



2013ko TXOSTENA



2013ko

TXOSTENAREN

LABURPENA

BIZKAIA

GIPUZKOA

ARABA



2013AN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTEAK GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK Familia espediente	29	42	40	111
Bikote espediente	207	128	161	496
GUZTIRA	236	170	201	607
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK Familia espediente	16	15	5	36
Bikote espediente	493	187	138	818
GUZTIRA	509	202	143	854
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK Familia espediente	404	8	3	415
Bikote espediente	5	74	66	145
GUZTIRA	409	82	69	560
ESPEDIENTEAK GUZTIRA	1.154	454	413	2.021

2013AN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK

1. AURRE BITARTEKARITZA

Eusko Jaurlaritzak EAEn dituen familia bitartekaritza zerbitzuetan, 607 aurre bitartekaritza espediente landu dira guztira. Horietako %87,7a bikote hausturengatik sortutakoak izan dira, haustura gertatu aurretik edo ondoren buruturikoak, eta espedienteen %12,3a gai ezberdineko familia gatazka espedienteak izan dira.

2012 urtearekin alderatuta, aurre bitartekaritza kasuen %7,6aren igoera nabarmendu dezakegu, guztiak bikote haustura gatazken inguruko aurre bitartekaritzak izanik.

BIZKAIA

Bizkaian, zehazki, 236 espediente landu dira. %87,7a bikote haustura gatazka ingurukoak eta %12,3a familia gatazkak izan direlarik.

2012 urtearekin alderatuz, espedienteen %14,5ko gorakada sumatu dugu, guztiak bikote haustura gatazken inguruko aurre bitartekaritzak izanik.

ARABA

Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan guztira 170 espediente landu dira, %75,3a bikote hausturengatik sortutakoak eta %24,7a familia gatazkak direla eta.

2012. urtearekin alderatuta, aurre bitartekaritza familia espedientetan %4,5ko beherakada bat egon da eta bikote hausturakoetan berriz, %2,2ko gorakada.

GIPUZKOA

Gipuzkoako familia bitartekaritza zerbitzuan guztira 201 espediente landu egin dira, %80a bikote hausturen ondorioz sortutakoak eta %20a familia gatazkak direla eta.

2012.urtearekin alderatuz, aurre bitartekaritza espedientetan %11,6ko gorakada egon da, bikote hausturako aurre bitartekaritzetan hain zuzen ere.

2. BITARTEKARITZA

Eusko Jaurlaritzak EAEn dituen familia bitartekaritza zerbitzuetan, guztira 854 bitartekaritza espediente landu dira. Horietako %95,8a bikote hausturengatik sortu dira eta %4,2a gai ezberdinetako familia gatazkak izan dira.

Landutako bitartekaritza espedienteak, aurre bitartekaritza ondoren erabiltzaileek prozesua hastea erabakitzen dutenean eta bitartekaritza taldeak bideragarritasuna ikusi ostean jorratzen diren espedienteak dira.

Aurreko urteko datuekin alderatuta, aurten bitartekaritza kasuen %23ko gorakada antzeman dezakegu. Gorakada honen %0,7a familia kasuetan izan da eta %22,3a bikote banaketa kasuetan izan da.

BIZKAIA

Bizkaiko bitartekaritza zerbitzuan guztira 509 espediente landu dira, %96,8a bikote haustura kasuen ingurukoak eta %3,2a familia gatazkakoak.

2012. urtearekin alderatuta, %14,5ko gorakada bat ikusten da bitartekaritza espedientetan. Portzentai honen %0,7a familia gatazketan egondako gorakadarekin zerikusia du eta %13,8a bikote haustura kasuekin lotuta dago.

ARABA

Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan guztira 202 espediente landu egin dira, %92,5a bikote hausturengatik sortutakoak eta %7,5a familia gatazkak direla eta.

2012. urtearekin alderatuta, %26,7ko gorakada bat ikusten dugu egindako bitartekaritzetan, bikote banaketan kasukoak izanik, hain zuzen ere.

GIPUZKOA

Gipuzkoako bitartekaritza zerbitzuan, 143 espediente landu dira, %96,5a bikote haustura gatazken ingurukoak eta beste %3,5a familia gatazkak izanik.

2012 urtearekin konparatuz, bitartekaritza espedientetan %45,9ko gorakada egon da. Guztiak bikote haustura gatazkakoak izan dira.

3. JARRAIPENAK

Jarraipen espedienteetara dagokienez, aurreko puntuan azaltzen den bezala, guztira 560 jarraipen espediente egin dira, 2012ko urtearekin konparatuta %56,4 gehiago.

AURKIBIDE OROKORRA

I. SARRERA.....	11
II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	13
III. EUSKO JAULARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK	14
IV. GATAZKA MOTAK	16
V. BITARTEKARITZA ZERBITZUETARA HURBILTZEKO MODUA.....	19
VI. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA.....	20
VII. HIRU LURRALDEETAKO ZERBITZUEN KOORDINAZIOA	23
VIII. BIZKAIA, GIPUZKOA ETA ARABAKO FBZ-KO AMAIERAKO KONKLUSIOAK.....	23

BIZKAIA

1.	ZERBITZURA HURBILTZE MODUA	27
1.1	BIZKAIKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZARA HULBITZEKO MODUA	27
2.	ESKU-HARTZEA.....	31
2.1.	ZUZENeko ESKU-HARTZEA.....	31
2.1.A	ARTATUTAKO PERTSONAK	33
2.1.B.	ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA	36
2.1.C.	BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA.	36
2.1. D	JARRAIPEN FASEA	58
2.1.E	BESTE ZERBITZUEKIKO KOORDINAZIOA	65
2.2.	ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA	67
2.2.A.	TALDEAREN BARNEKO LANA	67
2.2.B.	BESTE ERAKUNDEEKIN ELKARLANA ETA HARREMANA	69
2.2.C.	BITARTEKARITZARI BURUZKO HEDAPENA ETA SENTSIBILIZAZIOA	74
3.	BIZKAIKO FAMILIA BITARTEKARITZAREN ONDORIOAK:.....	76
3.1.-	ESKU-HARTZE ZUZENA	76
3.2.-	GENERO IKUSPEGIA	81
3.3.-	JARRAIPEN FASEA	83
3.4.-	EBALUAZIOA	85

GIPUZKOA

1.	ZERBITZURA HURBILTZE MODUA	89
1.1	GIPUZKOAko FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZARA HULBITZEKO MODUA.....	89
2.	ESKU-HARTZEA.....	93
2.1.	ZUZENeko ESKU-HARTZEA.....	96
2.1.A	ARTATUTAKO PERTSONAK	97
2.1.B.	ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA	99
2.1.C.	BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA.	100
2.1. D	JARRAIPEN FASEA	125
2.1.E	BESTE ZERBITZUEKIKO KOORDINAZIOA	142
2.2	ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA	144

2.2.A- LAN TALDEAREN BARNEKO LANA.....	144
2.2.B. BESTE ERAKUNDEEKIN HARREMANAK	145
2.2.C. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILI-ZAZIOA.	150
3. GIPUZKOAKO FAMILIA BITARTEKARITZAREN ONDORIOAK:	152
3.1.ESKUHARTZE ZUZENA	152
3.2.GENERO IKUSPEGIA	153
3.3. HURBILTZE MODUAK	156
3.4. ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA	158
3.5. EBALUAZIOA.....	167

ARABA

1. ZERBITZURA HURBILTZE MODUA	171
2. ESKU-HARTZEA.....	175
2.1. ZUZENAKO ESKU-HARTZEA.....	177
2.1.A.- ARTATUTAKO PERTSONAK	177
2.1.B. ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA	179
2.1.C. BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA.	180
2.1.D. JARRAIPEN FASEA.	198
2.1.E. BESTE ZERBITZUEKIN KOORDINAZIOA	213
2.2. ZEHARKAKO ESKUHARTZEA	215
2.2.A. TALDEAREN BARNEKO LANA	216
2.2.B. BESTE ERAKUNDEEKIN ELKARLANA ETA HARREMANA	217
2.2.C. BITARTEKARITZARI BURUZKO HEDAPENA ETA SENSIBILIZAZIOA	221
3. ARABAKO FAMILIA BITARTEKARITZARAKO ZERBITZUAREN ONDORIOAK	226
3.1 GATAZKA EREDUAK:.....	226
3.2 PERTSONA HARTZAILEAK:	227
3.3 HURBILTZE MODUAK	230
3.4 ZUZENAKO ESKU-HARTZEA.....	230
3.5 JARRAIPEN FASEAREN ONDORIOAK.....	234
3.6. EBALUAZIO FASEAREN KONKLUSIOAK	236

I. SARRERA

Gaur egun bitartekaritzak bizitza sozialak dakartzan zailtasunei moldatzeko prozesu bat eskeintzen du, baita, faktore soziologikoen ondorioz, pertsonen arteko gatazken hazkunderari ere; epailearen erabakian oinarritutako prozedura judizialaren urritasuna eta mugak agerian utzi duten bitartean. Egoera honen aurrean, finkatu egin dira gatazkei aurre egiteko, ebazteko eta eraldatzeko eredu berriak sendotzen ari dira. Hau dela eta, bitartekaritzak gatazka ebazpenerako eredu ezberdina eskeintzen du.

Gure Autonomia-Erkidegoan bulkada arau-emailea bizi dugu: lehenik eta behin Euskal Familia Bitartekaritza Legearekin, 1/2008 Legearekin, otsailaren 8koa eta gero, Lege horretan jatorria daukan 24/2009 ,apirilaren 21eko Dekretu arauemailearekin.

2013 ko memoria honek urte osoan zehar, Eusko Jaularitzako 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.

Aipatutako Euskal Herriko Familia Bitartekaritza Legeak, hots, otsailaren 8ko 1/2008 Legeak, Eusko Jaularitzak gai honetan daukan erantzukizun zuzena ezartzen du, beste zereginen artean.

Horrek Donostiako Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren zabaltzea bideratu zuen, 2010eko uztailean hasiera eman zitzaionetik, Gipuzkoako lurralde historiko osoari zuzenduta eta Bizkaiak darabilen antzeko funtzionamenduarekin. Honi gehitu beharko litzaioke, 2012an irekitako Arabako Zerbitzua, Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarteak (Bateratu) kudeatuta ere.

Familia Bitartekaritza Zerbitzua doakoa da, nor bere borondatez erabiltzekoa, sarbide unibertsala du eta Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako lurralde historikoei zuzenduta dago. Bilbon Santutxu, 69 kalean dago kokatuta eta harremanetan jartzeko telefono zenbakia 94 427 77 88 da; Donostian Larramendi, 1 kalean ezarritako dago eta telefono zenbakia 943 57 62 08 da; azkenik, Araban, Santa Olaja de Acero, 1 kaletik du zerbitzuak sarrera eta telefono zenbakia 945 17 11 25 da.

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

Aurten ere, eskerrak eman nahi dizkiegu zuzenean eta zeharkan gurekin elkarlanean aritu diren erakunde eta pertsonen, gure lan profesionala erraztu dutelako; Gizarte Zerbitzuak, Epaitegiak, Osasun Zentroak, Ikastetxeak, Elkargo Profesionalak, Aldundia, Udal- Zerbitzuak, profesional pribatuak, Elkarteak Sarea, Ertzaintza eta Polizia Lokala, Emakunde, Ararteko eta Eusko Jaurlaritza, beste batzuen artean. Eskerrik asko guztioi.

II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK

Familia Bitartekaritza Zerbitzuak honako helburu espezifikoak aurkezten ditu:

- Familia edo bikoteen arteko gatazkak azaldu eta ulertzeko gune neutral bat.
- Familia gatazkako pertsonak erantzule bilakatu eta nabarmen handiago bat eskeini. Aldi berean, haustura-egoeran dauden bikoteei erabakiak hartzen lagundu, denen adostasuna bilatuz.
- Pertsona helduak eta adingabekoak haustura prozesua edo dibortzioa era egokian onartu dezatela lagundu.
- Familia barnean gauzatzen diren egoera berrietara moldatzeko prozesuan lagundu, batez ere, seme-alaba adingabekoengan eragina dutenak.
- Koparentalitatea sustatu familia arloan kontzeptu gisa ezartzeko.
- Aurkako prozedura judizialen murrizketan lagundu, haustura egoerak edo beste familia gatazkak ebazteko modu gisa.
- Adostasuna, elkarbizitza edo komunikazio arazoen ondorioz gauzatutako familia izaera duten gatazketan esku hartu.
- Gizarte Zerbitzuekin eta zuzenbidearekin lotutako zerbitzu ezberdinekin elkarlana sendotu, baita Osasun Zentroekin, Elkargo Profesionalekin, Elkartze Eremuekin, Ertzaintzarekin, Emakunderekin, etb. ere.
- Eusko Jaurlaritzarekin eta familia bitartekaritzarekin zerikusia duten beste administraritzekin elkarlanean aritu: garapen legeilea, metodologi-gaiak, gai teknikoak edo deontologikoak.

- Bitartekaritzaren garapen teknikoan parte hartu hausnarketa, azterketa eta ikerketaren bidez, bitartekaritza lanaren ondorioz lortutako datuak abiapuntutzat hartuta. Beste esperientzia edo eremu honetako talde espezializatuek ere lagundu dute.

III. EUSKO JAULARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK

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

- Familia Bitartekaritza Zerbitzuak, ikuspuntu dimentsioaniztasun batetik, izaera informatiboa du: informazio juridikoa, psikologikoa, psikosoziala, eta abar, eskeintzen zaie pertsona erabiltzaileei. Garrantzitsua deritzogu banakako aholkularitza ez dela eskeintzen azpimarratzeari; informazioa bitartekaritzaren testuinguruan ematen baita.
- Bitartekari taldearen impartzialtasuna, baita datuen isilpekotasuna ere, ahozko eta idatzizko dokumentuei buruzkoa, hain zuzen ere. Bi ezaugarri hauek, erabiltzaileek bitartekaritza prozesuan duten konfidantza handiagotzen dute.
- Gatazkan murgilduta dauden pertsonen arteko komunikazioa errazteko gaitasuna.
- Bitartekaritza prozesuan, gatazkako protagonistek familiarekin zerikusia duten orainaldiko eta etorkizuneko erabakiak hartzen lagundu, erantzukizun-fenomenoa gauzatuz.

- Familia Bitartekaritza ezin da terapia psikologikoaren barnean aintzakotzat hartu, ez kontzeptualki ezta metodologiari dagokionez ere. Ez dira agerian dauden arazoak bakarrik lantzen; prozesuak azpian daudenak ere identifikatzen laguntzen du.
- Seme-alaba adingabekoei dagokienez, gatazkaren gainditzea errazten da, norberaren segurtasuna handiagotuz, autoestimua mantenduz eta etorkizunean ager daitezkeen egoerei aurre egiten lagundu, familia eta bizikidetzarekin lotuta daudenak.
- Bitartekaritza metodologia espezifikoaz eta teknika zehatzez hornituta dagoen arren, testuingurura eta banakako errealitatera moldatu behar da. Hortaz, kasu bakoitzaren bakoizpenaz ari gara.
- Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzaren ezaugarriak eta funtzioak Berdintasun Planari dagokionez honako hauek dira:
 - Familiaren testuinguruan, berdinketan oinarritutako harremanak sustatu.
 - Familia harremanetan komunikazio espazioak bermatu, berdinketa ikuspuntu batetik.
 - Espazio inpartizal batean iritzi-trukea sustatu erabakiak hartu ditzatela .
 - Gatazka egoera batean adostasuna erraztu berdiketa ikuspegia oinarritzat hartuta.

IV. GATAZKA MOTAK

Eskaera eta Europako Kontseiluaren Ministro Batzordearen Gomendioak ezartzen duen sailkapen tradizionala kontuan izanik, Familia Bitartekaritza Zerbitzutik bi motatako gatazkekin esku hartzen da: bikotearen haustura egoeratik eratorritako gatazkak eta familia gatazkak, hausturari lotuta ez daudenak. Euskal Herriko Familia Bitartekaritza Legearen 5. artikulua, sailkapen bera egiten du.

Zerbitzuarekin harremanetan jartzen direnean, erabiltzaileek beraien egoera bikoteari badagokio azaltzen dute edo beste edozein familia gatazka bati.

Behin prozesua hasita, gertatu daiteke bikote gai batekin hastera eta bidean familia gai batekin topatzea, belaundaldi arteko gorabeherak edo elkarbizitzarekin lotuak.

IV.1. Bikotearen haustura egoeratik eratorritako gatazkak

Testuinguru honetan, familia bitartekaritza prozesutik egiten den esku-hartzea eta lortzen diren akordioak ezkontza-lotura egoeran dauden bikoteen artean sortutako gatazkekin erlazionatuta daude, baita izatezko bikote edo elkarbizitza unitatea osatzen dutenekin ere. Atal honetan, elkarbizitza-unitatea osatzen ez duten pertsonak sartuta daude, legeak ezartzen zituen baldintzen arabera.

Erabiltzaile hauek bitarteklaritza prozesu bat eskatzen dute elkarrekin duten seme-alabekiko harremana arautzeko asmoz.

Bitartekaritzaren xedea, bikote hausturaren ondorioz gauzatutako honako egoeretan identifikatzen dugu:

- Seme-alaben zaintza eta babesa esleitzea, baita partekatutako zaintza eta babespenarekin lotutako aspektuak zehaztea.
- Elkarbizitza denborak adostea, zaintza eta babespena ez duen gurasoarekiko edo familiako beste edozein kideekiko, bisita erregimenaren kontzeptu juridikoarekin lotuta dagoelarik.
- Seme-alaben mantenu-pentsioak eta pentsio konpensatzaileak.
- Etxebizitzaren erabilera eta gozamina ematea.
- Guraso ahalarekin erlazionatutako aspektuak: heziketa, bizikidetza, seme-alaben ardurarekin lotutako gaiak...
- Kontu ekonomikoak.
- Elkarbizitzarekin lotutako akordioak.

IV.2.Familia harremanetik eratorritako gatazkak

Euskal Herriko Familia Bitartekaritza Legearen 5.2 artikulua egiten duen sailkapena abiapuntutzat hartuta, honako egoera hauek ezberdintzen ditugu:

- **BISITAK ETA HARREMANA:**

Aitona-amonek bilobekin dituzten komunikazio zailtasunek gauzatutako egoerak, baita izeba-osabek ilobekin dituztenak ere, besteak beste.

- **MENDEKO PERTSONAK**

Kategoria honetako prozesuek, hasteko era baino ez dute elkarrekin partekatzen. Bileren informatiboaren ostean, gatazka eta familia bakoitzarentzat prozesu espezifikoak garatzen da.

- **BELAUNALDI ARTEKO GATAZKAK**

Kontzeptu honek bi belaunaldien arteko senideen gatazkak biltzen ditu: batez ere, guraso eta seme-alaba adingabekoen artean eta mendekotasun ekonomikoa edo etxebizitza partekatzeko beharra duten seme-alaba adindunak eta gurasoen arteko gatazkak.

Gizarte Zerbitzuen eta dagozkien Giza-Heziketa Eskuhartze Zerbitzuen elkarlanari oinarritzakoa deritzogu.

- **ELKARBIZITZAREN ONDORIOZ GAUZATUTA GATAZKAK**

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

- **JARAUNSPENAK**

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

V. BITARTEKARITZA ZERBITZUETARA HURBILTZEKO MODUA

“Hurbiltzeko modua” kontzeptuak pertsonen Familia Bitartekaritza Zerbitzura jo aurretik informazioa non jaso duten edota nor bideratu dituen jasotzen du. Zuzeneko sarbidea eta unibertsala izateak, Gizarte Zerbitzuen erreferentzia puntua bilakatzea lortzen du, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailean kokatuta baitago, baita beste erakunde publikoen erreferentzia ere, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala, elkarten sarea, arlo juridikoko eta osasun arloko profesionalak, besteak beste.

Hurbiltzeko modua honako kontzeptu hauetan sailkatzen da:

- **Ahoz-ahoko hedatzea:** adiskideengandik, familiakoengandik edo erabiltzaile batengandik jasotako informazioagatik bitartekaritza zerbitzura datozen pertsonak biltzen ditu.
- **Gizarte Zerbitzuak:** udal eremuan kokatuta daudelarik.
- **Administrarritza:** erakunde publikoetatik bidalitako pertsonak lotzen ditu.
- **Elkarten sarea:** irabaz asmorik gabeko erakundeekin bat dator.
- **Komunikabideak:** prentsa, irradia, telebista, Internet, etab.
- **Arlo juridikoa:** Argibide Juridikoetako Zerbitzua, epaitegiak edo legeen eremuan aritzen diren profesionalek emandako informazioagatik hurbiltzen dira FMZra.
- **Osasun arloa:** Osakidetza, modulu psiko-sozialak edo psikologo pribatuak.

Beste bitartekaritza udal-zerbitzuetatik, Auzitegi Barruko edo bitartekaritza prozesuarekin zerikusia duten programetatik eratorritako pertsonak ere kontuan izan behar dira.

VI. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA

VI.1. ZUZENeko ESKU-HARTZEA

Honek Familia Bitartekaritza zerbitzuak bezeroei zuzeneko arretan, egiten zaizkien jarduerak deskribatzen ditu.

Jarduera hau hurrengo arloetan banatzen da:

Lehen mailan, **Zuzeneko arreta** izango genuke, telefonikoa bai zuzenekoa, hau da, lehen momentuan pertsonak Familia Bitartekaritza zerbitzura deitzen dute informazioa izateko eta batzuetan, pertsonalki aurkezten dira informazio hau eskuratzeko.

Bigarren arretan, **Aurrebitartekaritza** da. Bitartekaritza prosezua hasi baino lehen ematen den arretari dagokio. Maila honetan, bezeroak aurkezten duten gatazkaren informazio bilketa egiten da, gatazka ondo ulertzeko. Fase honetan prozesuaren bideragarritasuna balioztatzen da baita. Bezeroek bitartekaritza prosezua hasteko onarpena ematerakoan amaitzen da fase hau, aldiz, prozesu honi hasiera ez ematea aukeratzen dutenean espedientea izten da.

Hirugarren mailan, **Bitartekaritza Prozesua Bera**. Bitartekaritza prozesuaren hasiera, gatazkan parte hartzen duten pertsonen hitzarmena eta borondatea azaltzean emango da. Hau partaideen lehenengo akordioa izango da eta hasiera emateko adostasuna idatzizko konpromesu baten bidez egingo da, hau partaideek bai bitartekariak sinatuko dute. Une honetan bitartekaritza prozesua hasten da, bere fase desberdinetan, behar diren saio edo topaketen bitartez.

Laugarren maila, **Jarraipena**. Bitartekaritza prozesua akordioekin amaitzen denean ematen den jarraipena da. Jarraipen hau sinaduratik urtera egiten da, bitartekarien ekimenez bai partaideen ekimenez egin daiteke.

Jarraipenaren helburuak alde batetik, bikote edo familia bakoitzaren egoera ezagutzea, hartutako akordioen helburua egiaztatzea, aldaketarik egon den jakitea, izango liteke eta bestalde Bitartekaritza Zerbitzuan bizitako arreraren egokipena ezagutzea da baita.

Urte honetan zehar, hiru lurraldeetako Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan, zuzeneko esku-hartzeko maila desberdinetan landutako espedienteak, 2021 izan dira. Lurralde bakoitzari dagokionez Bizkaian 1.154, Araba 454 eta Gipuzkoan 413 landu dira.

2013 URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
AURREBITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	236	170	201	607
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	509	202	143	854
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	409	82	69	560
MAILA GUZTIETAKO ESPEDIENTEAK	1.154	454	413	2.021

VI.2. ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA

Zeharkako esku-hartzea, urtean zehar egindako ekimenak dira, alde batetik, Bitartekaritza Zerbitzuak zabaltzeko, ezagutzeko eta sustatzeko egiten diren egitarauak izango lirateke eta bestalde, bitartekaritza lantzen duten entitate desberdinekin jorratzen den erlazioari buruz datza. Entitate hauek Euskal Herrikoak bai Espainiar estatukoak izan lirateke.

Halaber, Familia Bitartekaritza Euskal legeak bere laugarren atalean azaltzen dituen eginkizunak kontutan hartuz, Familia Bitartekaritza zerbitzuak, ikerkuntza-proiektuetako parte-hartzeko programa publikoei eransten zaizkien funtzioak eta zalantzarik gabe bitartekari lan taldeko lana hobetzeko helburua jarraitzen da.

VII. HIRU LURRALDEETAKO ZERBITZUEN KOORDINAZIOA

2012 urtetik aurrera 3 lurraldeetan (Bizkaia, Araba eta Gipuzkoa) kokatutata dauden, Familia Bitartekaritza zerbitzuak, abiapuntu berdinetik hasten dira jorratzen, Eusko Jaurlaritzako, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren barne eta Bateratu erakundeak kudeatuz. Hortaz, egoera honek 3 zerbitzuetako eskuartzea irizpide berdinarekin eramatea errazten du.

Halaber, zerbitzu bakoitzak ezaugarri eta behar desberdinak dituzte, hortaz, hiruretan eskuhartze berdina jorratzea eta koordinatzea erronka bat da.

VIII. BIZKAIA, GIPUZKOA ETA ARABAKO FBZ-KO AMAIERAKO KONKLUSIOAK

VIII.1.- Bitartekaritza prozesu moduan

Bitartekaritza zerbitzutik egiten den esku-hartzea bitartekaritza prozesu moduan ulertu behar da, bitartekaritza prozesu bat delako eta izaera dinamikoa eta ebolutiboa bat datorrelako kontzepturaekin.

Bitartekariaren jarrera oinarritzkoa da, batez ere desadostasun maila altua denean. Bitartekariak itzaropena bermatu behar du, errespetuaz eta era zuhur batean, itzaropena oso altua edo irrealia izan ez dadila.

Bitartekaritzan aritzen den profesionalaren planteamenduaren funtsa pedagogiaren inguruan xedatu behar da, pertsonak familia gatazkei ikuspuntu positiboa eskeintzen ikasi dezatela.

VIII.2.- Disziplina-anitzekoa

Bitartekaritzaren prozesutik familia gatazkak disziplina-anitzeko ikuspegi batetik lantzen ditugu. Hau guztia dela eta, gizarte, psikologia eta lege gaietan adituak diren familia-bitartekarien disziplina-anitzeko taldea, gizonez eta emakumez osatuta, bitartekaritzaren aritzearen funtsezko gakoa da.

Disziplina-aniztasun hori taldearen barneko lanean islatzen da: taldeko bileretan, ko-Bitartekaritzaren baita, prozesuak behar izanez gero, beste zerbitzuekin koordinazioan.

Euskal Herriko Familia Bitartekaritzaren Legeak disziplina-anitzaren ezartzeko beharra berresten du.

VIII.3.- Metodologia vs. Bakoizpena

Familia-gatazka bakoitzaren berezitasunak, eskeinitako arretaren bakoizpena aintzakotzat jartzen du, bai prozesuan, baita amaierako emaitzan ere. Horregatik, banan-banakako arretak bitartekaritzaren prozesu askoren ebazpen arrakastatsua gauzatzen du.

Teknikoki, banan-banakako arreta ez da erreza, metodologia egokitu behar delako, erabiliko diren teknika motak, saio kopurua, profesional eta gatazkarekin zerikusia duten pertsona ezberdinekin elkarriketak, bitartekaritzaren ereduak, etb. Baina inolako zalantzarik gabe, positiboki eragiten du egindako lanaren zehaztun eta eraginkortasunean.

VIII.4. IZAERA PREBENTIBOA

Bitartekaritza prozedurak bikote etenduran, banatze edota dibortsio prozesua lantzean, izaera prebentiboa dauka, pertsona heldu, eta gazteen moldaketa psikosoziala ahalbidetzen baitu, bizi duten nahigabea murrizten duelarik.

Gainera, Familia Bitartekari batek familietan sortzen diren gatazkak jorratzen ditu baita, hau da, seme/alaben eta Aita/amaren iskanbilatan, aitite/amona eta iloben arteko gatazketan, etabar.

Bitartekaritza prozeduaren helburua, ez da gatazkari aurre egitea soilik, baizik eta gatazka agertu baino arinago, familiak bai bikoteak, honi nola erantzun irakastea. Prozedura honen bitartez partaideak haien artean komunikatzen, errespetua bai entzumen gogotsua praktikatzen ikasten dute.

VIII.5. BERDINTASUN EGITASMOA

Eusko jaurlaritzako Familia Bitartekaritza Zerbitzuetan 2013 urtean egindako berdintasun egitasmoaren aldetik garatu diren ekintzak hurrengoak dira:

- Familia barnean berdintasun arloan ematen diren erlazioak sustatu.
- Familietan berdintasun ikuspegitik ematen diren erlazioak bermatzeko tokia erraztu.
- Gune impartzial batean bakoitzaren iritziak harremanetan jartzea eta adostutako erabakiak erraztea.
- Familiak bizi duen gatazka aurkezpen berdintsu batetik akordioak hartzea errazten du.

2013ko TXOSTENA



BIZKAIA

1. ZERBITZURA HURBILTZE MODUA

1.1 BIZKAIKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZARA HULBITZEKO MODUA

Bizkaiko Bitartekaritza Zerbitzura jo aurretik erabiltzaileek informazioa non jaso duten edota nork bideratu dituen "hurbiltzeko modua" kontzeptuan barneratuta dago. Sarrera unibertsala eta zuzena izateak eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Politika Sozialeko Sailean kokatuta egoteak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erreferentziazko zerbitzua bilakatzeko aukera ematen du. Beste erakunde publikoen erreferentzia ere bilakatu daiteke, hala nola, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalarena edota "Hirugarren Sektoreko" elkarte sarearena, baita hezkuntza arloko, osasun arloko, polizia/larrialdi arloko eta arlo juridikoko hainbat profesionalena ere.

Sailkapena aurkibidean azaldutako mailen arabera eta Familia Bitartekaritza Zerbitzutik esku-hartzen den bi gatazka moten arabera egiten da: alde batetik, bikote espedienteak eta bestetik, familia espedienteak.

BIKOTEAK

2013. urtean bikotearen hausturan jatorria duten gatazken ondorioz bitartekaritza zerbitzua eskatu duten pertsonen honako iturri hauetatik jaso dute FBZko informazioa, proportzio handienetik txikienera: ahoz-ahoko hedatzea, Administrazioa, Gizarte Zerbitzuak, komunikabideak, arlo juridikoa, osasun arloa, elkarten sarea eta bitartekaritzarekin zerikusia duten zerbitzuak, barne epaitegietako naiz kanpoko familia bitartekaritza zerbitzuak eta Familia Elkarguneak.

Bitartekaritza zerbitzuetara datozen pertsonek horren inguruko informazioa zein iturritik lortu duten jasotzen dituen datuen azterketa egin ostean, honako ondorio hauek atera ditzakegu: Bizkaiko zerbitzura datozen erabiltzaile gehienek informazioa adiskideengandik, familiakoengandik edo erabiltzaile batengandik jaso dute (%38,7). Datu honek bitartekaritzak gizartean duen gero eta eragin handiagoa nabarmentzen du.

Bigarren bideratze iturri nagusia Administrazioa bera da (%19), atal honen barnean Lanbide, Etxebide, Gizarte Segurantzaren etab, daudelarik.

Aurreko urteetan egin dugun moduan, Gizarte Zerbitzuek egindako lana azpimarratzea gustatuko litzaiguke, FBZari buruko informazio, koordinazio eta bideratze lanekin lotuta. Aurten bideratutako kasuen %21,1 Gizarte Zerbitzuek egindako bideraketari dagokio.

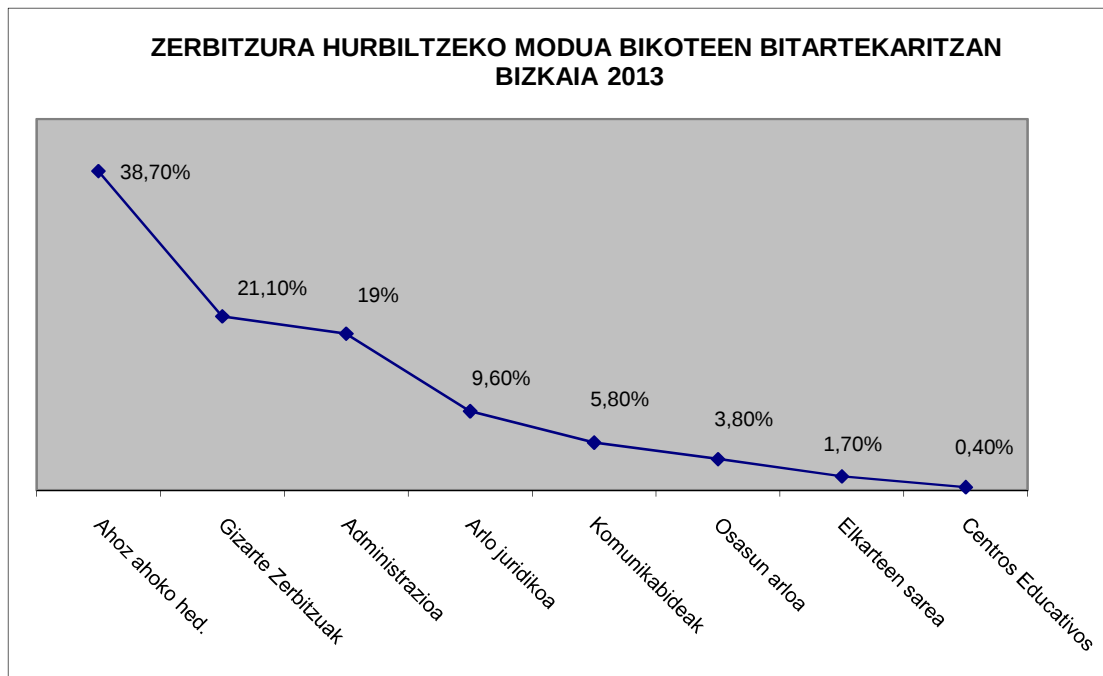
Arlo juridikotik bideratutako kasuak erabiltzaileen %9,6 izan da. Talde honetan epaitegietatik eta auzitegiari esleitutako talde psikosozialetan egindako bideraketak ditugu, baita abokatu pribatuek egindakoak ere.

Komunikabideetatik egindako bideratzea %5,8koa da. Interneten bidez informazioa lortzearen erraztasunak portzentaia honen igoera ahalbidetu du.

FBZari buruzko informazioa osasun arlotik lortutako erabiltzaileak %3,8 dira. Mota honen barruan, Lehen Arretako Zentroak eta bestelako Osasun Mentaleko Zentroak, modulu psikosozialak edota Psikologia eta Psikiatriako beste profesionalak daude.

Elkarte sareak egindako bideraketak %1,7 dira. Datu hau ahozahoko hedatzearen adierazgarria da, pertsona bakoitzak parte hartzen duen elkarteetan jaso duelako informazioa.

Azkenik, hezkuntza arlotik egindako bideraketen datua topatzen dugu, %0,4 hain zuzen ere.



FAMILIA

2013ko urtean zehar egon diren familia espedienteak 46 izan dira. Familia gatazkek behar duten arduraldiagatik, aurre-bitartekaritza faseko espedienteak eta bitartekaritza espedienteak zenbatzen dira, nahiz eta prozesua idatzizko akordio batean ez amaitu.

Bikote egoeratan azaltzen den moduan, FBZ Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Politika Sozialeko Sailean kokatuta egoteak Gizarte Zerbitzuetako Lehen Arretako Zentroekiko eta Zentro Espezializatuekiko elkarlana eta koordinazioa errazten du.

Beraz, familia izaerako gatazketan Gizarte Zerbitzuetatik egindako bideraketek garrantzia handia dute biztanleriaren beharrak identifikatzen laguntzen baitu.

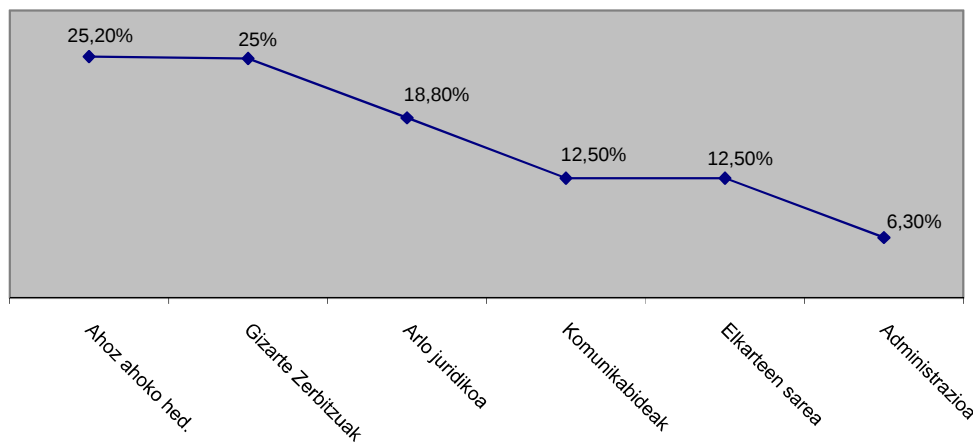
Emaitzen azterketak ahoz-ahoko hedatzea %25,2koa dela adierazten du, familia, adiskide, lankide edo erabiltzaileengandik jasotako informazioa, hain zuzen ere. Bideraketa espezifikorik behar ez duten egoerei buruz ari gara, hots, informazioa inguru pertsonaletik jaso duten kasuei buruz, baita bakoitzaren esperientzia edo ezagutzatik jasotakoa.

Hurrengo datua, Gizarte Zerbitzuek egindako bideraketei dagokio, %25. Epaitegi edo abokatu pribatuek bidalitako erabiltzaileak %18,8 izan dira.

Komunikabideetatik egindako hedapenaren ondorioz FBZra etorritako, erabiltzaileak, internet barne, kasuen %12,5 izan dira. Portzentaje bera dute elkarteetatik bideratutako pertsonak, hau, %12,5.

Azkenik, informazioa Administraritzako erakunde ezberdinetatik jasotako erabiltzaileak daude, %6,3 izan direlarik.

ZERBITZURA HURBILTZEKO MODUA FAMILIEN BITARTEKARITZAN BIZKAIA 2013



2. ESKU-HARTZEA

2.1. ZUZENEKO ESKU-HARTZEA

Aurkibide orokorreko VII. puntuan azaltzen den bezala, bitartekaritzan dauden bi esku-hartze mailak, **zuzeneko esku-hartzeak** (zerbitzua erabiltzen duten artatutako pertsonekin egiten diren jarduerak) eta **zeharkako esku-hartzeak** (bitartekotzaren zabalkunde, sentsibilizazio eta sustapen lanak) dira.

Hurrengoko koadroan, esku-hartze maila ezberdinetan landutako espedienteen datuak eta zerbitzua erabiltzen duten pertsonen datuak agertzen dira:

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA		4320	1447	2873
			1276	

2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	745	3159	1399	
<i>BIKOTE GATAZKAK</i>	700	---	615	671
<i>FAMILIA GATAZKAK</i>	57	---	38	75
AURREBITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	236	435	342	
<i>BIKOTE GATAZKAK</i>	207	339	116	156
<i>FAMILIA GATAZKAK</i>	29	96	16	50
<i>LANBIDE ARRETA</i>	---	---	2	2
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	509	2724	1057	
<i>BIKOTE GATAZKAK</i>	493	2614	494	502
<i>FAMILIA GATAZKAK</i>	16	110	22	25
<i>LANBIDE ARRETA</i>	---	---	3	11

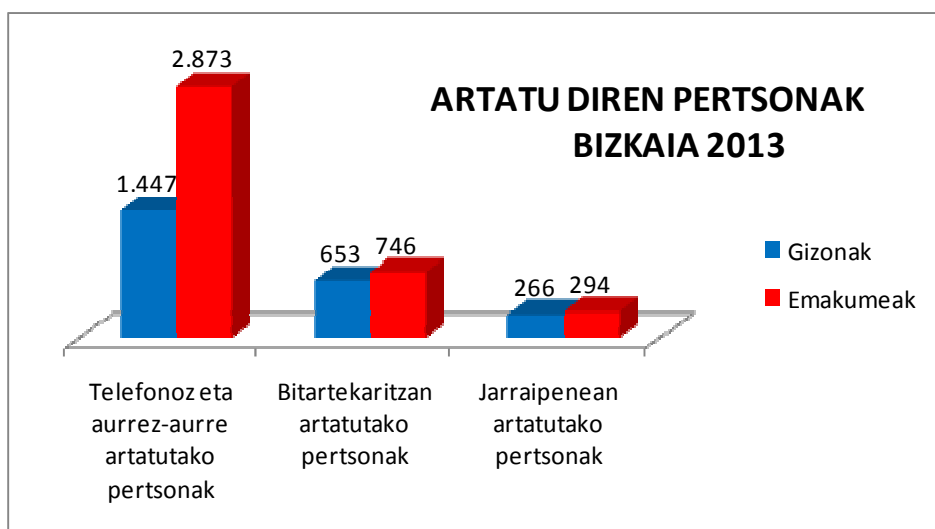
3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	409	511	560	
<i>BIKOTE GATAZKAK</i>	404	505	261	292
<i>FAMILIA GATAZKAK</i>	5	6	5	2
GUZTIRA	1154	7984	6279	

2.1.A ARTATUTAKO PERTSONAK

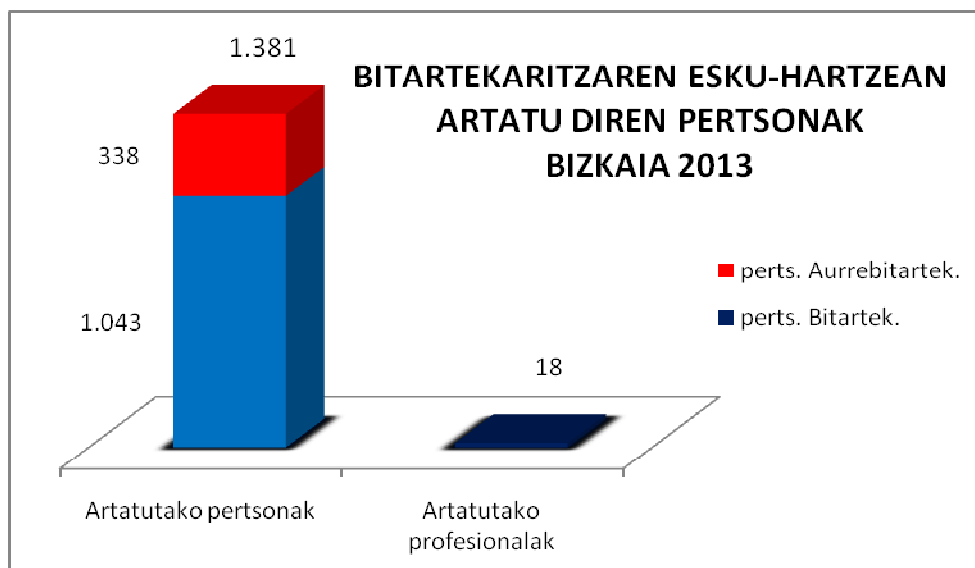
2013. urtean zehar 6.279 pertsona artatu dira esku-hartze maila ezberdinetan.

Kontaktua telefono deiazen bidez egin duten pertsona kopurua 4.320koa izan da. Bitartekaritzan esku-hartzean 1.399 pertsonak hartu dute parte eta amaitutako kasuen jarraipen fasean 560 pertsona.



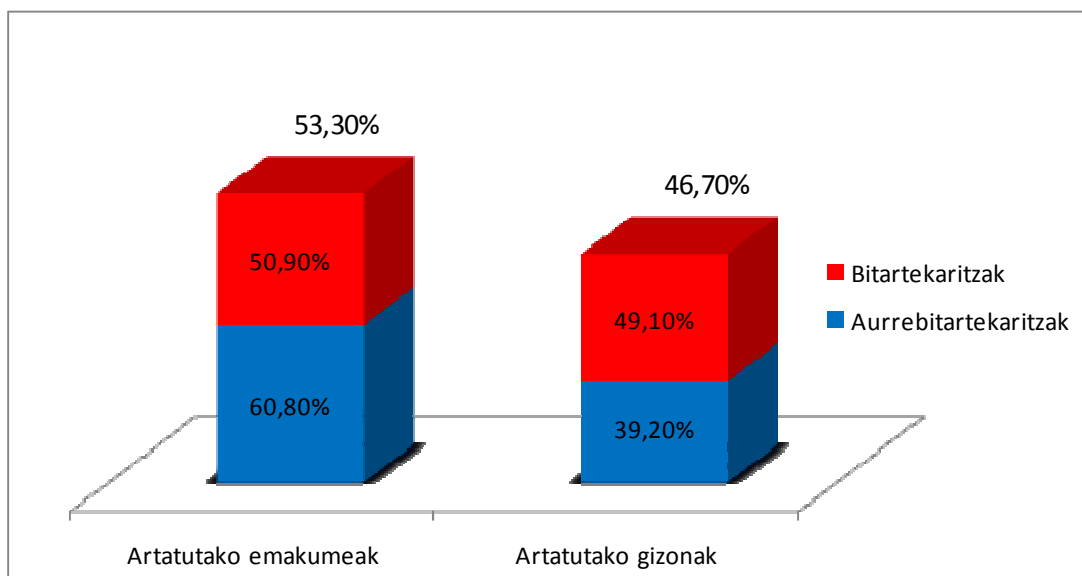
Bitartekaritzan esku-hartzeak bi espediente mota sortzen ditu, aurrebitartekaritza espedienteak eta bitartekaritza espedienteak. Aurrebitartekaritza espedientetan 342 pertsona artatu dira guztira, hauetatik 338 gatazkaren protagonistak dira eta 4 familia hauekin esku-hartzen ari diren profesionalak.

Bitartekaritza prozesuetan 1.057 pertsonen parte hartu dute, 1.043 gatazkaren protagonistak izanik eta gainerako 14 pertsonak, zuzenean familiekin esku-hartzu duten profesionalak.

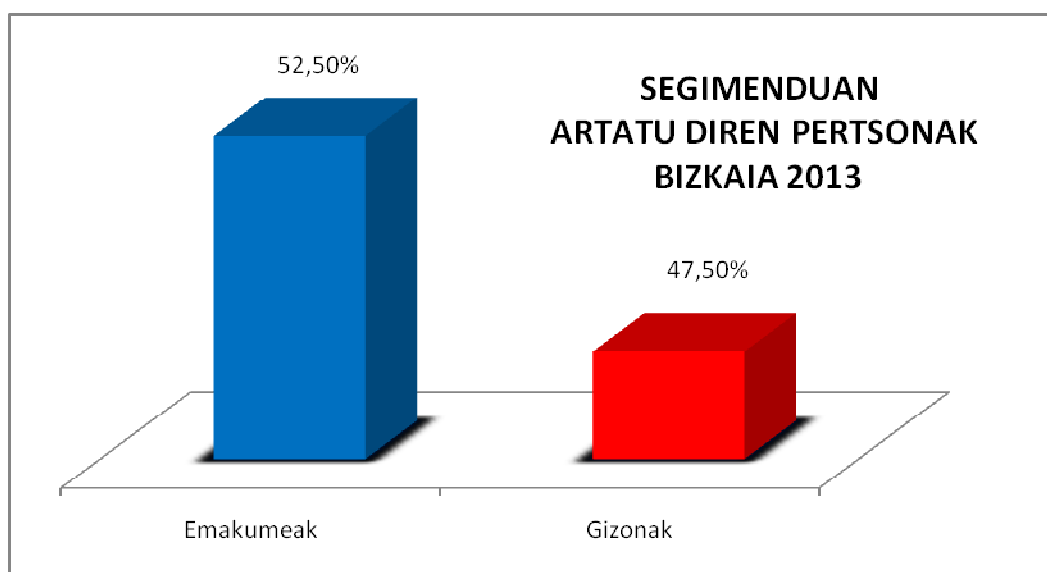


Esku-hartze maila honetan artatutako pertsonetatik, %53,30 emakumeak izan dira eta %46,70 gizonak. Aurrebitartekaritza espedientetan, berriz, %60,80 emakumeak izan dira eta %39,20 gizonak. Beste aldetik, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonetatik, %50,90 emakumeak izan dira eta %49,10 gizonak.

BIZKAIA 2013. URTEAN BITARTEKARITZA ESKU-HARTZEAN ARTATUTAKO EMAKUMEAK ETA GIZONAK



Jarraipen fasean 560 pertsona artatu dira, horietatik %47,50 gizonak izan direlarik eta %52,50 emakumeak.



2.1.B. ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA

Atal honetan agertzen diren datuak, alde batetik, erabiltzaileek Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin egiten duten lehenengo zuzeneko kontaktuaren berri ematen dute, aurkibide orokorreko VII. puntuan azaltzen den bezala. Beste aldetik, datu hauek profesionalei eta informazioa eskatzen duten pertsonen arretari buruzko datuak islatzen dute ere, bai informazioa eskatzeko bai bitartekaritza prozesu baten partaideei egiten zaien arreta eskaera konkretu batean.

Orokorrean, pertsonak egiten duten lehenengo zuzeneko kontaktua telefonoaren bitartez izan ohi da. Urte hauetan zehar joera aldatuz joan dela eta gero eta pertsona gehiago Zerbitzuak dauzkan bulego ezberdinetara hurbildu egiten direla lehenengo kontaktua egiteko nabarmendu da.

Arreta maila honetan, 4.320 pertsonen arreta egin da (artatutako pertsonen grafikoa ikusi).

2.1.C. BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA.

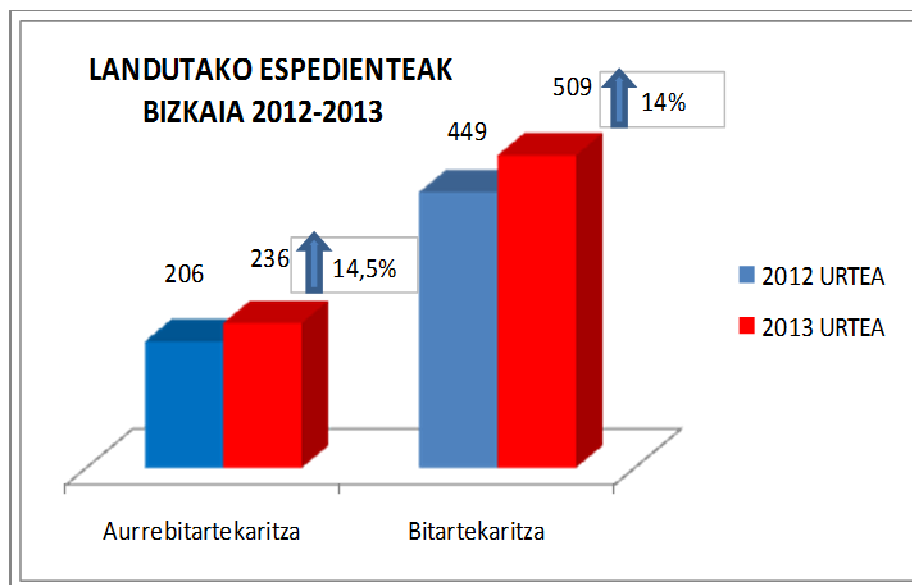
Bitartekaritza eredu honetan egin dugun lanari buruzko deskribapenean, espediente eta gatazka motak ezberdintzen ditugu:

- *Aurre bitartekaritza Espedienteak*: aurre bitartekaritzari buruzko espedienteak bakarrik kontutan hartzen dute Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura datozenak eta ez dutenak bitartekaritza prozesua hasten, horrela zerbitzuaren esku hartzea bukatuz. Fase honetan bikote banaketaren ondoriozko gatazkak edo familia gatazkak diren ezberdintzen dugu ere.

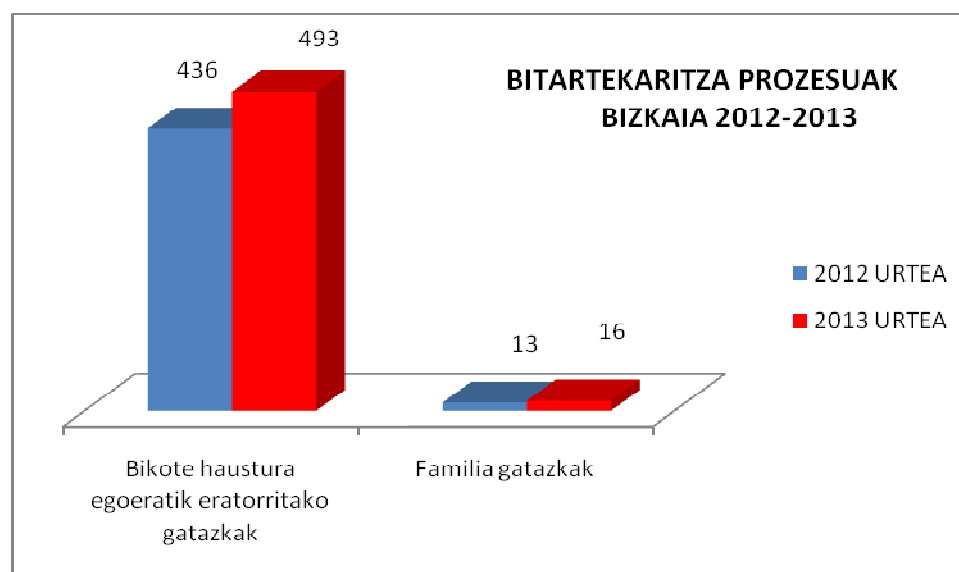
- Bitartekaritza espedienteak: Bitartekaritza espedienteak, gatazkaren barne dauden alde ezberdinak boluntarioki bitartekaritza prozesuari hasiera ematea erabakitzen dutenean ematen dira. Kasu honetan ere, bikote banaketaren ondoriozko edota familia gatazkak diren ezberdintzen dugu. (Aurkibide orokorreko "Gatazken tipologia" IV. puntuan azaltzen den bezala)

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE BANAKETAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	207	493	700
FAMILIA GATAZKAK	29	16	45
GUZTIRA	236	509	745

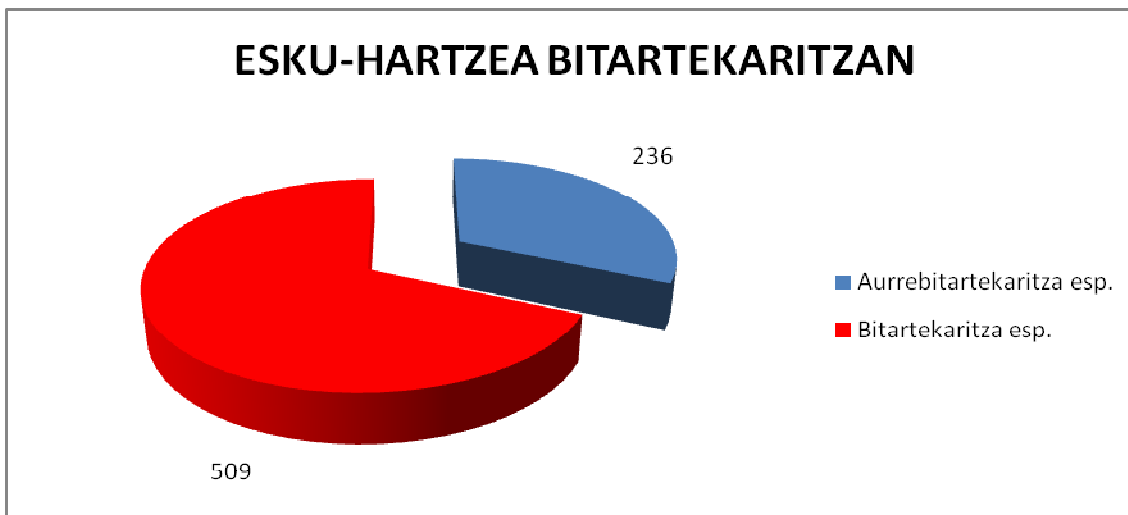
2013. urtean burutu diren espediente kopurua 745ekoa izan da (2012. urtean baino %14 gehiago). Guztira, aurre bitartekaritzako 236 espediente izan dira (pasa den urtean baino %14,5 gehiago) eta aurten landutako bitartekaritza espedienteak 509 izan dira, 2012. urtearekin konparatuta %14aren igoera suposatu duelarik (aurten 60 espediente gehiago).



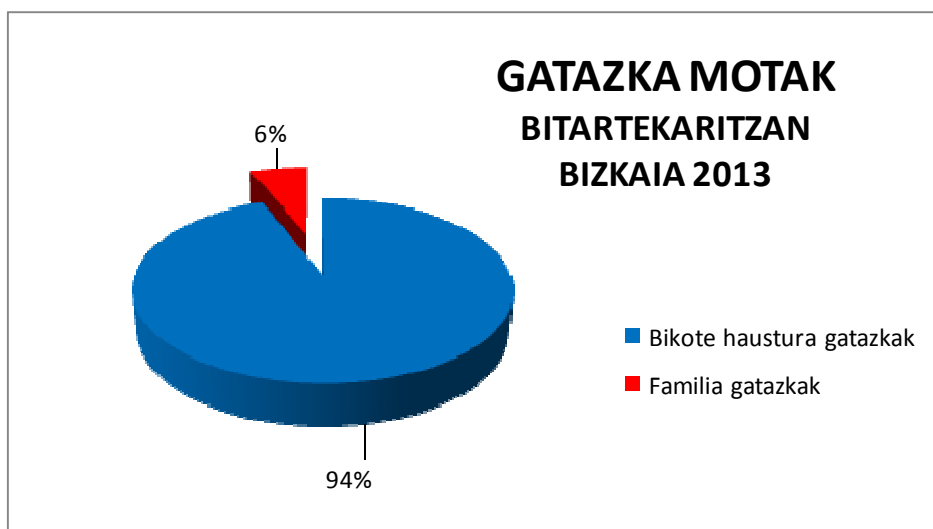
Burutu diren bitartekaritza prozesuen artean (guztira 509 espediente), 493 espediente bikote banaketaren ondoriozko gatazkei buruzkoak izan dira eta 16 espediente familia gatazkei buruzkoak. Gatazka motaren artean oso alde handia dagoen arren, nabarmena da aurten, 2012 urtearekin konparatuta, familia gatazkei buruzko espedienteen kopurua igo egin dela %23 batean.



Aurreko taularen datuei so eginez, aurten guztira 745 espediente landu ditugula nabarmentzen da, hauetatik 509 bitartekaritze espedienteak direlarik eta 236 aurre bitartekaritze espedienteak.

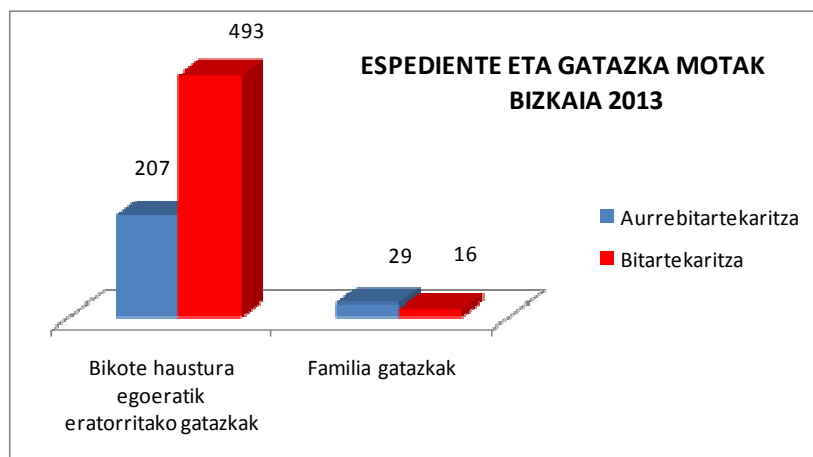


Bestalde, landutako espedienteen artean, 700 bikote banaketaren ondoriozko gatazkei buruzko gaiak landu dituzte, hau da, espedienteen %94a, eta 45 familiaren barnean sortutako gatazken gaiak landu dituzte, hau da, espedienteen %6a.



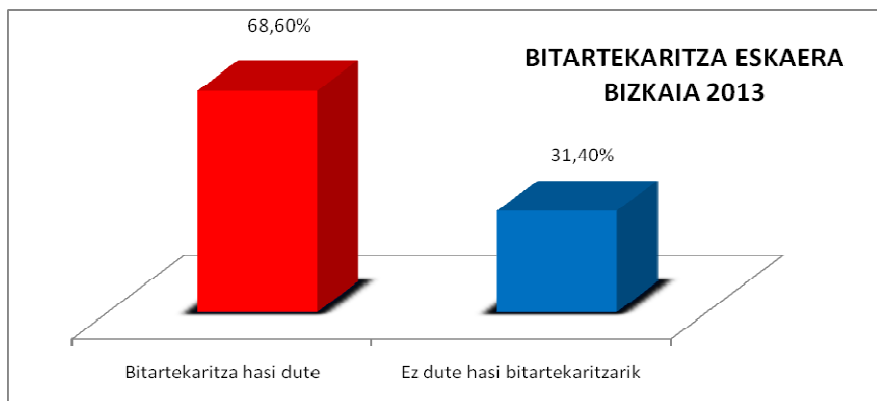
Irekitako aurre bitartekaritza espedienteetatik, 207 bikote banaketaren ondoriozko gatazkei buruzkoak izan dira eta 33 familia gatazkekin zerikusia izan dute. Beste aldetik, landutako bitartekaritza espedienteen artean, 493 bikote banaketaren ondoriozko gatazkek landu dituzte eta 16 espediente gai familiarrei buruz izan dira.

Hurrengo grafikoan, bikote banaketaren ondoriozko gatazken bitartekaritza espediente kopurua aurre bitartekaritza espedienteen bikoitza izan direla ikus dezakegu. Hala ere, familia gatazketan lantzen diren aurre bitartekaritza espedienteen kopurua askoz handiagoa da bitartekaritza espedienteekin konparatuta. Kasu gehienetan eta gatazka mota zehatz hauetan, bitartekaritza prozesuak ez dute aurrera egiten, gatazkaren beste partaideek zerbitzura etortzeko asmorik ez dutelako.



AURRE BITARTEKARITZA FASEA

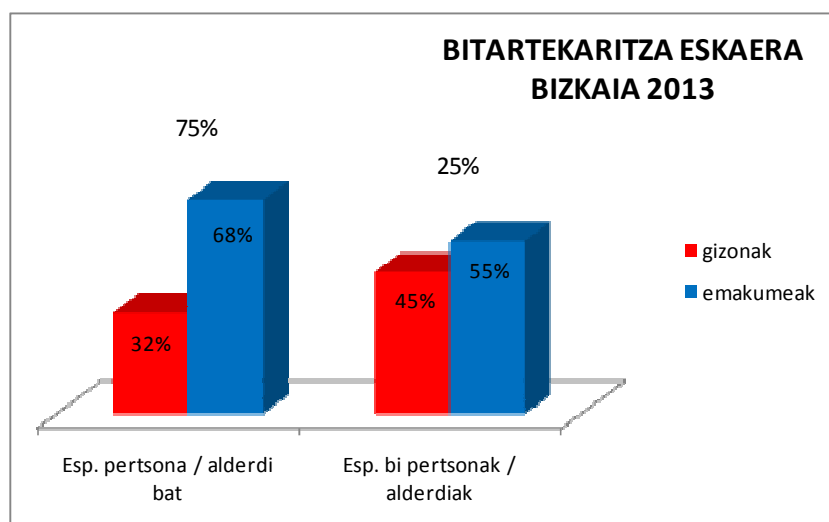
Hurrengo grafikoan islatzen dugunez, guztizko bitartekaritza eskaeren %68,40 batek bitartekaritza prozesua hasten du. Prozesua irekitzen ez den eskaeren %31,60tan, zerbitzuaren esku-hartzea momentu honetan bukatutzat ematen da. Bitartekaritza prozesuan aurrera ez doazen eskaera hauek, aurre bitartekaritza espedienteak sortarazten dituzte.



Bitartekaritza eskaeretan egindako analisiaren ostean, kasuen %75etan bakarrik gatazkaren alde batek etorri dela informazioa eskatzera ikusten dugu. Pertsona portzentai honen %32a gizonak dira eta %68a emakumeak. Horrela izanda, indibidualki emakumeak direla zerbitzura informazioa eskatzera gehien etortzen direnak ondorioztatzen dugu.

Alabaina, ohartu gara aurreko urteekin konparatuta, indibidualki zerbitzura datozen gizonen kopuruan gorakada bat egon dela.

Bestaldetik kasuen %25 batean, gatazkaren bi aldeak hitzordu informatibora etorri badira ere, erabiltzaileek ez dutenez espresuki adierazi beraien asmoa prozesua irekitzeko, ez zaio hasierarik eman momentu horretan. Portzentai honen %45a gizonak izanik eta %55a emakumeak.

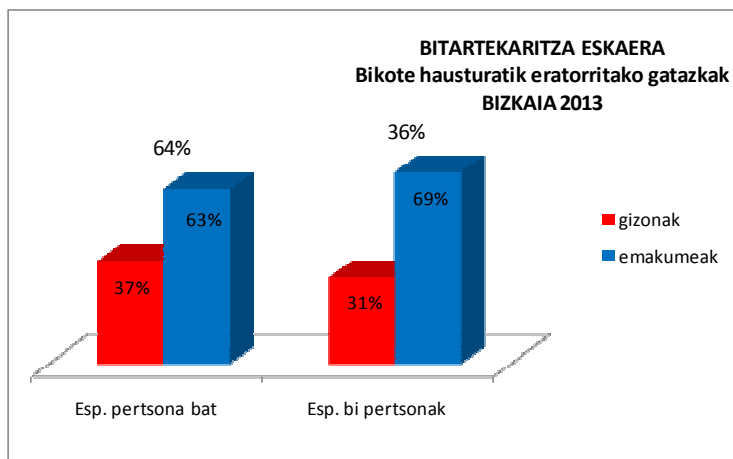


Datu honek esaten digu, bitartekaritza hasi ez den kasuen kopuru altu batean, bakarrik aldeen batek hurbildu dela zerbitzura bere egoera azaltzera eta bitartekaritza eskaintzen dituen ezaugarriez informatzera. Datu honen inguruan, interesgarria dela ikustea gatazkaren arabera (bikote haustura kasuak edo familia gatazkak) ezberdintasun nabariak dauden ala ez ikustea.

Aurrera egin ez duten bikote haustura kasuen inguruko bitartekaritza informazio eskaeretan, %64etan soilik pertsona bat etorri da informazioa eskatzera. Portzentai honen arrazoiak, gatazkaren beste pertsona etortzeko interesik eduki ez duelakoan edota bitartekaritza bideragarria ez delakoan aurkituko ditugu.

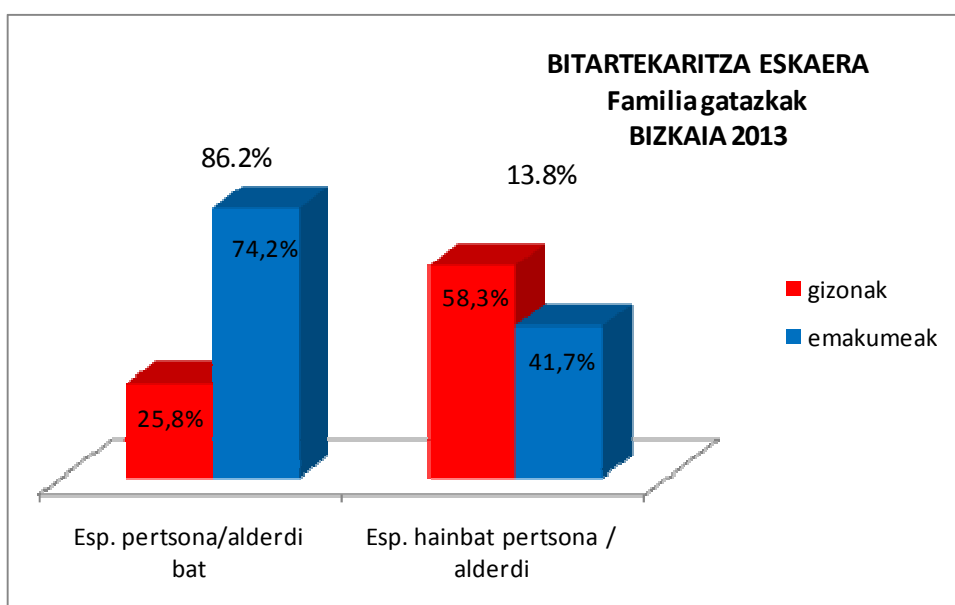
Pertsona horietatik, %37a gizonak dira eta %63a emakumeak. Datu hauek aurreko urteekin konparatzen baditugu, nabarmena da FBZra hurbiltzen diren gizonen kopurua igo egin dela, aurten zehazki %42aren igoera suposatu du. Horrela ere, emakumeak dira gehiengo batean zerbitzura hurbiltzen direnak informazio eske.

Bestalde, kasuen %36an gatazkaren bi aldeak FBZra informazioa jasotzera etorri arren, ez dute bitartekaritza prozesua hasi, momentu honetan, bien aldetik zerbitzura etortzeko asmoa ez dutelako. Pertsona hauen %31 gizonak izan dira eta %69a emakumeak.



Aurrera egin ez dutenen familia gatazken informazio eskakizunen artean, ikusten dugu nola kasuen %86,2an pertsona bat edo gatazkaren alde bat (pertsona bat baino gehiago izan daitekeelarik) bakarrik hurbildu dela zerbitzura bere egoera azaldu eta informazio eskatzeko asmoz. Bestalde, pertsona hauen %25,8a gizonak izan dira eta %74,2a emakumeak.

Ordea, gatazkan murgilduta dauden familiako kide guztiak informazio saiora etorri eta gero, kasuen %13,8an ez da prozesua hasi momentu horretan aldeek horretarako asmoa beren beregi agertu ez dutelako. Pertsona horietatik, % 58,3a gizonak dira eta %41,7a, emakumeak.

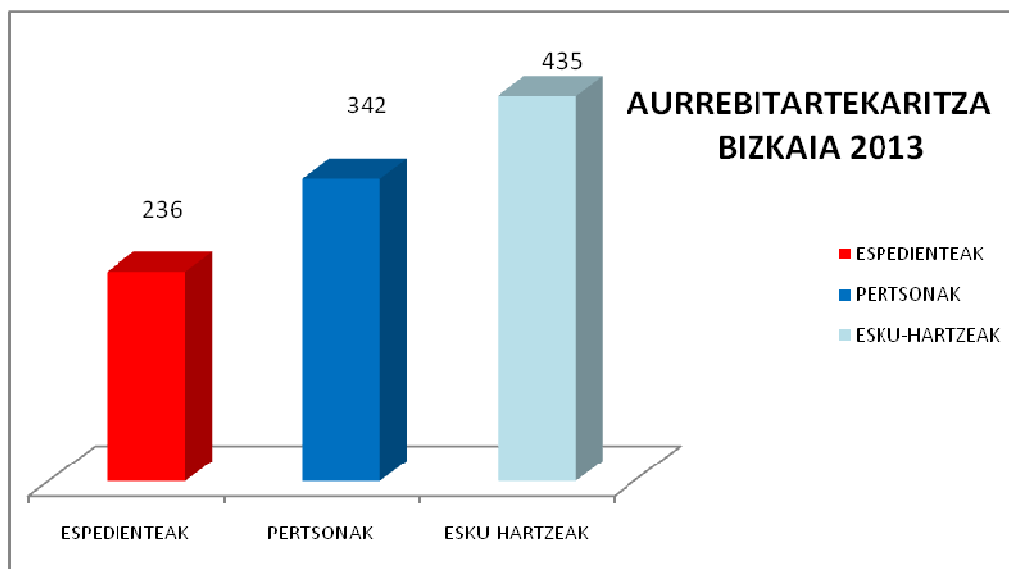


Datuek kasu gehienetan gatazkaren parte den pertsona batek informazio eske zerbitzura hurbildu dela eta bitartekaritza prozesua hasteko asmoa agertu duela erakusten dute. Bestalde, bitartekaritza prozesua hasteko orduan gatazka motaren arabera desberdintasunak daudela ikusi dezakegu familia kasu gehienetan (kasu guztien %86,2a), FBZra pertsona bat bakarrik hurbildu delako.

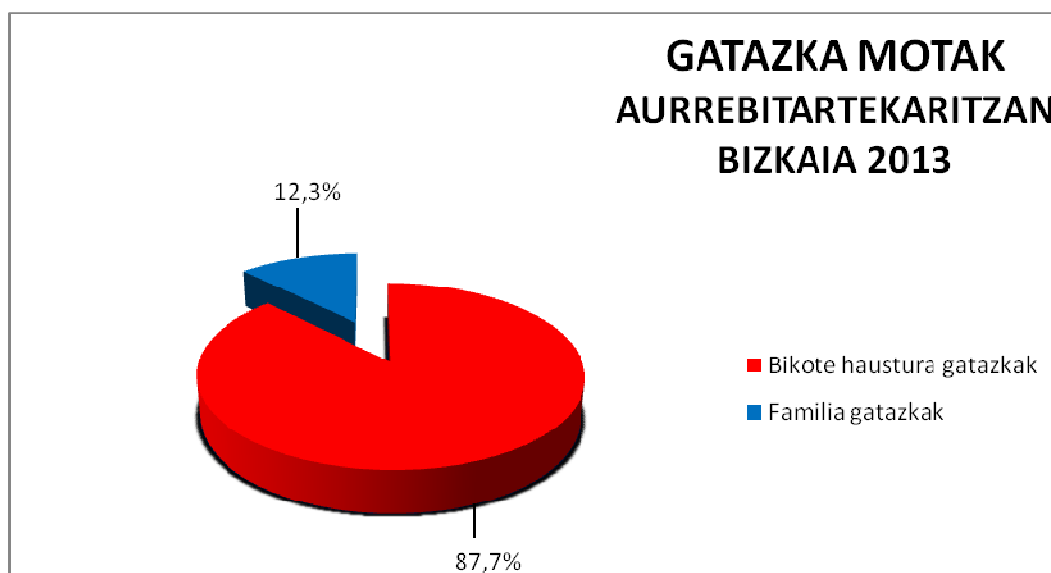
Gainera, familia gatazka mailan, alde guztiek hurbildu diren kasuetan, gizonen portzentaia (%58,3) emakumeena (%41,7) baino altuagoa dela aipatu behar da.

Zerbitzura datozen pertsona guztiak bitartekaritza aurreko fase honetatik igarotzen badira ere, aurre bitartekaritza espedienteek Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura datozen pertsonen bitartekaritza prozesua hasi baino lehen eskaintzen zaien arreta jasotzen dute, beti ere, pertsona horiek **bitartekaritza prozesua hasten ez dutenean**. Arreta horrek espediente bakoitzean saio kopuru desberdina suposa dezake, hori gatazkan murgilduta dauden pertsonen, gatazka motaren eta gatazkaren protagonistak zein momentutan dauden arabera baita.

Esku hartze mota honek 236 espediente sortu ditu. Espediente horietan 453 zuzeneko arretako esku hartze burutu dira 342 pertsona artatu direlarik.



Esku hartze maila honetan artatutako gatazka motak aztertzen baditugu, 207 espediente bikote hausturarekin zerikusia duten gatazka direla ikus dezakegu, hau da, espediente guztien %87,7a, eta 29 familia gatazka espedienteak direla, espediente guztien %12,3a.



BIKOTE BANAKETAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

Bikote hausturarekin zerikusia duten gatazkei buruzko aurre bitartekaritzako 207 espedienteetan egindako esku hartzeak, alde batetik, pertsonen bitartekaritzari buruzko informazioa eskaintzera (esku hartzeen 217) bideratu dira. Zenbait kasuetan gainera, lehenengo hitzordura etorritako pertsonak hala eskatuta, beste pertsonari gutun bidez helarazi zaio informazio hori. Beste alde batetik, bitartekaritza prozesuari ez zaionean hasierarik eman, bitartekaritza testuinguruan informazio juridikoa (72 esku hartze), gizarte baliabideei buruzko informazioa (39 esku hartze) eta orientazio psikologikoa (35 esku hartze) eman zaie zerbitzura etorritako pertsonen. Lan guzti hori 308 esku hartzeetan burutu da eta guztira 213 pertsona artatu dira.

BIKOTE HAUSTURENGATIK SORTUTAKO GATAZKAK.

ESPEDIENTEI DAGONIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	207
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	276
PROSEZUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	435
ESKU-HARTZE KOPURUA	BITARTEKARITZARI BURUZKO INFORMAZIOA	217
	ZUZENBIDE INFORMAZIOA	72
	PSIKOLOGI AHOLKUA	35
	GIZA BALIABIDEEN INFORMAZIOA	39

Bitartekaritza prozesua hasi ez duten pertsonekin egindako esku-hartzea oso garrantzitsua da, hauek bitartekaritza zer den ezagutzen dutelako eta orain ez, baina beste momentu baten aproposa dela ikusi ezkerro, erabili ditzatela badakitelako.

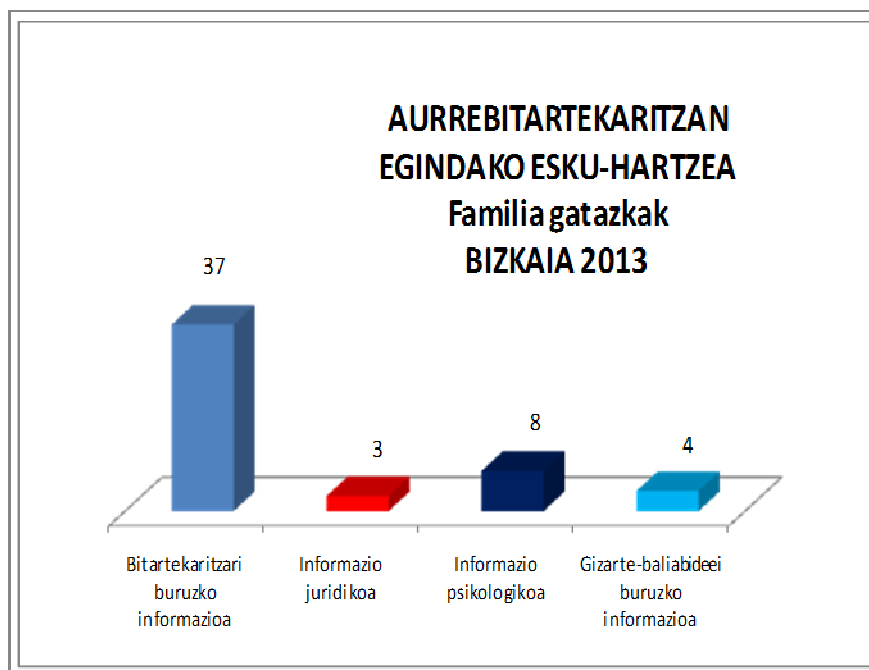
FAMILIA GATAZKEN ONDORIOZKO BITARTEKARITZAK.

Familia gatazka aldetik egindako eskaeretatik, hau da, aita, ama eta seme-alaben arteko arazoak, aiton-amanen eta loben arteko arazoak kontutan hartuz, guztira 29 espediente landu dira, 66 pertsona artatuz.

Familia hauekin egindako lana (96 esku-hartze), hurrengo ekintzetara bideratua egon da: Bitartekaritzari buruzko informazio eskaintza (37 esku-hartze), zuzenbideko informazioa eskaintza (3 esku-hartze), orientabide psikologikoa (8 esku-hartze) eta giza baliabideen informazio (4 esku-hartze).

ESPEDIENTEI DAGONIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	29
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	66
PROSEZUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	96

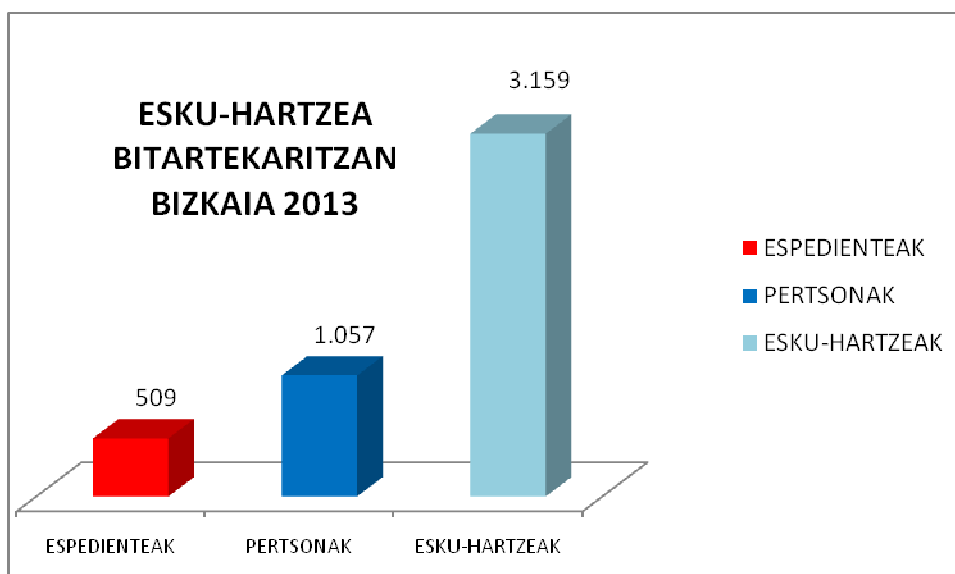
ESKU-HARTZE KOPURUA	BITARTEKARITZARI BURUZKO INFORMAZIOA	27
	ZUZENBIDE INFORMAZIOA	3
	PSIKOLOGI AHOLKUA	8
	GIZA BALIABIDEEN INFORMAZIOA	4



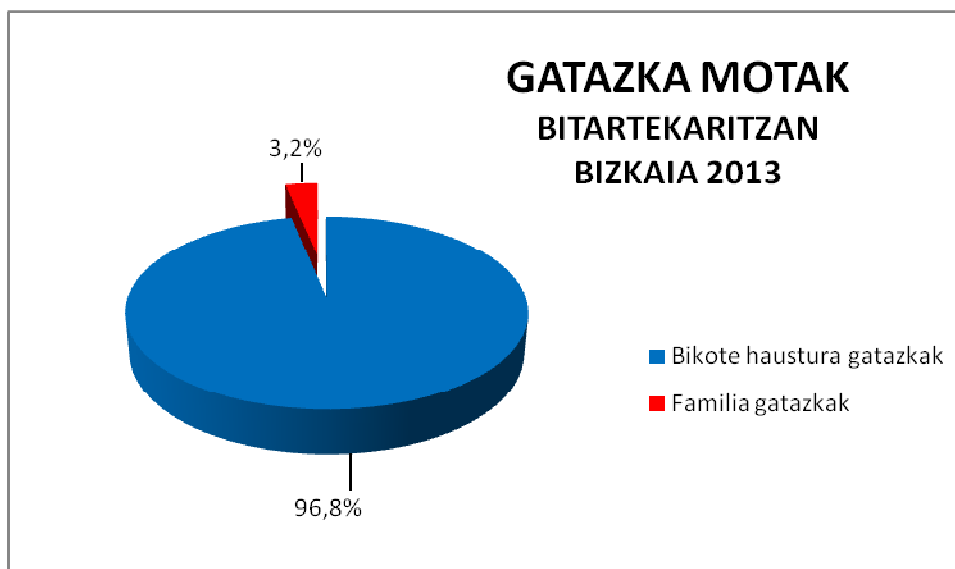
BITARTEKARITZA PROSEZUA

Jakina denez, bitartekaritza prozesuaren hasiera, gatazkaren barne dauden alde desberdinak, borondatez hala erabakitzen dutenean ematen da. Hau, haien lehenengo akordioa da eta haien borondatea dokumentu baten onartua geratzen da, partaideak bai bitartekariak sinatuz. Bitartekari taldeak, kasu bakoitzaren ezaugarriak kontutan hartuz, bitartekaritza edo ko-bitartekaritza prosedura hastea erabakitzen dute. Hemendik aurrera, hasiera ematen zaio bitartekaritzari, prozesuaren maila guztiak kontutan hartuz.

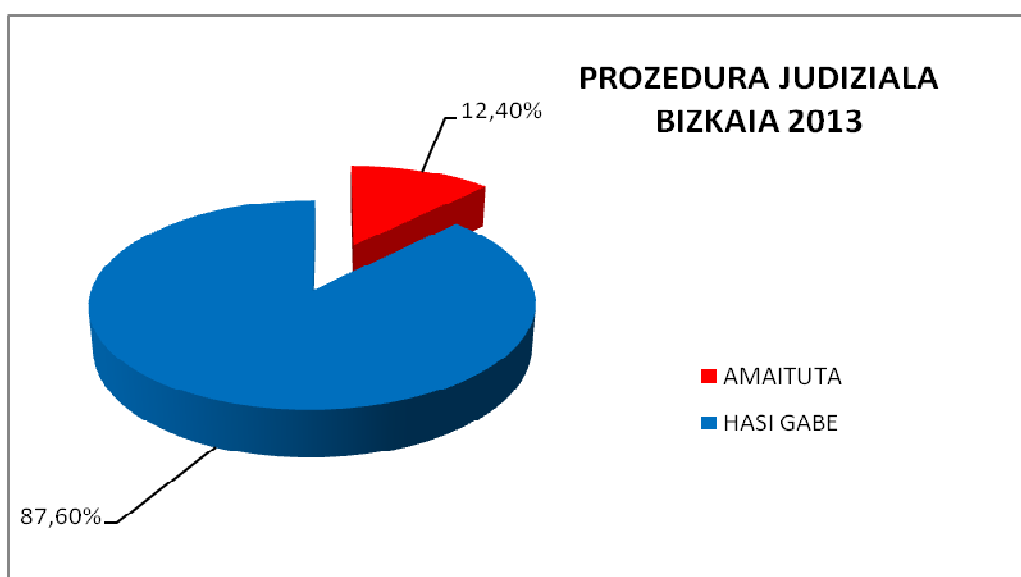
Esku-hartze honetan sortu diren bitartekaritza espediente kopurua 509 izan dira, 1057 pertsona artatuz, familia edo bikote gatazka barnean, 3159 esku-hartze landuz.



Parte hartu diren bitartekaritza espediente kopurutik (509 espediente), %96,8a (436 espediente) bikote hausturatik eman dira eta %3,2a (16 espediente) familia gatazkatik sortu dira.



Bikote gatazka aldetik eman diren bitartekaritza prosesuetatik % 12,4a prozedura judiziala amaitu ostean hasi dute eta %87,6a prozedura hori hasi aurretik parte hartu dute bitartekaritzan.



Bitartekaritza prozezuari buruzko informazioa hartu duten pertsonetatik %70,4a bitartekaritza prosezua hastea erabki dute (493 bitartekaritza espediente), aldez, aurrebitartekaritza informazioan geratu direnak %29,6a izanik (207 aurrebitartekaritza espediente).

Halaber, aurreko atalean azaldu den bezala, informazio eskaeran geratu diren espedienteetatik (%31,4), informazio eskaera %75an pertsona batek bakarrik egin du eta %25ean bi pertsonak egin dute.

Bestalde, familia gatazka arloan, informazio eskaera eta bizi den gatazkaren azalpena eman ondoren sortu diren espedienteetatik %64,4ak (29 espediente) ez dute bitartekaritzaren prozesua hasten eta %35,6ak (16 espediente) bai.

Pasaden urtetik hona, bitartekaritzaren prozesua hasten duten pertsonen kopurua %6an hazi da. Argi dagoena, bitartekaritzaren prozesua hasteak eskatzen duen borondatea ez da erreza gatazka batuetan.

BIKOTE HAUSTURENGATIK SORTUTAKO GATAZKAK

Esku-hartze maila honetan landu diren bitartekaritzaren espedienteak 493 izan dira, 1010 pertsonak parte hartuz eta 2614 esku-hartze eginez.

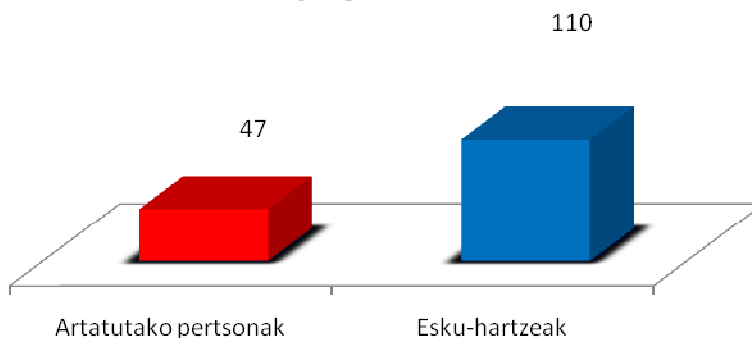
ESPEDIENTEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	493
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	1010
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKUHARTZE KOPURUA BUKATUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN SAIOEN BATEZBESTEKOAK	2614 4

EMAITZARI DAGOKIONA	BUKATUTAKO ESPEDIENTE ZENBAKIA	432
	AKORDIOAK	340
	HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUSTEN DITUZTEN AKORDIOAK	258
	- BESTELAKO AKORDIOAK - ELKARBIZITZARIK GABEKO ANTOLAKETA - BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA - FAMILIA ANTOLAKETA ELKARBIZITZA	39 25 13 5
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEN DIOTE	83
	BIDERA EZINA	9
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	61

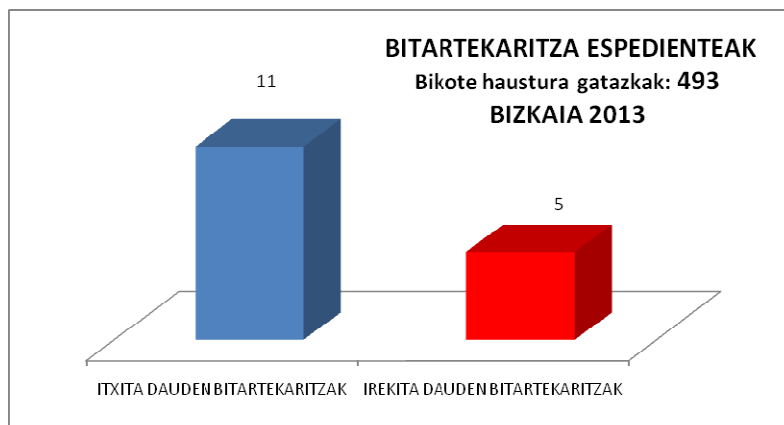
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Bikote haustura gatazkak: **493**

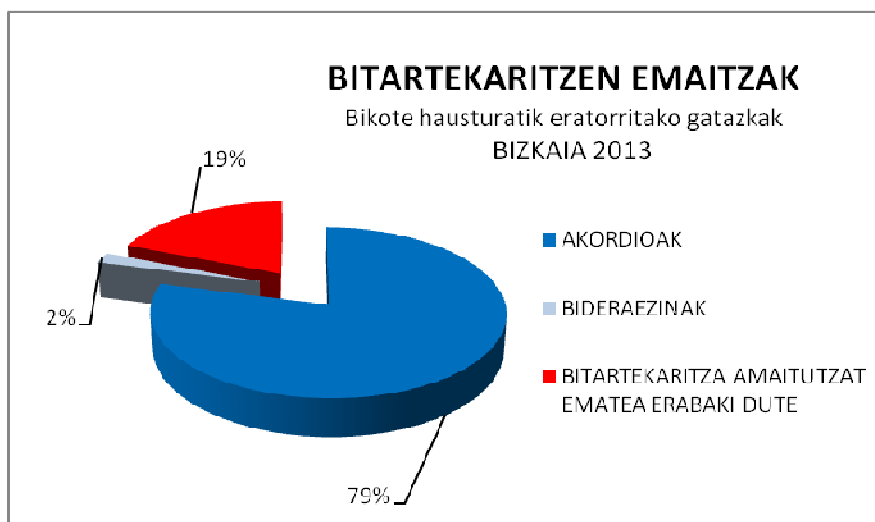
BIZKAIA 2013



2013 urtean zehar 432 bitartekaritza espediente itxi dira, aldez, 61 espediente irekita geratu dira eta amaiera 2014 urtean eman zaie.

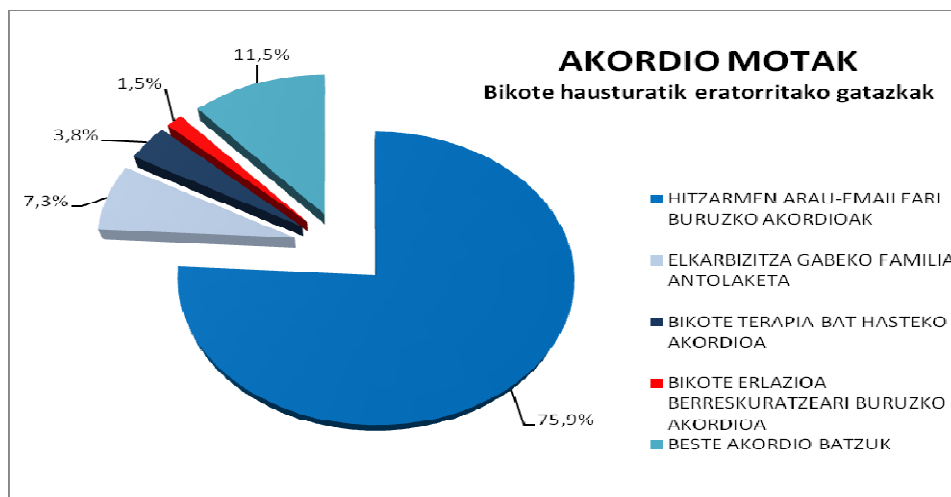


Bitartekaritza prosezaren amaierari buruz , urrengo ondorioak atera ditzakeguz: bikote haustura gatazketan, %79tan akordioekin itxi da prosezua, %2tan bitartekaritza prosezua eten egin da, bitartekari taldean bideraezinak direla ikusi delako eta bestaldeko %19an, partaideak bitartekaritza prosezua amaitzea aukeratu dutelako.



Bitartekaritza prozesua akordioekin bukatu duten pertsonen artean, %75,9ak hitzarmen arauemailea egokitzen duten akordioetara heldu dira, beste %3,8ak bikote terapia bat hasteko akordiora heltzen dira, bikote harremana mantentzeko asmoz, %1,5ak elkarbizitza akordioetara helduz, %11,5ak bestelako akordio mota batzuk lortu dituzten, aurkeztutako

gatazkaren inguruan eta beste %7,3ak elkarbizitzarik gabeko akordioetara heldu zen.

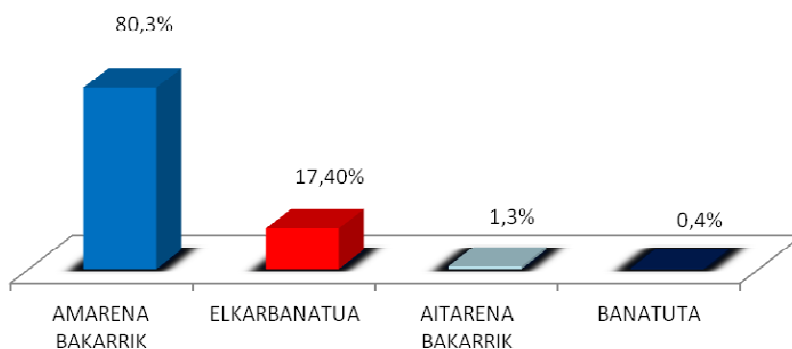


Bitartekaritza bukatu duten espediente saioen batezbestekoa, 4koa izan da.

Bestalde, bikote-banaketaren ondorioz hasitako bitartekaritza prozesua familia antolaketari buruzko akordioekin bukatu duten pertsonen eta adingabeko seme-alabak dituzten kasuak aztertzen baditugu, bikote horien %80,3an seme-alabak amaren etxean biziko direla adostu du (zaintza eta babesa amarena bakarrik delarik), bestalde, %18an, era desberdinetan antolatutako zaintza eta babesa partekatua aurrera eramatea adostu du.

Azkenik, kasuen %1,3an seme-alabak aitaren etxean biziko direla (zaintza eta babesa aitarena bakarrik delarik) adostu du eta %0,4an baino ez da erabaki zaintza eta babesa banatuta izatea, hau da, seme-alaba bakoitza guraso batekin bizi zela.

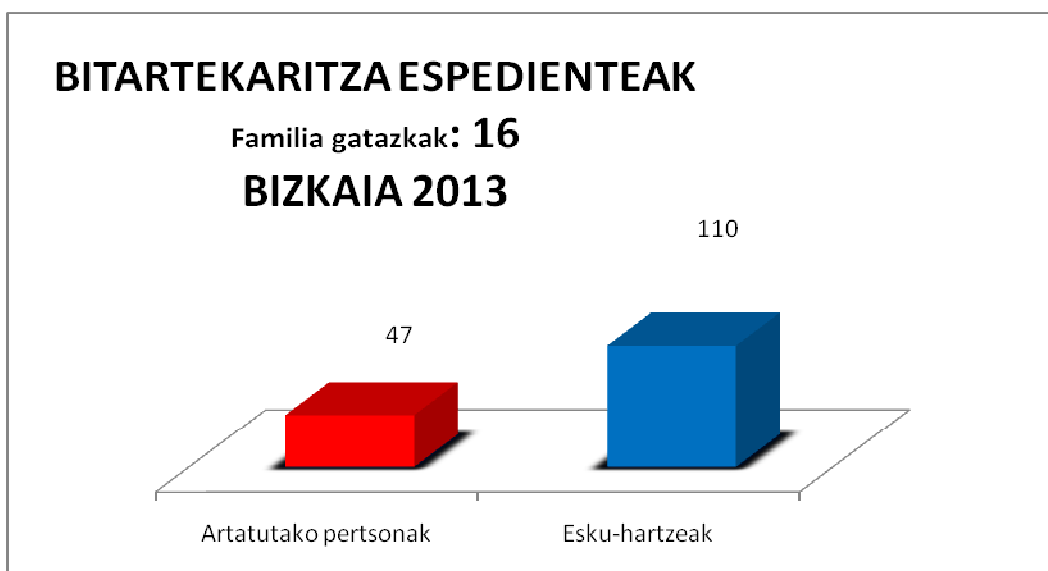
ZAINZA ETA BABES EREDUA



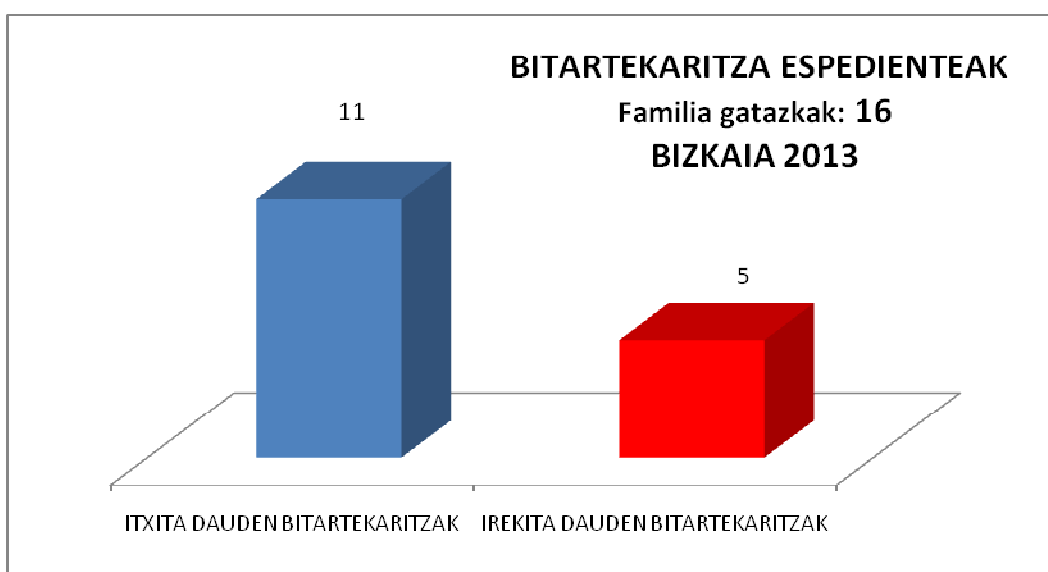
FAMILIA GATAZKEN ONDORIOZKO BITARTEKARITZAK.

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	16
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	47
PROZESUARI DAGOKIENA	ESKUHARTZE KOPURUA	110
	Bukatutako bitartekaritza prozesuen bataz besteko saioak	7
EMAITZARI DAGOKIENA	BUKATUTAKO ESPEDEINTE KOPURUA	11
	AKORDIOAK	8
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	2
	BIDERA EZINA	1
	ZABALIK DAUDEN ESPEDEINTE KOPURUA	5

Familia espedientei dagokienez, zuzenean 47 pertsonekin egin da lan, guztira 110 esku-hartze burutu direlarik.

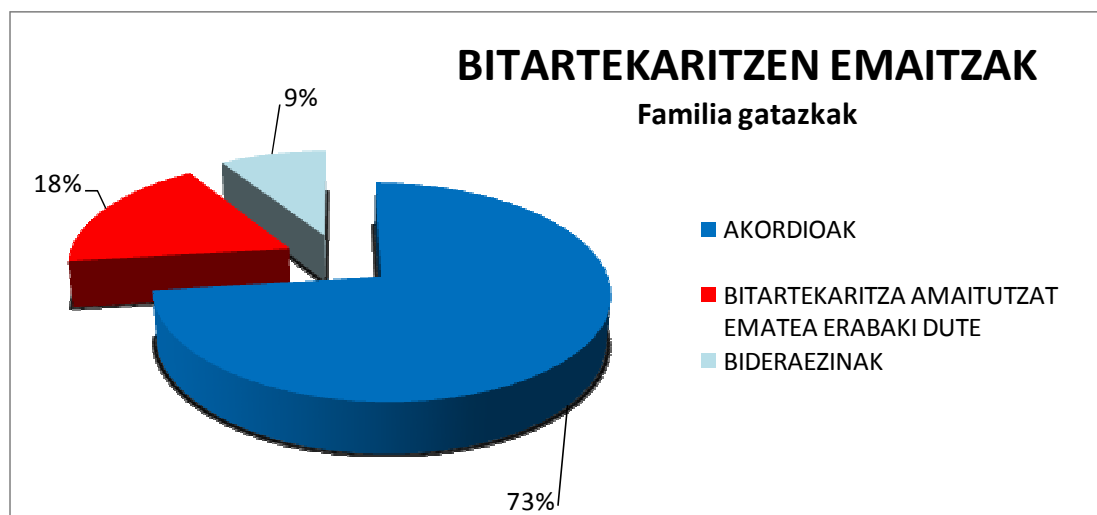


Urte honetan ireki diren 16 espedienteetatik, 11 amaitutzat eman dira eta 2014. urtearen hasieran, 5 espedientek jarraitzen dute zabalik.



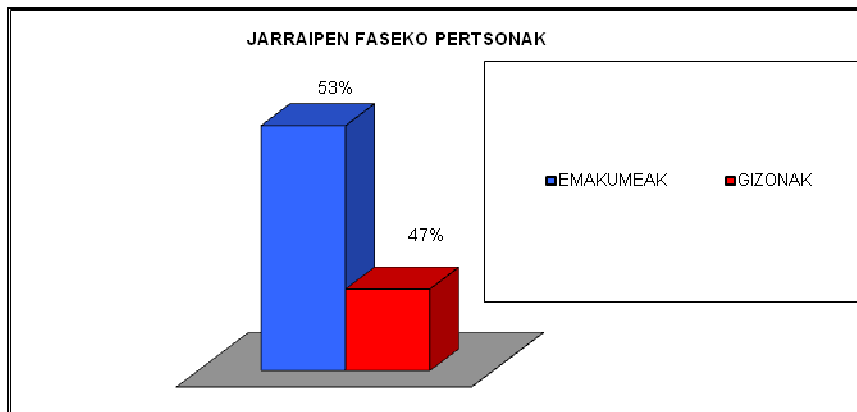
Amaitutzat emandako bitartekaritza prozesuei dagokienez, familien %73ak jasandako gatazkari buruzko akordioak lortu dituzte; %18k, espresuki prozesua amaitutzat ematea erabaki du eta gainerako kasuen %9 bitartekaritza taldeak, bileretan egindako egoeraren azterketaren ondorioz, bideraezina dela baloratu du.

Saioen batezbestekoari buruz esan dezakegu, 7 saioetakoa dela. Datu honek akordiekin bukatutako familia prozesuak bikoteenak baino zabalagoak direla islatzen du, saio kopurua eta taldearen ardurari dagokionez, ko-bitartekaritzan egiten delako lan.

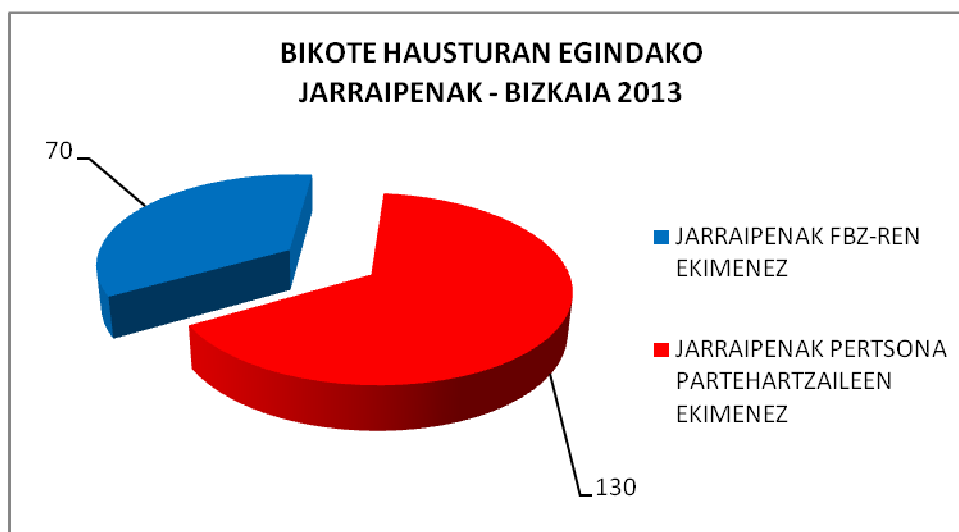


2.1. D JARRAIPEN FASEA

Burututako jarraipen fasean 553 pertsona artatu dira, **bikote haustura egoeratik eratorritako gatazketan**. Pertsona horietatik, 292 emakumeak dira eta 261 gizonak, beraz, %53 emakumeak dira eta gainerako %47 gizonak.



Guztira, 404 jarraipen espediente landu dira, 311 bitartekaritzaren ekimenez egindakoak eta 70 parte hartzaileen ekimenez burututakoak.



JARRAIPEN- ESPEDIENTEAK

BIKOTE-GATAZKAK

404

BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ

Jarraipenak311

Erantzun gabeko jarraipenak.....23

BITARTEKARI PROZESUAN PARTE HARTZEN DUTEN PERTSONEN EKIMENEZ

2012. urte aurreko jarraipenak.....48

2012. urteko jarraipenak.....20

2013. urteko jarraipenak.....02

PERTSONEI DAGOKIONEZ

- Pertsona kopurua553
- Gizon kopurua261
- Emakume kopurua292

PROZESUARI DAGOKIONEZ

- Saio kopurua.....505

EMAITZARI DAGOKIONEZ

- Epaia.....30%
- Akordio pribatua60%
- Bikotea berreskuratu3.5%
- Auzi-prozesua2.5%
- Bizikidetza gabeko antolakuntza familiarra4%

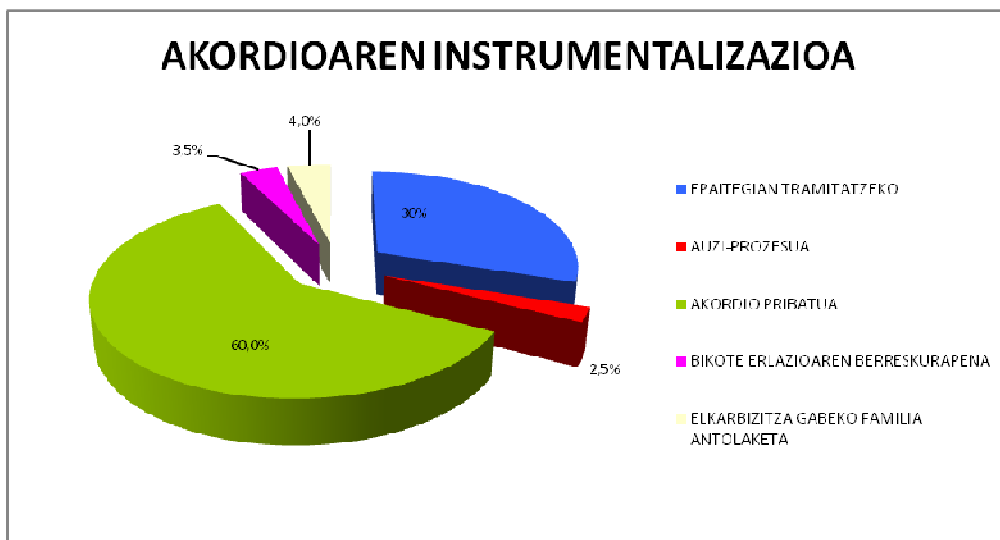
AKORDIOA DENBORAN ZE HAR

- Akordioak errespetatzen dira88%
- Ez dira akordioak errespetatzen.....8.5%
- Bikotea berreskuratzea.....3.5%

Egindako 404 jarraipen espedienteetan, bai bitartekaritza taldearen ekimenaz egindakoak, baita parte hartzaileen ekimenaz burututakoak ere, 553 pertsona artatu dira 505 saioetan.

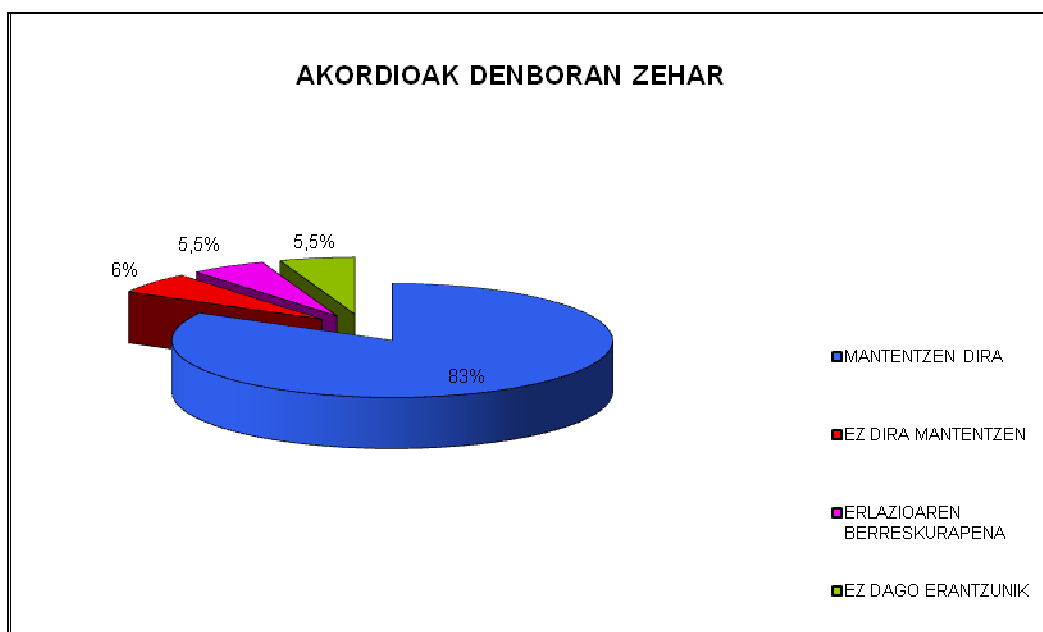
Familia Bitartekaritza Zerbitzu honetako erabiltzaileei egindako jarraipenetatik honako informazio hau eskuratu da:

Espedienteen %30 epaitegian izapidetutakoak dira; %60k pribatu moduan mantendutako akordioak biltzen dituzte; %3,5ek bikote-harremana berreskuratu dute; bikote espedienteen %2,5ek prozedura judizialari eman diote hasiera eta gainerako %4, egoera ezberdinak direla eta, elkarrekin bizi ez diren bikoteen familia antolamendua biltzen duten akordioak dira, beraz, ezin dira epaitegian izapidetu.

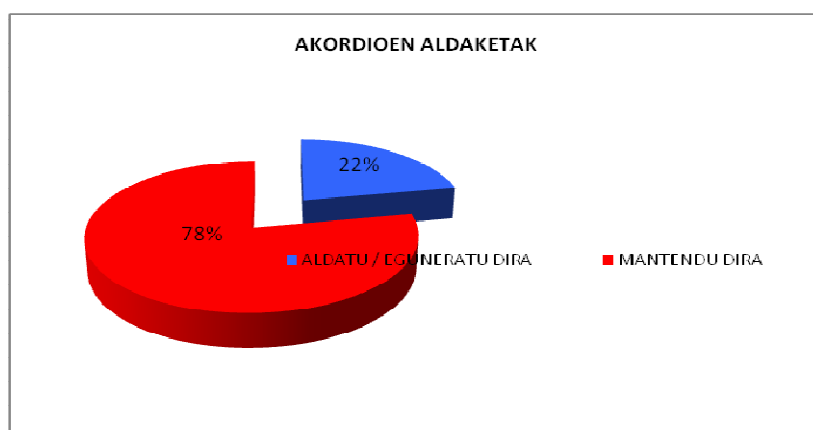


Lortutako akordioen mantenu eta errespetuari dagokionez (amaitutzat emandako bikote bitartekaritza prozesuetaz ari gara), betiere jarraipeneko emaitzekin egiaztatuta, ondorio hauek atera ditzakegu: %88ak akordioak betetzen ditu; erabiltzaileen %3,5ak bitartekaritzan lortutako akordioen mantenua ez dela beharrezkoa irizten du, bikote-harremana

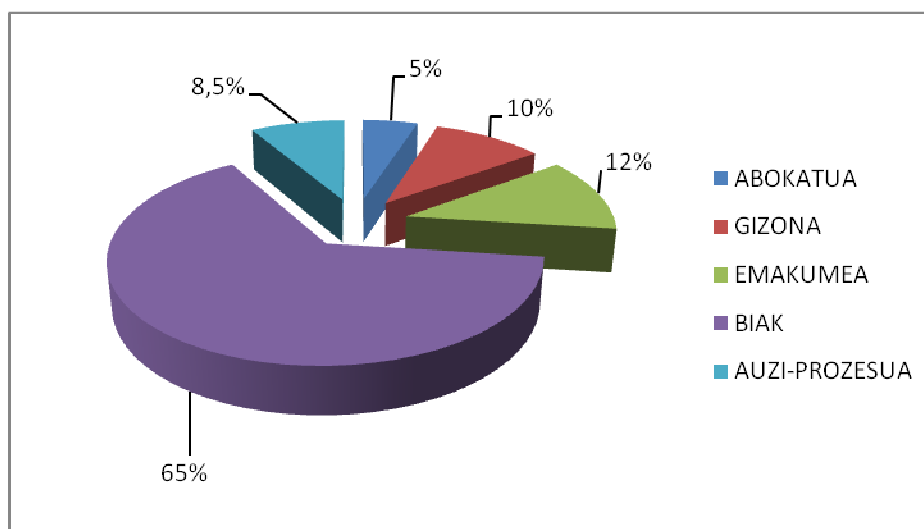
berreskuratu baitute edo elkarbizitzen jarraitzen dutelako. Gainerako %8,5ak ez du akordioa errespetatzen egoera ezberdinak direla eta.



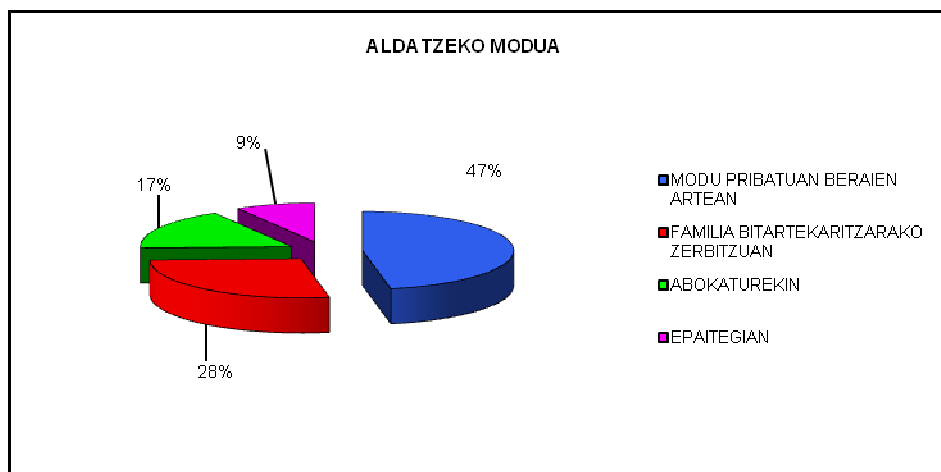
Bikoteen %88ak akordioak errespetatzen ditu; %22ak aldaketak ezarri ditu eta akordioak errespetatzen ari dira; azkenik, %78ak ez du Familia Bitartekaritza Zerbitzuan hartutako akordioan aldaketarik barneratu.



Akordioa aldatzeko proposamena, %12 emakumeek egin dute eta %10 gizonak; %64,5ak biek aldagetak sartzeko proposamenari egiten dio erreferentzia; abokatuen ekimenez egindakoa kasuen %5 da eta gainerako %8,5 aldagetak auzi-prozesu batean egindakoak dira, beraz, aldageta horien ebazpena epai bati dagokio.



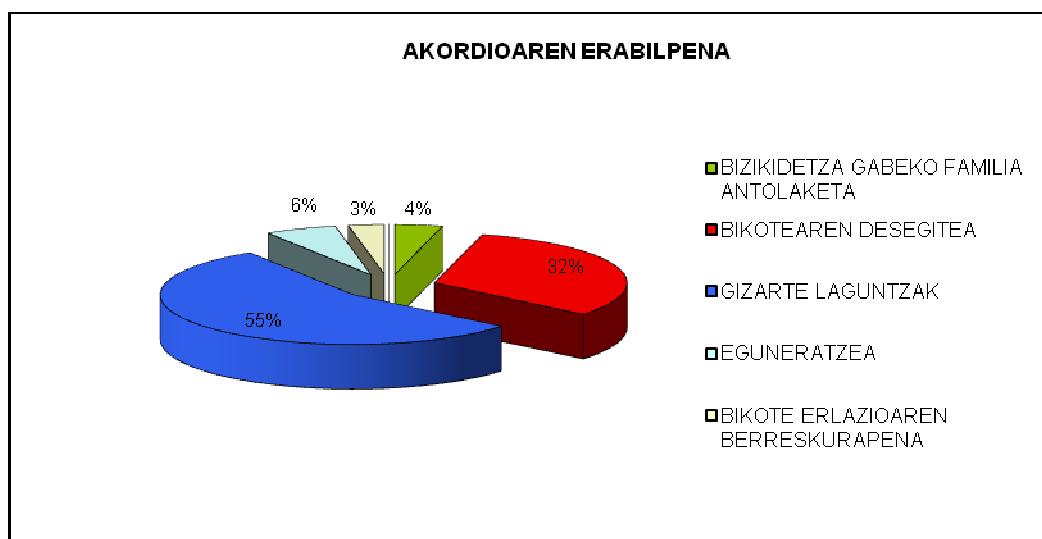
Txertatutako aldeketei dagokienez, %47ak aldagetak modu pribatu batean negoziatutako kasuak dira; akordioa aldatzeko beharra ikusi dutenen artean, %27,5ak Familia Bitartekaritza Zerbitzura hurbildu dira helburu hori betetzeko asmoz; %17ak abokatu batekin egin dituzte aldagetak eta %8,5ak epaitegi batean.



Familia Bitartekaritza Zerbitzuan lortutako akordioen erabilpenari buruz honako hau aipatu dezagu:

- %3,5ak bikote-harremana berreskuratu du.
- Familia Bitartekaritza Zerbitzuan parte hartzen duten bikoteen %55, baliabide ekonomiko gutxiko familiak dira, beraz, Gizarte Zerbitzuetatik, Lanbidetik, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionaletik, Etxebidetik eta Eusko Jaularitzatik bikote haustura egoeran dauden pertsonak FBzra bideratzen dituzte seme-alaben antolamenduarekiko akordioak har ditzaten, dirulaguntzak eskatzeko baldintza bat baita. Akordio hauen %20 epaitegian berrestutakoak dira eta %80 akordio pribatu moduan mantendutakoak.
- FBZra datozen bikoteen %32ak bikote harremana deuseztatzeko helburuz hasten dute bitartekaritza prozesua; horien %54ek akordioak legeztatzen dituzte izatezko bikote, banatze edo dibortzio sententzia bat izateko; %46ak akordio pribatu moduan mantentzen ditu.

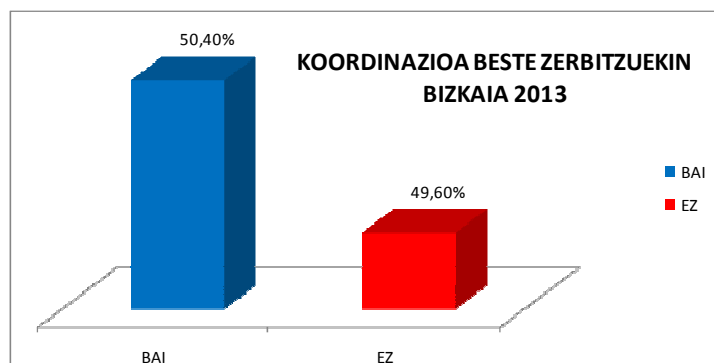
- %4k elkarbizitza akordioak lortzeko hartzen du parte bitartekaritza prozesuan, eguneroko bizitza errazteko asmoz, nahiz eta elkarbizitza ez partekatu.
- Bikoteen %6ak FBZra datoz beste une batean lortutako akordioak eguneratzeko. %31ak aldaketak epaitegian berresten ditu eta %69ak, berriz, aldaketak era pribatu moduan mantentzen ditu.



2.1.E BESTE ZERBITZUEKIKO KOORDINAZIOA

Familia edota bikoteei arreta integrala eskeintzeko asmoz, FBZari buruzko informazioa jaso duten zerbitzu ezberdinekiko koordinazioa burutzen da.

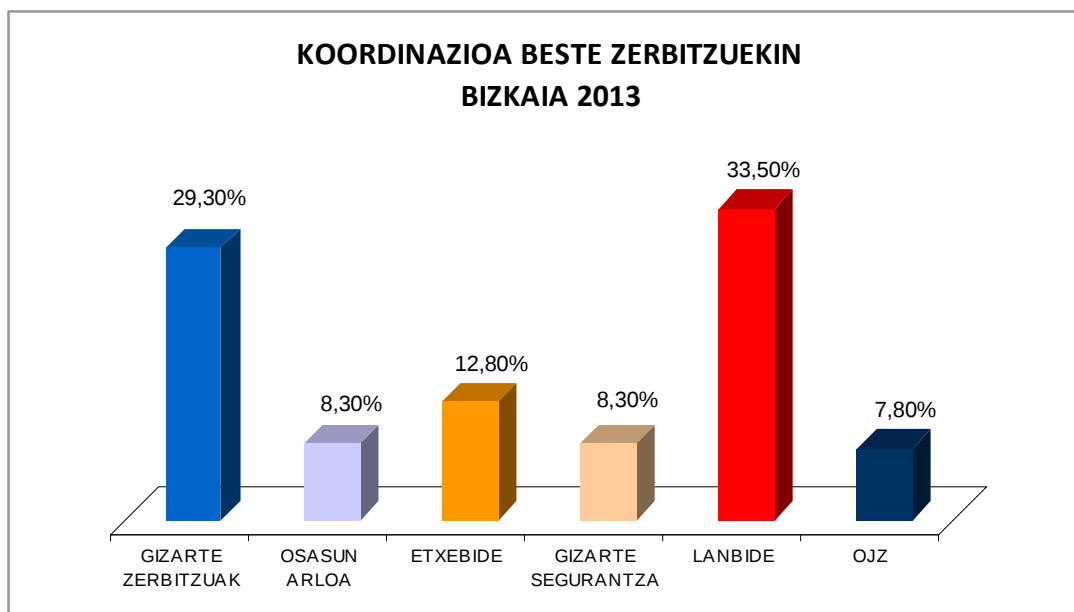
Zentzu horretan, bitartekaritza prozesua amaitutzat ematen den unean, Familia Bitartekaritza Zerbitzura hurbiltzeko moduaren arabera, familien edota bikoteen %50,4 jatorriko zerbitzura doaz FBZan lortutako akordioekin; %49,6 kasuetan, berriz, ez da koordinazio lan hau burutzen.



Familia edota bikoteekin egin den koordinazio lana, %29,3 kasuetan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzenduta egon da. Koordinazio lan honi, protagonistek prozesuan parte hartzeko akordioarekin hasiera ematen zaio, prozesuaren hasiera eta xedea jasotzen duen agiri batekin, hain zuzen ere.

Email edo telefonoz bidezko komunikazioa ere ezarri da. Era berean, behin prozesua amaituta, familiak edota bikoteak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzen du, profesionalari lortutako akordioen jakinaren gainean jartzeko.

Bitartekaritza prozesuan parte hartutako pertsonen %8,3 Osasun Zentroetara bideratu dira, bitartekaritza akordioaren emaitza moduan. %12,8 kasuetan koordinazio lana Etxebidetik ezarri da eta %8,3 Gizarte Segurantzatik. 2013. urtean zehar, Lanbiderekin koordinazio lana burutu da, alde batetik, bideraketak egiterako orduan FBZaren funtzionamendua ezagutu dezaten eta beste alde batetik, bitartekaritza prozesua amaitu duten kasuei buruz hitz egiteko, %33,5 delarik. %7,8 Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu da, doako justiziari buruzko informazio jasotzeko.



2.2. ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA

Esku-hartze mota hau 2013. urtean Bizkaiko FBZak familia bitartekaritza zuzeneko arretatik kanpo kokatzen diren ekintza guztiei dagokio.

FBZtik hedapen zereginak garatu dira, baita beste zerbitzuekiko koordinazioa eta Familia Politika eta Erkidegoko garapenaren zuzendaritzarekin elkarlana, hots, Familia Bitartekaritza gaiekin lotutakoa; betiere, Euskal Familia Bitartekaritza Legearen 4. artikulua familia bitartekaritza programa eta zerbitzu publikoei ezartzen dizkien egitekoak errespetatuz.

2.2.A. TALDEAREN BARNEKO LANA

Taldearen barneko antolamenduari zuzenduta dago, baita bitartekaritza lana garatzeko beharrezkoa den material didaktikoaren berrikuste eta hobetzeari ere; alde batetik, beste zerbitzuekin koordinazio eta bestetik, bitartekaritza hedatzera zuzendutako jarduerak.

Era iraunkor batean laneko tresna teknikoen berrikustea burutzen da. Halaber, zerbitzuaren bilakaeran sortutako beharrak asetzeko koordinazio protokoloak lantzen dira. 2013ko urtean zehar, Arabako eta Gipuzkoako Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekin elkarlanean aritu gara, partekatzen diren tresnak diseinatzeko helburuz, baita bitartekaritzaren jarduerari hausnartzeko ere, praxiaren eta biztanleriaren arreta hobetzeko asmoz, bitartekaritza eredu bera abiapuntutzat hartuta. Gainera, urtero egiten den memoria eta horrek dakarren hausnarketaren ondorioz, hiru Lurralde Historikoetako Familia Bitartekaritza Zerbitzuetako datuen azterketari ekiten diogu, datu basea hobera egiteko.

Egindako esku-hartzeen ebaluazioa egiten da eta bidaltze erakunde ezberdinekiko koordinazioa ere, esku-hartzea hobetzeko familiei arreta integrala eskainiz.

Beste alde batetik, Bizkaiko Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua osatzen duten kide guztiak biltzen dituzten asteroko bilerak prestatzen dira (urte honetan zehar 143 guztira), antolaketari buruzko gaiak jorratzeko (egutegi antolaketak, besteak beste) baita bitartekaritzan lantzen ari diren espedienteetan arreta berezia behar duten gaiak ere; ko-bitartekaritzan lan egiteko aukera baloratuz.

Taldearen beste helburuetako bat, zerbitzuaren ebaluazioa egitea da, Zerbitzuaren beharrianen azterketaren eta bitartekaritza prozesuko parte hartzaileen proposamenen bidez, FBZko kalitatea hobetzen laguntzen digun bitartean.

2.2.B. BESTE ERAKUNDEEKIN ELKARLANA ETA HARREMANA

Atal honek pertsonen laguntza eskaintzen dieten erakundeekin eta familia arloan eta gizarte arloan lan egiten duten elkarte publiko zein pribatuekin Familia Bitartekaritzarako Zerbitzutik egindako elkarlana jasotzen du. Elkarlan horren helburua bitartekaritza prozesuaren ezaugarriei, eginkizunei eta Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua zein pertsonen zuzenduta dagoen buruzko informazioa helaraztea da. Guzti horrek xede bikoitza betetzen du, alde batetik, erakunde guzti horiek familia edo bikote gatazkak bizi dituzten pertsonak zerbitzura bideratzea eta bestetik, gizartearen esku-hartzen duten erakundeekin elkarlanean aritzea.

Aurrekoa kontuan izanik, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek eta Zerbitzu Espezializatuek egindako lana nabarmendu behar da. Orobat, Osasun Zentroak aipatuko ditugu, batez ere, Osasun Mentaleko Zentroak, Ospitaleak, modulu psiko-sozialak eta beste bitartekaritza taldeak. Beste alde batetik, Abokatu, Psikologo eta Gizarte Langileen Elkargo Profesionalak daude, baita Elkarleak eta izaera ezberdinetako Gobernu Kanpoko Erakundeak ere. Guzti hauek Familia Bitartekaritza Zerbitzuko funtzionamendua hobetzen lagundu dute.

BESTE ERAKUNDEEKIN HARREMANA ETA ELKARLANA

ARLO JURIDIKOA

- Biktimari Laguntza Zerbitzua, Bilbo
- Lehen auzialdiko epaitegia, Durango
- Familia-epaitegia, Bilbo eta Barakaldo
- Epaitegietako talde psiko-soziala
- Familia-epaitegiko Idazkaritza, Barakaldo
- Familia-epaitegiko Idazkaritza, Bilbao
- Emakunde Zerbitzu Juridikoa

GIZARTE ARLOA

GINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUAK

- Bilboko Gizarte Ongizateko Saila (OGZ Uribarri)
- Bilboko Gizarte Ongizateko Saila (OGZ Basurto)
- Bilboko Gizarte Ongizateko Saila (OGZ Txurdinaga/Otxarkoaga)
- Bilboko Gizarte Ongizateko Saila (OGZ Irala)
- Bilboko Gizarte Ongizateko Saila (OGZ Zorroza)
- Bilboko Gizarte Ongizateko Saila (OGZ San Francisco)
- Bilboko Gizarte Ongizateko Saila (OGZ Santutxu)
- Bilboko Gizarte Ongizateko Saila (OGZ Deusto)
- Bilboko Udalaren Berdintasun Saila
- Etxebarriko Gizarte Ongizateko Saila
- Basauriko Gizarte Ongizateko Saila
- Durangoko Gizarte Ongizateko Saila
- Erandioko Gizarte Ongizateko Saila
- Abanto eta Zierbenako Gizarte Ongizateko Saila
- Enkartzioetako Gizarte Ongizateko Saila
- Leioako Gizarte Ongizateko Saila
- Maruri-Jatabeko Gizarte Ongizateko Saila
- Getxoko Gizarte Ongizateko Saila

- Santurtzikoko Gizarte Ongizateko Saila
- Barakaldoko Gizarte Ongizateko Saila
- Ermuako Gizarte Ongizateko Saila
- Bermeoko Gizarte Ongizateko Saila
- Portugaleteko Gizarte Ongizateko Saila
- Balmasedako Gizarte Ongizateko Saila
- Ortuellako Gizarte Ongizateko Saila
- Sestaoko Gizarte Ongizateko Saila
- Trapagako Gizarte Ongizateko Saila
- Lekeitioko Gizarte Ongizateko Saila
- Gernikako Gizarte Ongizateko Saila
- Sopelanako Gizarte Ongizateko Saila
- Vitoria-Gasteizeko (Araba) Gizarte Ongizateko Saila
- Basauriko udalaren Emakumearentzako Arreta-Zerbitzua
- Bilboko Udalaren Emakumearentzako Arreta-Zerbitzua
- Santurtzikoko udalaren Emakumearentzako Arreta-Zerbitzua
- Bilboko Giza-Heziketa Eskuhartze Zerbitzua (Santutxu)
- Bilboko Giza-Heziketa Eskuhartze Zerbitzua (Rekalde)
- Bilboko Giza-Heziketa Eskuhartze Zerbitzua (Irala)
- Getxoko Giza-Heziketa Eskuhartze Zerbitzua
- Bilboko Giza-Heziketa Eskuhartze Zerbitzua (Etxebarri)
- Ermuako Giza-Heziketa Eskuhartze Zerbitzua
- Bilboko Giza-Heziketa Eskuhartze Zerbitzua (Casco Viejo)
- Bilboko Larrialdi Sozialak
- Basauriko OGZ Arreta Psikologikoa
- Barakaldoko Udalaren Inmigrazio Saila

ZERBITZU ESPEZIALIZATUAK

- Haur eta Familia Arloa, Bizkaiko Foru Aldundia
- Emakumearentzako Arreta-Zerbitzua, Bizkaiko Foru Aldundia
- Familia Harreraren aldeko Programa, Bizkaiko Foru Aldundia
- Genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeentzako telefono bidezko arreta, Eusko Jaurlaritza
- Bilboko Elkargunea
- Genero Indarkeriaren Behatokia, Bizkaiko Foru Aldundia
- Tutoretza Erakundea, Bizkaiko Foru Aldundia

OSASUN ARLOA

- Gernikako Osasun Mentaleko Zentroa
- Juan de Ajuriaguerrako (Bilbo) Osasun Mentaleko Zentroa

- Novia Salcedo (Bilbo) Osasun Mentaleko Zentroa
- Zamudioko Osasun Mentaleko Zentroa
- Uribe Kostako Osasun Mentaleko Zentroa
- Otxarkoagako Osasun Mentaleko Zentroa
- Ercillako (Bilbo) Haur Osasun Mentaleko Zentroa
- Zamudioko Osasun Mentaleko Zentroko Gizarte Langilea
- Santurtziko Osasun Mentaleko Zentroa
- Basurtoko Ospitalea (Psikiatria)
- Basurtoko Ospitalea
- Bermeoko anbulatorioa
- Gernikako anbulatorioa
- Galdakaoko Haur Psikiatria Unitatea

ELKARTEEN SAREA

- GIZAGUNE FUNDAZIOA
- CARITAS BIZKAIA
- HOBETZEN
- INICIATIVA GITANA
- ZUTITU
- LAGUNGO
- EMAKUNDE
- MARGOTU
- SARTU
- APNABI
- ETXADI
- AFABI
- EUSKARRI
- MUGABARIK
- BITARTE
- U52 Bulego psikologikoa
- U52 Osasun Mentaleko Zentrua

ELKARGO PROFESIONALAK

- Bizkaiko Psikologoen Elkargo Ofiziala
- Bartzelonako Psikologoen Elkargo Ofiziala
- Andaluzia Ekialdeko Psikologoen Elkargo Ofiziala
- Bizkaiko Gizarte Langileen Elkargo Ofiziala

- Arabako Gizarte Langileen Elkargo Ofiziala
- Gipuzkoako Gizarte Langileen Elkargo Ofiziala
- Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua
- Valentziako Abokatuen Bazkun Ohoretsua
- Murtziako Abokatuen Bazkun Ohoretsua
- Madrilgo Abokatuen Bazkun Ohoretsua
- A Coruñaiko Abokatuen Bazkun Ohoretsua
- Kantabria Abokatuen Bazkun Ohoretsua
- Oviedoko Abokatuen Bazkun Ohoretsua
- Almeriako Abokatuen Bazkun Ohoretsua

POLIZIA

- Balmededako Ertzaintza
- Sestaoko Ertzaintza

BESTE ERAKUNDE BATZUK

- ZUZENEAN
- ETXEBIDE
- LANBIDE
- Gizarte Segurantzako Dirulaguntzen Saila
- AFAE
- SOS RACISMO BIZKAIA
- FUNDACIÓN ANAR
- Madrilgo Complutense Unibertsitatea
- Unibertsitate publiko eta pribatuak
- UNED
- LANTEGI BATUAK
- Bilboko Sagrado Corazón Ikastetxea

2.2.C. BITARTEKARITZARI BURUZKO HEDAPENA ETA SENTSIBILIZAZIOA

Familia Bitartekaritza Zerbitzuen arreta ona izateko hiritar talde osoari aurkeztu behar zaio, hortaz, hedatze, sustapen eta sentikortasun lanak egin behar dira. Lan honek helburu bikoitza dauka, alde batetik bitartekaritzaren sentikortasun lana, familiak bitartekaritza gatazka-ebazpenaren aukera moduan ikusteko, bitartekaritza kultura zabaltzeko eta bestalde, biztanleria osoak, erakundeak, Elkargo Ofizialak, elkarteak, lanbideak, etabarrak. zerbitzua eta bere ezaugarriak ezagutzea, hau erabil ditzaten beharrezkoa duten momentuan.

Arlo honetan, aurkezten den koadroan arestian aipatutako zabalkunde planean barneratutako erakundeak jasotzen dira, baita Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuko taldeak parte hartu dituen ekintzak ere. Ekintza horiek zabalkunde izaerakoak (euskal herritarrei zuzendutakoak) edo izaera tekniko-profesionalekoak (esperientzia elkar trukatzeko zantzuko ekintzak eta irakaskuntza kutsuko eta zientzia kutsuko ekintzak) izan dira.

BITARTEKARITZA HEDATZEA ETA SENTIKORTASUNA

KOMUNIKABIDEAK

- Irrati elkarrizketa: Euskadi Irratiko "Más que palabras" programan.
- 010 Infomazioa

BILTZAR, FORO ETA HEZIKETAN PARTAIDETZA

- Gatazka Ebazpena eta aukera bilaketa Masterra. Bartzelonako Unibertsitatea.
- Gatazka Ebazpena eta Bitartekaritza Masterra. Kantabriako Unibertsitatea.
- Murtsiako Unibertsitateko Familia Bitartekaritza Masterra.
- Obiedoko Unibertsitateko Familia Bitartekaritza Graduondoa.
- Salamankako Pontifikal Familia Bitartekaritza eta orientabide Masterra.
- Eki Andalusiko Elkargo Ofisialeko Psikologi Juriko Masterra.
- Bitartekaritza Masterra. Santiago Konpostelako Unibertsitatea.
- Erandioko Tartanga G.L.H.I
- Bitartekaritza Masterra. Balear Irletako Unibertsitatea.
- Gatzka Kudeaketa eta Bitartekaritza Masterra. Bilboko Gizagune Elkartea.
- Giza Eskuhartze Masterra. Bilboko Deusto Unibertsitatea.
- Gaztek eta Familia Bitartekaritza masterra. Huelbako Unibertsitatea.
- Familia Bitartekaritza kurtsoa Gipuzkoako Gizarte Langintzaren

Erkidego Ofisiala.

- Familia Bitartekaritza Jardunaldia. Getxoko Udala.
- Gatazka kudeaketa Graduondoa. Andalusiako Nazioarteko Unibertsitatea.
- Azterketa eta Gatazka Ebazpeneko Irakaskuntza Egokitua. Euskal Unibertsitateko Psikologia eta KriminologiaMaila.
- Familia Bitartekaritzan Adituen Kurtsoa. Bizkaiako Psikologia Langintzaren Erkidego Ofisiala.
- Gatazka kudeaketa eta bizikidetasun elkarriketa Masterra. Ramón Llull Unibertsitatea. Pere Tarrés Fundasioa.
- Bitartekaritza masterra. Deustoko Unibertsitateko Gizarte Lanbile Maila.
- Almeria Unibertsitateko Merkatal eta Zilbil Bitartekaritza Masterra.
- Rioja Unibertsitateko Merkatal eta Zilbil Bitartekaritza Masterra.
- Leoneko Unibertsitateko Merkatal eta Zilbil Bitarteka Graduondoa.
- Bitartekaritzan Heziketa kurtsoa. IFES Bilbao.
- Bitartekaritza Masterra. Balentzia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsua.

3. BIZKAIKO FAMILIA BITARTEKARITZAREN ONDORIOAK:

3.1.- ESKUHARTZE ZUZENA

2013. urtean zehar Familia Bitartekaritza Zerbitzuan, euskal hiritargoari eskaintzen zaion harreta maila ezberdinetatik, (arreta telefonikoa, aurre bitartekaritza, bitartekaritza eta jarraipena), adierazten diren gatazka egoera ezberdinetan guztira 6279 pertsona artatu dira landutako 1154 espedientetan, 7984 eskuhartzekin.

2013an artatutako kasuen analisia, %14ko gorakada bat isladatzen du landu diren bitartekaritza prozesuen kopuruan, aurreko urtearekin konparatuz. Berriz, bitartekaritza eskaeretan gorakada %14,5koa izan da.

Datu hauek ez dute bakarrik ikustarazten gorakada bat bitartekaritza eskaeren eskuhartzean, baizik eta bitartekaritzaz informatu diren, prozesua hasi eta bukatu duten pertsonetan ere. Honek euskal gizarteak bere gatazka egoerak elkarriketaren bidez aurre egiteko desioa baieztatzen du.

Bitartekaritza, bide alternatiboa edota epai sistemaren osagarri moduan, prozesu egokia da gatazka familiarretarako. Bitartekaritza, banaketa eta dibortzio kasuetan osagarria bada ere justizia administrazioaren eskuhartzerako, familien barneko harremanetan bitartekaritza alternatiba moduan erabiltzen da, aspektu batzuetan dagoen bide bakarra baita familia harremanen kudeaketarako.

3.1- Arreta telefonikoa, bitartekaritza zerbitzutik ematen den lehenengo arreta maila da, erabiltzaile gehienek dei telefonikoaren bitartez hasten dutelako beraien harremana gurekin. Deia egiten duen pertsonari entzun ondoren, datu pertsonalak eta aurkezten duen gatazkaren inguruko datuak biltzen dira. Ondoren, bitartekaritza zerbitzuaren inguruko azalpen bat ematen da eta planteatutako eskakizunaren arabera hitzordua jartzen da edo zuzendu daitekeen beste zerbitzu publikoen informazioa ematen da, bitartekaritza zerbitzutik eskuhartzea posiblea ez bada.

Bestetik ez dira gutxi giza zerbitzu, osasun, hezkuntza eta arlo juridikotik, telefonoz bitartekaritza zerbitzuarekin kontaktatu duten profesionalek. Kasu batzuetan, zerbitzuaren inguruko informazioa eskatzeko nahiarekin eta beste kasu batzuetan deribazioak edota haiengatik ere artatuta izaten ari diren familiekin lan koordinatu bat egiteko.

Urte honetan zehar maila honetatik hartatu diren pertsonen kopurua, 1276koa da. Datu honek euskal gizarteak bitartekaritzan duen interesaren hazkundera baieztatzera dator.

3.2.- Urte honetan zehar 745 espediente landu dira, hauetako 236 aurre bitartekaritzakoak izanik eta 509 bitartekaritzakoak.

Honek isladatzen du, bitartekaritza informatzen den %68,6 batek, ondoren bitartekaritza prozesuan partehartzen duela eta %31,4a berriz prozesua ez hastea edota beste momentu baterako ustea erabakitzen duela.

Bitartekaritza prozesu baten hasierarekin bukatzen ez duten bitartekaritza eskaeretan, kasuen %75 batean soilik gatazkaren alde batek etorri da informazioa eskatzera, %25etan berriz biak.

Datu hauek, bitartekaritza zerbitzuak eskainitako informazioak ze nolako garrantzia duen hausnartzera eramaten gaitu, alde batetik partehartzea errazten duelako eta bestetik partehartze hori borondatezkoa den einean, zailtasun bat bada ere.

Zentzu honetan gatazkaren arabera ezberdintasunak somatu ditugu. Alde batetik bitartekaritzatza bat hasiera aurrera egin ez duten familia kasuen %86,2tan bakarrik gatazkaren alde batek etorri da bitartekaritzatza zerbitzura. Bestaldetik, bikote haustura kasuen %64an alde batek hurbildu da zerbitzura informazioa jasotzera eta kasuen %36etan alde biak. Halaber, aipatzekoa da gatazkaren protagonista guztiak etorri diren familia kausetan baina prozesu bati hasiera eman gabe, partehartzaileen %58,3tan gizonak ziren eta %41,7tan emakumeak.

Orokorrean, informazioa eskatzera hurbiltzen diren pertsonen artean, nahiz eta emakumeak gehiengoa izan (%61,5), aurten somatu dugu gorakada bat bitartekaritzaz interesa edota informazio bila datozen gizon kopuruaren artean (%38,5).

3.2.1. Aurrebitartekaritzatza espedientei dagokionez, bitartekaritzatza prozesua hasi ez dutenei emandako arreta, aurten 236 espediente landu egin dira, 342 pertsonakin zuzenean lan eginez, 435 eskuhartzekin.

Arreta maila honetan, erabiltzailearen eskaera, pertsonen kopurua eta adierazitako egoeraren informazioa jaso ondoren, bitartekaritzaren inguruko informazioa eskaintzen da.

Bitartekaritzatza prozesuaren hasiera ezinezkoa suertatuko balitz, bai gatazkaren beste partaideak zerbitzura etortzeko intentziorik ez duelako bai lantaldeak prozesuaren bideragarritasuna desegokia ikusten duelako, zuzenbideko gaiei, gai psikologikoei edota gizarte prestazioei buruzko informazioa emango zaie.

Baieztatzen da pertsonak jarraitzen dutela arreta prestatzen bitartekaritzari, zerbitzura informazio bila etorriz, nahiz eta momentu horretan prozesurik ez hasi.

Gatazka motari dagokionez, kasuen %87,7a bikote baten hausturarekin zuzen erlazionatuta dauden gatazkak izan dira, prozesu juridiko bat ireki gabekoak eta gutxienetan bukatuta zegoena. Kasuen %12,3a mota ezberdinetako familia kasuak izan dira (belaunaldi artekoak, jaraunspenak, menpeko pertsonen ingurukoak etab...)

3.2.2.-Aurrebitartekaritza amaitu ostean, bitartekaritzak dituen maila ezberdinak kontuan hartuta, ireki diren espediente kopurua 509koa izan da. Lan hau 2724 eskuhartzetan garatu egin da, 1057 pertsonekin.

Arestian aipatu bezala, familien % 96,8a bikote haustura momentu ezberdinetan zegoen. Kasu batzuetan, familia antolaketa era berriaren inguruan akordioetara heltzeko datoz, beste batzuetan, banaketaren ondoren seme-alabekin bizi den gurasoak zein beraiekin bizi ez denak seme-alabekin harreman arazoak dituelako, eta beste batzuetan, seme-alabek sortutako gastuak ordaintzeko orduan sortzen diren gatazka ekonomikoak lantzeko hurbiltzen dira zerbitzura. Baliogabetasun bat duten seme-alabak dituzten bikoteek eta beraien arteko harremana bukatzea erabaki dutenak etorri dira beraien seme-alabaren behar bereziagoak asetzeko nola arituko diren elkarlanean erabakitzeko.

Gatazken %3,2a seme-alaben(nerabeak edota adin nagusiak) eta gurasoen arteko, (nerabeak edota adin nagusiak) neba-arreben arteko, ilobeekin duten harremanari buruzko aitona-amonen eta beraien seme-alaben, erraien edota suhien arteko, familian menpekotasuna duen pertsona batez zaintzari buruzko eta oinordekotzei buruzko familia gatazka dira

Bukatutako bikote banaketari buruzko gatazkei dagokienez, familien edota bikoteen %79ak, landutako gaiei buruzko akordioak lortu ditu, kasuen %2ak bitartekaritza prozesua bertan behera utzi da hori bideraezina zela uste izan delako eta kasuen %19an bitartekaritza bukatu da aldeek eurak prozesua etetea erabaki dutelako.

Familia gatazkekin zerikusia duten bitartekaritzei dagokienez, familien %73ak bizi zuten egoerari buruzko akordioetara heltzea lortu du eta kasuen %18ak alde batek beren beregi hala nahi izan duelako bitartekaritzari amaiera eman diote eskaera berraztertu dutelako. Kasuen %9a bitartekari taldeak eten egin du prozesua egoera bideraezina zela ikusi ostean.

3.2.- GENERO IKUSPEGIA

2013. urtea genero ikuspegitik aztertuz gero, Bizkaian ikasketa maila, lan egoera, eta maila ekonomikoa jasotzen duten aldagaietan desberdintasunak daudela ikus dezakegu.

Zentzu honetan, ikasketa maila altuak dituzten emakumeen kopurua ikasketa bera dituzten gizonen kopurua baino pixka bat altuagoa dela nabarmentzekoa da (bikote kasuetan 5,4 puntu eta familia kasuetan 6,5 puntu).

Bion maila ekonomikoa aztertuta, bikote kasuetan, gehiago dira maila ekonomiko baxuan kokatzen diren emakumeak (%2,8 gainetik), eta gizonen kasuan, gehienak maila ertainean, ertain-altuan eta altuetan kokatzen dira.

"Lan egoera" aldagaia aztertuta, emakumeek emaitza okerragoak erakusten dute langabezian (2,1 puntu gehiago familia kasuetan eta %0,9 gehiago bikote kasuetan). Gainera, "etxeko andrea" mailan, emakumeak baino ez ditugu aurkitzen bikote kasuetan gizonen %0,1 eta familia kasuetan %0a maila honetan kokatzen baita.

Kopuruei erreparatuta, beste bi desberdintasun azpimarra daiteke:

1.- Artatutako bikote kasuetan, 2013. urtean bitartekaritza eskatu duten emakumeek kasu guztien %69,9a izan dira. BFBZaren esku hartzea eskatu duten gizonak, kasuen % 21,4 izan dira, eta kasuen %8,7an biek batera egin dute eskaera.

2.- Banaketa edo dibortzioa nork eskatzen duen aztertuta, eskaera egiten duten emakumeen kasuak gizonen kasuak hirukoizten dituzte (lehenengoak %20,2arekin eta bigarrenak %6,9arekin)

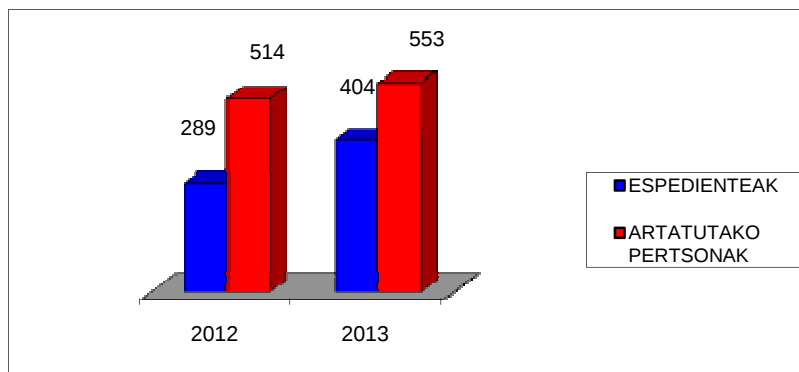
3.- Bikote hausturarekin zerikusia ez duten kasuetan emakumeen eta gizonen parte hartzea desorekatua dela esan dezakegu: %52,1 eta %47,8. Aldagai honetan gizonak behin bakarrik izan dute emakumeek baino kopuru altuagoa, 2012. urtean.

Zerbitzu honen antzeko beste zerbitzu publikoek, hala nola, izaera juridikoko, osasun izaerako, laguntza izaerako edota hezkuntza izaerako zerbitzuek emakume gehiagok erabiltzeko joera bera erakusten dute.

Egoera honek beste mota bateko aldagaiekin zerikusia izango dute, kultura arrazoiengatik, hezkuntza arrazoiengatik, ezarritako eta hartutako rol arrazoiengatik, besteak beste. Baina mota honetako zerbitzu batean, familia bitartekaritzarako zerbitzua kasu honetan, bi sexuetako pertsonak egoteak duen garrantzia eztaba daezina da. Horrek zuzentasuna bermatzen du, baita erabiltzaileek hori hautematea ere.

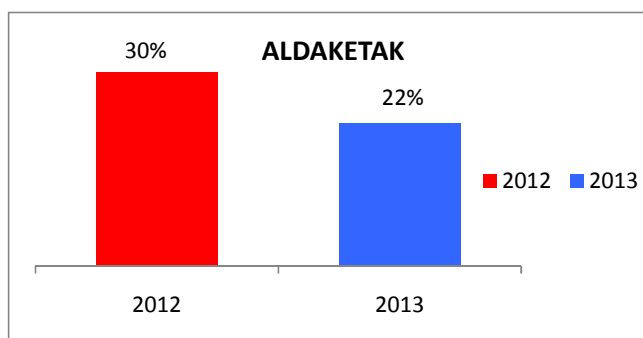
3.3.- JARRAIPEN FASEA

2013. urtean bikote haustura kasuetan 553 pertsonari egin zaie jarraipena, 404 espedienteetan banatuta. Hurrengo grafikoan ikus daitekeenez, espedienteen kopuruak gorakada handia izan du, baina aldi berean, artatutako pertsonen kopurua ez da neurri berean handitu. Honek jarraipena egiteko orduan bikotearen alde biekiko kontaktuan jartzeko dugun zailtasunak islatzen ditu.

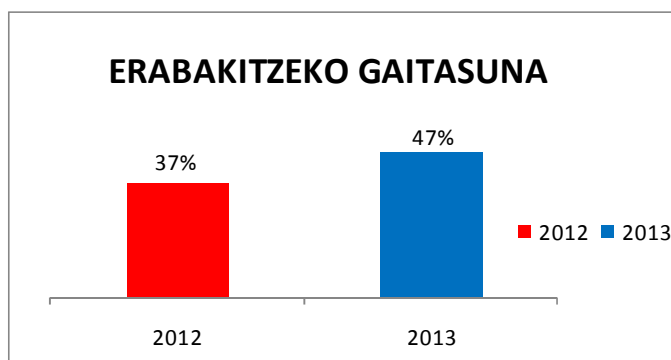


Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etorri diren bikoteen kopuruaren igoerak nabarmentzen du parte hartzaileek bitartekaritzan duten konfiantza gatazka konponketarako alternatiba bezala.

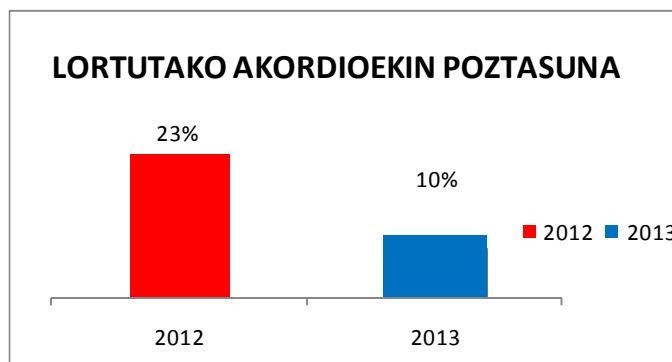
Jasotako datuen artean azpimarratu dezakegu bikoteen %8ak ez dituela akordioak denborarekin aldatzen. Honen arrazoia izan daiteke, bitartekaritza prozesuan landu dituzten akordioak etorkizunean suertatu daitezkeen hainbat egoera eta beraien familiaren ezaugarriak kontutan hartu dituztelako.



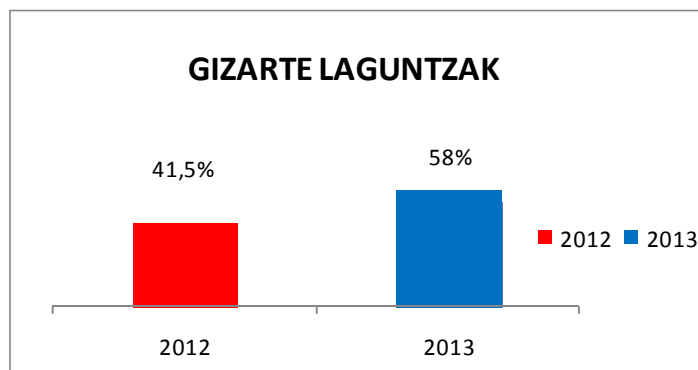
Akordioetan aldaketak egitea erabakitzen duten bikoteen artean, nabarmendu dezakegu gehiengoak beraien artean egiten dituztela. Datu hauetatik ondorioztatzen dugu bitartekaritzak gaitasunak eta baliabideak errazten diela hirugarren pertsona baten beharrik ez izateko aldaketa hauek akordatzeko.



Lortutako akordioen asetzeari begira, 2012an akordioen aldaketen proposamenak kasuen %23etan gizonarengatik zetorren bitartean, 2013.urtean berriz kopuruaren %10era jaitsi egin da.



Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura artatutako bikoteen artean, akordioaren erabilera bai Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta (DBE), ardurapean hartutako adin txikiko edo seme-alaba bakoitzeko laguntza ekonomikoa bai Gizarte Zerbitzu, Lanbide zein Gizarte Segurantzarko Institutu Nazionala, Etxebide edota Eusko Jaurlaritzak kudeatzen dituzten hainbat zerbitzuetara eskuratzeko dira. Aurreko akordioa arrazoi honengatik etorritako bikoteen kopurua igo egin da.



3.4.- EBALUAZIOA

Ebaluazio fasean, adierazle ezberdin kontutan izan ditugu non Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren zein lan taldearen funtzionamenduari buruzko informazioa lortzen dugun.

ADIERAZLEAK:

- **Asetze maila bitartekaritza prozesuarekin.**

Bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen asetasun maila oso altua izan da. Sentsazio honen arrazoia gune neutral, inpartzial eta konfidentzial batean daudenez, beraien emozioak kaleratu ditzaketelako, sentimendu hauek balioztatuz. Kasuen portzentaje txiki batek ez da pozik sentitu zerbitzuarekin, agian bitartekaritza prozesu baten helburuak ez direlako oso ondo ulertu.

- **Bitartekaritza prozesuaren iraupena.**

Prozesuaren iraupenaz poztasun maila altu batekin aurkitzen gara. Nahiz eta maiz erabiltzaileek esan luzeegia egin zaiela prozesua, egoera emozionalak berak estutzen du sufrimendu eta estres faktoreak desagertzea ahalik eta azkarren.

- **Bitartekaritza taldetik jasotako arreta**

Bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenen %99 batek pozik geratu zen talde profesionalaren lanarekin, beraien gardentasuna, inpartzialtasuna eta neutraltasuna azpimarratuz.

Alde batetik, esanguratsua da bitartekaritza prozesuengan jartzen duten konfiantza gatazkak konpontzeko era alternatibo bat bezala. Erabiltzaileek ulertuak, konprenituak eta informatuak sentitzen dira, guztiz galduak dauden bizitzako momentu batean.

Bestalde, azpimarratu beharra dago gurasoei beraien erantzukizunak zeintzuk diren kontzientziatzeak duen garrantzia eta antolaketa familiarrari buruzko akordioetara heltzeko duten ahalmenak sustatu.

Pertsonak Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua doako eta zaila den prozesuari aurre emateko erraztasunak eskaintzen dituen gune bat bezala deskribatzen dute.

Azkenik, nabarmendu beharra dago lan taldearen profesionaltasunean erakutsitako konfiantza.

2013ko TXOSTENA



GIPUZKOA

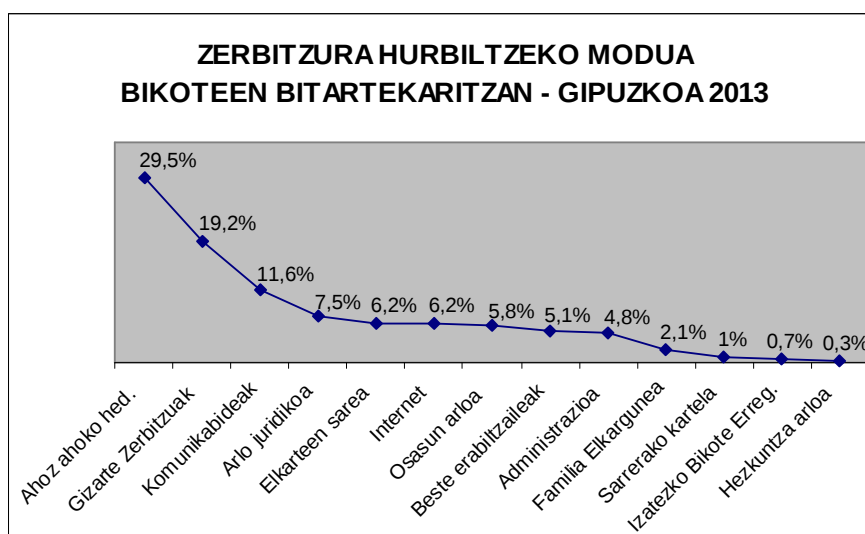
1. ZERBITZURA HURBILTZE MODUA

1.1 GIPUZKOAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZARA HULBITZEKO MODUA

Atal honetan erabiltzaileak Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura nola iritsi diren aztertzen da, hau da, informazio iturria eta, dagokion kasuan, nondik eratorria. Hortarako ezinbestekoa da aipatzea Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak egindako dibulgazio eta sentsibilizazio lanak, Gipuzkoako biztanleriak gure zerbitzua ezagutzeko helburuarekin.

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak hartzen dituen gatazka moten sailkapen orokorra jarraituz, bikote-hausturetatik eratorritako gatazkak eta gainerako familia gatazken arteko bereizketa egiten da.

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura hurbiltzeko moduak bikote haustura kasuetan.



Grafiko honetan, 2013. urtean Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etorri diren bikoteen artean informazio iturri nagusia ahoz ahoko hedapena izan dela ikusi daiteke, bikote haustura kasuetan %29,5a delarik.

Iazko urtearekin alderatuz gero, datu honek %7,8ko hazkundera jasan du, hau da, ahoz ahokoaren bidez oso emaitza onak jasotzen ari gara.

%19,2 bikote hausturatan egindako eratorpenak Gizarte Zerbitzuetatik egin ziren eta aipatzekoa da Gipuzkoako biztanleriarentzat informazio eta eratoritze iturri oso garrantzitsua izaten jarraitzen duela.

2013 urtean, komunikabideetatik jasotako informazioa, artatutako %11,6a irudikatzen du; honek, Familia Bitartekaritzari buruzko informazioa zabaldu eta argitaratzeak, bitartekaritza eskaeretan emaitza positiboa duela frogatzen du.

Internet bidez informazioa aurkitu duten erabiltzaileek %6,2a irudikatzen dute.

%7,5a arlo juridikotik egindako eratorpenak dira. Hemen epaitegiek bidali dituzte, epaileak berak edo abokatuak, hala nola Biktimari Laguntzeko Zerbitzuak edo Auzitegi Barruko Bitartekaritza Zerbitzuak.

Osasun arlotik egindako eratorpenek %5,8a irudikatzen dute, Lehen Mailako Arreta Zentruak edo Osasun Mentaleko Zentroak barne.

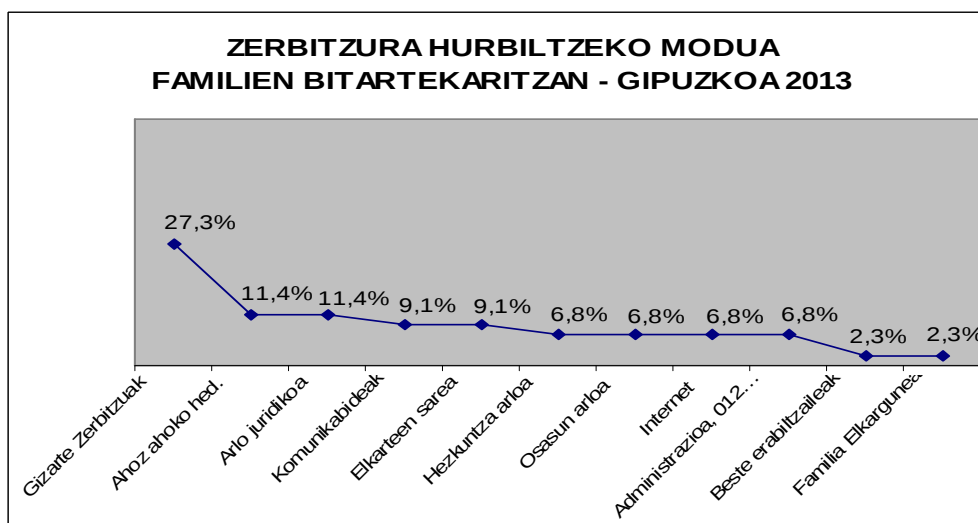
Talde honetan ere psikologo partikularrek eratorritako kasuak kontuan hartu dira.

Lehenago familia bitartekaritza prozesu batetan parte hartu zuten pertsonen portzentaia %5,1ekoa da, jarraian Administrazio Publikoko organismo ezberdinek egindako eratorpenak aurkitzen direlarik (Foru Aldundia, Lanbide eta Emakunde, besteak beste).

Familia Bilgunearekin dugun hurbiltasuna dela eta, beraiek eratorritako kasuak %2,2a irudikatzen dute. Bestalde, %11,1 sarreran jarrita dagoen plaka irakurri eta harrerara informazio eske gerturatu dira.

Beste %1,1, aldiz, Izatezko Bikote Erregistrotik eta hezkuntza arlotik eginak izan dira.

Beste familia gatazketan Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura hurbiltzeko moduak.



Familia gatazketan Gizarte Zerbitzuek egindako zabalkunde lana goraipatzea ezinbestekoa da, lan horri esker, 2013.urtean %27,3koa izan direlako artatutako kasuak.

Ez bikote kasutan ematen den proportzio berdinean, baina ahoz aho egindako zabalkundeak Familia kasutan ere hazkundera jasan du, eta kasu guztien %11,4a irudikatzen du.

Portzentaia berdinarekin arlo juridikotik eratorritako kasuak daude (%11,4a), hau da, %7,8ko hazkundera izan duelarik 2012 urtearekiko.

Komunikabideen lanaren ondorioz, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura familia gatazka batekin etorri diren erabiltzaileek %9,1a irudikatzen dute. Portzentaia hau ere igo egin da 2012 urtearekiko, %2,1.

Internet bidez informazioa lortu duten erabiltzaileen portzentaia %6,8koa da.

Elkarte sareak egindako eratorpenek %9,1a irudikatzen dute familia gatazketan artatutako kasuei dagokionez.

Aldi berean, lehenago bitartekaritza prozesu batetan parte hartu duten erabiltzaileek eta Familia Elkarguneak eratorritakoek %2,3a irudikatzen dute. Gainerako %6,8a Administrazio Publikotik eta 012 informazio telefono zenbakitik eratorritakoak dira, besteak beste.

2. ESKU-HARTZEA

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak osoko bitartekaritza kontzeptutik gauzatzen du arreta publikoa. Hau ulertzen delarik, gainerako Gizarte Zerbitzuen sistemarekin, gizarte-babesa sistemekin, talde psikosozialekin, osasun zerbitzuekin, hezkuntza zentroekin, eta orokorrean, familia arloan lan egiten duten entitateekin egiten den koordinazioa.

Lan hau bi esku-hartze maila ezberdinetan burutzen da:

ZUZENeko ESKU-HARTZEA

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuko erabiltzaileekin zuzenean egiten diren jarduerak dira. Jarduera hauek, bere tipologiaren arabera, espediente mota ezberdina sortzen dute.

Zuzeneko esku-hartzeak, gainera, arreta maila ezberdinak ditu:

- Lehenengo arreta maila, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura hurreratzea, **telefonoz egiten den deia da**.
- Bigarren maila **aurrebitartekaritza** da.
- Hirugarren maila, **bitartekaritza** bera da.
- Eta laugarren maila, bitartekaritza prozesua amaitzen denean egiten den **jarraipena da**, denbora epe bat igaro ondoren.

2013. urtean zehar garatu den esku-hartze zuzena aztertzeko, alde batetik bikote haustura egoeratik eratortzen direnak eta beste aldetik, gainerako familia gatazketatik eratortzen direnak ezberdintzen ditugu.

Datuak, esku-hartzean ematen diren hiru mailak ezberdinduz aurkezten dira:

- Aurrebitartekaritza espedienteak
- Bitartekaritza espedienteak
- Jarraipen espedienteak

ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA

Bitartekaritzaren zabalkundea, sentsibilizazioa eta sustapena hartzen ditu barnean; eta Estatuko, hala nola, Euskal Autonomía Erkidegoko Familia Bitartekaritzari buruzko beste programa eta entitateekin erlazioa eta koordinazioa; ikastaroetan nahiz kongresu eta jardunaldietan parte-hartzea; ikerketa proiektuetan parte-hartzea eta taldeko barne lana (ikuskapena).

Ondorengo taulan, aipatutako esku-hartzeetan, esku-hartze ezberdinetan landu diren espedienteen datuak eta Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan artatuak izan diren pertsonen datuak erakusten dira.

2.1. ZUZENEKO ESKU-HARTZEA

ESP. KOP.	ESKU- HARTZE KOP.	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMA

1) TELEFONOS ET AURREZ AURREKO ARRETA		1.378	667	711
			1.378	

2) BITARTEKARITZA

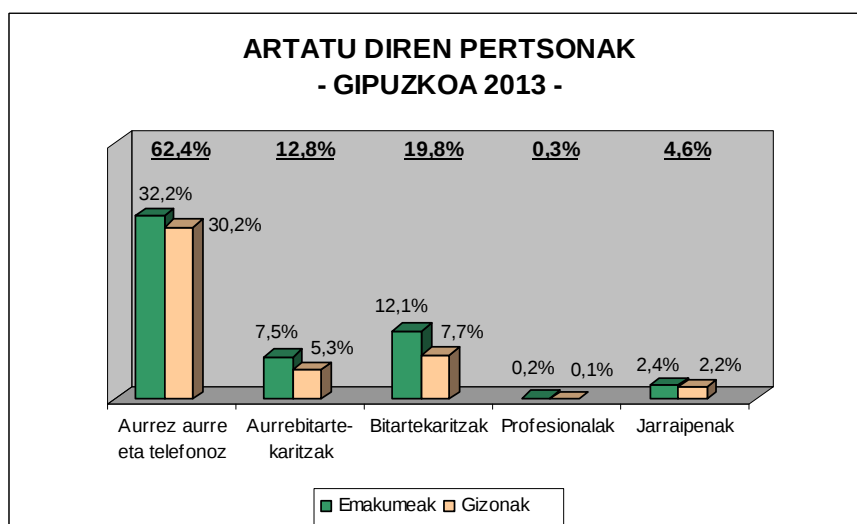
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	344	1.571	637	
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	299	1413	65	84
FAMILIA GATAZKAK	45	143	28	53
AURREBITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	201	498	283	
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	161	401	98	120
FAMILIA GATAZKAK	40	97	19	46
ARTATUTAKO PROFESIONALAK.				
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	143	1.058	347	
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	138	1012	167	164
FAMILIA GATAZKAK		46	9	7
ARTATUTAKO PROFESIONALAK		15	3	4

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	69	109	102	
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	66	103	46	50
FAMILIA GATAZKAK	3	6	6	
GUZTIRA	413	3.058	2.117	

2.1.A ARTATUTAKO PERTSONAK

Telefonoz edo aurrez aurre informazio eske artatuak izan diren pertsonak eta zitarik eskatu ez dutenak, edo beste baliabide edo zerbitzuetara bideratuak izan direnak, guztira 1.378 pertsonak izan dira, guzti horretatik, %32,2a emakumeak ziren eta gainontzeko %30,2a aldiz gizonak.



Gainontzeko esku-hartze arlotan, 2013 urtean zehar, guztira 413 espediente landu dira maila ezberdinetan, 3.058 zuzeneko esku-hartze eman dituztelarik eta guztira 2.117 pertsona artatu direlarik.

Aurrebitartekaritzetan egin diren esku-hartzetan 283 pertsona artatuak izan dira; bitartekaritza prozesuetan guztira 347 pertsonak parte hartu dute. Bestalde, burututako jarraipenetan 102 pertsonekin egin da lana.

Guztira artatutako pertsonetatik, 1.105 emakumeak izan ziren, hau da, guztiaren %52,19a adieraziz. Gainontzekoak aldiz, hau da, 1.012 gizonak izan ziren eta honek gainontzekoaren %47,80a adierazten du. Honek, azken urteetako joera baieztatzeaz gain, hau da, emakumearen presentzia gehiengo dela esku-hartzearen maila ezberdinetan, artatutako profesionalen atala barne, bi generoen arteko aldea berdintzeko joera adierazten du.

Aurrebitartekaritzan artatutako pertsonak guztiaren %12,8a adierazten du, hauetatik % 7,5 emakumeak eta % 5,3 gizonak izan direlarik.

Bitartekaritza espedienteetan artatutako pertsonak, guztiaren %19,80 adierazten dute, horietatik % 12,10 emakumeak izan ziren, eta gizonak aldiz, % 7,70a atal honetan.

2013. urtean zehar Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan artatutako profesionalak guztiaren %0,3 izan dira, horietatik %0,2 emakumeak eta %0,2 gizonak. Jarraipenen atalean aldiz, artatutako pertsonak guztiaren %4,60 izan ziren, %2,40 emakumeak eta %2,20 gizonak.

2.1.B. ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA

Normalean, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin lehenengo arreta maila telefonoz izaten da, baina batzuetan aurrez-aurrekoa ere ematen da. Pertsonak, bitartekaritzari buruz edo/eta zerbitzuari buruz duten ezagueraren arabera, informazio eske edo zuzenean zita hartzeko deitzen dute.

Informazioaren eskaera edozein pertsonatik etorri daiteke, arlo ezberdinetako profesionalak barne, gai zehatz batekin erlaziorik izan gabe ere bai, kasu honetan koordinazio baten aurrean egongo baiginateke.

Atal honetan arreta telefonikoari buruz jasotzen diren datuek baita ere kontutan hartzen dira, lehen aipatutako arretaren ondoren, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etorri ez diren pertsonak edo bestelako esku-hartze edo eskakizunik egin ez dutenak.

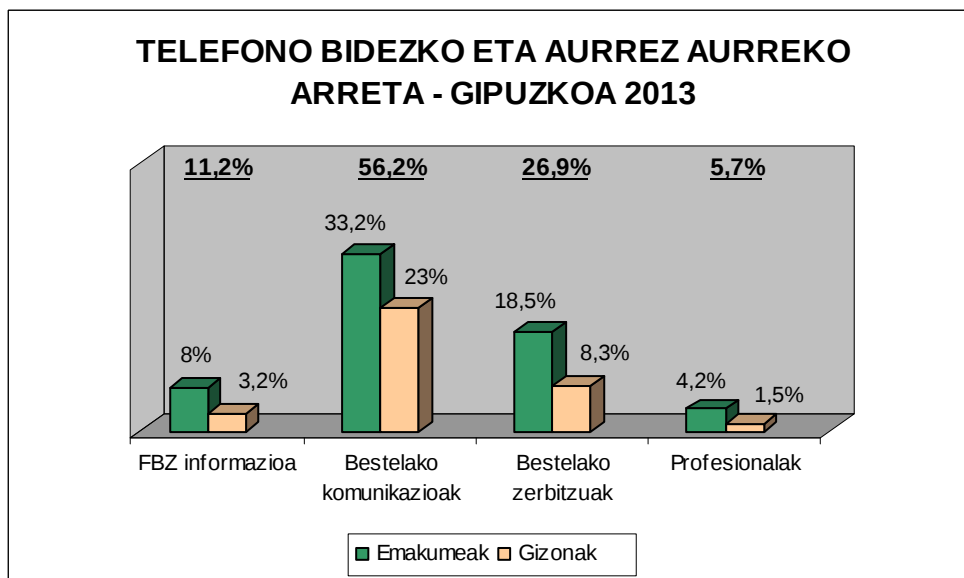
Bestalde, arreta telefonikoaren zati bat Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin erlazionaturik dauden komunikazioak dira, bitartekaritza prozesuan dauden pertsonak adibidez. Eta azkenik, artatuak izan diren pertsonak baina berez beste zerbitzu edo entitate bila ari zirenak : Heldu, Famili Elkargunea ere atal honen barruan daude.

2013. urtean zehar Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan emandako mota honetako esku-hartzeen zenbakia 1378 izan da, horietatik 771 emakumeak egindako deiak izan ziren eta 667, aldiz, gizonek egindakoak.

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuari buruzko informazio eskaria egin duten artatutako pertsonen %11,2 a osatzen dute, non emakumeak nagusitzen diren %8arekin eta gizonak, aldiz, %3,2arekin. Eta helburu berberarekin artatutako profesionalak %5,7 izan dira. Bi kolektibo hauek %16,7 a osatzen dute.

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin erlazionatuta dauden gainerako komunikazioak eta Famili Bitartekaritza zerbitzura etortzen ari direnak %56,2 a osatzen dute, %33,2 emakumeak direlarik eta %23a gizonak.

Azkenik, beste entitate bat bilatzen zuten artatutako pertsonen %26,9 a osatzen dute, %18,5 gizonak direlarik eta % 8,3 a emakumeak.



2.1.C. BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA.

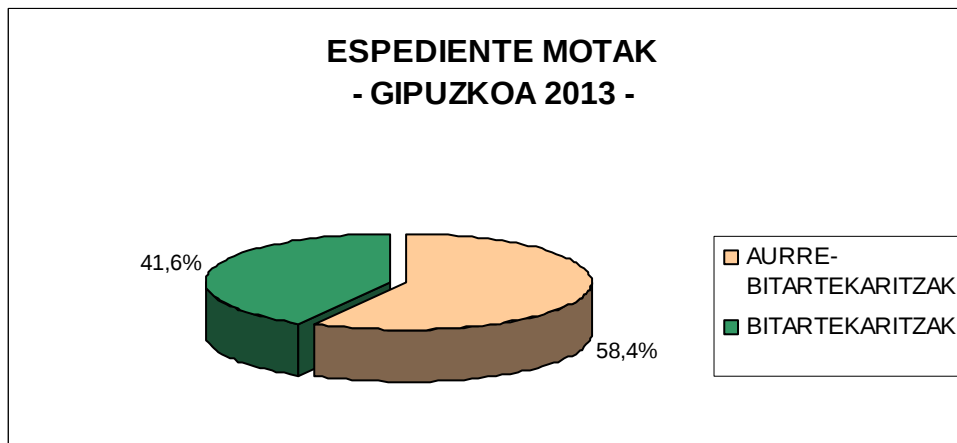
Egindako lanaren deskribapena, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan lantzen diren bi espediente motaren arabera egiten da.

- **Aurrebitartekaritza espedienteak:** Familia Bitartekaritza Zerbitzura joan eta aurre saioak hasita, gerora ez diote bitartekaritza prozesuari hasiera ematen, modu honetan Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren aldetik esku-hartzea amaitzen delarik.

- **Bitartekaritza espedienteak:** Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etorri eta aurre saioak egin ondoren, bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen duten pertsonen espedientei erreferentzia egiten diote.

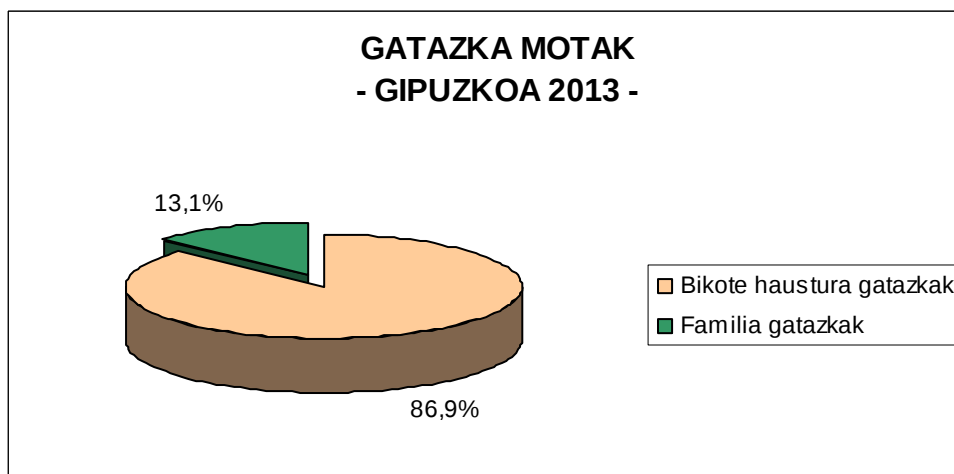
2013.URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURREBITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	161	138	299
FAMILIA GATAZKAK	40	5	45
GUZTIRA	201	143	344

2013. urtean zehar, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan guztira 344 espediente landu ziren, horietatik, 201 aurrebitartekaritzak izan ziren eta 143 bitartekaritzak, hau da, %58,40a eta %41,6a hurrenez hurren.



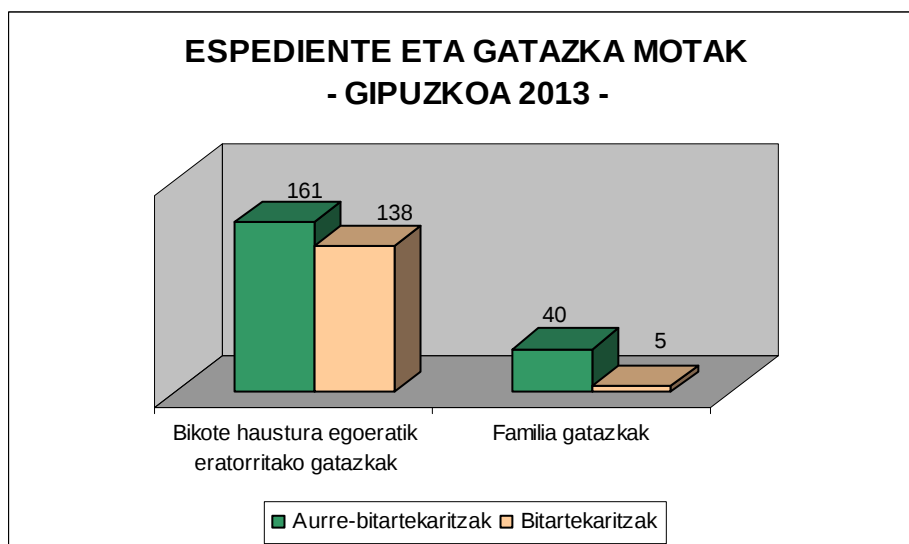
Hau da, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzutik familia bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera igarotzen diren pertsonetatik, ustez bikote haustura batengatik edo beste edozein familia gatazkarengatik, %41,60ak bitartekaritza prozesua hastea erabaki zuten.

Bestalde, landutako espedienteen artean, 299 bikote haustura egoeratik eratorritakoak dira, hau da, %86,90, eta beste 45 kasu beste mota batetako familia gatazkoak izan ziren, kasu guztien %13,10a hain zuzen.



Ireki ziren aurrebitartekaritza espedienteetatik, 161ek gatazkaren jatorria bikote hausturan zuten eta 40ek beste familia gatazka mota batean.

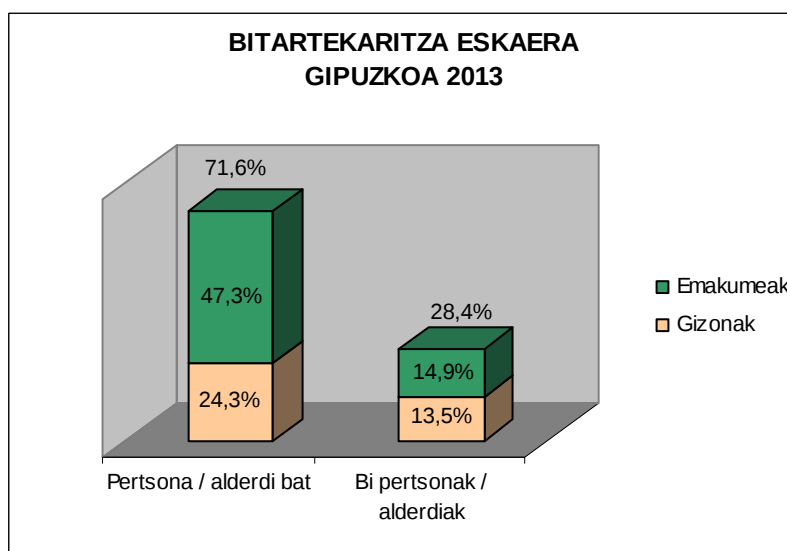
Landutako bitartekaritza espedientei dagokionez, 138 bikote hausturatik eratorritako gaiak izan dira eta 5 gainerako familia gatazketatik.



AURREBITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Hasierako informazio-saioak egin ondoren, bitartekaritzea prozesua hasteko baldintzak eman ahal badira, kasu horretan, bitartekaritzea espedientea zabalduko da.

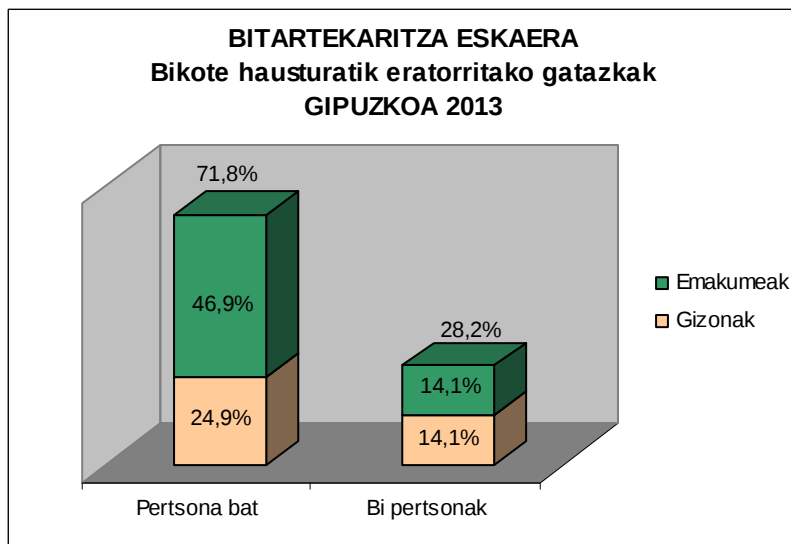
Hala ere, aipatutako baldintza guztiak ez badira ematen, eskaerak aurrebitartekaritzea deituko diogun espedienteak sortuko du.



Bitartekaritzea prozesua bera hasten ez duten bitartekaritzea eskariak aztertzerako orduan, %71,6an pertsona bat edo gatazka dutenen arteko alde bat etorri da informazio eske. Pertsonen portzentai honetatik %24,3a gizonak dira eta %47,3a emakumeak. Datu honek, bakarka informazio eske gehien hurbiltzen direnak emakumeak direla isladatzen du.

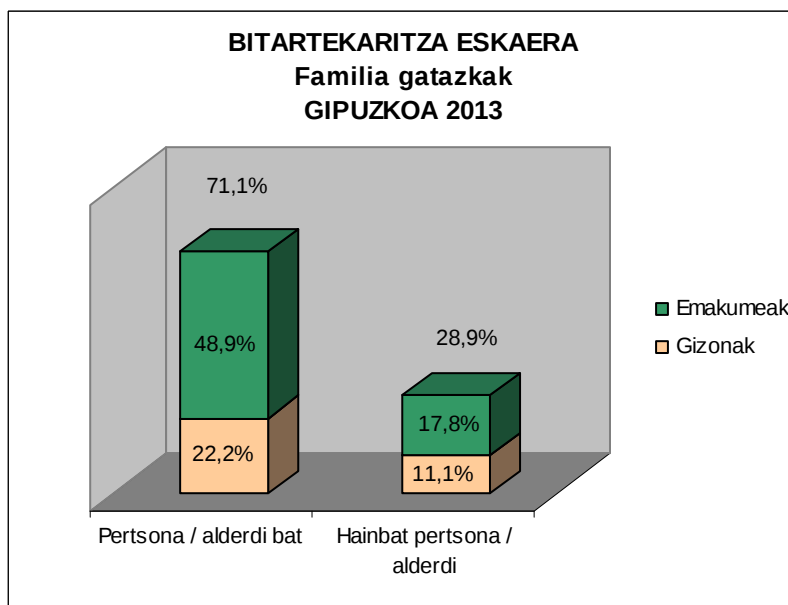
Beste aldetik, %28,8ko kasuetan, bi aldeak edo gatazka duten alde protagonista guztiak informazio-saiora etorri ondoren, prozesua ez da hasi

bi aldeek borondate hori adierazi dutelako. Portzentai honetatik, %13,5 a gizonak ziren eta %14,9 a berriz emakumeak.



Bikote haustura egoeratik eratorritako informazio eskariei dagokionez eta bitartekaritza prozesuari hasiera eman ez zitzaienen artean, %71,8ko kasuetan pertsona bakarra etorri zan informazio eske. Kasu gehienetan, beste pertsonak ez du bitartekaritzaren gunea ezagutzeko interesik adierazi eta veste batzuetan bitartekaritza bideraezina zen. Pertsona hauen portzentaiari dagokionez, %24,90a gizonak izan ziren eta %46,90a emakumeak.

Bestalde, gainerako %28,20an bi alderdiek informazio saiora joanda, prozesua ez da hasi bi alderdien aldetik, une horretan, horretarako borondatea ez zegoelako.

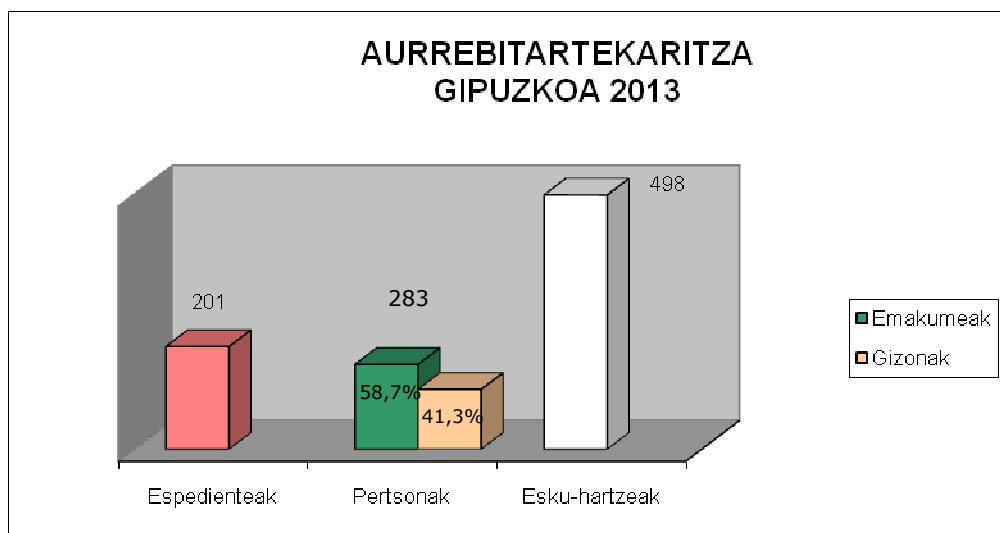


Grafiko ezberdinetan ikusi daitekeen bezala, gainerako familia gatazketan, datuek ez dute ezberdintasun adierazgarriarik adierazten bikote hausturatik eratorritako gatazkekin konparatuz gero bitartekaritza hasteari dagokionez: aurrebitartekaritzan geratu ziren lehenengo hitzorduen artean, %70 baino gehiagotan pertsona bat bakarrik etorri zen informazio-saioa, eta pertsona horietatik %48a gutxi-gorabehera emakumeak izan ziren eta %22a gutxi gorabehera gizonak.

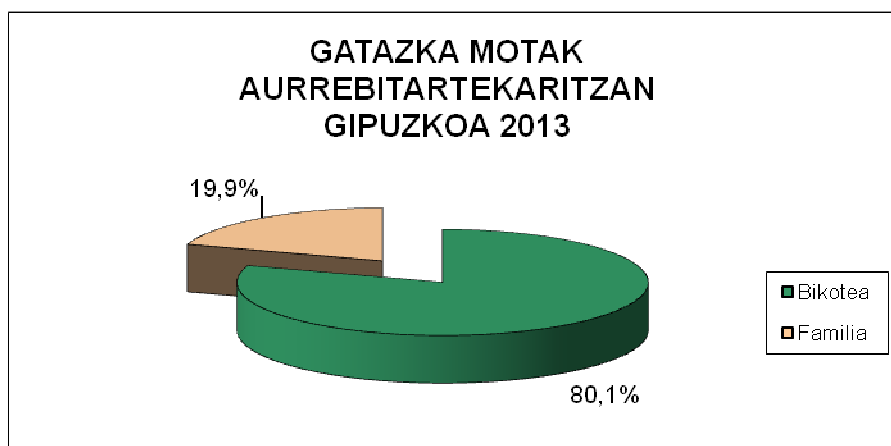
Gauza bera gertatzen da gainerako %28,20arekin bi pertsona edo aldeak informazio-saioa etorrira, prozesua ez zen hasi bertaratutakoek, une horretan, ez zutelako adierazi horretarako borondaterik.

Gatazka mota hauetan ematen den arretari dagokionez, saio kopuruak oso ezberdinak izan daitezke espediente bakoitzeko, gatazkan sartuta dauden pertsonen kopuruen arabera, eta baita gatazkari dagokionez pertsona bakoitza ze egoeratan aurkitzen den.

2013 urtean zehar, Familia Bitartekaritza Zerbitzuan guztira 201 aurrebitartekaritza bideratu ziren eta 283 pertsonak parte hartu zuten, hauetatik 166 emakume zirelarik (%58,70) eta 117 gizon (%41,30), eta guztira 498 esku-hartze eraginez.



Esku-hartze maila honetan artatu diren gatazka motei dagokionez, 161 espediente bikote haustura egoerei zegozkien, hau da, %80,1, eta 40 espediente aldiz, hau da, gainerako %19,9a, gainerako familia gatazka kasuak izan ziren.

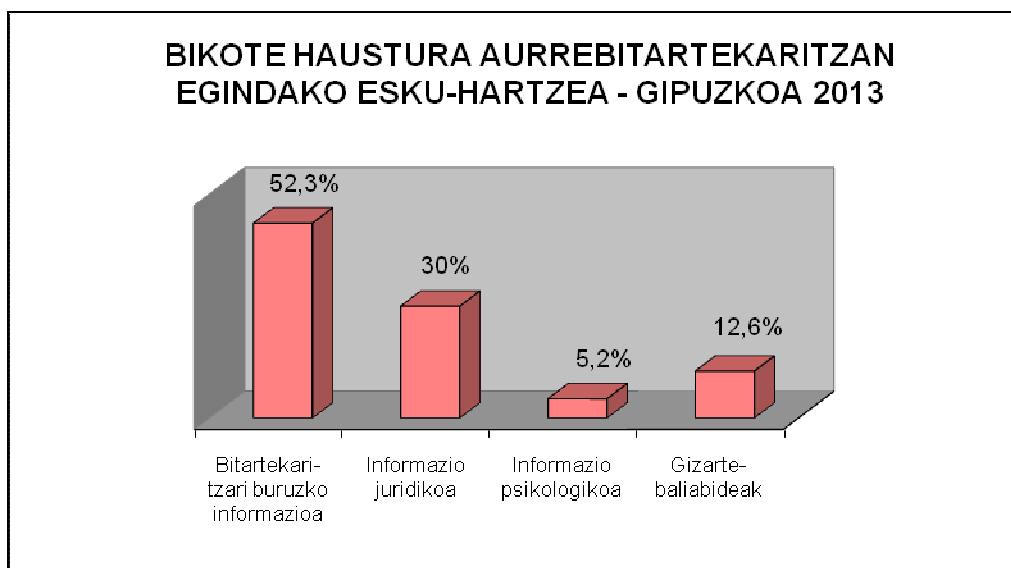


AURREBITARTEKARITZAK BIKOTE HAUSTURAN

ESPEDIENTEEI DAGOKIONEZ		161
PERTSONEI DAGOKIONEZ	PERTSONA KOPURUA	218
		98 120
PROZESUARI DAGOKIONEZ	ESKU-HARTZE KOPURUA	401
	Saioak	165
	Esku-hartzeak	236
	▪ BITARTEKARITZARI BURUZKO INFORMAZIOA	162
	▪ INFORMAZIO JURIDIKOA	93
	▪ INFORMAZIO PSIKOLOGIKOA	16
	▪ GIZARTE-BALIABIDEEI BURUZKO INFORMAZIOA	39

2013 urtean bikote-hausturatik eratorritako aurrebitartekaritza espedienteak 161 izan ziren, 218 pertsonen parte hartu zutelarik, non hauetatik 120 (%55) emakumeak izan ziren eta gainerako 98ak (%45) gizonak.

Aipatutako aurrebitartekaritza espedienteekin egin den lana, %52,3ko kasuetan bitartekaritzari buruz eta zerbitzua berari buruz informazioa ematea izan da. Gainera, badaude pertsona batzuk Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura hurbiltzen direnak eta bere egoerari buruzko informazio juridikoa eskatzen dutenak, bitartekaritzaren barruko testuinguruan ematen zaien informazioa hau (%30), beste alditan orientazio psikologikoari buruzko informazioa ematen zaie azaltzen dute kasua kontutan hartuta (%5,2), eta, batzutan ere, beraiek erabili ahal dituzten gizarte-baliabideei buruzko informazioa behar izaten dute (%12).



Lan hau guztira 401 esku-hartzetan egin da, 165 eskatzaileekin zuzenean izandako saioak eta 236 kasu bakoitzerako behar izan den dokumentazioa prestatzeko esku-hartzeak, adibidez, aktak, gonbidapen eskutitzak, asistentzia frogagiria eta abar...

AURREBITARTEKARITZA FAMILIA GATAZKETAN

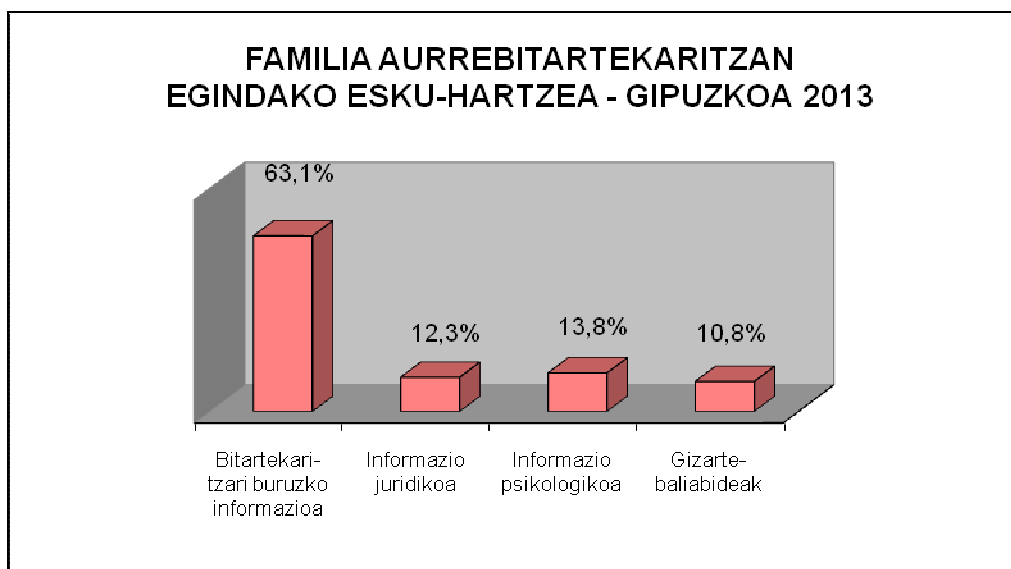
ESPEDIENTEEI DAGOKIONEZ	ESPEDIENTE KOPURUA	40	
PERTSONEI DAGOKIONEZ	PERTSONEK KOPURUA	65	
		19	46
PROZESUARI DAGOKIONEZ	ESKU-HARTZE KOPURUA	97	
	Saioak	45	
	Esku-hartzeak	52	
EGIN DIREN ESKUHARTZEAK			

	▪ BITARTEKARITZARI BURZUKO INFORMAZIOA	41
	▪ INFORMAZIO JURIDIKOA	8
	▪ INFORMAZIO PSIKOLOGIKOA	9
	▪ GIZARTE-BALIABIDEEI BURUZKO INFORMAZIOA	7

Ahaidetasun ezberdinetako mailetan, familia gatazkak sortzen diren eskaeretan, 40 espedienteetan hain zuzen ere, 65 pertsona artatu ziren.

Familia hauekin egin diren 97 esku-hartzeetan, 41 aldiz bitartekaritzari buruzko informazioa ematea izan da helburu; 8 esku-hartze bitartekaritzaren gunetik informazio juridikoa emateko; 9 orientazio psikologikorako; eta azkenik, 7 egoeratan gizarte-baliabideei buruzko informazioa eman zaie.

Grafikoan erakusten den moduan, %63,1 kasutan bitartekaritza prozesuari buruzko informazioa ematen da. %100ko kasutan ez ematearen arrazoi nagusia da, kasu batzuetan saio hasieratik ikusten dela azaltzen duten egoera ez dela bideragarria, eta horregaitik, deribazio egokia edo beste baliabideei buruzko informazioa ematen zaie.



Informazio juridikoari dagokionez, 8 alditan eman zen arlo honetan, hau da, %12,3tan. Informazio psikologikoa %13,8 kasutan eman zen eta gizarte-baliabideei buruzko informazioa aldiz %10,8tan.

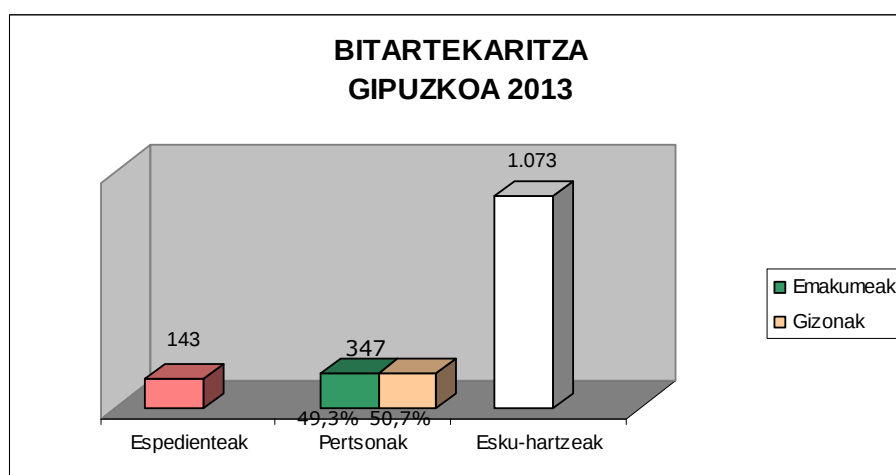
BITARTEKARITZA PROZESUA

Bitartekaritza prozesua, gatazkan dauden pertsona guztiak, prozesua hasiera emateri, borondatez adosten dutenean hasten da.

Bitartekaritza gunean hartzen duten lehenengo akordioa izaten da eta hasierako akta sinatzen dutenean, bai prozesua hasten duten pertsona guztiek, bai bitartekari taldeak.

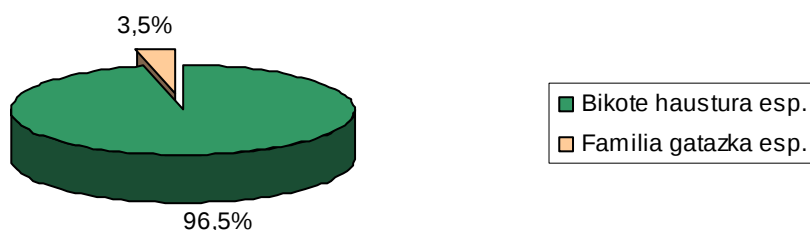
Une honetatik aurrera, bitartekaritza prozesuaren fase ezberdinak hasten dira martxan.

2013. urtean zehar guztira 143 espediente landu ziren, horietan 347 pertsona artatuak izan ziren eta guztira 1.073 esku-hartze egin ziren. Azkenengo atal honetan sartzen direlarik erabiltzaileekin egindako zuzeneko lan saioak, bai eta zeharkako lana, akordioen idazketa, aktak, frogagiriak, eta abar bezala.



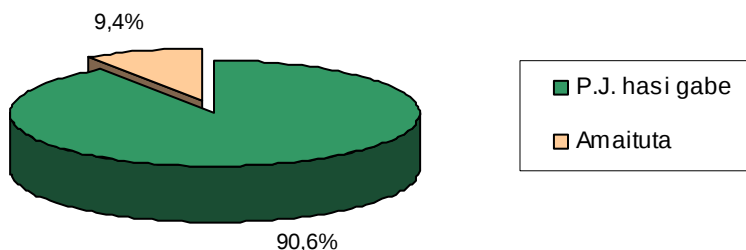
Guztira esku-hartu diren bitartekaritza espedienteetatik, %96,5 bitartekaritza (138 espediente) bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak izan dira, eta gainerakoak, hau da, %3,5 beste familia gatazka motekin erlazionatuta egon da.

GATAZKA MOTAK BITARTEKARITZAN GIPUZKOA 2013



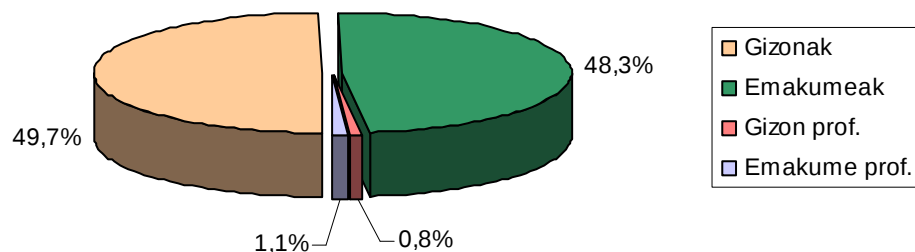
Bikote haustura egoeratik eratorritako gatazkek, %9,4 kasuetan epaiketa prozedura amaitua zuten eta %90,6etan ez zuten hasi.

PROZEDURA JUDIZIALA GIPUZKOA 2013



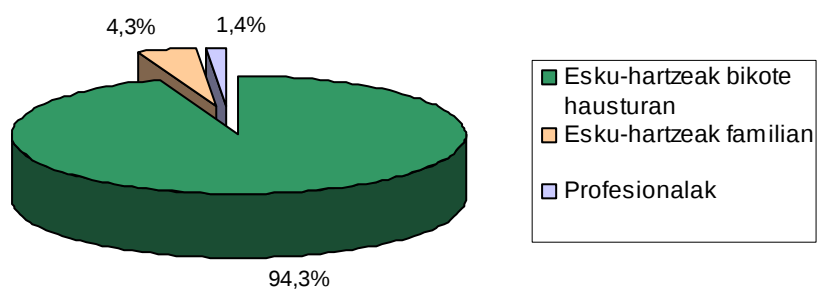
Guztira, aipatutako bitartekaritza espedienteetan 354 pertsonak artatu dira, hauetarik %48,3 emakume erabiltzaileak izan ziren, %49,7 gizon erabiltzaileak eta %1,8 profesionalak artatuak izan ziren kasu batzuetan. Eta hauetatik %1,1 emakumeak eta %0,8 gizonak izan ziren.

BITARTEKARITZAN ARTATU DIREN PERTSONAK GIPUZKOA 2013

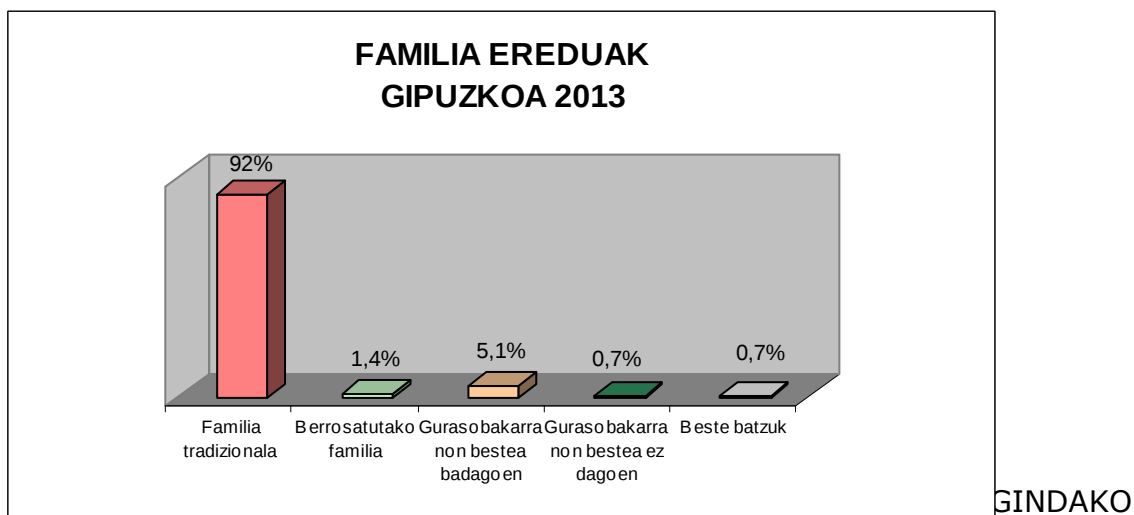


Bestalde, 2013 urtean burututako mediazioetan 1.073 eskuhartze izan ziren, non %94,3a, hau da, 1.012 bikote hausturari dagozkien espedienteak izan ziren, eta familia gatazkei dagozkienak 46 esku-hartze izan ziren, %4,3 adierazten dutelarik. Profesionalekin kasu ezberdinetan egindako esku-hartzeak, aldiz, guztiaren %1,4 izan ziren.

ESKU-HARTZEAK BITARTEKARITZAN GIPUZKOA 2013



Zerbitzura etorri diren eta bitartekaritza hasi duten familien tipologiari dagokionez, %92a familia tradizionalaren eredu barruan kokatzen da, %15,4 berrosatutako familiak dira eta %10,8 aldiz gurasobakarreko familiak dira.



BITARTEKARITZAK:

ESPEDIENTEEI DAGOKIONEZ	ESPEDIENTE KOPURUA	138
PERTSONEI DAGOKIONEZ	PERTSONA KOPURUA	331
PROZESUARI DAGOKIONEZ	ESKU-HARTZE KOPURUA	1012

	bitartekaritza prozesua amaituta dauden saioen bataz-bestekoa (26 saio)	3,58
EMAITZARI DAGOKIONEZ	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	124
	AKORDIOAK	
	• HITZARMEN ARAUEMAILEA	62
	• BESTE AKORDIO BATZUK	16
	• ELKARBIZITZA GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	5
	• TERAPIARA DOAZ	
	• ERLAZIOA BERRESKURATU DUTE	3

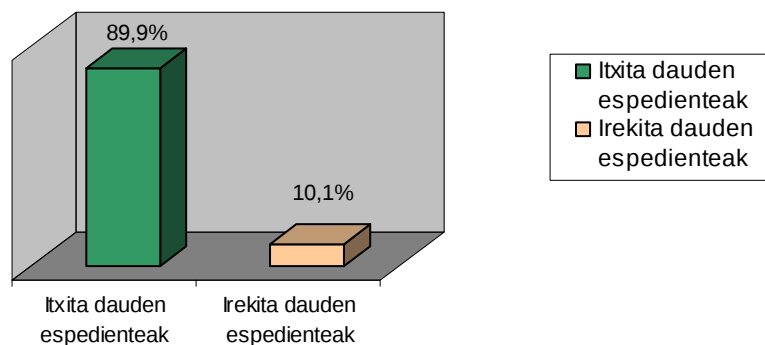
		1
	BITARTEKARITZA AMAITUTZAT EMATEA ERABAKITZEN DUTE	26
	BIDERA EZINA	11
	IREKIAK	14

Bikote haustura egoeretan landutako 138 bitartekaritza espedienteetan 331 pertsona artatu dira, guztira 445 aurrez aurreko saio landu dira pertsona erabiltzaileekin eta 567 esku-hartze izan dira kasu bakoitzari zegokion beharrezko dokumentazioarengatik, hain zuzen ere.

Landutako saioen batz bestekoa amaitutako espedientei dagokionez, 3,58koa izan da.

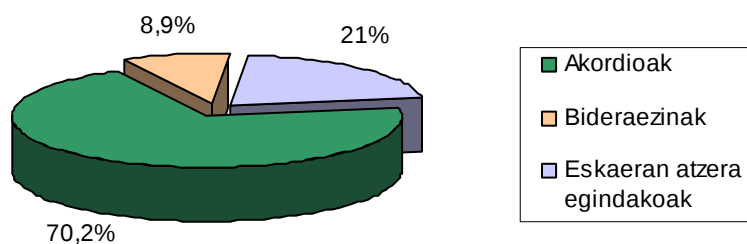
Bestalde, 2013 urtean guztira 124 bitartekaritza espediente amaitu dira (%89,9) eta 14 irekita dauden espedienteak dira (%10,1) 2014 urtean amaitzeko.

BITARTEKARITZA ESPEDIENTEEN EGOERA GIPUZKOA 2013



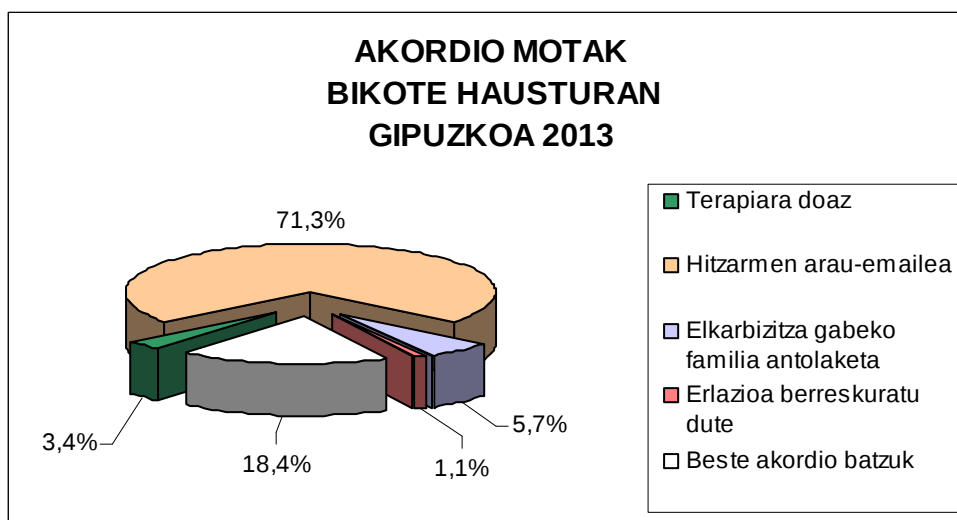
2013.urtean guztira 124 bitartekaritza prozesu amaitu ziren, horietatik %70,2 akordioekin amaitu zirelarik; %8,9 bideraezinak izan ziren; eta %21 kasutan, aldiz, erabiltzaile bera izan zen prozesua amaitutzat eman zuena.

BITARTEKARITZEN EMAITZAK GIPUZKOA 2013



Bitartekaritza prozesua akordioekin amaitu zuten bikoteen artean, %71,3 beraien hitzarmen arau-emailari edukia emango dioten akordioak izan ziren; %3,4ak beraien bikote harremana jarraitzeko helburuarekin prozesu terapeutikoa hastea adostu zuten; %1,1ek bikote harremanarekin

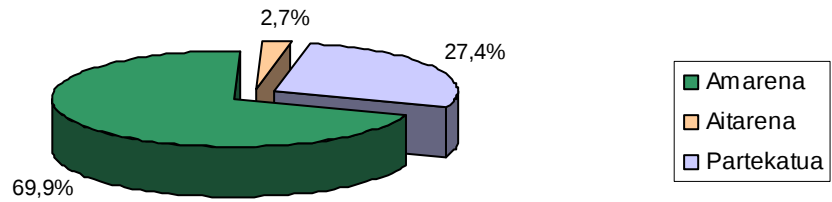
jarraitzea erabaki zuten; %5,7ak beraien familia antolaketari buruzko akordioak adostu zituzten, gurasoak bikote izaten jarraitzen zuten arren bananduta bizi zirelarik; eta amaitzeko, %18,4ko kasutan beste mota bateko adostasunetara iritsi ziren, aurkezten zuten gatazka zehatzarekin zerikusia zuena.



ADOSTU DIREN SEME-ALABEN ZAINZA MOTAK

Seme-alabak dituzten gurasoek beraien etorkizuneko familia antolaketari buruz lortu zituzten akordioei dagokionez, %69,9 kasutan seme-alaben zaintza amari ematea adostu zuten; %27,4 kasutan zaintza partekatua izatea adostu zuten, antolaketa ezberdinekin; eta %27,7 kasutan seme-alaban zaintza aitari ematea adostu zuten.

ADOSTUTAKO SEME-ALABEN ZAINZA MOTAK GIPUZKOA 2013



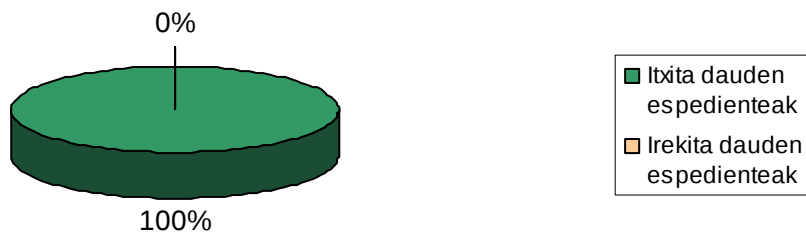
2013. URTEKO GAINERAKO **FAMILIA GATAZKEN** BITARTEKARITZEN DATUAK:

ESPEDIENTEEI DAGOKIONEZ	ESPEDIENTE KOPURUA	5
PERTSONEI DAGOKIONEZ	PERTSONA KOPURUA	12
PROZESUARI DAGOKIONEZ	ESKU-HARTZE KOPURUA bitartekaritza prozesua amaituta dauden saioen batz-batzekoa (26 saio)	52 5,2
EMAITZARI DAGOKIONEZ	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	5

	AKORDIOAK	4
	BITARTEKARITZA AMAITUTZAT EMATEA ERABAKITZEN DUTE	1
	BIDERA EZINA	0
	IREKIAK	0

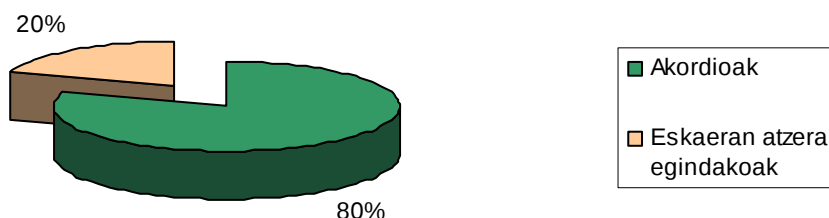
Taulan ikusi dezakegun moduan, **familia gatazkei** buruzko 5 bitartekaritza espedienteetan, gatazkarekin zerikusia zuten familiako 12 pertsonekin egin zen zuzenean lana. Guztira 52 esku-hartze eman ziren, hauetatik 26 zeharkako esku-hartzeak kasu bakoitzari dagokion dokumentazioaren prestakuntzan, eta beste 26 saio bitartekaritza eskatu zuten pertsonekin zuzenean egindakoak, eta bitartekaritza espediente bakoitzarengatik bataz-besteko 5,2 saio direlarik, aipatutako familia gatazketan.

BITARTEKARITZEN EGOERA FAMILIAN GIPUZKOA 2013



2013an irekita zeuden familia gatazkei dagozkien 5 espedienteetatik denak amaituta zeuden 2013ko abenduak 31an.

BITARTEKARITZEN EMAITZAK FAMILIAN GIPUZKOA 2013



Amaituta dauden bitartekaritzei dagokionez, %80an familiak bizi zuen gatazkari buruzko akordioak lortu zituzten, eta beste %20an prozesua amaitutzat eman zen, alde batek bere borondatez horrela adierazi zuelako.



Lortutako akordioei buruz, denak belaunaldiartekoak izan dira, hau da, guraso eta beraien seme-alaben arteko bizikidetasunarekin zerikusia dutenak.

2.1. D JARRAIPEN FASEA

Bitartekaritza prozesua amaitu ondoren, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzutik jarraipena egiten da, bai telefonoz edo saio baten bitartez bakarka edo elkarrekin, bitartekaritzan parte-hartzaile izan direnek edo prozesuan parte hartu duen bitartekariak hala eskatuta.

Bitartekaritza prozesua leku bat da non komunikazioaren bilakaera, lankidetzeta eta erabakiak hartzea behatzen diren, baina ez dago zalantzarik kasu bakoitzaren jarraipenaren unea dela benetan ezagutzeko parte-hartzaile ezberdinen ikaskuntza, eman daitezkeen zailtasunak edo gatazkak konpontzeko gaitasunen lorpena, egoera ezberdinen kudeaketa edo eta egunero ematen diren aldaketei aurre egiteko edo hauetara egokitzeko babilabideen kudeaketa.

Horregatik, bitartekaritza prozesua ezin da amaitutzat eman jakin arte ea parte-hartzaileak nolako bilakaera izan duten aipatutako bitartekaritza prozesuan, baizik eta baita ere nola aurrera egin duten akordioak sinatu zituzten unetik jarraipena egin arteko denbora honetan.

Jarraipena kasu bakoitzean epe ezberdina igaro ondoren egin daiteke, hau da, 6 hilabete ondoren, urtebete edota bitartekariak baloratzen duen denbora. Halaber, bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenek jarraipena egiteko zita bat hartu dezakete beraiek beharrezko epea igaro dela baloratzen dutenean.

Jarraipenaren helburuak, alde batetik, Familia Bitartekaritzarako Zebitzutik igaro ondoren bikote edota familia bakoitzaren egoera ezagutzea da, eta beste aldetik, adostu zituzten akordioen helburua egiaztatzea. Jakitea ea aldaketaren bat egon den, eta egon bada ea zein modutara adostu dituzten.

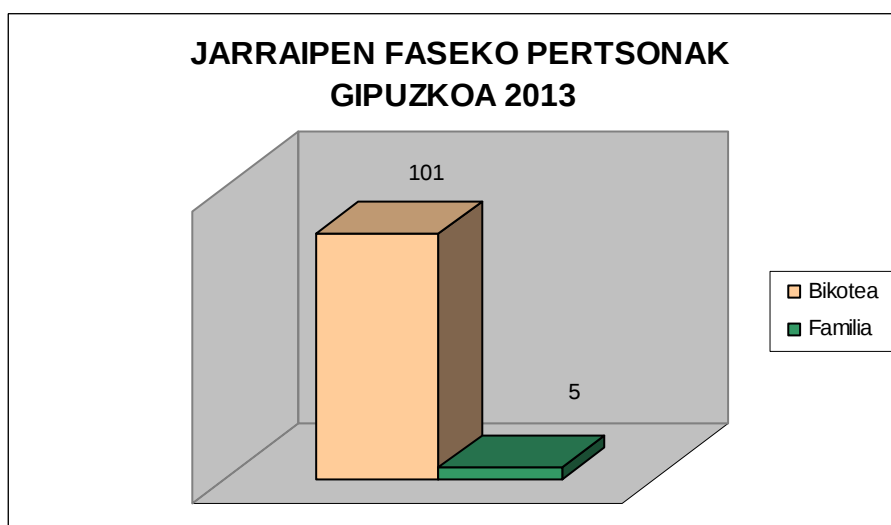
Akordioen helburuei dagokionez, jakin nahi da ea izapidetu egin diren edo modu pribatuan mantentzen diren.

Akordioen egokitzapena denbora zehar atalean, helburua da ea mantendu edo errespetatu diren ala ez jakitea, eta zein izan den bilakaera familia bitartekaritzarako zerbitzuan sinatu zirenetik jarraipena egin den arte. Hau da, ea denbora honetan aldaketa aipagarriren bat eman den, nola egokitu diren hauetara eta nola kudeatu duten.

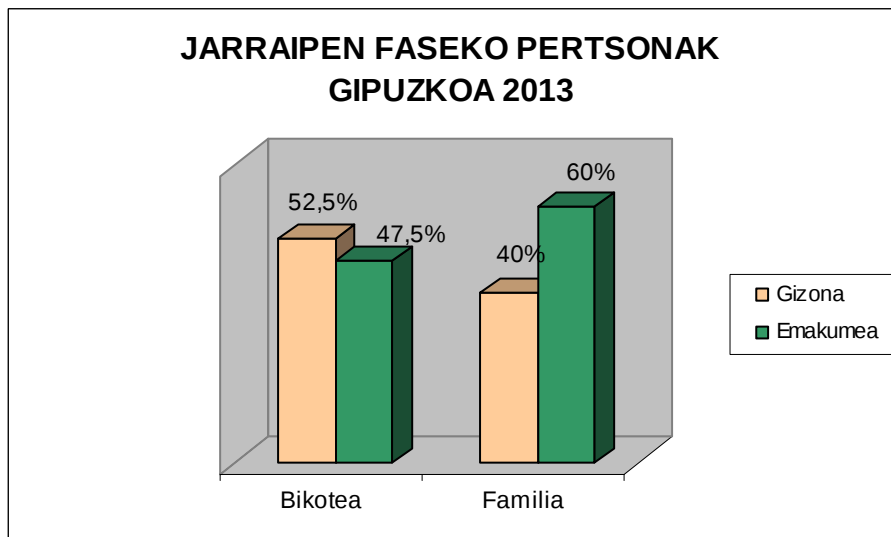
Jarraipenak baita ere eskaintzen du aukera zerbitzu honetan hartu diren akordio guztiei zein erabilpen eman dioten ezagutzeko. Hau da, banaketa edo dibortzioa lortzeko izapidetze judiziala, Etxebideko etxebizitzaren eskaera egiteko, oinarrizko errenta bezalako laguntzak ekomikoak eskatzeko, bekak...

Beste helburuetako bat da, eta azkena izan arren ez da aipatutako besteak baino garrantzia gutxiagokoa, erabiltzaileen poztasuna jakitea prozesu honetan parte hartu eta gero: prozesuaren iraupena, bitartekariak eskaintako arreta, jakin ea prozesu honen bidez behar zituzten akordioak lortu dituzten eta, hala bada, zertan lagundu dien familia bitartekaritzarako zerbitzutik igaro izana. Poztasuna jakiteko inkestaren bidez lortzen den informazioari esker, parte-hartzen dutenen beharretara aldatu edo eta egokitzea laguntzen gaitu eta eskaintako arretan etengabeko hobekuntza eskaini ahal izatea.

Esku-hartze maila honetan 106 pertsona artatu dira, hauetatik 101 pertsonak bikote hausturekin erlazionaturiko gaiak aurkeztu zituzten eta 5 pertsonak familia gaztazkekin lotuta zeuden egoerak. Antolaketa honen barruan ondorengo informazioa eskura dezakegu:



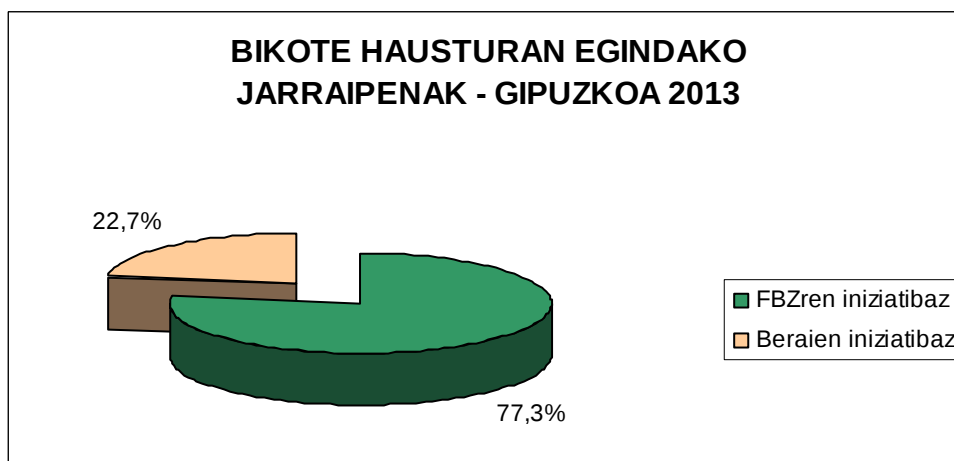
Bikote hausturarekin lotutako prozesuen jarraipenetan, artatutako pertsonetatik %47,52 emakumeak dira eta %52,47 gizonak. Familia gatazketan, aldiz, %60 emakumeak dira eta % 40 gizonak.



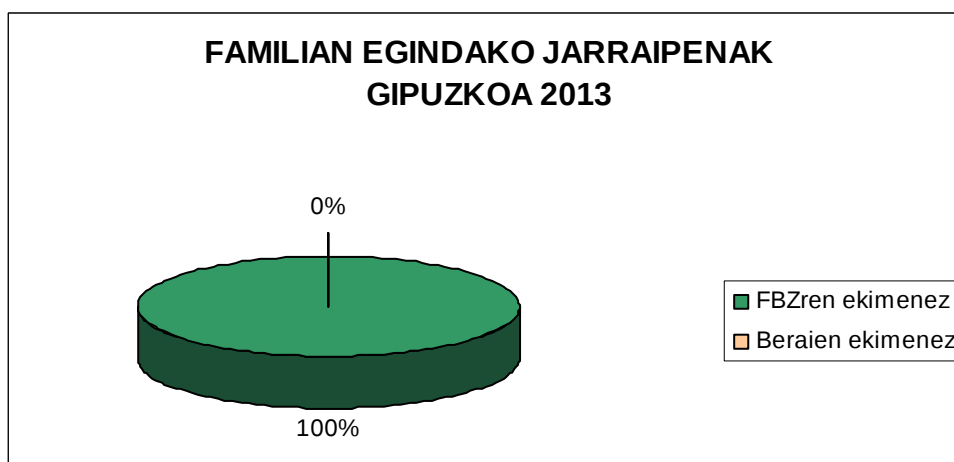
Guztira, jarraipen mailan 69 bikote eta familia espediente landu dira. Hauetatik 66 bikote hausturatik eratorritako gatazkak ziren eta gainontzeko 3ak familia gatazkekin lotuta daude.



66 bikote hausturan egindako jarraipenetatik, 51 familia bitartekaritzako taldearen ekimenez egin dira eta 15 bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenen ekimenez.



Familia gatazken 3 espedienteetatik, guztiak bitartekaritza taldearen ekimenez egin dira.



JARRAIPEN ESPEDIENTEAK

BIKOTE HAUSTURETAN EGINDAKO JARRAIPENAK.....66

FAMILIA BITARTEKARITZAREN EKIMENEZ

Jarraipenak.....45

Erantzunik lortu gabeko jarraipenak.....6

PARTE-HARTZAILEEN EKIMENEZ

2012ko aurreko jarraipenak5

2012ko jarraipenak.....3

2013 urteko jarraipenak.....7

PERTSONEI BURUZKOA

PERTSONEN KOPURUA 102

- Gizonen kopurua54
- Emakumeen kopurua48

PROZESUARI BURUZKOA

- Saio kopurua88

EMAITZARI BURUZKOA

- Epai judiziala..... 35,3%
- Akordio pribatua..... 50,9%
- Bikote erlazioaren berreskurapena.....2%
- Auzi prozesua.....0%

- Elkarbizitzarik gabeko antolamendu familiarr...11,8%

AKORDIOA DENBORAREN ZEHAR

- Akordioak errespetatzen dira.....72,5%
- Ez dira akordioak errespetatzen.....13,7%
- Bikote erlazioaren berreskurapena.....2%
- Ez dago erantzunik.....11,8%

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK

FAMILIA GATAZKAN EGINDAKO JARRAIPENAK

FAMILIA BITARTEKARITZAREN EKIMENEZ

Jarraipenak.....3

Erantzunik gabeko jarraipenak0

PARTEHARTZAILEEN EKIMENEZ.....0

PERTSONEI BURUZKOA

- Pertsonen kopurua.....5
- Gizonen kopurua.....2
- Emakumeen kopurua.....3

PROZESUARI BURUZKOA

- Saio kopurua5

EMAITZARI BURUZKOA

- Akordio pribatua..... 100%

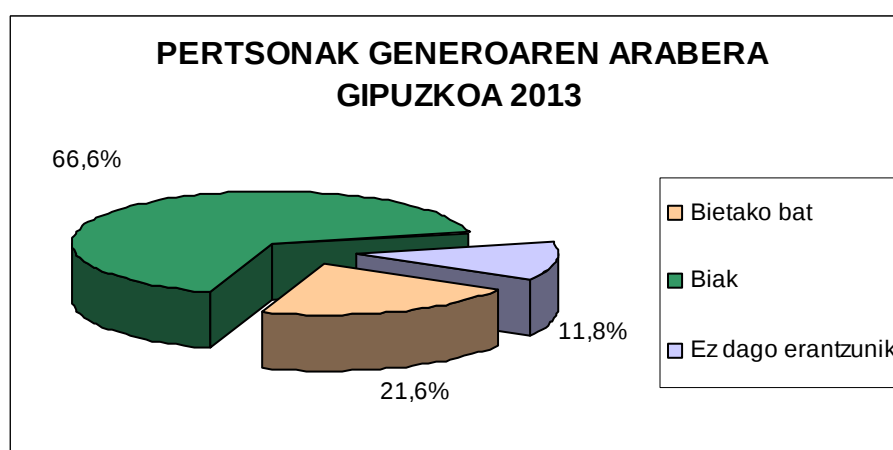
AKORDIOA DENBORAREN ZEHAR

- Akordioak errespetatzen dira.....66,6%
- Akordioak ez dira errespetatzen33,3%

Bikote hausturaren atalari dagokionez, landu diren 66 jarraipen espedienteetan, bai taldearen ekimenez bai eta bitartekaritza prozesuko partehartzaileen ekimenez, **101 pertsona** artatuak izan dira **88 saioetan**.

Jarraipen atalean artatutako pertsonetatik ondorengo datu hauek lortu ziren:

- Bikote gatazken atalari dagokionez, telefonoz eta hitzorduarekin egindako jarraipenetan, taldearen ekimenez %66,1 kasuetan jarraipena bikotea osatzen zuten bi alderdiei egin zitzaien, %21,6an bakarrik alderdi bakarrekin harremanetan jarri ahal izan zen, emakume edo gizon, eta %11,8an aldiz ezin izan zen bietako inorekin harremanetan jarri.



Familia bitartekaritzarako zerbitzu honetako erabiltzaileei egindako jarraipenetan eskuratutako informazioan, ondorengo datuak lortzen dira:

FAMILIA BITARTEKARITZAREN EKIMENEZ EGINDAKO JARRAIPENAK

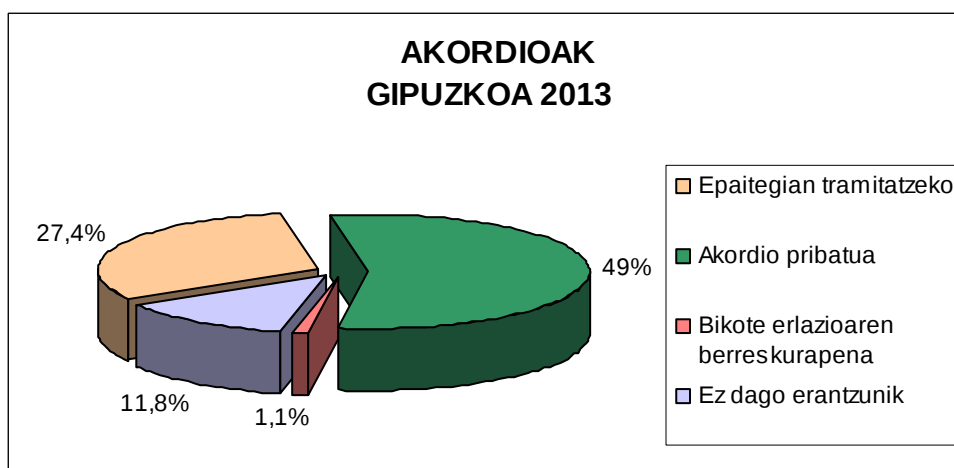
Bikote hausturak

%27,4 bitartekaritza espediente, epaitegian izapidetu dira.

%49 espediente akordio pribatuak bezala mantendu dira.

%1,1 espedienteetan bikote harremana berreskuratu zuten.

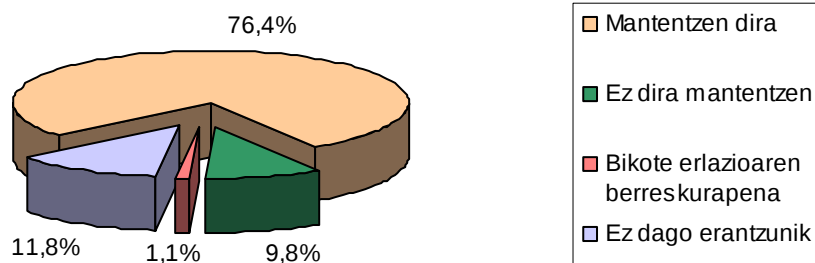
%11,8 espedienteetan ez dago erantzunik



Adostutako akordioen mantentze lana eta errespetuari dagokionez, parte hartutako erabiltzaileek amaitutako bitartekaritzetan eta jarraipena egin zaien kasuetan, %76,4etan akordioak betetzen dituzte eta %9,8etan ez dira errespetatzen hainbat zirkunstantzia direla eta.

%1,1ean beraien bikote erlazioa berreskuratu zuten eta %11,8an ez zen erantzunik lortu.

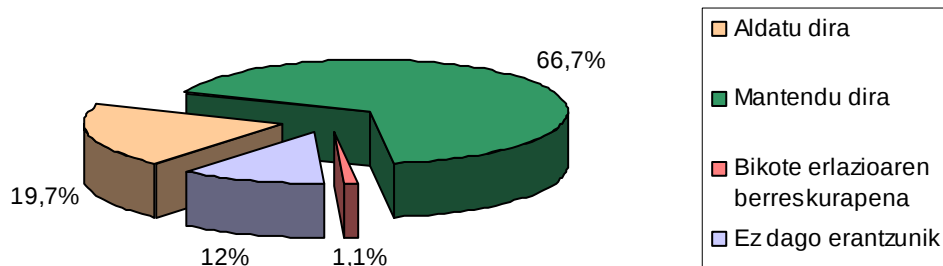
AKORDIOAK DENBORAN ZEHAR GIPUZKOA 2013



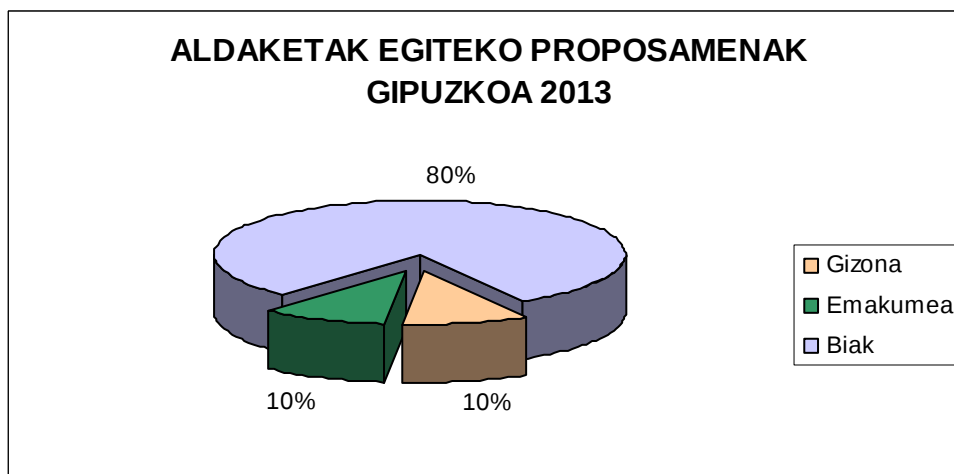
Akordioak errespetatzen dituzten nahiz errespetatu ezin izan dituzten bikoteak kontutan hartuta, %19,7 hauetan aldaketaren bat egin eta betetzen ari dira. %66,7 kasuetan ez dute inongo aldaketarik egin Familia Bartekaritzarako Zerbitzuan hartutako akordioei dagokionez. %1,1 bikoteetan beraien bikote erlazioa berreskuratu zuten. Eta %11,8 kasuetan ez dago erantzunik.

AKORDIOEN ALDAKETAK

AKORDIOEN ALDAKETAK GIPUZKOA 2013

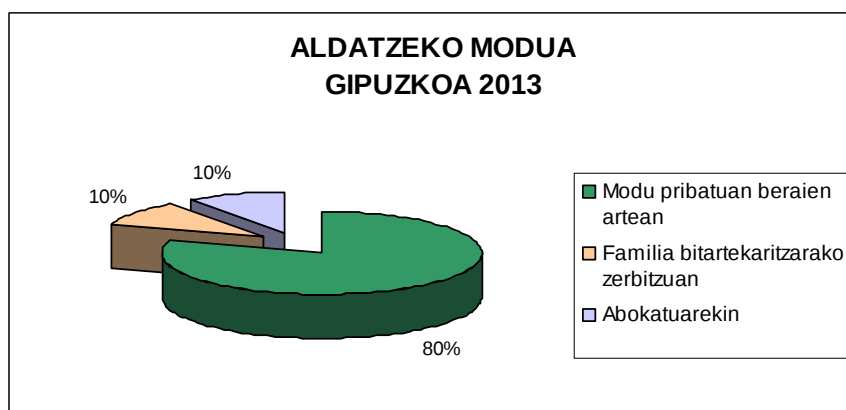


Akordioen aldaketa proposamenei dagokionez, %10an emakumearen ekimenez egin dira, %10ean gizonen ekimenez eta %80ean bien ekimenez.



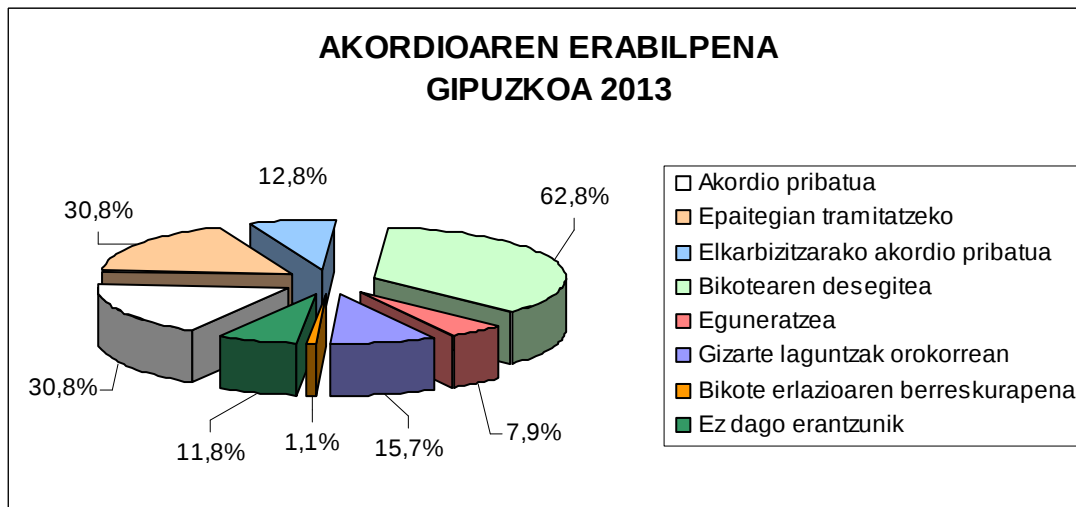
%80ak beraien artean modu pribatuan negoziatu dituzte aldaketak, aldaketetara moldatzeko beharra ikusi dutenean; %10a Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etorri da desadostasun bat lantzeko edo beraiek lehen adostutakoa egoera berri batetara moldatzera. Azkenik, %10ak epaitegietara jo dute.

Datu hauen irakurketatik honakoa ondorioztatzen da, bikoteetan %80ak gatazkak konpontzeko ahalmena eta komunikatzekoa ere eskuratu dutela beraiek adostutakoa aldatzeko edo egokitzeko eta bidean aurkitu dituzten zailtasunei aurre egiteko.



Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan lortutako **akordioen erabilpenari** dagokionez, ondorengoak ikusten dugu:

- Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etortzen diren bikoteen %62,8ak lortzen duten akordioa bikotearen desegitarekin zerikusia duten kontuekin erabiltzen dute, dibortzio epai bat, banaketa edo izatezko bikotearen desegitea kasu, edo ta beraien seme-alabekiko antolaketa.
- Bikoteetatik %7,9ak akordioa beraiek zuten familia egoera berritzeko erabiltzen dute.
- %15,7 bikote Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etortzen dira akordioak hartzera, beharrezko duten balditza dutelako laguntza ezberdinak eskatzeko orduan, adibidez oinarritzko errenta, eskolako bekak, Etxebide, eta abar.
- %1,1 bikoteek beraien harremana berreskuratu zuten.
- %11,8 kasutan ez dago erantzunik.



FAMILIA GATAZKAK

Familien atala barruan, bitartekaritza taldearen ekimenez 3 espedientei egindako jarraipenetan, 5 pertsona artatu dira, 3 gizon eta 2 emakume hain zuzen ere.

3 espedienteetatik, bitan adostu zutena mantentzen dute, baina batean aldiz ezin izan da mantendu alderdietako baten egoera aldatu egin delako. Hala eta guztiz ere, denak bat datoz prozesua hasi baino lehenago bizi zuten egoera guztiz aldatu egin dela.

PARTEHARTZAILEEN EKIMENEZ EGINDAKO JARRAIPENAK

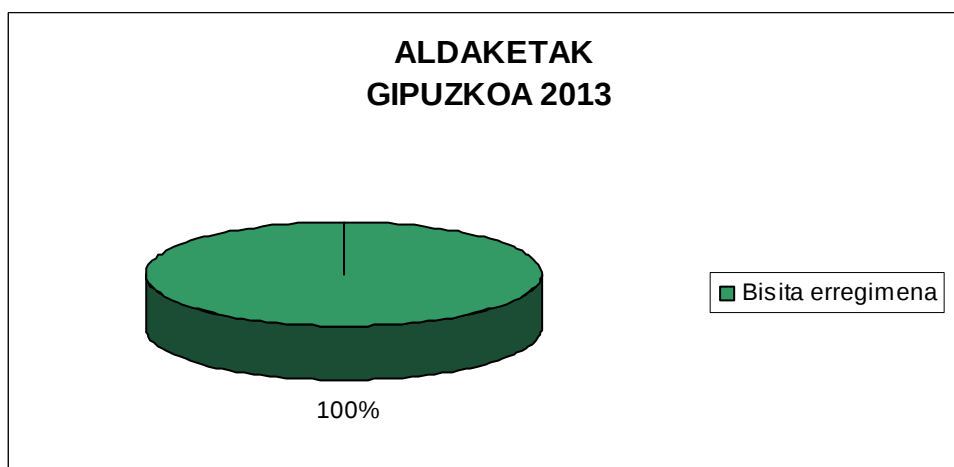
• 2012 URTEA BAINO LEHENAGOKO JARRAIPENAK

Jarraipen mota hau erabiltzaileen ekimenez gauzatzen da, beraiek berriro familia bitartekaritzarako zerbitzura etortzea erabakitzen dutenean, beraiek adostutakoa moldatzeko.

Jarraipen atal honetan 2012 urtea baino lehenago amaitutako 5 bitartekaritza espediente artatu dira, eta 7 pertsona artatu dira 6 saioetan.

Jarraipen atal honetan egin diren aldaketak ondorengoak dira:

Ehuneko ehunek bisiten erregimena aldatu dute, hau seme-alabekin bizitzen ez diren gurasoak beraiekin igarotzen duten denboren berrantolaketari buruz da.



- **2012 URTEARI DAGOZKION JARRAIPENAK**

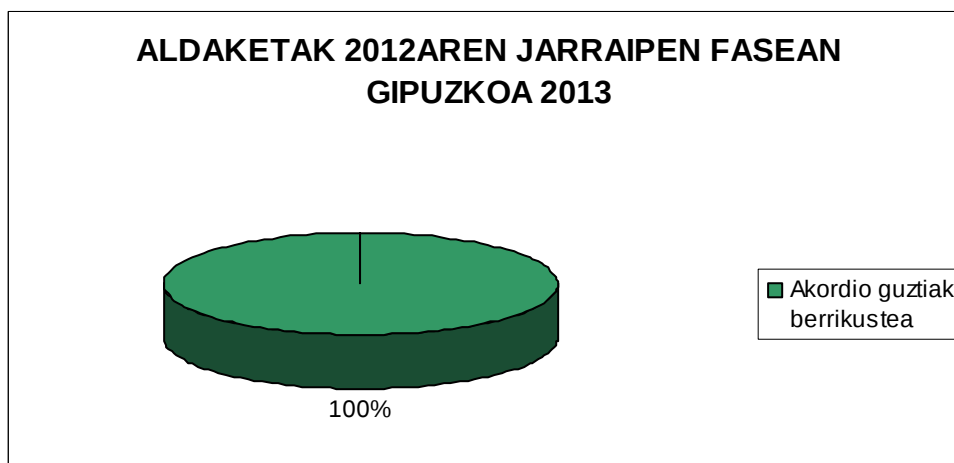
Jarraipen hauek iazko urtean familia bitartekaritzarako prozesua amaitu zuten parte-hartzaileen ekimenez egiten dira. Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua beraiekin harremanetan jartzeko arduraduna baldin bada ere, alderdiak beraiek dira adostutako akordioaren bat edo batzuk aldatzeko asmoarekin zerbitzura etortzen dira.

Jarraipen atal honetan, prozesua amaitu zuten 3 espediente artatzen dira, 6 pertsona artatuz eta 6 esku-hartze eginez.

Ondoren, jarraipen atal honetan ematen diren aldaketak azaltzen dira:

- %100 familiek bitartekaritza prozesuan lehenago adostutako akordio guztiak berrikusi dituzte behin-betiko akordioa gauzatzeko helburuarekin.

ALDAKETAK 2012AREN JARRAIPEN FASEAN GIPUZKOA 2013



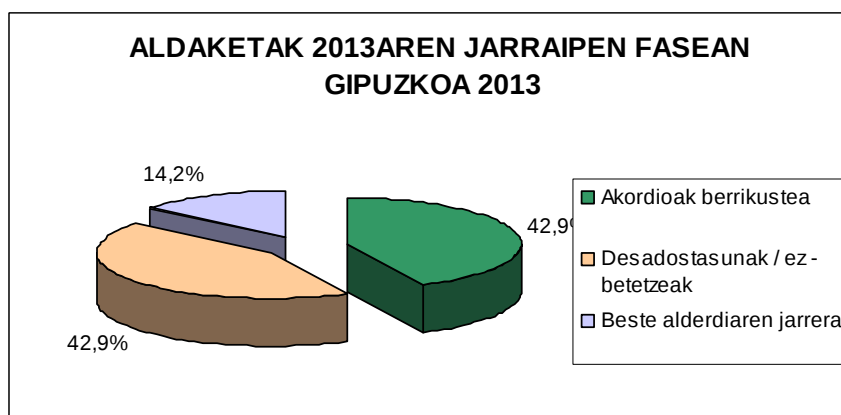
• 2013. URTEARI DAGOZKION JARRAIPENAK

Jarraipen hauek, bitartekaritza prozesua aurtan amaitu duten parte-hartzaileen ekimenez gauzatzen dira eta beraiek adostutako akordioaren bat edo guztiak aldatzeko asmoarekin Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etortzen dira.

Jarraipen atal honetan, 7 amaitutako bitartekaritza espediente artatu dira, pertsonei dagokionez 11 dira eta 7 esku-hartze eman dira.

Jarraipen atal honetan ematen diren esku-hartzeak ondorengoak dira:

- %42,9 kasutan bitartekaritza prozesuan adostutako akordio guztiak berrikusten dituzte behin-betiko akordioa gauzatzeko helburuarekin.
- %42,9 kasutan bitartekaritzara etortzea erabakitzen dute desadostasunak edo ez betetzeak ematen direlako.
- %14,2 kasutan bitartekaritza zerbitzura joan dira beste alderdiarekin bildu eta beraiek duten jarreraz hitz egiteko asmoarekin.

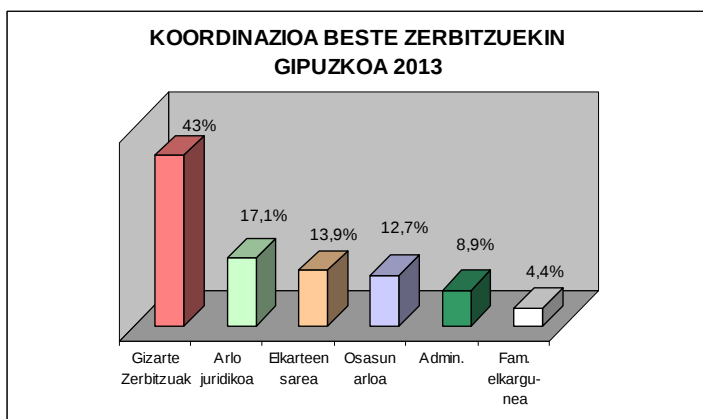


2.1.E BESTE ZERBITZUEKIKO KOORDINAZIOA

Gatazka bat duten familiei osoko arreta eskaintzeko helburuarekin, zerbitzu eta entitate ezberdinetatik Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren existentziaz informatzen da, arlo bakoitzean ikusitako eskaerak eta beharrak kontutan hartuta. Ondorioz, aipatutako zerbitzu eta entitateetatik kasuak deribatu dira familia bitartekaritzarako zerbitzura.

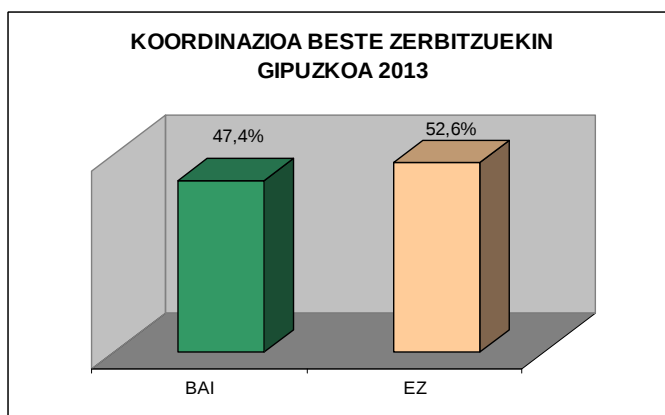
Jatorrizko zerbitzuekin koordinazioa Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuari eratorpena jakinarazten zaion unetik hasten da. Koordinazioa Familia Bitartekaritzarako Zerbitzutik, alderdi guztiek bitartekaritza prozesuari hasiera ematea adosten dutenean hasten da, bitartekaritza hasierako aktarekin, non prozesua hasteko akordioa eta helburuak jasotzen diren. Behin bitartekaritza amaitzen denean, alderdi guztiak beraiek artatzen ari den profesionalarengana joaten dira akordioarekin, hauek jakinarazteko helburuarekin.

Kasu batzuetan ere, komunikazioa jatorrizko zerbitzuarekin bai telefonoz bai korreo elektroniko bidez burutzen da, beti ere, erabiltzaileen baimenarekin.



2013. urtean, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura %43 kasu Gizarte Zerbitzuetatik iritsi ziren, %17,1 arlo juridikotik; %13,9 elkarte ezberdinetatik; %12,7 osasun entitateetatik iritsi ziren; %8,9 administrazio publiko ezberdinetatik eta %4,4 Biktimari Laguntzeko Zerbitzutik iritsi ziren.

Arrazoi honegatik, %47,4 beste zerbitzu edo erakundeetatik Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura iristen dira, zeinekin koordinazio maila ezberdinak ezartzen diren, eta gainerako %52,6 kasuetan ez da koordinaziorik ezartzen, zuzenean erabiltzaileak izaten baitira Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura iristen direnak ahoz ahozko hedapenaren, komunikabideen edo interneten bidez.



2.2 ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA

Esku-hartze mota honek, bitartekaritzan, arreta zuzenaz gain, urtean zehar egin diren jarduera guztien kontakizuna azaltzen du. Zentzu honetan, Zerbitzuak urtez urte familia bitartekaritzari buruzko zabalkundea, beste zerbitzuekin koordinazioa eta formakuntza egin du, hala nola Gizarte Zerbitzuetako zuzendaritzari Familia Bitartekaritzari buruzko laguntza ematen dio, beti ere, Familia Bitartekaritzaren euskal legeko 4. artikulok familia bitartekaritzaren zerbitzu eta programa publikoen funtzioez esaten duena errespetatuz.

2.2.A- LAN TALDEAREN BARNEKO LANA

Lan taldearen barneko lana, taldearen barne antolaketari dago zuzenduta, hala nola lanerako beharrezkoa den material teknikoaren berrikustea eta berregite lanetara, zeintzu beste zerbitzuekin egiten den koordinazioan eta bitartekaritza zabaltzeko ekimenetan erabiltzen diren.

Etengabe, lanerako behar den materiala teknikoaren berrikuste lanak egiten dira, hala nola koordinaziorako protokoloak egin zerbitzuaren bilakaeran sortzen diren beharrei erantzuteko. 2013 urtean, hamar koordinazio bilera ospatu dira Bizkaiko eta Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuekin, partekatzen diren materialak diseinatzeko helburuarekin, hala nola hiru zerbitzuetan egiten den bitartekaritza lanaren inguruan gogoeta egiteko, praxiaren eta euskal biztanlegoaren arretaren hobekuntza ekarriz.

Halaber, urtero, memoria egin ondoren eta urteko hausnarketaren ondorioz, jasotzen diren datuen azterketa egiten da Gipuzkoa, Bizkaia eta Arabako zerbitzuetan batu dasea hobetzeko helburuarekin, eta gainera, egindako esku-hartzeena eta eratortzen duten entitate ezberdinekin egiten den koordinazioarena, familei arreta integralaren ikuspuntutik ematen zaien esku-hartzea hobetzeko.

Bestalde, astero lan bilerak ospatzen dira, kasuak ikuskatu eta lana antolatu eskaera jasotzen den unetik berau amaitutzat ematen den arte.

Aurten, taldeko 50 lan talde bilera ospatu dira, arreta berezia behar duten kasu zehatzei buruz gogoeta egiteko, eta nola abordatu zehazki, edo amankomunean jartzeko une horretan dauden gaiak edo egoerak.

Barneko lanaren beste helburuetako bat zerbitzuaren ebaluaketa egitea da, beharren azterketa baten arabera, eta zerbitzuko erabiltzaileei egiten diegun ebaluaketa fasearen bidez (6.1.E puntuan garatuta). Guzti honek zerbitzuaren kalitatea hobetzen laguntzen digu. Eginkizun hau sei hilabetero eta urtero egiten da.

2.2.B. BESTE ERAKUNDEEKIN HARREMANAK

Funtsean, bitartekaritzaren oinarrietaz, ezaugarrietaz, funtzioetaz, hartzaileetaz eta zerbitzuaren helburuetaz entitate publiko edo eta pribatuetako profesional lan taldeei informazioa eskeintzeko da egindako lana da. Ez soilik potentzialki gatazkak dituzten familiak eratorri ahal izateko, baizik eta baita ere esku-hartze eremu ezberdinetatik koordinazio lan txukuna egin ahal izateko.

Zentzu honetan ahalegin nabarmengarria egin da gizarte arloan, kontutan izanik duten garrantzia, udaletako gizarte zerbitzuei, Gipuzkoako Foru Aldundiko zerbitzu espezializatuei eta osasun arloan buruko osasun zentroei, elkarteen sarea eta beste entitateak ahaztu gabe.

HARREMANA ETA KOORDINAZIOA BESTE ENTITATEEKIN**EREMU JURIDIKOA**

- Abokatu partikularrak.
- Biktimari Laguntzeko Zerbitzua (BLZ) Donostia/San Sebastián
- Tolosako Epaitegia.
- Izatezko Bikote Erregistroa.

GIZARTE EREMUAOINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUAK

- Azkoitiako Gizarte Zerbitzuak.
- Azpeitiako Gizarte Zerbitzuak.
- Beasaingo Gizarte Zerbitzuak.
- Mutrikuko Gizarte Zerbitzuak.
- Elgoibarko Gizarte Zerbitzuak.
- Irungo Gizarte Zerbitzuak.
- Itsasondoko Gizarte Zerbitzuak.
- Zaldibiako Gizarte Zerbitzuak.
- Donostiako (Amara) Gizarte Zerbitzuak.
- Zumaiako Gizarte Zerbitzuak.
- Tolosako Gizarte Zerbitzuak.

- Alegiako Gizarte Zerbitzuak.
- Lasarteko Gizarte Zerbitzuak.
- Arrasateko Gizarte Zerbitzuak.
- Donostiako (Altza) Gizarte Zerbitzuak.
- Zizurkilko Gizarte Zerbitzuak.
- Orioko Gizarte Zerbitzuak.
- Soralezeko Gizarte Zerbitzuak.
- Zarautzeko Gizarte Zerbitzuak.
- Urnietako Gizarte Zerbitzuak.
- Debako Gizarte Zerbitzuak.
- Errenteriako Gizarte Zerbitzuak.
- Pasaiaiko Gizarte Zerbitzuak.
- Legazpiko Gizarte Zerbitzuak.
- Oiartzuneko Gizarte Zerbitzuak.
- Murciado Gizarte Zerbitzuak.
- Donostiako Udaletxeko Komunitateko Psikologoak.

ZERBITZU ESPEZIALIZATUAK

- Donostiako Udaletxeko Komunitateko Psikologoak.
- Gipuzkoako Foru-Aldundia (Haur. Dept.).
- Donostiako Emakumeen Etxea.
- Familia Elkargunea (Bizgarri)

ELKARTEEN EREMUA

- Lagael.
- Familia zaintzaileak.
- Emakume Bananduen Gipuzkoako Elkarte.
- AAEECC (Asociación española contra el cáncer).

ELKARGO PROFESIONALAK

- Gipuzkoako Gizarte Langintzaren Elkargo Ofiziala.
- Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua.

BESTE ENTITATEAK

- Lanbide.
- Zuzenean.
- Itxaropen Telefonoa.
- ADAS etxez etxeko laguntza.
- Gurutze Gorria.
- Haurgazte.
- Aholkularitzak.
- Deustoko Unibertsitatea.

2.2.C. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILI-ZAZIOA.

Familia bitartekaritzaren zabalkundea, sentsibilizazioa eta sustapena euskal biztanleriari orokorrean, eta gipuzkoako biztanleriari bereziki, funtsezkoa da Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren probetxurako eta funtzionamendu on batetarako.

Lan honek helburu bikoitza betetzen du, alde batetik biztanleria sentsibilizatzea bitartekaritza familia gatazkak konpontzeko tresna bat dela, elkarriketaren kulturaren alde eginez, eta beste aldetik, familiekin lan egiten duten instituzioek, elkargo profesionalek, elkarte sareak eta beste profesionalek baliabide hau eta bere ezaugarriak ezagutzea.

Atal honetan, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren gainean zabaltzera, sentsibilizatzea eta ezagutarazteko helburuekin egindako ekimen ezberdinak eraskusten dira, bai zabalkunde orokorraren mailan, hala nola eremu tekniko-profesionaletara bideratutako beste batzuk, zehatzagoak hauek.

ARLO OROKORRA

- ERNEST LLUCH KULTUR ETXEAN, 2013ko urtarrilean ospatu zen, 2012an hasitako hitzaldi zikloaren amaiera gisa.

ARLO PROFESIONALA

- Itsasondoko gizarte langilea
- Bidasoa mankomunitateko osasun gizarte langileak

- San José Ikastetxea
- ADAS (etxez etxeko laguntza)
- Abokatu partikularrak
- Psikologo partikularrak
- Unibertsitateko ikasleak

Eta zerbitzuari buruzko informazioa zabaltzeko asmoarekin, familia arloarekin zerikusia duten entitate publiko eta pribatu guztietan triptikoak banatu ziren, hauen artean:

- Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
- Mediku zerbitzuak
- Ikastetxeak eta institutoak
- Psikologo, Abokatu eta Gizarte Langileen elkargo profesionalak
- Elkartek.

KOMUNIKABIDEAK

- Prentsan elkarrizketak (Diario Vasco, Noticias de Gipuzkoa)
- Baikara aldizkaria

FORO, KONGRESU ETA FORMAKUNTZAN PARTEHARTZEA

- Deusto Unibertsitateko Gizarte Laneko Eskolan. (Donosti)
- Praktika juridikoko eskola (Gipuzkoa)

- Zuzenbideari buruzko masterra. EHU. (Gipuzkoa)
- Familia bitartekaritzari buruzko espezialista ikastaroa. Gizarte langileen elkargo ofiziala (Madril).
- Interesa erakutsi duten ikasleei beraien lana eta proiektuentzako.

3. GIPUZKOAKO FAMILIA BITARTEKARITZAREN ONDORIOAK:

3.1.ESKUHARTZE ZUZENA

Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan esku-hartzen diren gatazka motak bi arlotan zatitu daitezke: bikote hausturatik eratorritako gatazkak eta gainerako familia gatazkak. 2013 urtean artatutako %86,9 kasu bikote hausturarekin zerikusia zuten.

• BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK:

Lehenengo talde honen barruan, artatutako %82,7 kasuak 1 fitxari dagozkie, hau da, elkarrekin bizi edo beraien banatze edo dibortzio prozesuaren hasieran daudenak dira, iaz baino %3,12 gehiago eman direlarik.

Bikote hauen %57,9ak ezkontuta jarraitzen zuten. Kopuru hau iaz artatutako senar-emazteak baino %3,9 gehiago izan dira.

Halaber, egin diren eskaeren %79 akordio orokorretara adosteko izan ziren, hau da, hausturarekin zerikusia duen guztia adosteko.

2012an egindako eskaerekin konparatuz gero, portzentaia hau murriztu egin da, baina gatazka mota nagusia izaten jarraitzen du.

- **FAMILIA GATAZKAK:**

2013. urtean artatutako familia gatazka guztiak elkarbizitzarekin zerikusia dute. Elkarbizitzarekin zerikusia duten gatazka motak nagusi izan diren arren, 2013 urtean %40ko hazkundera izan da aurreko urtearekin konparatuz gero.

3.2.GENERO IKUSPEGIA

2013. urtean jasotako datuak kontutan harturik eta hauetatik ondorioztatutako emaitzekin zuhurrak izanik, Gipuzkoan Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren hartzailearen perfil mota bat orokortu daiteke:

- **BIKOTE HAUSTURETAKO GATAZKETAN ERABILTZAILEEN PERFIL DEMOGRAFIKOA**

Banaketa eman aurretik eta banatzen ari diren bikoteei dagokionez (1.fitxa), aukera gehienak ezkonduetako pertsona izatekoa da (%71) edo ezkongabea (%24,5). Eta behin banandu direnean etortzen direnen artean (2.fitxa), %41,6 bananduta dauden izatezko bikoteak lirateke, eta %29 aldiz, dibortziatuak.

Bi kasuetan, elkarrekin bizi izandakoak lirateke (%98,5), eta 26 eta 40 urte arteko adinarekin kasuen erditan, eta %45ean aldiz, 41 eta 55 urte bitartean.

Haustura erlazioaren lehenengo 15 urtetan gertatzeko %65eko probabilitatearekin, eta ezberdintasun handirik ez dagoelarik lehenengo 15 urte hauetan, hauek 5 urteko zatietan banatuak, antzeko portzentaiak mantentzen baitira, hau da, %21,5 gutxigorabehera.

Gipuzkoako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuko ezaugarriak eta eskatutako baldintzak kontutan hartuz, logikoa da, Gipuzkoan bizi diren pertsonak izatea, eta Donostian bizitzeko probabilitatea 1/3koa izanik.

Perfil ekonomikoari dagokionez, probabilitate handiagoa dago beraien eros-ahalmena erdi mailakoa edo erdi-baxukoa izatea. %75,3a lan kontuetan jardunean aurkitzen dira, eta ikasketa ertainak edukitzeko probabilitate handiagoarekin (%41,6).

Prozesua hasteko eskatzen dutenak biak izatea landutako %71,7 kasutan. Edo bestela, gehienak emakumeak, %22,4 kasutan.

• **FAMILIA GATAZKETAN ERABILTZAILEEN PERFIL DEMOGRAFIKO.**

Familia gatazkei dagokionez eta landu den lagina murrizta izanda, ondorioak kontu handiarekin hartu behar dira.

Hala ta guztiz ere, gurasoak eta seme alaben arteko bizikidetza gatazken perfila ondorengoa izan daiteke. Gurasoen adina 41 urte gorakoa, baita 55 urte gorakoak ere %33 kasutan. Eta seme-alaben adinari dagokionez, 26 urte baino gutxiagokoak %25 dira, eta 26 eta 40 artekoak, aldiz, %24,9.

%50 kasutan lanean diharduten pertsonak dira, eta ikasleak %25ean. Artatutako pertsonetan, gehien nagusitzen den ikasketa maila ertaina da %50rekin eta perfil ekonomikoari dagokionez maila ertaina-baxua.

Ez da ezberdintasunik somatzen bitartekaritza eskatzen dutenen artean beraien familiako rola zein den kontutan hartuz gero. Hau da, guraso eta seme alabek berdin eskatu dute bitartekaritza zerbitzua.

- **Genero ikuspegitik artatutako pertsonen perfiletik jasotako aldagaien azterketatik.**

2013. urtean zehar jasotako ezberdintasun nagusiei dagokionez, bikote hausturetako bitartekaritzan landutako genero ikuspegitik, honako funtsezko ezberdintasunak ikusten dira:

- Erabiltzaileen adinean erreparatuz gero, emakumeak gehiengoak dira 26 eta 40 urte arteko adin tartean, guztiaren %27,1, %23,5eko adin tarte berdineko gizon taldearen aurrean. Alderantzizko egoera ematen da ondorengo adin tartean, hau da, 41 eta 55 artean, gehiago direlarik gizonak %24,5 kasutan, %21eko emakumeen taldearen aurrean.

- Ikasketa mailari dagokionez, gehiengoa ikasketa ertainak dituztenak (%41,6) dira, gizonen taldean %21,7 eta emakumeetan %19,9, hain zuzen ere. Baina generoan ematen den ezberdintasun handiena goi mailako ikasketak burutu dituztenen artean ematen da, non %15,2 emakumeen taldeari dagokio eta %10,1 gizonen taldeari. Aldi berean, ezberdintasun hau alderantziz ematen da oinarrizko ikasketak burutu dituztenen artean, %18,4 gizonak direlarik, %14,4 emakumeen aurrean.
- Genero ezberdintasunak enpleguan ere ikusten dira, zeren nahiz eta besteen kontura lanean diharduteen artean, %31,1 emakumeak diren eta 27,1 gizonak, aldiz %2,8 dira soilik autonomia moduan lan egiten duten emakumeak eta gizonetan berriz %10,1. Eta are gehiago, lanik ez duten taldean, emakumeak %11,6 dira, %8,8 gizonen aurrean.

3.3. HURBILTZE MODUAK

Memoriaren hasieran azaltzen den bezala, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak sarbide zuzena eta unibertsala du, inongo beste entitateek bidalia izatea behar ez duena. Honek esan nahi du, edozein pertsona hitzordu bat har dezakeela, bai telefonoz edo bertan aurkeztuta.

Erabiltzaileen artean hubiltze moduei dagokionez, bi arlo ezberdinu ditugu esku-hartzea egiten den ikuspuntutik (bikote eta familia gatazka), baina atal honetan modu orokorragoan egingo dugu.

2013. urtean zerbitzuan artatutako pertsona guztien %27,3a aho ahozko hedapenaren bidez iritsi dira, hau da, beraien gizarte sare, familia eta aurrez zerbitzua erabili duten erabiltzaileetatik jasotako informazioari esker. Laburbilduz, nabarmendu daiteke, ahoz ahozko hedapena izan dela gure zerbitzuaren informazio, eratorpen eta zabalkunde iturri nagusia.

Beste portzentaia altuenetako bat Gipuzkoako udaletxe ezberdinetako gizarte zerbitzuek egindako eratorpenak dira, kasu guztietatik %20,4a direlarik.

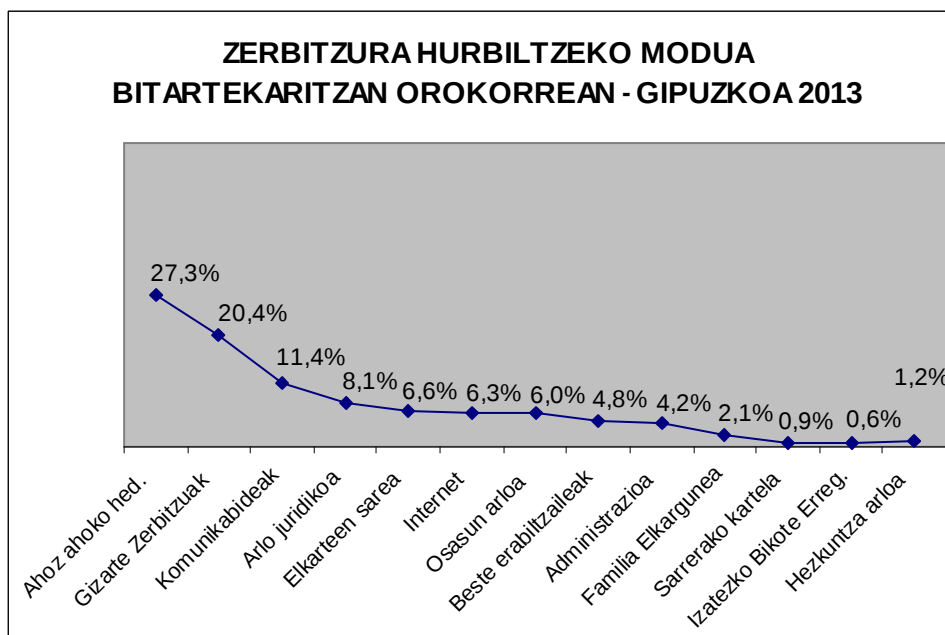
2013. urtean komunikabideetatik informazioa jaso eta gure zerbitzura etorri direnak, artatutako kasuen %11,4 dira. Aipatzekoa da, bitartekaritzari buruzko argitalpenek edo igorpenek eragina dutela Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuko eskaeretan.

Eratorpena arlo juridikotik, artatutako kasuen %8,1a izan zen eta elkartearen saretik jasotako informazioa, aldiz, %6,6a.

Internet bidez informazioa lortu eta Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura iritsi diren erabiltzaileak kasuen %6,3ak dira, eta osasun arlotik eratorritakoak, aldiz, kasu guztien %6,3ak.

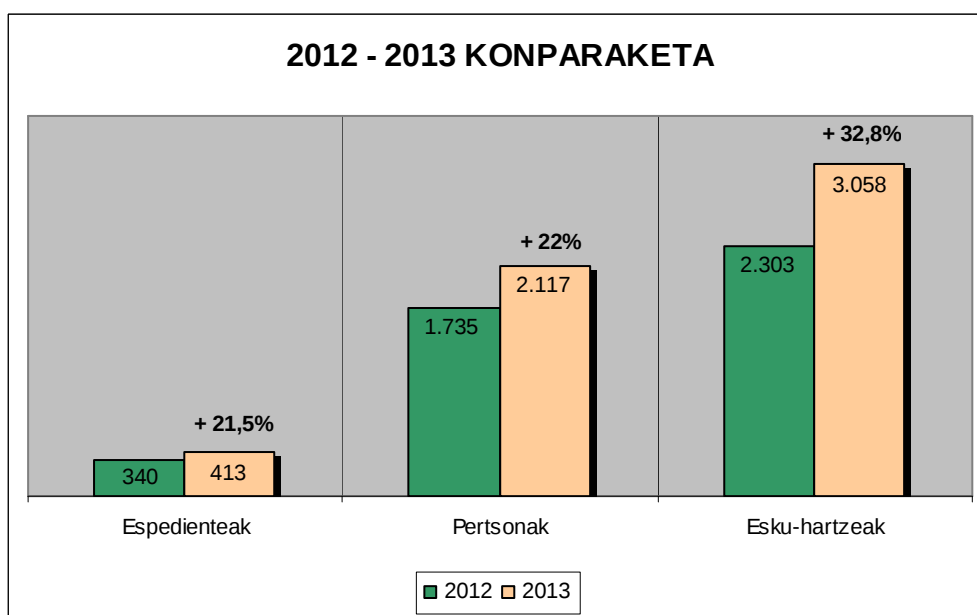
Aldez aurretik bitartekaritza prozesu batetan parte hartu ondoren berri bat hasi dutenak %4,8ak dira. Erakunde ezberdinen bidez, Administrazio publikoa berak eratorritako kasuak, aldiz, kasu guztien %4,2a adierazten dute.

Gainerako portzentaiak Familia Elkarguneak eratorritako kasuak dira (%2,1), hezkuntza arlotik bitartekaritza ezagutzen dutenak (%1,2), Zerbitzuaren sarreran dagoen plaka irakurri ondoren barrura sartu direnak (%0,9) eta izatezko bikoteen erregistrotik eratorritakoak (%0,6).



3.4. ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA

Aipatu behar den lehenengo datua, arlo guztietan eman den hazkundera da: artatutako zenbakiak, irekitako espedieentzen kopurua, (aurrebitartekaritzak, bitartekaritzak eta jarraipenak), eta Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan egin diren esku-hartzeak 2012. urtearekin konparatuz gero.



Grafikoetan ikusi daitekeen moduan, 2013. urtean irekitako espedienteen hazkundea %21,5ekoa izan da, 2012. urtearekin alderatuz gero. Hau da, 340 espedienteetatik 413ra pasatu dira.

Eta ondorioz, 2013.urtean espedienteek sortutako esku-hartzeak %32,8an igo dira. 2012. urtean 2.303 izan baziren, 2013an aldiz 3.058. 2013. urtean ere maila guztietan artatutako pertsonak 2012. urtean baino %22 gehiago izan ziren.

3.4.1.A.Artatutako Pertsonak.

2013. urtean artatutako pertsonen kopurua %22an hazi da. Lehen aipatu den moduan, 2012. urtean 1.735 pertsona izatetik, 2013. urtean 2,117 pertsona izatera hain zuzen ere. Informazio honek azaltzen duena da, Gipuzkoako biztanlerian Familia Bitartekaritzari, hau da, elkarriketaren bidez gatazkak konpontzeko moduari buruzko interesa etengabe hazi dela.

Generoaren perspektibatik, guztira artatutako pertsonetatik 1.101 emakumeak izan dira, hau da, erabiltzaileen %52,18a, eta gizonak, aldiz, 1.009, hau da, gainontzeko %47,81a.

Honek adierazi nahiko luke, emakumeen kolektiboa dela bitartekaritza prozesuari buruz interes handiena azaltzen duena. Baina, aurreko lehen aldiz, gizonen kolektiboan hazkunde txiki bat somatu da emakumeen kolektiboarekin alderatuz gero, bitartekaritza espedienteen mailan, non guztira artatutako erabiltzaileetatik %50,72 gizonak izan ziren eta %49,27 emakumeak; beraz, Gipuzkoan bitartekaritza mailan lehenengo aldiz gizonen partehartzea handiagoa izan da emakumeena baino, beste arreta mailetan emakumeak direnean interes handiagoa dutenak edo adierazten dutenak.

Gertaera honek adierazi nahiko luke, gizonak gero eta gehiago inplikutzen direla beraien gatazken konponketan, elkarriketa erabiliz.

Aurreko iruzkinarekin lotuta bi alderdi azpimarratu nahi ditugu:

- Bikote hausturako kasu guztiak harturik, emakumeak bitartekaritzaren eskaleak izan direla %40,6ean, gizonak aldiz %17,46ean eta eskaera biek egin dutenen portzentaia aldiz %17,46koa izan dela.
- Familia gatazkei, dagokionez %69,76 kasutan emakumeak izan dira eskaleak eta gainerako %30,23 kasutan gizonak.

3.4.1.B.Telefono bidezko arreta

Telefono bidezko arreta da erabiltzaileak jasotzen duten lehen arreta maila. Kasu gehienetan, zerbitzuarekin duten lehen harremana telefono deiaaren bitartez egiten delako.

Maila honetan arlo ezberdinetako profesionalak ere sartzen dira: Gizarte Zerbitzutakoak, osasun arlokoak, profesional ezberdinetako elkargoak, eta abar, hauek denak Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin harremanetan jartzen direlarik. Batzuetan, informazio eskatzeko helburuarekin, eta beste batzuetan aldiz kasuak eratortzeko edo artatuak diren familiekin koordinazio lanak burutzeko.

2013. urtean arreta lehen maila honetan, artatutako pertsonen kopurua 1.378koa izan zen. Honek esan nahi du, 2012. urtearekin konparatuz gero, %30,61ko hazkundera egon dela, agerian utziz Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua ezagutzeko biztanleriaren interesa geroz eta handiagoa dela, nahiz eta beraiek, informazioa eskatzerako orduan, ez egon bitartekaritza prozesu bat hasteko unerik egokian.

Kopuru honetatik, 711 emakumeak dira, %51,59a irudikatzen dutelarik, eta 667 aldiz gizonak, hau da, gainontzeko %47,97a. Honek erakusten du, lehen aipatu den moduan, emakumeak direla orokorrean Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua ezagutzeko interesa handiena adierazten dutenak, prozesuaren lehenengo mailatan behintzat.

3.4.1.C.AURREBITARTEKARITZAK

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan, aurrebitartekaritza deitzen zaio zerbitzura etortzen diren pertsonei ematen zaien arretari, baina ondoren bitartekaritza prozesua bera hasten ez denean.

2013. urtean, guztira, 201 aurrebitartekaritza espediente landu ziren. Horietatik, 161 bikote-hausturei zegozkien eta 40 gainerako familia gatazketakoak ziren. Guztira, 498 esku-hartze eman ziren 283 pertsonekin.

Kopuru hauek, 2013. urtean Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuari buruzko informazio eskaeraren hazkunde bat eman dela adierazten du, eta ondorioz, 2012. urtean baino **%11,66 aurrebitartekaritza espediente gehiago** landu direla. Datu hauek baieztatzen dute, Gipuzkoako biztanlerian bitartekaritzari buruzko interesak hazten jarraitzen duela, eta horregatik FBZra informatzera joaten direla, nahiz eta une horretan bitartekaritza prozesu bat ez hasi.

Esku-hartze maila honetan artatu diren gatazka motei dagokionez, 161 espediente bikote hausturarekin lotuta zeuden, hau da, %80,1a, eta 40 espediente, hau da, gainerako %19,9a beste familia gatazkekin lotuta zegoen, hauek, belaunaldi artekoak izan zirelarik.

3.4.1.D. BITARTEKARITZAK

2013. urtean guztira 143 bitartekaritza espediente landu ziren, 347 pertsona artatu eta guztira 1.073 esku-hartze eman ziren. Azken hauek, erabiltzaileekin egiten den zuzeneko lana eta zeharkako lana: akordioen erredakzioa, aktak, asistentzia ziurtagariak eta abar kontutan hartzen da.

BIKOTEEN BITARTEKARITZAK

Landutako bitartekaritza espediente guztiak kontutan hartuta, %96,5 bitartekaritza prozesutan (138 espediente) bikote hausturarekin zerikusia zuten gatazkak planteatu zituzten erabiltzaileak. Kasu hauetan, gehienetan, banaketa, dibortzioa edo familiaren antolaketa berria lortzeko akordioak lantzen dira. Beste kasuetan aldiz, banaketa edo dibortzio epaian dituzten neurriak betetzeko zailtasunak dituzte.

Aipatzekoa da, 2012 urtearekiko eman den hazkundera bikote arteko bitartekaritza prozesutan, non 93 espediente ireki ziren, eta 2013. urtean 138 izan dira. Honek, bikote hausturako bitartekaritza espedienteetan **%48,39ko hazkundera** adierazten du, aurreko urtearekin alderatuta.

Amaitutako 124 bikote haustura bitartekaritza prozesuei dagokionez, %70,20 kasutan protagonistak akordioetara iritsi ziren, %8,9 bideraezinak zirelako amaitutzat eman ziren eta %21ean protagonistek bere hasierako eskaeran atzera egin eta bitartekaritza prozesuari amaiera eman zioten.

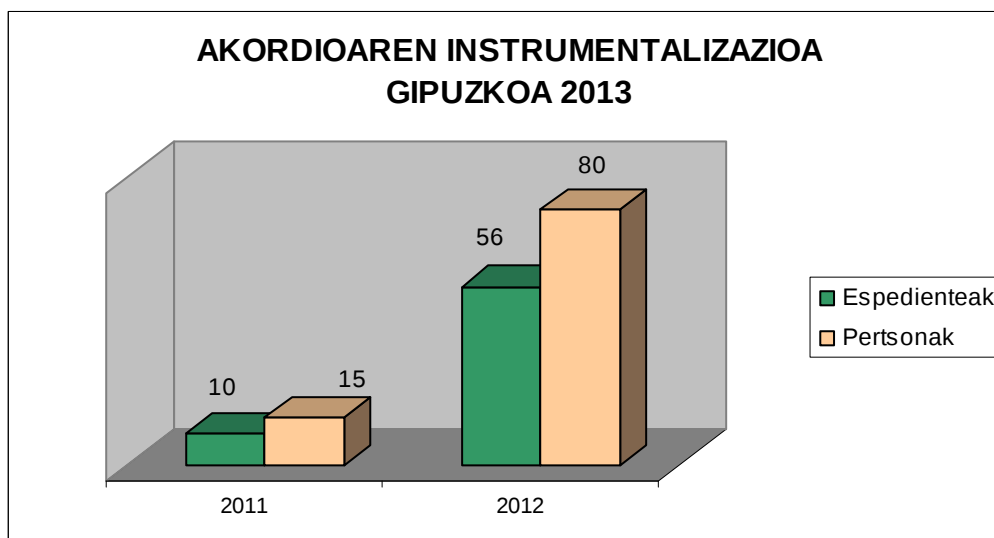
FAMILIA GAZTAZKEN BITARTEKARITZAK

Familia gatazken arloan landutako bitartekaritzak, kasu guztien %3,5a izan ziren eta 2013. urtean denak belaunaldi artekoak izan ziren; hau da, guraso eta seme-alaben arteko erlazioan zituzten zailtasunak lantzeko helburuarekin.

Bitartekaritza prozesu hauetan, espediente guztiak amaitutzat eman ziren, %80an akordioekin (4) eta %20an (1) beraien hasierako eskaeran atzera egin eta prozesua amaitutzat eman zuten.

3.4.1.E.JARRAIPEN FASEA

2013. urteko jarraipen atalari dagokionez, 66 bikote hausturen espedienteetatik 73 pertsoneri egin zaie jarraipena. Ondorengo grafikoan ikusi daitekeen moduan, 2013. urtean artatutako pertsonen kopurua 2012 urtearekin alderatuz gero, nabarmen hazi egin da.



Beste datu garrantzitsu bat, jarraipen fasean parte hartzen duten pertsonen kopuruaren hazkundera da, eta are gehiago kontutan hartzen bada, atal honen zati bat aurreko urteetan parte hartu zuten pertsonen ekimenez egiten dela. Arrazoi honegatik, bistakoa da, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten erabiltzaileen poztasun maila altua dela, nahiz eta hauek prozesua hasteko orduan erreparoa, baita erresistentzia ere, azaldu.

Bikote haustura kasutan, jasotako emaitzek %76,4ean Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan lortutako akordioak betetzen direla erakusten dute; aldiz, %9,8 erabiltzaileek ez dituzte betetzen lortutako akordioak, hainbat zailtasun aurkitu dituztelako denbora igaro den heinean eta eman diren aldaketei ezin izan dietelako aurre egin.

Datu hauek, bitartekaritza prozesuan parte hartzearen ondorioz lortzen diren gaitasunen eta/edo komunikazio tresnen ikasketarenislada dira, familia eta/edo bikote egoeran gertatu diren aldaketetara egokitzea bide emanez, eta horrela beraiek gai izan dira akordio berriak lortu edo modu onuragarri batean egokitzeko.

Bestalde, datu hauek erabiltzaileek bitartekaritza prozesuan erabili dituzten parte-hartze aktiboa eta entzuteko ahalmenaren isla dira. Horrela, gai izan dira ikasi dituzten ahalmen hauek beste une batzuetan erabiltzeko, beraiek zerbitzuaren esku-hartzea eskatu gabe. Arrazoi honengatik, bitartekaritza prozesuari pertsonaren barneko ikasketa izaera aitortzen zaio.

2012 eta 2013ko jarraipenaren emaitzak konparatuz gero, bikoteek Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan lortutako akordioak modu pribatu batetan mantentzeko joerak goruntz egin duela ikusten.

Nabarmentzekoa da baita ere, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan lortzen dituzten akordioak eguneratzea erabakitzen dutenen pertsonen hazkundera, eta aldatzeko proposamena egiten duenari dagokionez biek proposatzen dutenaren portzentaia hazi dela.

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua osatzen duen profesional taldearentzat atsegingarria da, bitartekaritza prozesu batetan parte hartu dutenen artean, %80ak beraiek adostutakoa beraien artean eta laguntzarik gabe aldatzea edo eta eguneratzea erabaki dutela, bitartekaritza prozesuan eskuratutako gaitasunak eta tresnak agerian utziz.

Erabiltzaileen %10ak, prozesu honetan berriro konfiantza izatea erabaki eta beraien akordioak eguneratzeko berriro gure zerbitzura etortzea erabaki zuten, eta %10ak aldiz abokatu bat erabili dute.

3.5. EBALUAZIOA

Ebaluazio fasean, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren eta lan-talde profesionalaren funtzionamenduari buruzko informazioa lortzen dugu, eta horretarako ondorengo adierazleak kontutan hartzen ditugu:

ADIERAZLEAK:

- **Bitartekaritza prozesuarekiko poztasuna.**

Bitartekaritza prozesuan parte hartu duen gehiengoa, pozik eta oso pozik daudela adierazi dute, nahiz eta batzuetan adierazi prozesua mesfidantzarekin hasi dutela.

Profesional taldearen impartzialitatea eta enpatia ezagutu orduko desagertzen joan dena; eta bitartekaritzak komunikazioa eta entzutea errazteko gunea eskeintzen duela, gatazka handiagoa eta min emozionalak sortzen dituzten tentsioak saihestuz, parte hartzen duten pertsonak direla akordioak hartzearen arduradun bakarrak ulertu ondoren.

- **Bitartekaritza prozesuaren iraupena**

Prozesuaren iraupenari dagokionez, pozik daudenen portzentaia altua da. Aldiz, iraupenari buruz duten pertzepzioa ona bada ere, esan nahi duen inplikazio emozional haundiarengatik gogorra egiten zaiela adierazi dute.

- **Bitartekaritza prozesuan lortutako onurak.**

Erabiltzaile gehien-gehienek, seme-alabekin zerikusia duten akordioetara iritsi ahal izan direla adierazi dute beraien artean tentsio emozional handia zegoen une batetan, eta hitz egin ziren gai guztietan akordioak lortu ez diren arren, gai horietan portatzeko moduari buruz

gutxieneko batzuk adostu ahal izan dituztela, behin-betiko konponbidea aurkitu arte.

Beste erabiltzaile batzuek, bitartekaritzak, beraien bikote-erlazioa amaituta zegoenean, guraso eginkizunetan konfidantza ez galtzen lagundu ziela adierazi dute.

Eztabaidetan bitartekariak mugak jartzen lagundu izana positiboki baloratzen dute, horrela soilik eta bakarrik bikote hausturarekin eta familiaren berratolaketarekin zerikusia zuten gaietaz hitz egitea, aroa antolamendu on batekin itxi ahal izateko helburuarekin.

Bitartekariak ematen duten laguntza ere positiboki baloratzen dute, gai ezberdinei buruzko zalantzak azaltzeagatik eta delikatuak den prozesu bat bigunago egiteagatik, non beraiek izan diren beraien etorkizunaren inguruan adostu dutenak.

Erabiltzaile batzuek, bitartekaritzari esker, beraien seme-alabekin harremanetan nola jarraitu jakin izan dute beraien bikote-ohiarekin ahalik eta harreman gutxiena mantenduz, horrela min gehiago saihestu eta haustura modu errazago batean gainditzeko.

Nabarmendu beharreko beste gai bat da, erabiltzaile batzuek, beraien bikote-ohiarekin duten komunikazio pertsonala hoztuta dagoela onartzen duten arren, beraien seme-alabekin zerikusia duten gaietaz hitz egiteko malgutasuna dutela.

Bitartekaritza prozesuari esker ere, erabiltzaile batzuek, laguntzak eskatzeko behar zuten hitzarmen arauemailea lortu dute. Eta bestetik, erabiltzaileek eskertzen dute hain une mingarri eta zalantza ugarikoan dauden familiak laguntzeko doako zerbitzuak egotea.

Amaitzeko, gehien-gehiengoak Familia Bitartekaritza Zerbitzua beste pertsona batzuei aholkatuko liokete, gune gizatiarra bezala definitzen dutelarik. Eta, nahiz eta prozesua nolabaiteko mesfidantza eta urduritasunarekin hasi, harrituta geratu zirela bitartekariak erakutsitako neutraltasunarekin eta, ondorioz, azkenean eroso sentitu zirela adierazi digute. Baita ere, erabiltzaile batzuek oraindik gure zenbakia mugikorrean gordetzen dutela aitortu digute.

2013ko TXOSTENA



ARABA

1. ZERBITZURA HURBILTZE MODUA

"Hurbiltze modua" mailak pertsonak Arabako FBZra jo aurretik zerbitzuari buruzko informazioa jasotzen duten edota nor bideratu dituen jasotzen du. Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak zerbitzu unibertsal eta zuzena izateak eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Sailean kokatuta egoteak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen erreferentziazko zerbitzua bilakatzea ahalbidetu du. Horrez gain, beste erakunde publikoen erreferentziazko zerbitzua da, hala nola, Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalarena edota "Hirugarren Sektoreko" elkarteena, baita hezkuntza arloko, osasun arloko, polizia/larrialdi arloko eta arlo juridikoko hainbat profesionalena ere.

Hurbiltze modua hurrengo kontzeptu hauetan mailakatzen da: **ahoz ahozko zabalkundeak**, lagun baten, familiako kideren baten edota beste erabiltzailearen baten eskutik modu informalean zerbitzuari buruzko informazioa jaso ondoren zerbitzura hurbiltzen diren pertsonak biltzen ditu; **gizarte zerbitzuak**, herri administrazioen esku dauden Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak edo Lehen Arretako zerbitzuak biltzen ditu; **administrazioak** erakunde publikoek, bai Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak, Udaletxeek, Foru Aldundiek edota Eusko Jaurlaritzak (Zuzenean, Etxebide, Lanbide) bidalitako pertsonak biltzen ditu.

Arabako FBZra urretiaz Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua ezagutzen zuten pertsonak hurbildu dira ere bikote edo familia gatazka baten ondorioz baliabide hau erabili izan dutelako (**familia bitartekaritzarako zerbitzuak**).

Ondoren, **elkarte sareak** familia arloan eginkizun zehatza izateagatik (hala nola, gurasoen elkarteak edo talde zehatzen familia kideak biltzen dituzten elkarteak), gizarte izaera dutelako edota kultura arloan dihardutelako bitartekaritzari buruzko informazio orokorra edo Bitartekaritzarako Zerbitzu Publikoei buruzko informazio zehatza ematen duten irabaz asmorik gabeko erakundeak biltzen ditu.

Zerbitzu hauek behar dituzten pertsonak Arabako FBZak eskaintzen dituen zerbitzuen berri **hedabideei**, idatzizko hedabideei zein interneti esker lortu dezakete ere.

Arloari dagokionean, **arlo juridikoak**, Orientazio Juridikoko Zerbitzuek, Epaitegiek edo zuzenbideko profesionalek bideratutako egoerak jasotzen ditu, baita gizarte kontrolaren arduradunek, hau da, Segurtasun Publikoko Indarrek, bideratutako egoerak ere.

Osasun arloak Osakidetzak eskaintzen dituen Lehen Arretako zein osasun mentaleko zerbitzuak, modulu psiko-sozialak eta Psikologia eta Psikiatria profesionalek bidalitako kasuak biltzen ditu.

Maila honetan jasotako datuen zenbaketa esku-hartutako gatazka motaren arabera antolatzen dira eta bitartekaritza espediente horiek familia gatazka espedienteak edo bikote gatazka espedienteak izan daitezke.

Hau da, kopuruak eta portzentaiak espediente kopuruari buruz ari dira eta modu honetara banatzen dira: horien %92,6 bikote banaketa gatazka espedienteak dira (guztira 187 espediente) eta %7,4 familia gatazka espediente dira (guztira 15 espediente

BIKOTEAK.

2013. urtean bikote banaketa gatazken ondorioz bitartekaritzarako zerbitzua eskatu duten pertsonen, honako iturri hauetatik jaso dute gure Zerbitzuari buruzko informazioa (handitik txikira): ahoz ahozko difusioa, administrazioa, bitartekaritza zerbitzuak, hedabideak, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, osasun arloa, arlo juridikoa eta elkarte sarea.

Bitartekaritza zerbitzuetara datozen pertsonen horren inguruko informazioa zein iturritik lortu duten jasotzen dituen datuen protzentaiaren azterketa egiterakoan honakoa ondoriozta dezakegu: erabiltzaile gehienek Arabako FBZari buruzko informazioa lagunengatik, familiako kideengatik edo aurretik Zerbitzua erabili duten pertsonengatik jaso dute (%37,4).

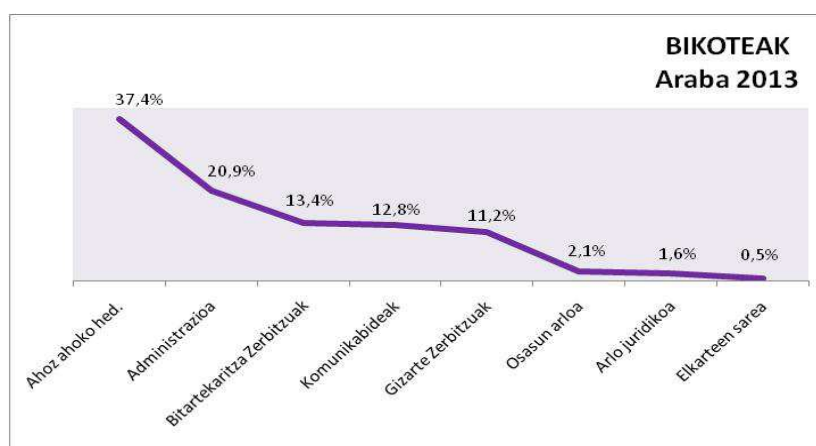
Bigarren bideratze iturri nagusia administrazio publikoak dira (%20,9), atal honen barne Udalak, Foru Aldundia, Eusko Jaurlaritza, Emakunde, Etxebide, Lanbide, Zuzenean eta administrazio publikoen menpe dauden beste erakunde, hala nola, emakumeei edo familiei laguntza emateko zerbitzuak edo familiarteko indarkeriaren inguruan lan egiten duten bestelako zerbitzuak daude.

Bikote-krisiak sortutako gatazkekin zerikusia duten kasuen %58,3 bi bideratze iturri horietan kokatzen dira.

Artatutako pertsonen %12,8 hedabideei esker jaso dute zerbitzuari buruzko informazioa. Ondoren, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik bideratutako kasuak egongo lirateke, kasu guztien %11,2 izanda.

Bitartekaritzarako zerbitzuetara heltzen diren kasuen %2,1 Osasun arloak bideratutako kasuak dira. Mota honen barruan, Lehen Arretako Zentroak eta bestelako Osasun Mentaleko Zentroak, modulu psikosozialak edota Psikologia eta Psikiatriako beste profesionalak daude.

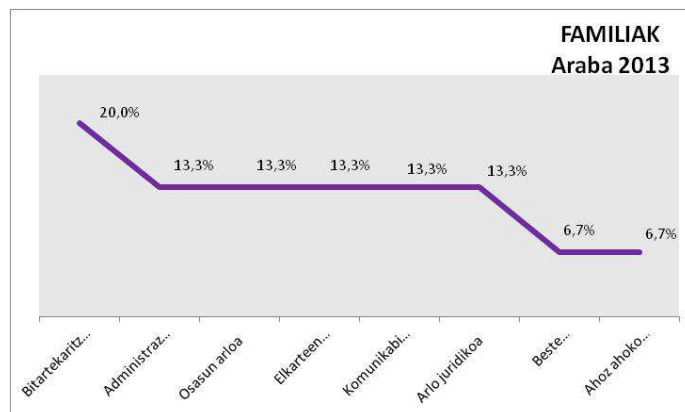
Azkenik, arlo juridikoak (%1,6) eta elkarte sareak (%0,5) bideratutako kasuen datuak dauzkagu.



FAMILIAK.

Bitartekaritzan landutako familia gatazka gehienak Bitartekaritzarako Zerbitzuak berak bideratutako kasuak izan dira (%20), jarraian Administrazioek bideratutakoak daude, Osasun Arloak bideratutakoak, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, Hedabideak eta Arlo Juridikoak bideratutakoak daude, guztiek portzentai bera dutelarik (%13,3).

Arabako FBZa erabili duten pertsonen %6,7a "Hirugarren Sektorea" bezala ezagutzen den horri esker izan du gure zerbitzuaren berri eta antzeko portzentaia erakusten du beste erabiltzaileei esker zerbitzua ezagutu duten pertsona horiek.



2. ESKU-HARTZEA

Aurkibide orokorreko VII. puntuan azaltzen den bezala, bitartekaritzan dauden bi esku-hartze mailak, **zuzeneko esku-hartzeak** (zerbitzua erabiltzen duten artatutako pertsonekin egiten diren jarduerak) eta **zeharkako esku-hartzeak** (bitartekotzaren zabalkunde, sentsibilizazio eta sustapen lanak) dira.

Hurrengoko koadroan, esku-hartze maila ezberdinetan landutako espedienteen datuak eta zerbitzua erabiltzen duten pertsonen datuak agertzen dira:

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU-HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA		1276	454	822
			1276	

2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	372	1575	678	
<i>BIKOTE GATAZKAK</i>	315	1390	255	293
<i>FAMILIA GATAZKAK</i>	57	174	49	70
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	170	287	251	
<i>BIKOTE GATAZKAK</i>	128	205	69	105
<i>FAMILIA GATAZKAK</i>	42	82	34	43
<i>LANBIDE ARRETAK</i>				
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	202	1288	427	
<i>BIKOTE GATAZKAK</i>	187	1185	187	187
<i>FAMILIA GATAZKAK</i>	15	92	17	25
<i>LANBIDE ARRETAK</i>	---	11	6	5

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	82	144	134	
<i>BIKOTE GATAZKAK</i>	74	123	54	60
<i>FAMILIA GATAZKAK</i>	8	21	9	11
GUZTIRA	454	2995	2088	

2013. urtean zehar, guztira 454 espediente landu egin dira, esku-hartze maila guztietan, non 2.995 zuzeneko esku-hartze egin diren eta 2.088 pertsona artatuak izan diren.

2.1. ZUZENKO ESKU-HARTZEA

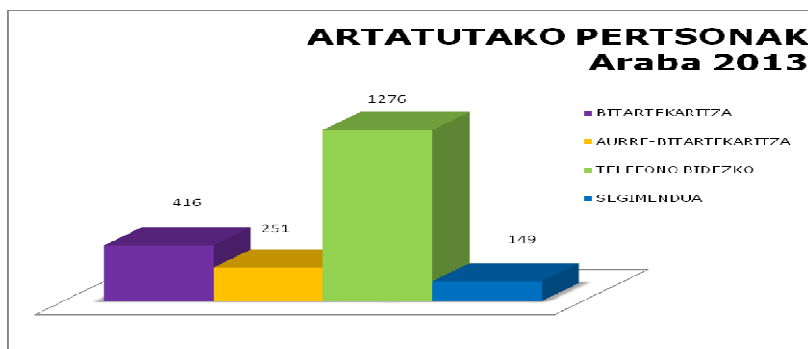
2.1.A.- ARTATUTAKO PERTSONAK

2013. urtean zehar, 2.088 pertsonen arreta egin da, esku-hartze maila ezberdinetan.

Kontaktua bakarrik telefono deiaren bidez egin duten pertsona kopurua 90ekoa izan da. Pertsona hauek azkenean ez dira zerbitzura hurbildu.

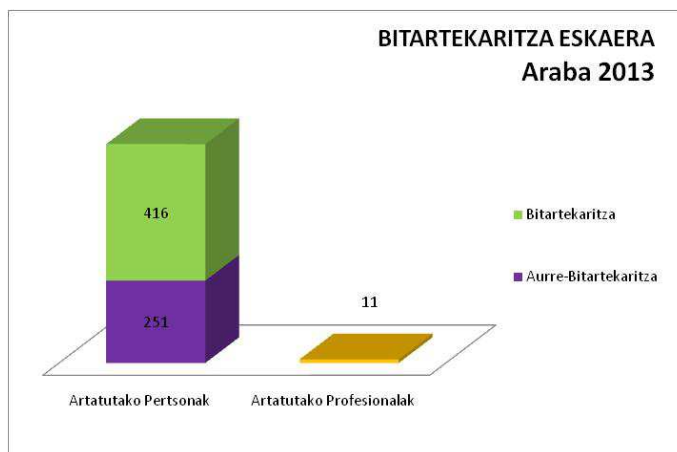
Aurre bitartekaritzaren espedienteetan egindako esku-hartzeetan, 251 pertsonak parte hartu dute eta 427 pertsonak bitartekaritzaren prozesuetan.

Oro har, urtean zehar egindako jarraipenetan 134 pertsonek parte hartu dute.

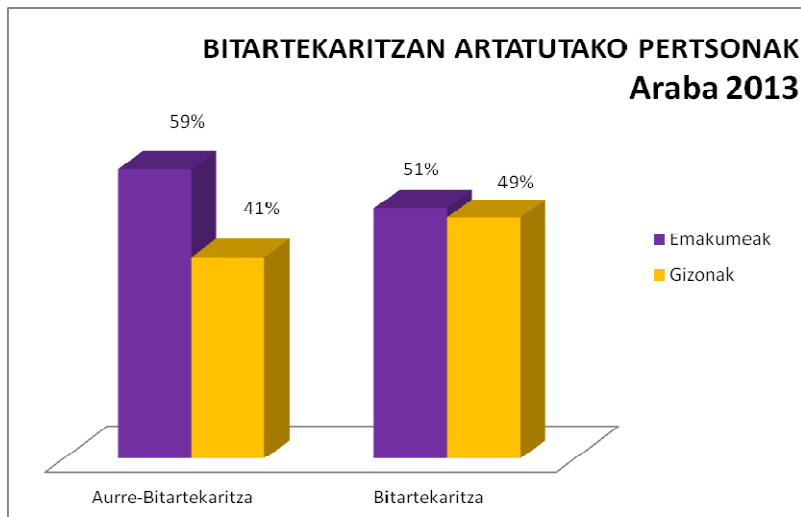


Beste alde batetik, partaideen ekimenez egiten diren bitartekaritzetan, prozesuaren momentua aintzat hartu gabe, guztira 678 pertsonen eta familia artatu dira, baita horiekin zuzenean lan egiten duten 11 profesional ere.

Aurre bitartekaritza fasean egon diren pertsonen kopurua 251koa izan da. Bitartekaritza prozesuetan, berriz, 416 pertsonek parte hartzea erabaki zuten.



Aurre bitartekaritza espedienteetan parte hartu duten pertsonetatik %59a emakumeak izan dira eta %41a, gizonak. Bestalde, bitartekaritza prozesuetako parte-hartzaileen %51a emakumeak eta %49a gizonak.



2.1.B. ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA

Aurkibide orokorreko VI. puntuan azaltzen den bezala, erabiltzaileek Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin egiten duten lehenengo zuzeneko kontaktua telefonoaren bitartez izan ohi da.

Beraien eskakizunak egiteko lehen hitzordua ezartzeaz aparte, erabiltzaileek zerbitzuaren erabilerari buruzko informazioa eskatu dezakete, baita hitzorduaren data edota ordua aldatu ere.

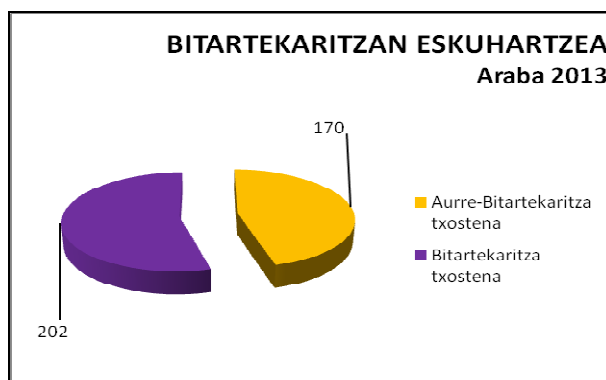
Aurten, guztira 46 profesionalak Zerbitzuarekin harremanetan jarri dira, bai zerbitzuan dauden familiekin beste arlo batzuetan lan egiten dutelako bai zerbitzuari buruzko informazioa lortu nahi dutelako. Profesional horiek arlo ezberdinetakoak izan dira: zuzenbide esparrukoak (abokatu pribatuak,

Argibide Juridikoetako Zerbitzua, Auzitegi Barruko Bitartekaritza Zerbitzukoak), gizarte-esparrukoak (Gizarte Zerbitzuko naiz elkarteen sareko gizarte langileak, Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea, Lanbide, Etxebide, Ertzaintzaren genero indarkeriaren aurkako saila, Familiak elkartzeko gunea) eta osasun esparrukoak (Gizarte Segurantzza, anbulatorioak, psikologo eta sexologo pribatuak).

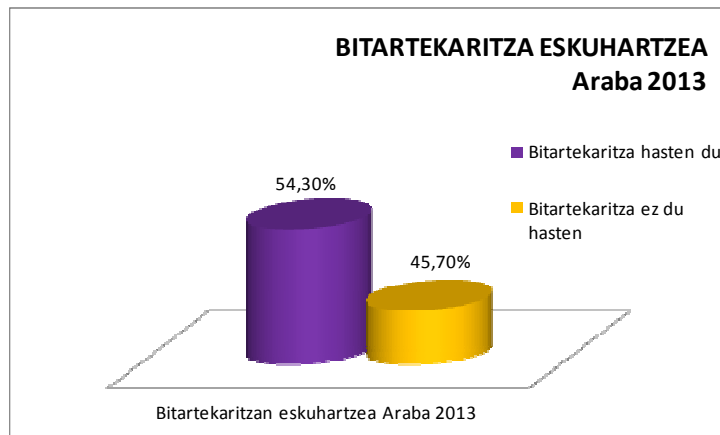
Urte osoan zehar 1.276 pertsonen arreta telefonikoa egin da. Kopuru honetatik, 168 pertsona zerbitzuak duen bulegora hurbildu dira hitzordua nahiz informazioa eskatzeko helburuarekin. Hitzordua zein informazioa beraientzako nahiz familia edota beste pertsonentzako izan daitekeelarik.

2.1.C. BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA.

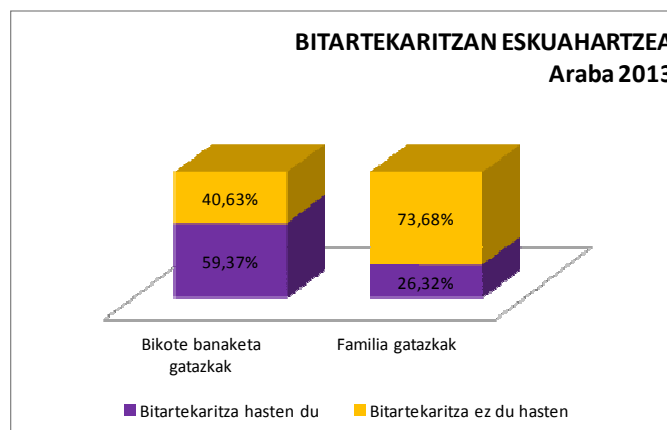
2013. urtean zehar, Arabako Famili Bitartekaritza zerbitzuak guztira 272 espediente landu ditu. 202 bitartekaritza espedienteak izanik eta 170 aurre bitartekaritzakoak.



Aurreko grafikotik ondorioztatzen da, bai bikotea zein familia osatzen duen batek bitartekaritza zerbitzura hurbildu dela bitartekaritza informatzera. Hala izanda, geroago horien %54,30ak bitartekaritza prozesuan parte hartu du eta %45,70ak ez du bitartekaritza hasi.

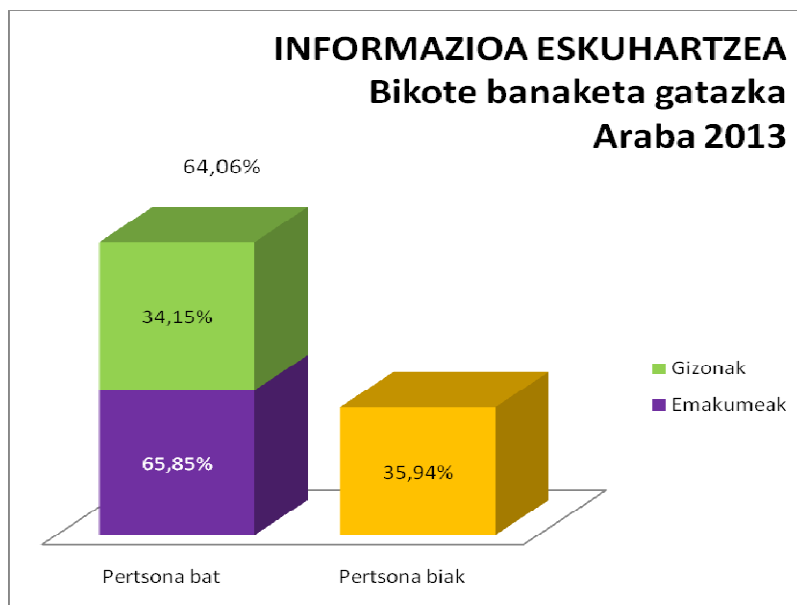


Puntu honetan, bikote eta familia gatazkak euren artean aurkeztzen duten jarrera ezberdina azpimarratzekoa da. Familia gatazketan, nukleo familiarreko pertsona bat bitartekaritza prozesuari buruzko informazioa eskatzeko zerbitzura hurbildu den kasuen artean, % 26,32ak bitartekaritza prozesuan parte hartu du eta %73,68ak ez du prozesua hasi. Datu horiek, familia gatazkek aurkeztzen duten zailtasun berezien isla dira, non pertsona bi baino gehiagok parte-hartzen duten. Bikote haustura prozesuetan berriz, Famili Bitartekaritza Zerbitzuari buruzko informazioa jaso ondoren, %59,37ak bitartekaritza prozesu batean parte- hartzea erabaki du eta %40,63ak ez.



Bitartekaritza prozesuaren inguruan egondako informazio eskaeretan, bitartekaritza prozesuek aurrera egin ez dutenen artean bikote haustura kasuetan, (aurre bitartekaritza espedienteak), %64etan soilik bietako bat etorri da informazio eske. Pertsonen portzentai honetan, %65,85an emakumeak izan dira eta %34,15an gizonak.

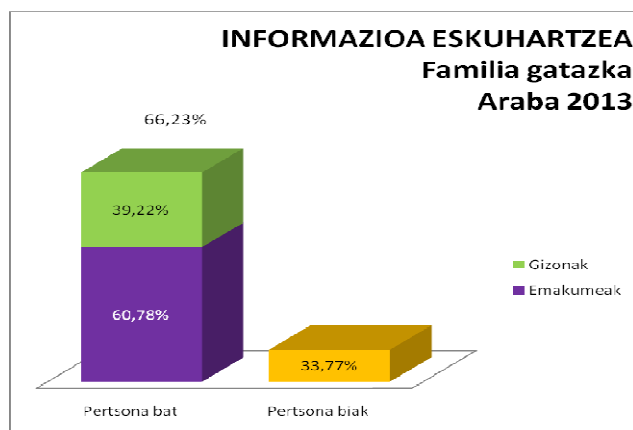
Bestaldetik, kasuen %36an bitartekaritza prozesuari ez zaio hasiera eman. Prozesua ez hasteko arrazoiak honakoak izan daitezke: alde batetik, bietako batek zerbitzura etortzeko aukera ukatu egin duelako, eta bestetik, hitzordu informatibora etorrira ere, momentu horretan zerbitzura etortzeko borondatea espresuki adierazi ez dutelako.



Berriz, familia gatazka kasuetan, Bitartekaritza prozesuaren inguruan informazio eskaerak egin eta gero bitartekaritza prozesuak aurrera egin ez duten kasuetan (aurre bitartekaritza espedienteak), %66,23tan bietako bat baino ez da etorri informazio eske. Portzentai honek 2012koarekin alderatuta, %20ko beherakada suposatzen du.

Pertsona portzentai honen %65,85a emakumeak dira eta %34,15a gizonak. Datu honek, familia gatazketan modu indibidualean proportzio altuenean informazio eske datozenak emakumeak direla islatzen du.

Halaber kasuen %35,94an, gatazka osatzen duten pertsona guztiak hitzordu informatibora etorrira ere, bitartekaritza prozesuari ez zaio hasiera eman momentu horretan erabiltzaileek ez dutelako espresuki horretarako borondaterik adierazi.



AURRE BITARTEKARITZA.

Aurre bitartekaritza, bitartekaritza prozesuaren aurreko fasea da. Fase honetan gatazkako parte diren pertsonen eskaerak aurretiaz aztertzeko aukera daukagu.

Lehenengo elkarrizketa horren ondoren, eta gatazkaren alde batek bakarrik parte hartu badu, gatazkaren beste protagonistak gonbidatuko ditugu, beti zerbitzua eskatzen duenaren edo dutenen borondatea hori bada.

Prozesuaren fase honen helburua eskaerari buruzko informazioa eskuratzea da, entzute eta gatazkaren ulermen aktiboaren bidez. Familia eta datu pertsonalak jasotzen dira, telefonoz emandako informazioa osatuz. Elkarrizketa horretan bitartekaritza prozesuaren ezaugarriak, bitartekari taldearen eginkizunak eta akordioen garrantzia azaldu egiten dira.

Momentu honetan, partaideek prozesuaren hasiera edo amaiera adostu egiten dute, bitartekari taldearen iritzia eskaeraren bideragarritasuna kontutan hartuz, noski.

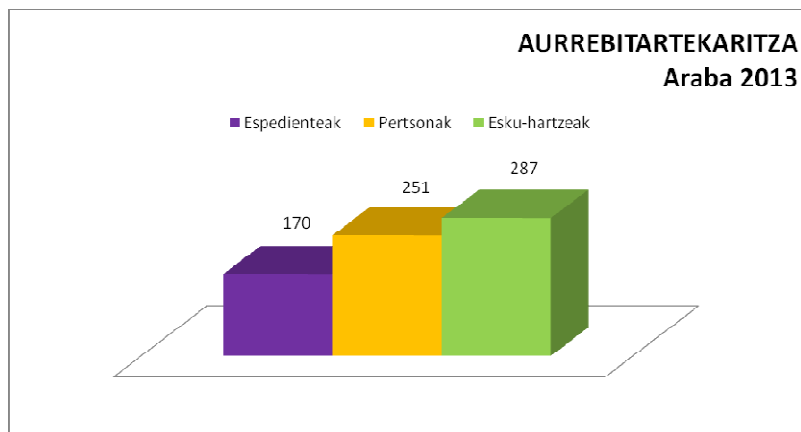
Bitartekaritza prozesuaren hasiera ezinezkoa suertatuko balitz, bai gatazkaren beste partaideak zerbitzura etortzeko intentziorik ez duelako bai lantaldeak prozesuaren bideragarritasuna desegokia ikusten duelako, zuzenbideko gaiei, gai psikologikoei edota gizarte prestazioei buruzko informazioa emango zaie.

Ondorioz, aurre bitartekaritza fasea bukatu egiten da bai bitartekaritza prozesua hasteko erabakia hartzen dutenean bai goian azaldutako beste arrazoiengatik prozesuaren hasiera posible ez denean.

Nahiz eta Zerbitzura hurbiltzen diren parte-hartzaile guztiak aurreko fase honetatik igarotzen diren, aurre bitartekaritzari buruzko espedienteak bakarrik kontutan hartzen dute Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura datozenek eta **ez dutenak bitartekaritza prozesua hasten.**

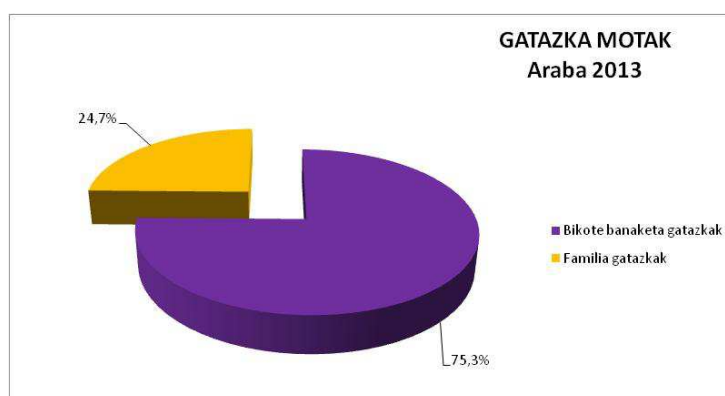
Arreta-fase honek ez ditu saio kopuru zehatzik, horiek ezberdinak izan daitezkeelako gatazkaren partaide kopurua eta pertsonen momentuko egoeren arabera.

2.013. urtean zehar, 170 espediente egin dira aurre bitartekaritza esku-hartzean, non 287 arreta zuzeneko esku-hartze egin diren eta 251 pertsona gatazkaren protagonistak izan diren.



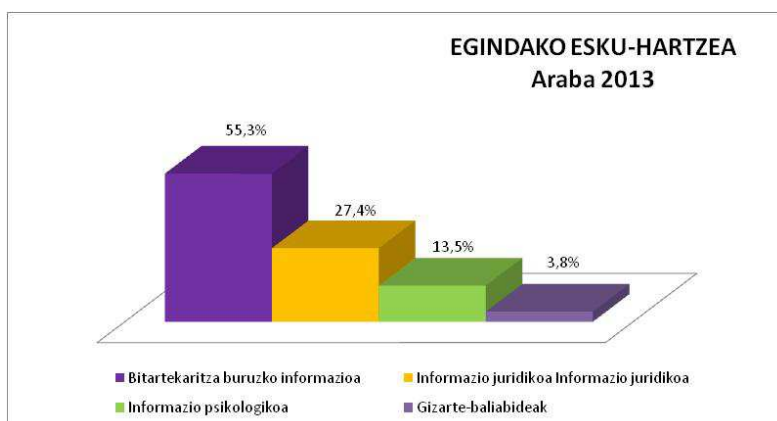
Esku-hartze maila honetan artatutako gatazka motak direla eta, aurtengo datuak 2.012an lortutako datuekin antza handia daukate. Pasa den urtean bikote gatazkei buruzko 125 espediente izan genituen eta aurten 128 izan dira (%75,3).

Familia-gatazken aurre bitartekaritza espedienteak direla eta, ikusi dezakegu aurten kopuruaren jaitsiera arina eman dela (2012an 53 espedienteetatik 2013ko 42ra). Guztira, aurre bitartekaritzen eskaeren %24,7a izan dira.



BIKOTE BANAKETAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

Bikote banaketaren ondoriozko gatazkekin erlazionaturiko 128 aurre bitartekaritza artatu dira, non 205 esku-hartze egin diren eta 174 pertsona artatuak izan diren (%60,3a emakumeak eta %39,7a gizonak).



Bitartekaritza prozesuak ez duenez hasteko aukerarik izan, bitartekaritzari buruzko informazioa (131 esku-hartzeetan), zuzenbideko gaiak (65 esku-hartze), psikologia-orientazioa (32 esku hartze), eta gizarte baliabideen (9 esku-hartze) informazioa eskaini zaie.

ESPEDIENTEEI BURUZ	ESPEDIENTE KOPURUA	128
PERTSONEI BURUZ	PERTSONA KOPURUA	174
PROZESUARI BURUZ	ESKU-HARTZE KOPURUA	205
EGINDAKO ESKU-HARTZEA	BITARTEKARITZARI BURUZKO INFORMAZIOA	131
	ZUZENBIDEKO INFORMAZIOA	65
	PSIKOLOGIA ORIENTABIDEA	32
GIZARTE BALIABIDEEN INFORMAZIOA	9	

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak aurre bitartekaritzetan eskaintzen duen informazioa oso garrantzitsua da, parte-hartzaileek bitartekaritza zer den jakiteko aukera daukatelako eta, agian, etorkizunean, egoera berberean edo beste egoera batean topatzen badira, zerbitzura hurbiltzeko erabakia hartu dezaketelako.

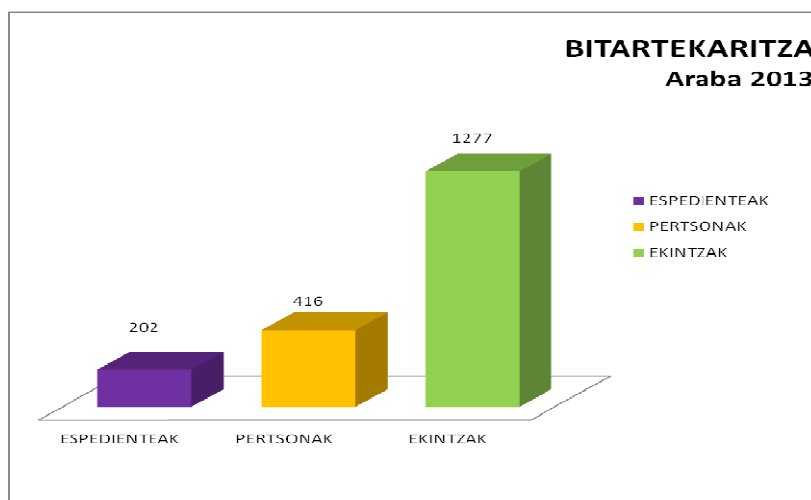
FAMILIA GATAZKAK.

ESPEDIENTEEI BURUZ	ESPEDIENTE KOPURUA	42
PERTSONEI BURUZ	PERTSONA KOPURUA	77
PROZESUARI BURUZ	ESKU-HARTZE KOPURUA	82
EGINDAKO ESKU-HARTZEA	BITARTEKARITZARI BURUZKO INFORMAZIOA	63
	ZUZENBIDEKO INFORMAZIOA	5
	PSIKOLOGIA ORIENTABIDEA	8
GIZARTE BALIABIDEEN INFORMAZIOA	2	

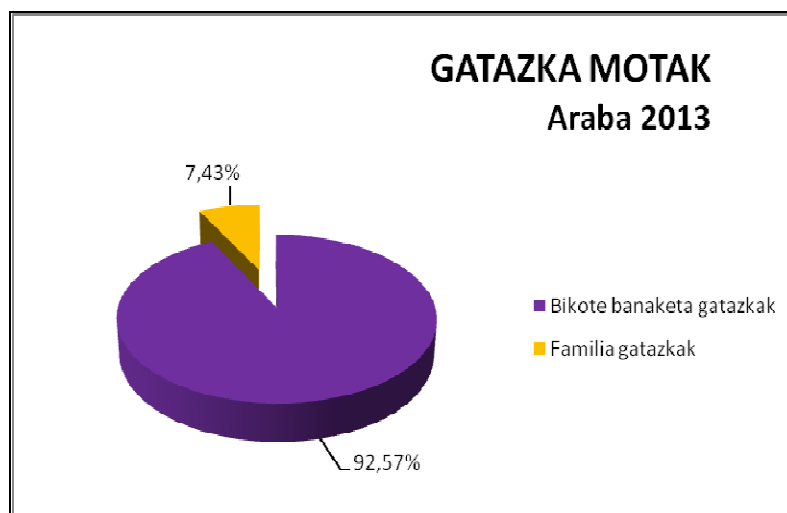
BITARTEKARITZA PROZESUA.

Jakina denez, bitartekaritza prozesuari hasiera ematen zaio gatazkaren barne dauden alde ezberdinak boluntarioki hala erabakitzen dutenean.

2013. urtean sortu diren espediente kopurua igo egin da aurreko urtearekin konparatuta. Guztira 202 bitartekaritza espediente landu dira, 416 pertsona artatu dira, bai bikote haustura edo bai familia gatazka baten alde inplikaturik izanik, eta 1277 esku-hartze egin dira.

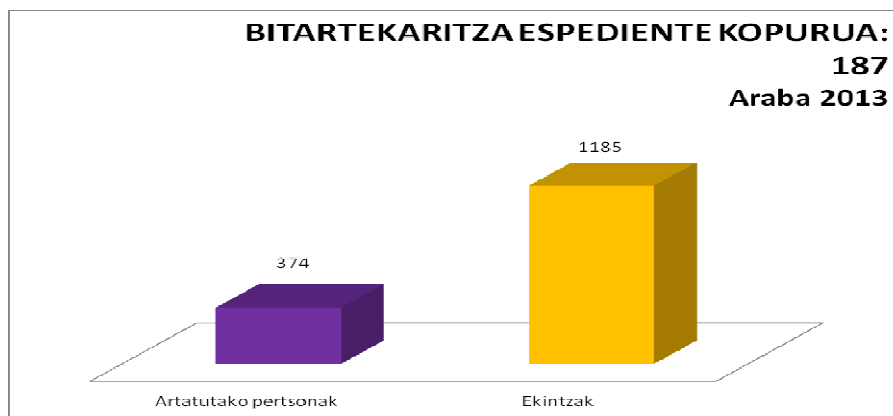


Burutu diren 202 bitartekaritzetatik, %92,57a bikote hausturen gatazkak izan dira eta %7,43a familia gatazka moduan agertarazi dira (belaunaldi artekoak, oinordetzekin erlazionatuta daudenak, bizikidetzakoak). 2012 urtearekin konparatuz, artatutako bikote haustura kasuak igo dira, eta familia kasuak berriz, jaitsi egin dira.



BIKOTE HAUSTURENGATIK SORTUTAKO GATAZKAK.

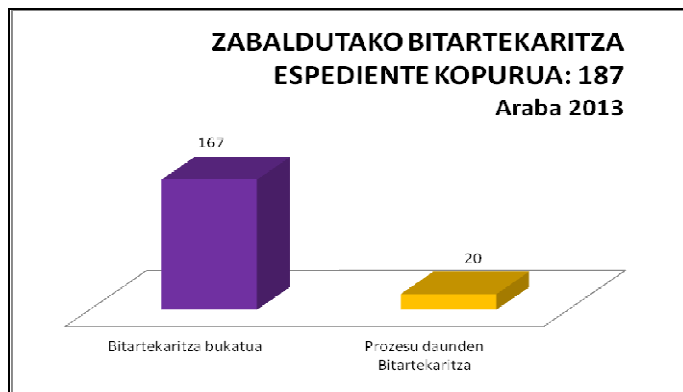
Esku-hartze maila honetan 187 bitartekaritza espedienteekin lan egin da, 374 pertsona artatu egin dira, 1185 esku-hartze bidez.



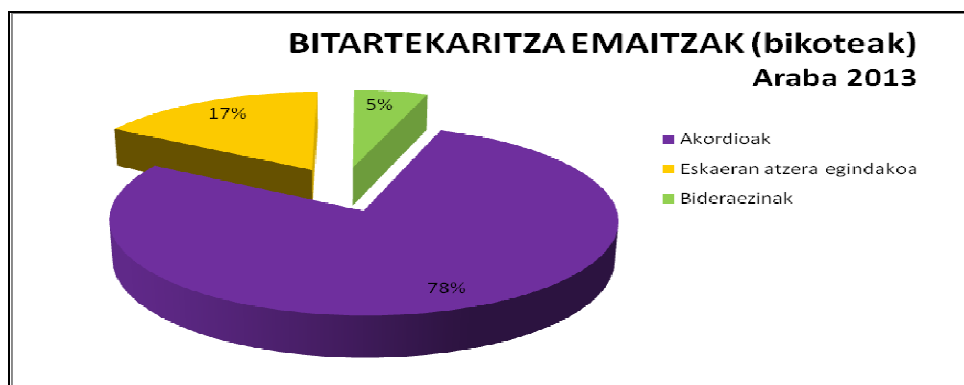
ESPEDIENTEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	187
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	374
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKUHARTZE KOPURUA	1185
	BUKATUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN SAIOEN BATEZBESTEKOA	4,75
	BUKATUTAKO ESPEDIENTE	167

EMAITZARI DAGOKIONA	ZENBAKIA	
	AKORDIOAK	
	- HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUSTEN DITUZTEN AKORDIOAK - BESTELAKO AKORDIOAK - ELKARBIZITZARIK GABEKO ANTOLAKETA - BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA - FAMILIA ANTOLAKETA ELKARBIZITZA	101 23 1 4 1
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEN DIOTE	28
	BIDERA EZINA	9
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	20

Landutako bitartekaritza espedienteetatik, 167 itxi egin dira, berriz, beste 20 irekita daude 2014an esku-hartzearekin jarraitzeko.

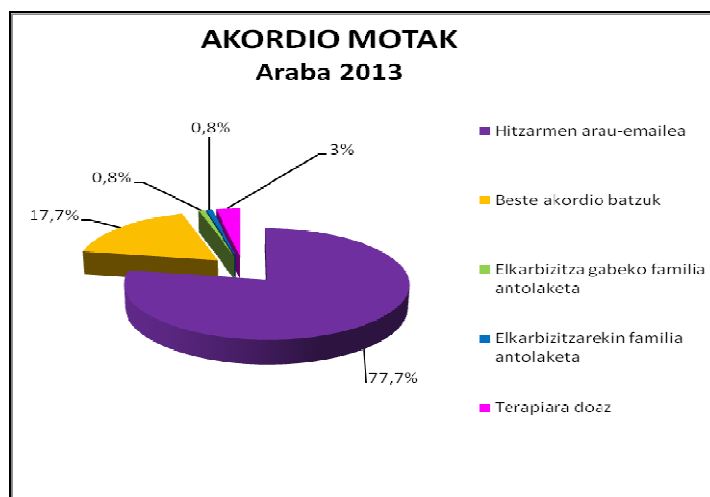


Bukatutako 167 bitartekaritza prozesuetatik, Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan bikote haustura kasuetan parte hartu duten %78ak akordioak lortu dute beraiek adierazitako egoeretan, %17ak bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki zuten. Azkenik, kasuen %5a bideraezinak zirelakoan itxi egin ziren. Bideraezin moduan itxi ziren 9 espedienteetatik, 6 bananduta zeuden bikoteak ziren, aurreko akordio bat zutenak, zerbitzura aldaketak egitera edo parteren bat betetzen ez zelakoan hitz egiteko nahiarekin etorri zirenak. Kasu horietan aldean artean komunikazio eraginkor bat sendotzea ezinezkoa izan zen. Beste hiru espedienteak, duela gutxi jasandako bikote hausturak ziren ere baina ez zuten aurretik inolako akordiorik eta dena delakoan prozesua bideraezina zen botere desorekagatik (gatazkan dauden genero arteko biolentzia zuzena dela eta).



Bitartekaritza prozesua akordioekin bukatu zuten pertsonen artean, %77,7ak hitzarmen arauemailea egokitzen duten akordioetara heldu ziren, beste %17,7ak bestelako akordioak lortu zituzten aurkeztu zuten gatazkaren inguruan.

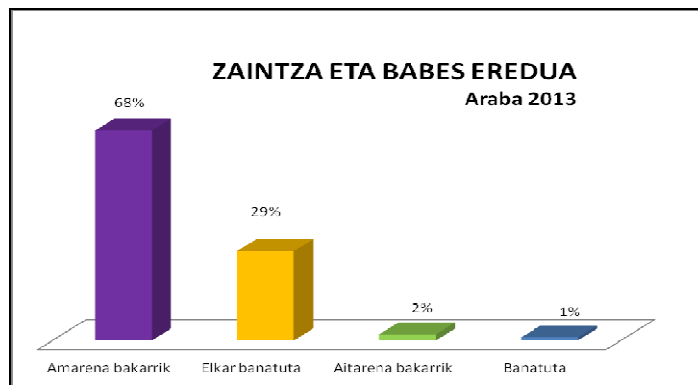
%3ak bikote terapia bat hasteko akordioetara heldu zen, bikote harremana mantentzeko asmoz. Bitartekaritza beste motatako akordioekin bukatu duten pertsona kopuruaren artean, %0,8ak elkarbizitza akordioetara ailegatu zen. Beste %0,8ak elkarbizitzarik gabeko akordioetara heldu zen.



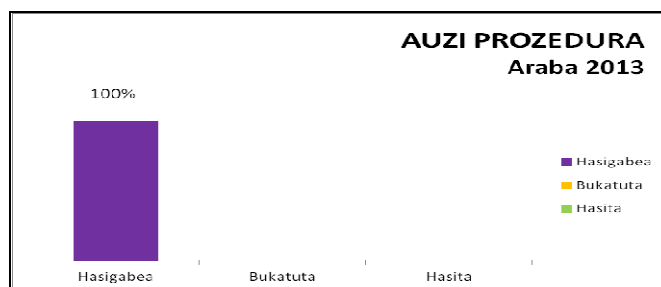
Bitartekaritza bukatu duten espedienteen saioen batezbestekoa, 4,75koa izan da. 2012ko urtearekin konparatuta ia batezbesteko saio bat gehiago.

Bestalde, bikote-banaketaren ondorioz hasitako bitartekaritza prozesua familia antolaketari buruzko akordioekin bukatu duten pertsonen eta adingabeko seme-alabak dituzten kasuak aztertzen baditugu, bikote horien %68ak seme-alabak amaren etxean biziko direla adostu du (zaintza eta babesa amarena bakarrik delarik) eta %29ak, era desberdinetan antolatutako zaintza eta babesa partekatua aurrera eramatea adostu du.

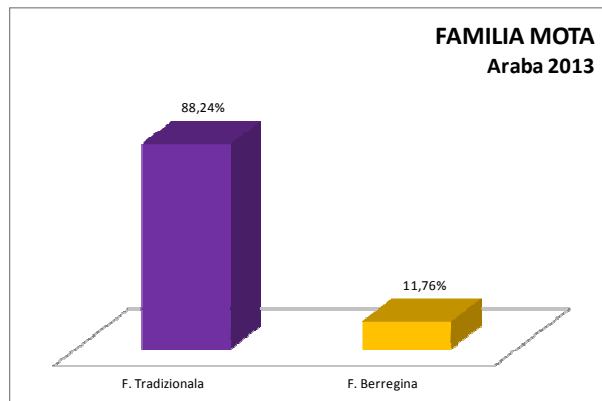
Azkenik, kasuen %2ak seme-alabak aitaren etxean biziko direla (zaintza eta babesa aitarena bakarrik delarik) adostu du eta kasu batean baino ez da erabaki zaintza eta babesa banatuta izatea, hau da, seme-alaba bakoitza guraso batekin bizitzea.



Beste alde batetik, 2013.urtean zerbitzura hurbildutako pertsonen %100 ez du auzibidera jo FBZra etorri aurretik, iaz ez bezala, non artatutako pertsonen %8ak auzibidera jo zuen zerbitzura hurbildu baino lehen.



Familia motaren arabera, bikote gatazka baten ondorioz Arabako FBZra hurbildutako pertsonen %88,24a familia tradizionalak dituzte, eta %11,76a, berrosatutako familiak dituzte.



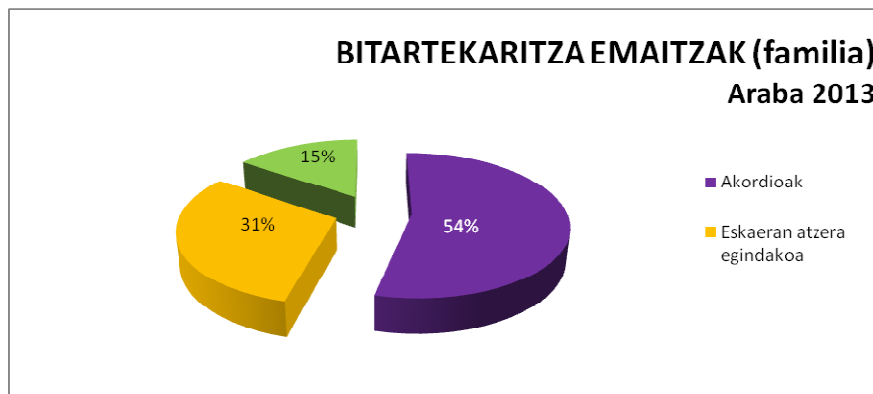
FAMILIA GATAZKEN ONDORIOZKO BITARTEKARITZAK.

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	15
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	42
PROZESUARI DAGOKIENA	ESKUHARTZE KOPURUA	92
	Bukatutako bitartekaritza prozesuen bataz besteko saioak	4,9
EMAITZARI DAGOKIENA	BUKATUTAKO ESPEDEINTE KOPURUA	13
	AKORDIOAK	7
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	4
	BIDERA EZINA	2
	ZABALIK DAUDEN ESPEDEINTE KOPURUA	2

Familia gatazkei (horiek zentzu zabalean ulertuta) buruzko espedienteek familia horietako kide diren 42 pertsonekin lan zuzena egitea suposatu du, non guztira 92 esku hartze burutu diren. 2013.urtean hasitako 15 espedienteetatik, 13k prozesua bukatu dute eta 2k zabalik jarraitzen dute 2014.urtean.

Bukatutako bitartekaritzei dagokienez, familien %54ak familian bizitzen ari ziren gatazkaren inguruan akordioetara heltzea lortu dute eta %31ak oster, alderdiren batek beren beregi bitartekaritza prozesuari amaiera jartzea erabakitzeagatik bukatu da.

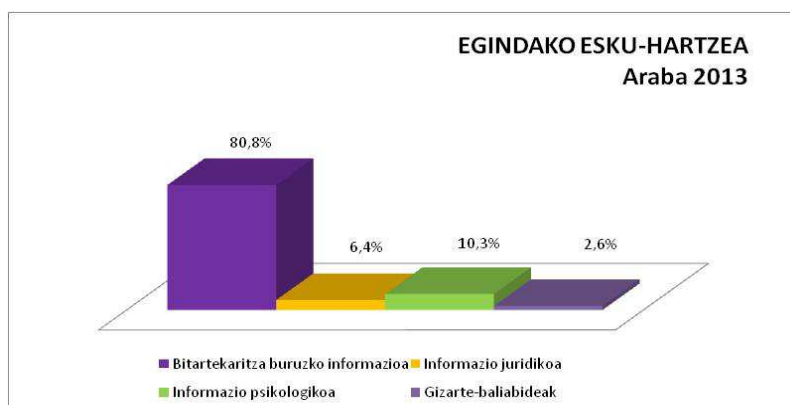
Aurreko urtearekin alderatuta aurten familia kasu gutxiago landu dira Arabako FBZan. Gainera, bitartekari taldeak familia gatazka kasu bi bertan behera uztea erabaki du momentu hartan bideraezina zela ikusita.



Bukatutako bitartekaritza prozesuen saioen bataz bestekoa 4,9 bilerakoa da, bikote banantze kasuen oso antzekoa. Saio kopurua antzekoa izan arren bitartekari taldeak kasu horiei eskaintzen dien arreta eta lana handiagoa da ko-bitartekaritzan lan egiten baita (prozesu bakoitzean bi bitartekarik hartzen dute parte).

Familia arloan, bai ama- aita bere seme-alabekin dituzten elkarbizitza arazoak, bai neba-arreben arteko jaraunspen banaketaren adostasunik eza...etab., suertatzen diren gatazken inguruan landu diren aurre bitartekaritza espedienteak 42 izan dira eta 77 pertsona artatuak izan dira.

Bitartekaritza prozesuak ez duenez hasteko aukerarik izan, bitartekaritzari buruzko informazioa (63 esku-hartzeetan), zuzenbideko gaiak (5 esku-hartze), psikologia-orientazioa (8 esku hartze), eta gizarte baliabideen (2 esku-hartze) informazioa eskaini zaie.



2.1.D. JARRAIPEN FASEA.

Jarraipen fasea, gure esku-hartzearen zati oso garrantzitsua da non parte-hartzaileek bitartekaritza zerbitzuan hartutako akordioen garapenaren informazioa emateko aukera daukaten.

Kasu bakoitzeko jarraipena egiterakoan, elkarren arteko komunikazioa, elkarlana edota erabakiak hartzeko ahalmena behatzeaz aparte, fase honek zerbitzuan hartutako akordioak zelan jarri dituzten martxan eta aldaketa guzti horiek familiaren eguneroko bizitzan nola egokitu dituzten ezagutzeko aukera eskaintzen digula esan daiteke zalantzarik gabe.

Fase honetan jasotako informazioak bitartekaritza prozesuan zehar gatazkak ekiditeko gaitasunak eskuratu dituzten esango digu, ikasitako komunikazio teknikak eta aurre egiteko baliabideak erabiliz.

Bi jarraipen mota ezberdin egiten dira:

- Bitartekari Taldearen Ekimenez: Prozesua bukatu eta urte bat igarota egiten den jarraipena da. Telefonoz nahiz hitzordu baten bidez egin daiteke, beti kasua eraman duen bitartekariak erabakia eta erabiltzaileek baimenduta.
- Bitartekaritza Prozesuan parte hartzen duten pertsonen ekimenez: urtean zehar prozesua bukatu dutenek edo aurreko urteetan akordioetara heldu diren pertsonak eskatu dezakete.

Kasu bakoitzean, jarraipena denboraldi ezberdinetan egin daiteke, 6 hilabete eta gero, urte bete edota prozesuan parte hartu duen bitartekariak erabakitzen duen momentuan. Halaber, bitartekaritza prozesuan parte hartzen duten pertsonak ere kontaktuan jarri daitezke eta hitzordua eskatu bitartekariarekin.

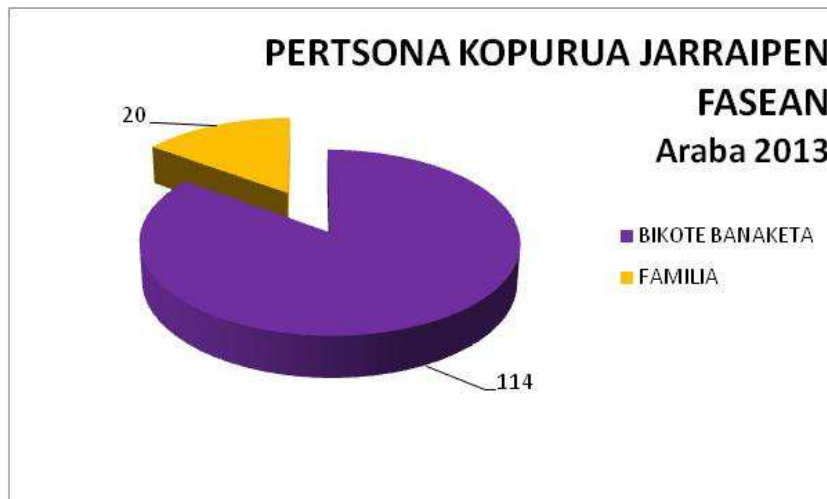
Jarraipen fasearen helburuak alde batetik, Bitartekaritza Zerbitzua erabili eta gero bikote edota familiaren egoera ezagutu, eta beste aldetik, akordioen erabilera eta aldaketak egin badituzte, zeintzuk eta nola izan diren ezagutzea da.

Akordioen helburuarekiko, epaitegian tramitatu duten jakin nahi dugu eta honetaz aparte, zerbitzuan hartutako akordioetan aldaketarik egin dituzten eta epaitegi prozesu honen zein momentuan dauden.

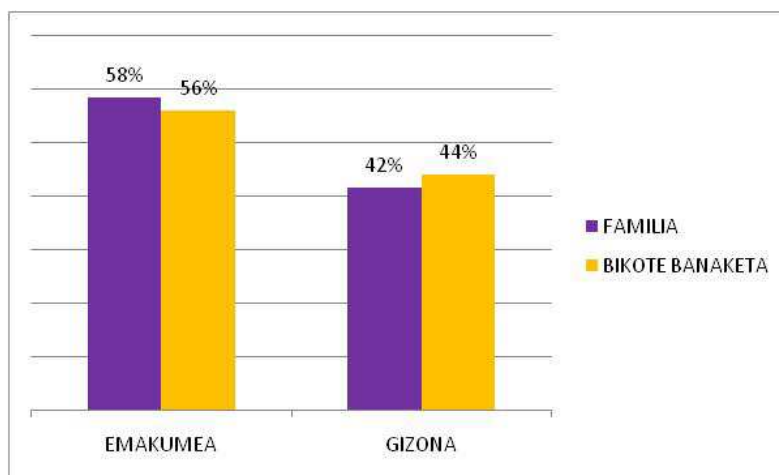
Akordioen bilakaerarekiko, jarraipenaren helburua akordioak mantendu eta errespetatu diren jakitea da. Momentu honetan, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan hartutako akordioen bilakaera ezagutzea da, akordioen sinaduratik jarraipen garaia arte. Hau da, aldaketa nabarmenak egin badituzte, egokitzapena zelan izan den eta akordio berri horietara nola heldu diren.

Jarraipenak eskaintzen digun informazioarekin zertarako erabili duten zerbitzuan hartutako akordio sinatuak jakin dezakegu, hau da, dibortzio edo banantze epaitegi prozesurako, Etxebideko etxebizitzetara hautatzeko, laguntza ekonomikoak eskatzeko (DBE, eskolako bekak).

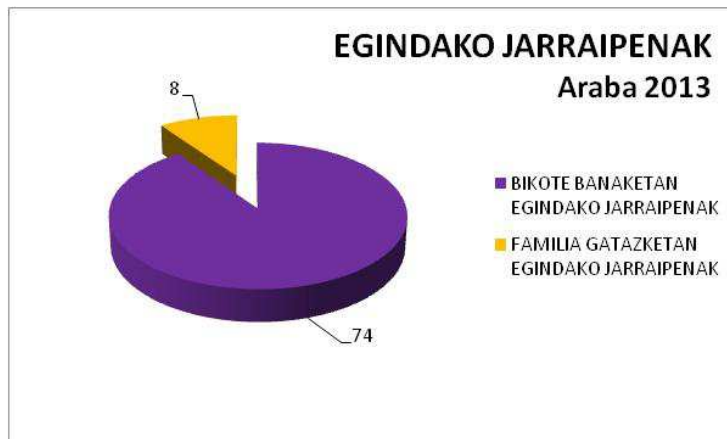
Esku-hartze maila honetan 134 pertsonari arreta egin zaie, non 114 pertsonak bikote hausturarekin zerikusia daukaten gaiak landu dituzten eta 20k famili gatazkekin erlazionatutakoak.



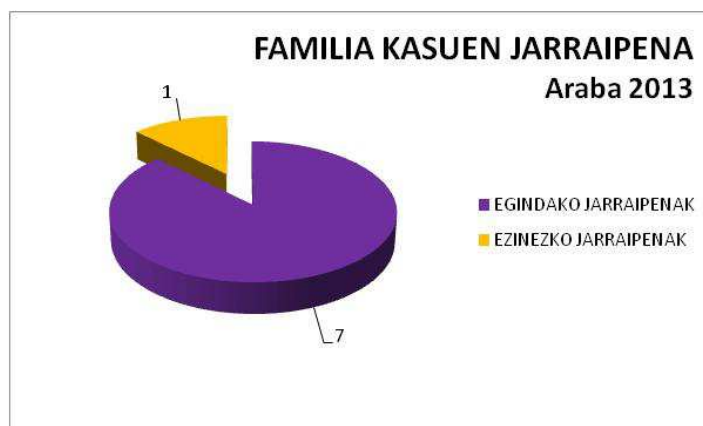
Bikote haustura prozesuetan jarraipena egin zaien 114 pertsona hauetatik, %56a emakumeak izan dira eta %44a gizonak. Familia gatazketan jarraipena egin zaien 20 pertsonetatik aldiz, %58a emakumeak izan dira eta %42a gizonak.



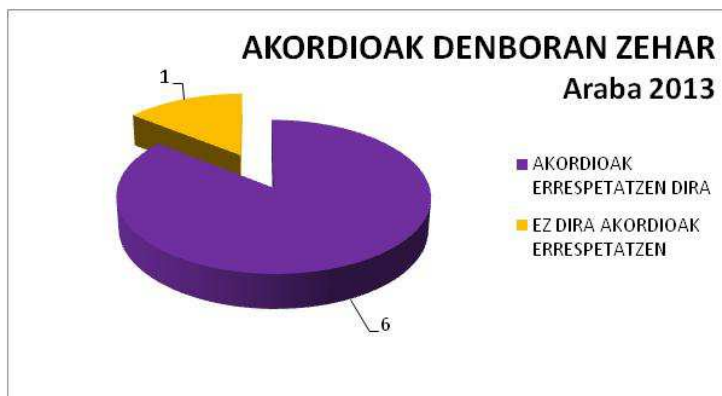
Guztira 82 bikote eta famili espediente landu dira. Hauetatik, 74 espediente bikote gatazkak izan dira (batez ere banantze prozesuan zeuden bikoteak) eta 8 familia gatazkak.



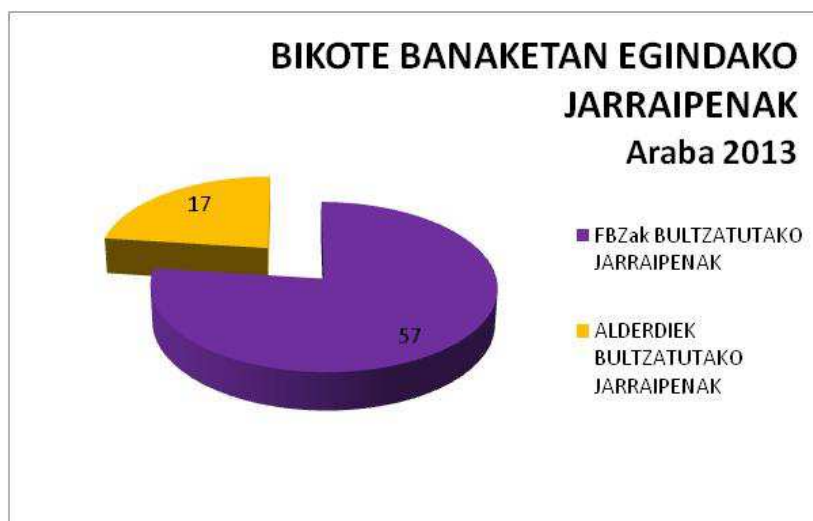
Familia gatazkako 8 espediente hauetatik, jarraipen fasea 7ri egin zaie eta kasu batean bakarrik izan da ezinezkoa partaideekin harremanetan jartzea.



Lortutako datuak kontutan hartzen baditugu, kasu batean bakarrik hitzezko akordioak ez direla errespetatu adierazi du. Aitzitik, 6 kasuetan hitzeko akordioak errespetatu egin dira.



Bikote hausturak landu dituzten kasuetatik, guztira 74 espedienteei egin zaie jarraipena. Horietatik, 57 bitartekari taldearen ekimenez egin dira eta 17 espediente bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenez izan dira.



JARRAIPEN- ESPEDIENTEAK

BIKOTE-GATAZKAK

74

BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ

Jarraipenak52

Erantzun gabeko jarraipenak.....5

BITARTEKARI PROZESUAN PARTE HARTZEN DUTEN PERTSONEN EKIMENEZ

2012. urteko jarraipenak.....7

2013. urteko jarraipenak.....10

PERTSONEI DAGOKIONEZ

- Pertsona kopurua134
- Gizon kopurua54
- Emakume kopurua60

PROZESUARI DAGOKIONEZ

- Saio kopurua.....144

EMAITZARI DAGOKIONEZ

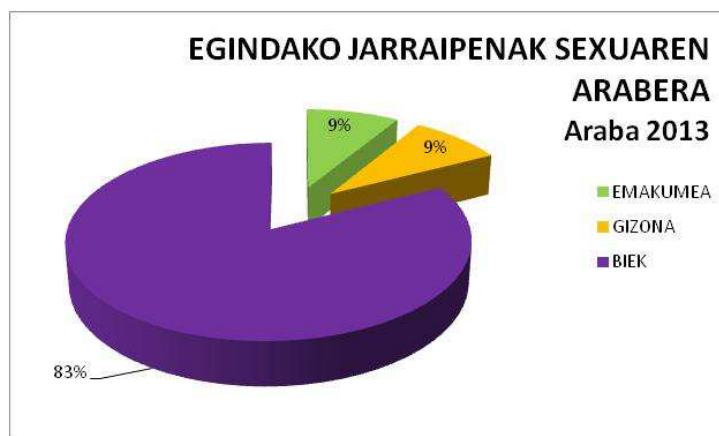
- Epaia.....33%
- Akordio pribatua50%
- Bikotea berreskuratu6%
- Auzi-prozesua6%
- Bizikidetza gabeko antolakuntza familiarra6%

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

- Akordioak errespetatzen dira69%
- Ez dira akordioak errespetatzen.....26%
- Bikotea berreskuratzea.....5%

2013. urtean, 82 espedienteei egin zaie jarraipena. Jarraipen-fase honetan, 134 pertsoneri egin zaie arreta 144 saioetan zehar.

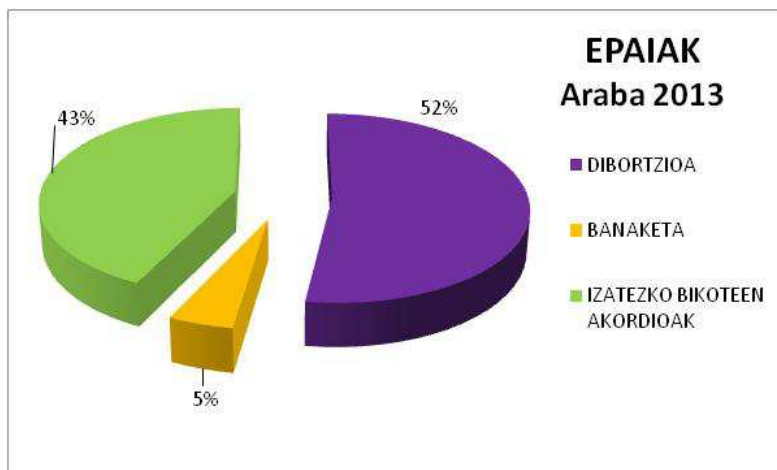
Jarraipen fasean artatutako pertsonen artean, hurrengoko datuak islatu ditzakegu: telefono bidez eta hitzorduan egindako jarraipenetan, %9a emakumeei bakarrik egin zaie eta beste %9a gizonei. Aldiz, %82 kasuetan lortu da bikotearen bi kideei jarraipena egitea.



Jarraipen fase honetan Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua erabili duten pertsonen emandako informazio ezberdina, hurrengoko datuetan islatu ditugu:

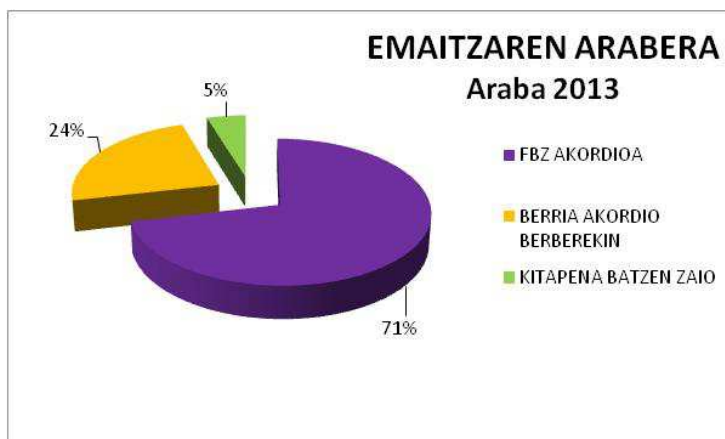
BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ

Akordioen %37a epaileen aurrean berretsi dituzte. Izapide hauek hiru epai mota ezberdinetan bihurtu dira: %5a banantze epaiak izan dira, %52a dibortzio epaiak eta beste %43a izatezko bikoteen epaiak.



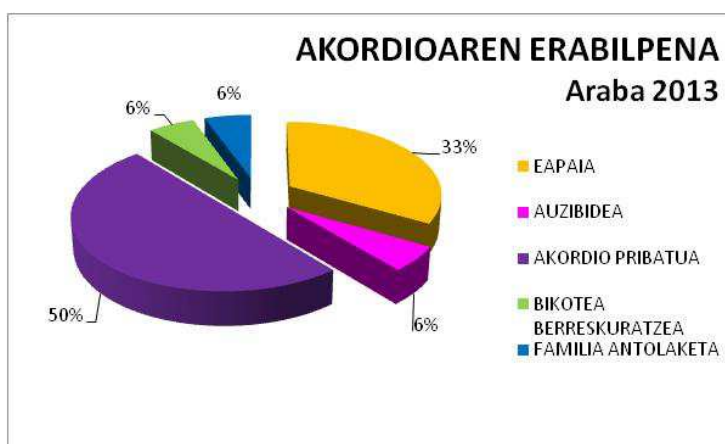
Berretsitako akordio horietatik atera ditzakegun ondorioak hurrengokoak dira:

- Espedienteen %71 abokatuek bitartekaritza prozesuan lortutako akordio sinatuak erabili dituzte, aldaketarik egin gabe, epaileen aurrean berresteko asmoz.
- Kasuen %24an, abokatuak bitartekaritza akordio berberak berridatzi dituzte izapideak egiteko asmoz.
- Kasuen %5an, abokatuek bitartekaritza zerbitzuan heldutako akordioei irabazpidezko ondasunen likidazioa gehitu dizkiote.

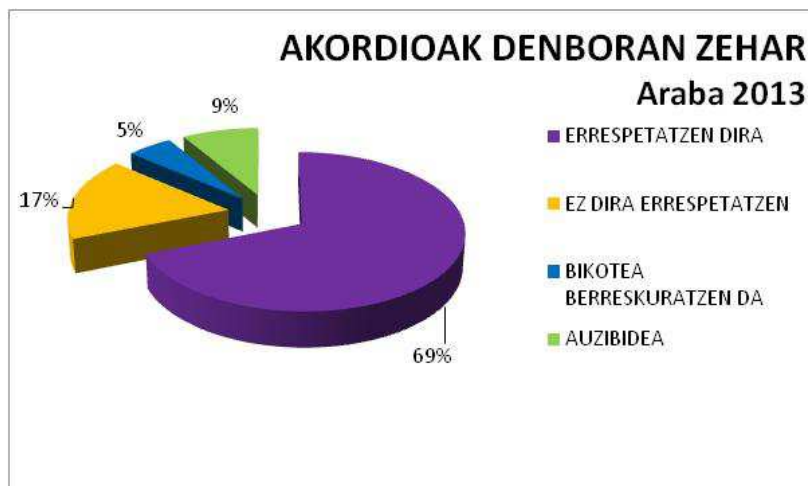


Espedienteen %50ek akordio pribatu bezala mantendu dituzte beraien hitzarmen arautzaileak, %6k bikotea berreskuratu egin dute, %6k auzi-prozesu bat hastea erabaki dute eta %33k epaitegiko ezapideak egitea erabaki dute bikotea desegiteko asmoarekin.

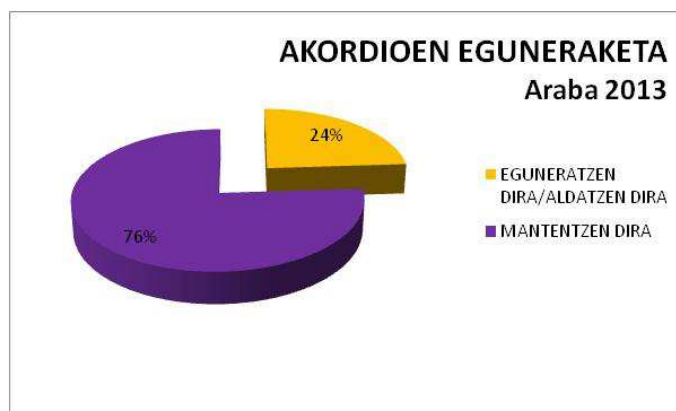
Espedienteen %6 kasuetan ez dituzte beraien akordioak epailearen aurrean berretsi, hainbat arrazoi ezberdinengatik, bizikidetza gabeko antolakuntza familiarra egin dutelako.



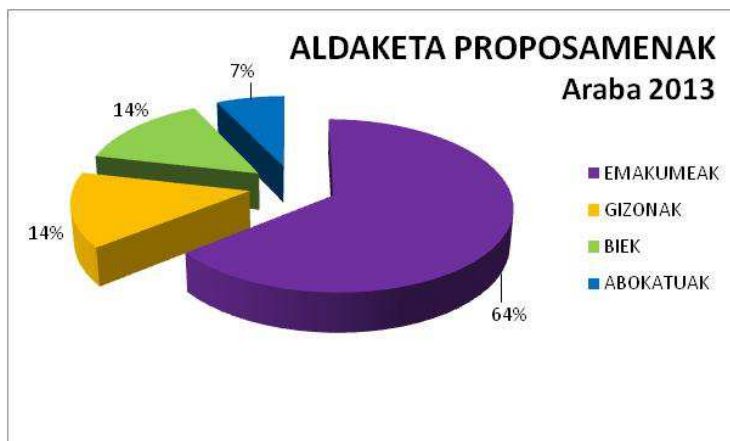
Jarraipen fasean bitartekaritzan lortutako akordioak denboran zehar mantentzen diren edo ez eta errespetatze mailari buruzko informazioa lortu egiten da. Horrela, %69 kasuetan akordioak mantentzen direla eta beste %17k ez dituztela akordioak mantentzen badakigu. Kontutan hartu behar da, mantentzen ez dutenen artean, kasu askotan parte hartzaileek egiten dituztela hainbat aldaketa eta beraien artean moldatzen direla akordio berri hauetara heltzeko. Egia da ere, %9k komunikazio arazoak dituztela eta azkenean, ezin dutenez egoera berrien aurrean akordio berrietara heldu, auzi-prozesu bat hasi behar dutela. Azkenik, nahiz eta bitartekaritza zerbitzuan akordioetara heldu, %5ek ez dituzte akordioak mantendu behar, bikotea berreskuratzeko erabakia hartu dutelako.



Akordioak errespetatzen dituzten bikoteetatik, %24k aldaketaren bat egin du, denboran zehar mantenduz eta %76k ez du aldaketarik egin, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan hartutako akordioak mantenduz.

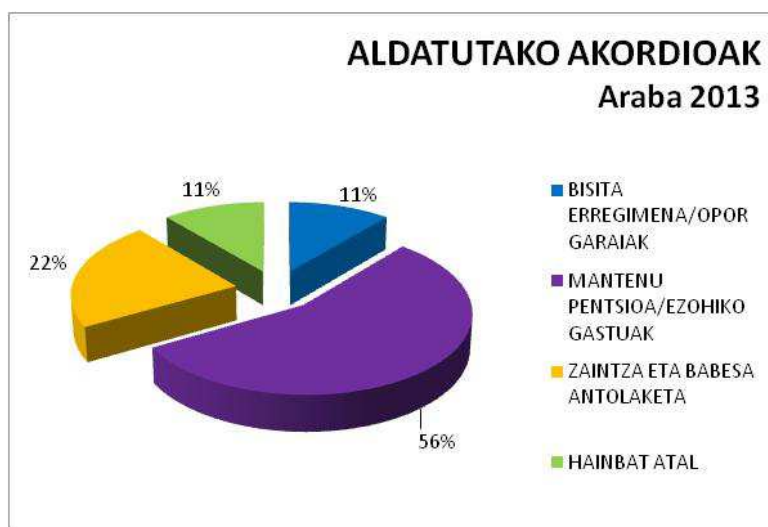


Akordioen aldaketen proposamenak, kasuen %65etan emakumearengatik datoz, %14etan gizonarengatik. Azkenik, kasuen %14ean biok proposatu dituzte aldaketak eta kasuen %7an abokatuak egin du proposamena.

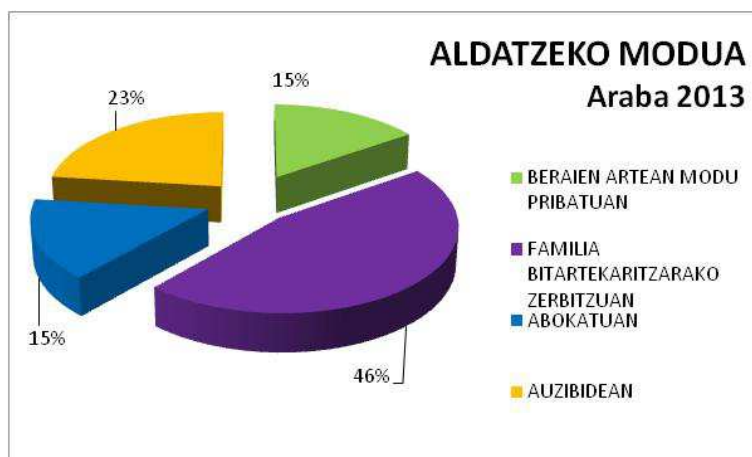


Aldaketak proposatu zituzten bikoteen artean, kasuen %56ek gai ekonomikoetan egin zituzten aldaketak, bai mantenu pentsioan zein aparteko gastuetan. Kasuen %11k denboren antolakuntzan egiten dituzte aldaketak, bai astean zehar eta asteburuetan egindako antolaketan zein eskola oporraldietan. Azkeneko kasu hauetan, denboraldi hauek luzatzeko helburuarekin.

Beste %22k zaintza eta babesa mota aldatzeko akordioetara heltzen dira eta azkeneko %11k hainbat kontzeptu aldatu ditzakete: mantenu pentsioa, zaintza eta babesa, bisita erregimena edota ezkontza-egoitzaren erabiltzea eta baliatzea.

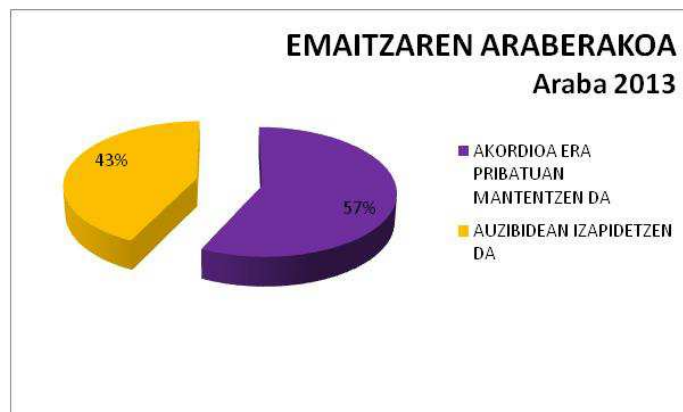


Aldaketak egin dituzten bikoteen %46k, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura itzuli dira aldaketa horiek akordio berrietan islatzeko. Kasuen %16K beraien artean erabaki berrietara heldu dira eta %15a abokatuen bitartez egin dituzte aldaketa horiek.



Datu hauek kontutan hartuta, nabarmena da bikoteek lortu duten ahalmen erabakitzailea, beraien akordioak moldatzeko zein aldatzeko eta bidean topa daitezkeen zailtasunei erantzuteko. Bestalde, %46ek egiaztatzen dute, aldaketak egin nahi dituzten bikoteentzat baina zailtasunak dituztenak akordioetara heltzeko, *Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua* konfiantza eta segurtasunezko aukera dela.

Bai Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua erabiliz zein modu pribatuan aldaketak egin dituztenetik, %57k aldaketak akordio pribatu bezala usten dituzte eta beste %43k epaitegietan izapideak egiten dituzte.

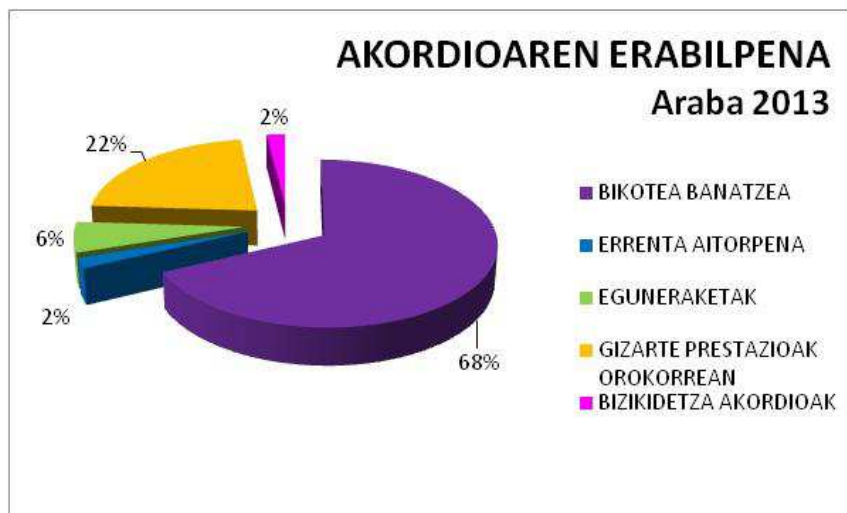


Emaitzari dagokionez, hurrengoko ondorioak atera ditzakegu:

- Bikoteen %2a Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan sinatutako akordioak, akordio pribatu bezala uzteko aukera hartzen dute, helburua egunerokotasuna antolatzea baita.
- Bikoteen %22a Gizarte Zerbitzuak erabiltzen dituzten familiak dira, momentu honetan daukaten zailtasun ekonomikoengatik.

Gizarte Zerbitzuetan hainbat prestazio orokorren informazioa ematen zaie: laguntza ekonomikoak (gizarte larrialdietarako laguntzak, DBE) gizarte prestazioak (etxebizitzarako laguntzak, gazteentzako laguntzak), jantokiko bekak...etab. Laguntza hauetara hautatzeko baldintzetako bat, banantze-egoeretan, seme-alabak badituzte elkarrekin mantenu-pentsioa ezartzen duen hitzarmen arautzailea aurkeztea da.

- Bikoteen %68a epaitegietan izapideak egiten dituzte banantze, dibortzio zein izatezko bikote epaia eskuratzeko helburuarekin.
- Bikoteen %2a bizikidetza akordioetara heltzen dira, seme-alaben egunez eguneko antolakuntza bermatzeko helburuarekin.
- Bikoteen %6a familia akordioak eguneratu behar dituzte, egoera berriei moldatzeko helburuarekin.



BITARTEKARITZA PROZESUAN PARTE HARTZEN DUTEN PERTSONEN EKIMENEZ

2012 URTEKO JARRAIPENAK

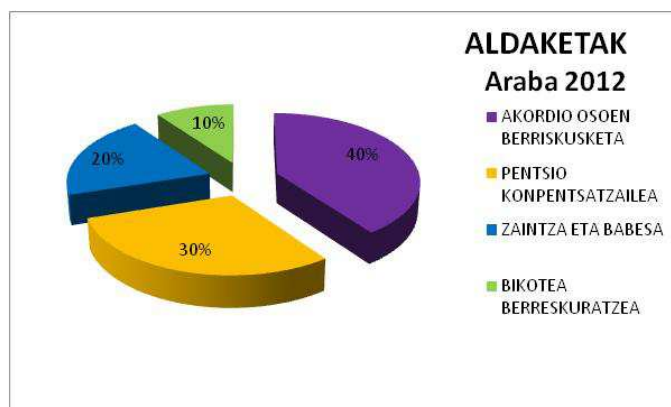
Jarraipen mota hau, bitartekaritza prozesuan parte hartzen duten pertsonen ekimenez egiten da. Orokorrean, haiek Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin harremanetan jartzen dira bertan hartutako akordioak eguneratzeko edota aldatzeko asmoz.

Jarraipen-fase honetan, 2012. urtean itxitako 7 txostenen jarraipena egin da, non 12 pertsona parte hartu duten, 12 saio ezberdinetan.

Fase honetan egindako aldaketak hurrengoko hauek dira:

- %40ak akordio guztiak berrikustea erabakitzen dute.
- %30ak pentsio konpentsatzailea berrikustea erabakitzen dute, bai kopurua bai behin-behinekotasuna.
- %20ak bai zaintza eta babesa bai bisita erregimenaren atalak berrikustea aukeratzen dute.

- %10ak Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura bueltatzen dira, bikotea berreskuratzeko aukera hartu dutela adierazteko.



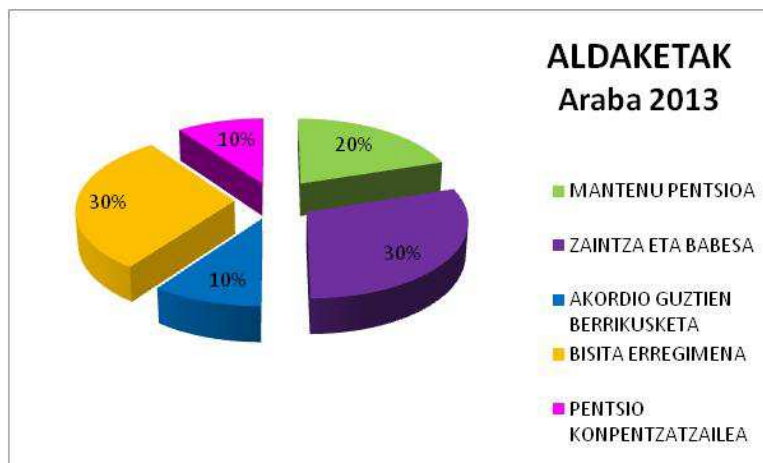
2013. URTEKO JARRAIPENAK

Jarraipen mota horrek bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen urtebeteko buruan Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura bertan hartutako akordioak moldatzera bueltatzen direnean egiten dena da. Jarraipen fase honetan 2013.urtean bukatutako 9 bitartekaritza espediente landu dira, eta 13 saioetan 15 pertsona artatu dira.

Jarraipen fase honetan egiten diren moldaketak honako hauek izan dira:

- %20ak mantenu pentsioa berrikusi du, bai atal horretan adostutako kopurua bai guraso bakoitzak bere gain hartzen duen kopurua.
- %30ak bisita erregimena moldatzen du, seme-alabekin bizi ez den gurasoak beraiekin zenbat denbora igarotzen duen egokitzen dela.
- %10ak bitartekaritza prozesuan hartutako akordio guztiak berrikustea erabakitzen du.

- Pertsonen %30ak, seme-alaben zaintza eta babes eredu desberdinak frogatu ostean, adostutako eredua aldatzea erabakitzen du.



2.1.E. BESTE ZERBITZUEKIN KOORDINAZIOA

FBZak bertara bikoteak edo familiak bideratzen dituzten bestelako zerbitzuekin edo erakundeekin koordinazioa egiten du familiei eta bikoteei arreta osoa eskaini ahal izateko eta beraien eskari eta beharrei modu egokian erantzun ahal izateko helburuarekin.

Urte honetan zehar Udaletako hainbat gizarte langileekin elkarlana bultzatu da, hala nola, Vitoria-Gasteizko, Zuiako, Alegria-Dulantziko, Murgiako edo Aguraingo Kuadrilako gizarte langileekin. Horrez gain, Foru Aldundiko Haur eta Familia Arloarekin, Arabako elkarte sareko hainbat elkarteekin (Ascudean, Asafes, Emaize, Avaim) eta Arabako Bitartekaritza Zerbitzu Judizialarekin koordinazio lanak egin dira. Azkenik, zerbitzua erabiltzen duten familia eta bikoteekin lan egiten duten abokatuekin, bai Aholkularitza Juridikoko Zerbitzukoak zein arlo pribatukoak, egindako koordinazio lana aipatu behar da.

Zentzu honetan, behin bitartekaritza prozesua bukatuta eta FBZra hurbiltzea nola egin den arabera, bikoteen eta familien %52a zerbitzura bideratu zituzten zerbitzuetara edo erakundeetara bueltatzen dira bertan lortutako akordioekin.

Honela, lan koordinatuaren ondorioz, zerbitzua erabili duten familia edo bikote guztien %39a Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara edota LANBIDERA bueltatzen da. Batzuetan, mota honetako kasuetan, erabiltzaileek hala eskatuta alde biek prozesua hasi nahi dutela egiaztatzen duen dokumentua idazten da dokumentu hori eskatu dieten zerbitzura eraman ahal izateko. Bestelako kasu batzuetan, kontaktua telefonoz edota emailaz egin da.

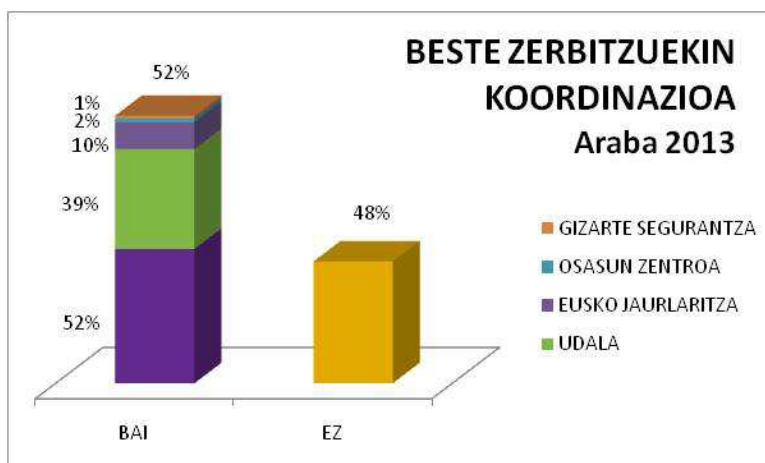
Halaber, behin bitartekaritza bukatuta, prozesuan parte hartu duten aldeek bertan lortutako akordioa Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan artatu dituen profesionalari eramaten diote bera ere jakinaren gainean egon dadin.

Etxebidek bideratuta FBZra etorri diren kasuen %10ak behin akordioak lortuta zerbitzu horretara bueltatu dira babes ofizialeko etxebizitzak edota alokairu sozialeko etxebizitzak lortu ahal izateko.

Bitartekaritzen %2en kasuan, prozesuan parte hartu duten familia edo bikoteak izaera terapeutikoagoa duten prozesuak hasteko akordioetara heldu eta gero, Osasun Zerbitzuetara bideratuak izan dira.

2013. urtean artatu ditugun familia edota bikote kasuen %48a ez da beste zerbitzuetara bideratua izan, bitartekaritza prozesu horien helburu nagusia familia kideen ezinegona baretuko zuen familia antolaketari

buruzko akordioetara (bikote haustura baten ondorioz) edota bizikidetza akordioetara heltzea izan baita.



2.2. ZEHARKAKO ESKUHARTZEA

Esku-hartze mota honen barruan 2013. urtean Arabako FBZak familia bitartekaritza zuzeneko arretatik kanpo kokatzen diren ekintza guztiak sartzen dira.

Eusko Jaurlaritzako Lan eta Gizarte Politika Saileko Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua 2012. urtean lanean hasi zenetik zerbitzuaren berri emateko zabalkunde plana garatu eta abiarazi dugu. Plan horren ondorioz 2013. urtean erabiltzaileen kopurua handitzea lortu dugu.

Horrez gain, bitartekaritzak gatazken kudeaketarako bestelako bide moduan eskaintzen dituen aukeren zabalkundean eta sentsibilizazio lanetan aritu gara. Horretarako, beste erakundeekin, bai erakunde publikoekin zein erakunde pribatuekin elkarlana ezinbestekoa izan da.

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan bertan barne-gaiak lantzeko eta lan talde bateratua lortzeko elkarriketarako eta elkarlanerako gunea sortzea beharrezkoa izan dela nabarmendu behar da ere.

2.2.A. TALDEAREN BARNEKO LANA

Taldearen barneko lana maila desberdinetan garatzen da:

- Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua osatzen duten kide guztiak biltzen dituen **asteroko bilerak**. Bertan lanaren antolaketari buruzko gaiak jorratzen dira (egutegi antolaketak, besteak beste), eta bitartekaritzan lantzen ari diren espedienteetan arreta berezia behar duten gaiak (ko-bitartekaritzan lan egiteko beharra).

Horrez gain, Zerbitzura heltzen diren bestelako eskakizunak aztertzen eta kudeatzen dira (jardunaldietan parte hartzea, adibidez), zuzeneko arretarako erabiltzen den material-teknikoa berrikusi eta hobetzen da, Bitartekaritzarako Zerbitzuko jarraikako ebaluazioa egiten da (Zerbitzuaren beharrianen azterketaren eta bitartekaritza prozesuen parte hartzaileen proposamenen bidez) eta bitartekaritzaren arloan agertu daitezkeen berrikuntzak aztertu eta baloratzen dira.

- Taldearen barne lana **hileroko bileretan** gauzatzen da ere. Horietan beste Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuekin koordinazioa egiten da eta bertan gai estrukturalagoak lantzen dira, adibidez, koordinazio moduak eta protokoloak sortuz.

Gainera, datuen bilketan edota bitartekaritza prozesuan ematen den zuzeneko arretan irizpideak bateratu, Eusko Jaurlaritzan aurkezten diren memoriak landu, zuzeneko arretan erabiltzen diren material teknikoak berrikusi eta hobetu egiten dira, horrekin guztiarekin Familia Bitartekaritzarako Zerbitzu guztien protokolo bateratuak indartuz.

Ezin daiteke ahaztu bitartekaritza arloan sortu daitezkeen berrikuntzen azterketa eta balorazioa, baita arreta berezia merezi

duten kasuak edo Bitartekaritza Zerbitzu batek baino gehiagok parte hartu duten kasuak (adibidez, bitartekaritza prozesuan parte hartuko duten pertsonak beraiei bizilekua Autonomi Erkidegoko lurralde desberdinetan dutelako eta alderdiren batek bitartekaritzari buruzko informazioa Gipuzkoako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan eskatu duelako eta besteak, Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan).

- Taldeak **inguru informalagoetan** egiten duen lana azpimarragarria dela iruditzen zaigu ere. Berehalako arreta eskatzen duten egoerak agertzen direnean, arestian azaldutako antolaketa era dinamikoan gauzatzen baita errealitateak agertzen dituen beharrei erantzun eta moldatu ahal izateko asteroko bileren edota hileroko bileren zain egon beharrean.

2.2.B. BESTE ERAKUNDEEKIN ELKARLANA ETA HARREMANA

Atal honek pertsonen laguntza eskaintzen dieten erakundeekin eta familia arloan eta gizarte arloan lan egiten duten elkarte publiko zein pribatuarekin Familia Bitartekaritzarako Zerbitzutik egindako elkarlana jasotzen da. Elkarlan horrek helburu zehatza du: bitartekaritza prozesuaren ezaugarriei, eginkizunei eta Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua zein pertsonen zuzenduta dagoen buruzko informazioa helaraztea. Guzti horrek xede bikoitza betetzen du, alde batetik, erakunde guzti horiek familian edo bikoteen gatazkak bizi dituzten pertsonak zerbitzura bideratzen dituelako, eta bestetik, gizartearen esku-hartzen duten erakundeekin elkarlanean aritzea ahalbidetzen duelako.

Aurrekoa kontuan izanda, udaletako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek eta Foru Aldundiko Zerbitzu espezializatuek egindako lana nabarmendu behar da. Zentzu horretan, 2013. urtean Vitoria-Gasteizko Gizarte Zerbitzu Arloko Haur, Nerabe eta Familia Zerbitzuarekin, Arabako landa eremuetako oinarrizko gizarte langileekin eta Arabako Foru Aldundiko Gizarte Ongizateko Foru Erakundeko arduradunarekin bilerak burutu dira.

Beste Familia Bitartekaritzarako Zerbitzu Publikoekin koordinazioari dagokionez, Eusko Jaurlaritzaren Justizia Sailaren menpe dagoen Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuarekin elkarlana egon da.

Aipatzekoa da bestelako erakundeekin, elkarteekin eta gobernuz kanpoko erakundeekin izandako kontaktu profesionalak zeintzuk Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren funtzionamendu egokia ahalbidetu duten.

BESTE ERAKUNDEEKIN HARREMANA ETA ELKARLANA

ARLO JURIDIKOA

- Biktimari Laguntza Zerbitzua, Vitoria-Gasteiz.
- Bake Epaitegiak
- Talde psiko-soziala, Vitoria-Gasteizko Epaitegia.
- Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzua, Vitoria-Gasteiz.
- Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua, Vitoria-Gasteiz.
- Izatezko Bikoteen Erregistroa
- Erregistro Zibila
- Abokatu pribatuak.

GIZARTE ARLOA

OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUAK:

- Laguardiako OGZ.
- Vitoria-Gasteiz Udaleko OGZ.
- Vitoria-Gasteiz Udaleko OGZ, Aldabe Gizarte Etxea.
- Vitoria-Gasteiz Udaleko OGZ, El Campillo Gizarte Etxea.
- Vitoria-Gasteiz Udaleko OGZ, Iparralde Gizarte Etxea.
- La Puebla de Labarca Udaleko OGZ.
- Oion Udaleko OGZ.
- Zuia Udaleko OGZ.

ZERBITZU ESPEZIALIZATUAK:

- Haur eta Familia Arloa, Arabako Foru Aldundia.
- Gizarte Ongizateko Foru Erakundea, Arabako Foru Aldundia.

OSASUN ARLOA

- Abetxuko Lehen Arretarako Zentroa, Vitoria-Gasteiz.

- Lakua-Bizkarra Lehen Arretarako Zentroa, Vitoria-Gasteiz.
- Aranbizkarra Osasun Mentalerako Zentroa, Vitoria-Gasteiz.
- Umeen Psikiatria Unitatea, Vitoria-Gasteiz.
- Arreta Goiztiarrerako eta Ezintasunaren Baloraziorako Zerbitzua
- Terapeuta pribatuak.

GIZARTE ARLOA

- AGLE, Arabako Gizarte Laneko Elkartea.
- Beroa Babes Fundazioa.
- Eratorritako Eri Mentaleko Arabako Elkartea.
- Vitoria-Gasteizko Guraso Bananduen Elkartea.

POLIZIA

- Ertzaintzaren Ikerketa Buruzagitza.
- Laguardiako.
- Vitoria-Gasteizko Ertzaintza Komisaria.
- Vitoria-Gasteizko Udaltzainak.

BESTELAKO ERAKUNDEAK

- Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala, Prestazio saila.
- Zuzenean.
- Ararteko.
- Koldo Mitxelena Institutua, Vitoria-Gasteiz.
- Diocesanas Ikastetxea, Vitoria-Gasteiz.
- La Riojako Nazioarteko Unibertsitatea.

2.2.C. BITARTEKARITZARI BURUZKO HEDAPENA ETA SENTSIBILIZAZIOA

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Saileko Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak 2013. urtean zehar erakunde publiko zein pribatuei zuzendutako zabalkunde plana sortu eta garatu du. Zabalkunde plan horrek bi asmo betetzen ditu: alde batetik, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua, bere helburuak, ezaugarriak, eraketa eta erabiltzaileak zeintzuk izan daitezkeen ezagutzera ematea, baita prozesuan, gatazken kudeaketarako modu alternatiboa den heinean, errespetatzen diren printzipioak ezagutaraztea ere. Beste alde batetik, Arabako gizartean arlo desberdinetan esku-hartzen duten erakundeekin elkarlana erraztuko duen elkar ezagutza sustatzea.

Zabalkunde plan honen diseinua egiterako orduan zein erakundek izan zezakeen familia bitartekaritzaren inguruko interes handiena kontuan izan da. Horretarako, erakunde pribatu zein publikoen helburuak eta esku-hartze arloak aztertu dira eta guzti horiek kontuan izanda maila desberdinetan garatu da plana (paperezko informazioa bidaliz, informazio digitala bidaliz, bilera eta elkarguneetan parte hartuz, etab.) bitartekaritzaren hedapena, sentsibilizazioa eta sustapena Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren hobekuntza eta funtzionamendurako ezinbestekoak baitira.

Jarraian aurkezten den koadroan arestian aipatutako zabalkunde planean barneratutako erakundeak jasotzen dira, baita Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuko taldeak parte hartu dituen ekintzak ere. Ekintza horiek zabalkunde izaerakoak (euskal herritarrei zuzendutakoak) edo izaera tekniko-profesionalekoak (esperientzia elkar trukatzeko zantzuak ekintzak eta irakaskuntza kutsuko eta zientzia kutsuko ekintzak) izan dira.

BITARTEKARITZARI BURUZKO HEDAPENA ETA SENTZIBILIZAZIOA

HEDABIDEAK

- Irrati elkarrizketak: Radio Euskadi, Euskadi Irratia eta Radio La Rioja Alavesa.
- Telebista elkarrizketa: ETB.

ARLO JURIDIKOA

- Arabako Bake Epaitegiak.
- Orientazio Juridikoko Zerbitzua, Vitoria-Gasteiz.
- Erregistro Zibila.
- Biktimari Laguntzeko Zerbitzua.

OSASUN ARLOA

- Santiago Apóstol Hospitala, Vitoria-Gasteiz.

GIZARTE ARLOA

Arabako Gizarte Zerbitzuen Behatokia

OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUAK:

- Vitoria-Gasteiz Koadrilako OGZ: El Campillo, Aldabe, Iparralde, Arana, Judimendi, El Pilar, Arriaga, Hegoalde, Ariznavarra, Lakua eta Abetxuko Gizarte Etxeak.
- Zuia Koadrilako OGZ.
- Aiara Koadrilako OGZ.
- Agurain-Salvatierra Koadrilako OGZ.
- Añana Koadrilako OGZ.
- Montaña-Alavesa Koadrilako OGZ.

- Laguardia Koadrilako OGZ.

ZERBITZU ESPEZIALIZATUAK:

-Gizarte Ongizateko Foru Erakundea, Arabako Foru Aldundia.

ELKARTE ARLOA

-FAPACNE, Arabako Itunpeko Ikastetxeetako Ikasleen Guraso Elkartearen Federazioa.

-AGLE, Arabako Gizarte Laneko Elkartea.

-CEAR Vitoria.

- Beroa Babes Fundazioa.

-HIRUKIDE, Kide Ugariko Familia Elkartearen Euskal Federazioa.

-ASCUDEAN, Menpekotasuna duten Helduen zaintzen dituzten familien Arabako Elkartea.

-ASAFES, Eri mentala duten pertsonen eta senideen Arabako Elkartea.

-Vicente Abreu Federazioa.

-BESARKA, Adingabekoan etxean hartzearen aldeko elkartea.

-Ediren.

-Caritas Araba.

-AVAIM, Tratu Txarrak Jasotako Haurren Laguntzarako Euskal Elkartea.

-Tierra de Hombres Fundazioa (Babesgabeko Haurrak).

-ARCO, Elkarlanerako eta Gatazken Konponketarako Elkartea.

-PRECO, Lan Harremanen Kontseilua.

-Arabako Gurutze Gorria.

-Mejora Fundazioa.

-Prestaturik, Atzerriko Profesionalen Elkartea.

-Denbora Bankua-caminando por las estrellas.

-DMD, Duintasunez Hiltzeko Eskubidearen aldeko Elkartea.

-NAGUSILAN, Nagusien Gizarte Boluntariotza.

-APREJUAL, Arabako Aurre Jubilatutako eta Jubilatutako ez Bolondresen Elkartea.

-AFANIS, Ume Sahararren hartze familien Elkartea.

-AMA, Arabako Amen Elkartea.

- María Maeztu Forum Feminista.
- Harresiak Apurtuz.
- BESARTEAN, Esne Liga.
- BACHUE, Colombiako taldearen Elkarte.
- Asociación VOZ Colombia Elkarte.
- Solidaridad Vasco Elkarte.
- Ecuadorreko Elkarte.

POLIZIA

- Vitoria-Gasteizko Ertzaintzaren Komisaria.
- Laudioko Ertzaintzaren Komisaria.
- Laguardiako Ertzaintzaren Komisaria.
- Vitoria-Gasteizko Udaltzainak.
- Aiarako Udaltzainak.
- Laguardiako Udaltzainak.

BESTELAKO ERAKUNDEAK

- Arabako Izatezko Bikoteen Erregistroa.
- Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala, Administrazio Informazio Azpizuzendaritza, Arabako Lurraldeko Ordezkaritza.
- Ikastetxe publikoak.
- Emakunde.
- Etxebide.
- Lanbide.
- Abokatuen, Psikologoaren, Gizarte Langileen, Gizarte Hezitzaileen, Medikuen eta Erizainen Elkargo Profesionalak.

FORMAKUNTZAN, FOROETAN ETA KONGRESUETAN PARTE HARTZEA

- Clara Campoamor elkarteak antolatutako "II Congreso contra la violencia de género"-an parte hartzea.
- Deustuko Unibertsitateak eta Emakundek (Emakumearen Euskal Institutuak) antolatutako "Master sobre violencia contra las mujeres"-ean irakasle moduan parte hartzea.

- Osasun Sailak-Osakidetzak Galdakaoko Ospitalean antolatutako "Jornada contra la Violencia de Género. Recursos y coordinación interinstitucional" jardunaldietan "Recursos de salud y asociativos" hitzaldiaren aurkezpena.
- Bilboko Presentación de María Ikastetxeko bigarren hezkuntzako 3. eta 4. mailako ikasleei zuzendutako eta Bizkaiko Foru Aldundiak diruz lagundutako "Sensibilización y prevención de la violencia de género" hitzaldia.
- Bizkaiko Psikologoen Elkargo Ofizialak antolatutako eta Eusko Jaurlaritzak bermatutako "Master en Mediación Familiar" irakasle moduan parte hartzea organizado por el Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia y acreditado por el Gobierno Vasco (Departamento de Empleo y Políticas Sociales).
- Clara Campoamor elkarteak eta Gurutze Gorriak Gizarteratze moduluko ikasleekin egindako Sentsibilizazio eta Formazio Hezkuntzan Mintegiaren barruan "Aspecto psicológicos sobre violencia de género" aurkeztutako hitzaldia.
- Euskal Herriko Unibertsitateak antolatutako Udako Ikastaroetako "La visión sistémica en las relaciones dentro de los ámbitos organizacionales, familiares, educativos, sociales...".
- "ACUDEAN" elkartean emandako hitzaldia.
- Bateratu Elkarteak antolatutako Familia Birtartekaritza Ikastaroa.

3. ARABAKO FAMILIA BITARTEKARITZARAKO ZERBITZUAREN ONDORIOAK

3.1 GATAZKA EREDUAK:

2013. urtean zehar, bikote haustura batengatik sortutako gatazketan, fitxa 1eko kasu gehiago eduki ditugu, fitxa 2koak baino, iazko urtean bezala. Hau da, hona etorri baino aurretik inongo idatzizko akordiorik ez daukaten bikoteak.

Bikotearen arteko harreman motaren kasuan ohikoena, ezkonduak edo erregistratu gabeko izatezko bikoteak edukitzea da. Jakina 2. fitxako kasuetan, aurreko akordioaren bat egon denez, haustura ondoko egoerak dira. Hori dela eta, ohikoena ezkondu ohiak dira, eta segituan dibortziatuak daudenak.

Bestaldetik, familia kasuetan tipologia nagusia belaunaldi arteko pertsonena da. Kasu hauetan, guraso eta seme-alaben arteko gatazkak dira ohikoenak.

Genero perspektiba batetik ikusita esan dezakegu, bikote haustura kasuetan emakume eta gizonen arteko parte hartze maila orekatua izanda ere (%50koa hain zuzen ere), familia gatazketan berriz, emakume gehiago parte hartzen dutela gizonen gainetik (57/43 gutxi gora behera).

3.2 PERTSONA HARTZAILEAK:

ERABILTZAILEEN DEMOGRAFI PERFLA, BIKOTE HAUSTURA KASUETAN

Bikote haustura kasuetan, familia bitartekaritzarako zerbitzuaren erabiltzaileak izan direnen egoera zibilari buruz, esan behar dugu gehienak ezkondata edo ezkongabeak zirela, segituan erregistratu dauden izatezko bikoteak, hirugarrenez legez bananduta edota dibortziatuta daudenak eta azkenik alargunak aurkituko ditugu.

Beraien bikote harremana apurtuta zeukaten pertsonak etorri dira ere bitartekaritza zerbitzura, hauek aurretik hartuta zeukaten akordioak berrikustera etorri dira. Mota honetan, artatutakoen %43,5a legez bananduta edo dibortziatuta zeuden, jarraian %42,6arekin ezkongabeak ditugu. Bakarrik %12,6 batean erabiltzaileek ezkondata zeuden eta azkenik %1,3 batean alargunak ziren.

Bitartekaritza zerbitzura etorri ziren pertsona gehienak 41 eta 55 urteren arteko adinak zituzten, jarraian 26 eta 40 artekoak aurkitzen ditugu. %96ak elkarrekin bizi izan dira bizitzaren momentu batean edo bestean.

Logikoa denez, pertsona gehienak europarrak ziren, gehiengoak Arabarrak, hain zuzen ere. Erabiltzaileen %2,9a Gipuzkoatik etorri dira, %2,1a bizkaitarrak ziren eta estatu mailako beste zonaldeetako pertsonak %1,9a suposatu dute.

Ikasketa mailari dagokionez bikote haustura kasuetan, nabarmentzen dira erdi mailako ikasketak dituztenak, segituan oinarrizkoak eta azkenik goi mailako ikasketak dituztenak. Pasaden urtean bezala, emakumeak goi

mailako ikasketen artekoetan bereizten dira gizonekin alderatuz eta azken hauek oinarritzko eta erdi mailako ikasketa maila artean.

Ikusi dugu ere bikote haustura kasuetan, zerbitzura etorri diren pertsona gehienak lanean zeudela momentu horretan, gizonak bereiziki. Bigarrenik, langabezian daudenak nabarmentzen dira, hauen artean emakumeak bereiziki.

Maila ekonomikoa aztertuz, erabiltzaile gehienak maila ekonomiko "baxu" eta "ertain" baten artean mugitzen direla ikusiko dugu, ia parekoa izanik. Alabaina genero ikuspegi batetik aztertuz, gizonak "ertain", "ertain-altu" eta "altu" kategorietan gailentzen dira. Emakumeak berriz, "baxu" eta "ertain-baxu" kategoria ekonomikoetan nabarmentzen dira.

Bikotearen arteko banaketa eskatzerakoan, heren batean emakumeetatik etorri zen eskaera hori, segidan bien artekoak, heren batera ailegatu ez direnak. Familia bitartekaritza zerbitzuaren esku-hartzea eskatu behar denean ordea, bi herenetan emakumeak dira bitartekaritza eskatzen dutenak, bikote gatazkak ahalbideratzeko.

Bikote gehienak, Arabako Familia Bitartekaritzarako zerbitzuarekin hitzordua eskatu baino lehen, 6 eta 20 urteren artean elkar bizi izan dute, 11 eta 15 urteren arteko epe-tartea nagusiena izanda.

ERABILTZAILEEN DEMOGRAFI PERfila, FAMILIA GATAZKA KASUETAN

Bikote haustura kasuetan bezala, emakumea da alde nagusi batean gizonekin konparatuta, bitartekaritza bila eta parte hartzera datorrena familia gatazka kasuetan. Kasu hauen gehiengoak, guraso eta seme-alaben arteko arazoei egiten dute erreferentzia, bi herenak hain zuzen ere.

Erabiltzaileen adinaren inguruan, bi adin tarte nagusi dugu. 25 urte baino gutxiago daukatenak eta 26-40 adin artekoak. Jakina belaunaldi arteko gatazkei lotuta daude.

Beste adin tarte nagusi bat, 55 adin gorakoena da. Pertsona hauekin herentzia eta menpeko pertsonen inguruko arazoak landu egin dira nagusi.

Lan egoeraz esan dezakegu parte hartzaile gehienak lanean edo ikasten zeudela (belaunaldi arteko gatazkak direla eta). Horrela izanda eta logika honi jarraituz, egoera zibila aztertzerakoan ezkonduak eta ezkongabeak dira nagusi.

Ikasketa mailaren kategorian bikote haustura kasuetan ematen den distribuzio berdina ikusten dugu. Hau da, oinarrizko eta erdi mailako ikasketa mailak dira nagusi. Halaber, emakumeak ordezkatuagoak daude "ertain" eta "goi" ikasketa mailatan.

Familia hauen maila ekonomikoa, behe eta ertain mailen artean banatzen da nagusi, segidan ertain-baxuko mailaz.

3.3 HURBILTZE MODUAK

- **Bikote Gatazkak**

Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etorri diren pertsonak, gure zerbitzuaren berri lagunen, familiarren eta gure zerbitzuan lehenik egon direnen pertsonengatik eduki dute (kasuen heren bat baino gehiagotan).

Pasaden urtean, deribazio iturri hau bigarrenaren izan zen, administrazio publikoaren atzetik (Udalak, Foru Aldundiak, Eusko Jaurlaritza edota instituzio hauen menpekoak diren beste erakundeak).

2013an ordea administrazio publikoetatik egindako deribazioak bigarrenak izan dira garrantzian.

Deribazio bestelako iturriek, edukitako kasuen erdia baino gutxiago suposatu dute, garrantziari begira hurrengo sailkapenean aurkituko ditugu; Bitartekaritza Zerbitzuak, komunikabideak, Gizarte Zerbitzuak, Osasun Arloa, Arlo Juridikoa eta elkarte sareak.

- **Familia Gatazkak**

Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan lan egin diren familia gatazka kasuen deribazioa, gehienetan bitartekaritza zerbitzutik etorri da. Beste deribazio iturriak administrazio publikoak, osasun arloa, gizarte zerbitzuak, komunikabideak, arlo juridikoa, elkarte sareak eta ahoz ahokoa izan dira.

3.4 ZUZENeko ESKU-HARTZEA

- **Artatutako Pertsonak**

2013. urtean zehar Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan, aurkezturiko gatazkekin zuzenki erlazionatuta zeuden 2088 pertsona artatu dira, 454 espedientetan, 2995 esku-hartzekin, euskal hiritarrei eskaintzen

zaien arreta maila ezberdinetan (arreta telefonikoa, aurre bitartekaritza, bitartekaritza eta jarraipena).

Bitartekaritza, hautabide edota epai sistemaren osagarri moduan, prozesu egokia da gatazka familiarretan. Bitartekaritza, banaketa eta dibortzio kasuetan osagarria bada ere justizia administrazioaren esku-hartzerako, familien barneko harremanetan bitartekaritza alternatiba moduan erabiltzen da eta aspektu batzuetan dagoen bide bakarra moduan.

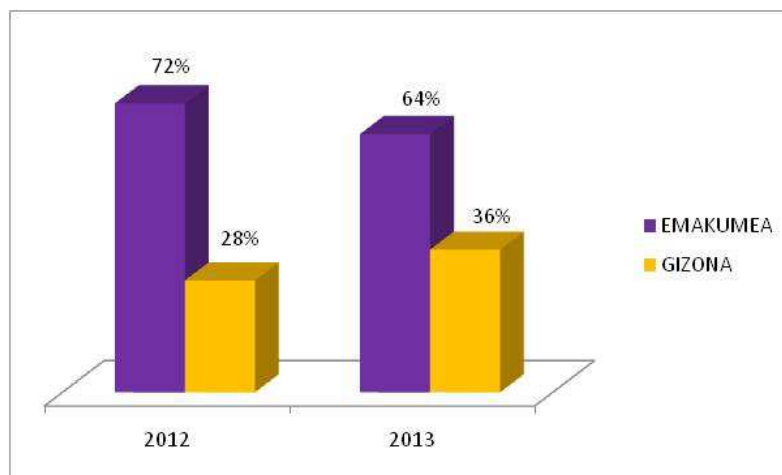
- **Arreta Telefonikoa**

Arreta telefonikoa, bitartekaritza zerbitzutik ematen den lehenengo arreta maila da, erabiltzaile gehienek dei telefonikoaren bitartez hasten dutelako beraien harremana gurekin. Deia egiten duen pertsonari entzun ondoren, datu pertsonalak eta aurkezten duen gatazkaren inguruko datuak biltzen dira. Ondoren, bitartekaritzarako zerbitzuaren inguruko azalpen bat ematen da eta planteatutako eskakizunaren arabera hitzordua jartzen da edo zuzendu daitekeen beste zerbitzu publikoen informazioa ematen da, bitartekaritza zerbitzutik esku-hartzea posiblea ez bada.

Bestetik ez dira gutxi giza zerbitzu, osasun, hezkuntza eta arlo juridikotik, telefonoz bitartekaritza zerbitzuarekin kontaktatzen duten profesionalek. Kasu batzuetan, zerbitzuaren inguruko informazioa eskatzeko nahiarekin eta beste kasu batzuetan deribazioak edota haiengatik ere artatuta izaten ari diren familiekin lan koordinatu bat egiteko.

Urte honetan zehar maila honetatik artatu diren pertsonen kopurua, 1276koa da. Hauetako %64a emakumeak izanik eta %36a gizonak. Datu honek ikustarazten du gehiengoak emakumeak direla lehenengo hitzordua hartzeko edo informazioa eskatzeko kontaktatzen dutenak.

Aurtengo datu hauek 2012koekin alderatzen baditugu, lehenengo harreman hau burutzen duten gizonen kopurua nabarmenki igo dela ikusten dugu.



AURRE BITARTEKARITZA (ESKUHARTZEA AURRE BITARTEKARITZAN ALDEEN ESKAERATIK)

Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak 2013. urtean zehar, bikote haustura kausetan, aurre bitartekaritzan landutako espedienteen kopurua 170ekoa izan da, 251 pertsona gatazkaren protagonistak izanik, 287 esku-hartzekin.

Datu hauek agerian jartzen dute batzuetan zein garrantzitsua eta era berean nola zailtzen duen prozesu honen borondatezko izaera, bitartekaritza hastea ala ez erabaki behar denean.

Bikote haustura kasuak, 2013an landutako espedienteen %75,3ak suposatu dute eta Familia kasuko espedienteak berriz %24,7a.

BITARTEKARITZA

2013an zehar Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan 372 espediente landu dira. 202 bitartekaritza prozesuzkoak eta 170 aurre bitartekaritzakoak. Honekin ondorioztatzen da, zerbitzura bitartekaritzaz informatzera etorri diren pertsona guztietatik, %54,3a boluntarioki erabakitzen duela bitartekaritza prozesu bat hastea eta %45,7a berriz ez.

Datu hauek aztertzeke, bi faktore garrantzitsu hartzen ditugu kontuan:

1- Bikote haustura kasuen inguruko informazio eskaeren ondoren, parte hartzaileen %85,25ak bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen du. Planteaturiko gaiak familia gatazkekin zerikusia dutenean, hitzaren kontzeptu zabalenean (herentzia kasuak, belaunaldien arteko gatazkak, menpeko pertsonen zainketa etab..), informazio eskaeren ondoren erabiltzaileen %53ak bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen du.

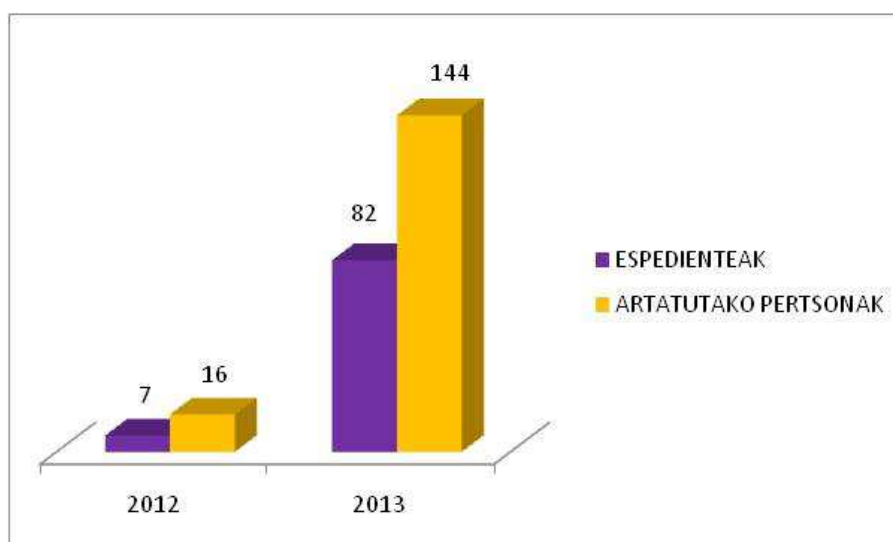
Datu hauek islatzen dute, familia kasuen konplexutasun berezia; Bi pertsona baino gehiago etorri beharko luketela, honek ere bultzatzen du profesionalen aldetik ko-bitartekaritza esku-hartze bat egitera.

2- Halaber, puntu honetara ailegatuz nabarmendu nahi dugu nola burutu den informazio eskaeraren prozesua. Bitartekaritza prozesu batera aurrera egin ez duten kasuetan, bikote hausturen %64etan eta familiakoen %66,23tan, informazio eskaera gatazkaren alde bakar batetik etorri zen. Datu honek agerian jartzen du zein garrantzitsua den bitartekaritzarako zerbitzuari buruzko informazioa jasotzea, gune honek eskaintzen dituen posibilitate guztiak ezagutzeko aukera izateko.

Aurreko datuak bereizten baditugu genero ikuspegitik, bikote haustura kasuetan alde bakar batetik egindako informazio eskaeretan, nola %65,85a emakumeak izan diren eta %34,15a gizonak ikusiko dugu. Familia kasuetan berriz, zerbitzura indibidualki hitzordua hartzera datozen pertsonak, aurrerago bitartekaritza prozesu batean parte hartuko ez dutenak %60,78an emakumeak dira eta %39,22an gizonak. Datu hauekin ondorioztatu dezakegu bitartekaritza hitzorduaren eskaera dena delarik, emakumeak direla proportzio handienean informazio bila datorrenak.

3.5 JARRAIPEN FASEAREN ONDORIOAK

2012. urtean aldeek eskatuta, bikote haustura kasuko 7 espedientetako 10 pertsonari egin zaie jarraipena, aurretik zeuzkaten akordioetan aldaketak egiteko helburuarekin edota bitartekaritza prozesu berri bat hasteko akordio berrietara heltzeko. Hurrengo grafikoan ikusi dezakegu, 2013an artatutako pertsonen kopurua gora egin duela, bitartekaritzarako zerbitzuaren aldetik buruturiko jarraipenak igo direlako ere.



Nabaria da ere jarraipen fasean parte hartzen duten pertsonen kopurua, kontuan hartuta fase honen zati bat aurreko urteetan bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenetik datorrela. Honek ikustarazten du bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenen asetze maila altua dela nahiz eta hauetako batzuk hasiera batean argi ez eduki bitartekaritza prozesu bat ireki nahi zuten ala ez.

Bikote haustura kasuen inguruan jasotako datuek, parte hartzaileen %55ak betetzen dituela bitartekaritza zerbitzuan adostutako akordioak diote eta beste %5ak berriz, akordio horiek ez direla beharrezkoak izan, bikote harremana berriro hasi dutelako.

Nahiz eta datu hauek ikustarazi erabiltzaileen %31ak ez duela bitartekaritza zerbitzuan hartutako akordioak mantentzen, honen arrazoia, beraien antolaketa familiarra, lan edota zirkunstantzia pertsonalak direla medio, akordioen zatiren bat berregokitzerakoan haien artean adostuta erabakitzen dutelako. Horrela izanda, bakarrik erabiltzaileen %9 batek auzi prozesu batera jo du.

Datu hauek bitartekaritza prozesu batean parte hartu ondoren, erabiltzaileek komunikatzeko tresna eta abilitateez ikasitakoaren ondorio dira. Hala izanda, bikotearen artean gauzatutako aldaketei egokitu dira eta akordioak moldatzeko edo berriak egiteko gai izan dira.

2012 eta 2013ko jarraipen fasearen datuekin, ikusten dugu gero eta bikote gehiago erabakitzen dutela beraien bitartekaritza akordioak epaitegian forma eman.

Zerbitzu publikoak hasi dira eskatzen akordioen tramitazio juridikoa, adibidez, laguntza sozialak lortzeko, babes ofizialeko etxebizitza zozketetan parte hartzeko etab... haxe da tramitazioen gorakadaren arrazoi nagusia.

Honen ondorioz, ez dira ezkondata dauden bikoteek soilik epaitegira jotzen dutenak beraien familia antolaketa akordioak tramitatzera.

Bitartekaritzarako zerbitzuaren profesionalentzat, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonak prozesuan konfiantza izatea eta beraien akordioak eguneratzea atsegina da. Horrela izanda 2013.urtean zehar ikusi dugu pertsonen %60 batek zerbitzua erabili duela akordioak eguneratzeko nahiz eta beste espazio batean landu izana. %20 batek modu pribatuan egin du eguneratze hori (prozesuan lortutako abilitateak adieraziz), azkenengo %20ak abokatu baten irudia akordioak eguneratzeko erabiltzea erabaki du.

3.6. EBALUAZIO FASEAREN KONKLUSIOAK

Ebaluazio mailan hurrengo adierazleak kontutan izan ditugu, bitartekaritza zerbitzuaren eta bere lantalde profesionalaren inguruko informazioa jasotzeko.

ADIERAZLEAK:

- **Asetze maila bitartekaritza prozesuarekin**

Bitartekaritzan parte hartu zuten pertsonen oso asetuta geratu ziren prozesuarekin.

Gomendatuko lukete bere familiar eta lagunei. Batzuetan prozesua hasterakoan, bitartekaritza espazioan parte hartzen duen gatazkaren alde batek, egoera ebazteko gai izango den ala ez zalantzan du, egoeraren sufrimenduak eraginda. Pertzepzio hau prozesua aurrera joan ahala aldatzen doa, beraiek dioten moduan entzuten zaielako, inpartzialtasun nagusi delako eta ez direlako epaituak sentitzen.

- **Bitartekaritza prozesuaren iraupena**

Prozesuaren iraupenaz poztasun portzentai altu batekin aurkitzen gara. Nahiz eta maiz erabiltzaileek esan luzeegia egin zaiela prozesua, egoera emozionalak berak estutzen du sufrimendu eta estres faktoreak desagertzea ahalik eta azkarren. Egindako jarraipenen %95etan ikusten dugu prozesuaren iraupenak laguntzen duela erabiltzaileei akordioak hartzera era egituratu batean, ondo pentsatuta, etorkizunean akordioen betearazpenean lagunduko duena.

- **Bitartekaritza taldetik jasotako arreta**

Bitartekaritza prozesuan parte hartzen dutenen %97 batek pozik geratu zen talde profesionalaren lanarekin, beraien gardentasuna, inpartzialtasuna eta neutraltasuna azpimarratuz.

%3 honetan erabiltzaileek asetuta ez daudela diote, aholkularitza juridiko eta psikologiko bat espero zutelako (abokatu eta bikote edo familia terapeuta bati egin beharreko kontsultak) bitartekarien aldetik ematen ez dena.

- **Bitartekaritza zerbitzuan lortutako onurak**

Erabiltzaileen gehiengoak bat egiten du bitartekaritzak lagundu diela beraien egoera berriaz kontziente izateko eta prozesuaren bidez tresna egokiak lortu dituztela aurrera jarraitzeko.

Bikotearen inguruko gaiak landu zuten erabiltzaileek, bitartekaritza ezinbestekoa dela komunikazioa hobetzeko eta seme-alaben heziketarako egoera emozional zail batean diote.

Familia gaiak maneiatzeko egondako erabiltzaileek, batera datoz esanez bitartekaritzak lagundu ziela jomuga jartzeko gai zehatz bati, babesa eta errespetagarria den espazio batean, beraientatik erabakiko luketen hirugarrenengoetara jo gabe. Horrek kasuen arabera, familia harremanarekin jarraitzeko balio die.

Azkenengoz, bitartekaritzak bere mugak izanda eta prozesu boluntario bat bada ere, ikustarazten da gorakada bat bere erabileran, familiaren egonkortasuna lortzeko asmoz.