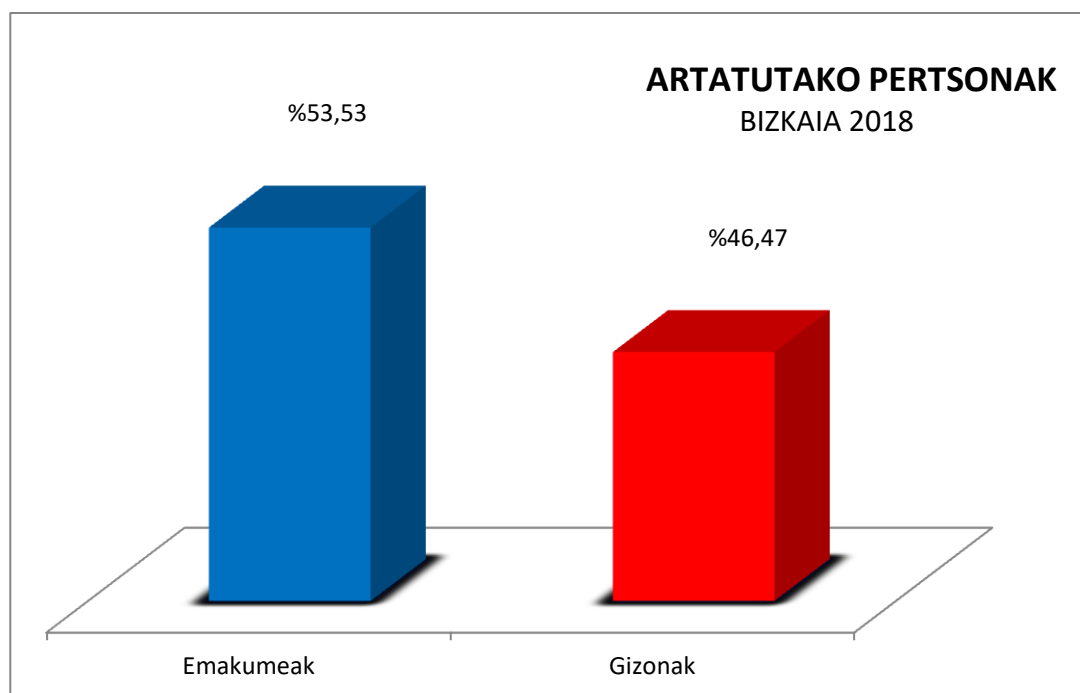
Familia Bitartekaritza zerbitzuarekin lehenengo aldiz harremanetan jartzean, hau da, telefonozko eta aurrez aurreko arretan, 4.257 pertsona artatu dira guztira, alegia, 2.235 emakume eta 2.022 gizon.

Bitartekaritzan egindako esku-hartzean (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuetan) guztira 1.533 pertsonak hartu dute parte, 686 gizon eta 847 emakume izan direla. Amaitutako bitartekaritza prozesuen jarraipenetan 562 pertsonak parte hartu dute guztira, 244 gizon eta 318 emakume hain zuzen ere.

Bitartekaritzan egindako esku-hartzean (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuetan) 43 pertsona profesional artatu dira, 15 gizon eta 28 emakume; jarraipen fasean, berriz, 3 emakume profesional.



Esku-hartze maila ezberdinetan artatuak izan diren pertsonen kopurutik, %53,53 emakumeak izan dira eta %42 gizonak. Datu honen inguruan nabarmendu dezakegu, 2018. urtean zehar gizon eta emakumeen arteko parte hartzea orekatuagoa izan dela.



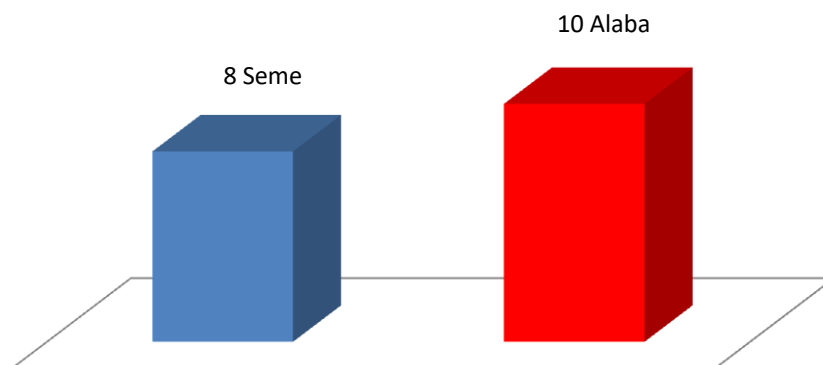
Bitartekaritza fasean, bikote haustura edo familia gatazketan, 1.061 pertsonek hartu dute parte.

Bikote hausturatik eratorritako gatazketan 982 pertsona (489 gizon eta 493 emakume) artatu dira. Hauetako 9 adingabeko seme-alabak dira (4 seme eta 5 alaba), hau da, %0,91. Gainera, gizarte eremu zein juridiko edo psikologikotik 22 profesional artatu dira, (10 gizon eta 12 emakume), hau da, %2,24.

Familia gatazketan 79 pertsona artatua dira (30 gizon eta 49 emakume). Hauetako 9 adingabeko seme-alabak dira (4 seme eta 5 alaba), hau da, %11,40. Gizarte eremu zein juridiko eta psikologikotik berriz, 5 profesional daude (gizon bat eta 4 emakume), hau da, %6,33.

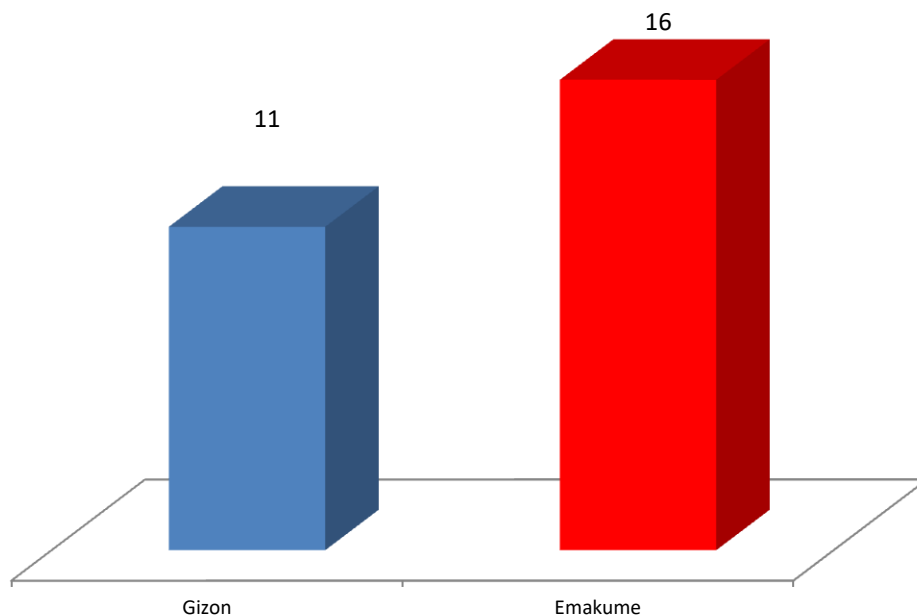
Laburbilduz, bitartekaritza fasean guztira 18 adingabeko artatu dira (8 seme eta 10 alaba), hau da, %1,69.

BITARTEKARITZAN ARTATUTAKO SEME-ALABA ADINGABEKOAK BIZKAIA 2018



Bitartekaritza fasean guztira, **gizarte eremu juridiko zein psikologikoko 27 profesional** artatu dira (11 gizon eta 16 emakume), hau da, %2,54.

BITARTEKARITZAN ARTATUTAKO PROFESIONALAK BIZKAIA 2018



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

Atal honetan islatzen diren datuek, alde batetik, zerbitzuarekin lehenengo aldiz harremanetan jartzen diren pertsonen dagozkie eta beste aldetik, informazio eskatzera datozen pertsona edo profesionalei ematen zaien arreta azaltzen da.

Lehen maila honetan 4.257 pertsona artatu dira (artatutako pertsonen grafikoan adierazita).

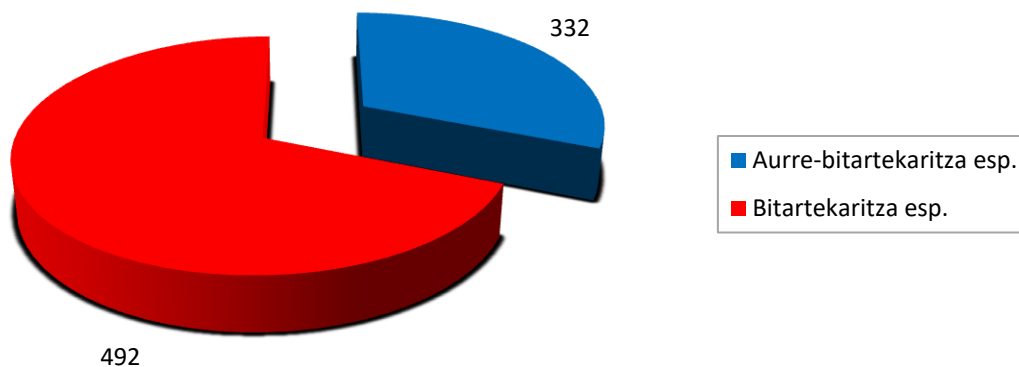
VII.1.D.3. BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA

Bitartekaritza eredu honetan egin dugun lana deskribatzeko, espediente eta gatazka motak ezberdintzen ditugu.

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE BANAKETAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	282	470	752
FAMILIA GATAZKAK	50	22	72
GUZTIRA	332	492	824

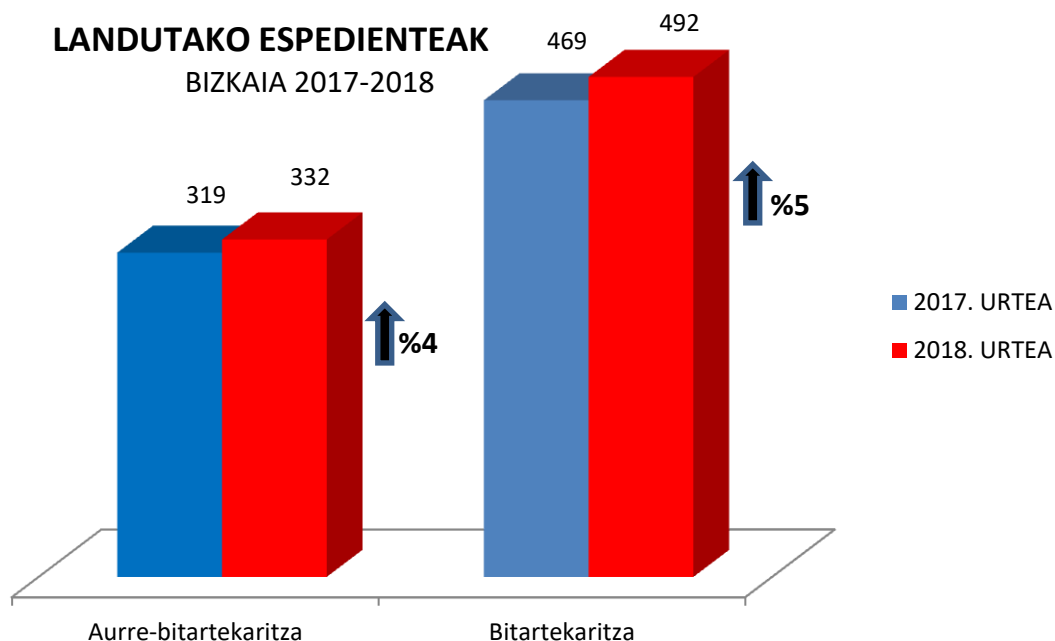
Bitartekaritzan egindako lanak, 824 espediente sortu ditu. Sailkapenari erreparatuz, 332 aurre bitartekaritza espedienteak izan dira eta 492 bitartekaritza espedienteak.

BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA BIZKAIA 2018

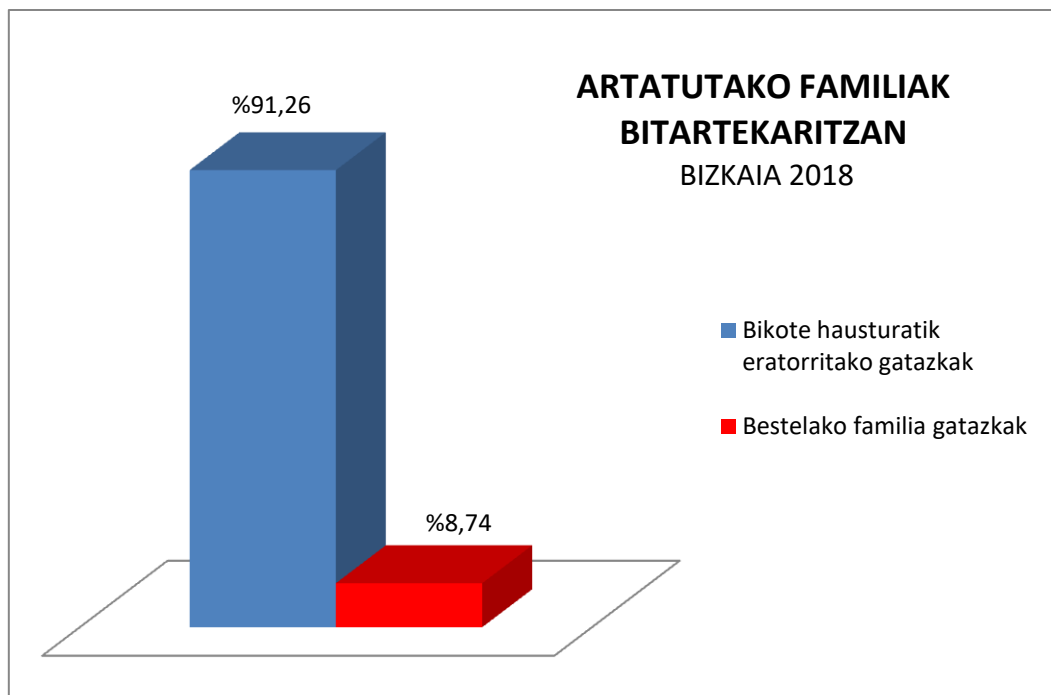


Urte honetan BFBZan egindako lanetik atera daitezkeen datu kuantitatiboek, espediente kopuruen igoera ikustarazten dute. Datu hauen inguruan hausnarketa eginez, aurre bitartekaritza espedienteen %4ko igoera bat ikusten dugu eta bitartekaritza espedienteetan %5ekoa, aurreko urtearekin alderatuz.

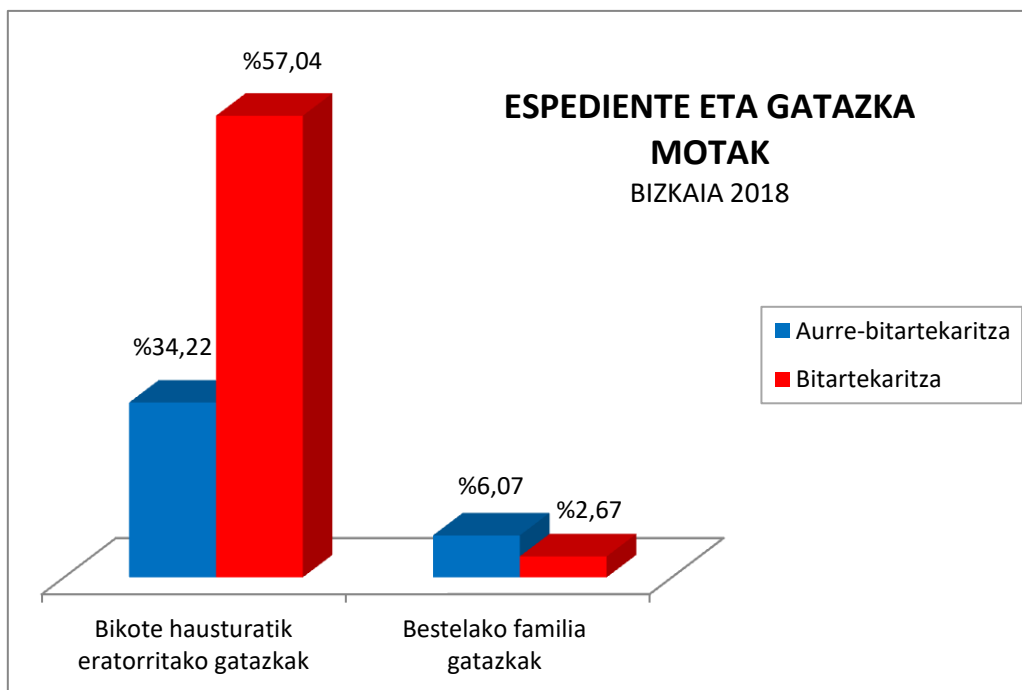
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK BIZKAIA 2017-2018



Gatazka motari dagokienez, eskaeren %91,26 bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira eta gainerako %8,74 bestelako familia egoeretatik eratorritako gatazkak. Bikote hausturatik eratorritako gatazken kopurua, bestelako familia gatazkena baino handiagoa izan da maila adierazgarrian, eta horrela izaten jarraitzen du.



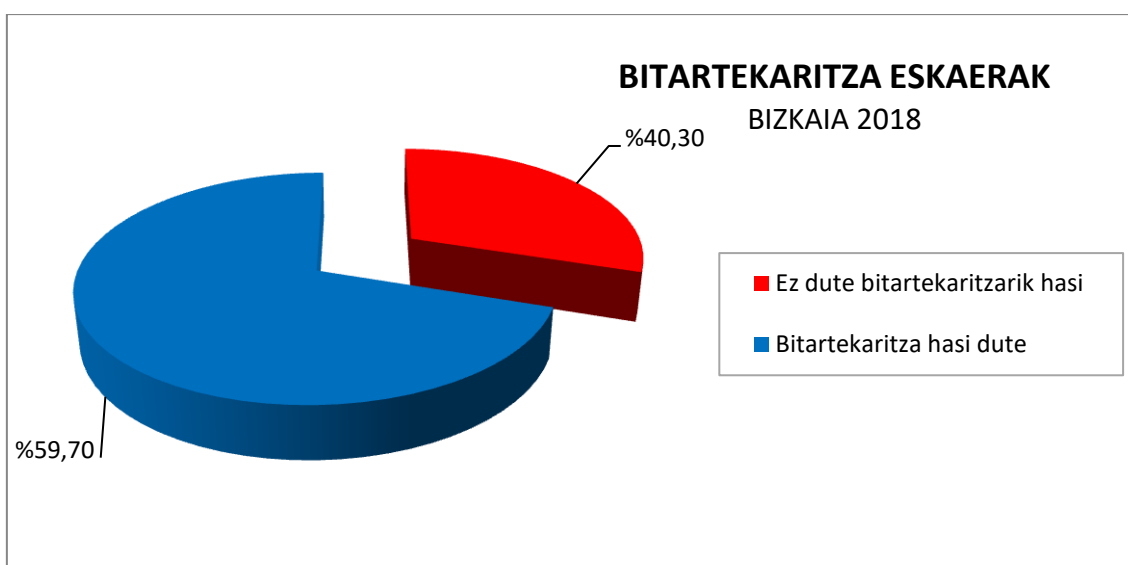
Espediente kopuru osoari erreparatuz, gatazka motaz gain espediente mota ere kontuan hartzen badugu, aurre bitartekaritza espedienteetan %34,22 bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan direla ikusi dezakegu eta %6,07 beste motatako familia gatazkak. Bestalde, bitartekaritza espedienteei dagokienez, %57,04 bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira eta %2,67 bestelako familia gatazkak.



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

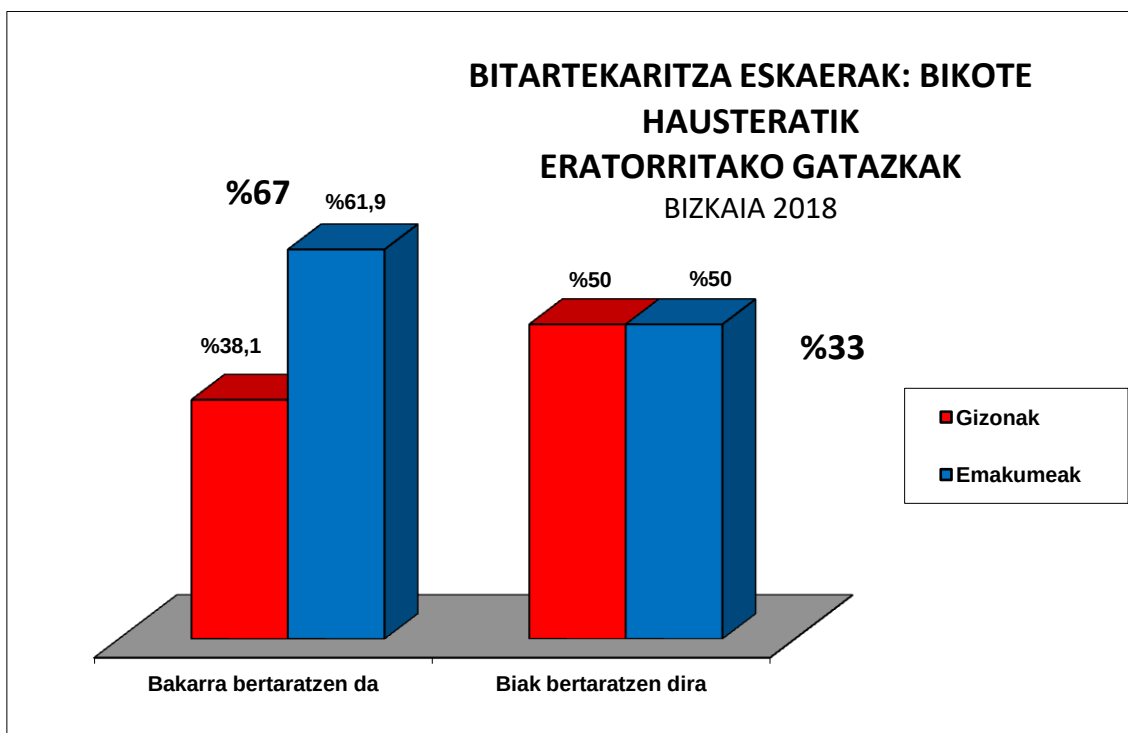
Aurreko atalean adierazi den bezala, eskaera guztietatik %59,70ak bitartekaritza prozesua hastea erabaki du.

Aldiz, bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egiten ez duten eskaera horiek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira; hauek %40,39 izan dira.



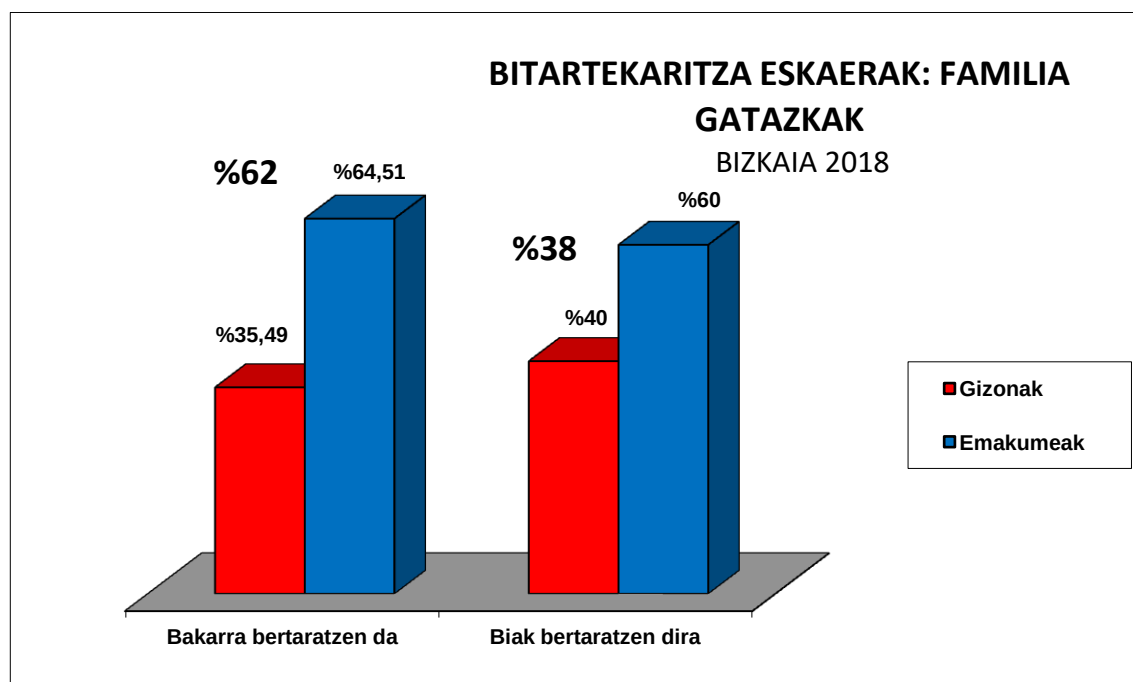
Bikote hausturatik eratorriko informazio eskaeretan, bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez dutenen kasuan, aurre bitartekaritza espediente hauen %67an pertsona bakarria etorri da informazioa eskatzera. Kasu batzuetan, beste pertsonak ez duelako interesik izan bitartekaritza zerbitzua ezagutzeko eta beste batzuetan bitartekaritza bideragarria ez delako. Pertsona horietatik, %38,1 gizonak izan dira eta %61,9 emakumeak. Emakumeak banaka gehien hurbiltzen direnak dira.

Beste aldetik, gainerako %33an, gatazkaren protagonista guztiak informazio hitzordura etorri diren arren, prozesurik ez da hasi, une horretan bi alderdiek horretarako asmorik espresuki adierazi ez dutelako. Pertsona hauetatik %50 gizonak izan dira eta %50 emakumeak.



Familia gatazken kasuan, bitartekaritzari buruzko informazio eskaera egin denean baina bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez duten aurre bitartekaritza espediente horiei dagokionez, %62an pertsona bakarria edo gatazkaren alderdietako bat soilik etorri da informazioa eskatzera. Pertsona hauetatik, %64,51 emakumeak izan dira eta %35,49 gizonak.

Ordea, gainerako %38an, gatazkaren protagonista guztiak informazio hitzordura etorri dira baina prozesua ez da hasi, une horretan alderdi guztiek horretarako asmorik espresuki adierazi ez dutelako. Hauetatik, %40 gizonak izan dira eta %60 emakumeak.

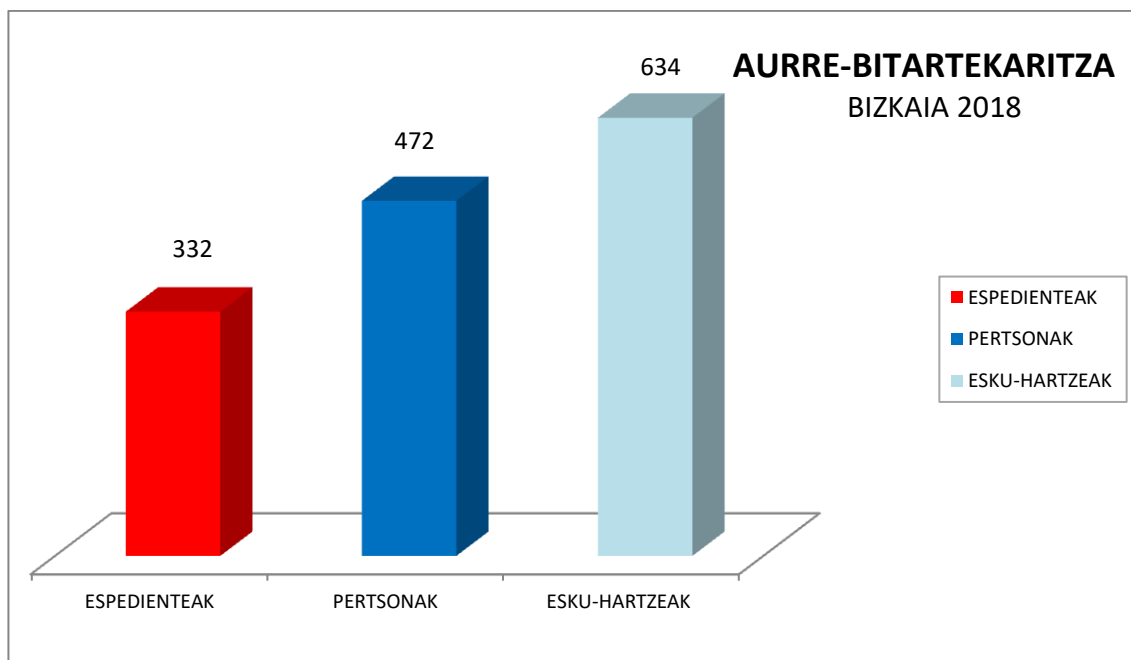


Datuetan ikusi daitekeenez, bitartekaritzarik hasi ez den kasuen ehuneko altuago batean, gatazkaren alderdietako bat soilik etorri da zerbitzura informazioa eskatzen eta bitartekaritza prozesua hasteko nahia adierazten.

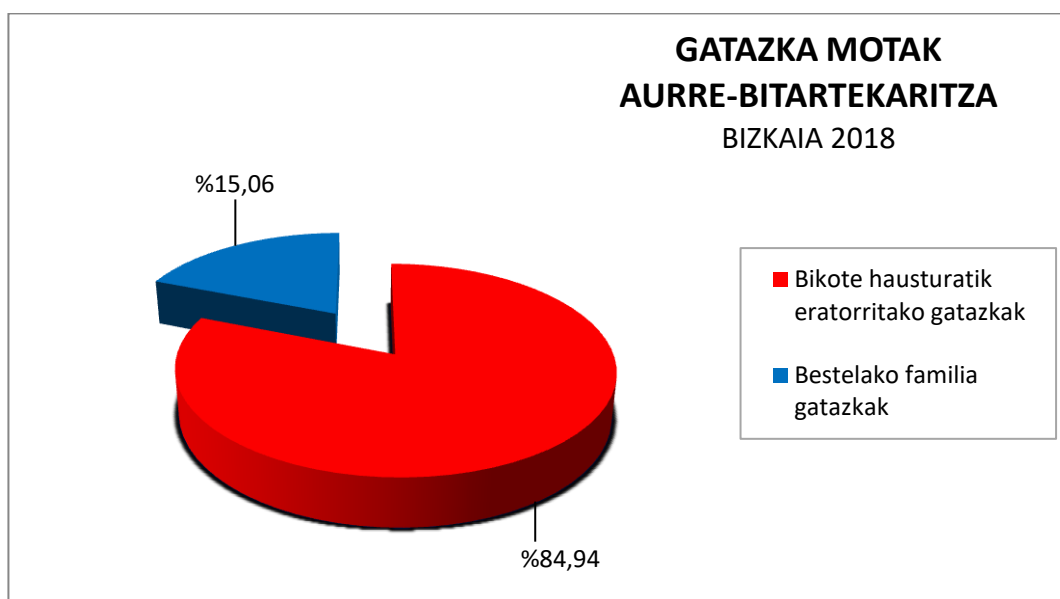
Bitartekaritza eskaera kopuru garrantzitsu batek ez du aurrera egin, ez delako bi alderdien partetik borondate espresurik egon. Datu honek era berean islatzen du, borondatezko izaeraren garrantzia eta zailtasuna bitartekaritza prozesua hasteko erabakia hartu behar denean. Batez ere, bi protagonista baino gehiago dauden gatazketan.

Bestalde, aipagarria da ere, familia gatazketan informazioa edo bitartekaritza eskatzera, zerbitzura hurbildu diren gizonen kopurua askoz txikiagoa dela, bikote haustura kasuetan bitartekaritza eskaera egin duten gizon kopuruarekin konparatuta.

Esku-hartze maila honetan, bikote hausturatik eratorritako egoeren eta bestelako familia gatazken kasuetan bitartekaritzari buruz egin diren informazio eskaerei dagokionez, 332 espediente sortu dira, 472 pertsona protagonista zuzenean artatu dira, 634 esku-hartzeetan zehar.



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



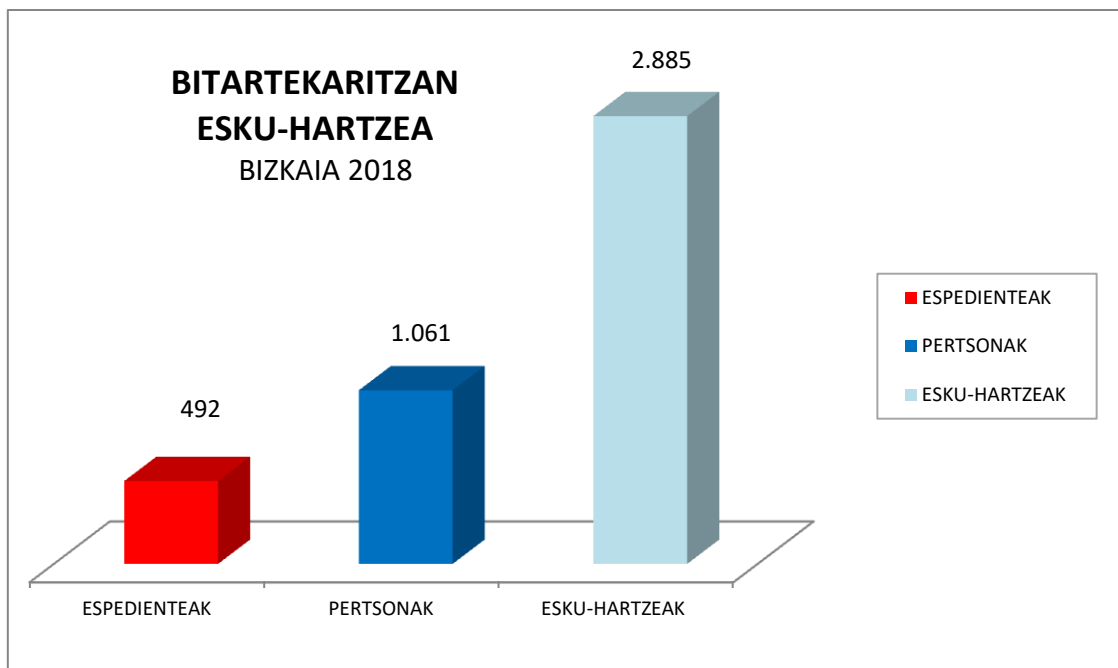
Aurre bitartekaritzan egin den esku-hartze lanean, pertsona protagonisteei bitartekaritzari eta prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa eman zaie. Kasu batzuetan, bitartekaritzari buruz interesa adierazi duen pertsonak hala eskatuta, etorri ez den beste pertsonari informazio-gutuna bidali zaio, hitzordua 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 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.

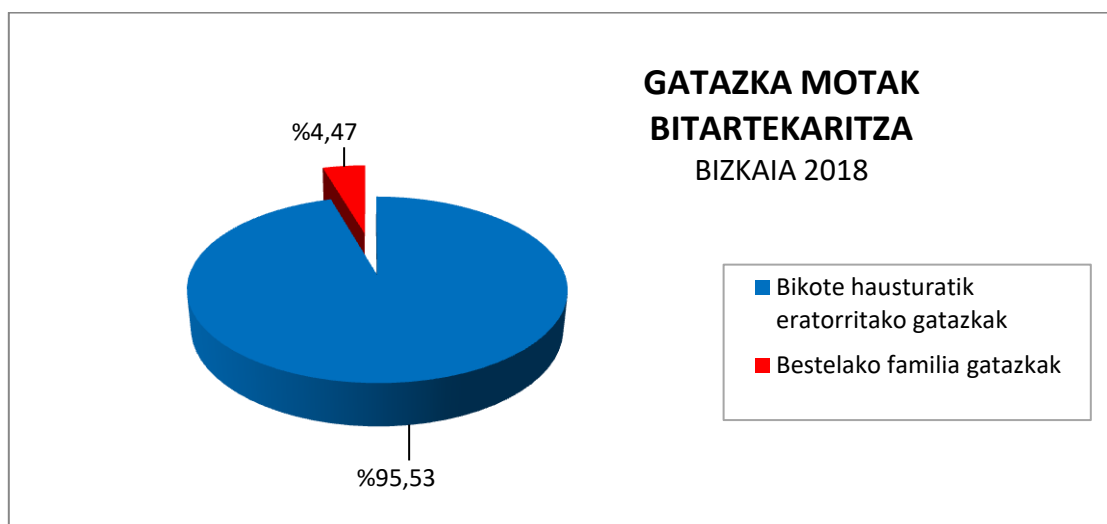
VII.1.D.3.B. BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Esku-hartze maila honetan guztira 492 bitartekaritza espediente sortu dira. Gatazka zuten familia edota bikoteetako 1.061 pertsona artatu dira, 2.885 esku-hartzeetan zehar.



Landu diren bitartekaritza guztietatik (492 espediente), %95,53 (470 espediente) bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira.

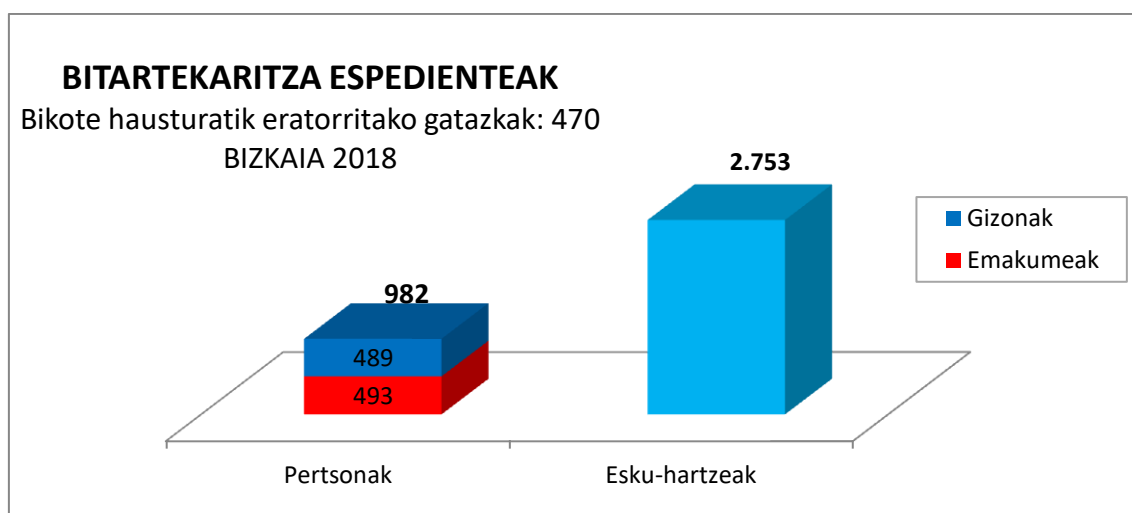
Gainerako %4,47, hau da, 22 espedienteren testuingurua belaunaldi arteko gatazkak, mendeko egoeran dagoen pertsona baten inguruko familia gatazkak, anai-arreben arteko gatazkak, aiton-amona/seme-alaba/biloben inguruko gatazkak eta jaraunspenetatik eratorritako gatazkak izan dira.



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

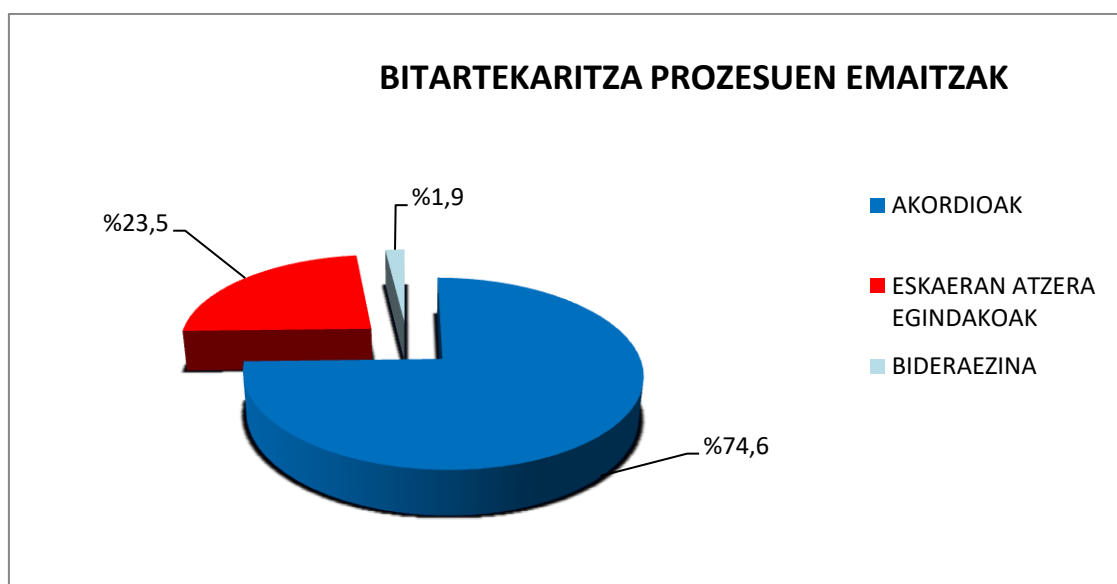
Esku-hartze maila honetan, **bikote hausturatik eratorritako gatazken** inguruko 470 bitartekaritza espediente landu dira, hauetan 982 pertsona artatu dira, (489 gizon eta 493 emakume) eta bitartekaritzaren espaziora etorri dira hainbat saioetan zehar, beraien egoeraren inguruko akordioak lortzeko asmoz. Prozesu hauetan, guztira, 2.753 esku-hartze burutu dira.



ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	470
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	1061
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	2.753
	AMAITUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN SAIOEN BATEZBESTEKOA	4,26
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	374
	AKORDIOAK	279
	HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DUTEN AKORDIOAK	207
	BESTELAKO AKORDIOAK	49
	ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	1
	BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	7
	BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	15
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	88
	BIDERA EZINA	7
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	96

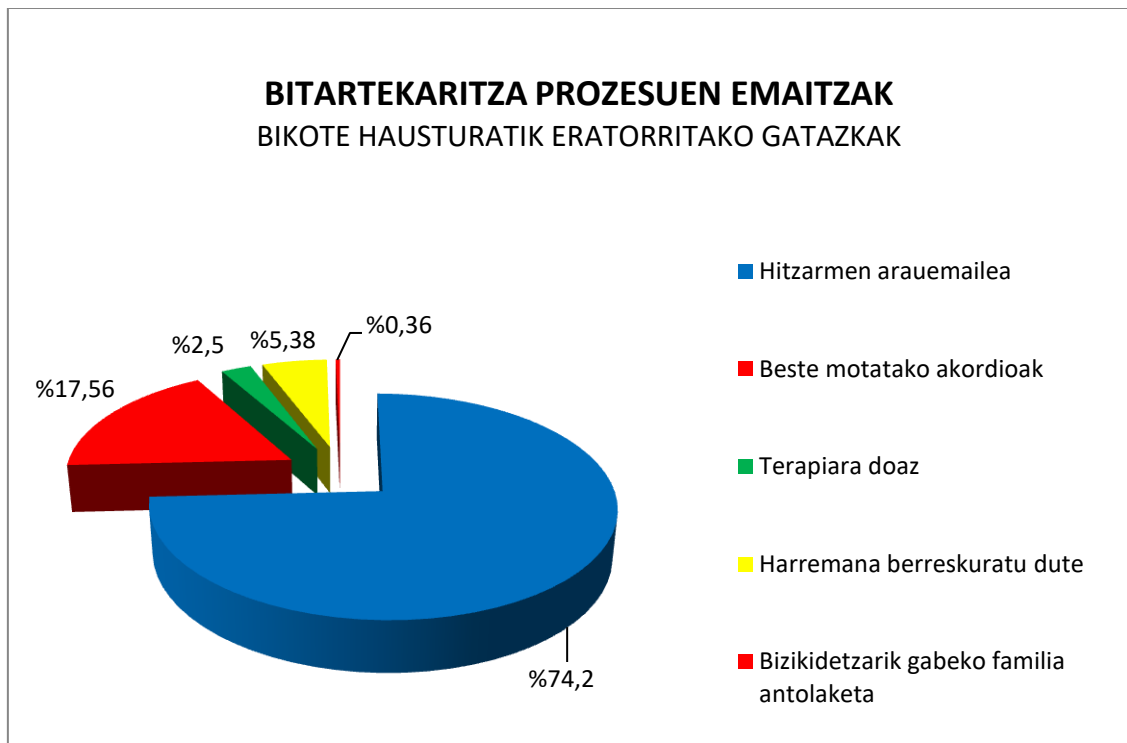
2018. urtean zehar 374 bitartekaritza amaitu dira, hauen saioen batz bestekoa 4,26 izanik. Datu hau lortzen da, amaitutako espediente guztien saio kopurua (1594) eta amaitutako espediente kopuruaren (374) arteko zatiketa eginez. Urte bukaeran 96 bitartekaritza prozesuak zabalik geratu dira. Amaitutako bitartekaritzen artean, %74,6ak akordioak lortu ditu.

Zabalik jarraitzen duten bitartekaritzak gainbegiratzeko helburuarekin, lantaldeak egiten dituen aldizkako bileretan, %1,9ak bitartekaritza prozesua bertan behera geratzeko erabakia hartu du, bideraezina dela ondorioztatu duelako. Bestalde, landu diren bitartekaritza espedienteen %23,5ean, parte hartzaileek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute.

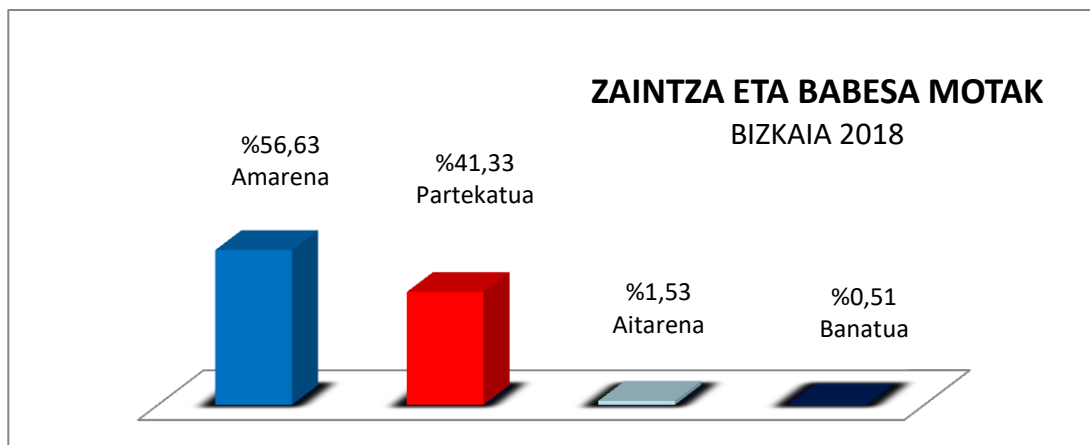


Bitartekaritza prozesua akordioekin amaitu duten bikoteei dagokienez, %74,2ak hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu, %2,5ak bikote harremana mantentzeko asmoarekin bikote terapia prozesu bat hastea adostu du, %5,38ak bikote harremana mantentzea erabaki du %17,56ak adierazitako gatazkaren inguruko bestelako akordioak lortu ditu eta %0,36ak familia antolaketari buruzko akordioak lortu ditu, azken hauek, bikote harremana mantentzen duten arren, banaturik bizi direnez.

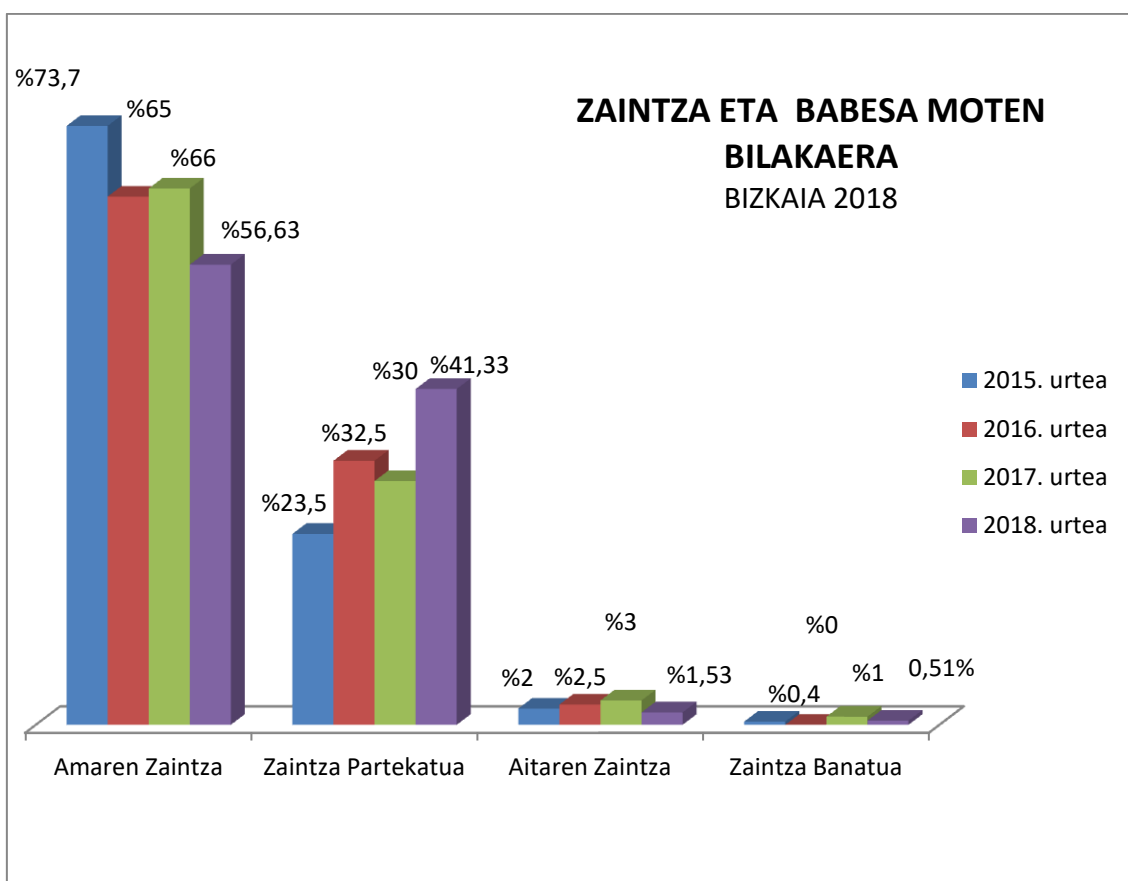
Amaitutako prozesuen saioen batz bestekoa 5,9 izan da.



Beste aldetik, seme-alabak dituzten eta bikote hausturan dauden bikoteek etorkizunerako familia-antolaketaren inguruko akordioekin amaitu dutenean bitartekaritza, kasuen %56,63ak zaintza eta babesa amarena bakarrik izatea (hau da, seme-alabak amarekin bizitzea) adostu du. %41,33ak berriz, zaintza eta babesa partekatua adostu du modu ezberdinetan antolatuta; %1,53ak, aldiz, zaintza eta babesa aitarena bakarrik izatea (hau da, seme-alabak aitarekin bizitzea) eta %0,51ak zaintza banatua adostu dute (seme-alaba bakoitza guraso batekin bizitzea). Hori bai, nabarmendu behar dugu, **azken urteotan bitartekaritza prozesuetan gurasotasun positiboarekiko joera ikusi dugula, adostu diren zaintza eta babesa eredu ezberdin guztietan.**

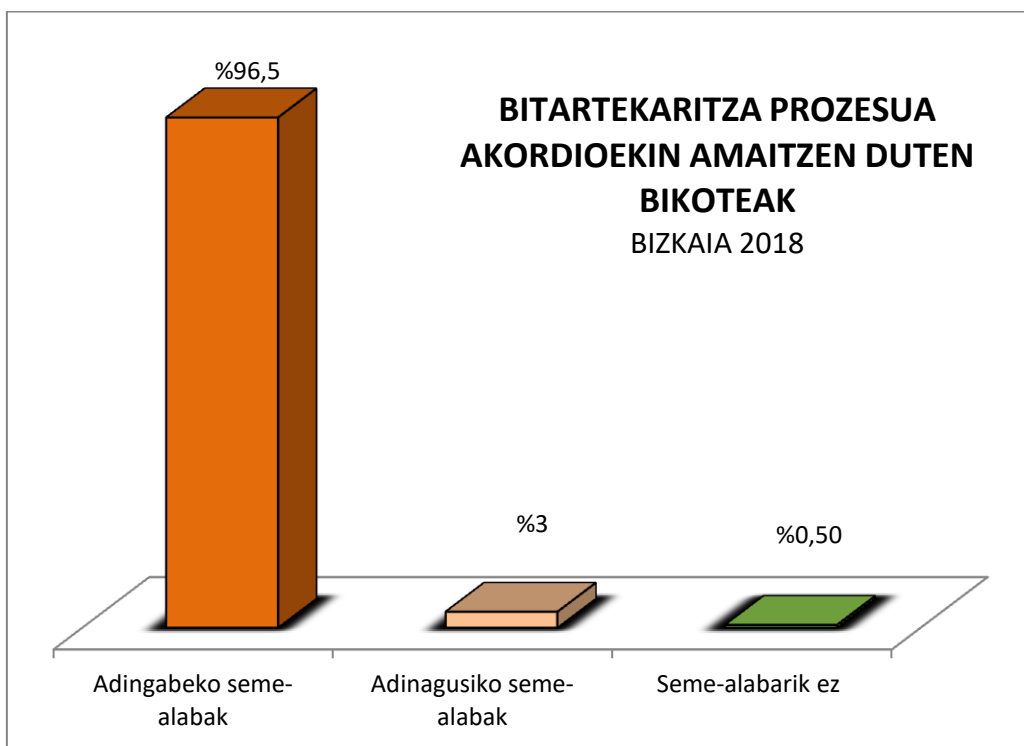


Datu hauek aurreko urteetan jasotakoekin alderatzen badira, joera bat ikusten da, gero eta handiagoa, seme-alabekin duten elkarbizitzan aitak eta amak beraien presentzia partekatzen duten antolaketa eredu baterantz.



Etorkizuneko familia antolakuntzaren inguruan akordioetara heldu diren bikoteen artean, %3 adin nagusiko seme-alabak dituzten bikoteak dira eta beste %0,5 batean seme-alabarik ez dituzten bikoteak.

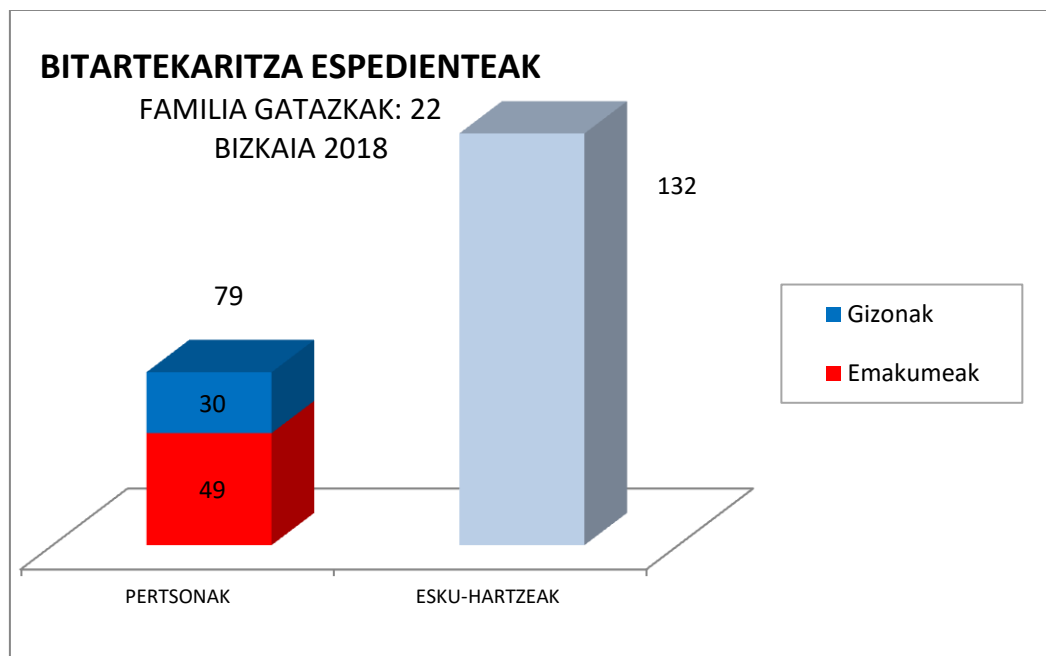
Kasu hauetan familiek beraien familia antolakuntza lantzen dute, zaintza eta babesa kontzeptuak landu behar barik.



FAMILIA GATAZKAK

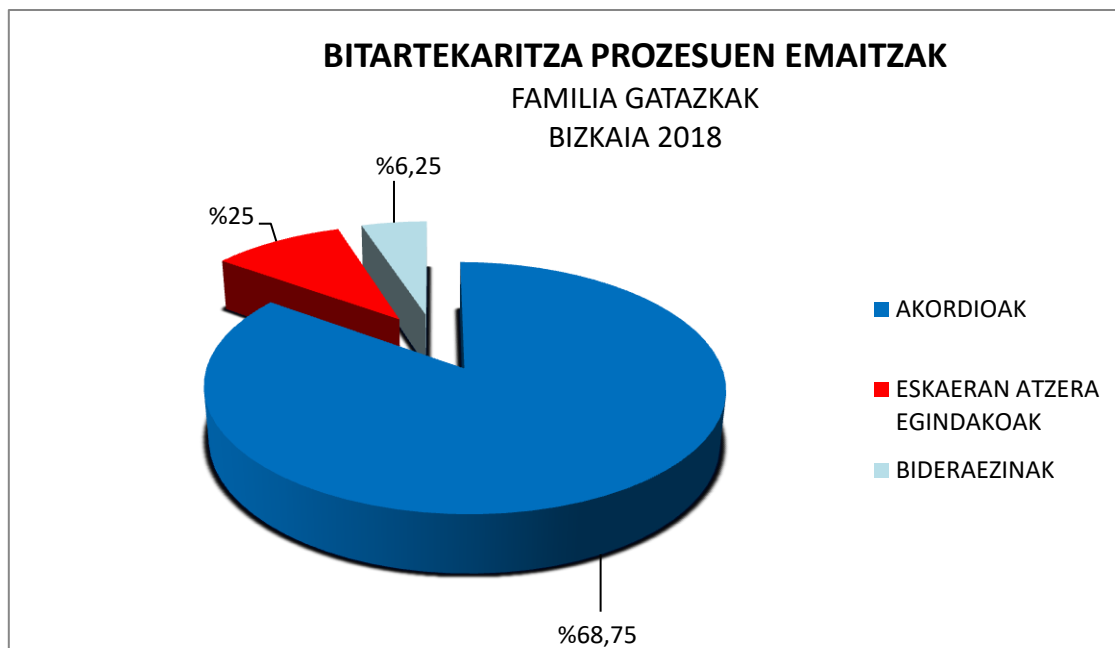
ESPEDIENTEEN DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	22
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	79
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritzaz prozesuen batz besteko saioak	132 5,25
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	16
	AKORDIOAK	11
	PROZESUA ETETEA ERABAKITZEA	4
	BIDERA EZINA	1
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	6

Bestelako **familia gatazkak** landu dituzten bitartekaritza espedientei dagokienez, familia hauetako 79 pertsonekin egin da zuzeneko lana (49 emakume eta 30 gizon), guztira 132 esku-hartzeetan zehar.



Urte honetan landu diren 22 espedienteetatik, 16 amaitu egin dira, saioen bataz bestekoa 5,25 izanik. Datu hau, amaitutako espediente guztien saioak (84) eta amaitutako espediente kopuruaren (16) arteko zatiketa eginez lortzen da. Abenduaren 31an, 6 espediente prozesua irekita mantentzen dute.

Amaitutako bitartekaritzei dagokienez (16), familien %68,75ak beraien gatazkaren inguruko akordioak adostea lortu du; prozesuen %25ean, gutxienez alderdietako batek, borondatez eta espresuki prozesua etetea erabaki du (4); eta gainerako %6,25ak bideraezinak izan dira (1).



Amaitutako bitartekaritzetako saioren batz bestekoa 6koa izan da. Saillapen honetako familia prozesuetan, azpimarratzekoa da bitartekaritza lantaldearen ardura eta lana, gaiaren konplexutasunagatik eta protagonista kopurua dela eta, beharrezkoa izan dela bi bitartekarik elkarrekin saioetan ko-bitartekaritza lana egitea.

VII.1.D.4. JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK GUZTIRA →**360***FBZren EKIMENEZ*

225

✓ Informazioa lortu da	212
✓ Ez da informaziorik lortu	13

- *PARTEHARTZAILEEN EKIMENEZ EGINDAKOAK*
- *PROFESIONALEN EKIMENEZ EGINDAKOAK*

132

3

BIKOTE HAUSTURA EGOERAKO ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikoteak haustura egoeran
- Familia gatazkak

348

12

PERTSONEI DAGOKIENA

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

318

244

562

PROZESUARI DAGOKIONA

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

583

64

647

AKORDIOAREN ERABILERA

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

%38,8

%57

%3,6

% 0,6

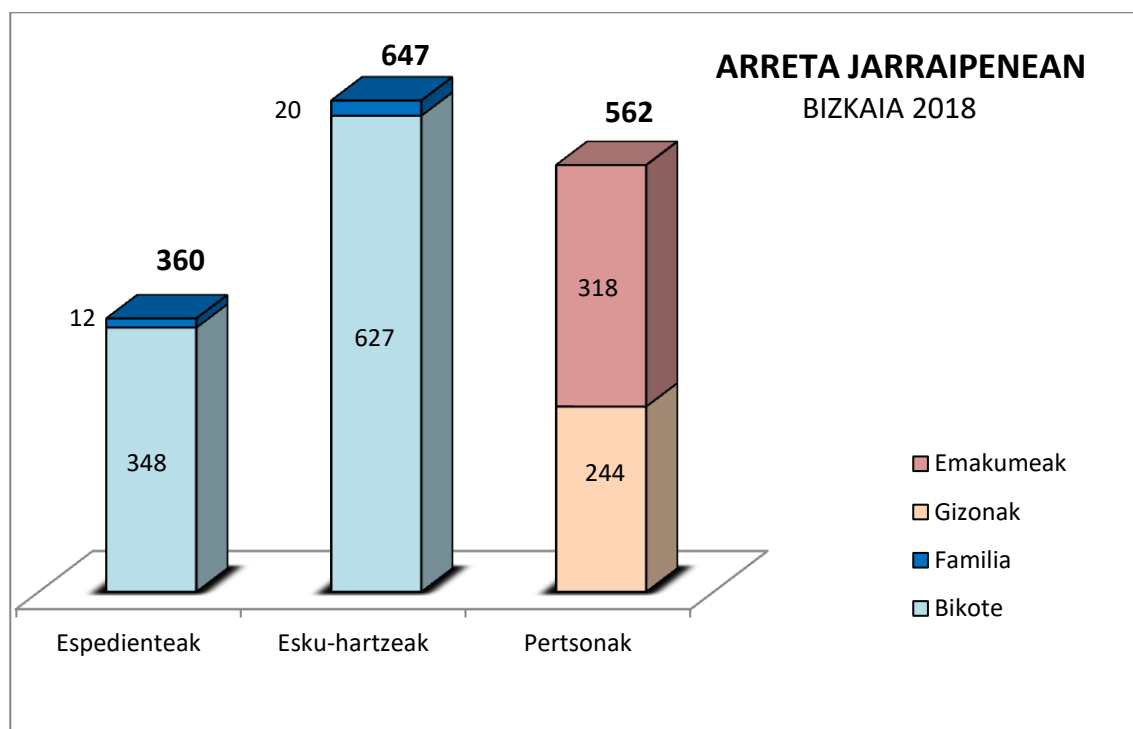
AKORDIOA DENBORAN

- Akordioez arduratzen dira
- Ez dira akordioez arduratzen

%93,4**%6,6**

Jarraipena bitartekaritza prozesuko oinarritzko fase bat da eta era berean, ebaluatze metodo bat, 30. eta 31. orrialdetan azaldu dugun bezala, bitartekaritza prozesuak denboran zehar daukan eragina edo erabiltzaileen asetze maila jakiteko.

Bizkaian, 2018. urtean zehar, jarraipen fasean 562 pertsona artatu dira, horietatik 544 pertsonak bikote hausturarekin erlazionaturiko gaiak aurkeztu dituzte eta beste 18k, aldiz, familia gatazkekin lotuta zeuden egoerak. Esku-hartze maila honetan, 244 gizon eta 318 emakume artatu dira, 647 esku-hartze egin direlarik.

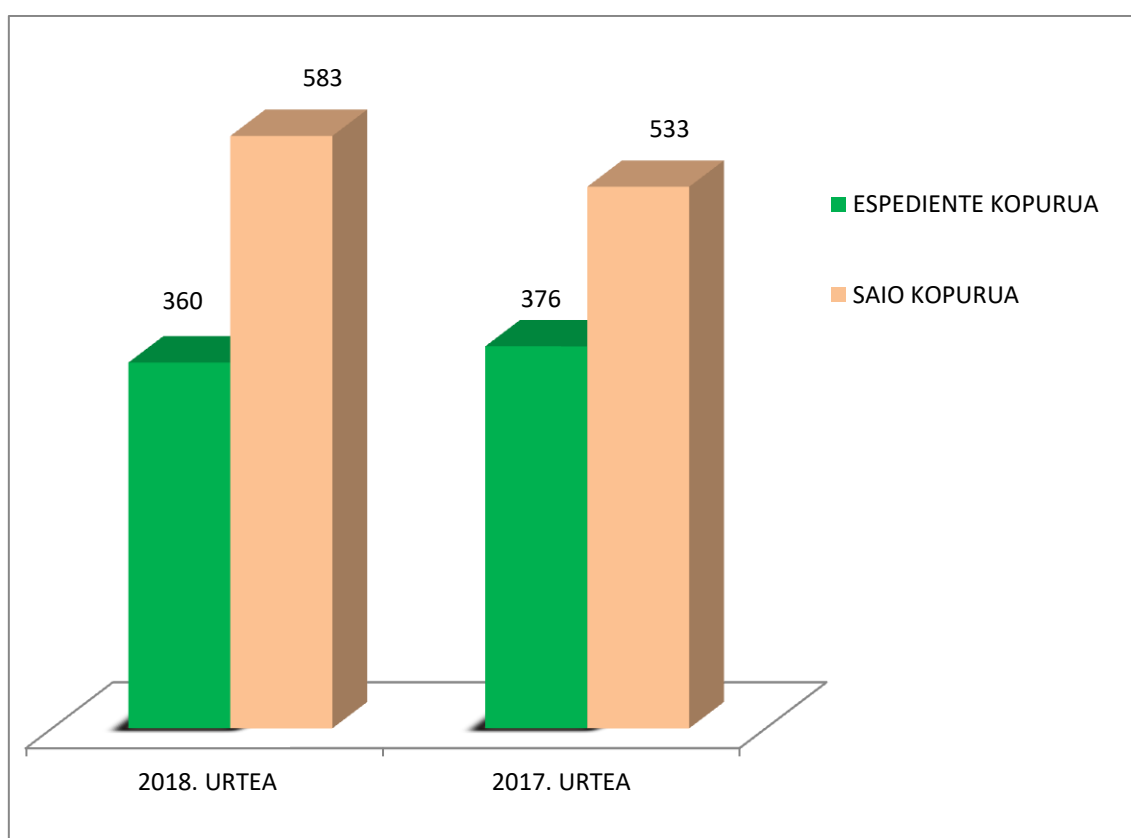


Jarraipeneko 360 espedienteetatik, 225 familia bitartekaritzako taldearen ekimenez egindako espedienteak izan dira, eta hauetatik 13 kasutan ezin izan da informaziorik lortu. Kasu gehienetan erabiltzaileekin harremanetan jartzeko daukagun zailtasuna, hauen telefono zenbakiaren aldaketa da.

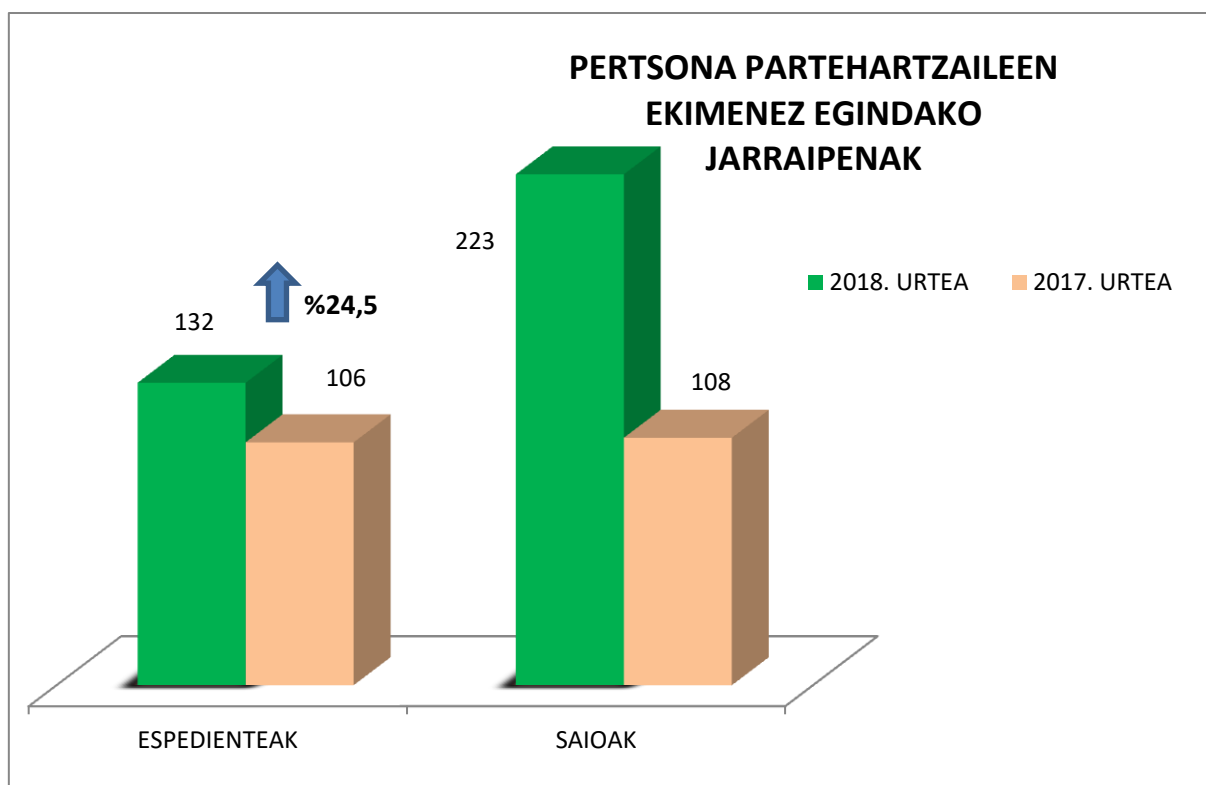
Beste 132 espedienteen jarraipena, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenez egin dira.

2018. urtean zehar, bitartekaritza zerbitzuak, familiekin elkarlanean aritu diren profesionalen ekimenez burututako hiru jarraipen espedienteen informazioa jaso du.

2017. urtean zehar guztira 376 espedientei jarraipena egin zitzaien, 2018an baino 16 gehiago. Ordea, aipatu behar da urte honetako 360 jarraipen espedienteetatik, 584 esku-hartze egin direla, 2017an baino 50 gehiago. Datu honek pertsona bitartekariak fase honetan burutu duten lanaren igoera adierazten du.

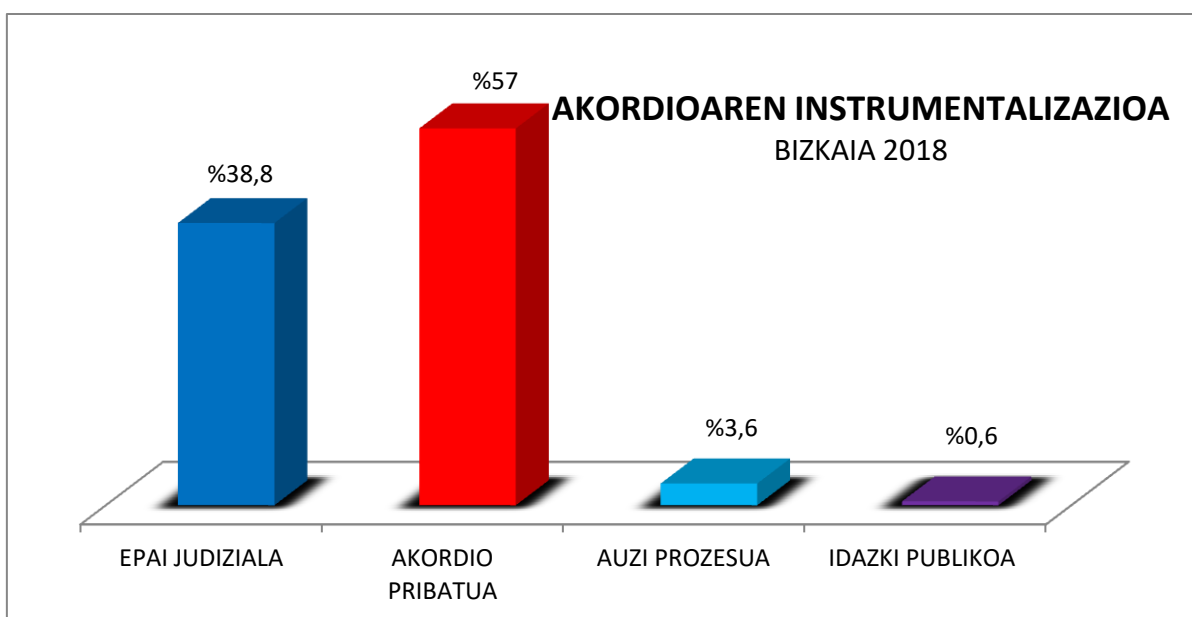


Jarraipen espedienteetan egondako esku-hartzeen igoerak lotura zuzena dauka erabiltzaileen ekimenez egindako espedienteen igoerarekin (%24,5), aurreko urtekoak bikoiztuz, hurrengo grafikoan ikusi daitekeen moduan. Datu hau oso garrantzitsua da bitartekaritza talderako, pertsona erabiltzaileek, aldaketa bati buruz informatzeko, prozesu berri bat hasteko edo akordio berriak hartzeko, BFZBarengan duten konfiantza maila adierazten baitu.



2018. urtean zehar, Bizkaiko Familia Bitartekaritzako Zerbitzuko erabiltzaileei egindako jarraipenetatik lortutako informazioa, honako datu hauetan islatzen da:

Espedienteen %57ak akordioak modu pribatuan mantendu ditu, %38,8ak akordioak epaitegian izapidetu ditu, %3,6ak adostasunik gabeko auzi prozedura bat hasi du eta %0,6ak idazki publikora jaso du.



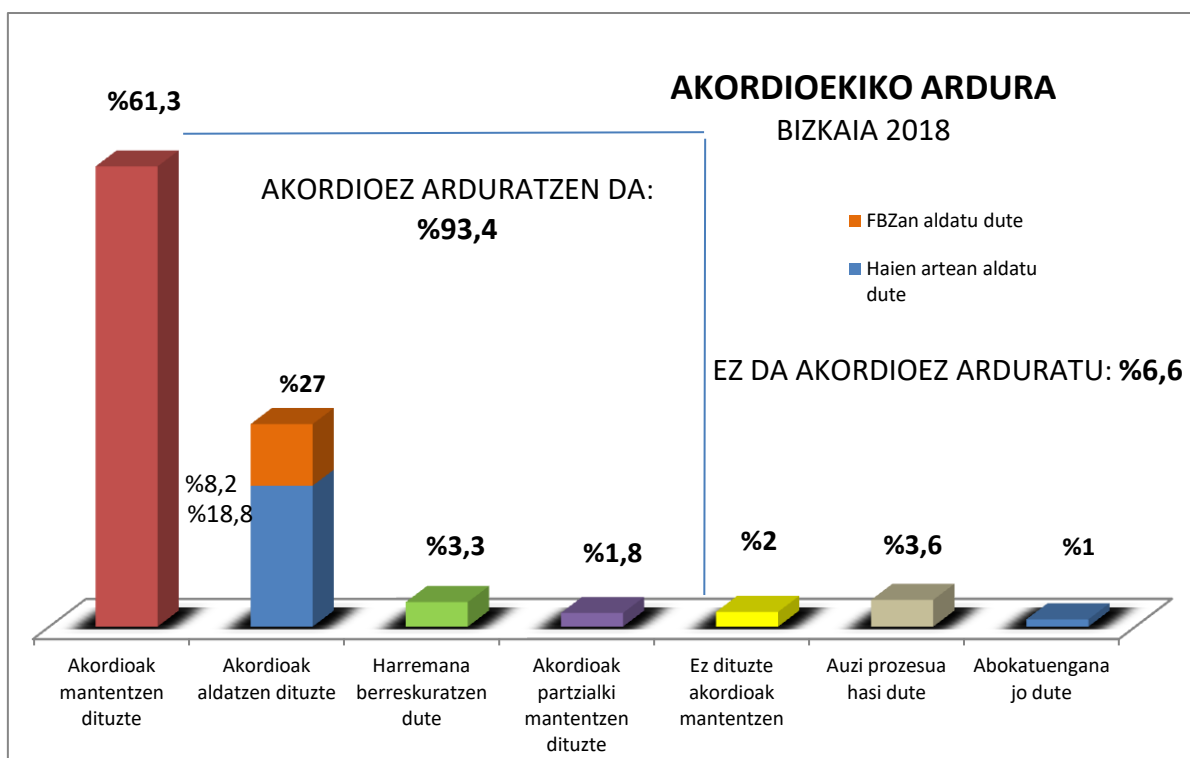
Bitartekaritza prozesua, ikasteari eta erantzukizunak hartzeari buruzko esperientzia bat da, eta jarraipen fase honetan ikus daiteke hori.

Jarraipen espedienteen **%93,3ak** bitartekaritza prozesuan lortutako akordioez arduratzen da. Bitartekaritza prozesuan hartutako erabakiak errespetatzen dituzten pertsonen %61,3ak adostutako akordio berberak mantentzen ditu eta beste %27ak akordioaren zati bat aldatu du familia egoera berrira moldatzeko. %27 horretatik, %18,8ak beraien artean eta modu pribatuan aldatu ditu akordioak, berriro negoziatzeko eta erabakiak adostasunez hartzeko gai izan direla; eta gainerako %8,2 FBZra itzuli da berriro, aldatu beharreko gaiei buruz hitz egiteko.

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

Gainerako %1,8ak partzialki errespetatzen ditu akordioak, hau da, erabakien gehiengoa mantentzen du, baina zailtasunak ditu, batez ere, konpromiso ekonomikoak betetzeko, egoera ekonomiko estua dela eta.

Azkenik, %6,6 ez da akordioez arduratu, hauetatik %3,6ak adostasunik gabeko auzi prozesua hasi duelarik, %1ak abokatuengana jo du eta beste %2ak 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 iruzburuz eta bitartekaritza prozesu batean parte hartzeak egin dien ekarpenaren inguruan.

Orokorrean erabiltzaile gehienek, bitartekaritza lantaldearen neutraltasuna eta inpartzialtasunak eragiten dieten onura edota egoera hain zailak izanda ere, akordioetara heltzeko gai izateak sortzen dien poztasuna azpimarratzen dute.

Segidan, jarraipen fasean artatutako pertsonak bitartekaritza lantaldearekin partekatu dituen esaldi adierazgarrienak aipatuko ditugu, hitzez hitz:

- *Funtsezkoa da bitartekariaren papera, beste pertsonaren beharrianak entzuteko eta ulertzeko.*
- *Gure erabakiak hartutzeko aukera bat suposatu zuen.*
- *Bitartekariaren teknikei esker, gure gatazkak argia ikusi zuen, argibide ezberdinak ikusten lagunduz.*

- *Beharrezko arreta, guretzat oso zaila den momentu batean.*
- *Banaketa latza ez izateko laguntza eskaintzen duen leku bat da, elkarren arteko komunikazioan galduta zeuden bideak berreskuratzen laguntzen duena.*
- *Egoera hauetan bitartekari pertsonaren irudia funtsezkoa da, modu inpartzial eta neutral batean lan egiteko.*
- *Bizi ari ginen momentua beste ikuspuntu batetik ikusi ahal izateko lagundu gintuen objetibitatea asko estimatzen dut.*
- *Erabaki bikaina izan zen FBZra hurbiltzea. Gatazka egoera bat bizi ari diren pertsona guztiei gomendatzen diet.*
- *Hitz egiteko eta akordio bat lortzeko baliogarria izan zen, auzibidea ekidituz.*
- *Oso galduta geunden. Prozesu guztiaz informatu, entzun eta zalantza guztiak argitu zituzten. Hausnartzen eta hipotesi berriak egiten lagundu gintuzten. Funtsezko laguntza, dudarik gabe.*
- *Bitartekaritza prozesuak, etorkizuneko akordio ezak kudeatzeko eta argitzeko tresnak eta baliabideak lortzen lagundu zigun.*
- *Komunikatzeko leku ezinhobea.*
- *Oso atsegina da jakitea akordioak lortzeko gai garela, gure semearen ongizatea bermatzeko.*

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

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

Koordinazio hau, batez ere, kasu bakoitzaren ezaugarrien arabera egiten da. Horrela, urte honetan zehar, bitartekaritzan artatu diren familien %28,6an koordinazioa egon da beste entitate batzuekin.

Koordinazio lanen %54 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 prozesuaren 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. Urtean zehar, koordinazioen %9 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 %2 Bizkaiko Foru Aldundiarekin egin da.

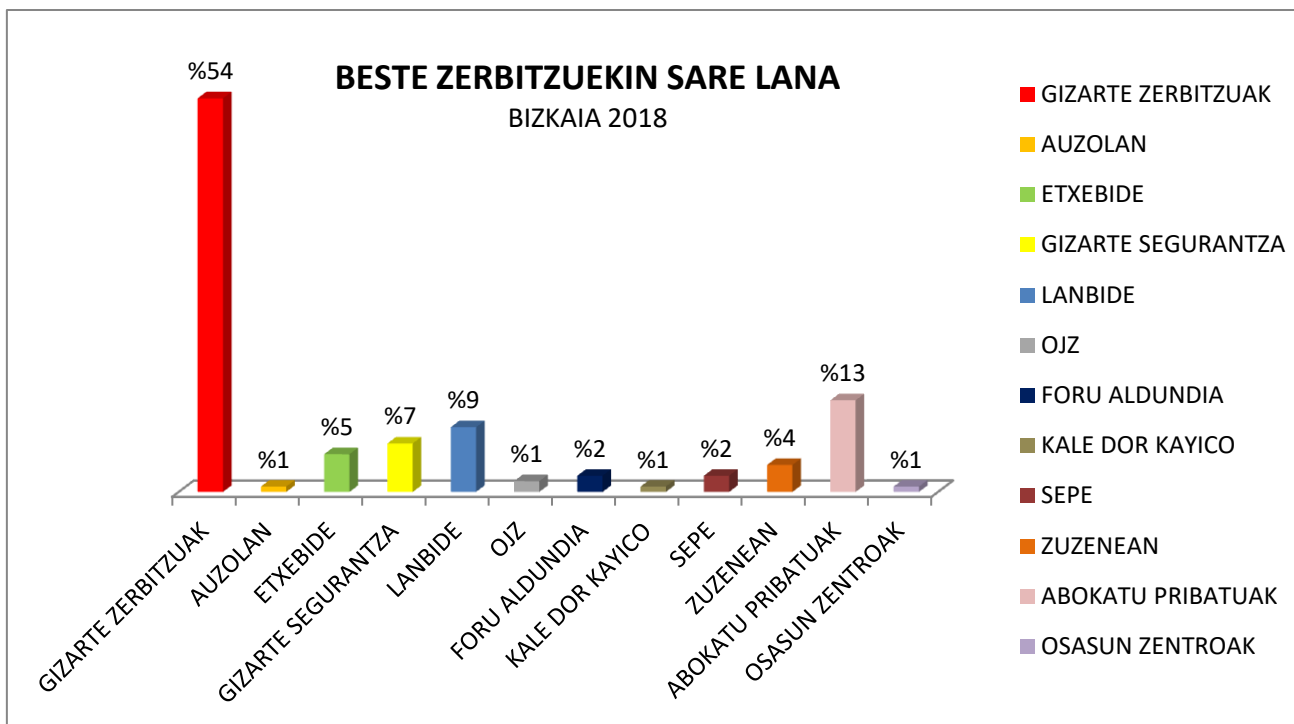
Espedienteen %4an, koordinazio bat egon da Eusko Jaurlaritzako Herritarrentzako Arreta zerbitzuarekin, "Zuzenean" deiturikoa. Informazioa Etxebideren bidez jaso den kasuen %5ean, koordinazio lana bat gauzatu da gure zerbitzuarekin.

Estatu mailako zerbitzuekin, espedienteen %7an Gizarte Segurantzarekin egon da koordinazioa eta %2 Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoarekin (EEZB).

Familien %1 Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu dira, bitartekaritzaren akordioa izapidetu ahal izateko doako laguntza juridikoa jasotzeko aukerari buruz informatzeko. %16 abokatu pribatuek eskainitako informazioari esker FBZra hurbildu dira.

Auzo-lan Moduluarekin %1eko koordinazio egon da (Laguntza Psikosozialerako Modulua), hain zuzen ere, osasun fisiko eta psikosozialerako sustapen eta garapen programarekin. Bizkaiko udalerri ezberdinetako osasun zentroekin egindako sare-lana %1ekoa izan da-

Azkenik, koordinazio bat burutu da ijitoen elkartea den *Kale Dor Kayicore*kin.



Bizkaiko Lurralde historikoetako auzitegi-barrutiak, bikote hausturetako prozeduretan lortutako hitzarmen arautzaileen eskariak %12koa izan da 2018. urtean.

Eskaera hauek onartzeko, auzitegi-barrutiek "Ordenazio diligentzia" baten bidez egin behar dituzte, dokumentu pribatu hauek balore exekutiboa lortzeko, epaia lortuz. Ikusten dugu barruti judizial ezberdinetatik iraunkortasun bat dagoela egindako eskaeren kopuruan. Horrek Familia Bitartekaritza Zerbitzuan landutako akordioengan dagoen konfiantza baieztatzen du.

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

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU- HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONozko eta aurrez aurreko arreta	2047	747	1300
		2047	

2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	428	1588	785	
BIKOTE GATAZKAK	350	1.367	287	336
FAMILIA GATAZKAK	78	221	60	101
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	201	323	306	
BIKOTE GATAZKAK	145	206	82	126
FAMILIA GATAZKAK	56	117	28	69
ARTATUTAKO PROFESIONALAK			1	
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	227	1.265	479	
BIKOTE GATAZKAK	205	1161	205	210
Espediente berriak	163	764	163	168
Prozesuan dauden espedienteak	42	394	40	40
Artatutako adin txikiko seme-alabak		3	2	2
FAMILIA GATAZKAK	22	104	32	32
Espediente berriak	20	103	25	27
Prozesuan dauden espedienteak	2	1	3	1
Artatutako adin txikiko seme-alabak				
ARTATUTAKO PROFESIONALAK		2	4	4

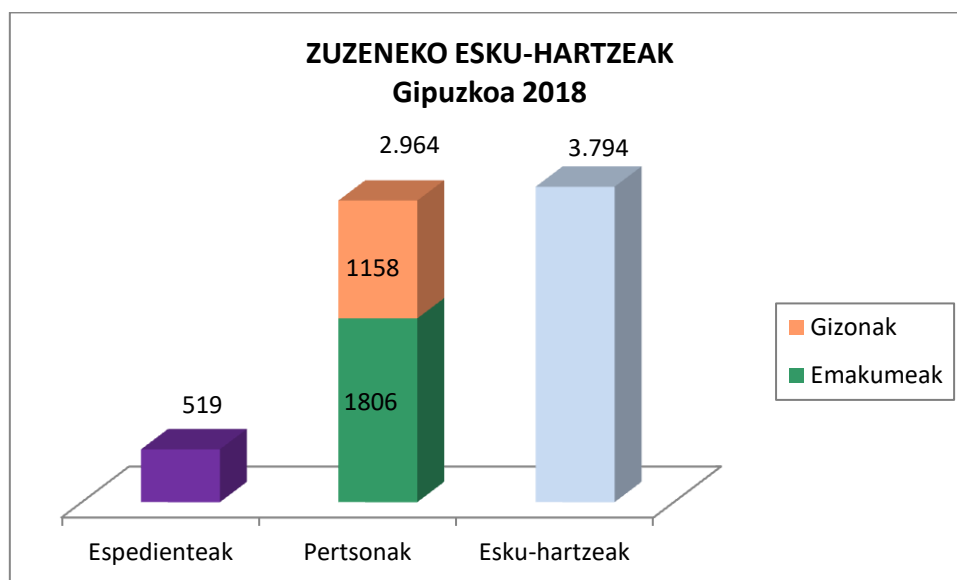
3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	91	159	132	
BIKOTE GATAZKAK	88	153	61	66
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				
FAMILIA GATAZKAK	3	6	2	3
GUZTIRA	519	3794	2.964	

Aurreko taulan 2018. urtean zehar GFBZan buruturiko lanarekin erlazionatutako datuak ikusi daitezke:

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

Guztira 2.964 pertsona artatu dira zuzenean, hauetatik 1.158 gizonak eta 1.806 emakumeak izanik. GFBZn artatu diren familiekin 519 espediente landu dira guztira eta espediente hauetan 3.794 esku-hartze egin dira.

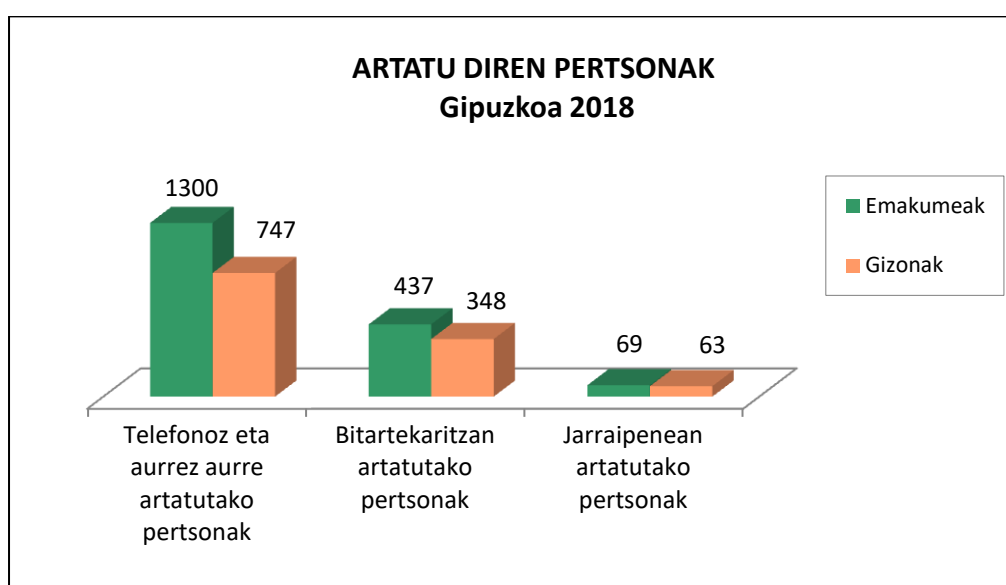


Jarraian, GFBZan pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzaren esku-hartzean eta jarraipenetan.

VII.1.E.1. ARTATUTAKO PERTSONAK

Goian azaltzen den bezala, 2018. urtean zehar guztira 2.964 pertsona artatu dira esku-hartze maila ezberdinetan eta 3.794 esku-hartzeetan zehar, zehazki.

Aurreko datuetan oinarrituz, telefono bidez edo aurrez aurre artatu diren pertsonak 2.047 izan dira guztira, bitartekaritzan egindako esku-hartzeetan, berriz, 785 pertsona izan diren guztira eta jarraipenetan, 132 pertsona.



Lehenengo esku-hartze mailan, hau da, aurrez aurre eta telefono bidez artatu diren 2.047 pertsonetatik, 747 gizonak eta 1.300 emakumeak izan dira. Datu honek berresten du, lehenengo esku-hartze maila honetan emakumeek izaten jarraitzen dutela Familia Bitartekaritzako Zerbitzua ezagutzeko interes gehien adierazten dutenak.

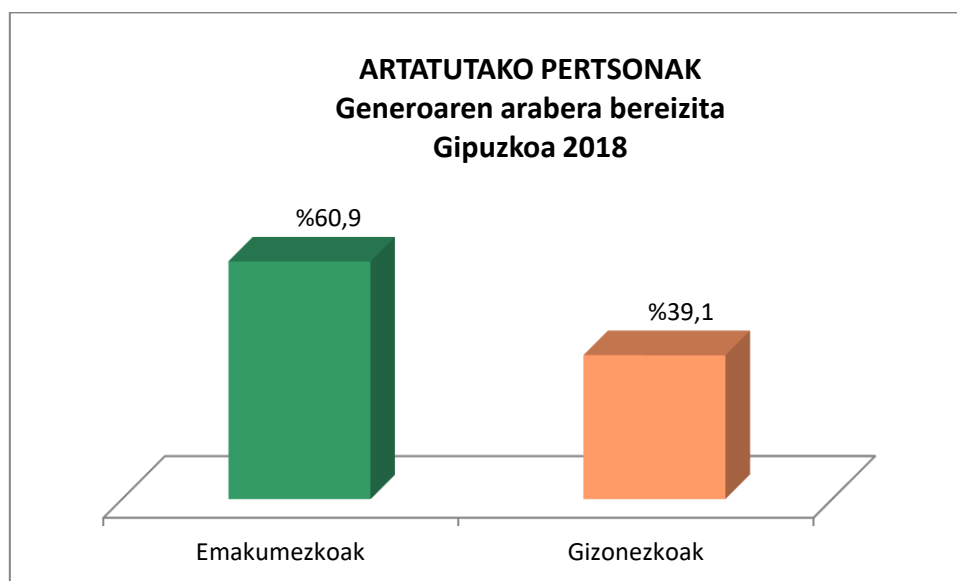
Bitartekaritzaren esku-hartzeari dagokionez, bi espediente mota ezberdintzen dira: alde batetik, aurre bitartekaritza espedienteak eta bestetik, bitartekaritza espedienteak.

Aurre bitartekaritza espedienteetan, guztira, 306 pertsona artatu dira (110 gizon eta 195 emakume), baita profesional gizon bat ere, espediente hauetako familia protagonista batekin eskuhartzen egon delarik.

Landu diren bitartekaritzei dagokionez, guztira 479 pertsonak hartu dute parte, hauetatik 233 gizonak izan direla eta 238 emakumeak. Esku-hartze maila honetan ere 4 emakume profesional eta 4 gizon profesional artatuak izan dira.

Jarraipen faseari dagokionez, guztira 132 pertsona artatu dira, 63 gizonak eta 69 emakumeak izanik.

Laburbilduz, eta generoari dagokionez, eta hurrengo grafikoan ikusten den bezala, 2018. urtean GFBZak esku-hartzearen hiru mailetan artatu dituen pertsonetatik %60,9 emakumeak eta %39,1 gizonak izan direla esan dezakegu.



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 ere, 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, 2.047 pertsona artatu dira, hauetatik 1.300 emakumeak izan direla eta 747 gizonak (artatutako pertsonen grafikoan ikusi).

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

Bitartekaritza eredu honetatik, egin den lanaren deskribapenean, bi espediente mota ezberditzen dira:

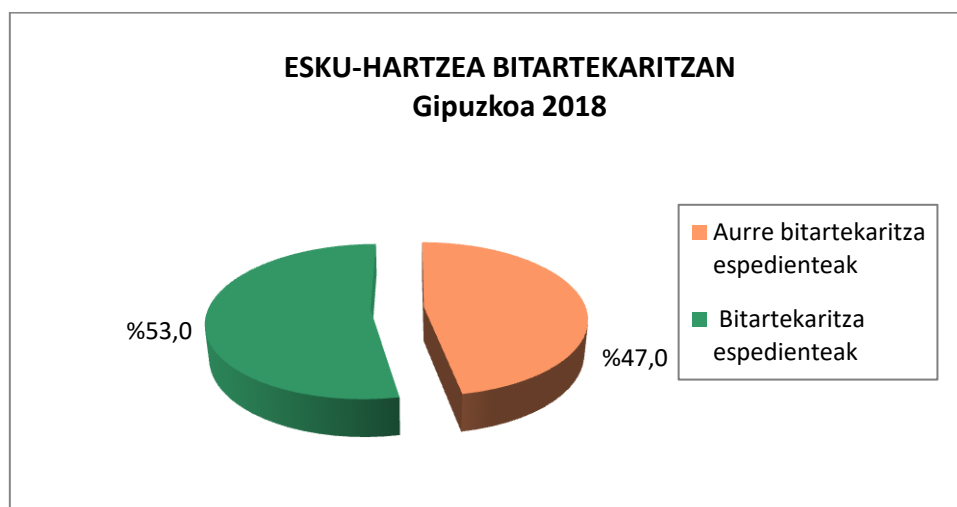
- Aurre bitartekaritza espedienteak eta
- Bitartekaritza espedienteak.

Gatazken tipologia aldiz, honako hauek ezberdintzen dira

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

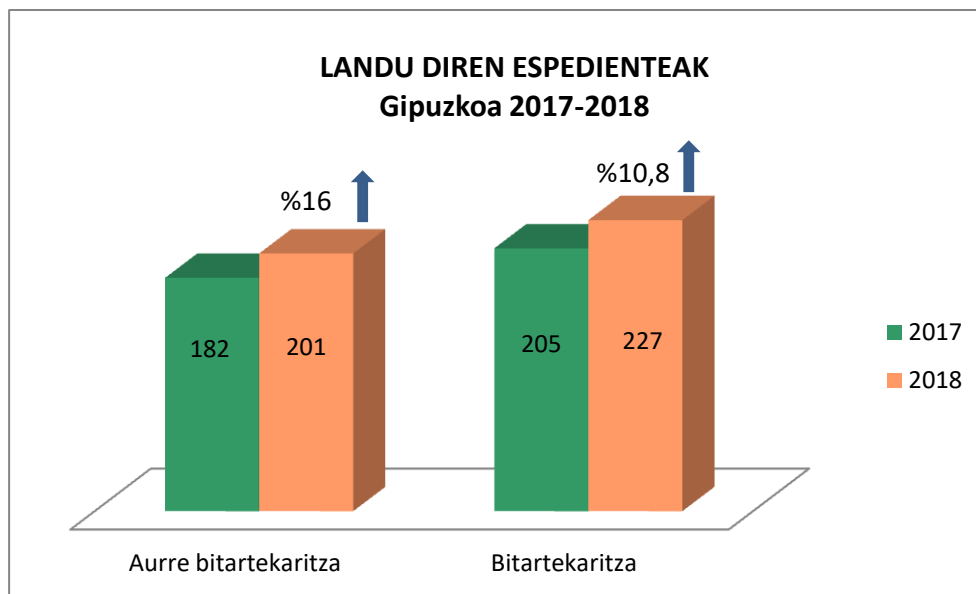
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	145	205	350
FAMILIA GATAZKAK	56	22	78
GUZTIRA	201	227	428

Taula honetan erakusten den moduan, bitartekaritzan egindako lanak guztira 428 espediente sortu ditu: 227 bitartekaritza prozesuak (guztiaren %53) eta 201 aurre bitartekaritzak (guztiaren %47).

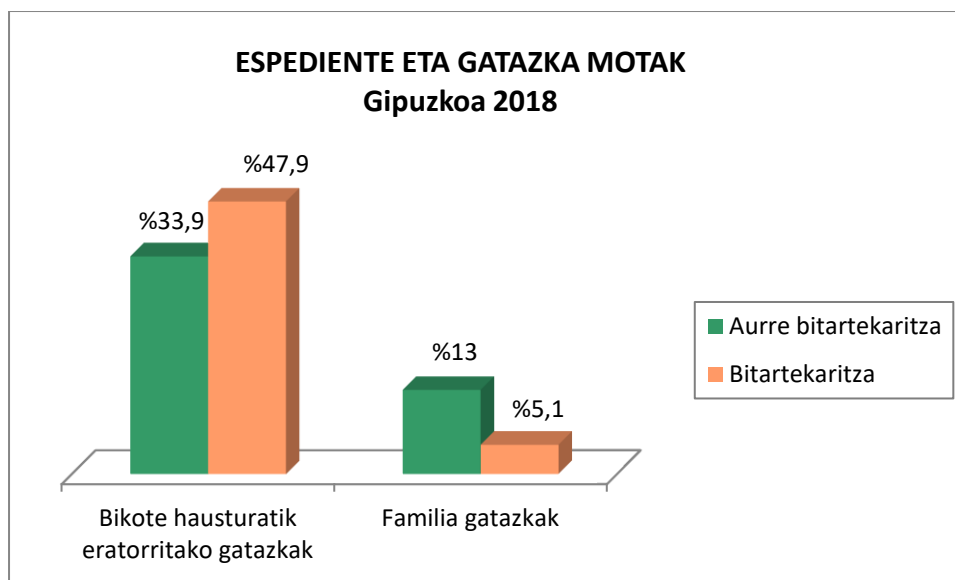


2017. urtean 182 aurre bitartekaritzari eman zitzaaien hasiera, 2018an aldiz, 201 izan dira. Honek, aurreko urtearekin alderatuz, %16ko hazkundera egon dela adierazten du

Bestalde, bitartekaritzari dagokienez, 2017an 205 espediente ireki ziren, 2018. Urtean, aldiz, kopuru hau 227 espediente izatera iritsi da, hau da, %10,8 gehiago.

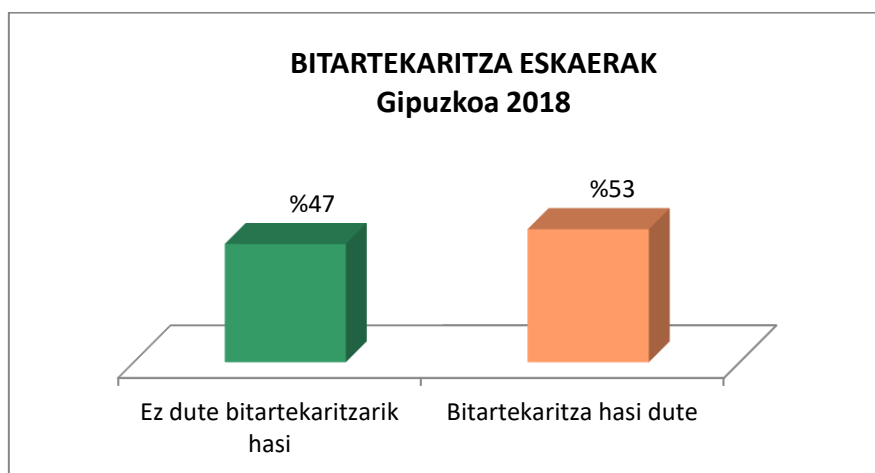


Horrez gainera, FBZra iristen diren gatazka motak kontutan hartzen baditugu, bai aurre bitartekaritzan bai bitartekaritzan, bestelako familia gatazkekin alderatuz (78) bikote hausturatik eratorritako gatazkak (350) nabarmenki gehiago izan direla ikus dezakegu. Honek, landutako espediente guztien %81,8 bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan direla adieraziko luke, %18,1, berriz, bestelako familia gatazkak.



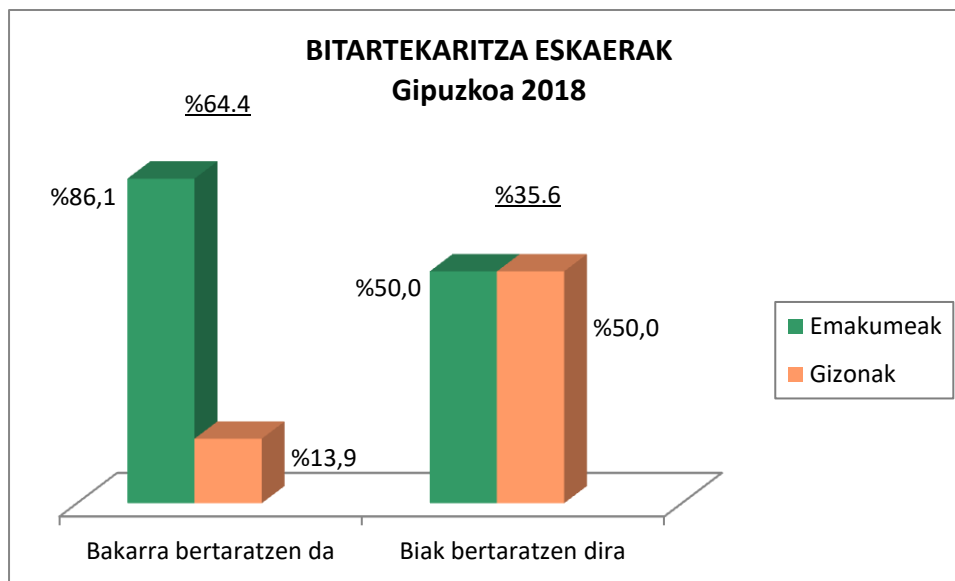
VII.1.E.3.A. AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

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

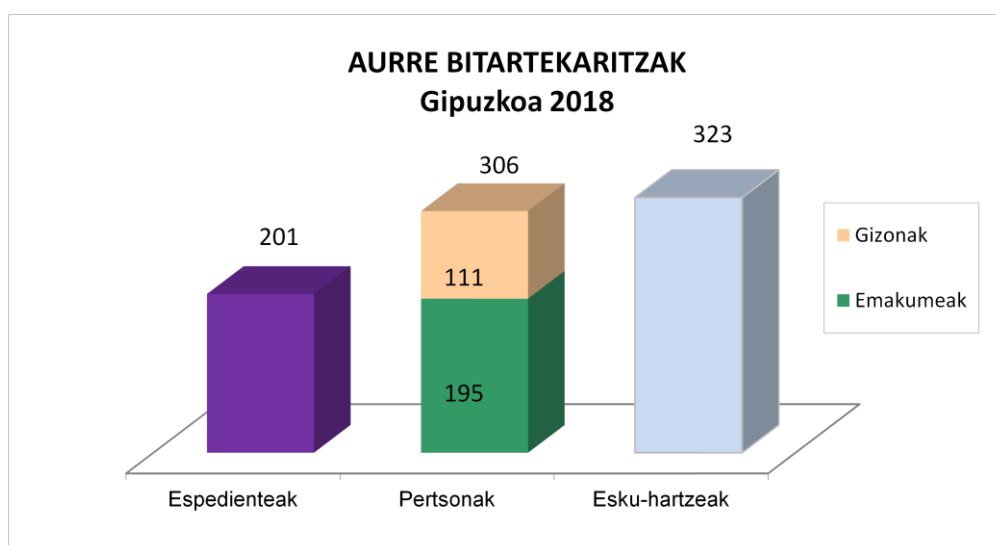


2018an egon diren 201 aurre bitartekaritza espedienteen %64,4an, alderdietako bat etorri da soilik bere lehenengo informazio-hitzordura, hau da, bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera; bestalde, gatazkaren beste alderdi edo alderdiek ez dute interes bera izan. Hori dela eta, ezin izan da bitartekaritza prozesurik hasi.

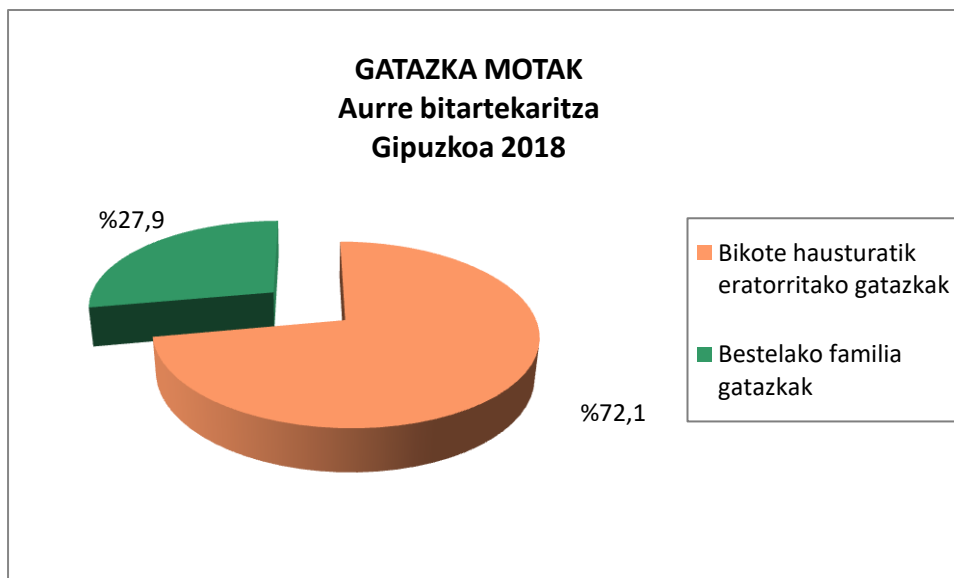
Bestetik, aurre bitartekaritzen gainerako %35,6an, bi alderdiak edo hainbat alderdi FBZra etorri ondoren, ez da posible izan bitartekaritza prozesurik hastera, pertsona protagonistetako batek prozesua hasteko borondaterik edo interesik izan ez duelako.



201 aurre bitartekaritza espediente hauetan, gatazketako protagonista diren 305 pertsona artatu dira, hauetatik 195 emakumeak izanik eta 110, aldiz, gizonak. Haez gain, gizon profesional bat ere artatu da. Guztira, 323 esku-hartze gauzatu dira.



Lehen aipaturiko aurre bitartekaritza espedienteetatik, 145 bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie, hau da, aurre bitartekaritza guztien %72,1; aldiz, 56 bestelako familia gatazkei dagozkie, hau da, gainerako %27,9.



Pertsona eskatzaileei, aurre bitartekaritza prozesuetan egiten diren informazio-saioetan, behar duten informazioa eskaintzen zaie, bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuaren ezaugarriak, baita informazio juridikoa, baliabide sozialei eta orientazio psikologikoari lotutako informazioa ere, Egoera bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera da informazioa hau eta beti bitartekaritzaren ikuspuntutik landutakoa izango da.

Bitartekaritza prozesuari buruzko informazioa 201 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), betiere bitartekaritzaren ikuspuntutik.

Kasu batzuetan, lehenengo saiora etortzen den persona edo pertsonak eskatuta FBZra etorri ez den edo diren persona edo pertsonak, gutun informatibo bat bidaltzen zaio edo zaie, saio informatibora gonbidatuz, bitartekaritzan interesa erakutsi dutenak eskatuta. Bertan, alderdiak edo alderdiek elkarriketarako duen edo duten desioa helarazten da.

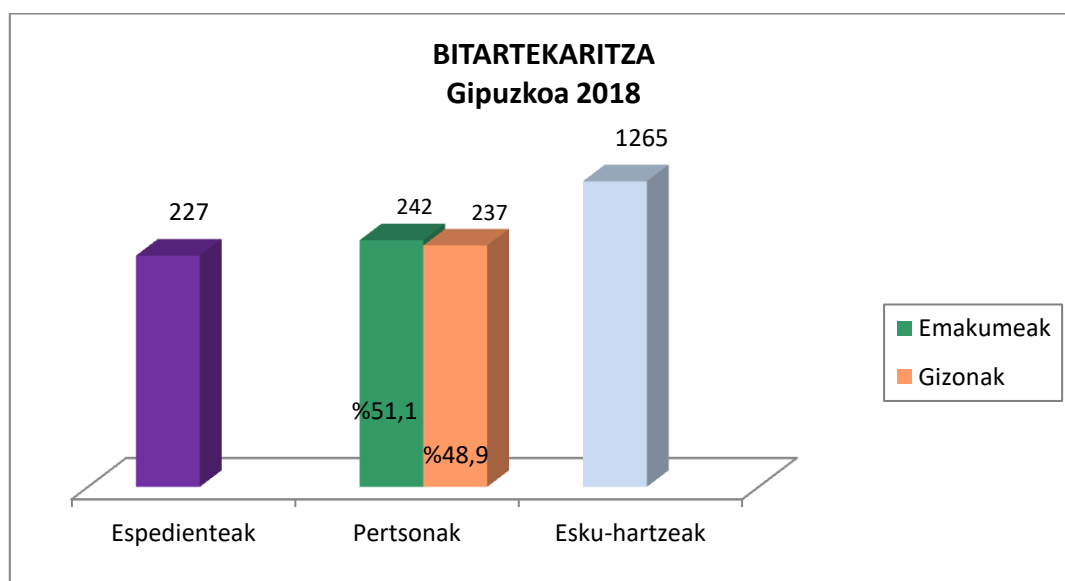
Saio informatibo honek, beharrezkoa denean, familia arretan espezializatua dauden beste zerbitzu publikoetara bideratzeko aukera ematen du, beti, modu koordinatu batean, bai Gizarte Zerbitzuen saretik, bai osasun arlotik eta arlo juridikoetatik.

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

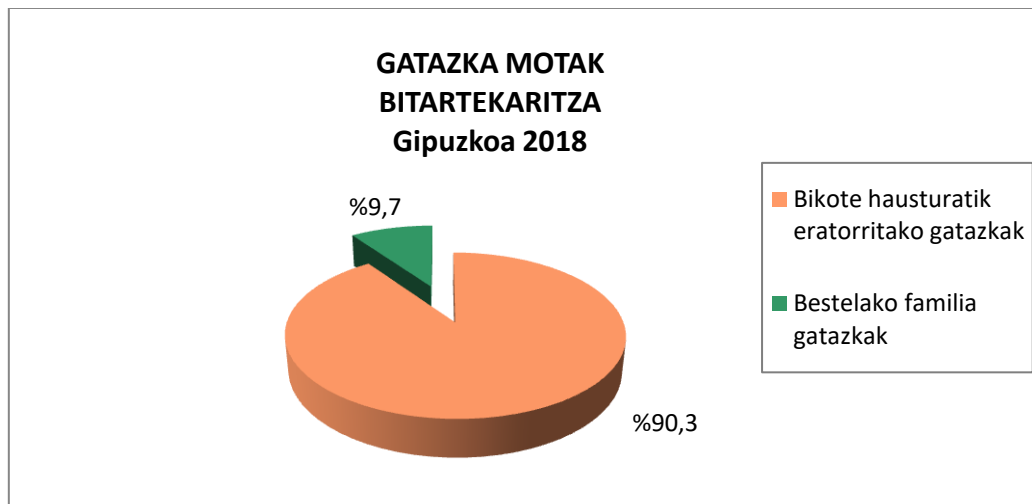
Beharrezko saio informatiboak egin ondoren, eta protagonista diren pertsona partaideek horrela erabaki ostean, bitartekaritza prozesuari hasiera ematen zaio hasierako aktaren irakurketa eta partehartzaile nahiz bitartekariaren sinadurarekin.

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

Esku-hartze maila honetan, 2018. urtean zehar, guztira, 227 espediente landu dira eta 479 pertsona, %51,1 emakumeak eta %48,9 gizonak. Gainera, 8 profesional artatu dira, hauetariko 4 emakumezkoak eta beste 4 gizonazkoak. Guztira, 1.265 esku-hartze burutu dira.

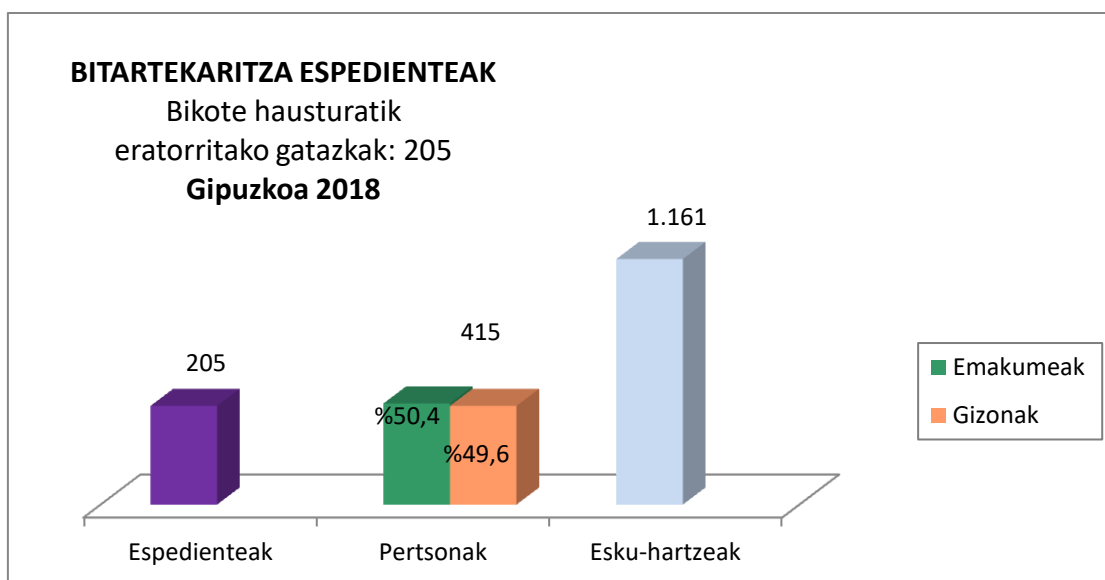


Landu diren 205 bitartekaritza espedienteetatik, %90,3 bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak izan dira eta gainerako 22 espedienteek, %9,7 bestelako familia gatazkak izan dituzte oinarri.



BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

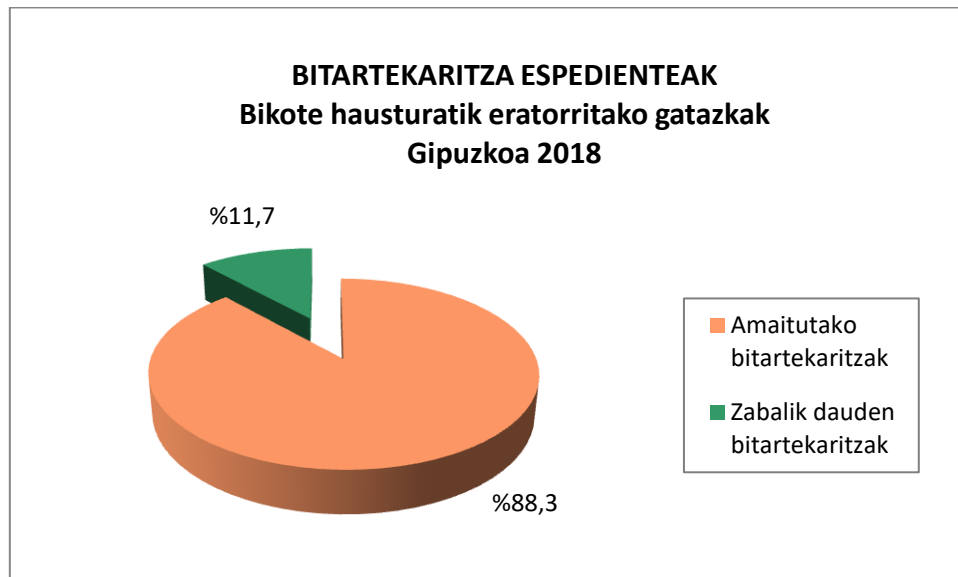
Arlo honetan, aurretik aipatu den bezala, 205 bitartekaritza espediente landu dira, hauetan 415 pertsonak parte hartu dute, 205 gizonak eta 210 emakumeak izan dira eta hauekin 1.161 esku-hartze egin dira.



BIKOTE HAUSTURAK

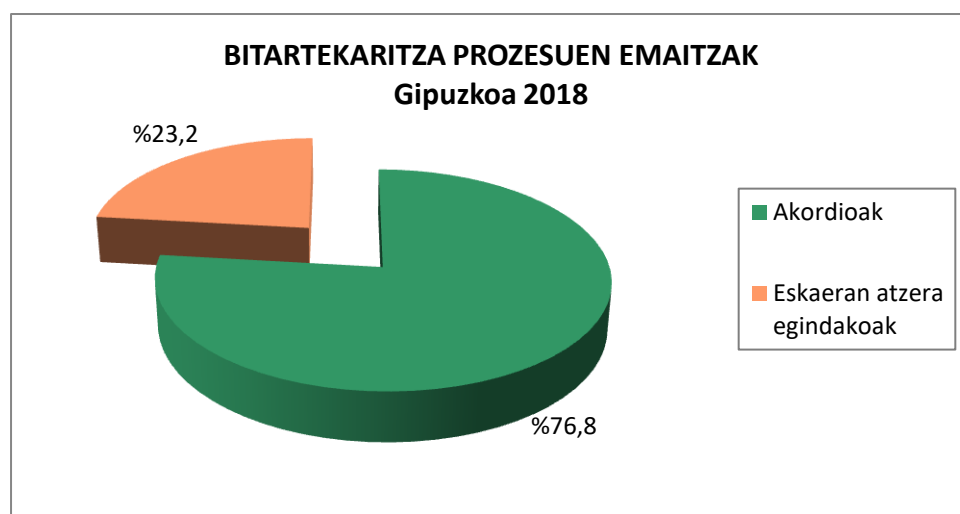
ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	205	
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	415	
		205	210
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batezbestekoa (629 saio)	1.377	
		5,91	
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	181	
	AKORDIOAK	139	
	• HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK	99	
	• BESTELAKO AKORDIOAK	36	
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO ANTOLAKETA	1	
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	3	
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEN DIOTE	42	
	BIDERA EZINA	0	
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	24	

2018. urtean zehar 181 bitartekaritza prozesu amaitu dira, hau da, %88,3, eta beste 24 bitartekaritza zabalik geratu dira (%11,7), 2019. urtean hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako bitartekaritzetan egin diren saioen batez bestekoa 5,91koa izan da.

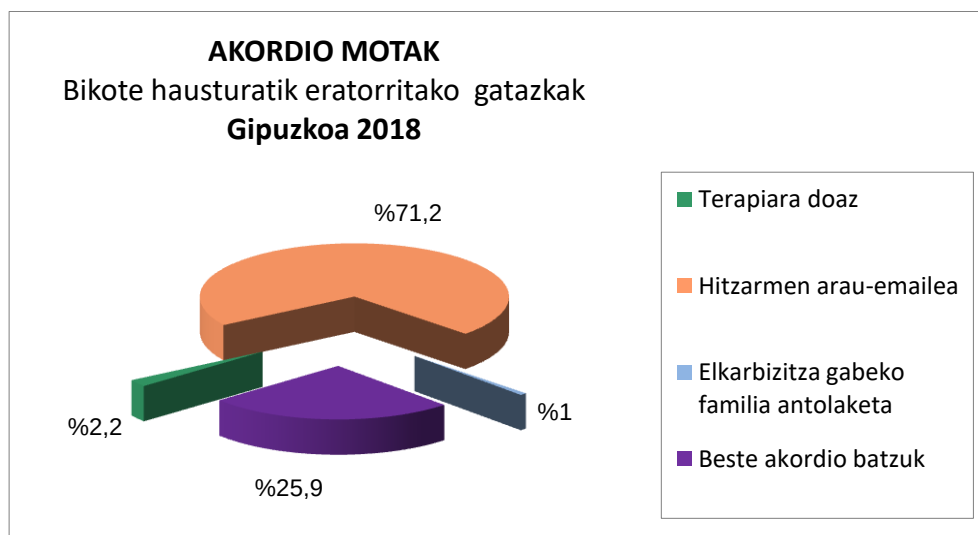


Amaitutako bitartekaritza prozesu guztietatik, %76,8an bikoteek akordioak lortu dituzte azaldu duten egoeraren inguruan.

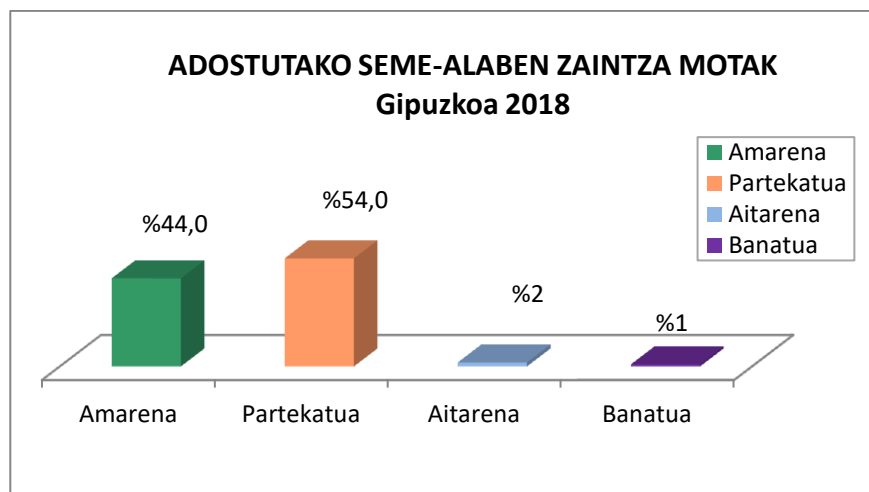
Beste %23,2ean, pertsona protagonistek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute.



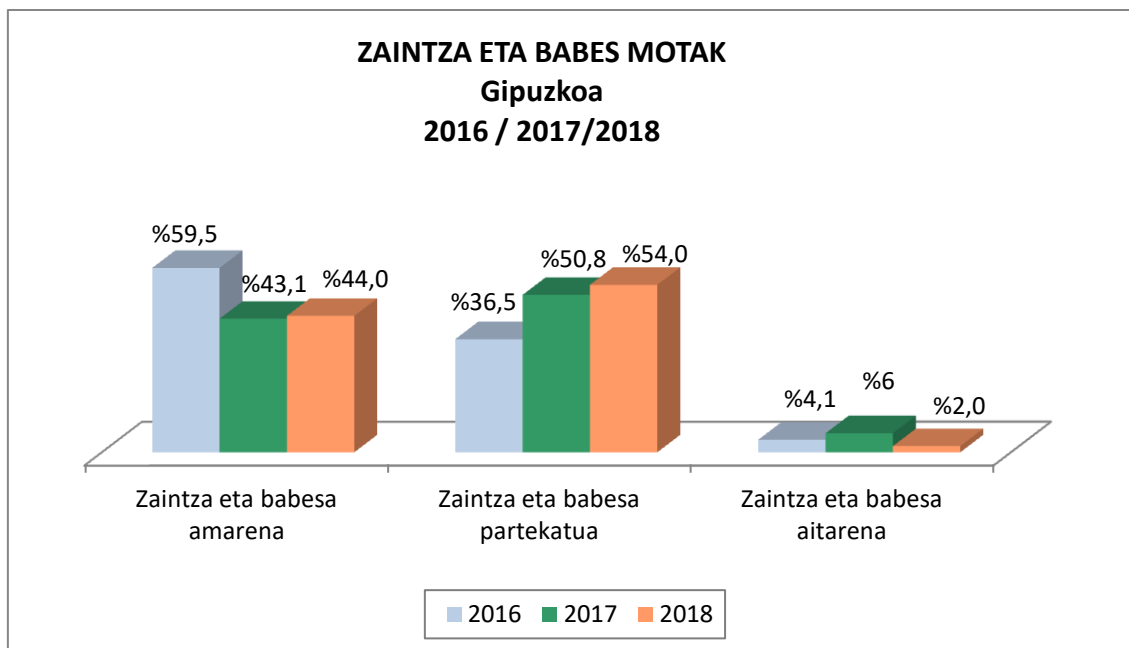
Guztira, akordioekin amaitu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, bikoteen %71,2ak beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu; %25,9ak, azalduriko gatazkaren inguruko bestelako akordio motak lortu ditu; %2,2ak, bikote terapia prozesu bat hastea adostu du, bikote harremana mantentzeko asmoarekin. Azkenik, %1ak elkarbizitza gabeko familia antolaketa arautzea adostu du.



Bikote hausturaren ondoren familia antolaketa berregituratzeko lortutako akordioei dagokienez, %54ak aitaren eta amaren artean partekatutako zaintza eta babesa adostu du. Bestalde %44ak bikoteek seme-alaben zaintza eta babesa amak izatea adostu du eta beste %6ak, aldiz, aitarena. %1ean zaintza eta babesa banatua izan da.

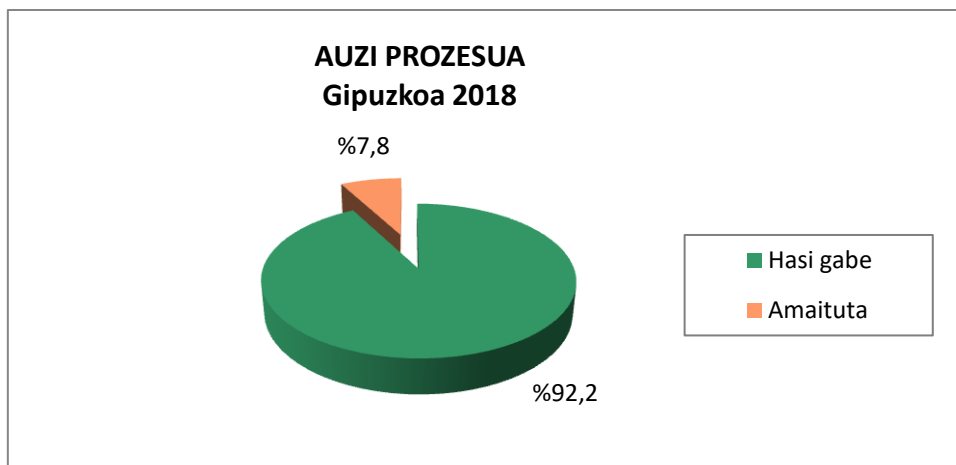


Bestalde, atal honetan ikusten den joera, banakako zaintza eta babesaren jeitsiera da. Zaintza eta babesa amari egokitutako kasuetan, jeitsiera, %59,5koa izan da 2016. urtearekin alderatuz, aurtengo %44ra iritsi arte. Zaintza eta babesa aitari egokitutako kasuei dagokionez, 2016. urtetik %4,1ko jeitsiera egon da, 2018ko %2ra arte.



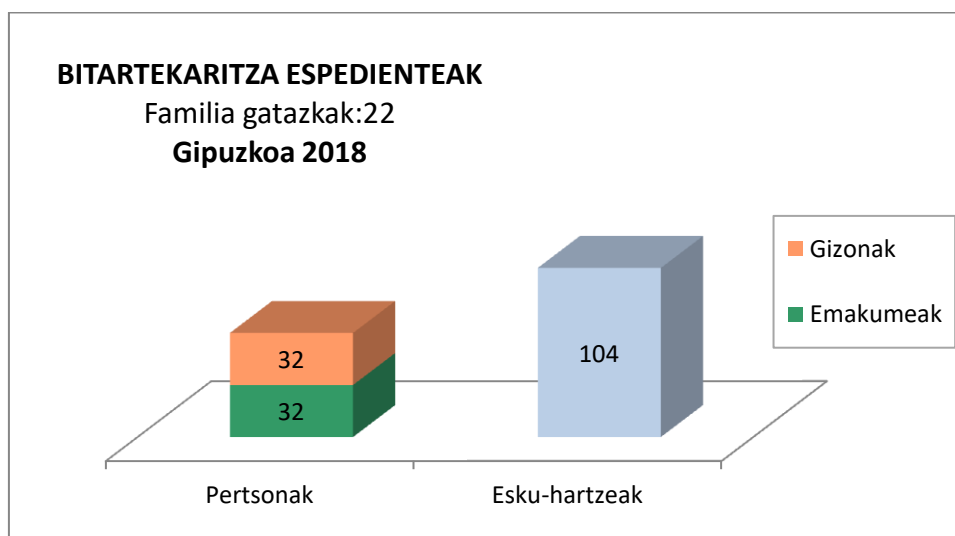
Zaintza eta babesa partekatuari dagokionez, familia antolaketa eredu moduan, urtetik urterako hazkundera mantendu da. Grafikoetan egiaztatu daiteke 2016.ean zaintza partekatuek kasu guztien %36,5 adierazten zutela, 2018. urtean portzentaje hau %54 izatera iritsi da.

Bitartekaritza hasi duten bikoteetatik, %92,2ak ez zuen inolako auzi prozesurik igaro bitartekaritzara etorri aurretik, eta gainerako %7,8ak, aldiz, bai. 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 da.



FAMILIA GATAZKAK

GFBZan, 2018. urtean zehar, bikote hausturatik eratorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazken inguruan 22 bitartekaritza espediente landu dira. Kasu hauei dagokienez, 104 esku-hartze egin dira familia hauetako 64 pertsonekin, hau da, 28 gizonekin eta 28 emakumerekin. Bestalde, 4 emakume profesional eta beste horrenbeste gizon profesional artatu dira.



FAMILIA GATAZKAK

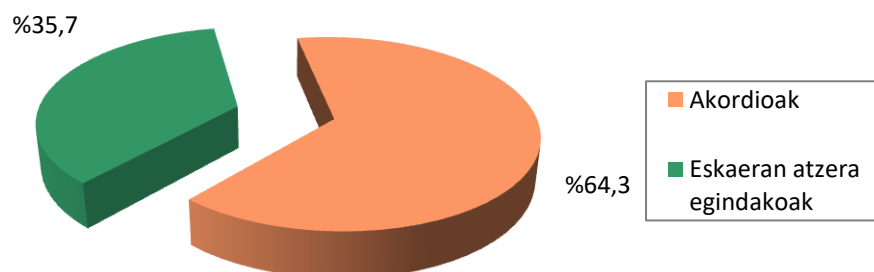
ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	22
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	72
		36 36
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	151
	Bukatutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak (43 saio)	7,73
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	15
	AKORDIOAK	9
	• Beste akordio batzuk	9
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	5
	BIDERA EZINA	1
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	7

Gatazka mota honetan landu diren 22 espedienteetatik, 2018. urtean zehar, 15 amaitu egin dira, eta beste 7 zabalik geratu dira 2019an hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako espediente hauetako saioen batz bestekoa 7,73 izan da.

Amaitutako 15 espediente hauetatik, %64,3an familiek akordioak lortu dituzte, eta gainerako %35,7an, aldiz, alderdietako batek prozesua etetea erabaki du espresuki.

BITARTEKARITZA PROZESUEN EMAITZAK

Bestelako familia gatazkak

Gipuzkoa 2018

VII.E.4.JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEA GUZTIAK →

91

• *BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ*

66

✓ Informazioa jaso da	58
✓ Ez da informaziorik jaso	8

• *PARTE-HARTZAILEEN EKIMENEZ*

25

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

88

3

PERTSONEI DAGOKIONEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

69

63

132

PROZESUARI DAGOKIONEZ

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

120

39

159

AKORDIOAREN INSTRUMENTALIZAZIOA

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

%60

%39

%1

%0

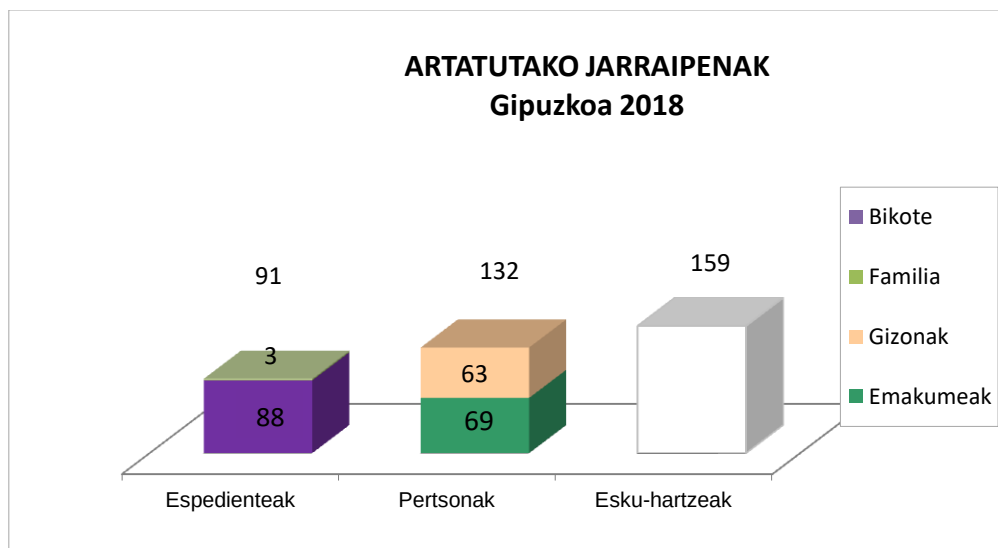
AKORDIOA DENBORAN ZE HAR

- Akordioetaz arduratzen dira
- Akordioetaz ez dira arduratzen

%94

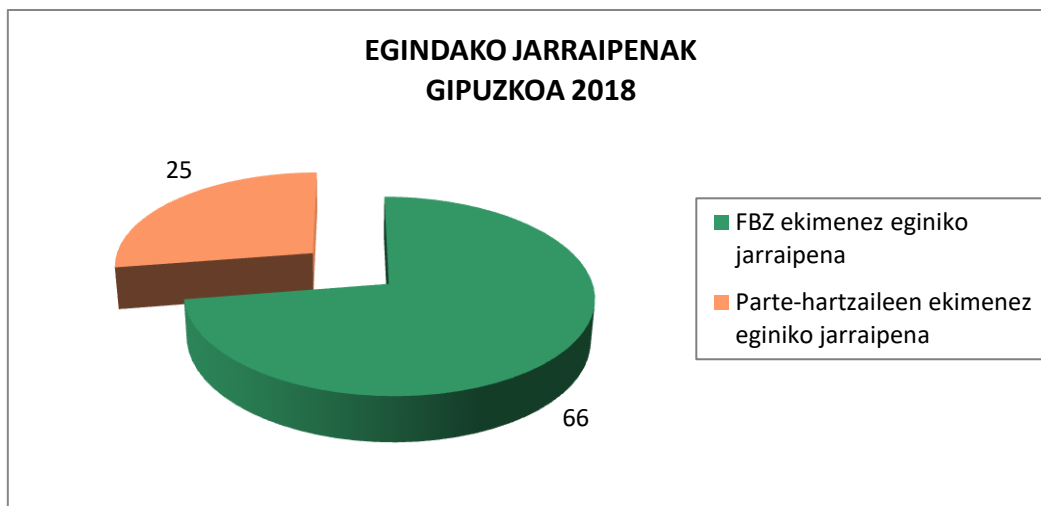
%6

Jarraipen fasean 91 espediente landu dira, hauetariko 88 bikote espedienteak izan dira eta 3 bestelako familia espedientak. Hauetan, 132 pertsona artatu dira, 159 esku-hartzeetan zehar.



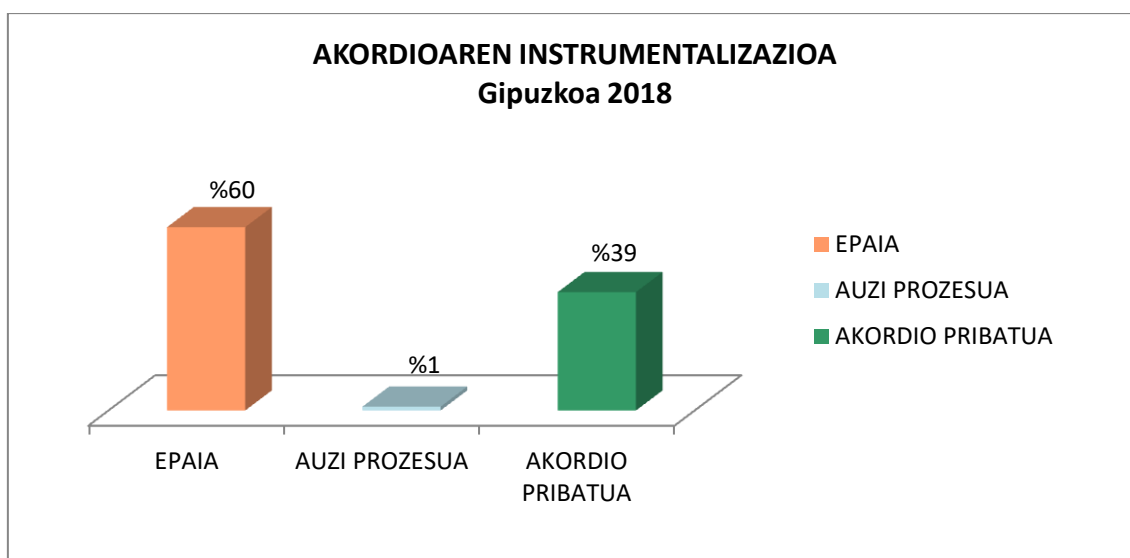
2018. urteko 91 espedientei lotuta, hiru ekimen modu desberdin desberdindu dira.

- FBZ-aren ekimenez: Espediente hauetatik 66 bitartekaritza taldearen ekimenez egin diren jarraipen espedienteak dira; hauetatik 58 espedienteetan informazioa jaso da eta beste 8 jarraipen espedienteetan ez da posible izan informaziorik jasotzea. Artaturako pertsona kopurua 94koa izan da.
- Parte-hartzaileen ekimenez: Bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen ekimenez, 25 espedienteen jarraipena burutu dira, 38 pertsona artatu direlarik.



Akordioaren instrumentalizazioari dagokionez:

- Burututako jarraipenen %60an, pertsona erabiltzaileek lortutako akordioak epaitegian izapidetu zituzten.
- Burututako beste jarraipenen %39an akordioak modu pribatuan mantendu ziren.
- Bikoteen %1ak auzi prozesu bat hasi zuten.
- Eginiko jarraipenen arabera, ez da egon lortutako akordioak eskritura publiko bezala notariotzan aurkeztu den kasurik.



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

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

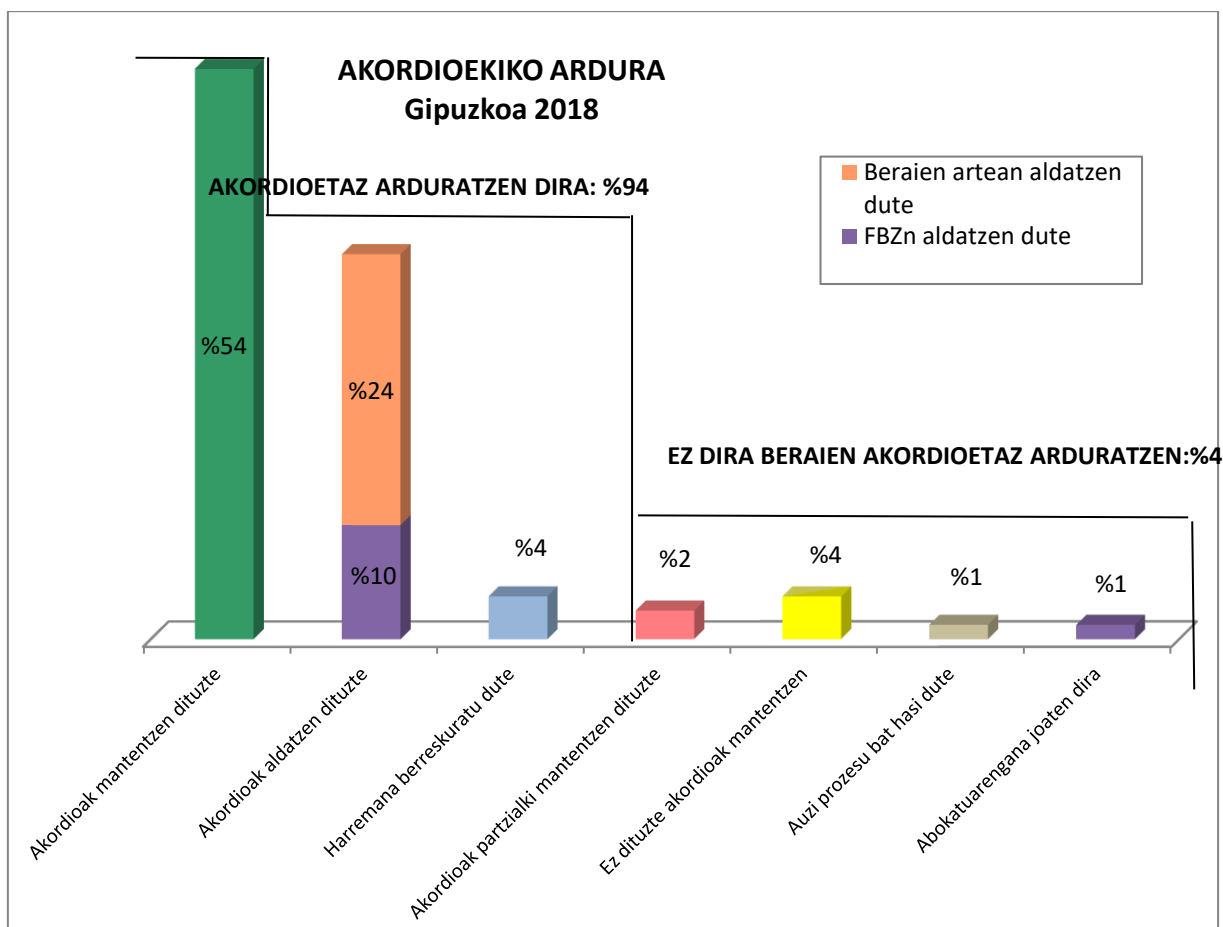
Beraien akordioez arduratu ziren pertsonetatik:

- %54ak bitartekaritza prozesuan adostu zituen akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du.
- %34ak akordioen bat aldatzea erabaki du familiaren beharretara edo egoera berrietara egokitzeko. Kasu hauen %24an erabakiak protagonistek beraien kasa hartu dituzte, eta aldiz, %10ean FBZra itzuli dira gaiak lantzera.
- Eta %4ak bikote harremana berreskuratu du eta elkarrekin bizitzen jarri dira berriz ere.
- Gainerako %2 partzialki arduratu da akordioez, hau da, lorturiko akordioen zati handienaz arduratzen dira, baina zailtasunak dituzte gainerako akordioak betetzeko. Kasu gehienetan antolaketa ekonomikoarekin dago lotuta eta beste kasuren batean, adingabeekin igaro beharreko denbora banaketa betetzearekin.

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

- %1ak auzi prozesu bat hasi du.
- %1ak beste profesional batzuek joatea erabaki du 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 eskaini dienari buruz egiten dituzten balorazioei buruzko informazio zabalagoa biltzea ahalbidetzen digu.

Hemen 2018. urtean zehar bildu ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu:

- "Espazio bat eskaini ziguten, ulertzen gintuen pertsona batekin lasai eta modu zibilizatu batean hitz egiten lagunduz."
- "Giro lasai baten lan egin, eta elkarlanean, akordioak errazagoak eta aberasgarriagoak izan ziren sentsu guztietan."

- *"Prozesu mingarria eta gogorra izan zen arren, zerbitzuak zentratu eta erabakiak hartzen lagundu zigun."*
- *"Nahiz eta oso gogorra izan, ez naiz iñoiz damutu zerbitzura joan izana."*
- *"Begiak irekitzen eta bizitzen ari nintzen errealitatea beste modu batera ikusten lagundu zidan, oso errespetatua sentitu nintzen."*
- *"Asko lagundu zeniguten gauzak ongi prestatzen, epaitegiko tramiteak azkarragoak izan zintezan."*
- *"Guretzako guztiz berria zen istorio bat konpontzen lagundu ziguten."*
- *"Desatseginak diren gauzetaz hitz egiteko leku egokia."*
- *"Zerbitzuaz gogoratzeak oroitzapen tristeak ekartzen dizkit baina aitortu behar dut beharrezkoa eta eraginkorra izan dela."*
- *"Momentu mingarriak pasatzeko modu adeitsu bat, bikote haustura leundu eta kriterioz egiteko."*
- *"Asko gustatu zitzaidan neutraltasuna eta inpartzialtasunaren gaia. Bizi izan genituen momentu delikatuaz hitz egiten eta hauei irtenbide bat aurkitzen lagundu ziguten."*
- *"Norbera izatea erabakiak hartzen dituen, pentsatuta genuenari forma ematen lagundu zigun, segurtasuna emanez."*
- *"Pertsona bezala hazten lagundu digu, baita aita eta ama hobeagoak izaten ere."*

VII.E.5.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.

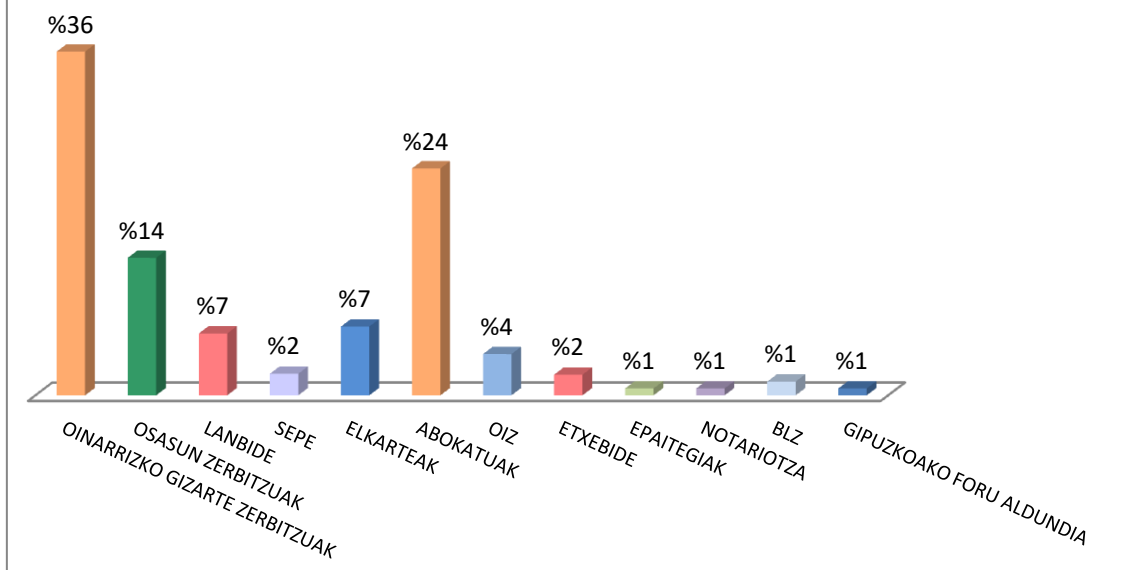
Koordinazio hau, kasu bakoitzaren eskaera eta antzematen diren beharren arabera egiten da.

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

Horrela, 2018. urtean zehar, bitartekaritza prozesua egin duten familien %32,2arekin, beste entitate batzuekin koordinazioa egin da:

- %36an sare-lana Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Koordinazio hau, hasiera batean, protagonistek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean egiten da. Kasu batzuetan telefono bidez ezarri da komunikazioa, eta besteetan, aldiz, posta elektronikoaren bidez. Behin prozesua amaituta, alderdiak, artatzen dituen profesionalarengana itzultzen dira akordioarekin, hauek jakinaren gainean jartzeko.
- Artatutako egoeren %1ean, Gipuzkoako Foru Aldundiko Babesik gabeko Adingabe eta Nerabeen zerbitzuarekin izan da sare-lana, hain zuzen ere, “Incredible Years” gizarte eta hezkuntza arloan eta arlo psikosozialean esku-hartzen duen programarekin.
- Arlo juridikoarekin egin den sare lanari dagokionez, %24 abokatu pribatuekin izan da, %1 epaitegi desberdinekin, %1 notarioekin eta %4 Orientazio juridikoko Zerbitzuarekin, doako justizia aitorpen lorpenaren aukeraz informatzeko helburuarekin.
- Artatutako kasuen %15ean, 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.
- Bitartekaritza prozesuen %7an Lanbiderekin eta %2an S.E.P.E.rekin koordinazioa egon da. Honez gain, Etxebiderekin izandako koordinazioak %6 suposatu du. Kasu hauetan entitate hauek izan dira familiak bideratu dizkigutenak.
- Azkenik, kasuen %7an bestelako elkarteekin egin da sare-lana (Emakumeen Etxea, Once Fundazioa, Biltzen, etab.).

BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA Gipuzkoa 2018



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

2018KO TXOSTENA

Espediente kopurua	Esku- hartze kopurua	pertsona kopurua	
		Giz	Emak

1) TELEFONOTZKO ARRETA ETA AURREZ AURREKOA		1652	633	1019
			1652	

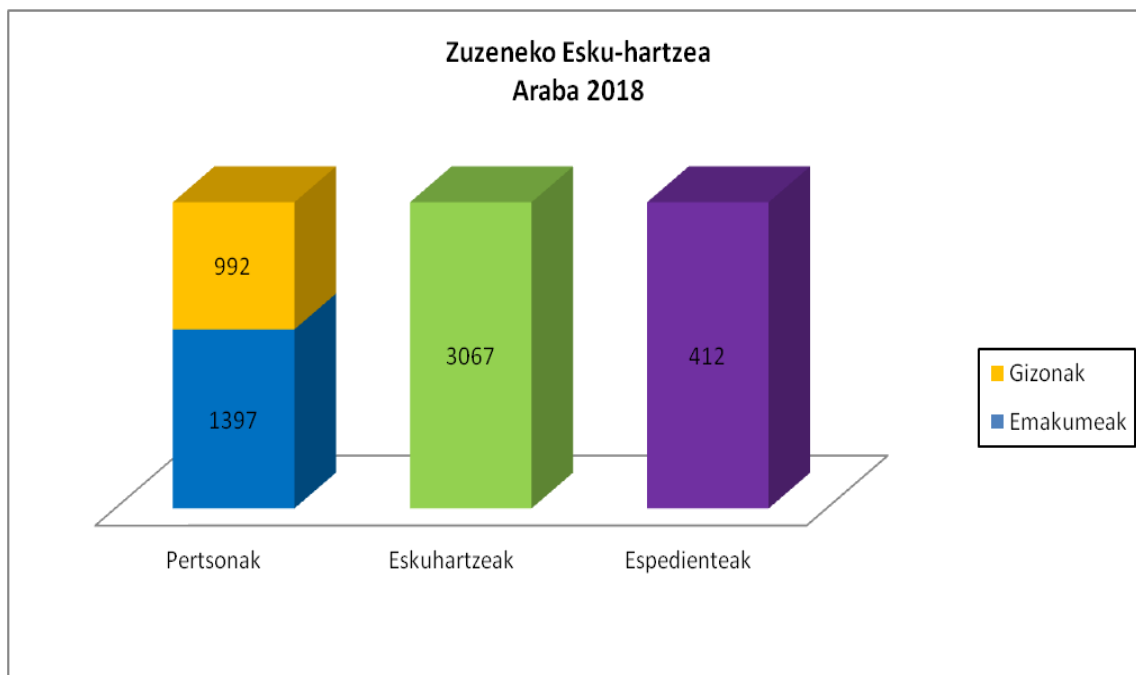
2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	325	1255	603	
BIKOTE GATAZKAK	261	1060	225	235
FAMILIA GATAZKAK	64	195	67	73
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	145	229	222	
BIKOTE GATAZKAK	98	135	62	72
FAMILIA GATAZKAK	47	94	37	51
LANBIDE ARRETAK			1	2
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	180	1026	378	
BIKOTE GATAZKAK	141	838	141	141
Espediente berriak	22	87	22	22
Espediente burutugabeak				
Artatutako adingabeko seme-alabak				
FAMILIA GATAZKAK	12	91	23	15
Espediente berriak	5	10	6	7
Espediente burutugabeak			1	
Artatutako adingabeko seme-alabak				
LANBIDE ARRETAK				1

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	87	160	134	
BIKOTE GATAZKAK	83	152	58	61
LANBIDE ARRETAK				
FAMILIA GATAZKAK	4	8	8	7
GUZTIRA	412	3067	2389	

2018. urtean, esku-hartze zuzeneko maila desberdinetan egindako lanak, hau da, telefono bidezko eta zuzeneko arretan, bitartekaritzan (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta egindako jarraipenetan, 2.389 pertsoneri (1.397 emakume eta 992 gizon) zuzeneko arreta eskaintzea suposatu du. AFBZan artatutako espedienteak 412 izan dira eta espediente horietan burututako esku-hartzeak 3.067 izan dira. Honek %13ko gorakada bat suposatu du aurreko urtearekin konparatuz.



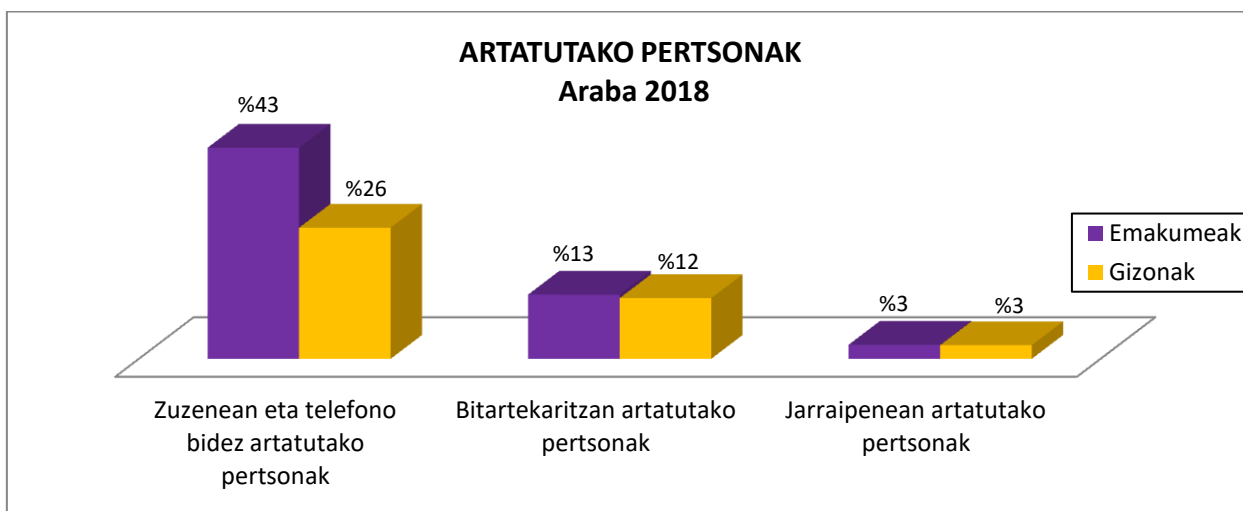
Jarraian, AFBZan artatutako pertsonekin egindako lana aztertuko dugu, bai zuzeneko zein telefono bidezko arretan, bitartekaritzaren esku-hartzean eta jarraipenetan.

VII.1.F.1- ARTATUTAKO PERTSONAK

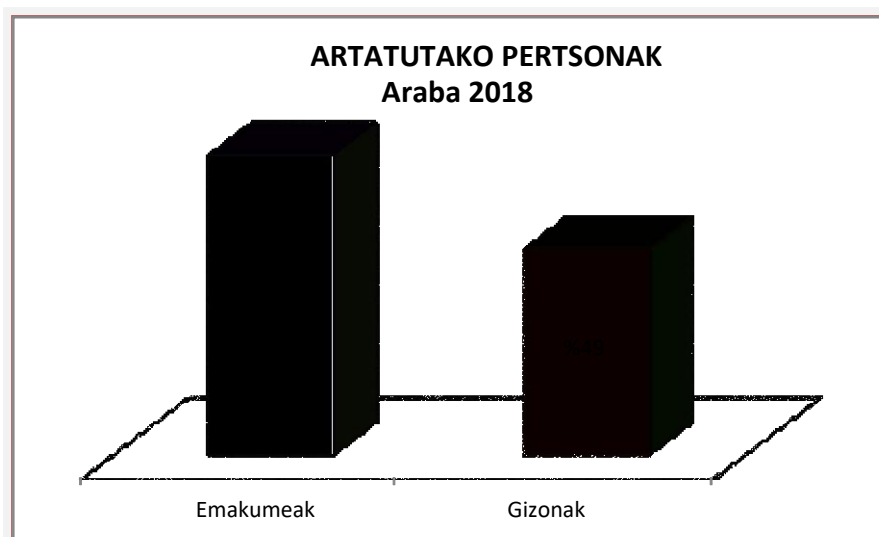
2.018 urtean zehar, esku-hartze maila ezberdinetan, guztira 2.389 pertsona artatu dira.

Telefonoaren bidez artatu diren pertsonak edota Arabako FBZra zuzenean informazio bila hurbildu direnak 1.652 izan dira. Bitartekaritza mailan buruturiko esku-hartzean 603 pertsonen parte hartu dute eta, azkenik, amaitutako bitartekaritzen jarraipenetan 134 pertsona artatu dira.

Maila desberdinetan artatutako pertsonetatik %59 emakumeak izan dira, bai zuzeneko telefono bidezko arretan bai zuzeneko arretan.



Sexuari arreta ipiniz gero, aurtan aurre bitartekaritzan eta bitartekaritzan artatutako pertsonen kopurua parekatu egin dela ikus daiteke; %51 emakumeak izan dira eta %49 gizonak.



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

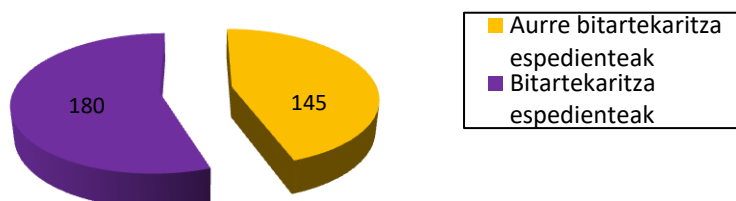
Lehenengo hurbiltze hori, orokorrean telefono deiaren bidez egin ohi da. 2.018. urtean zehar, 1.652 pertsona artatu dira (1.019 emakume eta 633 gizon). Datu honek, aurreko urtearekin alderatuz, %37ko gorakada suposatu du. Lehenengo hurbiltze hori telefono deiaren bidez izan ohi da.

VII.1.F.3.- ESKUHARTZEA BITARTEKARITZAN

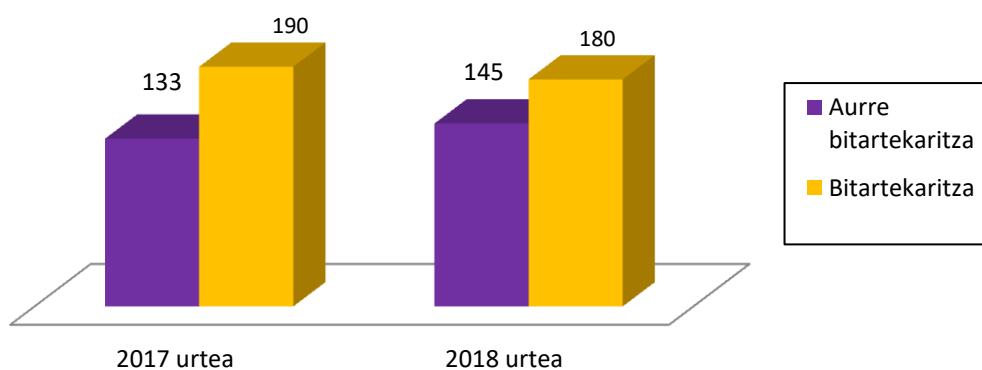
Bitartekaritza eredu honetatik egindako lanaren azalpenerako, espediente motak eta gatazka ereduak ezberdintzen ditugu:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	98	163	261
FAMILIA GATAZKAK	47	17	64
GUZTIRA	145	180	325

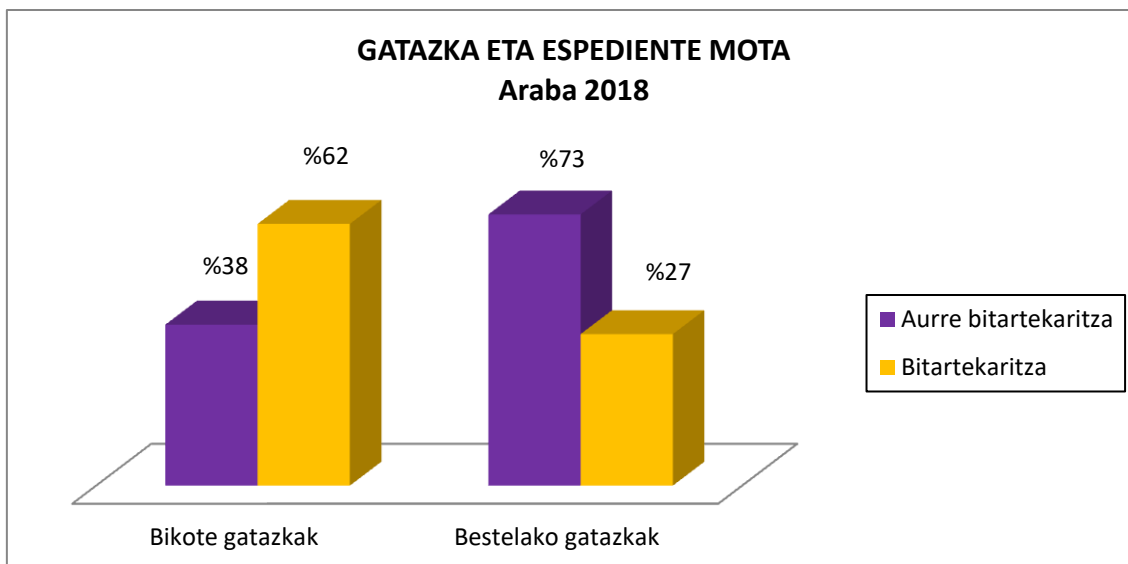
2018. urtean zehar egindako lanak, guztira 325 espediente sortu ditu, %4ko gorakada izanik, aurreko urteko datuekin alderatuz. Landutako espediente guztietatik, %55 bitartekaritza espedienteak izan dira eta %45 aurre bitartekaritzaak. Aurreko urtean lortu ziren ia ehuneko berdinak dira.

BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA**Araba 2018**

Ondoren agertzen den grafikoan ikus dezakegunez, bitartekaritzan landutako espediente kopurua, aurre bitartekaritzan landu denaren baino handiagoa izan da.

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK**Araba 2017-2018**

Hurrengo grafikoan ikus dezakegu bikote haustura gatazkatik eratorritako espedienteen %62ak prozesua hasi duela, familia gatazka prozesuetan, aldiz, %27ak prozesua hasi du. Honek alde ezberdinak dauden gatazketan esku-hartzeak dakarren zailtasuna islatzen du.

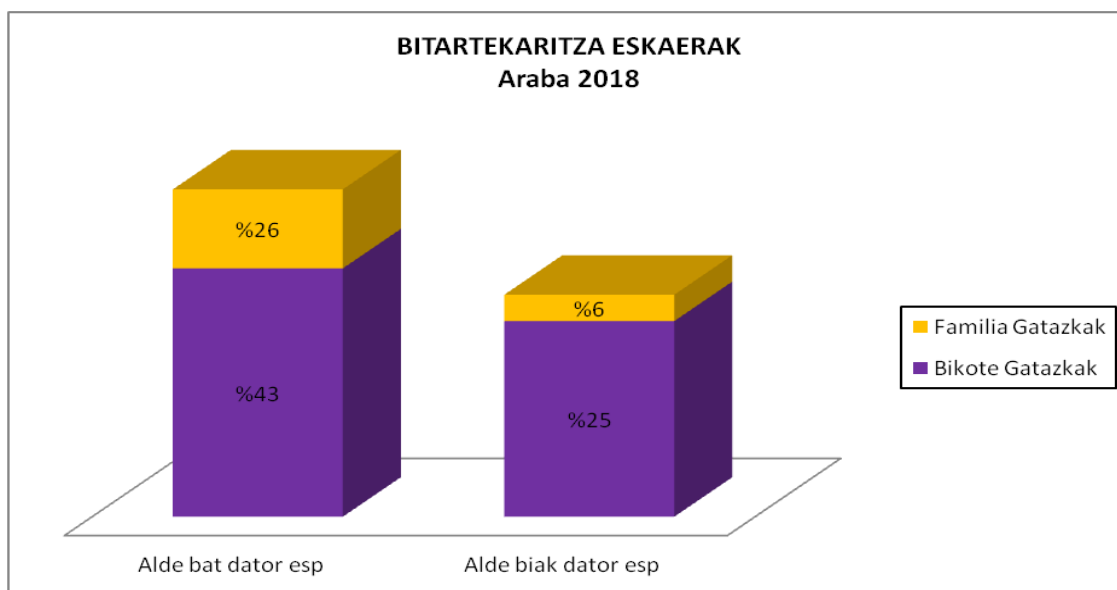


VII.1.F.3.A- AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

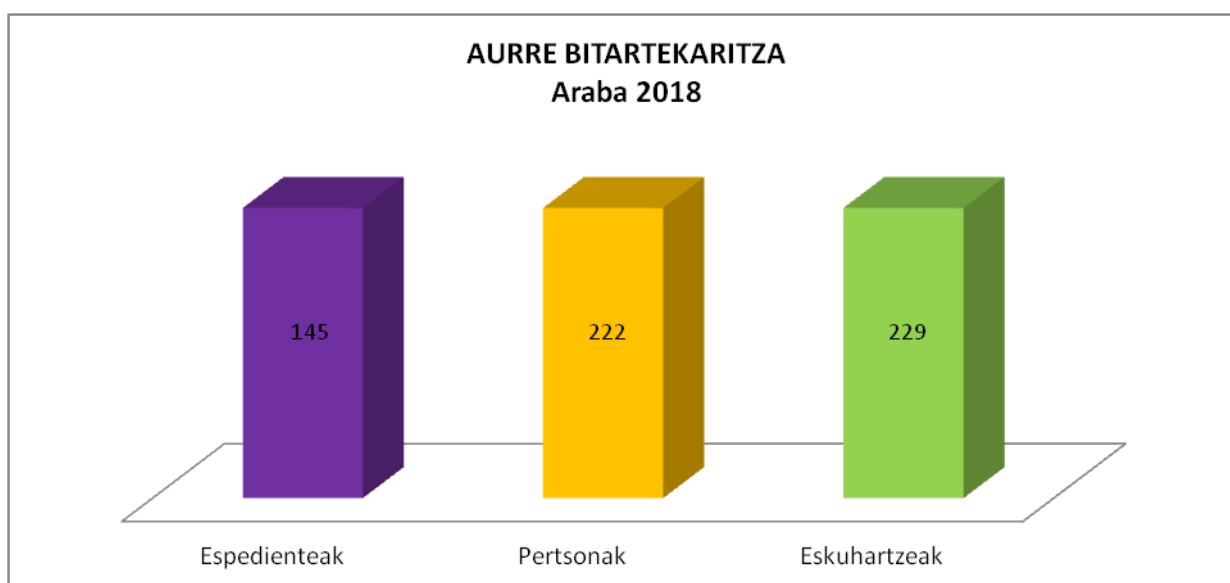
Landutako espediente guztietatik, %55ak bitartekaritza espedienteak izan ziren eta gainerako %45ak berriz, aurre bitartekaritza espedienteak. Aurreko urtean lortu ziren ia datu berdinak.

Aurre bitartekaritza espediente batek aurrera egiten ez duen zergatiak ugariak dira, adibidez, borondatezko prozesu bat delako edo gatazkan dauden aldeek iritziaz aldatzen dutelako.

2018. urtean landutako aurre bitartekaritza espediente guztietatik, %69 batean, soilik alde bat etorri da FBZra. Gatazkan murgilduta dauden alde guztiak, berriz, %31an parte hartu dute.

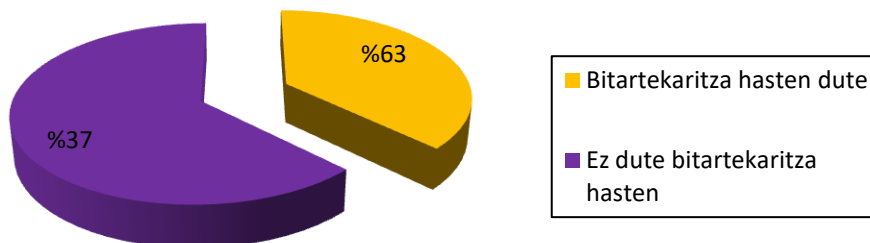


Aurre bitartekaritzan buruturiko esku-hartze honek, 145 espediente sortarazi ditu. 229 esku-hartzetan zehar, gatazketako protagonista diren 222 pertsona artatu dira. Hauetatik, 123 emakume izan dira eta 99 gizonak.



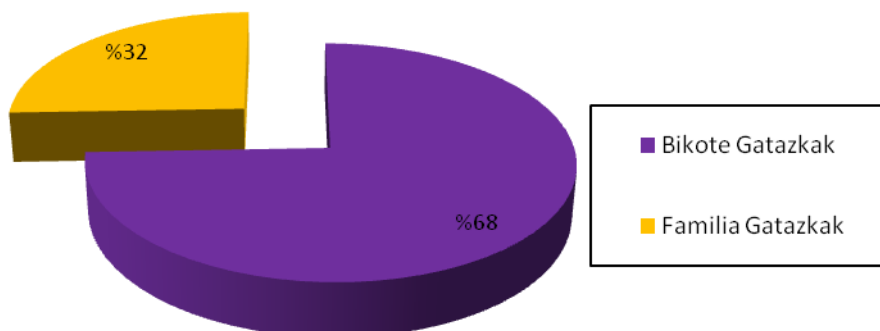
Familia Bitartekaritza Zerbitzura datozen pertsona guztiak aurre bitartekaritza fase honetatik igarotzen diren arren, aurre bitartekaritza espedienteak FBZra datozen eta gerora **bitartekaritza prozesua hasten ez duten** pertsonen eskaintzen zaien arretari buruzkoak dira soilik. Arreta horrek esku-hartze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

BITARTEKARITZA ESKAERAK Araba 2018



Esku-hartze maila honetan artatu diren gatazka moten inguruan, 98 espedientek bikote gatazkekin zerikusia izan dute eta 47k berriz, familia gatazkekin.

GATAZKA MOTAK AURRE-BITARTEKARITZAN Araba 2018



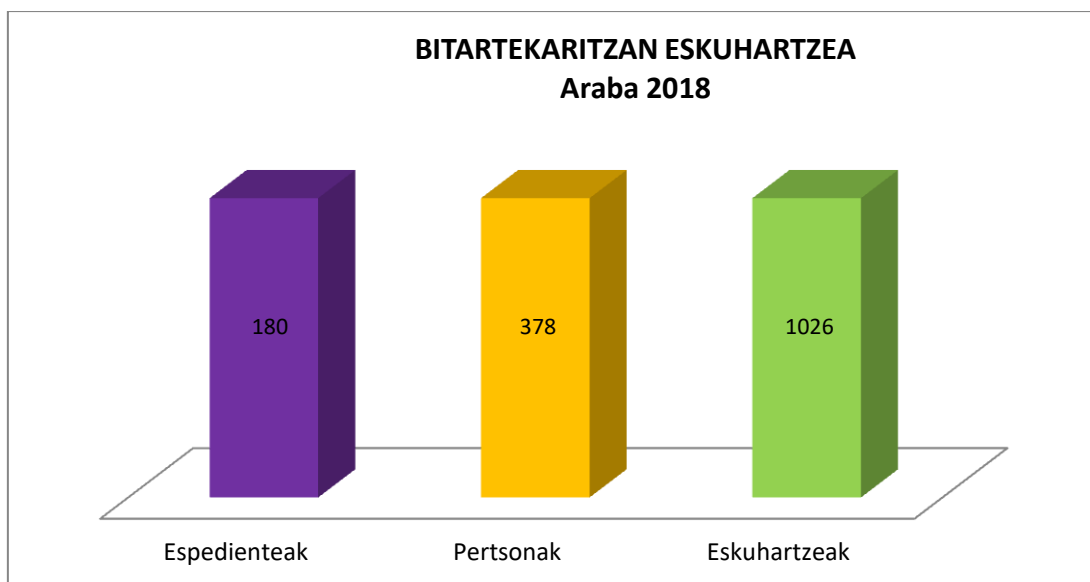
Bikote hausturatik eratorritako gatazketan zein familia gatazketan aurre bitartekaritza espedienteetan egiten den lanaren harira, esku-hartze gehienak bitartekaritzan interesa duten pertsonen prozesuari buruzko informazioa eskaintzera zuzendu dira. Pertsonen gai psikologikoei, juridikoei zein gizarte gaiei buruzko informazioa jasotzen dute.

Zentzu honetan, informazio fase honetan egiten dugun lana oso garrantzitsua da pertsonak egiten diguten eskaria zerbitzu publikoen sarera bideratzeko, betiere hori posiblea bada.

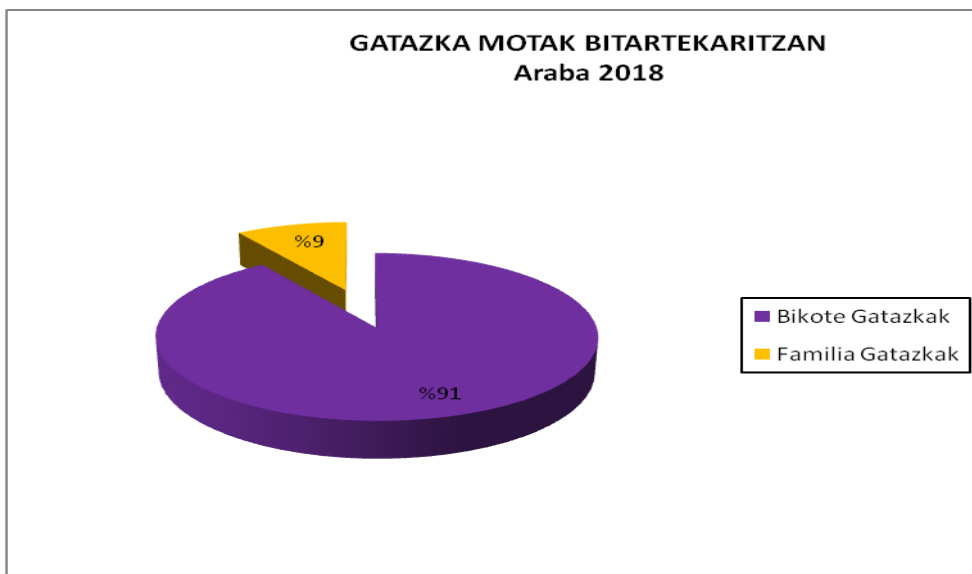
Espediente hauetan egiten den beste lan garrantzitsua erabiltzaileek eskatzen dituzten ziurtagiri desberdinen idazketa da (lanean aurkezteko ziurtagiria, adibidez) baita beste pertsona zerbitzura etor dadin gonbidapen gutuna ere.

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

Esku-hartze maila honetan sortu diren espedienteak, hau da, behin bitartekaritza hasita aurre bitartekaritza eta gero, guztira 180 bitartekaritza espediente izan dira. Esku-hartze maila honetan familia zein bikote gatazketako protagonista izan diren 378 pertsona artatu dira, 1.026 esku-hartzeetan.



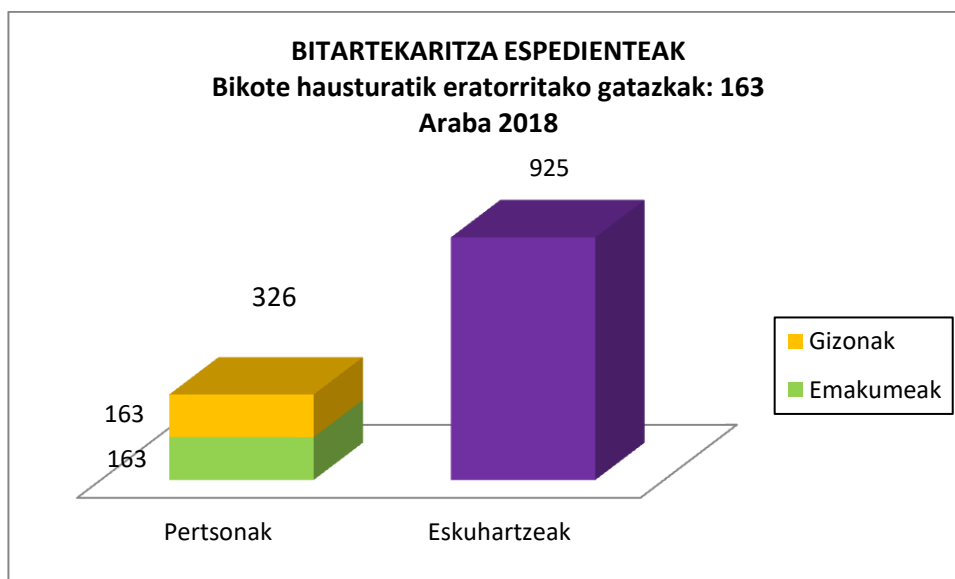
Bitartekaritzan landutako espediente guztietatik, %91 (163 espediente) bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira. Gainerako %9, (17 espediente) bestelako familia gatazkei buruzkoak izan dira.



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

BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

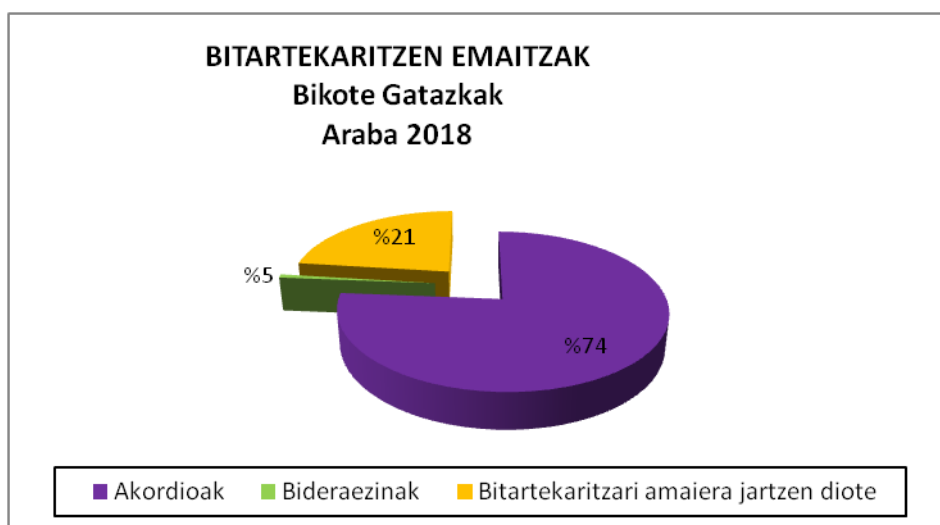
Landutako espediente guztietatik, 163 **bikote hausturatik eratorritako gatazkei** buruzkoak izan dira eta beraien egoeraren inguruan akordioak lortzeko bitartekaritza gunera hurbildu diren 326 pertsona artatu dira. Guztira, prozesu horiek 925 esku-hartzeetan burutu dira.



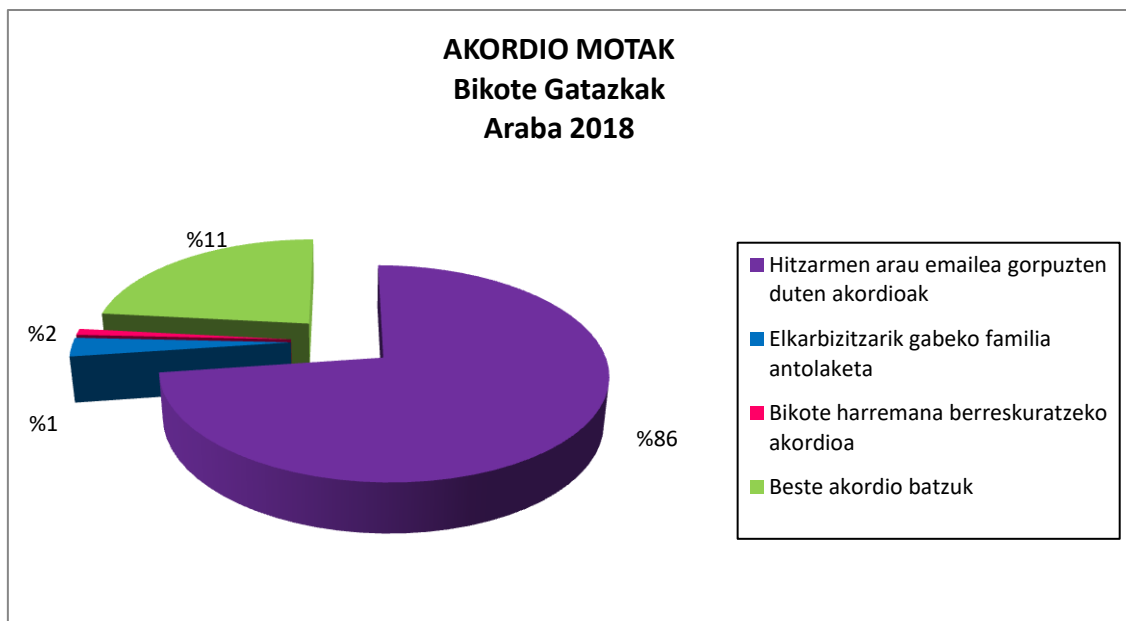
ESPEDIENTEEI BURUZ	ESPEDIENTE KOPURUA	163
PERSTONEI BURUZ	PERTSONA KOPURUA	326
PROZESUARI BURUZ	ESKU-HARTZE KOPURUA	925
	AMAITUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN SAIEN BATAZBESTEKOAK	4,37
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	136
	AKORDIOAK	
	• HITZARMEN ARAU EMAILEA GORPUZTEN DUTEN AKORDIOAK	87
	• BESTELAKO AKORDIOAK	11
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	1
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	2
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	0
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	29
	BIDERA EZINA	6
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	27

2018. urtean zehar, guztira 163 bitartekaritza espediente landu dira, 27 espediente, oraindik, irekita daudela. Bikote hausturatik eratorritako espedienteak nola bukatu diren ikusita, esan dezakegu gure zerbitzura hurbildu diren ia 4 bikotetik 3, aurkeztutako gatazken inguruan akordioak lortu dituztela.

Arabako FBZko lan taldeak bitartekaritza prozesuan zehar bideraezintzat hartu dituen espedienteek, %5 irudikatzen dute. Azkenik, %21ean parte hartzaileek bitartekaritza prozesua bukatzea erabaki dute.



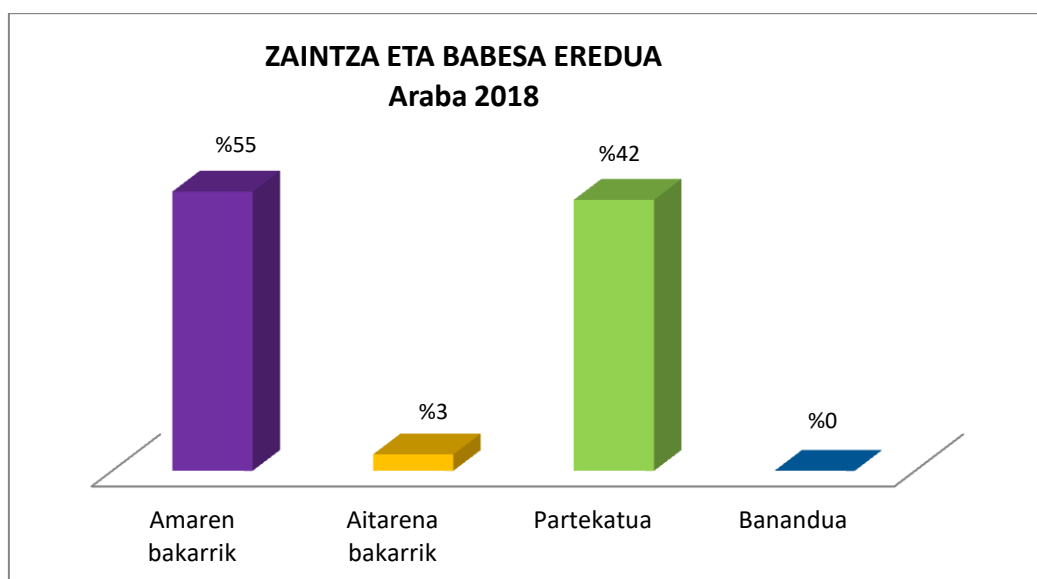
Bitartekaritza prozesua bukatu duten bikoteen %86 hitzarmen arau emailea gorpuzten duten akordioetara heldu dira. Bestalde, %11 bere gatazkarekin harremana duten beste akordioetara heldu dira eta %1 elkarbizitzarik gabeko familia antolaketari buruzko akordioetara heldu dira, hau da, bikotea izaten jarraitzen duten arren, hainbat arrazoiengatik ez dira gaur egun elkarrekin bizi. Halaber, espedienteen %2ak bikote terapia hastea adostu du.



Aurten, bukatutako prozesuen saioen batez bestekoa 4,37koa izan da. Aurreko hirurteko batez bestekoen emaitzen parekoa.

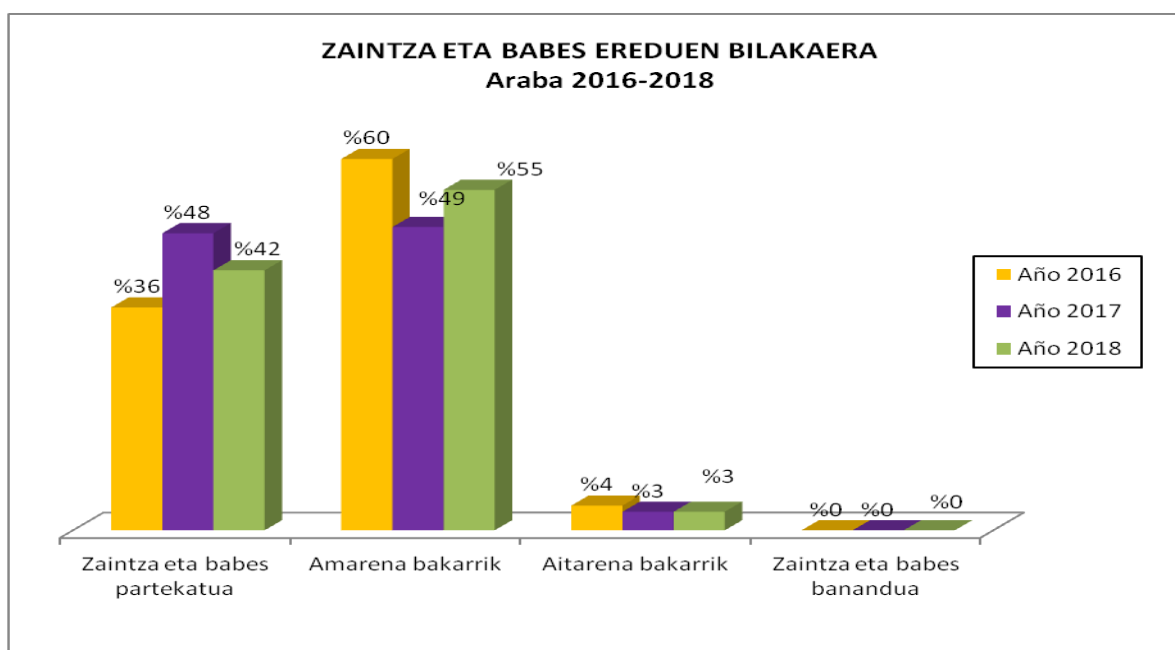
Bestalde, familia antolakuntzari buruz hitz egitera etorri diren bikoteen artean, amaren zaintza eta babesaren zainketa eta babesaren partekatua egitearen arteko kopuruak, aurten ez dira parekatuak izan. Amaren zaintza eta babesaren aldeko akordio gehiago egon dira.

Hala ere, familiaren antolaketa ereduak alde batera utzita, kognatasotasunaren berezko zereginetan arduratsuak direla ikusten da.



Aurten, bikoteen %3ak seme-alabak aitarekin bizitzea adostu dute, hau da, aitaren zaintza eta babesa. Zaintza eta babesa banatua adostu duten bikoterik ez dago.

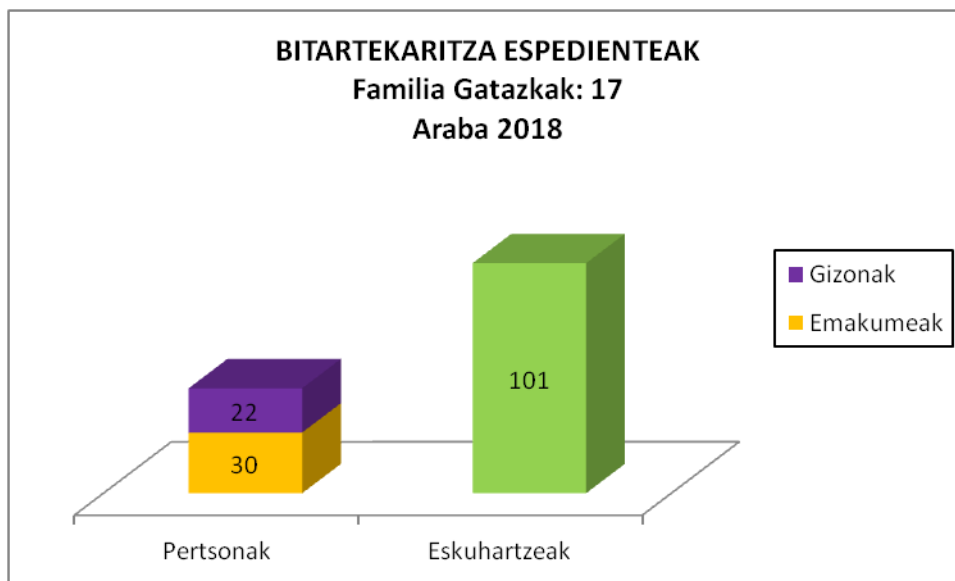
Hurrengo grafikoan azkeneko hiru urteetan familia antolaketaren bilakaera nolakoa izan den irudikatzen da. Orokorrean, zaintza eta babesen ereduen artean, amaren zaintza eta zaintza partekatua hautatuenak direla ikusten da. Azpimarratu beharra dago, bi antolakuntza hauen ehunekoen arteko tarteak aldatuz joan direla denborarekin.



FAMILIA GATAZKA

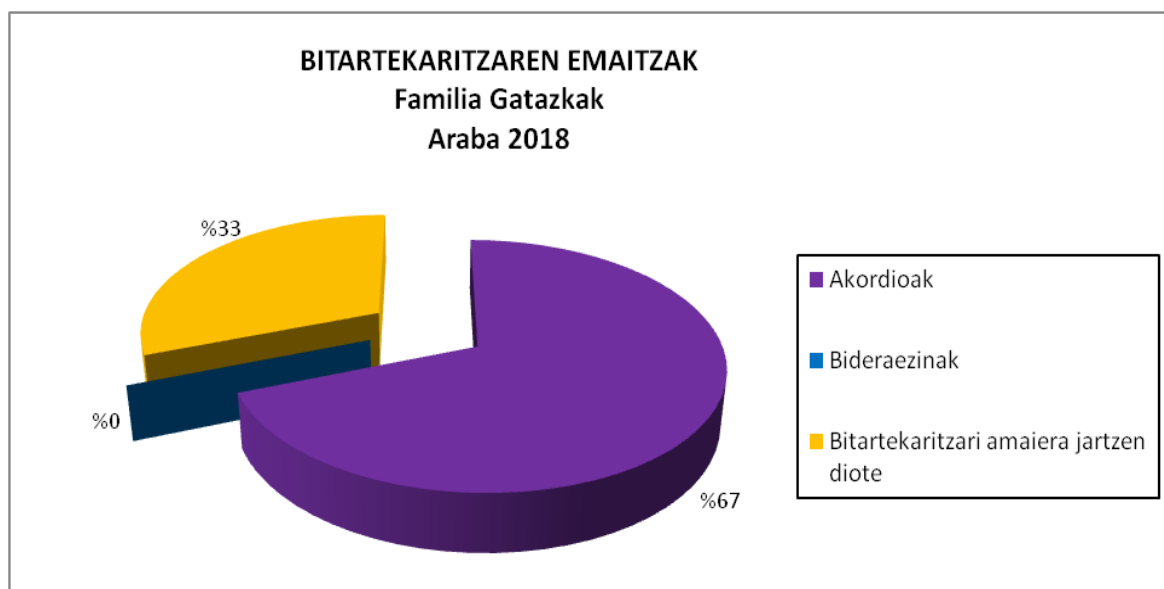
ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	17
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	52
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKUHARTZE KOPURUA BUKATUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN BATEZBESTEKOA	101 4,25
EMAITZARI DAGOKIONA	BUKATUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	12
	AKORDIOAK	8
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	4
	BIDERA EZINA	0
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	5

Familia gatazkei erreferentzia egiten dioten bitartekaritza espedienteek aurtan 52 pertsonekin zuzenean lan egitea suposatu dute (30 emakume eta 22 gizon), 101 esku-hartzetan.



Aurten, bitartekaritza hasitako 17 espedientetatik, 12 itxi egin dira urtea bukatu aurretik. Gainerako 5 espedienteak prozesuan daude oraindik.

Bukatutako familia gatazka espedienteen %67ak, familiek bizi zuten gatazkaren inguruan akordioak lortu dituzte. Espedienteen %33, berriz, amaitutzat eman dira, partaideren batek horrela adierazi duelako. Ehuneko hauek aurreko urtekoaren parekoak dira.



Bukatutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa 4,25ekoa izan da, aurreko urtekoaren antzekoa. Lan mota honetan, espediente bakoitzak aurrera egiteko behar duen arduraldia nabarmendu behar da, ko-bitartekaritzan lan egitera derrigortzen baitu. Hau da, bi bitartekariak batera.

VII.1. F.4. JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK GUZTIRA →**87**FBZren EKIMENEZ

✓	Informazioa lortu da	81
✓	Ez da informaziorik lortu	6

76

• PARTE-HARTZAILEEN EKIMENEZ

11

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

83

4

PERTSONEI DAGOKIONEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

68

66

134

PROZESUARI DAGOKIONA

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

128

32

160

AKORDIOAREN INSTRUMENTALIZAZIOA

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

%50

%48

%2

--

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

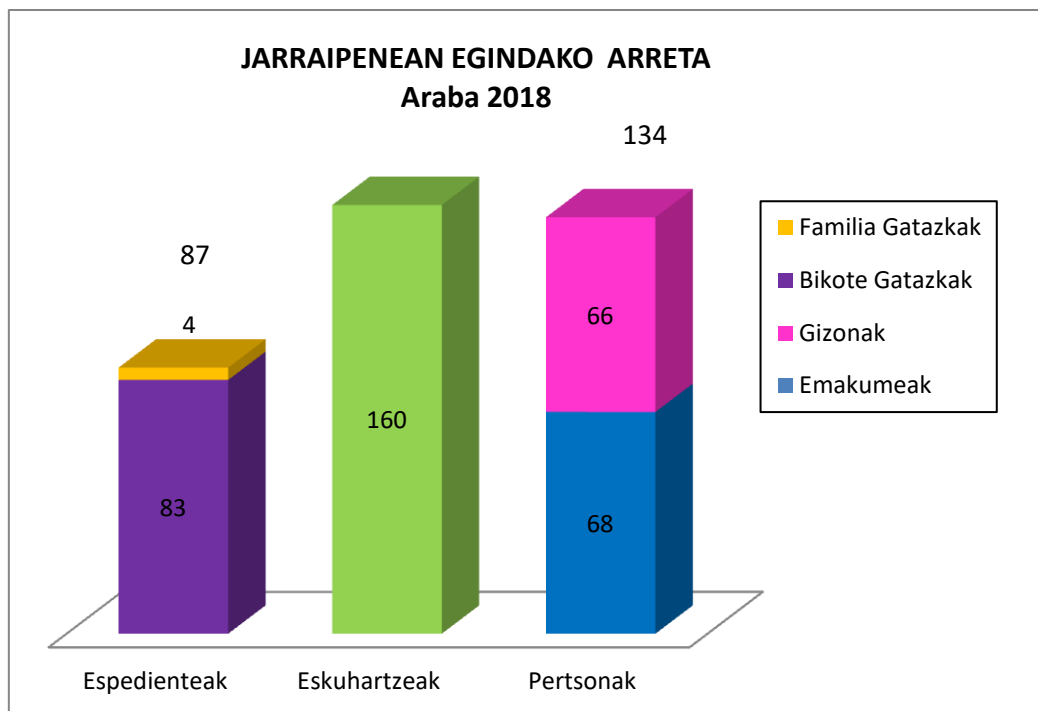
- Akordioetaz arduratzen dira
- Akordioetaz partzialki arduratzen dira
- Akordioetaz ez dira arduratzen

%90

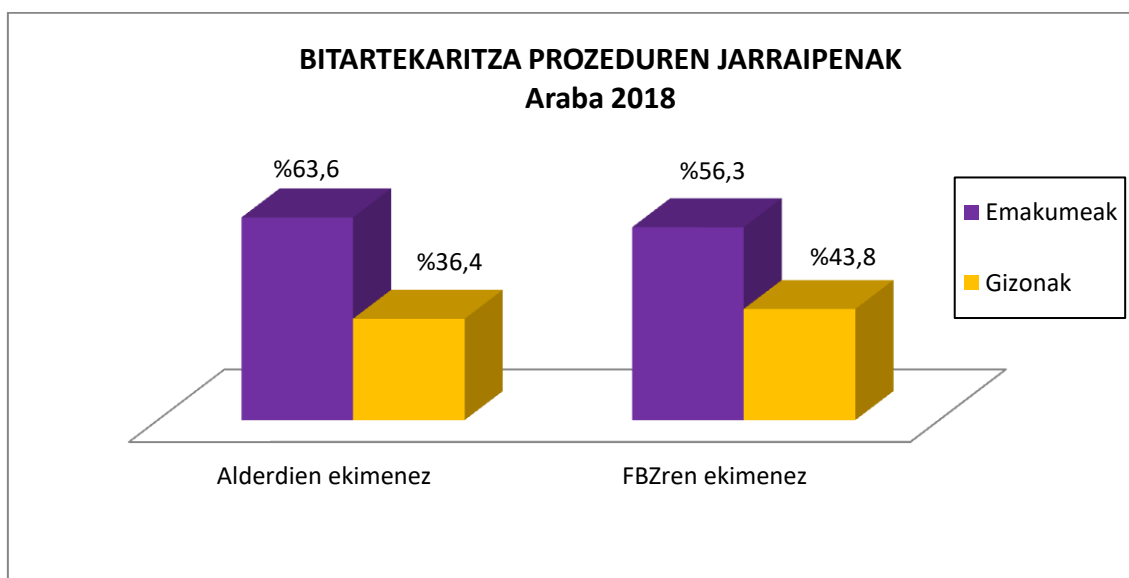
%8

%2

2018. urtean 87 espedientei egin zaie jarraipena. %95ak bikote hausturari lotuta dauden gaiak landu dituzte eta %4ak familia gatazkekin lotutakoak. Maila honetan, 160 esku-hartzeetan zehar, 68 emakume eta 66 gizon artatu dira.



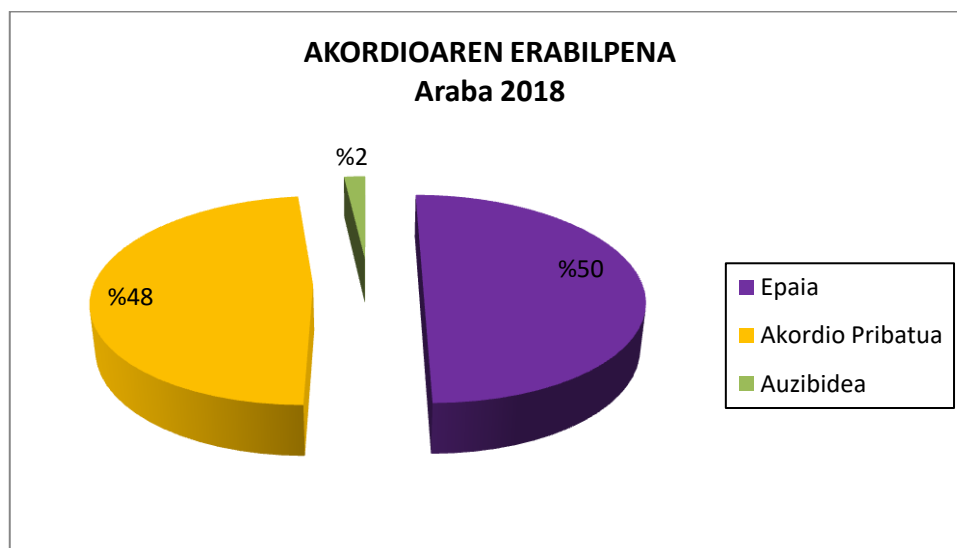
Jarraipenean landutako espediente guztietatik 76 bitartekaritza taldearen ekimenez burutu dira eta gainerako 11ak, prozesuan parte hartu zuten pertsona parte-hartzaileen ekimenez egin dira. Gainontzeko 6 espedienteen inguruan, ezin izan da informaziorik lortu.



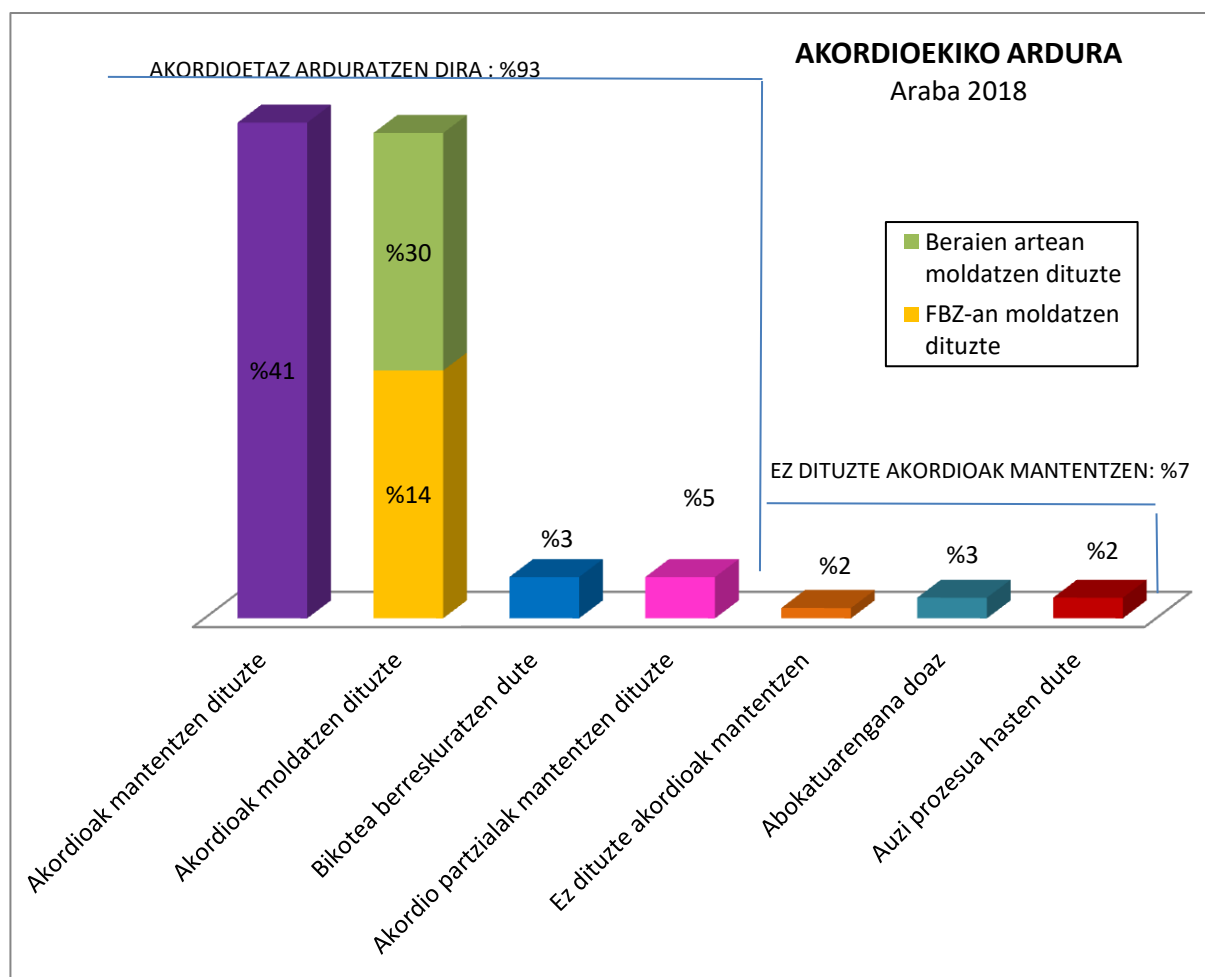
Aurreko grafikoan ikus daitekeen bezala, 2018. urtean zehar, bi jarraipen mota hauetan artatutako emakumeen kopurua gizonezkoena baino handiagoa izan da.

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.



Akordioen inguruan ardurak hartzeari dagokionez, bitartekaritza prozesuetan akordioak lortu dituztenen gehiengo batek ardura mantendu du denboran zehar. Datu honek, bitartekaritzak familia egoera berrien aurrean gurasoek duten egokitzapen gaitasunari eta hartutako akordioen ardurengan duen efektu pedagogikoa eta ardura hartzailea islatzen du.



Beraien erabakien erantzukizuna denboran zehar mantendu duten pertsonen %85, akordioak mantentzeko edota egokitzeke gai izan da, familian edota arlo pertsonalean jasan ditzaketen aldaketen aurrean. Beste %5 partzialki arduratu da akordioez. Eraitza hauek aurreko urtean jasotako datuen parekoak dira.

Bitartekaritza prozesuan lortu ziren akordioak nola mantendu diren aztertzen badugu, %41 batek urtebete lehenago hartutako akordio berberak erabiltzen dituela ikusten dugu eta %3 batek, berriz, bikote harremana berreskuratu duela.

Azkenik, bitartekaritza prozesuan akordioak lortu zituzten pertsonen %7ak ez du lortutako akordioen gainean erantzukizunik izan.

Horietatik, %2ak adostasunik gabeko auzi prozesu bat hasi du; %3ak abokatuengana jo du, erabakiak hirugarren pertsona baten esku utziz. Azkenik %2ak ez ditu hartutako akordioak mantentzen.

Jarraipen faseak informazio gehiago lortzea ahalbidetzen digu, zehazki, erabiltzaileek bitartekaritza zerbitzuan egin duten ibilbideari buruz beraiek duten balorazioaren inguruan, baita bitartekaritzak pertsonalki egin dien ekarpenari buruzkoa ere. 2018. urtean zehar jaso ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu hemen:

- *"Batak besteari entzun akordioak hartzeko, eztabaidatu gabe, modu lasai batean."*
- *"Komunikatzeko eta akordioak mantentzeko gai izan eta behar izatekotan hauek moldatuz gure alabaren onurarako."*
- *"Gurasoen arteko harremana hobetu eta loturak zaindu"*
- *"Interesak argitu, hitz egin beharreko gaiak hautatuz."*

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, bai aurre bitartekaritza fasean bai bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen dutenean.

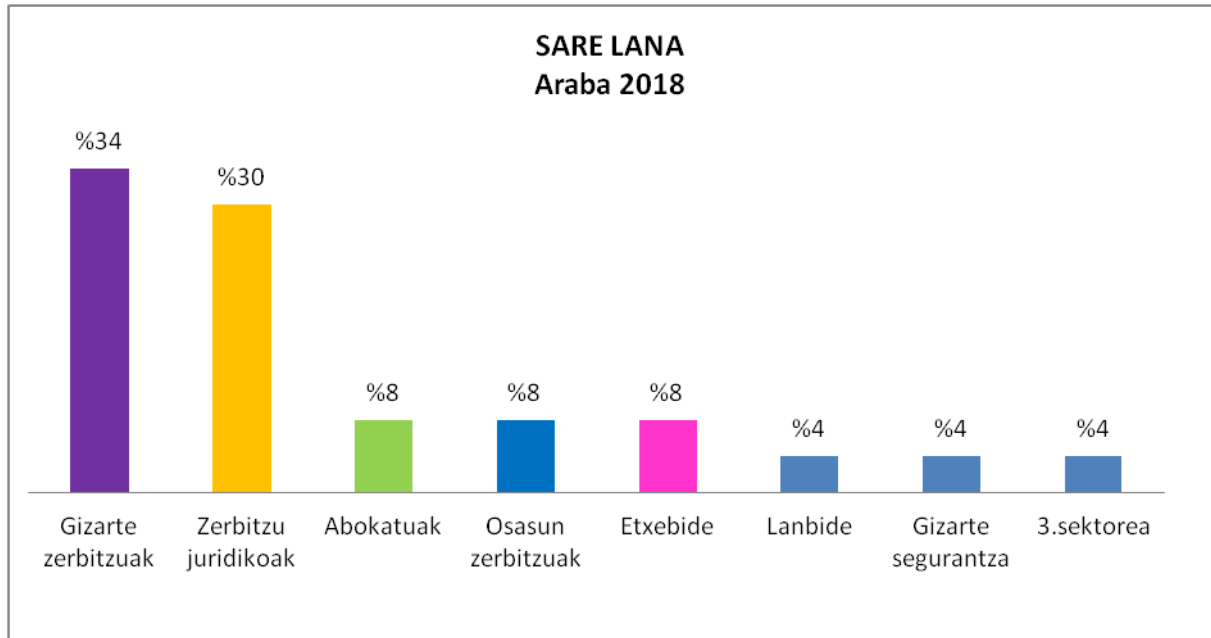
Arabako FBZn, 2018. urtean zehar egin den sare lanaren gehiengoak arlo juridiko eta sozialarekin du zerikusia, %64 hain zuzen ere.

Beste %12ak Eusko Jaurlaritzaren menpe dauden beste zerbitzuekin (Lanbide, Etxebide) du harreman zuzena.

%8 osasun arloko zerbitzuetara (Osakidetza, terapeuta pribatuak, etab) bideratu diren erabiltzaileei dagokio.

Abokatuekin burututako sare lana %8ra heldu da. Gizarte Segurantzarekin egindakoa, berriz, %4 izan da.

Azkenik, %4ak Hirugarren Sektoreko zerbitzuekin egindako sare lana irudikatzen du.



VII.2.ZEHARKAKO ESKU-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 lankidetza da, burutzen duten ibilbidearen parte gisa, baliabide sozialak eskuratzeko helburuarekin.

Bereizketa honek, Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekin lotura duten beste zerbitzuekin ezartzen den harreman mota azaltzea errazten du, ondoren datorren tabla erreferentziazat hartuta. Bertan, FBZtik burutu diren laguntza pertsonalarekin, giza-laguntzarekin eta familia laguntzarekin lotura duten entitate publiko zein pribatueto 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.

2018. 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 Moduluak.	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Kosta, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea. Leitzako Udalerria (Navarra)	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Aiaraldea, Gorbiealdea, Arabako Lautada, Añana, Arabako Errioxa, Arabako Mendialdea

	FORU ALDUNDIAK		
	• Hautzaroa eta Senitartea Zerbitzua. • Emakumeak babesteko eta familiei laguntzeko Zerbitzua • Bizkaiko tutoretza erakundea	• Haurrak eta nerabeak babesik gabe	• Adingabeak eta Familia Zerbitzua
	GOBIERNO VASCO		
	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 - Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Balmasedako Epaitegia - Bilboko 14. Epaitegia - Getxoko Epaitegia - Durangoko Epaitegia	- Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Familia Elkargunea - Donostiako Familia-epaitegia - Azpeitiako Familia-epaitegia - B.L.Z Donostia / San Sebastián.	- B.L.Z Vitoria-Gasteiz. - Orientazio Juridikoko Zerbitzua



	- Barakaldoko Epaitegia - Familia Elkargunea		
OSASUNA	Osasun Mentaleko Zentroak: • Otxarkoaga • Barakaldo • Bombero Etxaniz • Getxo Osasun Mentaleko Ospitalea: • Zamudio "Santa Casa de misericordia" Hirugarren Adinekoen egoitza Galdakaoko Haurren Osasun Mentaleko Zentroa	Tolosako Osasun Zentroa Osasun Mentaleko Zentroak: • Zarautz • Antiguu (Donostia/San Sebastián)	Osasun Zentroak: • Lakuabizkarra • San Martin Osasun Mentaleko Zentroak: • Salburua
SEGURTASUN-INDARRAK	Ertzain-Etxeak: • Bilbao • Ondarroa (Hurbiltzaile)	Ertzain-Etxeak: • Donostia – San Sebastián Udaltzaingoa: • Donostia – San Sebastián	Ertzain-Etxeak: • Vitoria-Gasteiz
HEZKUNTZA	Getxoko Eskola Publikoko Orientazio Zerbitzua Tartanga Institutuko Orientazio Zerbitzua Ondarroako Eskola Publikoa		Francisco de Vitoria Institutua



HIRUGARREN SEKTOREA	CÁRITAS BIZKAIA BERDINDU BERRIZTU (Hobetzen Programa) AZKUNA ZENTROA KALE DOR KAYIKO	TELÉFONO DE LA ESPERANZA GEHITU (Euskal Herriko lesbiana, gay, transexual eta bisexualen elkartea) CRUZ ROJA EMAKUMEEN ETXEA DONOSTIA/SAN SEBASTIÁN	ASAFES AFARABA: Alzheimer eta beste dementzia batzuk pairatzen dituzten Arabako senideen eta lagunen elkartea
EREMU PRIBATUA	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak
ESTATU-MAILA	Gizarte Segurantzza 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, espezifikoak, izaera formatiboa, zientifikoa eta esperientzia elkartrukera zuzenduta.

- ELKARTE SAREA: HORBEL Sozietate Kooperatiboa, KIDETZA, BIZGARRI, ZEUK ESAN, BERDINDU, AGINTZARI, Asociación Mediadores de Valladolid.
- HEZKUNTZA EREMUA: CIFP Tartanga, San José de Calasanz Eskola, Andoaineko "Bihurri" Eskola Irekia, 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, estatu-maileko Unibertsitateak (Nafarroako Unibertsitate Publikoa, Universidad Internacional de Valencia, Zaragoza, Complutense de Madrid, Málaga, Huelva, Oviedo, Cantabria, Almería, Granada, Murcia eta Salamanca, besteak beste) eta *"Digital Family Justice: The journey from ADR (Alternative Dispute Resolution) to ODR (Online Dispute Resolution)"* izena duen mintegian parte-hartzea.

- MASS MEDIA: Radio Valladolid-en elkarrizketa "El balcón del mediador"
- ELKARGO PROFESIONALAK: Bizkaiko Abokatuen Elkargoa, Bizkaiko Psikologoaren Elkargo Ofiziala, Bizkaiko eta Gipuzkoako Gizarte Langintzaren Elkargoa, Euskal Herriko Gizarte Hezitzaileen Elkargoa eta estatu-mailan Nafarroako, Errioxako, A Coruña, Estella-Lizarrako eta Tenerifeko Abokatuen Elkargoak.
- OSASUN EREMUA: Mendetasunari buruzko zentro eta zerbitzuen zuzendaritza eta kudeaketa eta AFARABA, Alzheimer eta beste dementzia batzuk pairatzen dituzten Arabako senideen eta lagunen elkarteak.
- EREMU JURIDIKOA: Donostiako Epaitegiko Dekanotza, Errioxako Gobernuaren Justizia Saila, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia, Etengabeko formakuntzaren Eskola Judiziala, Valentziako Justizia Saila, ARARTEKO, Andaluziako Defendatzailea.
- HIRRITARREN SEGURTASUNERAKO EREMUA: Ondarroako Ertzaintza etxea (Hurbiltzaile).

VII.2.D LANTALDEAREN BARNE-LANA

Familia Bitartekaritza Zerbitzuak, zerbitzu publiko bezala, lau ekintza mota garatzen ditu:

- FBZko erabiltzaileak diren herritarrekin zuzenezko arreta eta esku- hartzea, VII.1. atalean deskribatu den bezala.
- Esku-hartze ez zuzena, sare lanaren bidez, bitartekaritza zabalduz eta bitartekaritzaren sentsibilizazioaren bidez.
- Gizarte Politika Sailari bitartekaritza arloan lagunduz, konkretuki, Familia Politika eta Aniztasun Zuzendaritzari.
- Lantaldeko barne lana.

Barne lanari dagokionez, bi mailatan antolatuta dago. Alde batetik, lanerako material teknikoaren antolaketa eta jarduera protokoloak, eta beste aldetik, FBZen hiru egoitzen arteko koordinazioa eta hauen zereginen eta funtzionamenduaren ebaluazioa.

Laneko material teknikoari buruzko galdekizunak etengabe egiten dira. Eguneroko bitartekaritza esku-hartzeek eta lantaldearen batzarrek, aldaketak burutzeko beharra azaleratzen dute, bitartekaritza prozesuan parte hartzen duten familien beharrezanez egokitzeko. Zentzu honetan, koordinazio protokoloak daude, harremanetan jartzen den entitate edo instituzio bakoitzaren berezitasunetan arreta jartzen dutenak.

Talde funtzionamendu orokorrari dagokionez, hiru hilerik behin talde bilerak burutzen dira, jokaera irizpideak bateratzeko, koordinazio gaiak adosteko eta euskal familiei ematen zaien arretari lotuta dauden edozein hobekuntza ezartzeko. Lantaldearen barne lanari dagokionez, hiru Lurralde Historikoetako bitartekaritza egoitzetan, astean behin burutzen dira talde bilerak, sortzen diren gaien inguruan balorazioa eta hausnarketa egiteko, familia bakoitzaren beharrei modu egoki batean erantzuteko eta bitartekaritza prozesu bakoitzaren inguruan erabakiak hartzeko.

Azaroaren 6an bitartekaritza talde osoaren lau orduko topaketa ospatu genuen. Topaketak informazioa biltzea eta BERDINDU zerbitzuarekin lan egitea zuen helburu, familiekin lanean izandako esperientzien trukaketa eta Sailaren errekursoak optimizatzea, hain zuzen ere.

Jardunaldi honetan ZEUK ESAN (hautzaro eta neraberentzako arreta telefonikozko zerbitzua), BERDINDU eta FAMILIA BITARTEKARITZA lantaldea batzartu ginen.

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

Gizarte Politiketako Sailari ematen zaion laguntza, zehazki, Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzari, modu egituratu batean garatzen da, Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordearekin burututako ohiko zein ez ohizko bileren bitartez, Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren urteko jardueraren aurkezpena zein bitartekaritza lanbidearen bilakaerarekin eta bere araudiaren erregulazioarekin lotura duten gaiak oinarritzat hartuta,

autonomia, estatu edo Europa mailan. Lehenengo sei hilabeteen Kidetza Federazioaren lantaldearekin batzar bat ospatu zen, Bitartekaritza Zerbitzu Publikoarekiko osagarri gisa egiten dituen funtzioak ezagutzeko helburuz. 2018. urtean Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordea ez da batu, deialdia egiteko gai nabarmenik egon ez delako.

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

Komunikabide eta eztabaida-leku profesionaletan parte hartzea, gure beste funtzioetako bat da, Sailaren prentsa bulegotik bideratu dizkiguten beharrezanez erantzuna emanaz.

Arlo akademikoan, Sailak FBZaren ardura kontsideratzen dituen esku-hartzeen parte hartzea eta partaidetzari dagokionez, gure gain hartzen dugu, Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzak gure erantzukizuna dela erabakitzen duenean, lantalde teknikoa gonbidatzen gaituzten jardunaldi, biltzar eta *workshopsetara* joan eta parte hartzeko konpromisoa, baldin eta bitartekaritzaren ekintzari buruz badira.

Hona hemen Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren izenean parte hartu dugun jardunaldi esanguratsuenak:

2018ko urtarrilaren 19an, Europako Bitartekaritza egunaren ospakizuna zela eta (urtarrilaren 21), Bitartekaritza Zerbitzua Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsuak ospatutako mahai inguru batetara gonbidatua izan zen. Europako Kontseiluko Ministroen Batzordeko 98/1 Europar Gomendioa onartu eta hogeitaz geroztik, EAEn bitartekaritzaren bilakaerari buruz hausnarketa bat izateko momentua iritsi zela pentsatu zen, bai Familia Bitartekaritza Zerbitzu Publikotik zein entitate eta lantalde profesional pribatuetatik ere.

EAEko 2018-2022 denboraldian familiei laguntzeko erakunde arteko IV. Plana barne, bitartekaritza lantaldeak otsailaren 9an, Bilbon ospatu zen Familia eta Haurtzaroari laguntzeko estrategia jardunaldian parte hartu zuen. Halaber, testuinguru honetan, World Kafean parte hartu zen, IV. Plan honetarako Sailak planteatzen dituen irizpide eta lan-lerro nagusienak partekatzeko, lantalde bakoitzaren eremuan izandako esperientzia eta ezaguerak egiaztatzeko. Topaketa hau Gasteizen ospatu zen, Europa Jauregian, otsailaren 14an.

2018ko apirilaren 19 eta 20an, Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritza eta Familia Bitartekaritza Zerbitzua Oñatiko Soziologia Juridikoko Nazioarteko Institutuan ospatutako "*Digital Family Justice; The journey from ADR (Alternative Dispute Resolution) to ODR (On line Dispute Resolution)*", deitutako *workshop*era gonbidatuak izan ziren. Bi egunetan zehar, Europan (Alemania, Frantzia, Holanda, Erresuma Batua, Polonia), Turkian, EEBB eta Australian familia gatazkak kudeatzeko erabiltzen ari diren politika ezberdinei buruz aritu zen, bitartekaritza esperientziei eta beste ereduiei buruz.

Partekatutako hausnarketen artean, Gizarte Politiketako Sailak eskaintzen duen eredua zoriondu zen, bitartekaritza prejudiziala delako eta aurrez-aurrekoa delako (*face to face*), teknologiak indarrez hartu dituen eta profesionalak izen ezean (*on line*) programa informatikoak dituzten beste eredu batzuekin alderatuz. Bitartekarien Erregistroa ere positiboki baloratua izan zen, formakuntza eskatzen delako eta diziplinarteko ikuspuntua duelako, EAEn ezinbestekoa izanik, beste herrialde batzuetan ez da horrela izaten.

Maiatzan, Valentzian bitartekaritza esperientziei buruzko estatu mailako mahai bat ospatu zen. Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzua gonbidatua izan zen. Valentziako Generalitateko Erreforma Demokratikoak eta Justiziarako Sarbide Zuzendaritzatik bitartekaritza sustatzeko eta bitartekaritza praktikei buruz hausnartzeko hainbat ekintza antolatu ziren, maiatzaren 17 eta 18 egunen bitartean.

Testuinguru berdina jarraituz, azaroan Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren jardura profesionala onartzeko helburuarekin, hiru topaketetara gonbidatu zuten. Topaketen asmoa esperientzia ezberdinak partekatzea eta euskal jardubidearen abiapuntutik aztertzea, familia testuinguru anistazunetik bitartekaritzak etorkizunean esku hartuko dituen eszenatoki ezberdinak. Konkretuki, azaroaren 14an Almeriako Diputazioak eta Almeriako Unibertsitateak antolatutako jardunaldiak; azaroaren 16an Burgosen ospatu ziren bitartekari entitate jardunaldi nazionalak, eta azaroaren 21ean, Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsuak antolatutako topaketa, diziplina desberdineko profesionalen arteko koordinazioari buruzko hausnarketa erraztuz, familia gatazka konplexuen testuinguruan eta honi nola ekin, bai zerbitzu publikoetatik zein esperientzia pribatuetatik ere.

VII.2.F IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA

Azken urteetan, 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, elkarriketa eta inkesta desberdinetan parte hartzeko izan dituen eskaeretan ere eragina izan du. Ingurune akademikoan egindako elkarriketak eta laguntzak Gradu Amaierako Lanekin, Master Amaierako Lanekin edo doktorego-tesiekin izan dira.

Orokorrean, ikerkuntza hauek eta FBZak eskaintzen dituen formakuntzak, Gizarte Zientzien (Psikologia, Gizarte Lana, Gizarte Hezkuntza, Kriminologia) eta Zuzenbidearen arlokoak dira, bai EAEko Unibertsitateetan (Euskal Herriko Unibertsitatea eta Deustuko Unibertsitatea) bai beste Autonomia Erkidegoko Unibertsitate publiko zein pribatuetan, baita atzerriko unibertsitateetan ere.

Jarraian, FBZen elkarlanen eta ikerkuntzen adibide batzuk azalduko ditugu:

- Mexikoko Guadalajara Unibertsitatearekin elkarlanean *"Jaliscoko familia bitartekaritza, dinamika soziokulturalek eta instituzioen praktikek baldintzatuta"*, doktorego-tesian parte hartuz, aurrez aurreko elkarriketan eta galdetegiaren prestakuntza.
- Elkarriketa eta itaunketa bitarteko parte hartzea Psikologia, Kriminologia, Zuzenbide, Gizarte Lana eta Gizarte Hezkuntza Unibertsitate graduatuen lanetan.
- UNAFen epaiz-barneko eta epaiz-kanpoko familia bitartekaritza konparatzeko ikerlana xedea duen Master Amaierako Lanarekin elkarlana, galdetegiarekin eta ikerkuntzarako aurrez aurreko elkarriketarekin.
- Elkarriketen bitartez, Deustuko Unibertsitateko "Familia esku-hartzea eta bitartekotza egitea" masterraren Amaierako Lanetan parte-hartzea.

VIII. BERRIKUNTZA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZAREN IKERLANA ETA AZTERKETA

FBZren ardatz nagusienetarikoa bat etengabeko hobekuntzarekiko konpromisoa da: profesional zein giza kalitatearen aldeko apostua egiten dugu FBZra gerturatzen diren pertsona guztiei ematen zaien arreta pertsonalizatua hobetzeko.

Azken urteetako txostenetan jasotako informazioak FBZko pertsona erabiltzaileak Bitartekaritza positiboki baloratzen dutela ikusten da, asetze maila altua adierazten dute eta behar izana izan dezaketenei oso gomendagarria.

Hori dela eta, Familia Bitartekaritza Zerbitzuan zerbitzu hobe emateko, 2018.urtean hemendik bi urtera egingo dugun ikerketa bat martxan jarri dugu.

Ikerketa honekin, pertsonen zerbitzuarekiko pertzepzioan izan dezaketen aldaketak konparatu eta egiaztatu ahal izango ditugu, akordioak sinatu eta jarraipena egiten den unerarte.

Parte hartu zuten prozesuarekiko pertzepzio aldaketa posible hauek, jarraipen fasean item berdinekin neurtuko da. Honek ez du parte hartzen duten pertsonentzako lan gehigarri bat suposatuko. Lehenenik eta behin, hobekuntza galdetegi beteko dute, borondate eta askatasun osoarekin. Honen ostean, jarraipen fasean egingo dena, aurretiaz galdetegi hauek bete zituzten pertsonak identifikatuta, item berdinak konparatuko ditugu bi momentu ezberdinetan, bata akordioaren instrumentazioa (akordio pribatu bezala mantendu, judizialki tramitatu edo notario baten aurrean), eta bestea etorkizunean izan ditzaketen zailtasunen aurrean hartuko duten ibilbidea (FBZra bueltatu, norberak kudeatu edo beste pertsona baten esku utzi gatazkaren konponketa).

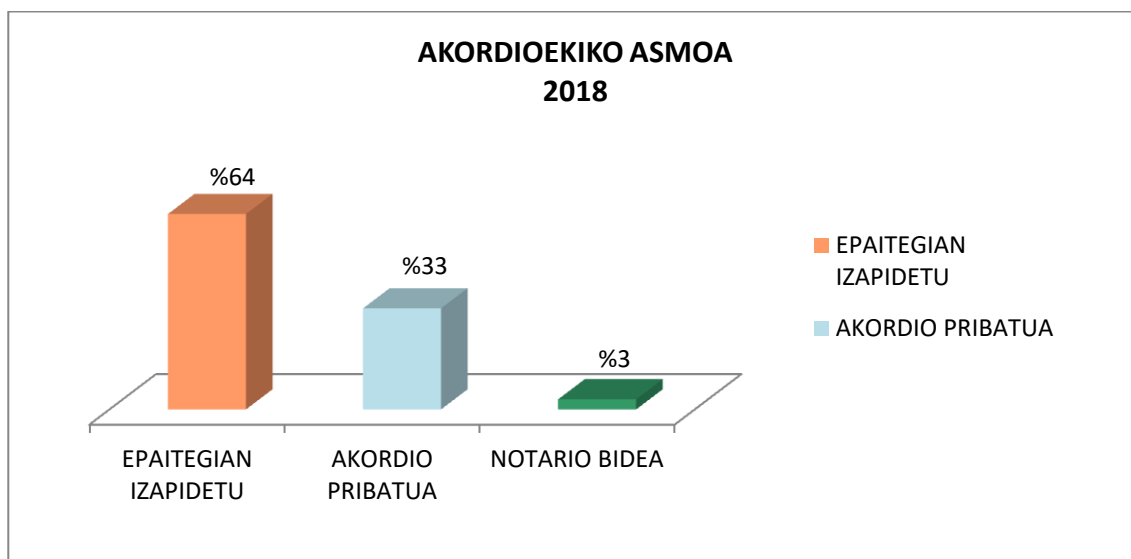
Datu horien konparaketa, era orokor batean egingo da, eta ez bakarka, lehenengo fasean galdeketa erantzun zuten pertsonen jarraipenean lortutako datuekin.

Aztertu beharreko beste irizpide bat, bitartekaritza prozesuarekiko pertzepzioa da, erabiltzaileen asetze maila egonkorra mantentzen den ikusteko edo aldatuz gero, jakiteko zeintzuk izan daitezkeen arrazoiak.

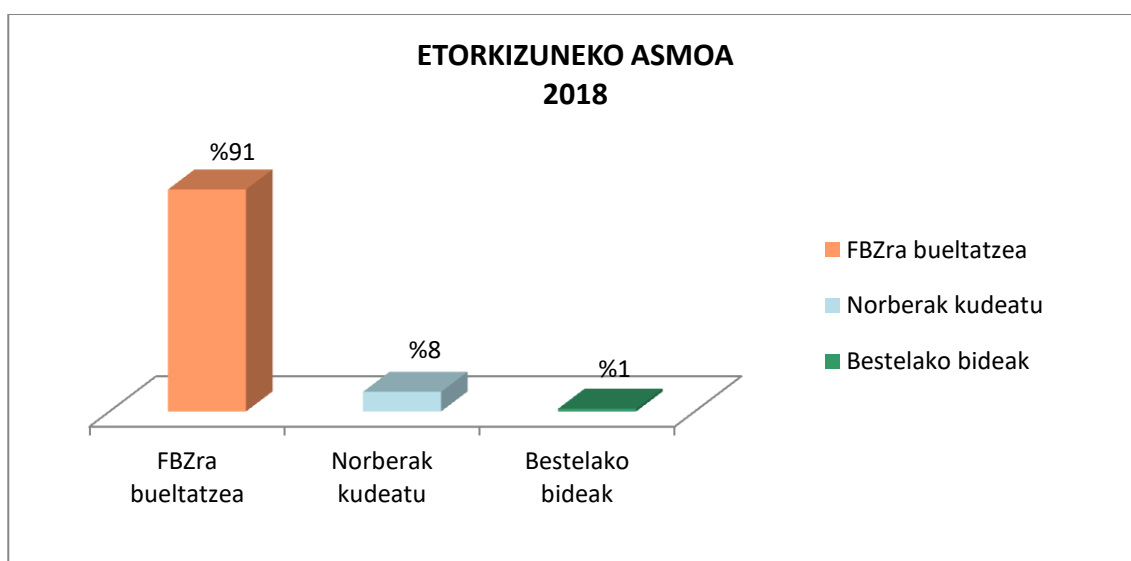
Datu kuantitatiboen azterketa

Azterketa honen lehen faserako, 240 pertsonetako lagina erabili da, akordioekin bukatutako 120 espedientekoak, hau da, FBZ bakoitzeko 40 espediente. Espediente hauek ausaz aukeratuak izan dira, baina denak 2018. urtean zehar hasi eta amaitutakoak dira.

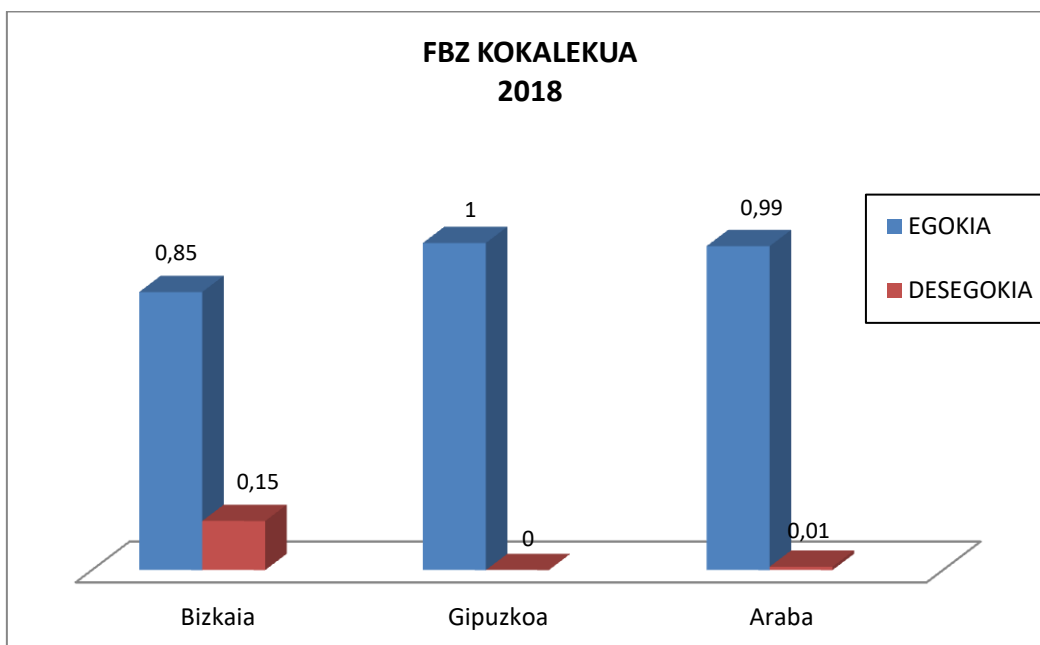
Datu hauek aztertuz, konkretuki akordioaren erabileraren helburua ikertuz, pertsonen %64ak bitartekaritza prozesua amaitzerakoan epaitegian izapidetzeko asmoa adierazi du, %33ak akordio pribatu bezala mantentzeko asmoa eta %3ak notaritzaren bidea hartzeko asmoa adierazi du.



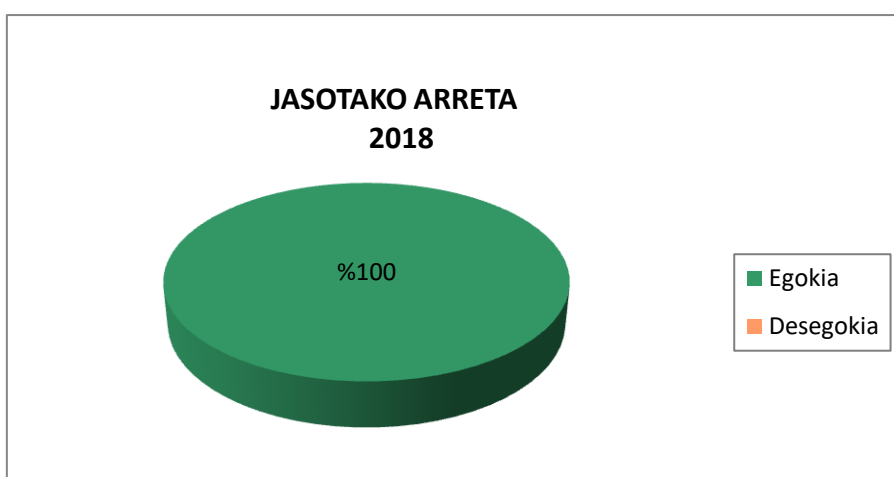
Etorkizuneko zailtasunen kudeaketari buruzko asmoaz, %91 FBZra bueltatuko litzateke, %8ak bere kabuz kudeatuko lituzke zailtasunak, eta %1ak, berriz, beste bide bat hartuko luke arazoa konpontzeko.



FBZen egoitzak aztertzerakoan, hiru zerbitzuen arteko ezberdintasuna nabarmenentzen da. Pertsonen %99ak Araban eta Gipuzkoan FBZko kokapena egokia dela uste du, baina Bizkaian ehuneko hau murriztu egiten da %85 arte; honek esan nahi du, %15ak ez duela egokia ikusten FBZ kokatuta dagoen tokia.



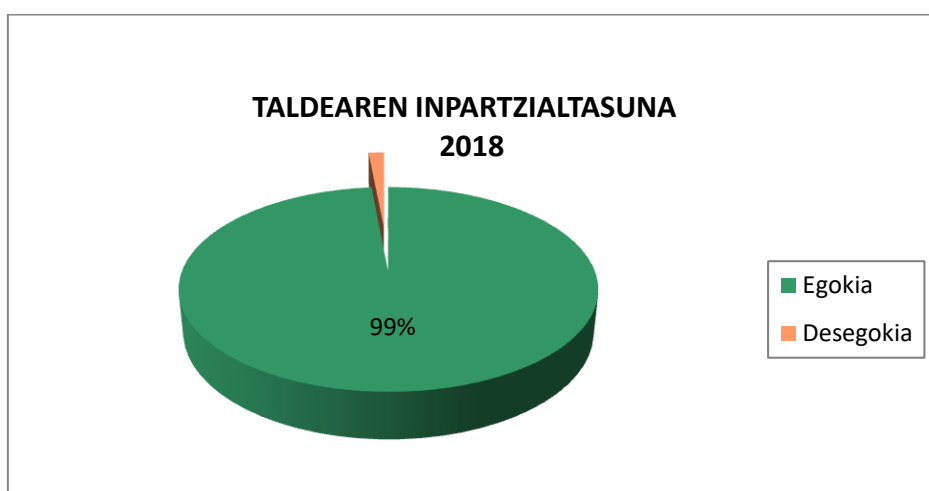
Zerbitzuan jasandako tratua egokitzen jo dute %100ak.



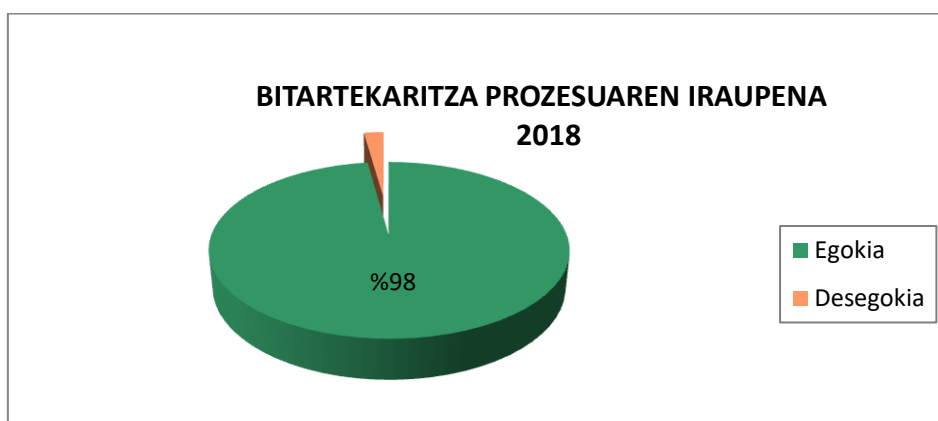
Jasotako informazioa egokia izan dela adierazi dute pertsona guztiek.



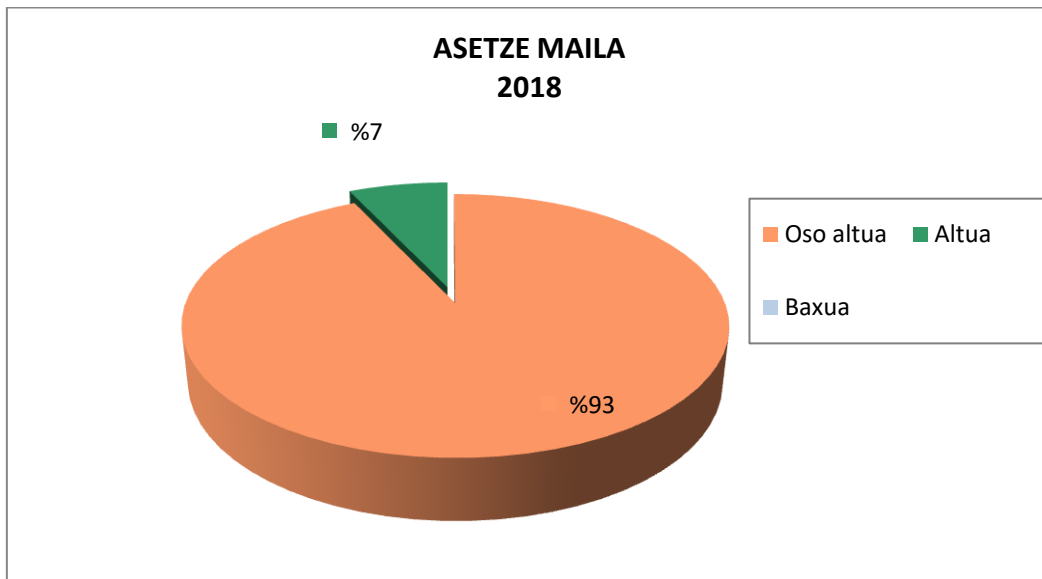
Inpartzialtasunari buruz, egokia izan da %99,7rentzat eta pertsona batentzat ez da egokia izan, %0,3 irudikatzen duena.



Prozeduraren iraupenari, %98ak egokia deritzo.



Azaldutakoaren arabera, prozeduran parte hartu duten pertsonen %93ak asetze maila oso altu baloratu du, eta %7ak altua.



Datu kualitatiboak

Aldi berean, balio informatiboa duten balorazio partikularrak ere izaten ditugu, pertsonen borondatez eta askatasunez jarritako iruzkinak, hain zuzen ere.

Datu kualitatibo hauek, prozesuan parte hartzen dutenek azpimarratzen dutena da, bai prozesuaren ezaugarriei buruz zein Bitartekaritza Zerbitzuari buruz. Garrantziaren arabera, hau da prozesua eurentzat suposatu duena:

- **Lasaitasuna**

- "prozesuaren hasieran ez nuen lasaitasunik"
- "nire bikotearekiko eta hitzarmenarekiko lasaitasuna"
- "lasaitasuna kudeatzeko hain zailak diren gaietan"
- "lasaitasuna, alabaren babesa lehen baino ziurtatuta ikusten baitut"
- "lasaitasuna nire iritzia adierazteko orduan"

- **Laguntasuna**

- "laguntasun handia, galduta eta informaziorik gabe aurkitzen zaren momentu batean".
- "guri bururatu ez zitzaizkigun gauzak ikusten eta erabakitzen lagundu digute."
- "akordio batera heltzen lagundu digute".
- "guretzat ezezaguna den prozesu baten laguntza".
- "behar izandako laguntza jaso dut".

- **Erraztasuna**

- "akordio puntuak zehazterakoan erraztasuna".
- "hitz legalak ulertzen eta akordiotara heltzen laguntasuna".
- "erraztasuna eta azkartasuna semearen babesa ardatza izan den prozesuan".
- "guretzat eta gure seme-alabentzat akordio egokiak hartzeko erraztasuna".
- "Dibortzio prozesuan erraztasuna".

Ondo baloratzen dituzten beste aspektu batzuk: jasotako **informazio**, **argitasuna** eta **aholkularitza**, **hitz egiteko ahalmena**, **hizketa**, **laguntza**, eta prozesuan **konfiantza** eta **segurtasuna**.

Eta pertsonak egindako iradokizunek, eskerrak ematen dizkigute batez ere, aurretik adierazitakoa laburtzen dutela eta bitartekaritza prozesua amaitzerakoan duten asetze maila oso altuaren erakusle direla :

- "aholkatzeagatik eta laguntzeagatik eskerrak".
- "miragarria izan da".
- "horrela jarraitu, lan handia egiten duzue eta".
- "Bihotzez, eskerrak".

IX. ONDORIOAK

IX.1.FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK

IX.1.1. BIZKAIA

Orokorrean, Bizkaian lortutako datuen azterketa burutu ondoren, aurreko urteetan lortutakoekin alderatuz, **igoera nabarmena** ikus dezakegu.

Lehengo eta behin azpimarratu nahiko genuke Lurralde Historikoan, zerbitzuarekiko dagoen eskaera handia eta arreta maila handia izan dela.

2017an lortutako datuekin konparatuz, 2018an **gauzatutako esku-hartzeek** %26,3ko **igoera izan** dute; hain zuzen ere, **1.184 espediente** landu dira guztira. Arreta telefonikoaz, nahiz aurrez aurreko arretaz artatutako pertsonen kopuruak, %7,15eko **igoera** izan du. Ehuneko honen barne, bitartekaritza prozesua hasi baino lehen, bitartean edo amaitu ondoren, arlo desberdinetako profesionalekin egindako koordinazio lanak izan ditugu kontuan.

Nabarmenezkoa da, gizonen eta emakumeen **parte-hartzea parekoa** izan dela bitartekaritza fase ezberdinetan, bai bikote hausturetan bai familiatik eratorritako gatazketan.

Aurreko urteetako joerarekin jarraituz, **bikote hausturarekin zerikusia duten gatazkak nagusitzen** dira, %91,26 izanik; hausturarekin zerikusia ez daukaten era ezberdinetako gatazkek berriz, %8,74 irudikatzen dute.

Bitartekaritza eredu honetatik egindako lanean, espediente eta gatazka motak bereiztuz, %4,56ko igoera bat ikusten da aurreko urtearekin konparatuz.

Haustura, banaketa edo dibortzio prozesuetan, **ko-gurasotasun** ereduen aldeko %11,33ko igoera bat nabarmentzen dugu. Ereduek hauek gurasotasun positiboaren ikuspegitik, erantzukidetasunean oinarria duten ereduak dira, legezko zaintza eta babesa partekatu baten mailakoak izanik.

Teknologia berriei dagokienez, azpimarratzekoa da Lehen Auzialdiko Epaitegiek eta Familia Epaitegiek, bitartekaritzan adostutako akordio pribatuak, egoitza judizialetara modu zuzenean bidaltzeko eskaerak mantendu direla. 2018. urtean zehar, akordioekin bukatutako kasuen %12an eskaera hau egin da.

Gauzatutako saioetan, aurreko urtearekin konparatuz, %9,4ko igoera egon da. Horrek adierazten du bitartekaritza lan taldeak ardura gehiagoko lana egin duela esku-hartze fase honetan. Saio kopuruan nabarmentzen den gorakadak, parte-hartzaileen ekimenez egindako jarraipen espedienteen igoerarekin zerikusia dauka; zehazki, 2017. urtearekin konparatuz, %24,5ekoa izanik. Pertsona erabiltzaileak egoera ezberdinak direla eta, akordioak aldatzeko edo zalantza edota informazio bat argitzeko bueltatzen dira zerbitzura. Hau da, gure zerbitzuan jartzen dute beraien konfiantza berriro ere, familia arloan sor daitezkeen egoera berriak kudeatu ahal izateko.

Erabiltzaileei dagokienez, bitartekaritza arloko kulturaren onarpen, eta horren inguruan egiten duten ikaskuntza lana azpimarratzekoa da. Hau aintzat hartuz, kasu guztien %30, Zerbitzuan lortutako akordioak denboran zehar egokitzeke gai izan direla nabarmentzekoa da.

IX.1.2. GIPUZKOA

2018. urtean zehar, guztira, 519 espediente landu dira, hauetatik 227 bitartekaritza espedienteak izan dira; 182 aurre-bitartekaritza espediente moduan geratu diren informazio eskaerak izan dira eta 91 jarraipen espediente.

Kopuru hauek, bitartekaritza **espedienteetan %10,74ko hazkundera** egon dela adierazten dute 2017. urtearekin alderatuz.

Informazio eskaerei, hau da, aurre-bitartekaritza moduan ulertzen dugunari dagokionez, kopurua **%9,45 areagotu da** aurreko urtearekin konparatuz.

Urtez-urte jarraia izaten ari den hazkundera mantendu egin da, honek Familia Bitartekaritza Zerbitzua Gipuzkoako biztanleriaren artean geroz eta gehiago ezagutzen dela adierazten du, eskaeren hazkundera ekarriz eta ondorioz, landu diren kasuen igoera gauzatuz.

GFBZak bertara gerturatzeko Gipuzkoako biztanleriaren artean eginiko ezagutze-lanak kasuen hazkundera erakutsi du Gipuzkoako lurralde historikoko eskualde desberdinetatik. Hala ere, nahiz eta espedienteetan gorakada bat egon, Donostialdean burututako lanek %4ko beherakada izan dute aurreko urtearekin alderatuz.

2018an **amaitu diren espedienteek dagokienez**, kasuen %75,5ean pertsona protagonistek, azaldutako gatazkaren inguruan, akordio osoak edo partzialak lortu dituzte. Portzentaje honetatik, %93,92 bikote haustura kasuetan adostutako akordioak izan dira eta beste %6,8, aldiz, bestelako familia gatazken inguruko akordioak.

Adingabeko seme-alaben **zaintza mota** ezberdinen inguruko akordioei dagokienez, beraien familia antolaketa berri moduan, zaintza partekatua izatea erabakitzen duten familia kopuruak hazten jarraitu du, aurreko urtearekin konparatuz; zaintza aitarentzako den kasuetan %4 jeitsi da 2018. urtean eta amari dagokion zaintzak, berriz, %0,9ko murrizketa izan du; %1ak zaintza banatuari dagokio.

2018. urtean Gipuzkoako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan artatutako pertsonen dagokienez, **hogeita hamar urtetik beherako erabiltzaile gazteen kopuruaren gorakada** azpimarratu nahi da.

Pertsona hauen parte hartzea 2017. urtean 23 izatetik (14 emakume eta 9 gizonezko) 2018. urtean 105 (52 emakume eta 53 gizonezko) izatera pasa da.

Eginiko lanak, **urte gutxiko elkarbizitza** duten bikoteen banatzeak geroz eta gehiago direla antzematen lagundu du. Zehazki, 1 eta 5 urte bitarteko elkarbizitza izan duten bikoteen artean, 2017. urtean GFBZ artatutako banaketa prozesuaren zenbakia %17koa izan zen, aurtengoa, berriz, %25era iritsi da. Gertaera hau aurreko paragrafoarekin lotuta dago, banatutako bikoteak zenbat eta gazteago izan, orduan eta elkarbizitza urte gutxiago izan dituztelako.

Jarraipen faseari dagokionez, urtez urte antzeman da, parte-hartzaileen ekimenez izandako jarraipenak geroz eta gehiago direla, aurreko urtearekin alderatuz %25eko gorakada izan duela.

Aipatutako jarraipenak telefonoz edo aurrez aurre egin ohi dira, eta hauen arrazoiak argibideak, zehaztasunak edo hartutako erabakien aldaketak izan daitezke.

Hazkunde honek, pertsona hauek FBZan egiten den lanarekiko duten asebetetzea eta konfidantza adierazten du.

Akordioen erabilerari dagokionez, 2018. urtean epaitegira eraman diren akordioek %23,07ko igoera izan dute aurreko urtearekin alderatuz; ondorioz, akordio pribatuak %22,5 murriztu dira. Portzentaje hauek hitzarmenak judizialki homologatzeko dagoen joera isladatzen dute, erabaki pertsonala edo kudeaketa desberdinak egiteko beharra dela eta.

Azkenik, **jarraipenetatik** eskuratutako informazioari dagokionez, %94ak hitzartutako akordioekiko ardura mantendu du, datu honek prozesuan partehartzen duten pertsonen beraien familia errealitatearen kudeaketa modu positibo batean onartzen dutela adierazten du, portzentaje altu batean mantentzen baitituzte akordioak.

Akordioak aldatu behar izez gero, pertsona protagonistek beraien artean aldatzea adosten dute eta beste batzuek, berriz, FBZra itzuliz egokitzen dituzte.

IX.1.3 ARABA

Lehenik eta behin, 2018. urtean zehar ere, Arabako Bitartekaritza Zerbitzuak gora egin duela azpimarratu nahiko genuke. Gauzatutako **eskuhartzeei** dagokienez, aurreko urtean burututakoekin alderatuz, **%13ko gorakada** ikusten da; izan ere, 352 eskuhartze gehiago egin dira. Horien artean, telefonikoak eta aurrez aurreko arretakoak bereizten dira, %37ko igoera izan baitute (444 eskuhartze gehiago).

Aurten, aurreko urtearekin konparatuz, telefonoz zein aurrez aurreko arretan, bitartekaritza prozesuan edo/eta jarraipenetan **artatutako pertsonen kopuruak %22ko gorakada** izan du. Hain zuzen ere, aurreko urtean baino 432 pertsona gehiago erabili dute Arabako Bitartekaritza Zerbitzua.

Halaber, landutako **bitartekaritza espedienteek %4ko igoera** izan dute, zehazki, familia espedienteek %21eko gorakada ikusten dute (iaz baino 11 espediente gehiago). Azken datu hau nabarmendu nahiko genuke, Arabako Zerbitzuak, bikote gatazkez gain, familia bizikidetzan sor daitezkeen beste zailtasunak ere lantzeko espazioa izan daitekeelako. Bikote espedienteek, aurre bitartekaritza eta bitartekaritza espedienteen %80a adierazten dute eta %20a familia gatazkei dagokie.

Adieraztekoa da, 2018. urtean, zerbitzua erabili duten bikoteen %74ak eta familien %67ak akordioak lortu dituztela. Datu hauek aurreko urtean lortu zirenen parekoak dira. Bikote espedienteen %16a eta familia espedienteen %29a bitartekaritza prozesuan parte hartzen zeunden 2018. urtea bukatu zenean; hori dela eta, datu hauek ez daude azaldutako azken portzentajetan barneratuta.

Bestalde, azken urteetan, bikote hausturatik eratorritako egoeratan, familia antolakuntza eredua zaintza eta babesa partekatuaren aldeko joeraren bilakaera argia ikusi arren, aurten amaren aldeko zaintza eta babesa nagusitu egin da %52an; %42ak, berriz, zaintza eta babesa partekatua hautatu du.

Familia Bitartekaritzako Zerbitzua ahoz aho ezagutzen eta gomendatzen jarraitzen da Arabako biztanleriaren artean; izan ere, aurreko urteetan bezala, 2018an zerbitzura hurbiltzeko bide nagusia ahozko hedapena izan da (%40). Honako hau kontuan hartuta, Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekiko poztasun maila altua dela ondorioztatu dezakegu.

Oso atsegina da guretzat egiaztatzea, Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzura etortzen diren pertsonen %93 akordioez arduratzen direla, sinatzen duten unetik urtebetera. Horien %44 batek, lortutako akordioak familian sortutako egoera berrietara egokitu dituzte eta %41ak aldaketak egin barik mantendu dituzte. Denboran zehar akordioak mantentzeko edo egokitzeko joera, bai Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan zein bitartekaritza prozesuan parte hartzen dutenen artean, egonkorra izan da azken urteotan, %90 eta %95 tartean.

Akordioak egokitzen dituzten erabiltzaileei dagokienez, bitartekaritza arloko kulturaren onarpena, eta horren inguruan egiten duten ikaskuntza lana azpimarratzekoa da. Hau aintzat hartuz, nabarmentzekoa da %30 bat Familia Bitartekaritza Zerbitzuan lortutako akordioak haien artean denboran zehar egokitzeko gai izan direla.

IX.2. ONDORIO OROKORRAK

2018.urtean zehar, FBZan burututako jarduera, txostenean aipatutako hainbeste datu kuantitatibo eta kualitatibotan eta diziplina anitzeko lantaldeak egin dituen hainbat hausnarketetan islatzen da, euskal familiek dituzten beharrei erantzuna eman ahal izateko. Hurrengo gogoetak azpimarratu ditzakegu:

1- Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritza Zerbitzua 22 urtez martxan egon eta gero, Familia Politika eta Aniztasuna Zuzendaritzaren bidez, Enplegu eta Gizarte Politiketako sailak, baliabideak, bideak eta energiak bultzatzeko, artikulatzeko zein dinamizatzeko eduki duen konpromisoa azpimarratuko genuke. Horiek, Bitartekaritzarekin zerikusia daukaten errealitateak nahiz izaten ditugun zerbitzu publikoak mantentzera eta hobetzera bideratuta daude. Oso interesgarria deritzogu, 2018ko abenduko azken egunetan, Ministroen Kontseiluak onartutako **Bitartekaritza Bultzatzeko Aurreproiektu legeari**, Justizia Administrazioari lagungarri izango dena, epaitegitik kanpo gatazkak ebazteko.

Lege honek beste lege batzuen aldaketa suposatuko luke, hain zuzen ere, gai zibil eta merkataritza gaietarako Bitartekaritza 5/2012 Legea, Azipiratze Zibileko Legea eta Doako Laguntza Juridikoko legearena, zeinei bitartekaritza gehituko zaie beste zerbitzu bat bezala. Aurreikusten da Estatuko Aldizkari Ofizialean publikatu eta hiru urtera indarrean jartzea.

Estatuko bitartekaritza lege berri honek, orain arte borondatezkoa izan den bitartekaritza, "derrigortasun leun" bezala definitzen du. Nobedadea hau da; gai konkretu batzuetan, alderdiek auzia hasi baino sei hilabete arinago, esploratzeko saio informatibo batera joan behar izatea. Gai hauen barnean harreman eta familia gatazkak agertzen dira.

FBZaren jardueran egoera hau ohizkoa izan da, hau da, herritarrek epaitegira joan aurretik, auzi prozesu bat hasi baino arinago, gure zerbitzura etorri dira, euren gatazkak hitz egiteko eta horrela, familia gaiak epaitegira eramatea saihestuz.

Legearen Aurreproiektuak esploratzeko saio informatzailea bitartekari batek bideratu behar duela dio, gatazkaren xedea zein den aztertze eta alderdien hasierako jarrera zein den ikusteko ere. Helburu honetarako, prozedurari buruzko informazio zehatza eta argia jasoko dute, baita lan dinamikari buruzkoa ere.

Bitartekaritza eta epaitegiko bidearen arteko ezberdintasunak azalduko zaizkie, bitartekaritzak dituen onurak azpimarratuz, denbora eta kostuak aurreztuz, baldin eta bitartekaritza prozesuarekin aurrera jarraitzea erabakitzen badute. Gai hauek bitartekaritza aurreko fasekoak dira berez. Lehenago azaldu den bezala, saio informatibora alderdi biak edo bakarka joateak, Bizkaiko FBZan konkretuki, prozedura aurrera egin ahal izatea bideratu du espedienteen %60an eta %75an akordioetara heltzea. Beste aldetik, bitartekaritza prozesua hasi ez den kasuetan, %67an saio informatibora alderdi bat bakarrik etorri da.

2.-Familia arloko bitartekaritzak, lehendabizi, alderdien elkarriketa eta hausnarketa ahalbideratzen duen eszenatoki bat eskaintzen du. Hau argi ikusten dugu akordioen portzentaje handia aztertzean eta gatazkak lantzeko beste prozedurekin konparatzen dugunean.

Baliabide honen balioa eta garrantzia ere azpimarratu nahiko genuke, bi hamarkadetan zehar lan egin eta gero, akordioak denboran zehar mantentzen direla ziurtatzen dugunean. Bitartekaritzaren ezaugarriak erabilgarritasuna, eraginkortasuna eta efizientzia dira. Beste ezaugarri garrantzitsuen artean bai denbora aldetik, bai ekonomikoki, bai emozionalki, baita ikuspuntu psikosozialetik ere aurretzen dela da eta gatazkaren edozein momentutan agertzen duen bizkortasuna izendatu ditzakegu. 2018ko emaitzak aztertzerakoan familia kudeaketaren erantzukidetasun positiboa, prozesua amaitzen den unetik, urte bat igaro ondoren, %94,3koa izan zen. Datu honekin ezinbestekoak diren ondorio bi atera ditzakegu: bitartekaritzaren izaera pedagogikoa eta izaera prebentiboa.

- Bitartekaritzaren izaera pedagogikoak berezkoa du. Pertsonak euren gatazkak kudeatzera, eraldatzera edo konpontzera etortzen dira. Konfiantza eta isilpekota den espazio batean pertsonen arteko komunikazioa errazten da, euren familia gatazkak eta ezberdintasunak kudeatzeko duten gaitasuna zabalduz, baliabide eta tresna ezberdinak eskainiz.

- Izaera prebentiboa jarraipenen bidez egiaztatzen dugu. Neurri batean (baloratzen erreza ez den arren), alderdien etorkizuneko eztabaidak saihestu edo murrizten dira, familia sistemarengan eragina izan luketenak, baina batez ere, pertsona ahulegan, hau da, seme alabengan.

3.- Txosten honetako datuek, gizartearen bitartekaritzarako zerbitzuen eskaera etengabe gehitzen dela, urterik urtez, azaleratzen dute. Hiru Lurralde Historikoen biztanleriak administrazioak eskaintzen dizkion errekurtsoen eta kalitatean konfiantza duenez, Eusko Jaurlaritzak eskaintzen dituen Familia Bitartekaritza zerbitzu publikoak erabiltzen ditu. Ondorio hau, 2018an agertutako kasuistikan eta herritarrek parte hartutako bitartekaritza prozesua amaitu eta gero egindako balorazioetan baieztatzen da.

Datuak aztertuz 2018. urtean 11.705 pertsona artatu dira, 2017. urtean baino %13,7 gehiago eta 15.284 esku-hartze, aurreko urtean baino %13,7 gehiago. Hiru Lurralde Historikoen Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan landutako (bai bitartekaritza bai jarraipena) 2.115 espedienteek 2017 urtearekin konparatuz %2,5ko igoera suposatu dute. Bitartekaritzan (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza) landutako 1.577 espedienteek, aurreko urtearekin alderatuz, %6ko igoera suposatu dute.

Bitartekaritzaren emaitzei begiratzuz, %75ak akordioekin lortu ditu, %23ak bitartekaritza bertan behera uztea erabaki du eta prozesuen %2ak bideraezinak izan dira.

Bitartekaritza prozesua akordioekin bukatu duten pertsonen, prozesua amaitu eta urte betera jarraipena egiterakoan, %93,4ak bitartekaritzan hartutako akordioekiko erantzukizuna mantentzen dutela baieztatu dugu.

Herritarren balorazioak aztertzerakoan, erabiltzaileen %93,3aren asetze maila altua da, %5,6rena ertaina eta %0,5ena baxua. Azkenengo datu hau, alderdien arteko tentsio eta krisi pertsonal baten testuinguruan kokatu behar dugu.

4.- Familia Bitartekaritzan eskainitako eszenatokian, krisian dauden bikoteek elkarrekin hitz egiten dute eta adostasun puntuak aurkitzen dituzte, etorkizunean, haustura eta gero, euren familia antolakuntza bideratzeko.

7/2015 LEGEak, *ekainaren 30ekoa, gurasoen banantze edo haustura kasuetako familia harremanei buruzkoa*, seme alabekin elkarbizitzako denboraren banaketan aldaketak suposatu ditu. Azken urteetan, orokorrean, zaintza partekatuak gehitu egin dira, lurraldez lurralde aztertuz: Araban akordioen %42 izan da, Gipuzkoan %54 eta Bizkaian %41,3.

EAEko hiru Lurraldeen batez bestekoa %45,7koa da, aurreko urtearekin konparatuz %42,93ko igoera suposatuz.

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 estatu mailan ere. Gatazkak konpontzeko eredu ezberdinen artean, hots, 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. Hau guztia dela eta, azpimarratu nahiko genuke modu zehatz batean, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako sailak Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako bitartekaritza zerbitzuen funtzionamenduari ematen dion balioa.

Bereziki, Familia Politikarako eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritzari, bitartekaritzarekin lotura duten baliabideak mantentzeko edota bitartekaritza zerbitzu publikoetan hobekuntzak ezartzeko jarritako arretak eta ardurak, eragina dute familia eta haurtzaroaren ongizatearen garapenean eta bake kulturaren bultzadan, gizarte aurreratuen bi ezaugarriak izanik.

2018. URTEKO TXOSTENA, egileak:

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