



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE
FAMILIA

URTEKO MEMORIA 2022

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

AURKIBIDEA

I. SARRERA	4
II.- BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	6
III.- EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK	7
IV. GATAZKA MOTAK	8
IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	9
IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	12
V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA	16
VI. BITARTEKARITZA ZERBITZURA HURBILTZEKO MODUAK	26
VII.- BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA	28
VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA	28
VII.1.A.- ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIAPENA	29
VII.1.B. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK	34
VII.1.C. BIZKAIKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA	48
VII.1.C.1 ARTATUTAKO PERTSONAK	51
VII.1.C.2 ARRETA TELEFONIKOA, ARRETA TELEMATIKOA ETA ARRETA PRESENTZIALA	53
VII.1.C.3 ESKU - HARTZEA BITARTEKARITZAN	54
VII.1.C.3.A AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	57
VII.1.C.3.B BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	61
VII.1. C.4. JARRAIPEN FASEA	71
VII.1.C.5 BESTE ZERBITZUEKIN EGINDAKO SARE LANA	79
VII.1.D. GIPUZKOAKO EGOITZAREN ESKU-HARTZE ZUZENA	81
VII.1. D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK	83
VII.1.D.2 TELEFONO ETA AURREZ AURREKO ARRETA	84
VII.1.D.3 ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN	85
VII.1.D.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	87
VII.1.D.3.B. BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK	91
VII.1.D.4.- JARRAIPEN FASEA	100
VII.1. D.5.- BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA	107
VII.1.E. ARABAKO EGOITZAREN ESKU - HARTZE ZUZENA	110
VII.1.E.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK	112
VII.1.E.2.- ARRETA TELEFONIKOA ETA PRESENTZIALA	113
VII.1.E.3.- ESKU - HARTZEA BITARTEKARITZAN	114
VII.1.E.3.A.- AURRE - BITARTEKARITZAKO ESPEDIENTEAK	116
VII.1.E.3.B.- BITARTEKARITZA - PROZESUETAKO ESPEDIENTEAK	118
VII.1.E.4 JARRAIPEN FASEA	127
VII.1. E.5.- BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN SARE LANA	131
VII.2 ZEHARKAKO ESKU HARTZEA	132

VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA	132	
VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA.		138
VII.2.C. LANTALDEAREN BARNE-LANA		141
VII.2.D. FAMILIA BITARTEKARITZA GAIETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA		142
VII.2.E. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.		143
 VIII. LAGUNGO FUNDAZIOAREKIN KOORDINAZIOA, FAMILIENTZAKO LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMA		 147
 IX. ONDORIOAK		 152
 IX.1. EAEKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK		 152
IX.1.A. BIZKAIA		152
IX.1.B. GIPUZKOA		154
IX.1.C. ARABA		158
 IX.2. ONDORIO OROKORRAK		 160

I. SARRERA

FAMILIA BITARTEKARITZAKO ZERBITZUAREN /FBZaren txosten honetan 2022. ekitaldian egindako lana azaltzen dugu. FBZ, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politika Sailaren baitakoa, Familia Politikaren eta Aniztasunaren Zuzendaritzari atxikita dago, eta Bateratu Asociación Vasca para el desarrollo de la Mediación y Apoyo a la Familia/ Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sustengurako Euskal Elkarteak kudeatzen du.

2020 eta 2021 urteetan ez bezala, FBZaren funtzionamendua apenas baldintzatu du covid-19aren pandemiak eragindako osasun-krisiak, zentzu garbian. Hala ere, pandemia ondorengo inguruabar sozial, laboral eta ekonomikoek eragin handia izan dute EAEko familietan. Memoria hau osatzen dute urte honetan egindako lanak eta esku-hartzeak, familia askorentzat zailak diren baldintza horietan (lana galtzea, diru-sarrera txikiagoak, pandemiak berak bikotean edo familia zabalean sortutako gatazkak, etab.), bai eta zerbitzu teknikoaren, estatistikoaren, ebaluaziokoaren eta abarren funtzionamenduari buruzko beste alderdi eta gogoeta batzuek ere.

Familia-bitartekaritzako lehen zerbitzua 1996an inauguratu zen Bilbon, eta euskal herritar guztientzako estaldura zuen. 2010ean, Donostiako egoitza eta 2012an Gasteizeko egoitza gehitu ziren, eta 2020an egoitza berri bat inauguratu zen, kasu honetan Gipuzkoan, Tolosan, zehazki, FBZ euskal herritar guztiengana hurbiltzeko politikaren jarraipen logikoaren prozesuan.

Familia Bitartekaritzaren Zerbitzua doako zerbitzua da, borondatez eta modu unibertsalean erabil daitekeena. Kokapenei dagokienez, Bizkaian, Bilbon, Santutxu kalea, 69 beheko solairuan dago; Gipuzkoan, Larramendi kalea 1; Tolosan, Rondilla kalea 34; Gorosabel eraikina; eta Araban, Gasteizen, Santa Olaja de Acero kaleko 1ean; 94 427 77 88, 943 57 62 08 (biak Donostiarako eta Tolosarako) eta 945 17 11 25 telefono-zenbakiekin, hurrenez hurren.

Hiru egoitza horietan esku hartzen duten lanbide-taldeak familia bitartekaritzan adituak diren emakume eta gizonek eratzen dute; zuzenbidean, psikologian, gizarte-lanean eta gizarte-hezkuntzan tituludunak. Gainera, administrari laguntzaileek ere familia-bitartekaritzan prestakuntza sendoa dute.

Hiritarrak, duela urte batzuetatik hona, paradigma berri horren aldeko apustua egitea eskatzen ari dira. Beraz, bitartekaritza eskaera horri erantzun egoki gisa zehazten da, gizartearen egungo konplexutasunari egokitzeko elkarriketa-espazioak ahalbidetuz. Horren barruan, alderdiek beren gatazken kudeaketaren ardura har dezakete, adostasuna bilatuz eta desadostasunak eta eztabaidak modu negoziatu eta baketsuan konponduz. Hitza eta hausnarketa dira beren tresna nagusiak, elkarriketa kooperatiboaren sortzaile.

Europako, Estatuko eta Autonomia Erkidegoko legeen etengabeko garapenek, eta euskal administrazioak familia-bitartekaritza bultzatzeak, bitartekaritzari geroz eta zentzu eta pisu handiagoa eman diote. Izan ere, gaur egun zerbitzu publikoen barruan funtsezkotzat jotzen den zerbitzua da, eta balio ukaezina duen gizarte-aktibotzat hartzen da.

Eskerrak eman nahi dizkiegu, berariaz, Bilbo, Donostia, Tolosa eta Gasteizko familia-bitartekaritzako zerbitzuei emandako zuzeneko zein zeharkako laguntzagarik, era guztietako erakunde, pertsona eta elkarteetatik, haien konfiantzagarik. Gure lan profesionala, haiek gabe ezinezkoa, lankidetzaren dinamikoaren emaitza da, eta batzuetan sinergikoa Gizarte Zerbitzuekin, Epaitegiekin, Osasun Zentroekin, Ikastetxeekin, Lanbide Elkargoekin (bereziki Abokatutzaren, Psikologiaren eta Gizarte Lanaren Elkargoekin), Foru Aldundiak, Udal Zerbitzuak, Ertzaintza, Udaltzaingoak, Emakunde, Ararteko eta Eusko Jaurlaritza, komunikabideak, gizarte zibilaren elkarte-esparrua, profesional partikularrak, eta herritar partikularrak.

II.- BITARTEKARITZAREN HELBURUAK

Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak hurrengo helburu zehatz hauek jarraitzen ditu:

1.- Gune neutral bat eskaintzea, bertan familia gatazka baten protagonista diren pertsona guztien arteko elkarriketa errazteko.

2.- Gurasotasun positiboa eta, ondorioz, familia-gatazkan parte hartzen duen pertsona bakoitzaren erantzukizuna sustatzea. Egoera horietan erabaki hartzea hirugarren pertsona baten esku utzi beharrean beraiek protagonismo gehiago izatea eskainiko zaie. Bestalde, bikote haustura, banaketa edo dibortzio prozesuekin erlazionaturik dauden gai guztien inguruan sortzen diren akordioak lortzeko gaitasunak sustatuko dira.

3.- Pertsona helduek, nahiz adingabekoek, banaketa edo dibortzio prozesua era egokian onartzea erraztuko da, gorabehera emozionalen maiztasuna eta intentsitatea murriztea ahalbidetuz.

4.- Familiaren bizitzan gertatzen diren aldaketa egoerak erraztea, batez ere, seme-alaba adingabekoengan eragina dutenean.

5.- Bikote hausturen inguruko edo bestelako familia gatazkak ebazteko garaian, auzi prozedura judizialen erabilera murrizten laguntzea.

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

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

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

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

III.- EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK

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

1. Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak erabiltzaileekin egiten duen esku-hartzeak **izaera informatiboa** du, dimentsio anitzeko ikuspegi batetik: alderdi juridiko-legalak, psikologikoak, psikosozialak, hezitzaileak, etab. Negoziazio bat hasteko oinarritzko abiapuntuetako bat egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea da. Hau kontuan izanik, informazio jasotze hau oinarritzkoa izango da bitartekaritza prozesuaosatzen duten hurrengo hiru faseak eraikitzerakoan: komunikazioa, negoziatioa eta alderdien arteko akordioa. Garrantzitsua da azpimarratzea, erabiltzaileei ematen zaien informazio hau, bikotea, familia edo bizikidetza-unitateaosatzen duten pertsona moduan ematen zaielako, eta ez aholkularitza indibiduala edo alderdikoia bezala, hori bitartekaritzaren ikuspegitik urruntzea izango bailitzateke.
2. Bitartekaritza taldearen **inpartzialtasuna** eta emandako datuen gaineko **konfidentzialtasuna**. Bi faktore hauek elkarrenganako konfiantza-giroa sortzea ahalbidetzen dute, bitartekaritzaren lorpenak errazago lor daitezen.
3. Gatazkan dauden pertsonen arteko **komunikazioa errazteko** gaitasuna; izan ere, komunikazioa ez da nahitaez negatiboa, errealitate erabilgarria baizik, eta aukera hori sakon ezagutzea komeni da, behar bezala kudeatzeko.
4. Bitartekaritza-prozesuan, egoeraren protagonistak dira familiaren orainari eta etorkizunari buruzko erabakiak hartzen dituztenak. Horrela, bitartekaritzaren berezko eta beharrezko **erantzukizun-fenomenoa** gauzatzen da, hirugarrenen esku uztea saihesten duena, eta herritarren konpromisoaren kontzientzia soziala sortzen laguntzen duena.

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

IV. GATAZKA MOTAK

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

2008ko otsailaren 8ko Euskal Legebiltzarraren Familia Bitartekaritza legearen 5. artikulua, sailkapen bera egiten du. Guk, halaber, sailkapen hori mantentzen dugu eta horrez gain, familia gatazkak zehaztasun

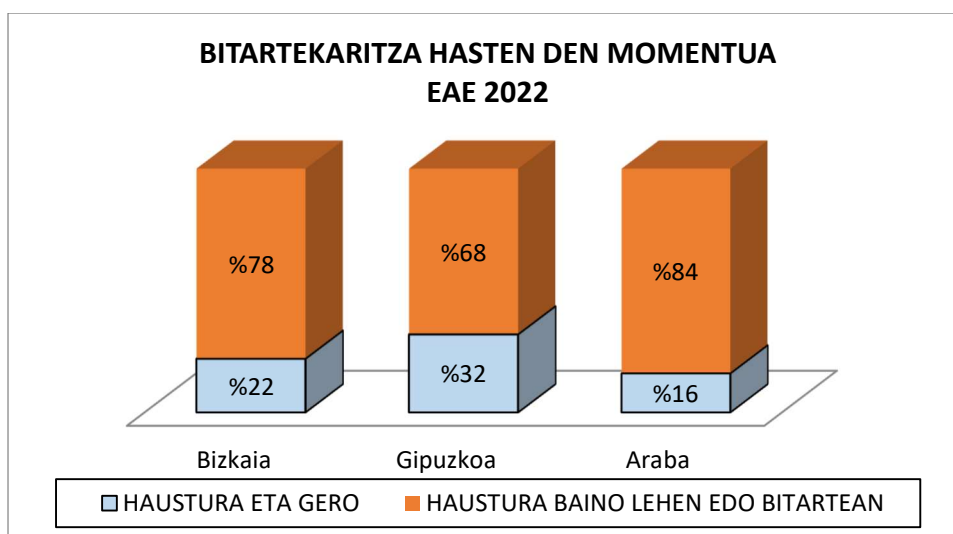
handiagoarekin sailkatzeko asmoz, aurrerago aipatuko ditugun hainbat sailkapen-maila berri sortu ditugu.

IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

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

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

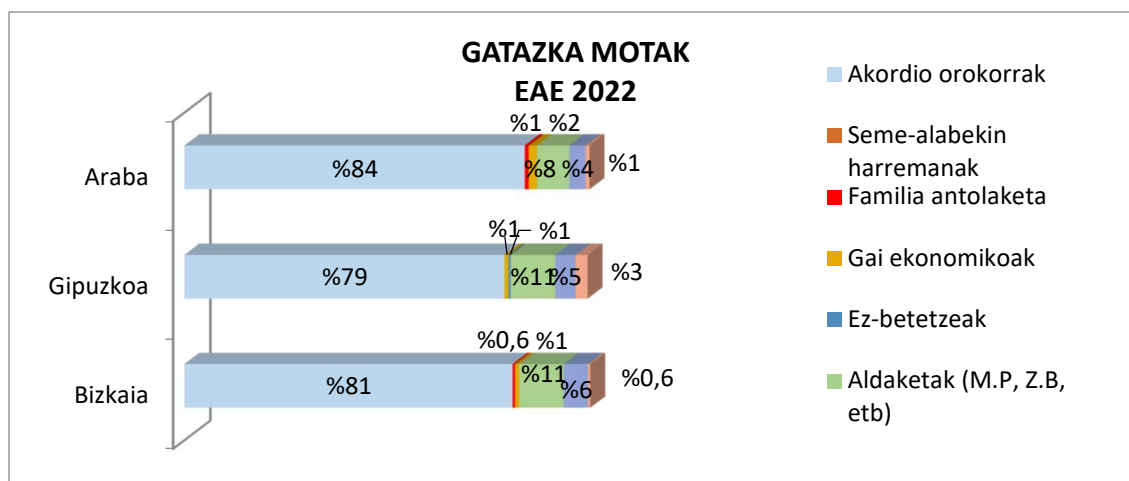
Ikuspuntu kronologikotik, atal honetan, bikote haustura gertatu baino lehen, haustura gertatu eta jarraian edota haustura gertatu eta ondoren (prozesu judiziala hasi ez badute), hau da, bikote hausturaren edozein momentutan sortutako gatazkak jasotzen dira. Era berean, lehendik hitzartutako akordioetan,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



Aurreko grafikoan ikus daitekeen bezala, hiru Lurralde Historikoetan bikote gehienak Familia Bitartekaritzako Zerbitzura bikote haustura gertatu baino lehen edo gertatu bezain laster hurbiltzen dira, prozedura judiziala hasi aurretik. Nahiz eta jarraibide hau behatu izan den aurreko urteetan lortutakoekin alderatuta, aurten, bikote haustura gertatu ondoren BFZ-ra jo duten bikoteak, %3 gehiago izan dira Bizkaian, %11 gehiago Gipuzkoan eta %3 gehiago Araban 2021 urtean baino.

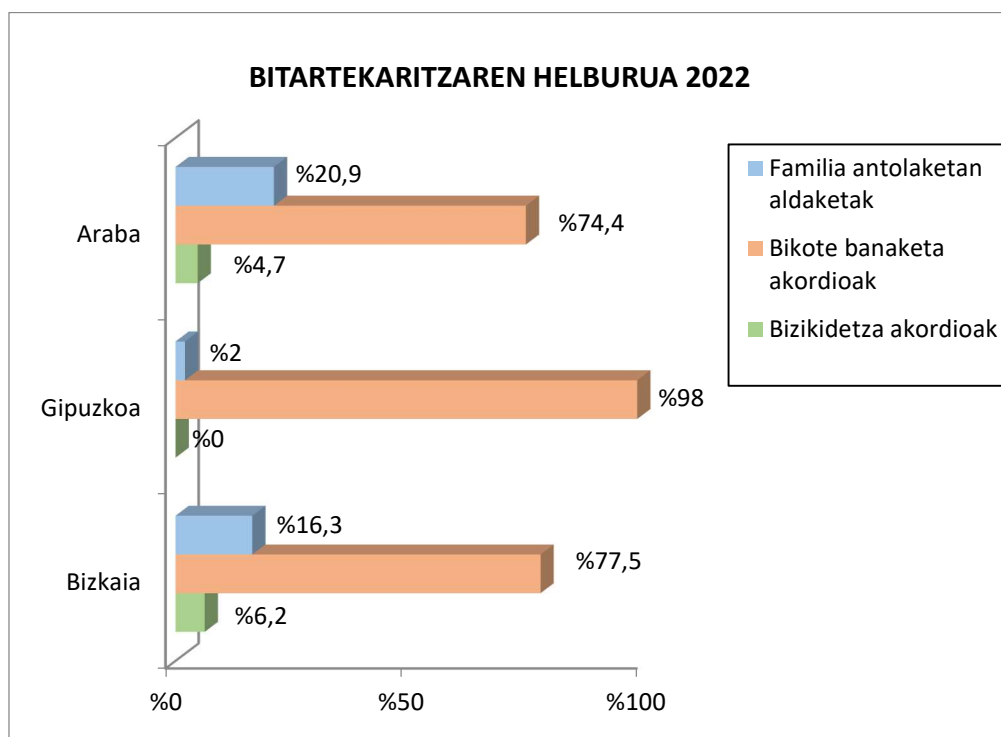
Bikote hausturetatik eratorritako gatazketan, hurrengo sailkapena egiten dugu:

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



Gatazka ereduai dagokienez, azken hiru urteetan lortutako datuak oso parekoak dira. Bikote gehienek "akordio orokorrak" hartzeko asmoarekin eskatzen dute esku-hartzea (Gipuzkoan %79ak eta Araban %84ak) eta kasu gehienetan, bikote hausturarekin zerikusia duten gaiak jorratzen dira. Jarraian, nahiko urrun, (Bizkaian %11ak eta Araban %8ak), aldez aurretik adostutako akordioen berrikuspena edo aldaketak egitera datozenak aurkitzen dira (adibidez, familia antolaketan edota karga ekonomikoetan aldaketak etab.).

Landutako gainerako gaiak, proportzioari dagokienez, gutxienekoak dira, gai hauek seme-alabekin dituzten harremanak, akordioen ez betetzea, gai ekonomikoak, 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 %77,8ak, Araban %74,4ak eta Gipuzkoaren kasuan %98ak).

Banatutako bikoteen kasuei dagokienez, aurretik hitzartutako akordioen aldaketak egiteko edo beste mota batzuetako gaiak hitzartzeko asmoz etortzen dira FBZra, adibidez, aurretik hitzartutako akordioen haustea. Bikote hauek Araban %20,9a izan dira, Bizkaian %16,3a, eta Gipuzkoan, aldiz, kasu hauek %2a suposatu dute. Aldiz, banaketarekin zerikusirik ez duten gaiei buruzko akordioak lortu nahi zituzten bikoteak honako hauek izan ziren: %6,2 Bizkaian eta 4,7 Araban. Gipuzkoan ez zen kasu bakar bat ere izan.

IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

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

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

Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritza Zerbitzuak izandako eskaerak eta artatutako gatazka motak kontuan izanik ondorengo sailkapena egin da: mendekotasun- egoeran dauden pertsonak, jaraunspenak, familia negozioak, elkarbizitzarekin lotuta ez dauden gai ekonomikoak, elkarbizitzarekin lotutako gaiak, biloba edota ilobekiko harremanak, seme-alabekiko harremanak bikote haustura ondoren eta seme-alaben inguruko erabaki hartzea.

1- Iloba eta bilobekiko harremanak.

Atal honetan, besteen artean, aiton-amonek edota osaba-izekok ilobekin izan ditzaketen komunikazio arazoei egiten die erreferentzia, maiz, bikote hausturetatik eratorritako arazoak izanik.

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

2- Mendekotasuna duten pertsonak

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

3- Belaunaldi arteko harreman gatazkak

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

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

4.- Elkarbizitza gatazkak

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

5.- Jaraunspenak

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

6.- Familia negozioa

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

7.- Bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoak

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

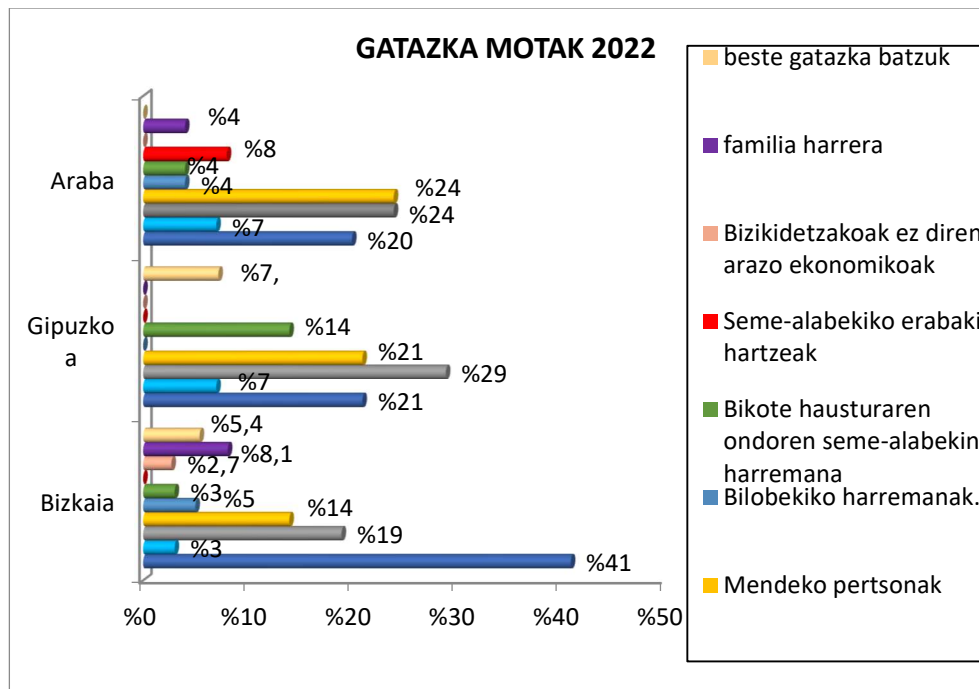
8.- Bikote hausturaren ondoren seme-alabekiko harremanak

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

EAEko BFZ-ko familia-gatazken tipologiari dagokionez, %31 belaunaldi arteko gatazkak izan dira, %37 elkarbizitzarekin lotuta dauden gatazkak eta %6,7 jaraunspenetatik eratorritakoak. Bestalde, kasuen %14,3an, gaia mendekotasun egoeran dauden familiako pertsonekin erlazionatuta egon da.

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

Hurrengo grafikoan Lurralde Historiko bakoitzeko gatazken tipologia agertzen da.



Bizkaian, gatazka gehienak, belaunaldi artekoak izan dira (%40,5a). Elkarbizitza inguruko familia gatazkak %19a izan dira, eta familiako pertsonaren baten mendekotasun-egoerekin zerikusia izan dutenak, %13,17koak. Era berean, harreran dauden seme-alaben familietako gatazkak % 13,7koa izan da, eta, %5,4koa, aitona-amonen eta biloben arteko harremanen arteko gatazkak.

Beste aldetik, bizikidetzakoak ez diren arazo ekonomikoak direla eta sortutako gatazkak eta hausturaren ondorengo seme-alabekin harremanak direla eta sortutakoak, berdindu egin dira, biak %2,7an geratuz. Azkenik, kasu guztietako %5,4^a bestelako familia gatazka atalean kokatu dira.

Gipuzkoan, gatazken %28,5a elkarbizitzatik eratorritakoak izan dira. Familiako belaunaldi gatazkak eta pertsonaren baten mendekotasun-egoerekin zerikusia izan dutenak, berdinduta egon dira: %21,4a. Jaraunspenetatik eratorritako gatazkak %7,2 izan dira eta %14koa izan da

haustura ondorengo seme-alabekiko harreman ingurukoen ehunekoa. Azkenik, %7,2a beste motatako familia gatazkekin zerikusitako kasuak izan dira.

Arabari dagokionez, elkarbizitza gatazkak eta mendeko pertsonako familien gatazken ehunekoak berdindu egin dira, %24an. %20a belaunaldi arteko gatazkaak izan dira eta %8a seme-alabekiko erabaki hartzearekin dute zerikusia. Jaraunspenetatik eratorritako gatazkak %7a suposatu dute, eta %4a kasu ezberdinetakoak izan dira: harrerarekin lotutakoak, aiton-amonenak bilobekiko harreman ingurukoak eta haustura ondorengo seme-alabekiko harreman ondoriozkoak.

V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA

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

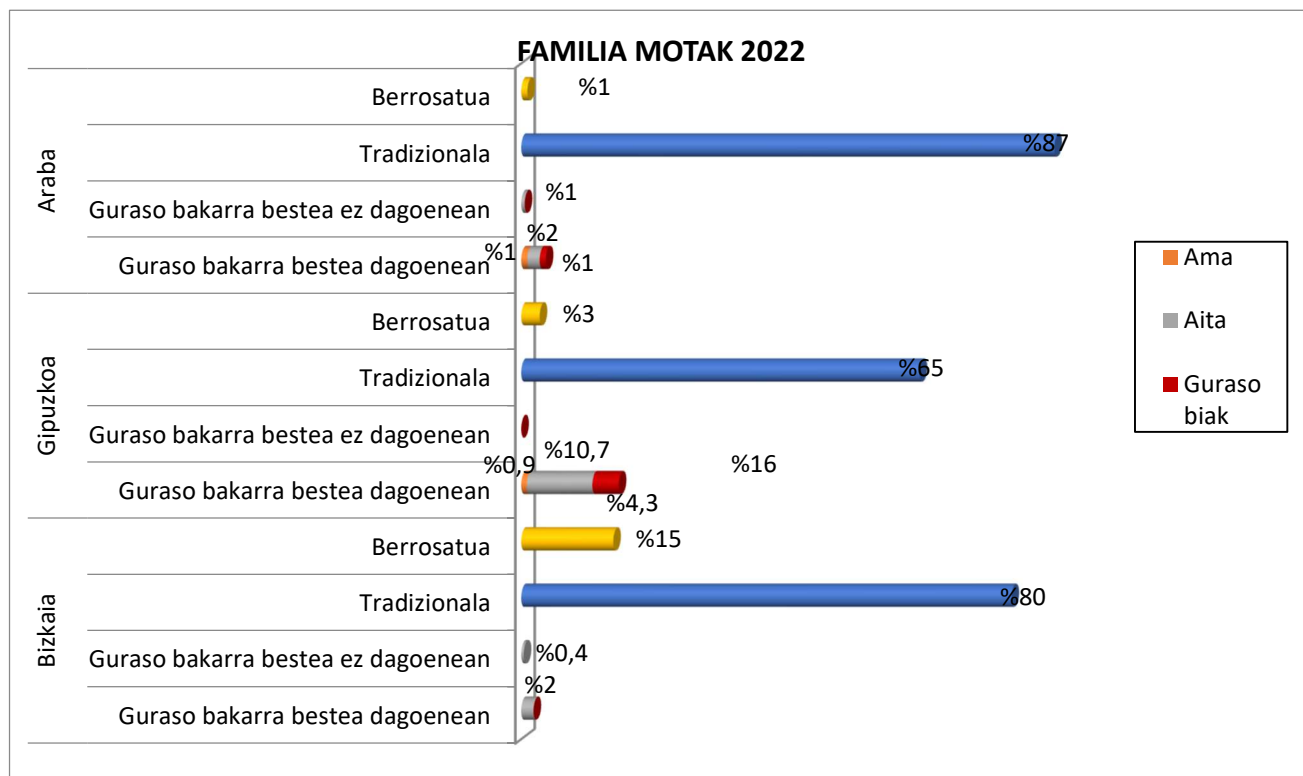
Beste datu mota batzuk ere biltzen ditugu, bikote haustura edo familia gatazkatik eratorriak diren kontuan izanik, hala nola, bizikidetza urteak (bikote gatazketan) eta artatutako pertsonen arteko ahaidetasuna (familia gatazketan).

FAMILIA TIPOLOGIA

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

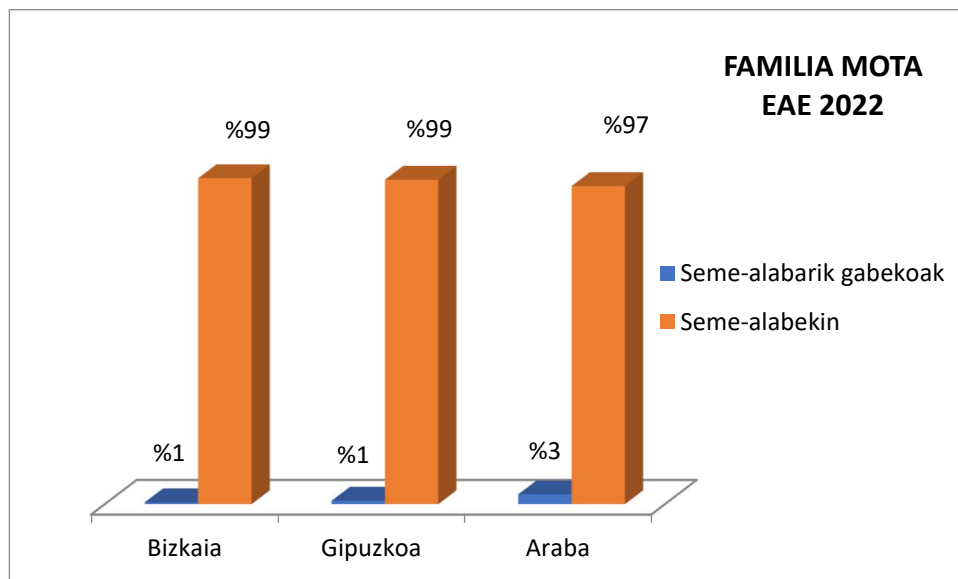
Guraso bakarra zentzu zorrotzean ulertuko bagenu, bitartekaritzaren esku-hartzea bideraezina izango litzateke. Izan ere, pertsona batek bere seme-alabari Erregistro Zibilean ama-aita ezkongabe bezala inskribatzen badu, beste pertsonaren daturik eman gabe, ez da egongo adingabearen inguruan akordioak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

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



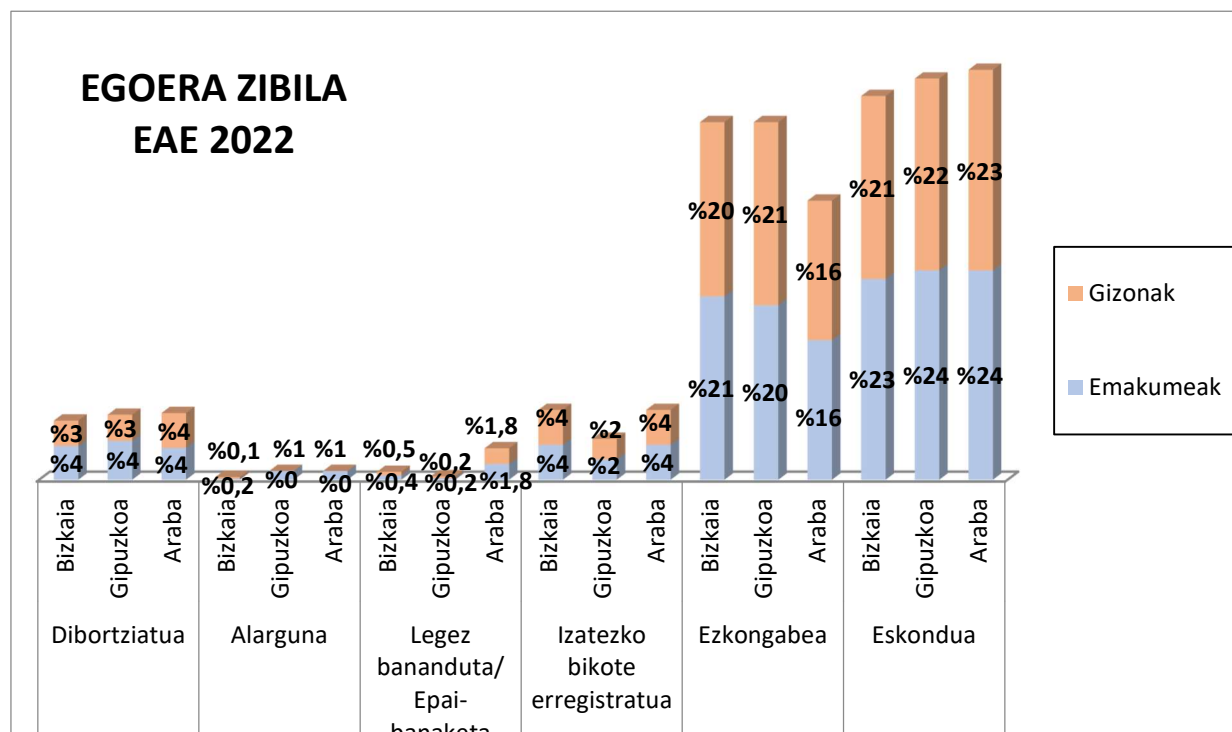
Azken hirurtekoan ikusitako joerari jarraituz, Euskal Autonomia Erkidegoko hiru bitartekaritza zerbitzuetan ematen diren kasu gehienak tradizionaltzat jotako familiak dira (guraso-bikote bat eta seme-alabak). Nabarmentzekoa da 2022.ean, Bizkaian, artatutako berreraikitako familiak %15a izan direla, eta Gipuzkoan, %16 suposatu dutela artatutako guraso bakarrekoak.

FBZra joan diren bikote gehienek seme-alabak dituzte (% 97 eta % 99 artean), Bizkaian eta Gipuzkoan soilik %1ak eta Araban %3ak ez dituzte seme-alabarik.



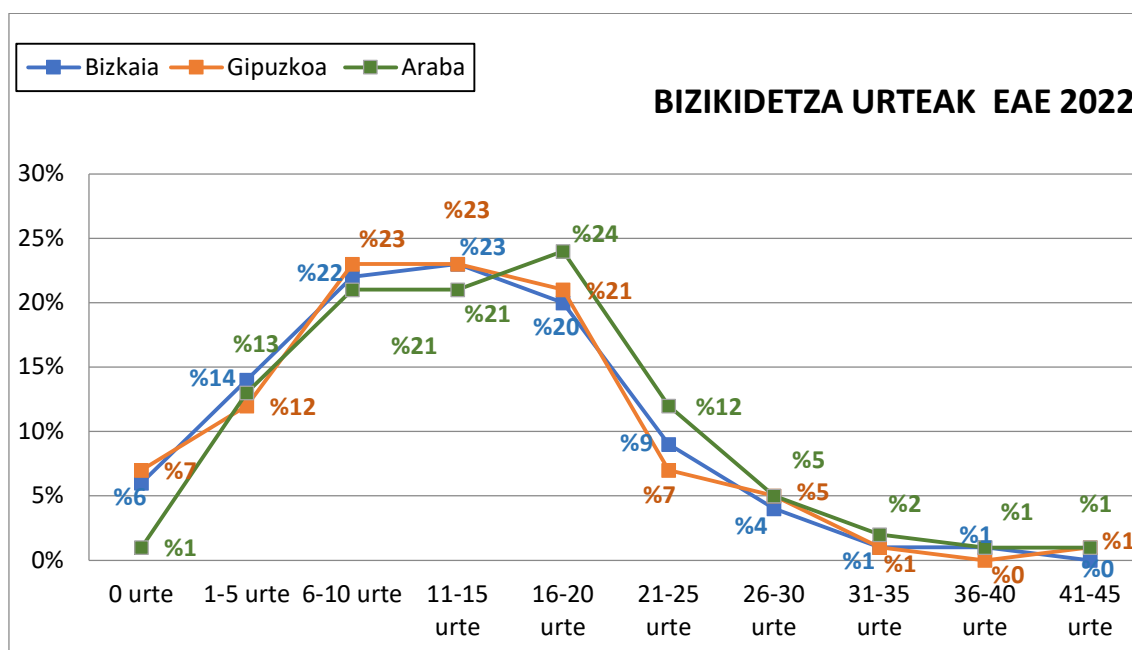
EGOERA ZIBILA

2022. urtean zehar, Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri diren pertsonen gehiengoaren egoera zibila ezkondua izan da (%45,2) eta jarraian, ezkongabeak (%38,8).



BIZIKIDETZA URTEAK

Hiru lurraldeetan, 2022an zehar bitartekaritza zerbitzuan artatu ziren bikote gehienek, 11 eta 15 urte bitartean zeramatzaten elkarrekin harremana eteteko erabakia hartu zutenean.



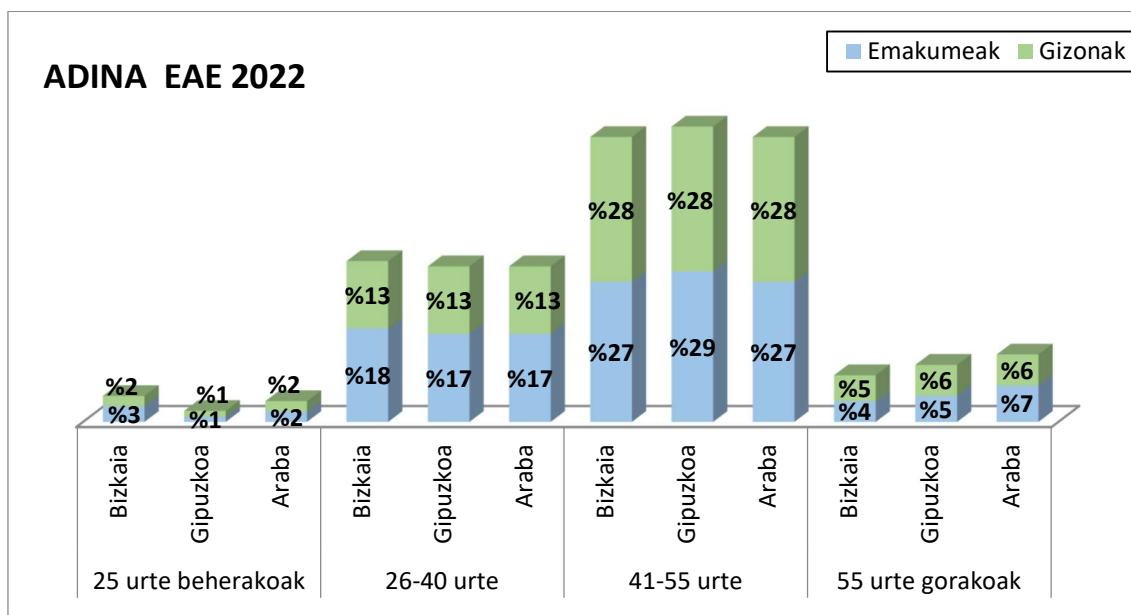
Bizkaiari dagokionez, grafikoan ikusten den bezala, FBZra etortzen diren bikoteen % 23a, 11 eta 15 urte bitarteko bizikidetza-tarte horretan daude, eta 6-10 urte eta 16-20 urte bitarteko bikoteen ehunekoa antzekoa da (%22 eta %20, hain zuzen).

Gipuzkoan, nabarmentzekoa da mantendu egin dela 6-10, eta 11-15 urtetako bizikidetza %23 ehunekoa.

Araban, aurreko urteko joera aldatu egin da, ehunekorik altuena 11 eta 15 bitartekoa baitzen, eta orain 16-20 urte bitartean elkarrekin bizi izan direnen ehunekoa nabarmen handiagoa da (%24).

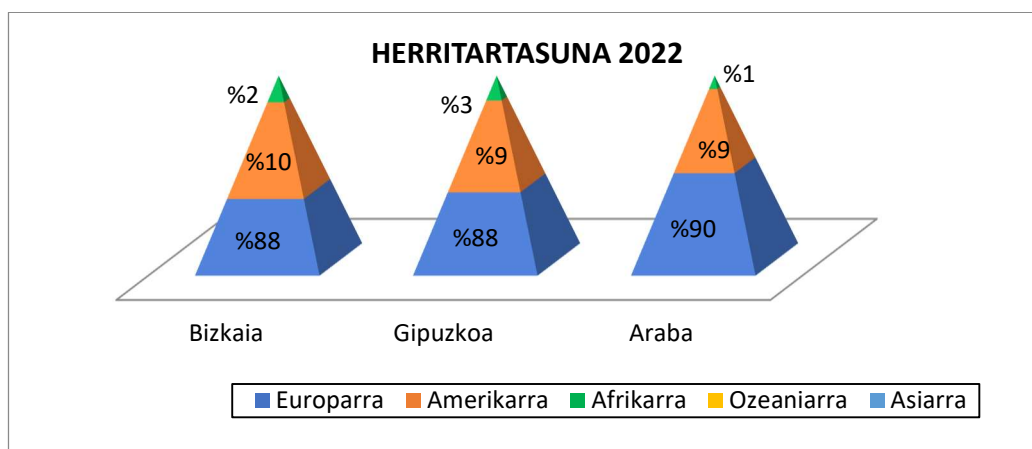
ADINA

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



HERRITARTASUNA

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

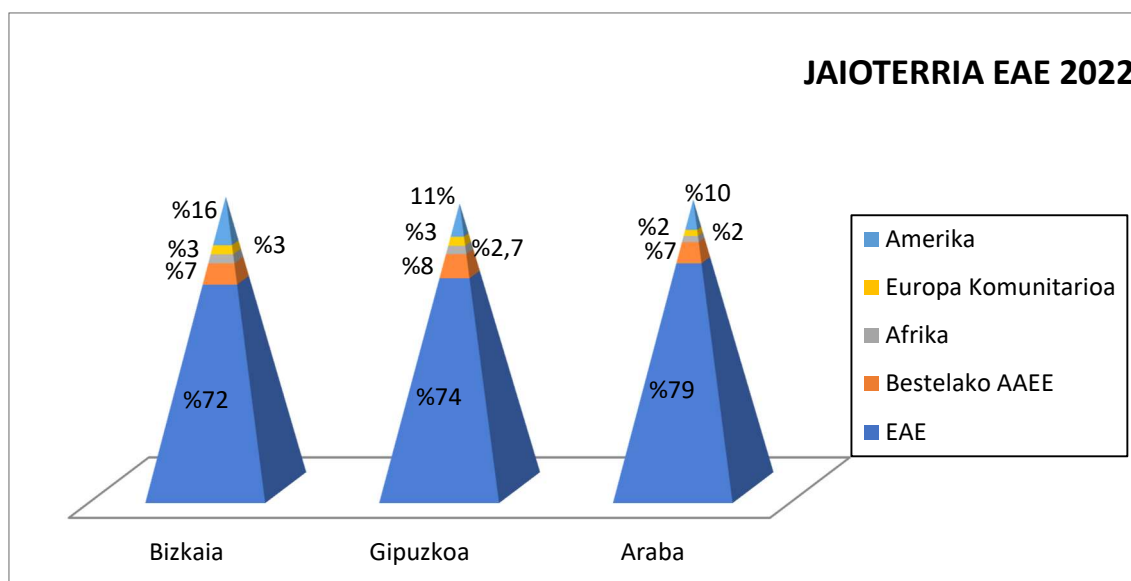


Logikoki, artatutako pertsona gehienak Europar Batasuneko kide diren herrialdeetatik datoz, eta horietatik, gehiengoa, EAEko hiru lurralde Historikoetakoak dira. Gipuzkoan eta Araban, Amerikako herrialdeetako pertsonak %9a suposatzen du, eta Bizkaian, berriz, ehuneko hori % 10an mantentzen da. Bestalde, Bizkaian, Afrikako herrialdeetatik etorritako pertsonak %2a dira, Gipuzkoan %3a, eta Araban %1a. Asiako herritartasuna duten pertsonak %0,1a izan dira Bizkaian eta bat ere ez Gipuzkoan, ezta Araban ere.

JAIOTERRIA

Datu hau jasotzen dugu. Izan ere, pertsona batek herrialde bateko nazionalitatea eduki dezake, baina bere jatorria ezberdina izan. Egoera honek bitartekaritza saioetan eragina izan dezake, bitartekariak kudeatu beharko dituzten kulturartekotasunaren elementuak ager daitezkeelako. Beraz, bitartekariak elementu hauek kontuan eduki behar dituzte.

Aurreko urteetan bezala, artatutako ehuneko handienak EAEn (%75) eta beste autonomia-erkidego batzuetan (%7-8) jaiotakoak artean daude. Artatutako gainerako biztanleen artean, %12 inguru, Amerikan jaiotakoak dira, eta %2,6a Europan. Bestalde, Bizkaian artatutako eta Amerikan jaiotako pertsonen ehunekoa Araban eta Gipuzkoan baino handiagoa izaten jarraitzen du.



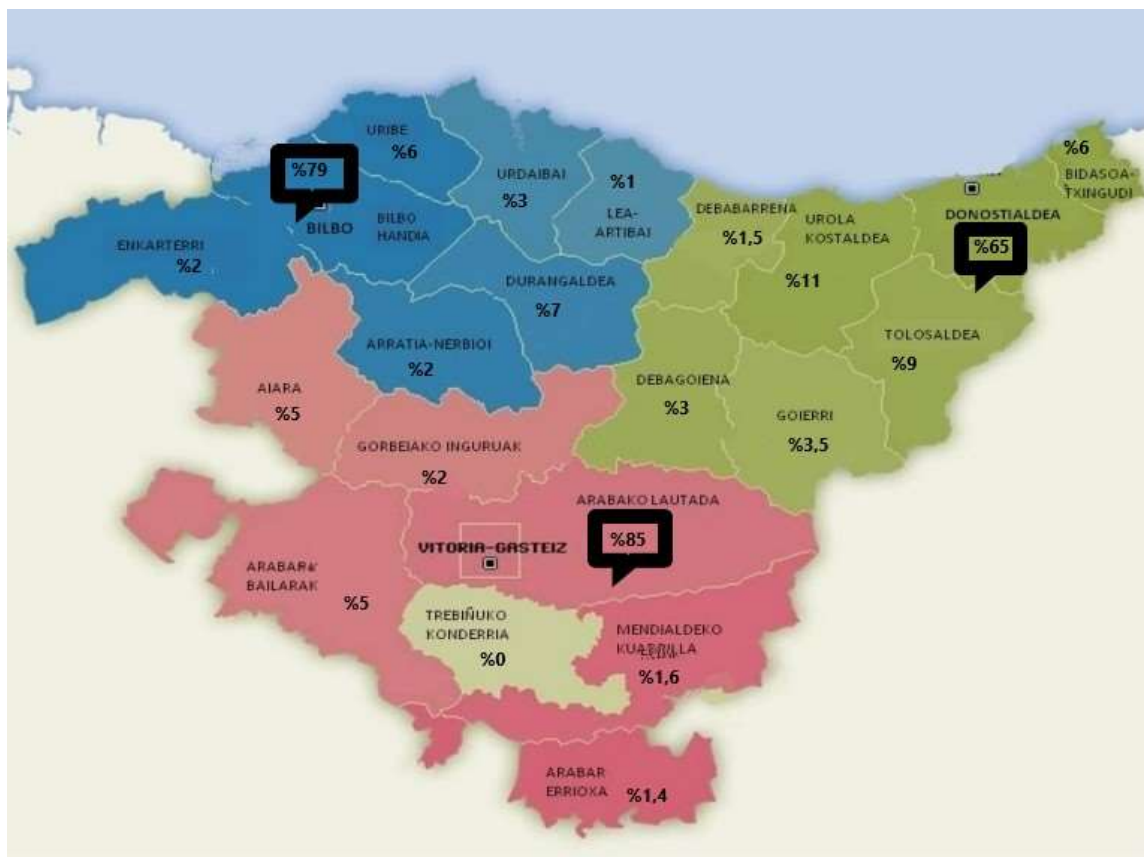
BIZITOKIA

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

Ikus daitekeenez, Bizkaian, Araban eta Gipuzkoan hiriburuetan bizi diren pertsonen ematen zaie arreta gehien: Bilbo Handian, Arabako Lautadan eta Donostialdean (lagin osoaren %79, %85 eta %65, hurrenez hurren). Datu horietan ikus daitekeenez, **Gipuzkoako** eskualde gehienetatik FBZra joan diren pertsonen kopuruak gora egin du nabarmen, Donostialdetik ezik, non kopurua mantendu egin den.

Araban %3a igo da Aiara bailaratik eta Arabako Lautadatik gerturatutako pertsona kopurua.

Bizkaian %6ko igoera antzematen dugu Durangoko Merinaldetik gerturatutako erabiltzaile kopurua.



Lurralde Historiko bakoitzaren ezaugarri fisikoek, biztanleria-dentsitate desberdinek eta lurralde bakoitzeko hiriburuetan kokatutako FBZetara joateak erabiltzaileentzat eragiten dituen zailtasunek, azal lezakete zerbitzu horien erabilera-ehunekoa bizilekuarekiko. Gipuzkoan artatu diren pertsonen %9a Tolosan izan dira artatuak.

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

IKASKETA MAILA

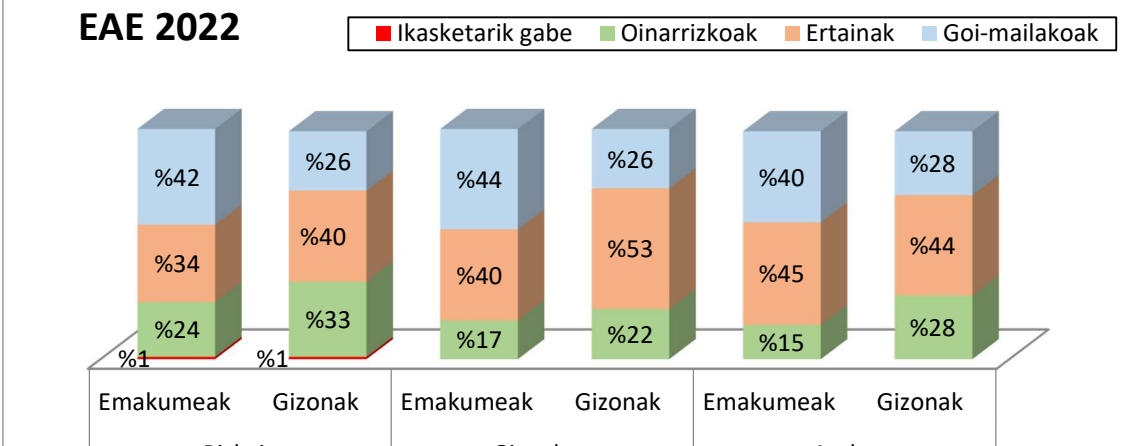
Grafikoa behatuz gero, FBZra gerturatu diren pertsonen artean, ikasketa maila ertaina dituzten pertsonak dira nagusi.

Zehazki, 2022an, hiru Lurralde Historikoetako FBZetan, goi-mailako ikasketa-maila duten emakumeak izan ziren gehienak; eta erdi-mailako

ikasketak eta lehen mailako ikasketak dituzten gizonak, berriz, ehuneko handiagoa izan dira emakumeekin alderatuta.

IKASKETA MAILA

EAE 2022

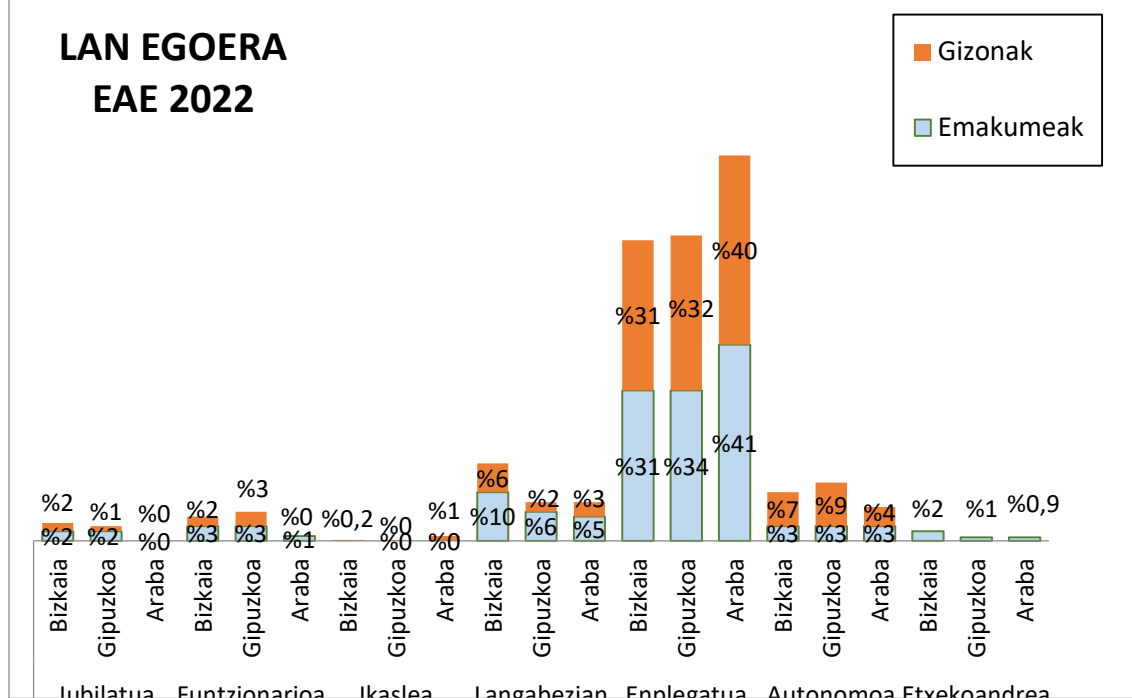


LAN EGOERA

Aurreko urteetan bezala, FBZra jo duten erabiltzaile gehienak lanean daude (%62a Bizkaian, %66a Gipuzkoan eta %81a Araban), langabezian eta autonomo bezala daudenek jarraitzen dituztela. Generoari dagokionez, ez da ia alde esanguratsurik ikusten.

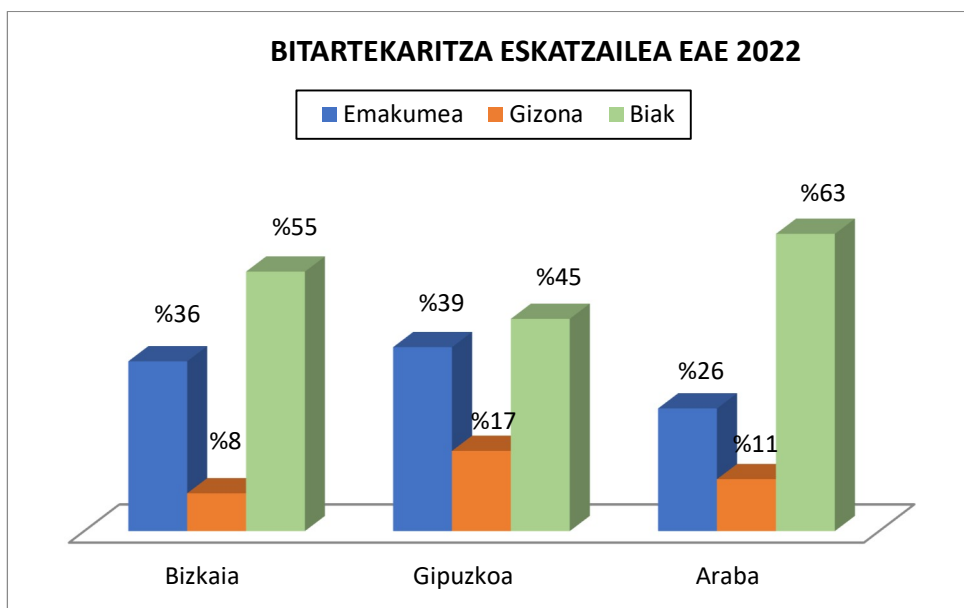
LAN EGOERA

EAE 2022



BITARTEKARITZA-ESKATZAILEA

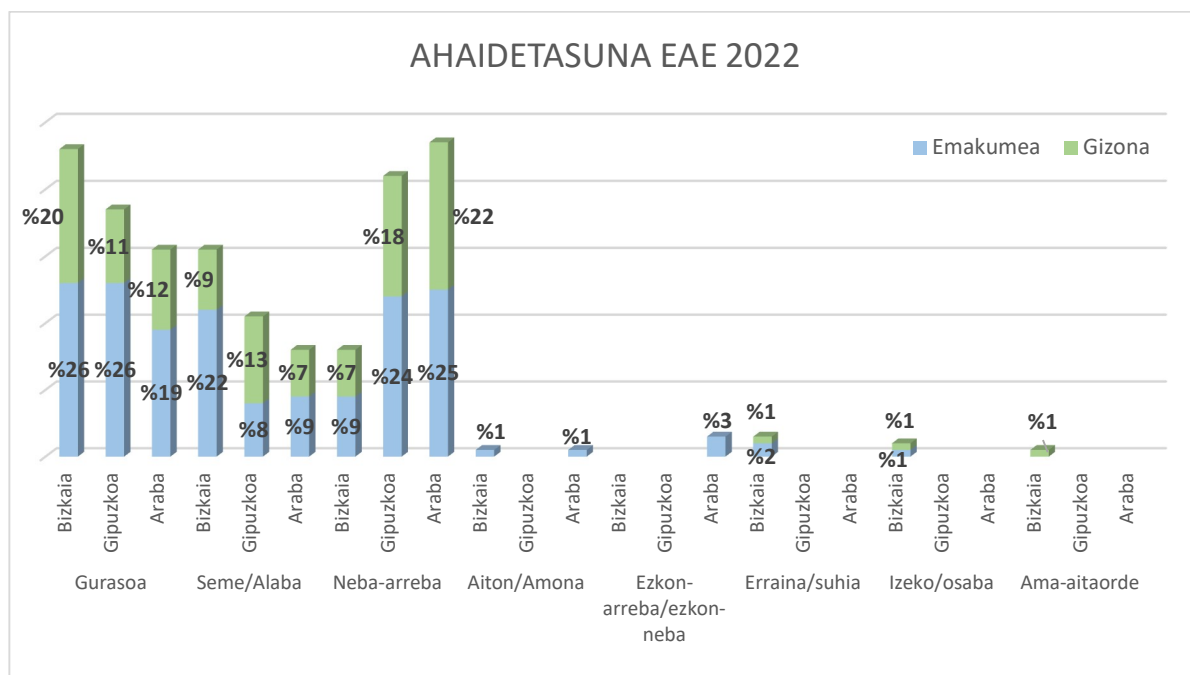
FBZaren egoitza guztietan, bikotea osatzen duten bi pertsonak eskatzen dute gehienbat zerbitzua: %55a Bizkaian, %45a Gipuzkoan eta %63a Araban. Pertsona batek eskatzen duen kasuetan, gehiengoa emakumeak dira.



AHAIDETASUNA

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

Aurreko urteko joerari eutsi zaio, eta anai-arreben arteko gatazkak eta guraso eta seme-alaben artekoak dira nagusi hiru Lurralde Historikoetan.

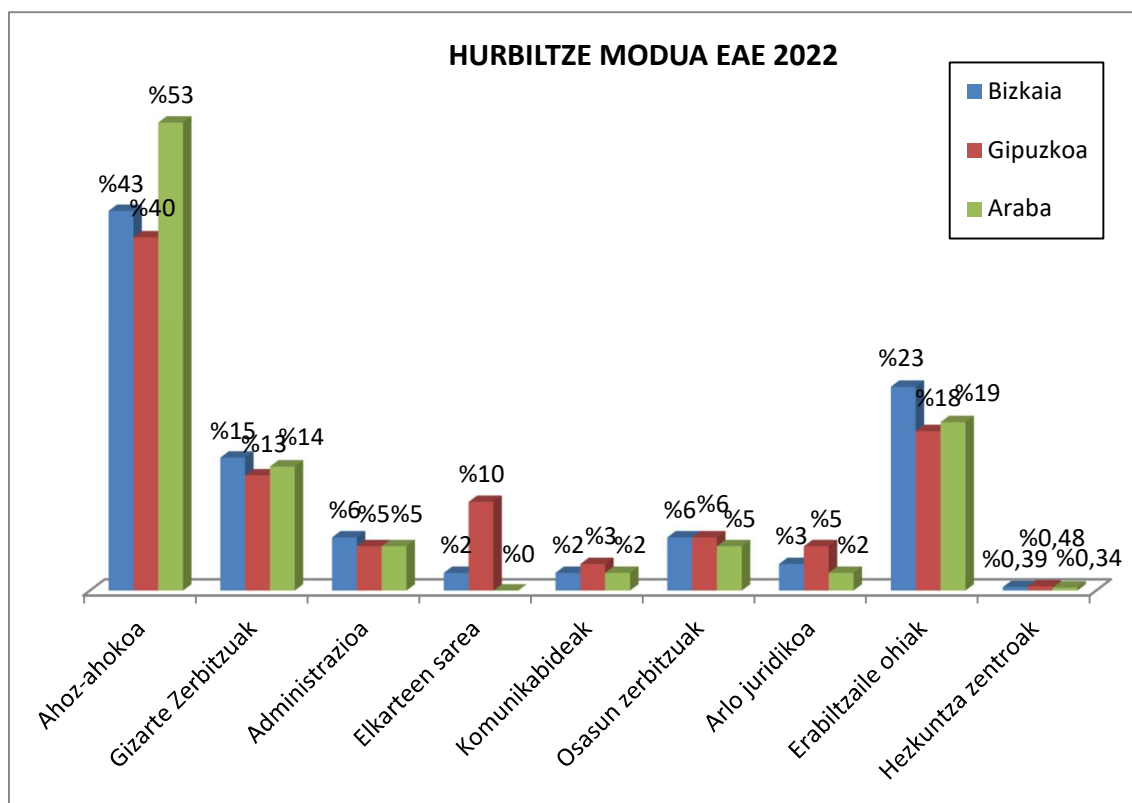


VI. BITARTEKARITZA ZERBITZURA HURBILTZEKO MODUAK

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

- **Ahoz-ahoko hedapena:** Lagun, senide edo beste erabiltzaile baten bitartez etortzen diren pertsonak.
- **Gizarte Zerbitzuak:** Udalerrien oinarritzko gizarte zerbitzuen edota lehen mailako arreta zerbitzuetatik eratorritako pertsonak.
- **Administrazioa:** Entitate publiko ezberdinetatik eratorritako pertsonak (Gizarte Segurantzza, Udalak, Foru Aldundiak edo Eusko Jaurlaritza, Udaltzaingoak, Ertzaintza).
- **Elkarleen sarea:** FBZa "hirugarren sektorea" deritzogunaren bitartez ezagutu duten pertsonak.
- **Komunikabideak:** Prentsa, irratia, Internet, etab.
- **Arlo juridikoa:** Orientazio juridikoko zerbitzua, Epaitegiak, Biktimari laguntzeko zerbitzua edota abokatu profesionalen bitartez eratorri diren pertsonak.

- **Osasun arloa:** Osakidetzako osasun zerbitzuetatik, hala nola psikologo profesionalen bitartez, eratorritako pertsonak.
- **Erabiltzaile ohiak:** FBZetara berriro itzultzen diren pertsonak, iraganean hartutako akordioaren bat aldatzeko.
- **Hezkuntza arloa:** Hezkuntza-sistematik datozenak.
- **Bitartekaritza-zerbitzua:** dauden beste bitartekaritza zerbitzu batzuetatik eratorritako pertsonak.



Grafikoan ikus daitekeenez, ahoz-ahozko hedapena da, oraindik ere, FBZko hurbiltze-modu nagusia, azken urteotan izan den bezala; beraz, aurreko urteetako joerari eutsi zaio. Beste urte batzuetako joerari eutsi zaio dagoeneko FBZan egon diren pertsonen artean: %43 Bizkaian, %40 Gipuzkoan eta %53 Araban.

Gizarte Zerbitzuetatik informazioa jasotzen duten pertsonak %15 dira Bizkaian, %13 Gipuzkoan eta %14 Araban.

Hurbiltze moduen artean, zerbitzura bueltatzen diren erabiltzaile ohien kopuruak bigarren multzo garrantzitsuena suposatu du hiru lurralde historikoetan. Bueltatzeko arrazoiak ezberdinak izan daitezke: Familia antolaketan aldaketak, Familia sistema berrien eraketa, arlo ekonomiko, lan edota bizitokietako aldaketak, ...

Bereizteko beste datu bat honako hauxe agertu nahi genuke: Gipuzkoako elkarte sarearen bitartez FBZra gerturatu diren pertsona kopurua (%10). Datu hau, aurten Gipuzkoan Elkarte ezberdinen zehar egin den zabaltze lan handiaren ondorioa da.

VII.- BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA

VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA

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

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

Azken bi urte hauetan bizi izan dugun salbuespenezko egoera, osasun-alarmaren egoera eta biztanleriaren konfinamendua direla eta, birplanteatu egin behar izan dugu FBZko lanaren antolaketa, une zail horietan herritarrei arreta eskaintzen jarraitu ahal izateko.

Jarraian, arreta-maila ezberdinen deskribapen labur bat egingo dugu. Ondoren, Euskal Autonomia Erkidegoko esku-hartze zuzenaren datuak azalduko ditugu: Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan guztira artatu diren pertsona kopurua, arreta maila ezberdinetan landu diren espedienteen kopurua eta bitartekaritzen bilakaera, guzti hau, FBZak euskal herritarren artean duen ezarpena erakusteko helburuarekin. Azkenik, Lurralde Historiko bakoitzeko FBZan egindako esku-hartze zuzena azalduko dugu zehaztasunez.

VII.1.A.- ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA

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

Lehenengo arreta maila Familia Bitartekaritzako Zerbitzura hurbiltzea eta telefonoz edo aurrez aurre egiten den kontsultari deritzogu. Ondoren, *bigarren arreta maila* bitartekaritzaren esku-hartzea da, bertan bi espediente mota ezberdintzen ditugula: aurre bitartekaritzakoak eta bitartekaritzakoak, prozesuaren fase guztietan. *Hirugarren arreta maila* jarraipena da, bitartekaritza prozesua amaitu ostean eta denbora tarte bat igaro ondoren egiten dena.

AURREZ AURREKO EDO TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA

Orokorrean, pertsonak FBZarekin egiten duten lehenengo hartu-emanaren beraien egoera azaltzeko, informazioa eskatzeko eta hitzordua hartzeko da. Gehienetan lehen hartu-eman hau telefono bidez egiten dute, baina kasu batzuetan zerbitzuan bertan aurrez aurre ere izaten da.

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

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

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

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

BITARTEKARITZAKO ESKU-HARTZEA

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

- AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK: Espediente hauen izaera, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko jarduerak egin arren, bitartekaritza hasi ez duten pertsonen dagokie, ondorioz, FBZaren esku-hartzea amaitutzat emango dela. Gainera, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak ezberdinduko dira.

- **BITARTEKARITZA-PROZESUEN ESPEDIENTEAK:** Espediente hauek, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko jarduerak egin ondoren, bitartekaritza hastea adosten duten pertsonen dagozkie. Era berean, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak ezberdinduko dira (aurkibide orokorraren IV. puntua den "Gatazken tipologia" atalean azaltzen den bezala).

AURRE-BITARTEKARITZA

Aurre-bitartekaritza, bere izenak adierazten duen bezala, bitartekaritza prozesuaren aurreko fasea da.

Aurre-bitartekaritza, Bitartekaritza Zerbitzura egiten den bigarren hurbilpen unea da eta une honetan ez dira beti gatazkaren protagonista guztiak agertzen (bikotekidea edo familiako senideak); beraz, azken kasu honetan, lantaldeak prozesua hasi aurreko elkarriketak antolatuko ditu, familiaren eta gatazkaren ezaugarriak kontuan harturik.

Artatzearen bigarren maila honetan, azaldutako egoerari buruzko informazioa biltzen da, gatazka entzun eta ulertuz. Ondoren, alderdi pertsonal eta familiarrei buruzko datuak hartzen dira elkarriketa egituratu baten bidez, bertan telefonoz jasotako informazioa zabalduz, eta bitartekaritza prozesuaren ezaugarriari, bitartekaritza taldearen eginkizunei eta akordioen irismenari buruzko informazioa ematen da. Fase honetan, alderdiek bitartekaritza prozesua hastea adosten dute.

Ezaugarri bereziak dituzten kasuetan, profesionalen lantaldeak egoera bitartekaritzarako bideragarria ote den aztertzen du. Nahiz eta bitartekaritza ezinezkoa izan, inplikaturako pertsona batek prozesua hasteko interesik agertu ez duelako, edota profesionalen taldeak kasu eta une zehatz horretan bitartekaritza prozesuaren hasiera desegokia dela baloratu duelako, alderdi juridikoei buruzko informazioa eskaintzen da, baita gizarte-baliabideei buruzkoa ere. Kasu batzuetan, orientazio psikologikoari buruzko informazioa ere eskaintzen zaie, baina beti bitartekaritzaren testuinguruan.

Aurre-bitartekaritza fasea alderdiek bitartekaritza-prozesua hastea adosten dutenean amaitzen da, edo, arestian aipatutako kasuen arabera, prozesua hastea ezinezkoa denean.

Zerbitzura joaten diren pertsona guztiak bitartekaritzaren aurreko fase horretatik igarotzen dira, aurre-bitartekaritzako espedienteak Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri eta, ondoren, **bitartekaritza-prozesua hasi ez duten pertsonen** eskaintzen zaien arretari buruzkoak dira.

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

BITARTEKARITZA PROZESUA

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

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

JARRAIPENA

Jarraipen fasea gure esku-hartzearen funtsezko alderdia da. Alde batetik, bitartekaritzan lortu zituzten akordioei dagokienez pertsonak izan duten bilakaera ezagutzeko aukera ematen digu, eta, bestetik, erabiltzaileek prozesu horretan parte hartzeari, prozesu horren iraupenari eta bitartekaritza-taldeak eskainitako arretari dagokienez duten gogobetetze-maila ezagutzeko aukera ematen digu. Horrez gain, prozesuak akordioak ahalbidetu dituen eta bitartekaritzak zertan lagundu dien jakitea errazten du.

Komunikazioan, lankidetzan eta erabakiak hartzean izandako bilakaera ikus daiteke, baina zalantzarik gabe, kasu bakoitzaren jarraipena egiteko unean jakin daiteke pertsonak nola jarri dituzten akordioak abian, eta nola egokitu diren familiaren bizitzan izan diren aldaketetara.

Jarraipenetan jasotako informazioak etorkizunean sor daitezkeen gatazkak edo zailtasunak konpontzeko bitartekaritza prozesuan hartu duten gaitasuna islatzen da, izan ere, komunikazio-trebetasunak eta aurre egiteko baliabideak ikasi dituzte, akordioetan aurrera egiteko edo horiek aldatzeko.

Hori dela eta, bi jarraipen mota egiten dira:

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

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

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

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

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

Halaber, jarraipenari esker, bitartekaritza akordioen erabilera ezagutu dezakegu, dokumentu publiko, ebazpen judizial edo dokumentu pribatu bihurtuz.

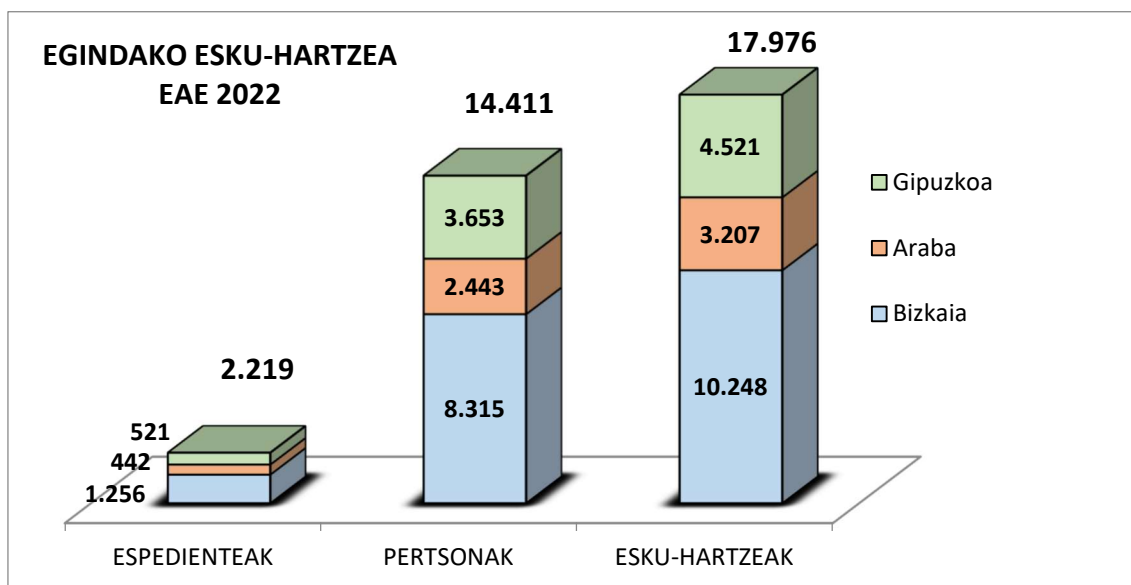
VII.1.B. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK

2022. urtean, arreta-maila guztietan (aurre-bitartekaritza, bitartekaritza prozesuak eta jarraipena), guztira, **2.219 espediente** landu dira hiru Lurralde Historikoetako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan (Bilbo, Gasteiz, Donostia eta Tolosa). Espediente guztietatik, 1.256 espediente Bizkaikoak dira, 442 Arabakoak eta 521 Gipuzkoakoak espediente (473 Donostiako egoitzan eta 48 Tolosako egoitzan).

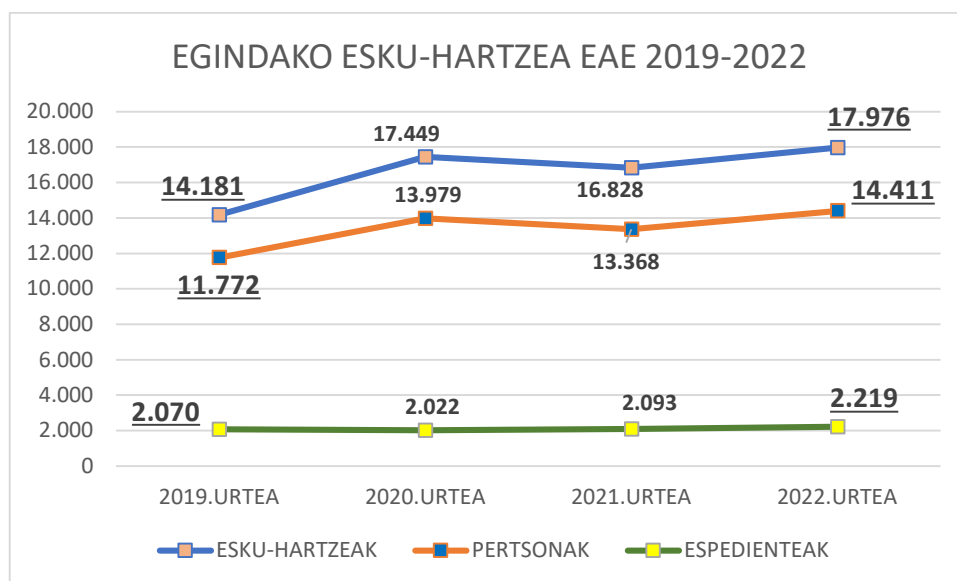
Familia Bitartekaritza Zerbitzuak **14.411 pertsonari** eman dio arreta (9.272 emakume eta 5.139 gizon), eta guztira, **17.976 esku-hartze** egin dira (10.248 Bizkaian, 3.207 Araban eta 4.521 Gipuzkoan). Guztira, **2.219 espediente** landu dira.

2022.URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	396	128	221 DONOSTIA TOLOSA 205 16	745
BITARTEKARITZA- PROZESUEN ESPEDIENTEAK	566	216	196 DONOSTIA TOLOSA 177 19	978
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	294	98	104 DONOSTIA TOLOSA 91 13	496
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.256	442	473 48 521	2.219
2022 URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK EAE	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA DENETARA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	396	128	221 DONOSTIA TOLOSA 205 16	745
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	566	216	196 DONOSTIA TOLOSA 177 19	978
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	294	98	104 DONOSTIA TOLOSA 91 13	496
ESPEDIENTE KOPURUA DENETARA	1.256	442	473 48 521	2.219

Ondorengo grafikoan, Lurralde Historiko bakoitzean, espediente, pertsona eta esku-hartze mailan suertatutako eragiketak ikus ditzakegu.



Azkeneko lau urteak kontutan hartuz, FBZan izandako arretak goraka egin du hiru Lurralde Historikoetan, bai artatutako pertsona kopuruan, bai egindako esku-hartzeetan, baita irekitako espediente kopuruan ere.

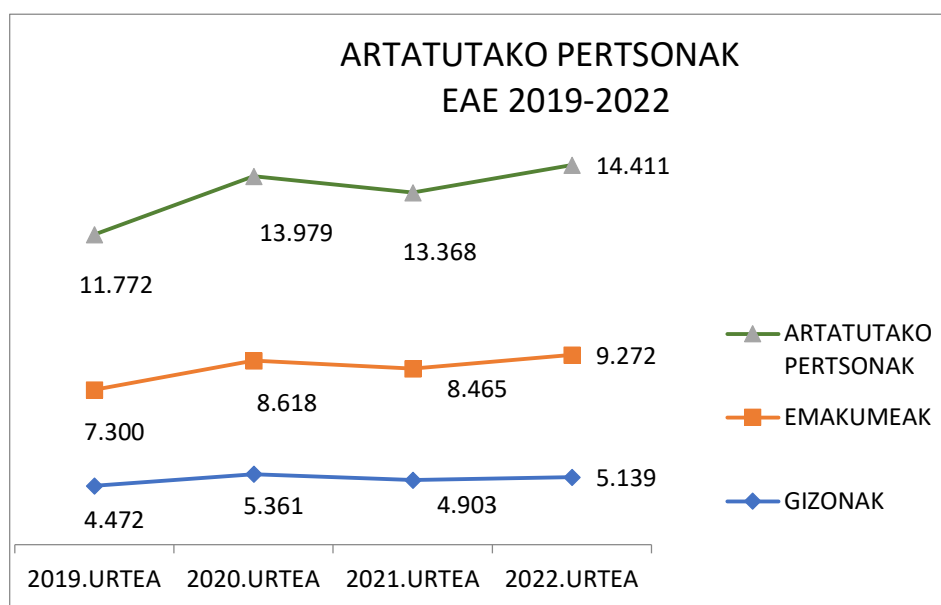


ARTATUTAKO PERTSONAK

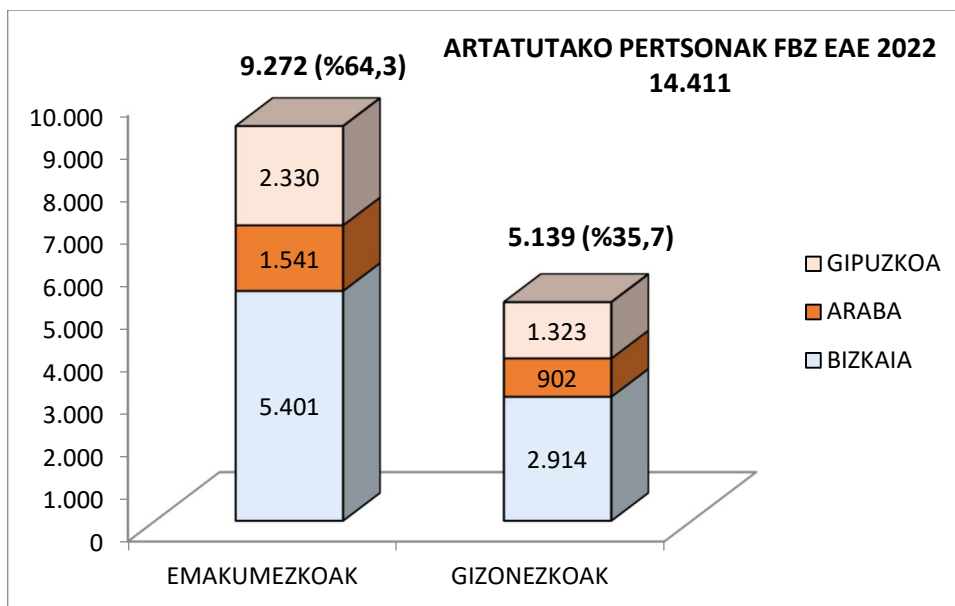
Ondorengo taulan, artatutako pertsonen kopurua azaltzen dugu sexuen arabera eta Lurralde Historiko bakoitzean.

ARTATUTAKO PERTSONAK 2022	GIZONAK	EMAKUMEAK	GUZTIRA
BIZKAIA	2.914	5.401	8.315
ARABA	902	1.541	2.443
GIPUZKOA	1.323	2.330	3.653
PERTSONA GUZTIRA	5.139	9.272	14.411

FBZ erreferente bat jarraitzen du izaten pertsona askorentzat, bizi diren familia-egoerei buruzko informazioa eta orientazioa bilatzeko. Urteren poderioz, pertsona kopuru hau gorako bilakaera jarraitzen du. Honela, 2022. urte honetan, 14.411 pertsona izan dira artatuak, hau da, %8 gehiago, 2021. urtearekiko.



Artatutako pertsonen datuek erakusten dute emakumeak direla, oraindik ere, ehuneko handienera (%64,3) FBZra jotzen dutenak, gizon kopuruarekin konparatuz (%35,7).



FBZan artatutako gizonen eta emakumeen ehunekoa aldatu egiten da egindako esku-hartze mailaren arabera. Hurrengo taulan ikus dezakegu FBZarekin lehen harremana duten pertsona gehienak emakumeak direla eta beste esku-hartze mailetan ehuneko horiek berdintzen ari direla.

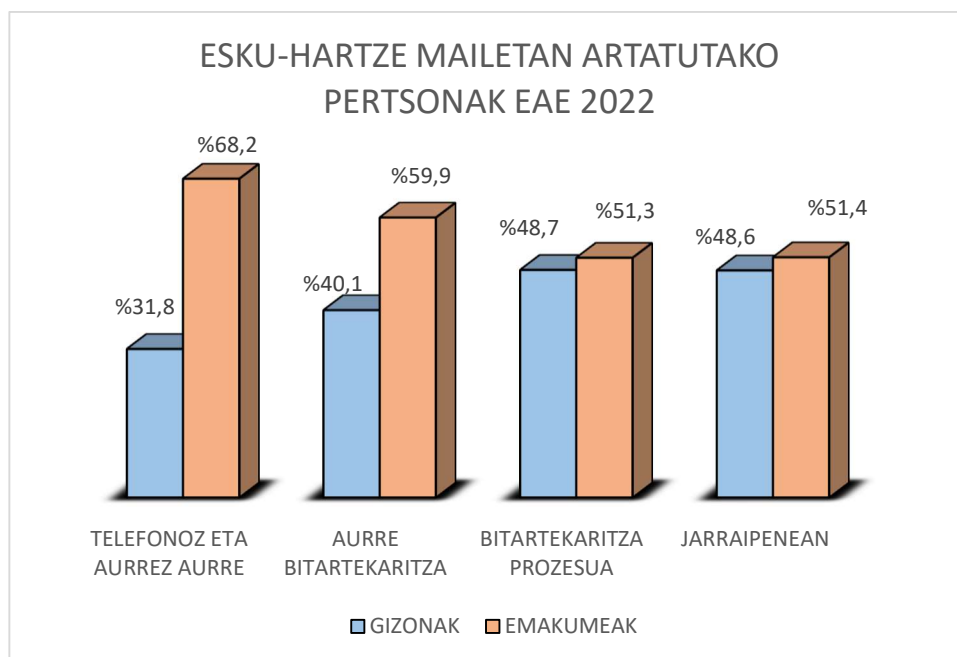
Telefonozko arretan, gehiengoa emakumeak izan dira (%68,2), gizonezkoen ehunekoa %31,8koa izanik.

Aurre-bitartekaritzan, zerbitzua eskatzen duten gizonezkoen ehunekoa (40,1), gerturatzen ari dira, poliki-poliki, emakumezkoen ehunekoetara (59,95).

Bitartekaritza prozesuetan eta jarraipenetan, emakumezkoen ehunekoa (51,4), gizonezkoen antzerakoagoa da (48,6).

ARTATUTAKO PERTSONAK 2022 14.411	EMAKUMEAK			GIZONAK		
	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
TELEFONOZ ETA AURREZ AURRE	%68,8 4.171	%68,7 1.095	%67 1.825	%31,2 1.891	%31,3 498	%33 903
GUZTIRA	%68,2			%31,8		
AURRE BITARTEKARITZA	%61,4 347	%58,5 130	%59,7 206	%38,6 218	%41,5 92	%40,3 139
GUZTIRA	%59,9			%40,1		
BITARTEKARITZA PROZESUAK	%51,7 615	%51 233	%51,1 208	%48,3 574	%49 223	%48,9 199
GUZTIRA	%51,3			%48,7		
JARRAIPENEAN	%53,7 231	%48 82	%52,6 91	%46,3 268	%52 89	%47,4 82
GUZTIRA	%51,4			%48,6		

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



Pertsonen arretan eta espedienteen garapenean 17.976 esku-hartze egin dira, 2021ean baino %7 gehiago.

EGINDAKO ESKU-HARTZEA 2021	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	TOTAL
	10.248	3.207	4.521	17.976

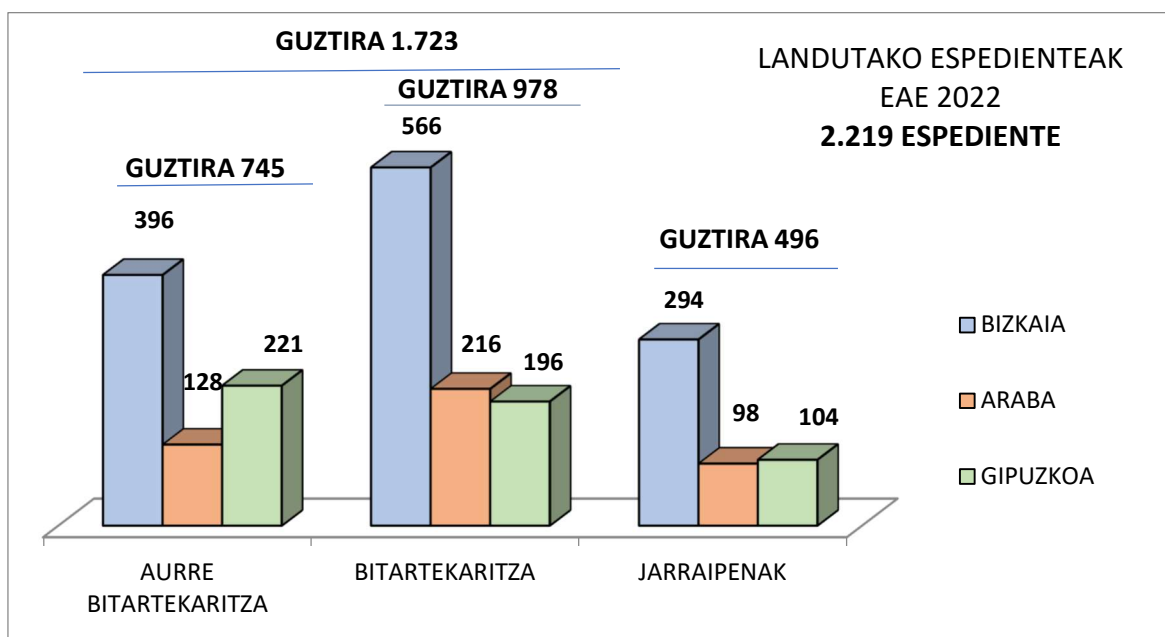
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK

Espediente guztietatik (2.219), 1.723 Bitartekaritza espedienteak dira eta 496 Jarraipen espedienteak.

Bitartekaritza espedienteen artean (1.723 espediente), 745 Aurre-bitartekaritza izan dira. Hau da, planteatutako egoera inguruko informazioa jaso, bitartekaritzari buruzko informazioa eman eta eskakizuna antolatzen bideratutako esku-hartzea izan da.

Kasu batzuetan ez da prozesua hasi, bi alderdiek ez baitute borondaterik izan, eta beste batzuetan, egoera aztertu ondoren, taldeak bideragarritasunik ez duela uste duelako. Era berean, informazio juridikoa eman zaie bitartekaritzaren testuinguruan, informazio psikologikoa eta zein baliabide eta zerbitzutara jo behar duten, eta kasu batzuetan horietara bideratu dira.

Bitartekaritza-prozesuen espedienteak, aurre-bitartekaritza fasea amaitu ondoren prozesua hasia erabakitzen duten eta taldeak bideragarritasuna baloratzen duten familiei dagozkienak dira, guztira 978 izan direla.

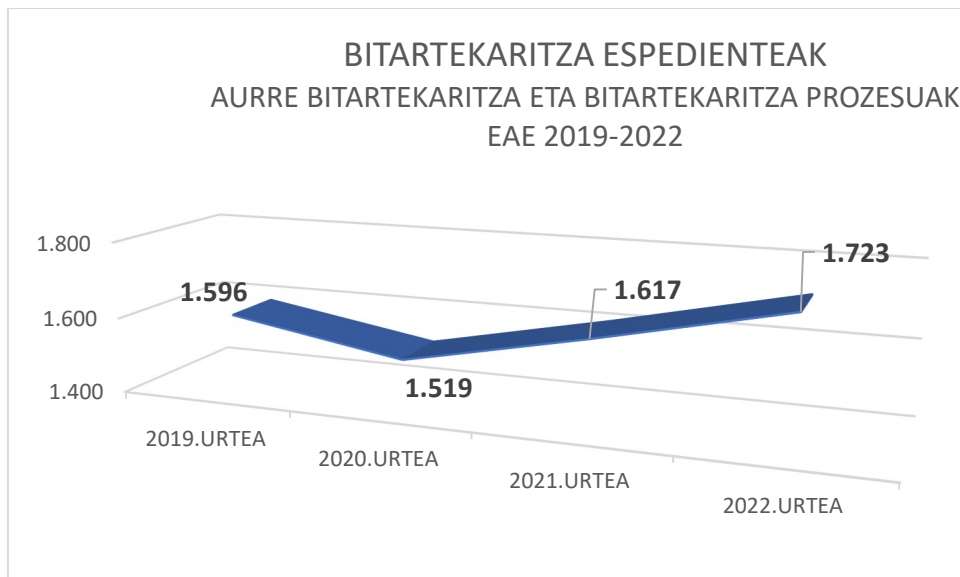


2022an **landutako espediente** kopuru guztiak (2.219), %6ko igoera suposatu du, 2021eko datuekiko (2.093).

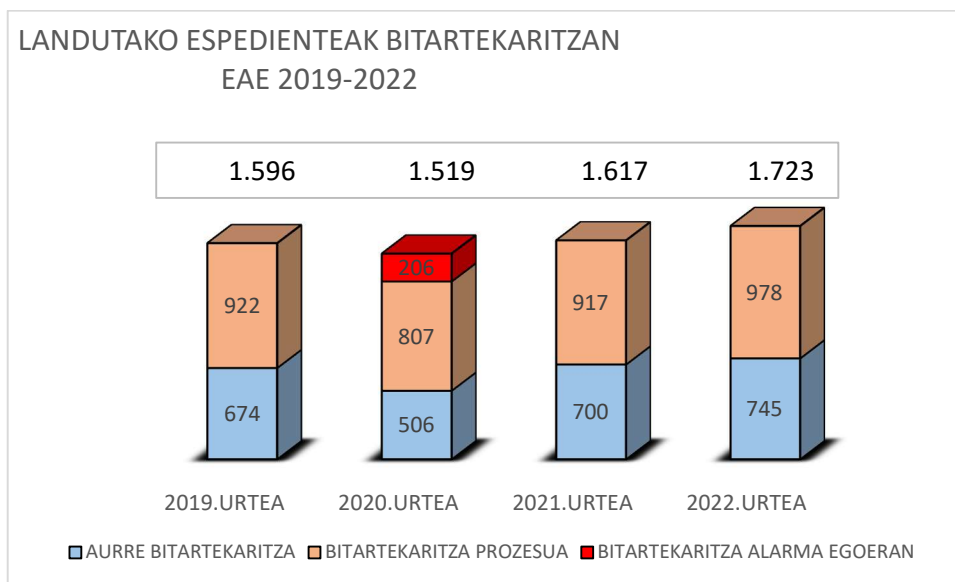
- **Bizkaian**, Bitartekaritzan landutako espedienteak, eta bideratutako bitartekaritza prozesuak, 2021. urtean baino **%10 gehiago** izan dira
- **Araban**, bideratutako bitartekaritza prozesuak **%5.5ko igoera** izan dute 2021eko datuekin.
- **Gipuzkoan**, landutako espedienteak, **%7 gehiago** izan dira 2021etik. Berezi, **Tolosan, bikoiztu** egin da landutako espedienteen kopurua.

Orokorrean, Bitartekaritza espedienteak (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak), Hiru Lurralde Historikoetan, **%6.5eko igoera** ikusi dute 2022. urte honetan, 2021. urtearekiko. Dena den, eta hurrengo ataletan ikusi ahal izango dugun bezala, datu guzti hauek bilakaera ezberdina izan dute Lurralde Historiko bakoitzean.

Ondorengo grafiko honetan, EAEko FBZan landutako Bitartekaritza espedienteen (aurre-bitartekaritza eta Bitartekaritza prozesuak) bilakaera ikus dezakegu.



Espediente moten arabera bilakaera, ondorengo grafika honetan ikus dezakegu.



GATAZKEN TIPOLOGIA

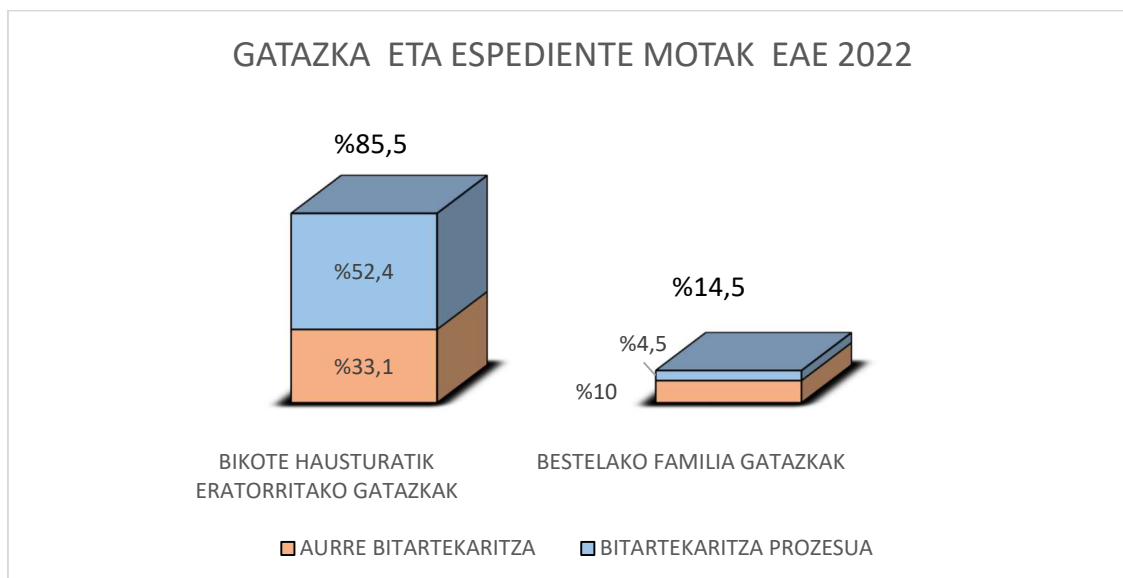
Gatazken tipologiari dagokionez, irekitako espedienteen %85,5ek bikotea haustearen ondoriozko gatazkekin eta %14,5ek kategoria desberdinetako familia gatazkekin zerikusia izan dute.

2022. URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	396	128	221 DONOSTIA TOLOSA 205 16	745
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	308	98	154 12	572
FAMILIA GATAZKAK	88	30	51 4	173
BITARTEKARITZA- PROZESUEN ESPEDIENTEAK	566	216	196 DONOSTIA TOLOSA 177 19	978
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	529	191	164 18	902
FAMILIA GATAZKAK	37	25	13 1	76
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	962	344	417	1.723

Gatazken tipologiari dagokionez, irekitako espedienteen %85,5ek **bikotea haustearen ondoriozko gatazken** barruan kokatzen dira, %33.1 Aurre-Bitartekaritza eta %52,4 Bitartekaritza prozesuak direlarik. Honen arabera ikus dezakegu, etorri diren pertsonen %61.2a hasi direla geroago Bitartekaritza prozesua.

Beste aldetik, **familia-gatazken beste tipologia** arloan kokatzen diren % 14.5a, %10a Aurre-Bitartekaritza espedienteak izan dira eta %4.5a Bitartekaritza prozesuak. Hau da, kasuen % 30.6ak Bitartekaritza prozesua hasi egiten du.

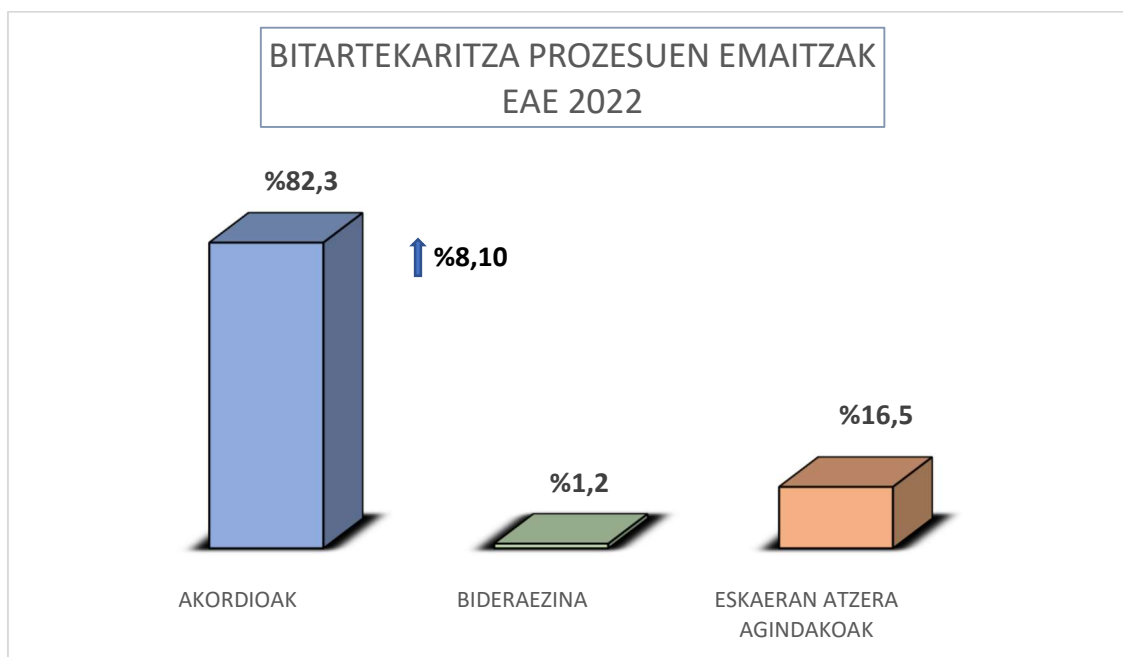
Kontutan hartuz, pertsona dezentek uko egiten diola Familia Bitartekaritzari, edota hasi ere ez duen egiten, 2022. urte honetan zehar, **igoera nabarmena antzematen dugu eskaera egin eta Bitartekaria hasi egiten dutenen artean.**



Aurten landutako bitartekaritza-prozesu guztietatik (978), 811 amaitu dira eta 167 prozesuan daude.

Amaitutako bitartekaritza prozesuetatik, %82.3ek (667 espediente) akordioekin amaitu dute prozesua. %16,5 partaideek bitartekaritzari amaiera ematea erabaki dutenean (134 espediente) eta % 1,2an prozesua bideraezina izan denean (10 espediente) amaitu dira.

Hitzarmenen bidez amaitutako bitartekaritzak 2021koak baino **%8.10 handiagoak** izan dira.



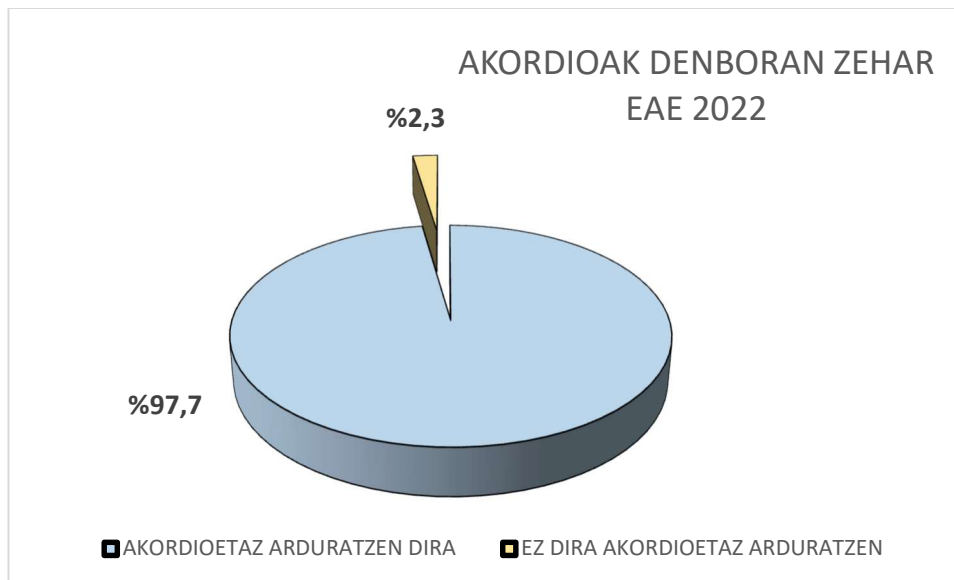
Bikotea haustearen ondoriozko gatazkekin zerikusia izan duten bitartekaritza-prozesu amaituetako **saioen batez bestekoa 4,9koa** izan da. **Beste familia-gatazka batzuekin** zerikusia izan duenean, saioen batez bestekoa **6,5** izan da.

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

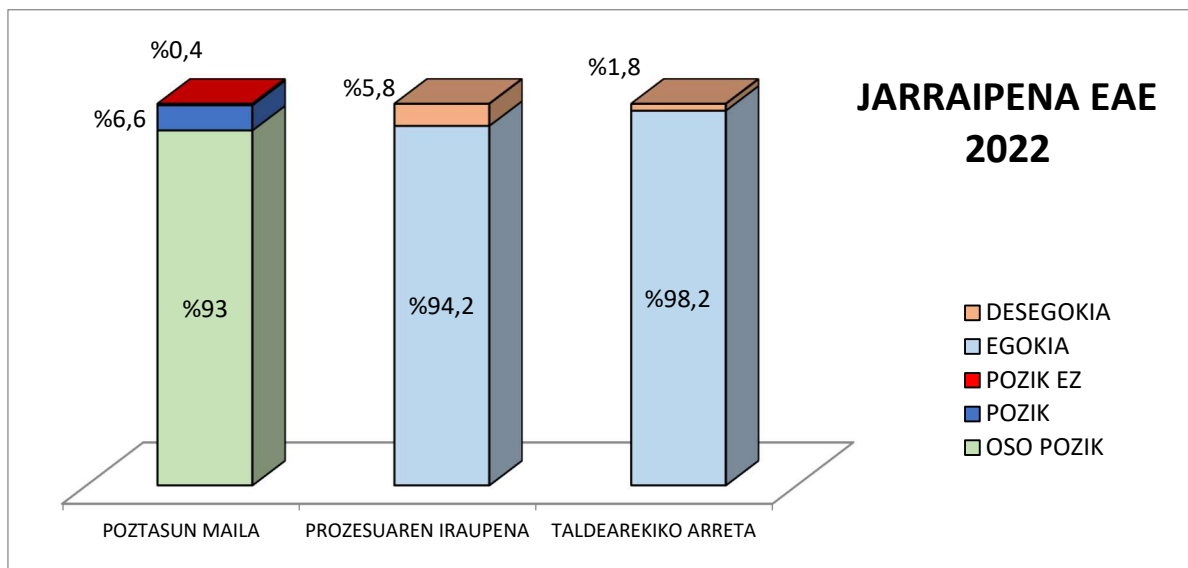
Kasuen %97,7ean, bitartekaritza-prozesu batetik pasatu diren pertsonak **beren erabakien erantzule dira**. Hau da, akordio horiek mantentzen dituzte, aldatu egiten dituzte familia-egoera berrira egokitzeko (bai FBZan, bai haien artean) edo harremana berreskuratzen dute.

Beren erabakiez **arduratzen ez diren pertsoneri** dagokienez, bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren, parte-hartzaileek hirugarren pertsonen esku uzten dute beren erabakien edukiaren erantzukizuna, hau da, **% 2,3**. Erantzukizun hori abokatuek edo epaile eta magistratuek izan

dezakete, auzi-prozedura judizial bat hasten dutenean. Lortutako akordioak mantentzen ez dituzten pertsonak ere kategoria honetan sartzen dira.



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



Pertsonen %93 oso gustura dago bitartekaritza-prozesuan parte hartu duelako, %6,6ak gogobetetze-maila ertaina adierazi du eta %0,4 ez dago gustura.

Prozesuaren iraupenari dagokionez, % 94,2ak egokitzat jotzen du, eta % 5,8ak desegokitzat.

Pertsonen %98,5ak egokitzat jotzen du jasotako arreta, taldearen profesionaltasuna eta inpartzialtasuna nabarmenduz eta %1,8 desegokia.

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

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

2022.KO TXOSTENA BIZKAIA

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU HARTZEAK	GUZTIRA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONOZ ETA AURREZ AURREKOA ARRETA		6.062	1891	4171
			6.062	

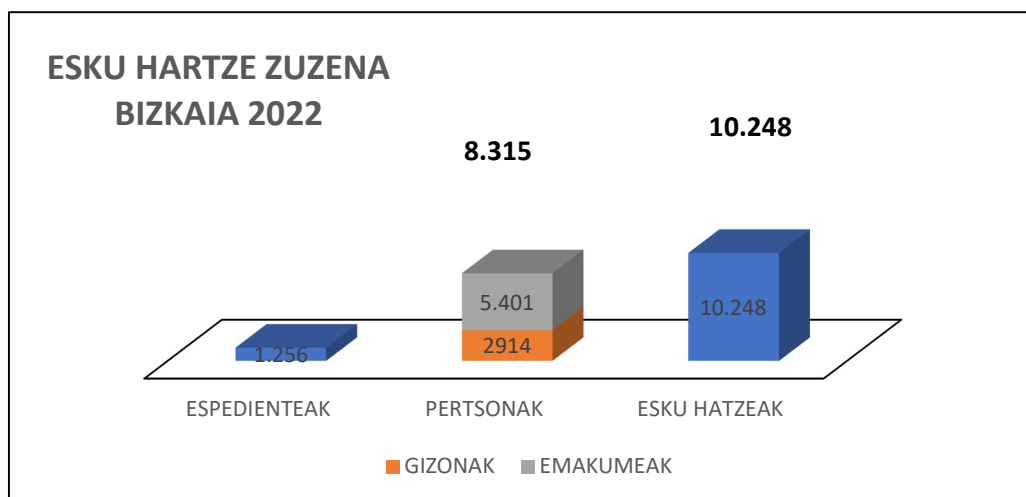
2) BITARTEKARITZA

	962	3648	1754	
			792	962
BIKOTE GATAZKAK	837	3174	692	776
FAMILIA GATAZKAK	125	474	84	164
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	396	708	565	
			218	347
BIKOTE GATAZKAK	308	483	169	245
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	1	-
FAMILIA GATAZKAK	88	225	40	95
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	-	-
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	8	7
BITARTEKARITZA-PROZESUEN ESPEDIENTEAK	566	2940	1189	
			574	615
BIKOTE GATAZKAK	529	2691	522	531
Espediente berriak	433	2388	431	435
Espediente burutugabeak	96	303	89	91
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	2	5
FAMILIA GATAZKAK	37	249	44	69
Espediente berriak	29	208	32	49
Espediente burutugabeak	8	41	11	14
Artatutako adingabeko seme - alabak	-	-	1	6
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	8	15

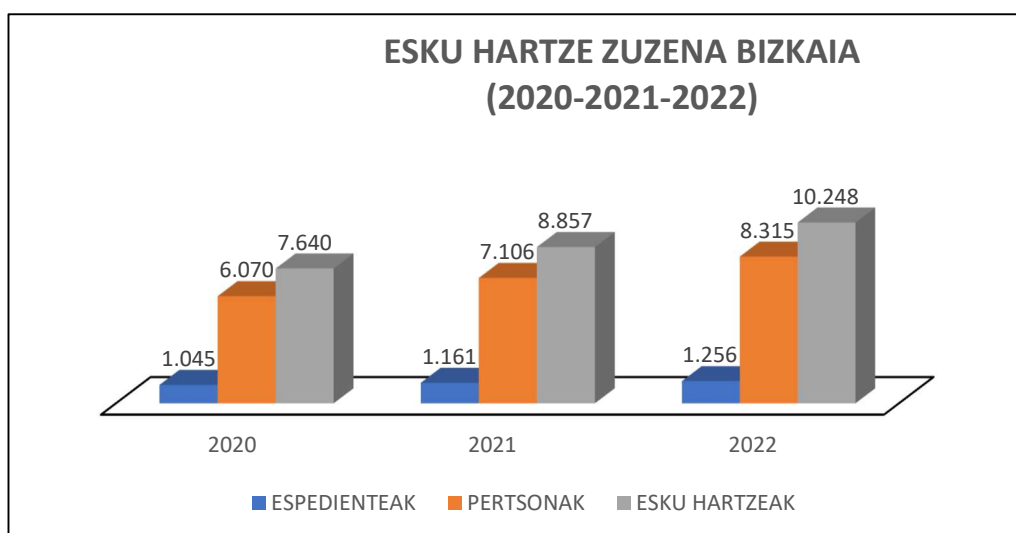
3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	294	538	499	
			231	268
BIKOTE GATAZKAK	273	500	217	246
FAMILIA GATAZKAK	21	38	13	20
ARTATUTAKO PROFESIONALAK			1	2
GUZTIRA	1.256	10.248	2.914	5.401
			8.315	

2022. Zuzeneko esku - hartzearen maila ezberdinetan egindako lanak (telefono bidezkoa eta aurrez-aurreko arreta), bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta egindako jarraipenak, guztira 8.315 pertsonari eman die zuzeneko arreta; horietatik 2.914 gizonetzkoak eta 5.401 emakumezkoak. Bizkaiko FBZaren egoitzan artatutako familiei dagokienez espedienteen kopurua 1.256 izan da eta egindako esku - hartzeak 10.248 izan dira.



Datu hauek erakusten dutenez, aurreko urteekin alderatuta, gora egin dute landutako espedienteek, arreta jaso duten pertsonak eta esku - hartzeak.



2020. urteari dagokionez, 2022.ean landutako espedienteak %20,2a igo dira, arreta jaso duten pertsonak %37a eta egindako esku hartzeak %34,1a.

2021. urtearekin alderatuta, "aurrez-aurreko esku - hartzea" ere %8,1ean igo da landutako espedienteetan, %17 pertsona gehiago artatu dira eta %15,7 esku - hartzeak.

Ondoren, Bizkaiko FBZan eskainitako arreta, telefono bidezko arreta eta aurrez aurreko laguntza, bitartekaritza (aurre - bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenei dagokienez egindako lana zehaztuko dugu.

Azken urteotan, gora egin du espediente kopuruak, bikote hausturaren eta familia gatazken ondorioz sortutako gatazkei dagokienez.

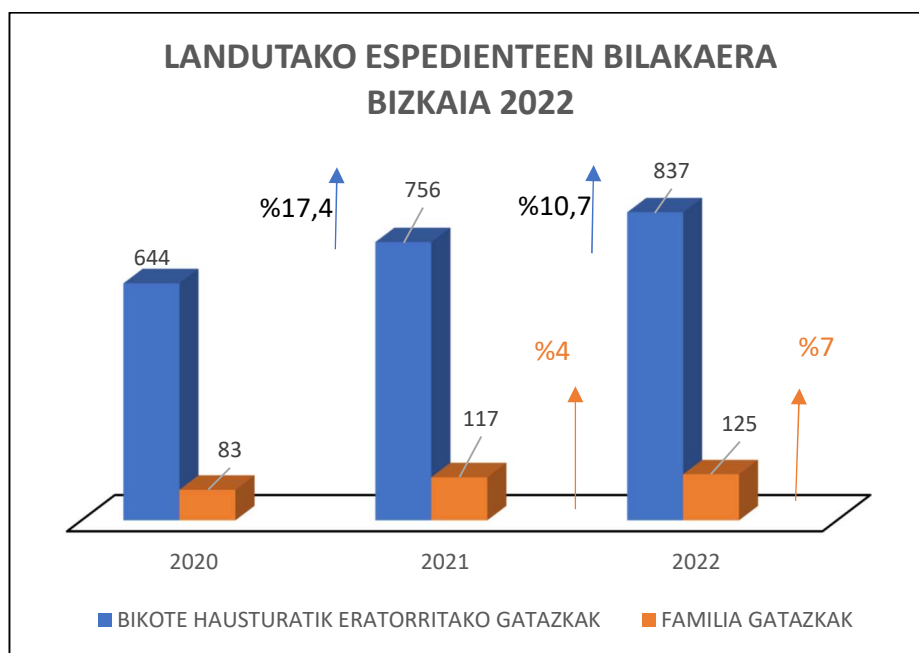
Datuak konparatuz, ondorio hauek ateratzen ditugu:

2020tik 2021era igoera:

- 2021.ean, **bikote - gatazka** %17,4 igo ziren aurreko urtearekin alderatuta, 2022.ean, berriz, %30a igo dira.
- 2021.ean, **familia gatazka** %41ean igo ziren, aurreko urtearekin alderatuta, 2022.ean, berriz, %50,6 igo dira.

2021.etik 2022.era igoera:

- 2021.ean, **bikote - gatazkak** %10,7an igo ziren aurreko urtearekin alderatuta; 2022.ean, berriz, %30 igo dira.
- 2022.ean, **familia gatazkak** %7an igo ziren aurreko urtearekin alderatuta; 2022.ean, berriz, %50,6a igo dira.



Datuak konparatuz, ikus dezakegu "pandemia" (2020) gertatu zenetik, bikotearen hausturarekin lotutako gatazkak igo direla, hain zuzen ere, 191 espedienteetan. Familia - gatazkak 42 espedienteetan handitu dira, aurreko grafikoan ikusten dugun bezala.

VII.1.C.1 ARTATUTAKO PERTSONAK

2022. urtean zehar, 8.315 pertsona artatu izan dira arreta mota ezberdinetan.

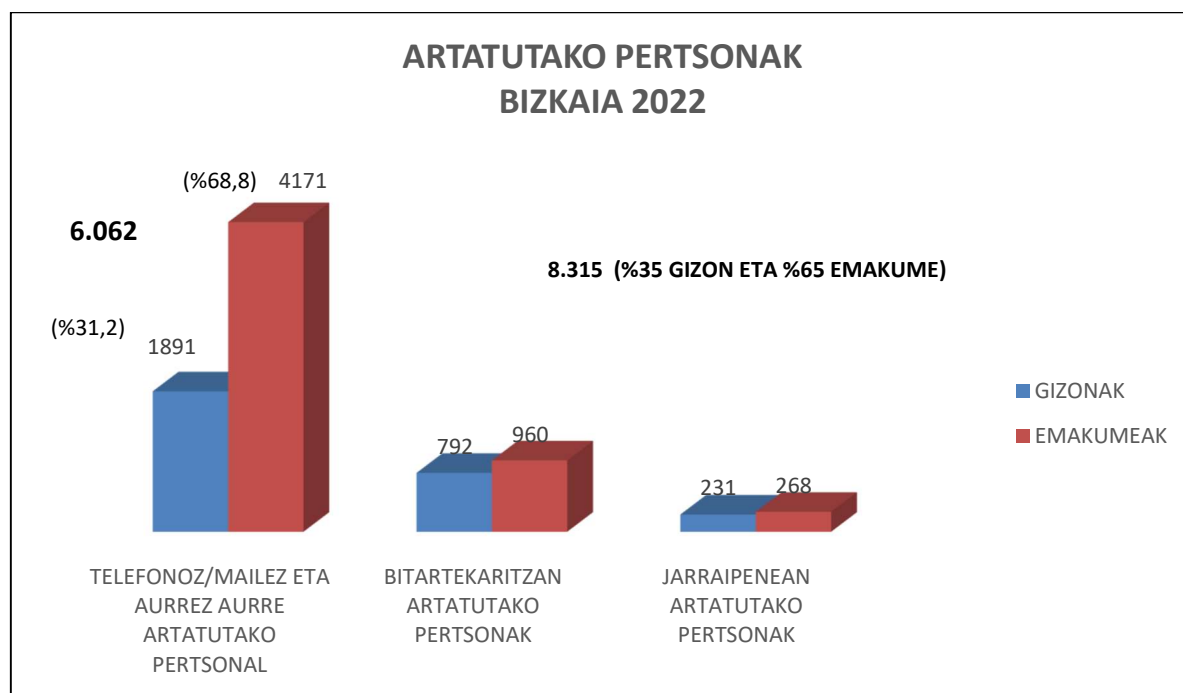
Bitartekaritza zerbitzuarekin harremanetan jarri ziren lehen aldian, aurrez aurre nahiz telefonoz, 6.062 pertsonak jaso zuten arreta; horietatik 4.171 emakumeak eta 1.891 gizonak.

Bitartekaritzan (aurre - bitartekaritzan eta bitartekaritza prozesuan) 1.754 pertsonak hartu dute parte, 792 gizonak eta 962 emakumeak. Amaitutako bitartekaritzan jarraipena 499 pertsonari egin zaie, 231 gizoni eta 268 emakumeri.

Bitartekaritzan (aurre - bitartekaritza eta bitartekaritza - prozesua) arreta jaso duten pertsonetatik 38 profesionalekin koordinatuta egon dira

(16 gizon eta 22 emakume) eta 7 adingabeko seme - alabekin
(seme 1 eta 6 alaba).

	ARRETA TELEFONIKOA.- EMAIL - A- PRESENTZIALA	BITARTEKARITZA ESKU - HARTZEA				JARRAIPENA	GUZTIRA
		AURRE BITARTEKARITZA		BITARTEKARITZA PROZESUAK			
		BIKOTEA	FAMILIA	BIKOTEA	FAMILIA		
GIZONAK	1.891	178	40	526	48	231	2.914
EMAKUMEAK	4.171	252	95	541	74	268	5.401
GUZTIRA		430	135	1.067	122		
		565		1.189			
	6.062	1.754				499	8.315



Arreta emandako pertsona guztien datu orokor gisa, aurreko urteetako joerari eutsi zaio, emakumeen eta gizonen ehunekoari dagokionez: %65a emakumeak dira eta %35a gizonak. Hala ere, ehuneko horietan desberdintasunak daude esku - hartze maila ezberdinetan.

Horrela, arreta telefonikoan, posta elektronikoan edo aurrez-aurreko arretaren bidez, emakume gehienek (%68,8) lehen harremana dute FBZarekin informazioa eskatzeko, egoera azaltzeko, zalantzak argitzeko, orientazioa jasotzeko, lehen hitzordua eskatzeko eta abarreko. Gizonezkoen kasuan, % 31,2a dira. Ehunekoen alde honek hurrengo esku - hartze mailetan (bitartekaritzan eta jarraipenetan) parekatzen doa.

Bitartekaritzan, %54,8a emakumeak dira eta %45,2a gizonak. **Bitartekaritza prozesuetan**, artatutako gizonen ehunekoa (%49,5) emakumeena (%50,5) ingurukoa da.

Bikotea haustearen ondoriozko gatazketan 1.053 pertsona artatu dira (% 50,5 emakumeak eta %49,5 gizonezkoak). Pertsona guztietatik, 7 adingabeko seme - alabak dira (2 seme eta 5 alaba), eta 6 profesionalak (4 gizon eta 10 emakume), koordinazio lanak eginez.

Familia gatazkekin lotutako **bitartekaritzei** dagokionez, 113 pertsonen eman zaie arreta (44 gizon eta 69 emakume), horietatik 7 seme - alabak izan dira (seme 1 eta 6 alaba). 2021ean, 67 pertsona artatu ziren familia - gatazkekin zerikusia zuten bitartekaritzetan, hau da, aurreko urtean baino 46 pertsona gehiago. Igoera hori azal lezakeen Bizkaiko egoitzara jotzen duten gatazkako protagonistekin eta gatazkaren tipologiarekin.

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

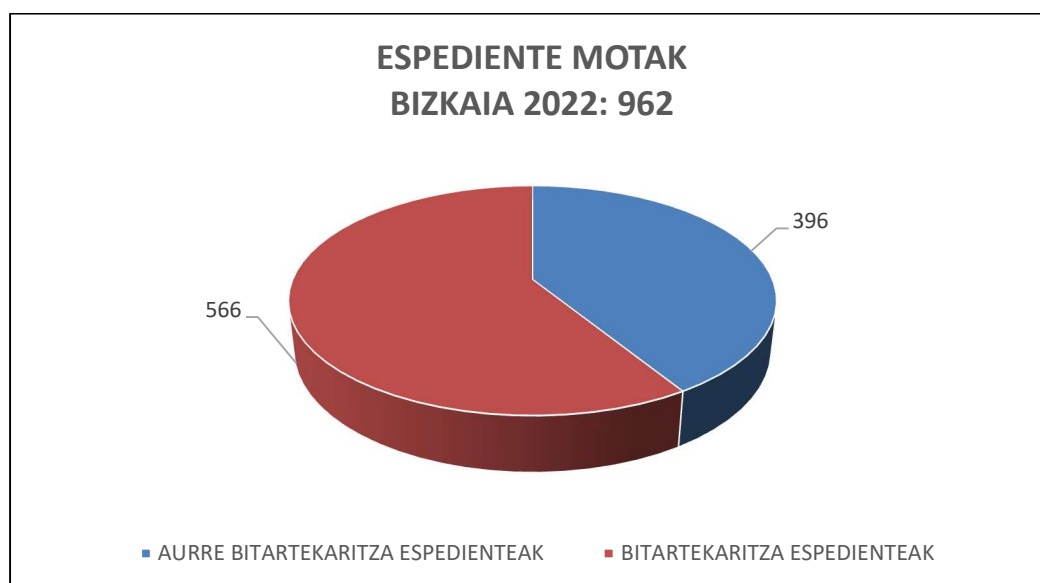
Atal honetan azaltzen diren datuak bi alderdiei egiten diote erreferentzia. Alde batetik, bitartekaritza -zerbitzuarekin harremanetan jartzen diren lehen aldian pertsonen eskaintzen diegun laguntzari, eta bestetik, informazioa eskatzen duten profesionalei eta pertsonen eskaintzen diegun arreta islatzen du. Lehen maila honetan, 6.062 pertsonari eman zaie arreta (ikusi artatutako pertsonen grafikoa).

VII.1.C.3 ESKU - HARTZEA BITARTEKARITZAN

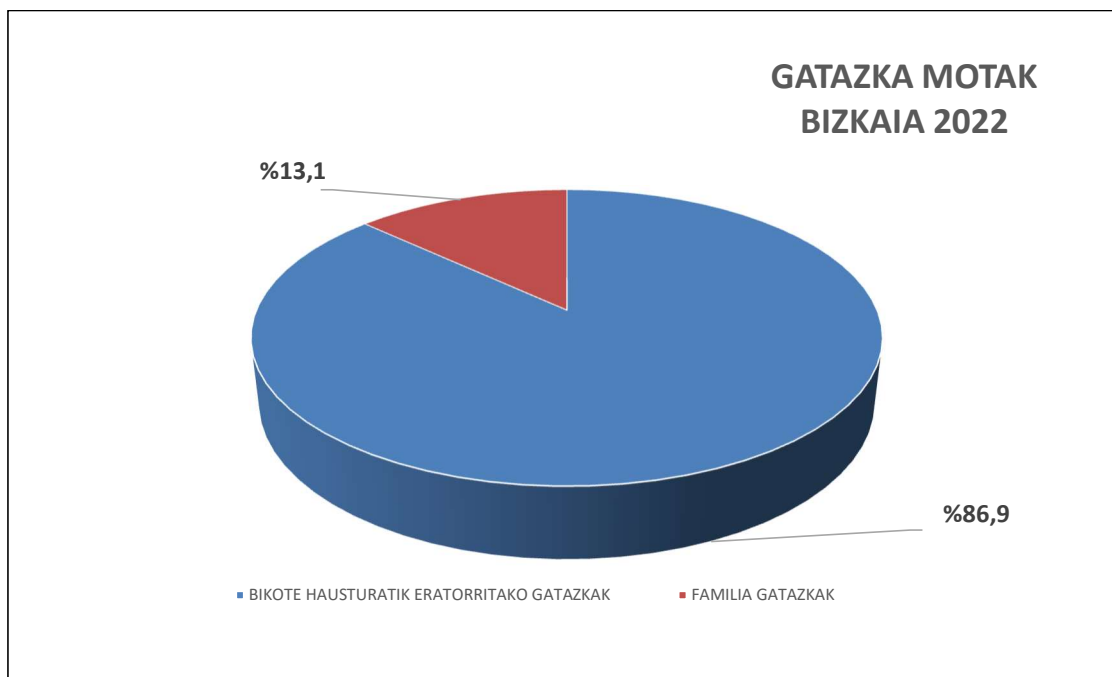
Bitartekaritzan egin dugun lanaren deskribapenean, ondoko taulan ageri diren espediente motak eta gatazka motak bereizten ditugu:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE - BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA PROZESUAK	GUZTIRA
BIKOTE GATAZKAK	308	529	837
FAMILIA GATAZKAK	88	37	125
GUZTIRA	396	566	962

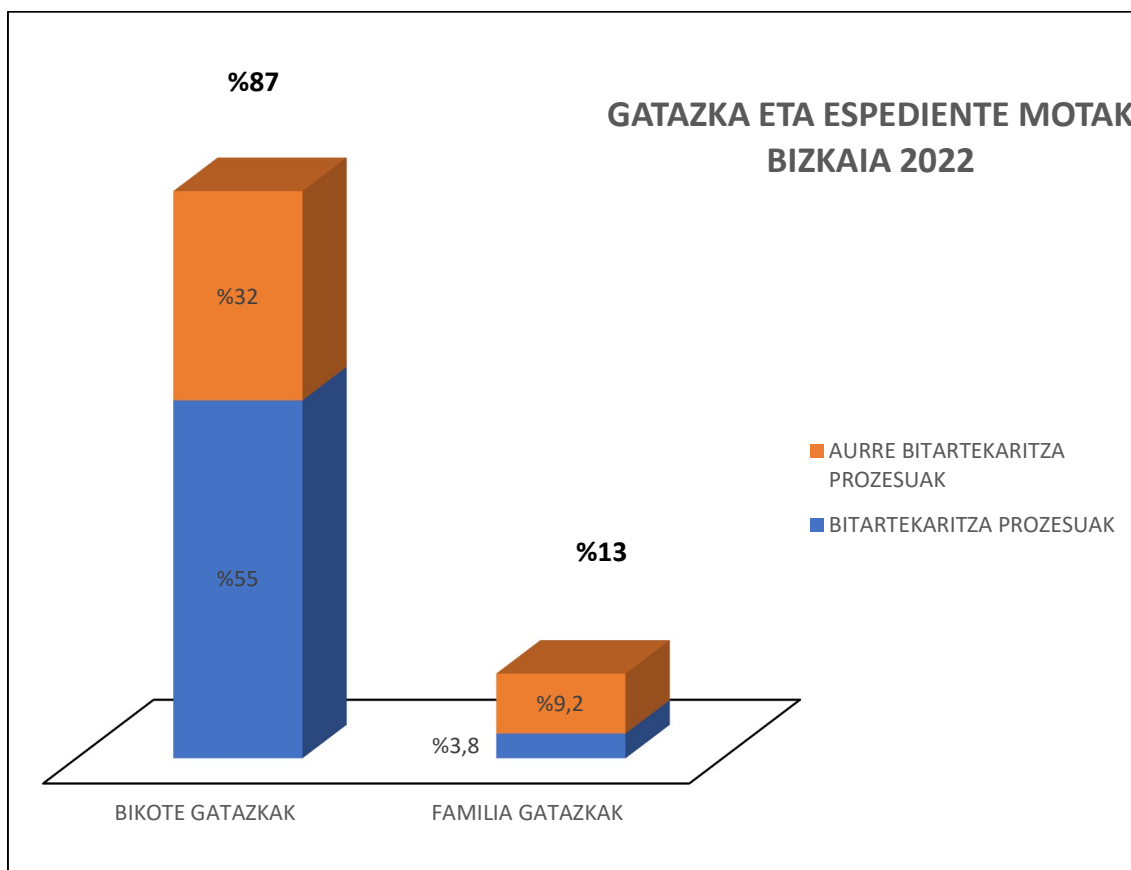
Bitartekaritzan egindako lan guztia, 962 espediente sortu ditu. Espediente motari dagokionez, 396 espediente aurre - bitartekaritzakoak eta 566 bitartekaritzakoak izan dira.



Gatazken tipologiai dagokionez, eskaeren %86,9a bikote - gatazken ondoriozkoak izan dira, eta %13,1a beste egoera batzuetatik eratorritako familia - gatazkei buruzkoak.



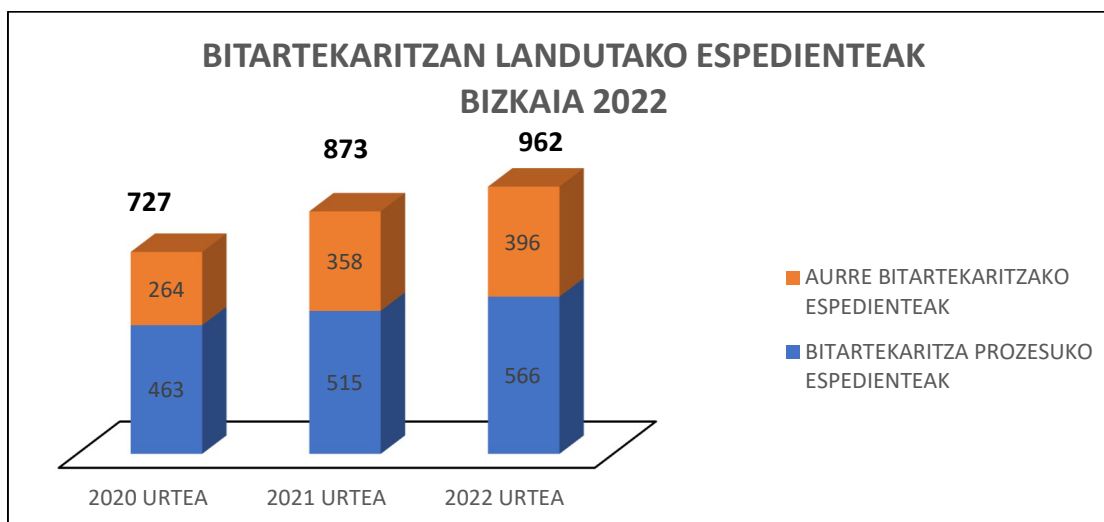
Gatazka tipologiaz gain, egindako lanean sortutako espediente motak kontuan hartzen baditugu, antzeman dezakegu aurre - bitartekaritzako espedienteetan %32k haustura - egoeratik eratorritako familia gatazkei buruz hitz egiten dugula eta %9,2k, familia - egoerei buruzko beste gatazka batzuei buruz. Bitartekaritzaren prozesuen espedienteen dagokionez, %55 bikotea haustearen ondoriozko egoeran izan dira, eta %3,8 bestelako familia egoerak.



Aurten Bizkaiko egoitzaren taldeak egindako esku - hartzearen datu kuantitatiboek erakusten dute aurreko urteetan baino espediente gehiago landu direla, bai aurre bitartekaritzan, bai bitartekaritzan.

2022.ean landutako espedienteak %32,3a igo dira 2020arekin konparatuz. 2021 konparatzen badugu, espedienteak %10a igo dira.

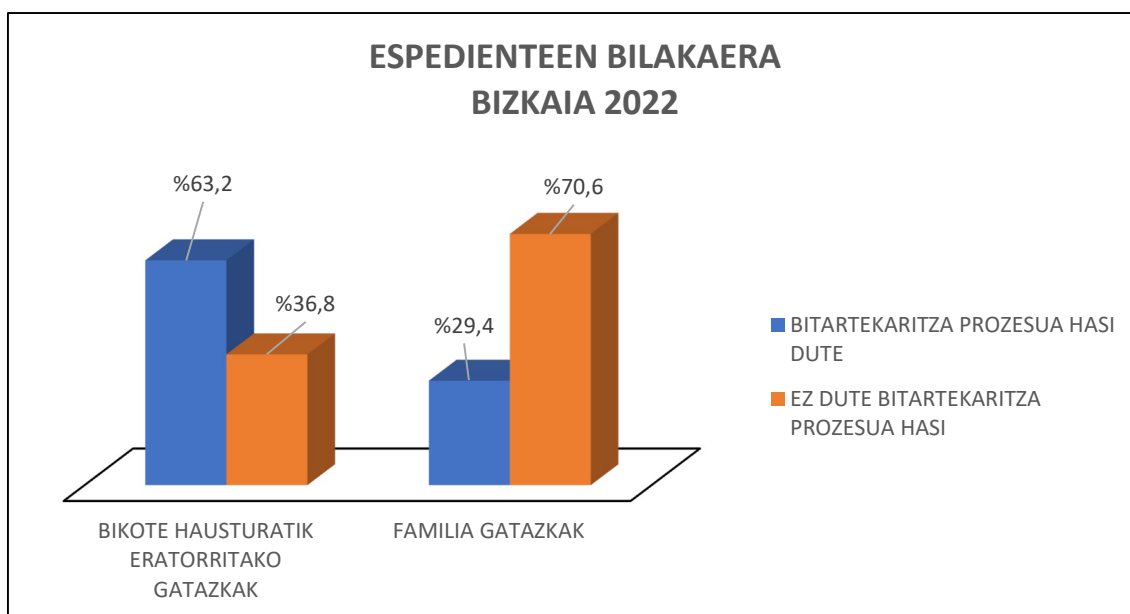
2022. urteko datuak aztertzen baditugu eta 2021. urtearekin alderatzen baditugu, ikus dezakegu aurre bitartekaritzako espedienteak %10,6a igo dutela eta bitartekaritza espedienteak %10a.



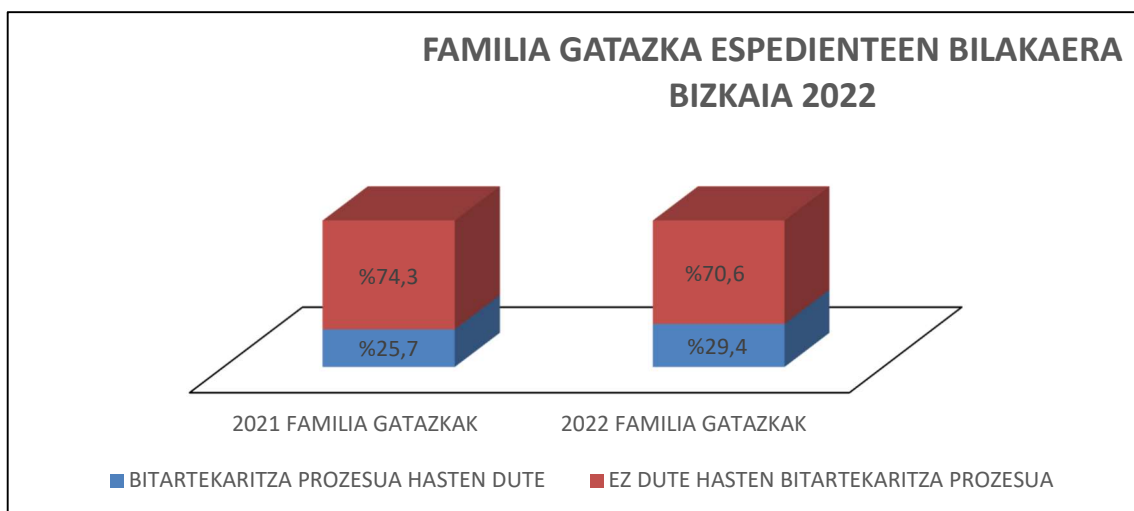
VII.1.C.3.A AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Aurreko atalean adierazi dugun bezala, bitartekaritza zerbitzura hurbiltzen diren familien %59a bitartekaritza prozesuari ekiten diote. Bitartekaritza prozesuaren hasieran aurrera egiten ez duten eskaerak aurre - bitartekaritzako espedienteak dira, hau da, %41a.

Beraz, haustura egoeratik eratorritako gatazketan, kasuen % 63an bitartekaritza prozesua hasten da, eta %36,8an ez dute aurrera egin. Familia gatazketan, berriz, kasuen %29,4an hasten dute bitartekaritza, baina %70,6an ez.

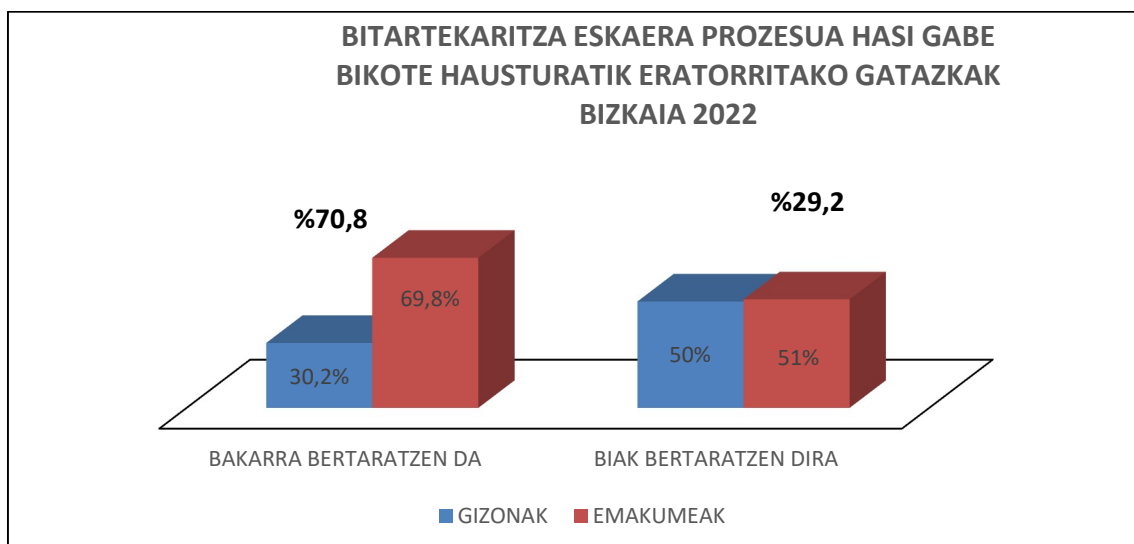


Datu honek erakusten du FBZra jotzen duten familia gatazken tipologia eta ondoren bitartekaritza prozesuari ekiten dioten familien kopurua ia %4an hazi dela, 2021. urtearekin alderatuz.

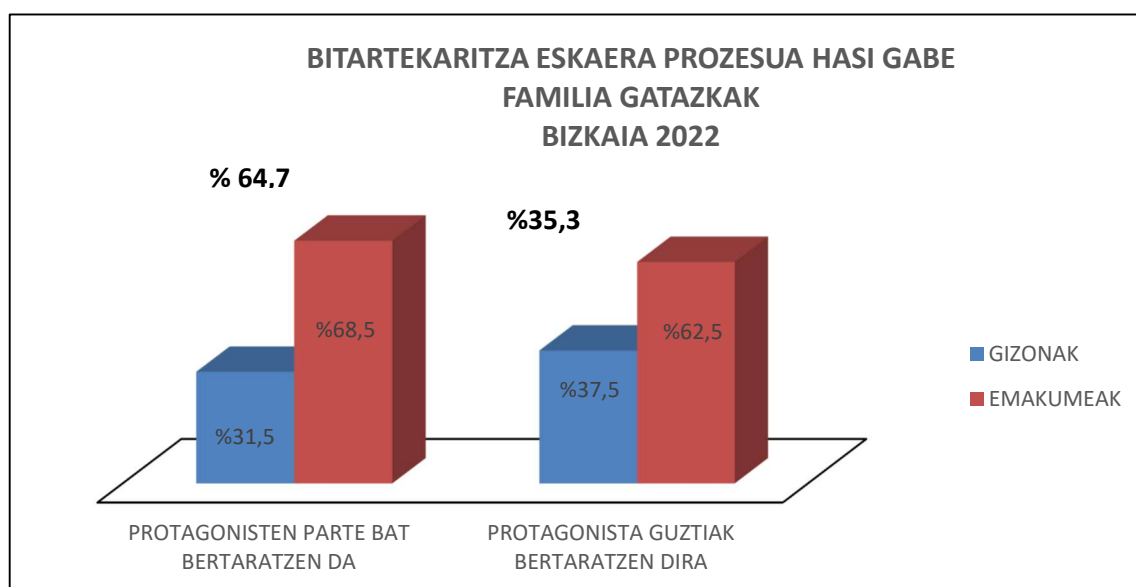


Beraz, bitartekaritza hasi ez duten bikote hausturak eragindako gatazken **%70,8a** informazioa eskatzera etorri dira soilik. FBZra bakarrik joan direnen artean, %30,2a gizonak dira eta %69,8a emakumeak. Kasu batzuetan, gatazkaren beste parteak bitartekaritzaren espazioa ezagutzeko interesik ez duelako gertatu da hori, beste batzuetan, berriz, bitartekaritza ez zelako bideragarria.

Bestalde, %29,2an, gatazkaren bi parteak informazio - saiora joan ondoren, prozesua ez da hasten, bi alderdiek ez baitute borondate espresorik une horretan. Pertsona horietatik %50 gizonezkoak dira eta %51 emakumezkoak. Emakumeen portzentajea gizonena baino pixka bat handiagoa da.

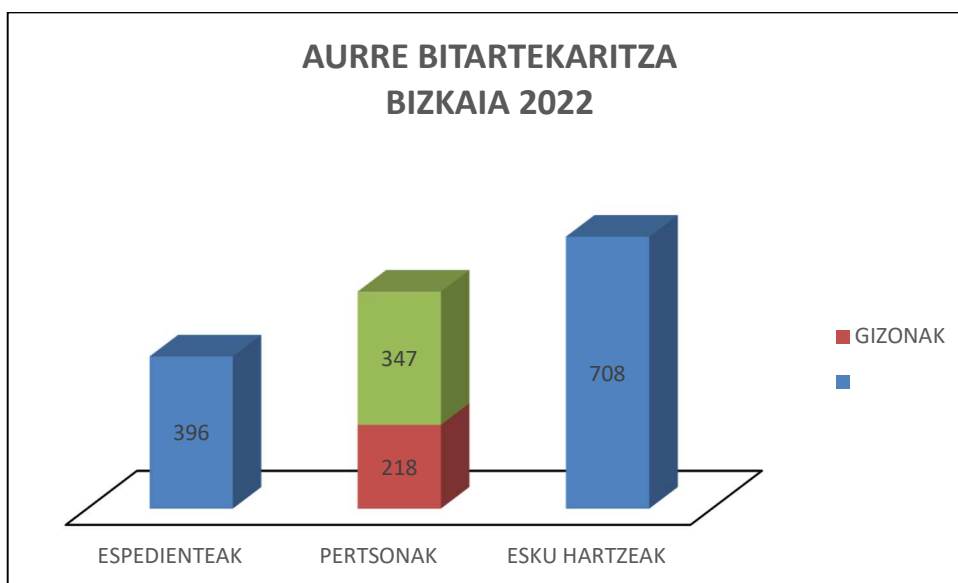


Bitartekaritza prozesuaren hasieran aurrera egin ez duten familia gatazketako bitartekaritzari buruzko informazio eskaerari dagokionez, kasuen %64,7an (%31,5 gizonezkoak eta %68,5 emakumezkoak) FBZra beren egoera azaltzera eta informazioa eskatzera hurbildu direnak gatazkan parte hartu duten pertsonen %35,3 edo gehiago izan dira (%35,5 gizonezkoak eta %68,5 emakumezkoak).

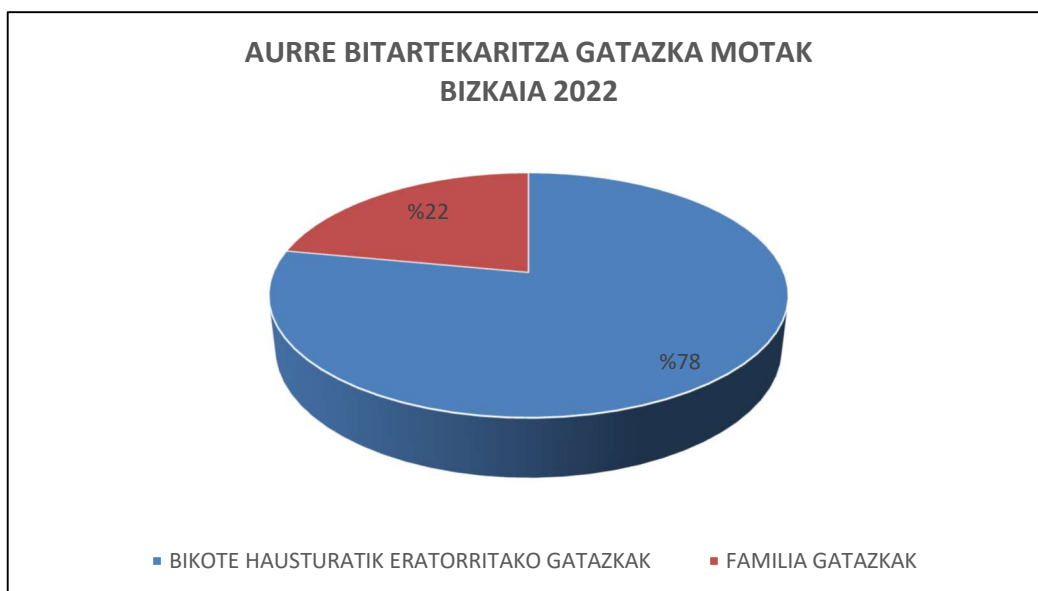


Bitartekaritza prozesua hasten ez duten bitartekaritzari buruzko informazio eskaerei dagokienez, haustura egoeratik eta familia gatazketatik

eratorritako gatazketan, 396 espedientez hari gara hitz egiten, eta 708 esku hartze zuzena eskaini zaie gatazken protagonistei.



Aurre bitartekaritzan jasotako gatazka moten banaketa ondoko grafikoan islatzen da:



Aurre bitartekaritzako esku hartzean, bitartekaritzari eta prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa eman diegu pertsonari. Kasu batzuetan, informazio gutun bat bidali zaie bitartekaritzarako interesa duen gatazka

beste partea eskatuta, hitzordua eskatu duenaren elkarriketarako interesa adierazteko eta informazio saiora gonbidatzeko.

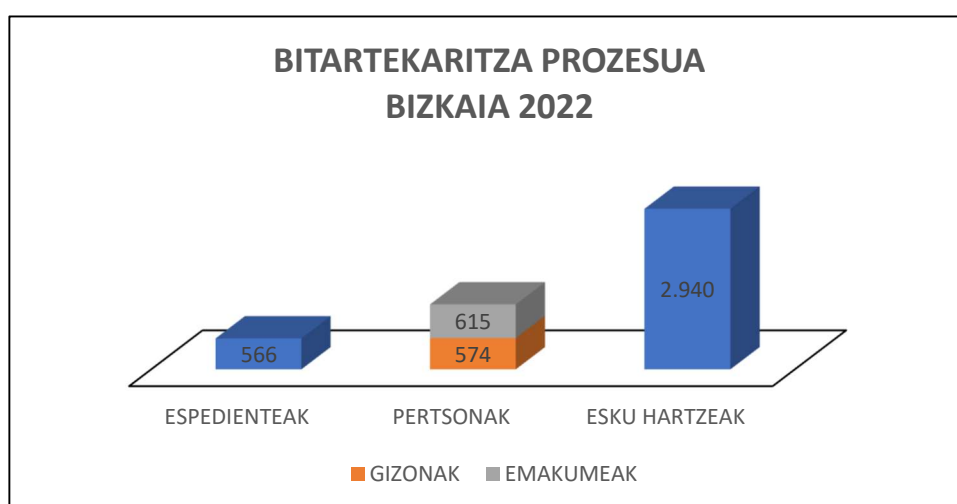
Era berean, bitartekaritza - prozesua hasi ez arren, pertsonak informazio juridikoa lortu dute bitartekaritzan, gizarte baliabideei buruz eta orientazio psikologikoaren testuinguruan.

Bitartekaritzari buruz jasotzen duten informazioak aukera ematen die familiei gunehonetara hurbiltzeko, egokitzen jotzen duten unean. Bestalde, arreta horren helburua duten eskaera bideratzea da, familiei laguntzeko beste zerbitzu publiko batzuekin koordinatuta, bai zerbitzu sozialekin, osasun zerbitzuekin eta juridikoekin.

Aurre bitartekaritzan 708 esku - hartze egin dira.

VII.1.C.3.B BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Esku - hartze maila honetan, guztira, 566 espediente sortu dira. 1.189 erabiltzaile artatu dira (574 gizon eta 615 emakume), 2.940 esku - hartzetan, bai familia gatazketan, bai bikote gatazketan.



Burutu diren bitartekaritza guztietatik (566 espediente), bitartekaritzaren %93,5ean (529 espediente), familiek izandako gatazkak bikote harremana haustean agertu dira.

%6,5ek, hau da, 37 espedientek, zerikusia izan dute belaunaldien arteko familia gatazkekin, mendekotasun egoeran dagoen pertsona bat duten familietako gatazkekin, anai -arrebek arteko gatazkekin eta aitona - amonen, seme - alaben eta biloben arteko gatazkekin baita familia - herentzien ondoriozko gatazkekin ere.

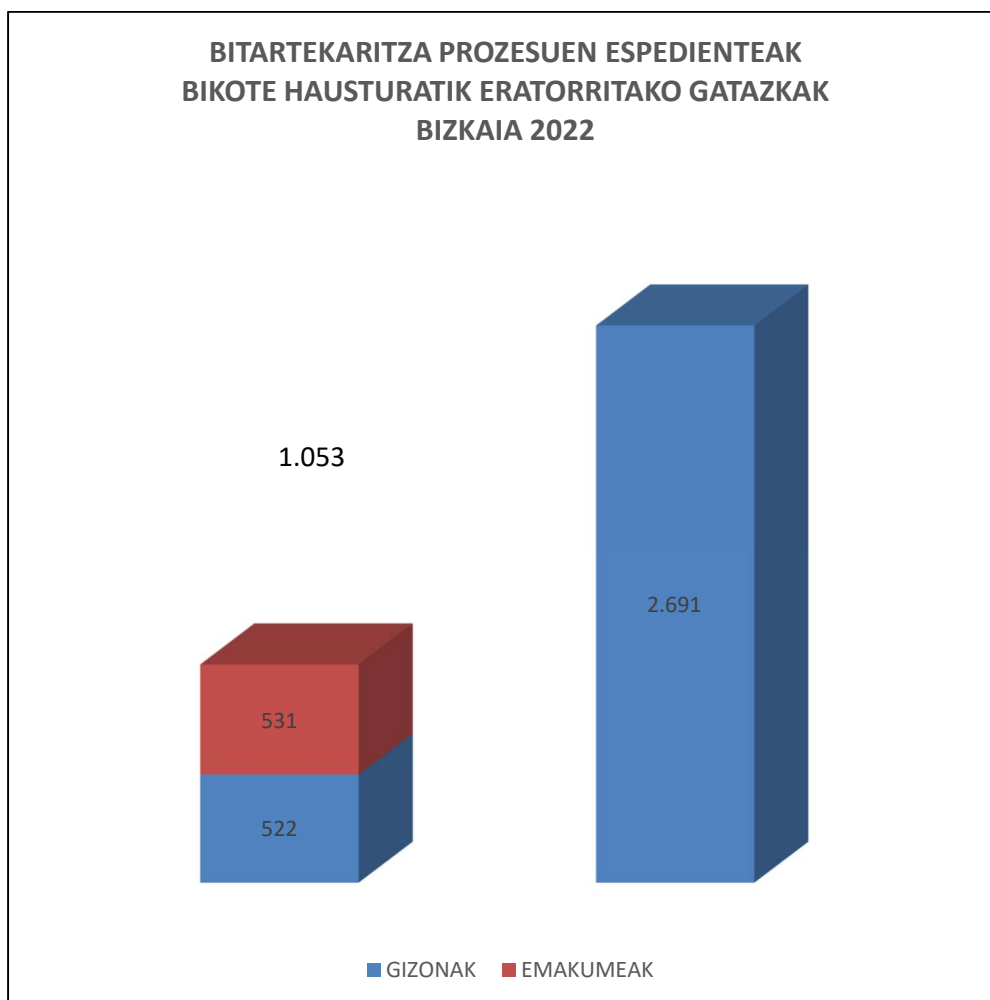


Atal honetan, haustura - egoeran dauden bikoteen bitartekaritzak eta bestelako familia - gatazkekin lotutako bitartekaritzak bereiziko ditugu, bakoitzaren ezaugarri berezienekin, parte hartzen duten pertsonen dagokienez, esku - hartze kopurua eta lortutako akordioak analizatuko ditugu.

BIKOTE GATAZKAK

Bikotearen haustura egoeretan landutako 529 bitartekaritza - Espedientetan 1.053 pertsona artatu dira (522 gizonak eta 531 emakumeak).

Pertsona hauek bitartekaritza gunera joan dira hainbat saiotan, egoerari buruzko erabakiak hartzeko asmoz. Prozesu hauetan 2.691 esku - hartze egin dira.

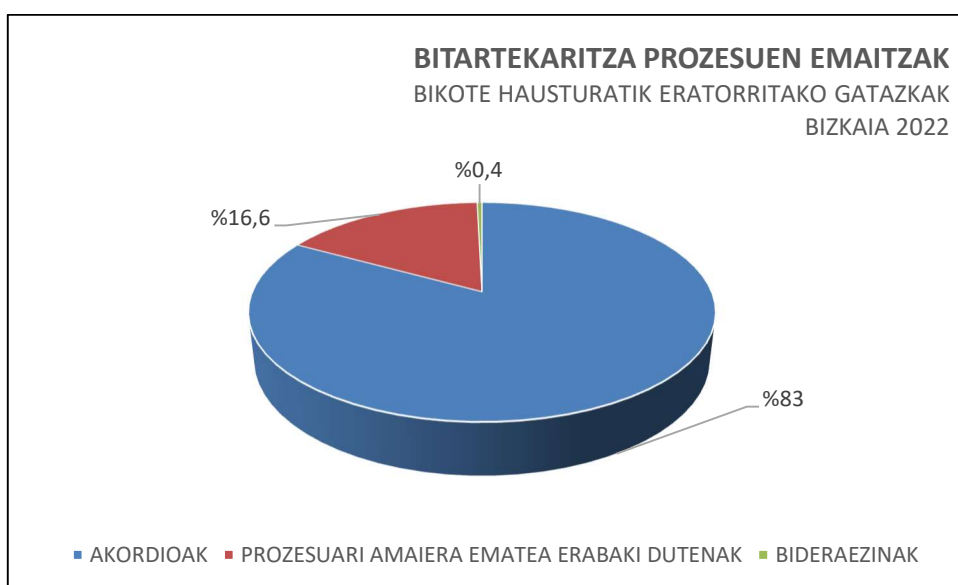


Ordoren, espedientei, pertsonei, prozesuari eta emaitzei buruzko datu kuantitatiboak azalduko ditugu.

ESPEDIENTEEN ARABERA	ESPEDIENTE KOPURUA	529
PERTSONEN ARABERA	PERTSONA KOPURUA	1065
		539 E 526 G
PROZESUAREN ARABERA	ESKU - HARTZE GUZTIAK Amaitutako bitartekaritza prozesuaren saioen batzbestekoa	2504 5,15
EMAITZAREN ARABERA	BURUTUTAKO ESPEDIENTEAK	426
	AKORDIOAK	353
	• HITZARMEN ERREGULATZAILEARI EDUKIA EMATEN DIOTEN ERABAKIAK	250
	• BESTELAKO AKORDIOAK	80
	• BIKOTE - TERAPIA HASTEKO AKORDIOAK	18
	• BIKOTEA BERRESKURATZEKO AKORDIOAK	5
	BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	71
	BIDERA EZINA	2
	IREKITA DAUDEN BITARTEKARITZAK	103

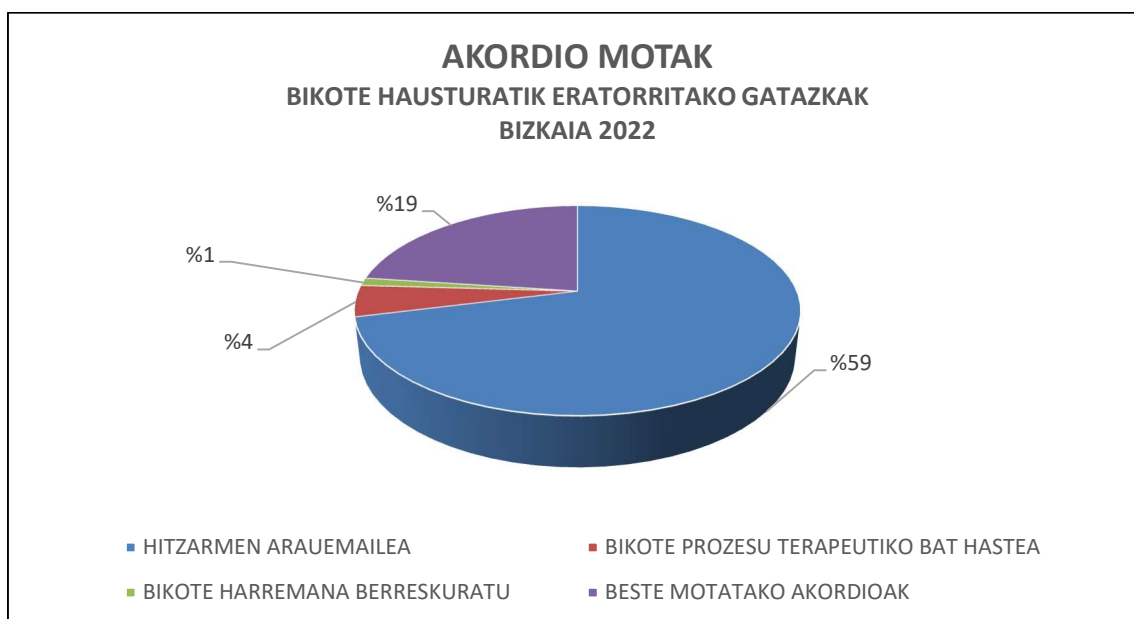
2022. urtean zehar 426 bitartekaritza burutu izan dira; 103 bitartekaritza prozesuak abenduaren 31n zabalik jarraitzen zuten. Burututako bitartekaritzei dagokienez, bikoteen %83a akordioetara iritsi da planteatutako egoeren inguruan.

Bitartekaritza gainbegiratzeko egiten diren aldizkako bileretan, kasuen %0,40an bitartekaritza eten egin da, bitartekaritza bideraezina dela uste delako. Bestalde, hasitako bitartekaritzen %16,6an, bitartekaritza prozesua amaitzea erabaki dute gatazkaren alderdiek. Bitartekaritza prozesuen bilakaeran, 2021. urtearekin alderatuta, akordioen bidez amaitutako bitartekaritzen kopurua igo da, hain zuzen ere, %5,7an.



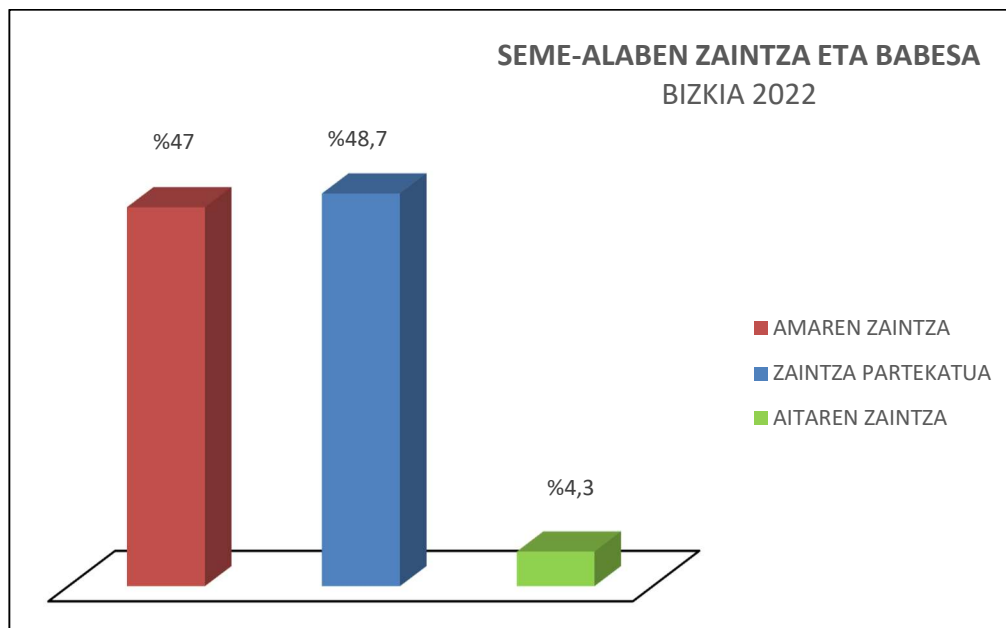
Bitartekaritza prozesua akordioetara iritsita amaitu duten bikoteen artean (%83), akordio horien %59k beren hitzarmen arautzaileari edukia ematen diote, %4k bikote prozesu terapeutiko bati ekitea erabaki dute harremanarekin jarraitzeko asmoarekin, %1ek bikotearekin jarraitzeko erabakia hartu dute eta %19ak, berriz, beste era bateko akordioak lortu dituzte.

Amaitutako prozesuetako bitartekaritza saioen batezbestekoa 5,15 saiokoa izan da.

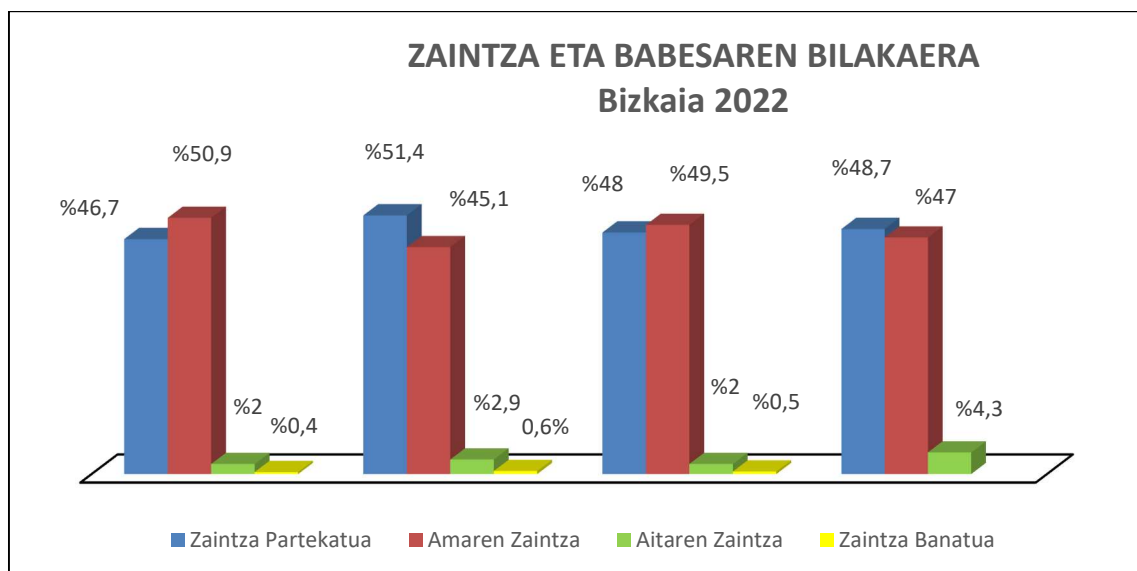


Haustura prozesuan zeuden bikoteak eta bitartekaritza akordioetara iritsi duten bikoteen %96,8k seme - alabak dituzte. Bikote horietatik, %82,8k adingabeko seme - alabak dituzte, %8,8k adinez nagusiak eta %5,2k adingabeko seme -alabak eta adin nagusikoak.

Etorkizuneko familia antolaketari dagokionez, kasuen %47an zaintza partekatua adostu dute. Bikoteen %48,7k ama zaintza eta zaintza eskusiboa. Zaintza horretan, seme - alabak amarekin bizi dira eta %4,3k aita - zaintza adostu dute. Zaintza horretan, seme alabak aitarekin bizi dira bi eredu hauek antolaketa desberdinarekin. Hala ere, datu hauek islatzen dute aurreko urteetan izandako joera. Geroz eta ardura eta konpromisu gehiago gurasoen artean, edozein zaintza eredu.



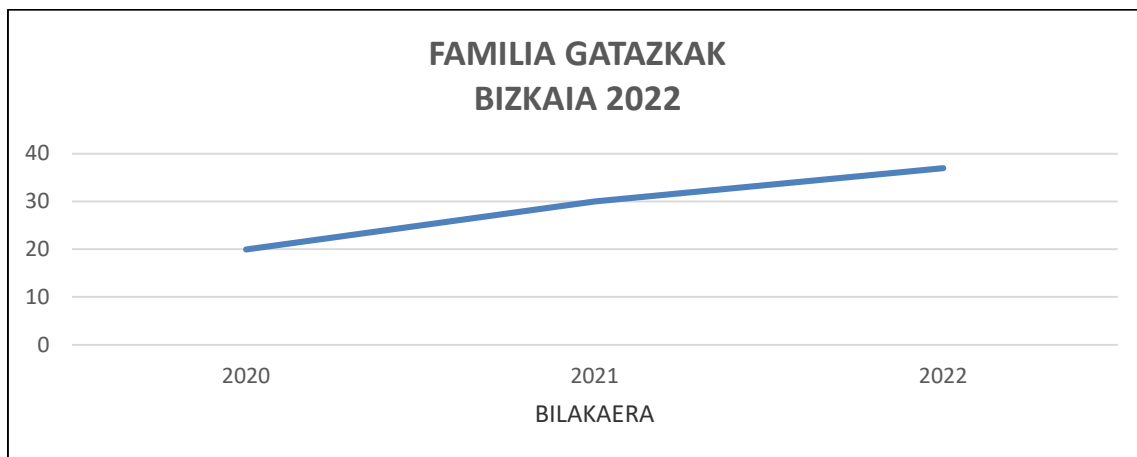
Aurreko urteetako datuekin alderatuz, familia antolaketan aita eta amak seme - alaben egunerokotasunean presentzia bera edukitzeko joera dago.



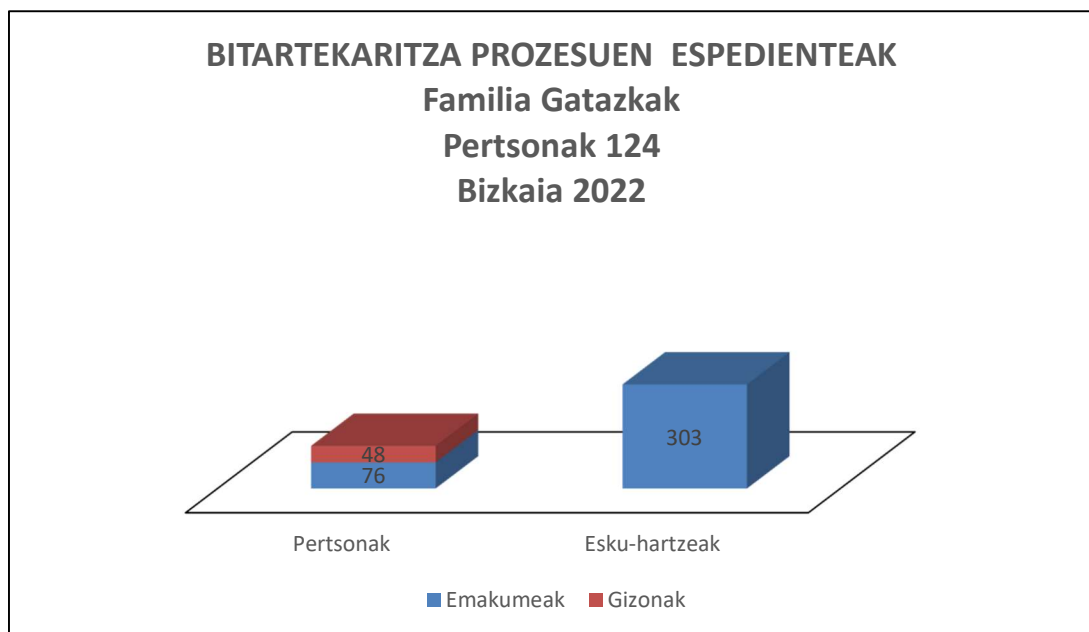
FAMILIA GATAZKAK

ESPEDIENTEEN ARABERA	ESPEDIENTE KOPURUA	37
PERTSONEN ARABERA	PERTSONA KOPURUA	124
		76 E 48 G
PROZESUAREN ARABERA	ESKU - HARTZE KOPURUA	217
	Amaitutako bitartekaritza prozesuaren saioen batz bestekoa	7,4
EMAITZAREN ARABERA	BURUTUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	30
	HITZARMENAK	24
	• HITZARMENAK	20
	• FAMILIA - TERAPIARA BIDERATUAK	4
	BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKITZEN DUTE	4
	BIDERA EZINAK	2
	IREKITA DAUDEN BITARTEKARITZAK	7

2021. urtetik aurrera familia gatazka ezberdinak areagotu dira bitartekaritza prozesuan, aurreko urteekin konparatuz.



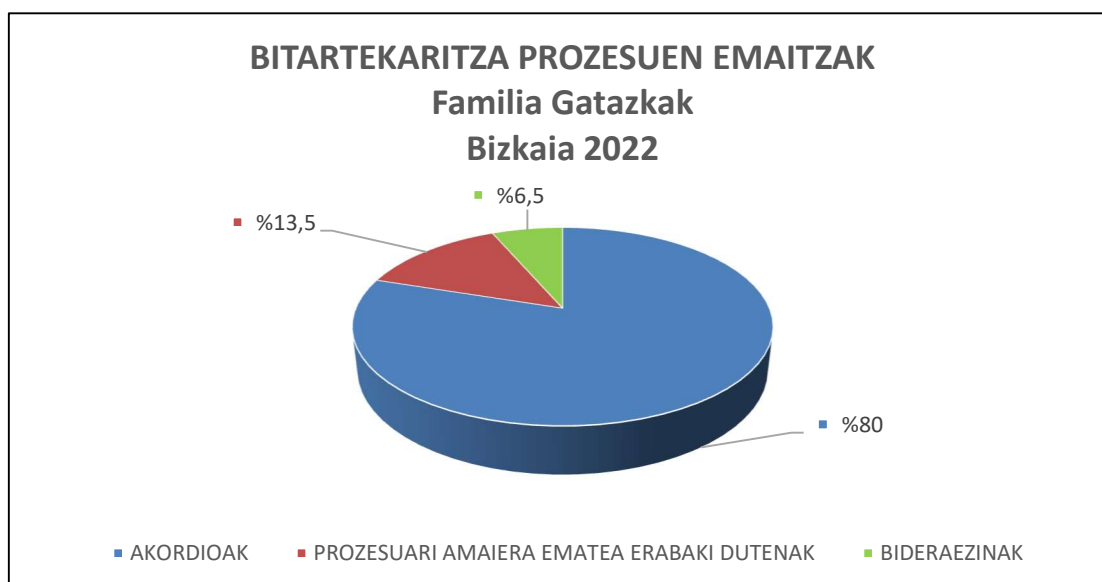
Espediente hauek 124 erabiltzaileei arreta eskaintzea suposatu du, hauetatik, 76 emakume eta 48 gizon. Espediente guzti hauek 303 esku-hartzeak izanez.



Aurten lan egindako 37 familia-bitartekaritza espedienteetatik, 30 burutu izan dira eta urtea amaitu aurretik 7 irekita jarraitzen zuten.

Burututako bitartekaritzei dagokionez, familien %80k lortu dute bizi duten gatazkari buruzko akordioak lortzea. Akordioen %80tik %13k prozesu terapeutiko batera jotzea erabaki dute eta %67k familiari buruzko beste akordio batzuk hartu dituzte.

13,5ek prozesua bukatzea erabaki dute, aldeetako baten hala nahi izan duelako, eta %6,5ek bideraezina izan dira.



Burututako bitartekaritza prozesuen saioen batezbestekoa 8,5ekoa da. Familia bitartekaritza prozesuetan, garrantzitsua da bitartekaritza taldearen dedikazioa nabarmentzea, familia kasuetan, bi bitartekari aritu behar baitira ko-bitartekaritza egiten. Gaien konplexutasunagatik eta prozesuan parte hartzen duten protagonisten kopuruagatik.

VII.1. C.4. JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN - ESPEDIENTEAK GUZTIRA

294

- *FBZB-ren ekimenez*
 - ✓ Informazioa lortzen da
 - ✓ Ez da informazioa lortzen
- *ERABILTZAILEEN EKIMENEZ*
- *PROFESIONALEN EKIMENEZ*

232

224

8

60

2

BIKOTE ETA FAMILIA GATAZKAK

- **Bikote gatazkak**
- **Familia gatazkak**

273

21

JARRAIPENA EGINDAKO PERTSONEN ARABERA

- Emakume kopurua
- Gizon Kopurua
- Guztira

231

268

499

JARRAIPEN PROZESUAREN ARABERA

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

474

64

538

BIKOTE GATAZKA ETA FAMILIA GATAZKEN AKORDIOEN ERABILERA

Bikote gatazken akordioaren erabilera:

- Epaia
- Akordio pribatua
- Auzi prozedura
- Eskritura publiko bihurtuak

%36,46

%61,3

%1,12

%1,12

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

- Akordioaz arduratzen dira
- Akordioaz ez dira arduratzen

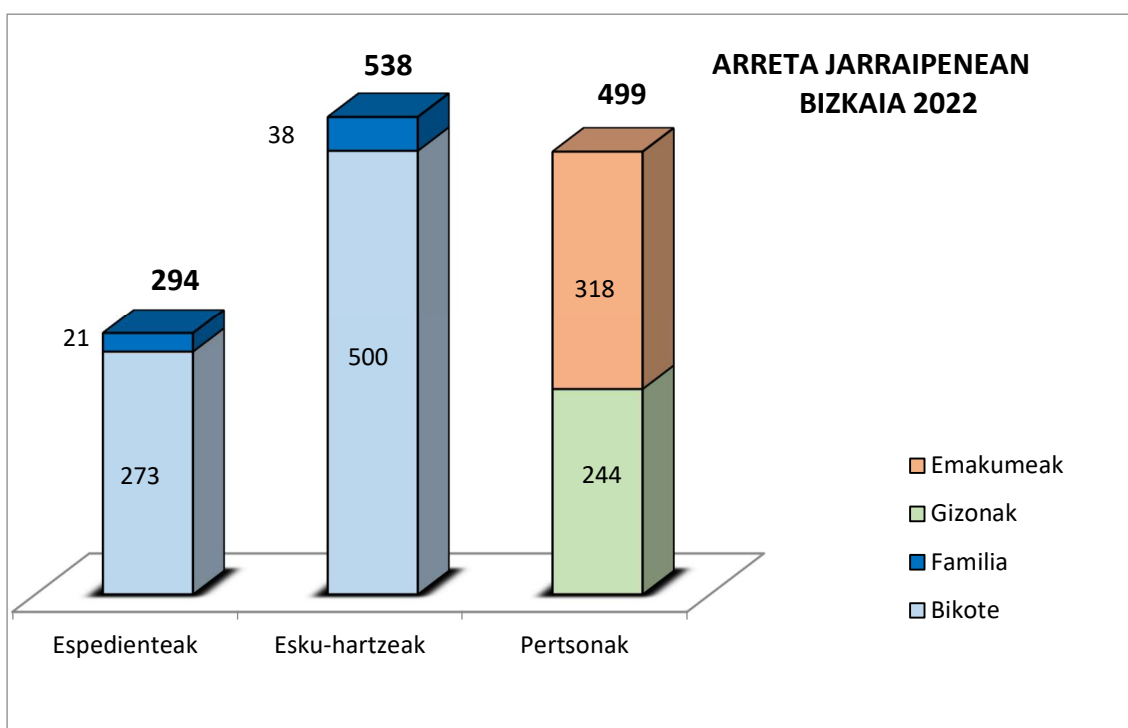
%96,25

%3,75

Kasuen jarraipena funtsezko fasea da bitartekaritzan. Ebaluazio metodo bat da, informazioa ematen duena bitartekaritza prozesuaren eraginkortasunari eta erabiltzaileen gogobetetzeari buruz, 35. eta 36. orrialdean azaldu den bezala.

Bizkaian, 2022. urtean zehar, **499 pertsona** artatu dira jarraipen fasean. Horietatik 476 bikote gatazkekin zerikusia duten gaiak jorratu dituzte, eta 23 familia gatazkak. Bikote hausturarekin zerikusia duten gaietan 217 gizonak eta 248 emakumek hartu dute parte (bi emakume profesionalei dagozkie), eta familia gatazketan, 14 gizonak (gizon 1 profesionala da) eta 20 emakumek.

Jarraipen fase honetan **538 esku hartze** burutu izan dira, 500 bikotearen hausturari buruzkoak eta 38 familia gatazkei buruz.

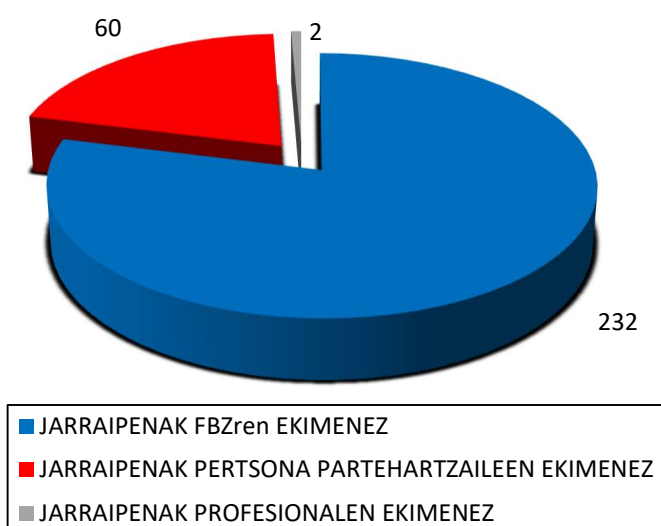


294 jarraipen espedienteetatik, 232 bitartekaritza taldearen ekimenez egindako jarraipenak dira; horietatik 8 kasutan ezinezkoa izan da informazioa lortzea. Kasu gehienetan, erabiltzaileekin harremanetan jartzeko zailtasuna bitartekaritza prozesuan ematen diguten datuen aldaketan datza.

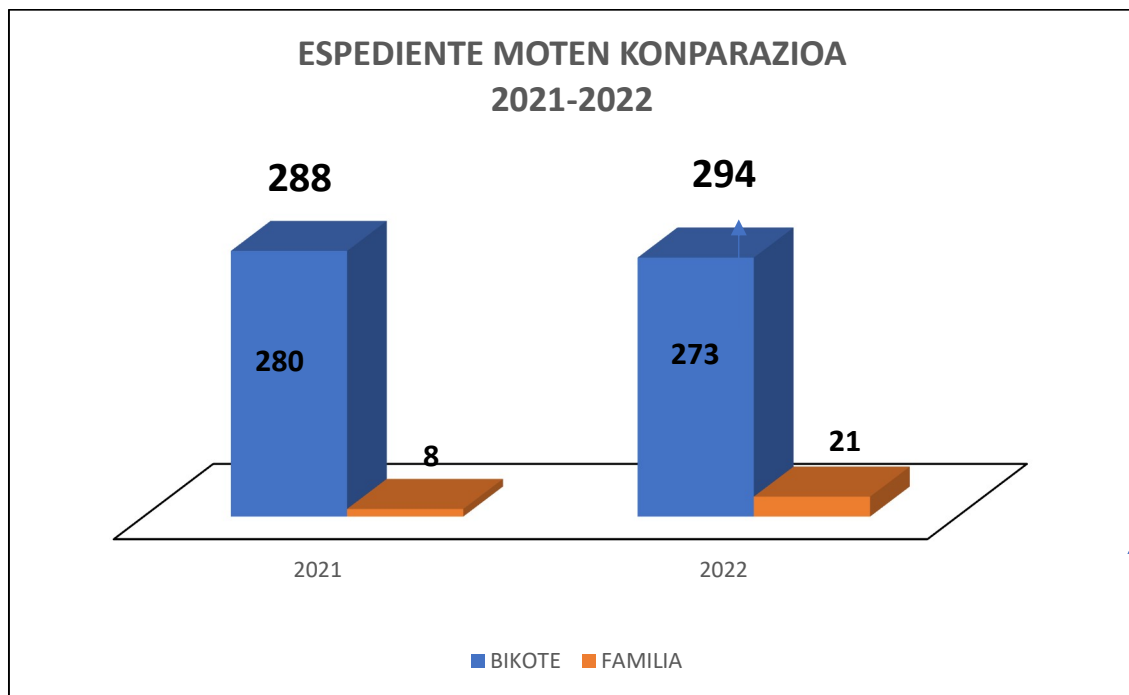
60 jarraipen espedienteek erabiltzaileen ekimenez egin dira, eta horrek adierazten du bitartekaritza zerbitzuan konfiantza dagoela, egoera berriak aldatu, egokitu edo konpontzeko.

2022. urtean zehar, bitartekaritza taldeak FBZko familiekin lankidetzan aritu diren profesionalen ekimenez egindako 2 jarraipen - espedienteri buruzko informazioa bildu du.

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKAK BIZKAIA 2022

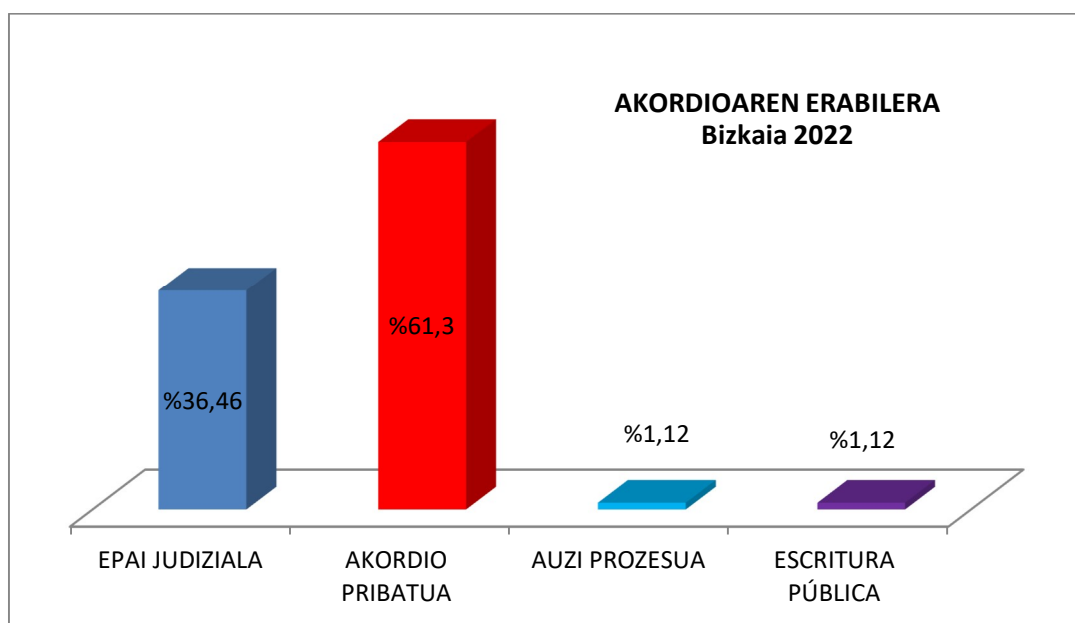


Bikote haustura egoerako jarraipen espedienteek gehiengoa izaten jarraitzen duten arren, 2022.ean 13 espediente gehiago izan dira, hau da, familia gatazkekin lotutako jarraipenak ia hirukoiztu egin dira aurreko urtearekin alderatuta.



Bizkaiko Familia Bitartekaritzaren Zerbitzuaren erabiltzaileei 2022.ean egindako jarraipenetan lortutako informazioa ondorengo da:

Hitzarmen erregulatzaillearekin prozesua amaitu zuten bikoteen jarraipen guztietatik, %61,3k denboran zehar mantendu egin dute modu pribatuan, %36,46k judizialki izapidetu dute akordioa; %1,12k auzi prozesua hasi dute, azkenik, %1,12k bitartekaritza akordioa eskritura publikoa bihurtu dute.



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

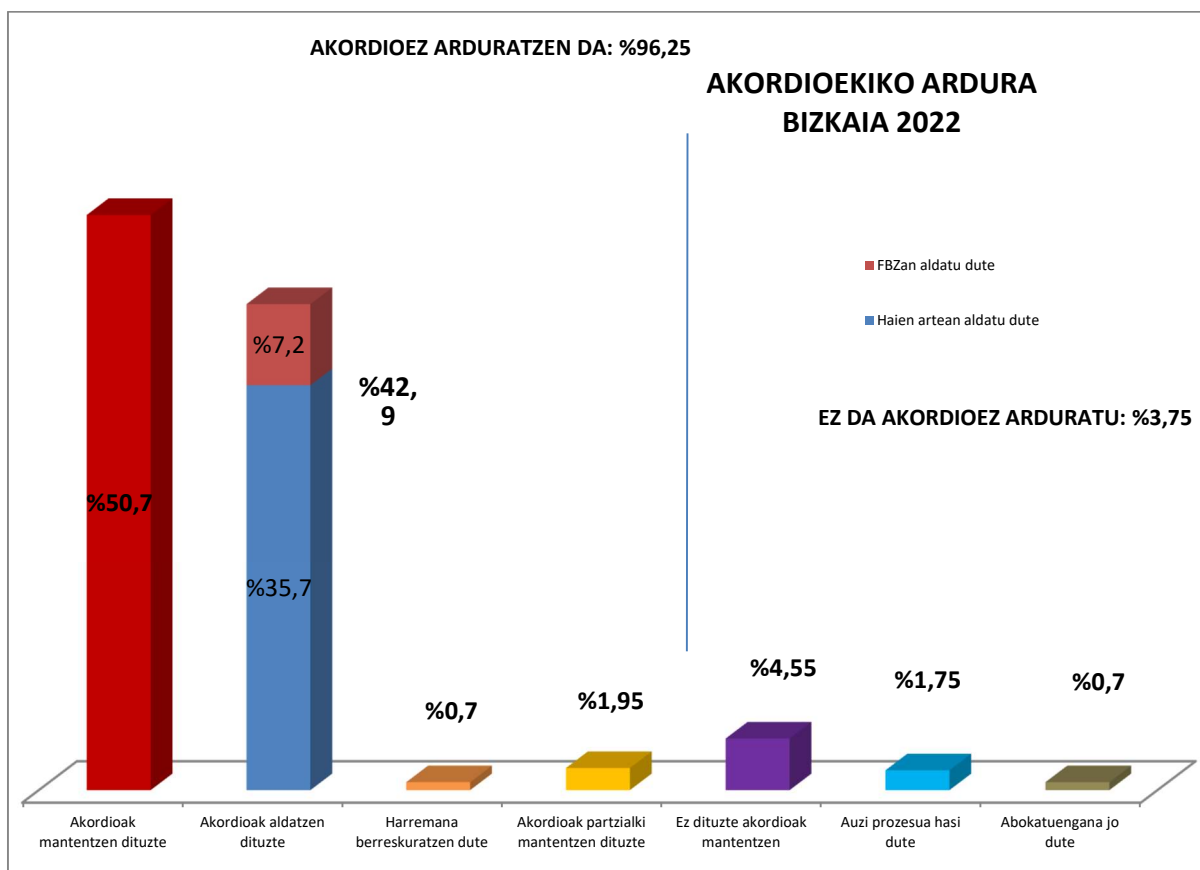
Jarraipen fase honetan, Bitartekaritza prozesuak ikaskuntza - esperientzia dela bereizi izan dugu, baita gatazkarekiko erantzukizuna ere.

Espedienteen %96,25ek adierazten dute bitartekaritza prozesu batean parte hartu duten pertsonen bere erabakien erantzuleak direla, eta gainerako %3,75ak ez duela hartutako erabakien erantzukizunik.

Bitartekaritza prozesuan hartutako erabakiez erabat arduratzen diren pertsonen artean, hau da %94,3tik, **%50,7k akordio berberekin jarraitzen du; %42,9k, berriz, akordio horren zati bat aldatu du** familiaren beharretara egokitzeko. %42,9 horretatik, %35,7k modu pribatuan egokitu du akordioa, berriro negoziatzeko eta adostutako erabakia hartzeko gai izanik. Beste alde batetik, gainerako %7,2ak FBZra bueltatzen dira, aldatu beharreko gaiak jorratzera. **%0,7k bikote harremana berreskuratu** eta berriro elkarrekin bizitzea lortu dutela adierazi du, eta %0,3k FBZra jotzen du horren berri emateko.

Gainerako **%1,95ak** partzialki mantentzen ditu akordioak, hau da, prozesuan hartutako erabaki gehienak errespetatzen ditu, baina zailtasunak ditu parte hartze ekonomikoari (%0,78) edo adostutako familia antolamenduari (%1,17) dagokiona betetzeko.

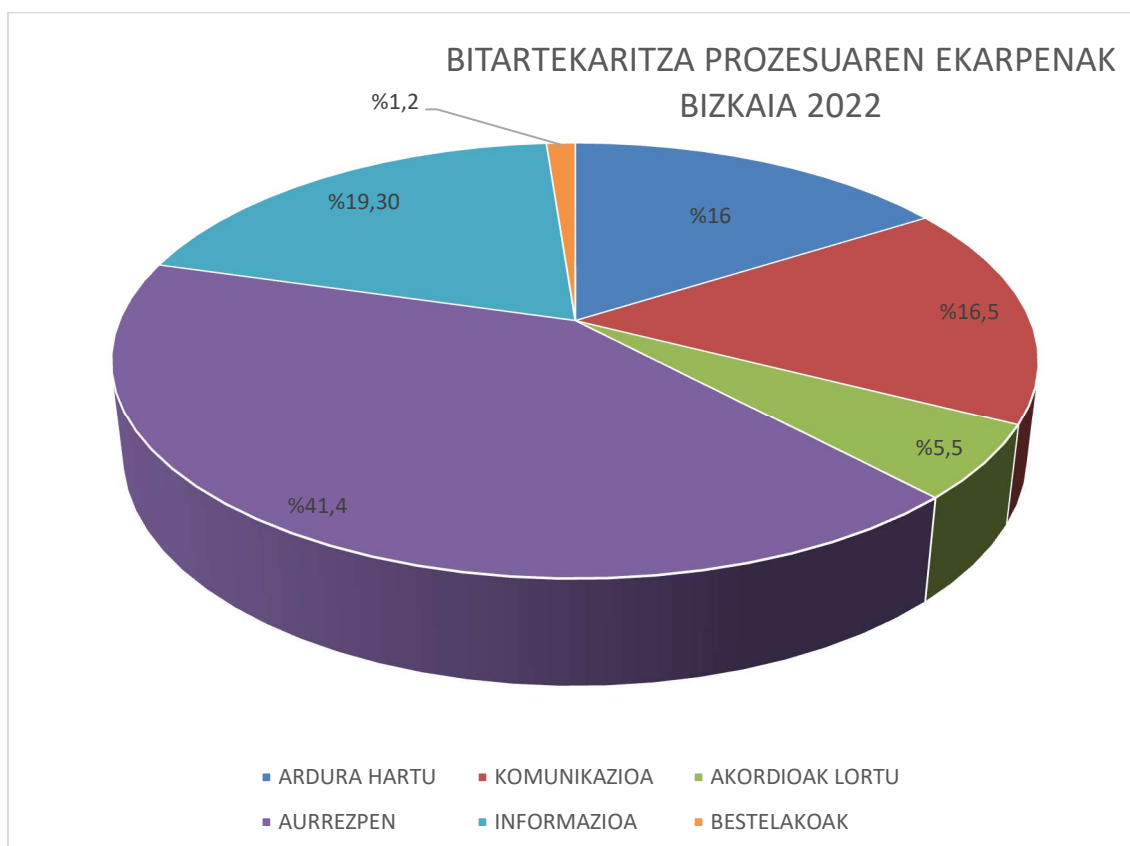
Bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen **%3,75ek** ez du bere gain hartzen lortutako akordioaren ardura, eta %1,5ek auzibidera jotzen du; %0,35ek abokatuengana jotzen du, eta bitartekaritza prozesuan lortutako akordioak ez ditu errespetatzen, ezta aldatzen ere.



Jarraipen fasean erabiltzaileen balorazioak ere lortzen dira, eskaintzen dugun zerbitzuaren kalitateari buruzko iritzia ematen dute eta bitartekaritza prozesu batean parte hartzeak ematen diena jakinarazten dute.

Oro har, erabiltzaile gehienek, %41,4k, nabarmendu dute bitartekaritzak akordio onargarriak lortzeko eta jarrerak hurbiltzeko aukera ematen duela, ondoren, planteatutako gatazkari buruzko informazioa eta orientazioa eman diela uste duten pertsonak ere badaude, artatutako pertsonen %19,3ak. Jarraipen fasean artatutako pertsonen %16,5ek adierazi du bitartekaritzak komunikazio - bideak berrezartzen lagundu diela, horretarako giro egokia emanez. Beste %16k adierazi du bere egoeraz arduratzeko eta horretaz jabetzeko balio izan diola, bere erabakiak hartzeko gai direla jakiteak sortzen dion gogobetetasuna azpimarratu dute. %5,5ek bitartekaritza prozesuak ekarri dien aurrezte ekonomikoari eta denborari egiten dio erreferentzia, eta gainerako %4k, berriz, beste onura batzuei, hala nola, bitartekariak erabakiak hartzean duten neutraltasunari eta

inpartzialtasunari, parte hartzaileen arteko tentsioa murrizteari edo prozesu horretan lagun izateak eragiten dien lasaitasunari.



Ondoren, hitzez - hitz transkribatzen dugu jarraipen fasean artatutako pertsonen bitartekotza taldearekin partekatu duten gauzarik aipagarrienak:

- *Hirugarren pertsona batekin hitz egiteak akordio batera iristen lagundu zigun. Hurbiltasun handiagoa dagoen lekua da, eta, abokatu etsaitasun handiagoa duen leku batera jotzea saihesten du.*
- *Oso galduta geunden eta asko lagundu zigun. Hasieratik "gure alabaren onurari begiratuz". Orduz geroztik, guraso gisa komunikazio hobe izaten lagundu duten komunikazio - bideak berrezarri ziren.*
- *Gauzak kanpotik ikusten lagundu zigun. Prozesuaren hurbiltasuna nabarmenduko nuke. Gauzak beste ikuspuntutik analizatuz.*

- *Bake eta lasaitasun handia eman zigun. Gure artean entzuten, ingurune seguru batean hitz egiten eta hobeto hitz egiten lagundu zigun, bitartekariaren laguntzari esker. Entzunda sentitu nintzen eta nire bikote ohiarekin hitz egiteko konfiantza lortu genuen.*
- *Planteatu ez ditugun gaiei buruz pentsatzera eta hausnartzera lagundu gaitu.*
- *Beste aldearen ikuspuntua ulertzen lagundu zigun, hausturaren unean zaila baita hori egitea. Horrek asko erraztu zuen erabakiak hartzea.*
- *Gauzak beste modu batean esatea ikasi nuen*
- *Gauza asko ulertzen lagundu dit, baita bestearekin komunikatzeko beste modu bat aurkituz.*

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

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

Koordinazio hau, kasu bakoitzaren ezaugarrien arabera egiten da. Aurten, bitartekaritzan arreta jaso duten familien %22rekin bestelako zerbitzuekin koordinazio lana egin da.

Aipatutako kasu horien %24a oinarritzko gizarte zerbitzuetara bideratu izan dira. Koordinazio hori egiten da, hasiera batean, aldeek bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen dutenean edo bitartekaritza prozesuan zehar. Kasu batzuetan, telefono bidezko komunikazioa ezarri da, beste batzuetan posta elektronikoko bidezkoa, baita, aurrez aurrekoa. Azkeneko hauek, GHET (Gizarte-Hezkuntzako Eskuhartze-Taldea)ko lan taldearen akonpainamendua egiten denean. Era berean, bitartekaritza amaitu ondoren, gatazkaren alderdiek, Oinarritzko Gizarte Zerbitzuetara edota laguntzen dion profesionalari akordioa jakinarazten diote.

Aurten, Lanbiderekin koordinazioa mantendu da, alde batetik, zerbitzuaren ezaugarriak argitzeko eta deribazioak egin ahal izateko, eta bestetik, bitartekaritza prozesua amaitu duten kasuen inguruan. Koordinazio hau, kasuen %22,5a suposatu du.

Gainera, urtean zehar kasuen %12,5ean, sareko lana eta koordinazioa egin da Familientzako Laguntza Terapeutikoko Zerbitzuarekin, Lagungo Familia Orientazioko Zentroak kudeatuta.

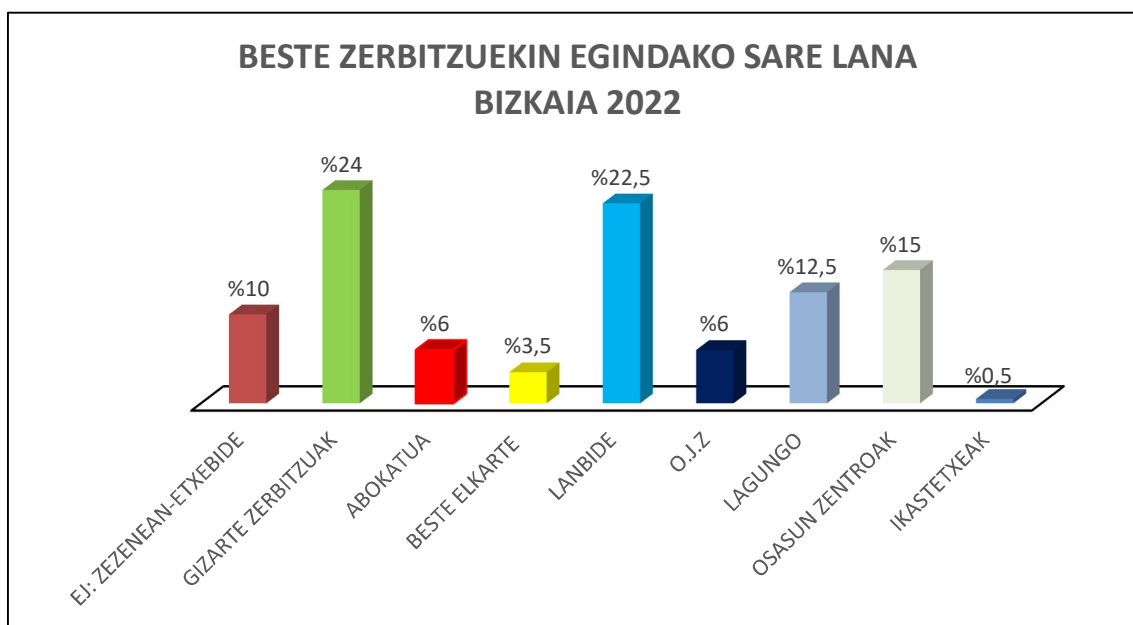
Bitartekaritza kasuen %10ekin, Zuzenean (Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzua eta Etxebideren arteko koordinazioa mantendu da.

Familien %6a Orientazio Juridikoaren Zerbitzura (O.J.Z.) bideratu dira, bitartekaritza - akordioaren izapidetze judizialean doako justiziarako eskubidea izan zezaketelako. Gainerako %3,5ari dagokionez, sareko lana egin da beste elkarte batzuekin (CEAR, Iniciativas Gitana, Berriztu, etab.).

Kasuen %15ean, koordinazio hori mantendu egin da Auzolanekin (Laguntza psikosozialeko modulua), osasun fisikoa, psikikoa eta soziala sustatu eta garatzeko programekin eta Bizkaiko hainbat udalerrietako osasun - zentroekin.

Kasuen %0,5ek Bizkaiko ikastetxeekin koordinatu, orientatu eta informazioa eman da.

Azkenik, kasuen %6an abokatutza pribatuetako profesionalekin koordinazioa egin da, Familia Bitartekaritzaren funtzionamenduaren berri izateko.



2022.ean, Bizkaiko Lurralde Historikoko barruti judizialek FBZari eskatu diote kasuen %7,6an bikotea hausteko prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioa. Eskaera hauek, antolamendu - eginbideen bidez egiten dira, horiei esker, alderi judizialak bitartekaritza agiri pribatua eskuratu ahal du, dokumentu betearazle gisa balioa eman ahal izateko eta bi aldeen arteko adostasunezko prozedura batean izapidetu eta epaia lortu ahal izateko. Zehazki, aurtan Barakaldo, Bilbo, Durango, Getxo eta Gernikako barruti judizialekin egora hau eman da. Alderdi judizialek egindako eskaerek bere horretan dirautela ikusten dugu, hau da, Familia Bitartekaritza Zerbitzuan landutako akordioetan jarritako konfiantzari eusten zaiola.

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

2022KO TXOSTENA – GIPUZKOA

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONOTZKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA		2728	903	1825
			2728	

2) BITARTEKARITZA

	417	1600	752			
			338	414		
BIKOTE GATAZKAK	348	1420	281	332		
FAMILIA GATAZKAK	69	180	55	79		
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	221 205 16 Donosti - Tolosa	379 344 35 Donosti - Tolosa	139 121 18 Donosti-Tolosa	206 188 18 Donosti-Tolosa		
BIKOTE GATAZKAK Artatutako adingabeko seme-alabak	154 12	241 26	89 9	13 7	11	
FAMILIA GATAZKAK Artatutako adingabeko seme-alabak	51 4	103 9	30 1	8	50 1	5
ARTATUTAKO PROFESIONALAK			1	1	2	
BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK	196 177 19 Donosti - Tolosa	1221 1092 129 Donosti Tolosa	199 181 18 Donosti-Tolosa	208 185 23 Donosti-Tolosa		
BIKOTE GATAZKAK Espediente berriak Espediente burutugabeak Artatutako adingabeko seme-alabak	164 135 29	18 17 1	1032 880 152	121 120 1	165 1362 9	18 17 1
FAMILIA GATAZKAK Espediente berriak Espediente burutugabeak Artatutako adingabeko seme-alabak	13 10 3	1 1 0	60 54 6	8 8 0	16 12 4	0 0 0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK					1	

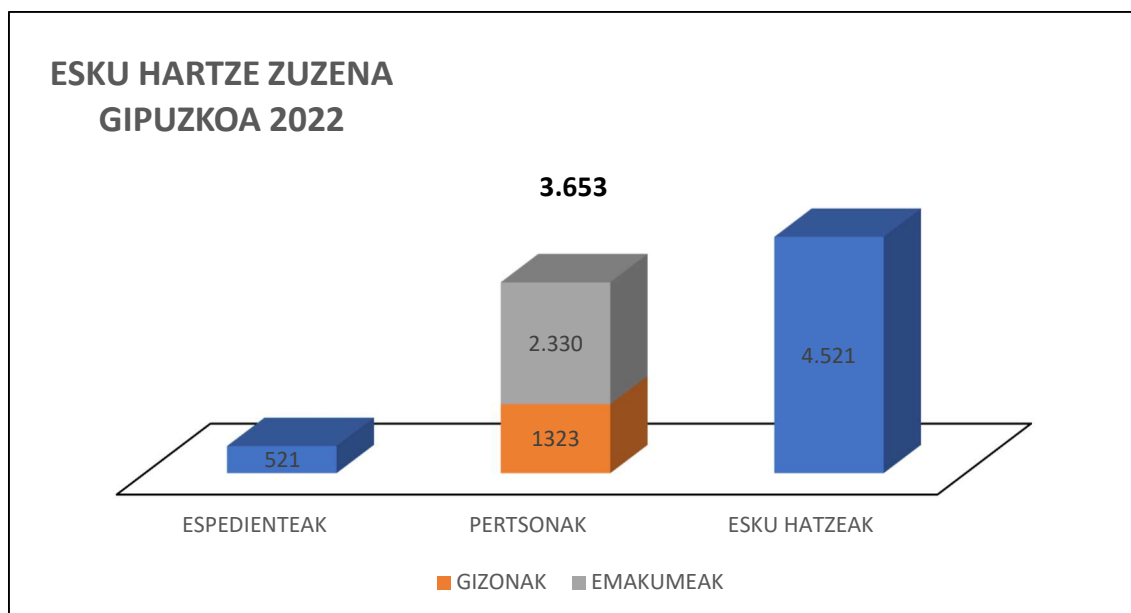
3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	91 Donosti - Tolosa	13 Donosti - Tolosa	171 Donosti - Tolosa	22 Donosti - Tolosa	70 Donosti Tolosa	12 Donosti Tolosa	79 Donosti Tolosa	12 Donosti Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	87	12	163	20	68	11	75	1
FAMILIA GATAZKAK	4	1	8	2	2	1	4	1
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA	521	4.521	1.323	2.330	3.653			

Aurreko taulan, Gipuzkoako Egoitzan 2022. urtean zehar egindako lanarekin lotutako datuak jaso dira, zuzeneko esku-hartzearen maila guztietan:

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

Guztira 3.653 pertsona artatu dira zuzenean, hauetatik 1.323 gizonak eta 2.330 emakumeak izanik. Gipuzkoako Egoitzan artatutako familiei dagozkien espedienteak, guztira, 521 izan dira eta espediente hauetan egindako esku-hartzeak berriz 4.521 izatera iritsi dira.

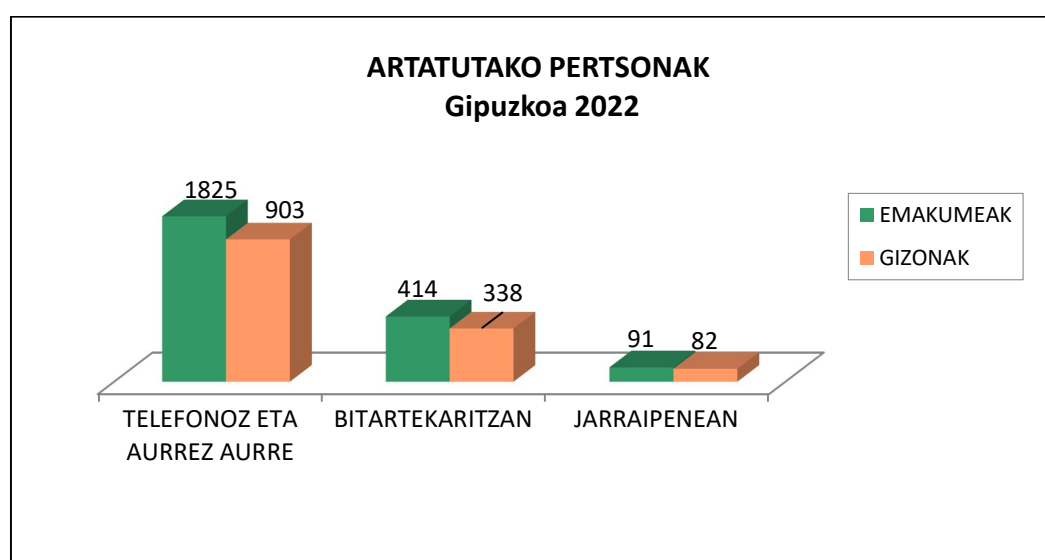


Jarraian, Gipuzkoako Bitartekaritza Egoitzan pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan esku-hartzean eta jarraipenetan.

VII.1. D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK

2022. urtean zehar, parte-hartze maila ezberdinetan, guztira, 3.653 pertsona artatu dira, 4.521 izanik eginiko esku-hartzeak.

Aurreko datuetan oinarrituz, telefono bidez edo aurrez aurre artatu diren pertsonak, 2.728 izan dira guztira, bitartekaritzan egindako esku-hartzeetan, berriz, 752 pertsona artatu dira eta jarraipenetan, 173 pertsona.



Lehen esku-hartze maila horretan, hau da, telefonoz eta/edo aurrez aurre artatutako 2.728 pertsona horietatik, 903 gizonak izan dira eta 1.825 emakumeak. Beste behin ere, egiaztatu da, emakumeak direla lehen maila horretan, Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekiko interes handiagoa erakusten dutenak, eta gehien hurbiltzen direnak.

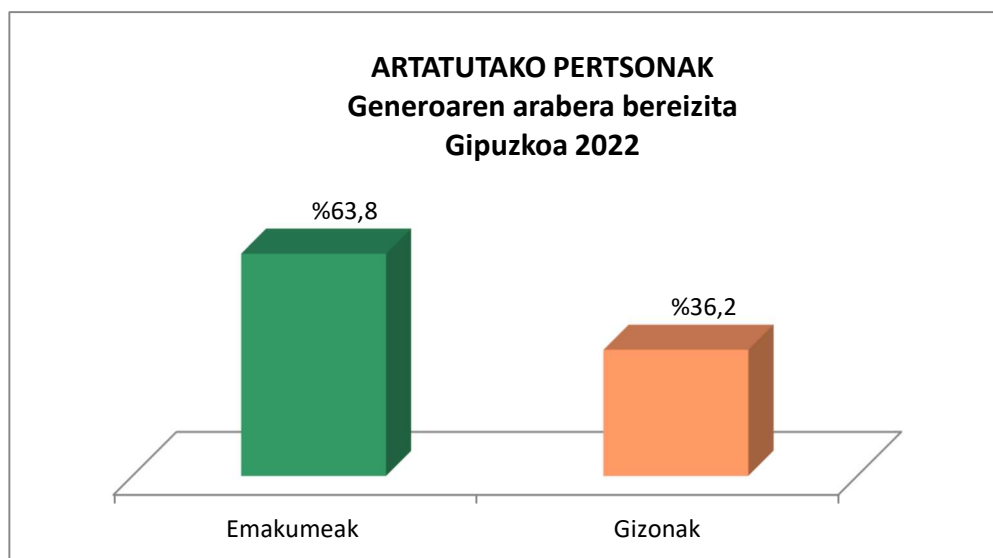
Bitartekaritzan egindako esku-hartzeari dagokionez, alde batetik, aurre bitartekaritzako espedienteak eta, bestetik, bitartekaritza-prozesuak bereizten dira.

Aurre bitartekaritzaren espedienteetan, 345 pertsona artatu dira guztira, 139 gizon eta 206 emakume; emakume bat eta gizon adingabe bat barne, baita 4 profesional ere: bi gizon eta bi emakume.

Landu diren bitartekaritzaren prozesuei dagokienez, guztira, 407 pertsona hartu dute parte; hauetatik 199, gizonak izan dira eta 208, emakumeak. Esku-hartze maila honetan, adingabeko alaba bat artatu da, baita emakume profesional bat ere.

Jarraipen faseari dagokionez, 173 pertsona artatu dira guztira; horietatik 82 gizonak izan dira eta 91 emakumeak.

Laburbilduz, generoari dagokionez, eta hurrengo grafikoan ikusi daitekeen bezala, 2022. urtean, FBZak esku-hartzearen hiru mailetan artatu dituen pertsonetatik %63,8 emakumeak eta %36,2 gizonak izan direla esan dezakegu.



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

Lehenengo arreta maila hau, batez ere, telefono bidez izaten da, nahiz eta aurrez aurre eta posta elektronikoaren bidez ere pertsonak artatzen diren. Edozein kasutan, pertsona hauek, bitartekaritzari buruz edota Zerbitzuari

buruz duten ezagutzaren arabera, informazio eske edota zuzenean hitzordu bat hartzeko jartzen dira harremanetan FBZarekin.

Maila honetan sartzen dira FBZarekin erlazionatutako beste komunikazio batzuei buruzko arreta telefonikoak eta aurrez-aurrekoak, besteak beste, bitartekaritza prozesu batean parte hartzen ari diren pertsonen arreta.

Azaldu den moduan, lehenengo arreta maila honetan, guztira, 2.728 pertsona artatu dira, hauetatik, 1.825 emakumeak izan dira eta 903 gizonak (ikus artatutako pertsonen grafikoan).

VII.1.D.3 ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN

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

- Aurre bitartekaritza espedienteak.
- Bitartekaritza prozesu espedienteak.

Gatazken tipologia, aldiz, honako hauek ezberdintzen dira:

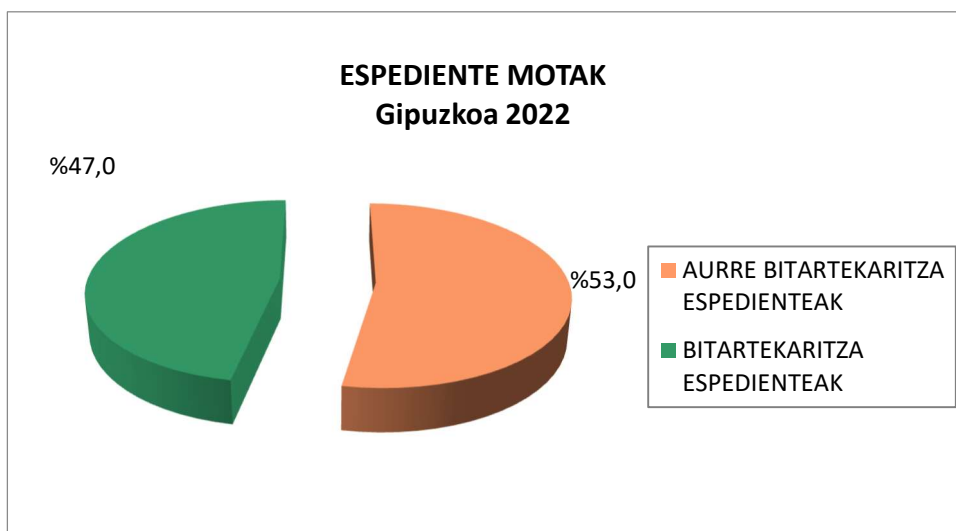
- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak eta
- Bestelako familia gatazkak, (atal orokorrean deskribatu den moduan).

2022. URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	ESPEDIENTE KOPURUA GIPUZKOAN	
AURRE BITARTEKARITZA	221	
	DONOSTIA 205	TOLOSA 16
BITARTEKARITZA PROZESU ESPEDIENTEAK	196	
	DONOSTIA 177	TOLOSA 19
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	104	
	DONOSTIA 91	TOLOSA 13
ESPEDIENTEAK	473	48
DENETARA	521	

Taula honetan jasotako datuek erakusten dutenez, bitartekaritzan egindako lanak 521 espediente sortu ditu guztira: 196 bitartekaritza prozesukoak izan dira, hau da, guztiaren %47a, eta 221 aurre-bitartekaritzakoak, gainerako %53a, hain zuzen ere.

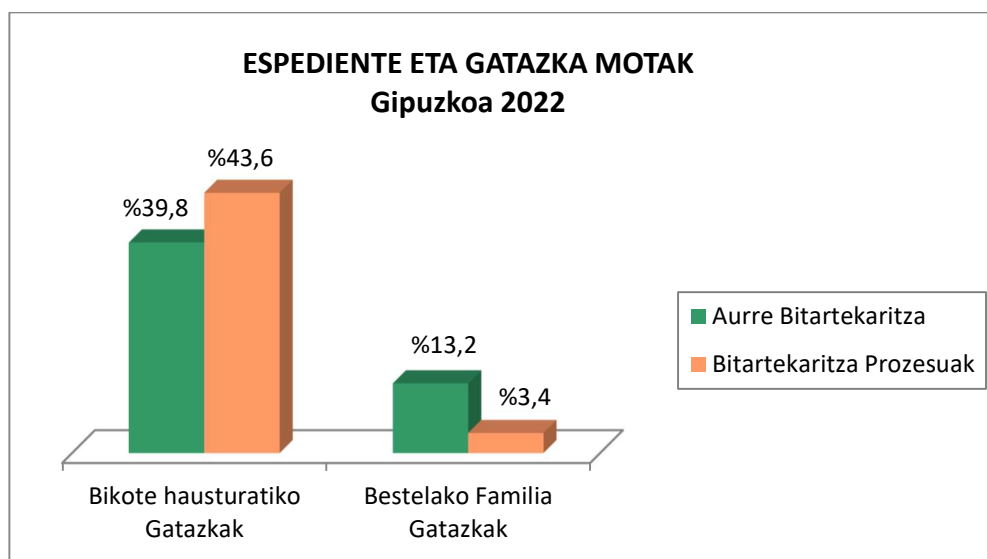
Aipatutako taulan, **Tolosan** zuzenean eskainitako zerbitzuei buruzko datuak ere ikus daitezke. Azaroan bete egin zen zerbitzu hau martxan jarri zeneko 2. Urteurrena, 2022 izan delarik, osorik bete duen lehenengo urtea.

Denetara, 48 espediente landu dira Tolosan 2022. urtean: Aurre Bitartekaritzako 16, 36 pertsona parte hartu dutelarik (18 gizonezko eta 18 emakumezko, gizon bat eta 2 emakume profesional kontutan hartuz); Bitartekaritza 19 espediente, 40 pertsona parte hartuz (22 emakumezko eta 18 gizonezko, adingabeko bat barne) eta 13 jarraipen espediente (24 pertsonetatik, 12 gizonezko eta 12 emakumezko parte hartu dutelarik).



Horrez gain, FBZra iristen diren gatazka motak kontutan hartzen baditugu, bai aurre bitartekaritzan, bai bitartekaritzan ere, bikote hausturatik eratorritako gatazken kopuruak, gainerako familia gatazkek baino askoz gehiago izaten jarraitzen du, izan ere, espediente guztien %83,4a bikote

hausturaren kasuei dagokie eta gainerako familia gatazkak artatutako kasuen %16,6 dira.



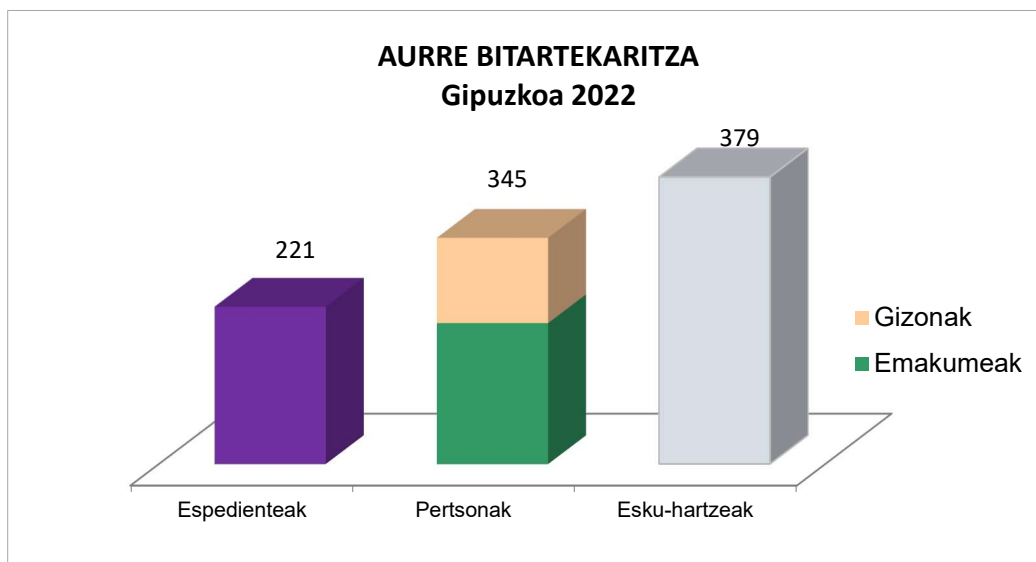
VII.1.D.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Aurre bitartekaritzaren lehenengo saioan, pertsona eskatzaileei behar duten informazioa eskaintzen zaie, bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuaren ezaugarriak, baita informazio juridikoa (beti bitartekaritzaren esparruan), baliabide sozialei eta orientazio psikologikoari lotutako informazioa ere. Eskainitako informazio hau, egoera bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera da eta beti bitartekaritzaren ikuspuntutik landutakoa izango da.

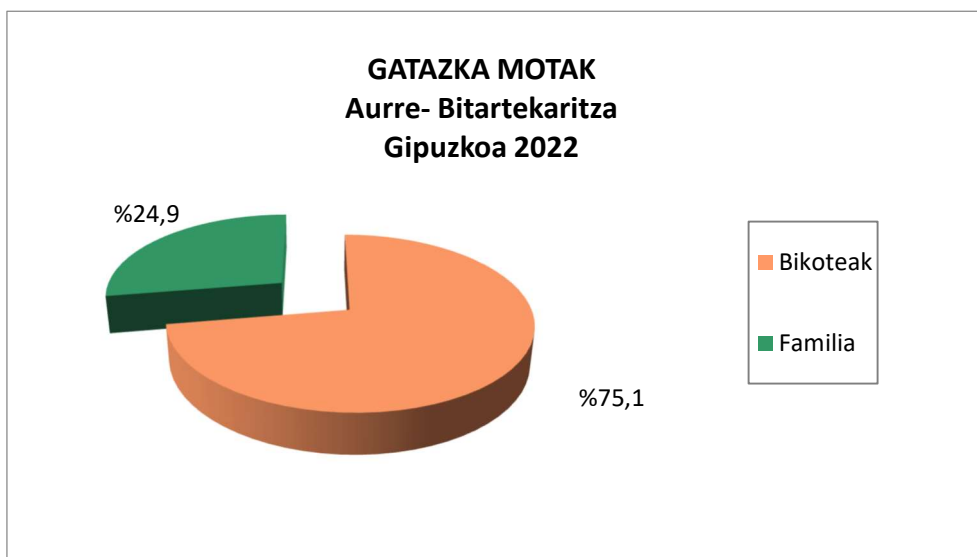
Kasu batzuetan, bitartekaritzari buruz interesa adierazi duen pertsonak horrela eskatuta, etorri ez den pertsonari informazio-gutun bat bidaltzen zaio, bertan hitzordua eskatu duen pertsonak elkarriketarako duen desioa helarazten da eta informazio-saio baterako gonbidapena luzatzen zaio.

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

2022. urtean zehar, guztira, 221 Aurre Bitartekaritza espediente landu dira eta 345 pertsona hartu dute parte, 139 gizon eta 206 emakume. Gainera, adingabeko bat eta 4 profesional (2 gizon eta 2 emakumezko) artatu dira. Guztira, 379 esku-hartze burutu dira.

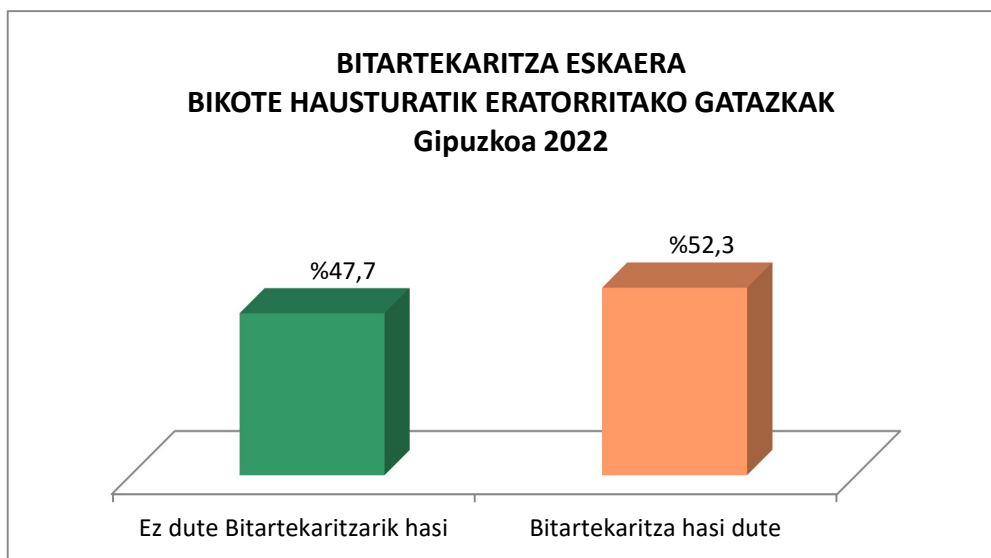


221 aurre bitartekaritza espedienteetatik, 166 bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie, hau da, aurre bitartekaritza guztien %75,1; aldiz, 55 bestelako familia gatazkei dagozkie, hau da, gainerako %24,9.



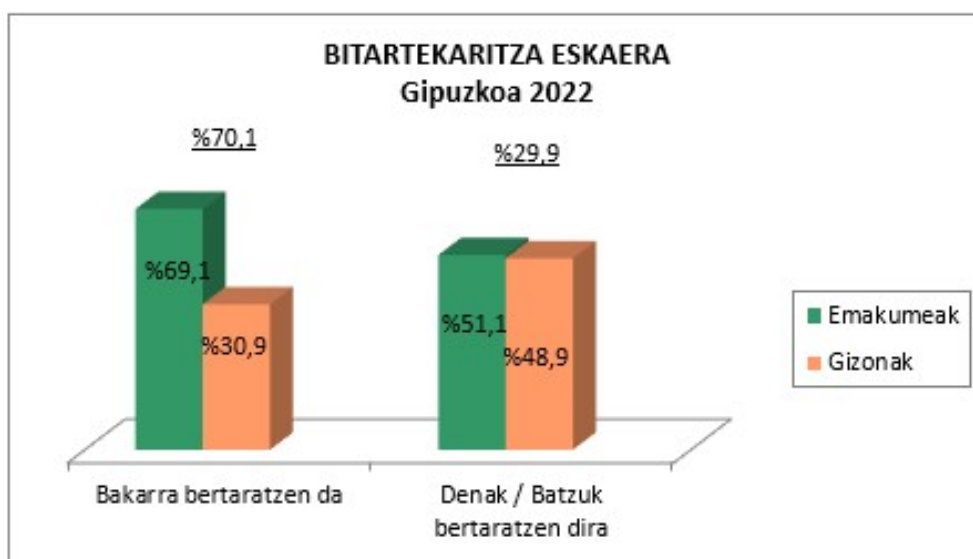
Bikote hausturatik eratorritako gatazken tipologia dagokionez, bitartekaritza eskaera guztietatik, %52,3ak bitartekaritza prozesua hasi du

eta gainerako %47,7ak, berriz, ez du prozesurik hasi, zerbitzuaren aldetik esku-hartzea amaituz. Bitartekaritza prozesua hasten ez duten eskaera hauek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira.



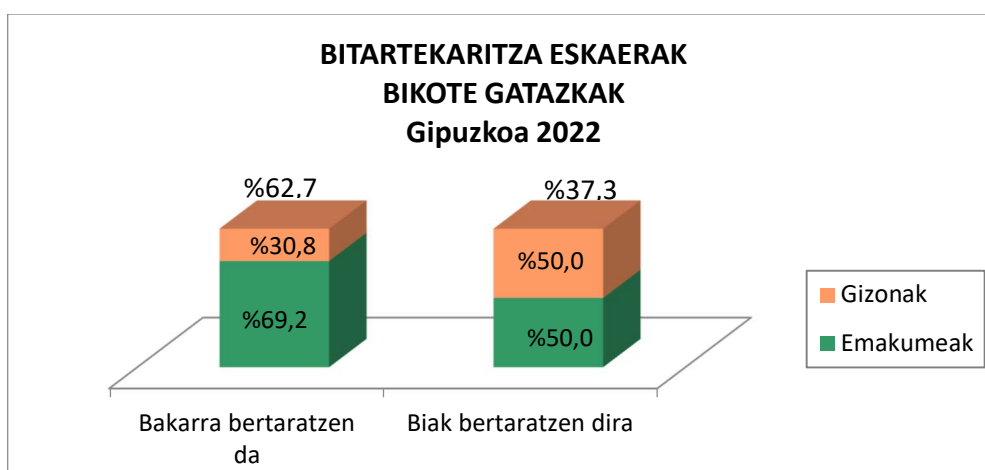
2022.ean ireki diren aurre bitartekaritza espedientetan, hau da, %70,1 kasuetan, alderdietako bat soilik etorri da bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera. Hori dela eta, gatazkan inplikaturako beste pertsonak edo alderdiek parte hartu ez dutenez, ezin izan da bitartekaritza prozesurik hasi. Hitzordu informatibora bakarrik etorri diren pertsonen artean, %69,1 emakumeak izan dira, eta %30,9 gizonak.

Bestetik, aurre bitartekaritzen gainerako %29,9an, bi alderdiak edo hainbat alderdi FBZra etorri ondoren, ez da posible izan bitartekaritza prozesuari hasiera ematea, pertsonak falta zirelako (familia gatazka kasuetan), edo alderdietako batek prozesua hasteko borondaterik edo interesik izan ez duelako. Pertsona hauen %51,1 emakumeak izan dira, eta %48,9, gizonak.

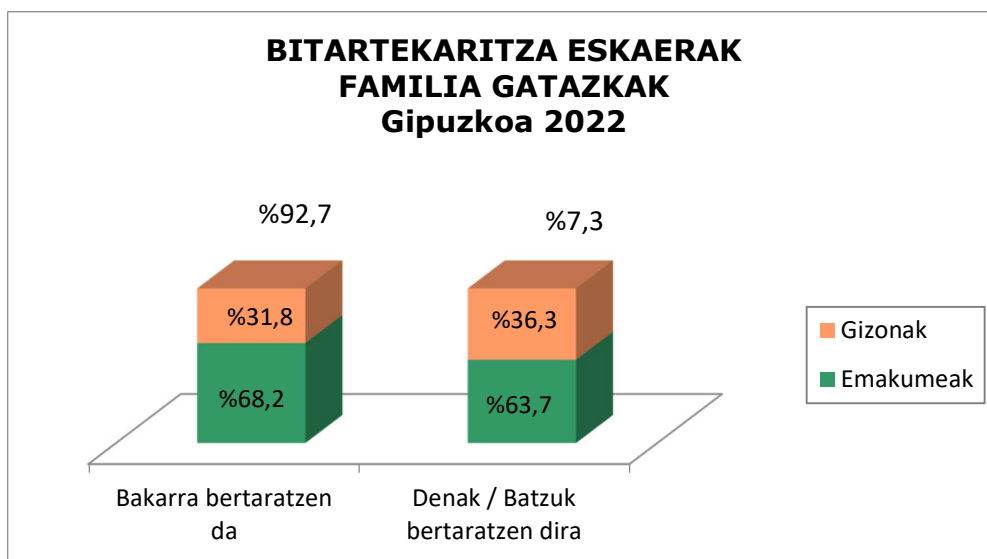


Bikote hausturatik eratorritako informazio eskaeretan, bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez dutenen kasuan, aurre bitartekaritza espediente hauen %62,7, pertsona bakarra etorri da informazioa eskatzera. Kasu batzuetan, beste pertsonak ez duelako interesik izan bitartekaritza zerbitzua ezagutzeko eta beste batzuetan bitartekaritza bideragarria izan ez delako. Pertsona horietatik, %30,8 gizonak izan dira eta %62,2 emakumeak. Emakumeak dira banaka zerbitzura gehien hurbiltzen direnak.

Bestalde, kasuen %37,3an gatazkaren protagonista guztiak hitzordu informatibora etorri diren arren, ez da prozesurik hasi, une horretan bi alderdiek horretarako borondaterik espresuki adierazi ez dutelako. Pertsona hauetatik %50 gizonak izan dira, eta beste %50 emakumeak.



Familia gatazken kasuan, bitartekaritzari buruzko informazio eskaera egin, baina bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez duten aurre bitartekaritza espediente horiei dagokionez, %92,7an pertsona bakarra edo gatazkaren alderdietako bat soilik etorri da informazioa eskatzera. Pertsona hauetatik, %68,2 emakumeak izan dira eta %31,8 gizonak.



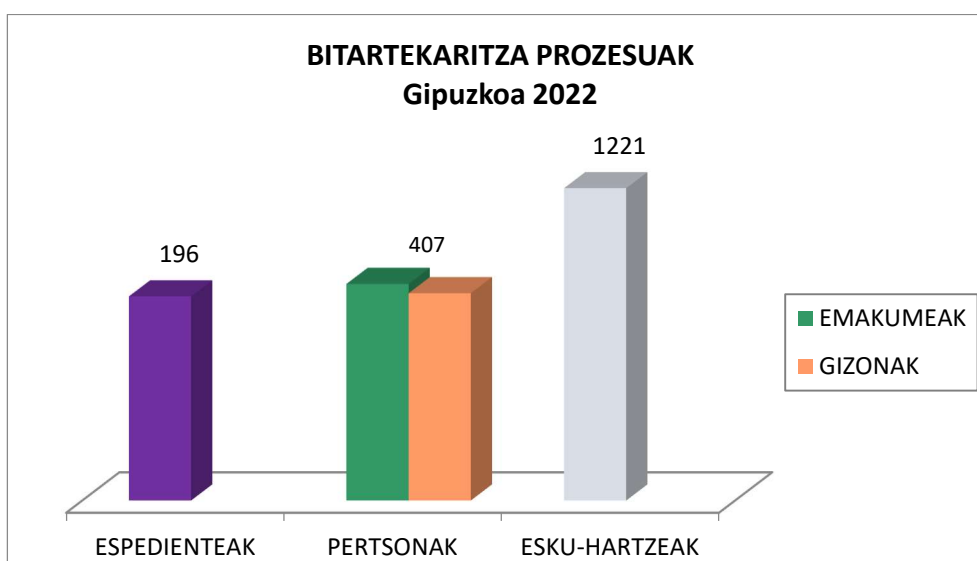
Hala ere, kasuen %7,3ean gatazka duten familia bereko hainbat pertsonen informazio saioa izan arren, familia horretako beste pertsonen prozesuarekiko interesik ez adieraztea gerta daiteke, edo bertaratutako alderdi guztiek une horretan bitartekaritza horretarako borondaterik espresuki adierazi ez izatea. Pertsona horietatik, %63,7 emakumeak izan dira eta %36,3 gizonak.

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

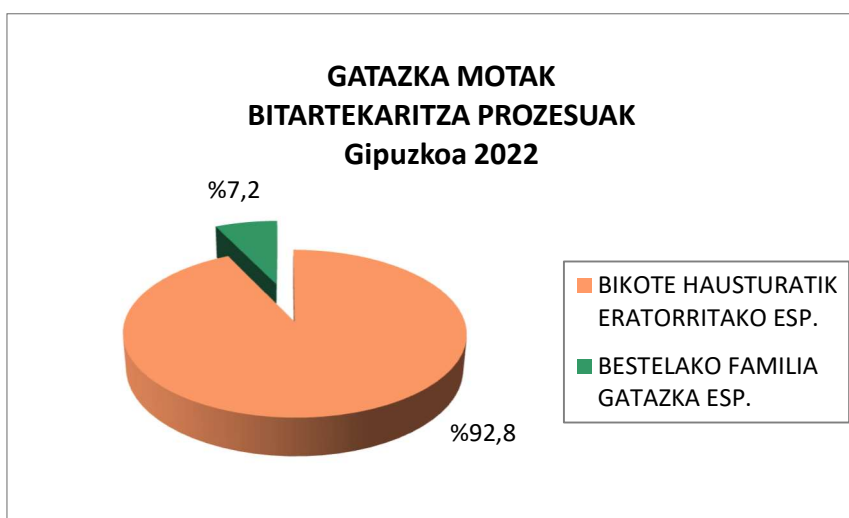
Beharrezko informazio-saioak egin ondoren, eta protagonista diren pertsona partaideek horrela erabaki ostean, bitartekaritza prozesuari hasiera ematen zaio hasierako aktaren irakurketa eta partehartzaile nahiz bitartekariaren sinadurarekin.

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

Esku-hartze maila honetan, 2022. urtean zehar, guztira, 196 espediente landu dira eta 407 pertsona, 208 emakumeak eta 199 gizonak. Gainera, adingabeko bat eta profesional bat artatu dira. Guztira, 1221 esku-hartze burutu dira.

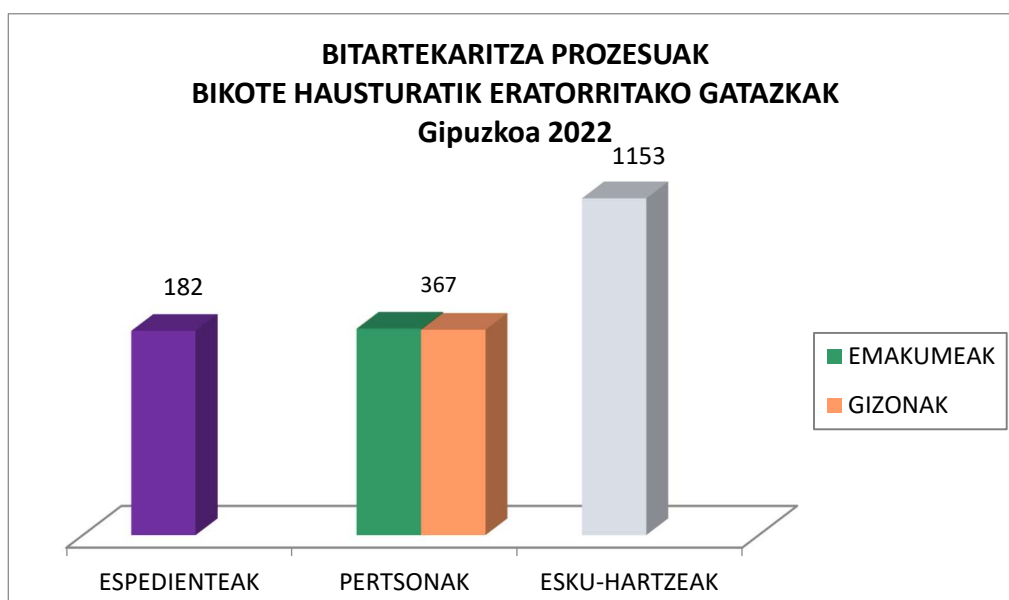


Guztira landu diren 196 bitartekaritza espedienteetatik, 182 bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak izan dira, hau da kasuen %92,8, eta gainerako 14 espedienteek, hau da %7,2, bestelako familia gatazkak izan dituzte oinarri.



BIKOTE HAUSTURA EGOERETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

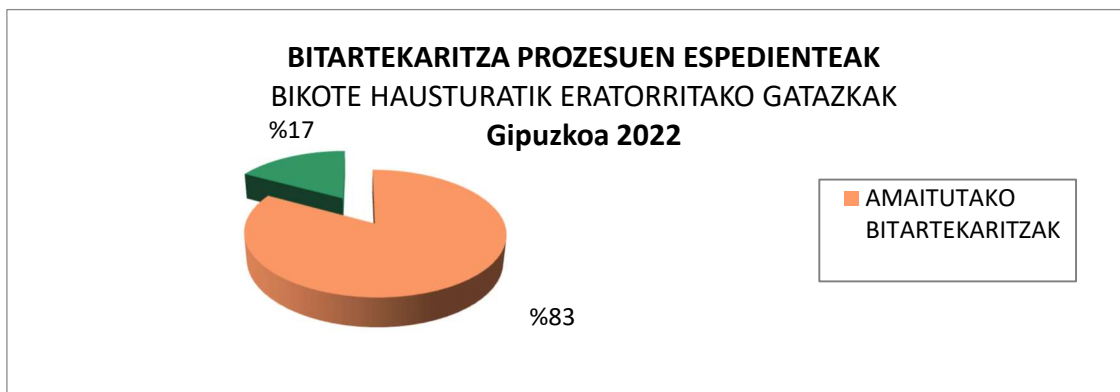
Arlo honetan, aurretik aipatu den bezala, landutako 196 espedienteetatik, 182 bikote haustura egoerei dagozkie. Kasu hauetan 367 pertsonekin egin da lan, 183 gizonak eta 184 emakumeak izan direla, 1153 esku-hartzeetan.



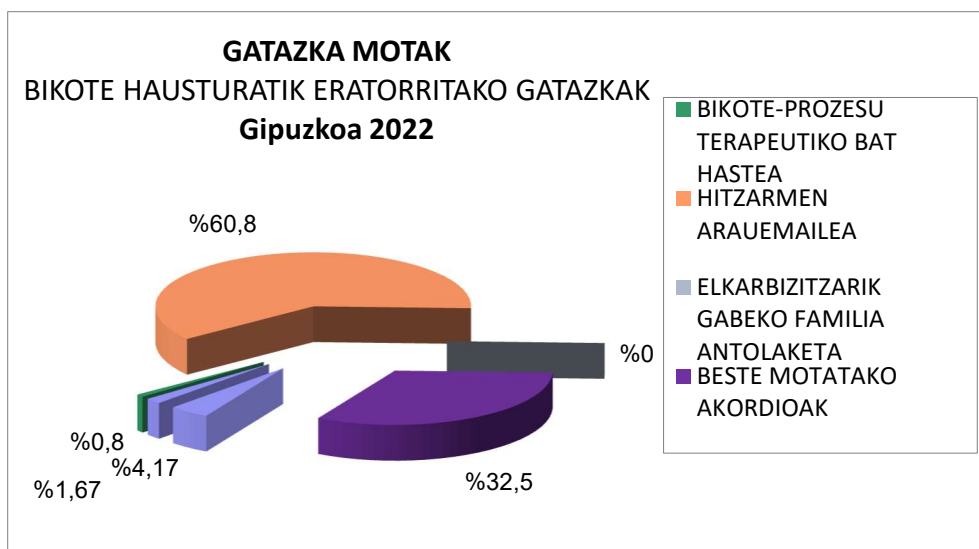
FBZ – GIPUZKOA 2022 – BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	182
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	367
		183 184
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa	1.153
		4,8
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	151
	AKORDIOAK	120
	• HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK	73
	• BESTELAKO AKORDIOAK	39
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	0
	• LAGUNGORAKO BIDERAKETA	
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	5
	• BIKOTEA BERRESKURATZEA	1
		2
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	31
	BIDERA EZINA	0
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	31

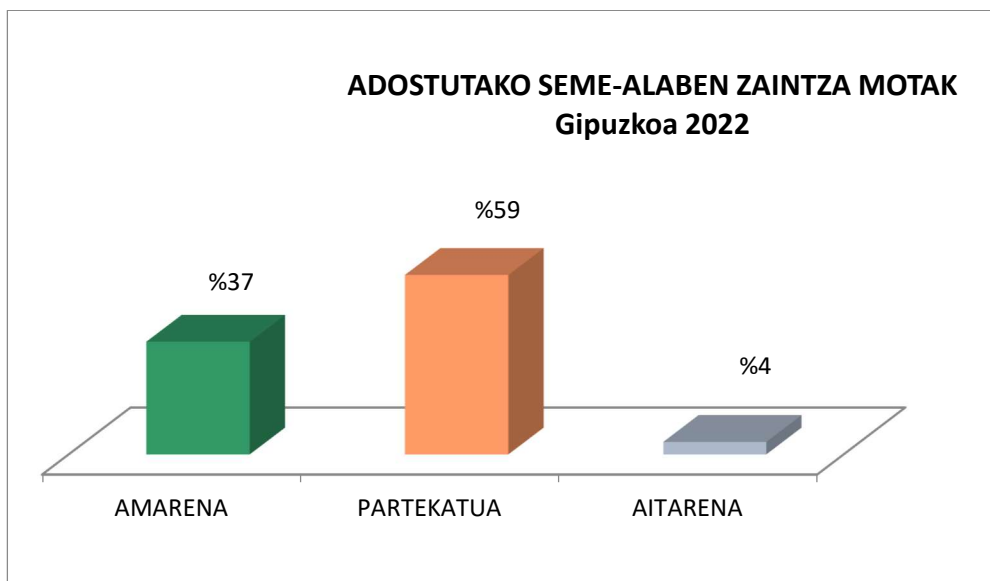
2022. urtean zehar, bikote hausturei lotutako 151 bitartekaritza prozesu amaitutzat eman dira (%83) eta 31 (%17), zabalik geratu dira 2023. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa 4,8koa izan da.



Guztira, akordioekin amaitu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, bikoteen %60,8ak beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu; %32,5ak, azaldutako gatazkaren inguruko bestelako akordio motak lortu ditu, kasu bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera; %6,8ak Lagungo Fundazioak kudeatzen duen laguntza terapeutikoko programa bat hastea hitzartu zuten bikote harremana mantentzeko asmoarekin. Gainera, %1,67ak, bikotea berreskuratzeko saiakera izan zuen eta beste %0,8ak, beste era bateko terapia hastea adostu zuen.

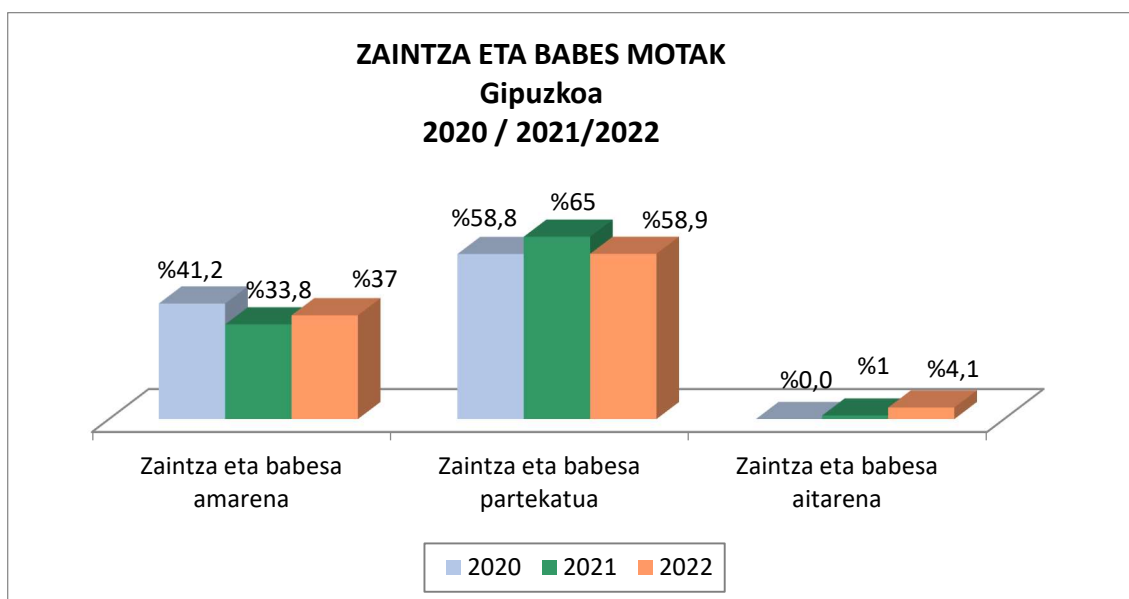


Bikote hausturaren ondoren familia antolaketa berregituratzeko lortutako akordioei dagokienez, %59ak aitaren eta amaren artean partekatutako zaintza eta babesa adostu du. Bestalde, %37ak bikoteek seme-alaben zaintza eta babesa amak izatea adostu du eta beste %4ak, aldiz, aitarena.



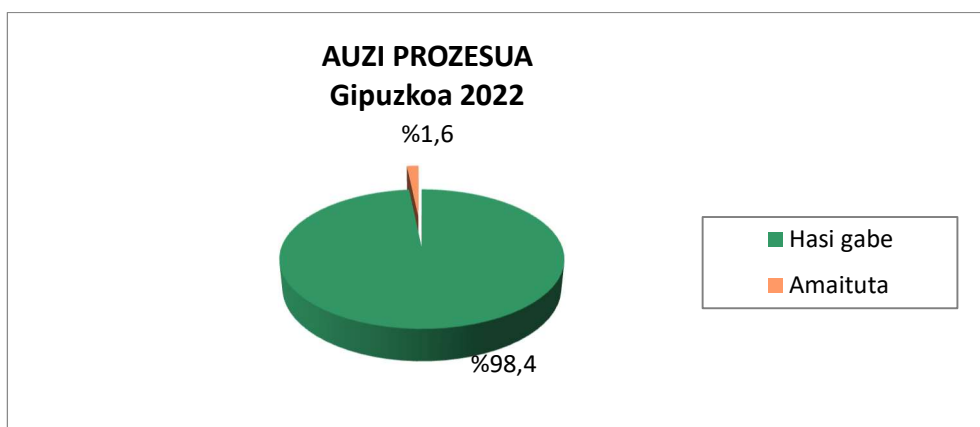
Familia antolaketa eredu gisa, zaintza partekatua da familiek azken hiru urteetan gehien aukeratu dutena. Hurrengo grafikoan ikus daitekeenez, zaintza mota hori guztizkoaren %58,8tik gora ibili da 2022. urteko %65era arte.

Amari esleitutako zaintzak, 2020an %41,2tik 2021ean %33,8ra bitarteko beheranzko joera izan arren, %37raino igo izan dira 2022.ean. Aitaren zaintzari dagokionez, goranzko joera nabari da, eta %4,1era iritsi da 2022.ean. Beraz, banakako zaintzaren eredua nabarmen handitu da aurten.



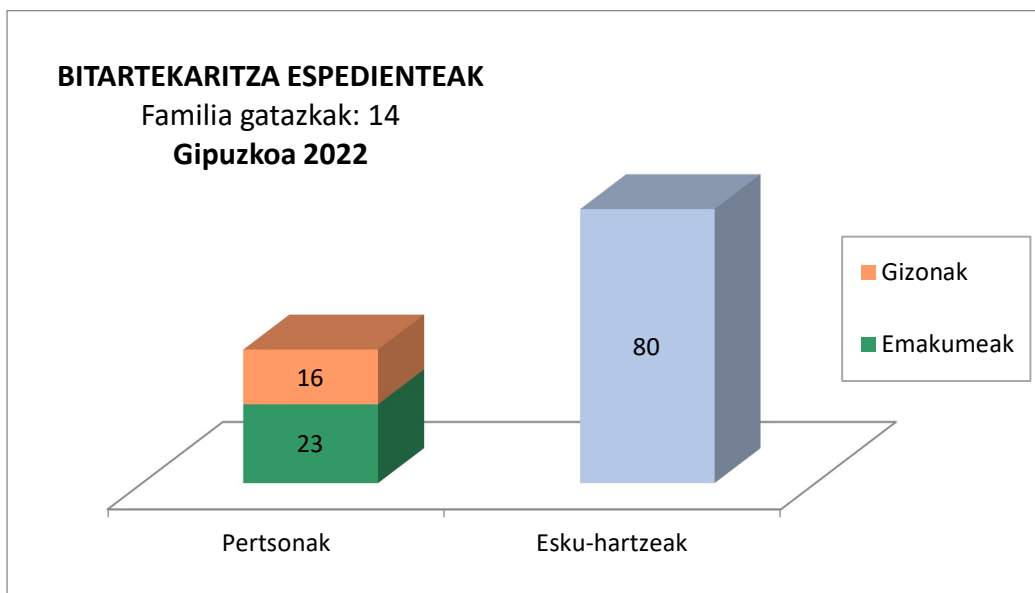
Etorkizuneko familia-antolamenduari buruzko akordioetara iritsiz, bitartekaritza amaitu duten bikoteei dagokienez, kasuen %97,3ak adin gabeko seme-alabak dituzten familiak dira, kasuen %1,6ak adin nagusiko seme-alabak dituzten familiak dira eta %1,1ak seme-alabarik ez duten bikoteak izan dira. Prozesu horietan, familien berrantolaketa lantzen dute, zaintza eta zaintza kontzeptua erabili beharrik gabe.

Bitartekaritza prozesua hasi duten bikoteetatik, %98,4ak ez zuen inolako auzi prozesurik igaro bitartekaritzara etorri aurretik, eta gainerako %1,6ak, 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

2022. urtean zehar, Gipuzkoan landu diren 14 bitartekaritza espedienteek, bikote hausturatik eratorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazken inguruan izan dute oinarri. Espediente hauei dagokienez, 80 esku-hartze egin dira familia hauetako 39 pertsonekin, horietatik 16 gizon eta 23 emakume, azken hauetan, adingabe bat barne.



FBZ – GIPUZKOA 2022 - FAMILIA

ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	14
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	39
		16 23
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	80
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak	5,4
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	12
	AKORDIOAK	12
	• AKORDIOAK	7
	• FAMILIA TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	3
	• LAGUNGO FUNDAZIOAK KUDEATZEN DUEN LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMARA BIDERATZEA	2
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	0
	BIDERA EZINA	0
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	2

Gatazka mota honetan landu diren 16 espedienteetatik, 2022. urtean zehar, 12 amaitu dira, eta beste 2 zabalik geratu dira 2023. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako espedienteen saioen batez bestekoa 5,4koa izan da.

Amaitutako 12 espediente hauetatik, familiek akordioa lortu zuten prozesu guztietan.

VII.1.D.4.- JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTE GUZTIAK

104

- FBZaren EKIMENEZ

91

✓	Informazioa lortu da	86
✓	Ez da informaziorik lortu	5

13

- PARTE HARTZAILEEN EKIMENEZ

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

99

5

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

91

82

173

PROZESUARI DAGOKIONEZ

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

167

28

195

AKORDIOAREN ERABILERA

- Epaia
- Akordio Pribatua
- Auzibidea
- Idazki publikora jaso

%49

%48

%2

%1

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

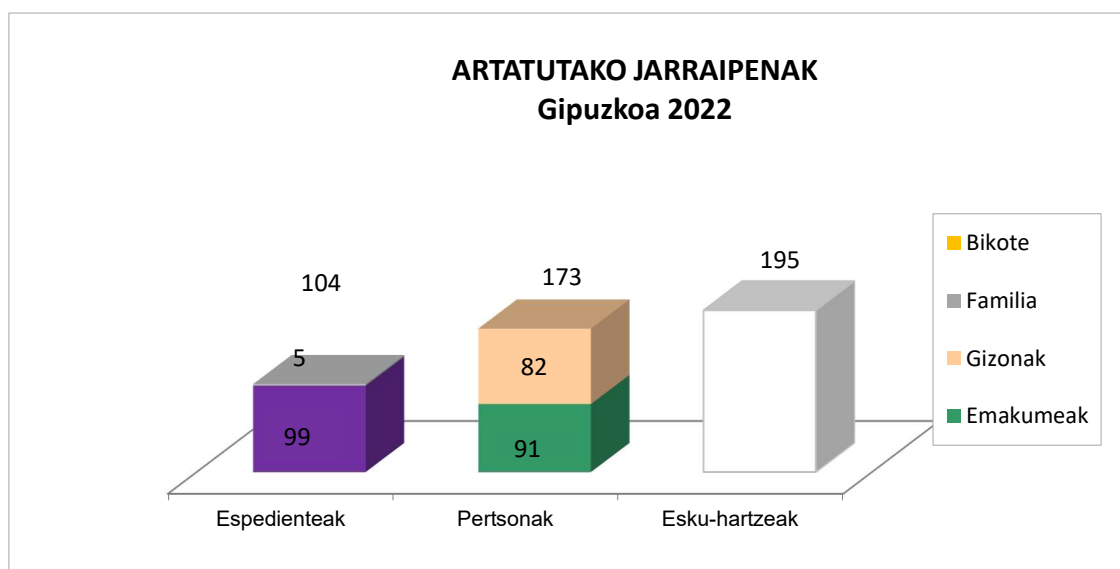
- Akordioez arduratzen dira
- Akordioez ez dira arduratzen

%98

%2

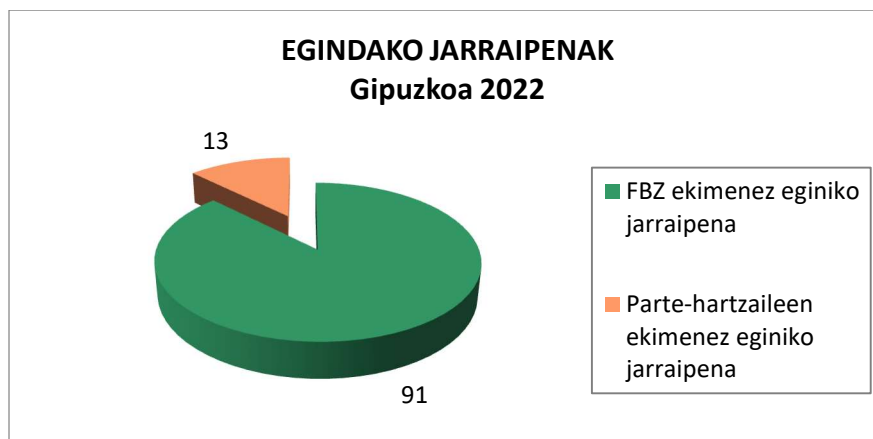
Ondoren, 2022.ean landutako jarraipen espedienteek buruzko gaiak garatuko dira.

Jarraipen fasean 104 espediente landu dira, hauetariko 99 bikote espedienteak izan dira eta 5 bestelako familia espedienteak. Guztira, 173 pertsona artatu dira, 195 esku-hartzeetan zehar.



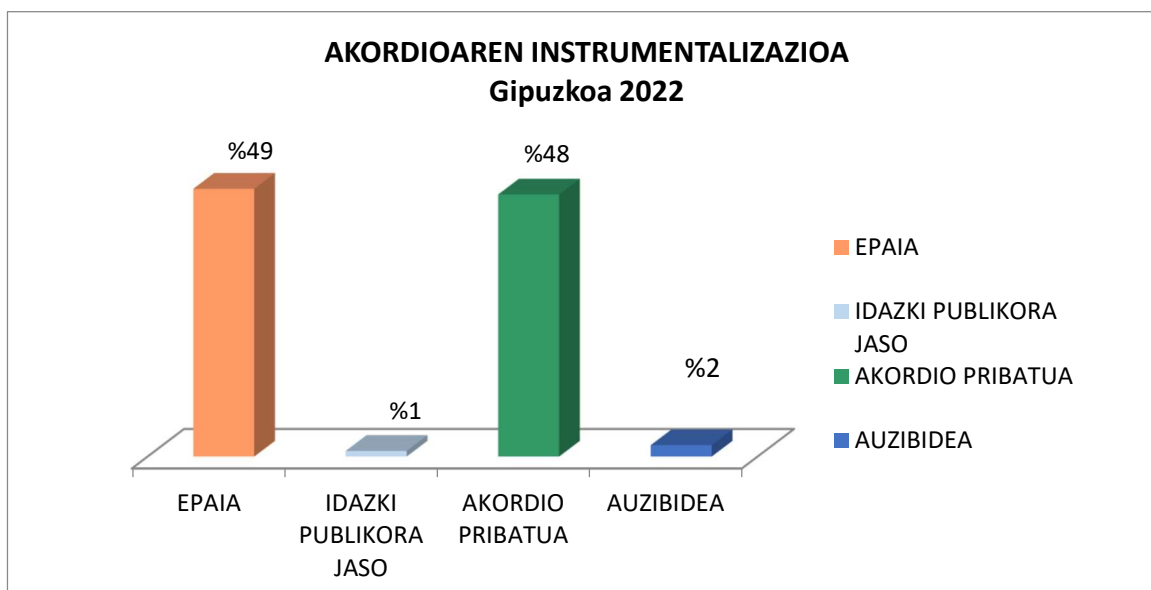
2022. urteko 104 espedienteek lotuta, ekimen modu desberdinak bereizten dira.

- **FBZaren ekimenez:** Espediente hauetatik, 91 bitartekaritza taldearen ekimenez egin diren jarraipen espedienteak dira; hauetatik, 86 espedientetan informazioa jaso da eta beste 5 jarraipen espedientetan, ez da posible izan informaziorik jasotzea. Kasu gehienetan, ustez, telefonoarekin izandako gorabeherak direla eta.
- **Parte-hartzaileen ekimenez:** Bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen ekimenez, 13 espedienteen jarraipenak burutu dira.



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

- Burututako jarraipenen %49an, pertsona erabiltzaileek lortutako akordioak epaitegian izapidetu dituzte.
- Burututako beste jarraipenen %48an akordioak modu pribatuan mantendu dituzte.
- %1ak bitartekaritza akordioa idazki publiko bihurtu du.
- Egindako jarraipenen %2k jakinarazi digute auzibide bat hasi dutela.



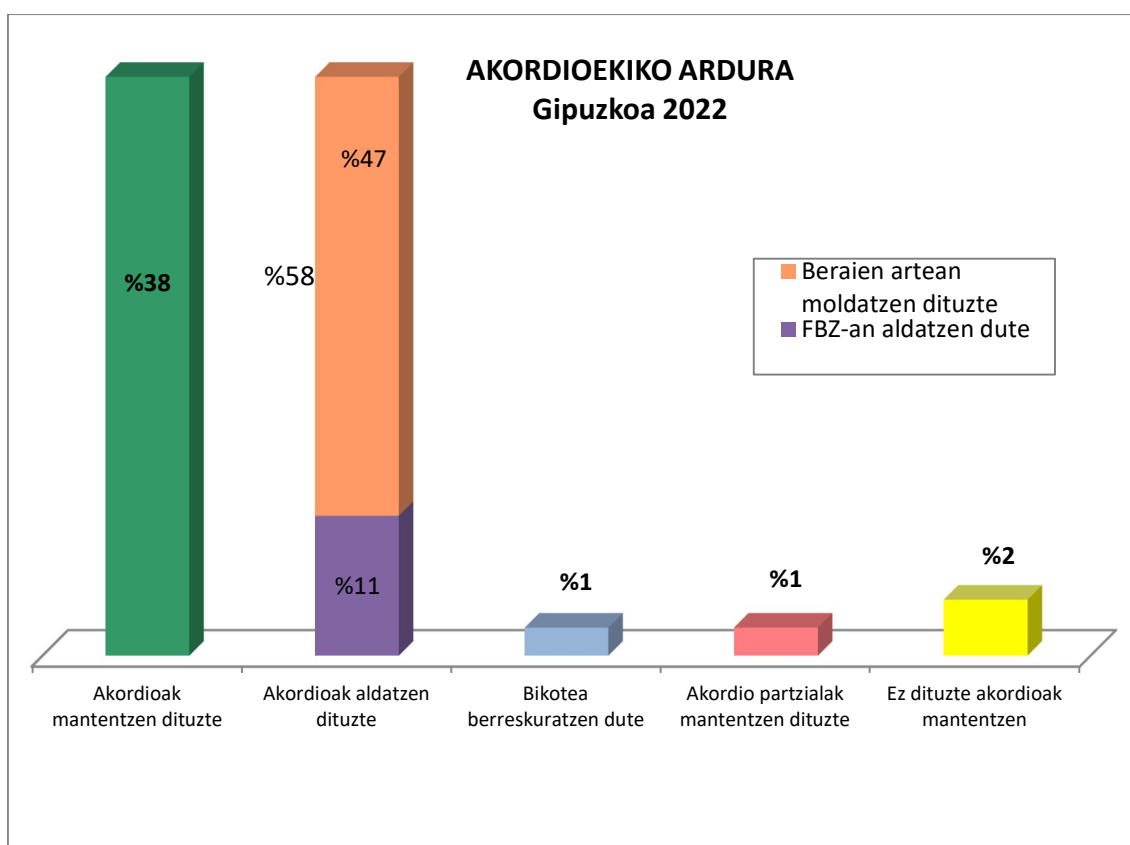
Akordioak denboran zehar aztertuz gero, bitartekaritzak duen eragin pedagogiko eta arduratsua ikus dezakegu, akordioak betetzeari eta protagonistak familia egoera berrietara egokitzeko gaitasunari dagokienez.

Jarraipenetan artatu diren erabiltzaileen **%98a** beraien bitartekaritza prozesuko akordioez arduratu da eta **%2ak** ez du bere gain hartu ardura hau.

Beraien akordioez arduratu diren pertsonetatik:

- %58ak bitartekaritza prozesuan adostu dituen akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du.
- %47ak akordioen bat aldatzea erabaki du familiaren beharretara edo egoera berrietara egokitzeko. Kasu hauen %35,9ak erabakiak beraien kasa hartu dituzte, eta aldiz, %11ak FBZra itzuli da gaiak lantzera.
- %1ak bikote harremana berreskuratu du eta elkarrekin bizitzen jarri dira berriz ere.

- Gainerako %1a partzialki arduratu da akordioez, hau da, lorturiko akordioen zati handienaz arduratzen dira, baina zailtasunak dituzte gainerako akordioak betetzeko. Kasu gehienetan, desadostasunak antolaketa ekonomikoari daude lotuta, baina beste kasu batzuetan, adingabeekin igaro beharreko denbora banaketa betetzearekin.
- Gainerako %2ak auzibideari ekin zion bere erabakiez arduratu ez zelako.



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

Ondoren, 2022. urtean zehar bildu ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu:

- Erabat galduta nengoen eta eman beharreko urratsetan lagundu zenidaten
- Bitartekaritza-espazioak lagundu egin zion nire bikotekide ohiak hitz egiteko eta bere ikuspuntua emateko espazioa izan zezan
- Guretzat gida bat izan da, informazioa eta orientazioa eman zigun.
- Orain gure artean modu eraginkorrean komunikatzeko balio izan digu. FBZan gauzak eman ahal izan nituen, eta entzunda eta baloratuta sentitu nintzen
- Argi daukat profesionalak etorri gabe ez genukeela geure kabuz akordiorik lortuko.
- Akordioa lortzeko balio izan dit, nahiz eta bete ez izana.
- Segurtasuna eta lasaitasuna ibilbide osoan. Ez da batere erraza.
- Bitartekaritza-prozesuak nire ahizpak nolakoak diren egiaztatzeko balio izan dit.
- Dena lotuta utzi, prebentzio moduan, etorkizunean gerta litezkeen desadostasunetarako.
- Komunikazio eraginkorrik baldin badago, gauzek funtzionatzen dutela eta harmonian bizi gaitezkeela baieztatzea.
- Gehiago elkartzeko lagundu zigun.

- Bitartekaritzagatik izan ez balitz, epaiketan bukatuko genuke.
- Konfinamendu-garaian dokumentua azkar egin ahal izateko tokia.
- Bitartekariak zentratu eta errealitatera egokitzen gintuen.
- Bitartekaritza ezagutzeak esan nahi du gauzak beste modu eta ondo egin daitezkeela.
- Egindako lanean konfiantza izatea eta egoera berriari modu egokian aurre egitea.
- FBZaren bitartez egitea azkarragoa, merkeagoa eta errazagoa izan da.
- Oso ondo azaldu zenizkiguten, une oro, erabakiak lortzeko posible genituen aukerak.
- Ondo moldatzeko eta gure semearen egoera emozionala zaintzeko hasiera izan zen.
- Behin betiko urratsa ematen eta aurrera egiten lagundu zidan.
- Banantzea pentsatzen ari nintzen, eta dena hain argi azaldu izanak lagundu egin zidan.
- Laguntza emozionala, epaitu gabe.
- Guri bururatu ez zitzaizkigun egoerak eta gaiak ikustea lagundu zigun.

- Bizitzen ari nintzena zerbait naturala dela konturatzea lagundu zidan, asko eskertzen dut.

VII.1. D.5.- BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA

Familiei edota bikoteei arreta integrala eskaintzeko asmoz, koordinazio lan bat burutzen dugu familia eta/edo bikoteak artatzen ari diren zerbitzu ezberdinekin, aldi berean FBZari buruzko informazioa ematen zaie.

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

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

2022. urtean zehar, bitartekaritza prozesua egin duten familien %40,3an, beste entitate batzuekin koordinazioa egin da:

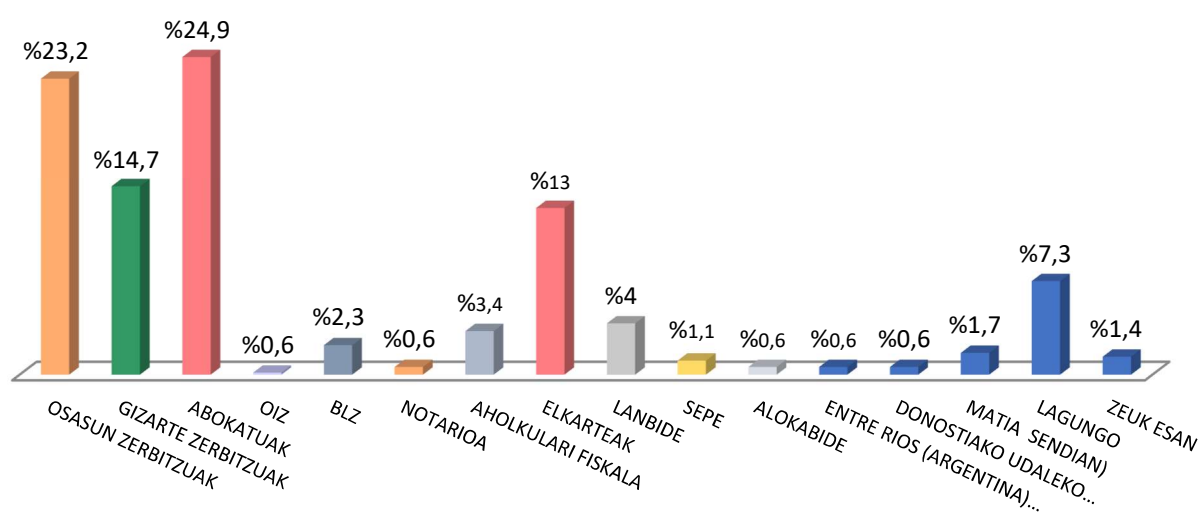
- Artatutako kasuen %5,4an, pertsonak Osasun Zerbitzuetatik edo Osasun Zerbitzuetara bideratuak izan dira, bitartekaritzari ekiteko akordio gisa edo bitartekaritza akordioaren emaitza gisa. Hauek, bitartekaritzaren osagarri gisa erabili beharreko baliabideak dira, bai bakarka, bai bikotean, baita familian ere.
- Kasu guztien %14,7ean 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, prozesuko parte-hartzaileak artatzen dituen profesionalarengana itzultzen dira akordioarekin, hauek jakinaren gainean jartzeko.
- Arlo juridikoarekin egin den sare lana %27,8koa izan da, %24,9a abokatu pribatuekin eta %0,6a Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu da, bitartekaritzaren akordioa izapidetu ahal izateko doako

laguntza juridikoa lortzeko aukeraz informatzeko helburuarekin eta %2,3an, Biktimari Laguntzeko Zerbitzuarekin.

- Notarioarekin %0,6 landu da sarean.
- %3,4an egindako koordinazio lana aholkularitza fiskalarekin burutu da.
- Kasuen %13an bestelako elkarteekin egin da sare-lana (Emakumeen Etxea, Arrats, Afagi, Agifes, Agipad, Sos Arrazakeria, Bizibidea, Caritas.).
- Beste bitartekaritzen %4ean egindako koordinazioa Lanbiderekin izan da. Kasu hauetan, entitate hau bera izan da familiak bideratu dizkigunak.
- SEPErekin %1,1 lan egin da sarean.
- Alokabiderekin sarean egindako lana% 0,6 izan da.
- Bereziki aipatu beharrekoa da Entre Rios (Argentina) probintziako Justizia Auzitegi Nagusiarekin egindako koordinazioa; zehazki, Gatazkak Konpontzeko Ordezko Baliabideen Zentroarekin egindakoa, kasuen %0,6an.
- Kasuen %0,6an, sareko lana Donostiako Udaleko Prebentzio, Haurtzaro eta Familia Sailarekin egin da.
- Matia Fundazioaren Sendian programarekin egindako sareko lana %1,7 izan da.
- Lagungorekin egin den sare lana (Familiantzako Orientazio Zentroa) artatutako familia guztien %7,3a izan da.

- Azkenik, "Zeuk esan" Eusko Jaurlaritzako Haurtzaro eta Nerabesarorako laguntza Zerbitzuarekin koordinazio bat burutu da kasuen %1,4an.

BESTE ZERBITZUEN SARE LANA Gipuzkoa 2022



2022.ean, Gipuzkoako Lurralde Historikoko barruti judizialek FBZari eskatu dizkiote zuzenean bikote hausturako prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioak (%10,95).

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

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

2022 URTEKO MEMORIA - ARABA

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU- HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ.	EMAK

1) HARRETA TELEFONIKOA ETA PRESENTSIALA		1593	498	1095
			1593	

2) BITARTEKARITZA

	344	1457	679 315 364	
BIKOTE GATAZKAK	289	1207	265	281
FAMILIA GATAZKAK	55	250	50	68
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	128	204	222 92 130	
BIKOTE GATAZKAK Artatutako adingabeko seme -alabak	98 0	134 0	72 0	87 0
FAMILIA GATAZKAK Adingabeko seme - alabak	30 0	57 0	20 0	29 0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	13	0	14
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	216	1253	457 223 233	
BIKOTE GATAZKAK Espediente berriak Burutugabeko espedienteak Artatutako adingabeko seme - alabak	191 165 26 0	1060 919 141 0	193 166 27 0	194 167 27 0
FAMILIA GATAZKAK Espediente berriak Burutugabeko espedienteak Artatutako adingabeko seme - alabak	25 20 5 0	193 150 43 0	30 21 9 0	39 34 5 0
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	0	0	1

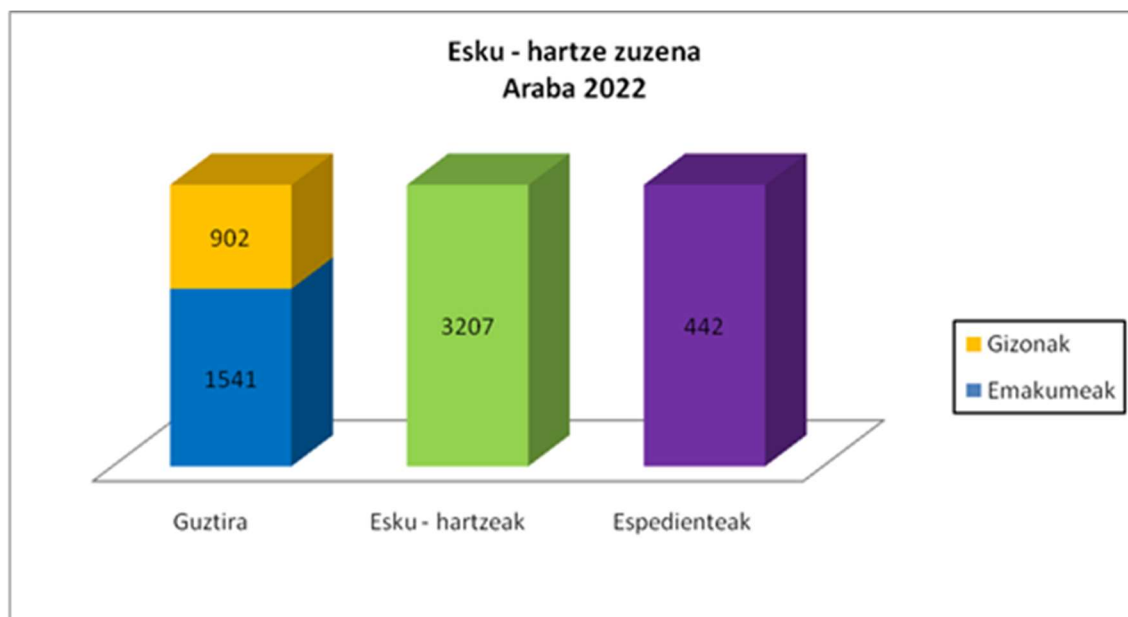
3) JARAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	98	157	171 89 82	
BIKOTE GATAZKAK	96	151	87	78
FAMILIA GATAZKAK	2	4	2	2
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	0	2	0	2
GUZTIRA	442	3207	2443 902 1541	

Txostenaren atal honetan, 2022.ean Arabako FBZan lan egindako pertsonen, espedienteen eta esku-hartzeen datuak jasoko ditugu.

Zuzeneko esku-hartzea maila ezberdinetan burutu da: telefono bidezko arreta, aurrez aurreko arreta, bitartekaritzak (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak) eta egindako jarraipenak. Guztira, 2.443 pertsonari zuzeneko arreta eskaini zaie; horietatik 1.541 emakumeak izan dira eta 902 gizonak. Ikus dezakegunez, oraindik ere emakumeek gehiago erabiltzen dute FBZ gizonekin alderatuz. Bien arteko proportzioa pixka bat handiagoa da iazkoarekiko (emakumeen %63a 2022.ean eta % 58 2021.ean).

Arabako FBZko Egoitzan landutako espedienteak (Aurre bitartekaritza, bitartekaritza espedienteak eta jarraipen espedienteak), guztira 442koa izan dira, eta esku - hartzeak 3.207 izan dira. 2021ean lortutakoak baino apur bat gehiago.

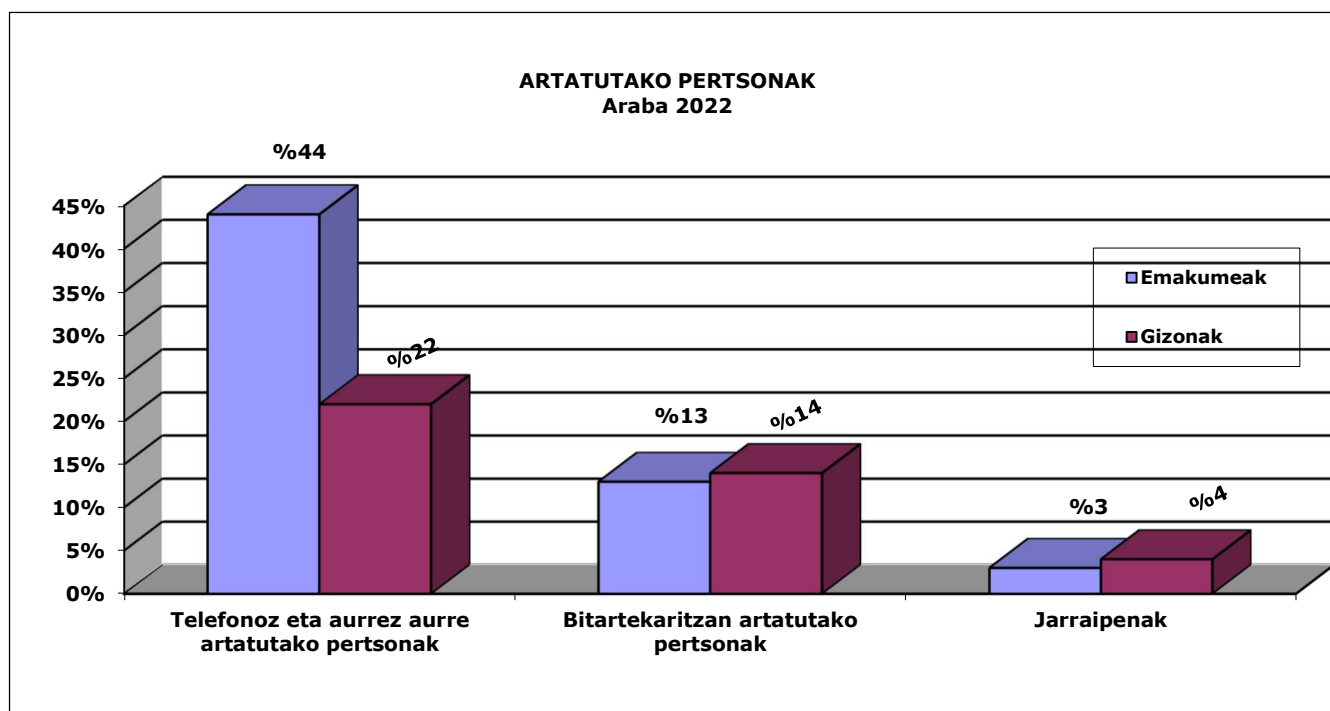


Jarraian, Arabako FBZan arreta emandako pertsonei, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretari, bitartekaritzako esku-hartzeari eta jarraipenei dagokienez egindako lana zehaztuko dugu.

VII.1.E.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

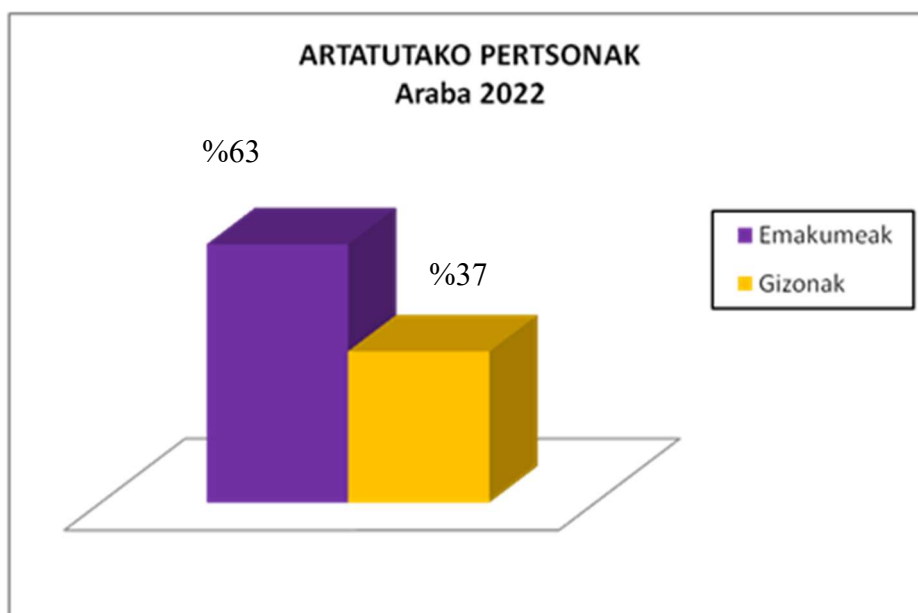
2022. urtean, guztira, 2.443 erabiltzaile artatu dira esku-hartze maila ezberdinetan; horietatik, 1.593 telefono bidezkoak izan dira edota Arabako FBZaren lokalera bertaratu direnak (1.095 emakumezkoak eta 498 gizonetzkoak).

2022.ean, 679 pertsona artatu dira bitartekaritza - prozesuetan (364 emakumezkoak eta 315 gizonetzkoak) eta burutu diren bitartekaritza prozesuen jarraipenetan 171 (82 emakumezkoak eta 89 gizonetzkoak).



Generoaren araberako banaketari dagokionez, aurten, beste urte batzuetako joerari jarraituz, emakumeak dira informazio gehien eskatzen dutenak, telefonoz edo aurrez aurrekoa. Hala ere, bitartekaritza prozesuan eta

kasuen jarraipenetan parte hartzen duten gizonen eta emakumeen arteko proportzioa antzekoa da.



Kontuan hartzen badugu esku hartzeko maila bakoitzean zenbat emakume eta gizon artatu diren, azken hiru urtekoan antzeko ehunekoak lortu ditugu.

VII.1.E.2.- ARRETA TELEFONIKOA ETA PRESENTZIALA

Atal honetan ageri diren datuek, gure zerbitzuarekin lehen harremanean pertsonaiei eskaintzen diegun arreta adierazten da, hain zuzen ere, memoria honetako VII. puntuan azaltzen den bezala. Beste aldetik, zerbitzuari buruzko informazio orokorra eskatzen duten profesionalak eta pertsonaiei eskaintzen zaien arreta jasotzen da, baita bitartekaritza - prozesuan parte hartzen ari diren eta unean uneko eskaera egiten duten pertsonaiei ematen zaien arreta ere.

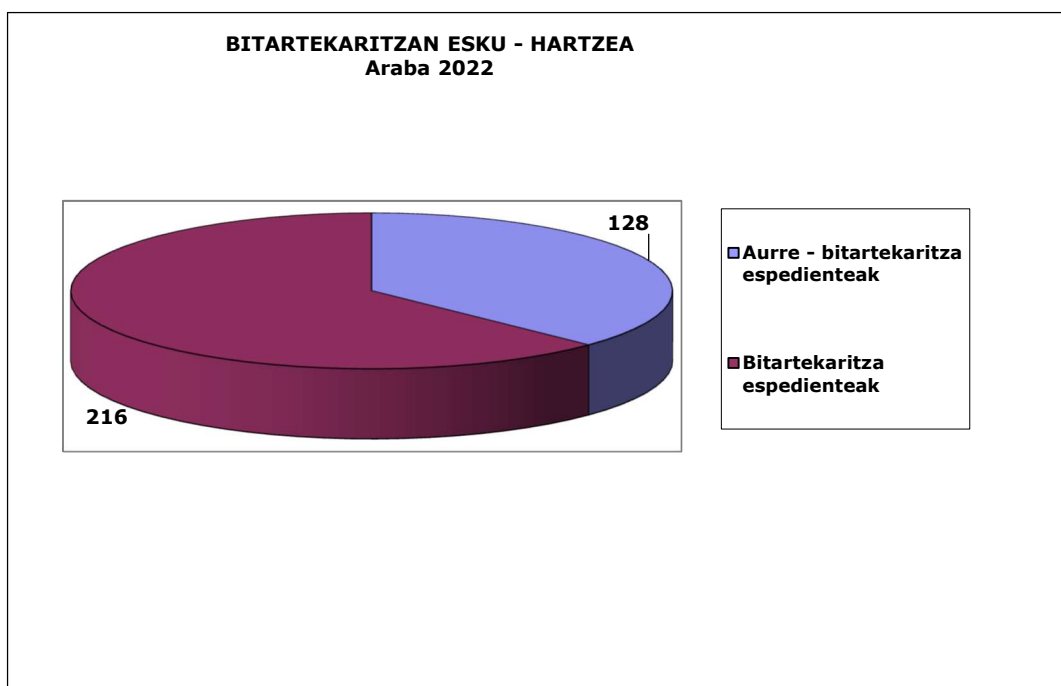
Lehen arreta - maila honetan 1.593 pertsona artatu izan dira (1.095 emakumezkoak eta 498 gizonezkoak), telefonoa informazioa eskatzeko edo hitzordua eskatzeko modurik egokiena izanez. Generoari dagokionez, arreta antzekoa izan da azken hiru urtekoan.

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

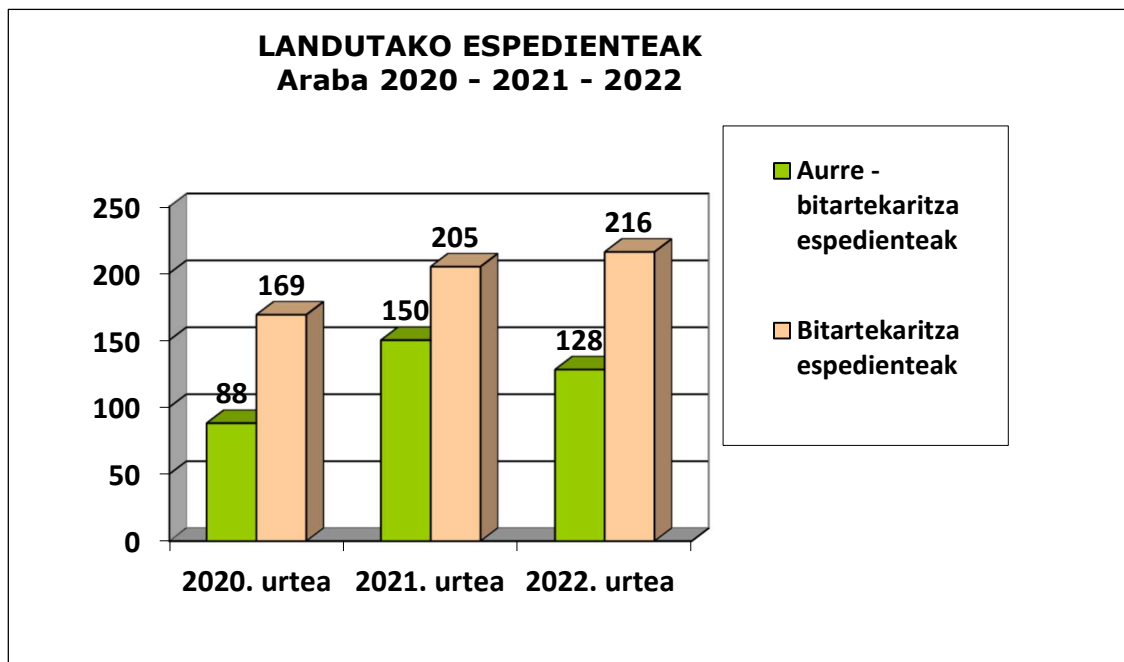
Bitartekaritza - eredu horretatik egin dugun lanaren deskribapenean, espediente eta gatazka motak ezberdinak bereizten ditugu. Hora hemen taula:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE - BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA PROZESUETAKO ESPEDIENTEAK	GUZTIRA
BIKOTEA HAUSTEAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	98	191	289
FAMILIA GATAZKAK	30	25	55
GUZTIRA	128	216	344

2022. urtean bitartekaritzan egindako lanak, guztira 344 espediente sortu ditu. Horietatik %63a bitartekaritza - prozesuan dauden espedienteak dira eta %37a aurre - bitartekaritzako espedienteak.

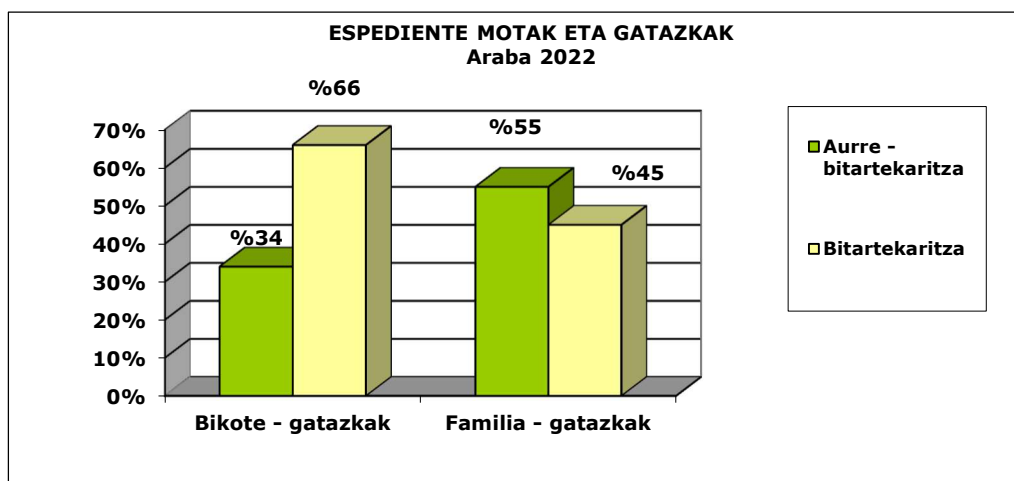


Hurrengo grafikoan, urtez urte, landutako bitartekaritza prozesuen goranzko joera ikusten da. Hala, kopuru horiek %5,5eko igoera adierazten dute egindako neurketetan, 2021ekoekin alderatuta.



Hurrengo grafikoko datuek erakusten dutenez, bikotea haustearen ondoriozko gatazketan artatutako kasuen %66a bitartekaritza - prozesua hasten dute. Bestalde, familia - gatazken ondoriozko kasuetan, ehuneko hori %45a da, horrek adierazten du zaila dela alderdi anitzeko gatazkak lantzea, borondate partekatuari dagokionez.

Bitartekaritza eskatzen duten eta ondoren prozesua hasten duten familien kopurua igo da urte batetik bestera, hain zuzen ere %5an 2021ekin alderatuz.

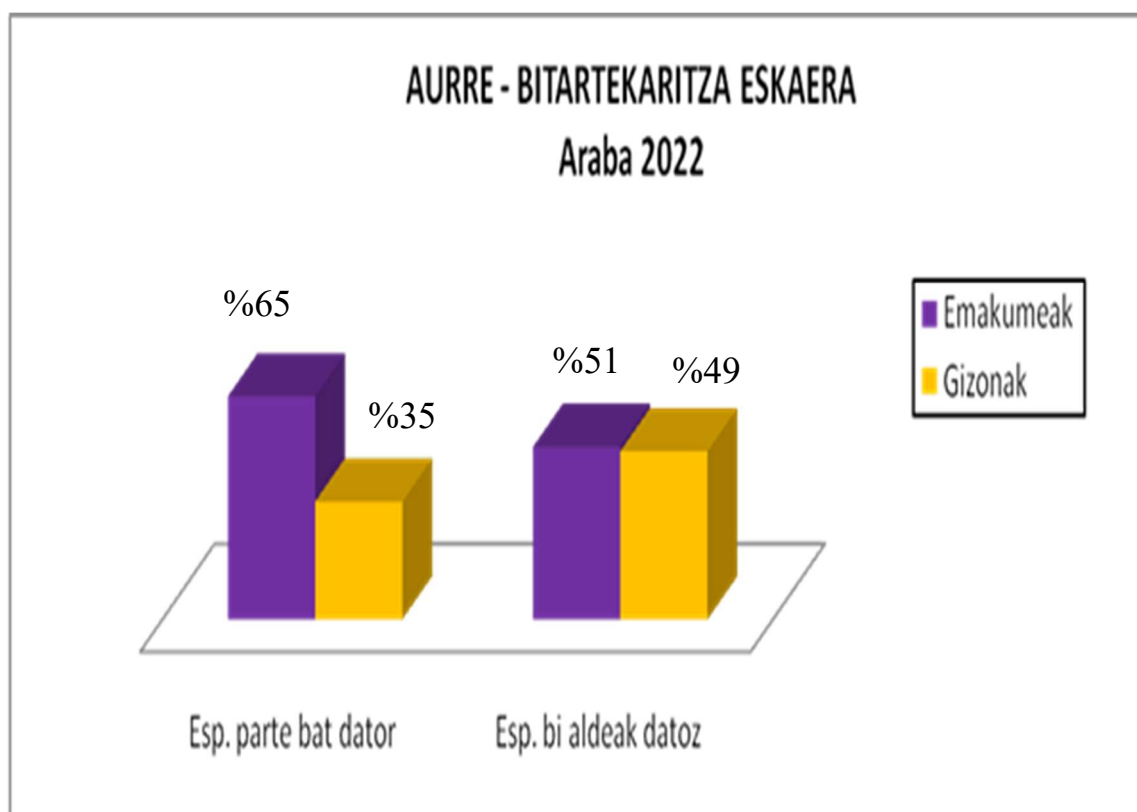


VII.1.E.3.A.- AURRE - BITARTEKARITZAKO ESPEDIENTEAK

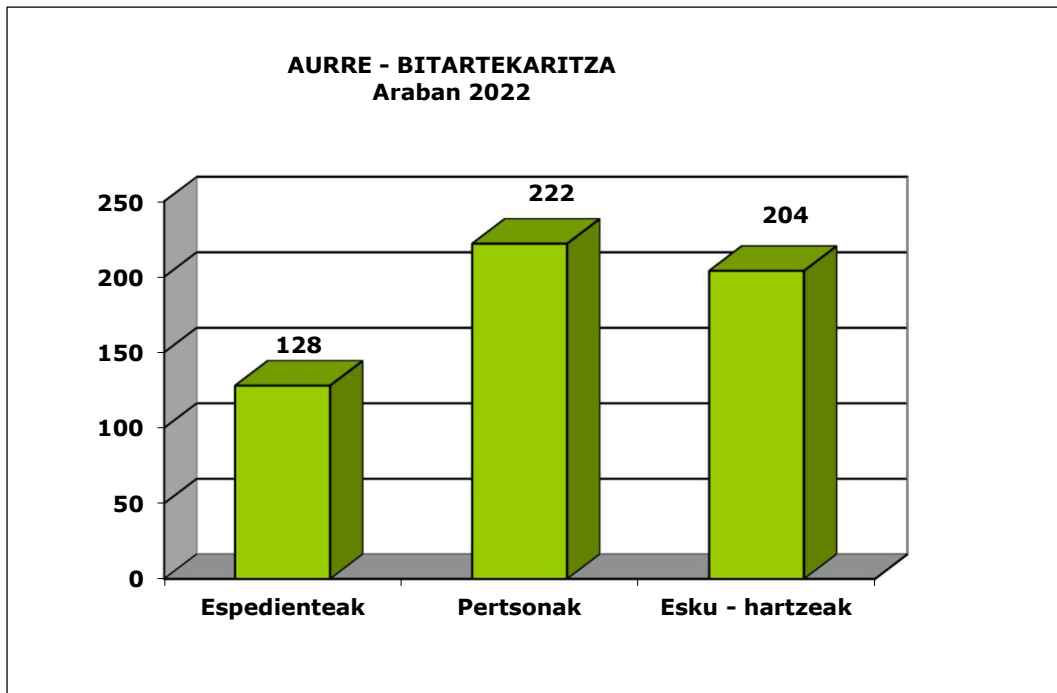
Espediente guztietatik, %63a bitartekaritza - espedienteak izan dira, eta %37a aurre bitartekaritza - espedienteak. Horrek adierazten du Arabako Egoitzan informazioa eta hitzordua eskatu ondoren, bitartekaritza - prozesua hasten duten pertsonen ehunekoa handiagoa dela.

Era askotako arrazoiak egon daitezke bitartekaritzako espediente ez bihurtzeko; parte hartzeko borondatea, gatazkan dauden alderdiek prozesu judiziala edota demanda aukera giza baloratzen dutelako, besteak beste.

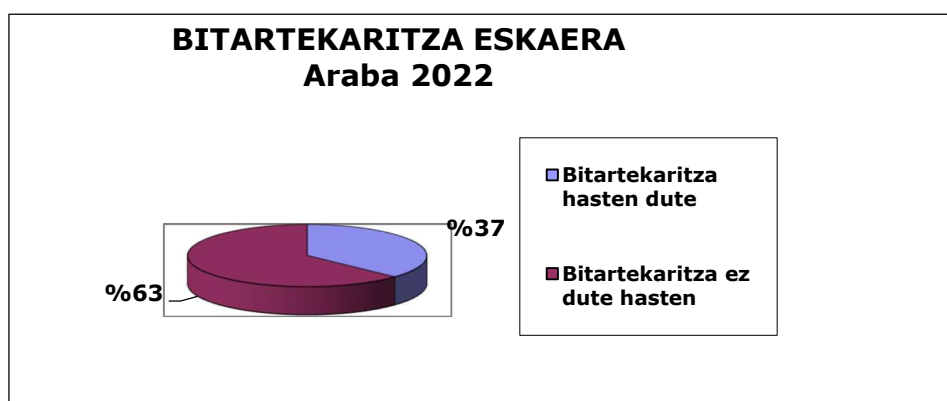
2022. urtean landutako aurre - bitartekaritza espediente guztietatik, %25ean gatazkaren parte batek bakarrik jo du zerbitzura.



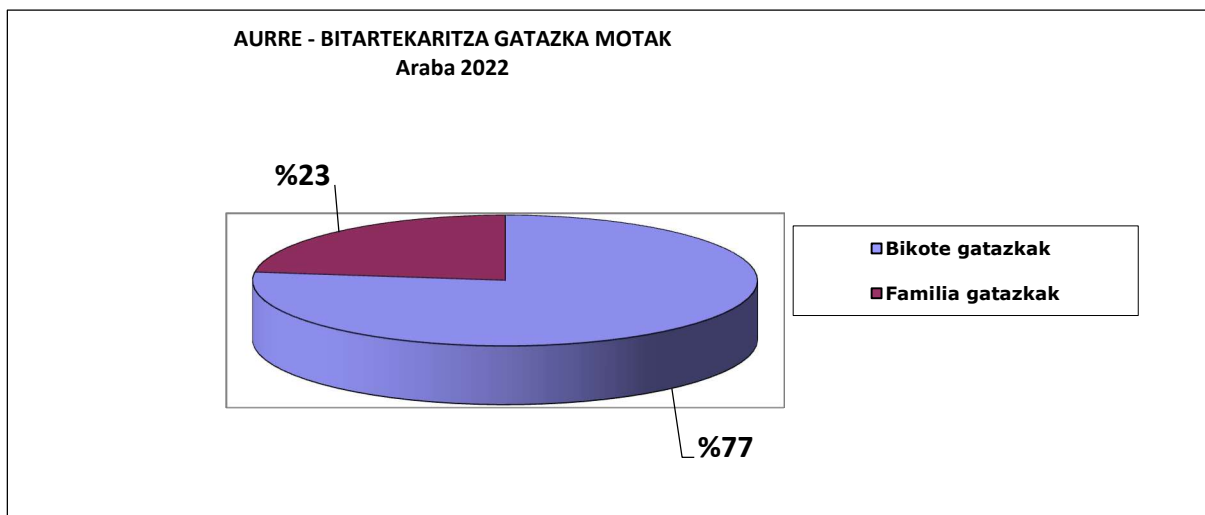
Aurre - bitartekaritzako esku - hartzea 128 espediente sortu ditu, 204 esku - hartzeekin. 222 pertsonen arreta zuzena emanez, 130 emakumezkoak eta 92 gizonezkoak.



FBZra jotzen duten pertsona guztiak aldeaz aurreko fase honetatik pasatzen badira ere, aurre - bitartekaritzako espedienteek Familia Bitartekaritzaren Zerbitzura jotzen duten eta bitartekaritza hasten ez dutenei erreferentzia egiten du. Aurre - bitartekaritza hainbat saio izan ditzake espediente bakoitzean, gatazkako protagonisten kopuruaren arabera, baita gatazka - motaren arabera eta pertsonak gatazkari dagokionez dauden unearen arabera ere.



Esku - hartze maila honetan (Aurre - bitartekaritza fasean), 98 espediente bikote gatazkakoak izan dira eta 30 espediente familia gatazkakoak.



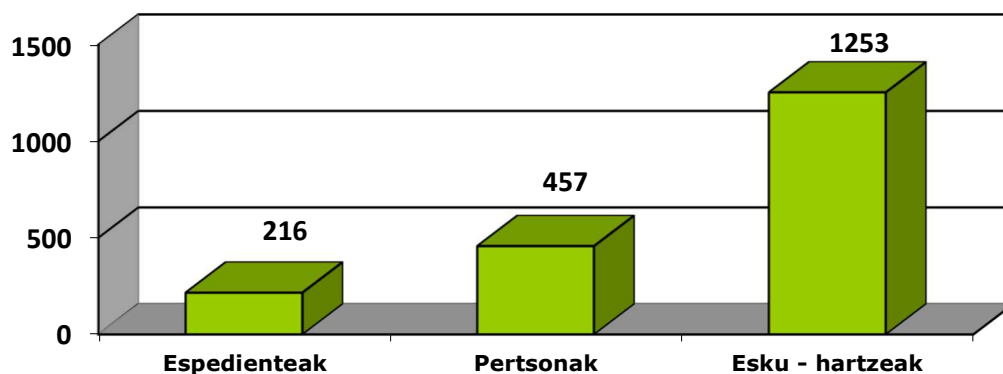
Aurre - bitartekaritzako fase honetan, alderdi juridiko, psikologiko edota sozialei buruzko informazioa eskaintzen zaie erabiltzailei. Saio informatibo hauek oso garrantzitsuak dira erabiltzaileentzat eta guretzat, eskaeraren arabera edo gatazkaren arabera zerbitzu publikoen sarera egoki bideratzeko.

Aurre - bitartekaritzako beste parte garrantzitsua, erabiltzaileek eskatutako ziurtagiriak idazteari dagokiona da (Lanerako ziurtagiria, Etxebide, Lanbide edota beste batzuk) baita gatazkaren beste parteari bidaltzen zaion gutuna FBZra joateko gonbidapenarekin.

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

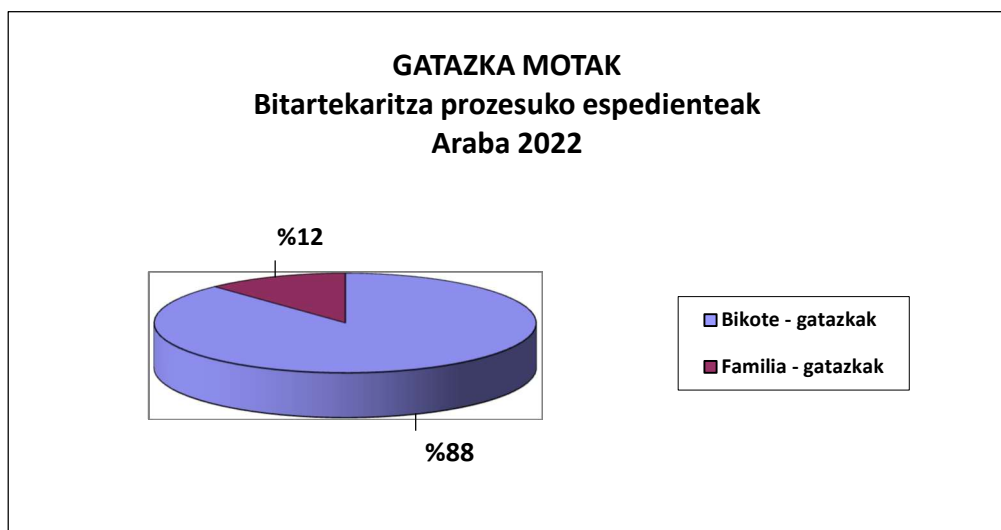
Esku - hartze maila honetan sortu diren espedienteak, hau da, aurre - bitartekaritzaren ondoren bitartekaritza prozesua hasten denean, 216 **bitartekaritza espediente** izan dira, 2021ekin alderatuta, **%5,5 gehiago**. Esku - hartze maila honetan, 457 pertsona artatu dira, familia edota bikotean (%6a gehiago, 2021ekin alderatuz), **1.253 esku - hartzeekin** (2021 baino **%10 gehiago**).

BITARTEKARITZA PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTEETAKO ESKU - HARTZEA Araba 2022



Bitartekaritzan lan egindako espediente guztien %88ak (191 espediente) bikotearen haustura - egoerak eragindako gatazkekin dute zerikusia.

Gainerakoak (25 espediente), %12a beste mota bateko familia gatazkei dagozkienak dira. Aurten, aurreko urtean baino %28 familia - gatazka espediente gehiago landu dira.



Bitartekaritza - fasean landutako espedienteen izaera hobeto ezagutzeko, bereizi egingo ditugu bikote - hausturaren ondoriozkoak eta bestelako familia - gatazken ondoriozkoak.

BIKOTE - HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

Bitartekaritza - prozesuan lan egindako espediente guztietatik, 191 bikote harremana haustearen ondorioz sortutako gatazkakoak dira; aurreko urtean baino %2a gehiago, eta 2020an baino %16a gehiago. Espediente hauek 387 pertsonen arreta eskaintzea suposatzen du (2021. urtea baino %3 gehiago eta 2020. urtea baino %17 gehiago).

Prozesu hauetan 1.060 esku - hartze burutu izan dira, hau da, %5 gehiago 2021. urtearekin konparatuz eta %7 gehiago 2020. urtearekin konparatuz.



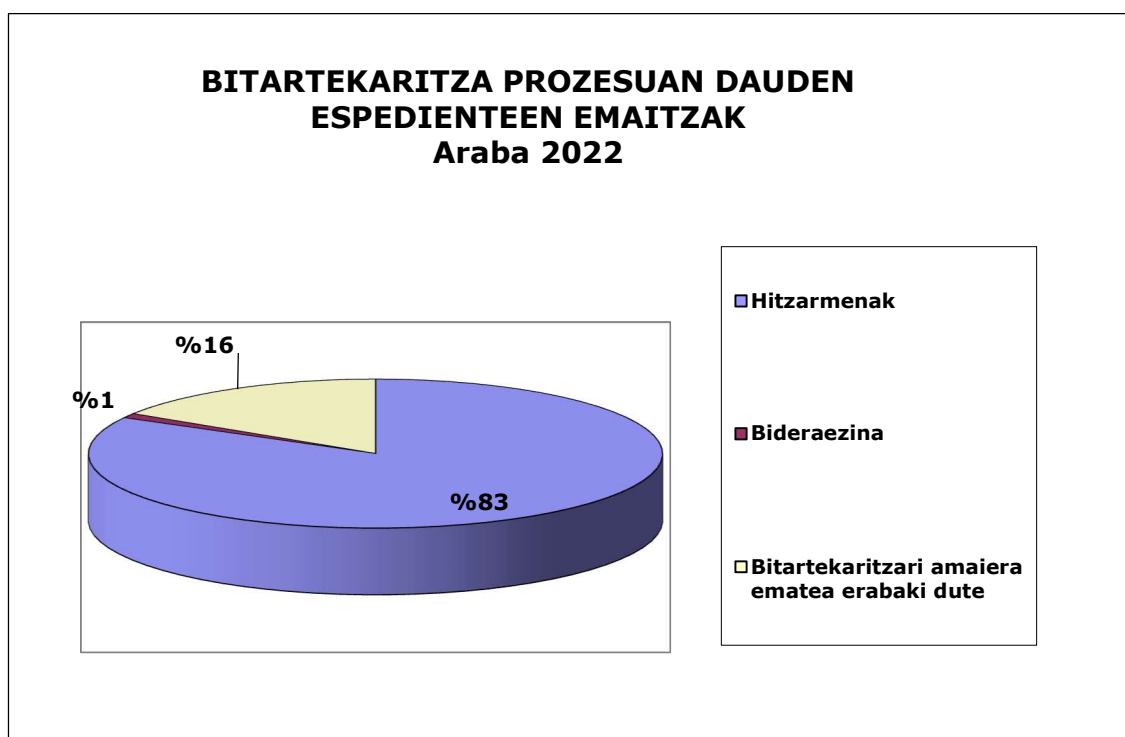
BIKOTE - HAUSTURAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

ESPEDIENTEEI BURUZ	ESPEDIENTE KOPURUA	191
PERTSONEEI BURUZ	PERTSONA KOPURUA	387
PROZESUEEI BURUZ	ESKU - HARTZE KOPURUA Saioen batez bestekoa amaitutako bitartekaritza prozesuetan	1060 4,42
EMAITZEEI BURUZ	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	157
	AKORDIOAK	130
	• HITZARMEN ERREGULATZAILEARI EDUKIA EMATEN DIOTEN ERABAKIAK	94
	• BESTELAKO AKORDIO BATZUK	24
	• BIZIKIDETZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	2
	• BIKOTEAREKIN TERAPIA HASTEKO AKORDIO	9
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO AKORDIOA	1
	BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	25
	BIDERA EZINA	2
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTEEN KOPURUA	34

2022. urte osoan zehar, bitartekaritza - prozesuan 191 espediente egin dira guztira. Horietatik, 157 akordioekin amaitu dira, hau da, %3 gehiago 2020. urtearekin konparatuz eta %22 gehiago 2021. urtearekin konparatuz.

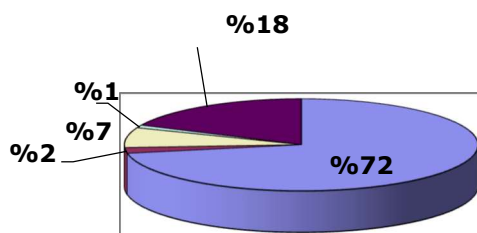
Bestalde, aurten amaitutako bitartekaritza guztien artean, Arabako Egoitzeko bitartekaritza taldeak bikotea haustearen ondoriozko kasuen %1a bideraezintzat jo du, kasuen %16an bikotekideak izan dira bitartekaritza - prozesuari amaiera ematea erabaki dutenak. Azkeneko ehuneko hau, iazkoa baino pixka bat txikiagoa izan da.

Azkenik, 9 kasu LAGUNGO Fundazioak kudeatzen duen Familientzako Laguntza Terapeutikoko Programara bideratu dira.



Bitartekaritza - prozesua akordioetara iritsi ondoren amaitu duten bikoteen artean, gehienak (espedienteen %72a) hitzarmen arautzailera iritsi dira, eta bitartekaritzaren %18ak beste era bateko akordioak lortu dituzte.

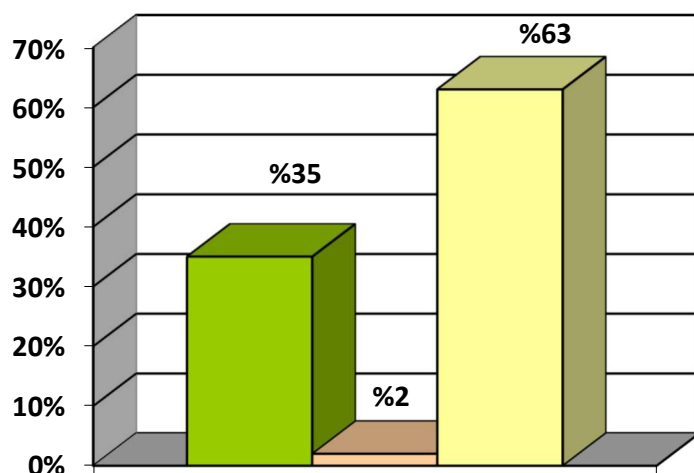
HITZARMEN MOTAK Bikote - gatazkak Araba 2022



- Hitzaurren arautzaileari edukia ematen dioten erabakiak
- Bizikidetzarik gabeko familia-antolaketa
- Bikote-terapiari ekiteko hitzarmenak
- Bikotea berreskuratzeko hitzarmena
- Bestelako akordioak

Amaitu diren prozesuetan egindako bitartekaritza saioen batezbestekoa 4,42 saiokoa izan da, azken hirurtekoaren batezbestekoaren antzekoa.

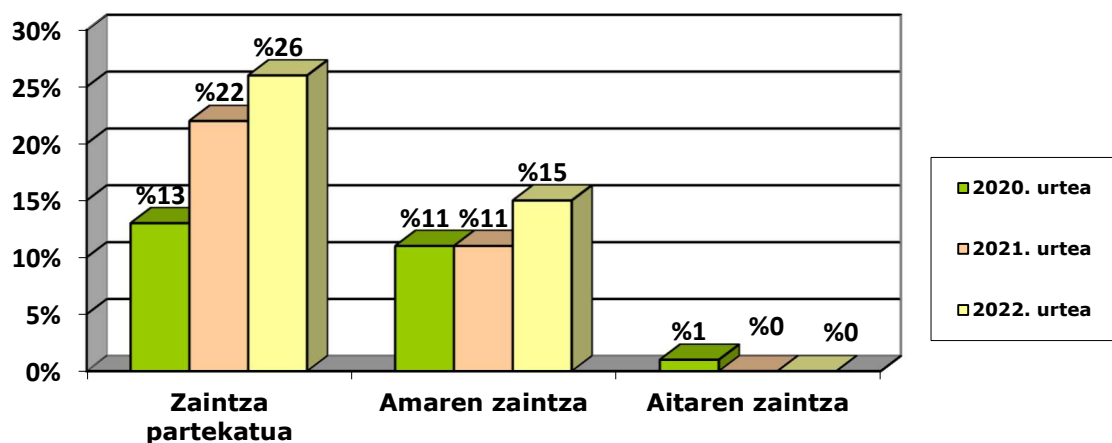
SEME - ALABEN ZAINITZA ETA BABESA Araba 2022



- Amaren zaintza
- Zaintza partekatua
- Aitaren zaintza

2020. urtetik 2022. urtera bitartean landutako espediente guztietatik, ikusten dugu, familia antolakuntzako ereduak dagokionez, zaintza eta zaintza partekatua dela aukera nagusia, eta oso hurbil dagoela amaren aldeko zaintza eta zaintza - eredu esklusibotik.

ZAINTZA ETA BABESA BILAKAERA Araba 2020 - 2022

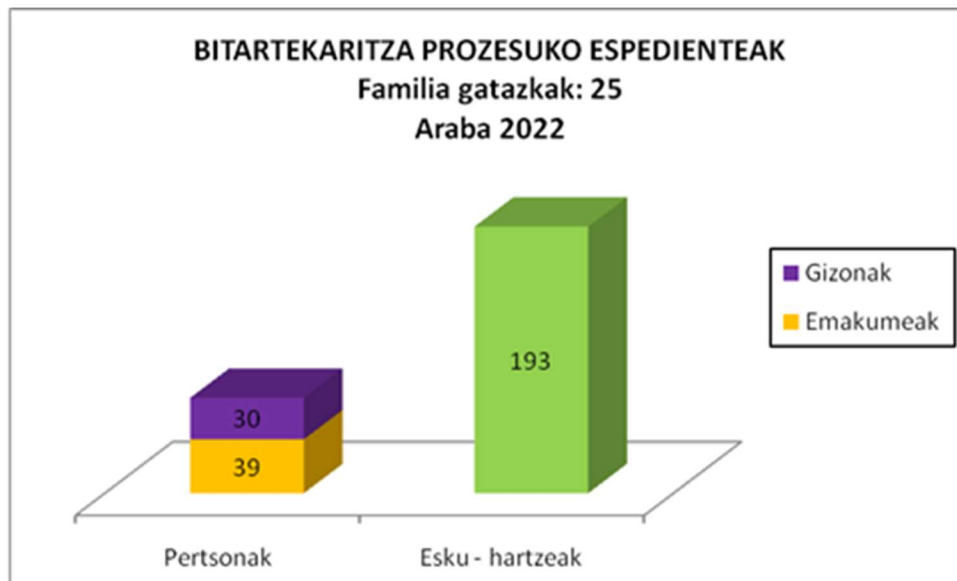


FAMILIA GATAZKAK

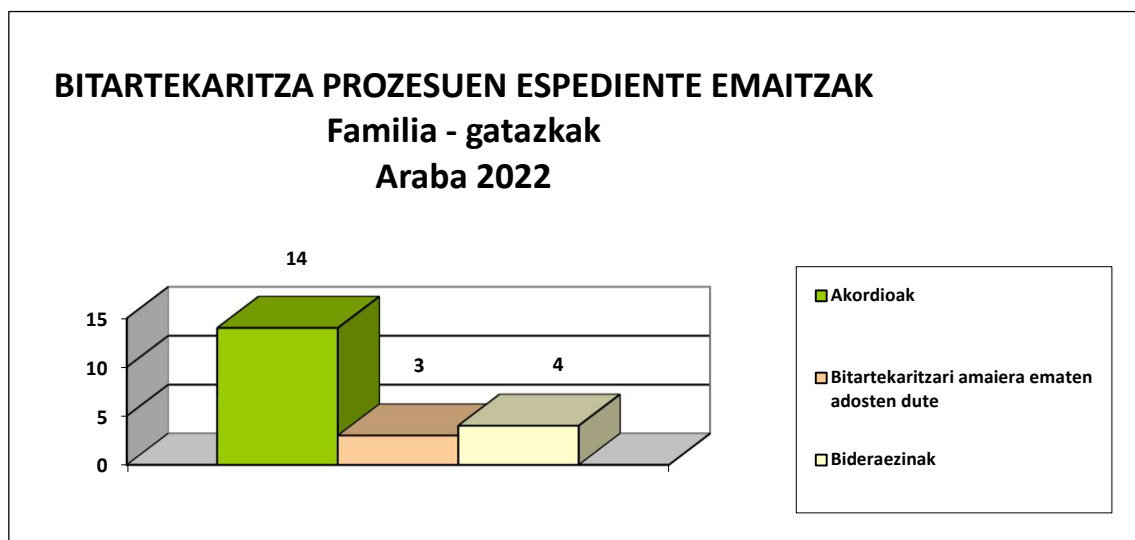
ESPEDIENTEEI BURUZ	ESPEDIENTE KOPURUA	25
PERTSONEEI BURUZ	PERTSONA KOPURUA	69
PROZESUARI BURUZ	PARTE - HARTZE KOPURUA Saioen batez bestekoa amaitutako bitartekaritza prozesuetan	193 5,90
EMAITZARI BURUZ	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	21
	• AKORDIOAK • LAGUNGON TERAPIA FAMILIARRA HASTEA ERABAKI DUTE	13 1
	BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	3
	BIDERA EZINA	4
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTEEN KOPURUA	4

Familia-gatazkei buruzko bitartekaritza - espedienteei dagokienez, zentzu zabalean hartuta, aurten 69 pertsona artatu dira (39 emakume eta 30 gizon), guztira 193 esku - hartzeetan.

Horrek esan nahi du aurreko urtean baino %35a gehiago esku hartu dela, eta aurreko urtean baino %5a pertsona gehiagoei lagundu egin zaiela.



Aurten hasitako 25 bitartekaritza espedienteetatik 21 burutu dira urtea amaitu aurretik, kasuen %84 suposatzen du, %67ko akordio arrakastatsuekin.



Amaitutako bitartekaritza prozesuetako saioen batezbestekoa 5,90koa da. Familia gatazketan, alderdi anitzeko gatazketan, bitartekari taldearen dedikazioa nabarmentzen dugu, horrelako prozesuetan ko-bitartekaritza (bi bitartekari) lana behar da.

VII.1.E.4 JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK GUZTIRA

98

- FBZ EKIMENEZ

70

✓ Informazioa lortzen da	66
✓ Informazioa ez da lortzen	4

- PARTE - HARTZAILEEN EKIMENEZ

28

BIKOTE ETA FAMILIA GATAZKEN ESPEDIENTEAK

- Bikoteak haustura egoeran
- Familia gatazkak

96

2

PERTSONEEI BURUZ

- Emakumezkoen kopurua
- Gizonezkoen kopurua
- Guztira

82

89

171

PROZEUARI BURUZ

- Sesio kopurua
- Esku - hartze kopurua
- Esku - hartze guztira

136

21

157

AKORDIOEN INSTRUMENTALIZAZIOA

- Epaia
- Akordio pribatua
- Auzi prozesua
- Idazki publikoa

%55

%45

%0

--

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

- Akordioez arduratzen dira
- Akordioen erantzukizun partziala
- Ez dira akordioez arduratzen

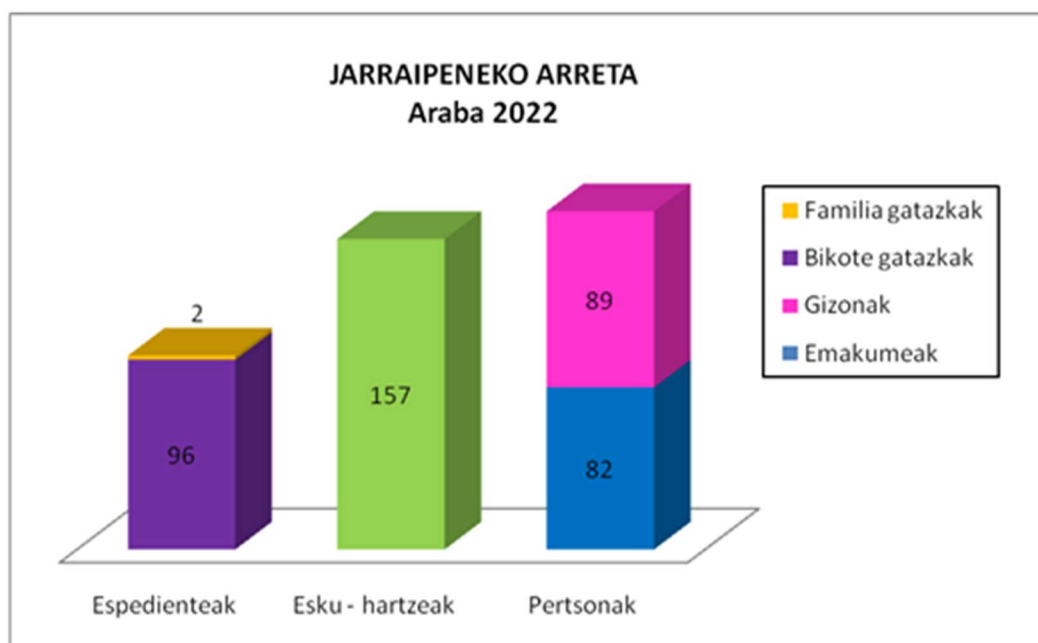
%94

%3

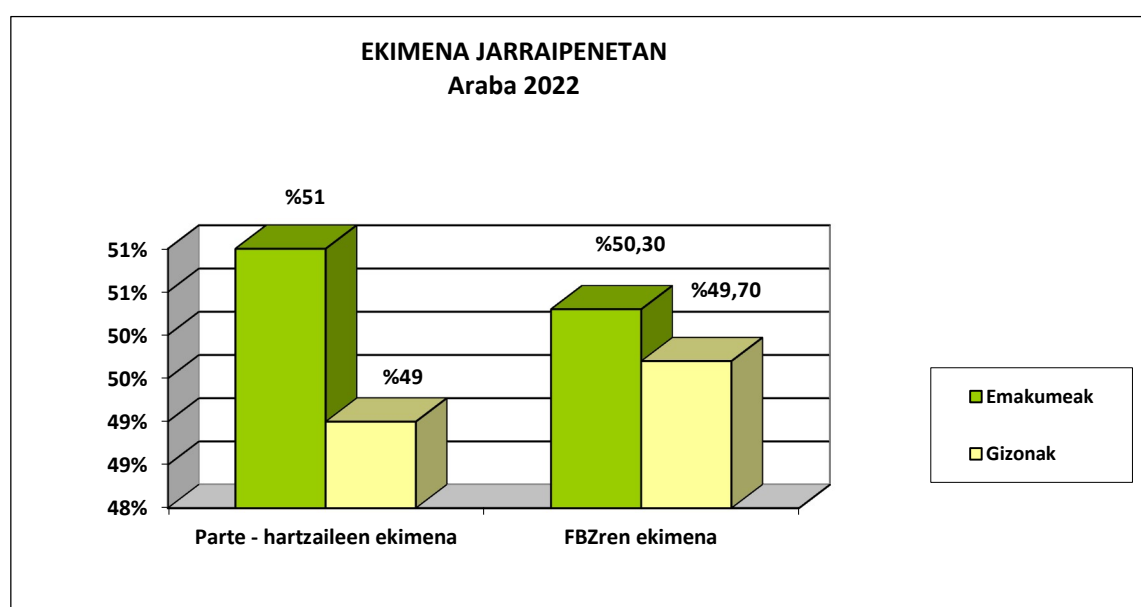
%3

2022. urtean zehar 98 jarraipen espedienteak egin dira. Hauetatik, 96 bikoteen gatazka ingurukoak izan dira, eta 2, familia gatazkakoak izan dira.

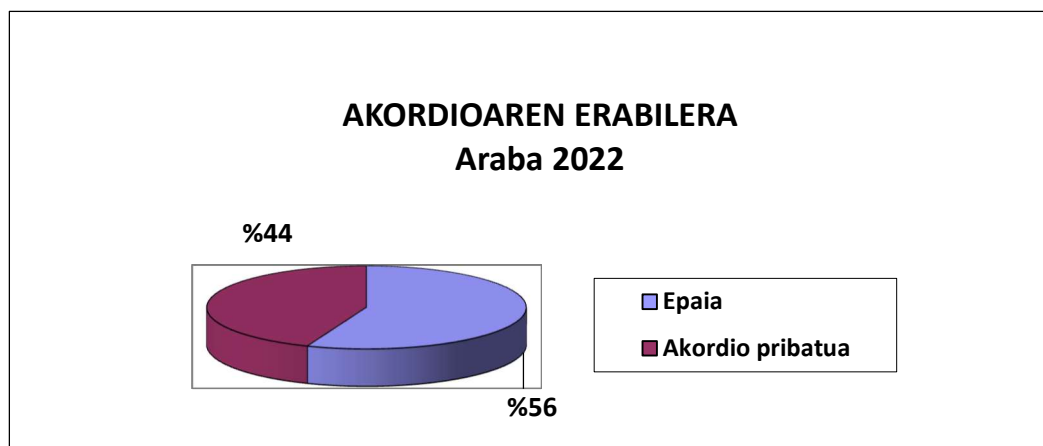
Fase honetan 171 pertsona artatu dira (82 emakume eta 89 gizon)
157 esku - hartzeetan.



Espediente guztietatik, 70 bitartekaritza taldearen ekimenez egindako jarraipenak dira, horietatik 28 prozesuan parte hartzen duten pertsonen ekimenez egindako jarraipenak dira. Taldearen ekimenez egindako jarraipenetatik 4 ez dira posible izan, ezinezkoa izan baita pertsonekin harremanetan jartzea.

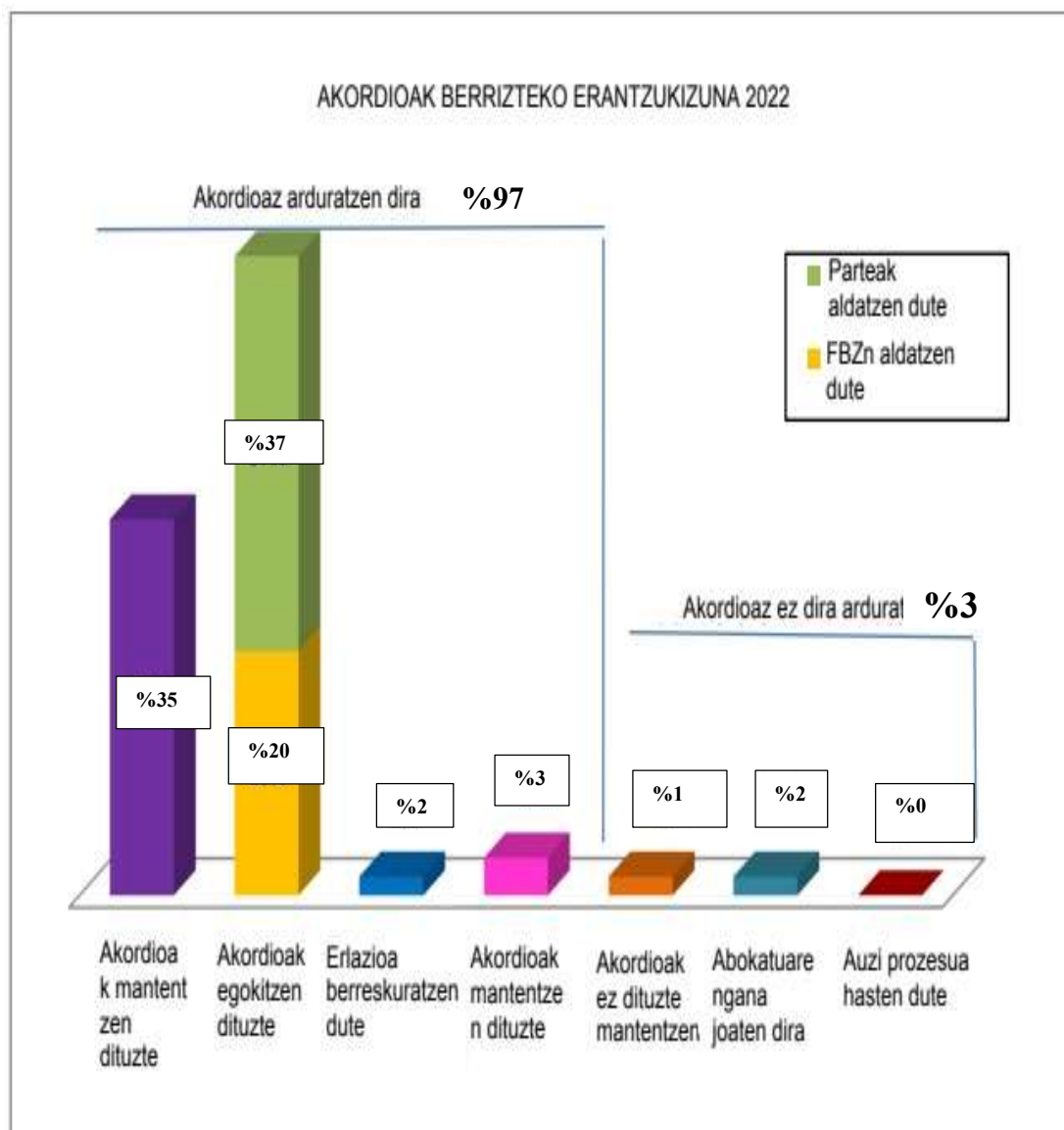


Jarraipenenetan lortutako informaziotik, FBZan lortu duten akordioaren erabiltzaileek egin duten instrumentalizazioari buruz zehatz dezakegu erabiltzaileek gehienetan akordioak judizialki tramitatzea erabakitzen dutela (%55ek), akordio pribatu gisa mantendu ordez (%45ek).



Akordioen erantzukizunari dagokionez, zehaztu dezakegu Arabako FBZan izan den joera nagusia denborarekin lortutako akordioak betetzea dela. Honek erakusten du bitartekaritzaren ondorio pedagogikoa eta erantzukizuna, akordioak betetzeari eta familia - egoera berrietara egokitzeko gaitasunari dagokionez.

Ikus dezakegu FBZaren erabiltzaile gehienek gai direla lortutako akordioei osorik edo partzialki eusteko eta bitartekaritza prozesua amaitu zenetik sortu diren beharretara egokitzeko (Kasuen %97an).



2022. urtean landutako kasuen %3an ez dira hartutako erabakien erantzule izan, aurreko urtean lortutako ehunekoaren antzekoa.

Datu hauek jarraipen - fasean jasotzen ditugu. Horren bidez, erabiltzaileek FBZtik igarotzeari buruz egiten duten balorazioari eta prozesuak maila pertsonalean eman ahal izan dien ekarpenari buruzko informazioa zabalagoa jaso dezakegu. Hona hemen 2022.ean jasotako zenbait esaldi:

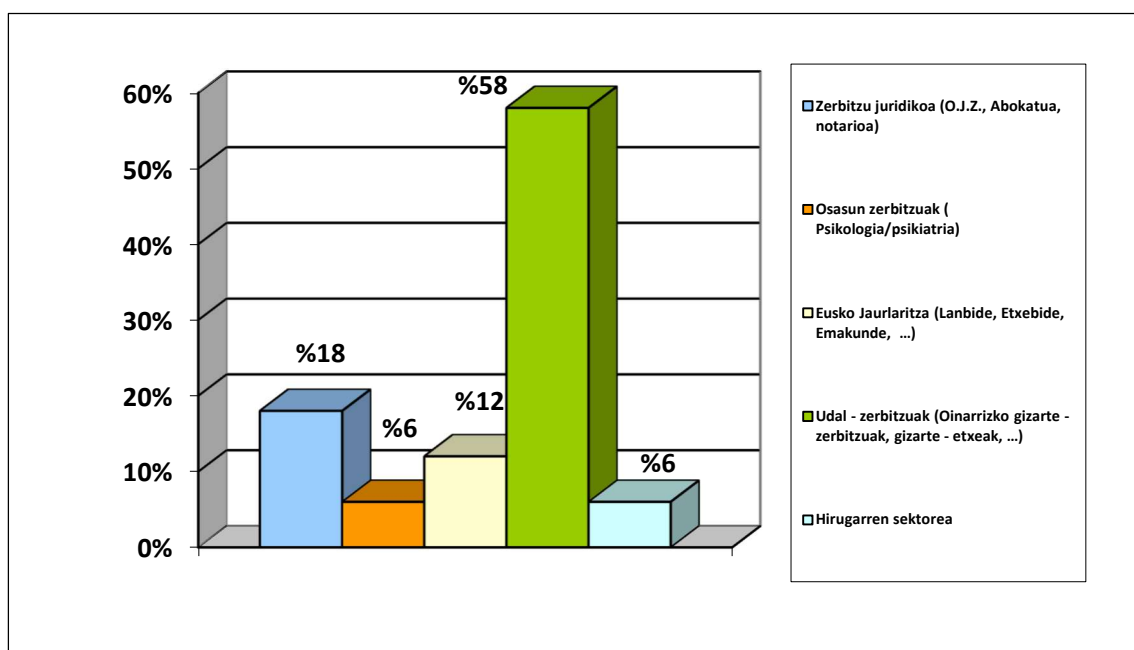
- "Nire Alabarengan eta haren ongizatean gehiago pentsatzen lagundu dit"

- "Hitz egiteko lasaitasuna, bitartekari baten laguntzarekin eta bientzako akordio on batera iristea"
- "Oso pozik egon gara zerbitzuarekin"
- "Prozesua alde emozionala eta ekonomikoa lasaitasun handiagoz kudeatzeko baliabidea da"
- "Ezagutzen ez nituen eta ziurgabetasuna sortzen zidaten alderdiak ez agutu ditut, baina orain argi ditut"
- "Denbora eta dirua aurrezte"
- "Banaketaren alde guztiak ikusteko eta ezagutzeko"
- "Beldurra kentzeko"
- ...

VII.1. E.5.- BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN SARE LANA

Familiei eta bikoteei arreta integrala eskaintzeko helburuarekin, bestelako zerbitzuekin koordinatzen gara, bai aurre bitartekaritza fasean, bai aldeek bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen dutenean.

Aurreko urteetan bezala, 2022.ean egin den sareko lan gehiena esku - hartze juridikoaren eremuarekin izan da (Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailaren mendeko Orientazio Juridikoko Zerbitzua, abokatutzako eta notarioetako profesional)



Osasun Zerbitzuak (Osakidetzako Osasun Zerbitzu Publikoa, terapeuta pribatuak ...), Udaleko gizarte - zerbitzuak (Oinarritzako zerbitzuak, gizarte etxeak ...), eta Eusko Jaurlaritzaren mendeko zerbitzuak (Lanbide, Etxebide, Emakunde ...) izan dira gehien koordinatzen ditugun zerbitzuekin.

VII.2 ZEHARKAKO ESKU HARTZEA

VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA

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

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

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

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

2022. urtean, FBZ honako zerbitzu, erakunde eta talde profesional hauekin jarri da harremanetan, deskribatutako baldintzetan:

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
GIZARTE ZERBITZU SAREA	UDALEKOAK		
	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Bilbo Handia (Bilboalde), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak, Txorierri, Mungialdea. EISE-EIPSE: Bilbo Handia (Bilboalde), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak Bestelakoak: Laguntza psikosozialerako Auzo-lan modulua.	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Erdia, Debagoieneko Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.	Lehen mailako Arretako Zerbitzuak: Vitoria-Gasteizko "El Campillo", "Lakua", "Abetxuko" eta "Arriaga" gizarte-etxeko gizarte-zerbitzuak. Vitoria-Gasteiz udaletxeko Onarpen Taldea. Vitoria-Gasteizeko, Arabako Errioxa eta Aguraineko gizarte zerbitzuak.

	FORU ALDUNDIAK		
	• Haur eta Familia Zerbitzua - Gizarte Ekintza Saileko Haurren Zerbitzua. - Familia ugariak • Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzuaren aurkezpena	• Babesik gabeko Haur eta Nerabeen Zerbitzua: Treatu programa (Gizarte- eta hezkuntza-arloan eta arlo psikosozialean esku hartzeko zerbitzua)	• Gizarte Ongizaterako Foru Erakundeko Adingabeak eta Familia Zerbitzua
	EUSKO JAURLARITZA		
	LANBIDE, Euskal Enplegu Zerbitzua BERDINTASUN, JUSTIZIA ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA		
EUSKO JAURLARITZAKO ZERBITZU AUTONOMOAK	ZUZENEAN, Herritarrentzako arreta Zerbitzua ETXEBIDE, Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua		
JUSTIZIA	- Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Bilboko lehen auzialdiko Epaitegia - Getxoko lehen auzialdiko 4. Epaitegia - Durangoko 2. Epaitegi Mistoa	- Azpeitiako 1go instrukzioko 1go Epaitegia - Irungo 1go instrukzioko 1go Epaitegia - Irungo 4. Epaitegia	- Vitoria-Gasteizeko Familia Epaitegia - Orientazio Juridikoko Zerbitzua

	- Barakaldoko lehen auzialdiko 5. Epaitegia - Gernikako lehen auzialdiko Epaitegia - Balmasedako 1go instrukzioko 2. Epaitegia - Basauriko Bake Epaitegia		
OSASUNA	Osasun Mentaleko Zentroak: - Ajuriaguerra - Sestao - Bombero Etxaniz Galdakaoko Haurren Psikiatriako Unitatea San Roque Egoitza (Laudio) Santurtziko San Juan de Dios Ospitalea	- MATIA Fundazioa - Zarautzeko anbulatorioa - Tolosako anbulatorioa	Osasun Zentroak: • Lakuabizkarra (Vitoria-Gasteiz)
SEGURTASUN-INDARRAK	Ertzain-Etxeak: • Gernika • Bilbo Bilboko Udaltzaingoa		
HEZKUNTZA	Arratia BHI CIFP Tartanga LHII IES Eskurtze BHI Valentziako Unibertsitatea (Bitartekaritza Masterra) UPV/EHU Psikologia Fakultatea (Donostiako-Campusa)	Deustuko Unibertsitateko Gizarte eta Giza Zientzien Fakultatea (Gizarte Laneko Gradua – Donostiako-Campusa)	
HIRUGARREN SEKTOREA	GIZAKIA FUNDAZIOA ARGIA FUNDAZIOA INTEGRANDO FUNDAZIOA IGNACIO ELLACURÍA GIZARTE FUNDAZIOA ITAKA ESCOLAPIOS FUNDAZIOA GIZAGUNE FUNDAZIOA	ARRATS AGINTZARI CÁRITAS DURANGO LAGUNGO	BEREZI99 Garbiketak-Lorezaintza, SL LAGUNGO

	CEAR BERRIZTU MARGOTU ELKARTEA LUISA DE MARILLAC ELKARTEA LAGUNGO BILTZEN BEGISARE ELKARTEA NEVIPEN IJITO ELKARTEA EUSKAL GORRAK		
EREMU PRIBATUA	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Prokuradore partikularrak Notariotzak Entre Ríos probintziako Bitartekaritza Zentro Judiziala (Argentina)	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Psikoterapeuta partikularrak Bitartekari partikularrak Zerga-aholkulariak Entre Ríos probintziako Bitartekaritza Zentro Judiziala (Argentina)	Abokatu partikularrak
ESTATU-MAILA	Gizarte Segurantzza SEPE		
ELKARGO PROFESIONALAK	Bizkaiko Psikologia Elkartea Bizkaiko Gizarte Langintzaren Elkargo Ofiziala Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua		

VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA.

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

Atal honetan, hiru lurraldeetako bitartekaritza-taldeek zer jardueratan esku hartu duten azaltzen da. Jarduera horiek, funtsean, euskal herritarrei zuzendutako zabalkunde publikora bideratuta daude, eta beste jarduera batzuk eremu tekniko-profesionaletara bideratuta daude, espezifikoagoak, prestakuntzakoak, zientifikoak eta esperientziak trukatzera bideratuak.

- **ELKARTE SAREA:** LAGUNGO, BERRIZTU, BIKO ARLOAK, EGINTZA, EDE FUNDAZIOA, EUSKAL GORRAK, AGISAS (Gipuzkoako gizarte integratzaile eta animatzaile soziokulturalen elkarte), ASPACE, HAZI ETA IKASI Elkarte, AGINTZARI Gipuzkoa, ASPARGI Gipuzkoako Parkinson Elkarte, LAHAR Elkargoa (Eskuhartze Psikosozialerako Elkarte), KALEXKA Elkarte, GAINDITZEN Tolosaldea- Goierriko Pertsona Gorren Elkarte, GAZTEDI Nerabeei eta haurren familiei osoko laguntza zerbitzua, MINBIZIAREN AURKAKO ELKARTEA -Urola-Kosta, BACHUE Elkarte, DERECHO A MORIR DIGNAMENTE Elkarte, SOLIRARIDAD VASCO ECUATORIANA Elkarte, VOZ COLOMBIANA Elkarte, AVAIM Elkarte (Tratu Txarrak Jasotako Haurren Laguntzarako Euskal Elkarte), BANCO DEL TIEMPO (CRUZ ROJA), BESARKA Elkarte, BESARTEAN Elkarte, CÁRITAS, BILTZEN, CEAR-VITORIA, TIERRA DE HOMBRES Fundazioa, BEROA BABES FUNDAZIOA, HIRUKIDE, EDIREN Vitoria-Gasteizeko fisioterapia eta psikoterapia Zentroa, PRESTATURIK Atzerriko Profesionalen Elkarte, JEIKI FUNDAZIOA, VICENTE ABREU FEDERAZIOA eta EGINEZ Desgaitasuna duten pertsonen Elkarte.

- **HEZKUNTZA EREMUA:** Deustuko Unibertsitateko Osasun Zientzien Fakultatea; CIFP Tartanga LHII; UPV-EHUko Psikologia Fakultateko Erakundeen Psikologia Masterra; Deustuko Unibertsitateko Familia Bitartekaritza eta Esku-Hartze Masterra; Deustuko Unibertsitateko Gizarte Hezkuntza eta Gizarte Lana Fakultatea; Arabako itunpeko ikastetxeetako GEen Federazioa (FAPACNE); Arabako ikastetxe publikoetako GEen Federazioa (DENOK ESKOLA) eta Valladolideko Merkataritza Ganbera. Bitartekaritza-taldea estatuko unibertsitate hauetan ere izan da: Zaragozako Unibertsitate Publikoan, Malagako Unibertsitatean, Oviedoko Unibertsitatean, Kantabriako Unibertsitateko Zuzenbide Fakultateko Bitartekaritza eta Gatazken Konponketa Masterrean, Murtziako Unibertsitatean, Gironan eta Lleidan, eta Salamanca-ko Pontificia Unibertsitateko Familia Orientazio eta Bitartekaritzako Unibertsitate Masterrean.
- **MASS MEDIA:** Bitartekaritza-taldeari elkarrizketa Telebilbaoko "Agenda Soziala" programan. Gasteiz Irratia, Euskadi Irratia, El Diario Vasco, Diario de Noticias de Álava eta Deia hedabideetan parte-hartzea.
- **ELKARGO PROFESIONALAK:** Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua; Bizkaiko Psikologia Elkargo Ofiziala; Bizkaiko Gizarte Langintzaren Elkargo Ofiziala; Malagako Abokatuen Elkargo Ohoretsua; A Coruña-ko Abokatuen Elkargo Probintzial Gorenak; Salamankako Abokatuen Elkargo Ohoretsua; Gaztela eta Leongo Abokatuen Elkargoa; Andaluzia Ekialdeko Psikologia Elkargoa; Gizarte Hezitzaileen Euskadiko Elkargoa; Arabako erizainen Elkargo Ofiziala; Arabako sendagileen Elkargo Ofiziala; Arabako Psikologia Elkargo Ofiziala eta Las Palmas-eko Gizarte Langintzaren Elkargo Ofiziala.
- **ESPARRU JURIDIKOA:** Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia; Andaluziako Herri Defentsaria, Gipuzkoako Biktimari Laguntzeko Zerbitzua, Aguraingo Bake Epaitegia, Aialako Bake Epaitegia, Añanako Bake Epaitegia, Aramaioko Bake Epaitegia, Arminongo Bake Epaitegia,

Maeztuko Bake Epaitegia, Arabako Izatezko Bikoteen Erregistroa, Arabako Biktimari Laguntzeko Zerbitzua.

- **ERAKUNDE PUBLIKOAK:** A Coruñaako Familia Orientazioko Zentroa; Aisialdiko Eskolak – Gazteria (Gipuzkoa); Arabako Foru Aldundia; Bizkaiko Foru Aldundia; ASEXORIA Udal Zerbitzua; FORUM FEMINISTA MARÍA DE MAEZTU; Desgaitasuna Balioesteko eta Arreta Goiztiarreko Arabako Zerbitzua; Amurrioko Gizarte Zerbitzuak; Vitoria-Gasteizko Gizarte Zerbitzuak; Landa Eremuko Gizarte Zerbitzuak; Aguraingo Gizarte Zerbitzuak; Aiarako Gizarte Zerbitzuak; Amurrioko Gizarte Zerbitzuak; Añanako Gizarte Zerbitzuak; Guardiako Gizarte Zerbitzuak; Laudioko Gizarte Zerbitzuak; Arabako Mendialdeko Gizarte Zerbitzuak; Zuiako Gizarte Zerbitzuak; Zuzenean; Lanbide; Debako Gizarte Zerbitzuak eta Aretxabaletako Gizarte Zerbitzuak.
- **ERAKUNDE PRIVATUAK:** Gira ADR Consultoría – Bartzelonako Bitartekaritza Zerbitzuak eta Kirol Bitartekaritzako eta Bakegintzako Espainiako Institutua.
- **OSASUN ESPARRUA:** MATIA Fundazioa; DYA Gipuzkoa; Zarautzeko anbulatorioa; Arabako Osasun Mentaleko Sare Publikoa eta Debagoieneko osasun zentroa.
- **SEGURTASUN INDARRAK:** Gipuzkoako Ertzaintza; Vitoria-Gasteizko Ertzaintza; Guardiako Ertzaintza; Amurrioko Udaltzaingoa; Vitoria-Gasteizko Udaltzaingoa eta Bilboko Udaltzaingoa.
- **JARDUNALDIAK ETA TAILERRAK:** “Bitartekaritzaren Europako Egunean” jardunaldietan parte hartzea (2022ko urtarrilaren 21ean), bai Bilbon, Bizkaiko Psikologia Elkargo Ofizialaren bitartez, bai Sevillan, Andaluziako Juntarekin lankidetzan; “Familia-bitartekaritzako alderdi psikologikoak lantzeko tailerra”; “Sareak ehuntzen” jardunaldiak: gizarte-lana, gizarteratzeko aukera berriak eraikitzen dituen lanbide gisa.

- **BESTE BATZUK:** Go parent app-aren erabilgarritasunari buruzko ikerketa pilotu batekin lankidetzan aritzea, bitartekaritzako profesionalentzako eta gatazkaren protagonista diren familientzako tresna gisa.

VII.2.C. LANTALDEAREN BARNE-LANA

Taldearen barne-lana funtsezkoa da FBZaren zuzeneko eta zeharkako esku-hartzea errazteko, etengabe eguneratzeko aukera ematen baitu. Bitartekaritza-taldearen jarduera-mota horrek Zerbitzuaren funtzionamendua familia-gatazketako esku-hartzeen aniztasunera eta une bakoitzeko beharretara egokitzen laguntzen du.

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

Laneko material teknikoa aldizka eguneratzen da, bitartekaritzan eta talde-bileretan parte hartuz, bitartekaritza-prozesuetan parte hartzen duten familien errealitatera egokitzen diren aldaketak egin behar direla ikus baitaiteke. Ildo beretik, ezartzen den entitate edo erakunde bakoitzaren berezitasunak kontuan hartzen dituzten koordinazio protokoloak daude. Zentzu honetan, koordinazio protokoloak daude, harremanetan jartzen den entitate edo instituzio bakoitzaren berezitasunetan arreta jartzen dutenak.

2022. urtean Lagungo erakundera deribatzeke protokoloari eutsi zaio, programa terapeutikoa garatzeko. Protokolo hori 2020ko azken lauhilekoan hasi zen, eta aurreko esku-hartze osagarriko programa bat izan da, dagokion atalean zehazten den moduan.

Taldeen funtzionamendu orokorrari dagokionez, eguneroko bilera espontaneoek gain, hiru hilean 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 lau 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. Bilerak egiteko erabili diren komunikabideak, egoitza berean dauden taldea aurrez aurreko bilerez gain, telefono bidezkoak eta telematikoak izan dira.

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

Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari, zehazki Familien eta Haurren Zuzendaritzari, ematen zaion laguntza egiturazkoa da, Familia Bitartekaritzako Kontseilu Aholku-emailearen ohiko eta ezohiko bileretan parte hartuz, bai FBZaren urteko jarduera aurkezteari dagokionez, bai bitartekaritza-lanbidearen bilakaerarekin eta haren araudiarekin zerikusia duen beste edozein alderditan, bai autonomia-erkidegoan, estatuan zein Europan.

Era berean, lankidetzaz zuzenean artikulatzen da Sailak eskatzen dituen arazo teknikoetan, bai bitartekaritzari buruzko parlamentu-galderei erantzuteko, bai Familiaren Behatokirako datuak, bai bitartekaritzaren zabalkundea errazteko. Hedabideetan eta foro profesionaletan parte hartzea da FBZaren eginkizunetako bat, saileko prentsa kabinetetik ematen diren beharrei erantzuteko.

Esparru akademikoan parte hartzeari eta partaidetzari dagokionez, Sailak uste badu FBZaren erantzukizuna dela, talde

teknikoari bitartekaritza-jarduerarako dei egiten dioten jardunaldi, kongresu eta lantegietan parte hartzeko konpromisoa hartu dugu.

VII.2.E. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.

2022. urtean FBZak parte hartu duen ikerketa nagusia UPV/EHUko Psikologia Fakultatearekin lankidetzan aritu da, bitartekaritza familia-gatazkako egoeretara egokitze aukera aztertze. Aurreko urtean eman zitzaion hasiera ikerketari. HAEZI taldeko Itziar Fernández-Villanueva dotoreak gidatutako ikerkuntza, FBZko bitartekaritza-taldearen laguntza aktiboa izan du neurketa-tresna sortzeko.

Metodologia kualitatiboa erabiliz, lantaldearekin lan-taldeak sortzeko prozesua egin da, kontzeptuak adosteko. Prozesu horrek zazpi bilera ekarri zituen, eta horietako bi saio aurrez-aurrekoak izan ziren lurralde historiko bakoitzeko talde bakoitzarekin (Araba, Bizkaia, Gipuzkoa), eta beste bat, berriz, online. Lehenengo bideratze-saioan, hausnarketa egin zen Familia Bitartekotzako Ikuspegi Egokitzalea deritzonaren eraikitze teorikoari buruz.

Horretarako, balizko faktore eta aldagaien edukia aztertu zen. Bigarren saio-txandan, eskalak osatzen zituzten itemak egin ziren: pertsona, prozesua eta itunak, 41 bitartekaritza-esperientzia zehatzari buruzkoak eta soziodemografikoak (41+7). Azken on line saio bateratuan, oniritzia eman zitzaion behin betiko bertsio pilotuari, bi hizkuntzetan, euskaraz¹ eta gaztelaniaz².

2015. urtean argitaratutako bitartekotzarako egokitze-ikuspegiaren konstruktuko teorikoan oinarritutako ebaluazio-tresna sortu zenetik aurrera (Alzate, R.; Merino C.; Fernández, I.; Ruiz, M.J., (2015): "Gatazketan esku-hartzea egokitze-prozesuen bidez: bitartekotzaren eta intuizionismo

¹https://docs.google.com/forms/d/1Pd_VXJFdQZgsBjnCnYz4jWJR9USfIG4AwwGcMi1-9ao/edit?usp=sharing

²https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc2D4LJ6GeUo2Kti44BEIYUpesZmFVIBp3PYIrfMuf2AhkMjw/viewform?usp=sf_link

etikoaren balioak". Aldizkarian: Medikuntzako eta Arazoak Konpontzeko Urtekaria, 2015, 3. liburukia, 3. or. 37-54) azterketa pilotua egin zen FBZaren 205 erabiltzailerekin, eta modu anonimoan erantzun zuten. Datu-bilketaren lan kuantitatiboa 2021eko maiatzetik abendura egin zen, aurreko urteko memorian islatu bezala.

Parte-hartzaileen laginak 205 pertsona izan zituen; horietatik %42 gizonak izan ziren, %57 emakumeak eta %1 ez-bitarra. 18 eta 69 urte bitartekoak. Adin-tarterik ohikoena 40 eta 49 urte bitarteko pertsonak dira, laginaren %54,1; ondoren, 30 urteko pertsonak (%21) eta 50 eta 59 urte bitartekoak (%21). Ikasketa-mailari dagokionez, gehienek unibertsitate-ikasketak (%47,1) edo goi-mailako heziketa-zikloak (%20,6) dituzte; ondoren, erdi-mailako edo batxilergoko heziketa-zikloko ikasketak (% 19,6), eta, neurri txikiagoan, bigarren mailako ikasketak (% 7,4) eta lehen mailako ikasketak (% 5,4).

Aztertutako 205 erantzunetatik, %15,6k euskaraz erantzun zuen eta %84,4k gaztelaniaz. % 60,5 FBZra joan zen Bizkaian, % 35,1 Gipuzkoan eta % 4,4 Araban.

Lagineko bitartekaritza-kasuei dagokienez, %93,7 Familia Bitartekaritzako Zerbitzura joan dira bikote hausturatik eratorritako gatazkengatik, eta %5,4k bakarrik zehaztu du familia-gatazka bat izan zela, eta gainerako %1ek ez dute zehaztu zein gatazka mota tratatu zuten. Bitartekaritzaren emaitzari dagokionez, lagineko datuak: %55,1ek duela gutxi amaitu du akordioen bidezko bitartekaritza, eta %35,6k duela urtebete baino gehiago. % 3,4k ez zuen akordiorik lortu, eta prozesu judizialera jo zuten; % 2,9k, berriz, harremanari ekitea erabaki zuten, terapiara joanda. % 2,9ren ustez, oraindik ez da prozesua amaitu, bitartekaritzan azken hitzordua izan arren.

Aztertutako gaiei buruzko emaitzen arabera, lehenik eta behin, gehiengoa (%51,2) oso ados dago gatazkak normaltasunez onartzearekin

(“Uste dut gatazkak izatea normala dela, edozein familiatan gertatzen dena”). Aldez aurretik bitartekaritzaren berri bazuten ere, Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzaren Zerbitzura jo aurretik bazekiten bitartekaritza zer zen, %65,4k bazekiten bitartekaritzaren berri, eta %34,6k ez zuen aldez aurretik ezagutzen.

Eraitza positiboen arabera, gehiengoa (%98 baino gehiago) ados dago edo oso ados dago elkarriketa beharrezkoa dela (“Uste dut familia-gatazkak elkarriketaren eta akordioen bidez konpon daitezkeela”). Eta pertsonen %99 bat dator baieztapenarekin: “Bitartekaritzarekin, gauzak ahalik eta hobekien egin ditudala iruditzen zait.” itemari dagokionez: “Bitartekaritzak hobetzen lagundu ez digula uste dut”, gizartearen desiragarritasuna saihesteko inbertitu da. Kasu honetan, maiztasunen banaketa aldatu egiten da aurrekoen aldean: %12,3 ez dago batere ados, %6,9 ez dago ados eta %7,4 ez dago ados. Hala ere, gehienek uste dute lagundu diela hobetzen, neurri batean %3,9, neurri batean %22 eta %47,5 erabat.

Kontingentzia-analisien arabera, erlazio estatistikoki esanguratsu bat dago: familia-gatazkak hitz eginez konpon daitezkeela uste izatea eta, bitartekaritzari esker, gauzak ahalik eta hobekien egiten ari garela sentitzea (khi karratua= 55,27, gl: 16, sig. Eraitza horiek zuhurtasunez interpretatu behar diren arren, erantzunak baieztako erantzun baterantz polarizatuta daudelako, bi kasuetan pertsona gehienak ados daude guztiz.

Esperientzia partikularrari dagokionez, “Bitartekaritzara joatea erabaki egokia izan dela uste dut, eraitza edozein izanda ere”, erantzunen %87,8 aldekoa da (erantzun horietatik %38,8 oso ados daude). Gainera, parte-hartzaileen ia %55ek uste du (erabat ados) “Bitartekaritzak nire espektatibak bete dituela”, eta beste %10,8k, ados dagoela. Egia da, ordea, %19,1 ez dagoela batere ados beraien espektatibak bete izanarekin.

Galdera-sortako baieztapen esanguratsuenetako bat honako hau da: "Prozesua bakarra iruditu zait, gure neurrira egina". Pertsonen %67,1 oso ados daude, %26 nahiko ados eta %4,4 ados. Guztira, gehien-gehienek (%97,5) uste dute bitartekaritza tresna baliagarria izan dela, prozesu bakarra haientzat. Ildo beretik, baina kontrako noranzkoan, honako ukapen hau planteatzen zitzaien: "Prozesua ez da gure inguruabarretara egokitu". Itemaren inbertsioak akieszientzia-joera kontrolatzea du helburu.

Emaitzen arabera, bitartekaritza amaitu ondoren, parte-hartzaileen %76k uste du prozesua erabat egokitu zaiola gatazkari, %20k nahiko ados dagoela eta %3k bitartekaritza bere egoerara egokitu dela. % 1ek bakarrik ez du uste prozesua familia-gatazkarako egokitu denik.

Laburbilduz, bitartekaritzak prozesuan parte hartzen duten pertsonen beharretara egokitzeko duen gaitasuna ebaluatu nahi da. Ikerketa horren hipotesia da bitartekaritza moldatzailea den neurrian, FBZen erabiltzaileen gogobetetasuna handiagoa izango dela, eta lortutako akordiorik eraginkorrenak; horrek eragin positiboa du familian epe labur eta ertainean. Horrela, bitartekaritza familia-gatazkek kudeatzeko tresna eraginkorra dela frogatu behar da.

UPV/EHUn aipatutako ikerketarekin batera, bitartekaritzak maila profesional eta akademikoan sortzen duen interesa graduatu ondoko eta masterreko prestakuntza-eskaintza zabal eta askotarikoan islatzen da unibertsitate eta elkargo profesionaletan. Ingurune akademikoko elkarriketak eta lankidetzak Gradu Bukaerako Lana (GBL), Master Amaierako Tesina (MAT) edo doktore-tesiak egitera bideratuta daude. Ingurune akademikoko elkarriketak eta lankidetzak Gradu Bukaerako Lana (GBL), Master Amaierako Tesina (MAT) edo doktore-tesiak egitera bideratuta daude. Oro har, Gizarte eta Zuzenbide Zientziekin (Psikologia, Gizarte Lana, Gizarte Hezkuntza, Kriminologia eta Zuzenbidea) lotuta daude, bai EAEko unibertsitateekin. (Euskal Herriko Unibertsitatea eta Deustuko

Unibertsitatea), baita beste autonomia-erkidego batzuetako unibertsitate publiko eta pribatuetan ere, baita atzerriko herrialdeetan ere.

Hona hemen ikerketetako lankidetzen eta parte-hartzearen adibide batzuk:

- Elkarrizketa pertsonalaren bidez parte hartzea eta Deustuko Unibertsitateko Master Amaierako Lanetarako galdetegiak garatzea Bitartekaritzaren arloan, Kantabriako Unibertsitateko Gatazkak Kudeatzeko eta Bitartekaritzako Masterrean, Murtziako Unibertsitateko Bitartekaritza Masterrean, Malagako Unibertsitateko Bitartekaritza Masterrean eta Zaragozako Unibertsitateko Gizarte Zientzien Fakultatean.
- Nafarroako, Aragoiko eta Asturiasko bitartekaritza-talde profesionalekin lankidetzan aritzea, bilerak eta elkarrizketak eginez, bitartekaritzaren bilakaerari eta horrek familietan duen eraginari buruzko hausnarketak partekatzeko.
- Guadalajarako (Mexiko) Unibertsitatearekin bideokonferentzia bidez egindako elkarrizketan parte hartzea, Europako bitartekaritza-ereduei buruzko azterketa konparatiboa egiteko.
- Euskal Herriko Unibertsitateko Psikologia, Kriminologia, Zuzenbidea, Gizarte Lana eta Gizarte Hezkuntza Gradu-amaierako lanetarako hitzaldi, elkarrizketa eta galdetegi bidez parte hartzea.

Bizkaian, oro har, lortutako datuetan, familiek egiten duten eskaeraren igoera eta lurralde historiko horretan egindako arreta-maila handia nabarmentzen dira.

VIII. LAGUNGO FUNDAZIOAREKIN KOORDINAZIOA, FAMILIENTZAKO LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMA

2022.eko bigarren seihilekoan zehar, 2020. urtean hasitako “LAGUNGO Familia Orientazioko Zentroarekin” koordinazio lanari eutsi zaio. Horretarako, batetik, FBZtik esku-hartze psikoterapeutiko baten onuradun izan daitezkeen euskal bikote eta familietara bideratu dira, eta, bestetik, baliabide horretara bidalitako kasuak koordinatzeko bilerak egin dira.

Zerbitzu hori Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politika Sailak sortu zuen 2020ko bigarren erdian, osasun mentaleko sare publikoan artatzen ez ziren kasuak psikologikoki artatzeko: bikotearen eta familiaren arazoak.

Hala ere, hori ez da mota horretako lehen esperientzia izan, Eusko Jaurlaritzak aldi baterako programa terapeutiko bat jarri baitzuen abian 2018. urtean, horrelako baliabide baten bideragarritasuna aztertzeko. Lehen hurbilketa hartan, Bizkaiko FBZak bakarrik hartu zuen parte erakunde bideratzaile gisa, eta esperientzia hori oso positibotzat jo zuen. Sortzen ziren eskaera motak ez zituzten betetzen Osakidetza Osasun Mentaleko zerbitzu publikoek, eta, kasu askotan, erabiltzaileek ez zuten horrelako esku-hartze terapeutiko bat ordaintzeko baliabiderik, eta beraz, beren beharrak erantzun gabe geratzen ziren.

2020ko azken hiruhilekoan, 2021. urte osoan eta, berriz ere, 2022.eko bigarren seihilabetetik aurrera, “LAGUNGO Familia Orientaziorako Zentroa” arduratu da laguntza psikologiko hori “Familientzako Laguntza Terapeutikoko Zerbitzua” izenekoaren bidez eskaintzeaz.

FBZak irizpide hauek hartu ditu nagusiki, kasuak Lagungo Fundaziora bideratzeko:

- Egoera ekonomikoa: terapia pribatua ordaintzeko ahalmenik zein baliabiderik ez izatea.

- Gatazkan sartuta dauden seme-alabak izatea.
- Guraso bakarreko familiak.
- Baliabide publikoetatik (adibidez, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik) heldu diren gaiak.
- Portaera bortitzak edo patologia mentalak izateko arriskua.

Zerbitzua hastean eta lana optimizatzeko, Lurralde historiko bakoitzean, FBZ-tik arduradun bat izendatu zen. Pertsona horren eginkizunak, honako hauek dira: batetik, programa hori zer den azaltzea zerbitzu bakoitzeko bitartekariei eta administrazioko langileei, eta, bestetik, kasuak bideratzeko irizpideak eta metodologia azaltzea. Bestalde, deribazio-kasu posible bakoitzaren azken balorazioa egitea, horren egokitasuna aztertzeke. Era berean, Lagungoko Familia eta Bikoteentzako Laguntza Terapeutikoaren Zerbitzuko arduradunekin egiten diren koordinazio bileretara joateko ardura dute.

Bilera horien helburuak honako hauek dira: sortutako kasuen jarraipena egitea, kasu horietan lan egitea, koordinazioa hobetzea, eta lankidetzaz horren aldeko beste edozein ekintza.

2022. urtean zehar, bi koordinazio-bilera egin dira:

1. 2022.eko uztailaren 14an, osteguna: Bilboko Eusko Jaurlaritzan, Familia eta Haurren Zuzendaritzaren eta Lagungo-ren eta FBZaren arduradunen arteko aurrez aurreko bilera.
2. 2022.eko azaroaren 7an, astelehena: Lagungoren eta FBZaren arteko koordinazio arrunterako bilera telematikoa.

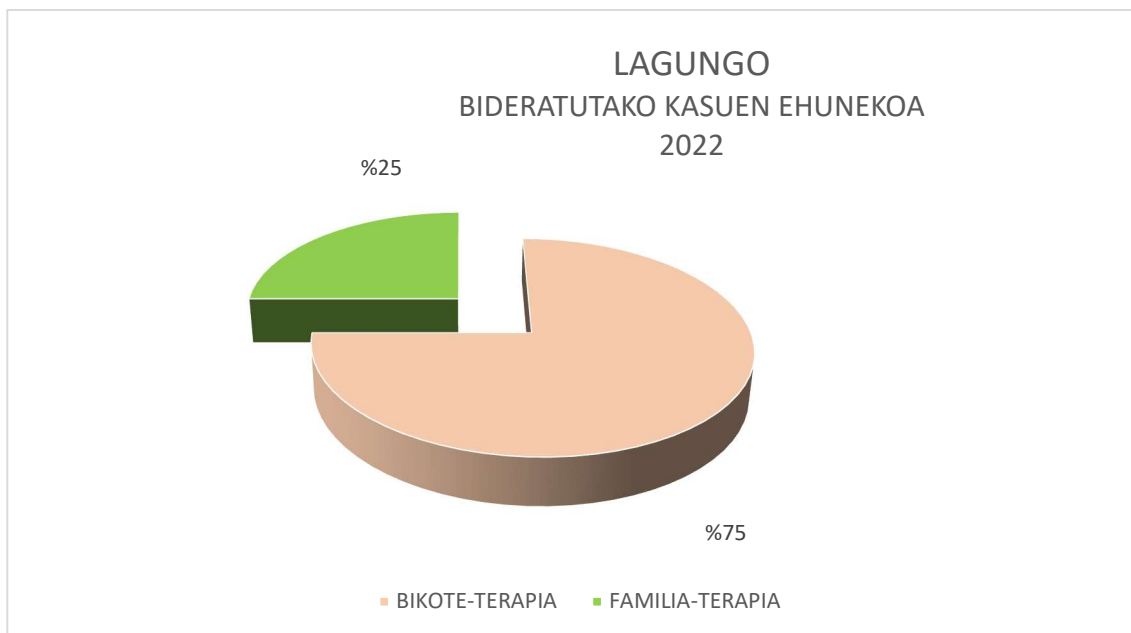
Bestalde, hilero, FBZ bakoitzari txosten zehatz bat bidaltzen zaio, bitartekaritza kasuetan parte hartu duten profesionalak ezagutzeko.

Lagungorekin sarean lan egitea errazteko, bi dokumentu garatu dira kasuak bideratzeko ekintza protokolo bihurtzeko. Horiek FBZan betetzen dira, eta, ondoren, horietakoak, deribazio fitxa bakarrik bidaltzen zaio Familientzako eta Bikoteentzako Laguntza Terapeutikoaren Zerbitzuko telefono bidezko lehen laguntzaren arduradunari.

Dokumentu horiek, batetik, bideratuak izango diren pertsonen baimena dira, eta horren bidez, Familia eta Bikotekideentzako Laguntza Terapeutikoko Zerbitzura bidal ditzakegu datuak (baimen-fitxa). Eta, bestetik, datu-fitxa bat (deribazio-fitxa), honako hauek jasotzen dituenak: artatu beharreko pertsonen filiazioa, kontsultaren arrazoia, FBZn egindako esku-hartzea, bideratzearen arrazoia eta bitartekaritza lanean, kasu horretan, esku hartu duten pertsonak.

Era berean, informazio-orri bat ematen zaio deribatu behar den pertsona bakoitzari, eta bertan azaltzen da zertan datzan Familientzako eta Bikoteentzako Laguntza Terapeutikoko Zerbitzua, baliabide hori norentzat den eta nola funtzionatzen duen.

2022.eko bigarren sei hilekoan zehar, FBZ-tik 48 kasu bideratu egin dira guztira; horietatik 24 Bizkaitik, 13 Arabatik eta 11 Gipuzkoako egoitzatik. Bideratutako kasu gehienak, bikote-arazoei dagozkie (36 bikote arazo eta 12 familia). Horrek esan nahi du, kasu guztietako %75 bikote kasuak izan direla eta %25 familia kasuak. Probintzien arabera sailkatuta, Bizkaian, %66,6 bikote-kasu eta %33,3 familia-kasu; Araban, %84,6 bikote-kasu eta %15,4 familia-kasu eta, Gipuzkoan, %72,8 bikote-kasu eta %18,2 familia-kasu.



Goraipatu nahiko genuke, baliabide honek duen harrera ona, bai FBZko bitartekaritzataldean aldetik, bai erabiltzaileen aldetik.

Bikoteek eta familiekin, terapia psikologikoa doakoa, profesionala eta hurbila izateko aukera dagoela jakitean, oro har, motibazio eta interes handia adierazten dute, baita lasaitasuna ere, kalitate-parametro bermatuak dituen baliabide bat dela uste dutelako.

Gogorarazi nahi dugu, krisi momentu hauetan, pertsonak, terapia psikologikoko aukera pribatuak hautatzerakoan, zalantza ugari, egonezina, baita beldurra ere izan ohi dutela. LAGUNGOekiko laguntza terapeutiko honen programak, kalteberatasun sentzazioa dagoen zailtasun momentu hauetan, aldezturik eta ondoren, balio handiko jarrera positiboa sortzen du familiengan, eta ez bakarrik arrazoi ekonomikoengatik, kalitate handiko zerbitzu psikoterapeutikoak direla hausnarketagatik, baizik.

FBZaren eta Lagungoren arteko koordinazioa arina eta hurbila izan da, posta elektronikoa edo telefonoaren bidez edozein egoerari, edo gerora sortutako edozein beharri, aurre egiteko.

IX. ONDORIOAK

IX.1. EAEKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK

IX.1.A. BIZKAIA

Bizkaia, lortu diren datuei dagokienez, azpimarratzekoak dira familiek egiten duten **zerbitzuaren eskaeraren igoera** eta lurralde historiko honetan egindako arreta - zerbitzuaren bolumena.

2022.ean bitartekaritzan (aurre - bitartekaritzan eta bitartekaritza - prozesuetan) **landutako espedienteek %10,2 igoera izan du**. Zehazki, bitartekaritza - prozesuak %10 igo dira 2021. urtearekin alderatuz. Zuzeneko arretan, artatutako **pertsona kopurua %17,46an igo da eta %15,7a artatutako familia kasuko esku - hartzeak**.

Telefonoz, posta elektronikoz edo aurrez aurreko arretan, emakumeak izan dira gehienek (%68,8) FBZarekin lehenengo kontaktua izan dutenek. Hain zuzen ere, informazioa eskatzeko, haien egoera azaltzeko, zalantzak argitzeko, orientazioa bilatzeko, eskaerak egiteko, lehen hitzordua eskatzeko eta abarrekoak. Gizonezkoek %31,2 izan dira. **Ehunekoen arteko alde hori hurrengo esku - hartze mailetan (bitartekaritza eta jarraipena) parekatzen dira**.

Azken urteotan Bizkaiko FBZko taldeak egindako esku - hartzearen datu kuantitatiboek adierazten dute gero eta espediente gehiago landu direla, bai aurre - bitartekaritzan, bai bitartekaritza prozesuan. Horrek erakusten du **Bizkaiko lurralde historikoko herritarrek FBZari buruz erakusten duten konfiantza sendotu egin dela**.

Familia gatazketatik eratorritako bitartekaritza - prozesuetan lortutako datuek **familia - gatazketan artatutako pertsonen kopurua handitu egin dela ikusten dugu**. Datu horrek, gatazkako protagonistek parte hartzeko duten interesa adierazten du. 2021ean, familia gatazken ondoriozko

30 espediente landu ziren, 94 pertsona artatu ziren eta 2022.ean 37 espediente landu dira eta 124 pertsonak parte hartu dute.

Azken urteotan, **gora egin du bikote hausturaren eta familia gatazken ondorioz sortutako gatazkei buruz landutako espediente kopuruak.**

2020. eta 2022. urteen arteko konparaketa eginez, ikus dezakegu "pandemia" delakotik (2020), **bikotea haustearekin lotutako gatazkei heldu dieten familiak handitu egin direla** 197 espedientetan, **eta familia gatazkak 42 espedienteetan.**

Ez dakigu zehazki "pandemia" aldagaiak izan duen eragina hazkunde honetan, baina ukaezina da gaixotasun larri horren izaerak eragindako **estres sozialak hainbat arlotan eragin duela (lanean, ekonomian, etab.), baina, bereziki, familian bezain eremu sentikorrean.** Gainera, hazkundera handiagoa da 2020tik 2021ra bitartean, 2021etik 2022ra bitartean baino, hau da, une latz eta zailenetan.

Familia antolatzeke erduei dagokienez, bikotea hautsi ondoren, azken urteotako datuek erakusten dutenez, seme - alabekin batera bizitzeko joera mantendu egin da.

Jarraipen faseari dagokionez, 2022.ean 499 pertsona artatu dira, 294 jarraipen espediente sortuz eta 538 esku - hartzeekin.

Fase honetan lortutako datuek adierazten digutenez, haustura - egoerako jarraipen espedienteak (273 espediente) gehiengoa izanik, 2022. urtean **familia gatazken jarraipenak igo egin dute aurreko urtean baino**, eta ia hirukoiztu.

Akordioa haustura egoeretan akordioen instrumentalizazioari dagokionez, %36,46k bitartekaritza akordioak izapidetu dituzte eta epai

judiziala izan dute, %61,3k akordio pribatu gisa mantendu dituzte. Datu horiek erakusten dute bitartekaritza akordioak %13,3 igo direla, aurreko urtearekin alderatuta. Familiei egindako jarraipenen instrumentalizazioari dagokionez, akordioen %100a pribatuak izan dira.

Bitartekaritza prozesuan hartutako erabakiei dagokienez, erabiltzaileek erantzukizun maila handia dute oraindik ere; aurten %96,25era iritsi da. Datu hori aurreko urteetakoarekin alderatuz gero, denborak aurrera egin ahala akordioez arduratzen diren familien kopuruak goranzko joera duela egiaztatzen jarraitzen dugu.

Nabarmendu nahi dugu familia askok (%35,7) beren erabakiak aldatu dituztela, familiaren bizitzan gertatzen diren egoera berrietara egokitzeko. **Horrek berretsi besterik ez du egiten bitartekaritza arduratzeko, ikasteko eta etorkizuneko familia aldaketen kudeaketa positiboa errazten duten tresnak eskuratzeko prozesua dela.**

Azkenik, azpimarratzekoa da jarraipena egin zaien erabiltzaileen erdiak inguru **akordio onargarriak lortzeko eta jarrerak hurbiltzeko balio izan diela bitartekaritza prozesuak.**

IX.1.B GIPUZKOA

Gipuzkoako urteko memorian jasotako 2022. urteko datuak normaltasun soziosanitario jakin batera itzulita interpreta daitezke, COVID-19k urte pare bat markatu ondoren. Familiak elkarrengana hurbiltzen eta Familia Bitartekotzaren Zerbitzua erabiltzen jarraitu dute, aurreko urteko datuen antzekoekin.

Lehen arreta-mailan, oraindik ere ikusten da emakumeak direla informazio-motaren bat eskatzeko interes handiena dutenak, eta lehen harremana egiten duten pertsonen (2728 pertsona) %66,9 direla.

Gipuzkoako Egoitzetan lan egindako espedienteen kopuruari dagokionez, aurreko urtekoa baino handixeagoa izan da; 2022.ean 521 espediente izan dira guztira, eta 2021.ean, berriz, 496 espediente. Datuen analisisan ikusten denez, gehikuntza nabaria da aurre-bitartekaritza fasean landutako espedienteetan, 2021. urtearekin alderatuta % 15 gehitu baitira. Bitartekaritzan lan egindako espedienteen kopurua iazkoaren ia berdina da. Zehazki, 2022.ean 196 bitartekaritza-espediente landu dira, eta 2021.ean 197 espediente.

Urtetik urtera, ikusten da, aztertutako gatazken tipologiari dagokionez, nagusiki bikotea haustearen ondoriozko gatazkei erantzuten zaiela (% 83,4), era askotako familia-gatazkei aurre egiteko (% 16,6).

Bikotearen hausturarekin zerikusia duten 182 bitartekaritza-espediente aztertu ondoren, 151 espediente 2022.ean amaitu dira. Lan egindako espedienteen %83 izan da hori, eta prozesu horiek bilkuren %4,8ko batez besteko iraupena izan dute. Amaitutako prozesuen eraginkortasunari dagokionez, % 93,3ko adostasun osoa edo partziala lortu da. Adingabeko seme-alabekin bikotea hausteko prozesuetan lortutako akordioetan, adostutako zaintza-motak ehuneko hauek ditu: %59k zaintza partekatua adostu du, %37k ama-zaintza hitzartu du eta %4k aitaren zaintza ezarri du.

Familia gatazken emaitzei dagokienez, guztira 14 espediente landu dira, 12 espediente bukatu dira eta 2 espediente 2023. urtean jarraitzeko gelditu dira. 2022. urtean amaitutako espediente guztiek nolabaiteko adostasuna lortu dute, bai familiaren egoera hobetzeko, bai terapiaren bat hasteko. Aurten amaitutako familia-gatazketan 5,4 saio egin dira, batez beste.

Jarraipen faseari dagokionez, GFBZK jarraipena egin dien erabiltzaileek urtetik urtera ematen duten erantzun egokia ikusten da.

Akordioa gauzatzeari dagokionez, 2022.ean lortutako akordioen %49 judizialki homologatu dira, %48k akordio pribatu gisa mantendu dituzte, %1ek eskritura publiko bihurtu dute akordioa eta %2k, berriz, auzibide batean amaitu dute.

2021eko datuekin alderatuta, homologatzea erabaki duten akordioen kopurua jaitsi egin da, eta bitartekaritza-prozesuan lortutako akordioak akordio pribatu gisa mantentzea erabaki dutenen kopurua handitu egin da. Hala ere, Notariotzan judizialki homologatzeko edo eskritura publiko bihurtzeko erabakia handiagoa da oraindik.

Azkenik, jarraipenetan bildutako informazioari dagokionez, akordioen ardura %98koa dela ikus daiteke. Datu horrek adierazten du familia-errealitatearen kudeaketa modu positiboan onartzen dutela, eta ehuneko handi batek mantentzen dituela akordioak. Akordioak aldatu dituzten pertsonen, modu pribatuan egin dituztenek edo FBZra berriro joatea erabaki dutenek.

Sareko lanari dagokionez, nabarmentzekoa da hainbat esparrutako profesional eta elkarteekin sarean lan egin duten kasuen igoera (%40,3). Datu horrek adierazten du erabiltzaileek hainbat behar dituztela bitartekaritza-prozesuetan landutako gaiei buruzko erabakiak hartzeko.

COVIDek sortutako pandemiaren ondorioetako bat izan da bideokonferentzia bidez familia-bitartekaritzako online prozesuari ekiteko eskaera eta eskaera gehiago izatea. Telematika bidezko arretak areagotu egin du FBZaren irismena, eta hainbat arrazoi direla medio, besteak beste, geografia-, osasun- edo mugikortasun-egoera dela eta, bertaratu ezin ziren familietara iritsi da. Hala ere, garrantzitsua da nabarmentzea, nahiz eta familiak gustura egon zerbitzua bide telematikoaz ematearekin, horietako askok aukera zutela zerbitzua bertan emateko, beren baldintza eta/edo

inguruabarrek horretarako aukera eman dutenean. Hala, zuzeneko arreta da eskaera handiena duena.

Nabarmentzekoa da, halaber, 2022. urtearen hasieran, Entre Ríos probintziako Bitartekaritza Zentro Judizialaren bidez nazioarteko eta erakunde arteko lankidetzak eskatu zela, bi alderdiren arteko nazioarteko familia ko-bitartekaritza hasteko. Horietako bat Entre Ríos probintzian bizi zen, eta bestea Donostian bizi zen.

Familia Bitartekotzaren Zerbitzurako mugari izateaz gain, nazioarteko familia-bitartekaritzaren ekimenak zenbait erronka ekarri ditu:

- Lehenik eta behin, funtsezkoa da bitartekaritza-zerbitzuen arteko koordinazioari dagokionez egindako lana azpimarratzea, bi lantaldeak erabat gardenak eta ondo kudeatuak izan daitezen bermatzeko. Bi lantaldeak oso exekutiboak dira.

- Bigarrenik, bitartekaritza-prozesua herrialde bakoitzaren berezko estandarretara egokitzea; izan ere, Euskadin eta Argentinan bitartekaritza-prozesuaren formak eta garapenak alde nabarmenak ditu, eta bi taldeek adostu egin behar izan dituzte, familia-bitartekaritzaren berme eta oinarrizko printzipio guztiak izango dituen bitartekaritza-prozesua bermatzeko.

- Azkenik, bi herrialdeen arteko legediak konbentzitzeko egokitzapena eta koordinazioa, bai funtsari dagokionez, bai prozedurari dagokionez, kontuan hartu beharreko gaia izan da, eta bi bitartekaritza-taldeek eraginkortasunez konpondu ahal izan dute.

Horregatik guztiatik, Entre Ríos probintziako Bitartekaritza Zentro Judizialarekin izandako lankidetzari eta bitartekaritza-taldeen arteko koordinazio onari esker, bi aldeek artean 10.000 kilometro baino gehiagoko distantzia duen familia-bitartekaritzari ekin ahal izan zaio.

2022ko azaroan, Tolosako herrian, arreta zuzena eskaintzen duen FBZa ireki zeneko bigarren urteurrena bete da. Arreta hori asteen behin egiten da, astelehenetan, zehazki. Hitzordu bat adosteko, Donostiako Egoitzara deitu behar da, Tolosarako agenda eta arreta emandako espedienteetan sortzen diren komunikazio eta beharrak, Donostian kokatuta dagoen bulegoan zentralizatuta baitaude. 2022an 77 pertsona artatu dira, horietatik 41 emakumeak eta 36 gizonetzkoak, guztira 35 espediente. Gipuzkoari dagokion memoriaren zatian azaldu den bezala, Tolosan egindako lana azpimarratu behar da, 2022an Gipuzkoako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan landutako espedienteen %8,4 baitira, eta aurreko urtean baino puntu bat gehiago.

Datu horiek ikusita, ikus daiteke Tolosan ematen den FBZa Tolosaldeko mankomunitatea osatzen duten herrietako biztanleen artean eta Goierriko Mankomunitateko herrien artean ezagutzen dela, horiek baitira FBZak Tolosan ematen dituen zerbitzuak gehien erabili dituzten tokiak, baita Donostiatik eta Bergaratik datozen beste familia batzuk ere. Horrek guztiak adierazten du zerbitzua modu positiboan finkatzen ari dela. Era berean, arestian aipatutako sendotze hori lortzeko, gizartea osatzen duten esparruekin koordinazio ona eta sareko lana behar direla ohartzen gara.

Hori dela eta, Gipuzkoako Familia Bitartekaritzako Zerbitzua etengabe ari da harremanetan hainbat esparrutako profesionalekin, hainbat bide eta komunikazio-kanalak erabiliz, sortu beharreko familia-egoerei eta bitartekaritzaren funtzionamenduari buruzko zalantzak argitzeko, baita ematen den zerbitzuari buruzkoak ere.

IX.1.C. ARABA

Aurten Arabako FBZn egindako lanaren datu kuantitatiboek erakusten dutenez, **aurreko urtean baino %1,4 gehiago** dira **espediente guztiak** (aurre-bitartekaritza, bitartekaritza eta jarraipen prozesuak).

Gauzatutako **bitartekaritza prozesuei dagokienez, %5,5ean igo dira** 2021. urtearekin alderatuz. Datu horrek erakusten du bitartekaritza eskatzen duten eta gero **bitartekaritza prozesuari ekiten dioten familien kopurua igo egin dela**, aurreko urtean baino %5a gehiago. Bestalde, **jarraipen espedienteak** 2021ekoak baino **%17an igo dira**, eta espediente horien garapenean aurreko urtean baino **%8a esku - hartze gehiago egin dira**.

Landutako espediente motari dagokionez, FBZ lanean hasi zenetik ohikoa den bezala, gehienek bikote gatazkak dira, %87ak eta %13ak familia - gatazkak.

Gauza bera esan dezakegu artatutako emakume eta gizonen proportzioari buruz. Guztira, Arabako FBZan gehienak emakumeak izan dira (%63 emakumeak eta %37 gizonak). Lan egindako espedienteak soilik kontuan hartzen baditugu, bi sexuen arteko proportzioa ez da hain nabarmena: %52 emakumeak eta %48 gizonak. Alde hori azaltzeko, kontuan hartu behar da telefonoz FBZarekin harremanetan jartzen diren edo hitzordua eskatzera joaten diren pertsona gehienak emakumeak direla, hain zuzen ere %69a eta %31a gizonen kasuan.

Gure ustez, FBZ tresna ezaguna da erkidegoan; izan ere, Arabako Egoitzan lehen aldiz artatutako pertsonen %53k beste pertsona batzuen bidez ezagutu dute nagusiki, eta erabiltzaile guztien %100 pozik edo oso pozik daude jasotako tratuarekin. Artatutako pertsonen %19a FBZko erabiltzaileak izan dira aurretik eta %14 gizarte zerbitzuetatik zetozen. Joera honek ez da aldatzen urteetan zehar, eta ildo horretatik jarraitzera bultzatzen du.

Beste datu motibagarri bat da Arabako FBZra joaten diren pertsonen %81ek beren bikotekide edo familia egoerari buruzko akordioak lortzen dituztela, eta sinatu eta urtebete pasa ondoren, %99an, akordioa mantentzen

dituzte. Bikote haustura - gatazketan lortutako akordioetatik, gehienek banantzean akordioak lortzearekin dute zerikusia. Familia gatazketan, akordio gehienek mendekotasuna duten pertsonekin dute zerikusia, eta ondoren, bizikidetza edo belaunaldien arteko harremanen ondoriozko arazoekin.

Funtsezkoa da pertsonen baliabidea gero eta gehiago ezagutzea, eta baliabidea erabiliz gero, bitartekaritzaren kultura bere gain hartzea eta gatazkak modu osasuntsu eta bidezkoan konpontzen ikastea.

Ondorioekin amaitzeko, erabiltzaileek FBZan adostutako familia antolaketako eredu aniztasuna nabarmendu nahi dugu. Araban zerbitzua abian jarri zenetik, egiaztatu ahal izan dugu bikoteak gero eta kasu gehiagotan aukeratzen dutela seme - alabekin elkarbizitza, bikotearekin lotura hautsi ondoren.

Adingabeak zaintzeko ardurak eta denborak berdintasunez banatzeko eredu horren aldeko lehentasun hori nabarmenagoa da 2015etik aurrera, hain zuzen ere, *"Ekainaren 30eko 7/2015 legea Gurasoak banatzen edo hausten direnean familia harremanei buruzkoa"* argitaratu zenetik. Alde horretatik, hamarkada horretan, 2012an zaintza eta babespe partekatua egitea erabaki zuten bikoteen %12tik, 2022an %64ra igo da.

Ikusten dugunez, gurasoek gero eta gehiago hartzen dituzte beren gain seme - alaben gurasotasun - lan partekatuak, eta horrek erraztu egiten du familia antolaketa hori aukeratzea.

IX.2. ONDORIO OROKORRAK

•EAEko esku-hartzeari dagokionez :

Memoria honetan azaldutako datuek erakusten dute **bitartekaritza-guneen eskaera soziala gero eta handiagoa dela, eta euskal biztanleek konfiantza dutela** Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritza Zerbitzuak kasu honetan eskaintzen dituen baliabideen kalitatean. Iritzi hori berretsi egin dute bai urte honetan lortutako kasuistikak bai herritarrek egindako balorazioek, parte hartu ahal izan duten bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren.

Hiru Lurralde Historikoetan **14.411 pertsonak** (9.272 emakume eta 5.139 gizonak) hartu dute parte FBZan esku-hartze maila desberdinetatik, eta horrek adierazten du 2021. urtearekin alderatuta **% 8 hazi dela**. Era berean, egindako esku-hartzeen kopurua **%7 hazi da (17.976 esku-hartze, 10.248 Bizkaian, 3.207 Araban eta 4.521 Gipuzkoan)**.

Datuen analisisan ikusten denez, **emakumeak dira**, oraindik ere, ehuneko handienean (**% 64,3**) FBZra jotzen dutenak, **gizonei dagokienez (% 35,7)**. Hala ere, portzentaje hori aldatu egiten da egindako esku-hartze mailaren arabera. Hala, bada, FBZarekin **lehen harremana duten pertsona** gehienak **emakumeak dira (% 68,2)**, eta **beste esku-hartze mailetan, ehuneko horiek parekatu egiten dira**; bitartekaritza-prozesua hasten duten pertsonak emakumeak % 51,4 dira eta gizonak % 48,6.

Guztira, **2.219 espediente** landu dira. Espediente horien banaketan, **1.723 bitartekaritza-lanari dagozkio (745 aurre-bitartekaritzako espedienteak** dira eta **978 bitartekaritza-prozesuak)**; bestalde, **496 jarraipen-espedienteak** dira.

Hala, bada, aurtun lan egindako **espediente-kopurua** (aurre-bitartekaritza, bitartekotza- eta jarraipen-prozesuak) (2.219 espediente) **%6 hazi** da 2021. urtearekin alderatuta (2.093 espediente).

Zehazki, **bitartekaritzan lan egindako espedienteek dagokienez** (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak), **igoera %6,5koa izan da 2021ekoekin alderatuta.**

Hala ere, aurre-bitartekaritzako eta bitartekaritza-prozesuetako espedienteen bilakaerak ibilbide desberdina izan du lurralde historiko bakoitzean, eta SMF bakoitzaren datuak hurrengo ataletan azaldu ditugu. Beraz, Bizkaian, bitartekaritza-aurreko eta bitartekaritza-prozesuen espedienteak %10 igo dira, hurrenez hurren; Araban, bitartekaritza-prozesuak %5,5 igo dira, eta Gipuzkoan, landutako espediente guztiak (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak) %7 baino gehiago izan dira. Zehazki, **Tolosako egoitzan bikoiztu egin da** aurreko urteko espedienteen kopurua.

Bitartekaritza eskatzen duten eta ondoren bitartekaritza-prozesua hasten duten familien ehunekoa handitu egin da aurreko urtearekin alderatuta.

Gatazken tipologiari dagokionez, irekitako espedienteen %85,5 bikotea haustearen ondoriozko gatazkei buruzkoak izan dira, eta %14,5, hainbat kategoriatako familia-gatazkei buruzkoak.

Bitartekaritza prozesuei dagokienez, pertsonen ehuneko handi batek amaitzen du prozesua, eta bizi zuten egoerari buruzko akordioetara iristen dira. Beraz, bitartekaritzaren **%82,1 akordioekin amaitzen da; %16,6k bitartekaritzari amaiera ematea erabaki** dute, eta **%1,3an**, berriz, **prozesua bideraezina** izan da.

Aurreko urteetan bitartekaritza-prozesua izan duten pertsonen egindako **jarraipenak** erakusten du kasuen **%97,7an pertsonak direla beren erabakien erantzule**. Hau da, mantendu, aldatu egiten dituzte familia-egoera berrira egokitzeko (bai FBZan, bai haien artean), edo harremana berreskuratzen dute.

Beren erabakiez arduratzen ez diren pertsonen dagokienez, bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren, parte-hartzaileek hirugarren pertsonen esku uzten dute beren erabakien edukiaren erantzukizuna, hau da, **% 2,3**ren esku. Erantzukizun hori abokatutzan edo epaile eta magistratuetan gerta daiteke, auzibide judizial bat hasten dutenean. Lortutako akordioak mantentzen ez dituzten pertsonak ere kategoria honetan sartzen dira.

Herritarren balorazioei dagokienez, **erabiltzaileen %93k gogobetetze-maila altua** adierazten dute, %6,6k ertaina, %0,4k gogobetetze-maila txikia.

Bitartekaritza-taldeak emandako arretari buruz jaso dugun informazioa nabarmendu nahi dugu, **eta egokitzen jo dugu erabiltzaileen %98,2**. Entzun, ulertu eta informatuta sentitzean taldean jartzen duten konfiantza eta bitartekaritzarekiko konfiantza ezinbesteko baldintza da FBZak behar bezala funtziona dezan.

•Bitartekaritzako lege-esparruari dagokionez:

Estatuko bitartekaritzaren lege-esparruan, azken urteotan, bitartekaritza garatzeko interesa ikusi da, aurreko memorietan aipatu eta oraindik garatzeko dauden lege-testuak onartuta. 2019ko urtarrileko bitartekaritza sustatzeko lege-aurreproiektua eta Justizia Zerbitzu Publikoaren Eragimen Prozesalerako Neurrien Lege-aurreproiektua, 2020ko abenduaren 15ean onartu zena. Bi aurreproiektu horiek gai zibilen eta merkataritza-gaien bitartekaritzari buruzko 5/2012 Legearen garapenaren ondorio izan ziren.

FBZaren 26 urteko funtzionamenduan, lehenengo hamarkadan, **Europako Kontseiluaren 1/98 Europako Gomendioa izan zen familia-bitartekaritzan esku hartzeko modua inspiratu duen lege-esparrua**. Gomendio hori 1998ko urtarrilaren 21ean onartu zen, eta, ondoren, Euskal

Autonomia Erkidegoko araudia, **2008an Familia-bitartekaritzari buruzko otsailaren 8ko 1/2008 Legea** onartu ondoren. Erregulazio horrekin batera, funtsezkoa izan da Eusko Jaurlaritzak bitartekaritza ezartzeko hartutako konpromisoa eta eskaintako etengabeko bultzada, familia-gatazkaren ikuspegi zabaletik eta judizioz kanpoko bitartekaritzaren ikuspegitik, eta Estatuan horrelako familia-bitartekaritzako zerbitzu bakarra da.

Bitartean, Estatuan, legediak eta judizioz kanpoko bitartekaritzak aurrera egin dute pixkanaka. **2019ko Bitartekaritza Sustatzeko Legearen Aurreproiektuaren** helburua bitartekaritza behin betiko ezartzea zen, Justizia Administrazioaren osagarri gisa, arlo zibilean eta merkataritzakoan gatazkak judizioz kanpo konpontzeko, arinago eta aldeentzat kostu ekonomiko eta pertsonal txikiagoarekin. Bitartekaritzaren bultzadak epaitegien lan-karga arintzea ere bilatzen du, horrela Justiziaren erantzun-denborak laburtzeko. Erregulazio horrek gainditu egin zuen indarrean zegoen bitartekaritza-eredua. Eredu hori borondatezkoa zen, 'arinduko nahitaezkotasuna' zela eta. Izan ere, nahitaezkoa zen informazio-eta esplorazio-saio batera joatea demanda jarri aurreko sei hilabeteetan, hainbat gaitan. Bitartekaritza eskatzeko asmo hori kasu zibil arruntenetara ere zabaltzen da, hala nola kopuru erreklamazio txikiak, herentziak edo familia kontuak. Gaur egun, oraindik garapen-fasean dago, eta, beraz, bitartekaritza borondatezkoa da berez.

Bitartekaritza Sustatzeko Lege Aurreproiektu horrek hiru arau aldatu zituen: uztailaren 6ko 5/2012 Legea, gai zibilen eta merkataritzakoen bitartekaritzari buruzkoa, Prozedura Zibilar buruzko Legea eta Doako Laguntza Juridikoari buruzko Legea, bitartekaritza bere zerbitzuen artean sartzeko. Zioen Azalpenean adierazten zuen Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratu eta hiru urtera sartuko zela indarrean, erregelamenduzko egokitzapenerako denbora tarte nahikoa ziurtatzeko eta barruti judizial guztietan bitartekaritzako profesionalen presentzia sustatzeko. Gaur egun oraindik garatzeko dago.

2020ko Justizia Zerbitzu Publikoaren Eraginkortasun Prozesaleko Neurriei buruzko Legearen Aurreproiektuak, Prozesuaren Eraginkortasunari buruzko etorkizuneko Legetzat hartuta, EKBE (Eztabaidak Konpontzeko Baliabide Egokiak) kontzeptua sartu zuen, eta horien artean bitartekaritza. Dokumentu hori aurrerapauso bat izan zen, etengabe metodo “egokiei” baitagokie, eta “alternatibo” kalifikazioa gainditu zuen.

Aurreproiektu honen garapena funtsezkoa izango da bitartekaritzaren bilakaeran, prozedura judizialarekin duen erlazioari dagokionez, bai judizio aurreko, judizio barneko edo judizio ondoko une batean. Justizia Ministerioak argitaratu duenez, aurreproiektu hau aurtengo urtean argitaratuko da, 2023an. Prozesuaren eraginkortasunari buruzko etorkizuneko legearen arabera, beharrezkoa da alderdiek akordioa lortzea auzi zibil eta merkataritzazkoetan demanda jarri aurretik.

Horregatik guztiagatik, funtsezkotzat jotzen dugu Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politika Sailak bitartekaritzaren ikuspegi zabal eta malgua garatzeko konpromisoa hartzea, auzibidetik kanpoko eremuan gatazkak kudeatzeko. Horrek esan nahi du oraindik ez dela prozedura judizial bat hasi edo amaitu (epaiketa aurreko edo ondorengo izaera, esaterako), eta, horrez gain, egoera batzuetan ez dela prozedura hori hasten, auzibidea ez baita auzipetu, baizik eta auzia ez baita bideratu.

• **Aurrez aurreko esku-hartzeari dagokionez:**

Oro har, 2022. urtean normaltasun osoz ekin zaio bitartekaritza-lanari, pandemiaren eraginak baldintzatutako aurreko bi urteen aldean. Ikusi ditugun gaien artean, aurrez-aurreko saioetara itzultzeko interes nabarmena dago. Egoera anekdotikoetan bitartekaritza-prozesuaren esku-hartzeren bat egin da dei edo bideokonferentzia bidez, dela pertsonaren bat gaixorik dagoelako, dela distantzia geografikoagatik, baina prozesuen garapena protagonistek zuzenean parte hartuta egin da. Alde horretatik, azpimarratzekoa da erabiltzaileek prozesuarekin duten konpromiso zehatza,

eta horrek berarekin dakar bitartekaritza-prozesuan parte hartzea eta erabakiak hartzeko protagonista izatea.

● **Prozesua erabiltzaileen beharretara egokitzeari dagokionez:**

FBZko taldeak UPV/EHUko Psikologia Fakultatearekin egindako ikerketan parte hartu du, bitartekaritza familia-gatazkako egoeretara egokitzeko aukerari buruzko azterketan, eta, hain zuzen, bitartekaritzak prozesuan parte hartzen duten pertsonen beharretara egokitzeko duen gaitasuna ebaluatu nahi du. Ikerketa horren hipotesia da bitartekaritza moldatzailea den neurrian, FBZaren erabiltzaileen gogobetetasuna handiagoa izango dela, eta lortutako akordiorik eraginkorrenak; horrek eragin positiboa du familian epe labur eta ertainean. Galdera-sortako baieztapen esanguratsuenetako bat honako hau da: "Prozesua bakarra iruditu zait, gure neurrira egina". Pertsonen %67,1 oso ados daude, %26 nahiko ados eta %4,4 ados. Guztira, gehien-gehienek (%97,5) uste dute bitartekaritza tresna baliagarria izan dela, prozesu bakarra haientzat. Ildo beretik, baina kontrako noranzkoan, honako ukapen hau planteatzen zitzaien: "Prozesua ez da gure inguruabarretara egokitu". Itemaren inbertsioak akieszentzia-joera kontrolatzea du helburu. Eraitzen arabera, bitartekaritza amaitu ondoren parte-hartzaileen %76k uste dute prozesua erabat egokitu dela beren gatazkara, %20k nahiko ados daudela eta %3k uste dute bitartekaritza beren egoerara egokitu dela. % 1ek bakarrik ez du uste prozesua familia-gatazkarako egokitu denik.

● **Diziplinarteko taldearen lanari dagokionez:**

Diziplinarteko taldearen lana agerian geratu da, bai zuzeneko esku-hartze bezala egituratu denean, baita memoria honetan zehaztu den zeharreko esku-hartzean. Bitartekaritzan eta ko-bitartekaritzan esku hartzeko aukera, bai eta egindako esku-hartzeari buruzko hausnarketa partekatzeko aukera ere, funtsezkoa da taldea etengabe hobetzeko eta eguneratzeko, familia-eredu dinamikoak dituen populazio askotariko baten

arretan. Berez, lan taldearen berezko barru lana da errazten duena zerbitzuaren funtzionamendua egokitzen, familia gatazketan esku-hartze ezberdinetara eta une bakoitzeko beharretara.

•Bitartekaritzari dagokionez, parte-hartze demokratikoaren praktika gisa:

Gure ustez, bitartekaritzak, oro har, eta judizioz kanpoko bitartekaritzak, zehazki, modu aktiboan laguntzen du herritarrek parte hartzeko dinamikak ezartzen, eta, beraz, bakearen, komunikazioaren eta tolerantziaren kultura bultzatzen duen gizarte-sarea sustatzen du.

Eusko Jaurlaritzak Auzibidetik kanpoko Familia Bitartekaritzako Zerbitzu publikoarekin duen konpromisoak, sarbide unibertsala den aldetik, gizarte-eskaera gero eta handiagoa sustatzen du, eta horrek, era berean, egoitza berriak sortzea eragiten du (Tolosa, esaterako), argi eraikitzailea den dinamika sinergiko batean.

Honela izanik, eskaintza eskaerari erantzuteko sortzen da, eta, aldi berean, eskaera gehiago sortzen duen eskaintza berria eta handiagoa dakar. Prozesu hori ez da bi faktorekoa soilik, baizik eta ardatz anitzekoa, faktore legegileak, arau-emaileak, teknikoak, profesionalak, aurrekontuetakoak eta abar batzen baitira. Horrek guztiak pentsarazten digu euskal gizartean bitartekaritza garatzeak oraindik ez dakiela nondik norakoa.

FBZaren estatistika gero eta handiagoa da 90eko hamarkadan abian jarri zenetik, hasierako esperientzia “pilotua” izanik, eta orain arte legez araututa egon den arte, gure lanean orientatu eta bultzatzen gaitu. Hori guztia egoera garrantzitsu batean gertatzen da: familia-sistema, intimoa eta konfidentziala, eta, aldi berean, herritarren eta, bereziki, pertsona ahulenen eskubideak bermatzen dituen.

2022. URTEKO TXOSTENA, egileak:

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