



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE
ZERBITZUA

2016ko TXOSTENA

2016. URTEKO TXOSTENAREN AURKIBIDEA

I.- SARRERA	2
II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	4
III.EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK	5
IV. GATAZKA MOTAK	7
IV.1.- BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	8
IV.2.- FAMILIA HARREMANETIK ERATORRITAKO GATAZKAK	11
V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA	15
VI. BITARTEKARITZA ZERBITZUETARA HURBILTZE MODUAK	25
VII. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA	26
VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA	26
VII.1.A.- ESKU-HARTZE ZUZENA: EZAUGARRIEN DESKRIBAPENA	27
VII.1.B.- EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK	33
VII.1.D. - BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA	44
VII.1.E. GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA	73
VII.1.F- ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA	100
VII.2. ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA	126
VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA.....	126
VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA	128
VII.2.D. LANTALDEAREN BARNE-LANA	129
VII.2.E. GIZARTE POLITIKETAKO SAILARI LAGUNTZA EMATEA FAMILIA BITARTEKARITZA GAIETAN	130
VII.2.F. IKERKUNTZETAN LAGUNDU.....	131
VIII- BERRIKUNTZA ETA HOBEKUNTZA PROPOSAMENAREN EBALUAKETA.....	132
IX. ONDORIOAK	135
IX.1- FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO BUKAERA KO ONDORIOAK	135
IX.1.1- BIZKAIKO ONDORIOAK	135
IX.1.2- GIPUZKOAKO ONDORIOAK	136
IX.1.3- ARABAKO ONDORIOAK.....	137
IX.2- ONDORIO OROKORRAK	140

I.- SARRERA

Gizarteak denborarekin bat datoz, eta aldi berean denborak gizarteak moldatzen ditu. Dinamika elkarreragile honen barnean, kausak eta ondorioak, ondorioak eta kausak, gizarte antolaketa eredu berriak garatu eta eratzen dira, eta hauen artean, baita ere, gatazkei eta eztabaidei aurre egiteko modu ezberdinak. XX. mendearen amaieran, ADR/Alternative Dispute Resolution (bitartekaritza, arbitrajea, kontziliazioa...) deiturikoez gizartean indar handia lortu zuten, elkarrekin, profesionalek, administrariak, legegileak eta abarrek burututako jardueren ondorioz.

Egoera honetan, orain dela hiru hamarkada, familia bitartekaritza modu profesionalean sortzen da, erabakiak hirugarren baten esku utzi beharrean, gatazkaren ebazpenean protagonistek aktiboki eta zuzenean parte hartzen duten gizarte joera moduan, alegia.

Gure testuinguru giza-geografikoan, gizarte eta gogoeta dinamika indartsu honekin bat etorri gara, Euskal Autonomia Erkidegoan azken urteetan arlo honen inguruan aurrerapen legegile garrantzitsuak bizi izan ditugularik, hain zuzen ere, zerbitzu publiko zein pribatuak, arauketa berritzaileak, heziketa arloan homologazioak eta abar ezarri direlarik. Hau guztia, gizarteak egindako eskaerarekin batera gertatzen da, honako memoria honetan ikusiko den bezala, testuinguru publiko eta epai sistematik kanpo.

Giza errealitate berri honen inguruan, eredu anitzak nagusitu dira, bai komunitate zein familia mailan, hau da, familia sistema berriak sortu dira eta kultura ezberdinetako pertsonak elkarri eragin diote, haien arteko ezberdintasunak integratuz, baztertuz baino.

Gaur egungo nazioarteko totalitarismo mugimenduak ikusita, azpimarratu dezakegu euskal gizarteak iragazkortasunera bideratutako dinamika bultzatzen duela, zorrotasun ideologikoak deuseztatuz eta gure ideiak defendatuz, besteekiko errespetua eta pentsamendu kritikoa ardatz moduan izanik.

Giza harremanak ez dira sekula samurrak izan. Errealitate anitzak egon daitezkeela barneratuz eta egia inoren alde ez dagoela jakinda, eztabaidan eta akordioen bilaketan oinarritutako joera ezartzen da, Hegelek zioen bezala, kontraesanak munduaren eragile dira. Testuinguru honetan, bitartekaritzak zalantzak sortzea helburu duelarik, zorrotasuna edota aurreiritziak gure egunerokotasunetik aldentzen du, hautabide berrien jaiotza sustatuz. Bitartekaritzak pertsonak gaitzen ditu, barneko baliabideei irteera emanez. Bidegurutze askoz osaturiko lan nekezan dihardugu, familia berrantolaketa taxutuz.

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

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

2016ko memoria honek urte osoan zehar, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailean dagoen Bizkaia, Araba eta Gipuzkoako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan egindako lana islatzea du helburu, Familia Politikarako eta Komunitate Garapenaren zuzendaritzaren barnean kokatua eta Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarteak (Bateratu) kudeatuta dagoelarik.

Bertan Familia Bitartekaritzarako Bizkaiko, Gipuzkoako eta Arabako lan taldeek egindako esku-hartzearen aspektu profesionalak, teknikoak, kuantitatiboak, baloratiboak, etab. azaltzen dira.

Familia Bitartekaritza Zerbitzua doakoa da, nork bere borondatez erabiltzekoa, sarbide unibertsala duena eta Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako lurralde historikoei zuzenduta dagoena.

Kokapenak:

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

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

II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK

Familia Bitartekaritza Zerbitzuak honako helburu zehatzak bilatzen ditu:

- 1.- Familia edo bikoteen arteko gatazkak adierazi eta ulertzeko gune neutral bat eskaintzea, non protagonistek bere arazoez hitz egin ahal duten.
- 2.- Familia gatazka horretan dauden pertsona guztien ko-gurasotasuna eta erantzukizuna sustatzea, bizi duten egoeraren erantzule izaten lagunduz, erabaki-hartzea hirugarren pertsonen esku utzi beharrean. Baita bikote haustura, banaketa eta dibortzio prozesuekin erlazionaturik dauden gai guztietan akordioak lortzeko gaitasunak garatzen laguntzea ere.
- 3.- Pertsona helduek eta adingabekoek banaketa edo dibortzio prozesua era egokian onartzea lagunduz, gorabehera emozionalak kudeatzeko helburuarekin.

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

5.- Haustura egoerak edo bestelako familia gatazkak ebazteko garaian prozedura judizialen erabilera murriztea.

6.- Erabakiak hartzeko, elkarbizitza edo komunikazio arazoen inguruan familia izaera duten gatazka mota ezberdinetan esku hartzea.

7.- Familiaren arloan lan egiten duten Gizarte Zerbitzuekin eta zuzenbidearekin lotutako zerbitzu ezberdinekin sare-lana eta elkarlana sendotzea, baita Osasun Zentroekin, Elkargo Profesionalekin, Elkartze Eremuarekin, Ertzaintzarekin, Emakunderekin, etab. ere.

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

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

III. EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK

Familia Bitartekaritza Zerbitzu Integralen esku-hartzea honako alderdi hauetan oinarritzen da:

1.- Familia Bitartekaritza Zerbitzuak, ikuspuntu dimentsioaniztasun batetik, **izaera informatiboa** du: informazio juridikoa, psikologikoa, psikosoziala, hezitzailea, etab.

Negoiazio bat hasteko oinarritzko abiapuntuetako bat egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea dela kontuan izanik, bitartekaritza prozesuaosatzen duten urratsei ekiteko, hots, komunikazioari, negoziazioari eta aldeen arteko akordioari ekiteko, informazioa jasotzea oinarritzko hasierako pausua dela ulertzen dugu.

Bitartekaritzan zehar eskaintzen den informazioa, norbanakoei ematen zaien aholkularitza hutsa baino haratago doala azpimarratu behar da, bitartekaritzaren ikuspegiari jarraituz. Informazioa, bikotea edo familiaosatzen duten pertsonak bezala ematen zaien informazio orokorra da.

2.- Bitartekaritza taldearen **inpartzialtasuna**, baita datuen inguruko **isilpekotasuna** ere, ahozkoa zein idatzizko dokumentuei buruzkoa. Bi ezaugarri hauek, erabiltzaileek bitartekaritza prozesuan konfiantza izatea ahalbidetzen dute.

3.- Gatazkan murgilduta dauden pertsonen arteko **komunikazioa errazteko** gaitasuna lantzen da, gatazka modu ezkorrean ikusi beharrean, errealitate baliagarri gisa irudikatzeko, hau da, modu egokian kudeatzeko sakonki ezagutu behar den aukera bat.

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

5.- Familia Bitartekaritza ezin da **terapia psikologikoaren** barnean kokatu, ez kontzeptualki ezta metodologiari dagokionez ere. Hala ere, terapiak dituen elementu batzuk dituela esan dezakegu.

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

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

- Familiaren testuinguruan, berdintasunean oinarritutako harremanak sustatu.
- Familia harremanetan komunikazio espazioak bermatu, berdintasunaren ikuspuntu batetik.
- Espazio inpartzial batean iritzi-trukea lagundu, protagonistek erabakiak adostasunez hartu ditzaten.
- Gatazka egoera batean erabakiak hartzea erraztu berdintasunaren ikuspegia oinarritzat hartuta.

IV. GATAZKA MOTAK

Familia Bitartekaritza Zerbitzua bi motatako gatazketan oinarritzen da: bikotearen haustura egoeratik eratorritako gatazketan eta hausturarik ez dagoen bestelako familia gatazketan.

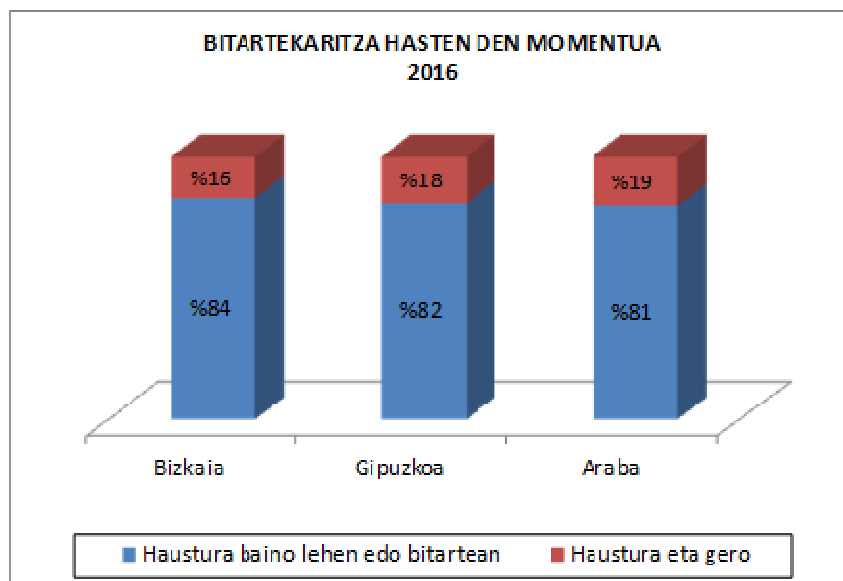
Familia bitartekaritza, zuzeneko esku-hartzeko zerbitzu integraletan kokatzen denez, bikote hausturatik eratorritako gatazketan eta bizikidetza edota familia gatazketan burutzen da, hain zuzen ere, 2008ko otsailaren 8ko Familia Bitartekaritzarako Euskal legearen 5. artikulua ezartzen duenari jarraituz. 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

Familia bitartekaritza prozesutik egiten den esku-hartze eta lortzen diren akordio hauek, ezkontza-lotura egoeran dauden pertsonen artean sortutako gatazkekin erlazionatuta daude, hala nola izatezko bikote edo elkarbizitza-unitatea osatzen dutenekin.

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

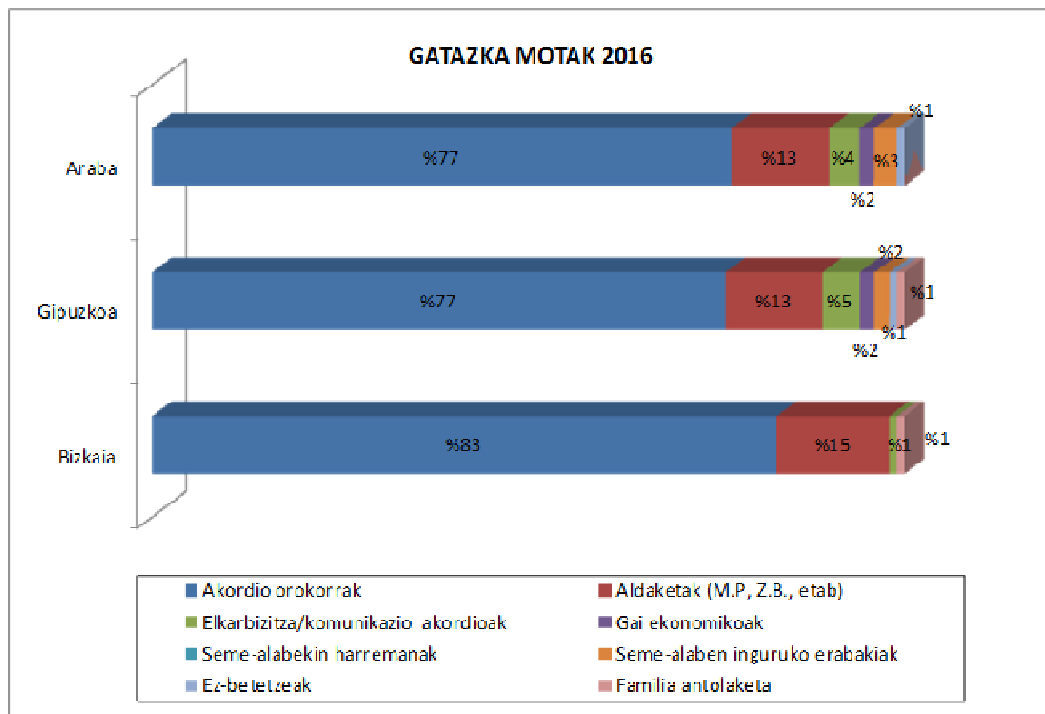
Ikuspuntu kronologikotik, atal honetan, bikote haustura gertatu baino lehen, haustura gauzatzen ari den garaian edota haustura gertatu eta ondoren, hau da, bikote hausturaren edozein momentutan sortutako gatazkak jasotzen dira. Zentzu berean, eta epai bidearekin lotuta, bitartekaritza prozesuetan auzibidean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



Grafikoan ikusi daitekeen bezala, hiru lurraldeetan, bikote gehienak Familia Bitartekaritza Zerbitzuetara bikote haustura gertatu baino lehen edo gertatu bezain laster hurbiltzen dira (%84ean Bizkaian, %82an Gipuzkoan eta %81an Araban). Zenbaki hauek oso antzekoak dira aurreko urteetan izandakoekin. Hori dela eta, esan dezakegu eredu argi bat dagoela, bikoteak bitartekaritza zerbitzura datozen momentuari dagokionez.

Bitartekaritza prozesuetan bikote hausturaren ondorioz eratorritako beste egoera hauek lantzen dira:

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

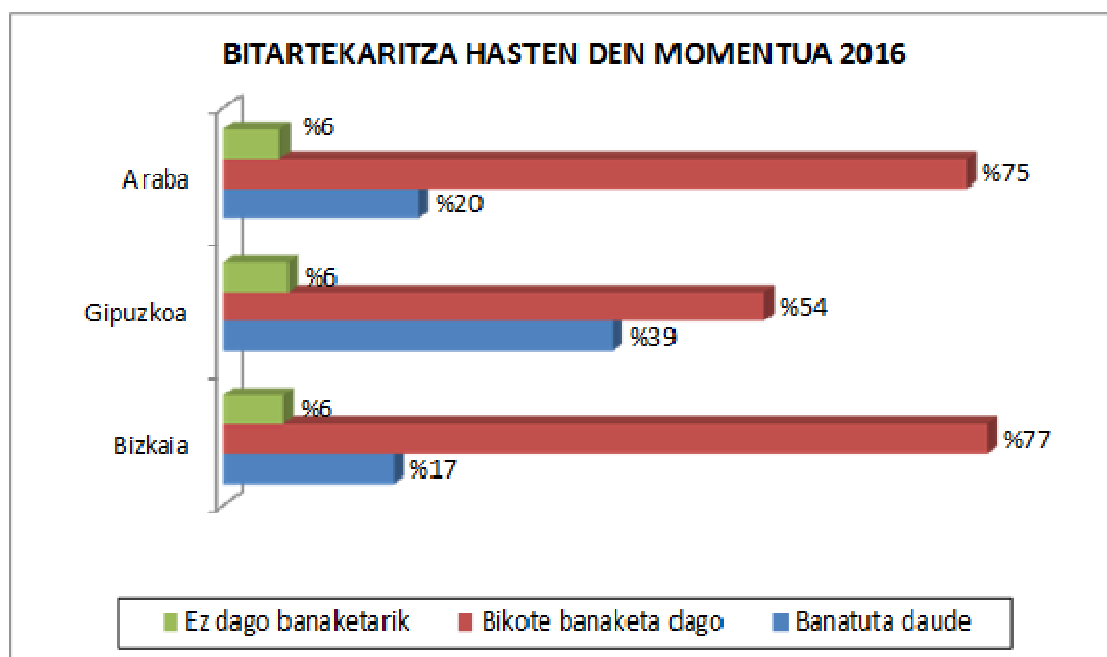


Aurreko urteetan bezala, hiru lurraldeetan artatutako kasuen ia %80ak gure esku-hartzea eskatu du "akordio orokorrak" lortzeko asmoarekin, hau da, bitartekaritzaren prozesuan zehar bikote hausturarekin zerikusia duten gai guztiak jorratu dituzte.

Artatutako kasuen %14 aldeztu aurretik adostutako akordioaren berrikuspena edo aldaketak egin dituzte. Aldaketa hauek, jatorrizko akordioa gaur egungo egoerara egokitzeko egin dira, hasierako akordioa adostu zuten pertsonen egoera ekonomikoak, lan baldintzek edota egoera pertsonalek eraldaketak izan dituztelako. Aldaketa hauen adibide bezala, familia antolaketan eta seme-alaben karga ekonomikoak banatzerakoan egin direnak aipatu daitezke.

Neurri txikiagoan, seme-alabekin izandako harremanei buruzko gatazkak, beraien inguruko erabakietatik eratorritako gatazkak, ez-betetzeak, etab.

Hiru bitartekaritzaren zerbitzuetan artatutako kasuen %3 batek, bikote harremana etetea erabaki ez duten bikoteekin zerikusia izan dute, bestelako gai ezberdinak lantzeko.



IV.2.- FAMILIA HARREMANETIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Atal honek Familia Bitartekaritza Euskal Legearen 5.2 artikulua egiten duen sailkapena hartzen du abiapuntutzat, familia bat osatzen duten pertsonen arteko erlazioei buruz. Horrela, honako egoera hauek ezberdintzen ditugu:

- Senideen arteko jakien inguruko eztabaiden ondorioz familia barruan gertatzen diren gatazkak.
- Familia biologikoen eta harrera familien artean gertatutako gatazkak.
- Gurasoek, aitona-amonei edota laugarren graduako senideei bilobekin harreman normalizatuak izaten galarazten dizkietenean ematen diren gatazkak.
- Familia-negozioetatik edota jaraunspenetatik eratorritako gatazkak.
- Menpeko pertsonen eta hauek zaintzen dituzten senideen artean sortu daitezkeen gatazkak.

Eskaeraren eta bitartekaritza prozesuan zehar jorratutako gatazka motaren arabera, honako mailatan banatzen da 2016. urtean Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan egindako lana: menpeko pertsonak, jaraunspen kasuak, familia-lan harremanak, elkarbizitzan oinarrituta ez dauden arazo ekonomikoak, elkarbizitza gatazkak, harremanak bilobekin, harremanak ilobekin, haustura baten ostean seme-alabekiko harremanak eta seme alaben inguruan erabakiak hartzea.

1.- Bilobekin eta ilobekin harremanak.

Familia gatazka barruan kokatzen den maila honek, besteak beste, aitona-amonek bilobekin dituzten komunikazio zailtasunek gauzatutako egoerak lantzen ditu, baita izeba-osabek ilobekin dituztenak, etab. Batzuetan, egoera hauek, iloba edo biloba hauen gurasoen bikote hausturatik eratorritako gatazkak dira, eta beraien zailtasunengatik beste senideekin dituzten erlaziora igarotzen direnak. Gatazkaren alderdi bikoitz horregatik (harremana bukatu duen bikotearen eta senideen artekoa) bitartekaritza prozesuak prozesu kide-anitzak izan ohi dira, kaltetutako pertsona guztien arteko komunikazioa erraztu ahal izateko.

2.- Mendekotasuna duten pertsonak.

Orokorrean, bitartekaritza eskaera egiten duen pertsonak, mendekotasuna duen beste pertsona bat zaintzen ari da edo mendekotasunak bultzatu duen egoera okertuko dela uste du.

3.- Belaunaldi arteko harreman gatazkak

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

Bitartekaritza eskaera honek geroz eta gizarte errealitate anitzago eta konplexuago bati erantzuten dio, eta gizarte arloko zein osasun arloko

esku-hartze saretik maila berean erantzuten zaio; horrela gatazka egoera desberdinak jorratu daitezke, non, zenbait kasutan, gurasoak seme-alabengandik indarkeria jasatera heldu daitezkeen.

4.- Elkarbizitzaren ondoriozko gatazkak

Izenak berak adierazten duen moduan, talde honetan elkarbizitzaren ondorioz senideen artean agertzen diren gatazkak sartzen dira, betiere, elkarbizitza zentzu zabal batean ulertuta: anai-arreben arteko egoerak, bikoteak bizikidetzan adineko seme-alabekin izan ditzaketen zailtasunak, edo bestelako senideei dagokienez.

5.- Jaraunspenak

Familia batean ondasunak banatzerakoan sortu daitezkeen gatazketan oinarritzen da.

6.- Familia negozioa

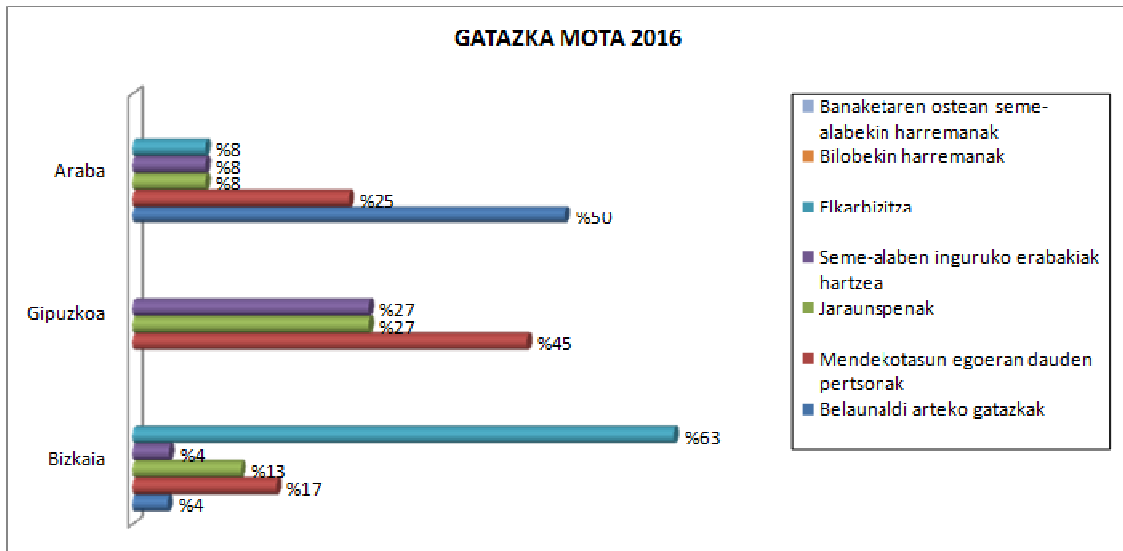
Atal honek, negozio bat kudeatzeko ardura partekatzearen ondorioz senideen artean ematen diren gatazkak barneratzen ditu. Kasu hauen berezitasuna, pertsonen familia giroan jokatzeko duten rola eta lan harremanetan duten rola nahastu ditzaketela da.

7.- Bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoak

Maila honetan jasotzen dira, pertsonen jorratu ditzaketen gai ekonomikoak eta bestelako ataletan kokatzen ez direnak. Gai ekonomiko hauek, iraganean izandako bikote harreman batetatik eratorri daitezke, baina ez daude loturik bikote haustura prozesu batekin.

8.- Bikote hausturaren ondoren seme-alabekin harremana

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



Familia gatazka motek azkenengo hirurtekoan izan duten bilakaerari dagokionez, Arabako Familia Bitartekaritza zerbitzuan kasu gehienak "belaunaldi artekoak" deritzogunak izan direla ikusi dezakegu. Hala ere, kasu horien jaitsiera txiki bat badagoela ikusi dezakegu.

Bizkaiko Familia Bitartekaritza Zerbitzuan berriz, artatutako kasuen izaera anitzagoa izan da. Halere, ikusi dezakegu, azken hiru urte hauetan artatutako kasuen kopururik altuena, "bizikidetza gatazken" ingurukoak direla.

Azkenik, aurten, Gipuzkoako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan gehien artatu diren familia gatazka ereduen artean, aldaketa bat eman da. 2016an, belaunaldi arteko gatazkak izan dira nagusi eta ez elkarbizitzaren ondoriozko gatazkak, aurreko azken bi urteetan bezala.

V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA

Familia Bitartekaritza Zerbitzuko erabiltzaileen profila zehazteko, lehenik, irizpide hauek erabiltzen ditugu: egoera zibila, adina, herritartasuna, bizitokia, ikasketa maila, lan egoera, bitartekaritzaren eskatzailea eta familia mota.

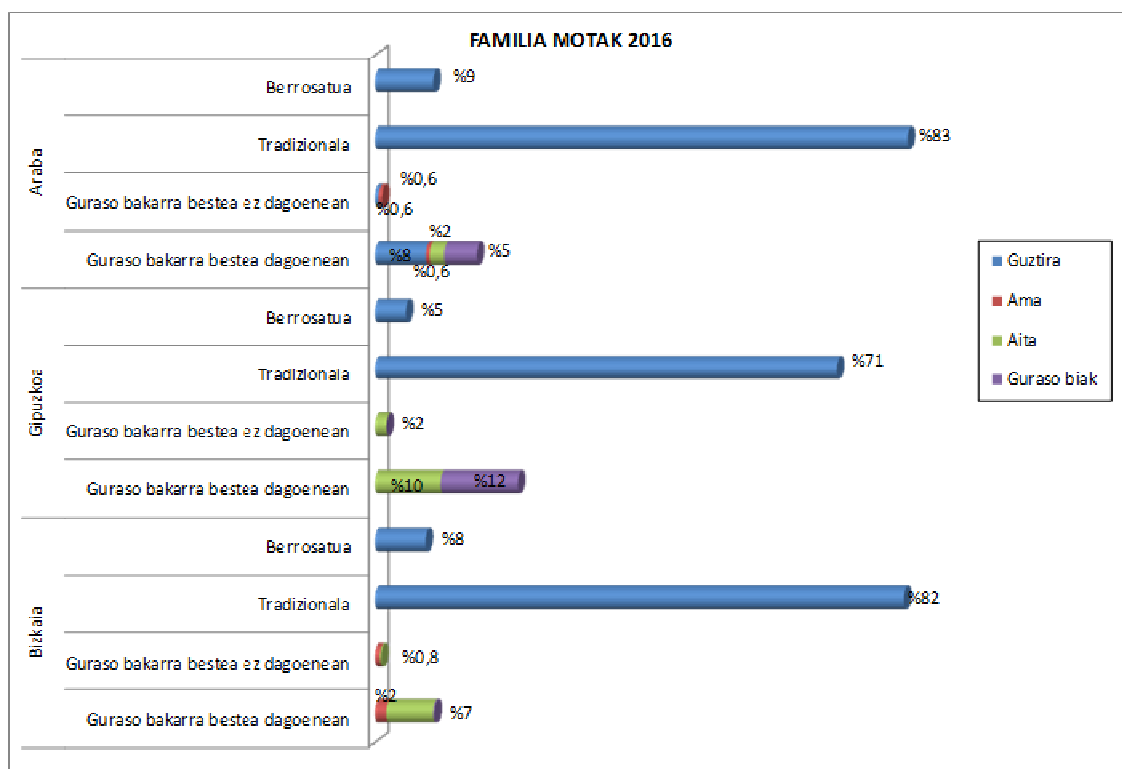
Bigarrenik, bikote haustura ala familia kasua izatearen arabera, beste zenbait datu ere jasotzen ditugu. Hala nola, elkarbizitza urteak bikote kasuetan eta artatutako pertsonen arteko ahaidetasuna familia kasuetan.

Familia mota

Familia motaren sailkapenerako, 3 item ditugu: tradizionala, berrantolatua eta guraso bakarrekoa.

Guraso bakartasunak, bere zentzu zehatzenean ulertuta, bitartekaritzaren esku-hartzea eragotziko luke. Izan ere, pertsona batek bere seme-alaba erregistratuta badu erregistro zibilean ama/aita ezkongai bezala, bietako baten identifikaziorik gabe, ez dago legezko aukerarik adingabekoaren inguruan inolako akordiorik negoziatzeko.

Hori dela eta, guraso bakartasuna, bestelako gizarte zerbitzuek ulertzen duten bezala hartuko dugu aintzat guk ere. Horrela, guraso bakarrekoko familiak izango dira, familia liburuan guraso biak aitortuta agertzen direnean, baina bietako bat seme-alabarekiko urrutiko egoera batean dagoenean, bai afektiboki, harreman aldetik edo baita ere geografikoki.

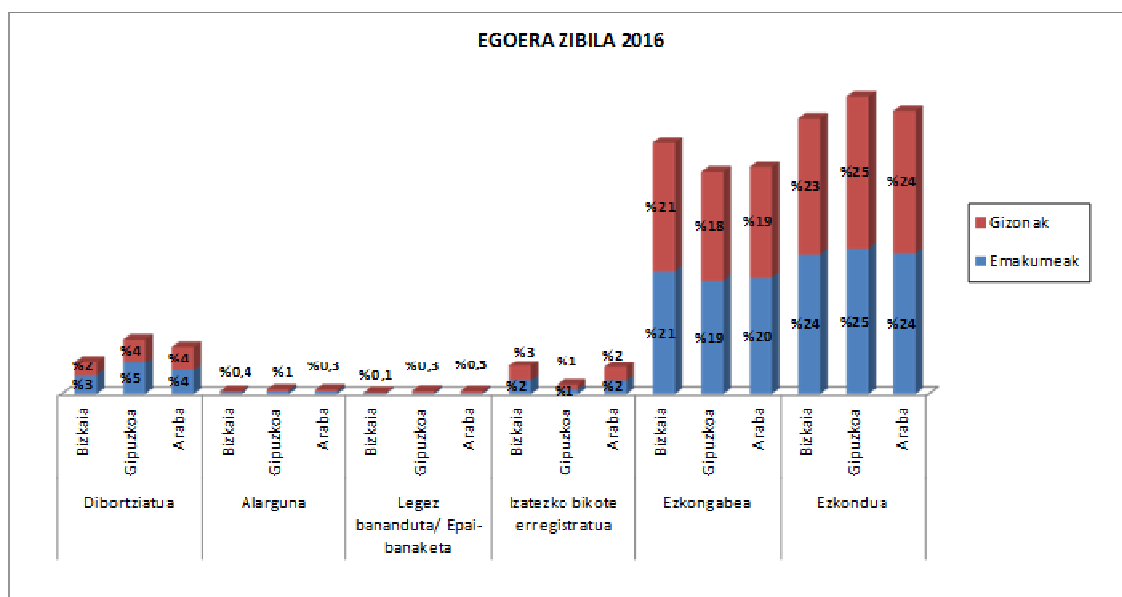


Aurreko urteetako joerari jarraituz, aurten ere, familia tradizionalak (guraso bikotea seme-alabekin) izan dira, EAEko Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan artatutako familien gehiengoa.

Beste familia moten ugaritasunari dagokienez, hau da, guraso bakarrekia eta berrantolatua, aldizkatze bat egon da bata eta bestearen nagusitasunaren artean azken hiru urteetan.

Egoera Zibila

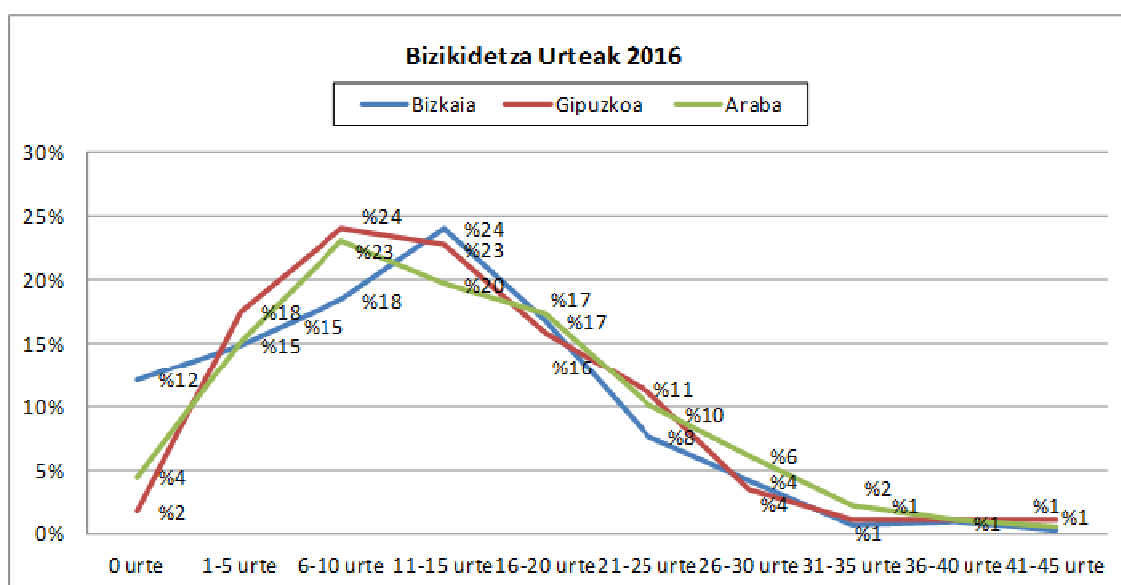
2016. urtean, hiru lurralde historikoetako familia bitartekaritza zerbitzuetara etorritako pertsonen gehiengoaren egoera zibila, ezkondua eta ezkongabea izan da, ordena honetan. Joera hau mantendu egin da azkenengo hiru urteetan. Beste egoera zibilen ordena aldizkatu egin da.



Bizikidetza urteak

Aurreratu dugun moduan, aldagai hau kontutan hartuko dugu soilik bikote hausturatik eratorritako kasuetan.

Aldagai hau erabiltzaileen adinarekin batera aztertzen dugunean, ikusi dezakegu, gero eta bikote haustura gehiago dagoela bikotekideak gazteagoak diren heinean, baita elkarrekin denbora gutxiago bizi izan diren bikoteen artean ere.

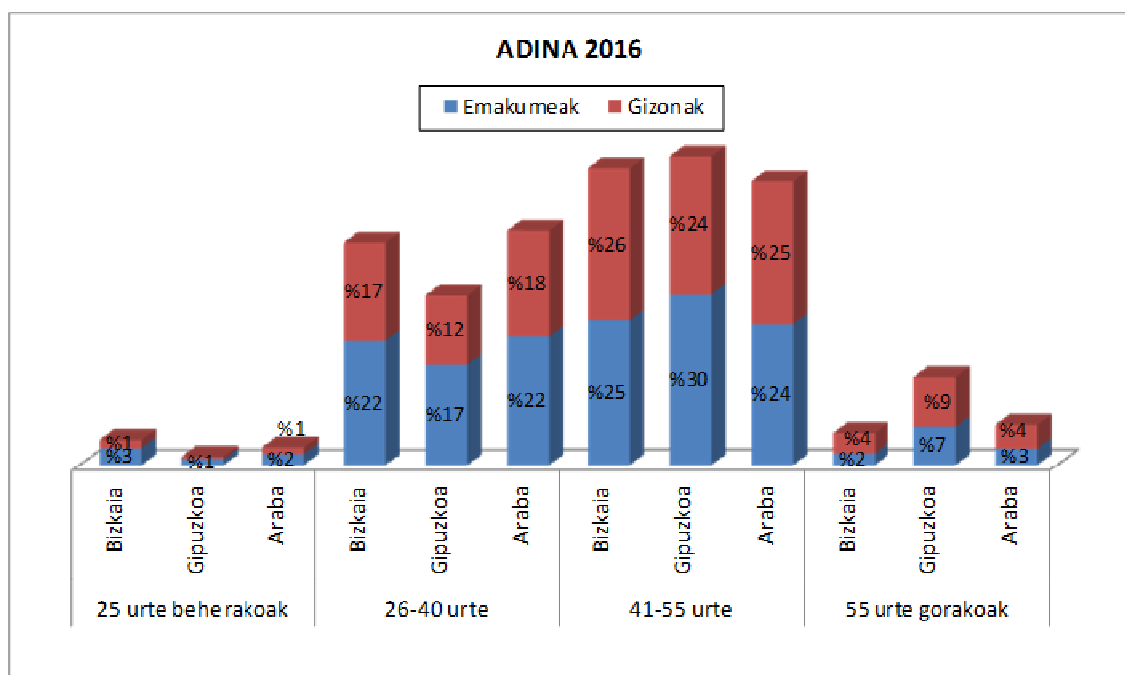


2016. urtean hiru lurraldeetan bitartekaritza zerbitzura etorri ziren bikoteen gehiengo batek, 6 eta 15 urte bitartean elkarrekin bizi ostean erabaki zuten banatzea.

Hala ere, azkeneko urteetan bezala, aipatzekoa da inoiz elkarrekin bizi ez diren zenbat bikote hurbildu diren bitartekaritza zerbitzuetara. 2016. urtean, Bizkaiko zerbitzuan bikoteen %12 aipagarri bat izatera heldu da, Gipuzkoan %2 eta Araban %4.

Adina

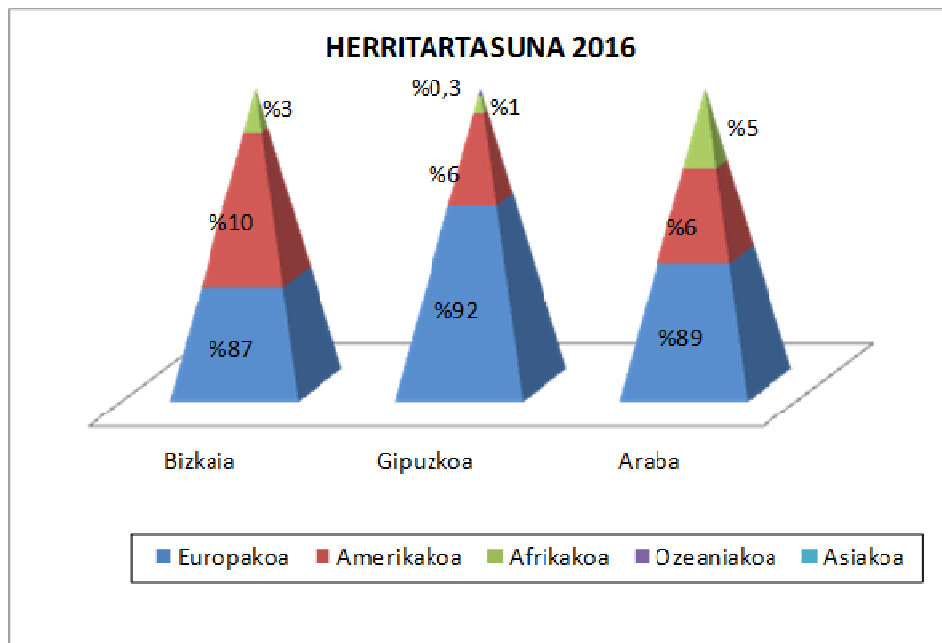
Aldagai honetan ere ikusi dezakegu jarraipen bat egon dela azkenengo hiru urteetan, non 41 eta 55 adin artekoak pixka bat nagusiago diren, jarraian eta gertu 26 eta 40 adin artekoak kokatzen direlarik.



25 urtetik beherakoen taldea xehetasunez aztertuta, eta zehazkiago, zerbitzura etorritako adin txikikoen taldea, **2016. urtean zehar guztira adin txikiko 39 pertsona artatu direla nabarmendu dezakegu.** Horietako 27ek bikote hausturatik eratorritako gatazken ondoriozko prozesuetan hartu zuten parte (14 alaba eta 13 seme) eta 12ek familia gatazken ondoriozko prozesuetan.

Herritartasuna

Aurreko urteetan bezala, kulturartekotasuna gure gizartean hedatuta dagoen fenomeno bat dela baieztatu dezakegu. Horrela, herrialde ezberdinetako pertsonak artatu dira hiru bitartekaritza zerbitzuetan.

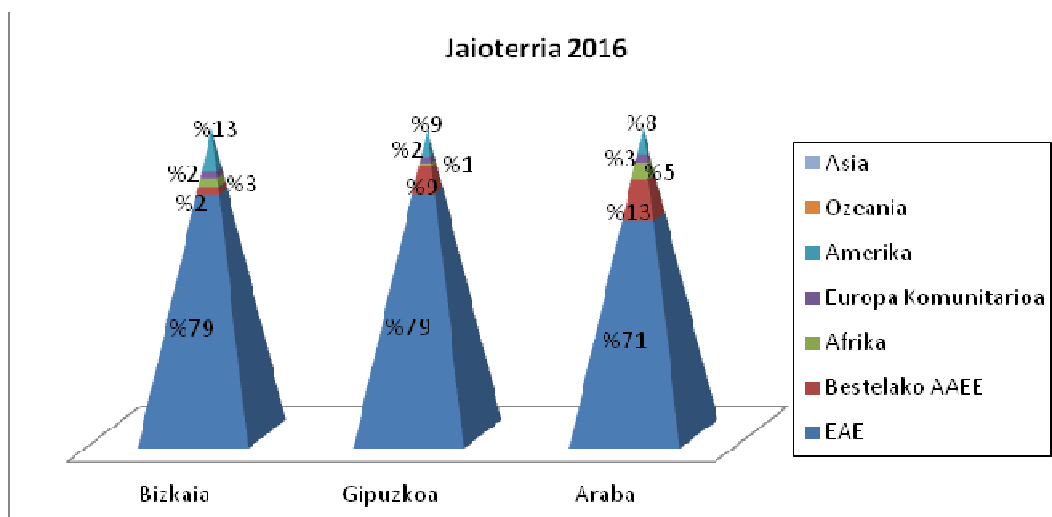


Logikoki, erabiltzaile gehienak Europar Batasuneko kide diren herrialdeetatik datoz, eta honen barruan, bestela ezin izan zitekeen moduan, Euskal Autonomia Erkidegoko hiru lurralde historikoetatik.

Amerikatik datozen pertsonak osatzen dute bigarren multzorik ugariena, eta, jarraian, Afrikatik datozenek.

Jaioterria

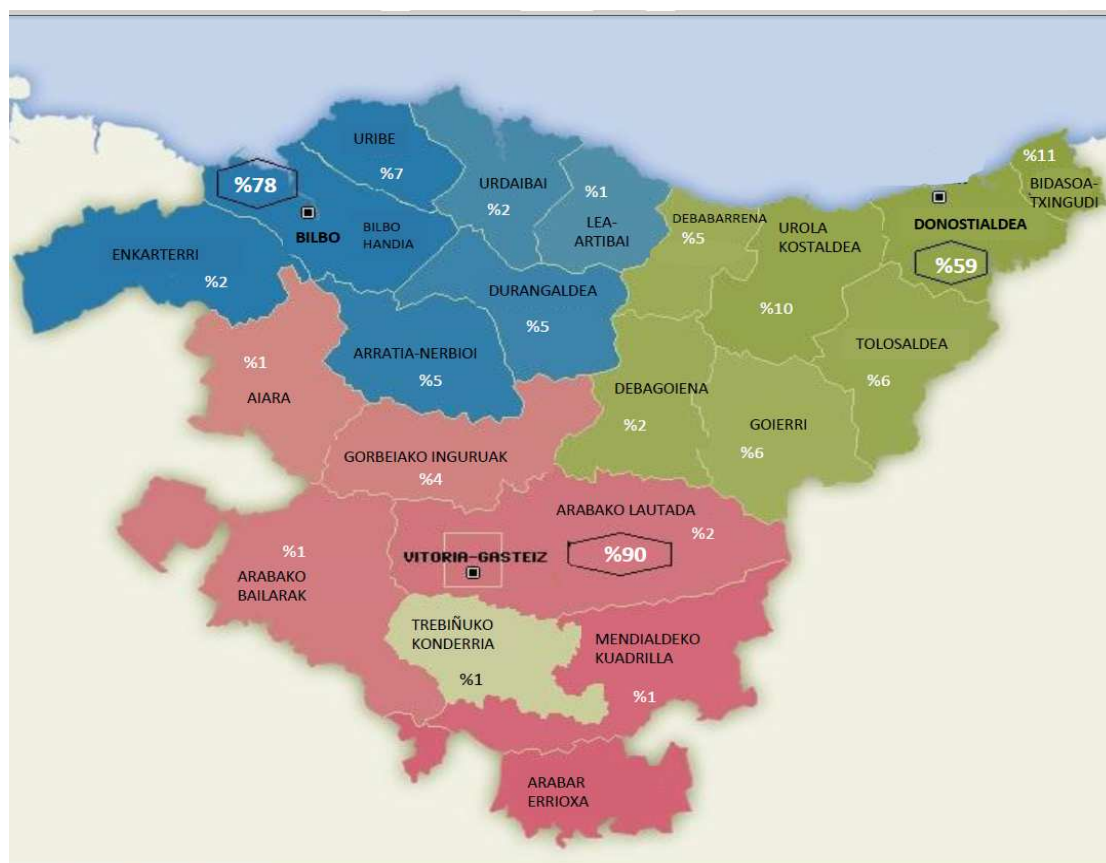
Datu hau jasotzen dugu, posible izan daitekeelako herrialde bateko herritartasuna izatea baina jaioterria beste bat izatea. Horrek eragin zuzena izan dezake bitartekaritza prozesuetan, kulturartekotasuna saioetan zehar atera daitekeen elementu bat delako eta bitartekariak kontuan eduki behar izango dutelako.



Aurreko urteetan bezala, artatutako pertsona gehienak Euskal Autonomia Erkidegoan jaio ziren.

Bizitokia

Hiru lurralde historikoetako FBZetara etorri diren pertsonen bizitokia jasotzeko, mapa bat erabili dugu; Bizkaiko kasuan mankomunitateetan bananduta, Arabakoan koadriletan eta Gipuzkoakoan komarketan.



Bizkaian, Araban eta Gipuzkoan, ikusi daitekeen moduan, gehiengo batean artatzen diren bizilagunak probintzien hiriburuak kokatuta dauden zonaldeetakoak dira: Bilbo Handia (%78), Arabako Lautada (%90) eta Donostialdea (%59), hurrenez hurren. Proportzio hauek aurreko urteetakoen oso antzekoak dira.

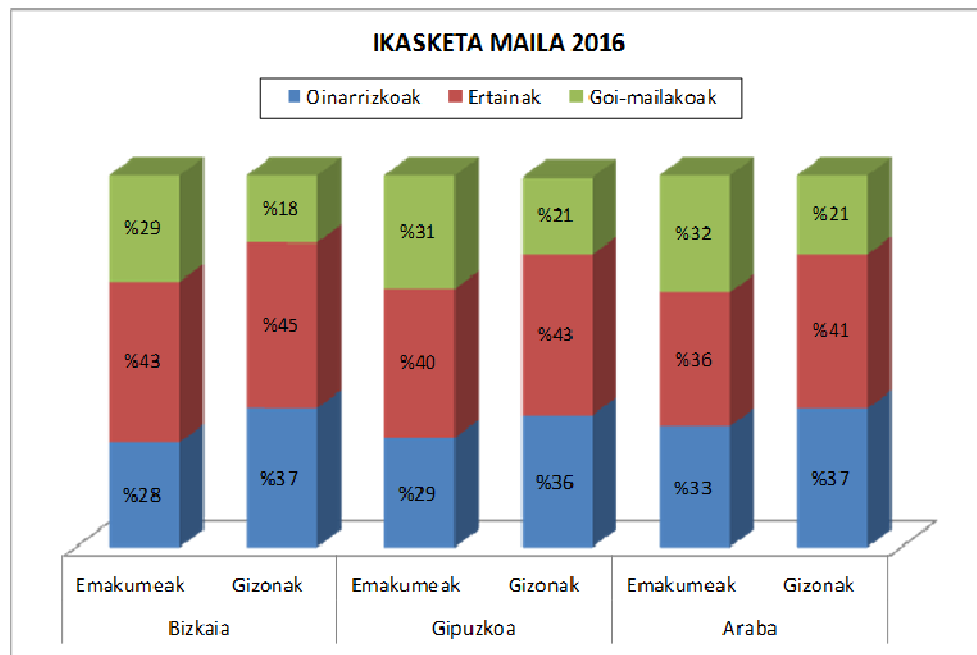
Lurralde historiko bakoitzaren ezaugarri fisikoak eta hauek dakartzaten zailtasunak erabiltzaileak hiriburuetan dauden FBZetara joateko, azaltzen dute zerbitzu hauen erabilpen mailak bizitokiarekin duen harreman zuzena.

Zentzu honetan eta adibide gisa, oso argigarria iruditzen zaigu ikustea, Arabako Famili Bitartekaritza Zerbitzuak, Donostian kokatuta dagoen Bitartekaritza Zerbitzuarekin alderatuta, Debagoieneko pertsona gehiago artatu dituela (%4 vs %1). Bizkaian ere, Arabako Koadrila den Aiarako erabiltzaile gehiago artatu dira Gasteizen dagoen zerbitzuan baino (%3 vs %1).

Bestaldetik, Euskal Autonomia Erkidegoarekin muga egiten duten probintzietako bizilagunak ere artatu dira, alegia, Burgos, Errioxa, Kantabria edo Nafarroako biztanleak, baita urrunago dauden beste erkidegoetakoak (Aragoi, Alikante,artzelona, Madrid edo Valentzia besteak beste) eta atzerrikoak ere (Frantzia). Kasu guztietan, gatazkarekin zerikusia zuen pertsonaren batek Euskal Autonomia Erkidegoan zeukan bere bizitokia, azken hau baldintza baita FBZetan artatuak izateko.

Ikasketa Maila

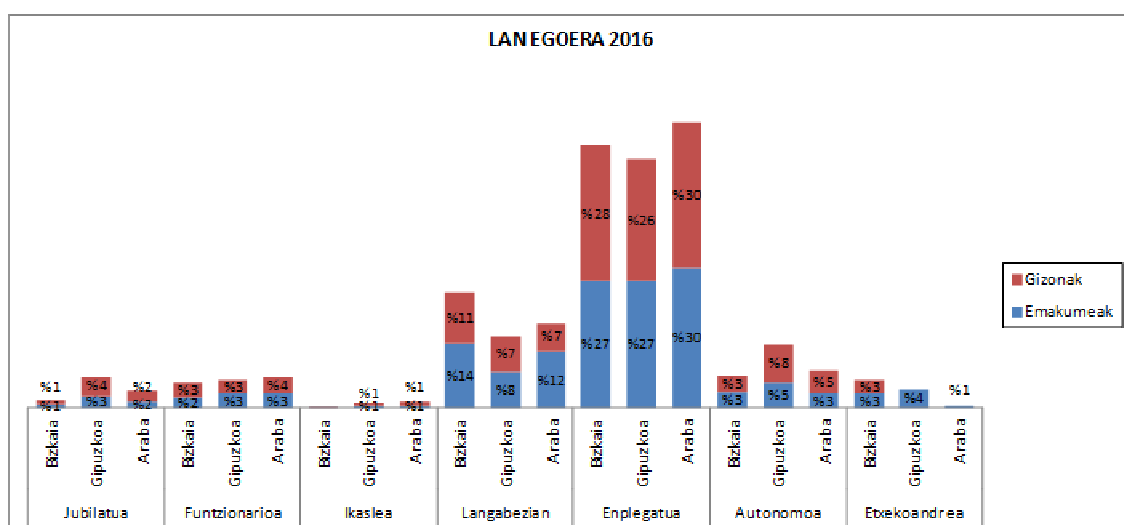
Grafikoa ikusita nabarmendu dezakegu, hiru Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan, ikasketa mailan pertsonen gehiengoa, ikasketa maila ertainean izan dela, eta ondoren oinarritzko ikasketa mailan. Joera hau indartu egin da azkenengo urteetan.



Hiru zerbitzuetan, goi mailako ikasketak dituzten emakumeak gizonak baino gehiago direla ikusi dezakegu, azken hauek, oinarrizko edo ertain mailako ikasketetan batzen direlarik.

Lan egoera

Azkenengo hiru urteetako joera jarraituz, FBZetara hurbildu diren pertsona gehienak lanean zeuden. Horien ostean, langabezian zeuden pertsonak kokatzen dira.



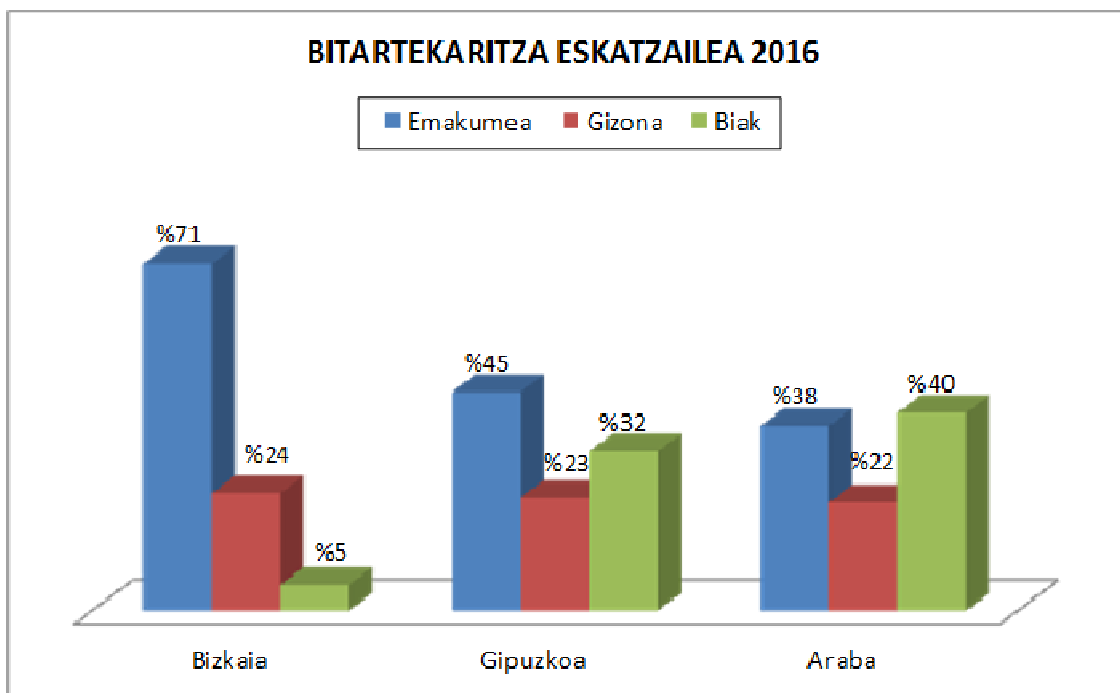
Genero ikuspegitik, ondorioztatu dezakegu, ez dugula ezberdintasun nabarmenik ikusi lanean egoteari dagokionez. Ordea, langabezi egoeran dauden emakumeen ehunekoa altuagoa da, diferentzia hori azkenengo hiru urteetan murriztuz joan den arren.

Bitartekaritza eskatzailea

Azkenengo hiru urteko datuei begiratzuz, ezin dugu hiru zerbitzuentzako eredu orokor bat ezarri, bitartekaritza eskaera egiten duen pertsonaren inguruan.

Bizkaiko FBZan eskaera burutzen duena, kasu gehienetan, emakumea da (azkenengo hirurtekoan %69an), jarraian gizona (%25ean) eta azkenik bion artean erabakita (%6an).

Gipuzkoako Bitartekaritza Zerbitzuan, aldiz, gehiengo batean bikoteko bi pertsonak dira bitartekaritzaren eskaera burutzen dutenak (%51). Ondoren, emakumeak (%34) dira eta, jarraian, gizonak (%15).



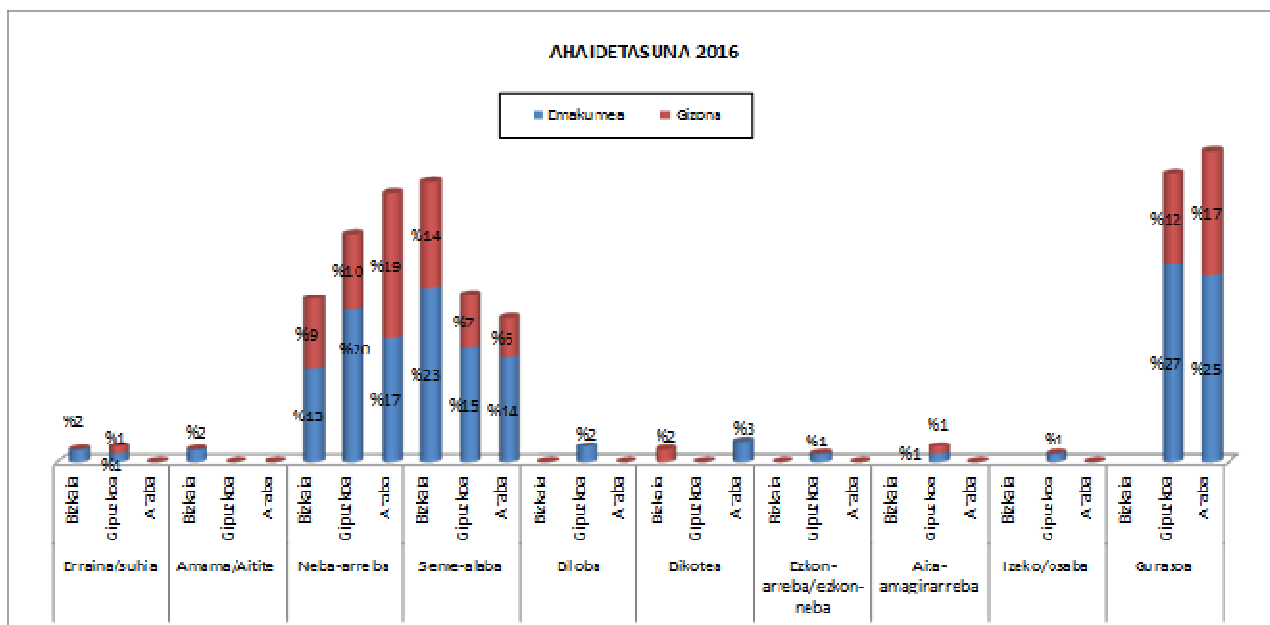
Azkenik, Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan, emakumeak dira alderik aktiboena bitartekaritzaren eskaeran (%46). Ostean, bikotearen bi aldeak (%30) eta gizonak soilik (%24).

Ahaidetasuna

Ahaidetasunaren aldagaia familia gatazka kasuetan baino ez da kontuan hartzen. Aldagai honek, mota honetako kasuetan parte hartzen dutenen arteko harremana zehazten du.

2014. eta 2015. urteen artean, argi ikusten da familia gatazka baten ondorioz bitartekaritza zerbitzura etorri ziren pertsonak guraso/semelabaren arteko harremanarengatik lotuta zeudela.

Gaur egun ere, guraso eta seme-alaben arteko gatazkek 2016ko esku-hartzeen zati garrantzitsu bat izaten jarraitzen dute, hurrengo grafikoan ikusi dezakegun moduan. Hala ere, anai-arreben arteko gatazkek presentzia handia izan dute urte honetan zehar.

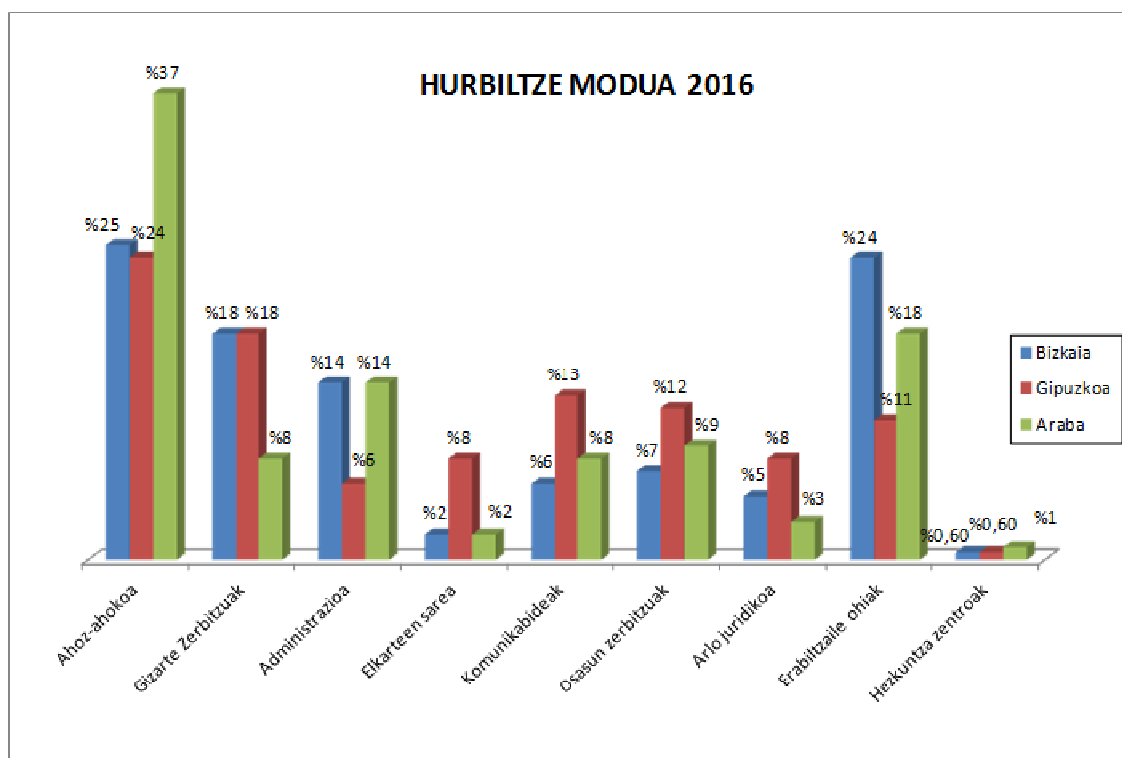


VI. BITARTEKARITZA ZERBITZUETARA HURBILTZE MODUAK

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

- **Ahoz-ahoko zabalkundea:** Lagun, senide edo beste erabiltzaile baten bidez etortzen diren pertsonak.
- **Gizarte zerbitzuak:** Udalen eskumena izanik, oinarrizko gizarte zerbitzuen bidez edota lehen mailako arreta zerbitzuen bidez ezagutu dute FBZ.
- **Administrazioa:** Entitate publikoengandik jasotako informazioaren ondorioz etorritako pertsonak (Gizarte Segurantzza, Udalak, Foru Aldundiak edo Eusko Jaurlaritza).
- **Elkarteen sarea:** Hirugarren sektorea deritzogunaren bidez etorritakoak.
- **Komunikabideak:** Mass media, internet, etab.
- **Arlo juridikoa:** Orientazio juridikoko zerbitzua, epaitegiak, Auzitegi Barruko Bitartekaritza zerbitzua edota abokatu profesionalen bidez.
- **Osasun arloa:** Osakidetzako osasun zerbitzuetatik eta psikologiaren profesionalen bidez etorritako pertsonak.
- **Erabiltzaileak izandakoak:** FBZetara berriz bueltatzen diren pertsonak, aurretik hartutako akordioetan aldaketak egiteko.
- **Hezkuntza zentroak:** Hezkuntza-sistematik datozenak.

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



Grafikoan ikusi daitekeenez, ahoz ahokoa izan da hiru FBZetara hurbiltzeko modu nagusia, azken urte hauetan gertatu den bezala. Ikusi daiteke ere, gorakada bat egon dela iraganean adostutako akordioak aldatzeko FBZra itzuli direnen artean; batez ere, familia antolaketan aldaketak egiteko helburuarekin.

Gizarte Zerbitzuak eta Administrazioa ere kasuen eratorpen iturri garrantzitsuak dira.

VII. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA

VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA

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

Jarraian, arreta maila ezberdinen deskribapen motz bat egingo dugu. Ondoren, Euskal Autonomia Erkidegoko esku-hartze zuzenaren datuak azalduko ditugu: Familia Bitartekaritza Zerbitzuan guztira artatu diren pertsona kopurua, arreta maila ezberdinetatik landu diren espedienteen kopurua eta bitartekaritzen garapena, FBZek euskal herritarren artean duen ezartzea erakusteko helburuarekin. Azkenik, lurralde bakoitzeko FBZan egindako esku-hartze zuzenaren berri emango dugu.

VII.1.A.- ESKU-HARTZE ZUZENA: EZAUGARRIEN DESKRIBAPENA

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

Lehenengo arreta maila Familia Bitartekaritza Zerbitzura hurreratzea da, eta telefonoz edo aurrez aurre egiten den kontsulta da hori, hain zuzen ere. *Bigarren arreta maila* bitartekaritzaren esku-hartzea da, non bi espediente mota ezberdintzen ditugun: aurre bitartekaritzakoak eta bitartekaritzakoak. *Hirugarren arreta maila* jarraipenean oinarritzen da, bitartekaritza prozesua amaitu ostean eta denbora tarte bat igaro ondoren egiten dena.

AURREZ AURREKO EDO TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA

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

Une horretan, deia egin duen pertsona entzun eta artatu ondoren, eskatzailearen edo eskatzaileen datuak jasotzen dira aurrez prestatuturiko fitxa batean, adierazitako gatazkaren arabera izango dena. Ondoren, Familia Bitartekaritza Zerbitzuari buruzko informazio labur bat ematen da, eta jasotako eskaeraren arabera, datu fitxa bat bete eta hitzordu bat eman

ala kontsultatu dezakeen beste zerbitzu publikoren bati buruzko informazioa eskaintzen da, eskatzaileak azaldu duen egoeran Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren esku-hartzea posible ez den kasuetan.

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

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

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

BITARTEKARITZAKO ESKU-HARTZEA

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

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

bestelako familia gatazkak diren ezberdintzen delarik. Hala adierazten da aurkibide orokorraren IV. puntua den " gatazken tipologia" atalean.

AURRE BITARTEKARITZA

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

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

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

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

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

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

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

BITARTEKARITZA PROZESUA

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

Familia edota bikoteei osoko arreta bat eskaintzeko helburuarekin, Familia Bitartekaritza Zerbitzuari buruz informatu edota bertara bideratu dituzten zerbitzu ezberdinekin koordinazio lan bat egiten da. Koordinazio lan hori kasu bakoitzaren eskaera eta bertan ikusi diren beharrak kontutan izanik egiten da. Hasieran, alderdiek bitartekaritza prozesu bat hastea adosten dutenean, dokumentu bat egiten da, bi alderdiek prozesua hasi dutela eta honek duen helburua jasotzen duena, familia hori artatzen duen profesionalari zuzendua. Halaber, bitartekaritza amaitzen denean, alderdiak

profesionalarekin elkartzen dira akordioaren berri emateko. Kasu batzuetan, telefono bidezko komunikazioa ere egon da, eta, bestetan, e-mail bidezkoa.

JARRAIPENA

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

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

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

Hori dela eta, bi jarraipen mota egiten dira:

- Bitartekaritza lantaldearen ekimenez: Bitartekaritza prozesua amaitu eta 6 hilabetera edo urtebetera egiten den jarraipena da, bai telefonoz, bai banakako hitzorduan edo protagonista guztiekin batera, bitartekaritza burutu duen bitartekariak proposatuta eta pertsona parte-hartzaileek onartuta.

- Bitartekaritza prozesuko pertsona parte-hartzaileen ekimenez, bitartekaritza prozesua urte horretan bertan amaitu dutenean edo aurreko urteetan.

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

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

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

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

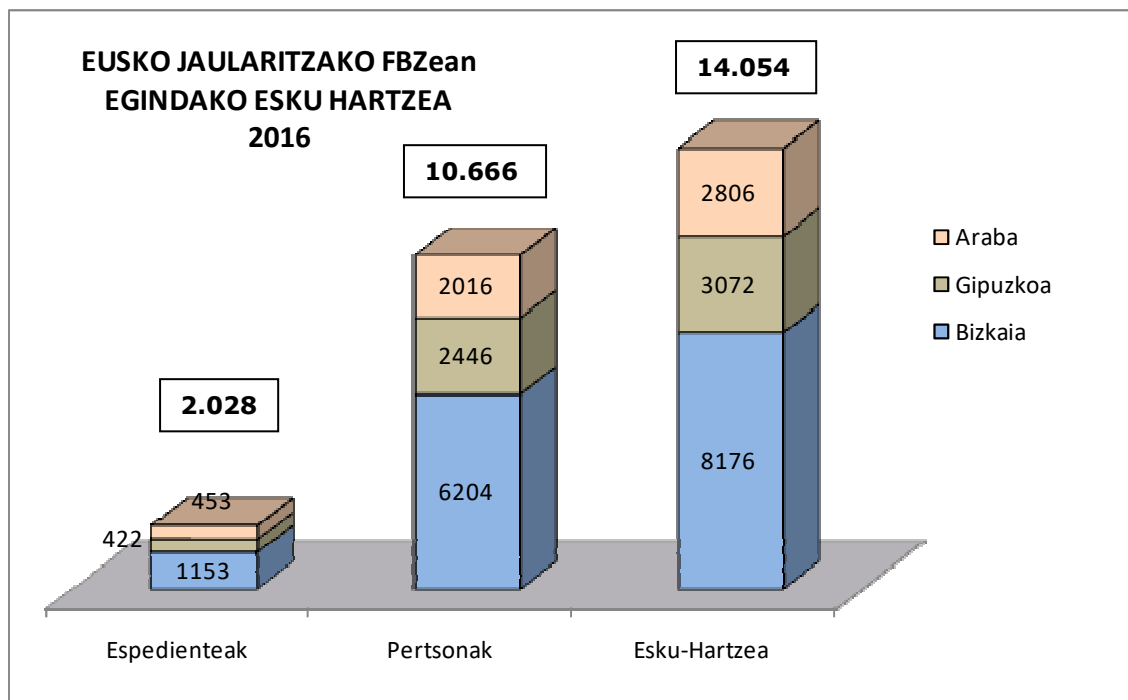
Halaber, jarraipenak, zerbitzu honetan hartu diren akordioek orotara izan duten erabilpena ezagutzeko aukera eskaintzen du, hau da, banaketa edo dibortzio izapide judiziala, Etxebideko etxebizitzarako sarbiderako, laguntza ekonomikoak eskatu ahal izatea, RGI adibidez, bekak...

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

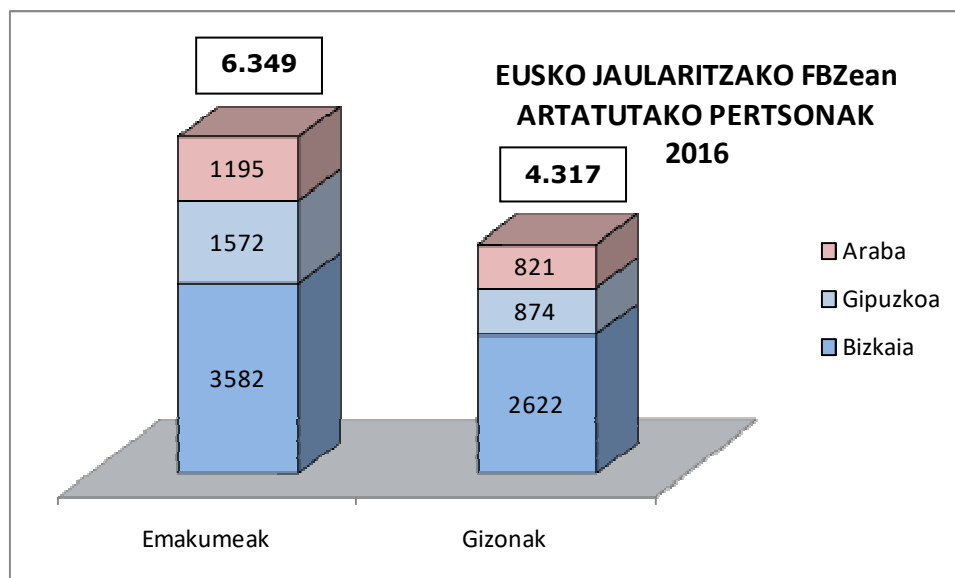
2016. urtean zehar, arreta maila ezberdinetan, guztira 2.028 espediente landu dira hiru Lurralde Historikoetan. Hau da, Bizkaian (1.153), Araban (453) eta Gipuzkoan (422).

2016 URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	259	152	157	568
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	538	190	185	913
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	356	111	80	547
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.153	453	422	2.028

Hiru Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan, esku-hartze maila ezberdinetan egindako lanak, guztira **10.666 pertsona** artatu izana suposatu du. Guztira 14.054 **esku-hartze** egin dira (8.176 Bizkaian, 3.072 Gipuzkoan eta 2.806 Araban). Landutako espedienteak 2.028 izan dira.



Artatutako pertsonen dagokionez, hurrengo grafikoan ikusi dezakegunez, emakumeak dira ehuneko handiago batean Bitartekaritza Zerbitzuetara hurbiltzen direnak; hala ere, ezberdintasun hori murriztuz doa azkenengo urteetan.

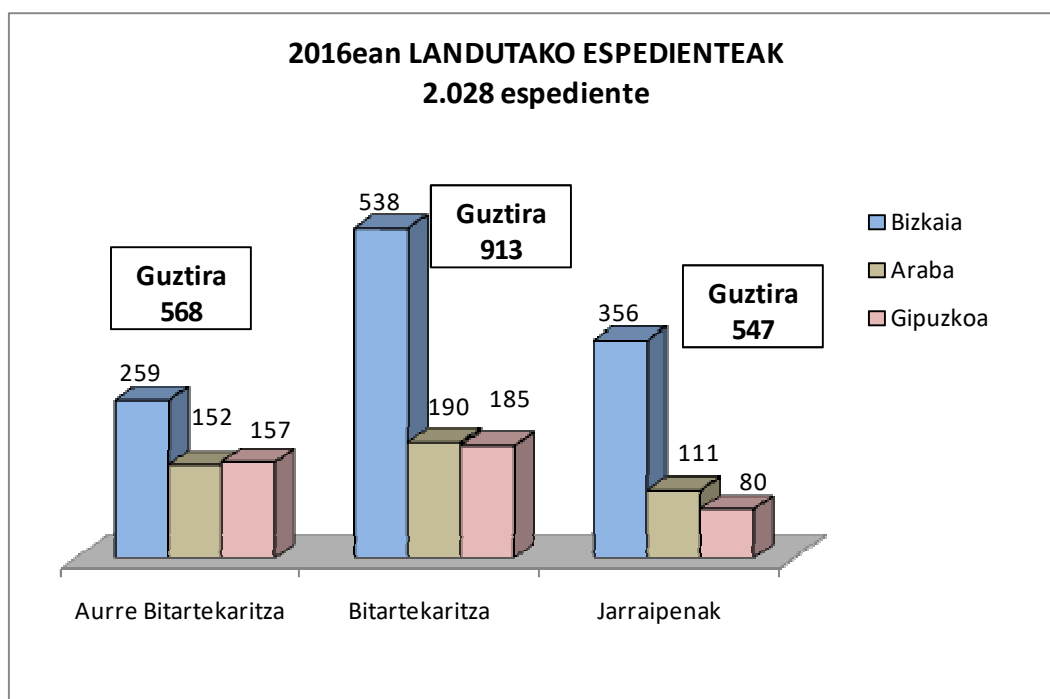


Landu diren espediente guztien artean, 568 aurre bitartekaritza espedienteak izan dira, hau da, egindako esku-hartzea izan da azaldutako egoerari buruzko informazioa jasotzea, bitartekaritzari buruz informatzea eta eskaera antolatzea. Kasu batzuetan ez da prozesurik hasi horretarako borondaterik ez zegoelako bien aldetik, eta besteetan lantaldeak, egoera

aztertu ondoren, bidera ezina zela ondorioztatu duelako. Halaber, bitartekaritzaren testuinguruko informazio juridikoa eman zaie, hala nola informazio psikologikoa eta joan zitezkeen beste baliabide eta zerbitzuak, kasu batzuetan hauetara bideratuak izan direlarik.

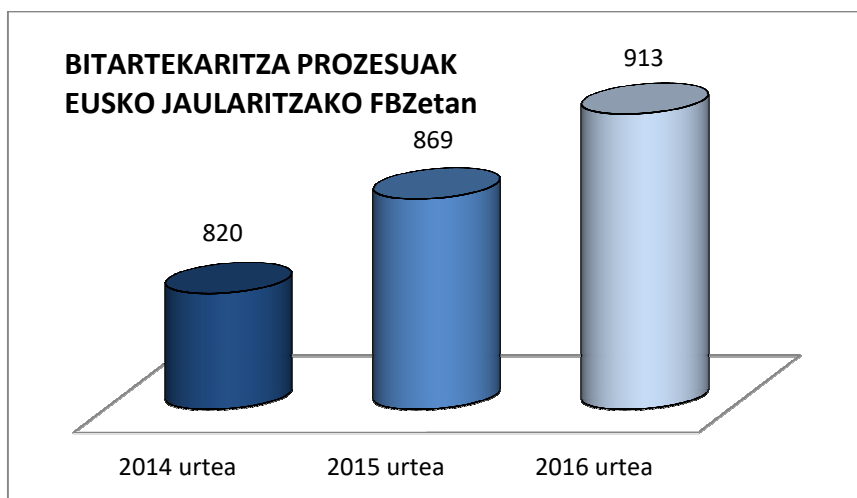
Landu diren bitartekaritza espedienteak, hau da, aurre bitartekaritza fasea amaitu ondoren bitartekaritza prozesua hastea erabaki duten familiei eta lantaldeak bideragarri ondorioztatu dituen egoerei dagozkien espedienteak, 913 izan dira guztira.

Jarraipen espedientei dagokionez, aurreko puntuan azaldu den bezala, guztira 547 espediente izan dira.



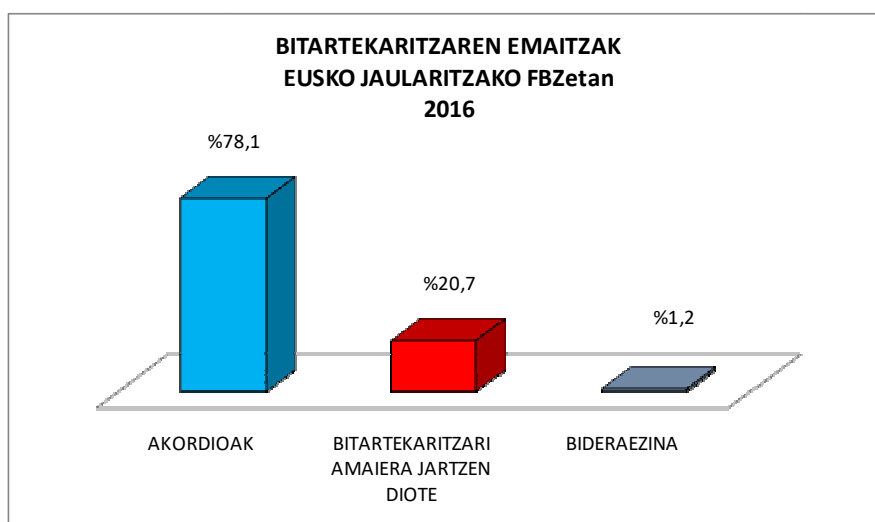
2015. eta 2016. urteetan egindako bitartekaritza kopuruen datuak alderatzen baditugu, esan behar dugu, azken urte honetan %7,8ko igoera egon dela.

Bitartekaritza prozesuei dagokienez, urtetik urtera, bitartekaritza prozesuen kopuruaren hazkunderako joera nabarmena ikusten da. Horrela, 2016. urtean %11,3ko igoera egon zen 2014. urtearekin alderatuta.

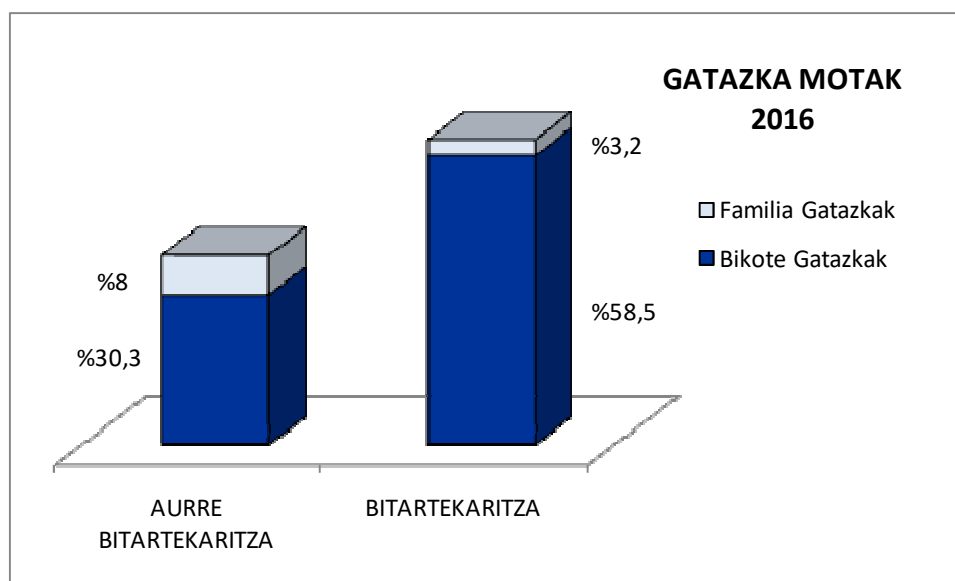


Urte honetan zehar 787 bitartekaritza prozesu itxi egin dira eta beste 126 irekita geratu dira.

Amaitutako bitartekaritza prozesuei dagokionez, %78,1an (614 espediente) akordioetara heldu dira azaldutako gaien inguruan. Beste %20,7an, berriz, bitartekaritzari amaiera jartzea erabaki dute erabiltzaileek (163 espediente). Eta azkenengo %1,2an, bitartekaritza taldeak berak erabaki du prozesua gelditzea, bideraezina ikusten zuelako (10 espediente).



2016. URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	259	152	157
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	213	118	118
FAMILIA GATAZKAK	46	34	39
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	538	190	185
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	514	178	174
FAMILIA GATAZKAK	24	12	11
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	797	342	342



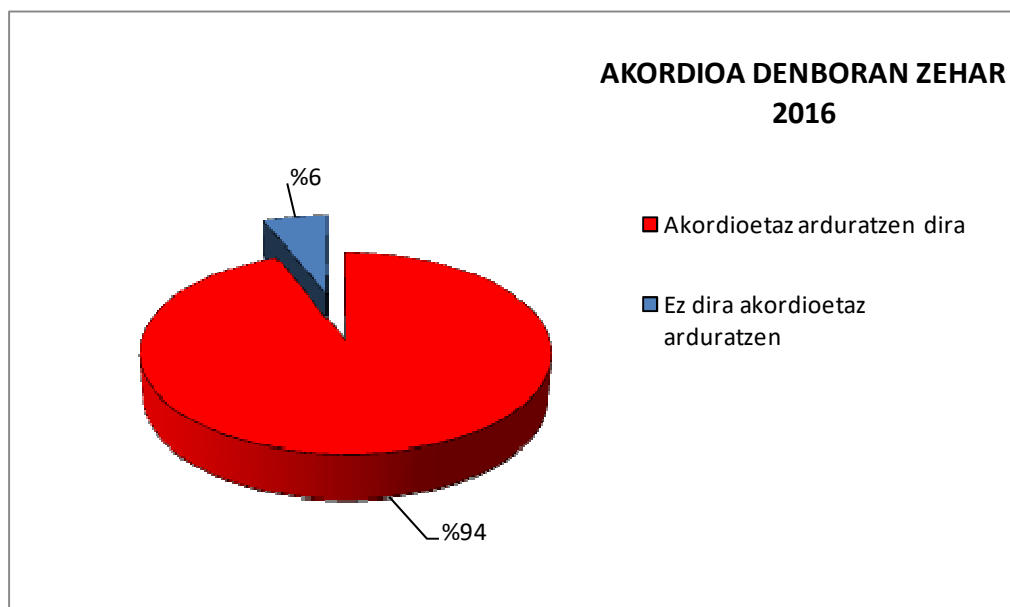
Gatazka moten aldetik, irekitako espedienteen %88,8an bikote hausturatik eratorritako gatazkak landu dira eta %11,2an familia gatazkak.

Bikote gatazken (%88,8) espedienteetatik, %30,3 aurre bitartekaritza espedienteak izan dira eta %58,5 bitartekaritza espedienteak.

Datu honek adierazten duenez, gai hauek lantzeko FBZetara etortzen diren pertsonen %70ak bitartekaritza prozesua hasteko erabakia hartzen dute.

Bestalde, familia gatazkekin (%11,2) zerikusia duten espedienteetatik %8 aurre bitartekaritzak izan dira eta %3,2 bitartekaritzak; hau da, kasuen %30ak bitartekaritza prozesua hasten duen. Hau kasu gehienetan ematen den protagonisten borondate faltarekin bateragarria da, batzuk informazio-saioa ere etortzen ez direlarik.

Bitartekaritza prozesuak amaitu ondoren, FBZetako lantaldeetatik jarraipen bat egiten zaie akordioarekin itxi diren espedienteetara, lehen aipatu den bezala. Jarraipenak ahalbidetzen digu, bitartekaritza akordioak denboran zehar nola garatu diren jakitea eta bitartekaritzak izan duen eragin pedagogiko eta arduratzailea behatzea; alde batetik, akordioak betetzerako garaian, eta bestetik, gurasoak egoera berrietara eta familiaren garapenera egokitzeko gaitasunean. Hiru lurraldeetan egindako jarraipenetan jasotako datuek erakusten dute, pertsona parte-hartzaileen ehuneko altu batek, prozesuan lorturiko akordioen ardura mantentzen dutela urte bat pasa ondoren.

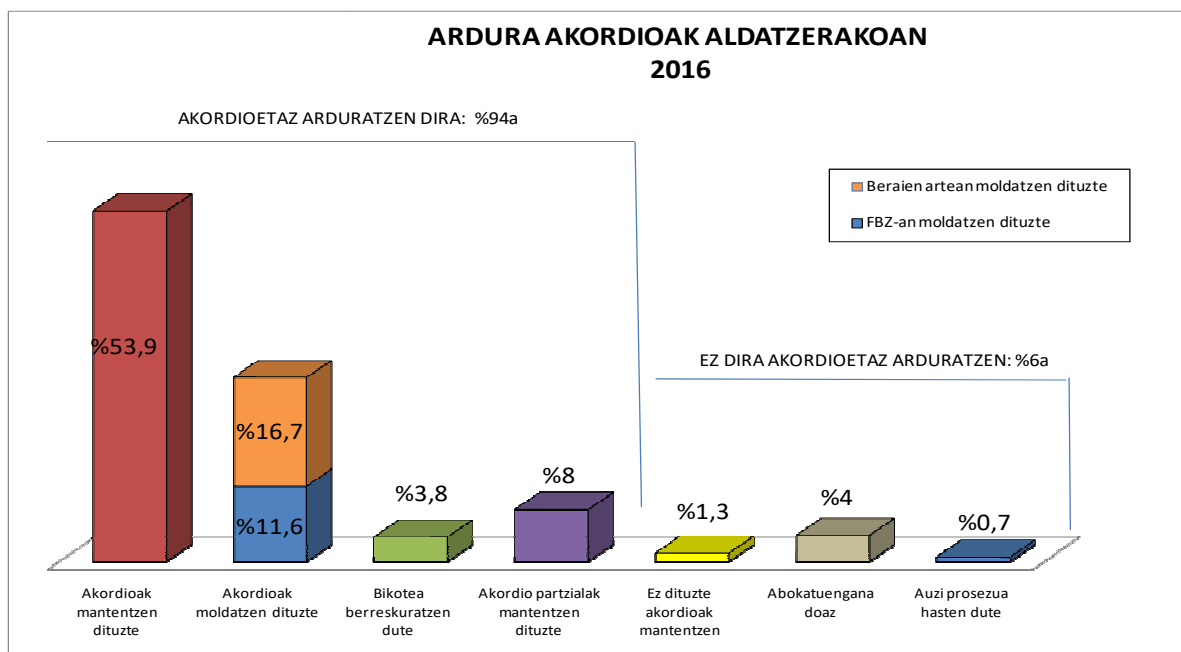


Bitartekaritza prozesu bat egin duten pertsonen beraien akordioen ardura hartzen dutela esateak, hau esan nahi du: akordio horiek mantentzen dituztela, familia egoera berrira egokitzeko aldatzen dituztela

(FBZan edo beraien artean) edo harremana berreskuratu dutela. Jaso diren datuetan ikusi daitekeenez, landu diren kasuen %94an bitartekaritzaren eragin arduratzaila dago. Beraien akordioen ardura hartzen duten pertsonen artean, nabarmentzen dira, akordio berberak mantentzen dituztenak (%53,9) eta akordioetan aldaketak kudeatzeko gai izan direnak (%28,3). Datu hauek, duda barik, bitartekaritzaren eragin pedagogikoa islatzen dute.

Kasuen %8 batean FBZan hartutako akordio gehienak mantendu eta beste batzuk moldatu dituzte, eta %3,8an bikoteak harremana berreskuratu du. Aldiz, beraien akordioen ardura hartzen ez duten pertsonen hitz egiten dugunean, hau da, bitartekaritza prozesua amaitzen denean pertsona parte-hartzaileek hirugarren pertsona baten eskuetan uzten dituztenean beraien akordioen edukiaren ardura, portzentajea %6koa izan da.

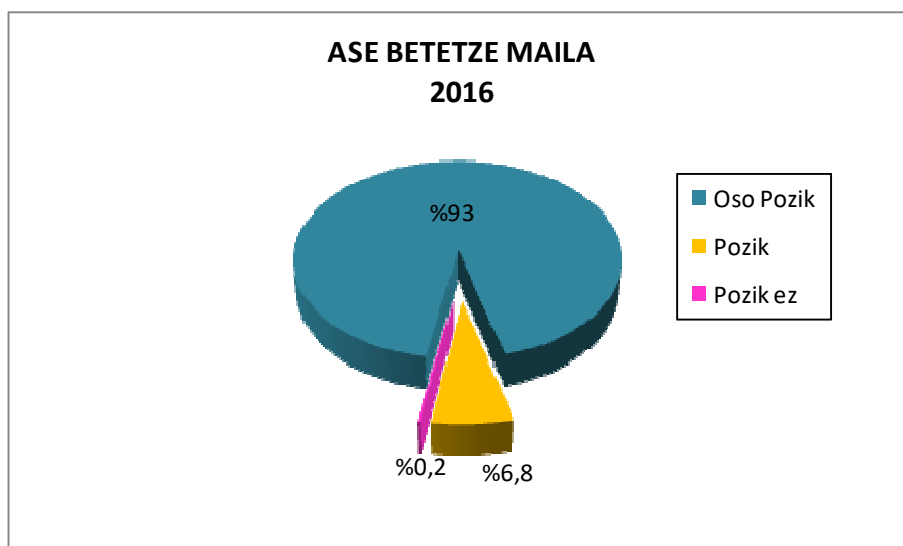
Ardura hori abokatuen edo epaileen eskuetan geratu daiteke, auzi prozesu bat hasten dutenean. Kategoria horretan sartzen ditugu baita ere, lorturiko akordioak mantentzen ez dituzten pertsonak.



Jarraipen fasearen beste helburuetako bat, erabiltzaileen asetze maila jakitea da, zehazki, prozesuan izan duten parte-hartzearekiko, iraupenari buruz, bitartekaritza taldetik jasotako arretaren inguruan, prozesu honetan lortutako akordioak biontzako gogobetegarriak izan diren eta prozesu honetan parte hartzeak zertan lagundu dien, horrela izan bada. Gogobetetasun galdetegiarekin lortutako informazioak ahalbidetzen digu erabiltzaileen beharretara moldatu edota egokitu eta arreta egoki bat eskaintzea.

BITARTEKARITZA PROZESUAREKIN ASETZEA

Hiru lurraldetako zerbitzuen erabiltzaileei egindako galdetegian, aurreko urtearekin alderatuta, prozesuan parte hartu zuten pertsonen asebetetze mailan hazkunde bat ikusten da. Bitartekaritza-prozesuan parte hartu zuten pertsonen %93 oso pozik agertzen da, nahiz eta batzuek aitortzen duten prozesuaren hasieran nolabaiteko mesfidantza bat zutela. Zehazki aipatzen dute, hasiera batean, lagundu diela zerbitzua ezagutzeko, informatzeko eta beraien egoeran kokatzeko, honi aurre egin eta akordioak adostu ahal izateko.



Gainera, urtero errepikatzen diren iruzkinak jasotzen ditugu; hau da, bitartekaritza komunikazioa eta entzutea errazten dituen espazioa dela, kalte emozional gehiago eragin dezaketen tentsioak eta gatazka gehiago sortzea ekiditen dituela eta lantalde profesionalaren enpatia eta

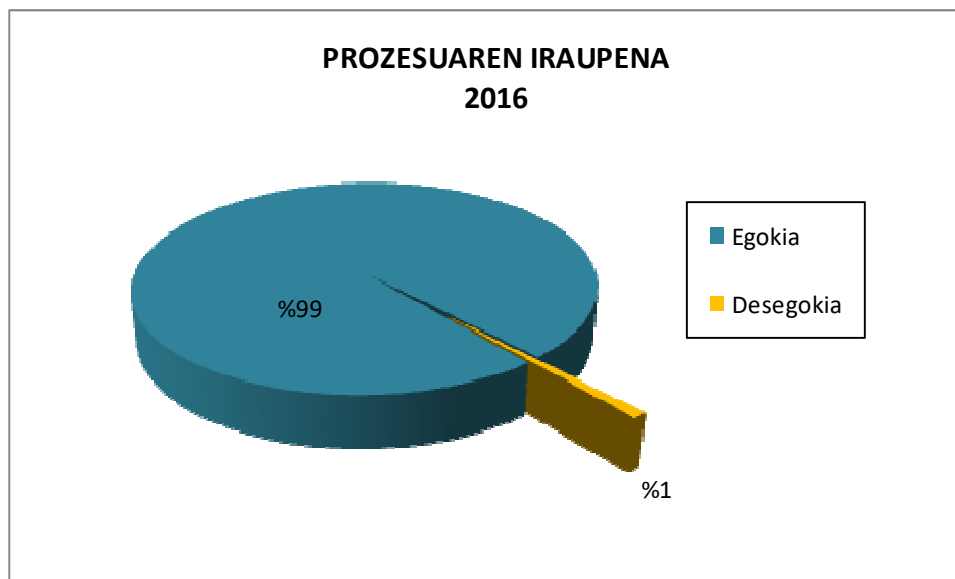
inpartzialtasuna azpimarratzeko modukoa dela. Galdetegiari erantzun dioten pertsonen %6,8 pozik ageri da, baina maila txikiago batean. Poztasun maila ertain hau izan daiteke, lortutako akordio guztiak ez direlako mantendu denboran zehar edota prozesuan zehar gairen bat ez zelako landu partaideren baten nahiarengatik.

Kasuen %0,2an ez dago poztasunik. Poztasun eza hau erlazonaturik dago erabiltzaile batzuek bitartekaritzaren erabilerarekiko zituzten itxaropenekin, bai bikote harremana berreskuratzeko asmoari begira, hala nola hausturaren ondoren tratamendu psikologiko batean parte hartzeari buruz.

BITARTEKARITZA PROZESUAREN IRAUPENA

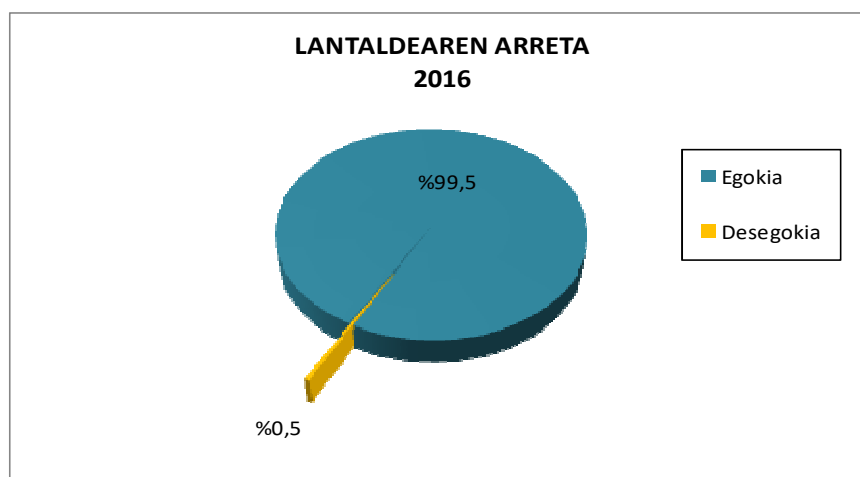
Prozesuaren iraupenari dagokionez, artatutako pertsonen %99ak egokia dela uste du eta %1ek prozesua luze egiten dela adierazten du, haustura mingarria denean eta prozesua ahalik eta lasterren amaitzeko premia sentitzen dutenean.

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



BITARTEKARITZA LANTALDETIK EDUKITAKO ARRETA

Lantaldearen aldetik jasotako arretari dagokionez, artatutako pertsonen %99,5ak gure arreta egokia dela uste du, errespetuan eta inpartzialtasunean oinarritutako tratua ikusi duelako. Aitzitik, %0,5ak gure arreta desegokia dela uste du, inpartzialtasun falta ikusi duelako eta ez delako bete berak zuen itxaropena, bikote harremana berreskuratu ahal izateko esku-hartze terapeutiko baten aukeraren inguruan.



Alde batetik, nabarmendu behar da bitartekaritzan jarri duten konfiantza, gatazken konponketarako ordezeko bide bezala. Entzun dietela, ulertuta eta informatuta sentitu direla adierazten dute pertsonak, galduta eta etorkizunarekiko kezkatuta aurkitzen diren egoera batean. Beste aldetik, nabarmendu behar da baita ere aitaren eta amaren kontzientzia-

hartzearen garrantzia, beraien erantzukizunei dagokienez eta beraien familiaren berrantolaketaren inguruan erabakiak hartzeko gaitasunari buruz. Aurre egiteko zaila den prozesu bat errazten duen leku bat bezala ikusten dute pertsonak bitartekaritza zerbitzua, eta bere doakotasuna ere baloratzen dute.

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

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

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA		3.311 839	1.425 235	1886 604	
			4.150		

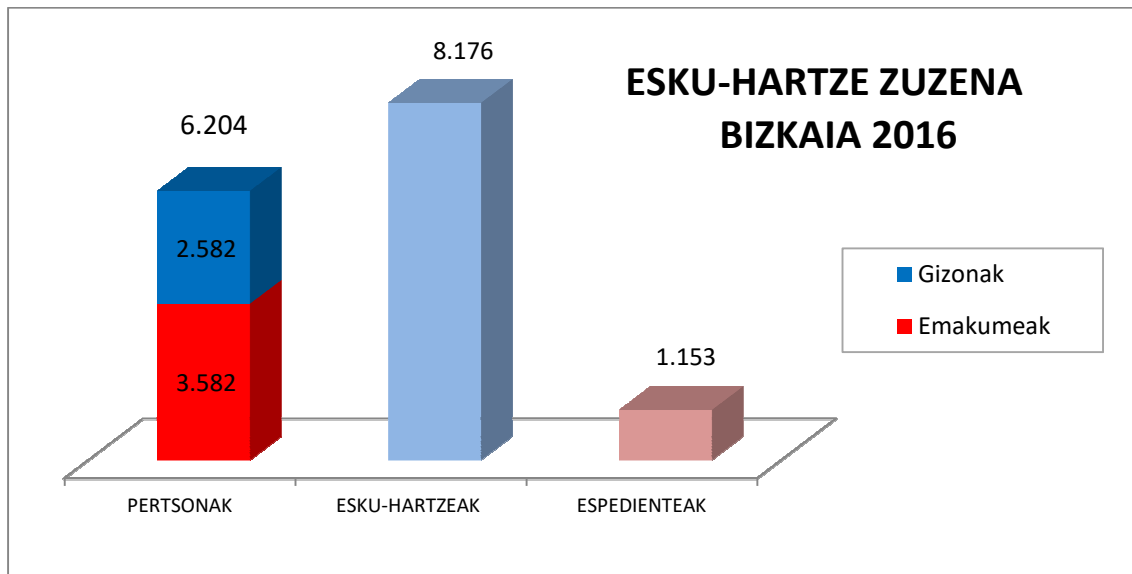
2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	797	3.394	1.493	
BIKOTE GATAZKAK	797	3.098	655	703
FAMILIA GATAZKAK	70	296	45	90
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	259	449	364	
BIKOTE GATAZKAK	213	322	125	168
FAMILIA GATAZKAK	46	127	20	48
PROFESIONALAK	-	-	6	6
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	538	2.945	1.129	
BIKOTE GATAZKAK	514	2.776	527	528
FAMILIA GATAZKAK	24	169	24	40
PROFESIONALAK	-	-	4	6

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	356	632	561	
BIKOTE GATAZKAK	341	607	253	282
FAMILIA GATAZKAK	15	25	9	17
GUZTIRA	1.153	8.176	6.204	

2016. urtean Bizkaiko FBZan zuzeneko esku-hartze maila ezberdinetan egindako lana honako hau izan da: telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenean, 6.204 pertsona artatu dira zuzenean, hau da, 2.622 gizon eta 3.582 emakume. Artatu diren familiekin 1.153 espediente landu dira eta hauetan 8.176 esku-hartze burutu dira.

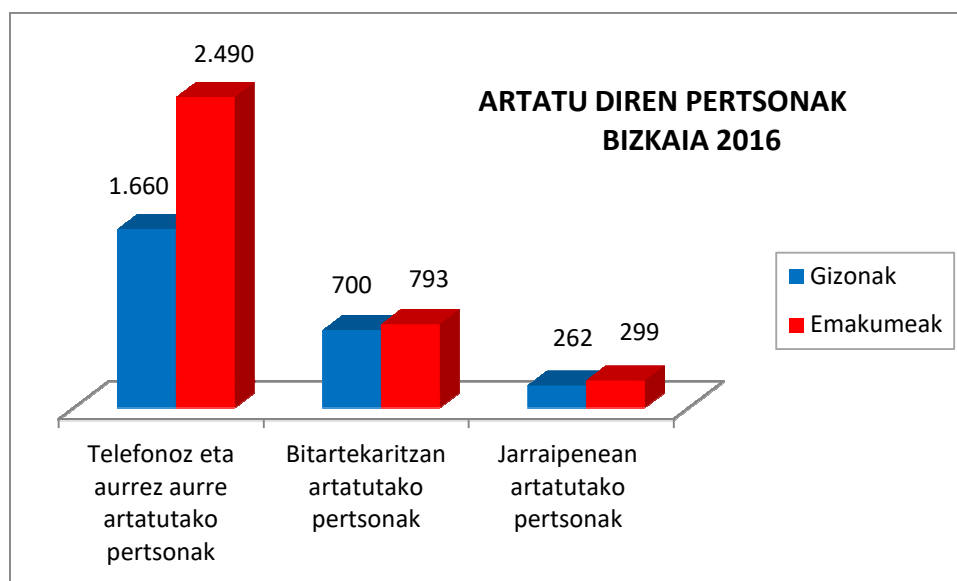


Jarraian, BFBZan pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan esku-hartzean eta jarraipenean.

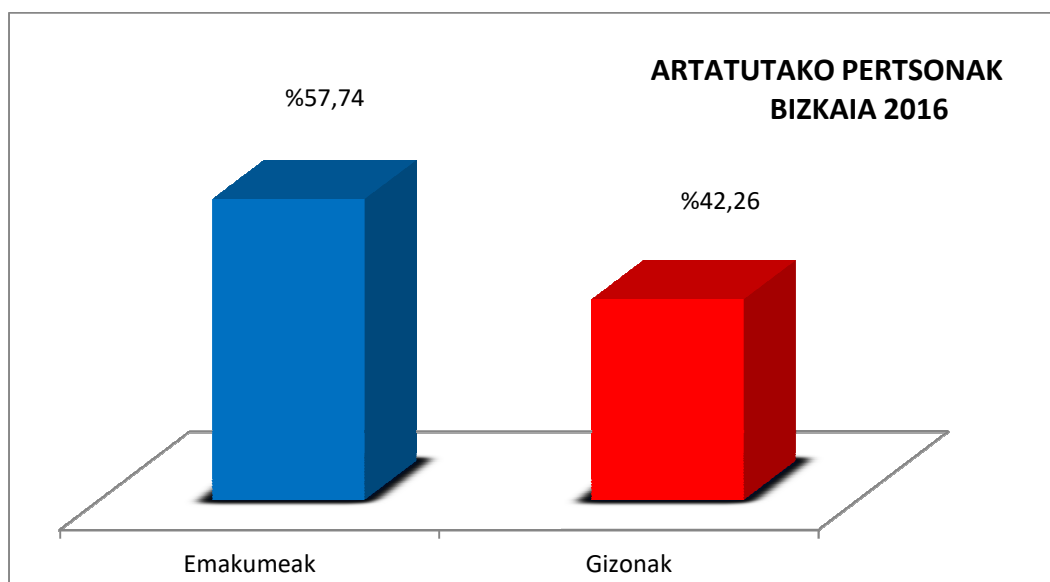
VII.1.D.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

2016. urtean zehar 6.204 pertsona artatu dira guztira esku-hartze maila ezberdinetan.

Arreta telefonikoan eta aurrez aurreko arretan 4.150 pertsona artatu dira guztira, 2.490 emakume eta 1.660 gizon. Bitartekaritzan egindako esku-hartzean (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuan) guztira 1.493 pertsonak hartu dute parte, 700 gizon eta 793 emakume izan direlarik. Amaitutako bitartekaritza prozesuen jarraipenetan 561 pertsonak hartu dute parte guztira, 262 gizonak izan direlarik eta gainontzekoak, hau da, 299, emakumeak.



Esku-hartze maila ezberdinetan artatuak izan diren pertsonen kopurutik, %57,74 emakumeak izan dira eta %42,26 gizonak. Datu hau kontuan izanda, azpimarratu dezakegu, bikote-hausturatik eratorritako gatazketan, gizon eta emakumeen parte hartzea %50ekoa izan dela.



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

Atal honetan agertzen diren datuek, alde batetik, erabiltzaileek Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekin lehenengo aldiz harremanetan jartzen

direnean eskainitako arreta adierazten dute.; beste aldetik, informazioa eskatzen duten pertsonen zein profesionalen eskainitako arreta, baita bitartekaritza prozesuan dauden eta eskaera zehatz bat egiten duten erabiltzaileei ematen zaion arreta ere.

Orokorrean, lehenengo hurbiltze hori telefono bidez izan arren, azken urteotan aldaketak nabaritzen hasi dira; hau da, zuzenean zerbitzura etortzen diren pertsona kopurua eta posta elektronikoa erabiltzen dutenen kopuruak gora egin du.

Lehenengo arreta maila honetan guztira 4.150 pertsona artatu dira (artatutako pertsonen grafikoan adierazita).

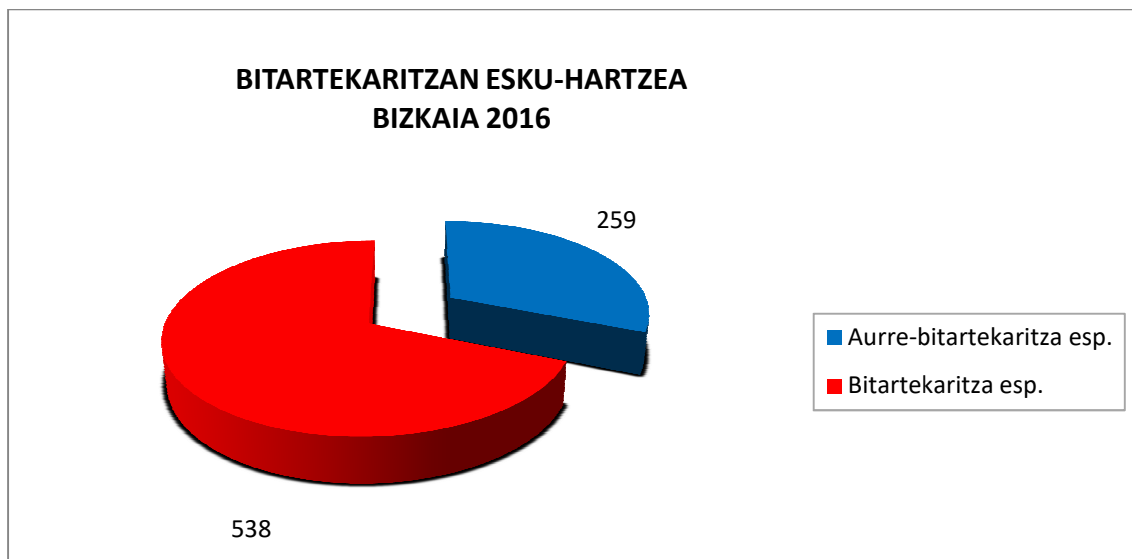
VII.1.D.3. BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA

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

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

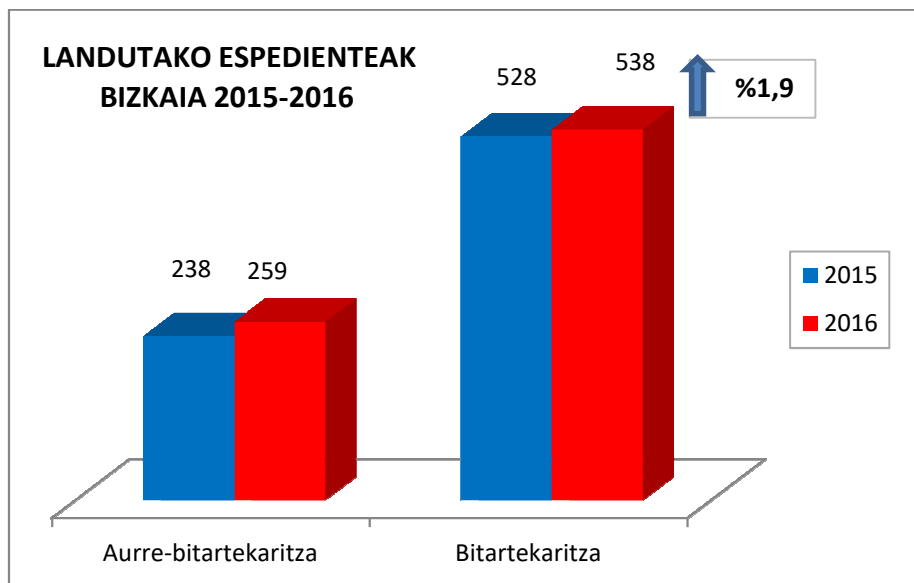
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE BANAKETAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	213	514	727
FAMILIA GATAZKAK	46	24	70
GUZTIRA	259	538	797

Bitartekaritzan egindako lanaren ondorioz, 797 espediente sortu dira. Saillkapenari dagokionez, 259 aurre bitartekaritza espediente landu ditugu eta bitartekaritza prozesuan landu ditugun espediente kopurua 538 izan da.

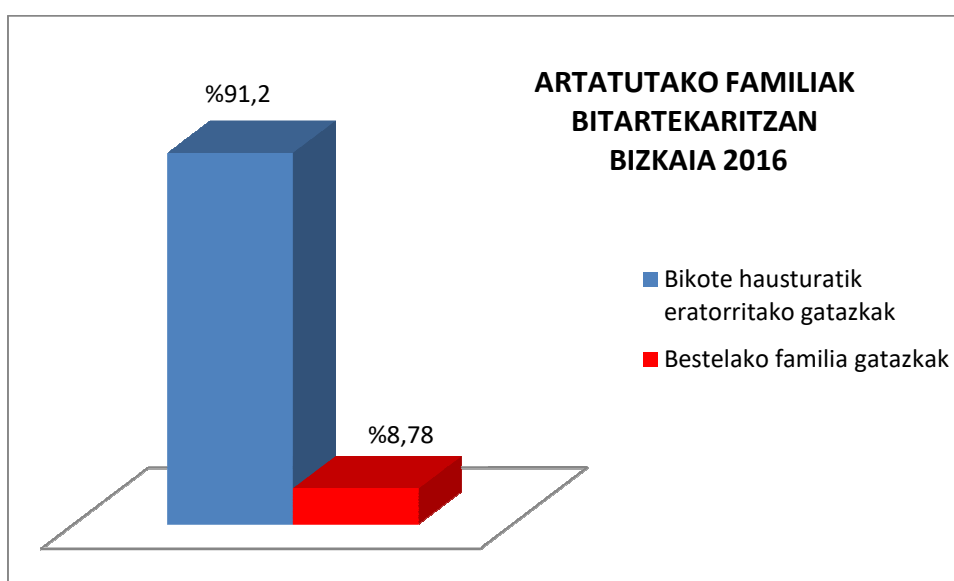


Datuek erakusten dutenez, FBZra beraien egoera azaldu eta informazioa jasotzera etorri eta bitartekaritza prozesu bat hasteko erabakia hartu duten familia kopuruaren hazkundera egon da, horrek, 10 bitartekaritza prozesuen igoera suposatu duelarik. Urte honetan zehar,

gatazkak bideratzeko bitartekaritza eskatu duten 797 familietatik, ia %67,5ek prozesua hasi dute.

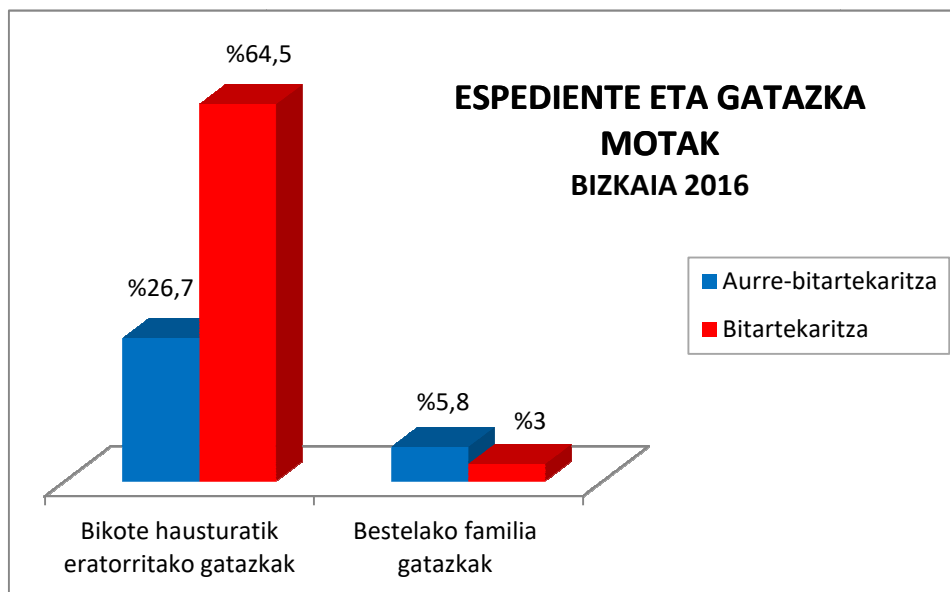


Eskaerei dagokienez, %91,2 bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira eta gainerako %8,78k familietatik eratorritako gatazkei egiten dio erreferentzia. Urteetan zehar bikote haustura egoeratik eratorritako gatazken kopurua, familia gatazketatik eratorritakoak baino handiagoa izaten jarraitzen du.



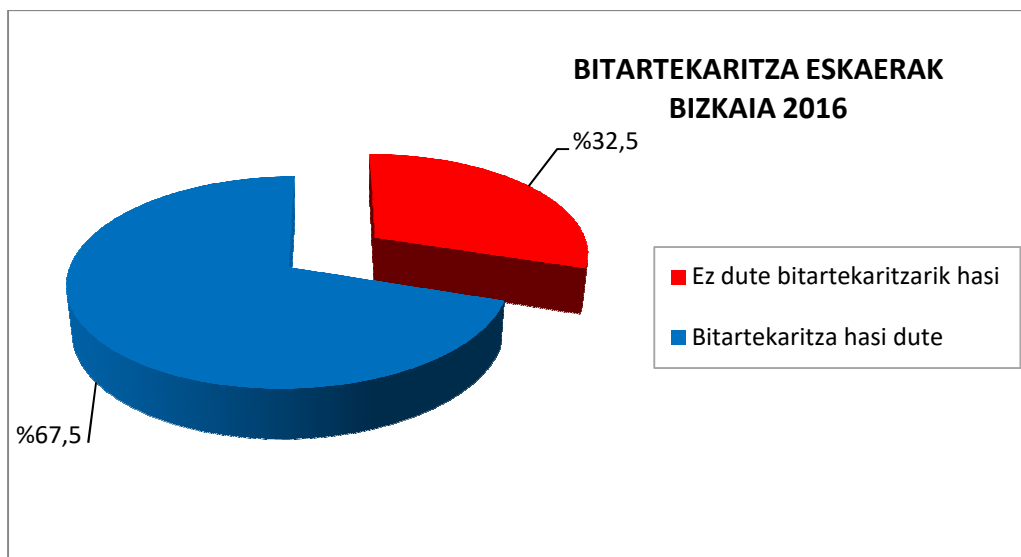
Espediente motak aintzakotzat hartuta, aurre bitartekaritza espedienteetan %26,7 bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan direla ikusi dezakegu eta %5,8 beste mota bateko familia gatazkak direla.

Bitartekaritza espedienteetara dagokienez, ordea, %64,5 bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira eta %3 beste mota bateko familia egoerak.



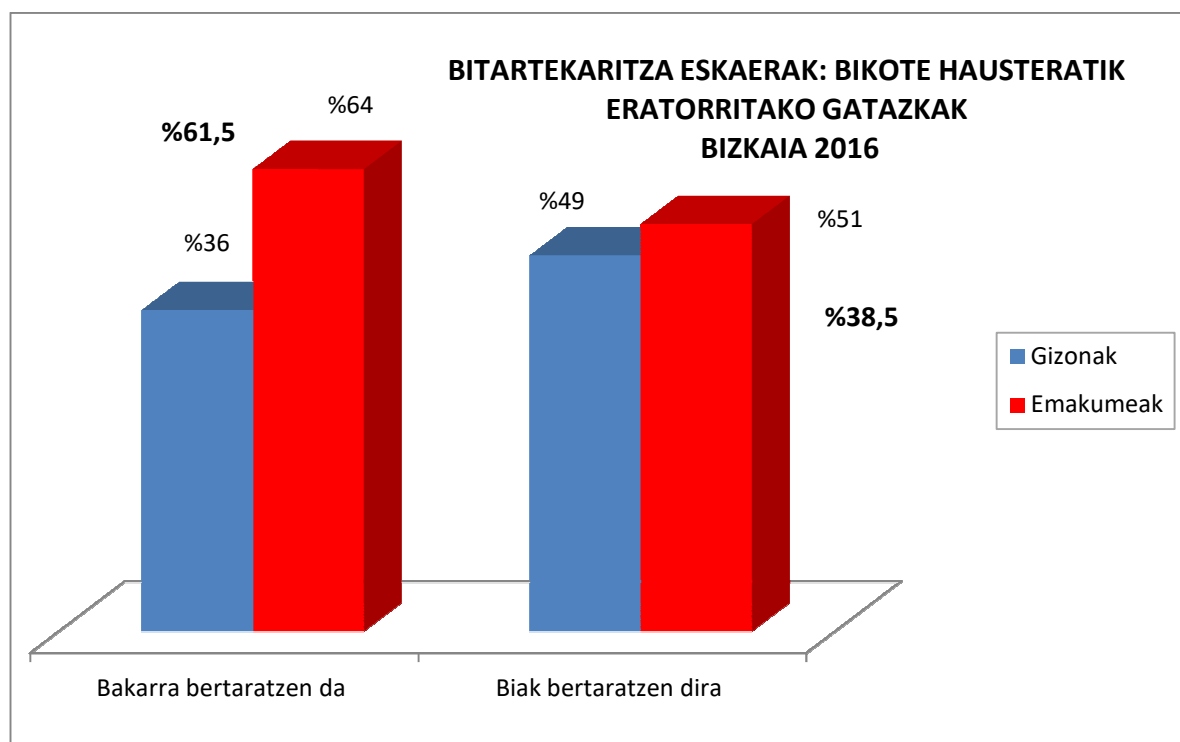
VII.1.D.3.A. AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Aurreko atalean adierazi den bezala, bitartekaritza eskaera guztietatik, %67,5ak bitartekaritza prozesua hastea erabaki du. Bitartekaritza prozesua hasi arteko bidea egiten ez duten eskaera horiek, aurre bitartekaritza espedienteak bilakatzen dira, hauek %32,5 izanik.



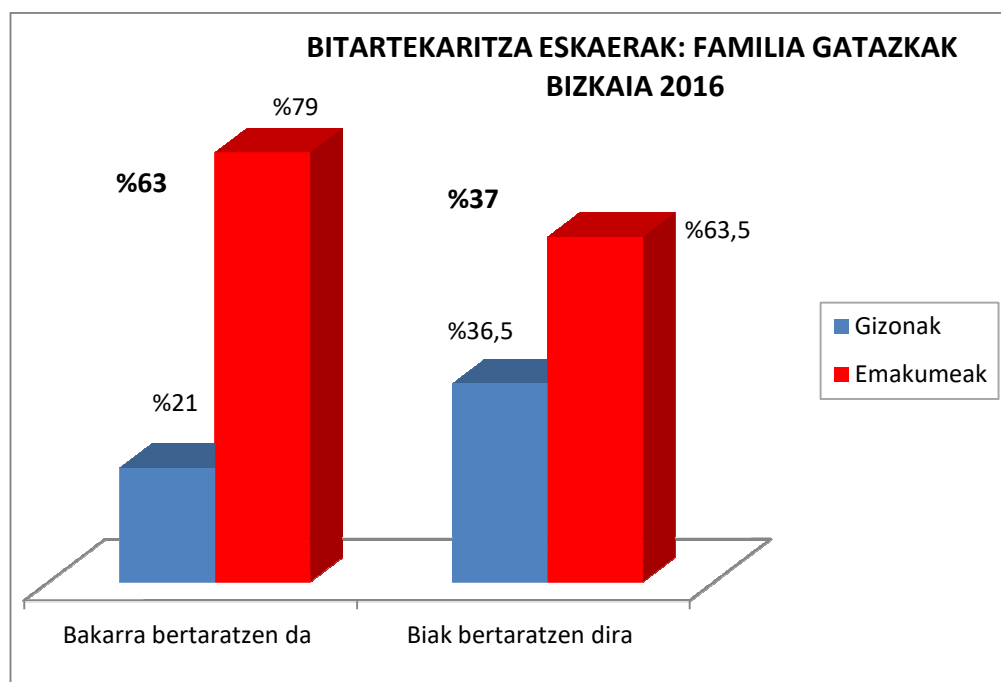
Aurre bitartekaritza espedienteen azterketa bat egin ondoren (eskaeren %32,5), **bikote hausturetatik eratorriko gatazka kasuen** %61,5ean pertsona bakarra informazioa eskatzera etorri dela ikusi daiteke. Pertsona hauen ehunekotik, %36 gizonak dira eta %64 emakumeak.

Beste aldetik, gainerako %38,5ean, gatazkaren protagonista guztiak informazio hitzordura etorri diren arren, prozesua ez da hasten, une horretan, bi alderdiek horretarako asmorik espresuki adierazi ez dutelako edo bitartekari taldeak bitartekaritzarako printzipioak betetzen ez direla baloratzen duelako. Ehuneko horretatik %49 gizonezkoak izan dira eta %51 emakumezkoak.



Familia gatazketatik eratorritako aurre bitartekaritza espedienteen %63an pertsona bakarra, edo gatazkaren alderdietako bat, informazioa eskatzera etorri dela aztertu daiteke. Pertsona hauen ehunekotik, %21 gizonak izan dira eta %79 emakumeak.

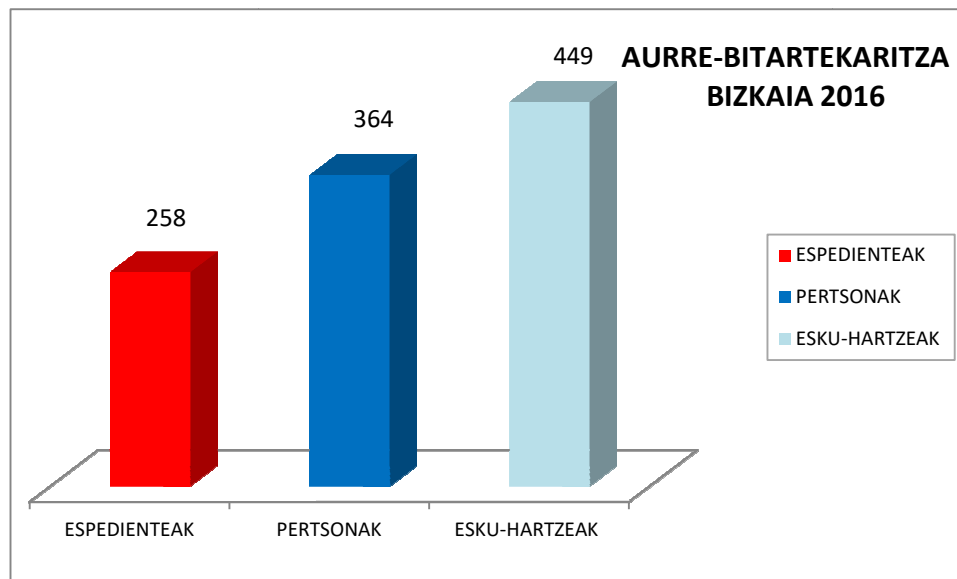
Beste aldetik, gainerako %37an, gatazkaren protagonista guztiak informazio hitzordura etorri direlarik, prozesua ez da hasten, une horretan, bi alderdiek horretarako asmorik espresuki adierazi ez dutelako edo bitartekari taldeak bitartekaritzarako printzipioak betetzen ez direla baloratzen duelako. Kopuru horretatik %36,5 gizonak izan dira eta %63,5 emakumeak.



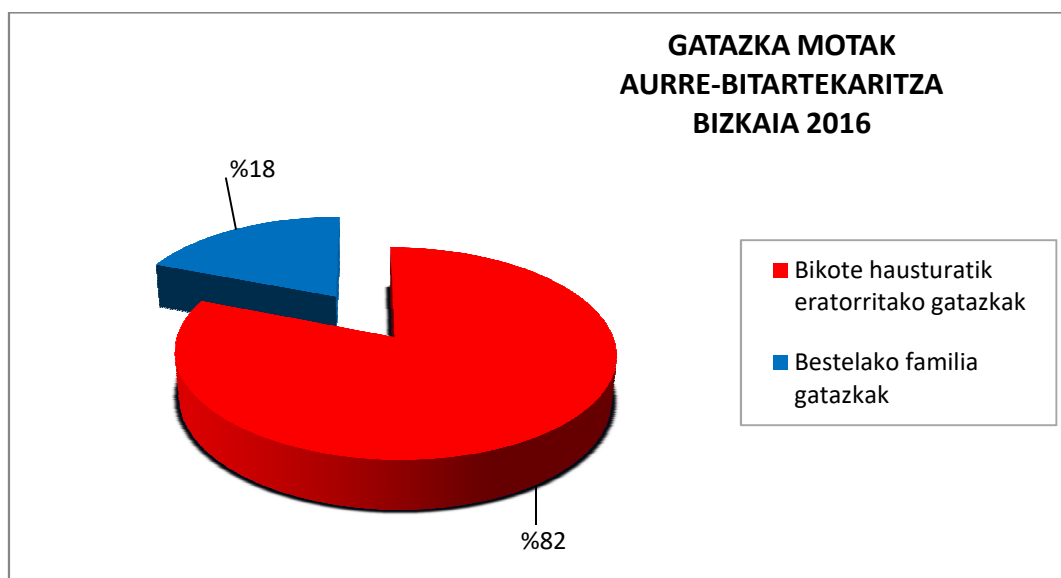
Bitartekaritzarik hasi ez den kasuen ehuneko altu batean, alderdietako bat bakarrik etorri da zerbitzura egoera azaldu eta bitartekaritzak eskaintzen duena ezagutzera.

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

Esku-hartze honetan, 259 espediente sortu dira, 364 pertsona protagonista zuzenean artatu direlarik, 449 esku-hartzeetan.



Aurre bitartekaritzan artatutako gatazka sailkapena hurrengo grafikoan aztertu daiteke:



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

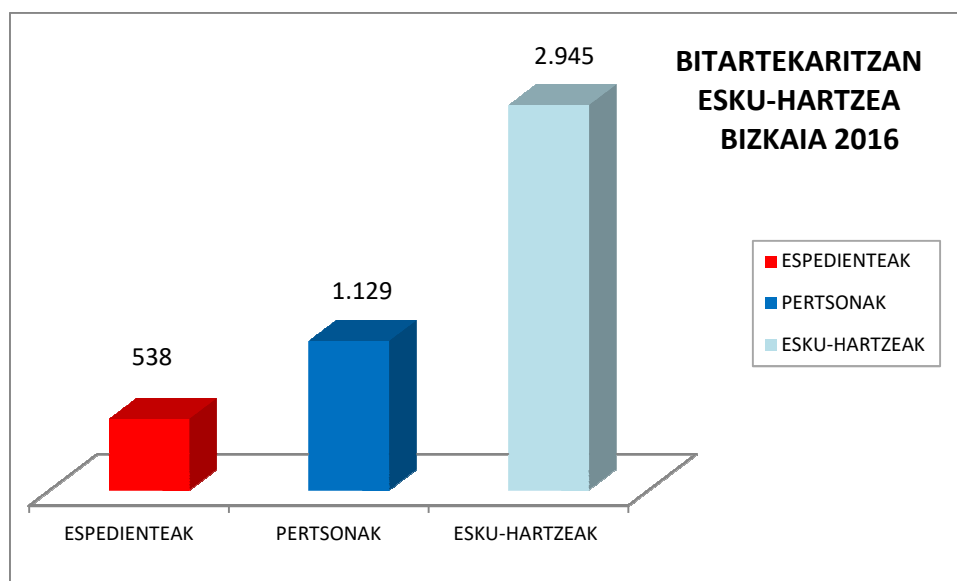
Bitartekaritza prozesua hasi ez delarik, bitartekaritzaren testuinguruan zuzenbidezko informazioa, gizarte baliabideei buruzko informazioa, baita informazio psikologikoa ere eskeini zaie.

Bitartekaritza hasten ez duten pertsona hauei zerbitzutik ematen zaien laguntza balio handikoa da. Izan ere, bitartekaritzari buruz jasotzen duten informazioak familiari aukera ematen dio bitartekaritzaren espaziora hurbiltzeko, une horretan ez baldin bada ere, beste batean bederen. Beste aldetik, arreta hau eskaria bideratzera zuzendurik dago, familia arreta funtzioa duten beste zerbitzu publikoekin era koordinatu batean lan egiten.

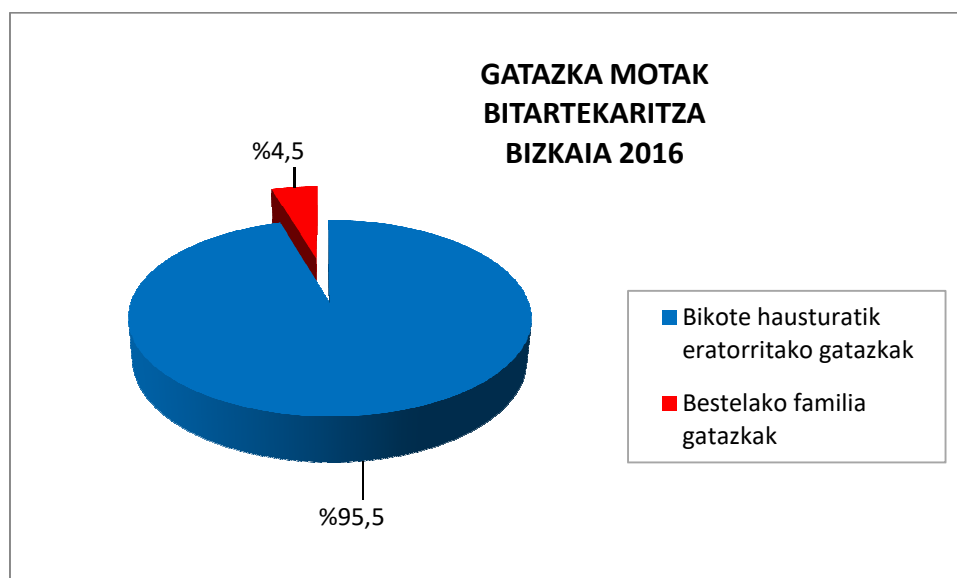
VII.1.D.3.B. BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

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

Esku-hartze maila honek guztira 538 bitartekaritza espediente eragin ditu. Gatazka zuten familia edota bikoteetako 1.129 pertsona artatu dira 2.945 esku-hartzeetan zehar.



Landu diren bitartekaritza guztietatik (538 espediente), kasuen %95,5ean (514 espediente) bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira. Gainerako %4,5, hau da, 24 espedienteren testuingurua belaunaldi arteko gatazkak, mendeko pertsona baten inguruko familia gatazkak, anai-arreben arteko gatazkak, aiton-amona/semi-alaba/biloben inguruko gatazkak eta oinordetzetatik eratorritako gatazkak izan dira.

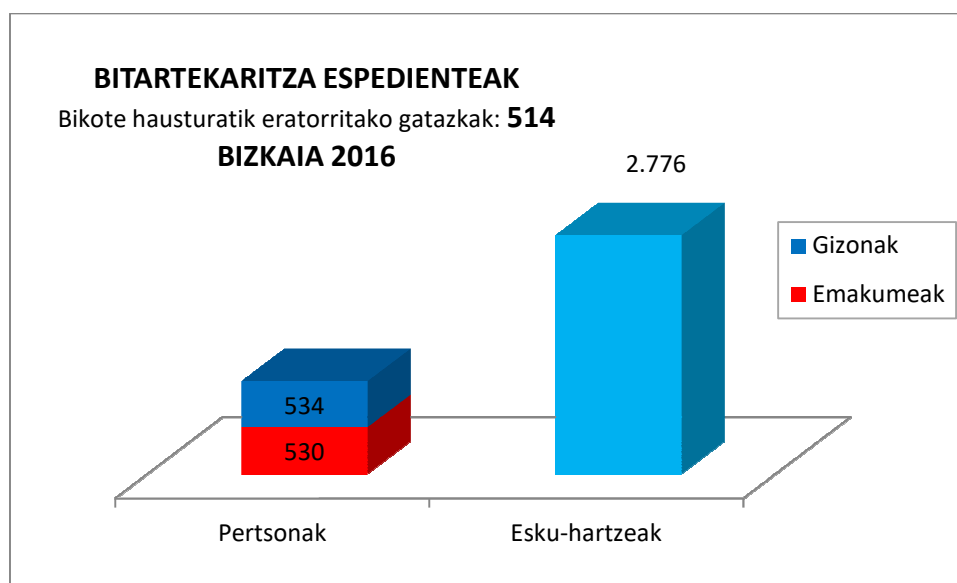


Hurrengo atalean bikote hausturatik eratorritako gatazken inguruko bitartekaritza espedienteen eta beste familia gatazkekin lotutako

espedienteen arteko bereizketa egingo dugu, parte hartu duten pertsonen, esku-hartze kopurua eta lortutako akordio moten artean.

BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

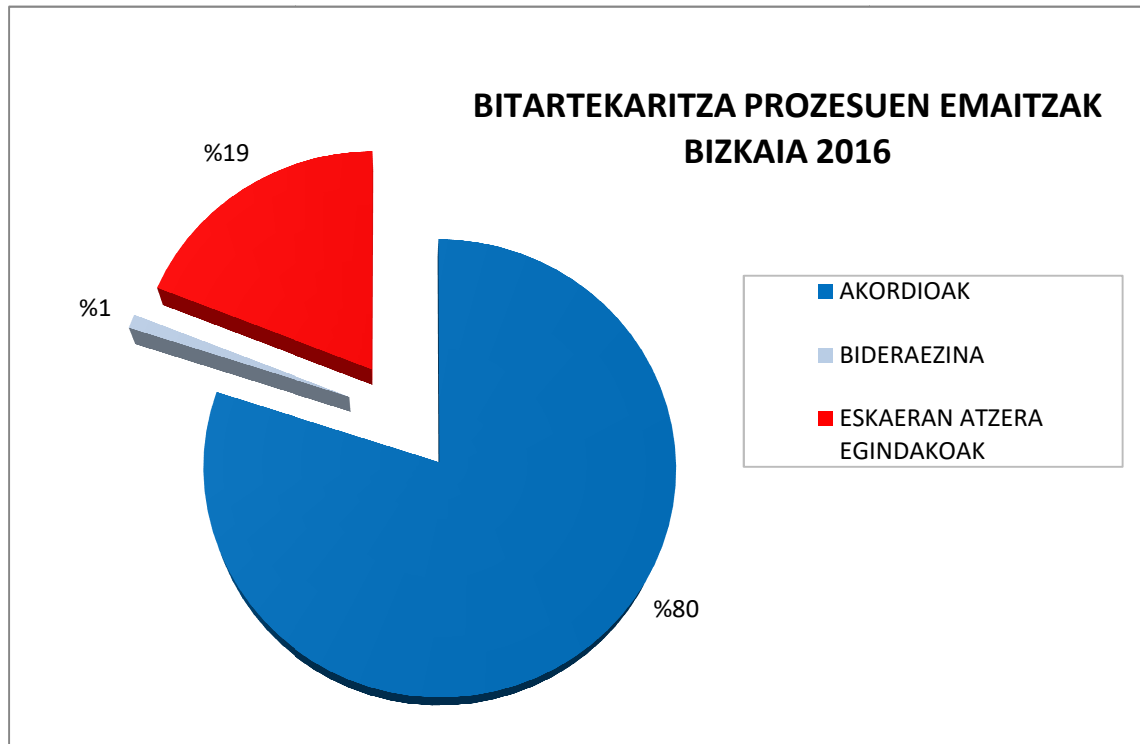
Esku-hartze maila honetan, **bikote hausturatik eratorritako gatazken** inguruko 514 bitartekaritza espediente landu dira, hauetan 1.064 pertsona artatu dira eta bitartekaritzaren espaziora etorri dira hainbat saioetan zehar, beraien egoeraren inguruko akordioak lortzeko asmoz. Prozesu hauetan, guztira 2.776 esku-hartze egin dira.



ESPEDIENTEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	514
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	1.064
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	2.776
	BUKATUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN SAIOEN BATEZBESTEKOA	4
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	444
	AKORDIOAK	355
	• HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK	263
	• BESTELAKO AKORDIOAK	46
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO ANTOLAKETA	14
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	18
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	14
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEN DIOTE	83
	BIDERA EZINA	11
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	76

2016. urtean zehar 444 bitartekaritza prozesu amaitu dira eta 70 bitartekaritzek zabalik jarraituko dute 2017. urtetik. Amaitutako bitartekaritza prozesuen artean, %69ek planteatutako egoeraren inguruan akordioak lortu dituzte.

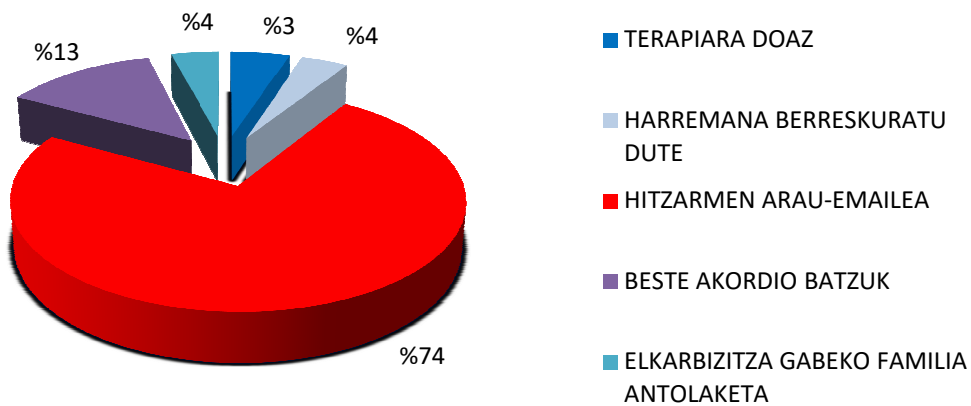
Lantaldeak egiten dituen aldizkako bileretan, zabalik jarraitzen duten bitartekaritzak gainbegiratzeko helburua dutelarik, kasuen %1ean, bitartekaritza prozesua bertan behera geratzeko erabakia hartu du, bideraezina dela ondorioztatu duelako. Bestalde, hasitako %19 bitartekaritza espedienteetan, parte hartzaileek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute.



Bitartekaritza prozesua akordioekin amaitu duten bikoteei dagokienez, %74ak hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu; %5ak bikote harremana mantentzeko asmoarekin, bikote terapia prozesu bat hastea adostu du; %4ak bikote harremana mantentzea erabaki du; %13ak azaldutako gatazkaren inguruko bestelako akordioak lortu ditu eta %4ak familia antolaketari buruzko akordioak lortu ditu, bikotea izaten jarraitzen duten arren, banaturik bizi direlarik.

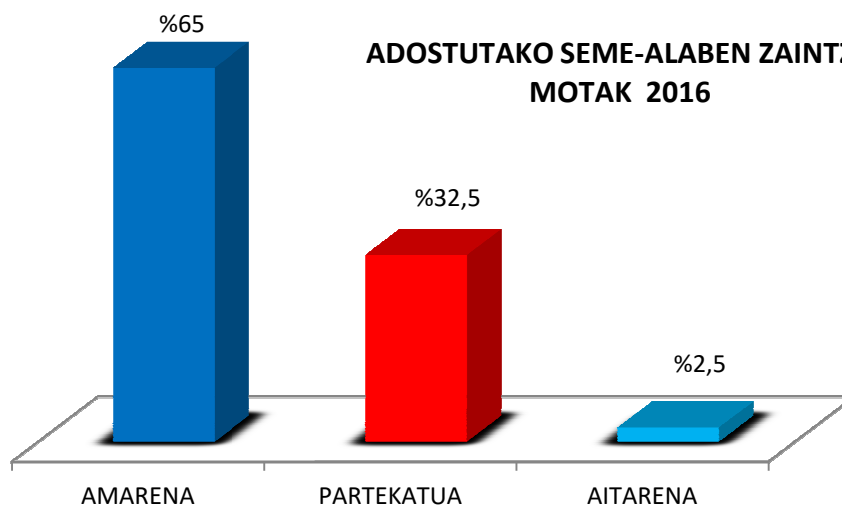
Amaitutako prozesuetako bitartekaritza saioen bataz bestekoa, 4koa izan da.

AKORDIO MOTAK Bikote hausturatik eratorritako gatazkak BIZKAIA 2016

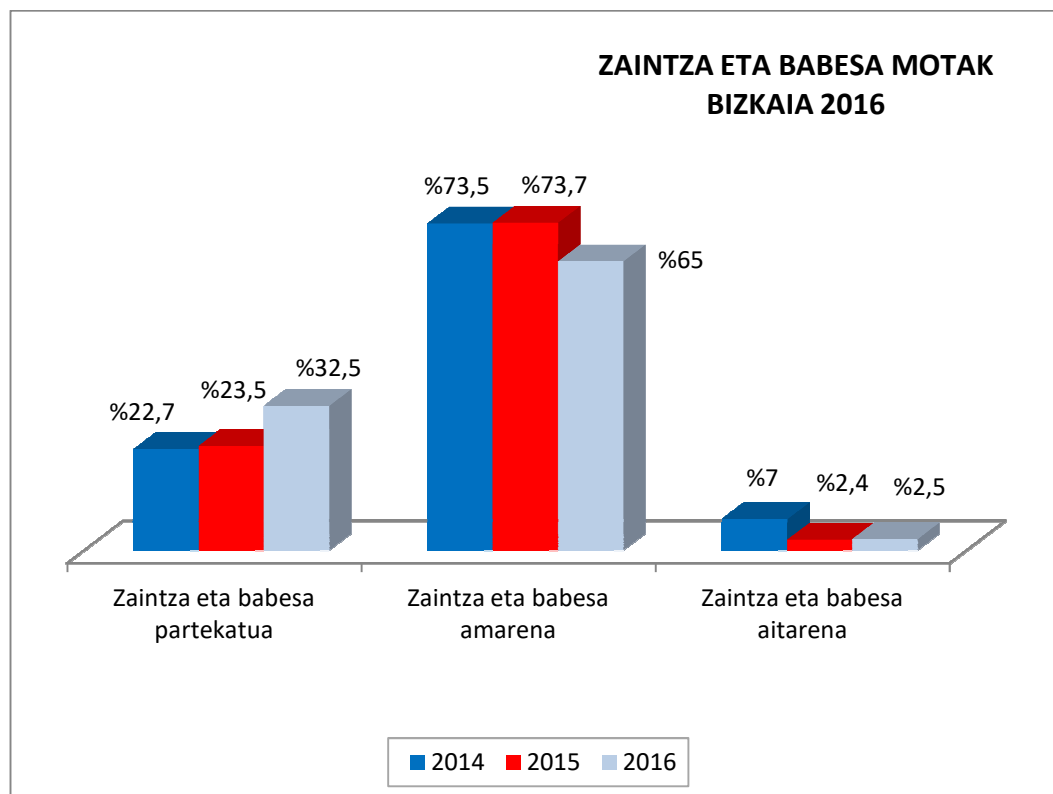


Beste aldetik, seme-alabak zituzten eta bikote hausturan zeuden bikoteek, bitartekaritza etorkizunerako familia antolaketaren inguruko akordioekin amaitu dutenek, kasuen %65k seme-alabak amarekin bizitzea adostu du (zaintza eta babesa amarena bakarrik delarik), %32,5k zaintza eta babesa partekatua adostu du modu ezberdinetan antolatuta eta %2,5k seme-alabak aitarekin bizitzea adostu du (zaintza eta babesa aitarena bakarrik delarik). **Bitartekaritza prozesuetan gurasotasun positiboarekiko konpromisoa aditu dugu, edozein zaintza eta babesa antolaketa ezberdinen artean.**

ADOSTUTAKO SEME-ALABEN ZAINZA MOTAK 2016



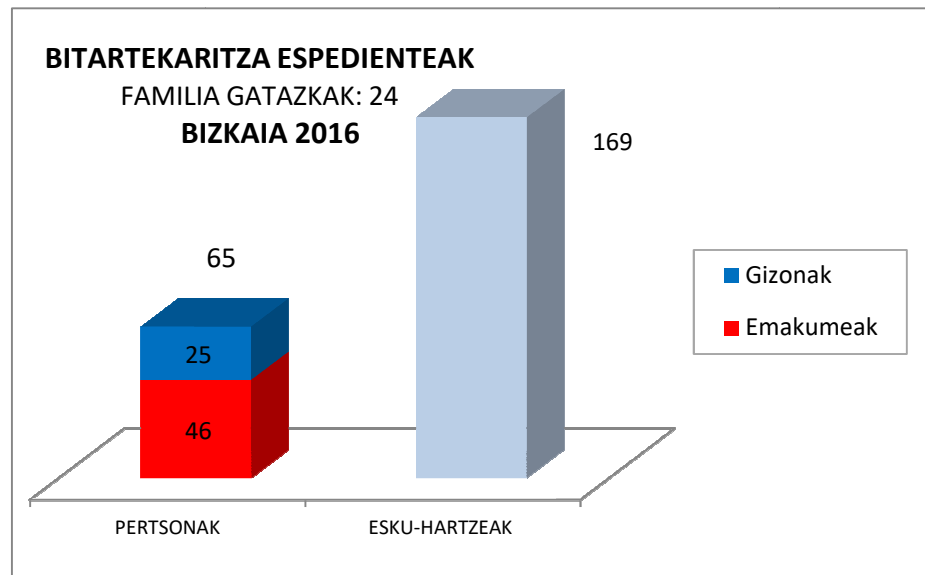
Datu hauek aurreko urtean jasotakoekin alderatuz, joera bat ikusten da, gero eta handiagoa, aita eta amak seme-alabekin elkarbizitzan haien presentzia partekatzen duten antolaketa eredu baterantz (zaintza eta babesa partekatua).



**FAMILIA GATAZKAK**

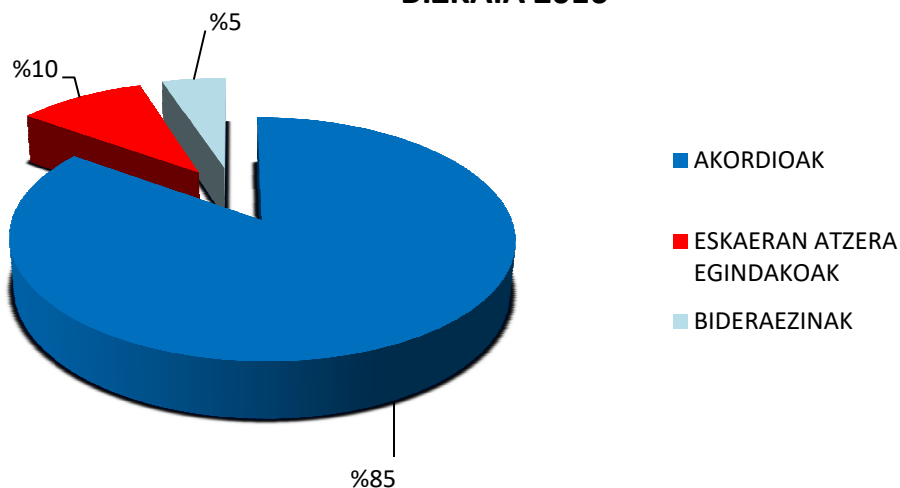
ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	24
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	65
PROZESUARI DAGOKIENA	ESKU-HARTZE KOPURUA Bukatutako bitartekaritzaz prozesuen batz besteko saioak	169 5,7
EMAITZARI DAGOKIENA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	20
	AKORDIOAK	17
	-AZALDUTAKO EGOERARI BURUZKO AKORDIOAK	15
	- FAMILIA TERAPIA HASTEA ADOSTUTAKO AKORDIOAK	2
	TERAPIARA BIDERATUTA	2
	BIDERA EZINA	1
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	4

Bestelako **familia gatazkak** landu dituzten bitartekaritza espedientei dagokienez, familia hauetako 71 pertsonekin zuzeneko lana egin da (46 emakume eta 25 gizon), guztira 169 esku-hartzeen bitartez.



Urte honetan hasi diren 24 espedienteetatik, 20 amaitu egin dira eta 2017. urtearen hasieran 4 espedientek zabalik jarraitzen dute.

Amaitutako bitartekaritzei dagokienez, familien %85k gatazkaren inguruko akordioak adostea lortu du, prozesuen %10ean, alderdietako batek, gutxienez, borondatez prozesua etetea erabaki du espresuki eta gainerako %5 bideraezinak izan dira.

BITARTEKARITZA PROZESUEN EMAITZAK**Familia gatazkak
BIZKAIA 2016**

Amaitutako bitartekaritzetako saioen batz bestekoa 5,7koa izan da. Garrantzitsua deritzogu azpimarratzea bitartekaritza lantaldeak familia gaietan jarri duen ardura, beharrezkoa izan delarik, kasu batzuetan, gaiaren konplexutasunagatik eta protagonista kopuruagatik, bi bitartekariak elkarrekin egindako saioetan ko-bitartekaritzan lana egitea.

VII.1.D.4.- JARRAIPEN FASEA**JARRAIPEN ESPEDIENTEAK****360***BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ*

269

✓ Informazioa lortzen da	258
✓ Ez da informaziorik lortzen	11

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

88

3

BIKOTE HAUSTURA KASUKO ESPEDIENTEAK ETA GATAZKA FAMILIARRAK

- Bikoteak haustura egoeran
- Familia gatazkak

345

15

PERTSONEI DAGOKIONA

- Emakumeen kopurua
- Gizonen kopurua
- Pertsona kopurua

299

262

561

PROZESUARI DAGOKIONA

- Sesioen kopurua
- Esku-hartze kopurua
- Esku-hartze kopurua Guztira

521

111

632

AKORDIOAREN ERABILERA

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

30,3%

66,5%

3,2%

--

AKORDIOA DENBORAN

- Akordioez arduratzen dira
- Akordioez partzialki arduratzen dira
- Ez dira akordioez arduratzen

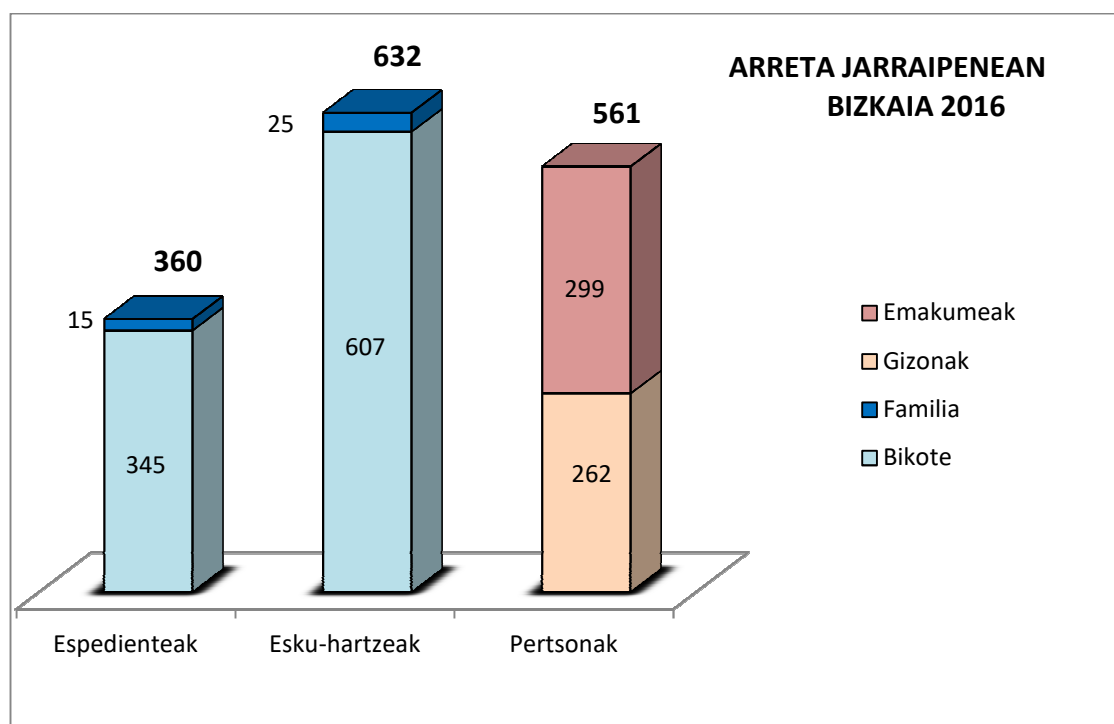
90,2%

4%

5,8%

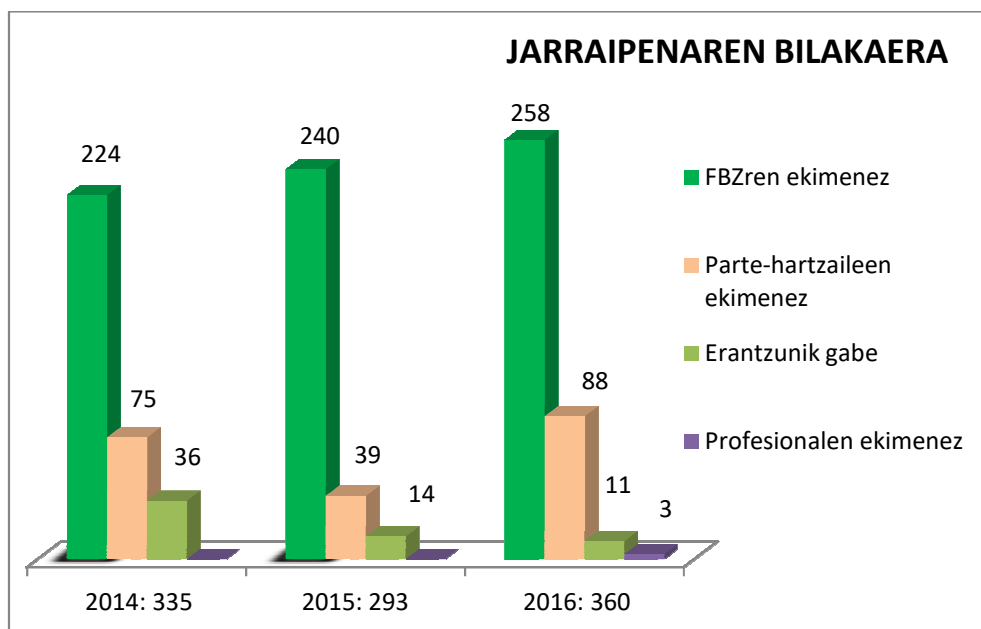
Jarraipena bitartekaritza prozesuko oinarritzko fase bat da; era berean, ebaluatze metodo bat suposatzen du, urtero bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen egoerari buruzko informazioa eskaintzen digularik, akordioaren lorpenetik urtebete igarota, bitartekaritza taldearen ekimenez egindakoen kasuan eta edozein momentutan, parte hartzaileen ekimenez egindakoak. Bitartekaritza taldearentzat garrantzitsua da ezagutzea, alde batetik, bitartekaritza akordioaren instrumentalizazioa, eta bestetik, bitartekaritza prozesuak eragin dituen ondorioak, hau da, lortutako akordioaren inguruan parte hartzaileek duten ardura maila, baita familiako kideek antolaketan suertatzen diren aldaketei moldatzeko duten gaitasuna ere. Jarraipenaren bidez, bitartekaritzak pertsonengan duen eraginari buruzko informazioa jasotzen dugu, baita prozesuari buruz duten pertzepzioa ezagutzera ere laguntzen gaitu, haiek emandako lekukotasunari esker.

Jarraipen fasean 561 pertsona artatu dira, horietatik, 535 pertsonek bikote hausturarekin erlasionaturiko gaiak aurkeztu zituzten eta 26k familia gatazkekin lotuta zeuden egoerak. Esku-hartze maila honetan 262 gizon eta 299 emakume artatu dira, 632 esku-hartze sortu direlarik.



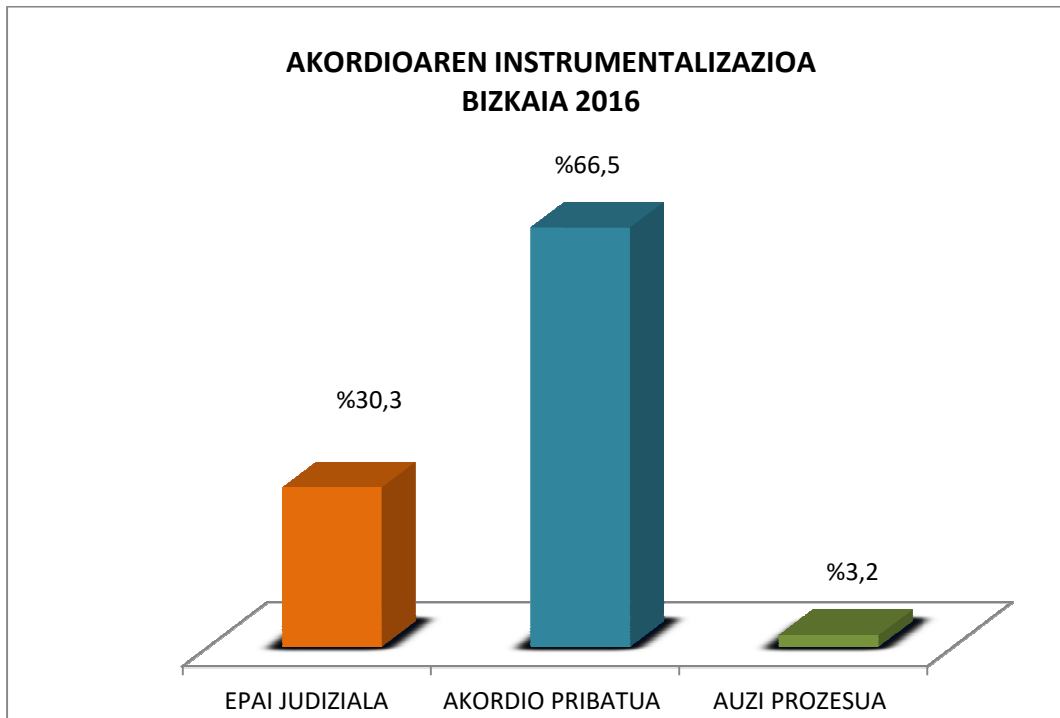
360 jarraipeneko espedienteetatik, 269 familia bitartekaritzako taldearen ekimenez egindako espedienteak dira eta 88 bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenen ekimenez egindakoak. 2016. urtean zehar, erabiltzaileei haustura prozesuan laguntza eman dioten profesionalak ere 3 espedientei buruzko informazioaz hornitu dute bitartekaritza taldea, kasu honetan, bi gizarte hezitzaile eta psikologa bat izan direlarik. Gainerako 11 espedienteak, erantzunik gabeko jarraipenak izan dira.

Azkeneko hiru urteko datuak alderatuz, bitartekaritza taldearen ekimenez egindako jarraipenak urtero gora egiten dutela ikusi dezakegu, bitartekaritza prozesua akordioekin amaitutako espedienteen hazkundera dela eta. 2014 eta 2016 urteen artean, hain zuzen ere, %15eko igoera egon da. Era berean, parte hartzaileen ekimenez egindako jarraipenak ere, aurreko urtearekin konparatuz, %56ko hazkundera izan dute. Datu honek erabiltzaileak eskainitako zerbitzuarekin pozik daudela eta beregan konfiantza dutela adierazten du, zailtasunak dituztenean, berriro FBZra bueltatzen direlako. Azkenik, erantzunik gabeko espedienteak gutxiago izan direnez datuetatik lortutako informazioa adierazgarriagoa da.



Bizkaiko Familia Bitartekaritza Zerbitzuko erabiltzaileei egindako jarraipenetatik honako informazio hau eskuratu da:

Espedienteen %30,3k akordioak epaitegian izapidetu ditu; %66,5k akordioak modu pribatuan mantendu ditu eta %3,2k prozedura judizialari hasiera eman dio.

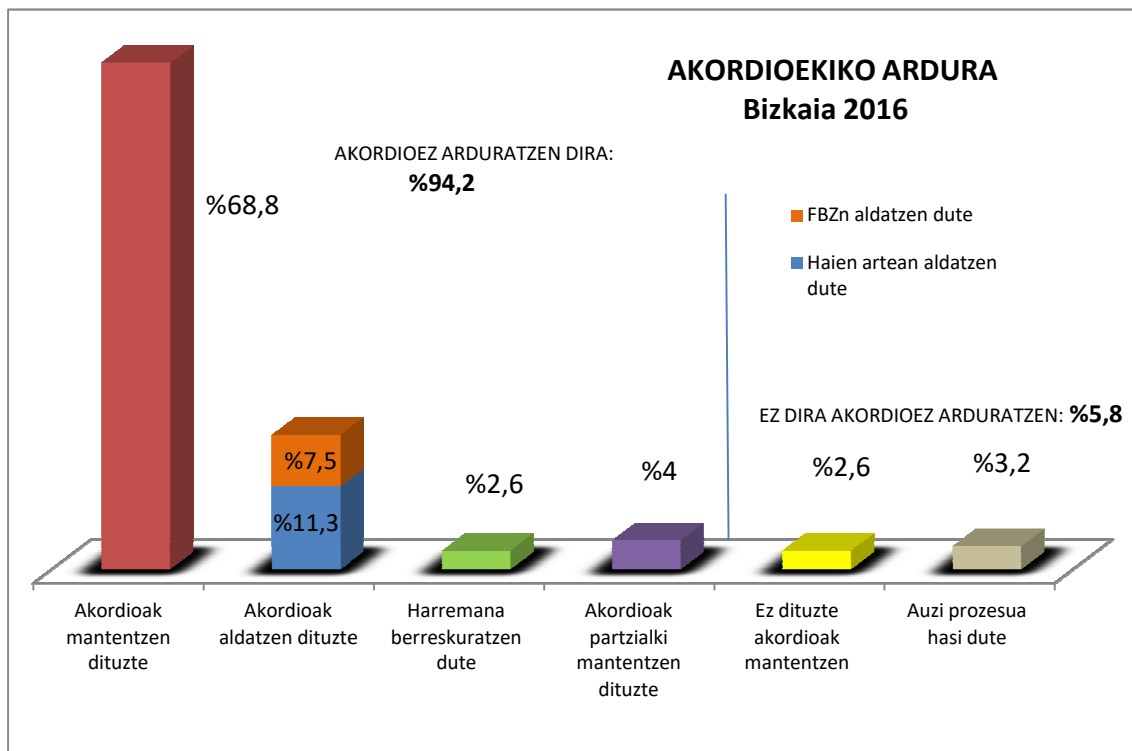


Lortutako akordioen mantenu eta errespetuari dagokionez, bitartekaritza prozesuaren efektu pedagogiko eta arduratsuari erreparatzen diogu, bai akordioak betetzeari baita gurasoen erantzukizunari egoera berrien aurrean edo familiaren bilakaeran zehar.

Egindako jarraipenen **%94,2** bitartekaritza prozesuan lortutako akordioez arduratzen da; %68,8k prozesuan adostutako antolaketa berdina mantentzen du eta %18,8k akordioa aldatu du familia egoera berrira moldatzeko. %18,8 horretatik, %11,3k bere artean aldatu du akordioa, erabakiak adostasunez hartzeko gai izan direlarik. Gainerako, %7,5, FBZra bueltatzen da aldatu beharreko gaiei buruz hitz egiteko. %2,6k bikote harremana eta bizikidetzaren berreskuratu duela adierazten du, eta bakarrik %0,3 FBZra hurbildu da egoera berri hau jakinarazteko.

Pertsonen **%4** partzialki arduratzen da akordioez, hau da, adostutako akordio gehienez, baina zailtasunak ditu, batez ere, arlo ekonomikoan, langabezia egoeran dauden pertsonak ezin dituztelako hartutako konpromisoak bete.

Azkenik, bitartekaritza prozesu batean parte hartu dutenen **%5,8** ez da akordioez arduratzen, %3,2ak auzi prozesua hasi duelarik eta %2,6ak, akordioak errespetatzen ez duen bitartean, ez du aldaketarik ere ezarri.



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

- “Izaera juridikoaz gain, bitartekaritza prozesuan hausturaren dimentsiorik pertsonalena ere lantzen da, hausnarketa ezberdinak egitera gonbidatu gintuztelarik ”
- “Nire bikote ohiarekin bizi ari ginen egoeraz hitz egiteko aukera bikaina izan zen, baita elkarrekin erabakiak hartzeko ere”.

- "Une zail horretan akordio bat lortzera lagundu gintuen. Denborak aurrera egin ahala, bitartekariak egindako lana gero eta gehiago aintzat hartzen dut".
- "Gure arteko komunikazioa hobetzeko eta gure kontrako giroa eragingo zuen auzi prozesua ekiditzeko".
- "Gure irtenbidea izan zen. Zerbitzu bikaina da eta doakoa, gainera."
- "Gure arteko desadostasunak leuntzera lagundu gintuen".
- "Eskertuta nago bitartekaritzak bizi ari ginen uneari eskaini zion pazientzia eta baretasunagaitik".
- "Errealitate ezberdina ikustera bideratu gintuen bitartekariak".
- "Gutxieneko batzuk akordatzeko esperientzia positiboa izan zen".
- "Eskainitako informazioari esker, genituzten beldurrak desagertu ziren. Gida moduan balio izan zigun eta haustura prozesua erraztu zuen".
- "Genituen ideak ordenan jartzeko, lehentasunak ezartzeko eta idatziz uzteko".
- "Gure arteko ezberdintasunak alde batera uzteko eta gure alabaren ongizatean arreta guztia jartzeko"

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

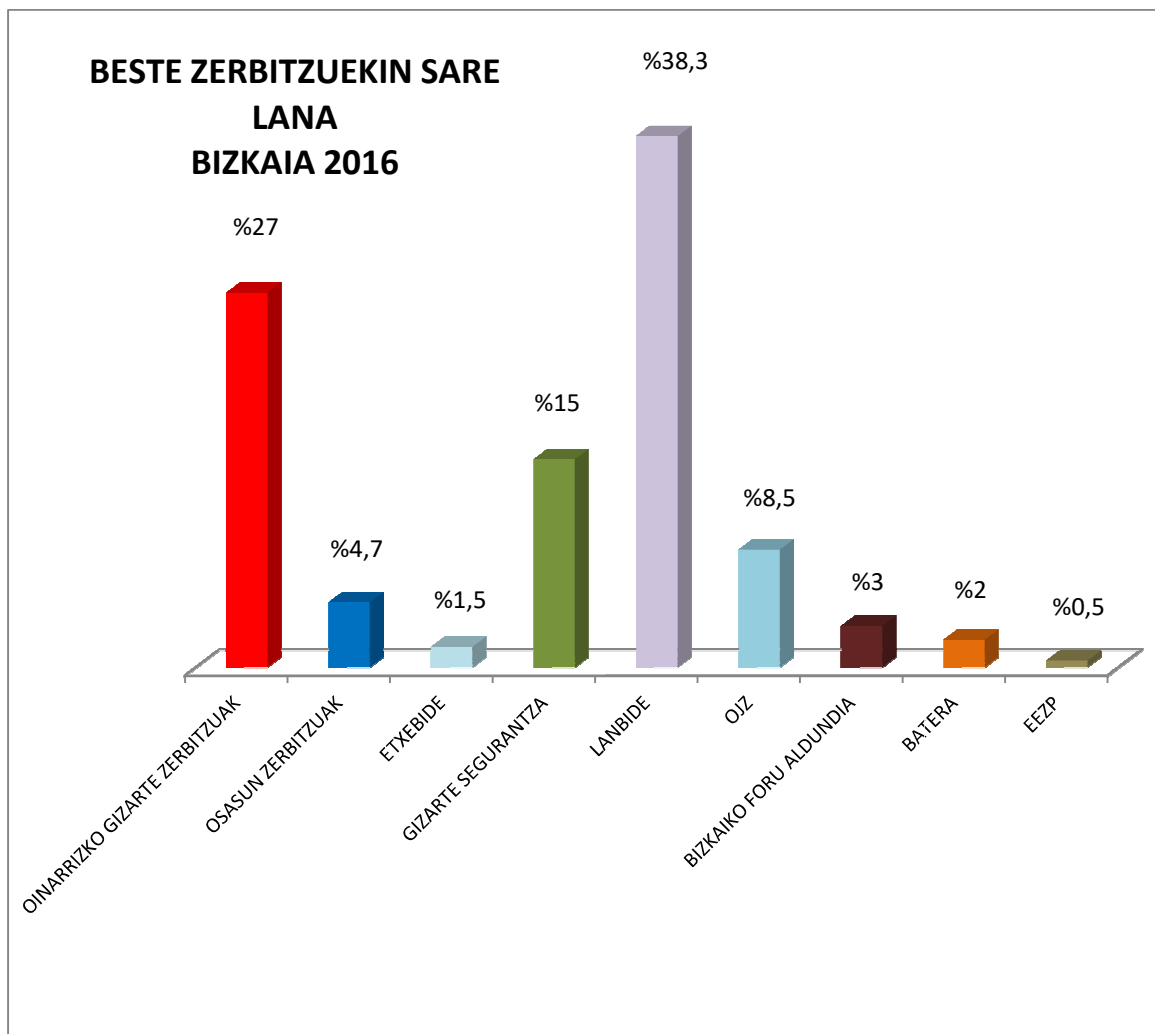
Familia bitartekaritza prozesuan parte hartzen duten familiekin lan egiten duten beste zerbitzu eta entitateekiko koordinazioa burutu da, familia edota bikoteei arreta integrala eskaintzeko asmoz. Aldi berean, FBZri buruzko informazioa ere eman zaie.

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

Koordinazio hauen %35 Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Protagonistek bitartekaritza prozesuan parte hartzea adosten duten unean hasten da koordinazio lan hau. Orduan, bi alderdiek prozesua hasi dutela eta honen helburua azaltzen duen agiri bat idazten da. Kasu batzuetan telefono bidez ere komunikazioa egon da, eta besteetan e-mailaren bitartez. Era berean, behin prozesua amaituta, familiak edota bikoteak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzen du, artatzen duen profesionala lortutako akordioen jakinaren gainean jar dezan. 2016. urtean zehar, koordinazioen %39 lanbiderekin burutu da; alde batetik, FBZren funtzionamendua ezagutzeko bideraketak modu egokian egin ditzaten egin ditzaten, eta, beste aldetik, bitartekaritza prozesua amaitu duten kasuei buruz hitz egiteko. Koordinazioen %0,5a Bizkaiko Foru Aldundiarekin egin da.

Kasuen %0,5ean, pertsonak Osasun Zerbitzuetara bideratu dira, bideraketa hau bitartekaritza akordioaren emaitza izan delarik. %8ek Etxebidetik informazioa jaso dutenez, koordinazio lana gauzatu da entitatearekin, eta kasuen %4 Gizarte Segurantzarekin egin da. Familien %4ak Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu dira, bitartekaritzaren akordioa izapidetzeko doako laguntza juridikoa jasotzeko aukerari buruz informatzeko, eta kasuen %9,5ean Eusko Jaurlaritzako "Batera" programarekin egin da koordinazioa, familiek edo bikoteek, terapia prozesua hastea helburu duena, bitartekaritzan parte hartzearen ondorio gisa. Gainerako %0,5ean Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoarekin (EEZB).

Azkeneko urteetan, Justizia Administrazioaren digitalizatzeko prozesuaren ondorioz, Bizkaiko lurralde historikoko auzitegi-barrutiek BZFZri bikote haustura prozesuetako protagonisten Bitartekaritza Akordio Pribatuak eskatzen dizkiote. Eskaera hauek antolaketarako eginbideen bidez gauzatzen dira, auzitegi-barrutiek bitartekaritzako dokumentu pribatua dokumentu publikora jaso dezaten.



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

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONOSKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA	1667	520	1147
		1667	

2) BITARTEKARITZA

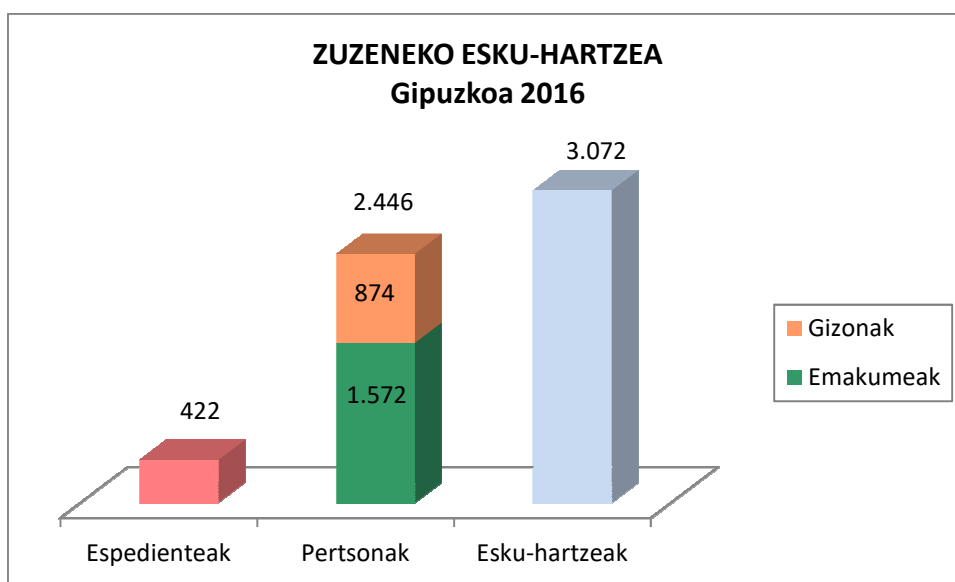
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	342	1263	651	
			292	359
BIKOTE GATAZKAK	292	1112	253	281
FAMILIA GATAZKAK	50	142	35	72
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	157	277	267	
			105	162
BIKOTE GATAZKAK	118	201	82	109
FAMILIA GATAZKAK	39	76	23	53
PROFESIONALAK		8	4	5
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	185	977	374	
			183	191
BIKOTE GATAZKAK	174	911	171	172
FAMILIA GATAZKAK	11	66	12	19
PROFESIONALAK		1	1	2

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	80	142	128	
			62	66
BIKOTE GATAZKAK	80	142	62	66
FAMILIA GATAZKAK	0	0	0	0
GUZTIRA	422	3072	2446	

Taula honetan, 2016. urtean zehar zuzeneko esku-hartzearen maila ezberdinetan egindako lana ikusi daiteke: telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenetan.

Guztira 2.446 pertsona artatu dira zuzenean, hauetatik 874 gizonak eta 1.572 emakumeak izan direlarik. GFBZn artatu diren familiekin 422 espediente landu dira guztira, eta espediente hauetan 3.072 esku-hartze egin dira.

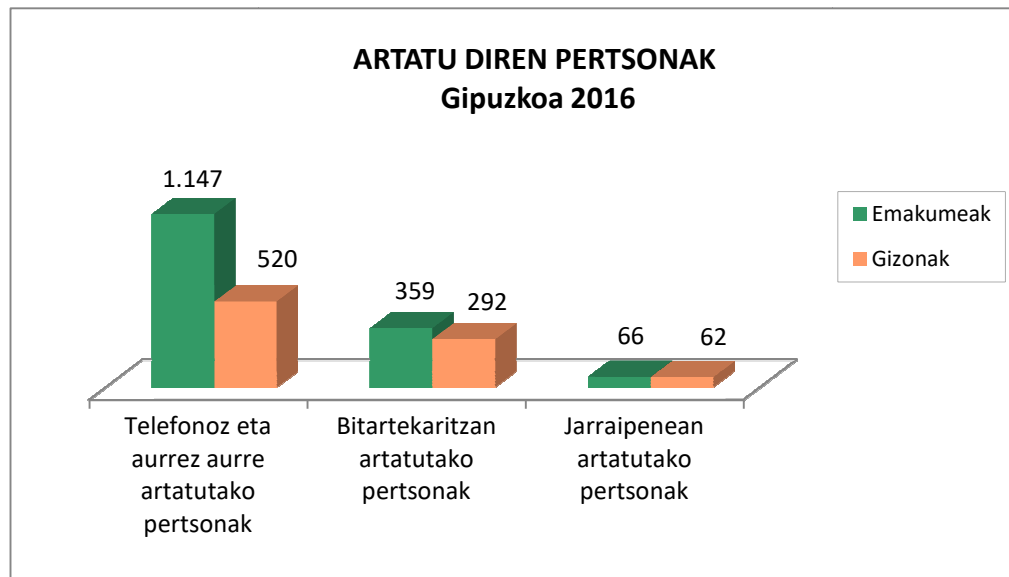


Jarraian, GFBZn pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzaren esku-hartzean eta jarraipenetan.

VII.1.E.1. ARTATUTAKO PERTSONAK

2016. urtean zehar guztira 2.446 pertsona artatu dira esku-hartze maila ezberdinetan eta 3.072 esku-hartzeetan zehar, zehazki.

Telefono bidez edo aurrez aurre artatu diren pertsonak 1.667 izan dira guztira. Bitartekaritzan egindako esku-hartzean guztira 651 pertsonak parte hartu dute eta jarraipenetan 128 pertsona artatu dira guztira.



Lehenengo esku-hartze mailan, hau da, aurrez aurre eta telefono bidez, artatu diren 1.667 pertsonetatik 520 gizonak eta 1.147 emakumeak izan dira. Datu honek berresten du, lehenengo esku-hartze maila honetan emakumeek jarraitzen dutela izaten Familia Bitartekaritza Zerbitzua ezagutzeko interesa adierazten duten gehienak.

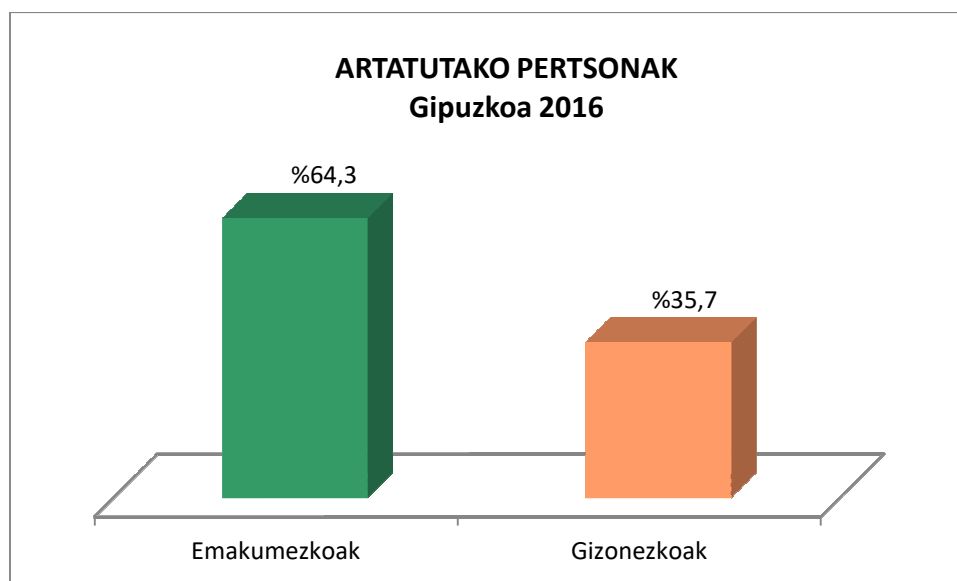
Bitartekaritzaren esku-hartzeari dagokionez, bi espediente mota ezberdintzen dira: alde batetik, aurre bitartekaritza espedienteak eta, bestetik, bitartekaritza espedienteak.

Aurre bitartekaritza espedienteetan guztira 267 pertsona artatu dira, 105 gizon eta 162 emakume, hala nola familia hauekin esku hartzen ari diren edo esku hartu duten 9 profesional.

Egin diren bitartekaritzei dagokienez, guztira 374 pertsonak hartu dute parte, hauetatik 183 gizonak izan direlarik eta 191 emakumeak. Eta esku-hartze maila honetan ere profesional bat artatua izan da.

Jarraipen faseari dagokionez, guztira 128 pertsona artatu dira, hauetatik 62 gizonak eta 66 emakumeak izan direlarik.

Laburbilduz, eta generoari dagokionez, 2016. urtean GFBZk esku-hartzearen hiru mailetan artatu dituen pertsonetatik %64,3 emakumeak eta %35,7 gizonak izan direla esan dezakegu, hurrengo grafikoan ikusten den bezala.



VII.1.E.2. TELEFONOTZKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA

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

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

Lehenengo arreta maila honetan guztira 1.667 pertsona artatu dira, hauetatik 1.147 emakumeak izan direlarik eta 520, aldiz, gizonak.

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

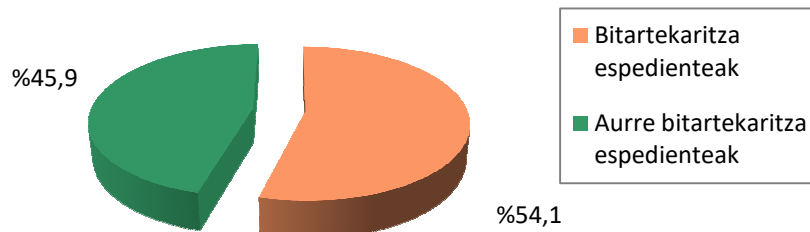
FBZn egiten dugun lanari buruz hitz egiterakoan, bitartekaritzaren eredu honetan, bi espediente mota eta bi gatazka mota ezberdintzen ditugu:

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

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	118	174	292
FAMILIA GATAZKAK	39	11	50
GUZTIRA	157	185	342

Bitartekaritzan egindako lanak guztira 342 espediente eman ditu, hauetatik 157 aurre bitartekaritzak izan direlarik eta 185 bitartekaritzak.

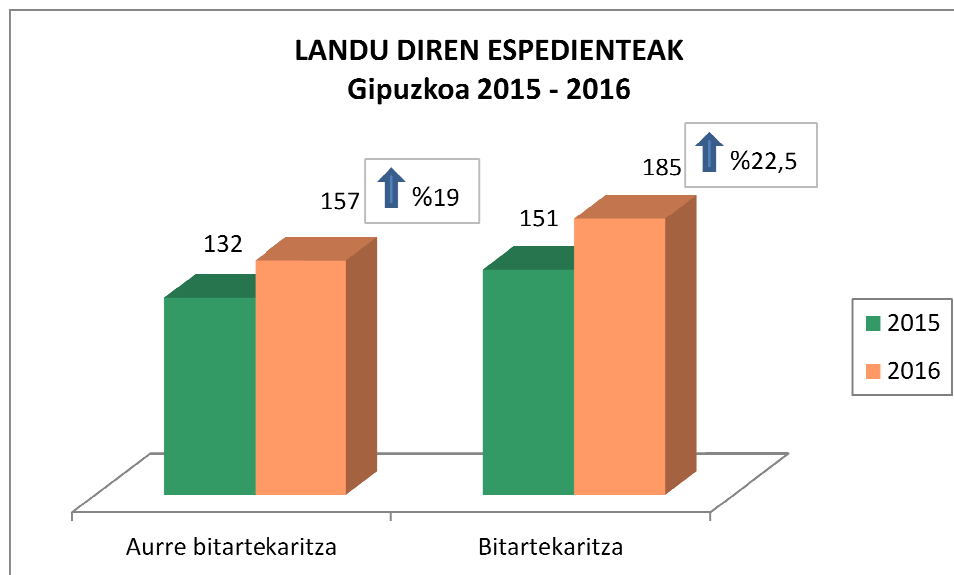
ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN Gipuzkoa 2016



2015. urtean 132 aurre bitartekaritza landu ziren eta 2016an, aldiz, 157 izan dira, hau da, %19ko hazkundera egon da aurreko urtearekin alderatuta.

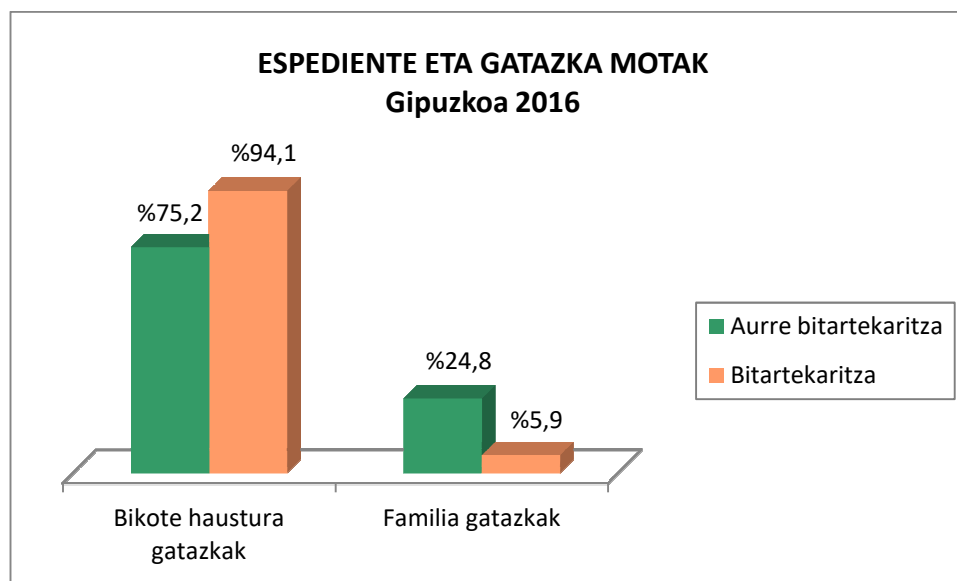
Bestalde, bitartekaritzei dagokienez, 2015ean 151 izan ziren eta 2016an 185 izatera iritsi dira, hau da, %22,52 gehiago.

LANDU DIREN ESPEDIENTEAK Gipuzkoa 2015 - 2016



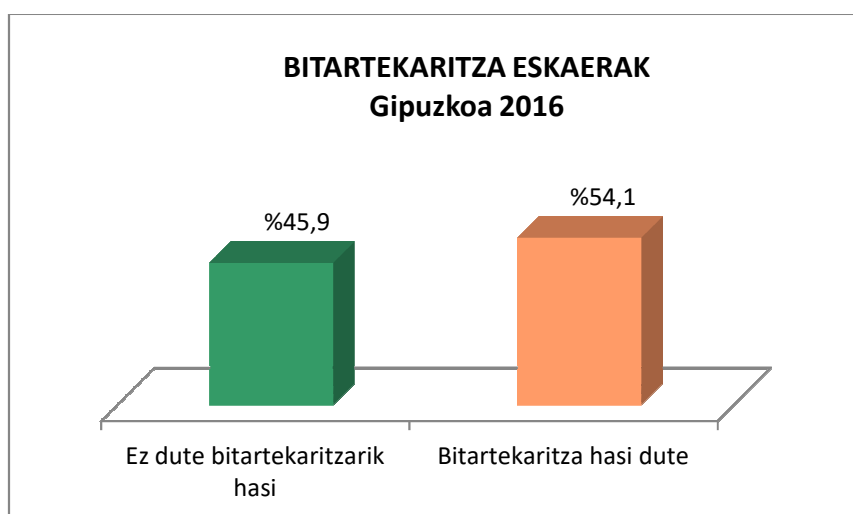
Horrez gainera, FBZra etortzen diren gatazka motak kontutan hartzen baditugu, bai aurre bitartekaritzan nola bitartekaritzan, bikote hausturatik

eratorritako gatazkak nabarmenki gehiago izan dira bestelako familia gatazkak baino, ikusi daitekeenez.



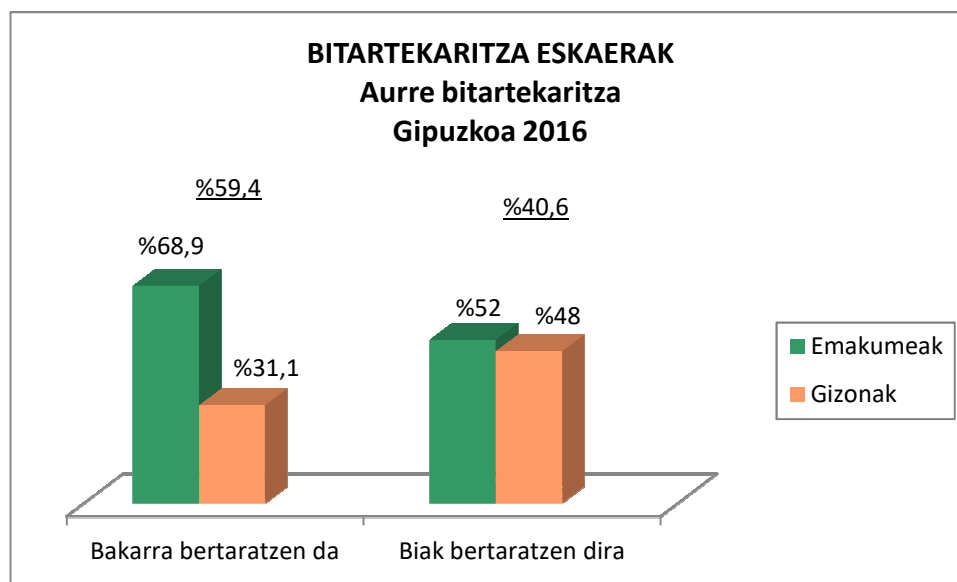
VII.1.E.3.A. AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Bitartekaritza eskaera guztien artetik, %54,1ek bitartekaritza prozesua hasi du eta gainerako %45,9ak, berriz, ez du prozesurik hasi, une horretan amaitu delarik esku-hartzea zerbitzuaren aldetik. Bitartekaritza prozesurik hasten ez duten eskaera hauek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira.

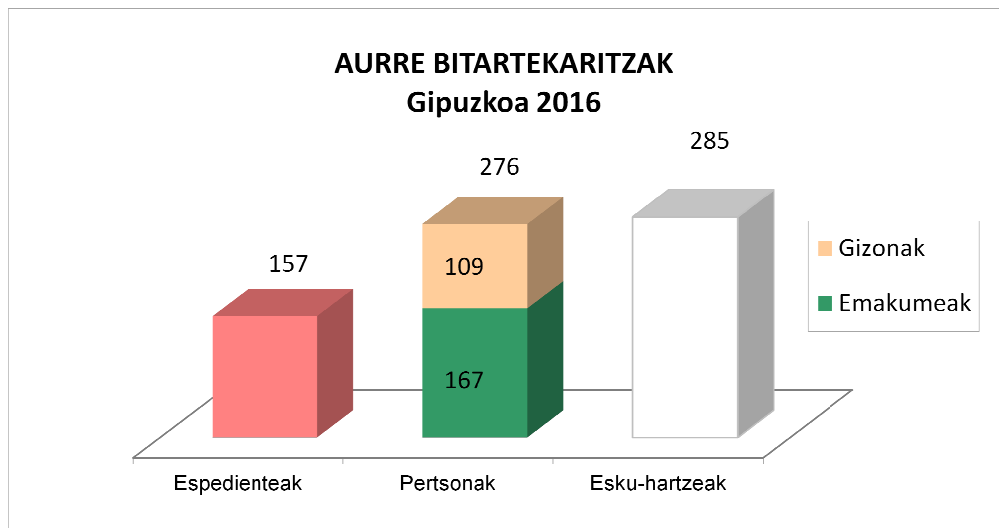


2016an egon diren 157 aurre bitartekaritza espedienteen %60an, alderdietako bat etorri da soilik bere lehenengo informazio-hitzordura, hau da, bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera, eta, bestalde, gatazkaren beste alderdi edo alderdiek ez dute interes bera izan. Hori dela eta, ezin izan da bitartekaritza prozesurik hasi.

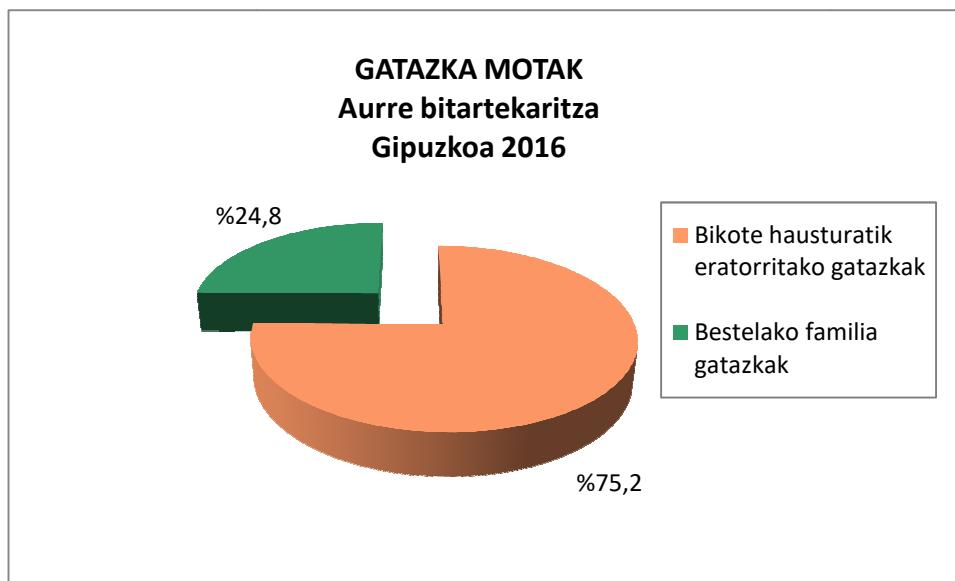
Bestetik, aurre bitartekaritzen gainerako %40an, bi alderdiak edo hainbat alderdi FBZra etorri ondoren ere, ez da posible izan bitartekaritza prozesurik hastea, pertsonak falta izan direlako (familia gatazken kasuan) edo pertsona protagonistetako batek prozesua hasteko borondaterik edo interesik izan ez duelako.



157 aurre bitartekaritza espediente hauetan, 285 esku-hartzeetan zehar, gatazketako protagonista diren 267 pertsona artatu dira, hauetatik 162 emakumeak izan direlarik eta 105, aldiz, gizonak. Gainera, 9 profesional artatu dira.



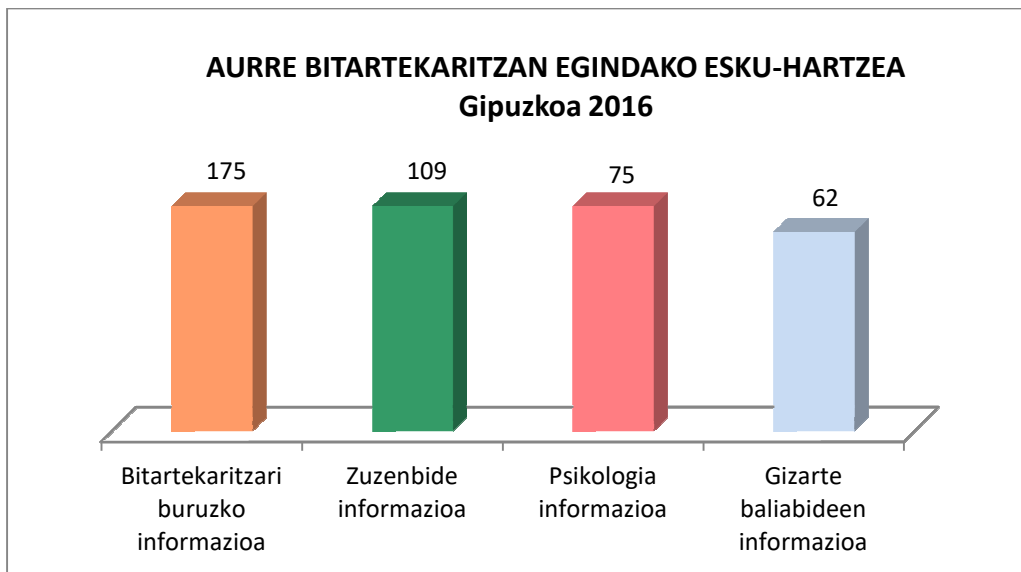
Lehen aipaturiko aurre bitartekaritza espedienteetatik, 118 kasu bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie, hau da, aurre bitartekaritza guztien %75,2a, eta aldiz 39 kasu bestelako familia gatazkei, hau da, gainerako %24,8a.



ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	157
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	267
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	277
EMAITZARI DAGOKIONA	BITARTEKARITZARI BURUZKO INFORMAZIOA	175
	ZUZENBIDE INFORMAZIOA	109
	PSIKOLOGI AHOLKUA	75
	GIZARTE BALIABIDEEN INFORMAZIOA	62

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

Bitartekaritza prozesua berari buruzko informazioa 175 aldiz eman da, eta, eskaera ezberdinen arabera, beste informazio batzuekin osatu da, hala nola, zuzenbide informazioarekin (109 kasu), psikologia arloko informazioarekin (75 kasu) eta gizarte baliabide ezberdinei buruzko informazioarekin (62 kasu), beti ere bitartekaritzaren ikuspuntutik.

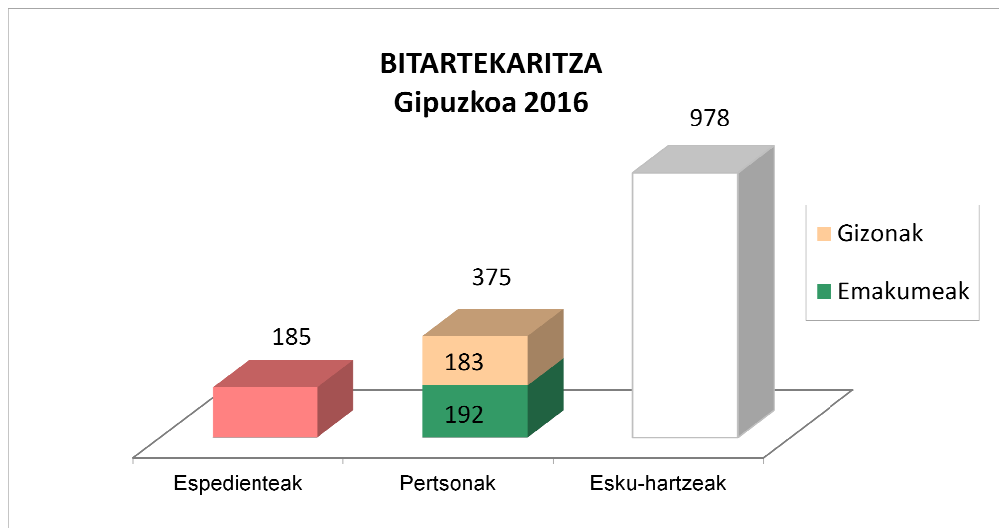


VII.1.E.3.B. BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

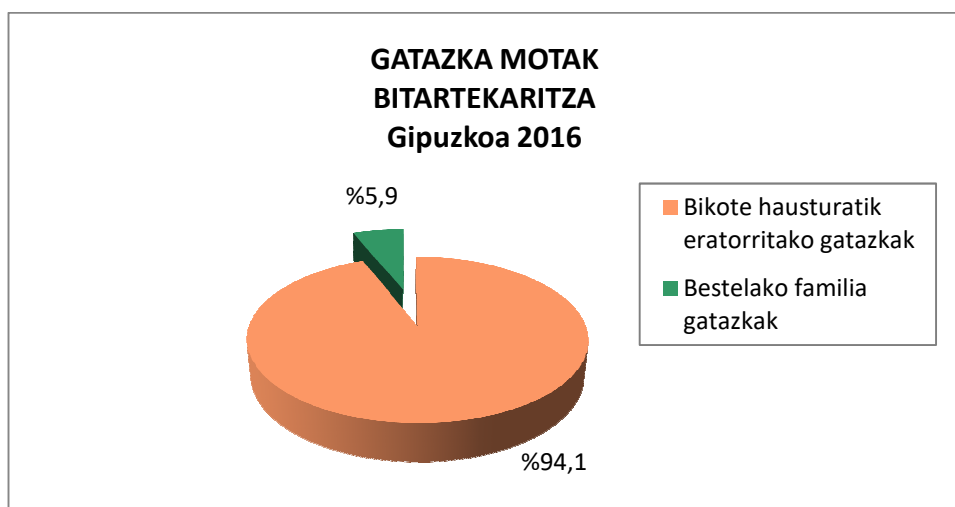
FBZra lehenengo aldiz gerturatzen diren pertsona hauek, beraientzako informazio-saioa jaso ondoren, eta guztiek bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen badute, hurrengo pausoa Bitartekaritzaren hasiera aktaren onarpena da. Bitartekaritzaren hasiera akta hau pertsona edo alderdi guztiek sinatzen dute, hala nola prozesuan parte hartuko duten bitartekaritza lantaldeko pertsonak.

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

Esku-hartze maila honetan, 2016. urtean zehar guztira 185 espediente landu dira, eta hauetan 375 pertsona artatu dira, 978 esku-hartzeetan zehar. Gainera, profesional bat artatu da.



Guztira landu diren 185 bitartekaritzetatik, %94,1ean (174 espediente) bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak landu dira eta gainerako %5,9an (11 espediente) bestelako familia gatazkak, aldiz.



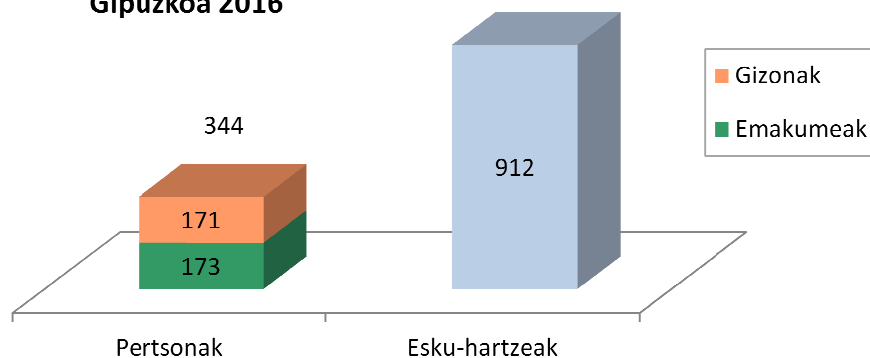
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Arlo honetan 174 bitartekaritza espediente landu dira, hauetan 344 pertsonen parte hartu dute, hauetatik 171 gizonak eta 173 emakumeak izan dira eta hauekin 912 esku-hartze egin dira.

BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

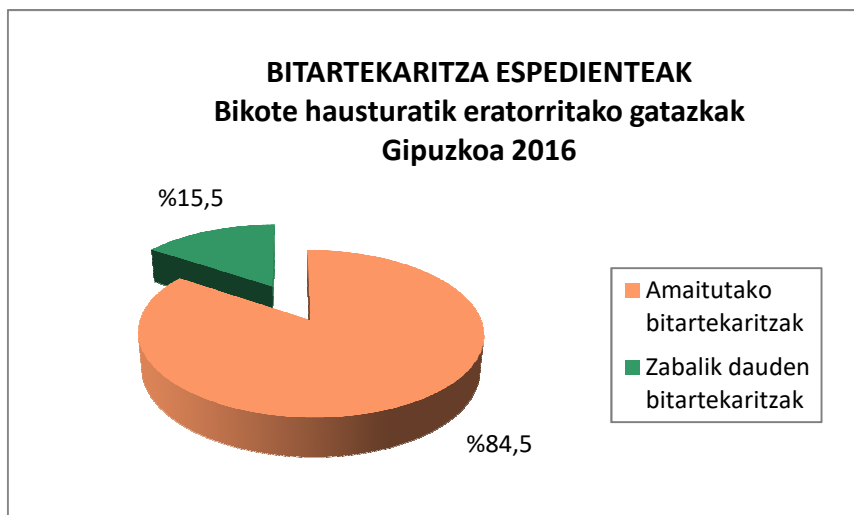
Bikote hausturatik
eratorritako gatazkak: 174

Gipuzkoa 2016



ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	174	
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	343	
		171	172
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	911	
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batezbestekoa (628 saio)	4,28	
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	147	
	AKORDIOAK	112	
	• HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK	78	
	• BESTELAKO AKORDIOAK	27	
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO ANTOLAKETA	0	
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	3	
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	4	
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEN DIOTE	34	
	BIDERA EZINA	1	
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	27	

2016. urtean zehar 147 bitartekaritza amaitu dira, hau da, %84,5, eta beste 27 bitartekaritza (%15,5) zabalik geratu dira, 2017. urtean hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako bitartekaritzetan egin diren saioen batezbestekoa 4,28koa izan da.

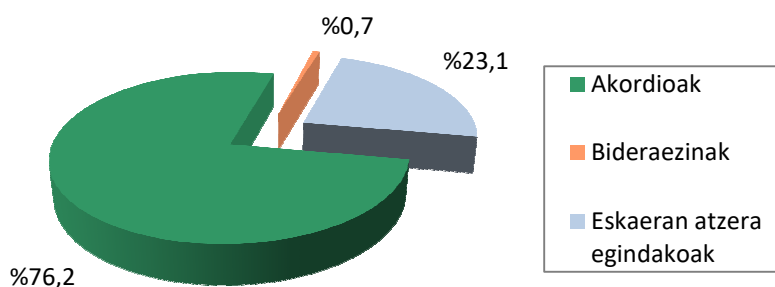


Amaitutako bitartekaritza prozesu guztietatik, kasuen %76,2an bikoteek akordioak lortu dituzte azaldu duten egoeraren inguruan.

Beste %23,1ean, pertsona protagonistek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute, akordiorik lortu gabe.

Eta azkenik, amaitutako bitartekaritza hauen %0,7an, bitartekaritza lantaldeak, bere ikuskapen lanaren ondoren, prozesua bideraezina zela ondorioztatu eta prozesua eten eta amaitutzat ematea erabaki du.

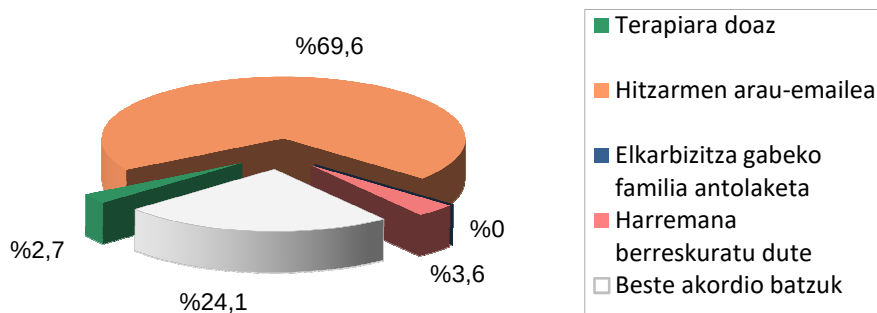
BITARTEKARITZA PROZESUEN EMAITZAK Gipuzkoa 2016



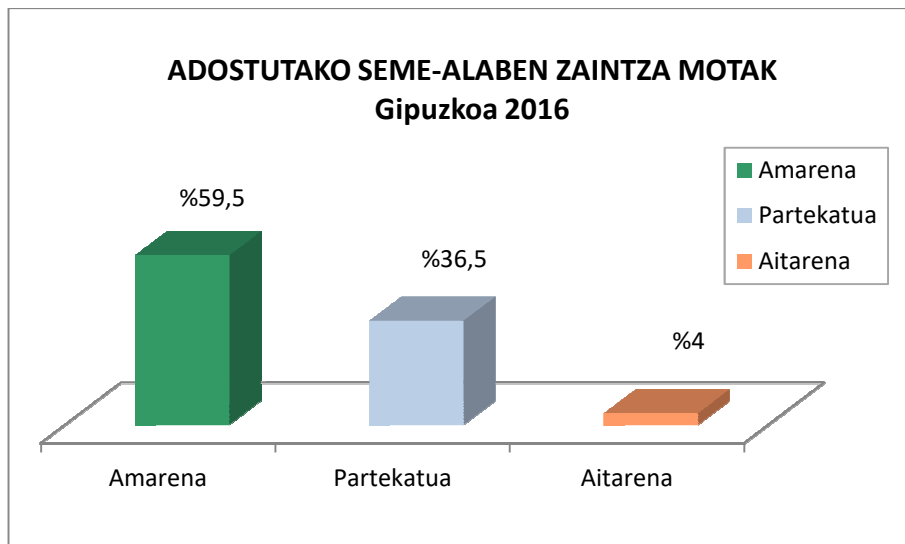
Akordioekin amaitu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, kasu hauen %69,6an bikoteek beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu dituzte; %24,1ean, azalduko gatazkaren inguruko bestelako akordio motak lortu dituzte; %3,6an, bikote harremana berreskuratzea erabaki dute; eta azkenik, %2,7an, bikote terapia prozesu bat hasia adostu dute, bikote harremana mantentzeko asmoarekin.

AKORDIO MOTAK

Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
Gipuzkoa 2016

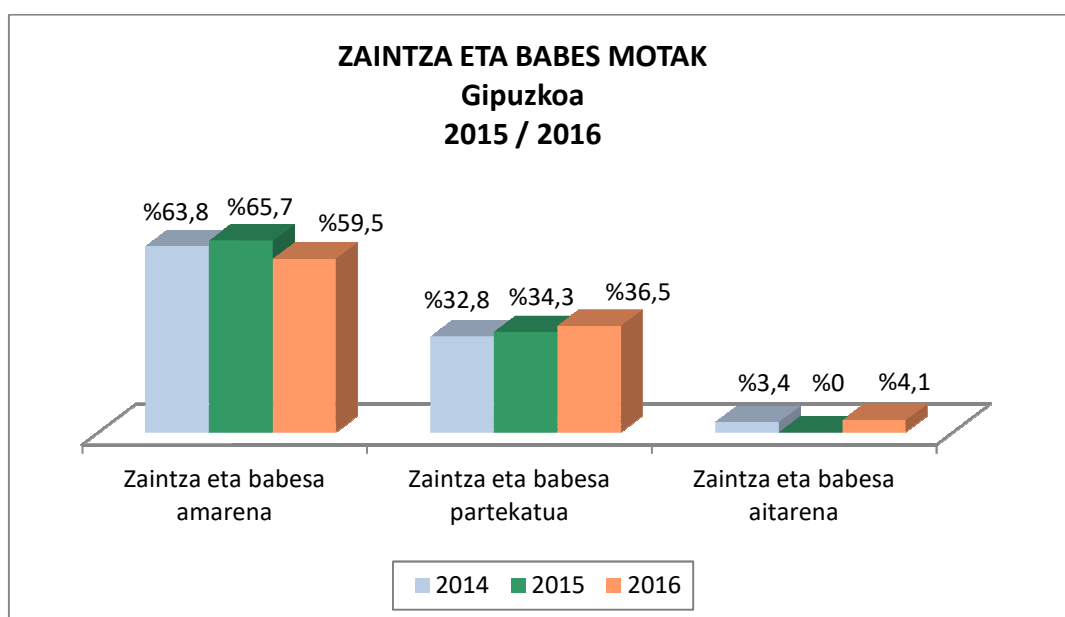


Bikote hausturaren ondoren familia antolaketa berregituratzeko lortutako akordioei dagokienez, kasuen %59,5ean bikoteek seme-alaben zaintza eta babesa amarena izatea adostu dute. Beste %4ean, aldiz, aitarena. Eta gainerako adostutako antolaketan %36,5ean, aitaren eta amaren artean partekatutako zaintza eta babesa izan da.

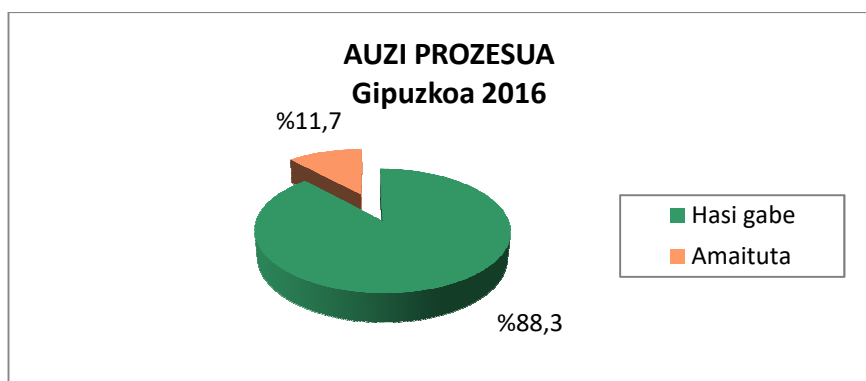


Atal honetan ikusten den joera da, urtetik urtera gehiago direla familia antolaketarako zaintza partekatua zehazten duten akordioak (%2,2ko hazkundera 2016an, 2015arekin alderatuta). Honek adierazten du, pixkanaka-pixkanaka, hazten ari dela ardura eta elkarbizitza denbora aitaren eta amaren artean partekatzeko beharraren kontzientziazioa gizartean, adingabeko seme-alaben onerako.

Gainera, kasuen %4ean zaintza eta babesa aitari eman zaio, zaintza eta babesa amari emandako kasuak %6,2 jaitsi diren bitartean, 2015. urtearekin alderatuta.

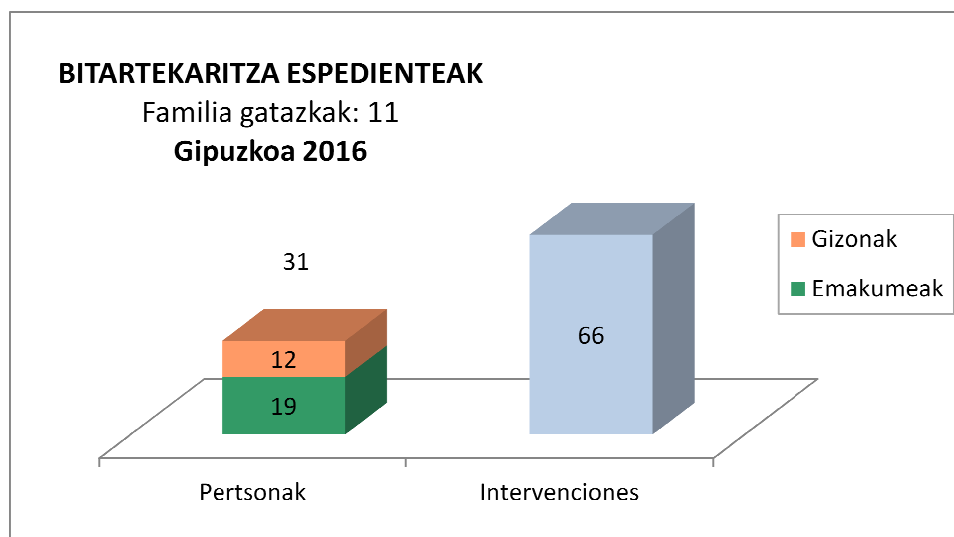


Bitartekaritza hasi duten bikoteetatik, kasuen %88,3an ez zuten inolako auzi prozesurik igaro bitartekaritzara etorri aurretik, eta gainerako %11,7an bai, aldiz. Azken hauek, FBZra etortzean beraien auzi prozesua amaituta zuten bikote haustura kasuak izan dira, eta FBZra etortzeko arrazoia epaiaren zehaztapenen bat edo batzuk aldatzea, edo epaiaren interpretazioaren, betetzearen edo egikaritzearen inguruko akordioak lortzea izan delarik.



FAMILIA GATAZKAK

Bikote hausturatik etorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazken inguruan 11 bitartekaritza espediente landu dira, eta 66 esku-hartze egin dira familia hauetako 31 pertsonekin, hau da, 12 gizonekin eta 19 emakumerekin.

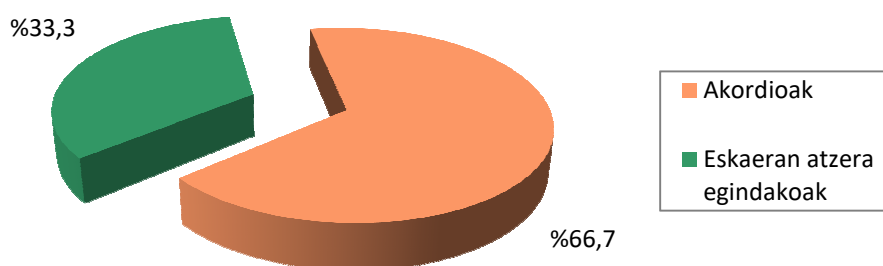


ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	11	
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	31	
		12	19
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	66	
	Bukatutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak (43 saio)	4,78	
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	9	
	AKORDIOAK	6	
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	3	
	BIDERA EZINA	0	
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	2	

Gatazka mota honetan landu diren 11 espedienteetatik, 2016. urtean zehar 9 amaitu egin dira, eta beste 2 zabalik geratu dira 2017an hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako espediente hauetan batez beste 4,78 saio egin dira.

Amaitutako 9 espediente hauetatik, %66,7an familiek akordioak lortu dituzte, eta gainerako %33,3an, aldiz, alderdietako batek bere borondatez prozesua etetea erabaki du espresuki.

BITARTEKARITZA PROZESUEN EMAITZAK
Bestelako familia gatazkak
Gipuzkoa 2016



VII.1.E.4. JARRAIPEN FASEA**JARRAIPEN ESPEDIENTEAK****80***BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ*

61

✓	Informazioa lortzen da	56
✓	Ez da informaziorik lortzen	5

- *PARTEHARTZAILEEN EKIMENEZ EGINDAKOAK*

19

BIKOTE HAUSTURA KASUKO ESPEDIENTEAK ETA GATAZKA FAMILIARRAK

- Bikoteak haustura egoeran
- Familia gatazkak

80

--

PERTSONEI DAGOKIONA

- Emakumeen kopurua
- Gizonen kopurua
- Pertsona kopurua

66

62

128

PROZESUARI DAGOKIONA

- Sesioen kopurua
- Esku-hartzeen kopurua
- Esku-hartze kopurua Guztira

113

29

142

AKORDIOAREN ERABILERA

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

%45,3

%52

%2,7

--

AKORDIOA DENBORAN

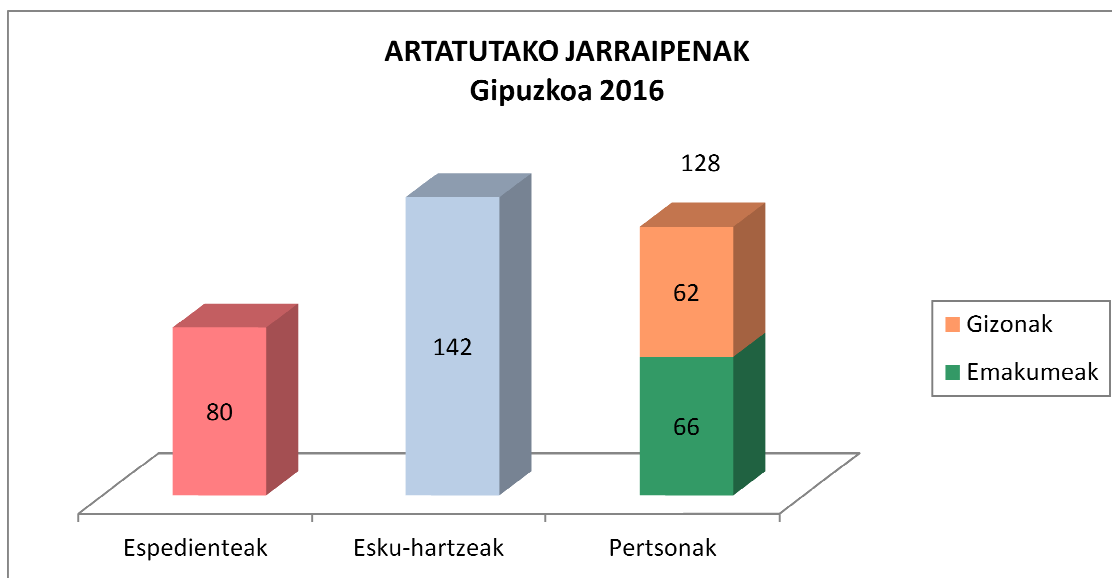
- Akordioez arduratzen dira
- Akordioez partzialki arduratzen dira
- Ez dira akordioez arduratzen

%82,7

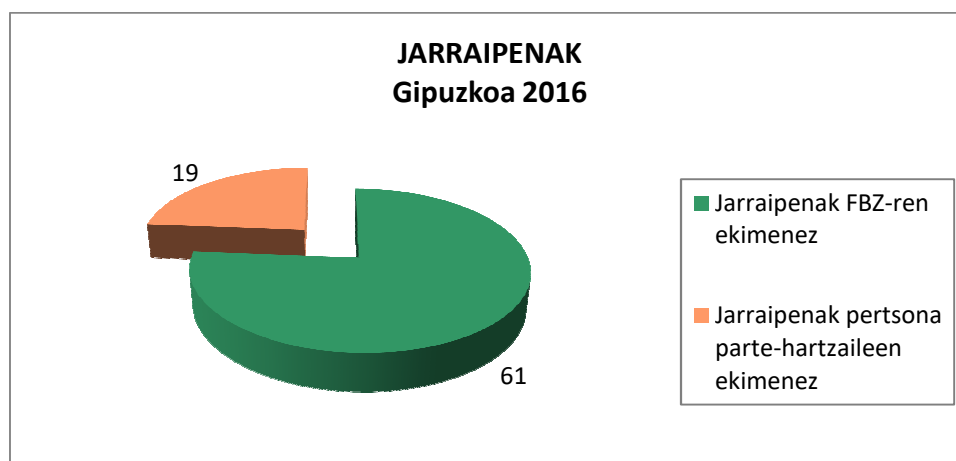
%13,3

%4

Jarraipen fasean 80 espediente landu dira, eta hauetan 128 pertsona artatu dira, hau da, 66 emakume eta 62 gizon, 142 esku-hartzeetan zehar.

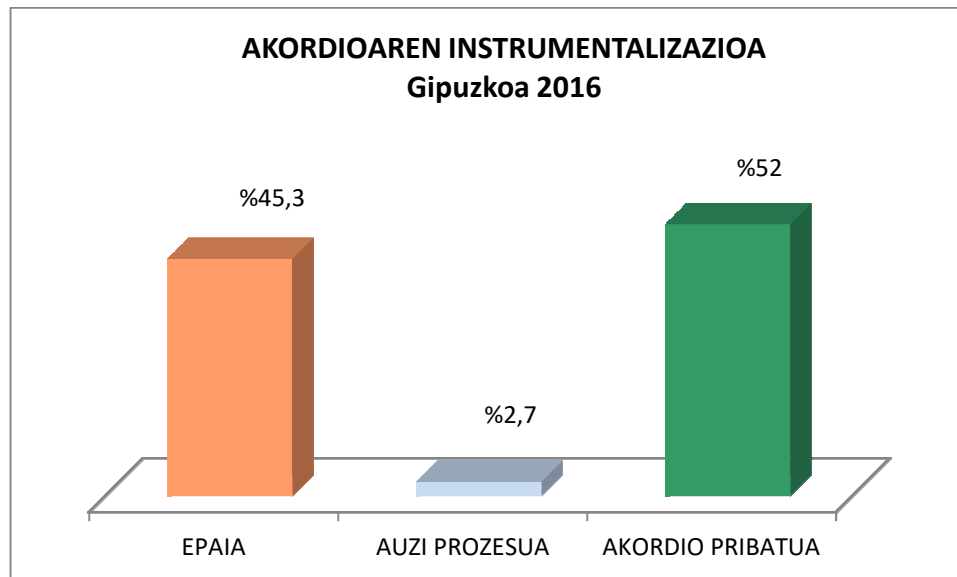


Espediente hauetatik 61, bitartekaritzako taldearen ekimenez egin diren jarraipen espedienteak dira, eta hauetan 93 pertsona artatu dira. Gainerako 19 jarraipen espedienteak, bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen ekimenez burutu dira, 35 pertsona artatu direlarik beste hauetan.



Familia Bitartekaritza Zerbitzu honetako erabiltzaileei egindako jarraipenetatik eskuratutako informazioa, hauekin harremanetan jartzea lortu den kasuetan, honako datuetan jasotzen da:

Egindako jarraipenen %45,3an, pertsona erabiltzaileek lortutako akordioak epaitegian izapidetuak izan ziren, %52an akordioak modu pribatuan mantendu ziren, eta %2,7an bikoteek auzi prozesu bat hasi zuten.



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

Jarraipenetan artatu diren erabiltzaileen %96 beraien bitartekaritza prozesuko akordioez arduratu dira, eta %4ak ez du bere gain hartu ardura hau.

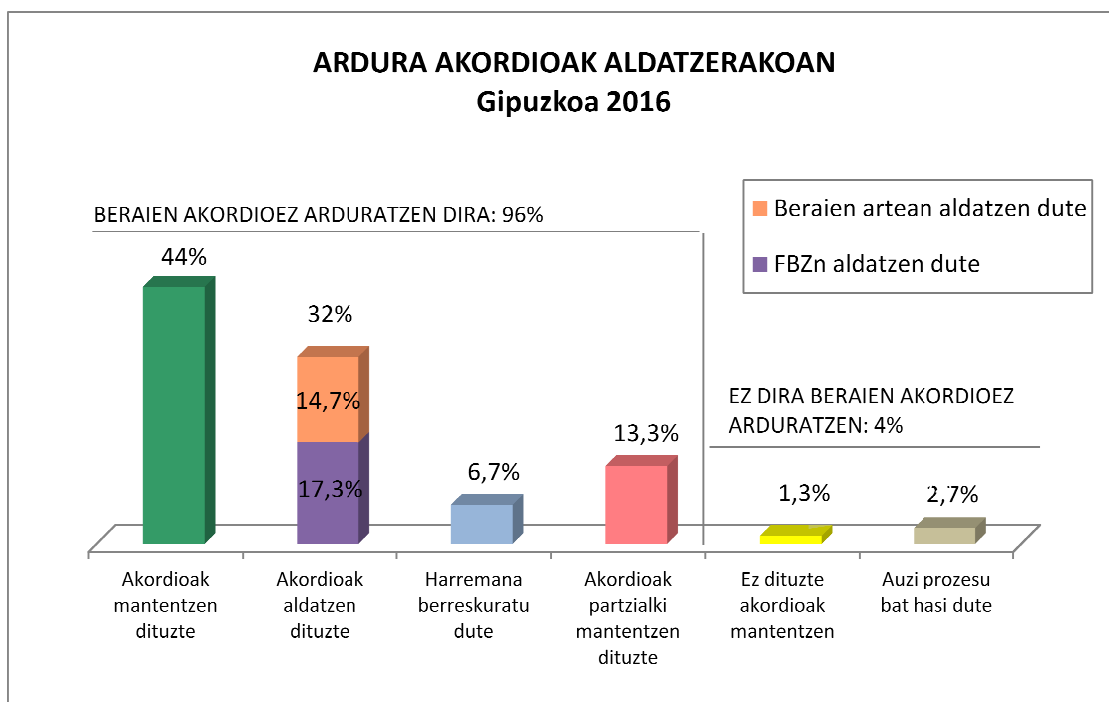
Beraien akordioez arduratu ziren pertsonetatik, %82,7ak akordioak bete ahal izan ditu edo bere familia antolaketaren beharretara egokitzeko aldatu ahal izan ditu:

- %44ak bitartekaritza prozesuan adostu zituzten akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du.

- %32ak akordioaren bat aldatzea erabaki du familiaren beharretara edo egoera berrietara egokitzeke, kasu hauen %14,7an erabakiak protagonistek beraiek beren kasa hartu dituztelarik, eta aldiz %17,3an FBZra itzuli direlarik gaiak lantzera.
- Eta %6,7ak bikote harremana berreskuratu du eta elkarrekin bizitzen jarri dira berriz ere.

Gainerako %13,3an partzialki arduratu dira akordioez, hau da, lorturiko akordioaren zati handienaz arduratzen dira, baina zailtasunak dituzte hauek betetzerakoan: kasu gehienetan antolaketa ekonomikoarekin, pertsonen edo pertsonetako baten langabeziaren eraginez; eta beste kasuren batean, adingabeekin igaro beharreko denbora banaketa betetzerako garaian.

%4 ez da arduratu bitartekaritza zerbitzuan adostu zituzten akordioez, hauetatik %2,7ak auzi prozesu bat hasi zuelarik, eta beste %1,3ak ez ditu bitartekaritza prozesuan lortutako akordioak mantendu eta ez ditu aldatu ere egin.



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

Hemen 2016. urtean zehar bildu ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu:

- "Laguntza handia izan zineten galdurik eta nondik hasi ere ez genekien momentu batean."
- "Nire erritmoa errespetatuz pausoak eman ahal izatea; ezin nuen guztia jarraian egin eta laguntza psikologikoa behar izan dut. Eraitza gogobetegarria izan da."
- "Niretzat gogorra izan zen etorkizunari buruz hainbeste pentsatzen hasi beharra; luzarora, beharrezkoa zela konturatu nahiz."
- "Berak entzun zidala eta nik ere entzun niola. Asko eskertu nuen neutraltasuna eta baita ere banaketaz soilik hitz egitea".
- "Gaiak modu subjektiboan landu ahal izatea, lehentasuna gure alabengan jarriaz. Auzi prozesu bat ekidin dugu, bere ondorio ekonomikoekin eta energia gastuarekin. Nik FBZ gomendatu ohi dut."

VII.1.E.5. BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA

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

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

Horrela, 2016. urtean zehar, bitartekaritza prozesua egin duten familien %22,4arekin, beste entitate batzuekin koordinazioa egin da.

Kasu guzti hauen %36,2an, koordinazioa Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Koordinazio hau, hasiera batean, protagonistek bitartekaritzaren prozesua hasia adosten dutenean egiten da. Kasu batzuetan telefonoz bidez ere ezarri da komunikazioa, eta besteetan korreo elektronikoz bidez.

Eta behin prozesua amaituta, alderdiak, artatzen dituen profesionalarengana itzultzen dira akordioarekin, hauen jakinaren gainean jartzeko.

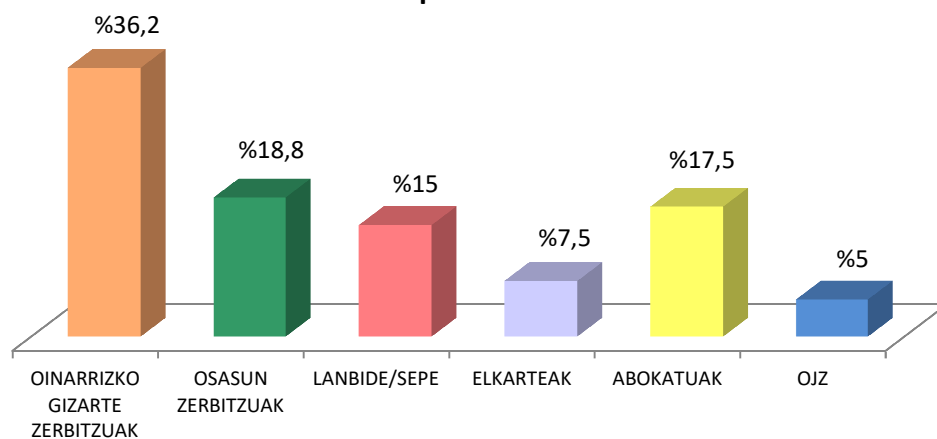
Arlo juridikoarekin koordinazioa edo sarean lana egin den familia edota bikoteei dagokienez, %22,5 izan dira, hauetatik %17,5 abokatu pribatuarekin izan delarik eta %5 Orientazio Juridikoko Zerbitzuarekin.

Artatutako kasuen %18,8an, pertsonak Osasun Zerbitzuetara bideratuak izan dira, bitartekaritzaren akordioaren emaitzaren ondorioz edo baliabide bezala erabiltzeko bitartekaritzaren osagarri, bai maila indibidualean hala nola bikote edo familia mailan.

Bitartekaritzen %15ean Lanbiderekin eta Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoarekin (EEZB) koordinazioa egon da, entitate hauek izan direlarik familiak bideratu dizkigutenak.

Azkenik, kasuen %7,5ean bestelako elkarteekin egin da sarean lana (Emakumeen Etxea, Arrats, Biltzen, Agifes, etab.).

KOORDINAZIOA BESTE ZERBITZUEKIN Gipuzkoa 2016



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

Espediente kopurua	Esku- hartze kopurua	pertsona kopurua	
		Giz	Emak

1) TELEFONOSKO ARRETA ETA AURREZ AURREKOA		1207	432	775
			1207	

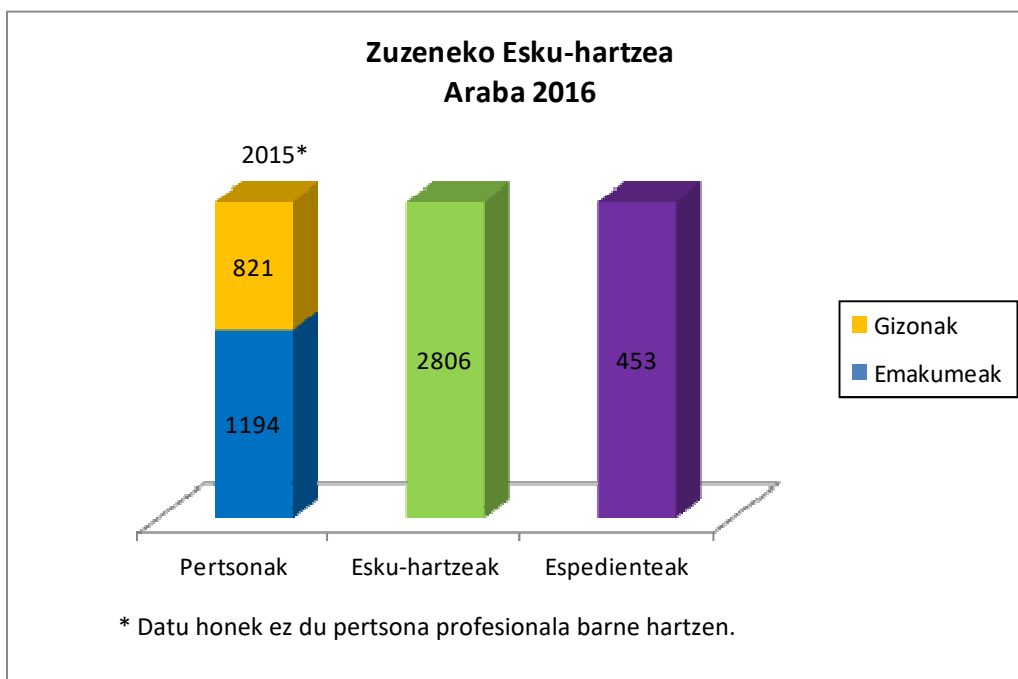
2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	342	1394	614	
BIKOTE GATAZKAK	296	1249	263	264
FAMILIA GATAZKAK	46	145	34	52
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	152	217	220	
BIKOTE GATAZKAK	118	154	85	85
FAMILIA GATAZKAK	34	63	19	31
LANBIDE ARRETA	-	-	-	-
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	190	1177	393	
BIKOTE GATAZKAK	178	1095	178	179
FAMILIA GATAZKAK	12	82	15	21
LANBIDE ARRETA	-	-	-	1

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	111	205	195	
BIKOTE GATAZKAK	109	201	92	99
FAMILIA GATAZKAK	2	4	-	4
GUZTIRA	453	2806	2016	

2016. urtean egindako lana zuzeneko esku-hartze maila desberdinetan, hau da, telefono bidezko zein aurrez aurreko arretan, bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta urtean zehar egindako jarraipenetan, 2.016 pertsona (1.194 emakume eta 821 gizon) artatu dira. AFBZan artatutako pertsonen espediente kopurua 453 izan da eta espediente horietan burututako esku-hartzeen kopurua 2.806.



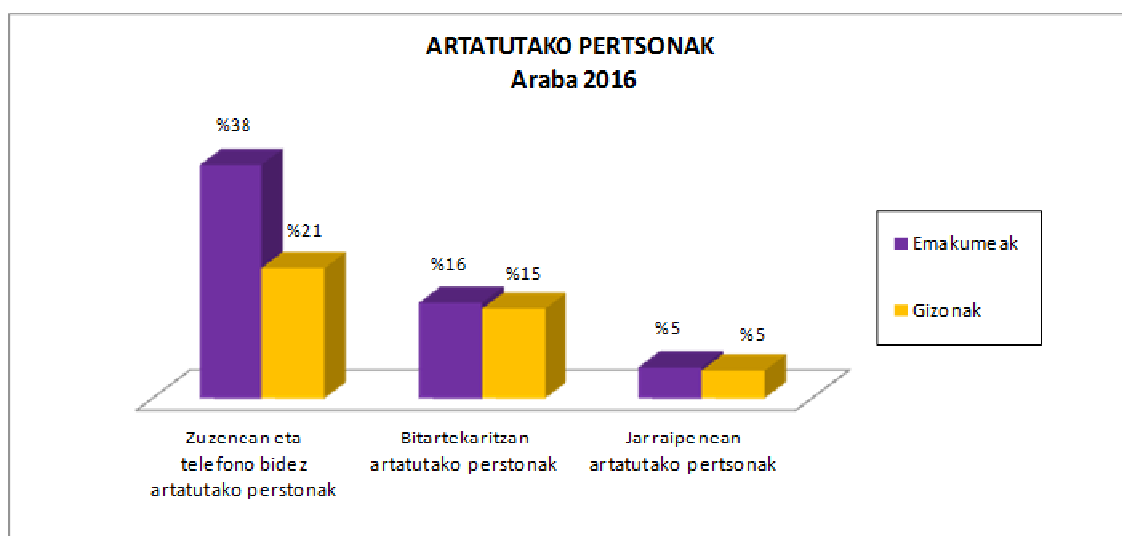
Jarraian, AFBZan artatutako pertsonekin egindako lana aztertuko dugu, bai zuzeneko zein telefono bidezko arretan, bitartekaritzako esku-hartzeetan eta jarraipenetan.

VII.1.F.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

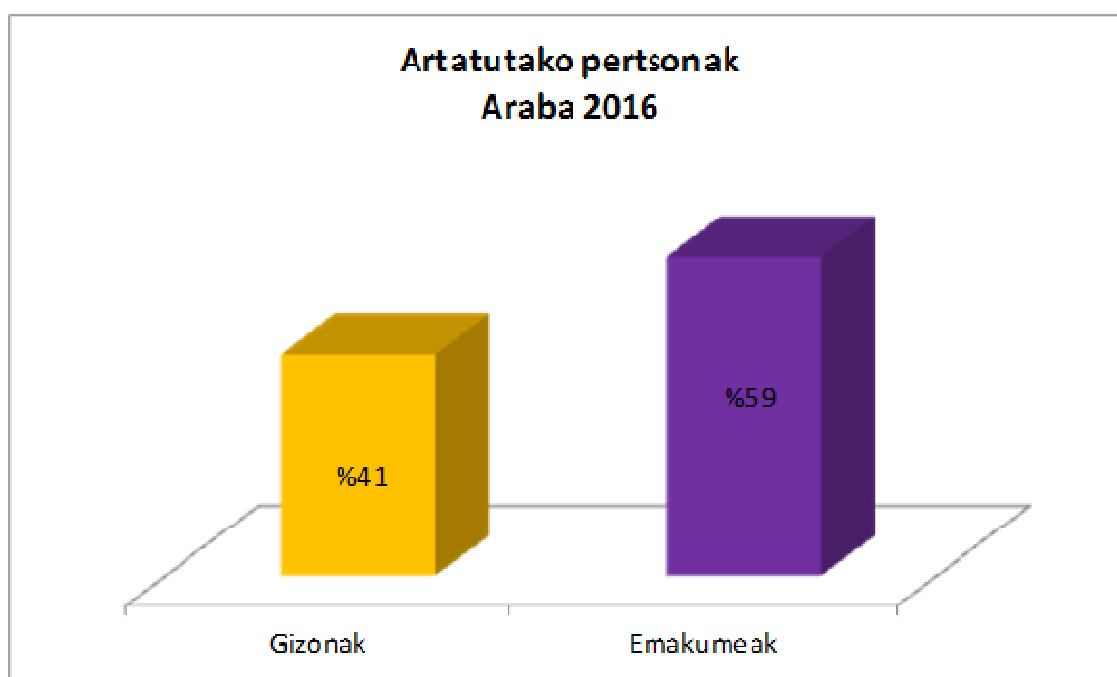
2016. urtean zehar, esku-hartze maila ezberdinetan, guztira 2.016 pertsona artatu dira.

Telefonoaren bidez artatu diren pertsonak edota Arabako FBZra zuzenean informazio bila hurbildu direnak 1.207 izan dira. Bitartekaritza mailan burututako esku-hartzeetan 615 pertsonak hartu parte dute eta jarraipenetan 194 pertsonak. Ondorengo grafikoak, AFBZak artatutako

pertsona talderik kopurutsuena erakusten digu, hau da, aurrez aurre edota telefono bidez artatutako emakumeak, pertsona guztien %38 direlarik.



Sexu banaketari erreparatzen badiogu, aurre bitartekaritzan eta bitartekaritzan artatutako pertsonen %59 emakumeak eta %41 gizonak izan direla ikusi dezakegu.



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

Atal honetan adierazitako datuek, alde batetik, Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekin harremanetan jartzen diren pertsonen eskaintzen diegun arretari egiten diote erreferentzia, norbanakoei zein profesionalei eskainitakoa, hain zuzen ere; eta bestetik, dagoeneko zerbitzuaren erabiltzaileak diren pertsonen eskaintzen dieguna, momentu puntual batean eskaera bat egiten dutelako.

Lehenengo hurbiltze hori, orokorrean telefono deiazen bidez egin ohi da. 2016. urtean zehar, bitartekaritza zerbitzura, pertsonalki, informazioa eskatzera 143 pertsona etorri dira, 77 emakume eta 66 gizon, hurrenez hurren.

Urte honetan zehar, artatzen ditugun erabiltzaileekin lan egiten duten arlo ezberdinetako 33 profesional artatu ditugu, besteak beste, arlo juridikoko profesionalak (abokatu pribatuak, Orientazio Juridikorako Zerbitzukoak), gizarte arlokoak (Gizarte Zerbitzuko zein sare sozialeko gizarte langile eta hezitzaileak, Arabako Foru Aldundiko eta Vitoria-Gasteizko Udaleko adingabekoen arlokoak, Ertzaintzako Genero Bientziako atalekoak edota familientzako zerbitzugunekoak) baita osasun arloko profesionalak ere (Gizarte Segurantzak, anbulatorioak, osasun mentaleko zentroak, psikologo zein sexologo pribatuak), gure zerbitzuari buruzko informazioa jasotzen dutelarik, etorkizunean izan ditzaketen erabiltzaileak ondo informatzeko.

Halaber, ikastetxe ezberdinetako orientatzaileak gurekin harremanetan jarri direla nabarmentzekoa da, seguru aski Familia Bitartekaritza Zerbitzua osatzen duten lankideek egindako zabalkundearen ondorioz.

Lehenengo arreta maila honetan, guztira, 1.207 pertsona artatu dira.

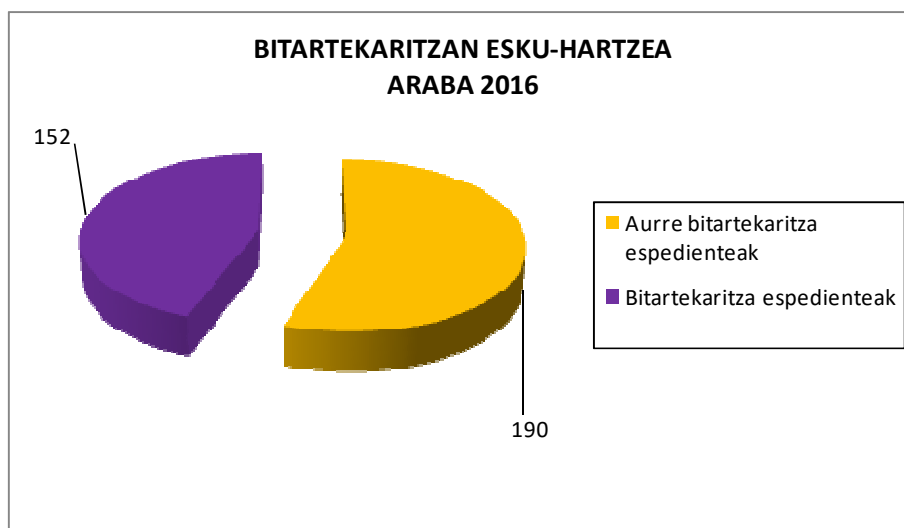
VII.1.F.3.- ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN

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

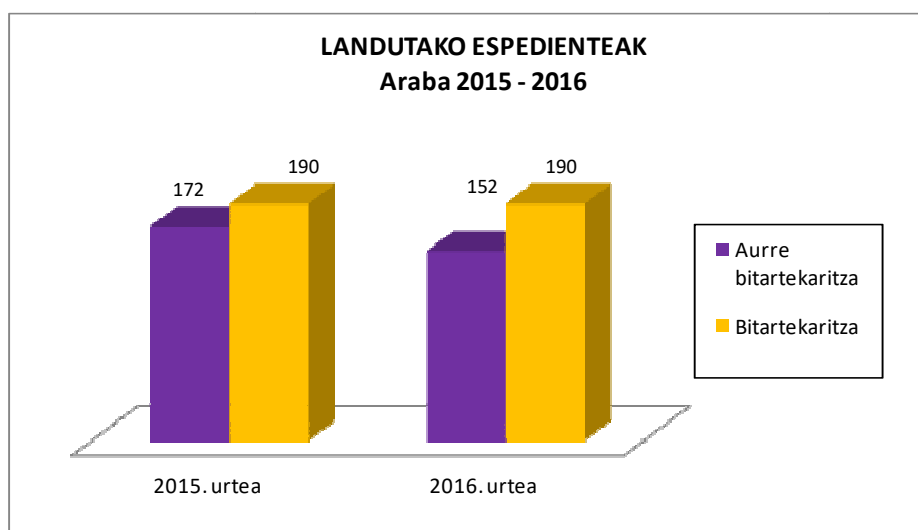
- Aurre bitartekaritza espedienteak: Espediente horiek, AFBZra etorrita, bitartekaritza prozesua bera hasi baino lehenagoko jarduketak burutu ostean, bitartekaritza hasten ez duten pertsonen dagokie. Une horretan zerbitzu honen esku-hartzea bukatzen da. Horrez gain, bikote hausturatik eratorritako gatazka edo familia gatazka den desberdintzen dugu.
- Bitartekaritza espedienteak: Bitartekaritza prozesua hasi baino lehenagoko jarduketak burutu eta gero, bitartekaritza hastea erabakitzen duten pertsonen espedienteak hartzen ditu barnean. Kasu honetan ere, bikote hausturatik eratorritako gatazka edo bestelako familia gatazka den desberdintzen dugu.

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE BANAKETAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	118	178	296
FAMILIA GATAZKAK	34	12	46
GUZTIRA	152	190	342

2016. urtean zehar egindako lanak, guztira, 342 espediente sortu ditu; horietako 190 bitartekaritza espedienteak izan dira eta 152 aurre bitartekaritzakoak.



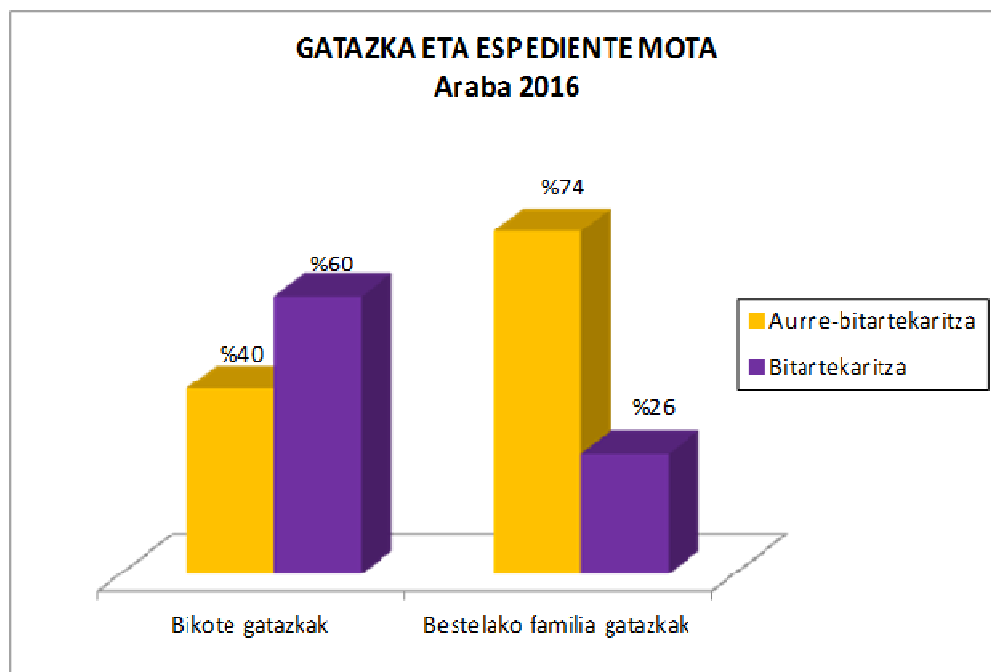
Ondoren agertzen den grafikoan ikusi dezakegunez, bitartekaritzan landutako espedienteak aurre bitartekaritzakoak baino gehiago dira. Azken bi urteetan landutako espedienteen kopuruaren bilakaera aztertzen badugu, bitartekaritzan landutako espediente kopurua berdina izan dela ikusi dezakegu, nahiz eta aurten aurre bitartekaritza espediente kopurua pixka bat txikiagoa izan den, zehazki, 20 aurre bitartekaritza espediente gutxiago.



Landutako espediente kopurua gatazka motaren eta bitartekaritza fasearen arabera aztertzen badugu, bikote hausturaren ondorioz sortutako gatazken eta bestelako familia gatazken artean desberdintasunak daudela ikusi dezakegu. Bikote kasuetan, bitartekaritza fasera igarotzen diren espedienteen kopurua aurre bitartekaritza fasean geratzen diren

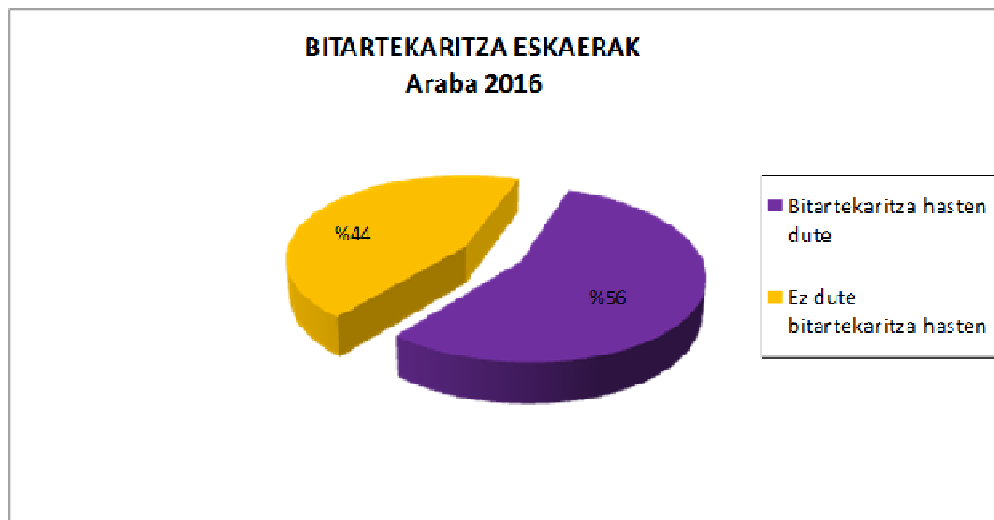
espedienteen kopurua baino altuagoa den bitartean, familia kasuetan aurre bitartekaritza fasea igarotzen duten espedienteen kopurua txikiagoa da. Aurrera ez egitearen arrazoiak anitzak izan daitezkeen arren, mota horietako kasu asko alderdi anitzeko kasuak dira eta horrek alderdi guztiak AFBZra etorri nahi izatea zailtzen du.

Jarraian agertzen den grafikoaren datuek, arestian aipatutakoa azaltzen dute: bikote hausturaren ondoriozko gatazka kasuen %60ak aurre bitartekaritza fasea gainditzen duen bitartean, familia gatazka kasuen %74 lehenengo fase horretan geratzen dira.

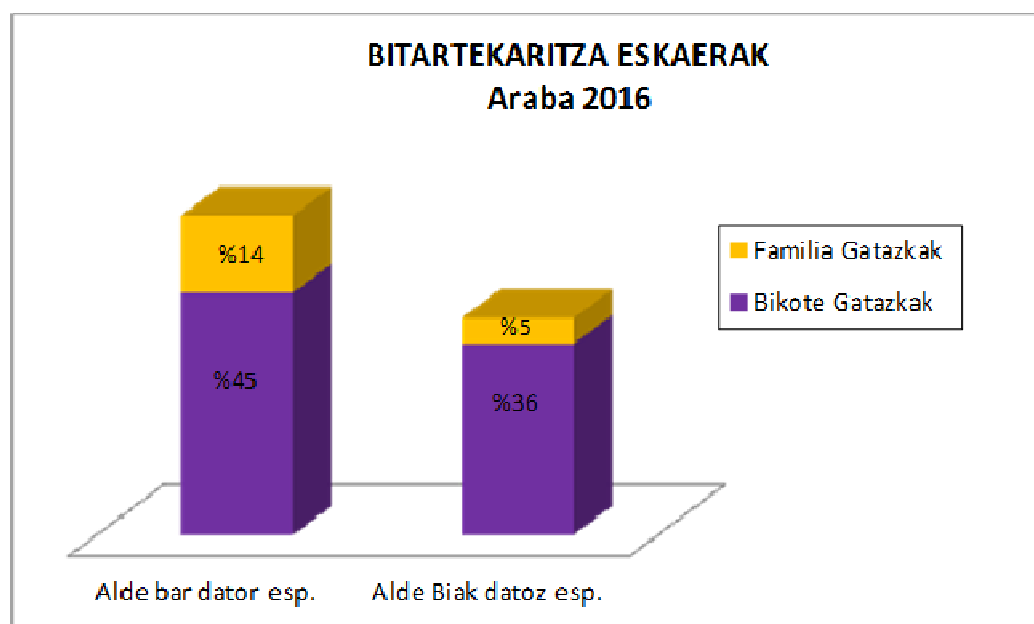


VII.1.F.3.A.- AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

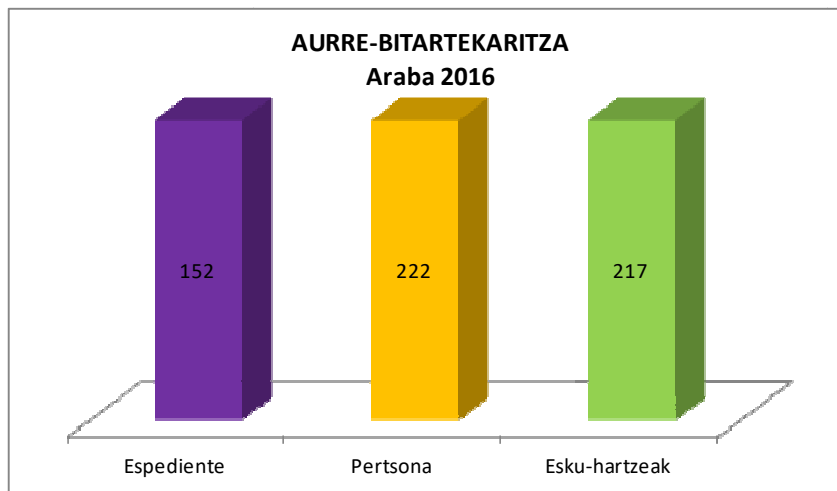
Aurreko atalean adierazten den bezala, bitartekaritza eskaera guztietatik, %56 bitartekaritza espediente bilakatu da eta gainerako %44, berriz, aurre bitartekaritza espediente moduan geratu da. Espediente horiek ez dute bitartekaritza prozesuan aurrera egin hainbat arrazoi direla eta, lehen aipatu bezala, adibidez, alderdietako batek ez duelako AFBZra joateko borondaterik adierazi edo gatazkan murgilduta dauden alderdiek beraien eskaeran egiten dutelako.



2016. urtean aurre bitartekaritzan landutako espediente guztien artean, kasuen %59an alderdietako bat baino ez da AFBZra etorri. Gatazkan murgilduta dauden alderdi guztiak AFBZan ez agertzeak, bitartekaritza prozesua hastea ezinezkoa egiten du. Gatazkan murgilduta dauden alderdi guztiak agertu diren espediente kopurua baxuagoa da, aurre bitartekaritza espediente guztien %41, hain zuzen ere (%36 bikote hausturatik eratorritako gatazkak eta %5 familia gatazkak). Azken kasu horietan, ez da bitartekaritza prozesua hasi alderdietako batek edo guztiek horretarako borondaterik ez dutelako izan.

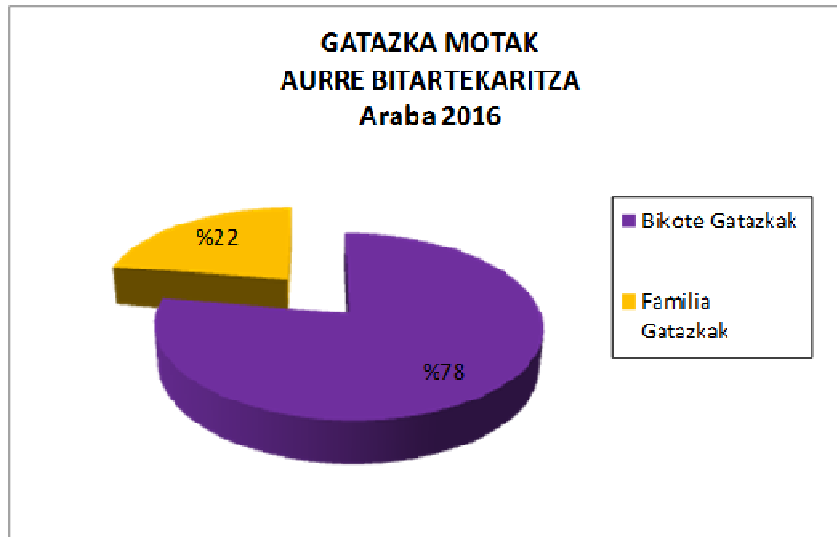


Aurre bitartekaritzan egin den esku-hartzeak, guztira, 152 espediente sortu ditu, eta horrek 222 pertsona artatzea suposatu du, 217 esku-hartzeetan zehar.



Familia Bitartekaritza Zerbitzura datozen pertsona guztiak aurre bitartekaritza fase honetatik igarotzen diren arren, FBZra datozen eta **bitartekaritza prozesua hasten ez duten** pertsonen eskaintzen zaien arretari aurre bitartekaritza deritzogu. Arreta horrek esku-hartze kopuru desberdinak suposa ditzake espediente bakoitzean. Kopurua, gatazkan murgilduta dauden pertsonen, gatazka motaren eta gatazka zein unetan dagoen gaiaren arabera izango da.

Esku-hartze maila honetan, gatazka motak kontuan hartuta, 118 espedienteek bikote hausturarekin zerikusia izan dute, hau da, guztien %78. Familia gatazkek, berriz, 45 espediente suposatu dute, guztien %22 izanik.



Landutako aurre bitartekaritzako espedienteetan, guztira, 222 pertsona artatu dira, %53 emakumeak eta %47 gizonak izan direlarik.

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

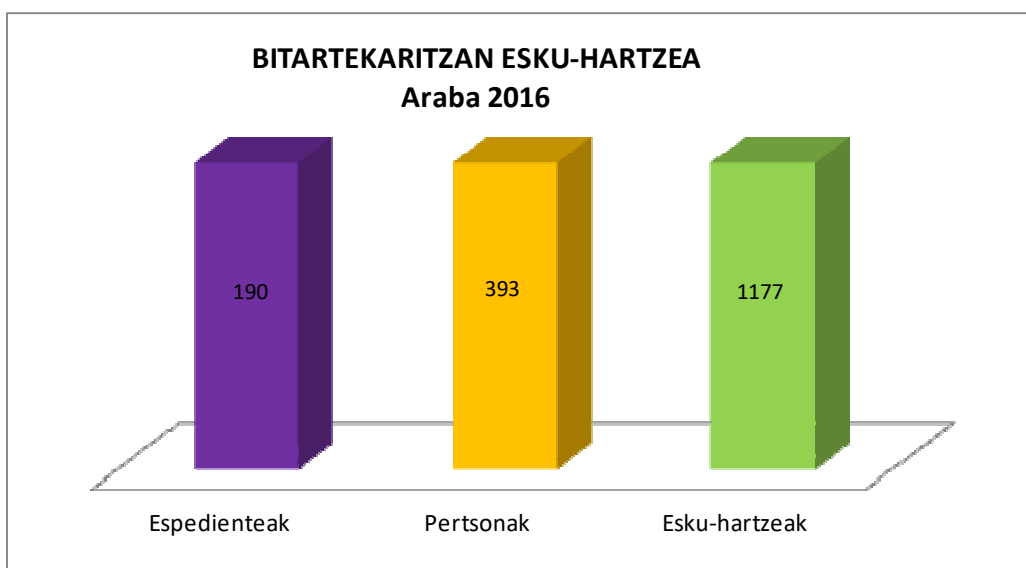
Espediente horiekin egiten dugun lanaren beste alde garrantzitsua, erabiltzaileek eskatzen dizkiguten ziurtagiri desberdinen idazketa da, hala nola, lanean aurkezteko ziurtagiria.

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

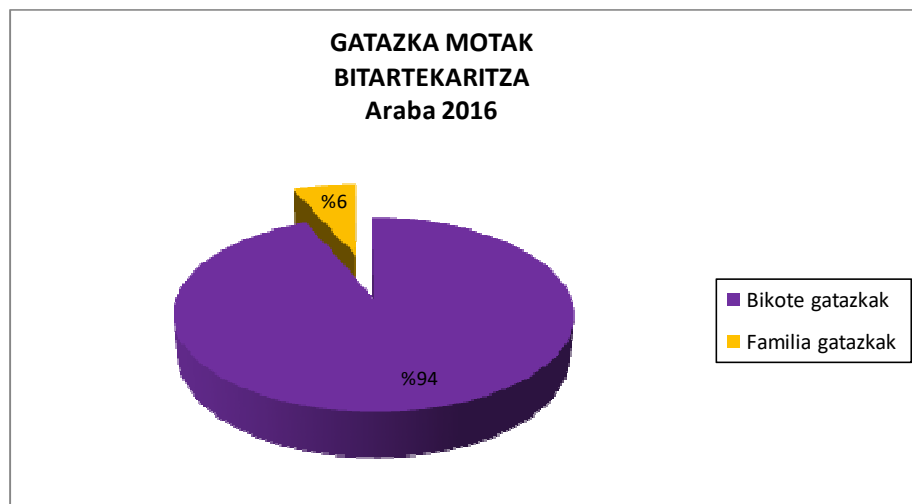
VII.1.F.3.B.- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Behin bi alderdiek aurre bitartekaritza fasea igaro dutela eta borondatez prozesua jarraitu nahi dutenean, bitartekaritza espedienteak deitzen duguna irekitzen da. Horretarako, parte-hartzaileek prozesuaren oinarriak jasoko dituen idazkia sinatzen dute, baita bitartekari moduan egongo den pertsonak (edo pertsonak) ere.

Esku-hartze maila honetan sortu diren espedienteak, hau da, behin aurre bitartekaritza fasea amaitu eta bitartekaritza hasi ondoren, guztira 190 bitartekaritza espediente izan dira. Esku-hartze maila honetan familia zein bikote gatazketako protagonista izan diren 393 pertsona artatu dira, 1.177 esku-hartzeetan zehar.



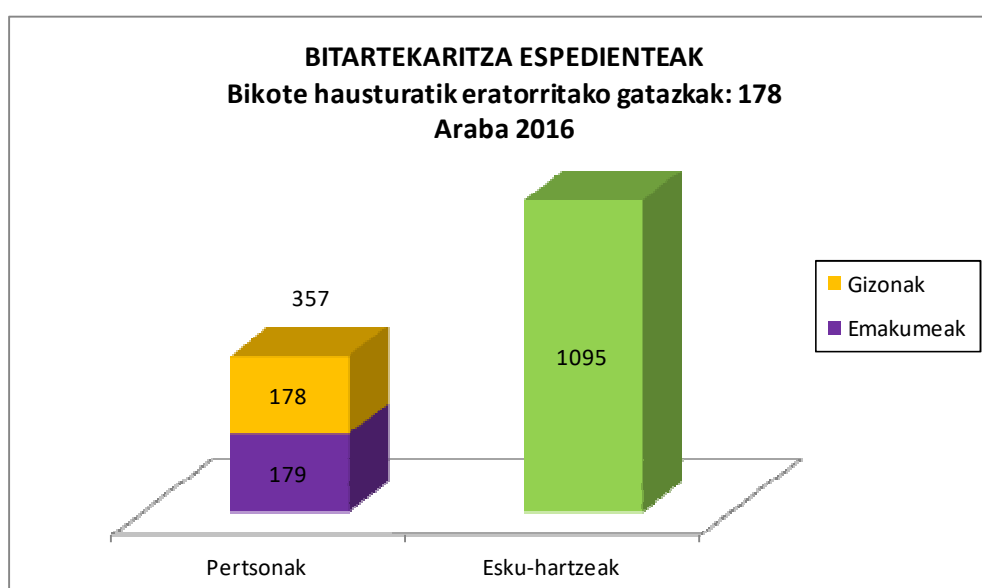
Bitartekaritzan landutako espediente guztien %94, (178 espediente) bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira. Gainerakoak, 12 espediente hain zuzen ere, bestelako familia gatazkei buruzkoak izan dira, ohikoenak belaunaldien arteko gatazkak eta menpekotasunen bat duten familiako kideen zaintzarekin zerikusia izan duten gatazkak izan direlarik.



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

BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

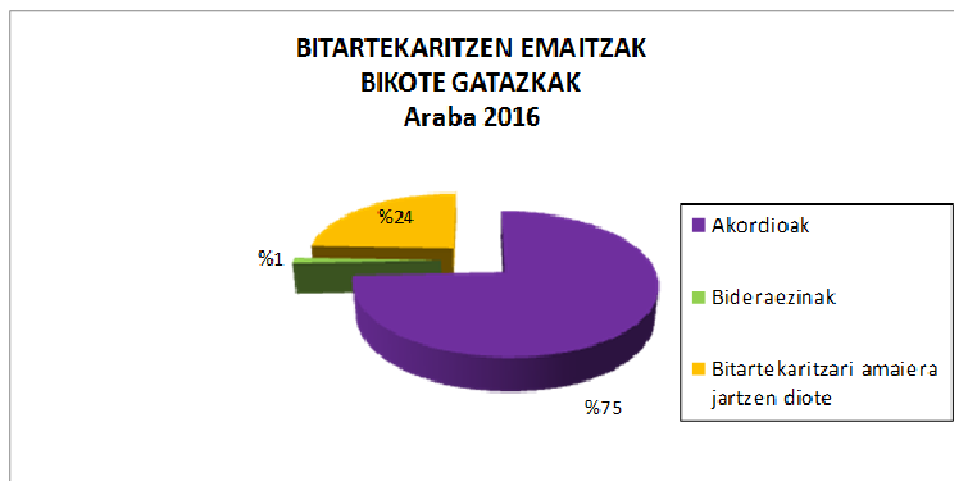
Landutako espediente guztietatik 178 **bikote hausturatik eratorritako gatazkei** buruzkoak izan dira eta beraien egoeraren inguruan akordioak lortzeko bitartekaritza gunera hurbildu diren 357 pertsona artatu dira. Guztira, prozesu horiek 1.095 esku-hartzeetan zehar burutu dira.



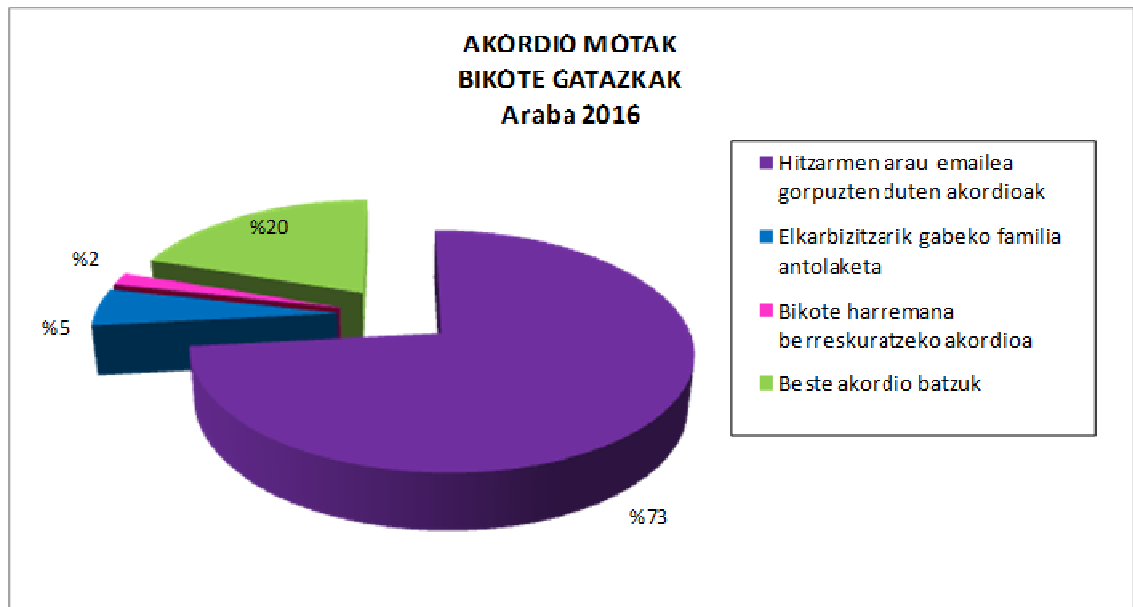
ESPEDIENTEEI BURUZ	ESPEDIENTE KOPURUA	178
PERSTONEI BURUZ	PERTSONA KOPURUA	357
PROZESUARI BURUZ	ESKU-HARTZE KOPURUA Bukatutako bitartekaritza prozesuen batz besteko saioak	1095 4,8
EMAITZARI BURUZ	BUKATUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	156
	AKORDIOAK	
	• HITZARMEN ARAU EMAILEA OSATZEN DUTEN AKORDIOAK	85
	• BESTELAKO AKORDIOAK	23
	• BIZIKIDETZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	6
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	-
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZERA BIDERATUTAKO AKORDIOA	2
	BITARTEKARITZA BUKATZEA	38
	ERABAKITZEN DUTE	
	BIDERA EZINA	2
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	22

2016. urtean zehar, 156 bitartekaritza espediente landu dira, horietako 22ek irekita jarraitzen dute oraindik urtea amaitu ondoren. Bitartekaritza prozesua bukatu duten bikote haustura kasuen artean, %75 akordioetara heldu dira aurten. Guztira, prozesu hauetan 357 pertsona artatu dira.

Akordiorik gabe bukatu diren bitartekaritzen artean, AFBZko lantaldeak kasuen %1 baino ez du bideraezina dela ikusi, eta, azkenik, kasuen %24ean parte-hartzaileek erabaki dute bitartekaritza prozesuari amaiera ematea.



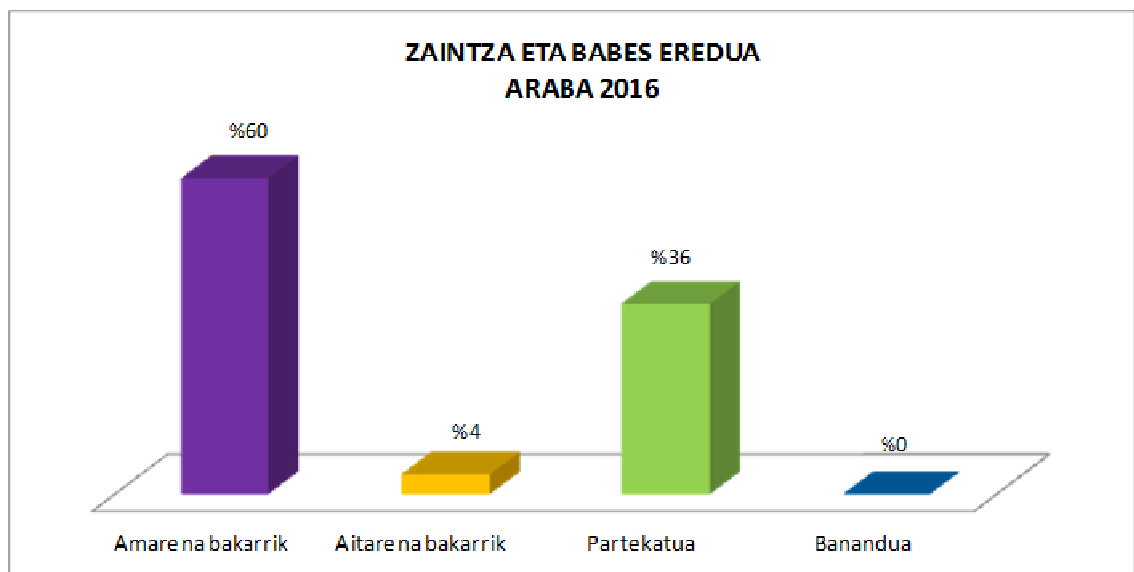
Bitartekaritza prozesua bukatu duten bikoteen %7 hitzarmen arau emailea gorpuzten duten akordioetara heldu dira. Bestalde, %20 bere gatazkarekin erlazioa daukan beste akordio batzuetara heldu da eta %5 elkarbizitzarik gabeko familia antolaketari buruzko akordioetara heldu da; hau da, azken hauek, bikotea izaten jarraitzen duten arren, hainbat arrazoiengatik ez dira elkarrekin bizi. Azkenik, prozesuen %2 bikote harremana berreskuratzeko akordiora heldu da.



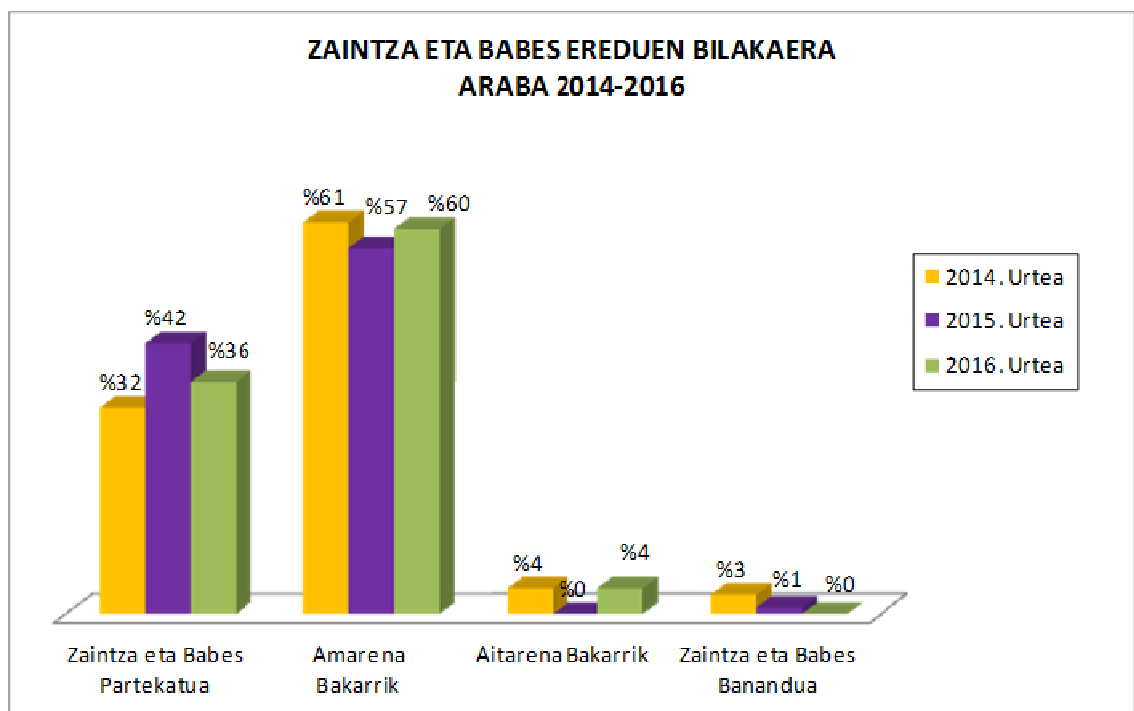
Aurten, bukatutako prozesuetan saioen batez bestekoa 4,8koa izan da, aurreko urteko datuarekin alderatuta (5,65koa), oso antzekoa dela esan dezakegu.

Bestalde, familia antolakuntzari buruz hitz egitera etorri diren bikoteen %60ak, seme-alabak amarekin bizitzea adostu dute (amaren banakako zaintza eta babesa). 2015. urteko datuekin alderatuz, 2016ean hiru puntuko igoera egon dela ikusi daiteke. Aurten, kasuen %36ak antolaketa eredu desberdinetan islatutako zaintza eta babesa partekatua egitea adostu du, iaz %42 izan zelarik.

Aitaren banakako zaintza eta babesa egin duten bikoteen kopurua %4 izan da 2016. urtean, eta zaintza eta babesa bananduaren (neba-arrebak bananduta bizi diren antolaketa eredua) alde egin duen bikoterik ez da egon AFBZan.



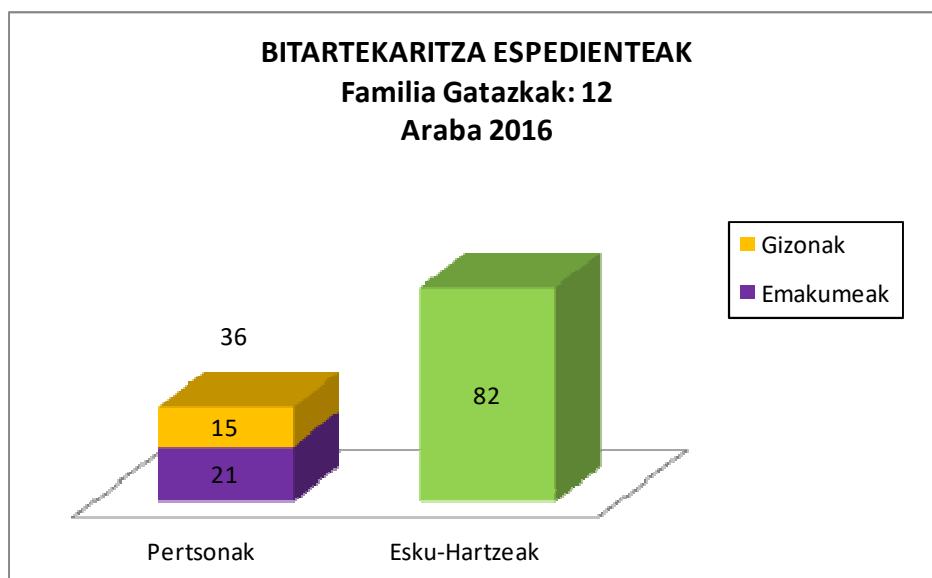
Hurrengo grafikoan, familia antolaketaren bilakaera azkenengo hiru urteetan zehar zein izan den azaltzen da. Orokorrean, zaintza eta babes moten artean, amaren banakako zaintza eta zaintza partekatuak dira hautatuenak. Nolanahi ere, bi eredu hauen portzentaiei artean dagoen desberdintasunak gora eta behera egiten du denboran zehar, gorakada eta beherakada horiek oso nabarmenak izan ez diren arren.



FAMILIA GATAZKAK

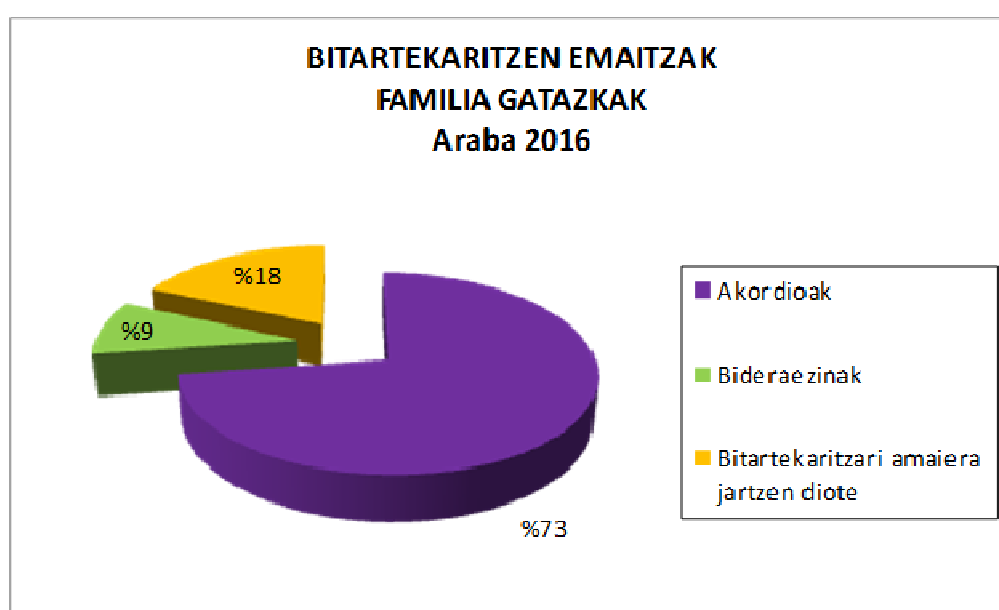
ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	12
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	36
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKUHARTZE KOPURUA BUKATUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN BATEZBESTEKOA	82 6,83
EMAITZARI DAGOKIONA	BUKATUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	11
	AKORDIOAK	8
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	2
	BIDERA EZINA	1
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	1

Familia gatazkei buruzko bitartekaritza espedienteetan, 36 pertsonekin zuzenean lan egin da (21 emakume eta 15 gizon), 82 eskuhartzeetan zehar.



Aurten, familia kasuetan hasitako 12 bitartekaritza espedienteetatik 11 itxi egin dira urtea bukatu aurretik, eta 1 irekita geratu da.

Familia gatazketan amaitutako bitartekaritzetan, familien %62ak bizi zuten gatazkaren inguruan akordioetara iristea lortu zuten. Kasuen %38 berriz, alderdiren batek prozesua amaitu nahi zuela adierazi zuelako amaitu zen. Halaber, AFBZak espediente bakarra jo du bideraezintzat, bitartekaritza prozesuarekin aurrera egiteko beharrezkoak diren baldintzak betetzen ez zirela iritzita.





Bukatutako bitartekaritzea prozesuen saioen batz bestekoa 6,83koa izan da. Gatazka mota honetan, prozesuak eskatzen duen dedikazioa azpimarratu behar da, bi bitartekari batera lan egitera derrigortzen duelarik.

VII.1. F.4.- JARRAIPEN FASEA**JARRAIPEN ESPEDIENTEAK****111***BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ*

82

✓ Informazioa lortzen da	79
✓ Ez da informaziorik lortzen	3

- *PARTE-HARTZAILEEN EKIMENEZ EGINDAKOAK*

29

BIKOTE HAUSTURA KASUKO ESPEDIENTEAK ETA GATAZKA FAMILIARRAK

- Bikoteak haustura egoeran
- Familia gatazkak

109

2

PERTSONEI DAGOKIONA

- Emakumeen kopurua
- Gizonen kopurua
- Pertsona kopurua

102

91

193

PROZESUARI DAGOKIONA

- Sesioen kopurua
- Esku-hartzeen kopurua
- Esku-hartze kopurua Guztira

187

18

205

AKORDIOAREN ERABILERA

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

%42

%53

%5

--

AKORDIOA DENBORAN

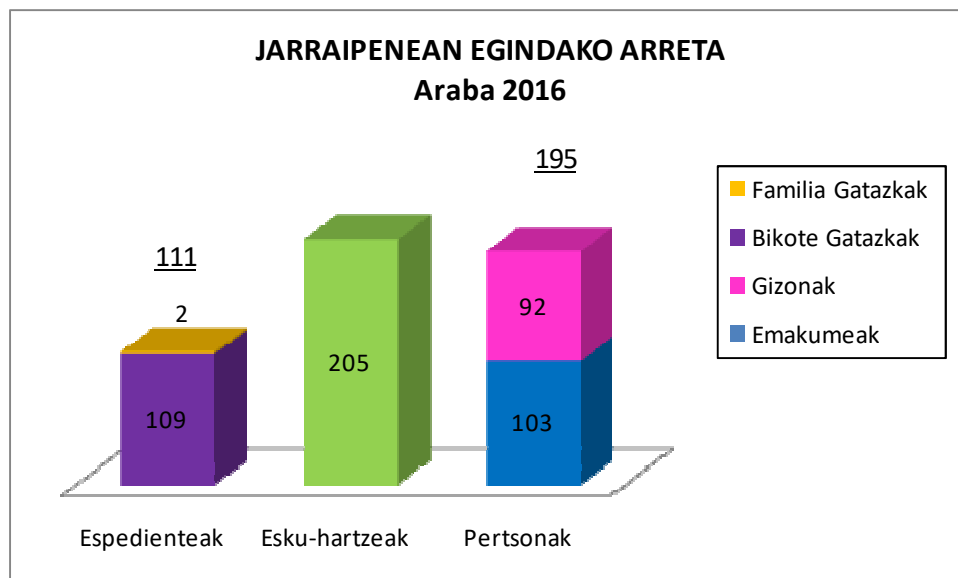
- Akordioez arduratzen dira
- Akordioez partzialki arduratzen dira
- Ez dira akordioez arduratzen

%85

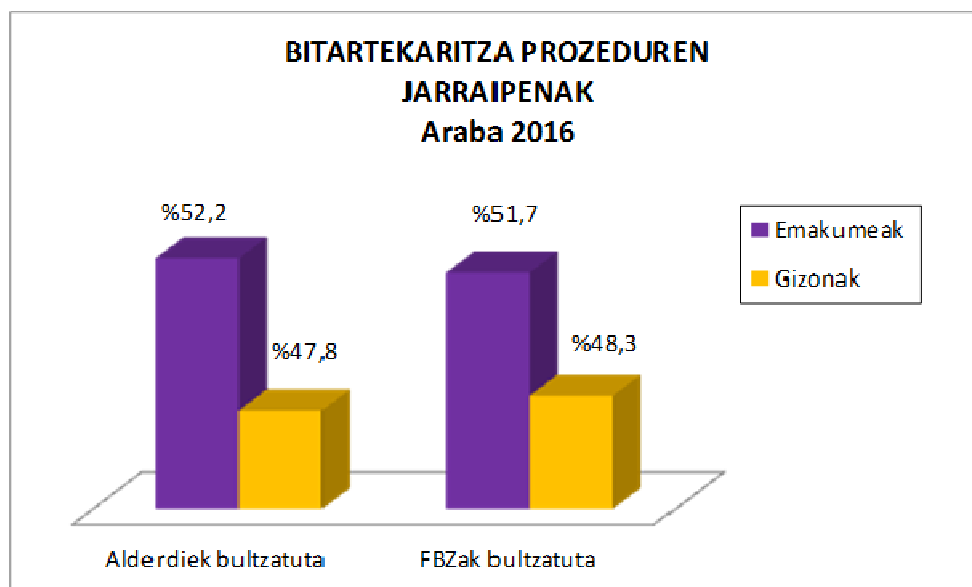
%7

%8

Aurten, 111 espedientei jarraipena egin zaie, eta hauetatik %98ek bikote hausturekin erlazonaturiko gaiak aurkeztu zituzten eta %2 familia gatazkekin lotuta zeuden egoerak izan ziren. Fase honetan, 195 pertsona artatu dira, hau da, 103 emakume eta 92 gizon, eta 205 esku-hartzeetan zehar.



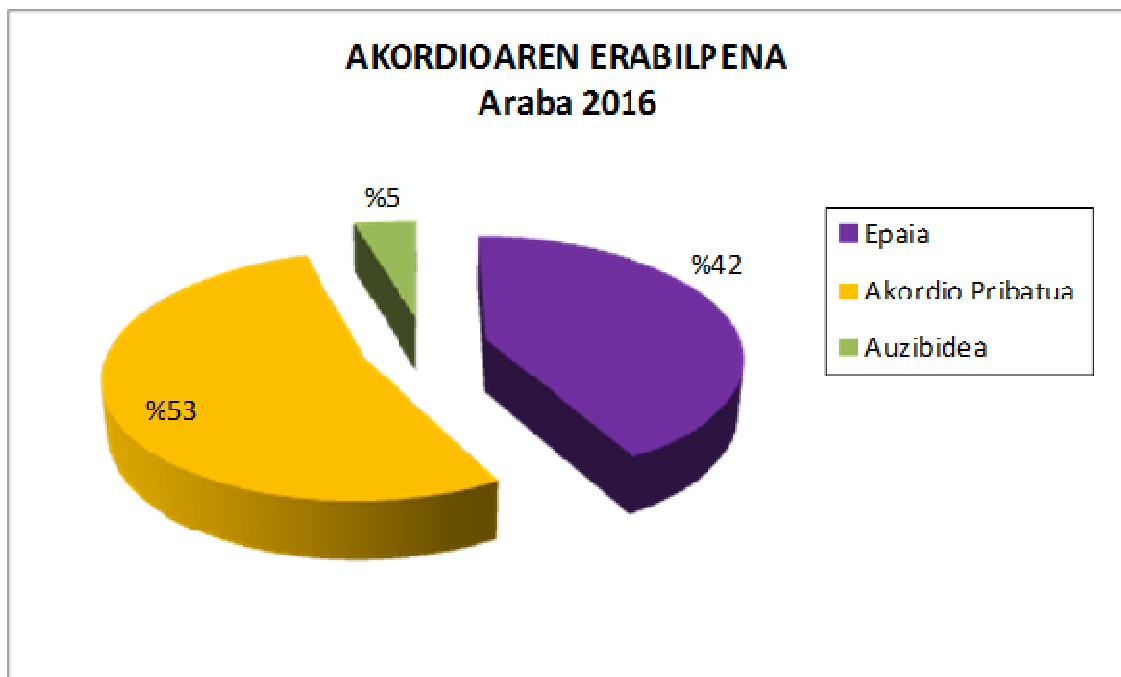
Fase honetan landutako espedienteetatik, 82 bitartekaritza taldearen aburuz burutu dira, eta gainerako 29, prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenez egin dira. Gainerako 3 espedienteak erantzunik gabekoak izan dira.



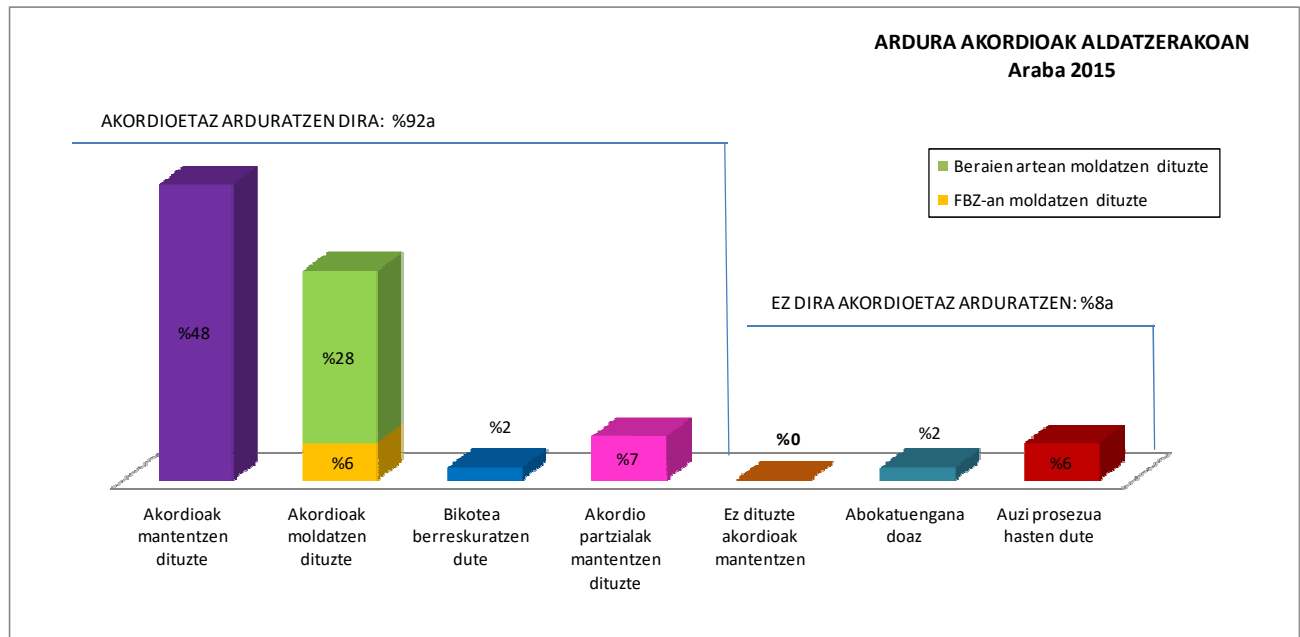
Goiko grafikoan ikusten den bezala, bi mota hauetako jarraipen ereduetan, artatutako emakumeen kopurua handiagoa da, nahiz eta ezberdintasun hau oso txikia den.

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

Espedienteen %42 epaitegian izapidetu dira, %53 akordio pribatuak bezala mantendu dira eta bikoteen %5ek auzi prozesu bat hastea erabaki du. Artatutako pertsonen artean, batek ere ez du idazki publikora jaso.



Hurrengo grafikoaren arabera, bitartekaritza prozesuetan parte hartu dutenen %92 akordioez arduratzen da. Honek, bitartekaritzak duen efektu pedagogikoa eta lortutako akordioen inguruan parte hartzaileek duten ardura maila islatzen du, baita egoera berrien eta familiaren bilakaeraren aurrean gurasoek duten egokitzapen gaitasuna ere.



Bere erabakien erantzukizuna denboran zehar mantentzen duten pertsonen %85, akordioak mantentzeko edo eraldatzeko gai da, familiaren inguruan edo arlo pertsonalean jasan ditzaketen aldaketak direla eta. Beste %7 akordio hauetaz partzialki arduratzen da; hau da, hirugarren batek erabaki barik, beraien akordioak mantentzeko edo eraldatzeko gai direla esan nahi dugu, nahiz eta arlo batzuetan, akordioetara heltzeko arazoak izan (adibidez: langabezi egoeran akordio ekonomikoak hartzea, familia etxebizitzaren inguruan akordio ekonomikoetara heltzea, etab.).

%48 batek, bitartekaritza prozesuan hartutako akordioak mantentzen ditu. %2ak, berriz, bikote harremana berreskuratu du eta berriro elkarrekin bizi dira. %34ak akordioak azken urtean eman diren beraien egoera pertsonal edo familiar berrietara egokitu ditu, horietako %6 bitartekaritza

zerbitzura itzuli direlarik aldaketen ganean hitz egiteko eta akordio berriak lortzeko.

Bitartekaritza-prozesuan parte hartu duten pertsonen %8a ez da lortutako akordioen erantzule izan. Horietatik, % 6ak auzi prozesu bat hasi du, eta %2ak abokatuengan jo du, horrela erabakiak hirugarren pertsona baten esku utziaz.

Jarraipen faseak, erabiltzaileek bitartekaritza zerbitzuan edukitako ibilbidearen inguruan informazio zehatzagoa lortzea edota pertsonalki bitartekaritzak zer suposatu dien jakitea ahalbidetzen digu.

- "Bitartekaritza prozesuan bikote ohiarekin komunikatzeko aukera izan nuen. Gure artean hitz egiten genuenean, ez genituen gaiak zehazten, eta bitartekaritzan, aldiz, gai izan ginen."
- "Urduritasuna murrizteko lagungarria izan zen, bizitzen ari ginen egoera kontutan hartuta. Bitartekariak bi aldeak errespetatzen zituen eta bata bestea ulertzeko baliagarria izan zen."
- "Psikologikoki egoera berriari aurre egiteko balio izan zigun"
- "Prozesuari esker, biok gure semeen ongizatea bilatzen genuela ulertu genuen "
- "Oso lagungarria iruditu zitzaidan. Uste dut horrelako zerbitzuak oso beharrezkoak direla, epaitegietara joan behar ez izateko."

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

Bikote eta familiei arreta integrala bat eskaintzeko asmoz, bikote eta familiei bitartekaritza zerbitzuari buruz informazioa ematen dieten zerbitzuekin koordinaketa bat egiten da. Koordinazio hori, kasu bakoitzean identifikatzen diren beharretara eta eskaeretara egokitzen da.

Beste zerbitzuekiko egiten den koordinazioa, hasiera batean, aurre bitartekaritza mailan eman daiteke, edo bi aldeek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean.

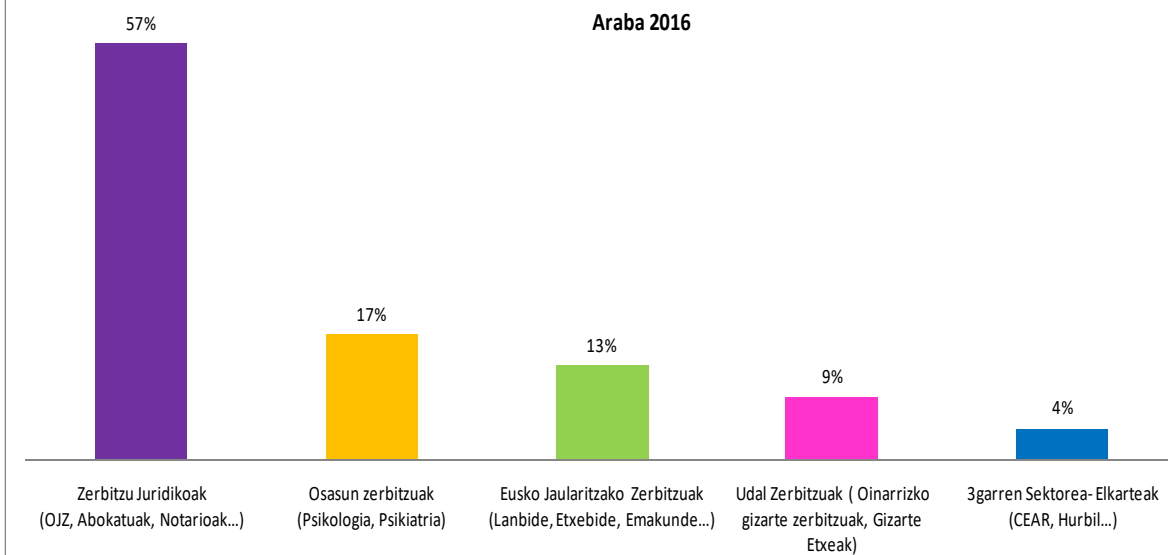
Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan 2016. urtean zehar egindako sare lanaren zatirik handienak arlo juridikoarekin du zerikusia, %57 hain zuzen ere. Arlo juridikoarekin egin den lanaren %100 kontuan izanda, berezi dezakegu %56 arlo pribatuko abokatuekin edukitako harremanak izan direla, %30 epaitegiko informazio zerbitzuarekin eta %14 Notario Zerbitzuekin.

Artatutako kasuen %17 osasun zerbitzuetara bideratua izan da, (Osakidetza, terapeuta pribatuak), bitartekaritza prozesuaren emaitza moduan edota bitartekaritzarako baliabide osagarri bat bezala. Kasu batzuetan, erabiltzaileak zerbitzu horietara joan dira zerbitzu psikologikoen inguruko informazioa lortzeko (bakarka, bikote edo familiarekin erabiltzeko).

Sare lana egin den familia eta bikoteen %13, Gizarte Zerbitzuetara bideratuak izan dira.

Beste %13an, era koordinatu batean lan egin da Eusko Jaurlaritzako beste zerbitzu batzuekin (Etxebide, Lanbide, Emakunde...) eta Udal Zerbitzuekin (Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, Gizarte Etxeak...).

Azkenik, bitartekaritza kasuen %4 Hirugarren Sektorean dauden elkarteekin egin da lan, hala nola, CEAR, ASAFES eta Hurbil.

SARE LANA
Araba 2016

VII.2. ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA

Zeharkako esku-hartzea, zuzeneko arretaren definizioaren barnean sartzen ez diren eta beste hainbat mailatan banatu ditzakegun jarrera multzoari deitzen diogu:

- Bitartekaritzaren zabalkundea, sentsibilizazioa eta sustapena.
- Beste entitate eta familia bitartekaritzako programekin harremana eta koordinazioa, Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde eremuaren barruan zein kanpoan.
- Bitartekaritza lantaldeen barne-lana (ikuskapena).
- Familia Bitartekaritzako Euskal Legearen 4. artikulua ezartzen dituen funtzioak errespetatuz, familia bitartekaritza kontuetan Familia eta Komunitate Politikarako Zuzendaritzari laguntza eskaini zaio.
- Ikerkuntza proiektuetan parte hartzea.

VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA

Atal honetan pertsona, familia eta gizarte arloetan lan egiten duten entitate publiko eta pribatuak lantalde profesionalei zuzenduriko jarduerak aipatuko ditugu. Zeregin honek, alde batetik, aipaturiko entitateek beraien zerbitzuetako erabiltzaileei FBZari buruzko informazioa ematea eta, bestetik, esku-hartze eremu ezberdinen arteko sare lana egitea errazten du.

Datu hauek, hiru Lurralde Historikoetako FBZen zuzeneko esku-hartzean deskribaturik eta islaturik ageri dira (txosten honetako VII. puntua).

FBZak burututako lanaren adibide gisa, 2016. urtean zehar izan ditugun harremanak aipatuko ditugu:

- Foru Aldundiak, udaletxeetako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak eta Zerbitzu Espezializatuak, Adibidez:

- o Arabako Foru Aldundia, Adingabekoen eta Familiaren saila, Gasteizko Udaletxeko Oinarrizko Zerbitzuak eta Gasteizko San Martineko Informazio Udal Bulegoa.
 - o Donostiako Udaletxeko Komunitate Zerbitzua, mendekotasun eta/edo ezgaitasun egoeran dauden pertsonentzako Arreta Saila eta Donostiako Foru Aldundiko Etxez-etxeko Laguntza Saila.
 - o Bizkaiko Foru Aldundiko Emakumeak Babesteko eta Familiei Laguntzeko Zerbitzua, Bizkaiko Foru Aldundiko Haurren Zerbitzua, Bilboko Udaletxeko Modulu Psikosozialak eta hainbat Oinarrizko Zerbitzu.
- Zerbitzu Juridikoak; EAEko Justizia Saileko Biktimari Laguntzeko Zerbitzuak, EAEko Justizia Saileko Orientazio Juridikoko Zerbitzuak, Auzitegi Barruko Zerbitzuak, Izatezko Bikoteen Erregistroak, Erregistro Zibila, Santurtziko Udaletxeko Sail Juridikoa (Bizkaia), Barakaldoko Epaitegiak eta Ofizioko Txandako eta Notariotzako abokatuak.
 - Osasun Zerbitzuak; Osasun Mentaleko Zentroak (Uribe costa, Zalla, Zabalgan), Gipuzkoako Osasun Mentaleko Zuzendaritza, Gasteizko MOTZ Mendekotasunen Zentroa, Gasteizko Ihesaren Kontrako Batzordea, Basurtuko Ospitalea, Portugaleteko Osasun Zentroa eta Osakidetza Desintoxikazio Unitatea.
 - Segurtasun-indarrak; Laguardiako Ertzain-etxea, Gasteizko Udaltzaingoa eta Bilboko Ertzain-etxea eta Genero Indarkeriako Taldea.
 - Beste entitate batzuk; ZUZENEAN, LANBIDE, ETXEBIDE, Eusko Jaurlaritza, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saila, Familia Politikarako eta Komunitate Garapenerako Idazkaritza.
 - Hezkuntza zentroak; Gasteizko Salesianos Ikastetxea eta Santurtziko GHSL.

- Elkargo Profesionalak; Abokatuen, Sendagileen, Psikologoek, Gizarte Langintzaren, Prokuradoreen eta Ekonomisten Elkargo profesionalak.
- Hirugarren sektorea; Arabako CARITAS, Beroa Babes Fundazioa, CEAR, HURBIL, ASAFES (Buru Gaixotasuna duten Pertsonen eta Senideen Arabako Elkartea), Gasteizko "Ajuria" Eguneko Laguntza Zentroa eta "Txagorritxu" Eguneko Laguntza Zentroa, Bizkaiko LAGUNGO elkarteak eta Gurutze Gorria.

VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA

Jarduera honen helburua, gizarteak oro har, instituzioek, elkargo profesionalak, elkarteak, sail desberdinetako profesionalak... baliabide honen berri izatea eta bitartekaritzaren inguruan sentsibilizatzea da, gatazkak konpontzeko hautabide bezala, bitartekaritza kulturaren alde eginez.

Atal honetan, hiru lurraldeetako bitartekaritza lantaldeek parte hartu duten ekimenen deskribapena egingo dugu; hedabideei esker (prentsa, irrati eta telebista) euskal herritarrei zuzenduriko zabalkunde publikoa, dibulgazio izaera batekin, eta eremu tekniko-profesionalera bideratutako ekimenak, modu zehatzago batean eta esperientzien trukaketa, heziketa eta zientzia alderdi nabarmen batekin.

Sarritan, bitartekaritzaren zabalkunde eta sentsibilizazio lan hauek, baliabide, erakunde edo profesional jakin batekin lehenengo aldiz sarean lan egitean gauzatzen dira, eta laburtasuna helburutzat hartuta, aurreko atalean baino ez ditugu jaso.

- **ELKARTEAK**: Itzartu (Sopelana), SOS Arrazakeria (Bizkaia), Berriztu Elkartea, Gizakia Fundazioa, Ijitoen gizarte eta kultura sustapenerako elkarteak, ADSIS Fundazioa, Gipuzkoako Emakumeen Etxea.
- **IKASTETXEAK**: Plentzia, Tartanga, Mendebalde eta Martiturririko Institutuak.

- MASS MEDIA: ONDA VASCA Irratia, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak finantzaturiko dibulgazio irratsaioan. EITBko Euskadi Irratia, EHUKo Uda Ikastaroen inguruko irratsaioan, FBZen funtzionamenduari buruzko informazioa
- SINDIKATUAK: Bizkaiko CCOO.
- ELKARGO PROFESIONALAK: Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua, EAEn bitartekaritzari buruzko mahai-ingurua. Gipuzkoako Gizarte Langintzaren Elkargo Ofiziala eta Gipuzkoako Psikologoien Elkargo Ofiziala.
- ZERBITZU PUBLIKOAK: Gipuzkoako Foru Aldundiko Haurren eta Nerabeen Babeseko zerbitzua, Gipuzkoako Foru Aldundiko Boluntariotza eta Gizarte Ekimena, Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarteratzeko zerbitzua, Gipuzkoako Foru Aldundiko Indarkeria matxistaren emakume biktimen arretarako zerbitzua eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Etxez etxeko laguntza, Tutoretza eta Adinekoen Zerbitzuetako teknikariekin bilera. FBZe buruzko hitzaldia Auzitegi Barruko Bitartekaritzako lantaldeei.

VII.2.D. LANTALDEAREN BARNE-LANA

Lantaldearen barne-lanaren helburua, alde batetik, lanerako material teknikoaren antolaketa, berrikuste eta hobekuntza da, eta bestetik, hiru Zerbitzuen arteko koordinazioa eta hauen zereginen eta funtzionamenduaren ebaluazioa.

Modu etengabea, bilerak egiten dira laneko material teknikoa berrikusteko, hala nola, koordinazio protokoloak sortzeko, Zerbitzuaren bilakaerarekin eta egiten zaizkion eskaerekin agertzen ari diren beharrei erantzunez.

Hiru lurralde historikoetako bitartekaritza lantaldeek astean behin bilerak egiten dituzte sortzen diren auzien inguruan balorazioa eta

hausnarketa egiteko, eta kasu bakoitzeko behar zehatzei erantzun eraginkorrago bat emateko.

Halaber, aldizkako bilerak egiten dira hiru FBZetako lantaldeekin, arreta berezia behar duten kasu zehatzei buruz hausnartzeko helburuarekin.

VII.2.E. GIZARTE POLITIKETAKO SAILARI LAGUNTZA EMATEA FAMILIA BITARTEKARITZA GAIETAN

Gizarte Politiketako Sailari familia bitartekaritzaren arloan laguntza emateko funtzioari dagokionez, urtero Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordean dagokigun moduan parte hartzen dugu baita modu zuzen eta bat-batekoan, Sailak laguntza behar duen gai teknikoetan lagunduz, bai bitartekaritzaren zabalkundea eta dibulgazioa errazteko (komunikabideetan, profesionalen eztabaida-lekuetan, jardunaldietan eta kongresuetan) zein erakunde ezberdinetako profesionalekin koordinatzeko.

2016. urteko uztailaren 20 eta 21ean, Gizarte Politiketako Sailaren eta Familia Politikarako eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritzaren ekimenez, Euskal Herriko Unibertsitatean “La mediación familiar: Respuestas a la realidad social y retos profesionales” izenburuko Uda Ikastaroa eman zen, Miramar Jauregian (Donostia / San Sebastián). Ikastaroari hasiera emateko ekitaldian, Sailburuak Familia Bitartekaritzaren bi hamarkadetako funtzionamendua aipatu zuen, familia gatazkak kudeatzeko bakezko bide bat bezala, EAEn 1996. urtetik eskaintzen dena, urte hartan ireki baitzuen Eusko Jaurlaritzak Bilbon bere lehenengo Zerbitzu publikoa, elkarrizketarako eta adostutako erabakiak hartzeko espazio bezala. Topaketa hau egitearen helburua, familia testuinguruetan sortzen diren gatazken esku-hartzean egindako bidearen inguruan hausnartu eta kalitate eta etika terminoetan aurrera egitea izan zen.

2016ko azaroaren 14an egin zen Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordean, FBZren berezko jarduera deskribatzen zuten datuak erakutsi ziren, hala nola, bikote hausturaren ondorengo familia harremanen lege-erregulazioaren inguruko hausnarketa batzuk. Ekainaren 30eko 7/2015

Legearen inguruan hausnartu zen, gurasoen banantze edo haustura kasuetako familia harremanei buruzkoa, zehazki, lege aldaketa honek gizartean izan duen eraginaren inguruan, aita batzuk zaintza partekatuari eta familia antolaketa bidezkoago bat gauzatzeko moduari buruz hitz egiteko asmoarekin, bitartekaritzara hurbildu direlarik.

Urte honetan landu dugun beste gaietako batzuk izan dira: elkarguneen inguruko hobekuntzak, behar berrien hautematea eta Auzitegi Barruko Bitartekaritzaren (Justizia Sailaren mendekoa) eta gure zerbitzuetan egiten den auzibidetik kanpoko bitartekaritzaren artean egon daitezkeen hutsuneak aurkitu.

VII.2.F. IKERKUNTZETAN LAGUNDU

Bitartekaritzak maila profesional eta akademikoan sortzen duen interesaren ondorioz, bitartekaritza lantaldeek ikerkuntza ezberdinetan laguntzen dituzte profesionalak eta Graduak, Masterreko eta Doktoretza-programetako ikasleak. Orokorrean, ikerkuntzak eta formakuntzak Gizarte Zientzien (Psikologia, Gizarte Lana, Gizarte Hezkuntza, Kriminologia) eta Zuzenbidearen alorrekoak dira, bai EAEko Unibertsitateetakoak (Euskal Herriko Unibertsitatea eta Deustuko Unibertsitatea) zein beste Autonomia Erkidegoko Unibertsitate publiko zein pribatuetakoak (Nafarroako Unibertsitate Publikoa, Kantabriako Unibertsitatea, Oviedoko Unibertsitatea, Malagako Unibertsitatea).

Jarraian, FBZen elkarlan eta ikerkuntza adibide batzuk azalduko ditugu:

- Abokatutza Unibertsitate Masterra. Gipuzkoako EHU eta Abokatuen Elkargo Prestua.
- Deustuko Unibertsitateko Gizarte Laneko Eskola.
- Bitartekaritzan interesaturik dauden ikasleei informazioa.

- Euskal Herriko Unibertsitateko Gizarte Langintzako Eskola.
- Gizarte Integrazioko Goi Mailako Heziketa Zikloa Gasteizko EGIBIDE-Molinuevon.
- Eusko Jaurlaritzako Osasun Publikoaren eta Adikzioen Zuzendaritzak finantzaturiko "Violencia de género y consumos de alcohol y otras drogas" ikerketan parte hartzea.
- Adingabeak bitartekaritzan, Deustuko Unibertsitateko Masterreko "Mediación familiar en ruptura de pareja. La conveniencia o no de involucrar a los hijos en dichos procedimientos" ikasketan parte hartzea.
- Puerto Ricoko doktorego-tesi baterako FBZen jardueraren inguruko informazioa ematea.

VIII- BERRIKUNTZA ETA HOBEKUNTZA PROPOSAMENAREN EBALUAKETA

2015eko txostenean bi proposamen berri aurreikusi genituen: lehenengoa, pertsona erabiltzaileen asetze maila neurtzen duen galdeketaren hobekuntza, eta bigarrena, taldearen lana erraztuko zituen tresna informatikoen ezarpena.

1. Ebaluazio galdeketa:

Tresna hau, eboluzio eta moldaketa batzuen ostean, pertsona kopuru zehatz bati luzatzen zaio, akordioak sinatu eta ondorengo momentuan. Galdeketaren helburua akordioekiko daukaten asmoa, prozesua zein zerbitzuaren inguruko alderdiak edota prozesua bukatu ostean sortu daitezkeen aldaketei buruzko informazioa jasotzea da.

Eta hori guztia helburu bikoitzarekin. Lehenengoa, 2013. urtea geroztik, hau da, galdeketa martxan jarri zen urteaz geroztik ikusten ari ginen prozesuarekiko asebetetze mailaren joerak, 2016. urtean bide berdina mantentzen zuen edo ez egiaztatzea. Bigarrena, akordioak sinatu ondoren

luzatutako galdeketa eta urtebete igarota egiten den jarraipenaren artean konparaketa bat egitea.

Lehenengo helburuaren inguruan, ondorioztatu dezakegu, bitartekaritza zerbitzuko erabiltzaileen asebetetze maila prozesuarekiko, azkenengo hiru urteko mailan mantentzen dela.

- **Emaita kuantitatiboak**

Bitartekaritza prozesua akordioekin bukatu dituztenen artean, 256 pertsonaz osaturiko lagina aztertu dugu. Hauetako %59 batek akordioak izapidetzeko asmoa dauka. Beste %39 batek, hitzarmena aldean arteko akordio bat bezala mantenduko du. Azkenik %2k notario baten bidez abiatuko du bere akordioa.

Aldaketa posibleen aurrean %86 batek, etorkizunean Familia Bitartekaritza Zerbitzura bueltatzea begi onez ikusiko luke. Beste %14 batek bere kabuz arituko litzateke.

Beraien asebetetze mailari dagokionez, erabiltzaileen %94, oso asetuta geratu zen Bitartekaritza Zerbitzuarekin. %6, berriz, nahiko asetuta.

Oinarrizko irizpide bat zerbitzuaren eta prozesuaren kalitatea neurtzeko, erabiltzaileek honen beharra eduki dezaketen beste pertsona batzuei gomendatuko luketen ala ez da. Kasu honetan %99 batek, baietz deritzo.

Beste emaitza kuantitatibo batzuk modu argian agerian uzten dute, jasotako tratua eta informazioa, inpartzialtasuna edota prozesuaren iraupena egokiak izan direla.

- **Emaizta Kualitatiboak:**

2016. urte honetan ez dira bakarrik datu kuantitatiboak jaso, bi galdera irekien bidez ere, bitartekaritza prozesuaren inguruan erabiltzaileek nahi izan dutena nabarmentzeko aukera izan baitute.

Jasotako komentarioen aberastasunak eta aniztasunak, informazio gehigarria ematen du zerbitzuarekin dagoen asetze maila zein balorazio orokorra ezagutzeko orduan.

Komentario horiek mailakatuz honakoa azpimarra dezakegu: gehien nabarmentzen dutena, prozesuan parte hartu dutenek eduki duten lasaitasuna gai ezberdinen inguruan hitz egiteko, beraien sentimenduak plazaratzeko eta entzunda sentitzeko. Orokorrean prozesuaren erraztasuna eskertzen dute, jasotako laguntza eta beharrezko tramiteen inguruan zein guraso moduan dituzten ardurak ulertzen lagundu dien informazioa jasotzea. Topaketa leku bat bezala ikusten dute non zalantzak argitu ditzaketen. Leku bat non bien arteko errespetuan oinarrituz, akordioetara heldu daitezkeen, erabakien hartzea erraztuz.

Bigarren helburuarekin jarraituz, hots, konparaketa zehatzago bat egin ahal izatea momentuan sinatzen diren akordio eta hurrengo urteko jarraipenen artean, honek zerbitzuen erabiltzaileek honetaz duten irudiaren ikuspuntu errealistago bat emango digula ulertzen dugu.

Datu hauen gurutzatzea posible ahal izango da lehen aipatutako tresnan egindako profilazioari esker.

2. Tresna informatikoak:

2016. urtean zehar sarbide partekatua duen blog bat martxan jarri da hiru bitartekaritza zerbitzuetan. Tresna honek leku birtual bat eskaintzen digu egunerokotasunean sortzen diren zalantzak partekatzeko, alaketak eta kezak. Berehalako sarrerakoa izanda, era koordinatu batean lan egitea

errazten digu. Horrela, eguneratuta gaude gure lanarekin zerikusia duten aldaketekin.

Tresna hori urtebete erabiltzen egon eta gero, ikusi dugu bitartekaritza zerbitzuak osatzen ditugun pertsona guztien artean eraginkortasunez zabaldu den tresna bat dela.

IX. ONDORIOAK

IX.1- FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO BUKAERAKO ONDORIOAK

IX.1.1- BIZKAIKO ONDORIOAK

Seme-alaba adingabeak dituzten familien antolaketa ereduak, azken urteotan, aldatzen joan direla behatzen da, **zaintza partekatuaren ereduari** apustua eginez. Azken urteetako konparazioa eginez, hurrengo datuak aurkeztu ditzakegu: 2014. urtean %22,7, 2015. urtean %23,5 eta 2016. urtean %32,5. Eredu honen hazkundeak bakarkako zaintza ereduaren beherakada suposatu du, hortaz, datu honek gurasoen erantzunkidetasuna iradokitzen du.

Azken urteotan zehar bitartekaritza espedientei dagokienez, BFBZn bikote hausturatik eratorritako gatazkek (%91,22) nagusi izaten jarraitzen dute, beste familia gatazkekin konparatuz (%8,78).

Urteko txostenean islatzen diren datuek, Bizkaiko Bitartekaritza Zerbitzuaren **zuzeneko esku-hartzearen joera jarraikorra** erakusten digute, hots, artatutako pertsonak, aurre bitartekaritzako eta bitartekaritzako espedienteak. Hala ere, goranzko joera ikusi dezakegu jarraipen faseari dagokionez.

2016. urtean zehar, 561 pertsona artatu dira **jarraipen fasean**, 360 espediente sortu direlarik. Horrek, 2015. urtearekin alderatuz, %23ko hazkundera suposatu du. Artatutako pertsonen %94,2k akordioez arduratu

dela adierazten du, hau da, familia errealitatea modu positibo batean kudeatzen duela. 2014 eta 2016 urteen artean, %15eko igoera egon da FBZren ekimenez egindako jarraipenetan. Era berean, parte hartzaileen ekimenez egindako jarraipenek ere, aurreko urtearekin konparatuz, %56ko hazkundera izan dute. Datu honek erabiltzaileak FBZtik egindako lanarekin pozik daudela eta beregan konfiantza dutela adierazten du, beharra dutenean, FBZra bueltatzen direlako.

Garrantzitsua deritzogu ere, erantzunik gabeko espedienteak aztertzeari, 2014. urtetik hona %30eko jaitsiera egon delako. Horrek egindako jarraipenen %97tik informazioa lortu dugula esan nahi du, beraz, datuak adierazgarriagoak dira. Erabiltzaileek jarraipenaren galderei erantzuteko alde zuzenagoa erabiltzeko erabakitzen dute, horrek taldearen lana errazten duelarik.

IX.1.2- GIPUZKOAKO ONDORIOAK

2016. urtean zehar egindako lanetik nabarmentzeko lehenengo datu bezala, azpimarragarria da, Gipuzkoan bitartekaritzan aurreko urtean baino %22,52 espediente gehiago eta aurre bitartekaritzan %18,94 gehiago landu direla.

Hazkunde honek baieztatzen du, Familia Bitartekaritza Zerbitzua egunetik egunera Gipuzkoako gizartean ezagunagoa izaten ari dela, horregatik Zerbitzuari buruzko informazio edota bere esku-hartzea eskatzen duten pertsonen kopurua handitu delarik. Honen atzean egon litezkeen arrazoiak artean, Familia Bitartekaritza Zerbitzuek familia bitartekaritza ezagutzera emateko egiten duten lan zabala egongo litzateke, pertsona erabiltzaileak izan litezkeen gizataldeei hala nola familiarekin lan egiten duten profesional talde ezberdinei zuzendurik dagoena.

Gizartean FBZren ezagutza handiago hau eta zerbitzura pertsona gehiago etortzea azaltzen duen beste arrazoi bat, kasuen %35,39an erabiltzaileak zerbitzura ahoz ahokoaren eta lehenago erabiltzaile izandako batzuen informazioaren bitartez etorri direla da. Honek pertsona erabiltzaileen gogobetetasun-maila adierazten du, zeintzuek beraiekin

inguruko beste pertsoneri gomendatzen dieten familia bitartekaritza, familien eskura dagoen baliabide on bat dela pentsatzen baitute.

2016an amaitu diren espedienteek dagokienez, kasuen %75,6an pertsona protagonistek, azaldutako gatazkaren inguruan, akordio osoak edo partzialak lortu zituzten. Portzentaje honetatik, %94,92 bikote haustura kasuetan adostutako akordioak izan ziren, eta beste %5,08, aldiz, bestelako familia gatazken inguruko akordioak. Datu honek erakusten du bikote haustura egoeran dauden pertsonentzako erreferentzia batean bilakatzen ari dela FBZ.

IX.1.3- ARABAKO ONDORIOAK

Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuak 2016. urtean esku hartzean egindako lanaren inguruan izan dituen datuak ikusita eta datuok 2015. urteko datuekin alderatuta, egin dezakegun lehenengo aipamena datuak oso antzekoak izan direla da. Zentzu honetan, jaitsiera minimo bat dago landutako espedienteetan. Zehazki %3,2koa. Hala ere, gorakada bat egon da, bai artatutako pertsonetan zein egindako esku hartzetan, %2,9 eta %5,6koa, hurrenez hurren.

Aurreko urteko memorian bezala, aurten ere baieztatu dezakegu, bai bikote zein familia inguruan landutako aurre bitartekaritza espedienteak jaitsi direla, %11,6koa hain zuzen ere. Bitartekaritza espedienteen kopurua, berriz, mantendu egin da.

Arabako familia bitartekaritza zerbitzura hurbildu diren erabiltzaile gehienek, %77,6 batean, elkarbizitza hobetzearen inguruko akordioetara heltzea lortu dute, akordio horiek elkarbizitza erraztuko dietelarik (bikoteen %75,3 batean eta familien %80an). 2015. urtearekin alderatuta, datu honen gorakada %7,6koa izan da.

Ezinezkoa zaigu zehatz mehats zehaztea akordiorik gabe itxi diren kasuen kopurua, urte bukaeran haietako askok irekita jarraitzen baitute eta beraien emaitza 2017. urtean zehar ikusiko delako.

Lantaldeak egindako lanari buruz bitartekaritza saio kopuruen batz bestekoan, aurreko urtearekin alderatuz oso antzekoa izan dela ikusi dezakegu (5,6ko saio aurten; aurreko urtean 5,7koa). Hala ere, familia eta bikote bitartekaritza prozesuak bananduta aztertuz gero, bikote kasuetan akordioetara heltzeko beharrezko izan diren saio kopurua jaitsi da. Zehazki 5,6 batz besteko batetik, 4,8ko batera. Familia kasuetan berriz, gorakada izan da nagusi, 5,7 batz besteko batetik, 6,8ko emaitzara pasatuz.

Familia antolakuntza ereduak, guraso eta seme alaben arteko elkarbizitza jasotzen duen neurrian, interes handia sortzen duen kontua den heinean, aurtengo memoria honetan azken urteotan harreman ereduetan ikusi dugin bilakaera islatu nahi izan dugu.

Hori dela eta, baieztatu dezakegu bikote haustura baten ostean, antolaketa eredurik ohikoena, seme-alabak amarekin denbora gehien elkarbizitzen dutena da. Hau da, amaren aldeko zaintza eta babes erdua. Hala ere, azken urteotan ikusi dugu nola guraso eta seme-alaben arteko elkarbizitza denborak berdintzen dituen antolaketa ereduak gora egin duen; zaintza eta babesa partekatua, alegia.

Hala nola, 2013. urtean, seme-alabek guraso biek denbora erdibana partekatzen zuten familia antolaketa ereduak, kasu guztien %29 suposatu zuten. Hurrengo urtean ehuneko hori %32ra igo zen eta 2015ean %42ra.

Hala ere, aurten eredu hori aukeratu zuten bikoteen kopuruak, %34 egin du behera, hau da, 2014ko datura itzuli da hain zuzen ere. Jaitsiera honen azalpen nagusia ziur asko, 2015. urteko ekainaren 30ean, familia harreman eta hausturetarako 7/2015 legean aurkitzen dugu. Lege honek eduki juridikoa eman dio antolaketa eredu honi.

Lege berri horrek 2015. urtean zehar eragina izan zuen, ez soilik haustura prozesu batean zeuden bikoteen artean, zeintzuk eskaera egin zezaketen bere orduko egoeran eredu hori aplikatzeko, baizik eta iraganean haustu ziren bikote askoren kasuetarako eskaria egin zitekeen ere. Alegia

azken hauek aldatu eta eguneratu nahi izan dituzte beraien akordioak lege berrira.

Babes eta zaintza eredu bat eskatzerakoan, 7/2015 legeak izan duen eragina alde batera utzita, bikoteen artean badaude familia antolaketa partekatua aukeratzera eramaten dituzten beste arrazoi batzuk, hala nola, seme-alaben zaintzari dagokionez, erantzunkidetasunarekiko gero eta kontzientziazio gehiago dagoela, edo, Araban bizi diren bikote askok lan ordutegi bereziak dituztela.

Zoriontzen gaituen datu bat, bitartekaritza zerbitzu honek Araba osoan daukan ezagutze maila da. Espero zen moduan, zerbitzu hau martxan jarri zen lehenengo bi urteetan, etorritako erabiltzaile gehienek administrazio ezberdinetatik ezagutu zuten espazioa. Hirugarren urtetik aurrera, berriz, etortzen diren pertsona gehienek ahoz aho ezagutu dutela zerbitzua nabaritzen da. 2012. urtean ahoz aho zerbitzua ezagutu zuten pertsonen multzoa %22koa zen; aurten berriz, %41 izan da.

Honekin ondorioztatu dezakegu Arabako Familia Bitartekaritza zerbitzua, gero eta sustraituagoa dagoela herrialdean. Zerbitzuaren ezagupena eta beraz, AFBZrekiko dagoen asebetetze maila altua, erabiltzaileak zerbitzu honetara hurbiltzeko modurik ohikoena aho-ahokoa izatearen arduradunak dira.

Beste gai batzuei helduta, nabarmendu nahi dugu bai bikoteak eta familiak heltzen diren akordioekiko denboran zehar duten betetze maila. Ehunekoak oso parekoak izan dira azkenengo hiru urteetan. 2014. urtean ikusi genuen bikote eta familiak aurreko urtean lortutako akordioei zegokionez %87 batean betetzen zituztela. 2015. urtean ehuneko hori %90ra igo zen eta 2016. urtean ere, igoera bat egon da, %93ra iritsiz.

Ez deritzogu garrantzia gutxikoa kopuru orokor horretako erabiltzaileen %34 Familia Bitartekaritza Zerbitzuan lortutako akordioak beraien bizitzetan sortutako egoera berrietara egokitzeko gai izan dela azpimarratzeari. Aipatutako datu guzti horiek izugarri pozten gaituzte eta

lanean ilusioz jarraitzeko animatzen gaituzte. Datuok erakusten baitigute gure eguneroko lanak jendeari bere gatazkak konpontzeko lekua eskaintzeaz gain, bitartekaritzaren kultura barneratzea ahalbidetzen diela, tresna hori eguneroko gatazken aurrean ordezkio bide gisa erabiltzeko, zein egoera berrietara egokitzeko ere.

IX.2- ONDORIO OROKORRAK

1.- Bitartekaritza espedienteak:

Memoria honetan azaldutako datuek euskal herritarrek beraien gatazkei aurre egiteko baliabide moduan FBZ erabiltzeko duten joera erakusten dute, baita egoera ezberdinei irtenbideak bilatzeko ardura beraien gain hartzen dutela ere. 2015. eta 2016. urteetan zehar landu izan diren espediente kopuruak alderatuta, azken urtean %7,8ko gorakada egon dela baieztatu dezakegu; bitartekaritza prozesuetan, zehazki, %5eko gorakada egon da 2015. urtetik eta %11,3koa 2014. urtetik.

Ikuspuntu metodologiko eta profesional batetik aztertuta, bizi izandako eskaeraren gorakadak, Bizkaiko Zerbitzuan batez ere, 2016.ko urrian bere XX. urteurrena bete duelarik, bitartekaritzaren garapenean islatu daiteke. Agendako mugak eta behar besteko maiztasuna ziurtatzeko zailtasunak direla eta, prozesuek behar duten denboran eta jarraikortasunean eragina izan dezakete. Datu horietara heldu izanak adierazle arrakastatsutzat hartzen dugu, baina bitartekaritza laneko baldintzei buruz hausnarketa egiteko ohartarazpena ere bada, bai erabiltzaileei begira, baita bitartekaritza lantaldeei begira ere.

2.- Akordioen gaineko ardura denboran zehar

Memorian zehaztuta agertzen den moduan, jarraipena urtero egiten den lana da. Bertan, bitartekaritza prozesuetan parte hartu duten familien garapenaren gaineko informazio baliogarria jasotzen dugu. Datuak bitartekaritzan bertan lortutako akordioei buruzkoak zein partaideek egoera

berrien aurrean edota familiaren berezko garapenaren aurrean egokitzeko baliabide eta estrategiak berenganatzeari buruzkoak dira.

Horrela, urtebete igarota, bukatutako bitartekaritzen %94an, pertsonak beraien akordioen gain ardura hartzen dute. Horrek bitartekaritzaren izaera prebentiboa eta hezigarria agerian jartzen du, pertsonak ahalduztzen eta beraien interesak eta beharrak hobeto ulertzen lagundu dezakeena.

3.- Familia antolaketa ereduen garapena

Azken urteotan adin txikiko seme-alabak dituzten familia ereduen garapena ikusi dugu. Zaintza eta babes partekatuak izan du gorakada nabarmenena. 2015. eta 2016. urteak alderatuta, hiru LLHHetan seme-alabekin elkarbizitza denbora banatzearen alde, bai astero, hamabostaldi, hilero edota beraien egoera zehatzei egokitutako aldietan, egin duten familien ehunekoak gora egin du. Bizkaian izan da gorakada nabariena, 2015ean %23,5 izatetik 2016an %32,5 izatera pasa da; Gipuzkoan, 2015ean %34,4tik 2016an %36,6ra igaro da; eta azkenik, Araban, 2016. urtean beherakada txiki bat egon da 2015. urtearekin alderatuta, hau da, %42tik %36ra egin du behera. Dena den, ikuspegi orokorragotik aztertuta, 2014. urtean emaitza %32ekoa izan zela ikusi dezakegu, beraz, antolaketa partekatu baten alde egitearen aldeko joerak goranzko bidean dagoela esan daiteke.

Orokorrean, adin txikiko seme-alabak dituzten bikoteekin hausturaren ondorioz abiatzen diren bitartekaritzetan, zaintza eta babes eredua edozein izanda ere, gurasoen erantzukizunaren ikuspegitik egiten da lan. Gurasotasun positiboaren ikuspegi batetik abiatuta egiten dugu lan, familiaren arteko komunikazioa erraztuz, bikote gatazkan seme-alaben instrumentalizazioa ekiditeko helburuarekin.

4.- Familia Bitartekaritzaren legedi-esparruaren eragina

2016. urtean zehar 2015. urtean familia bitartekaritzaren inguruan gertatutako legedi berrikuntzen eragina ikusi da. Alde batetik, 7/2015 Legea, ekainaren 30ekoa, Gurasoen Banantze edo Haustura Kasuetako Familia Harremanei Buruzkoa, zeinen helburua gurasoen eta seme-alaben ohiko harremana bai eta neba-arrebekin, aitona-amonekin zein beste ahaideekin harremanak ziurtatzea den, bat dator bitartekaritzarekin. Lege honek krisialdian dauden bikoteen edo jada bananduta edo dibortziatuta dauden bikoteen bitartekaritzara jotzeko interesa piztu du bertan familia antolaketa partekatu baten alde egiteko.

Beste alde batetik, estatu mailan arlo zibilean 15/2015 Legea, uztailaren 2koa, Borondatezko Jurisdikzioarena, ezkontideak dibortziazteko (edo banantzeko) notarioarengana joateko aukera eskaintzen du, bertan eskritura publikoan jasotzeko, beti ere adin txikiko edota epai-bidean ezgaituta dauden seme-alabarik egon ezean. Aurten baldintza horiek betetzen zituzten pertsonen, behin bitartekaritza prozesuan akordioak lortua, notarioaren aurrera jarduneko abokatuaz lagunduta joateko aukera jakinarazi zaie. Kasu horietan, seme-alaba adin nagusiak edo emantzipatua beraien adostasuna eman behar dute *"diru-sarrera propiorik ez izateagatik eta familiaren egoitzan bizitzeagatik dagozkien neurriei buruz"* (K.Z. 82. art.). Bitartekaritza taldeei dagokienez, adostasun hori garrantzia handikoa da saioetan jorratuko diren gaien zerrenda egiteko orduan kontuan izateko puntu bat izan baitaiteke. Gurasoei adin nagusiak diren seme-alabek parte hartzeko aukera eskaintzen zaie mantenu-pentsioari buruz hitz egiteko.

5.- Azken gogoeta

Memoria honetan agertutako datuek bitartekaritza prozesuaren izaera auto-eratzaileraz azpimarratzen dute: bertaratzen diren pertsonen beraien gatazkei aurre egiteko ahalmen ugari baitituzte. Gainera, ahalmen horiek beraiek aldez aurretik uste dutena baino nagusiagoak izan ohi dira.

Bitartekaritzak hausnarketa eta elkarrizketa ahalbidetzen duen gunea eskaintzen du; hirugarren pertsona batek lagunduta elkarrenganako errespetuzkoa den negoziazioaren ondorioa direnez gero, bertan lortutako akordioek indar-gune nabariak dituzte. Abiapuntu honetatik, akordiook denboran zehar bideragarri eta iraunkor mantentzea, nahiz eta berrikusteko aukerarik egon, errealitate egiaztagarria da.

Eusko Jaurlaritzako Gizarte Politiken Sailak, gatazkak ebazteko bide osasungarri eta eraikitzailea bezala bitartekaritza bultzatzeko eta indartzeko duen konpromisoak eragin handia izaten ari du euskal gizarte eta familietan. Maila instituzionalean bitartekaritzari ematen zaion garrantzia eta aitorpena gizarte-garapenaren faktore aipagarria da eta gizarte ongizateko balio altuekin harreman zuzena du.

