



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE
ZERBITZUA

2019ko TXOSTENA



AURKIBIDEA

I.- SARRERA.....	3
II.- BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	5
III.- EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALEN EZAUGARRIAK	6
IV.- GATAZKA MOTAK	8
IV.1.BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK.....	8
IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK.....	12
V.- ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA	15
VI. BITARTEKARITZA ZERBITZUETARA HURBILTZEKO MODUAK	25
VII. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA	27
VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA	27
VII.1.A. ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA	27
VII.1.D. BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA	44
VII.1.E.GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA	73
VII.E.4. JARRAIPEN FASEA	93
VII.E.5.BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA	98
VII.1.F. ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA	102
VII.2 ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA	124
VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA	130
VII.2.D. LANTALDEAREN BARNE-LANA.....	133
VII.2.E. FAMILIA BITARTEKARITZA GAJETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA.....	134
VII.2.F. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA	136
VIII.- BERRIKUNTZA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZAREN IKERLANA ETA AZTERKETA.	138
IX. ONDORIOAK	142
IX.1.FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK	142
IX.1.1. BIZKAIA	142
IX.1.2. GIPUZKOA	143
IX.1.3. ARABA.....	146
IX.2. ONDORIO OROKORRAK	147

I.- SARRERA

Ondorengo txostenak, 2019. urtean, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika saileko Familia Bitartekaritza zerbitzuek eginiko lana isladatzen du. Zerbitzu hau Familia Politika eta Aniztasuneko Zuzendaritzaren menpe dago eta Bateratu Elkarteak kudeatzen du. Bateratu irabazi-asmorik gabeko entitatea da, Bilbon du egoitza eta 1996an eratu zen.

Txostenean FBZaren funtzionamenduarekiko zerikusia duten aspektuak adierazten dira. Aspektuetariko batzuk, izaera tekniko, estatistiko eta deskribatzailea dute. Aldi berean, Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako bitartekaritza taldeen esku-hartzearen eta jarduketaren inguruan sortu diren hausnarketak ere eskaintzen dira. Urteko txosten honen helburua ez da soilik 2019. urtean zehar egin den lana deskribatzea, baita etorkizunean sortu daitezkeen jardueretarako hobetze-gida izatea ere.

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

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

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

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

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

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

II.- BITARTEKARITZAREN HELBURUAK

Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak hurrengo helburu zehatz hauek jarraitzen ditu:

- 1.- Gune neutral bat eskaintzea, bertan familia gatazka baten protagonista diren pertsona guztien arteko elkarrizketa errazteko.
- 2.- Gurasotasun positiboa eta, ondorioz, familia-gatazkan parte hartzen duen pertsona bakoitzaren erantzukizuna sustatzea. Egoera horietan erabaki hartzea hirugarren pertsona baten esku utzi beharrean beraiek protagonismo gehiago izatea eskainiko zaie. Bestalde, bikote haustura, banaketa edo dibortzio prozesuekin erlazionaturik dauden gai guztien inguruan sortzen diren akordioak lortzeko gaitasunak sustatuko dira.
- 3.- Pertsona helduek, nahiz adingabekoek, banaketa edo dibortzio prozesua era egokian onartzea erraztuko da, gorabehera emozionalen maiztasuna eta intentsitatea murriztea ahalbidetuz.
- 4.- Familiaren bizitzan gertatzen diren aldaketa egoerak erraztea, batez ere, seme-alaba adingabekoengan eragina dutenean.
- 5.- Bikote hausturen inguruko edo bestelako familia gatazkek ebazteko garaian, auzi prozedura judizialen erabilera murrizten laguntzea.
- 6.- Familia edo bizikidetza-unitatea osatzen duten pertsonen artean erabakiak hartzerakoan, elkarbizitzan edo elkarren arteko komunikazioan sortu daitezkeen gatazka mota ezberdinetan esku-hartzea.
- 7.- Familiaren arloan lan egiten duten zerbitzu publiko eta pribatuekiko sare-lana eta lankidetzak sendotzea.

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

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

III.- EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALEN EZAUGARRIAK

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

1. Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak erabiltzaileekin egiten duen esku-hartzeak **izaera informatibo** du, dimentsio anitzeko ikuspegi batetik: alderdi juridiko-legalak, psikologikoak, psikosozialak, hezitzaileak, etab. Negoziazio bat hasteko oinarrizko abiapuntuetako bat egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea da. Hau kontuan izanik, informazio jasotze hau oinarrizkoa izango da bitartekaritza prozesua osatzen duten hurrengo hiru faseak eraikitzerakoan: komunikazioa, negoziazioa eta alderdien arteko akordioa. Garrantzitsua da azpimarratzea, erabiltzaileei ematen zaien informazio hau, bikotea, familia edo bizikidetzaren unitatea osatzen duten pertsona moduan ematen zaielako, eta ez aholkularitza indibiduala edo alderdikoia bezala, hori bitartekaritzaren ikuspegitik urruntzea izango bailitzateke.
2. Bitartekaritza taldearen inpartzialtasuna eta emandako datuen gaineko konfidentzialtasuna. Bi faktore hauek elkarrenganako konfiantza-giroa sortzea ahalbidetzen dute, bitartekaritzaren lorpenak errazago lor daitezen.
3. Gatazkan dauden pertsonen arteko **komunikazioa errazteko** gaitasuna; izan ere, komunikazioa ez da nahitaez negatiboa,

errealitate erabilgarria baizik, eta aukera hori sakon ezagutzea komeni da, behar bezala kudeatzeko.

4. Bitartekaritza-prozesuan, egoeraren protagonistak dira familiaren orainari eta etorkizunari buruzko erabakiak hartzen dituztenak. Horrela, bitartekaritzaren berezko eta beharrezko **erantzukizun-fenomenoa** gauzatzen da, hirugarrenen esku uztea saihesten duena, eta herritarren konpromisoaren kontzientzia soziala sortzen laguntzen duena.
5. Familia bitartekaritza ezin da sartu bikoteko, familiako edo banakako **terapia psikologiko** baten berezko hipotesi kontzeptual eta metodologikoen barruan, nahiz eta hauetako batzuk neurri batean jaso ahal ditzakeen.
6. Bitartekaritzak alderdi "informaletan" duen eraginak, - orain dela hamarkada bat "justizia informal" bezala izendatzen zenak - aldakortasun eta dinamismo handia ematen dio, eta honek kasu bakoitzera moldatzea erraztuko du.
Beraz, kasu bakoitza **indibidualizatzeak** esku-hartzearen eraginkortasuna handitzen laguntzen duen beste oinarritzko zutabe bat dakar, eta pertsona erabiltzaileari bere banakako beharretan arreta eta laguntza ematen zaiola sentiarazten dio.
7. Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuen ezaugarri eta funtzioen artean, **Berdintasun Planari** dagokionez, honako hauek daude:
 - Genero-ikuspegitik, familiaren testuinguruan, berdintasunean oinarritutako harremanak sustatu.
 - Familia harremanetan komunikazio espazioak bermatu berdintasunaren ikuspegitik.
 - Iritzi-trukea bultzatzea, erabakiak adostasunez eta espazio inpartzial batean adostu ditzaten.

- Berdintasunaren ikuspegian oinarrituta, familia gatazka egoeretan erabakiak hartzea ahalbidetu.

IV.- GATAZKA MOTAK

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

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

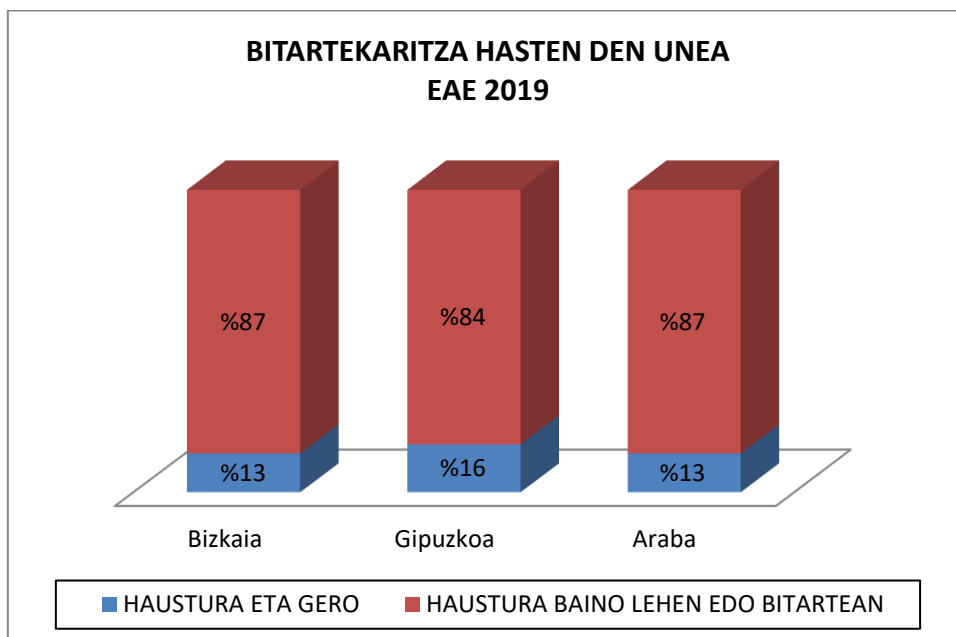
IV.1.BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

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

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

Ikuspuntu kronologikotik, atal honetan, bikote haustura gertatu baino lehen, haustura gertatu eta jarraian edota haustura gertatu eta ondoren, hau da, bikote hausturaren edozein momentutan sortutako gatazkak

jasotzen dira. Era berean, lehendik hitzartutako akordioetan, egoeren aldaketa dela eta, sortutako gatazkak landu ahal izango dira.

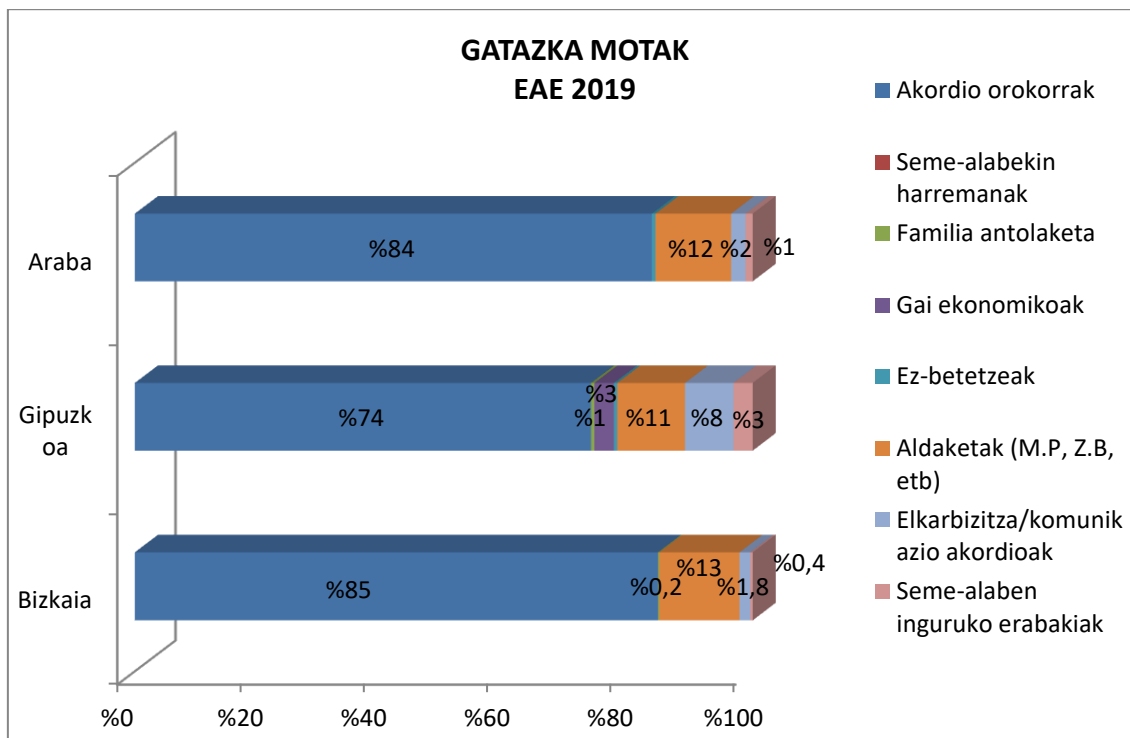


Aurreko grafikoan ikus daitekeen bezala, hiru Lurralde Historikoetan bikote gehienak Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetara bikote haustura gertatu baino lehen edo gertatu bezain laster hurbiltzen dira. Datu hauek oso parekoak dira aurreko urteekin alderatuz, beraz bikoteak Bitartekaritzako Zerbitzuetara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

Bikote hausturetatik eratorritako gatazkei buruz, hurrengo sailkapena egiten dugu:

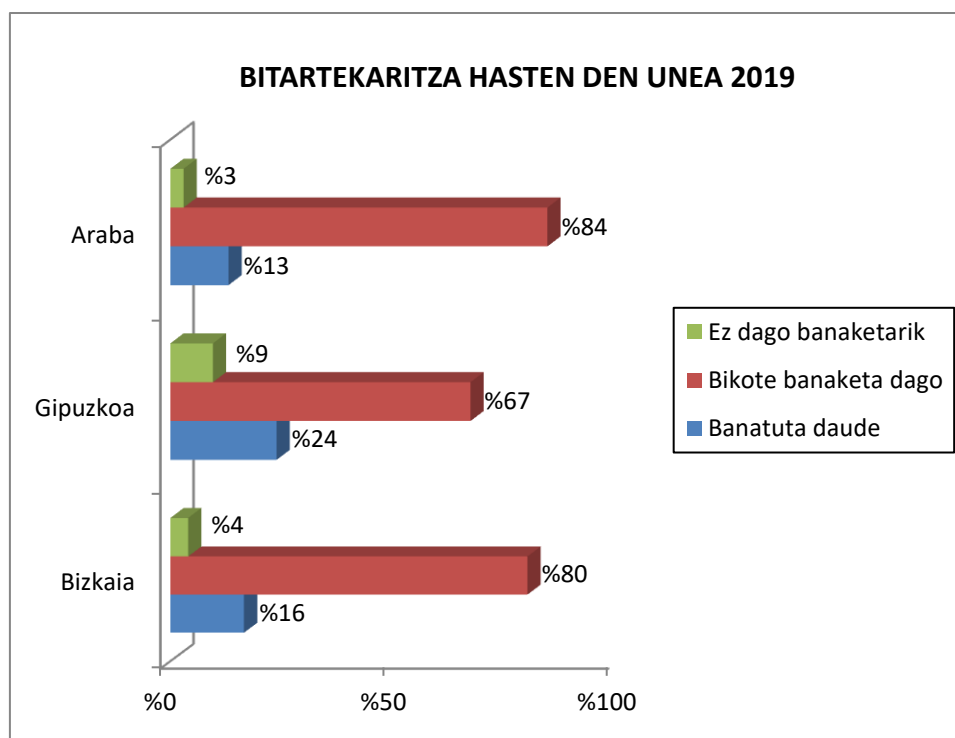
- Seme-alaben zaintza eta babesa esleitzea, baita partekatutako zaintza eta babesarekin lotutako aspektuak zehaztea ere.
- Elkarbizitza denborak adostea, zaintza eta babesa ez duen gurasoarekiko edo familiako beste edozein kideekiko, bisita-araubide kontzeptu juridikoarekin lotuta dagoen heinean.
- Seme-alaben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

- Familia etxebizitzaren erabilera eta gozamenaren inguruko akordioak.
- Guraso ahalarekin erlazionatutako aspektuak: heziketa, bizikidetza, seme-alaben ardurarekin lotutako gaiak...
- Gai ekonomikoak.
- Elkarbizitzarekin lotutako akordioak.



Esku-hartzen dugun gatazka ereduak dagokienez, azken hiru urteetan lortutako datuak oso parekoak dira. Bikote gehienek gure esku-hartzea eskatzen dute "akordio orokorrak" hartzeko asmoarekin (Gipuzkoaren %74aren eta Bizkaiaren %85aren artean), kasu gehienetan, bikote hausturarekin zerikusia duten gaiak jorratuko dira. Jarraian, (Gipuzkoaren %11 eta Bizkaiaren %13aren artean), alde aurretik adostutako akordioen berrikuspena edo aldaketak egitera datozenak aurkitzen dira (adibidez, aldaketak familia antolamenduan, karga ekonomikoetan...).

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



Bitartekaritzari hasiera emateko eskaera egiten duten bikoteen helburuei dagokienez, aurreko grafikoan ikus dezakegun bezala, gehiengoek beraien banaketa baldintzak adosteko egiten dute eskaera (Bizkaian %80ak, Araban %84ak eta Gipuzkoaren kasuan %67ak).

Banatutako bikoteen kasuei dagokienez, aurretik hitzartutako akordioen aldaketak egiteko edo beste mota batzuetako gaiak hitzartzeko asmoz etortzen dira FBZra, adibidez, aurretik hitzartutako akordioen haustea. Bikote hauek Araban %13a izan dira eta Bizkaian %16a. Gipuzkoan, aldiz, kasu hauek %24a suposatzen dute. Oso igoera nabarmena izan da 2018an kasu guztien %2a bakarrik izan zirela kontutan hartzen badugu.

Bestalde, beraien banaketarekin lotuta ez zeuden gaiez akordioetara iritsi nahi zuten bikoteak, Araban %3a izan dira, Gipuzkoan %9a eta Bizkaian %4a.

IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

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

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

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

1- Iloba eta bilobekiko harremanak.

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

Gatazkaren alderdi bikoitz horregatik (harremana bukatu duen bikote eta senideen arteko harremana) bitartekaritza prozesuak prozesu kide

anitzak izan ohi dira, kaltetutako pertsona guztien arteko komunikazioa erraztu ahal izateko.

2- Mendekotasuna duten pertsonak

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

3- Belaunaldiarteko harreman gatazkak

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

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

4.- Elkarbizitza gatazkak

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

5.- Jaraunspenak

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

6.- Familia negozioa

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

harremanetan duten rola nahastea, egoera honek famili harremanetan eragin dezakelarik.

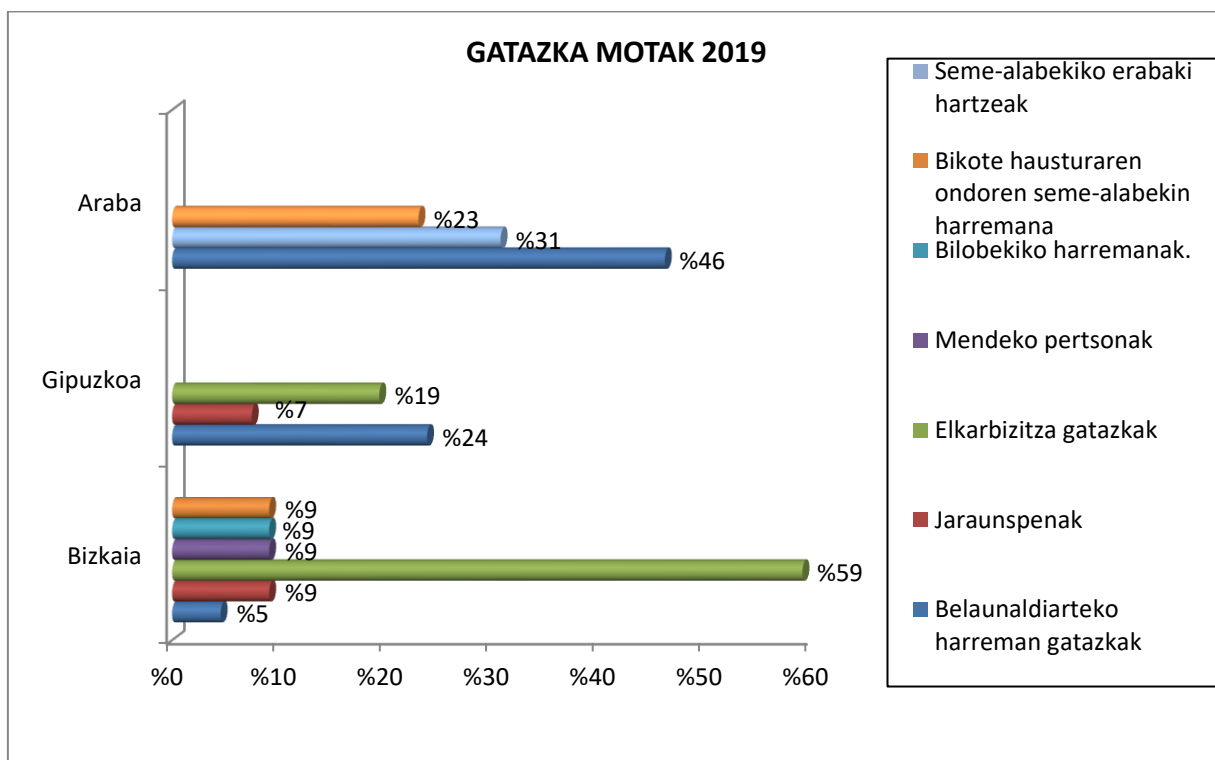
7.- Bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoak

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

8.- Bikote hausturaren ondoren seme-alabekiko harremanak

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

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



Aurreko grafikoan ikus daitekeen moduan, familia gatazken kasu gehienak elkarbizitzarekin zerikusia duten gatazkek dira, Bizkaian %59 izan da. Araban eta Gipuzkoan, aldiz, belaunaldiarteko harreman gatazkekin zerikusia duten kasuak dira gehien artatu direnak, %46a eta %24a hain zuzen ere.

V.- ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA

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

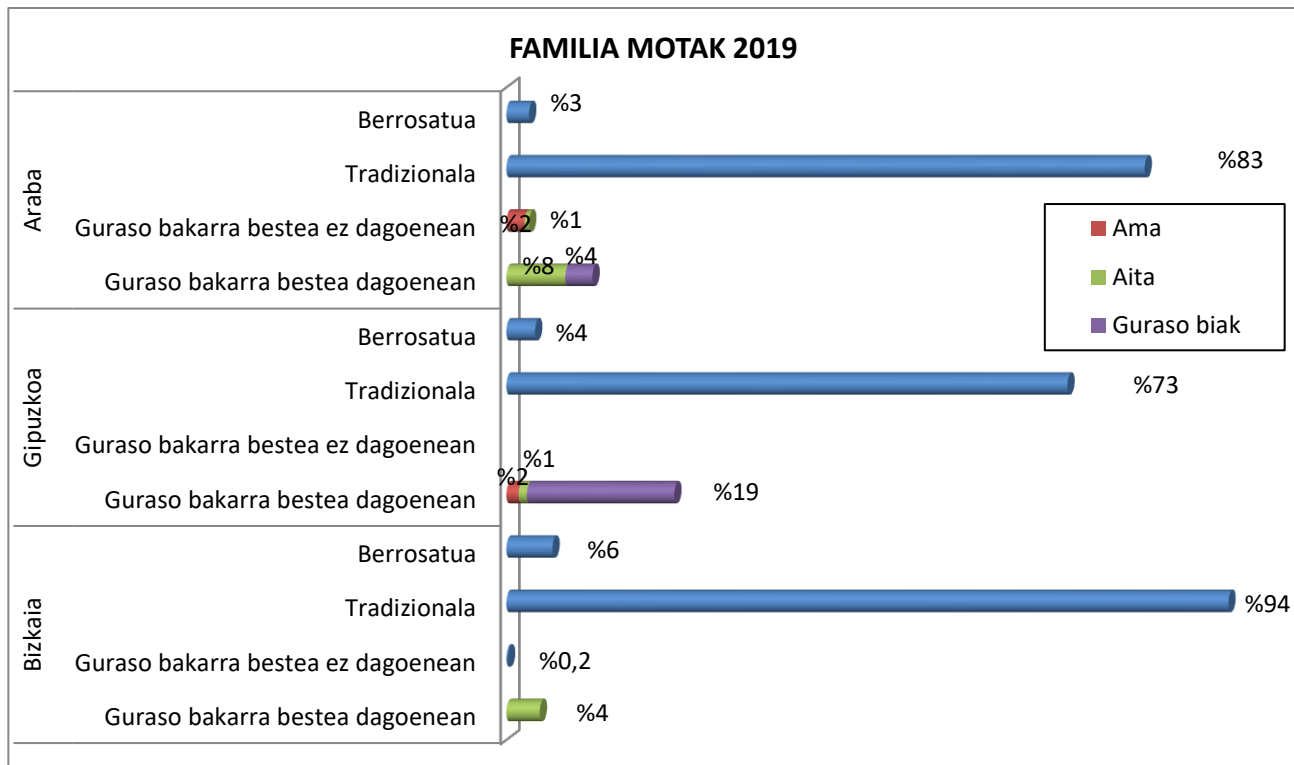
Beste datu mota batzuk ere biltzen ditugu, bikote haustura edo familia gatazkatik eratorriak diren kontuan izanik, hala nola, bizikidetza urteak (bikote gatazketan) eta artatutako pertsonen arteko ahaidetasuna (familia gatazketan).

Familia tipologiak

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

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

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

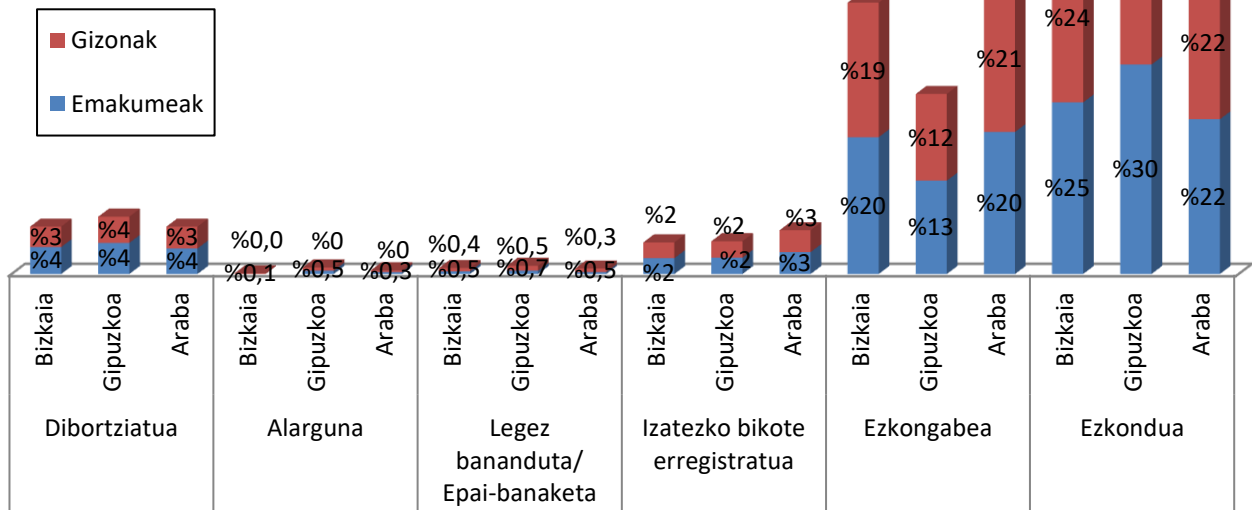


Azken hirurtekoan ikusitako joerari jarraituz, (guraso-bikote bat eta seme-alabak) Euskal Autonomi Erkidegoko hiru bitartekaritza zerbitzuetan ematen diren kasu gehienak tradizionaltzat jotako familiak dira. Nabarmentzekoa da 2019an, Gipuzkoan, guraso bakarreko familiak %19 izan direla, hauetan, guraso biak bertan egon dira (aitak eta amak elkarrekin antolatzen dira).

Egoera Zibila

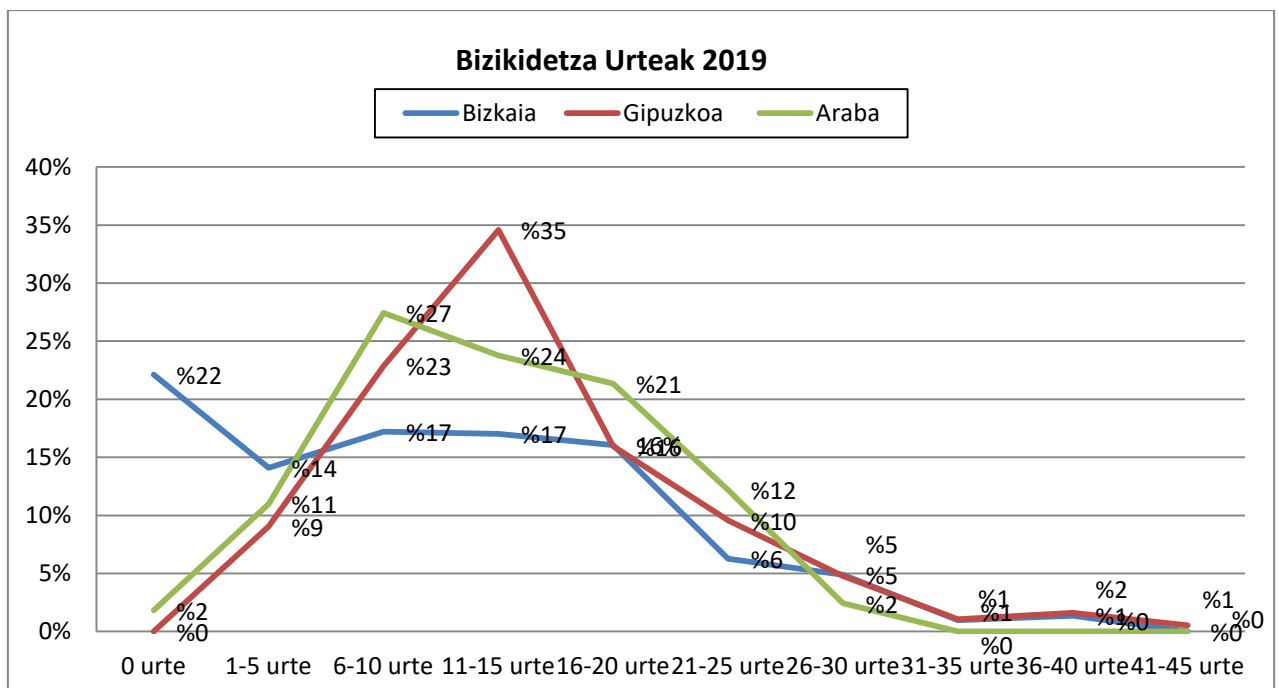
2019. urtean zehar, Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri diren pertsonen gehiengoaren egoera zibila ezkondua izan da eta jarraian, ezkongabeak. Joera hau mantendu egin da azkenengo lau urteetan.

EGOERA ZIBILA 2019



Bizikidetza urteak

Hiru lurraldeetan, 2019an zehar bitartekaritza zerbitzuan artatu ziren bikote gehienek, 6 eta 20 urte bitartean zeramatzaten elkarrekin harremana eteteko erabakia hartu zutenean.

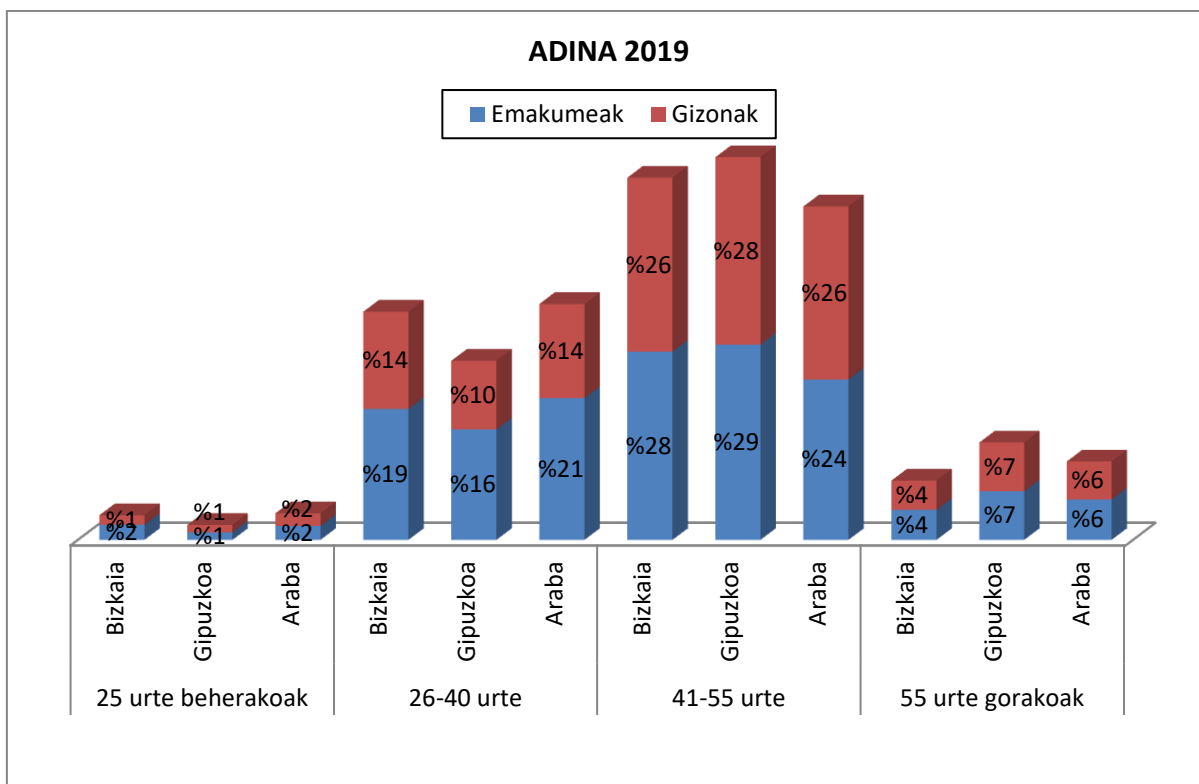


Bizkaiari dagokionez, grafikoan ikusten den bezala, FBZra etortzen diren bikoteen % 22 ez du urtebeteko bizikidetza izan.

Gipuzkoan, nabarmentzekoa da bikoteen %35ak, 11 eta 15 urte bitarteko bizikidetza izan dutela, eta Araban, aurreko urteetako joerari jarraituz, ehunekorik handiena 6 eta 10 urte arteko bizikidetza izan ondoren harremana etetea erabaki zuten bikoteak daude, guztizkoaren % 27.

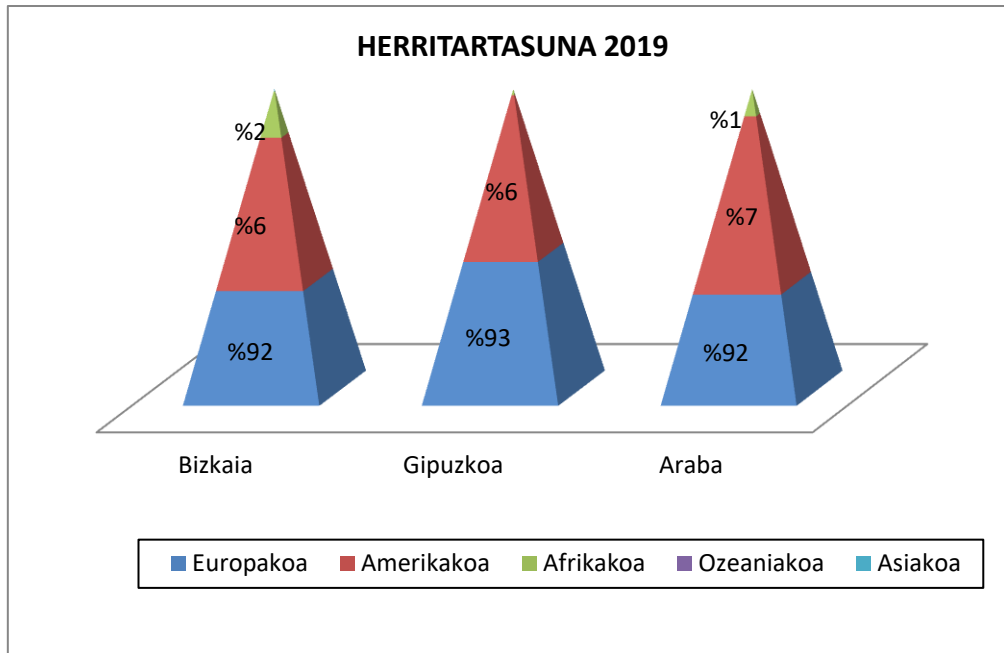
Adina

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



Herritartasuna

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

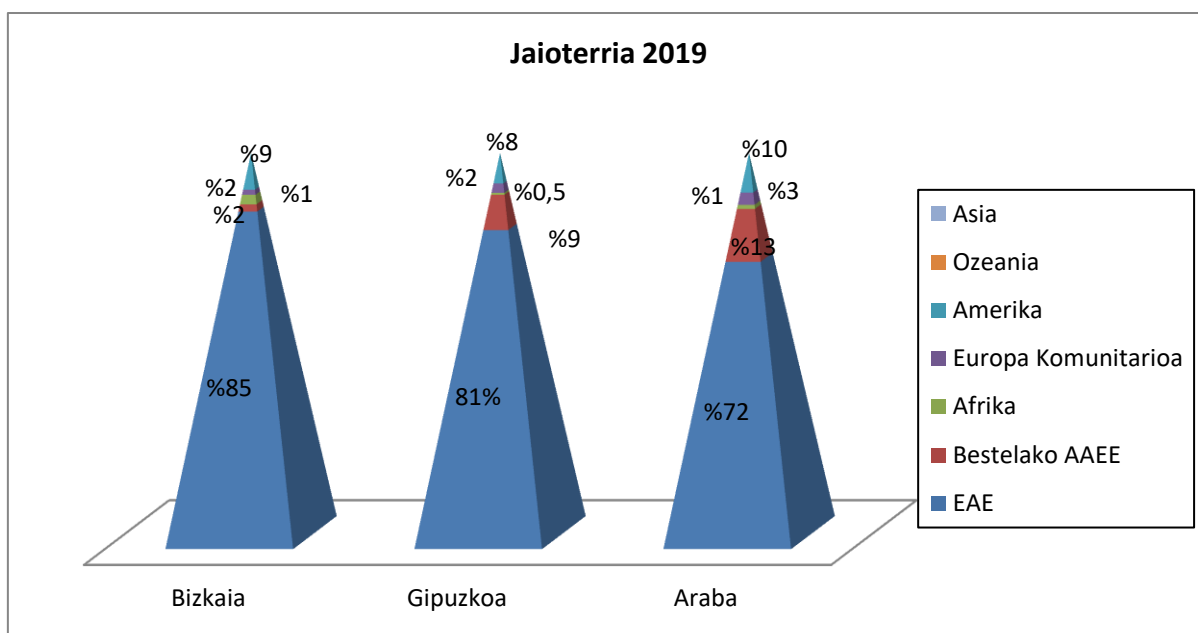


Logikoki, artatutako pertsona gehienak Europar Batasuneko kide diren herrialdeetatik datoz, eta horietatik, gehiengoa, EAEko hiru lurralde historikoetakoak dira. Behera egin dute pixka bat Bizkaian, Amerikako herrialdeetako pertsonak, 2017an %10 baitziren, eta 2018an %7, Araban %6 eta Gipuzkoan %7 mantenduz.

Jaioterria

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

Aurreko urteetan bezala, ehuneko handienak EAEn eta beste autonomia-erkidego batzuetan jaiotakoak artean daude, artatutakoak %87a. Artatutako gainerako biztanleen artean, %10 inguru Amerikan jaiotakoak dira, eta %3 Afrikan.

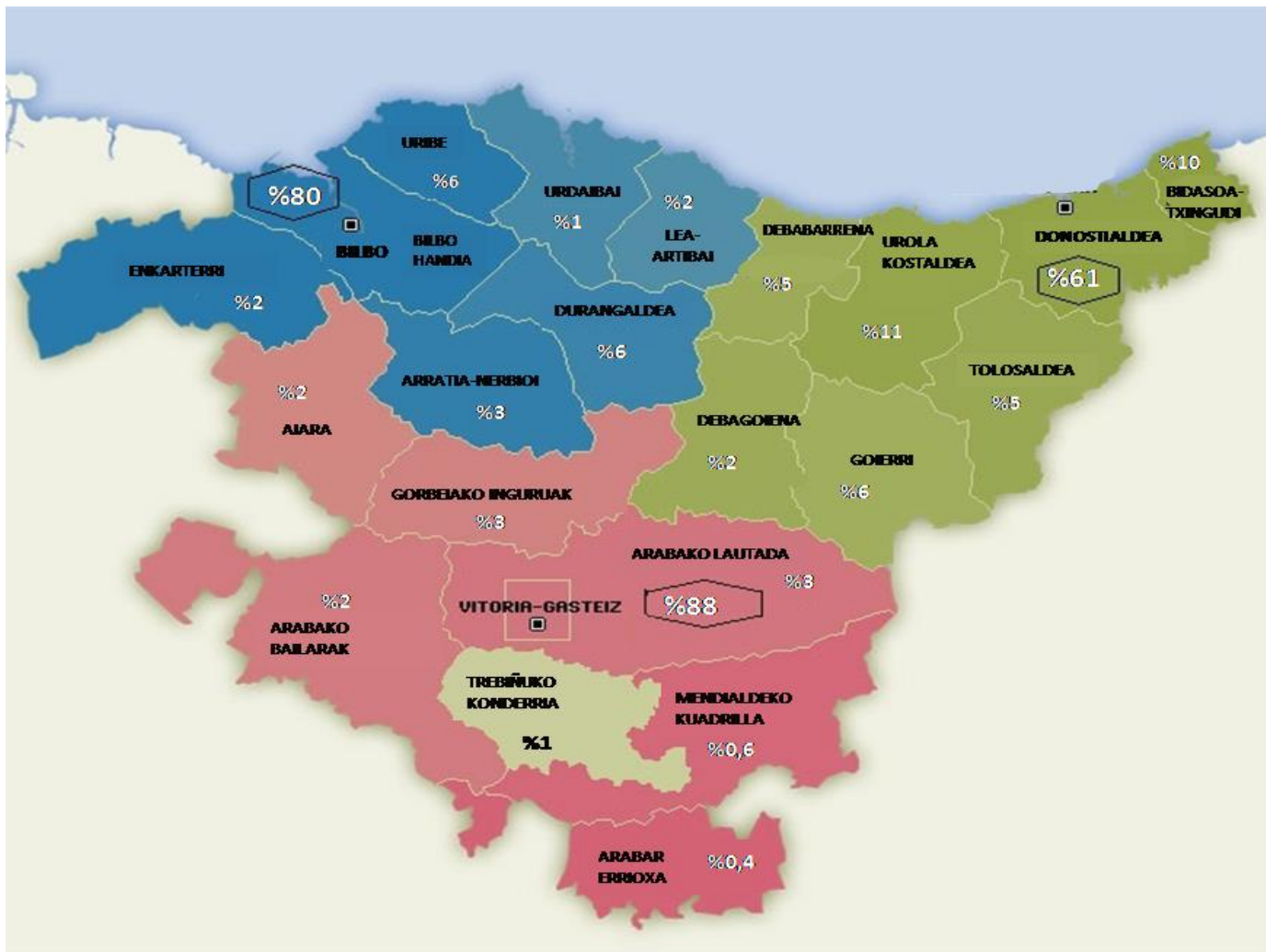


Bizitokia

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

Ikus daitekeenez, Bizkaian, Araban eta Gipuzkoan hiriburuetan bizi diren pertsonen ematen zaie arreta gehien: Bilbo Handian, Arabako Lautadan eta Donostialdean (lagin osoaren %81, %87 eta %61, hurrenez hurren).

BIZITOKIAREN MAPA DESKRIBATZAILEA



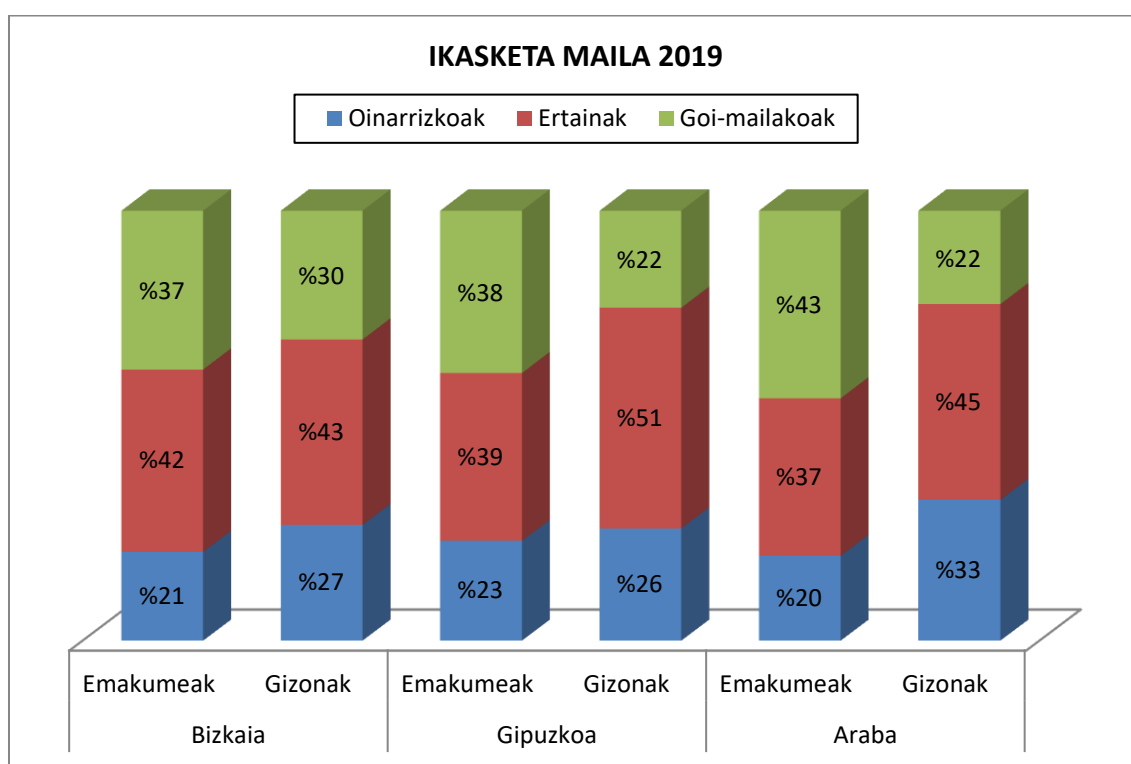
Lurralde historiko bakoitzaren ezaugarri fisikoek, biztanleria-dentsitate desberdinek eta Lurralde bakoitzeko hiriburuetan kokatuta dauden FBZetara egin beharreko joan-etorrien zailtasunek azaltzen dute zerbitzu hauen erabileraren ehunekoa bizitokiari dagokionez.

Bestalde, beste herrialde batzuetan bizi diren pertsonen ere eman zaie arreta. Kasu guzti hauetan, gatazkarekin lotutako pertsonetako bat EAEn bizi zen, hau baldintza bat da FBZtik artatu ahal izateko.

Ikasketa Maila

Grafikoa behatuz gero, FBZan artatu diren pertsonen artean, gehien biltzen dituen ikasketa maila, maila ertaina dela nabarmendu dezakegu, eta, ondoren, goi-maila, aurreko urteekiko aldaketa bat suposatuz.

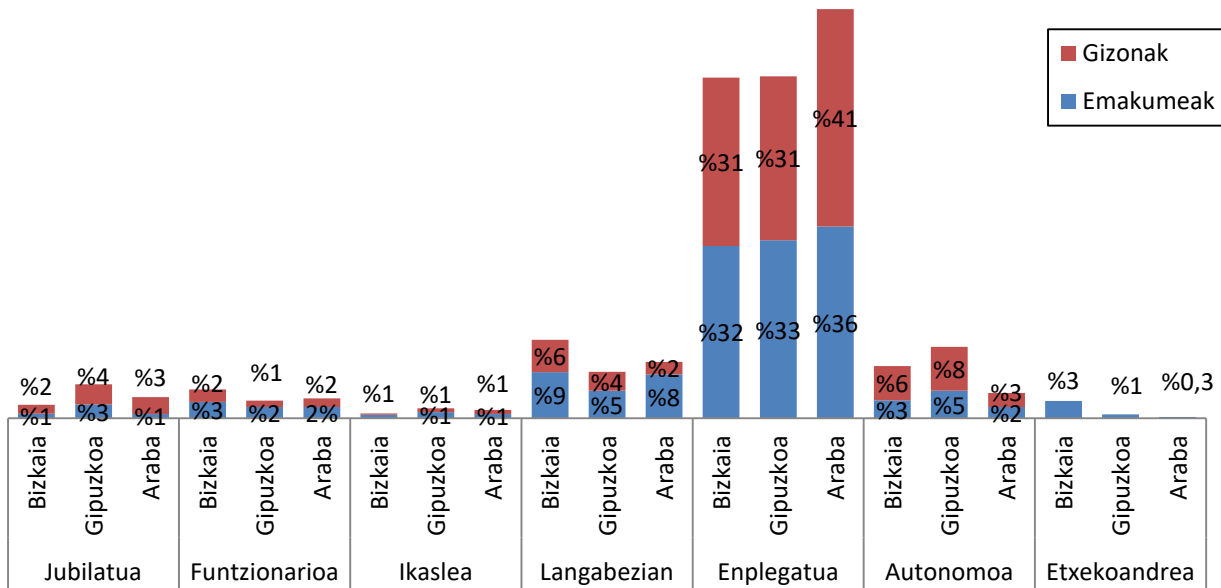
2019an, Araban goi-mailako ikasketak zituzten emakumeak izan ziren gehiengoa (%43), eta Bizkaian eta Gipuzkoan, berriz, erdi-mailako ikasketak zituzten gizonak (%43 eta %51, hurrenez hurren).



Lan egoera

Aurreko urteetan bezala, FBZra jo duten erabiltzaile gehienak lanean daude, eta langabezian daudenek jarraitzen diete. Ez da ia alde esanguratsurik ikusten, generoari dagokionez.

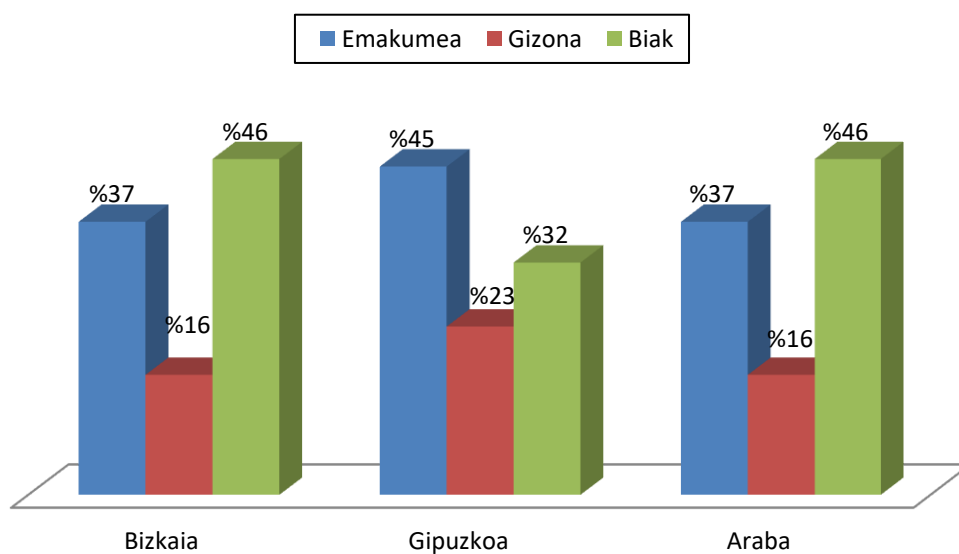
LAN EGOERA 2019



Bitartekaritzaren eskatzailea

Bai Arabako FBZan, bai Bizkaikoan, gehienetan bikoteko bi kideek eskatzen dute zerbitzua. Gipuzkoako FBZan, ordea, gehienbat bitartekaritza eskatzen duena emakume bat da, eta haren atzetik daude bikoteko bi kideak.

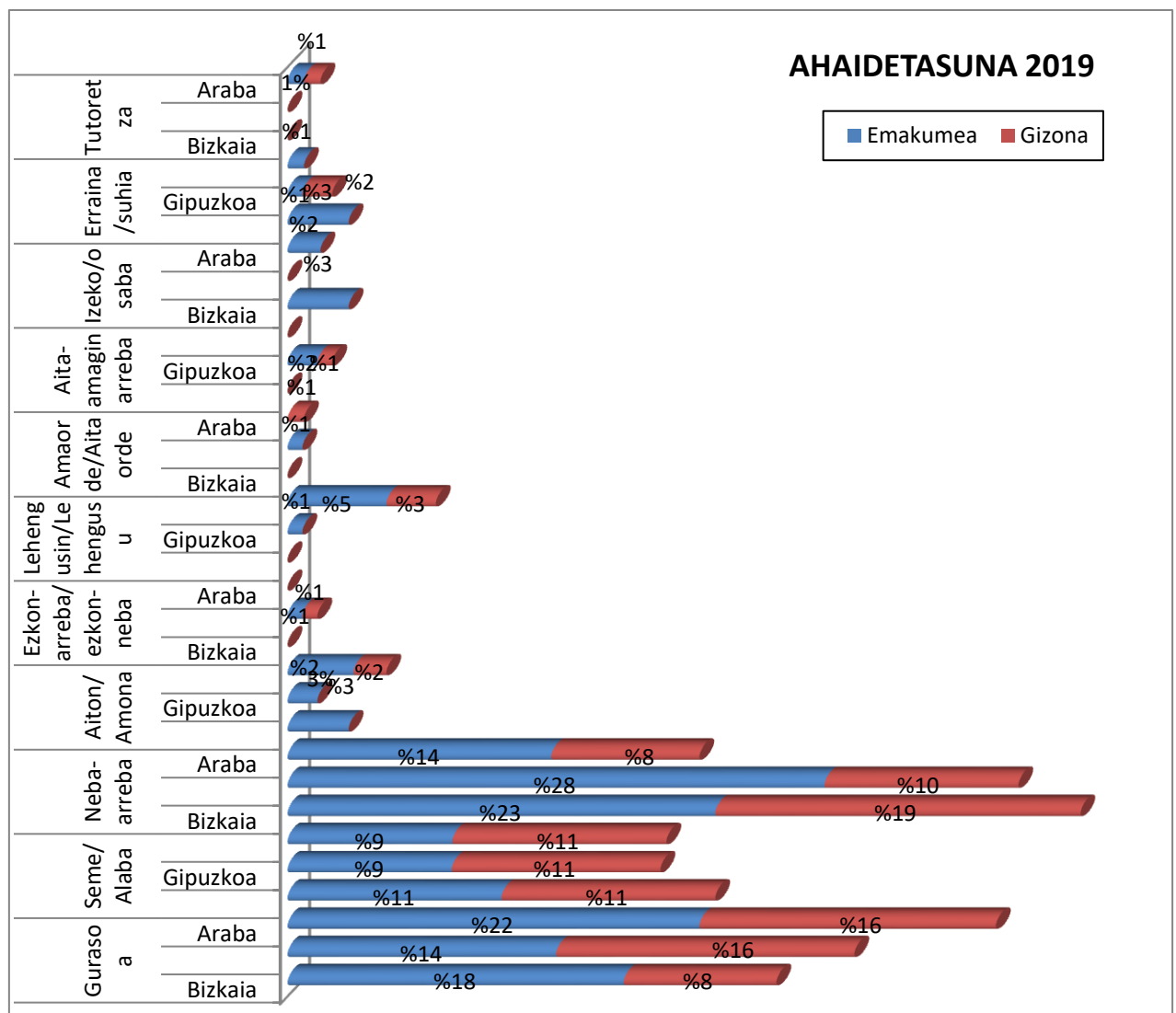
BITARTEKARITZA ESKATZAILEA 2019



Ahaidetasuna

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

Aurreko urteko joerari eusten zaio, eta anai-arreben arteko gatazkak eta guraso eta seme-alaben artekoak dira nagusi; Bizkaian kasuen %42 dira, Gipuzkoan %38 eta Araban %22.

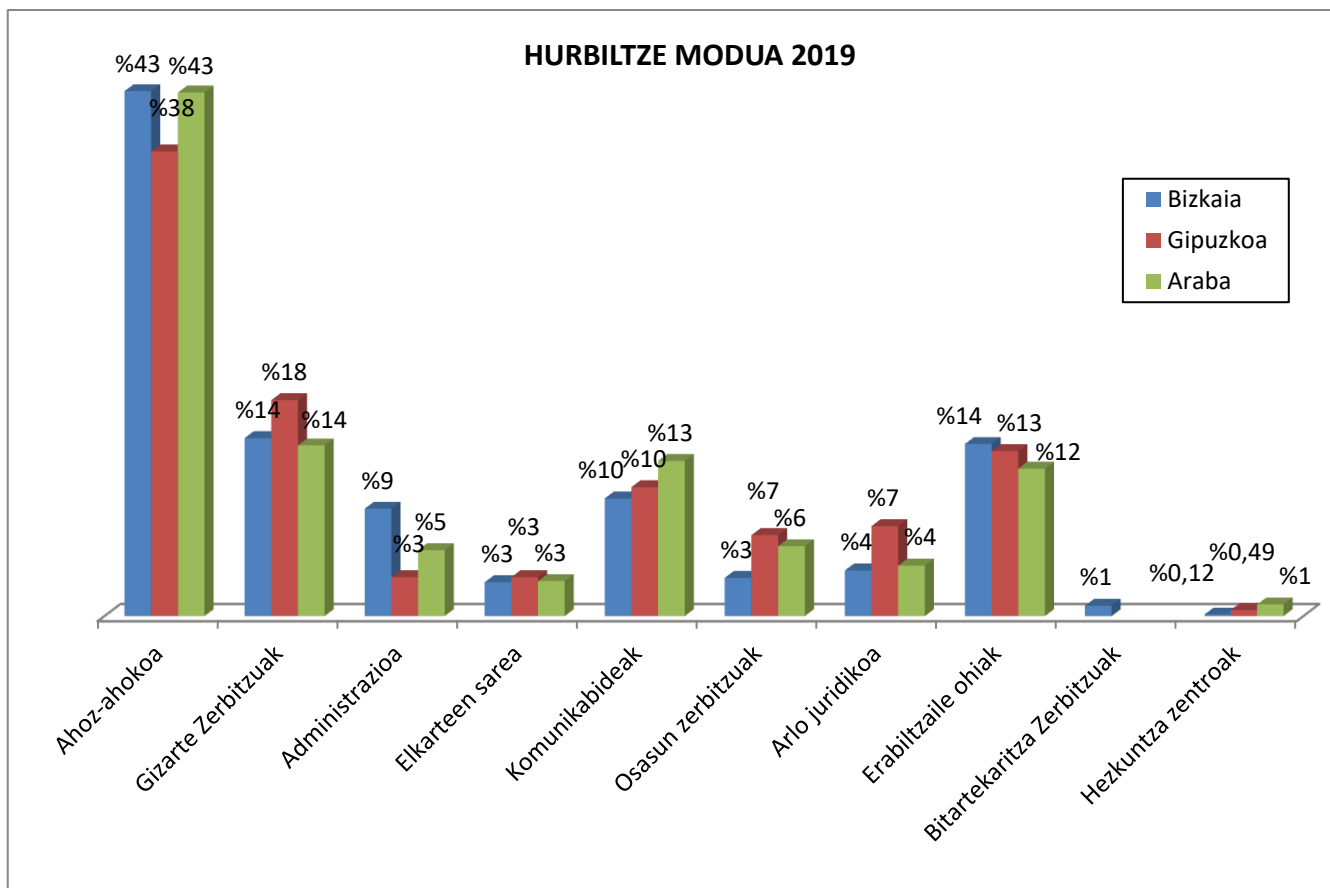


VI. BITARTEKARITZA ZERBITZUETARA HURBILTZEKO MODUAK

"Hurbiltzeko modutzat" hartzen dugu herritarrek FBZen berri izateko dituzten moduak, beraz, horiek erabiltzea eska dezake behar duen kasuetan.

Horretarako, hurrengo sailkapena hartu dugu kontuan:

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



Grafikoan ikus daitekeenez, ahoz-ahozko hedapena da, oraindik ere, hiru FBZetako hurbiltze-modu nagusia, azken urteotan izan den bezala. Beste urte batzuetako joerari eusten zaio, hau da, FBZan aurretik egon diren pertsonak dira espazioa berriro erabili dutenak, %13a. Ondoren, Gizarte Zerbitzuetatik eta komunikabideetatik informazioa jaso dutenak daude.

Azaldu nahi genuke Bizkaiko Zerbitzua dela beste *bitartekaritza zerbitzu* batzuetatik eratorritako kasuak jasotzen dituen bakarra; izan ere, udal-mailako beste bitartekaritza zerbitzu batzuk dituen EAEko probintzia bakarra da (adibidez, Barakaldo, Portugalete edo Galdakaoko udaletan).

VII. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA

VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA

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

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

VII.1.A. ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA

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

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

AURREZ AURREKO EDO TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA

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

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

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

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

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

BITARTEKARITZAKO ESKU-HARTZEA

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

- AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK: Espediente hauen izaera, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko

jarduerak egin arren, bitartekaritza hasi ez duten pertsonen dagokie, ondorioz, FBZren esku-hartzea amaitutzat emango delarik. Gainera, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak ezberdinduko dira.

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

AURRE BITARTEKARITZA

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

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

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

Ezaugarri bereziak dituzten kasuetan, profesionalen lantaldeak egoera bitartekaritzarako bideragarria ote den aztertzen du. Nahiz eta bitartekaritza ezinezkoa izan, inplikaturako pertsona batek prozesua hasteko interesik agertu ez duelako, edota profesionalen taldeak kasu eta

une zehatz horretan bitartekaritza-prozesuaren hasiera desegokia dela baloratu duelako, alderdi juridikoei buruzko informazioa eskaintzen da, bai eta dauden gizarte-baliabideei buruzkoa. Kasu batzuetan, orientazio psikologikoari buruzko informazioa ere eskaintzen zaie, baina beti bitartekaritzaren testuinguruan.

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

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

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

BITARTEKARITZA PROZESUA

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

Familiei edota bikoteei arreta integrala eskaintzeko helburuarekin, Familia Bitartekaritzako Zerbitzuari buruz informatu edota bertara bideratu

dituzten zerbitzu ezberdinekin koordinazio lan bat egiten da. Koordinazio lan hau, kasu bakoitzean hautemandako eskari eta behar pertsonalak edota familiarrak kontuan hartuta egiten da, betiere konfidentzialtasuna babestuz. Bitartekaritza amaitu ondoren, alderdiak jatorriko zerbitzura edo entitatara itzultzen dira akordioaren berri emateko.

JARRAIPENA

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

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

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

Hori dela eta, bi jarraipen mota egiten dira:

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

- Bitartekaritza prozesuko pertsona parte-hartzaileen ekimenez,
bitartekaritza prozesua amaitu ondoren.

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

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

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

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

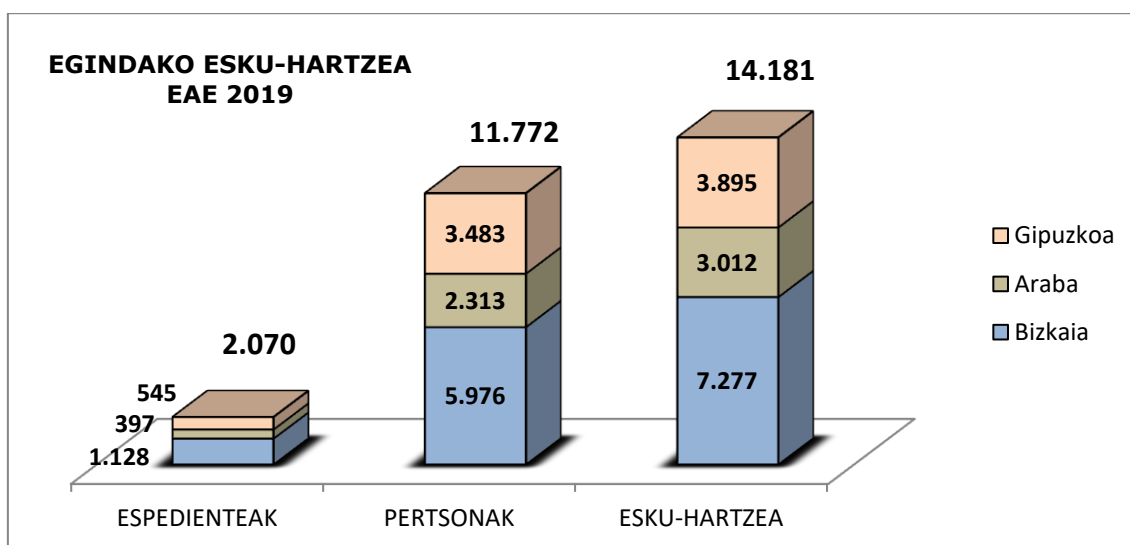
Halaber, jarraipenari esker, bitartekaritza akordioen erabilera ezagutu dezakegu, dokumentu publiko, ebazpen judizial edo dokumentu pribatu bihurtuz.

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

2019an, 2.070 espediente landu dira, arreta maila guztietan, hiru Lurralde Historikoetako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuetan. Espediente guztietatik, Bizkaiari (1.128 espediente), Arabari (397 espediente) eta Gipuzkoari (545 espediente) dagozkie.

2019.URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	314	141	219	674
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	533	183	206	922
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	281	73	120	474
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.128	397	545	2.070

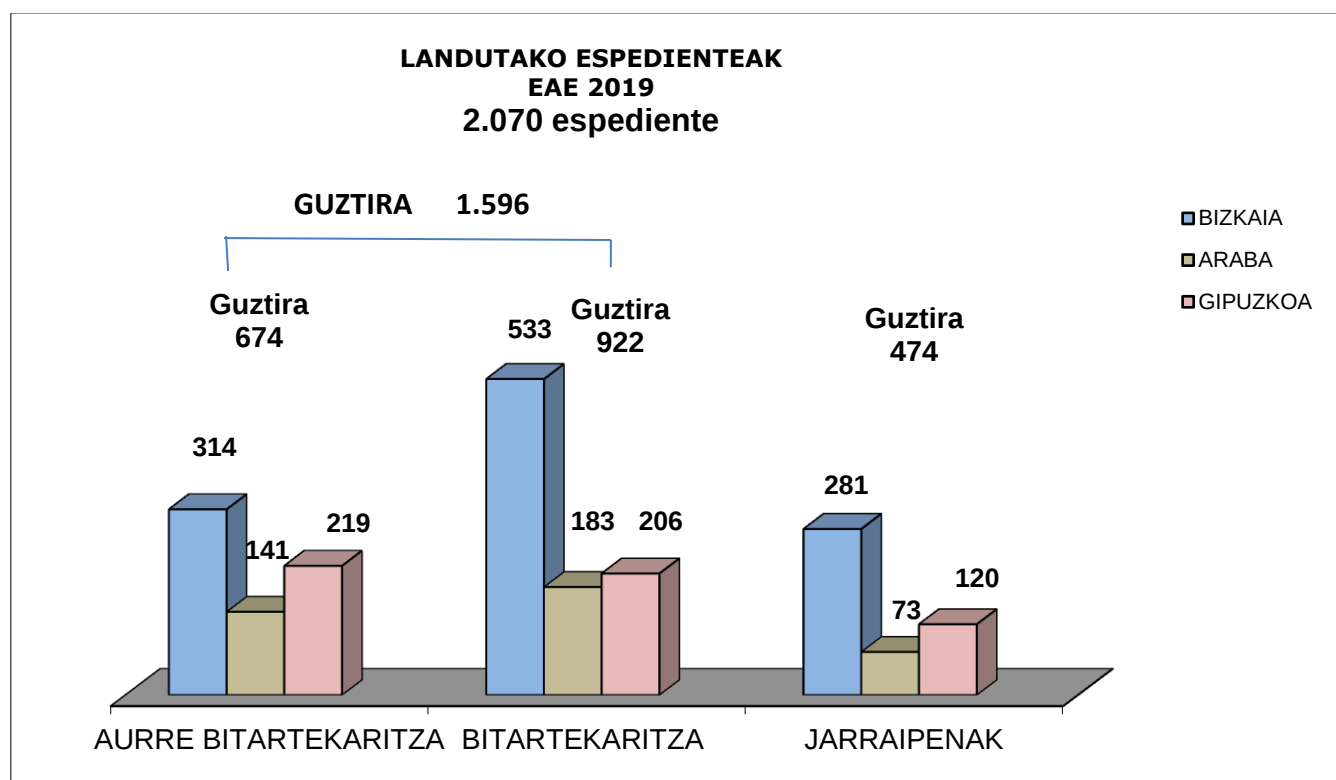
Esku-hartze maila desberdinetatik Familia Bitartekaritzako hiru Zerbitzuetan egindako lanaren ondorioz, 11.772 pertsonari eman zaie arreta. 14.181 esku-hartze egin dira guztira (7.277 Bizkaian, 3.895 Gipuzkoan eta 3.012 Araban). 2.070 espedienterekin egin da lan.



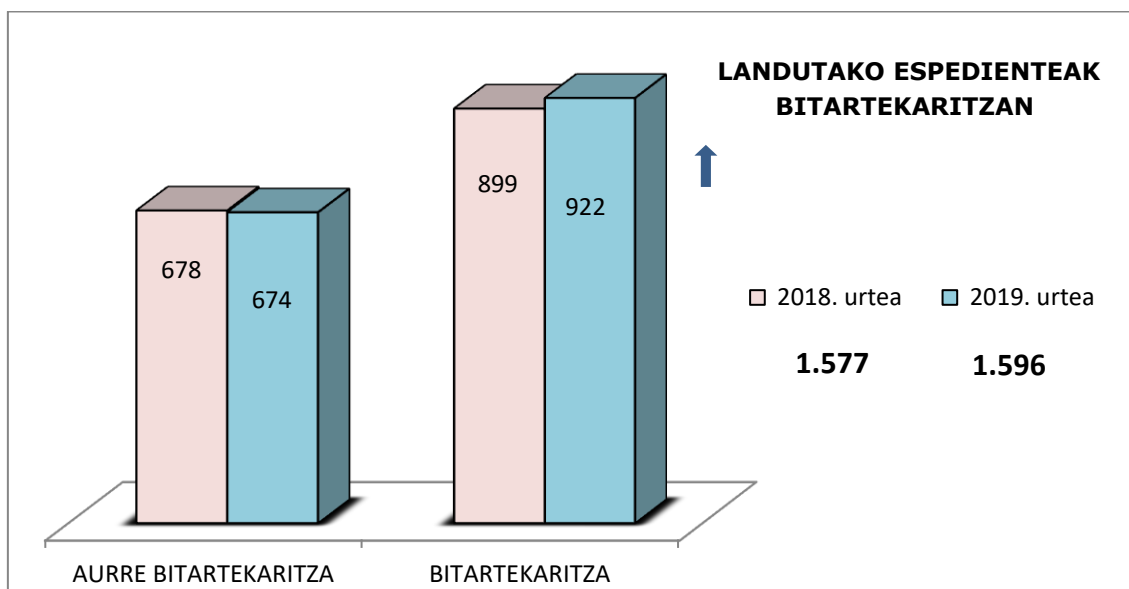
2.070 espediente horietatik, 1.596 bitartekaritza lanari dagozkio eta 674 aurre bitartekaritzako espedienteak izan dira; hau da, egindako esku-hartzea, planteatutako egoerari buruzko informazioa jasotzera, bitartekaritzari buruzko informazioa ematera eta eskaria antolatzen bideratu da. Kasu batzuetan ez da prozesua hasi, bi aldeen partetik borondaterik ez zegoelako, eta beste batzuetan, egoera aztertu ondoren, taldeak bideraezin jo duelako. Era berean, informazio juridikoa eman zaie bitartekaritzaren testuingurutik, informazio psikologikoa, zer baliabide eta zerbitzutara jo behar duten. Kasu batzuetan baliabide edo zerbitzu hauetara bideratu dira.

Bitartekaritza espedienteak, hau da, aurre bitartekaritza fasea amaitu ondoren bitartekaritza prozesua hasia erabaki duten familiei dagozkien espedienteak eta lantaldeak egoera hauek bideragarriak direla ondorioztatu dituenak, 922 izan dira guztira.

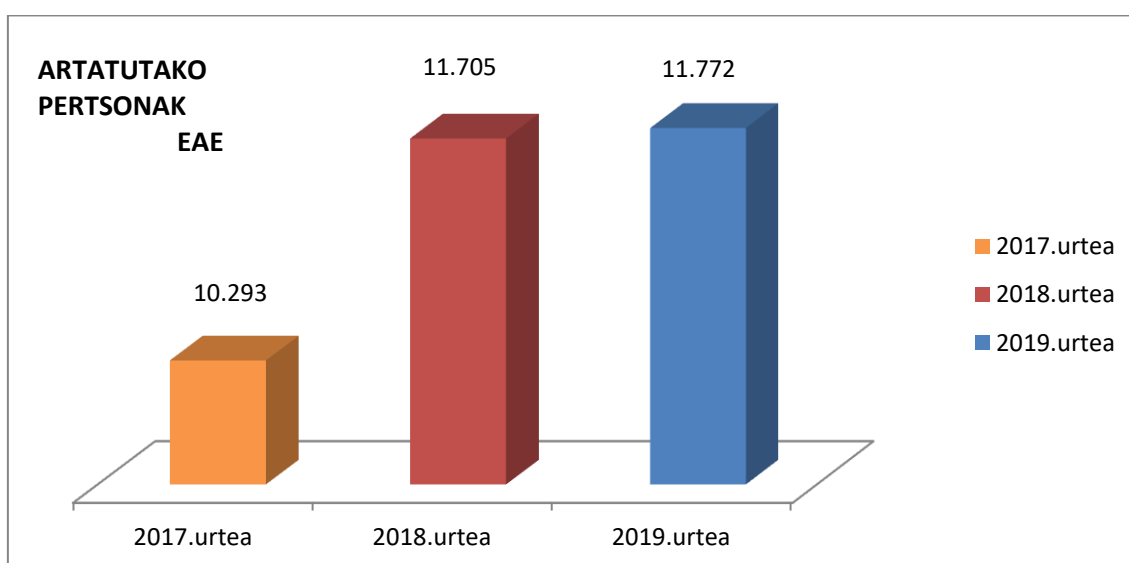
Egindako jarraipenei dagokienez, aurreko puntuan zehazten den bezala, guztira 474 espediente izan dira.



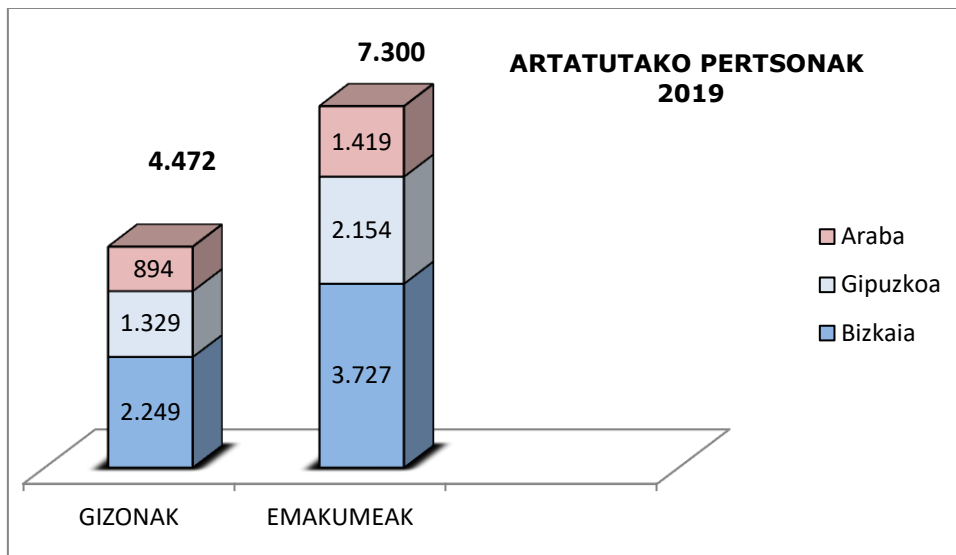
2018. urtean zehar landu ziren espediente kopuruarekin konparaketa bat eginez, %2,6ko hazkundera egon da, eta konstante mantendu dira aurre bitartekaritza espedienteak. Bilakaera horrek ibilbide desberdina izan du lurralde historiko bakoitzean; hala, Bizkaian, bitartekaritzek %8,4 egin dute gora, eta Araban, %1,7; bestalde, Gipuzkoan, aurre bitartekaritzako espedienteek %8,9 egin dute gora.



Aurreko urteekin alderatuta, FBZetan artatzen diren pertsonen kopuruak gora egiten jarraitzen du.



Artatutako pertsonen datuek erakusten dute, oraindik ere, gizonekin alderatuta (% 38,2), ehuneko handiengan emakumeak direla (% 61,8) FBZra jotzen dutenak.



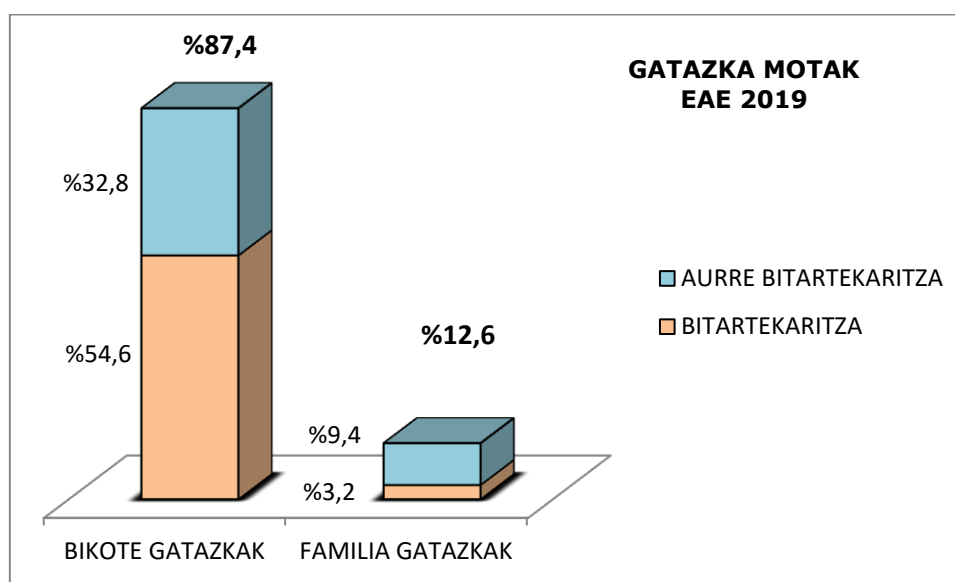
Taula honetan zehazten da espedienteen sailkapena, gatazken tipologiaren arabera:

2019. URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	314	141	219
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	258	98	168
FAMILIA GATAZKAK	56	43	51
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	533	183	206
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	511	170	190
FAMILIA GATAZKAK	22	13	16
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	847	324	425

Datu horiek erakusten dute irekitako espedienteen %87,4ak bikote hausturatik eratorritako gatazkekin izan dutela zerikusia, eta %12,6ak bestelako familia gatazkekin.

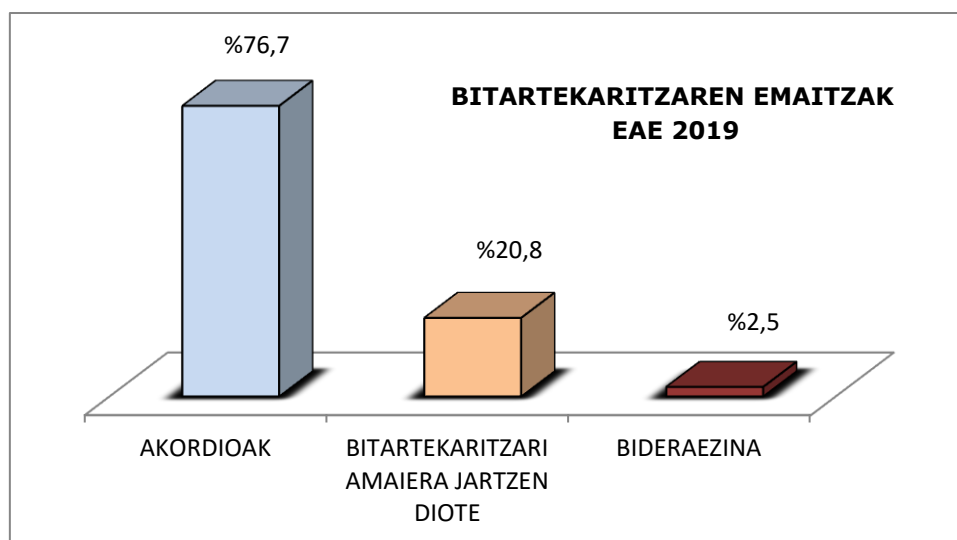
Ikus daitekeenez, bikote hausturatik eratorritako gatazken espediente kopurua %87,4 da, %32,8 aurre bitartekaritzako espedienteak dira, eta %54,6 bitartekaritza espedienteak. Datu honek adierazten du FBZetara etortzen diren pertsonen %62,5ek bitartekaritza prozesua hasten dutela.

Bestalde, espedienteen %12,6ak familia gatazkekin zerikusia dute, %9,4 aurre bitartekaritzako espedienteak dira eta %3,2 bitartekaritzakoak. Honek adierazten du kasuen %25,4ak bitartekaritza prozesua hasten duela. Datu honek, gehienetan, gatazken protagonisten borondate faltarekin lotura du, batzuk informazio saiora ere etortzen ez direla.



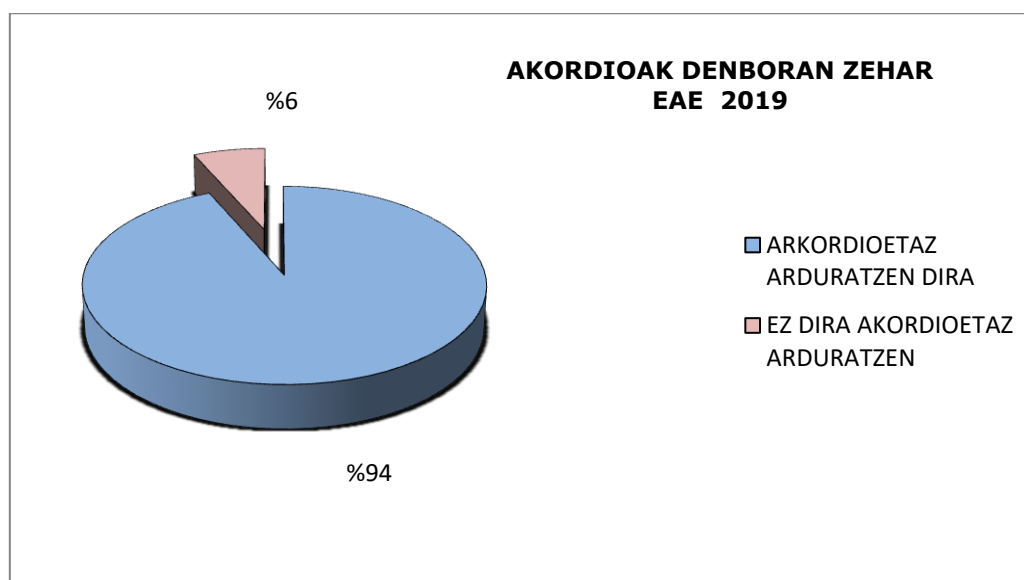
Aurten landutako bitartekaritza prozesu guztietatik, 759 amaitu dira, eta 163 irekita geratu dira.

Amaitutako bitartekaritza prozesuei dagokienez, %76,7ak (582 espediente) akordioekin amaitu dute. Kasuen %20,8an parte hartzaileek erabaki dute bitartekaritzari amaiera ematea (158 espediente), eta %2,5ean prozesua bideraezina izan da (19 espediente).



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

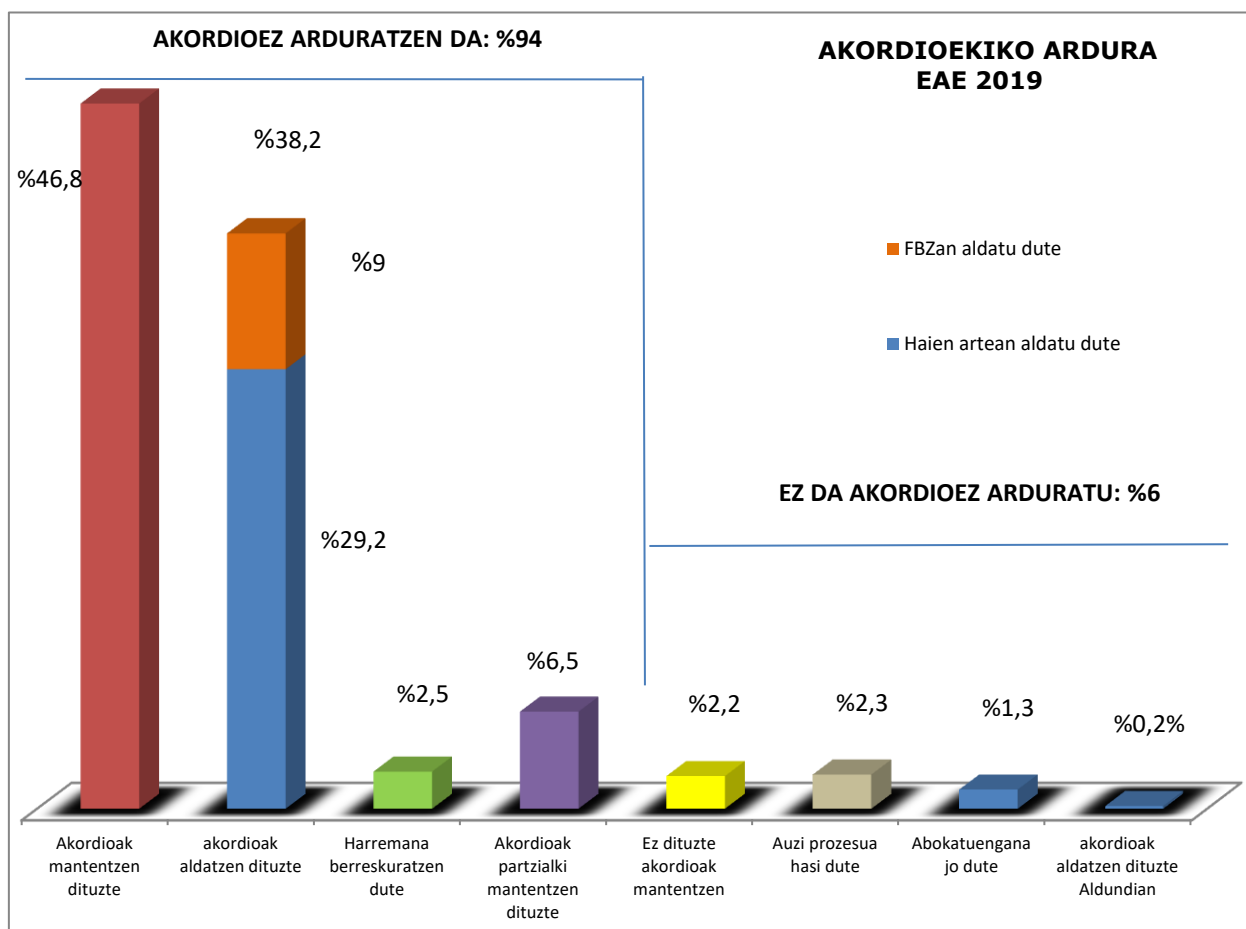
Hiru lurraldeetan egindako jarraipenetan jasotako datuek, familien ehuneko altu batek, prozesuan lorturiko akordioaren ardura mantentzen duela erakusten dute, urtebete igaro ondoren.



Gure ustez, bitartekaritza prozesu batetik igaro diren pertsonak beren erabakien ardura hartzen dute akordio horiei eusten dietenean, familia egoera berrira egokitzeko aldaketak egiten dituztenean (bai FBZetan, bai beraien artean) edo harremana berreskuratzen dutenean. Bildutako datuetan oinarrituta, bitartekaritzaren erantzukizun eragina ikus dezakegu landutako kasuen %94an. Akordioez arduratzen diren pertsonen artean, akordio berberei eusten dietenak (%46,8) eta akordioak egokituz aldaketak kudeatzeko gai direnak (%38,2) nabarmentzen dira, eta horrek, zalantzarik gabe, bitartekaritzaren eragin pedagogikoa islatzen du.

%6,5ak bitartekaritzan hartutako erabaki gehienak errespetatzen dituzte, beste batzuk aldatuz, eta kasuen %2,5ean bikoteak beraien arteko harremanari ekin dio berriro.

Akordioez arduratzen ez diren pertsonei dagokienez, bitartekaritza prozesua amaitu ondoren, parte hartzaileek hirugarren pertsonen esku uzten dute akordioen edukiaren erantzukizuna, horiek %6 dira. Erantzukizun hori abokatuek edo epaileek eta magistratuek izan dezakete, auzibidezko prozedura judiziala hasten dutenean. Kategoría horren barruan daude, halaber, lortutako akordioei eusten ez dieten pertsonak.



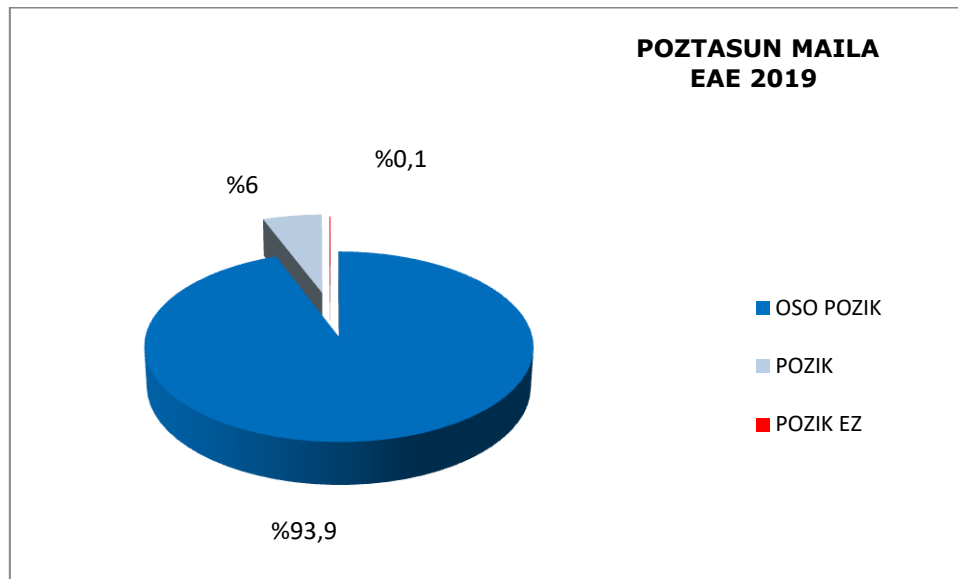
Jarraipen fasearen beste helburuetako bat erabiltzaileek prozesu horretan parte hartu ondoren, iraupenari eta bitartekaritza taldeak lortutako arretari dagokienez duten asebetetze maila ezagutzea da. Prozesu horretan lortutako akordioak guztiontzat gogobetegarriak izan diren jakitea eta prozesuan parte hartzeak zertan lagundu dien, horrela izan bada.

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

BITARTEKARITZA PROZESUAREKIKO POZTASUN MAILA

Hiru lurraldeetako zerbitzuen erabiltzaileei egindako galdetegian, bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen %93,9a oso pozik agertu da, nahiz eta batzuek hasieran nolabaiteko mesfidantza zutela adierazi. Zerbitzua ezagutzen, egoerari buruzko informazioa jasotzen eta

beraien egoera bideratzen lagundu diela adierazten dute, egoerari aurre egin eta akordioak adostu ahal izateko.



Era berean, urtez urte errepikatzen diren iruzkinak jasotzen ditugu. Adibidez, bitartekaritza komunikazioa eta elkar entzutea errazten duen espazioa dela edota kalte emozional handiagoak eta gatazkak gora egitea eragiten duten tentsioak saihestuz, talde profesionalaren inpartzialtasuna eta enpatia nabarmentzen da. Inkestatutako pertsonen %6a bakarrik sentitzen da pozik, baina maila txikiagoan. Batez besteko gogobetetze horren arrazoiak akordioak denboran ez mantentzea izan daiteke, edo landu gabeko gaiak geratu izana, parte hartzailearen batek nahiago izan zuelako.

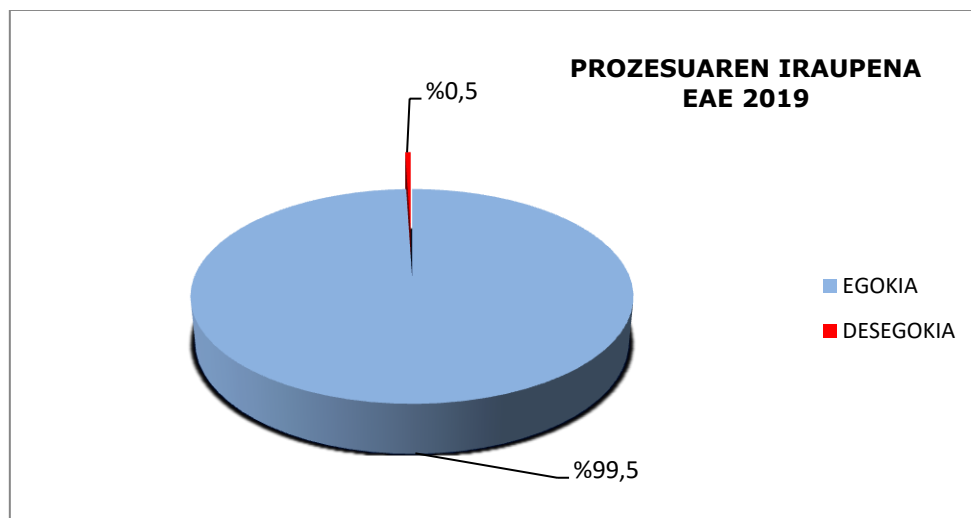
Pertsonen %0,1ak pozik ez dagoela adierazi du. Asegabetasun hori erabiltzaile batzuek bitartekaritzaren erabilerari buruz zituzten itxaropenekin lotuta dago, bai bikotea adiskidetzeko itxaropenarekin, harremana hautsi ondorengo tratamendu psikologikoan parte hartzearekin.

BITARTEKARITZA PROZESUAREN IRAUPENA

Prozesuaren iraupenari dagokionez, artatutako pertsonen %99,5ak, egokia izan dela uste du, eta %0,5ek, berriz, prozesua luzea dela adierazi

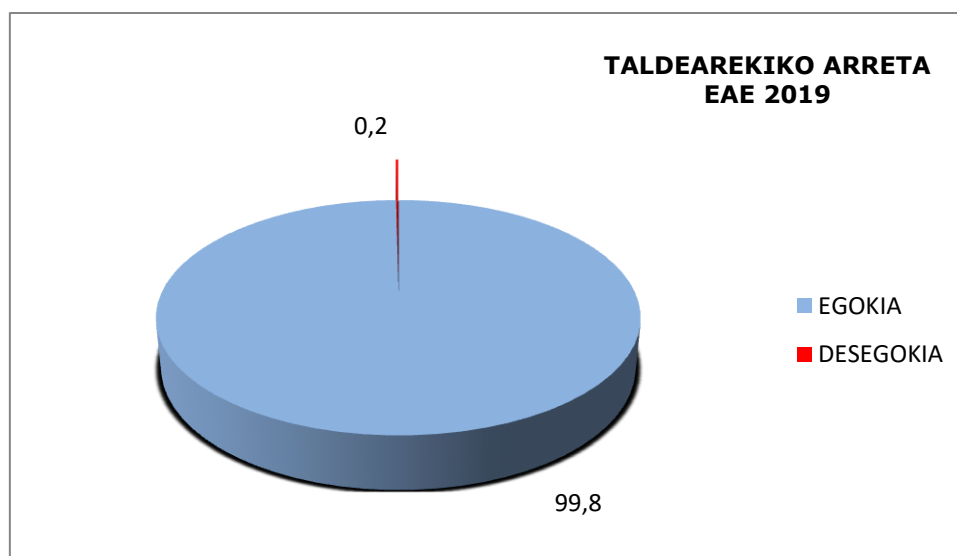
du, haustura mingarria delako, eta prozesua lehenbailehen amaitzeko premia sentitu baitutelako.

Zehazki, Bizkaiko FBZan nabarmentzekoa da parte hartzaileek bitartekaritza prozesuaren iraupenari buruz egiten dituzten erreferentziak. Oso egokitzat jotzen dute prozesuaren iraupena, parte hartzen duten saioei dagokienez, baina desadostasuna adierazten dute bilkuraren eta saioaren artean igarotzen den denborari dagokionez. Bitartekaritza taldeak kezka hau jasotzen du, eta itxaronaldia txikitzen saiatzen da, lan agendak ahalbidetzen duen neurrian, gaur egun dagoen eskaera handia kontuan hartuta.



BITARTEKARITZA LANTALDEAK ESKAINITAKO ARRETA

Taldeak emandako arretari dagokionez, artatutako kasuen %99,8ak arreta egokia izan dela uste du, errespetuzko tratu inpartziala lortzen baita. Aitzitik, %0,2ak uste du arreta desegokia izan dela, ez delako bikotekidea sendatzeko esku-hartze terapeutiko bat egiteko itxaropena hasetu.



Alde batetik, bitartekaritzan jarri duten konfiantza nabarmendu behar da, gatazken konponketarako ordezeko bide bezala. Entzunak, ulertuak eta informatuak sentitu direla adierazten dute erabiltzaileek, galduta eta etorkizunera begira kezkaturik sentitzea espero zuten bitartean.

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

Eusko Jaurlaritzaren hiru FBZetako datu guztien aurkezpen laburra egin ondoren, eskainitako informazioa zabalduko da hurrengo puntuetan, FBZ bakoitzean egindako lanaren irudi argi eta zehatzagoa lortu ahal izateko. Horretarako, Lurralde bakoitzeko Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan (Bizkaia, Gipuzkoa eta Araba) egindako esku-hartzeen datuak sakonduko ditugu.

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

2019KO TXOSTENA-BIZKAIA

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU- HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONOZKO ARRETA ETA AURREZ AURREKOA		3.959	1.332	2.627
			3.959	

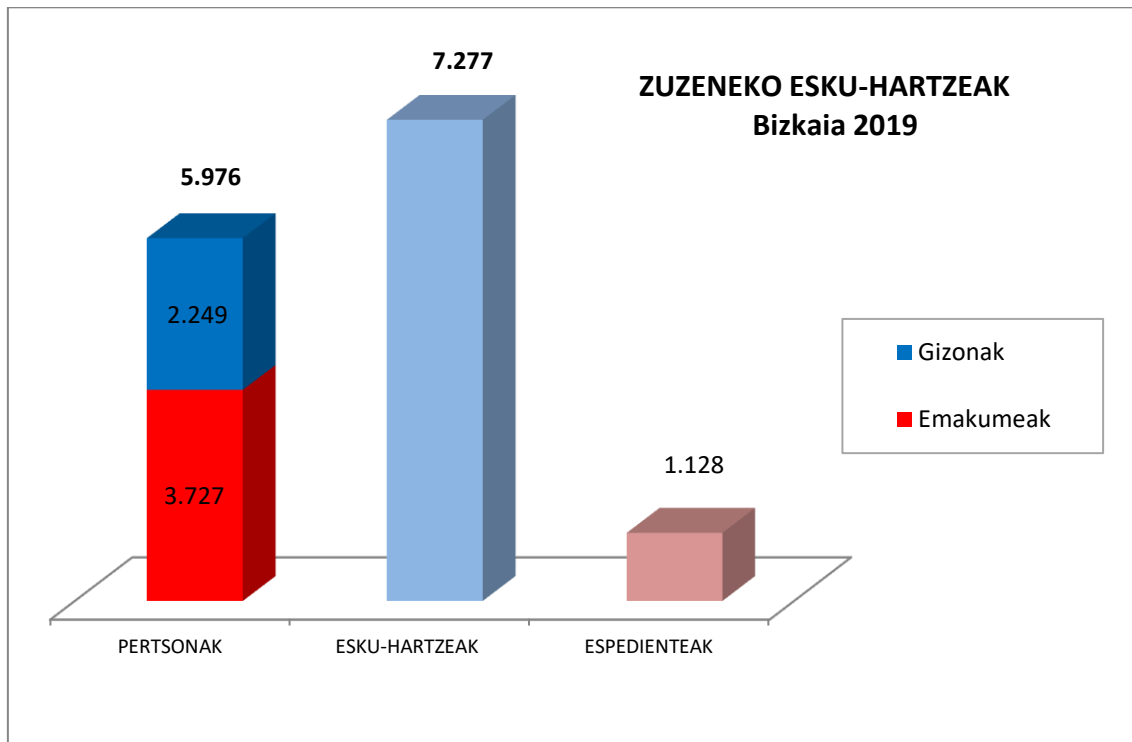
2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	847	2.822	1.592	
BIKOTE GATAZKAK	769	2.574	668	756
FAMILIA GATAZKAK	78	248	55	113
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	314	582	469	
BIKOTE GATAZKAK	258	438	144	220
Artatutako adingabeko seme-alabak				1
FAMILIA GATAZKAK	56	144	26	65
Artatutako adingabeko seme-alabak			-	-
ARTATUTAKO PROFESIONALAK			3	10
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	533	2.240	1.123	
BIKOTE GATAZKAK	511	2.136	518	524
Espediente berriak	415	1.703	414	415
Espediente burutugabeak	96	433	96	98
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	8	11
FAMILIA GATAZKAK	22	104	28	42
Espediente berriak	16	70	22	31
Espediente burutugabeak	6	34	6	11
ARTATUTAKO PROFESIONALAK			4	7

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	281	496	425	
BIKOTE GATAZKAK	267	466	184	211
FAMILIA GATAZKAK	14	30	9	20
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	1	-
GUZTIRA	1.128	7.277	5.976	

2019an, zuzeneko esku-hartzearen hainbat mailatan (telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta, bitartekaritza (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta egindako jarraipenetan, 5.976 pertsonei eman zaie zuzeneko arreta. Horietatik 2.249 gizonak dira eta 3.727 emakumeak. BFBZan artatutako familiei dagozkien espedienteak 1.128 dira, eta espediente kopuruari dagokionez, 7.277 esku-hartze egin dira.



Jarraian, BFBZan artatutako pertsonei dagokienez, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretak, bitartekaritza egindako esku-hartzeak eta jarraipenetan egindako lana zehaztuko dugu.

VII.1.D.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

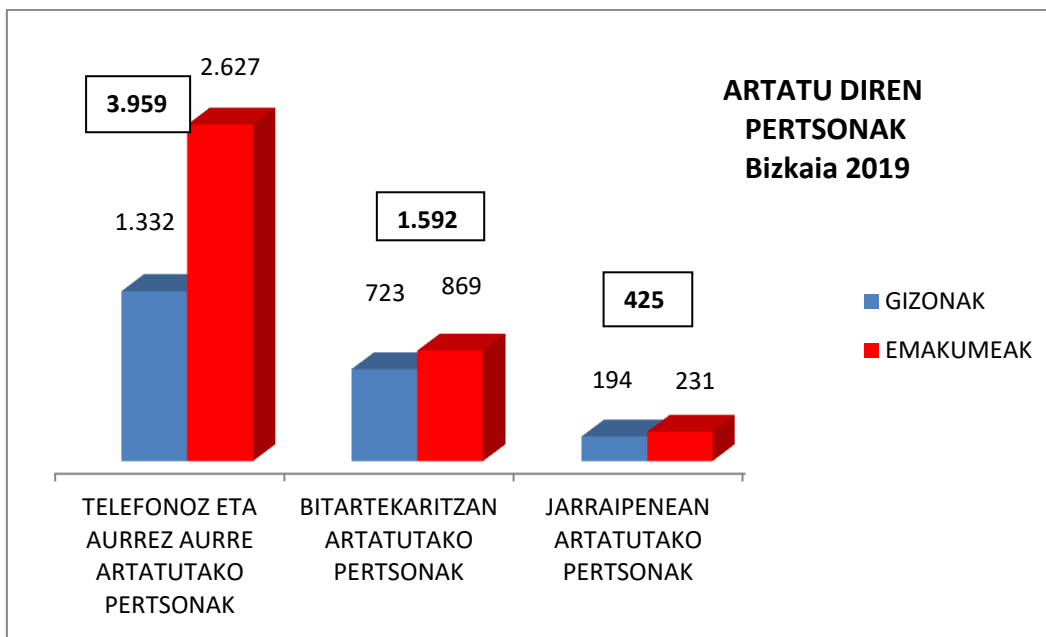
2019an, guztira 5.976 pertsona artatu dira arreta maila desberdinetan.

Bitartekaritza zerbitzuarekin izandako lehen hartu emanean, bai aurrez aurre, bai telefonoz, 3.959 pertsonari eman zaie arreta; horietatik 2.627 emakumeak izan dira, eta 1.332 gizonak.

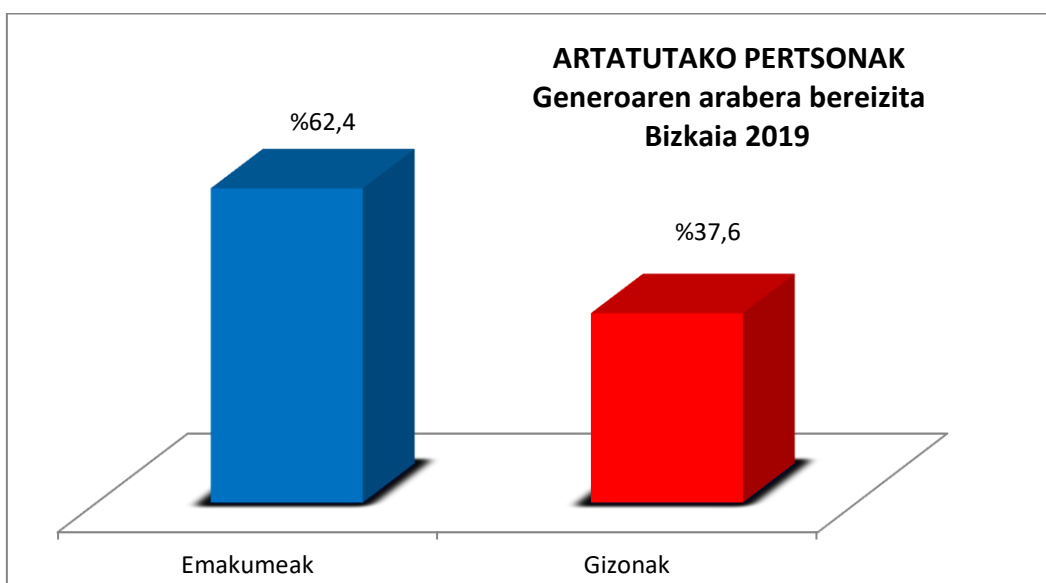
Bitartekaritza egindako esku-hartzean (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesua) 1.592 pertsonak parte hartu dute, 723 gizonek eta

869 emakumek. Amaitutako bitartekaritzen jarraipena 425 pertsonari egin zaie, 194 gizoni eta 231 emakumeri.

Bitartekaritza esku-hartzean (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesua) 24 profesional artatu dira, 7 gizon eta 17 emakume, eta jarraipen fasean gizon 1 artatu dugu profesionalen mailan.



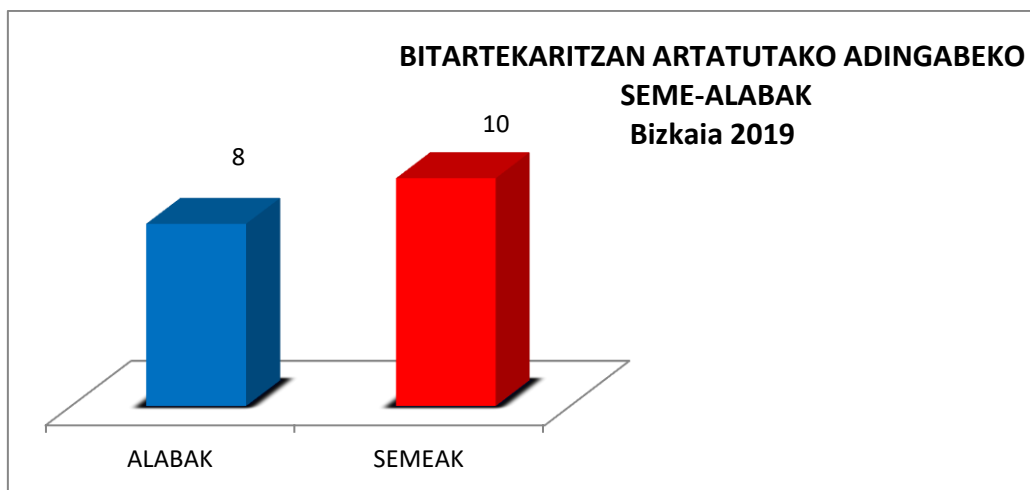
Esku-hartze maila desberdinetan artatutako pertsona guztietatik, %62,4 emakumeak dira eta %37,6 gizonak.



Bitartekaritza mailan artatutako pertsonen dagokienez (1.592), 1.123 pertsonak parte hartu dute egindako bitartekaritza prozesuetan, eta 469 pertsonari eman zaie arreta aurre bitartekaritza fasean.

Bikotea haustearen ondoriozko gatazkei buruzko bitartekaritzetan parte hartu duten pertsonak, guztira, 1.049 izan dira (521 gizon eta 528 emakume); horietatik 19 seme-alaba adingabeak dira (8 seme eta 11 alaba) eta 7 arlo sozial, psikologiko eta juridikoko profesionalak (3 gizon eta 4 emakume), azken hauekin koordinazio lana egin delarik.

Familia gatazkekin lotutako bitartekaritzari dagokienez, 74 pertsona artatu dira (29 gizon eta 45 emakume), eta horietako 5 arlo sozial, psikologiko eta juridikoko profesionalak izan dira (gizon 1 eta 4 emakume).



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

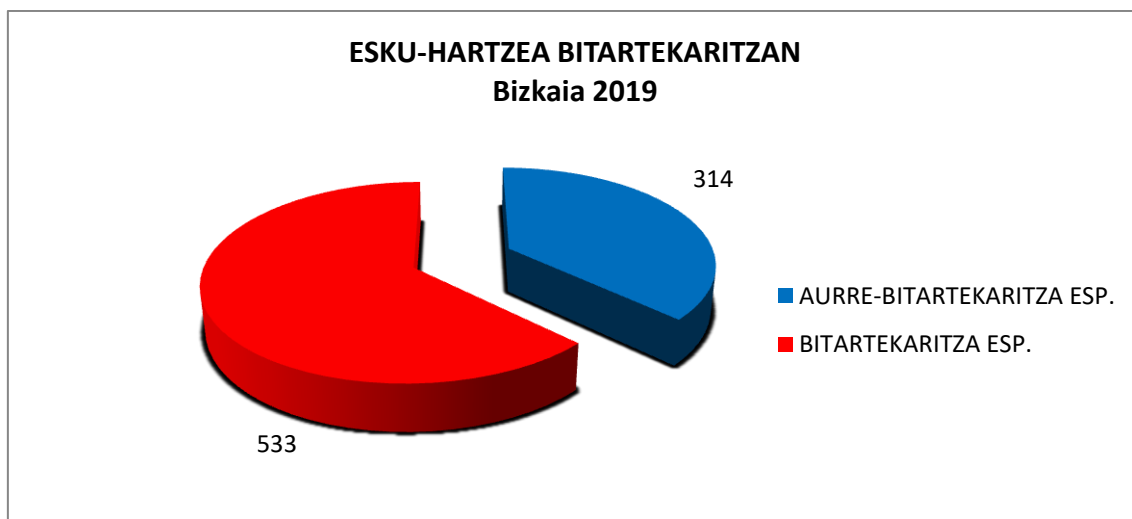
Atal honetan islatzen diren datuek, alde batetik, bitartekaritza zerbitzuarekin lehen hartu emana duten pertsonen eskaintzen diegun arretari egiten diote erreferentzia, eta, bestetik, informazioa eskatzen duten profesionalen eta pertsonen eskaintzen diegun arreta mailari. Lehen arreta maila honetan 3.959 pertsona artatu dira guztira.

VII.1.D.3 ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN

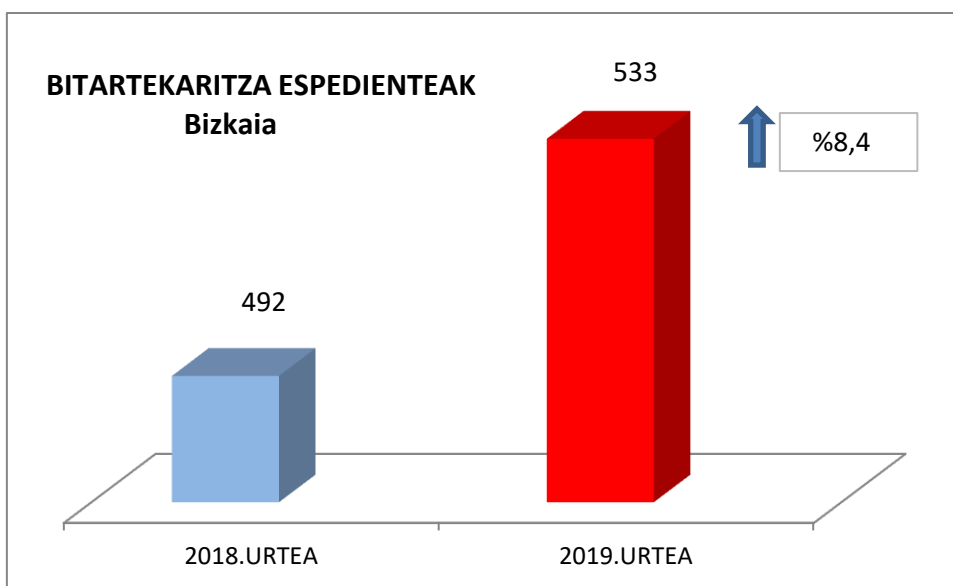
Bitartekaritza eredu honetatik egin dugun lanaren deskribapenean, jarraian agertzen diren espediente motak eta gatazka motak bereizten ditugu:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	258	511	769
FAMILIA GATAZKAK	56	22	78
GUZTIRA	314	533	847

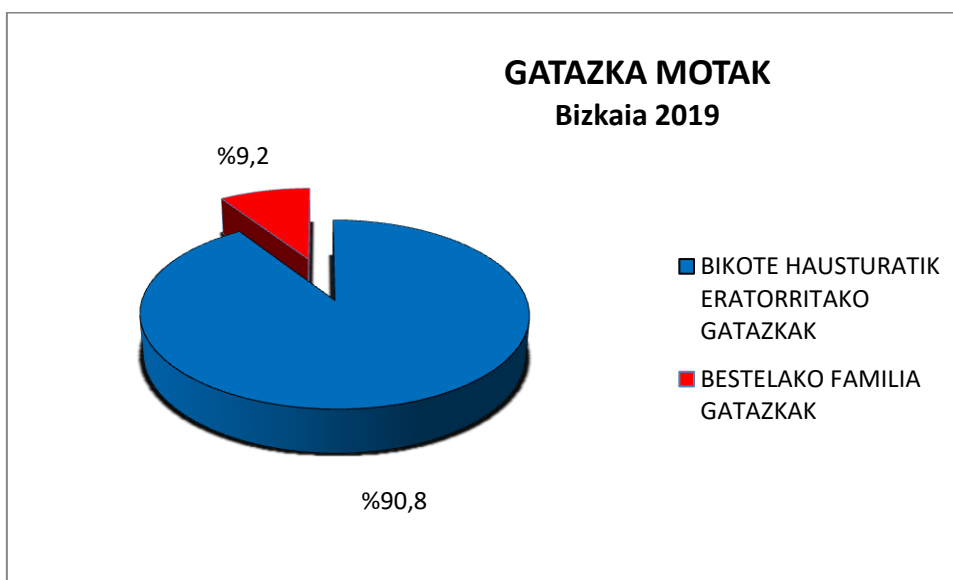
Bitartekaritzan egindako lanak 847 espediente sortu ditu guztira. Espedienteen banaketari dagokionez, 314 aurre bitartekaritzakoak izan dira, eta 533 bitartekaritzakoak.



BFBZko taldeak urte honetan egindako lanaren datu kuantitatiboek egindako bitartekaritza kopuruan, %8,4ko igoera egon dela erakusten dute aurrekoarekin alderatuta.

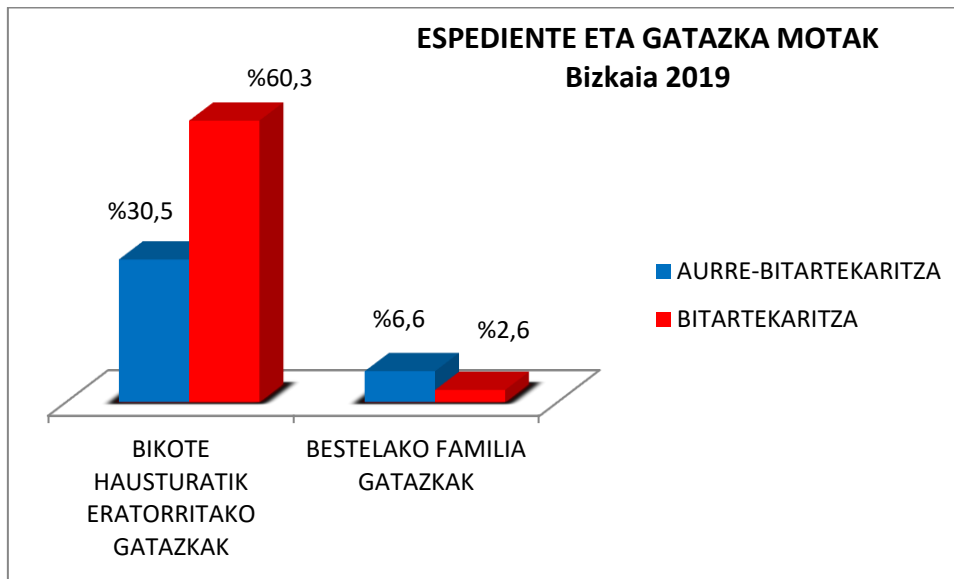


Gatazken tipologiari dagokionez, eskaeren %90,8 bikote hausturatik eratorritako gatazkak dira, eta %9,2 beste egoera batzuetatik eratorritako familia gatazkak. Datuek, oraindik ere, alde nabarmena islatzen dute bikotearen hausturetatik eratorritako gatazka eta bestelako familia gatazka kopuruaren artean.



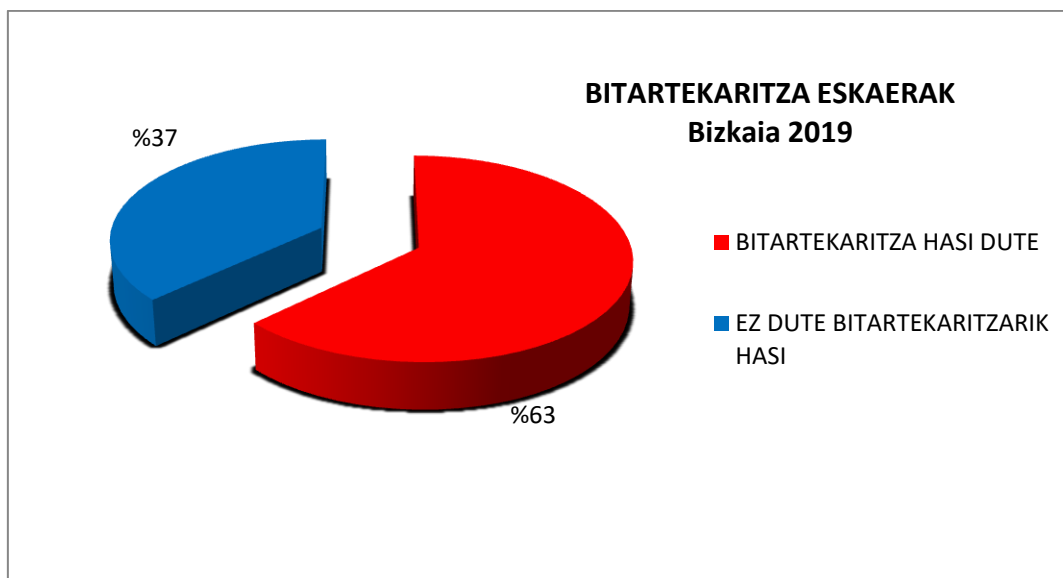
Gatazka motak ez ezik, egindako lanarekin sortutako espediente motak ere kontuan hartzen baditugu, aurre bitartekaritzako espedienteetan, %30,5 bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira, eta %6,6a familia gatazketatik.

Bitartekaritza espedientei dagokienez, %60,3 bikotea haustearen ondorio izan dira, eta %2,6 beste familia egoera batzuen ondorio.



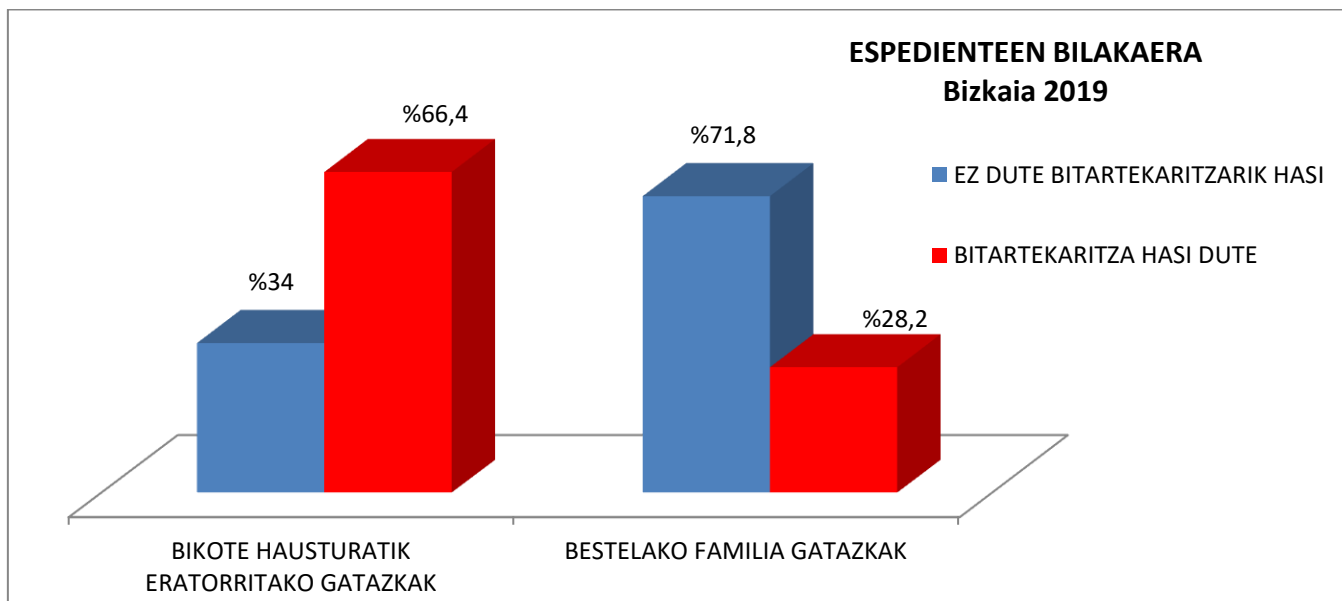
VII.1.D.3.A. AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Aurreko atalean adierazi den bezala, bitartekaritza zerbitzura hurbiltzen diren familia guztien % 63 inguruk bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen dute. Bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egiten ez duten eskaera horiek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira; hauek %37 izan dira.



Bitartekaritza eskaera horien bilakaerari dagokionez, bikote hausturatik eratorritako gatazketan eta familia gatazketan, alde nabarmena dagoela aipatu behar da.

Beraz, bikote haustura egoerak eragindako gatazketan, kasuen %66,4an bitartekaritza prozesua hasi du, eta %33,6ak ez dute aurrera egin. Familia gatazketan, berriz, kasuen %28,2an bitartekaritza hasten du; %71,8an, ez ordea.

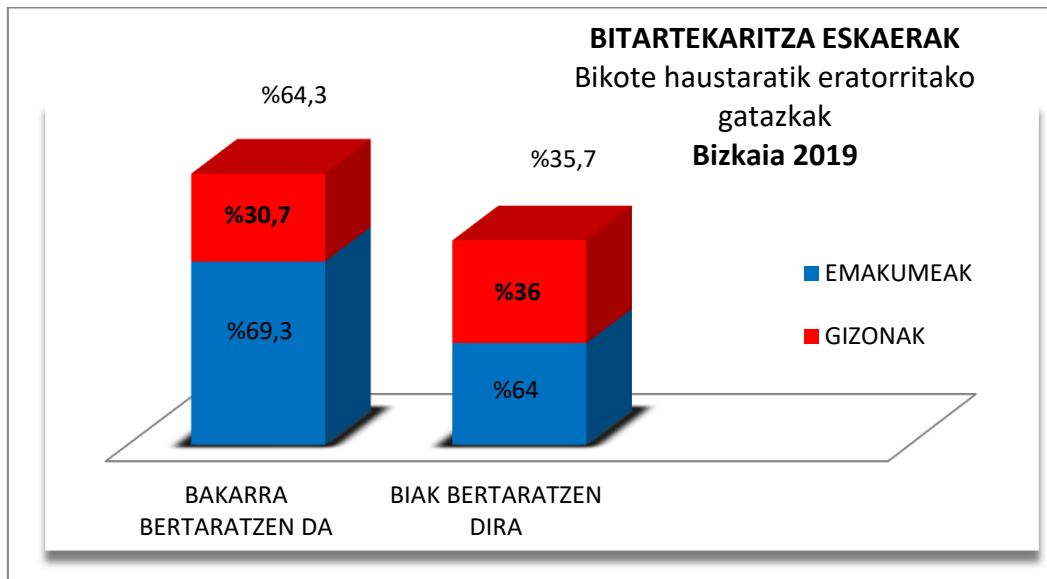


Bilakaera hau azal dezakeen datua FBZra jotzen duten pertsona protagonistekin lotuta dago, baita gatazkaren tipologiarekin ere.

Horrela bada, bikote hausturatik eratorritako gatazketan, bitartekaritza hasi ez duten kasuen %64,3an pertsona batek bakarrik eskatu du informazioa. Kasu batzuetan, egoera hau beste pertsonak ez duelako bitartekaritza espazioarekiko interesik erakutsi izan da, beste batzuetan, bitartekaritza ez delako bideragarria. Pertsonen ehuneko horretatik, %30,7 gizonak dira, eta %69,3 emakumeak. Emakumeak dira, banaka, FBZra informazioa eskatzera gehien hurbiltzen direnak.

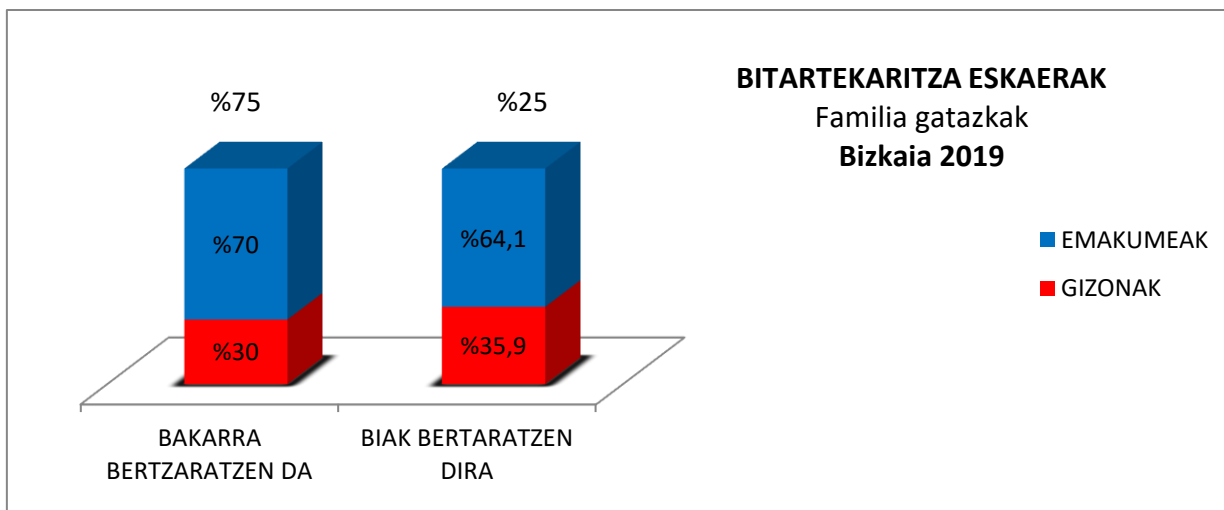
Bestalde, %35,7an, bi pertsonak informazio saioa izan ondoren, prozesua ez da hasi, une horretan bi aldeek ez dutelako berariazko

borondaterik. Pertsona horien %50 gizonak dira, eta beste %50 emakumeak.



Familia gatazken bitartekaritzari buruzko informazio eskaerei dagokienez, bitartekaritza prozesua hasteko bidean aurrera egin ez duten kasuen %75ean, gatazkaren alderdietako bat bakarrik hurbildu da FBZra bere egoera azaltzera eta informazioa eskatzera. Pertsona horietatik, %70 emakumeak izan dira, eta %30 gizonak.

Hala ere, gatazka egoeran dauden kasuen %25ean familiako pertsona guztiak informazio hitzordura izan dute, baina prozesua ez da hasten, une horretan alderdi guztiek horretarako berariazko borondaterik adierazi ez dutelako. Pertsona horietatik, %35,9 gizonak dira eta %64,1 emakumeak.

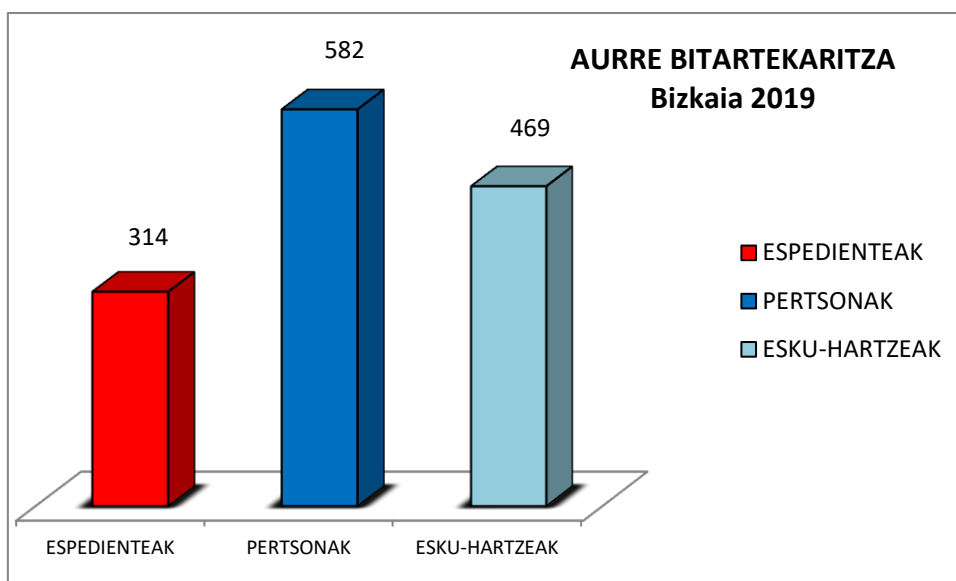


Datuek erakusten dute, kasu kopuru zabal batean, gatazkaren alderdi protagonistetako bat izan dela zerbitzura joan dena informazioa eske, bitartekaritza prozesua hasteko nahia adieraziz.

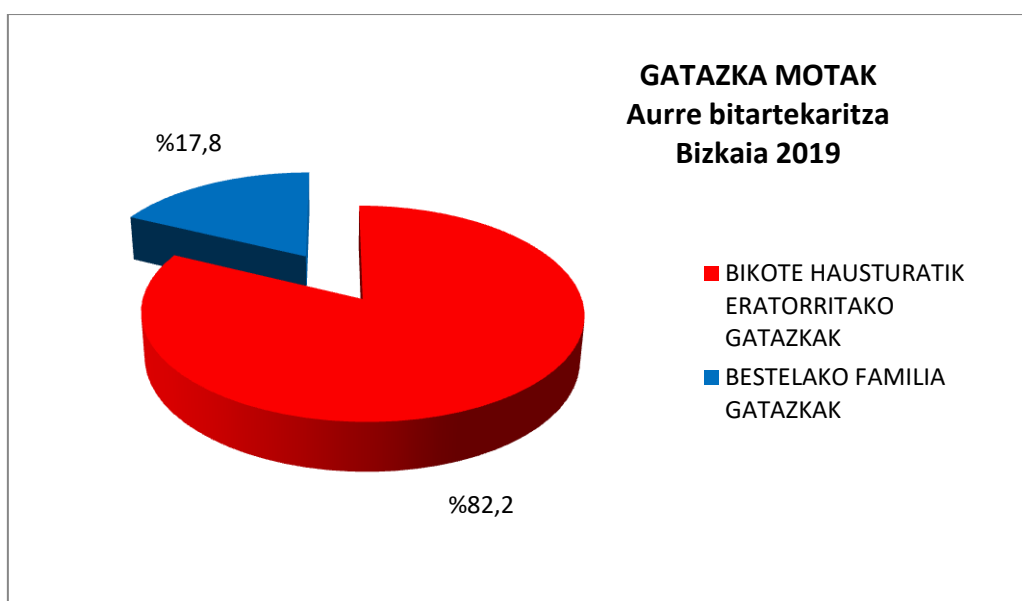
Bitartekaritza kopuru esanguratsu bati ez zaio hasiera eman, bi aldeek prozesua hasteko borondaterik ez dutelako izan. Datu horrek bitartekaritza prozesua hasteko edo ez hasteko erabakia hartzeko unean borondatezkotasunak duen garrantzia eta, aldi berean, zailtasuna islatzen du. Bereziki familia gatazketan, bertan bi protagonista baino gehiago baitaude gehienetan.

Era berean, aipatu behar da, familia gatazken kategorian, urteetan zehar, FBZra informazio eske edo bitartekaritza prozesu bat hasteko eskatzera eginez hurbildu diren gizonen kopurua, oraindik ere, bikote hausturatik eratorritako gatazketan bitartekaritza eskatu duten gizonen kopurua baino askoz txikiagoa dela.

Esku-hartzeko maila honetan, bikote hausturatik eratorritako egoeren eta bestelako familia gatazken kasuetan bitartekaritzari buruz egin diren informazio eskaerei dagokionez, guztira, 314 espediente sortu dira, eta horrek, 582 esku-hartzetan zehar. Honek gatazkaren protagonista diren 469 pertsonari arreta zuzena ematea ekarri du.



Grafiko honetan ikus daiteke aurre bitartekaritzan artatutako gatazka moten banaketa:



Aurreko urtearekin alderatuta, familia gatazkekin zerikusia izan duten aurre bitartekaritzen kopuruak 2 puntu egin du gora, bikote hausturatik eratorritakoekin alderatuta.

Aurre bitartekaritzan egin den esku-hartze lanean, pertsona protagonisteei bitartekaritzari eta prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa eman zaie. Kasu batzuetan, bitartekaritzari buruz interesa

adierazi duen pertsonak hala eskatuta, etorri ez den beste pertsonari informazio-gutuna bidali zaio, hitzordua eskatu duenaren elkarriketarako interesa helarazi eta aldi berean beste pertsona hori edo horiek informazio-saio batera gonbidatzeko.

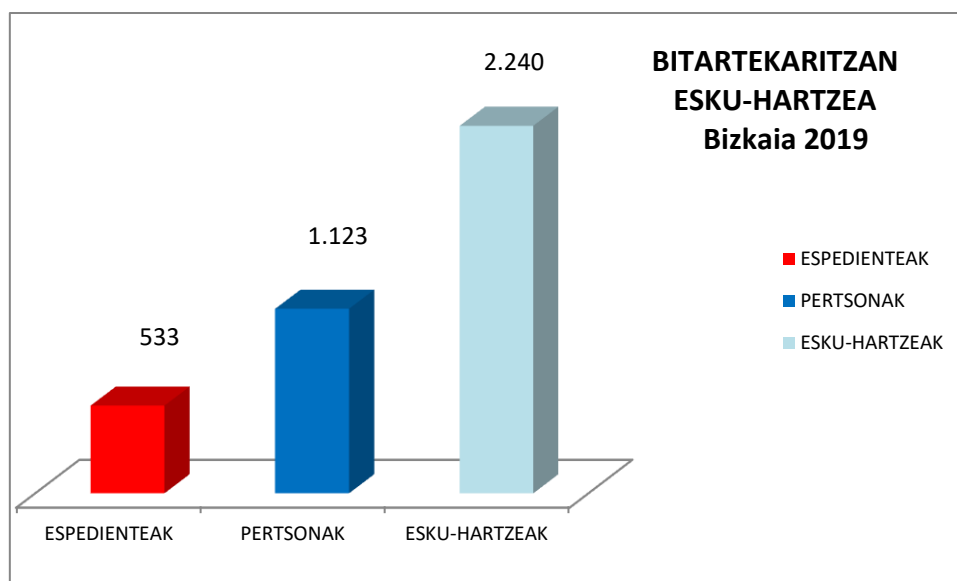
Horrez gainera, bitartekaritza prozesurik hasi ez den arren, pertsonak behar duten informazioa jasotzen dute bitartekaritzaren testuinguruan, alegia, zuzenbidezko informazioa, gizarte baliabideei buruzko informazioa eta informazio psikologikoa.

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

Aurre bitartekaritzan egindako lank 582 esku-hartze ekarri ditu.

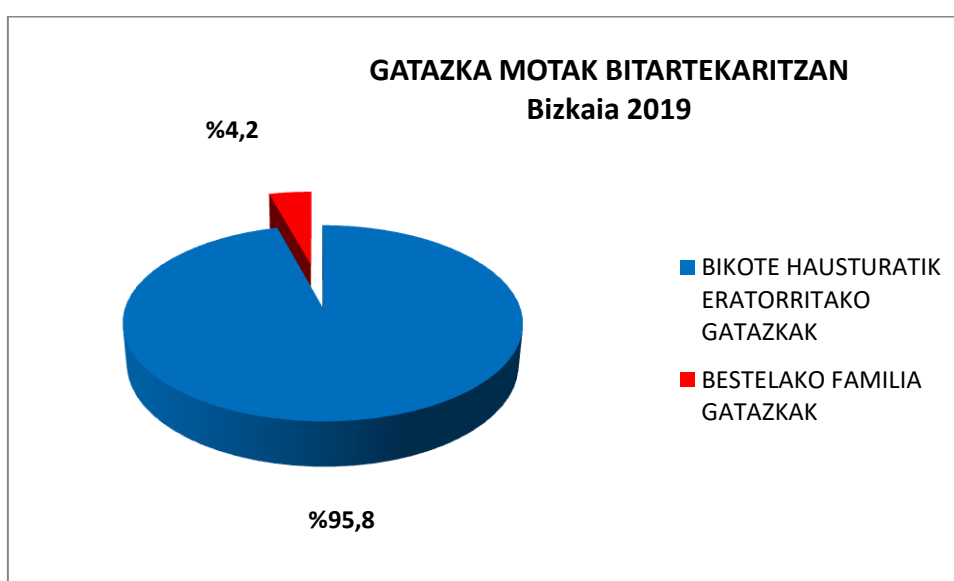
VII.1.D.3.B.- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Esku-hartze maila honetan guztira 533 bitartekaritza espediente sortu dira. Gatazka zuten familia edota bikoteetako 1.123 pertsona artatu dira, 2.885 esku-hartzeetan zehar



Burutu diren bitartekaritza guztietatik (533 espediente), bitartekaritzen %95,8an (511 espediente), bikote hausturatik eratorritako gatazkak izan dira.

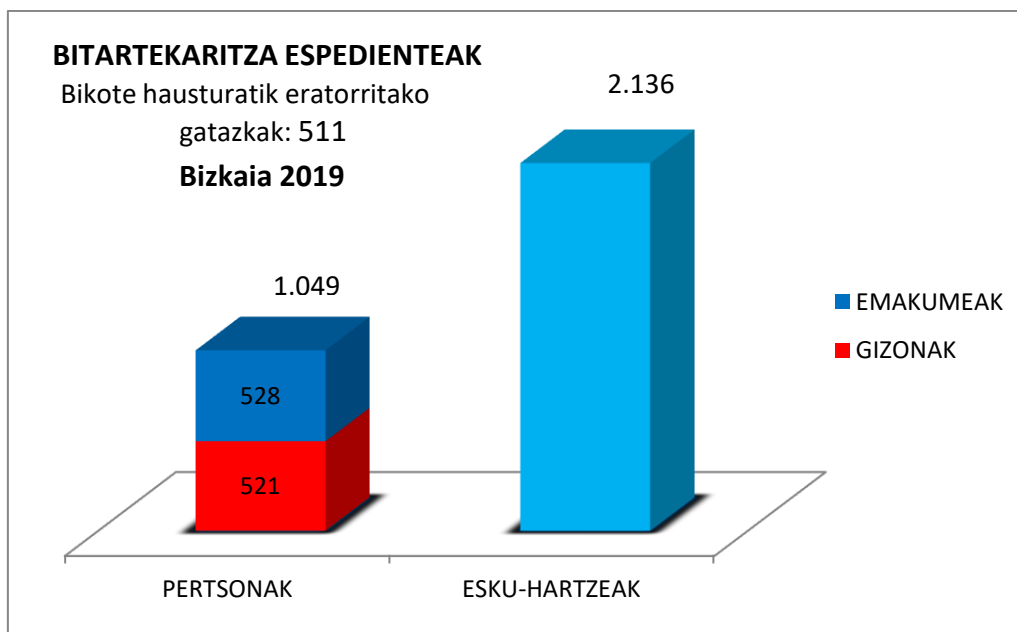
Gainerako %4,2, hau da, 22 espedienteek belaunaldi arteko familia gatazkekin, mendetasun egoeran dagoen pertsona baten inguruko familia gatazkekin, anai-arreben arteko gatazkekin, aiton-amonen, seme-alaba eta biloben inguruko gatazkekin, eta jaraunspenetatik eratorritako gatazkekin izan dute zerikusia.



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

BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Bikote hausturatik eratorritako egoeretan landutako 511 bitartekaritza espedienteetan 1.049 pertsonari eman zaie arreta (521 gizon eta 528 emakume), eta hauek bitartekaritza espaziora etorri dira hainbat saiotan, beren egoerari buruzko akordioak hartzeko interesarekin. Prozesu hauetan, guztira, 2.136 esku-hartze egin dira.

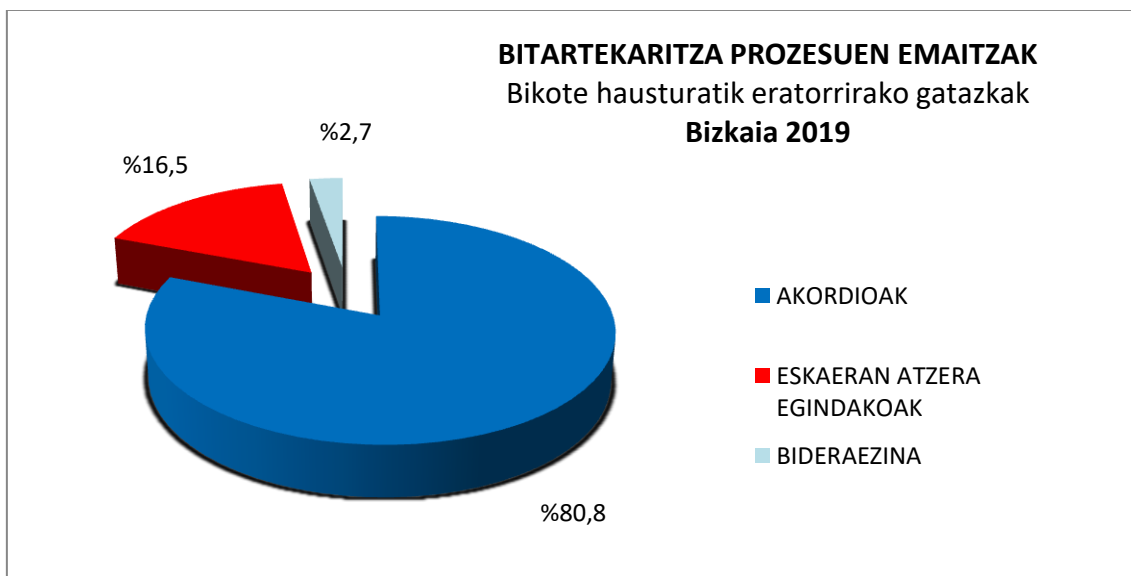


FBZ – BIZKIA 2019 - BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	511
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	1.049
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	2.136
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batzbestekoa	5,2
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	417
	AKORDIOAK	337
	HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DUTEN AKORDIOAK	236
	BESTELAKO AKORDIOAK	76
	ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	6
	BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	9
	BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	10
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	69
	BIDERA EZINA	11
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	94

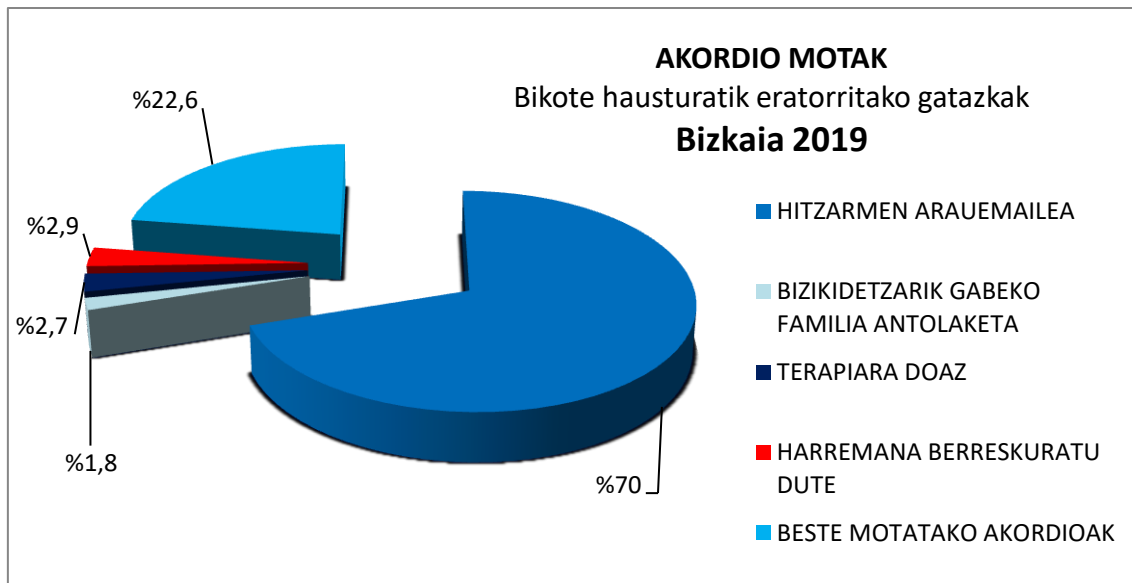
2019an, guztira, 417 bitartekaritza amaitu dira, eta 94 bitartekaritza prozesu irekita mantendu dira abenduaren 31an. Amaitutako bitartekaritzei dagokienez, bikoteen %80,8ak akordioak lortu dituzte planteatutako egoerei buruz.

Zabalik jarraitzen duten bitartekaritzak gainbegiratzeko helburuarekin, lantaldeak egiten dituen aldizkako bileretan, kasuen %2,7an bitartekaritza prozesua bertan behera geratzeko erabakia hartu du, bideraezina dela ondorioztatu duelako. Bestalde, landu diren bitartekaritza espedienteen %16,5ean, parte hartzaileek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute.

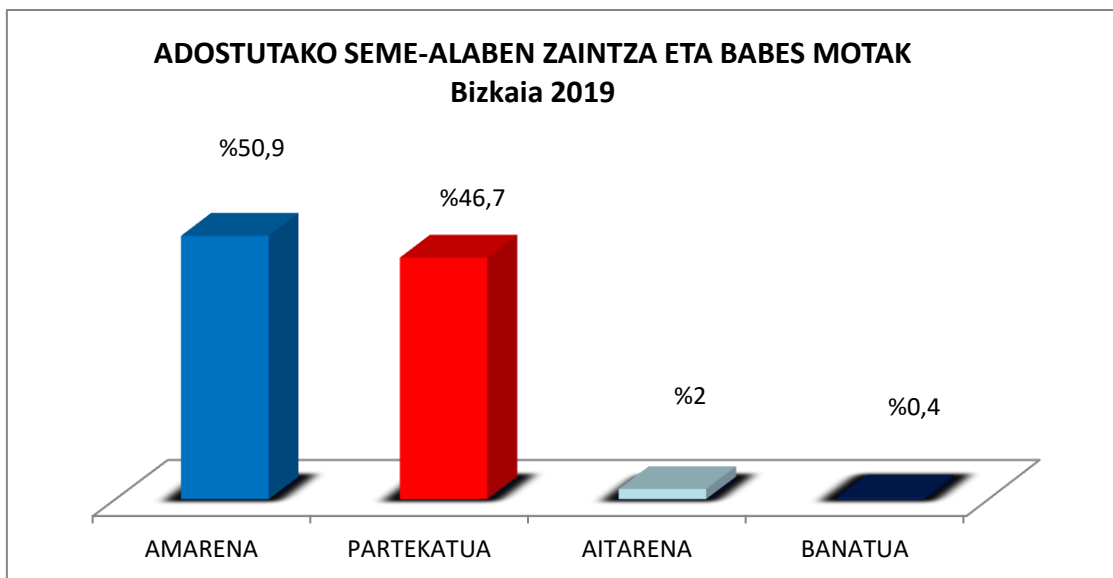


Bitartekaritza prozesua akordioekin amaitu duten bikoteei dagokienez, %70ak hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu, %2,7k bikote terapia prozesu bat hastea adostu dute, harremanarekin jarraitzeko asmoz. %2,9ak bikote harremanarekin jarraitzeko erabakia hartu du, %22,6k bestelako akordioak lortu dituzte adierazitako gatazken inguruan, eta %1,8ak familia antolaketari buruzko akordioak lortu dituzte, azken hauek, bikote harremana mantentzen duten arren, banaturik bizi direnez.

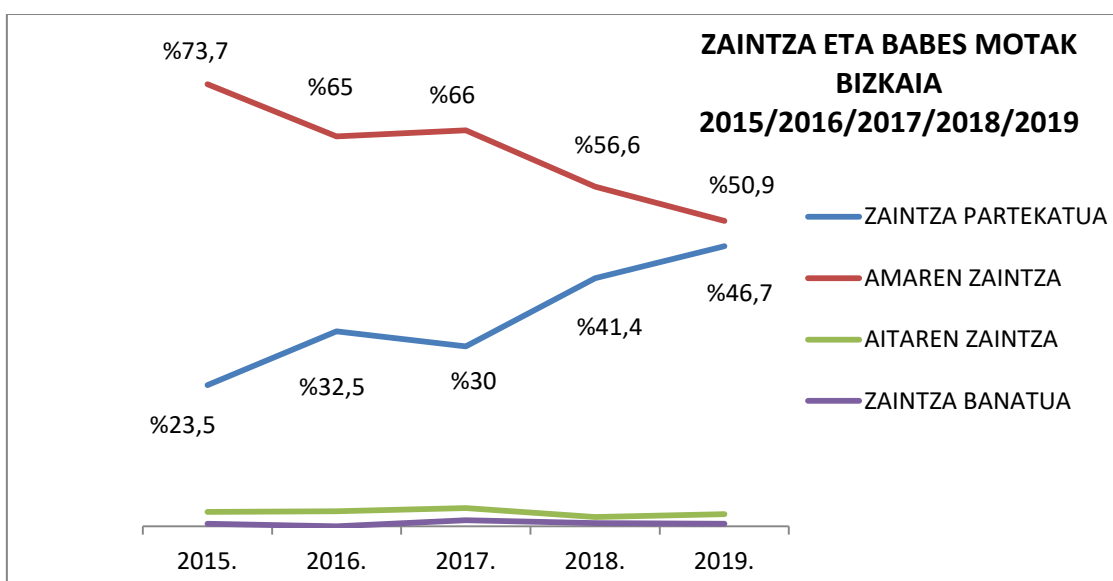
Amaitutako prozesuetako bitartekaritza saioen batez bestekoa 5,2 izan da.



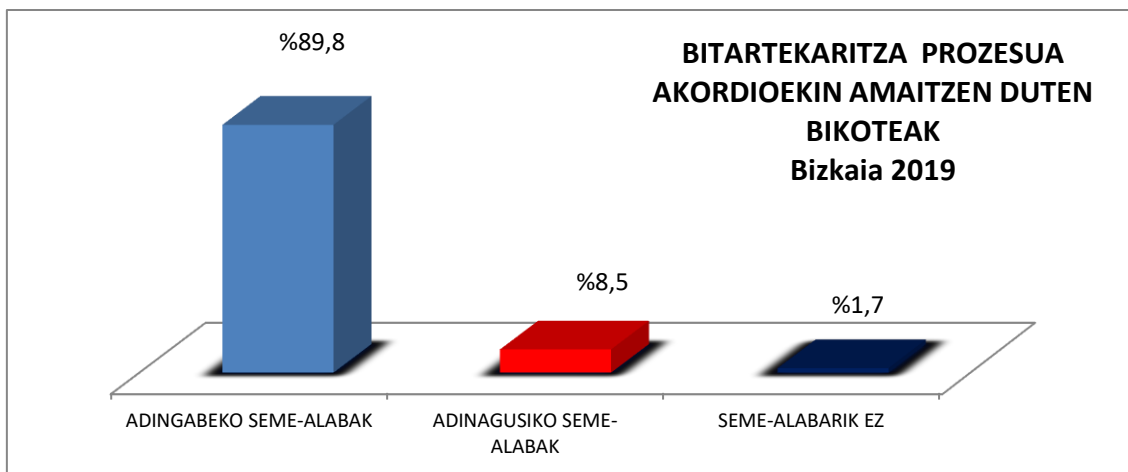
Beste aldetik, seme-alabak dituzten eta bikote hausturan dauden bikoteek etorkizunerako familia-antolaketaren inguruko akordioekin amaitu duten bitartekaritza, kasuen %50,9ak zaintza eta babesa amarena bakarrik izatea adostu du, kasu hauetan seme-alabak amarekin bizi dira. Bikoteen %46,7ak zaintza eta babesa partekatua adostu dute, hainbat modutan antolatuta, eta %2ak aitaren zaintza eta babesa eskusiboa adostu dute, seme-alabak aitarekin bizi daitezzen. Kasuen %0,4an, zaintza banatua adostu dute, kasu hauetan seme-alaba bakoitza guraso batekin biziko da. **Datu hauek, aurreko urteetan aipatu bezala, gurasotasun positiboarekiko konpromisorako adierazi genuen joera progresiboa islatzen dute, adostu diren zaintza eta babesa eredu ezberdin guztietan.**



Datu hauek aurreko urteetakoekin alderatuz gero, bikotearen hausturaren ondoren familia antolaketa bat dagoela ikusten dugu, aita eta ama beren seme-alabekin elkarbizitzan duten presentzia partekatzen duten antolaketa eredua.

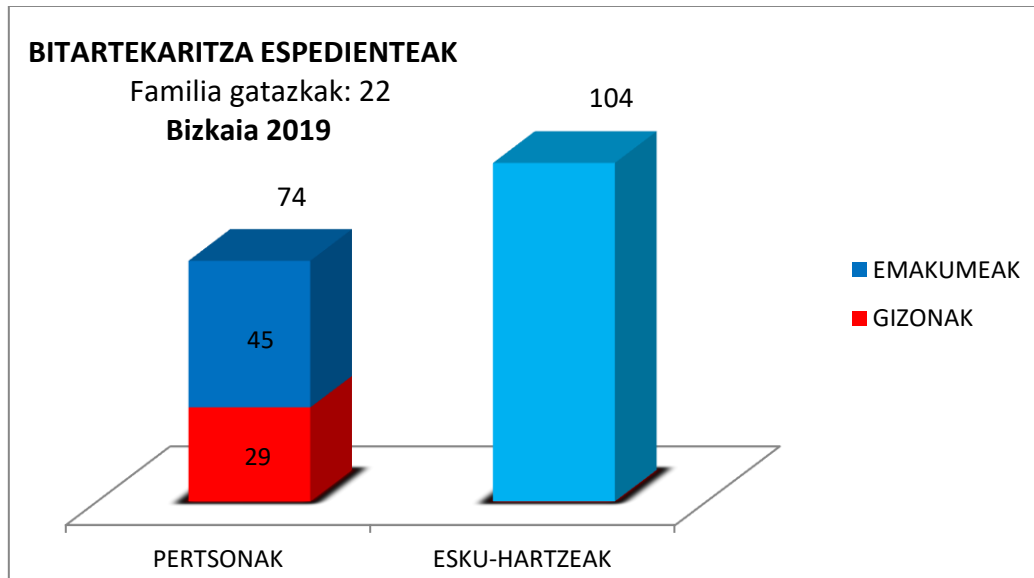


Etorkizuneko familia antolaketari buruzko akordioak lortu eta bitartekaritzak amaitu duten bikoteei dagokienez, %89,8ak seme-alaba adingabeak dituzte, %8,5ak adin nagusiko seme-alabak dituzten bikoteak dira eta haustura egoeran dauden bikoteen %1,7ak ez dute seme-alabarik. Azken prozesu honetan, familiek beraien berrantolaketa lantzen dute, zaintza eta babesa kontzeptua erabili beharrik gabe.

**FAMILIA GATAZKAK**

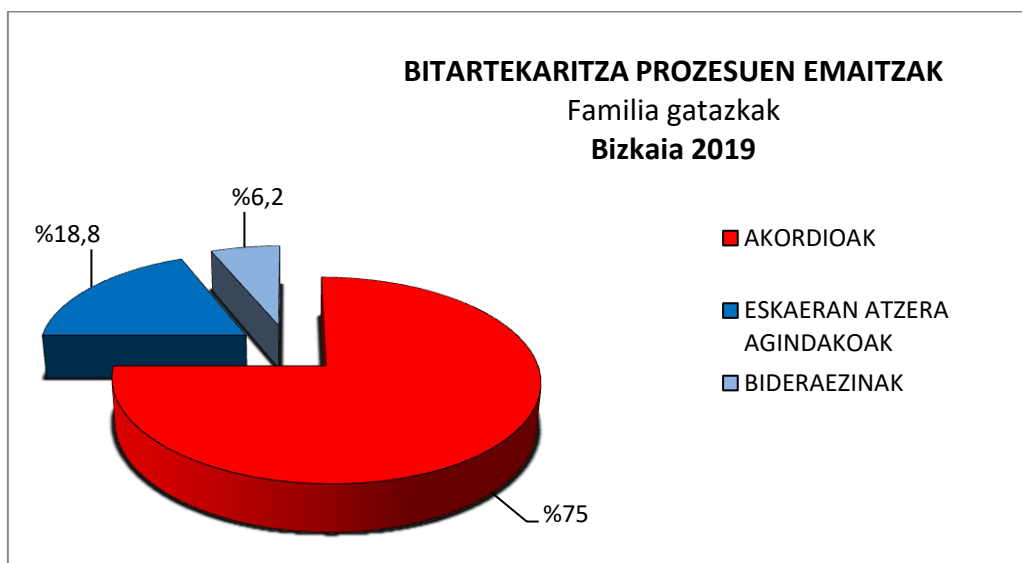
ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	22
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	74
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amitutako bitartekaritza prozesuen batez bestekoa saioak	104 4,6
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	16
	AKORDIOAK	12
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	3
	BIDERA EZINA	1
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	6

Beste familia gatazka batzuei buruz landu diren bitartekaritza espedienteek dagokienez, zuzeneko lana familia horietako 74 pertsonekin egin da (45 emakume eta 29 gizon), guztira 104 esku-hartzetan.



Aurten hasitako 22 bitartekaritza espedienteetatik 16 amaitu dira, eta 2020. urtearen hasieran 6 espedientek irekita jarraitzen dute.

Amaitutako bitartekaritzei dagokienez, familien %75ak beraien gatazkaren inguruko akordioak adostea lortu du, %18,75ak prozesua amaitzea erabaki dute aldeetako baten borondatez, eta %6,25 bideraezinak izan dira.



Amaitutako bitartekaritza prozesuetako saioen batez bestekoa 4,6 da. Familia prozesu mota hauetan, garrantzitsua da lantaldearen ardura eta lana nabarmentzea. Izan ere, kasu batzuetan, bi bitartekarik elkarrekin lan egin behar izaten dute ko-bitartekaritza saioetan, gaien konplexutasunagatik eta prozesuan parte hartzen duten protagonisten kopuruagatik.

VII.1.D.4. JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK GUZTIRA

281

FBZaren EKIMENEZ

220

✓	Informazioa lortu da	205
✓	Ez da informaziorik lortu	15

- PROFESIONALEN EKIMENEZ
- PARTE HARTZAILEEN EKIMENEZ

1

74

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

267

14

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

231

194

425

PROZESUARI DAGOKIONA

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

400

96

496

AKORDIOAREN ERABILERA

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

%50

%48

%1,2

%0,8

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

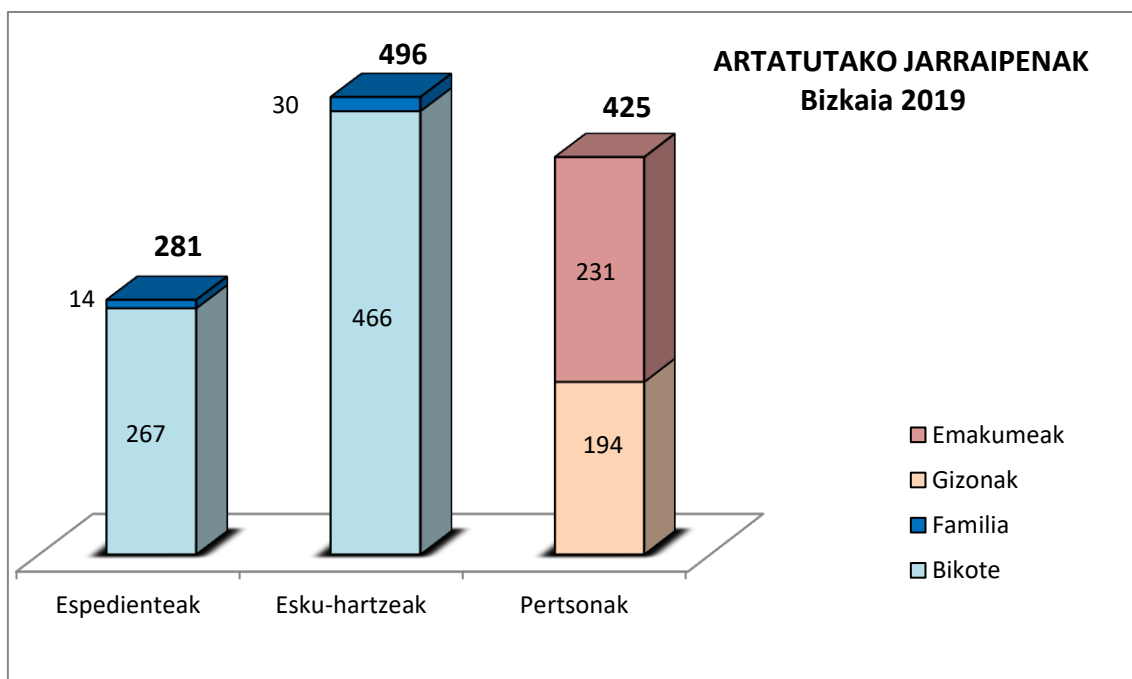
- Akordioetaz arduratzen dira
- Ez dira akordioetaz arduratzen

%91

%9

Jarraipena funtsezko fasea da bitartekaritza prozesuaren barruan, eta, aldi berean, ebaluazio metodo bat da, bitartekaritza prozesuaren eraginkortasunari eta erabiltzaileen gogobetetzeari buruzko informazioa ematen duena, 34-35 orrialdeetan deskribatu den bezala.

Bizkaian, 2019an, 425 pertsonari eman zaie arreta jarraipen fasean; horietatik 267ak bikote hausturarekin lotutako gaiak jorratu dituzte, eta 14ak, aldiz, familia gaiak landu dituzte. Esku-hartze maila honetan 194 gizonak eta 231 emakumeak parte hartu dute, eta guztira 496 esku-hartze egin dira.



281 jarraipen espedienteetatik, 220 bitartekaritza taldearen ekimenez egindako jarraipenak dira, 15 kasutan ezin izan da informazioa lortu. Kasu gehienetan, erabiltzaileekin harremanetan jartzeko zailtasuna, bitartekaritza prozesuan zehar ematen dizkiguten harremanetarako zenbakiaren aldaketan datza.

74 espedientetan, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenez egin da jarraipena; honek pertsona erabiltzaileek

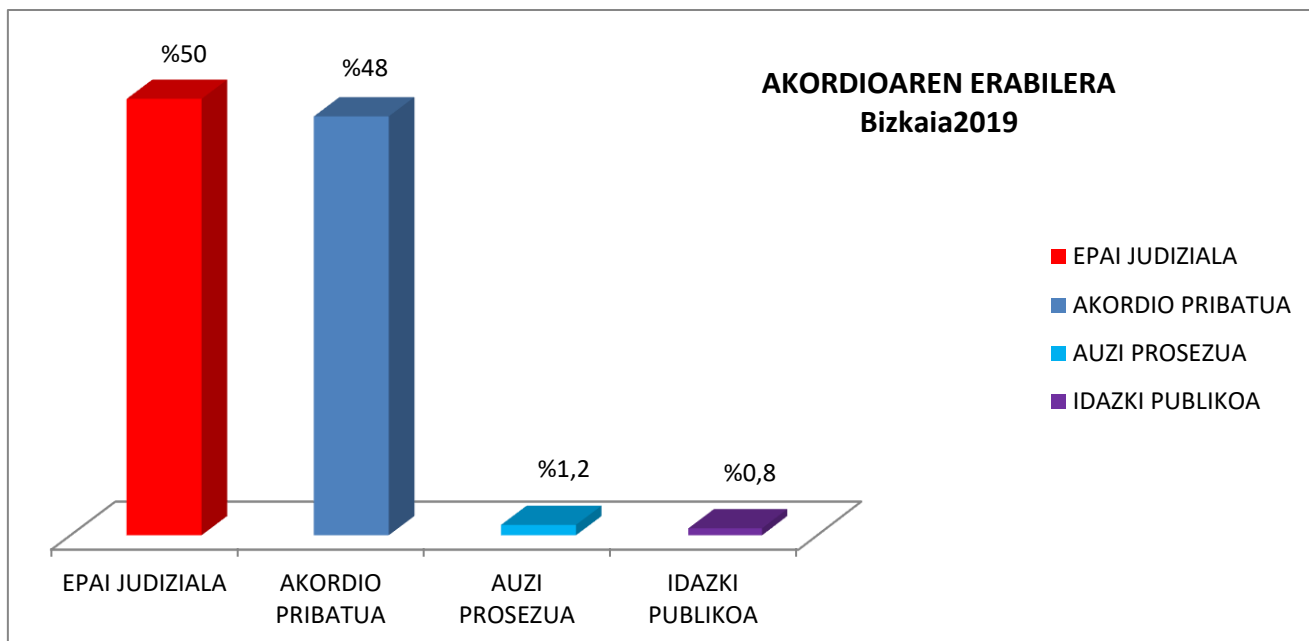
egoera berriak aldatzeko, egokitzeko edo konpontzeko zerbitzuan duten konfiantza adierazten du.

2019. urtean zehar, BFBZko familiekin elkarlanean aritu diren profesionalen ekimenez egindako jarraipen espediente baten informazioa jaso du bitartekaritza taldeak.

Bizkaiko Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren erabiltzaileei 2019an egindako jarraipenetan lortutako informazioa datu hauetan oinarritzen da:

Akordioa lortu zuten familiei egindako jarraipenetan lortutako datuen arabera, aitona-amonek beren bilobekin, osaba-izebek ilobekin, etab... komunikatzeko dituzten zailtasun egoerek eragindako familia gatazken inguruan, elkarbizitzan sortutako gatazken inguruan, gatazkek mendetasun egoeran dauden pertsonak zaintzak sortzen diren gatazketan eta bi belaunaldiko senideen harremanean sortzen diren gatazketan, FBZan adostutako akordioak %85,7an mantendu egin dituzte. Horietako %65ak beraien beharrianen arabera egokitu dituzte akordioak, birnegoziatzeko eta adostutako erabakiak hartzeko gai izan dira, eta %35ak akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen dute, aldatu beharrik gabe. Espedienteen %100ak bitartekaritzan lortutako akordioak pribatu gisa mantendu dituzte.

Bikote hausturarekin zerikusia duten gaiei buruzko akordioen jarraipenetan lortutako datuen arabera, espedienteen %48ak bitartekaritzan lortutako akordioak modu pribatu batean mantendu dituzte; %50ak judizialki izapidetu dituzte; %1,2ak auzibidezko prozedura judiziala hasi dute, eta, azkenik, gainerako %0,8ak bitartekaritza akordioa idazki publiko bihurtu dute.



Jarraipen fasean ikusi dezakegun moduan, bitartekaritza prozesua, ikaskuntza eta adostutako erabakien erantzukizun hartzea bultzatzen duen esperientzia bat da.

Espedienteen **%90,9ak** bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonak beren erabakien erantzule direla islatzen du.

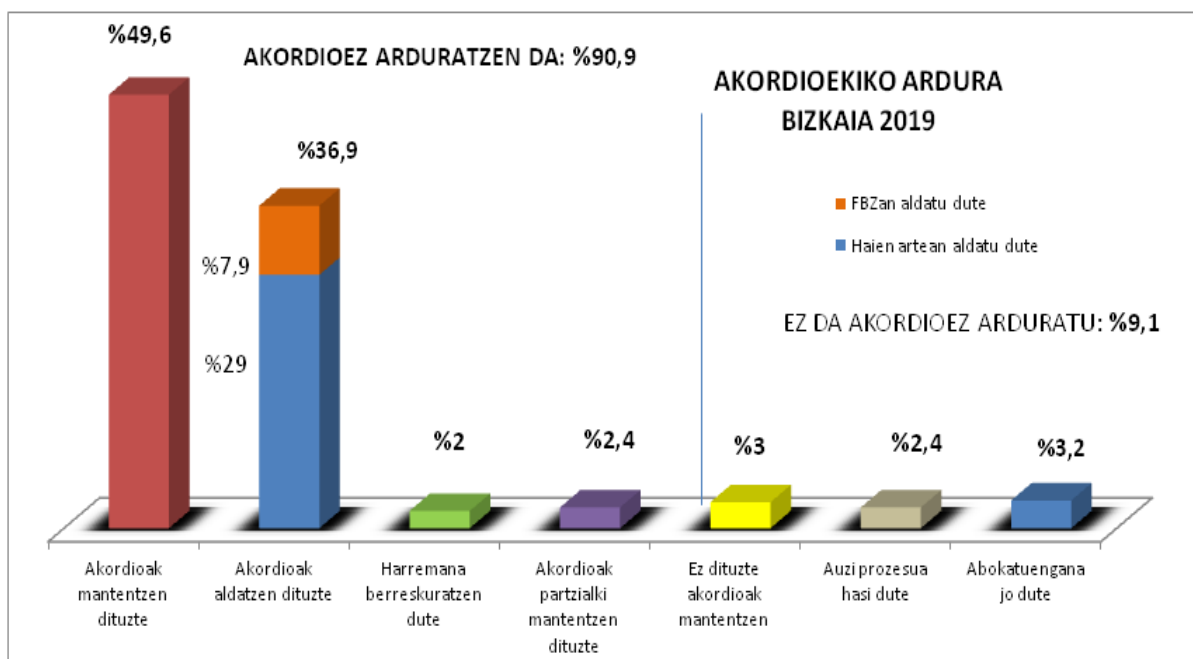
Bitartekaritza eremuan hartutako erabakiez arduratzen diren pertsona horietatik, %49,6ak akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du, eta %36,9ak akordioen zati bat aldatu du, familiaren beharretara egokitzeko. %36,9 horretatik, %29k euren arteko akordioak modu pribatuan egokitu dituzte, birnegoziatzeko eta erabakiak adostuta hartzeko gai izanik. Beste alde batetik, gainerako %7,9a berriro gerturatu da BFBZra, aldatu behar diren gaiei heltzeko.

%2ak adierazi du bikote harremana berreskuratu duela eta berriz ere elkarrekin bizi direla, kasu hauen %0,4ak soilik jo du BFBZra horren berri emateko.

Gainerako %2,4ak akordioak partzialki mantentzen ditu, hau da, prozesuan hartutako erabaki gehienak errespetatzen ditu, nahiz eta

zailtasunak izan ekarpen ekonomikoari dagokiona betetzeko %1,6an, eta kasuen %0,8an beste profesional batengana jotzen du akordioko punturen bat aldatzeko.

Bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen **%9,1ak ez du bere gain hartzen lortutako akordioen erantzukizuna**. Bide judizialera jo du %2,4ak, BFAko familia sailera %0,4ak eta %3,2ak beraien aldeko abokatuengana jotzen du. Azkenik, gainerako % 3,1ak, bitartekaritza prozesuan lortutako akordioak ez dituela errespetatu edo aldatu adierazi du.



Jarraipen fase honetan ere pertsona erabiltzaileen balorazioak jasotzen ditugu, eskaintzen dugun zerbitzuaren kalitatearen inguruan duten iritziari buruz eta bitartekaritza prozesu batean parte hartzeak egin dien ekarpenaren inguruan.

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

Jarraian, hitzez hitz, jarraipen fasean artatutako pertsonak bitartekaritza taldearekin partekatu dituzten adierazpen aipagarri batzuk transkribatuko ditugu.

- "Kartak mahai gainean jartzeko balio izan zigun prozesuak, liskarrik gabe".
- "Elkarri entzun behar diogun eta geure burua hustu dezakegun espazio bat da".
- "Trapu bat bezala joan nintzen eta asko lagundu zenidaten. Zuen laguntzari esker ondo gaude orain".
- "Ikuspuntu desberdinak daudela argitzen eta onartzen lagundu zigun".
- "Prozesuak gai gogaikarriak garbitzen eta argitzen lagundu zigun, haserre ez jarraitzeko".
- "Familia gatazkei heltzeko modurik onena".
- "Liskarretik kanpo kokatzen lagundu zigun. Inpartzialtasunetik eta neutraltasunetik gatazkak modu baketsuago batean konpontzen dira".
- "Harro sentitzen zara akordioak zeure kabuz hartzeaz".
- "Bitartekaritza lehenagoko eta geroagoko bat izan zen gure harremanean. Prozesua egin izan ez bagenu, oraindik haserre geundeke".
- "Ez da prozesu atsegina, baina ausartzen ez zaren eta aurrera egiteko beharrezkoa den guztia adierazten laguntzen dizu".
- "Prozesuak hainbeste lagundu zigun, akordioa kaxoi batean sartu genuen eta ez dugu inoiz gehiago behar izan".
- "Gurasotasun positiboa lantzen den espazioa da".
- "Prozesuak antolatze eta elkar ulertzeko gaitasuna ematen du".
- "Beti adingabearen interes gorenean pentsatzen laguntzen du. Oso zerbitzu ona da. Oso ondo egituratuta".
- "Pertsona bakoitzak bere sentimenduak, emozioak... azaldu eta horiek kudeatzen ikas dezake":
- "Bitartekaritza prozesuak lasaitasuna eta segurtasuna eman zigun"
- "Bi pertsonen ikuspuntua kontuan hartzen duen prozesu praktikoa eta azkarra".
- "Oso zerbitzu positiboa, batez ere baliabide ekonomikorik ez dugun pertsonentzat".

- "Oso gustura sentiarazten zaituzte, epaitu gabe, laguntza eskaintzen dizute, orientazioa. Profesional apartak zarete".
- "Bitartekariari esker akordio batera iristeko laguntza ezin hobe; argitu zalantzak eta gida gisa balio digu saio bakoitzean".
- "Bitartekaritza prozesuak komunikatzen irakatsi zigun".
- "Dena askoz errazagoa izatea eragiten duzue. Oso gertuko tratua".
- "Gatazkak konpontzeko modu baketsua da".
- "Argia ematen zaie haustura egoeran zaudenean ezagutzen ez diren puntu askori"

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

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

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

Kasu horien %39ak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara bideratu dira. Koordinazio hori, hasiera batean, aldeek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean edo bitartekaritza prozesuak irauten duen bitartean egiten da. Kasu batzuetan telefono bidezko komunikazioa ezarri da, beste batzuetan posta elektronikoz, baita aurrez aurre ere, EISEko taldeek familiei lagunduak direnean. Era berean, bitartekaritza amaitu ondoren, alderdiak beraien akordioekin, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetan familia hori artatzen ari den profesionalarengana jotzen dira horren berri emateko.

% 0,7an koordinazio bat egon da Caritasekin, Eliza katolikoaren karitatezko eta gizarte-ekintzako erakundeen konfederazio ofizialarekin.

Urte honetan zehar Lanbiderekin koordinazioa mantendu da, alde batetik, zerbitzuaren ezaugarriak ezagutu ditzaten eta kasuak deribatu ahal

izateko. Bestalde, koordinazio hau bitartekaritza prozesua amaitu duten kasu batzuei lotuta egon da. Honek kasuen %16 suposatu du.

Kasuen %1,4an, Bizkaiko Foru Aldundiarekin koordinazio lan bat egin da.

Espedienteen %4,9an, koordinazioa mantendu da Zuzenean zerbitzuarekin (Eusko Jaurlaritzako Herritarrentzako Arreta Zerbitzua). Informazioa Etxebideren bidez jaso den kasuen %4,2an, koordinazio lan bat gauzatu da gure zerbitzuarekin.

Estatu mailako zerbitzuei dagokienez, kasuen %2,1ean Gizarte Segurantzarekin egon da koordinazioa, eta %1,4 Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoarekin (EEZB).

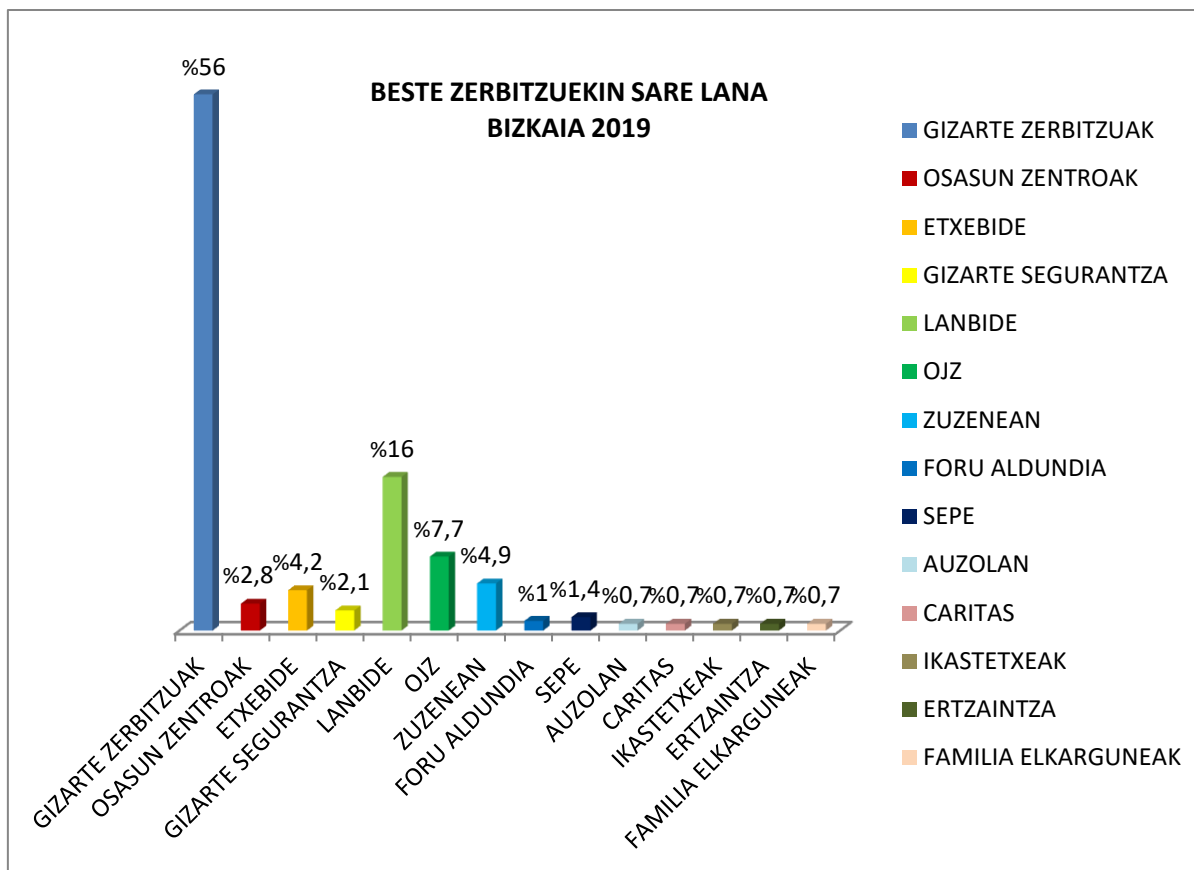
Familien %7 Orientazio Juridikoko Zerbitzura (OJZ) bideratu dira, bitartekaritza akordioa izapidetu ahal izateko doako laguntza juridikoa jasotzeko aukerari buruz informatzeko.

Familia elkargunea erabili duten familien %0,7 FBZra bideratu dira, bertan duten ibilbidea amaitzeko eta elkargunetik kanpo ibiltzeari ekiteko.

Kasuen %0,7an, Auzolan moduluarekin koordinazioa mantendu da (Laguntza Psikosozialeko Modulua), osasun fisikoa, psikikoa eta soziala sustatzeko eta garatzeko programarekin, eta beste % 2,8an Bizkaiko hainbat udalerritako osasun zentroekin.

Aurten, Ertzaintzarekin koordinazio lana egin da, kasuen %0,7an.

Azkenik, %0,7 baten Bizkaiko hainbat ikastetxerekin egin da koordinazioa lana.



2019an, Bizkaiko lurralde historikoko barruti judizialek BFBZri eskatu diote zuzenean bikote hausturako prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioak (%8,5). Eskaera horiek antolaketa-eginbideen bidez egiten dira, eta barruti judizialak bitartekaritzako dokumentu pribatua lortzeko aukera izango du, dokumentu betearazlearen balioa eman ahal izateko, horretarako, bi alderdiak ados jarrita izapidetuko da prozedura, epaia lortzeko. Barruti judizialek egindako eskaerek bere horretan jarraitzen dutela ikusten dugu, eta, horren ondorioz, Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan landutako akordioetan jarritako konfiantzari eusten diogu.

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

2019KO TXOSTENA – GIPUZKOA

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU- HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONozko eta Aurrez Aurreko Arreta	2525	897	1628
		2525	

2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	425	1154	773	
BIKOTE GATAZKAK	358	984	295	345
FAMILIA GATAZKAK	67	170	51	77
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	219	341	358	
BIKOTE GATAZKAK	168	235	108	160
FAMILIA GATAZKAK	51	101	34	51
ARTATUTAKO PROFESIONALAK		5		5
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	206	818	415	
BIKOTE GATAZKAK	190	749	187	185
Espediente berriak	166	706	168	169
Espediente burutugabeak	24	42	17	16
Artatutako adingabeko seme-alabak		1	1	
FAMILIA GATAZKAK	16	69	17	26
Espediente berriak	9	61	13	12
Espediente burutugabeak	7	7	4	12
Artatutako adingabeko seme-alabak		1		2
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				

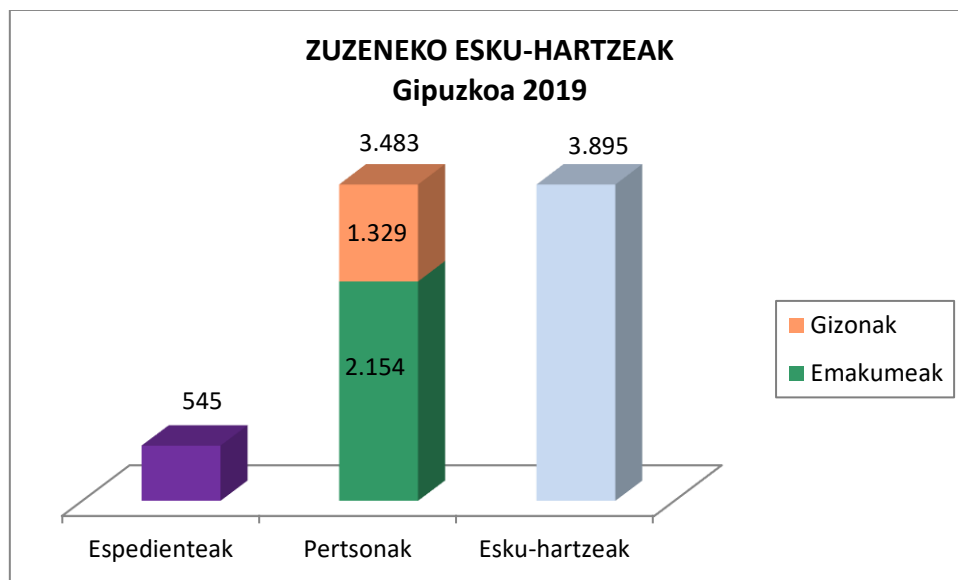
3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	120	216	185	
BIKOTE GATAZKAK	115	209	83	95
FAMILIA GATAZKAK	5	7	3	3
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				1
GUZTIRA	545	3895	3483	

Aurreko taulan, GFBZan 2019. urtean zehar egindako lanarekin lotutako datuak jaso dira, zuzeneko esku-hartzearen maila guztietan:

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

Guztira 3.483 pertsona artatu dira zuzenean, hauetatik 1.329 gizonak eta 2.154 emakumeak izanik. GFBZan artatutako familiei dagozkien espedienteak, guztira, 545 izan dira eta espediente hauetan egindako esku-hartzeak berriz 3.895 izatera iritsi dira.

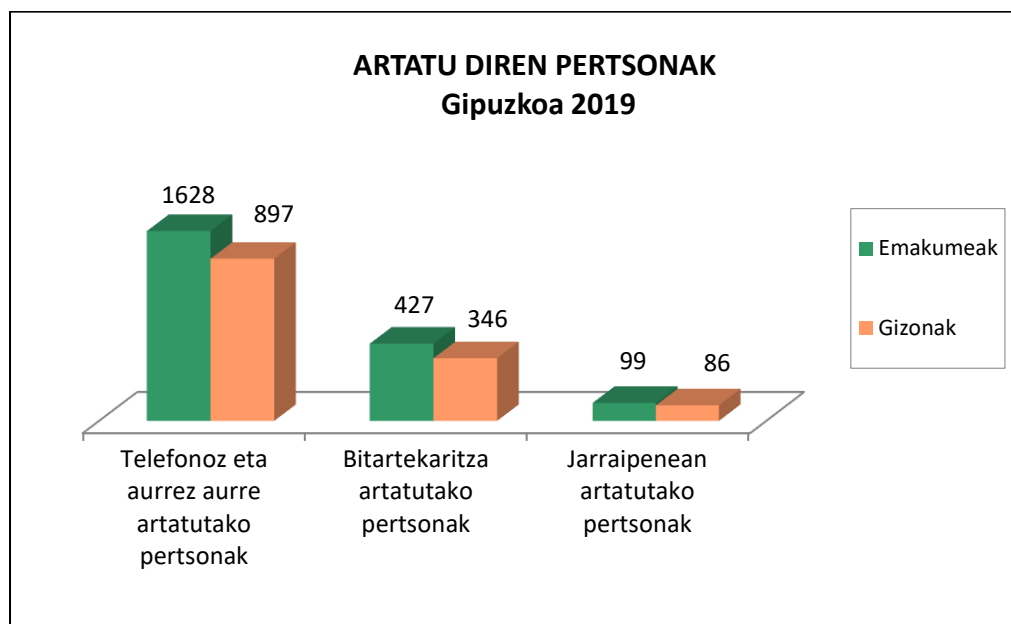


Jarraian, GFBZan pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzaren esku-hartzean eta jarraipenetan.

VII.1.E.1. ARTATUTAKO PERTSONAK

Goian azaltzen den bezala, 2019. urtean zehar guztira 3.483 pertsona artatu dira, eta guztira 3.895 esku-hartze egin dira zehazki.

Aurreko datuetan oinarrituz, telefono bidez edo aurrez aurre artatu diren pertsonak 2.525 izan dira guztira, bitartekaritzan egindako esku-hartzeetan, berriz, 773 pertsona izan dira eta jarraipenetan, 185 pertsona.



Lehenengo esku-hartze mailan, hau da, aurrez aurre eta telefono bidez artatu diren 2.525 pertsonetatik, 897 gizonak eta 1.628 emakumeak izan dira. Datu honek berresten du, lehenengo esku-hartze maila honetan emakumeek izaten jarraitzen dutela Familia Bitartekaritzako Zerbitzua ezagutzeko interes gehien adierazten dutenak.

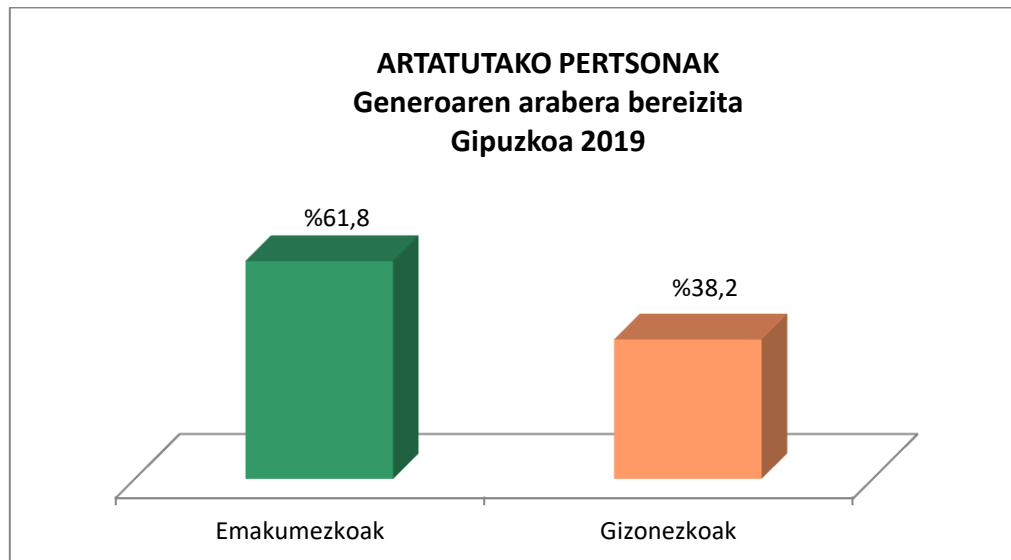
Bitartekaritzaren esku-hartzeari dagokionez, bi espediente mota ezberdintzen dira: alde batetik, aurre bitartekaritza espedienteak eta bestetik, bitartekaritza espedienteak.

Aurre bitartekaritza espedienteetan, guztira, 358 pertsona artatu dira 142 gizon eta 211 emakume, baita 5 profesional emakume ere.

Landu diren bitartekaritzei dagokienez, guztira 415 pertsonek hartu dute parte, hauetatik 204 gizonak izan direla eta 211 emakumeak. Esku-hartze maila honetan adingabeko seme 1 eta 2 alaba artatu dira.

Jarraipen faseari dagokionez, guztira 185 pertsonari eman zaie arreta, horietatik 86 gizonak izan dira, eta 99 emakumeak; horien artean, profesional bat dago.

Laburbilduz, eta generoari dagokionez, eta hurrengo grafikoan ikusten den bezala, 2019. urtean GFBZak esku-hartzearen hiru mailetan artatu dituen pertsonetatik %61,8 emakumeak eta %38,2 gizonak izan direla esan dezakegu.



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

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

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

Azaldu den moduan, lehenengo arreta maila honetan, guztira, 2.525 pertsona artatu dira, hauetatik 1.628 emakumeak izan dira eta 897 gizonak (artatutako pertsonen grafikoan ikusi).

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

Bitartekaritza eredu honetatik egin den lana deskribatzeko, honako kontzeptu hauek bereizi behar ditugu:

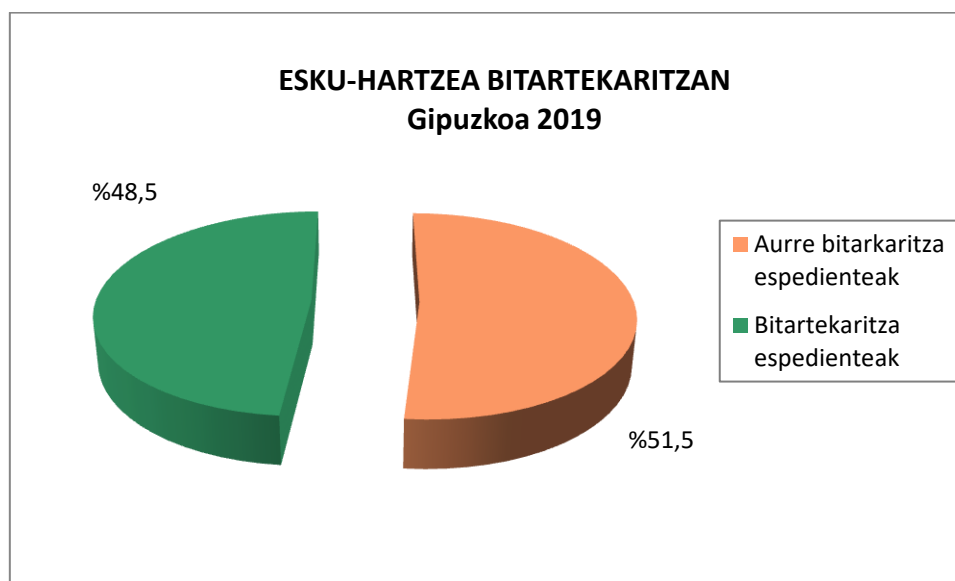
- Aurre bitartekaritza espedienteak eta
- Bitartekaritza espedienteak.

Gatazken tipologia aldiz, honako hauek ezberdintzen dira:

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

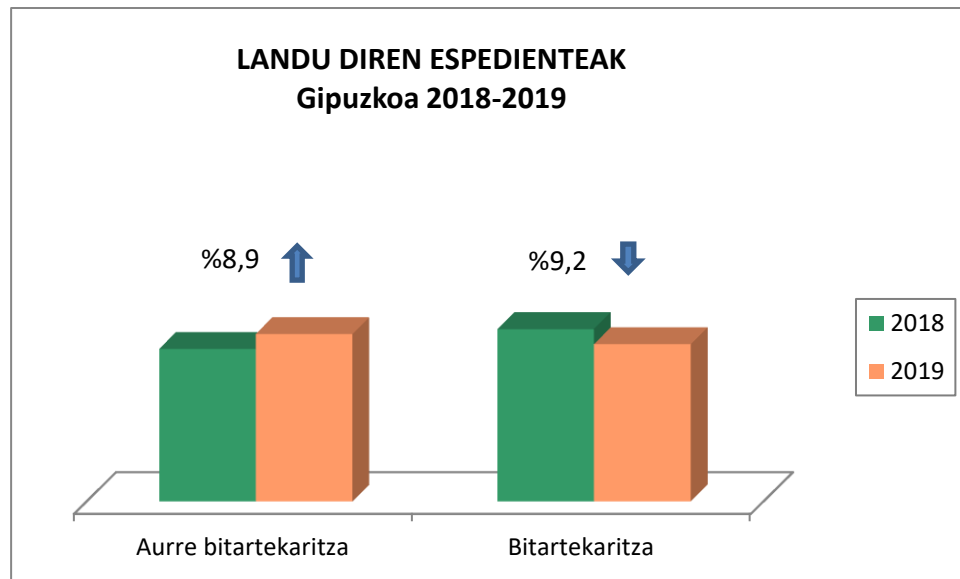
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	168	190	358
FAMILIA GATAZKAK	51	16	67
GUZTIRA	219	206	425

Taula honetan jasotako datuek, bitartekaritzan egindako lana erakusten dute, guztira 425 espediente sortu dira: 206 bitartekaritza prozesuak izan dira, hau da, guztiaren %48,5a eta 219 aurre bitartekaritzak, gainerako %51,5a.

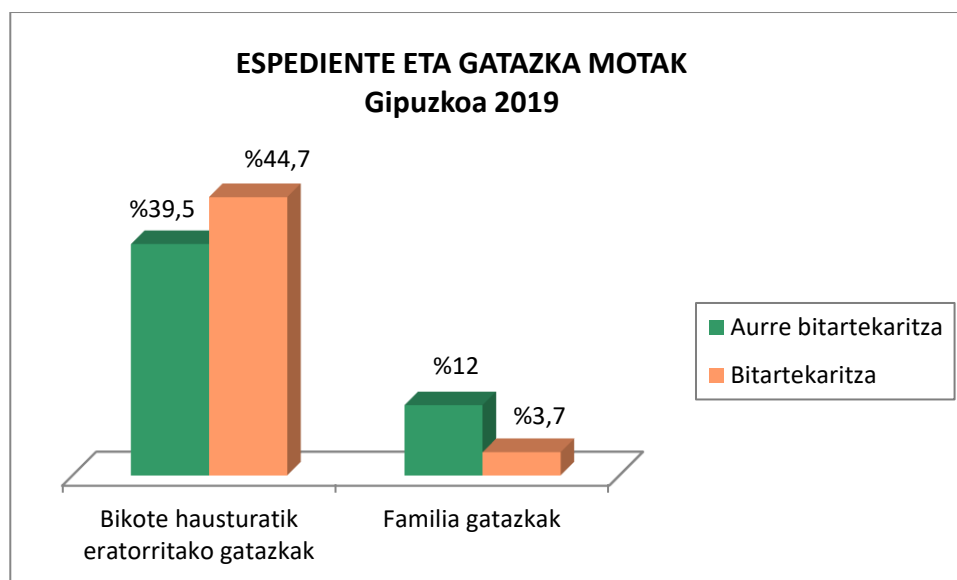


2018. urtean 201 aurre bitartekaritzei eman zitzaaien hasiera, 2019an aldiz, 219 izan dira. Honek, aurreko urtearekin alderatuz, %8,9ko hazkundera egon dela adierazten du.

2018an 227 bitartekaritza prozesu ireki ziren, 2019. urtean, aldiz, 206 bitartekaritza espediente izan dira, hau da, %9,2ko jaitsiera egon da.

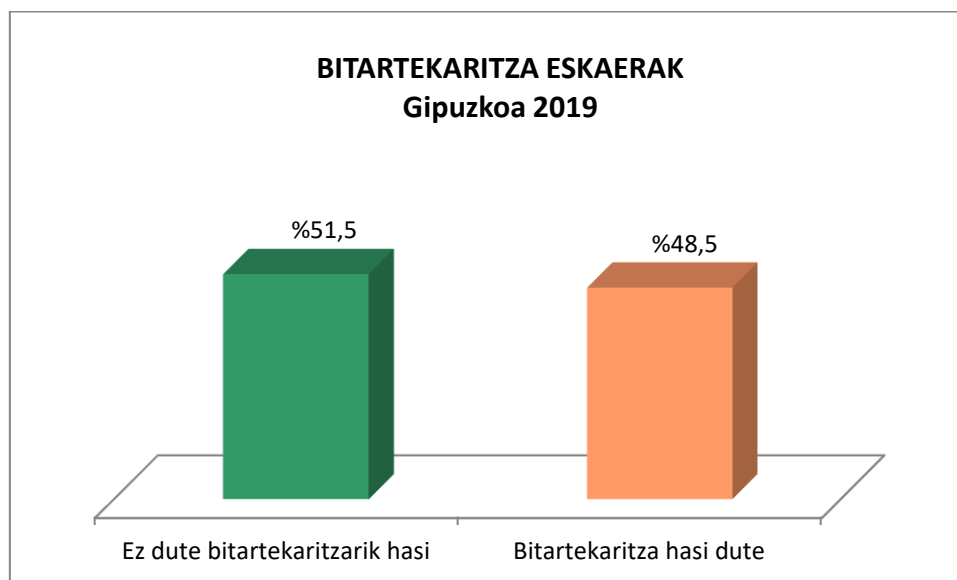


Horrez gainera, FBZra iristen diren gatazka motak kontutan hartzen baditugu, bai aurre bitartekaritzan, bai bitartekaritzan, bikote hausturatik eratorritako gatazken kopurua, guztira 358 kasu izan dira. Hauek gainerako familia gatazkek baino askoz gehiago izaten jarraitzen dute, izan ere, espediente guztien %84,3 bikote hausturaren kasuei dagokie, eta gainerako familia gatazkek artatutako kasuen %15,7 dira.



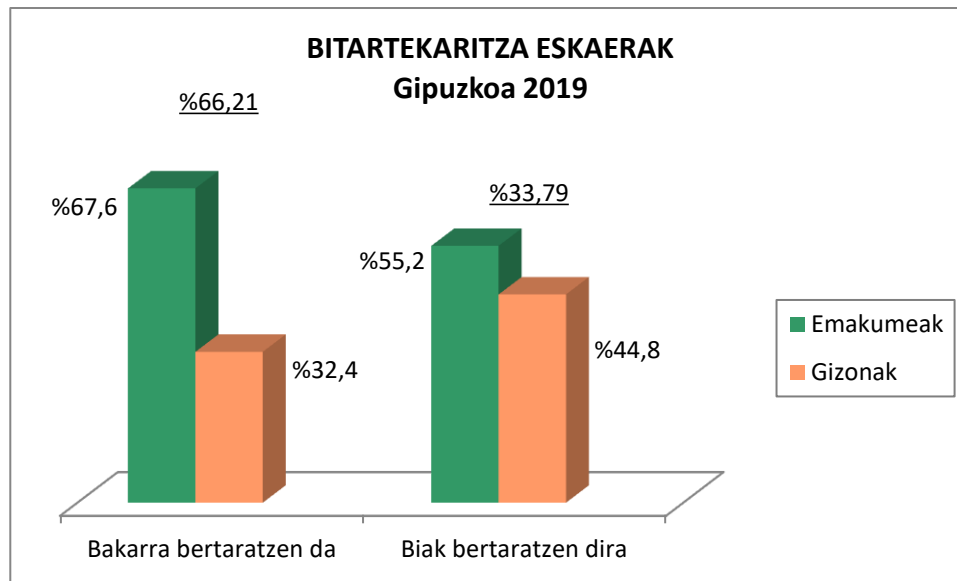
VII.1.E.3.A. AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Bitartekaritza eskaera guztietatik, %48,5ak bitartekaritza prozesua hasi du eta gainerako %51,5ak, berriz, ez du prozesurik hasi, zerbitzuaren aldetik esku-hartzea amaituz. Bitartekaritza prozesua hasten ez duten eskaera hauek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira.



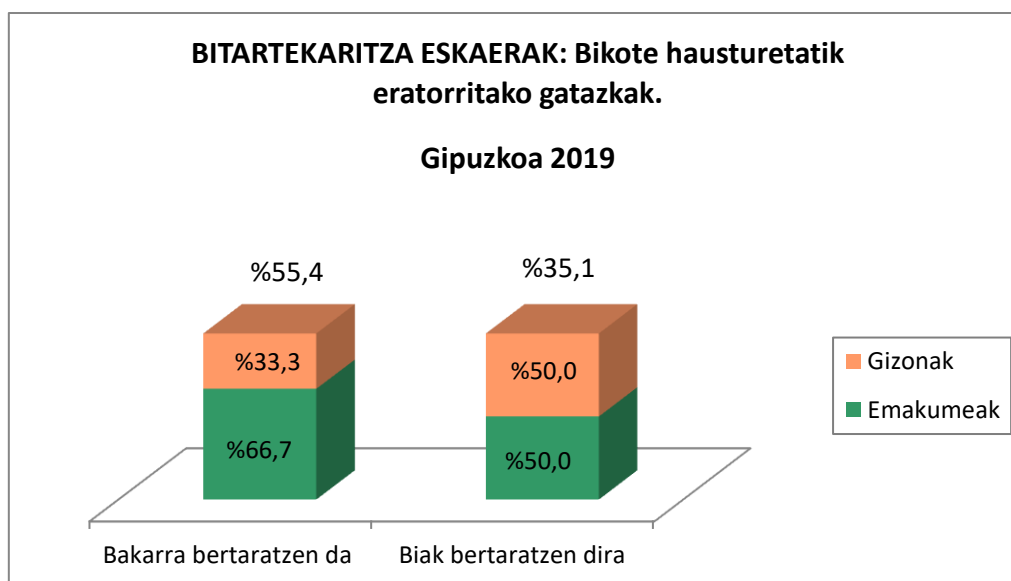
2019an ireki diren aurre bitartekaritza espedientetan, hau da %66,21 kasuetan, alderdietako bat soilik etorri da bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera. Hori dela eta, gatazkan inplikaturako beste pertsonak edo alderdiek parte hartu ez dutenez, ezin izan da bitartekaritza prozesurik hasi. Informazio hitzordura bakarrik etorri diren pertsonen artean, %66,4 emakumeak izan dira, eta %33,6 gizonak.

Bestetik, aurre bitartekaritzen gainerako %33,8an, bi alderdiak edo hainbat alderdi FBZra etorri ondoren, ez da posible izan bitartekaritza prozesuari hasiera ematea, pertsona protagonistak falta izan direlako (familia gatazka kasuetan), edo alderdietako batek prozesua hasteko borondaterik edo interesik izan ez duelako. Pertsona hauen %55,2 emakumeak izan dira, eta %44,8 gizonak.

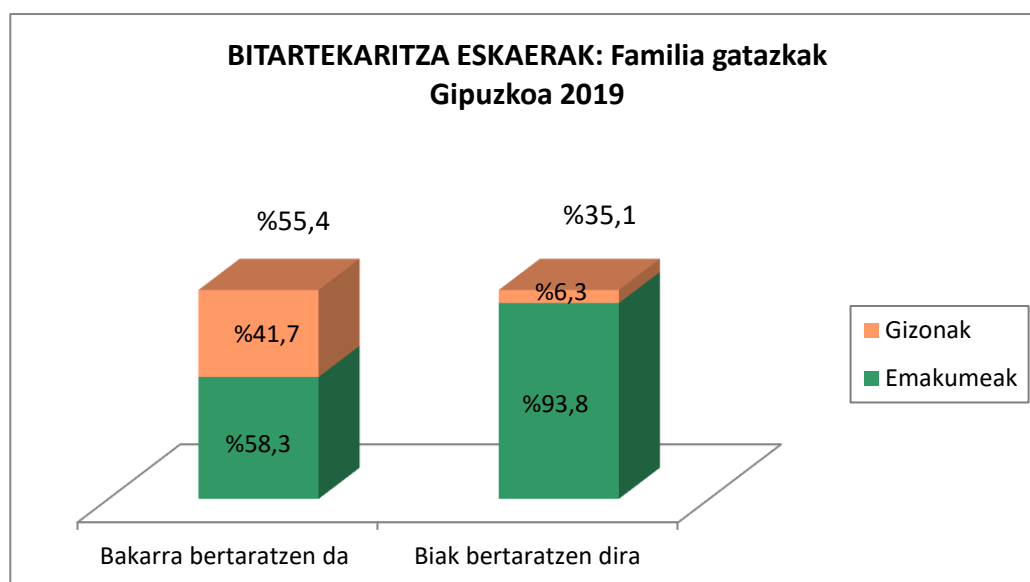


Bikote hausturatik eratorritako informazio eskaeretan, bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez dutenen kasuan, aurre bitartekaritza espediente hauen %55,4an, pertsona bakarra etorri da informazioa eskatzera. Kasu batzuetan, beste pertsonak ez duelako interesik izan bitartekaritza zerbitzua ezagutzeko eta beste batzuetan bitartekaritza bideragarria izan ez delako. Pertsona horietatik, %33,3 gizonak izan dira eta %66,7 emakumeak. Emakumeak dira banaka zerbitzura gehien hurbiltzen direnak.

Bestalde, kasuen %35,1ean, gatazkaren protagonista guztiak informazio hitzordura etorri diren arren, ez da prozesurik hasi, une horretan bi alderdiek horretarako borondatezko asmorik espresuki adierazi ez dutelako. Pertsona hauetatik %50 gizonak izan dira, eta beste %50 emakumeak.



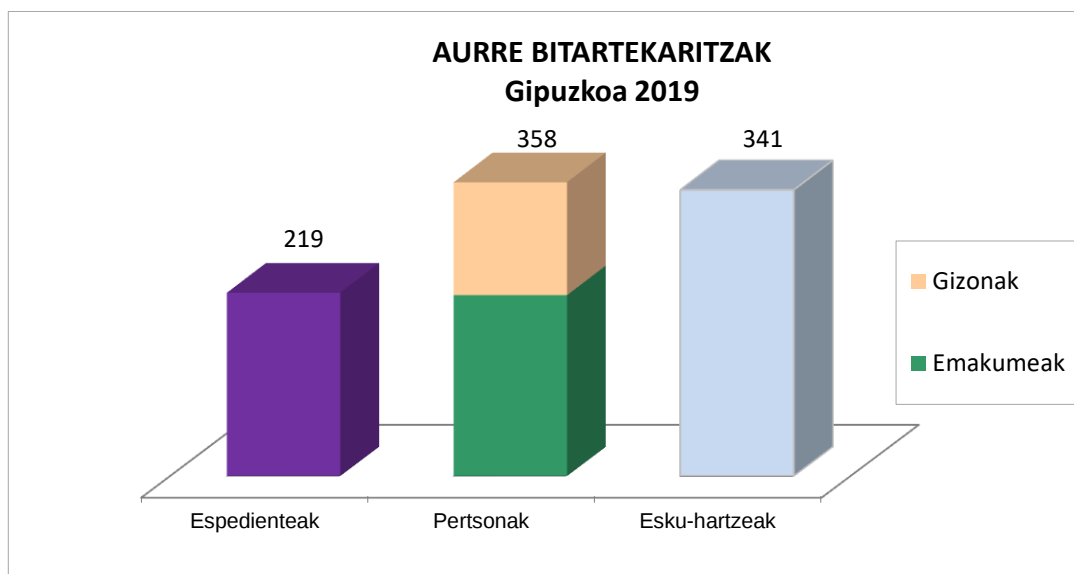
Familia gatazken kasuan, bitartekaritzari buruzko informazio eskaera egin, baina bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez duten aurre bitartekaritza espediente horiei dagokionez, %55,4an pertsona bakarra edo gatazkaren alderdietako bat soilik etorri da informazioa eskatzera. Pertsona hauetatik, %58,3 emakumeak izan dira eta %41,7 gizonak.



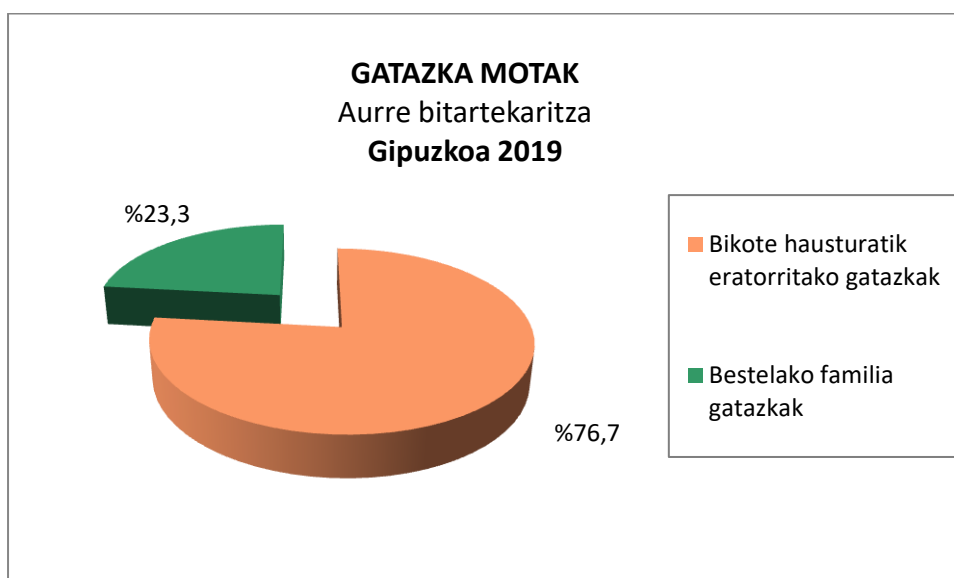
Hala ere, %35,1 kasuetan, gatazka duten familia bereko hainbat pertsonen informazio saioa izan arren, familia horretako beste pertsonen prozesuarekiko interesik ez adieraztea gerta daiteke, edo bertaratutako

alderdi guztiek une horretan bitartekaritza horretarako borondatezko asmorik espresuki adierazi ez izatea.

Laburbilduz, aurre bitartekaritzako 219 kasuetan, zuzenean 358 pertsonekin egin da lan, 216 emakume (hauetatik 5 profesionalak) eta 142 gizon, guztira pertsona horiekin 341 esku-hartze egin dira.



Lehen aipaturiko aurre bitartekaritza espedienteetatik, 168 bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie, hau da, aurre bitartekaritza guztien %76,7; aldiz, 51 bestelako familia gatazkei dagozkie, hau da, gainerako %23,3.



Lehenengo informazio hitzorduan, pertsona eskatzaileei, behar duten informazioa eskaintzen zaie, bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuaren ezaugarriak, baita informazio juridikoa, baliabide sozialei eta orientazio psikologikoari lotutako informazioa ere. Egoera bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera da informazioa hau eta beti bitartekaritzaren ikuspuntutik landutakoa izango da.

Bitartekaritza prozesuari buruzko informazioa 219 aldiz eman da eta, eskaera ezberdinen arabera, beste informazio batzuekin osatu da, hala nola, legezko informazioarekin (118 kasu), psikologia arloko informazioarekin (51 kasu) eta gizarte baliabide ezberdinei buruzko informazioarekin (21 kasu), betiere bitartekaritzaren ikuspuntutik.

Kasu batzuetan, bitartekaritzari buruz interesa adierazi duen pertsonak ala eskatuta, etorri ez den pertsonari informazio-gutun bat bidali zaio, bertan hitzordua eskatu duen pertsonak elkarriketarako duen desioa helarazten da eta informazio-saio batetara gonbidatzen da.

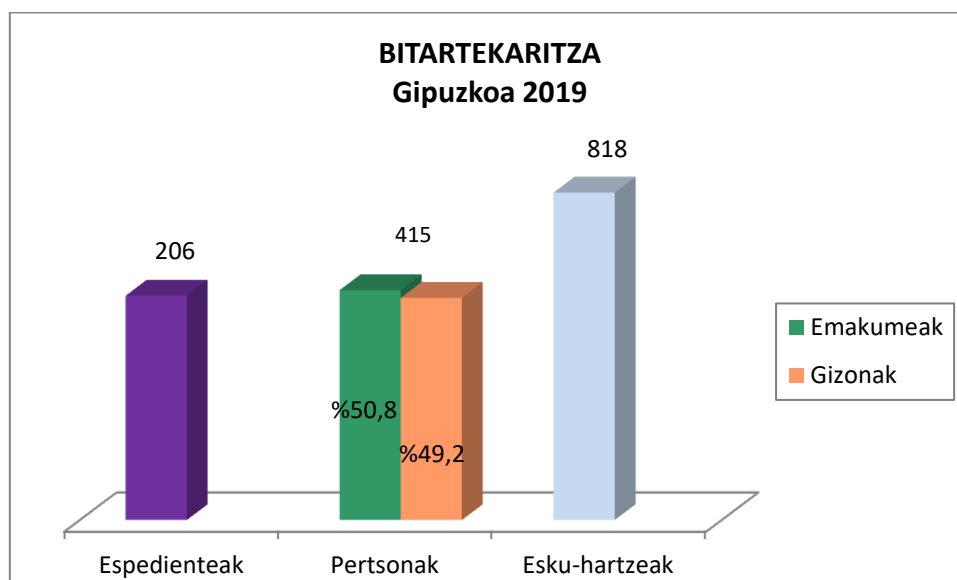
Informazio-saio honek, beharrezkoa denean, eskaera familia arretan espezializatuta dauden beste zerbitzu publikoetara bideratzeko aukera ematen du, beti, modu koordinatu batean, bai Gizarte Zerbitzuetara, bai osasun arlora eta arlo juridikora.

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

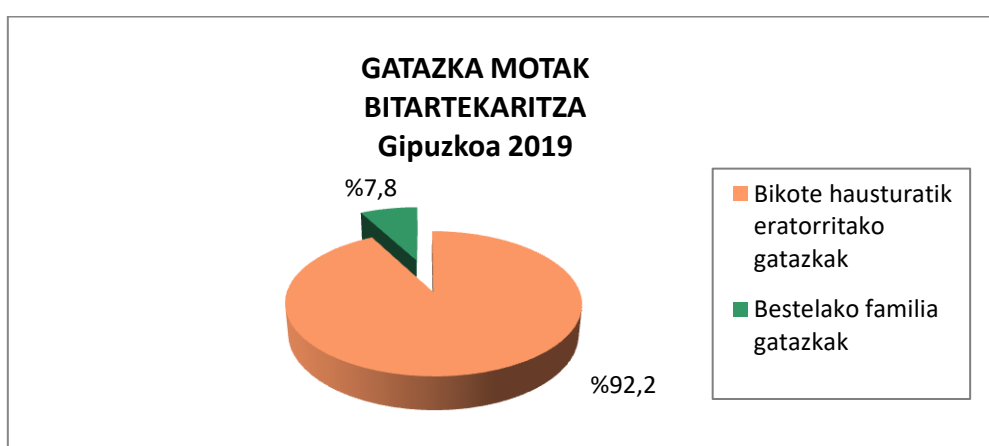
Beharrezko informazio-saioak egin ondoren, eta protagonista diren pertsona partaideek horrela erabaki ostean, bitartekaritza prozesuari hasiera ematen zaio hasierako aktaren irakurketa eta partehartzaile nahiz bitartekariaren sinadurarekin.

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

Esku-hartze maila honetan, 2019. urtean zehar, guztira, 206 espediente landu dira eta 415 pertsona, %50,8 emakumeak eta %49,2 gizonak. Gainera, adingabeko bi seme eta alaba bat artatu dira. Guztira, 818 esku-hartze burutu dira.

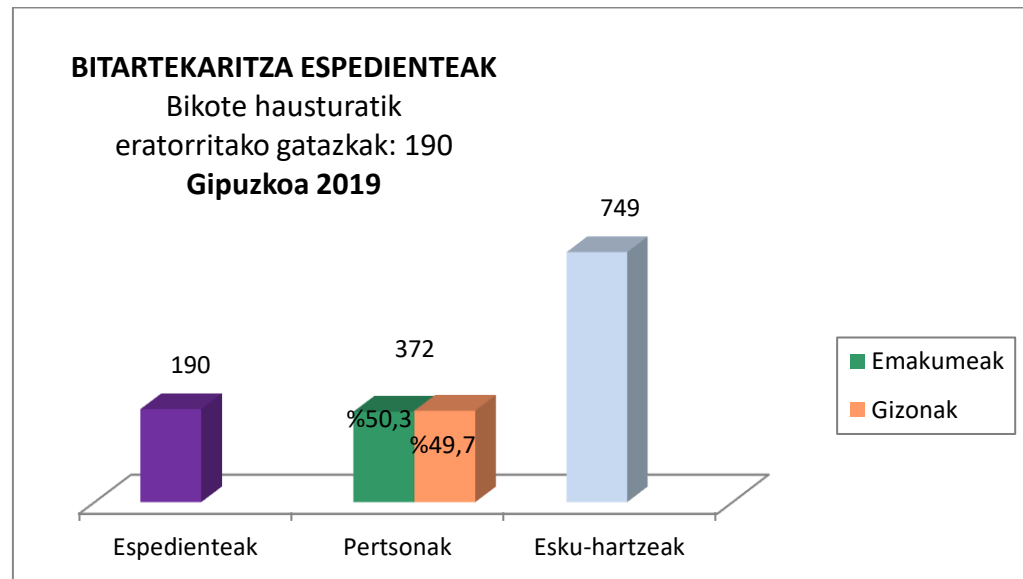


Guztira landu diren 206 bitartekaritza espedienteetatik, 190 bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak izan dira, hau da kasuen %92,2, eta gainerako 16 espedienteak, hau da %9,7, bestelako familia gatazkak izan dituzte oinarri.



BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

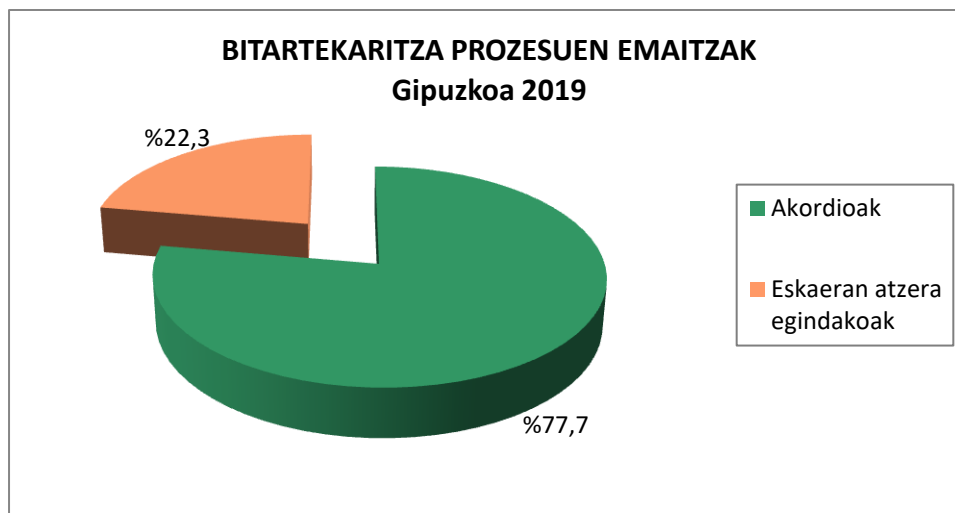
Arlo honetan, aurretik aipatu den bezala, 206 bitartekaritza espediente landu dira, horietatik 190 bikote haustura egoerei dagozkie. Kasu hauetan 372 pertsonekin egin da lan, 187 gizonak eta 185 emakumeak izan dira eta hauekin 749 esku-hartze egin dira.



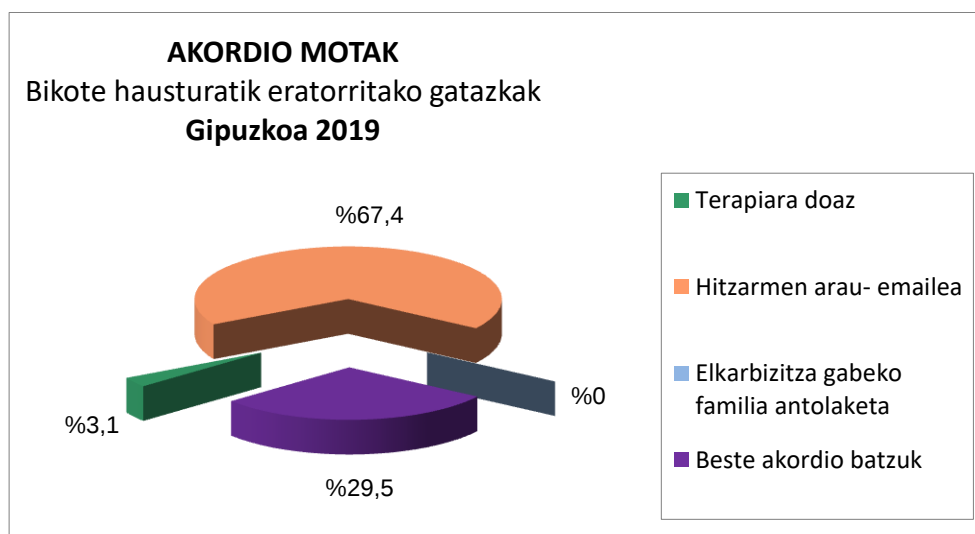
FBZ – GIPUZKOA 2019 - BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	190	
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	372	
		187	185
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	749	
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batezbestekoa (629 saio)	4,1	
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	166	
	AKORDIOAK	129	
	• HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK	87	38
	• BESTELAKO AKORDIOAK		
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO ANTOLAKETA	0	
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	4	
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	37	
	BIDERA EZINA	0	
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	24	

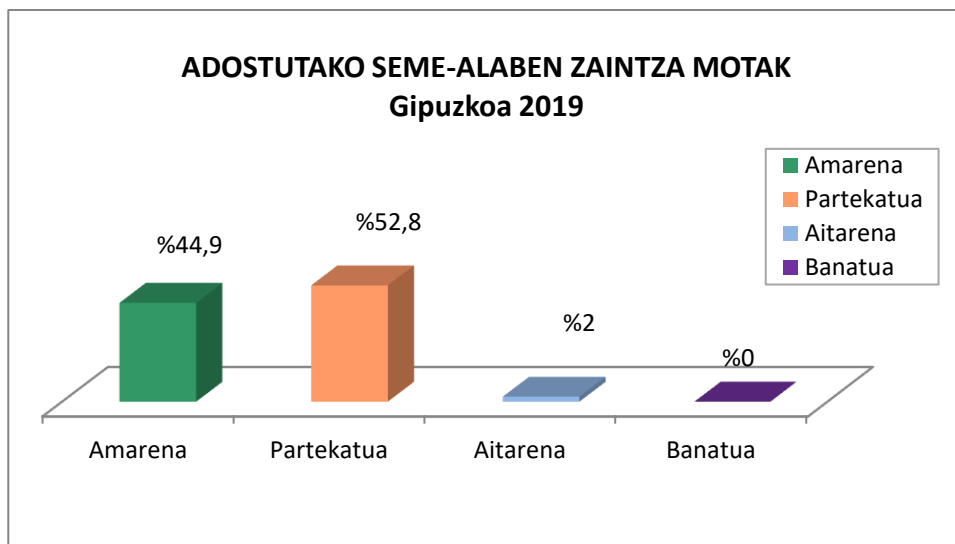
2019. urtean zehar bikote hausturei lotutako 166 bitartekaritza prozesu eman dira amaitutzat, hau da, %77,7, eta beste 24 bitartekaritza zabalik geratu dira (%22,3), 2020. urtean hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako bitartekaritzetan egin diren saioen batez bestekoa 4,1koa izan da.



Guztira, akordioekin amaitu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, bikoteen %67,4ak beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu; %29,5ak, azalduriko gatazkaren inguruko bestelako akordio motak lortu ditu; %3,1ak, bikote terapia prozesu bat hastea adostu du, bikote harremana mantentzeko asmoarekin.

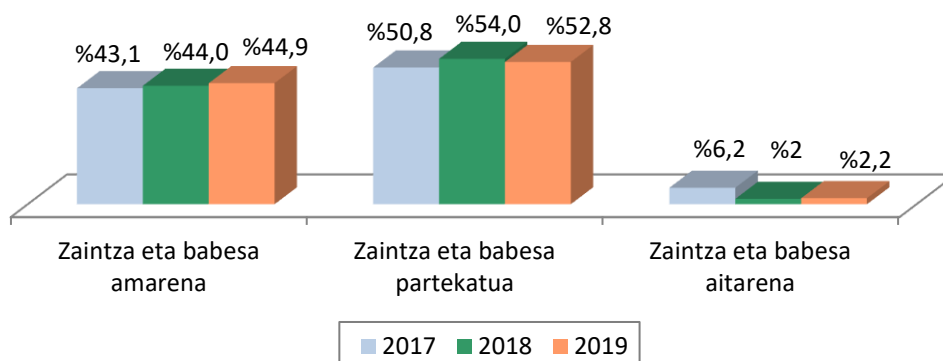


Bikote hausturaren ondoren familia antolaketa berregituratzeko lortutako akordioei dagokienez, %52,8ak aitaren eta amaren artean partekatutako zaintza eta babesa adostu du. Bestalde, %44,9ak bikoteek seme-alaben zaintza eta babesa amak izatea adostu du eta beste %2ak, aldiz, aitarena.



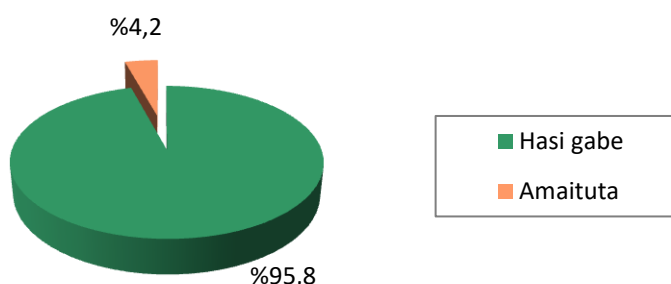
Familia antolaketa eredu gisa, partekatutako zaintzak da familiek azken hiru urteetan gehien aukeratu dutena, hurrengo grafikoan ikus daitekeen bezala. Grafiko honetan ikus daitekeenez, zaintza mota hau guztizkoaren %50 eta %54 bitartekoa izan da.

Amari esleitutako zaintzak %43 eta %44,9 artean aurkitzen dira, eta aitari emandakoak, berriz, %2ra jaitsi dira azken bi urteetan.

ZAINTZA ETA BABES MOTAK**Gipuzkoa****2017/2018/2019**

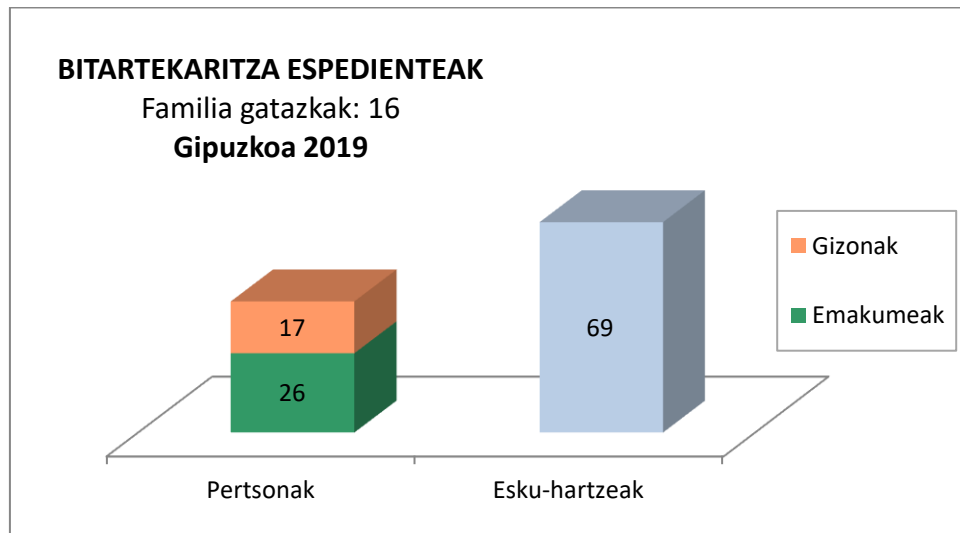
Etorkizuneko familia-antolamenduari buruzko akordioetara iritsiz, bitartekaritza amaitu duten bikoteei dagokienez, kasuen %6,2ak adin nagusiko seme-alabak dituzten bikoteak dira, eta %0,9ak ez dute seme-alabarik. Prozesu hauetan familiek beraien familia antolaketa berria lantzen dute zaintza eta babesaren kontzeptua erabili gabe.

Bitartekaritza hasi duten bikoteetatik, %95,8ak ez zuen inolako auzi prozesurik igaro bitartekaritzara etorri aurretik, eta gainerako %4,2ak, aldiz, bai. Azken hauek, FBZra etortzean beraien auzi prozesua amaituta zuten bikote haustura kasuak izan dira, eta FBZra etortzeko arrazoia epaiaren zehaztapenen bat edo batzuk aldatzea, edo epaiaren interpretazioaren, betetzearen edo egikaritzaren inguruko akordioak lortzea izan da.

AUZI PROZESUA**Gipuzkoa 2019**

FAMILIA GATAZKAK

2019. urtean zehar, 16 bitartekaritza espediente landu dira, bikote hausturatik eratorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazken inguruko espedienteak izan dira. Kasu hauei dagokienez, 69 esku-hartze egin dira familia hauetako 43 pertsonekin, hau da, 17 gizonekin eta 26 emakumerekin.



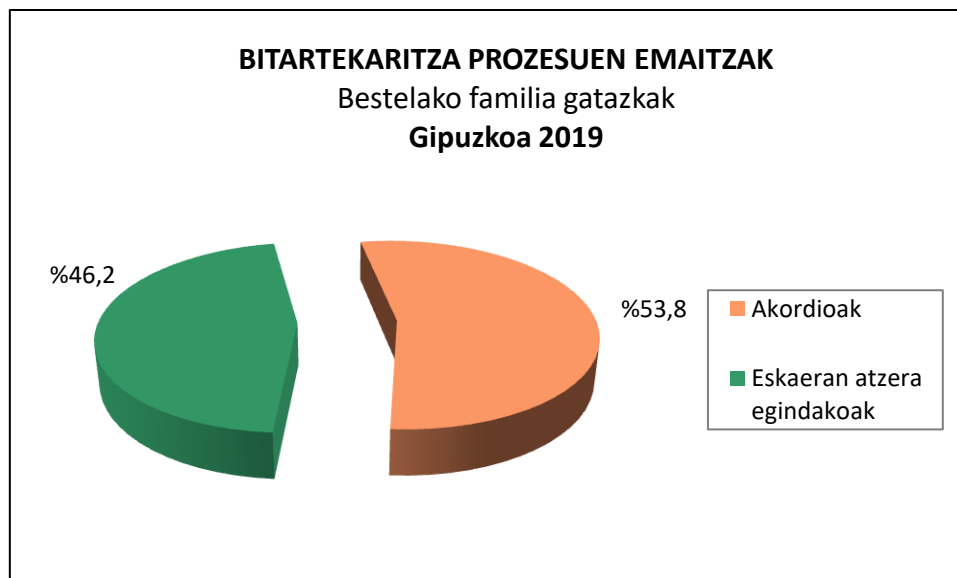
FBZ – GIPUZKOA 2019 - FAMILIA GATAZKAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	16	
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	43	
		17	26
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	69	
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak (44 saio)	3,38	
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	13	
	AKORDIOAK	7	

	• Beste akordio batzuk	7
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	6
	BIDERA EZINA	0
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	3

Gatazka mota honetan landu diren 16 espedienteetatik, 2019. urtean zehar, 13 amaitu dira, eta beste 3 zabalik geratu dira 2020an hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako saioen batz bestekoa 3,38 izan da.

Amaitutako 13 espediente hauetatik, %53,8an familiek akordioak lortu dituzte, eta gainerako %46,2an, aldiz, alderdietako batek prozesua etetea erabaki du espresuki.



VII.E.4. JARRAIPEN FASEA**JARRAIPEN ESPEDIENTEA GUZTIAK****120**

- *FBZaren EKIMENEZ*

97

Informazioa lortu da	91
Ez da informaziorik lortu	6

- *PARTE HARTZAILEEN EKIMENEZ*
- *PROFESIONALEN EKIMENEZ*

22

1

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

115

5

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Emakume profesionalen kopurua
- Pertsona kopurua

98

86

1

185

PROZESUARI DAGOKIONEZ

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

174

42

216

AKORDIOAREN ERABILERA

- Epaia
- Akordio Pribatua
- Auzi prozesua

%48

%48

%4

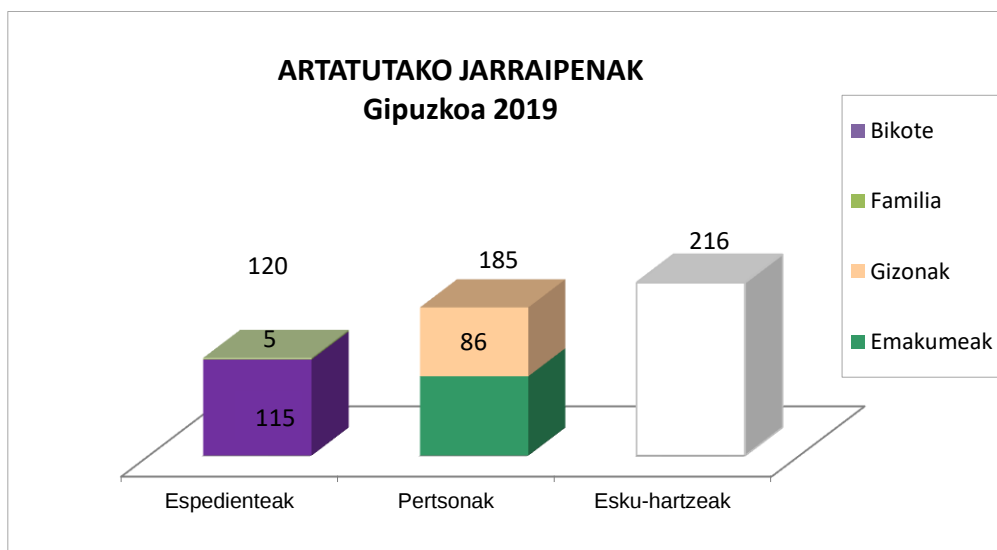
AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

- Akordioetaz arduratzen dira
- Akordioetaz ez dira arduratzen

%94**%6**

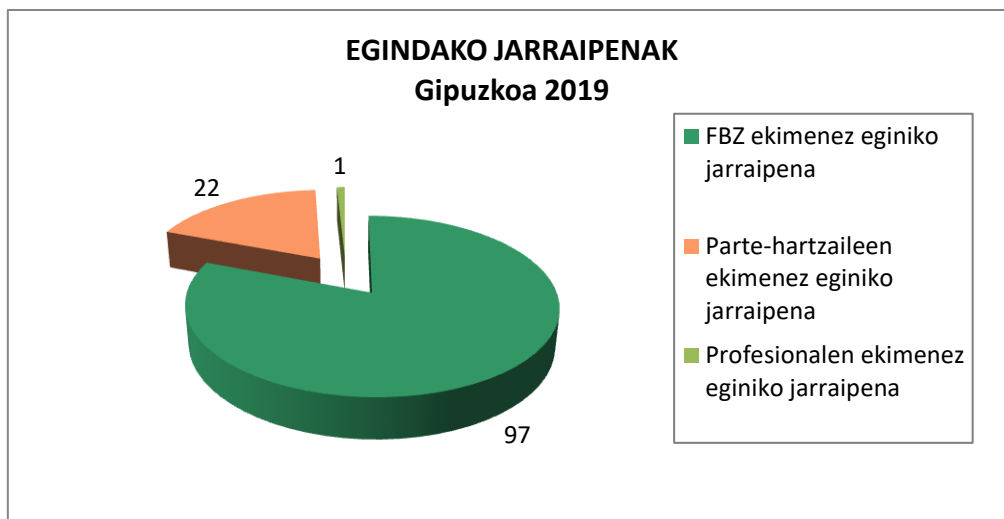
Ondoren, 2019an landutako jarraipen espedienteeteei buruzko gaiak garatuko dira.

Jarraipen fasean 120 espediente landu dira, hauetariko 115 bikote espedienteak izan dira eta 5 bestelako familia espedientak. Guztira 185 pertsona artatu dira, 216 esku-hartzeetan zehar.

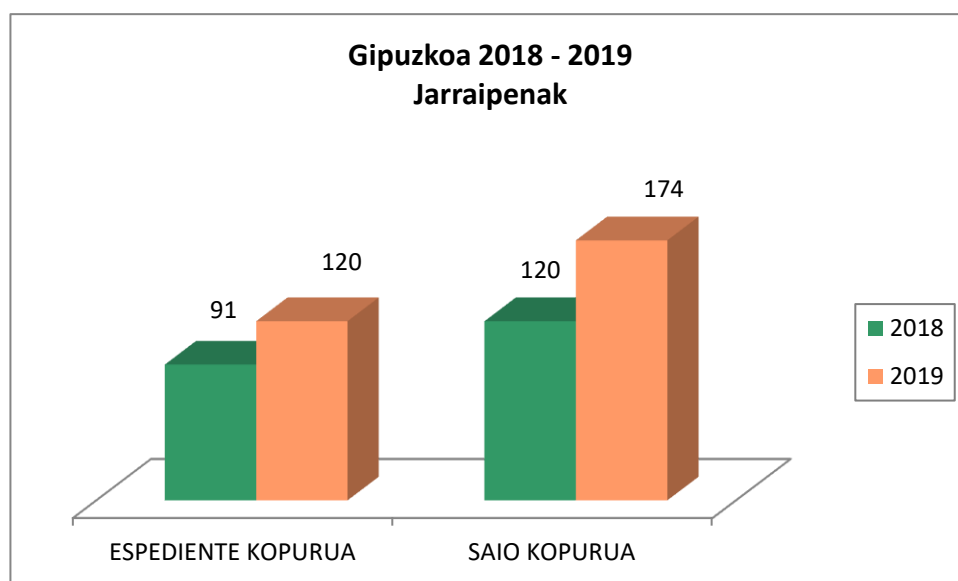


2019. urteko 120 espedienteeteei lotuta, hiru ekimen modu desberdindu dira.

- **FBZ-aren ekimenez:** Espediente hauetatik 97 bitartekaritza taldearen ekimenez egin diren jarraipen espedienteak dira; hauetatik 91 espedienteetan informazioa jaso da eta beste 6 jarraipen espedienteetan ez da posible izan informaziorik jasotzea.
- **Parte-hartzaileen ekimenez:** Bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen ekimenez, 22 espedienteen jarraipenak burutu dira.
- **Profesionalen ekimenez:** Familiekin elkarlanean aritu diren profesionalen ekimenez, bitartekaritza taldeak jarraipen espediente bati buruzko informazioa jaso du.



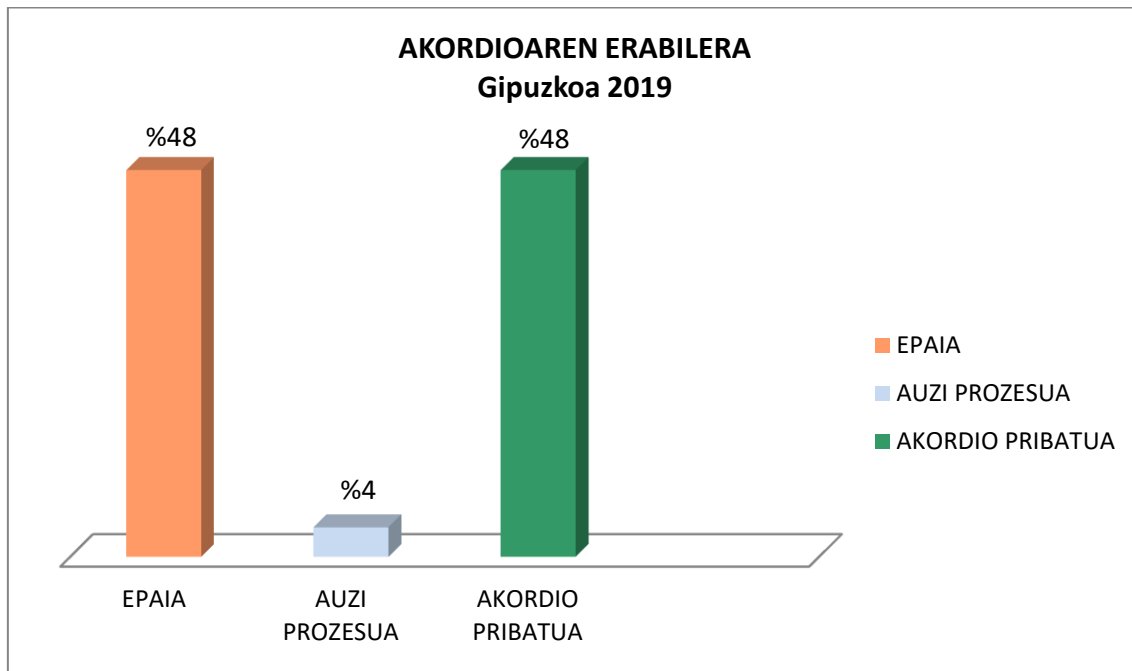
2019an zehar, 120 jarraipen espediente landu dira, 2018. urtean baino 29 gehiago, eta guztira 174 saio burutu dira, aurreko urtean baino 54 gehiago. Esku-hartze maila honetan lan hazkunde bat ikusi da.



Akordioaren erabilerari dagokionez:

- Burututako jarraipenen %48an, pertsona erabiltzaileek lortutako akordioak epaitegian izapidetu dituzte.
- Burututako beste jarraipenen %48an akordioak modu pribatuan mantendu dituzte.
- Bikoteen %4ak auzi prozesu bat hasi dute.

- Eginiko jarraipenen arabera, ez da egon lortutako akordioak idazki publiko bezala jaso den kasurik.



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

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

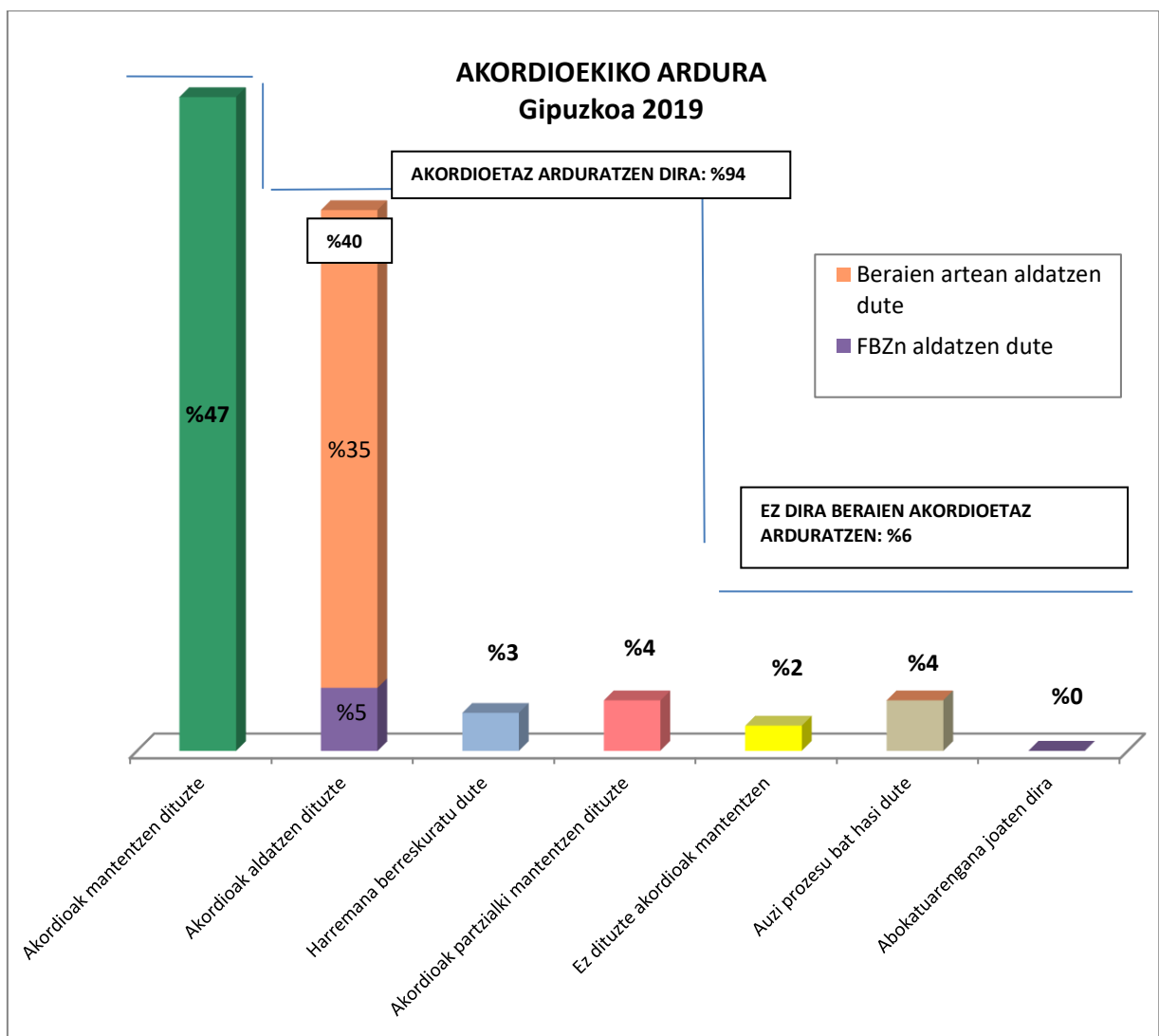
Beraien akordioez arduratu diren pertsonetatik:

- %47ak bitartekaritza prozesuan adostu dituen akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du.
- %40ak akordioen bat aldatzea erabaki du familiaren beharretara edo egoera berrietara egokitzeko. Kasu hauen %35ak erabakiak beraien kasa hartu dituzte, eta aldiz, %5ak FBZra itzuli dira gaiak lantzera.
- %3ak bikote harremana berreskuratu du eta elkarrekin bizitzen jarri dira berriz ere.

- Gainerako %4a partzialki arduratu da akordioez, hau da, lorturiko akordioen zati handienaz arduratzen dira, baina zailtasunak dituzte gainerako akordioak betetzeko. Kasu gehienetan desadostasunak antolaketa ekonomikoarekin daude lotuta, baina beste kasu batzuetan, adingabeekin igaro beharreko denbora banaketa betetzearekin.

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

- %4ak auzi prozesu bat hasi du.
- Beste %2ak ez ditu bitartekaritza prozesuan lortutako akordioak mantendu, eta ez ditu aldatu.



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

Ondoren 2019. urtean zehar bildu ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu:

- *"Une oro prozesu objektiboa eta neutrala zenez, babestuta sentitu nintzen, baita beste aldea ere."*
- *"Erabakiak hartzen hasteko tranpolina izan zarete."*
- *"Beste modu batera ez genuen lortuko, amorruek eragozten zigulako. Emandako laguntzak burua irekiarazi zigun."*
- *"Banaketa ez dramatizatzen lagundu zigun, banatzea ez da ezer larria."*
- *"Nola egin gidatu ziguten, eta guretzat horren emaitza lasaitasuna izan da"*
- *"Momentu zail batean begiak ireki zizkidan."*
- *"Hasieran ez nengoen oso ziur, inpartzialtasunaren eta neutraltasunaren gaia arraroa egiten zitzaidalako, baina gero ondo ulertu nuen zerbitzuan egiten den lana, eta gustatu zitzaidan"*
- *"Bata bestearen ikuspegia ikusten lagundu zigun, beste aldeari entzuten eta gure portaeraren zergatia errukitik ulertzen lagundu zigun."*
- *"Ideia batzuei zentzua jartzen lagundu ziguten."*
- *"Gauza asko argitzeko, orain hobeto moldatzen gara."*

VII.E.5.BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA

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

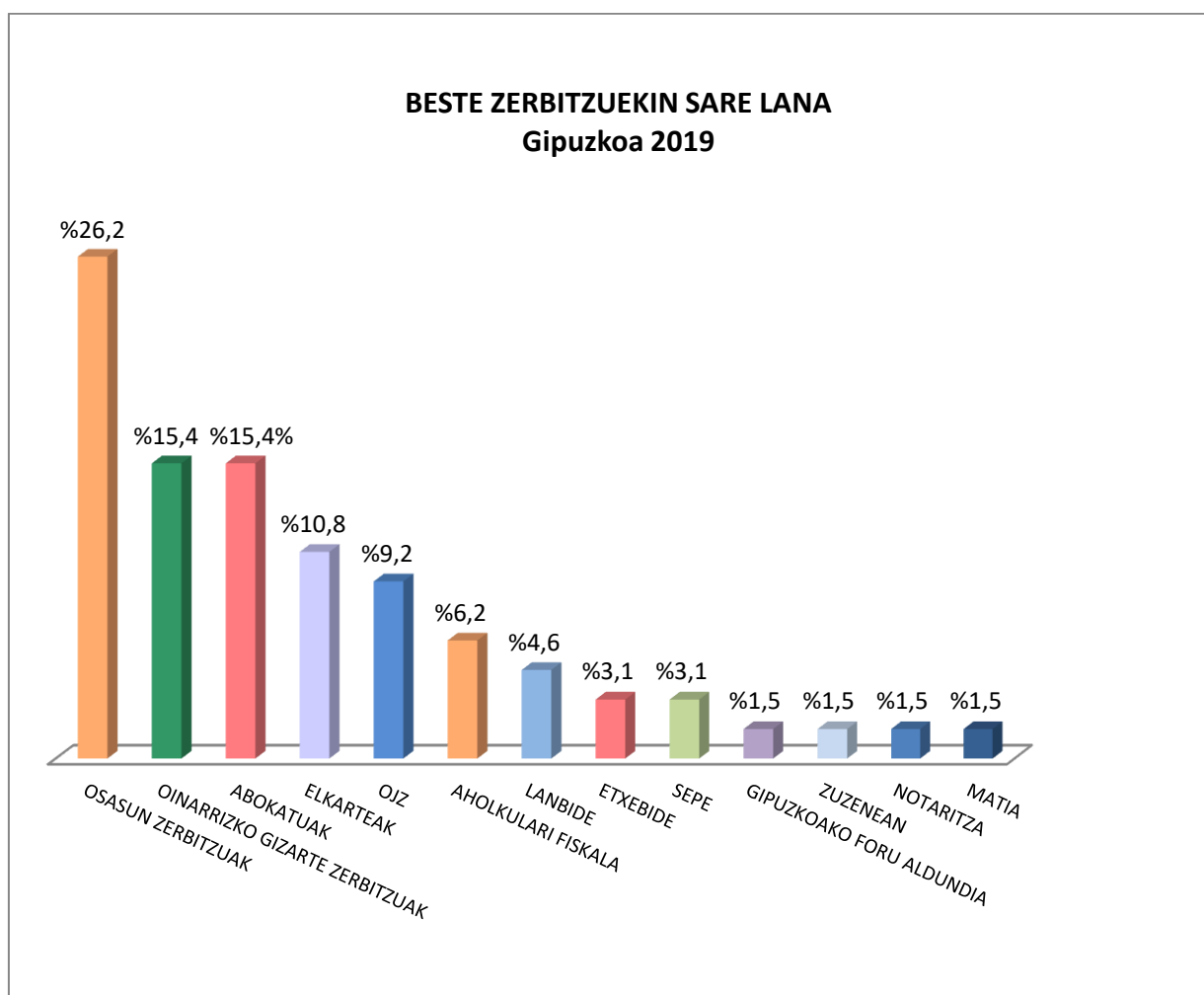
Koordinazio hau, kasu bakoitzaren eskaera eta antzematen diren beharren arabera egiten da.

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

2019. urtean zehar, bitartekaritza prozesua egin duten familien %15,10ean, beste entitate batzuekin koordinazioa egin da:

- Artatutako kasuen %26,2an, pertsonak Osasun Zerbitzuetatik edo Osasun Zerbitzuetara bideratuak izan dira, bitartekaritzari ekiteko akordio gisa edo bitartekaritza akordioaren emaitza gisa. Errekurtso hau bitartekaritzaren osagarri gisa erabili beharreko baliabidea da, bai bakarka, bai bikotean edo familian.
- Kasu guztien %15,4an sare-lana Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Koordinazio hau, hasiera batean, protagonistek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean egiten da. Kasu batzuetan telefono bidez ezarri da komunikazioa, eta besteetan aldiz, posta elektronikoaren bidez. Behin prozesua amaituta, alderdiak, artatzen dituen profesionalarengana itzultzen dira akordioarekin, hauek jakinaren gainean jartzeko.
- Arlo juridikoarekin egin den sare lana %26,10ekoa izan da, %15,4a abokatu pribatuekin, %1,5a notarioekin. %9,2a Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu dira, bitartekaritzaren akordioa izapidetu ahal izateko doako laguntza juridikoa lortzeko aukeraz informatzeko helburuarekin.
- Kasuen %10,8an bestelako elkarteekin egin da sare-lana (Emakumeen Etxea, Once Fundazioa, Biltzen, etab.)
- %6,2 batean egindako koordinazio lana aholkularitza fiskalarekin burutu da.
- Beste bitartekaritzen %4,6an egindako koordinazioa Lanbiderekin izan da, %3,1an S.E.P.E.rekin eta %3,1a Etxebiderekin. Kasu hauetan entitate hauek izan dira familiak bideratu dizkigutenak.

- Bitartekaritzen %1,5ean “Zuzenean” zerbitzuarekin (Eusko Jaurlaritzako Herritarrentzako Arreta zerbitzua) koordinatu da.
- Familien %1,5ean koordinazioa Gipuzkoako Foru Aldundiarekin izan da.
- Azkenik, Matia Fundazioarekin koordinazioa bat burutu da.



2019an, nabarmentzekoa da GFBZa Gipuzkoako lurralde historikoko barruti judizialeetatik bikote haustura prozesuetan protagonistek lortutako Akordio Pribatuen eskaerak jasotzen hasi dela.

Eskaera hauek, antolaketa-eginbideen bidez egiten dira, modu honetara barruti judizialak bikoteek bitartekaritzan lortutako dokumentu

pribatua eskuratu dezakete, dokumentu betearazlearen balioa eman ahal izateko, sententzia bilakatuz.

GFBZrentzat eskaera hauek Familia Bitartekaritza Zerbitzuan landutako akordioetan duten konfidantzaren seinale dira.

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

2019KO TXOSTENA-ARABA

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU- HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONAZKO ARRETA ETA AURREZ AURREKOA		1.596	553	1043
			1.596	

2) BITARTEKARITZA

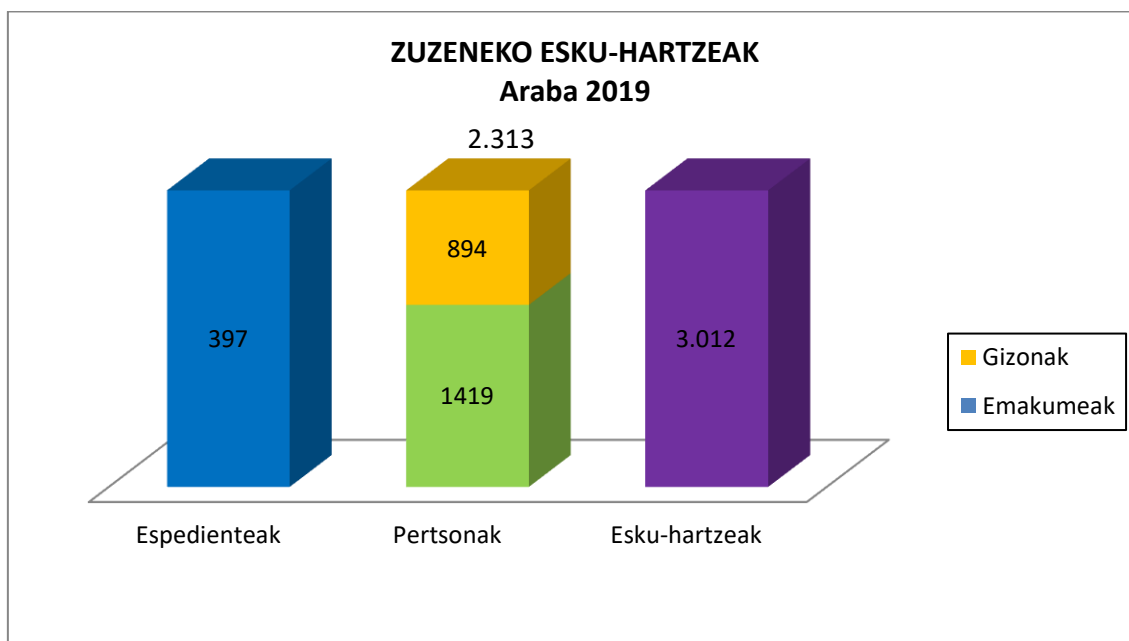
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	324	1.287	598	
BIKOTE GATAZKAK	268	1.166	229	248
FAMILIA GATAZKAK	56	121	52	69
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	141	198	211	
BIKOTE GATAZKAK	98	129	59	78
FAMILIA GATAZKAK	43	69	25	46
Artatutako adingabeko seme-alabak			2	
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				1
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	183	1.089	387	
BIKOTE GATAZKA				
Espediente berriak	145	959	145	145
Espediente burutugabeak	25	78	25	25
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	-	-
FAMILIA GATAZKAK				
Espediente berriak	8	45	14	13
Espediente burutugabeak	5	7	9	7
Artatutako adingabeko seme-alabak			1	1
ARTAUTAKO PROFESIONALAK			1	1

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	73	129	119	
BIKOTE GATAZKAK	70	125	60	56
FAMILIA GATAZKAK	3	4	-	3
GUZTIRA	397	3.012	2.313	

2019an, Arabako FBZan egindako lanak 2.313 pertsonari zuzeneko arreta eman die, horietatik 1.419 emakumeak izan dira eta 894 gizonak. Lan hori, hain zuzen, zuzeneko esku-hartzearen maila guztietan egin da, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta egindako jarraipenetan. Aurten ere, emakumeek gizonak baino gehiago erabili dute Bitartekaritza Zerbitzua.

Joera hori bost puntu areagotu da, joan den urtearekin alderatuta (Emakumeak %63 izan dira 2.019an, eta %58, berriz, aurreko urtean). Arabako FBZan artatutako familiei dagozkien espedienteak 397 izan dira, eta espediente kopuruari dagokionez egindako esku-hartzeak 3012 izan dira.

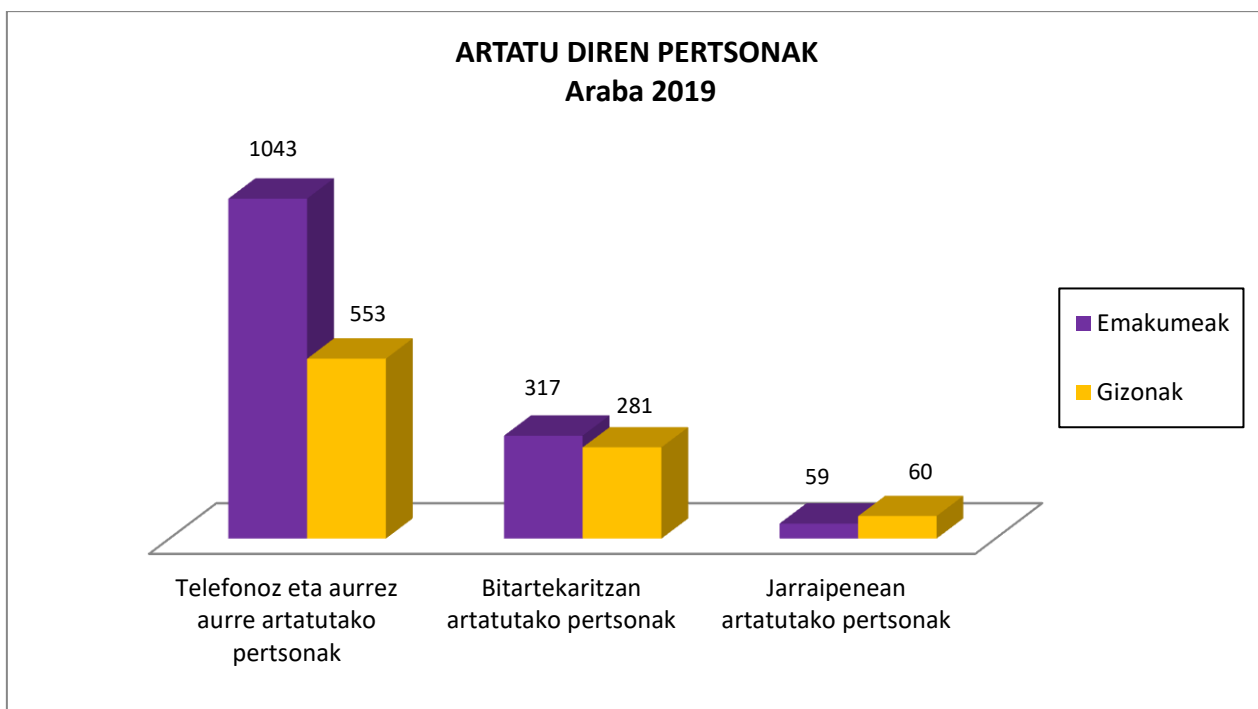


Jarraian, Arabako FBZan artatutako pertsonen dagokienez egindako lana, telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta, bitartekaritzan egindako esku-hartzea eta jarraipenak zehaztuko ditugu.

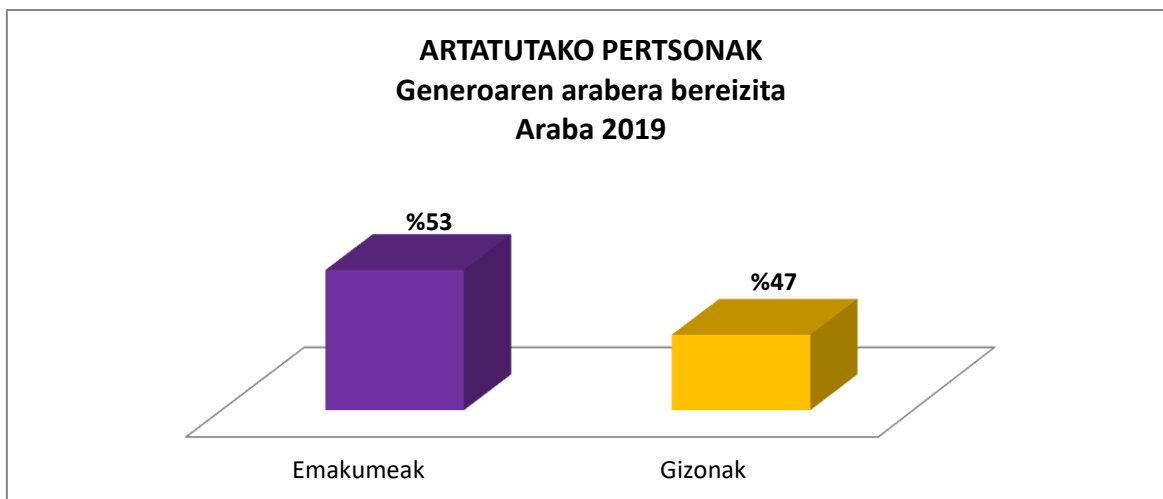
VII.1.F.1- ARTATUTAKO PERTSONAK

Lehen esan dugun bezala, 2.313 erabiltzaileri eman zaie arreta 2019. urtean, esku-hartze maila guztietan.

Telefono deiaren bidez artatu direnak edo informazioa eskatzera Arabako FBZra hurbildu direnak 1.596 izan dira guztira. Bitartekaritzan egindako esku-hartzean 598 pertsonak parte hartu dute, eta amaitutako bitartekaritzetan berriz, 119.



Sexuaren araberako banaketari dagokionez, ikusten da aurten, iaz bezala, dezente mantendu dela aurre bitartekaritzan eta bitartekaritzan artatutako pertsonen guztizkoa; %53 emakumeak izan dira, eta %47 gizonak.



Esku-hartze maila desberdinetan artatutako emakumeen eta gizonen kopuru osoa kontuan hartzen badugu, azken hiru urtekoan oso antzeko ehunekoak lortu ditugu.

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

Atal honetan jasotzen ditugun datuek gure zerbitzuarekin lehen hartu emanean pertsonei eskaintzen diegun arretari egiten dio erreferentzia, txosten honen VII. puntuan azaltzen den bezala. Bestalde, zerbitzuari buruzko informazio orokorra eskatzen duten profesionalei eta pertsonei eskaintzen diegun arreta jasotzen du, baita bitartekaritza prozesuan parte hartzen ari diren eta unean uneko eskaria egiten duten pertsonei ematen diegun arreta ere.

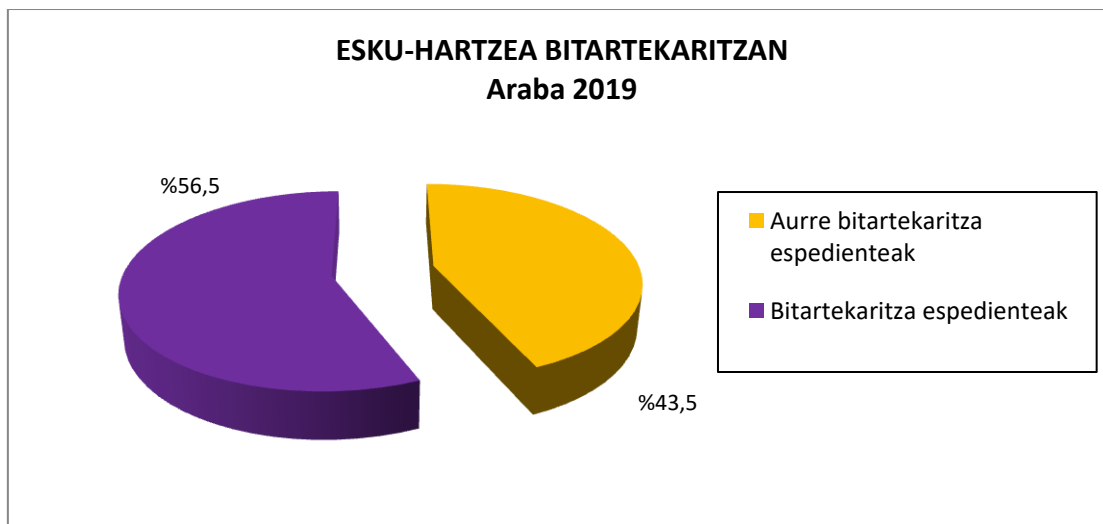
Lehen arreta-maila horretan, 1.596 pertsonari eman zaie arreta (1.043 emakumeri eta 553 gizoni), eta telefonoa izan da informazioa edo aurrez aurreko hitzordua eskatzeko modurik gogokoena.

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

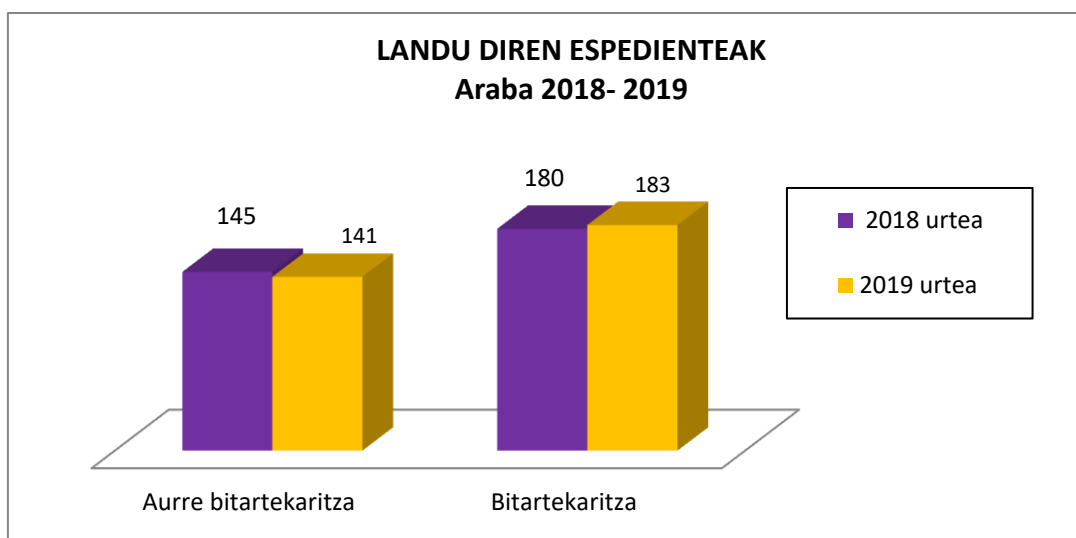
Bitartekaritza eredu honetatik egin dugun lanaren deskribapenean, jarraian agertzen diren espediente motak eta gatazka motak bereizten ditugu:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	98	170	268
FAMILIA GATAZKAK	43	13	56
GUZTIRA	141	183	324

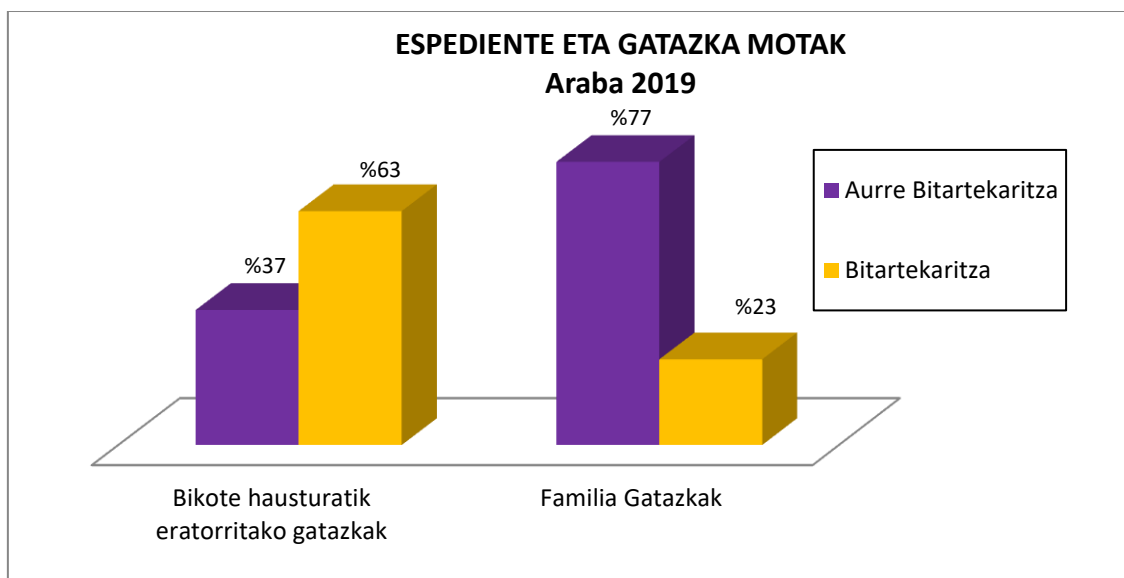
2019an bitartekaritzan egindako lanak 324 espediente sortu ditu guztira; horietatik %56 bitartekaritza espedienteek dagozkie, eta %43 aurre bitartekaritzako espedienteak dira, aurreko urtean lortutakoen ia berdinak. Aurreko urtearekin alderatuta, %1,7a igo da aurreko bitartekaritza espedienteen kopurua. Ehuneko hori %4,3ra iritsi da bikote harremana hausteko egoeretan egindako bitartekaritzetan.



Grafiko honetan ikus dezakegu aurre bitartekaritzako espedienteen kopurua pixka bat jaitsi dela, iazko datuekin alderatuta, eta bitartekaritza espedienteek gora egin dutela.



Hurrengo grafikoko datuek erakusten dute bikote hausturaren ondoriozko gatazketan artatutako kasuen %63ak bitartekaritza prozesua hasi duela. Bestalde, familia gatazken ondorioz sortutako kasuen ehunekoa %23koa da, eta horrek adierazten du gatazkan murgilduta dauden alde guztiekin lan egitea zaila dela, alde anitzeko gatazkak izaten baitira. Datu hauek iaz lortutakoen oso antzekoak dira.



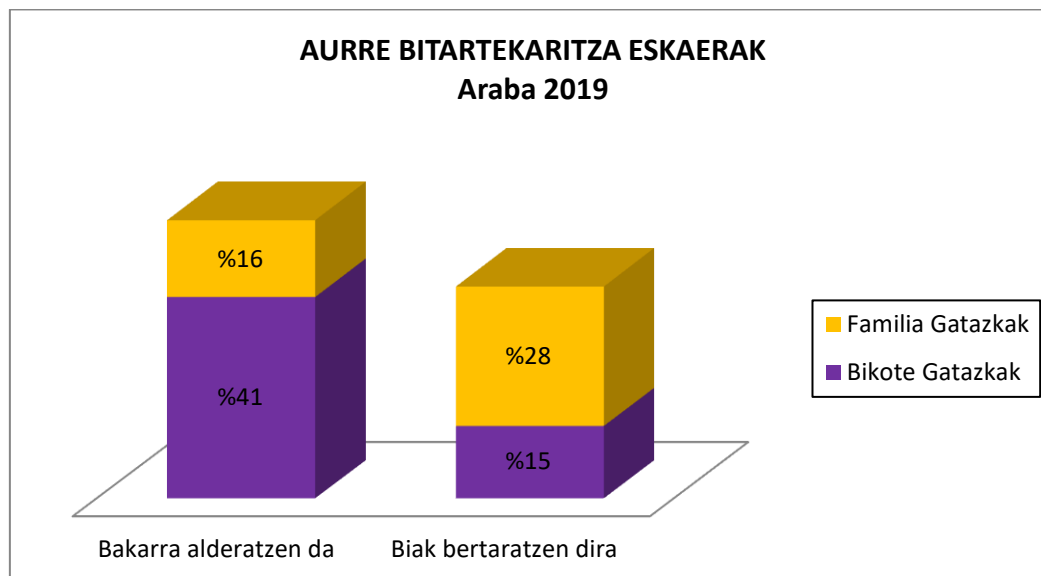
VII.1.F.3.A- AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Landutako espediente guztietatik, %55 bitartekaritza espedienteak izan dira, eta %45 aurre bitartekaritzakoak, azken bi urteetan lortutako ehunekoen oso antzekoak.

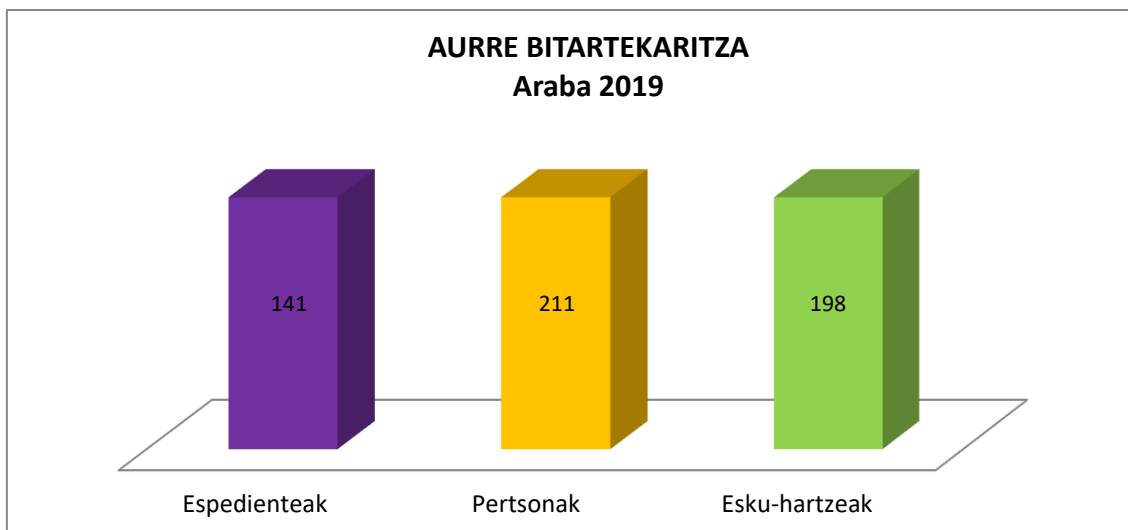
Aurre bitartekaritzako espediente batek, bitartekaritzako espediente batera, aurrera ez egitearen arrazoiak, ugariak izan daitezke; prozesuaren borondatezkotasuna eta gatazkan dauden alderdiek eskaera berriz aztertzea, besteak beste.

2019an landutako aurre bitartekaritzako espediente guztietatik, %57an aldeetako batek soilik jo duela zerbitzura ikus daiteke.

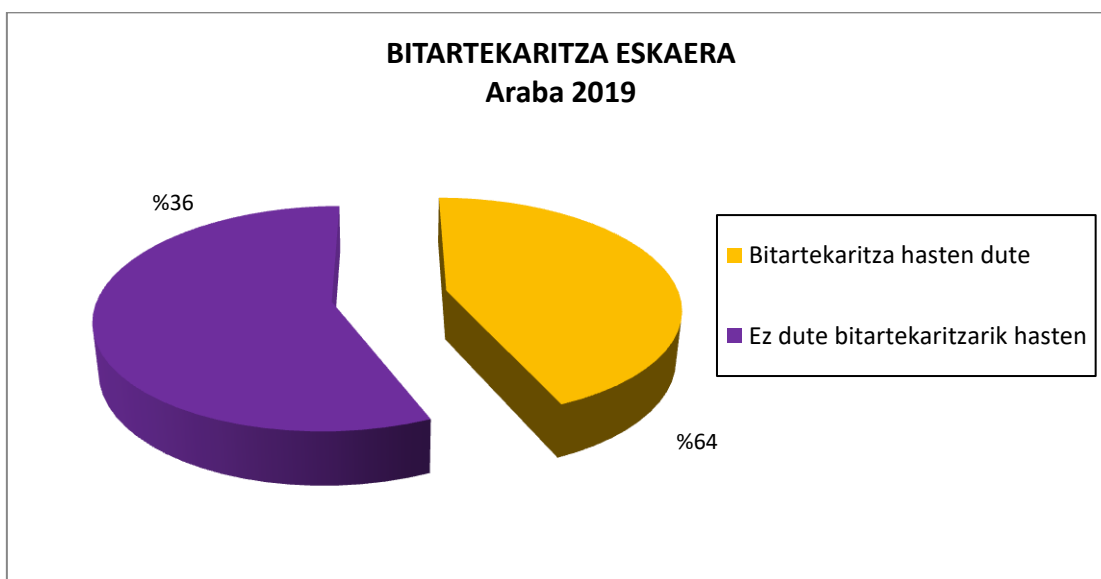
Gatazkan murgilduta dauden alderdi guztiak, AFBZra, etorri diren kasuak ez dira hain ugariak, aurre bitartekaritzako espediente guztien %43 baitira.



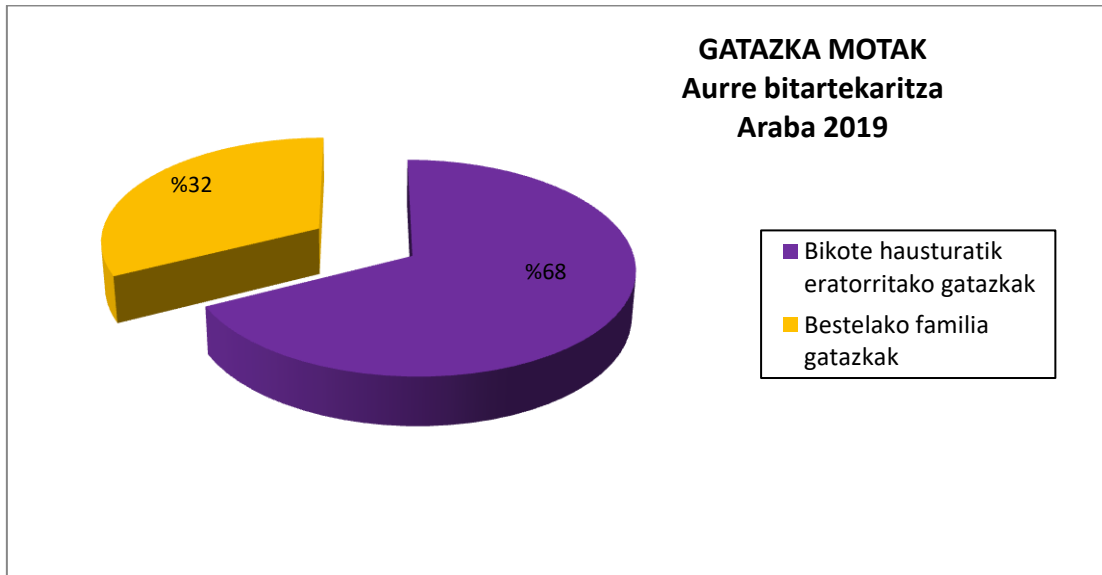
Aurre bitartekaritzako esku-hartze mota honek 141 espediente sortu ditu guztira. Horrek, 198 esku-hartzetan zehar, zuzeneko arreta eman die gatazkako 221 protagonistei, 125 emakumeri eta 86 gizoni, hain zuzen ere.



FBZra jotzen duten pertsona guztiak aurre bitartekaritza fasetik igarotzen badira ere, aurre bitartekaritzako espedienteek Familia Bitartekaritzako Zerbitzura joaten diren, eta ondoren bitartekaritza prozesua hasten ez duten pertsonen eskaintzen zaien arreta baino ez dute aipatzen. Arreta horrek espediente bakoitzean hainbat saio egitea ekar dezake, gatazkaren protagonista diren pertsonen kopuruaren arabera, bai eta gatazka motaren eta pertsona horiek horri dagokionez duten unearen arabera ere. Hurrengo grafikoan agertzen diren ehunekoak iaz lortutakoen ia berdinak dira.



Esku-hartze maila honetan artatu diren gatazka motei dagokienez (aurre bitartekaritza fasea), 98 espedientek bikote haustura egoeran dauden gatazkekin izan dute zerikusia, eta 43 espedientek familia gatazkekin.



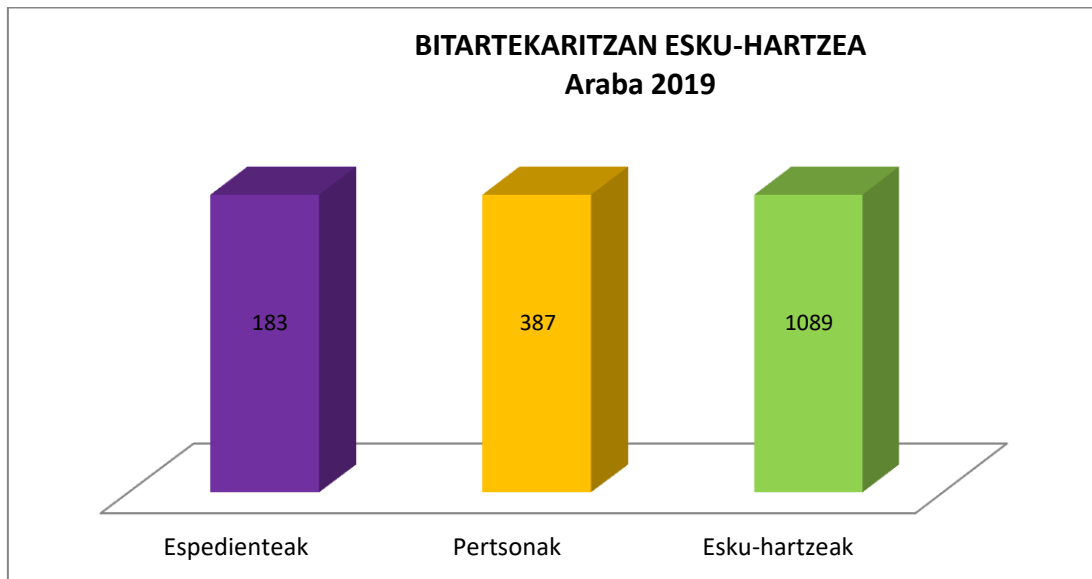
Aurre bitartekaritza fase honetan, prozesuari buruzko informazioa, alderdi juridiko, psikologiko edota sozialei buruzkoa izan da batez ere. Gure ustez, informazio lan hau oso garrantzitsua da erabiltzaileentzat baina baita guretzako ere, modu honetan pertsonak egiten diguten eskaria zerbitzu publikoen sarera bideratzeko, posible bada.

Aurre bitartekaritza espediente horien beste lan zati garrantzitsu bat erabiltzaileek eskatutako ziurtagirien idazketa da (lanerako ziurtagiria, Etxebiderentzat, Lanbiderentzat edo beste batzuentzat), bai eta beste alderdiari FBZra etortzera gonbidatzeko egiten ditugun gutunak ere.

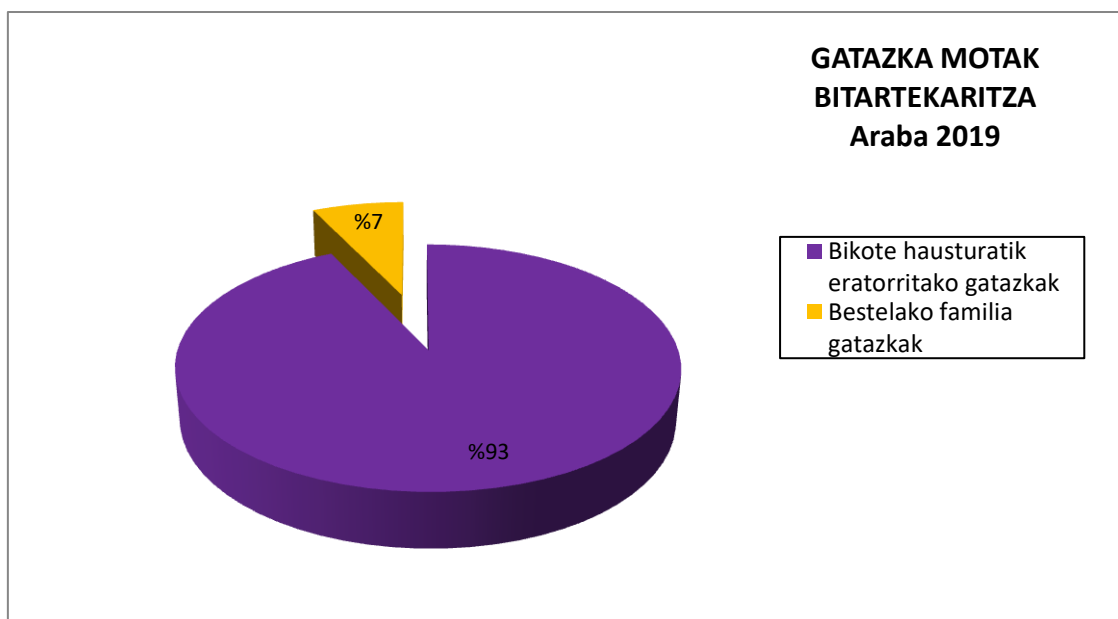
VII.1.E.3.B.- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Esku-hartze maila honetan sortu diren espedienteak, hau da, aurre bitartekaritzaren ostean, guztira 183 bitartekaritza espediente izan dira. Honek %1,6ko igoera ekarri du iaz landutako bitartekaritza espedienteen kopuruarekiko. Esku-hartze maila honetan, gatazka zuten familia edota

bikoteetako 387 pertsona artatu dira (%2,4 pertsona gehiago 2018. urtearekin alderatuta), guztira 1.089 esku-hartzetan (% 6,1eko igoera).



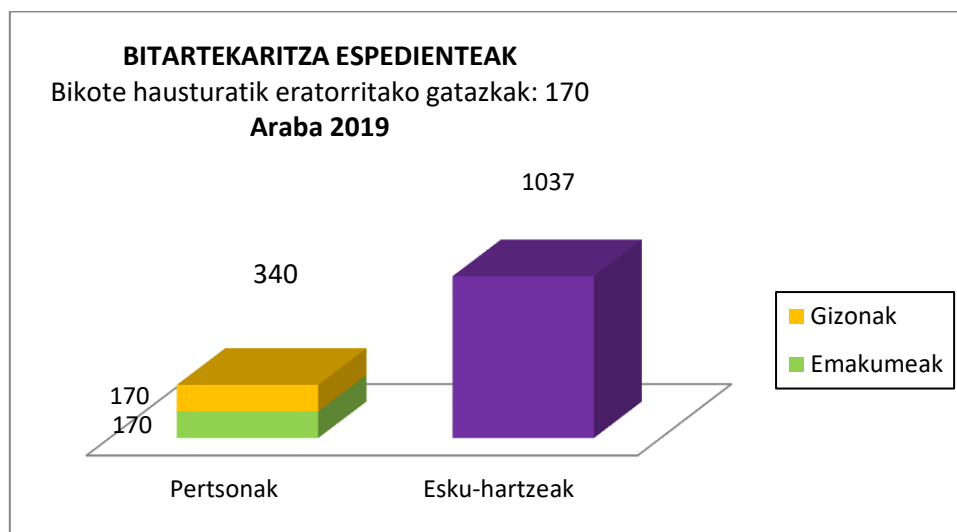
Bitartekaritzan landutako espediente guztietatik, %93ak (170 espediente) bikotearen haustura egoeratik eratorritako gatazkekin dute zerikusia. Gainerakoak (13 espediente), %7, beste mota bateko familia gatazkei dagozkienak dira. Ehuneko horiek aurreko urteetan lortutakoen oso antzekoak dira.



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

BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Bitartekaritza prozesuan landutako espediente guztietatik, 170 bikote haustura egoerekin zerikusia dutenak izan dira, aurreko urtearekin alderatuta, %4,3ko igoera izan dute. Espediente horien ondorioz, 340 pertsona artatu dira, bikote hausturaren ondoriozko egoerarekin lotutako akordioak hartzeko interesarekin (2018an baino %4,3 gehiago). Guztira, 1.037 esku-hartze egin dira, horrek esan nahi du %12,15eko hazkundera egon dela.



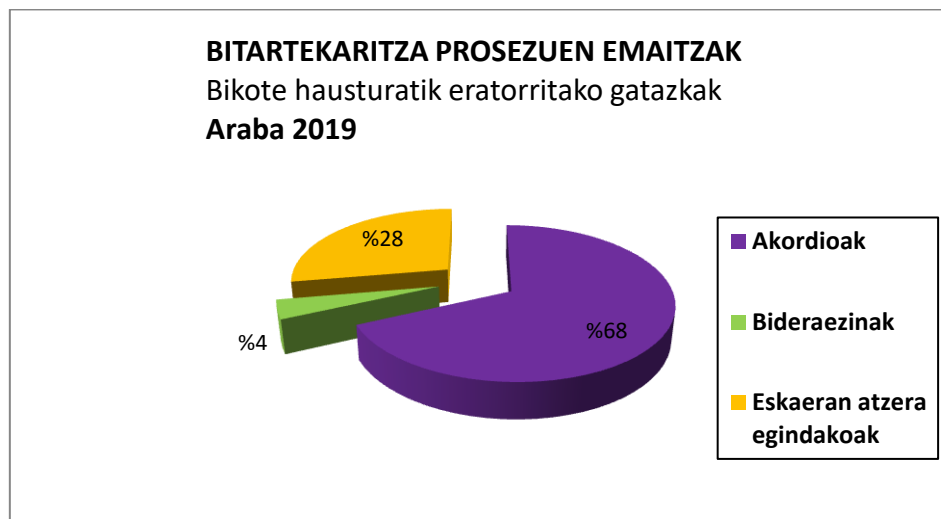
FBZ – ARABA 2019 - BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	170
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	340
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen saien batzbestekoa	1.037 4,92
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	139
	AKORDIOAK	
	• HITZARMEN ARAU EMAILEA GORPUZTEN DUTEN AKORDIOAK	92
	• BESTELAKO AKORDIOAK	73
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	1
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	0
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	3
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	41
	BIDERA EZINA	6
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	31

2019an, guztira, 170 bitartekaritza egin dira; horietatik 92k akordioak lortu dituzte, 41ek bitartekaritzari amaiera ematea erabaki dute, 6 bideraezintzat jo dira eta 31 espediente prozesuan daude.

Bikote haustura kasuetan amaitutako bitartekaritza prozesuak kontuan hartuta, ikusten dugu gure zerbitzura joan diren lau bikotetik ia hiruk akordioak lortu dituztela azaldutako egoerei buruz.

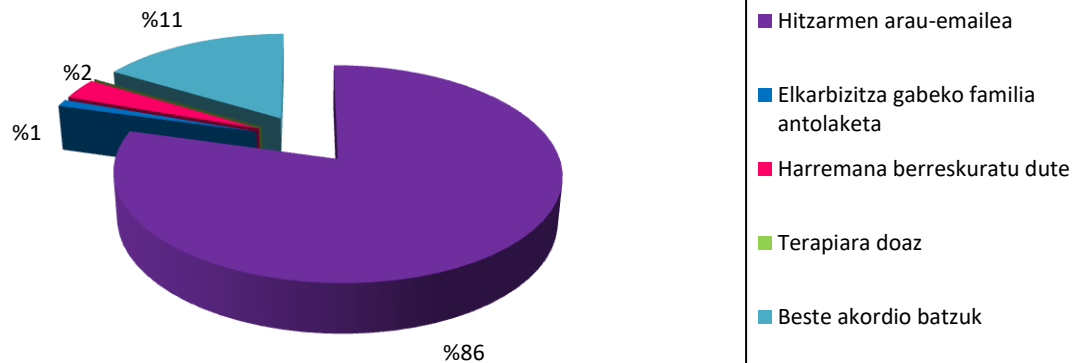
Aurten amaitutako bitartekotza guztietatik, Arabako FBZko bitartekaritza taldeak bideraezintzat jo ditu bikote hausturatik eratorritako kasuen %4, eta kasuen %28an, aldeek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute.



Bitartekaritza prozesua bukatu duten bikoteen %86 hitzarmen arau emailea gorpuzten duten akordioetara heldu dira eta bitartekaritzen % 11n beste akordio batzuetara. Proportzio hauek iaz lortutakoen antzekoak dira.

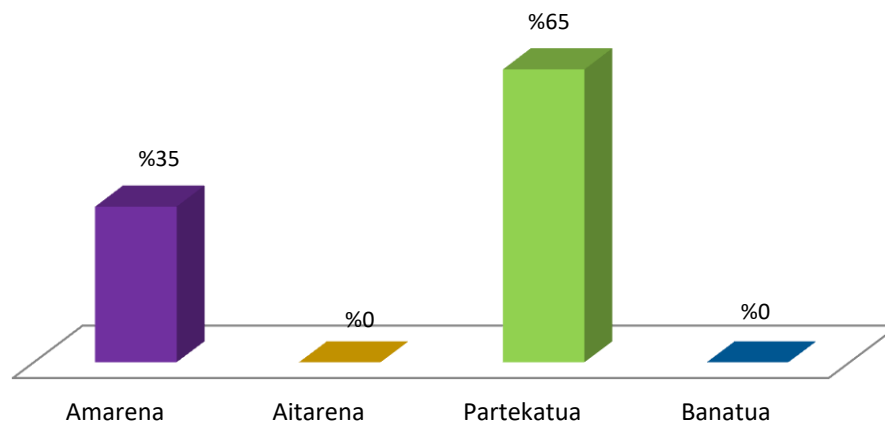
AKORDIO MOTAK

Bikote hausturatik eratorritako gatazkak: 150

Araba 2019

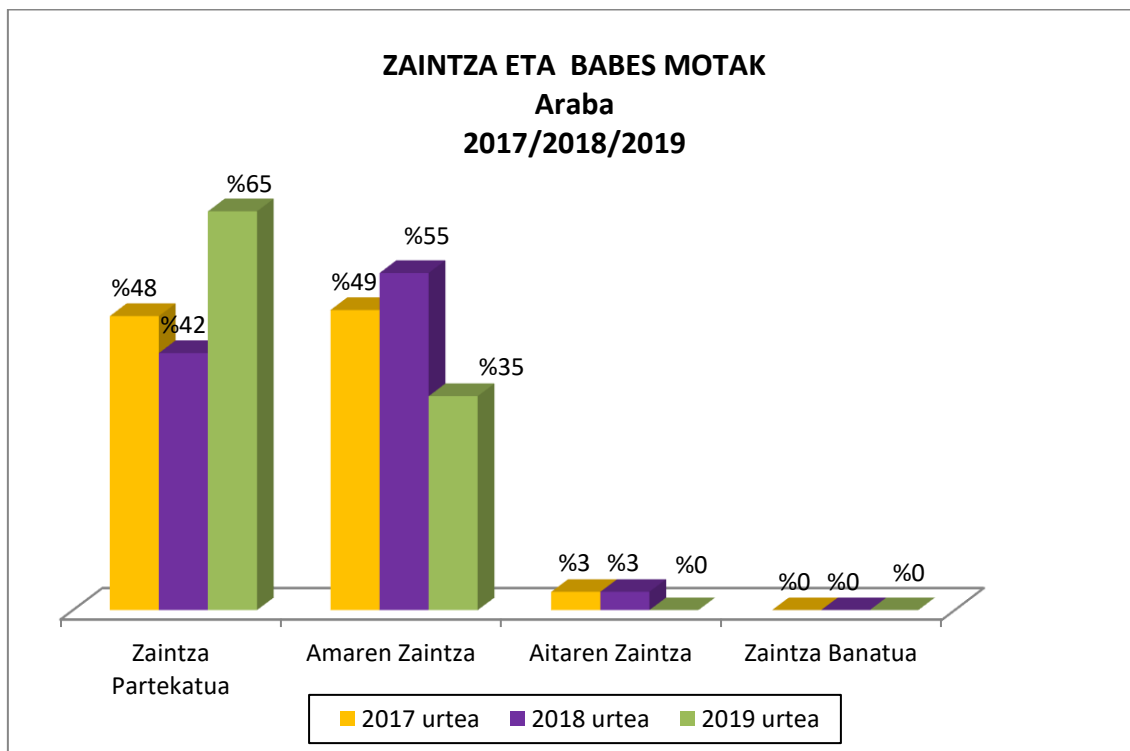
Amaitu diren prozesuetan egin diren bitartekaritza saioen batez bestekoa 4,92 izan da, azken hiru urtekoaren batez bestekoaren antzekoa.

Bestalde, seme-alabak dituzten bikoteen familia antolaketari dagokionez, aurreko aldietan ez bezala, bikote gehienek seme-alabekin partekatutako denbora ereduaren alde egin dute (kasuen %65).

ADOSTUTAKO SEME-ALABEN ZAINZA MOTAK
Araba 2019


Hurrengo grafikoan, azken hiru urteetan familia antolaketa ereduetan izandako bilakaera ikusten da. Amaren aldeko zaintza eta babes eskklusiboa,

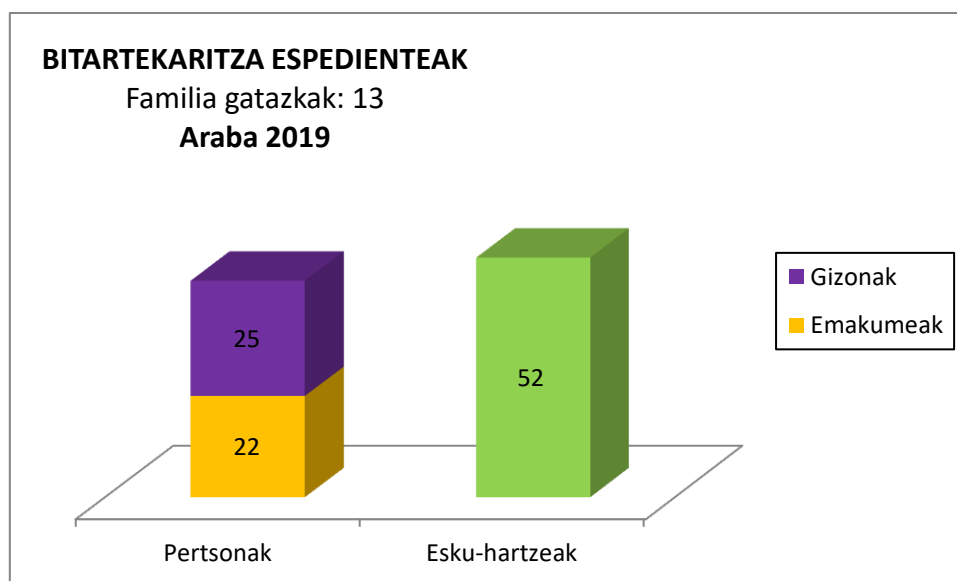
eta zaintza eta babes partekatua dira gehien aukeratzen diren ereduak. Denboraren poderioz bi ereduen arteko ehunekoen aldea aldatu egin da.



FAMILIA GATAZKA

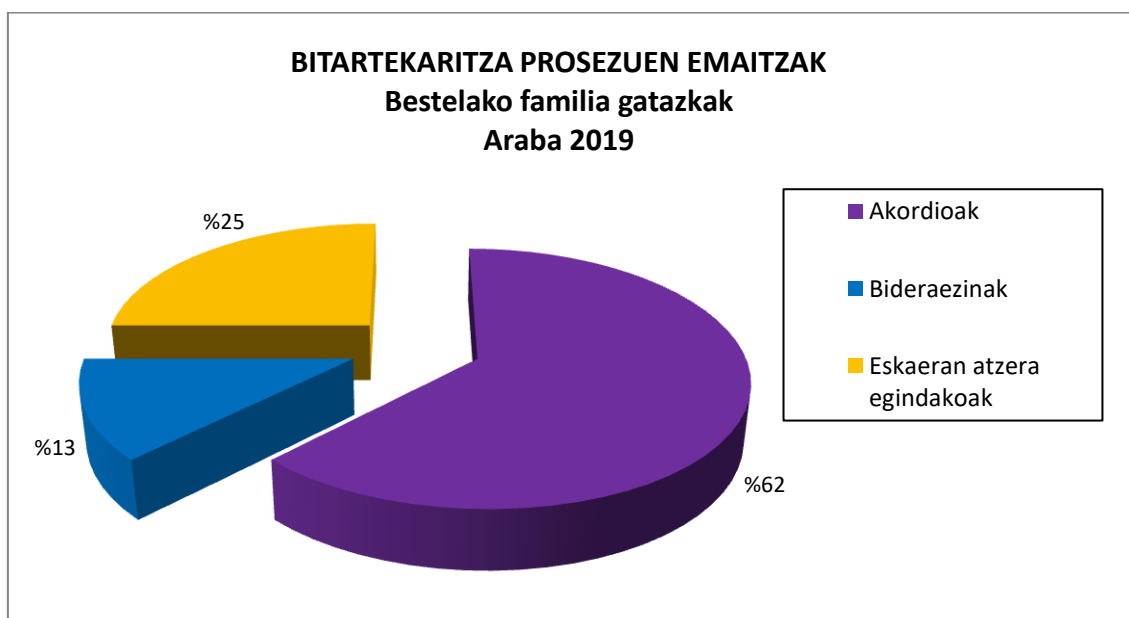
ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	13
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	47
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA AMAITUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN BATEZBESTEKOA	52 3,76
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	8
	AKORDIOAK	5
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	2
	BIDERA EZINA	1
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	5

Familia gatazkak zentzu zabalean aipatzen dituzten bitartekaritza espedienteei dagokienez, aurten gatazkan dauden familietako 47 pertsonari eman zaie arreta (22 emakume eta 25 gizon), 52 saiotan.



Aurten hasitako hamahiru bitartekaritza espedienteetatik zortzi urtea amaitu baino lehen itxi dira, berriz, bost espediente prozesuan jarraitzen dute.

Familia gatazken kasuan, amaitutako bitartekotza guztietatik, familien %62k akordioak lortu dituzte bizitzen ari diren gatazkari dagokionez, aurreko urteetako proportzioaren antzekoa.



Amaitutako bitartekaritza prozesuetako saioen batez bestekoari dagokionez, 3,76 saio izan dira. Familia gatazketan, hau da, alde anitzeko

gatazketan, bitartekari taldearen lana nabarmendu behar da; izan ere, horrelako prozesuetan ko-bitartekaritza lana egin behar da (bi bitartekari batera).

VII.1. F.4. JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK GUZTIRA

73

FBZren EKIMENEZ

✓ Informazioa lortu da	71
✓ Ez da informaziorik lortu	2

49

- PARTE HARTZAILEEN EKIMENEZ

24

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

70
3

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

59
60
119

PROZESUARI DAGOKIONA

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

106
23
129

AKORDIOAREN ERABILERA

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

%43
%56
%1
--

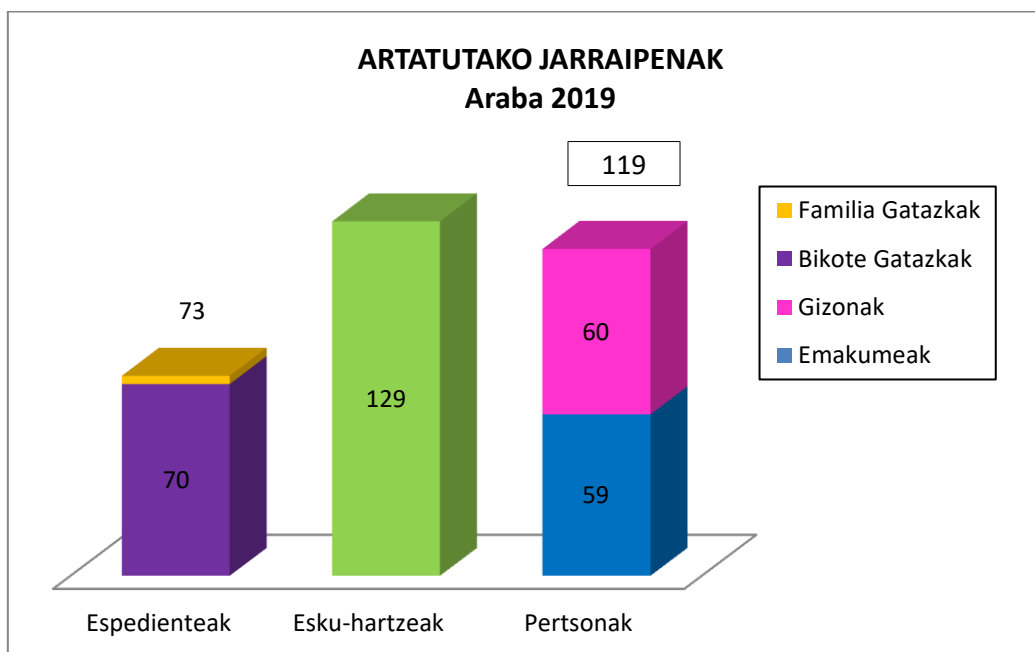
AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

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

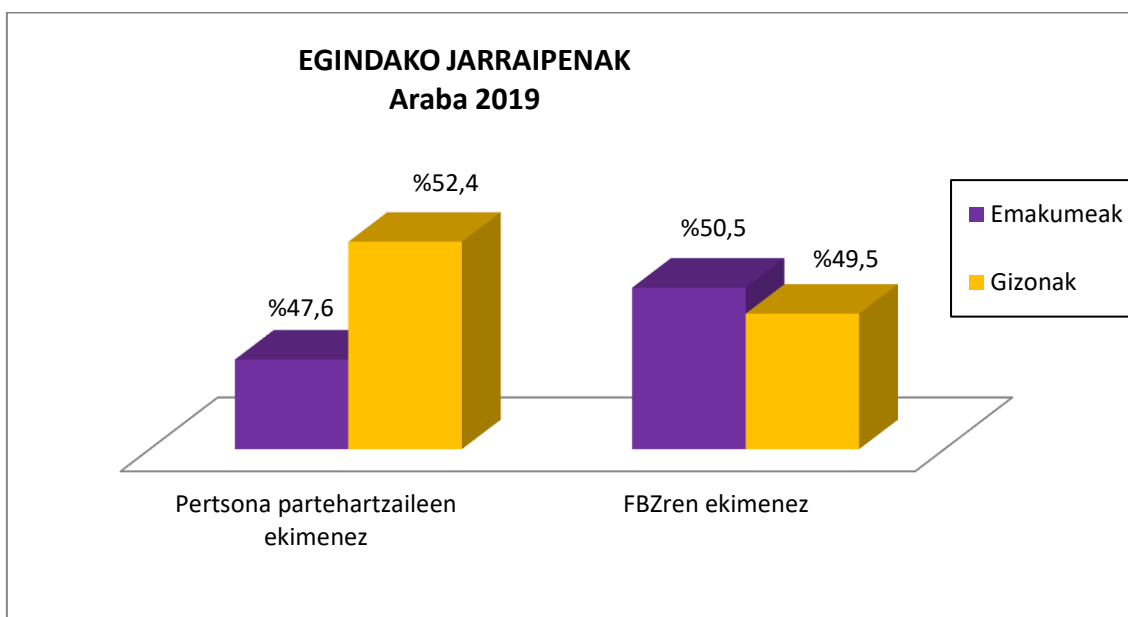
%85
%14
%4

2019. urtean 73 espedienteren jarraipena egin da; horietatik %96ak bikote hausturarekin lotutako gaiak jorratu dituzte, eta %3ak familia

gatazkak. Fase honetan 119 pertsonari eman zaie arreta (59 emakume eta 60 gizon) 129 esku-hartzetan.



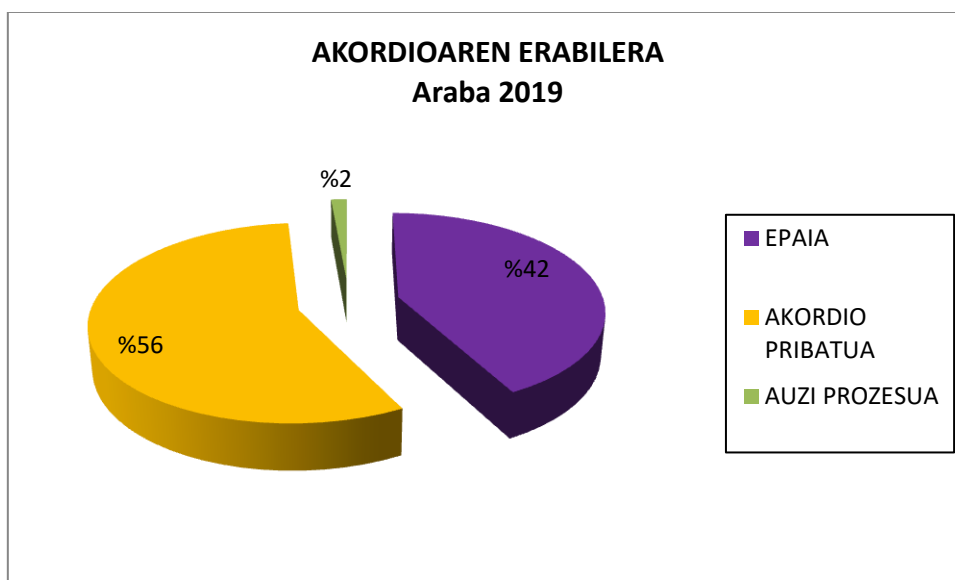
Espediente guztietatik 49, bitartekaritza taldearen ekimenez egindako segimenduak dira, eta 24, berriz, prozesuan parte hartzen duten pertsonen ekimenez egindako jarraipen espedienteak. Ezinezkoa izan da 2 espedienteri buruzko informazioa lortzea.



Familia Bitartekaritzako Zerbitzu honen erabiltzaileei egindako jarraipenetan lortutako informazioa, hurrengo datuetan islatzen da:

Akordioaren erabilerari dagokionez, aurten bitartekaritza prozesuetan akordioak lortu dituztenen gehiengoak dokumentua pribatu gisa mantentzea erabaki dutela ikusten dugu, iaz ez bezala; izan ere, aurreko urtean, dokumentu hauek juridikoki izapidetzen ziren akordioen berdin banatzen ziren.

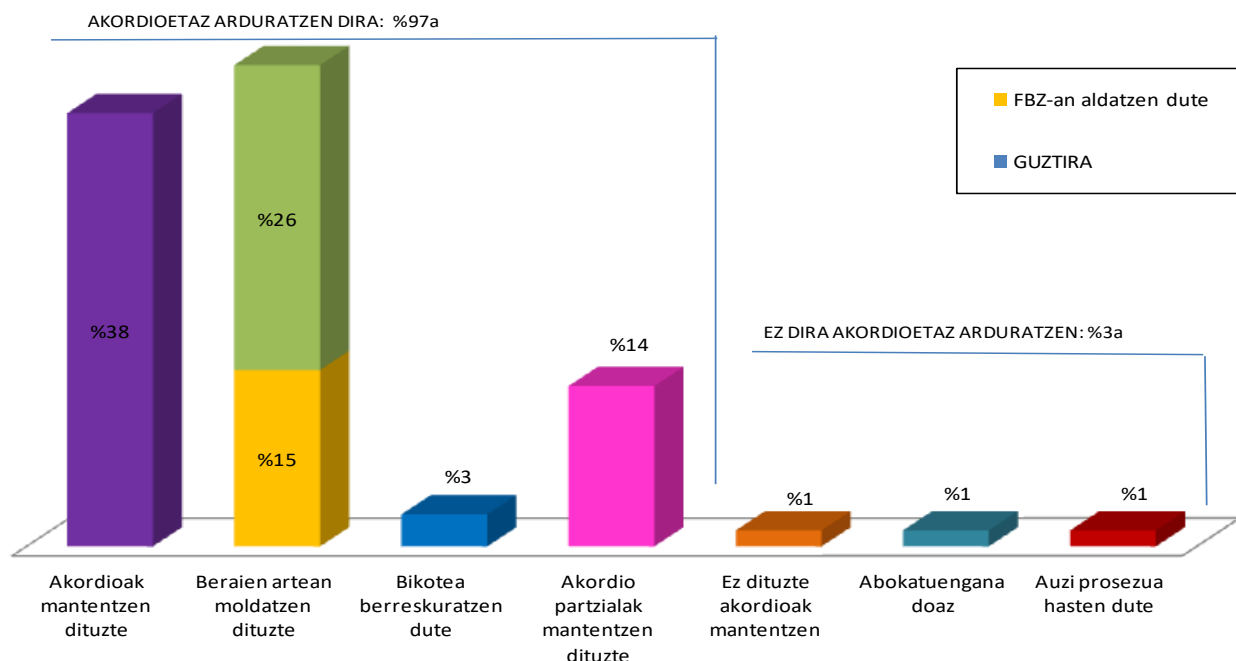
Auzibidezko prozesu judizial batean amaitzen diren kasuen proportzioak bere horretan jarraitzen du denboran (%2).



Akordioen erantzukizunari dagokionez, urte guzti hauetan, joera nagusia denborak aurrera egin ahala lortutako akordioak betetzea izan da. Hau eragin pedagogikoaren isla da, bai bitartekaritza prozesuan ardura hartzen dutelako akordioak betetzeari dagokionez, bai familia egoera berrietara egokitzeko gaitasunari dagokionez.

Ikusi daitekeenez, Arabako FBZaren erabiltzaile gehienak gai dira lortutako akordioak osorik edo zati batean mantentzeko edota zerbitzua utzi zutenetik sortu diren beharretara egokitzeko (kasuen %93). Eraitza horiek denboran zehar mantentzen dira.

AKORDIOEKIKO ARDURA Araba 2019



2019an zehar landutako kasuen %3an soilik, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonak ez dira lortutako akordioen erantzule egin; ehuneko hori iaz lortutakoa baino txikiagoa da, eta aldagai horretan beheranzko joera dagoela berresten da.

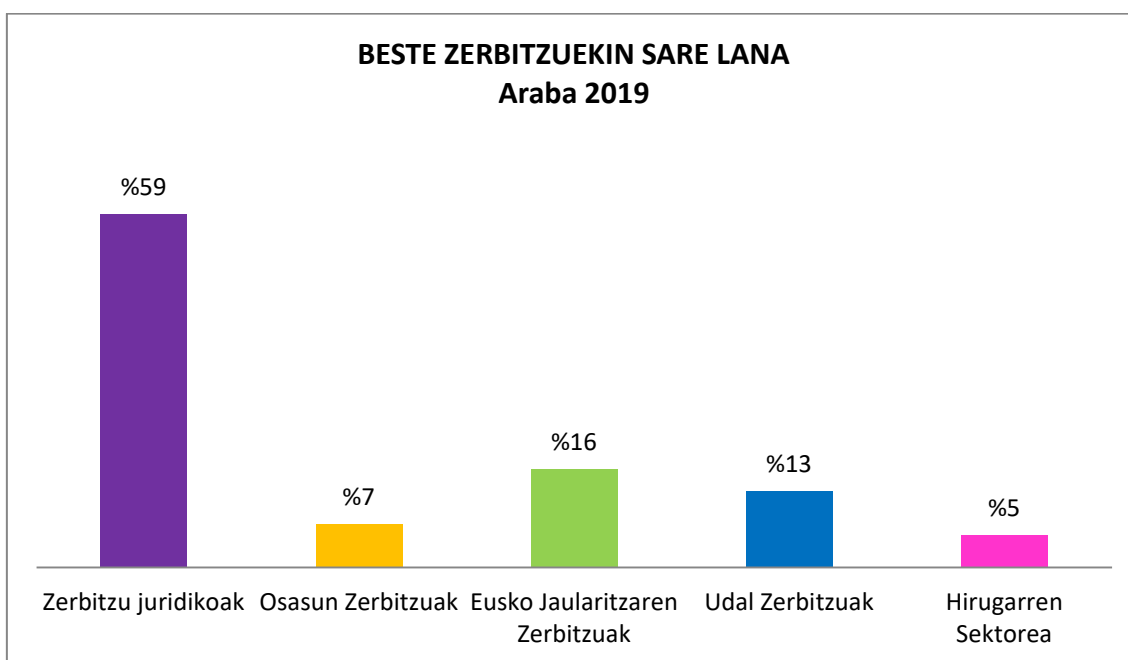
Datu horiek jarraipen fasean jasotzen ditugu. Horri esker, informazio zabalagoa jaso dezakegu erabiltzaileek Arabako FBZtik igarotzekari buruz egiten duten balorazioari buruz eta prozesuak maila pertsonalean eman ahal izan dietenari buruz. Hona hemen 2019an bildutako esaldi batzuk:

- "Familia antolatzen hasteko modu bat, gero gure artean jarraitzeko".
- "Ulermen lasai batera iristea. "
- "Beste pertsona baloratzen lagundu dit, gaizki dagoela ulertzen".
- "Elkarriketari eta egoera lasaitasun handiagoz eramaten lagundu digu".

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

Familiei eta bikoteei arreta integrala eskaintzeko asmoz, beste zerbitzu batzuekin koordinatzen gara, bai aurre bitartekaritzako fasean, bai aldeek bitartekaritza prozesuari ekitea adosten dutenean.

Aurreko urtean bezala, 2019an egin den sare lan gehienak esku-hartze juridikoaren esparruarekin du zerikusia (Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailaren mendeko Orientazio Juridikoko Zerbitzua, abokatutza profesionalak eta notarioak).



Artatutako kasuen %27an, erabiltzaileak Eusko Jaurlaritzaren mendeko zerbitzuetatik bideratu dira (Lanbide, Etxebide, Emakunde ...), eta %16an, gizarte-zerbitzuetatik (oinarrizko gizarte zerbitzuak, gizarte etxeak ...).

Osasun Zerbitzuak (Osakidetza Osasun Zerbitzu Publikoa, terapeuta pribatuak...) eta 3. sektoreko beste elkarte batzuekin koordinatzen gara, neurri txikiagoan bada ere. Aurten, banku zerbitzuekin ere egon gara harremanetan.

VII.2 ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA

Zeharkako esku-hartze moduan, zuzeneko arreta gisa identifikatu ez diren jarduerak ulertzen ditugu, hauek hainbat mailetan banatzen dira:

- Sare lana: Harremanak eta koordinazioa bitartekaritza familiaren inguruko beste erakunde eta programa batzuekin, bai Euskal Autonomia Erkidegoan, bai estatu mailan.
- Bitartekaritza hedatzea, sentsibilizatzea eta sustatzea.
- Bitartekaritza taldeen barne lana (gainbegiratzea).
- Familia Politika eta Aniztasuneko Zuzendaritzari laguntzea familia bitartekaritzaren arloan, beti Familia Bitartekaritzari buruzko Euskal Legearen 4. artikuluan aitortutako funtzioak errespetatuz.
- Ikerketa proiektuetan parte hartzea.

VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA

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

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

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

Bereizketa honek, Familia Bitartekaritza Zerbitzuarekin lotura duten beste zerbitzuekin ezartzen den harreman mota azaltzea errazten du, ondoren datorren taula oinarri bezala hartuta. Bertan, FBZtik burutu diren laguntza pertsonalarekin, giza laguntzarekin eta familia laguntzarekin lotura

duten entitate publiko zein pribatuetako talde profesionalei zuzendutako ekintzak egiaztatzen dira. Lan honek, alde batetik, entitate ezberdinek FBZari buruzko informazioa modu egokian ematea ahalbidetzen du, eta bestetik, esku-hartze eremu ezberdinekin sare lana ezartzea.

2019. urtean, FBZk honako zerbitzu, erakunde eta talde profesional hauekin jarri da harremanetan, deskribatutako baldintzetan:



	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
GIZARTE ZERBITZU SAREA	UDALEKOAK		
	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Bilbo Handia (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak. EISE-EIPSE: Bilbo Handia (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak AUZOLAN. Bilboko laguntza Psikosozialeko moduluak. Bestelakoak: Bizikide (Etxez etxeko laguntza zerbitzua), Zainduz Leoia, AMIARTE, Dema, Bridgestone Gizarte Langilea, Bilboko Zaintzea, Espetxeko Gizarte Langilea.	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea.	Lehen mailako Arretako Zerbitzuak: Gasteizko "El Campillo" eta "Aldabe" gizarte-etxeko gizarte-zerbitzuak. Añanako, Alegria-Dulantziko, Lantarongo, Artziniegako, Asparrengo koadrillako gizarte-zerbitzuak.

	FORU ALDUNDIAK		
	• Haur eta Familia Zerbitzua • Emakumea eta familia esku-hartzea • Bizkaiko Tutoretza Institutua • Dema: Emplegu eta Ekintzailera Foru Agentzia.	• Babesik gabeko Haur eta Nerabeen Zerbitzua familia-eremuan (Esku-hartze Sozioedukatibo eta Psikosozialeko Zerbitzua)	• Adingabeak eta Familia Zerbitzua
	EUSKO JAULARITZA		
	ENPLEGUKO ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo - Euskal Enplegu Zerbitzua		
EUSKO JAURLARITZAKO ZERBITZU AUTONOMOAK	ZUZENEAN, Atención Ciudadana - Herritarrentzako arreta Zerbitzua ETXEBIDE, Servicio Vasco de Vivienda -Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua EMAKUNDE, Instituto Vasco de la Mujer – Emakumearen Euskal Erakundea		
JUSTIZIA	- B.L.Z Bilbao - Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Balmasedako Epaitegia - Bilboko 14. Epaitegia - Getxoko Epaitegia - Durangoko Epaitegia	- Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Familia Elkargunea - Donostiako Familia-epaitegia,6 zenb. - B.L.Z Donostia / San Sebastián - Emakumearen Indarkeriaren arloko Epaitegia	- B.L.Z Vitoria-Gasteiz. - Orientazio Juridikoko Zerbitzua



	- Barakaldoko Epaitegia - Bilboko epaitegiko talde psikosoziala - Familia Elkargunea	- Talde psikosoziala	
OSASUNA	Osasun Mentaleko Zentroak: • Santutxu • Etxaniz suhiltzailea • Getxo Osasun Mentaleko Ospitalea: • Zamudio Santa Casa de misericordia" Hirugarren Adinekoen egoitza Galdakaoko Haurren Osasun Mentaleko Zentroa	Tolosako Osasun Mentaleko Zentroa Osasun Mentaleko Zentroak • Egia (Donostia/San Sebastián)	Osasun Zentroak: • Lakuabizkarra (Vitoria-Gasteiz) • San Martin (Vitoria-Gasteiz) Osasun Mentaleko Zentroak: • Salburua
SEGURTASUN-INDARRAK	Ertzain-Etxeak: • Bilbao : Genero-indarkeriako taldeak • Ondarroa (Hurbiltzaile)	Ertzain-Etxeak: • Donostia/San Sebastián Udaltzaingoaren polizia etxea: • Donostia/San Sebastián	Ertzain-Etxeak: • Vitoria-Gasteiz
HEZKUNTZA	Erandioko Tartanga Institutuaren Orientazio Zerbitzua Madre de Dios Ikastetxea San José de Calasanz Eskola Publikoa	EHUko Pedagogia Fakultatea	Ikastola Ikasbidea (Durana) Marianistas Ikastetxea (Vitoria-Gasteiz)



HIRUGARREN SEKTOREA	CÁRITAS BIZKAIA BERDINDU BERRIZTU (Programa Hobetzen) AZKUNA ZENTROA KALE DOR KAYIKO LAGUNGO EGINTZA Fundación Amigó: Zabalondo Etxea	Itxaropenaren telefonoa AECC: minbiziaren aurkako Elkarte Amher: Hernaniko kultur anitzeko elkarte	ASAFES Caritas diocesana
EREMU PRIBATUA	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Psikoterapeuta partikularrak Matia Fundazioa Aholkularitza fiskala	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak
ESTATU-MAILA	Gizarte Segurantzza SEPE		

VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA.

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

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

- **ELKARTE SAREA:** HORBEL Gizarte Ekimeneko kooperatiba, Kidetza, Bizgarri, Zeuk esan, Berdindu, Agintzari, EGINTZA, Gizagune Fundazioa, Gipuzkoako Minbiziaren Aurkako Elkartea (AECC), Emakumeen Etxea, Caritas, Valladolideko Bitartekarien Elkartea, Extremadurako Bitartekaritza Elkartea (AEM).
- **HEZKUNTZA EREMUA:** San José de Calasanz Ikastetxea, Andoaingo "Bihurri" Eskola Irekia, EHuko Gizarte Langintzako Goi Eskola, Deustuko Unibertsitateko Gizarte Langintzako Eskola, EHuko Psikologia Fakultatea, EHuko Zuzenbide Fakultatea, EHuko Gizarte Hezkuntzako Fakultatea, Deustuko Unibertsitateko Psikologia eta Hezkuntza Fakultateko Gizarte Esku-hartzearen Psikologiako Masterra, EHuko Abokatutzaren Masterra, Justizia lehen eratzailea eta Bitartekaritza, Kriminologiaren Euskal Institutua UPV-EHU, Deustuko Unibertsitateko Familia Bitartekaritza eta Esku-hartzeko Masterra, estatuko unibertsitateak (Nafarroako Unibertsitate Publikoa, Valentziako Nazioarteko Unibertsitatea, Zaragoza, Madrilgo

Complutense, Malaga, Huelva, Oviedo, Kantabria, Almeria, Granada, Murtzia eta Salamanca-ko Pontificia, besteak beste),

- **KOMUNIKABIDEAK:** Apirilean elkarrietzeta Radio Euskadin, eta EITBren grabazioa Bilboko FBZko lokaletan, bitartekaritza taldeari elkarrietzeta eginez.
- **ELKARGO PROFESIONALAK:** Bizkaiko Abokatuen Elkargoa, Gipuzkoako Abokatuen Elkargo ospetsua, Bizkaiko Psikologia Elkargo Ofiziala, Bizkaiko eta Gipuzkoako Gizarte Lanaren Elkargo Ofiziala, Bizkaiko Gizarte Hezkuntzako Elkargo Ofiziala, Nafarroako Abokatuen Elkargo Ospetsua, Errioxako Abokatuen Elkargoa, Coruñaiko Abokatuen Elkargo Ospetsua, Tenerifeko Abokatuen Elkargoa, Andaluziako Psikologia Elkargo Ofiziala. Era berean, bilera bat egin zen Gipuzkoako Abokatuen Elkargoko Bitartekotza Batzordearekin, 2019ko azaroaren 6an, Donostiako FBZko lokaletan, zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko informazioa trukatzeko eta 2020an zehar hedapen jardunaldietan izan daitekeen lankidetzeta trukatzeko.
- **OSASUN EREMUA:** Mendekotasunerako Zentro eta Zerbitzuen Zuzendaritza eta Kudeaketa, AFARABA Alzheimerra duten Pertsonen Senide eta Lagunen Elkartea eta AEI+DTF Familia Terapia Ikertzeko eta Garatzeko Espainiako Elkartea, Matia: Gipuzkoako Osasun Mentaleko gizarte langileak, Donostiako Onkologikoa, Donostiako Unibertsitate Ospitaleko Pazientearen Arretarako Zerbitzua eta Donostiako Gurutze Gorriaren Ospitale Soziosanitarioa, Antiguako eta Donostiako Amarako anbulatorioak.
- **EREMU JURIDIKOA:** Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak (BJKN) eta Espainiako Abokatutzaren Kontseilu Nagusiak (CGAE) bitartekaritzaren egungo egoerari eta hura testuinguru praktikoetan aplikatzeari buruz azaroaren 24an eta 25ean antolatutako jardunaldian parte hartzea. Bartzelonako Eskola Judizialarekin eta Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiarekin lankidetzan aritzea bitartekaritzaren arloko etengabeko prestakuntzan, familia inguruneko harreman gatazken aurrean auto konposizio prozesuek

duten garrantziari buruz sentsibilizatzeko (ekaina, urria eta abendua).
Donostiako Epaitegiko dekanoa, Errioxako Gobernu Justizia
Zuzendaritza, Etengabeko Prestakuntzako Eskola Judiziala,
Valentziako Generalitateko Justizia Zuzendaritza, Arartekoa,
Andaluziako herriaren defendatzailea.

- HERRITARREN SEGURTASUNAREN EREMUA: Ondarroako ertzain-etxea (Hurbiltzaile), FBZaren funtzionamenduari eta familia egoeren bideratzeari buruzko hitzaldia; Zumaiako Udaltzaingoa, Morlanseko Udaltzaingoaren komisaria, Donostian; Antiguako ertzain-etxea, Donostian.
- ALDUNDIAK: Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politika, Babesik gabeko Haur eta Nerabeen Departamentuko egoitza harrerako atala. Gipuzkoako adingabeen harrera zentroetako arduradunak. Bizkaiko Aldundiko Emakume Zerbitzuko teknikariek bilera.
- LANBIDE: Donostiako alde zaharra. Bilera Bilbon, Bizkaiko koordinatzaile taldearekin, ekainaren 5ean.
- UDAL-ZERBITZUAK: Leioako Udalaren Zainduz programa; Donostiako gizarte larrialdiak (SMUS).
- BESTE BATZUK: Lugaritz kultur etxea, Okendo kultur etxea, Ernest Lluch kultur etxea, Tabakalera, Gazte Elkartegintzarako Baliabide Zentroa (CRAJ).
- Halaber, 2019an Madrilgo Gatazkak Konpontzeko eta Bitartekaritzako Espainiako Eskolako Sarien Batzordeak, Cristina Merino Ortizi, Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren ordezkari, merezimendu profesionalaren domina eman zaiola adierazi nahi dugu. 2019an elkarriketa, bakearen kultura eta bitartekaritza sustatzeko egindako lanaren aitoren gisa.

VII.2.D. LANTALDEAREN BARNE-LANA

Taldearen barne-lana funtsezko gai bat da esku-hartzea errazteko, zuzenean, zeharka edo sailari laguntza emanaz. Izan ere, FBZaren jardura zerbitzu publiko gisa lau jardura motatan garatzen dela identifika dezakegu:

- Arreta eta esku-hartze zuzena FBZa erabiltzen duten biztanleekin.
- Zeharkako esku-hartzea, sareko lanaren bidez, eta bitartekaritzaren zabalkundea eta sentsibilizazioa.
- Gizarte Politiketako Sailari laguntzea, eta, zehazki, bitartekaritzaren arloan Familia Politikako eta aniztasuneko Zuzendaritzari.
- Taldearen barne-lana.

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

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

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

Azaroan, hilaren 27an, 12:00etan, "Bitartekaritzari buruzko profesionalen arteko elkarrizketaren lehen zirkulua" egin zen Lakuan. Eusko Jaurlaritzako Gizarte Politiketako Saileko, Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzak bidalitako deialdiaren bidez. Arabako eta Bizkaiko bitartekaritza taldearen parte hartzearekin, hainbat erakundetako profesionalen arteko elkarrizketa zirkulu bat erraztu zen. Bilera honen helburuak bitartekaritza sustatzea, herritarren beharrei erantzutea eta haren funtzionamenduaren ezagutza bermatzea izan dira.

Zirkulua 15 pertsonak osatu zuten. Horien artean, honako hauek zeuden: Hezkuntza arloko teknikariak (Berritzegunea, Ikuskaritza), arlo judizialeko epaileak (familia-magistratua, talde psikosoziala), auzitegi barruko bitartekaritza zerbitzua (gaur egun, *Justizia Leheneratzailea*), Gasteizko Udaleko Gazteria Zuzendaritza, Gizarte Zerbitzuak, Ertzaintzako taldea, Familia Politikako eta Aniztasuneko Zuzendaritzako teknikaria eta Bizkaiko eta Arabako lantaldeetako bitartekariak.

Disposizio zirkularra zuen areto batean egin zen, elkarrizketa egituratua eta bat-batekoa bultzatzeko. Bertan, informazioa eta lan-metodologiak trukatu ziren, bai eta profesionalen taldearen artean bitartekaritzara bidera daitezkeen egoeren identifikazioari, artatzeko moduari, bitartekaritza lanari eta koordinazioari buruzko zalantzak argitu ere.

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

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

Aurten, 2019ko abenduaren 10ean, 12:00etan, Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordearen Osoko Bilkura egin zen Lakuan. Landutako gai nagusien artean, FBZaren jardueraren bilakaerari buruzko informazioa partekatu zen, baita esku-hartzeari buruzko hausnarketak eta herritarrek beren familia gaiak jorratzeko zuten interesari buruzko informazioa ere. Era berean, Zuzendaritzaren aldetik, Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordearen Osoko Bilkurako kideak berritzeko prozesuari buruz hitz egin zuten. Bitartekarien Erregistroari eta bertan izen emateko Familia Bitartekaritzako prestakuntzari buruzkoa 246/2012 Dekretuari buruz ere hitz egin zen.

Departamentuarekiko lankidetzari dagokionez, behar dituen arazo teknikoetan zuzenean artikulatzen da, bai bitartekaritzari buruzko parlamentuko galderei erantzuteko, bai bitartekaritzaren zabalkundea errazteko.

Komunikabide eta foro profesionaletan parte hartzea da funtzioetako bat, Departamentuko prentsa kabinetetik helarazten dizkiguten beharrei erantzunez. Aurreko atalean aipatu dugun moduan, bitartekaritzari buruzko profesionalen arteko elkarrizketa zirkulua egin da. Bilera hau sailen eta erakundeen arteko ikuspegiarekin burutu da, EAEko familiei laguntzeko 2018-2022 aldirako Erakundeen arteko IV. Planaren esparruan.

Sailak FBZaren erantzukizuna dela uste duen esku-hartzeetarako, talde teknikoa bitartekaritza jarduerara bultzatzen duten jardunaldi, biltzar eta tailerretan parte hartzeko konpromisoa hartu dugu.

Hona hemen Familia Bitartekaritzaren Zerbitzuan izan ditugun garrantzitsuenak:

- Urtarrilean, Bitartekaritzaren Europako Egunaren (urtarrilaren 21a) inguruan, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak Madrilen deitutako ekitaldira gonbidatua izan zen Familia Bitartekaritza Zerbitzua.

- Familia gatazkak kudeatzeko gauzatzen ari diren politiketan oinarritutako bitartekaritza esperientziei buruzko eskuliburua argitaratu da ingelesez. Oñatiko Lege Soziologiako Nazioarteko Institutuak Digital Family Justice: The journey from ADR (Alternative Dispute Resolution) to ODR (Online Dispute Resolution) izeneko workshop-a egin zuenetik urtebete igaro ondoren argitaratu da. Honetan, "Differents forms of Alternative Pene Resolver: The framework for Family Mediation in Spain" kapituluak, EAEko FBZaren esperientzia deskribatzen du.
- Testuinguru berean, Eusko Jaurlaritzaren Bitartekaritza Zerbitzuaren ibilbidea aintzatesteko asmoz, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak eta Andaluziako gobernu autonomikoek, unibertsitateek eta Defentsa Erakundeak antolatutako dibulgazio eta prestakuntza jardunaldietan parte hartzera gonbidatu dute taldea. Zehazki, 2019ko uztailaren 23tik 25era Andaluziako Herriaren Defendatzaileak antolatutako Andaluziako Nazioarteko Unibertsitatearen udako ikastaroan parte hartu da, Administrazio Publikoak bitartekotzan duen zereginari buruz gogoeta egiteko.

VII.2.F. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.

Azken hamarkadan bitartekaritza hainbat kolektibo profesionalen interesa piztu duen diziplina bat bihurtu dela ikus daiteke. Bitartekaritza sustatzeko Lege Aurreproiektua 2019ko urtarrilean onartu zen, eta horrek esan nahi du Estatuak interes handia duela bitartekaritza sustatzeko; izan ere, Autonomia Erkidego guztietan ez da berdin garatu eta ezarri bitartekaritza, Euskal Autonomia Erkidegoa da Eusko Jaurlaritzaren konpromiso instituzional handiena duen erkidegoa.

Bitartekaritzak maila profesional eta akademikoan sortzen duen interesa, unibertsitate eta elkargo profesionaletako gradu ondoko prestakuntzaren eskaintza zabal eta askotarikoan agertu da.

Interesa eta prestakuntza eskaintza handitze horrek, era berean, FBZak azterketa, ikerketa, elkarrizketa eta praktika ezagutzeko galdetegietan parte hartzeko jasotzen dituen eskaerak gehitzea dakar. Ingurune akademikoko elkarrizketak eta kolaborazioak honako hauetara bideratzen dira: TFG/GAL (Gradu Amaierako Lana), TFM/MAT (Master Amaierako Tesina) edo doktorego-tesiak.

Oro har, laguntzen ditugun ikerketak eta ematen dugun prestakuntzak gizarte-zientzien (psikologia, gizarte lana, gizarte hezkuntza, kriminologia) eta zuzenbidearen esparrura bideratuta daude, hauek EAEko unibertsitateetan kokatuta dauden (Euskal Herriko Unibertsitatea eta Deustuko Unibertsitatea), baita beste autonomia erkidego batzuetako unibertsitate publiko eta pribatuetan, bai eta atzerriko herrialdeetan ere.

Jarraian, ikerketetako lankidetzak eta parte hartze adibide batzuk aipatuko ditugu:

- *Erromako Unibertsitateak (Italia) egindako ikerketarekin lankidetzan aritzea, Family Mediation Laboratory at Sapienza - University of Rome bitartekaritza-zentroko arduradunarekin elkarrizketa eginda.*
- *Deustuko Unibertsitateko Nazioarteko Harremanen graduan "lidergoa eta adimen emozionala" izeneko gradu amaierako lanarekin elkarrizketa pertsonal bidez eta galdetegiak garatuz parte hartzea.*
- *Hitzaldi, elkarrizketa eta galdetegi bidez parte hartzea Euskal Herriko Unibertsitateko Psikologia, Kriminologia, Zuzenbidea, Gizarte Lana eta Gizarte Hezkuntzako unibertsitate-graduen lanetarako.*
- *Deustuko Unibertsitateko Bitartekaritza eta Esku Hartze Familiarreko Masterraren amaierako lan-azterketetan parte hartzea, baita Kantabriako Unibertsitateko, Murtziako Unibertsitateko eta Zaragozako Unibertsitateko Gizarte Zientzien Fakultateko Gatazkak Kudeatzeko eta Bitartekaritzako Masterrean ere.*

VIII.- BERRIKUNTZA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZAREN IKERLANA ETA AZTERKETA.

2018. urtean bi urte iraungo zuen azterketa handinahi bati eman zitzaion hasiera, ikerketa hau, akordioak sinatzen direnetik jarraipenak egiten diren unearen arteko denbora hartuta, erabiltzaileek, FBZari buruz duten pertzepzioan gerta daitezkeen aldaketak kontrastatzeko eta alderatzeko helburuarekin egin dira.

Datu horien konparaketa orokorrean egiten da, eta datu hauek hautatutako lagineko pertsona berberei egindako jarraipenetatik lortu dira. Pertsona horiek item berak erantzun zituzten akordioak sinatu zituztenean.

Datu kuantitatiboak.

Lehen fasean, 2018ko memorian jaso bezala, 240 pertsonako lagina erabili zen, guztira 120 bitartekaritza espediente, kasu hauek akordioetara iritsiz amaitu ziren, hau da, guztira 40 espediente FBZ bakoitzeko.

Bigarren fasean, 107 pertsonen jarraipen fasean informazioa berreskuratzea lortu da, lehen fasean erabili ziren 120 horietatik 64 espedienteetan.

Lortutako datuetatik, akordioa gauzatzeko asmoari dagokionez, honako hau da lor daitekeen lehen ondorioa, (akordio pribatu bezala mantendu, epaitegian izapidetu edo notariotza), %67ak denboran zehar asmo horri eusten dio, eta %33ak aldatu egiten du, bai akordio pribatu baterantz, asmoa judizialki izapidetzea izanik, edo alderantziz, modu pribatuan mantentzeko asmoa zuen akordio bat judizialki izapidetuz. Are gehiago, bikote batzuek harremana berreskuratu dute denbora horretan.

Hau da, akordioen sinadurarekin amaitzen duten 3 bikotetik 2k eutsi egin diote akordioen erabilera motari buruz zuten asmoari. Urte batean zehar 3tik 1ek bakarrik aldatzen du.

Bigarren ondorioa, eta agian garrantzitsuena, bitartekaritza prozesuarekin bat datorrelako, etorkizunerako asmoarekin du zerikusia. Gogoan izan behar dugu kasuen %91k lehen unean, FBZra itzuliko zela ulertzen zuela, eta %8k soilik aukeratuko luke kudeaketa propioa, egiaztatu dugu denborak aurrera egin ahala, pertsona gehiagok egiten dutela kudeaketa propioa FBZra itzuli aurretik edo beste bide batzuk hautatzen dituzte. Beraz, egokitzapenak egin behar direnean, beraien artean egokitzapenak egiten dituztenen kopurua %28ra igotzen da. Honek baieztatuko luke bitartekaritzak pertsona protagonisten gaitasunetan izan dezakeen ikaskuntza eta indartze efektua, baita prozesuarekiko duten konfiantza ere. Izan ere, batzuk 2019an zehar FBZra itzuli dira akordioetan zenbait aldatzera.

Hirugarren ondorioa, urte hauetan zehar jasotako datuen arabera, izan ere, bitartekaritzarekiko eta FBZan egindako lanarekiko duten gogobetetze-maila handia agerian geratzen da, hori ez da denboraren poderioz aldatzen kasuen% 100ean.

Azken iruzkin gisa, bitartekaritzak, familia gatazkei aurre egiteko unean alderdi positibo batzuk bermatzen dituela adierazi nahi dugu.

Bitartekaritza prozesua amaitzen duten pertsonak, denbora bat igaro ondoren, prozesua bera, eskura duten metodo egokitzat hartzen dute, eta zerbitzuko profesionalak baliagarritzat. Akordioen instrumentalizazioari buruz jasotako datuak (erabilera juridikoa, notariotza edo akordio pribatua) ez dira zerbait negatibo bezala bizi erabiltzaileen artean, kontrakoa baizik, aukera eta alternatiba gisa, norberaren beharrei lotuta. Dituzten beharrak denboraren poderioz, logikoa den bezala, aldatu daitezke. Familia bitartekaritzak osagai pedagogikoa eta prebentiboa duela ulertzen dugu.

Ez dago zalantzarik; izan ere, aztertutako kasu guztietan, FBZan duten konfiantza adierazten dute erabiltzaileek. Beraz, alderdiek berriro

negoziatzeko edo aldaketaren bati aurre egiteko nahia bitartekaritzaren oinarritzko helburu bat izaten jarraitzen du: Alderdiek beren familia errealitatearen kudeaketaren ardura hartzea, baita, logikoa denez, haien gatazketan edo desoreketan ere.

Datu Kualitatiboak

Era berean, balio handiko balorazio partikularrak lortu ditugu, pertsonen libreki eta borondatez egiten dituzten ekarpenen bidez. Datu kualitatibo hauek dira, agian, parte hartzaileek prozesuari eta bitartekaritza zerbitzuari buruz nabarmentzen dutenaren isladarik onena.

Horregatik, azpimarratu nahi dugu, merezi duen garrantziarekin, protagonisten iritzia, zerbitzuan egindako lanari buruz dituzten iruzkinak eta balorazioak idatziz islatuz, bizipen hauek une gatazkatsuan gertatzen dira, hau dela eta oraindik eta balio handiagoa dute, FBZtik pasatzeak eta bertan lan egiteak zer esan nahi izan duen ulertzeko.

Libreki eta borondatez egiten dituzten iruzkin gehienek, FBZak eta bitartekari taldeak, gatazkak adostasunez ebazteko orduan, ematen dieten **LASAITASUNA**ri egiten diete erreferentzia:

- *"lasaitasuna kudeatzen zailak diren gai batzuk lantzerako garaian"*
- *"behar bezala egiteko lasaitasuna eta segurtasuna."*
- *"lasaitasuna, prozesu honen hasieran ez nuena"*
- *"segurtasuna, lasaitasuna, fidagarritasuna, behar bezala inpartziala, %100 egokia"*
- *"zerbitzu honek lasaitasuna ematen du dibortziatzeko orduan; izan ere, galduta sentitzen zaren uneak dira, eta bertan erabat laguntzen dizute "*
- *"lasaitasuna elkarrizketan"*
- *"lasaitasuna eta oreka"*

Jasotako **tratua** eta **informazioa** ere oso positiboki baloratu dituzte:

- "Oso ondo artatzen zaituzten leku bat dela eta hobeto adierazteko aukera ematen dizun leku bat dela jakitea"
- "lehen ulertzen ez genituen gauzak erraztea"
- "tramitea erraztu du, eta ahalik eta ondoen pentsatzen eta jarduten saiatu da"
- "Eztabaidatu behar ez izatea erraztu dit"
- "Akordioak behar bezala idazteko erraztasuna. Aurrera eramateko moduari buruzko informazioa"
- "Antolaketa eta konpromisoa"
- "Ikusi eta entzun bitartekariari burutik pasatu ez zaizkidan alderdiak. Entzuten jakitea eta aholkularitza. Profesional oso onak"
- "Arreta eman ziguten pertsonak adeitsuak eta errespetuzkoak"
- "Bitartekarien pazientzia nabarmenduko nuke"
- "Ikusgarria, hamarrekoa; Zerbitzuari eskerrak ematea guretzat hain zaila den une honetan emandako arretagatik eta laguntzagatik".
- "Adeitasuna, pazientzia eta profesionaltasuna"
- "Lehen aldiz zerbitzura sartu nintzenetik oso ondo zainduta sentitu nintzen".

Hori guztia dela eta, eta laburpen gisa, argi geratzen da erabiltzaileen **gogobetetze-maila handia**, iruzkinetan beren gogobetetasuna eta esker ona adierazten dutenean:

- "nire aldetik oso gogobetetze-maila ona"
- "Bion ikuspuntuak hartu ziren kontuan, neutrala"
- "Prozesuak desadostasunak lantzen lagundu zigun: bitartekaritza prozesua egin gabe dibortziatu izan bagina, oraindik elkarrekin haserre egongo ginen".
- "Esperientzia oso ona izan da..... gogorra baina konstruktiboa."
- "Bitartekaritzari esker, gure seme-alabek ez zuten ia zailtasunik izan familian gertatu ziren aldaketetara egokitzeke."
- "Aurrera ateratzeko beharrezkoa den elkarriketa. Oso baliagarria, laguntza handia, oso egokia"

- "Laguntza handikoa iruditu zait hona etorri eta dena konpontzea. Oso eskertuta nago".

Iruzkina kritiko bakarra Bizkaiko FBZaren bi alderdiri buruzkoak izan dira; alde batetik, haren **kokapenari** lotutakoak, eta, bestetik, prozesuaren **iraupenari** lotutakoak.

Donostiako eta Gasteizko zerbitzuen kokapenak ez du inolako iruzkinik izan erabiltzaileen aldetik, hirigunetik oso gertu eta ongi komunikatuta daudela kontsideratuz. Ez da berdina pasatzen BFBZaren kokapenarekin, hirigunetik urrun dago eta garraio publikoan zein pribatuan gerturatzea ez da erosoena, ezta errazena ere.

Bestalde, BFBZak duen lan karga dela eta hiritar batzuk prozesuaren iraupena luzea izan denaren sentazioa dute, hitzorduen artean "denbora gehiegi", Bizkaiko taldeak denbora hau murrizteko ahaleginak egin arren.

IX. ONDORIOAK

IX.1.FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK

IX.1.1. BIZKAIA

Bizkaian lortutako **datuetan, oro har**, Lurralde Historiko honetan egindako **eskaera handia** eta **arreta-maila** handia nabarmentzen dira. Zehazki, egindako bitartekaritza prozesuen kopuruak %8,4ko hazkundera izan du 2018arekin alderatuta, eta horrek, zalantzarik gabe, agerian uzten du herritarrek Eusko Jaurlaritzaren Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan duten konfiantza.

Aurreko urteetako joerak erakusten du, **bikote hausturaren ondoriozko gatazketan** artatutako familien **nagusitasun argia**. %90,8 baitira hausturarekin lotuta daudenak eta askotariko familia gatazkei dagokienak (%9,2).

Kopuru hauek esanguratsuak izaten jarraitzen duten arren, urteetan zehar ikusten da familien konfiantza handitzen ari dela, bizi dituzten gatazkek landu ahal izateko. Horrela izanda, aurreko urtearekin alderatuta,

2 puntutan igo da BFBZra jo duten familien kopurua, **familia gatazkei** buruzko erabakiak hartzeko espazio baten bila.

Azken lau urteetako datuak aztertuta (2015-2019), haustura, banantze edo dibortzio prozesuei dagokienez, **%23,2ko igoera** nabarmentzen dugu **erantzunkidetasunean** oinarritutako gurasotasun ereduen aldeko apustuan, zaintza partekatuaeren legezko ereduarekin parekagarria den **gurasotasun positiboaren** ikuspegitik.

Azkenik, aipatu behar da, bitartekaritza amaitu duten familien ehuneko handi batek, planteatutako egoeren inguruan akordioetara heldu dela (% 80,8). Datu horrek esan nahi du **%6,2ko igoera** egon dela 2018an akordioekin amaitu zuten familiekin alderatuta.

Jarraipen faseari dagokionez, 2019an 425 pertsonari eman zaie arreta, 281 jarraipen espediente eta 496 esku-hartze egin dira.

Akordioaren erabilerari dagokionez, ikusi dugu akordio pribatuak murriztu egin direla, judizialki izapidetu diren akordioak %11,2 gehitu baitira eta auzibidezko prozedura judizialak murriztu egin dire.

Oraindik ere erabiltzaileek **erantzukizun handia** dute bitartekaritza prozesuan hartutako akordioei dagokienez; aurtan, %90,9 batek. Horrek, etorkizuneko familia gatazken kudeaketa positiboa errazten duten tresnak ikasteko eta eskuratzeko, bitartekaritza, prozesu bat bezala ikustera garamatza.

IX.1.2. GIPUZKOA

2019. urtean, Gipuzkoako FBZan guztira, 545 espediente landu dira, hauetatik 206 bitartekaritza espedienteak izan dira; 219 aurre-bitartekaritza espediente moduan geratu diren informazio eskaerak izan dira eta 120 jarraipen espedienteak.

Informazio eskaerei dagokienez, hau da, aurre bitartekaritza moduan ulertzen dugunari dagokionez, kopurua **%8,95 areagotu da** aurreko urtearekin alderatuz.

Hau, gure zerbitzuetatik egiten diren hedapen-lanen ondorioz izan daiteke, eginiko lan honek herritarrengan zerbitzuarekiko interesa sortu dezakeelako. Aurre bitartekaritza espediente hauek bitartekaritza espediente ez bihurtzearen arrazoa, batzuetan, informazio eskaera egiten den momentuan, familia bera bizitzen ari den gatazkaren unearekin lotuta egon daiteke. Izan ere, ikus daitekeenez, bikoteak edo familiak, geroago (batzuetan urte batzuen ondoren), berriro jartzen dira FBZarekin harremanetan, eta orduan hasten dute bitartekaritza prozesua.

Lurralde Historikoko eskualdeen artean kasu kopuruaren banaketak erakusten du, % 61arekin, Donostialdea dela, oraindik ere, erabiltzaile gehien dituen eskualdea, Urola kostak eta Bidasoa-Txingudik jarraitzen die %11 eta %10arekin, bitartean Debabarrena, Goierri eta Tolosaldeak kasuen %5a izan dute. Eta azkenik Debagoienak erabiltzaileen %2a du.

2019an **amaitu diren espedienteek dagokienez**, kasuen %76an pertsona protagonistek, akordio osoak edo partzialak lortu dituzte. Ehuneko honetatik, %94,8 bikote haustura kasuetan adostutako akordioak izan dira eta beste %5,2, aldiz, bestelako familia gatazken inguruko akordioak.

Adingabeko seme-alaben **zaintza mota** ezberdinen inguruko akordioek dagokienez, aurreko urteetan bezala, gurasoen artean beraien familia antolaketa berri moduan, zaintza partekatua da gogokoen dutena. Izan ere, adostutako zaintza guztietatik %52,8 zaintza partekatuak izan dira; amek dagokien zaintzak, berriz, %44,9 izan dira, eta aitei esleitutako zaintzak, berriz, %2,3.

Hogeita hamar urtetik beherako erabiltzaile gazteen kopuruari dagokionez, 2019. urtean Gipuzkoako FBZaren esku-hartzea eskatu dutenen pertsona kopuruak aldaketak izan ditu, urtetik urtera kopuru hau aldatzen joan da, 2017. urtean 23 izatetik (14 emakume eta 9 gizonezko) 2018. urtean 105 (52 emakume eta 53 gizonezko) izatera eta 2019. urtean 39 (15 gizon eta 24 emakume.)

Bestalde, datu esanguratsu moduan, aipatzekoa da adin taldearen beste muturrean dauden pertsonen parte hartzea, **65 urtetik gorako erabiltzaileak** aipatu behar ditugu, guztira 50 pertsona izan dira (23 gizon eta 27 emakume), 65 eta 92 urte bitartekoak.

Datu hau interesgarria iruditzen zaigu, adin honetako pertsonak eskuratzen ari diren konfiantza erakusten baitu, bai laguntza eskatzeko, bai gatazkak partekatzeko eta baita familia arazoei beste irtenbide batzuk bilatzeko, nahiz eta tradizionalki familia gatazka lehen familia ingurunean bakarrik mantendutzen ziren.

Jarraipen faseari dagokionez, espedienteek %31,8ko hazkundera izan dute, eta egindako saioek %45ekoa.

Igoera hau GFBZaren ekimenez egindako jarraipenetan gertatu da. Izan ere, 2018an lortutako akordioen kopurua handiagoa izan zen 2017koa baino, eta, aldi berean, protagonista gehienekin harremanetan jarri ahal izan gara.

Erabiltzaileen ekimenez egindako jarraipenei dagokienez, egindako jarraipen guztien %18,3an, pertsona parte hartzaileek berriz ere Gipuzkoako FBZan gai desberdinei buruz hitz egiteko, argitzeko edo aldatzeko konfiantza dutela adierazi dute.

Akordioen erabilerari dagokionez, aurtun pribatu gisa mantendu diren akordioen kopurua judizialki homologatu direnen berdina izan da.

Erantzukizunari dagokionez, modu positiboan kudeatu diren akordioak %94 izaten jarraitzen dute, eta ehuneko horren barruan, iazko datuekin alderatuz, %11ko igoera egon da, kasu hauetan akordioa lortu zuten protagonistak eurak izan dira, akordio hori egoera berrietara egokitzen joan direnak. Igoera hori aipatzea garrantzitsua iruditzen zaigu, bertan islatzen baita, bitartekaritzaren prozesuak parte hartzaileengan duen ikaskuntza.

Azkenik, ikusten dugu urtez urte sendotu egiten dela familiekin lan egiten duten eremuetako profesionalen eta Gipuzkoako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren arteko harremana eta komunikazioa, hau gero eta arinagoa da hainbat kanal eta formaturen bidez, hala nola bilerak eta aurkezpenak.

IX.1.3. ARABA

2019ko Arabako FBZaren laburpena hasteko, adierazi nahi genuke, datu orokorretan, lan maila, aurreko urtekoaren parekoa izan dela. Nabarmentzekoa da pixka bat gora egin duela bikote hausturaren ondoriozko gatazketan landutako espedienteen kopuruak, bai eta artatutako emakumeen kopuruak ere.

Aurreko txostenetan bezala, bikotea hautsiz gero landutako espedienteen kopurua askoz handiagoa da, familia gatazkekin lotutako espedienteena baino.

Lehenengoak, espediente guztien ia %79a izan dira, familiako bizikidetza zailtasun mota guztiei dagokienak berriz %21a.

Bikote hausturarekin lotutako gatazkei buruz hitz egitera joaten diren erabiltzaileek hartzen dituzten **familia antolaketa ereduei** buruzko gaia nabarmendu nahiko genuke. Arabako FBZak lanean daramagun 8 urteen ondorioz, argi eta garbi egiaztatu dezakegu, seme-alaba adingabeekin partekatutako denborak burutzen dituzten bikoteak, nabarmenki gora egin dutela. "Ekainaren 30eko "7/2015 Legea, gurasoen banantze edo haustura kasuetarako familia harremanei buruzkoa" eten puntu bat izan zen. Hortik aurrera are eta gehiago handitu zen akordio mota hori.

Alde horretatik, 2012. urtean bikoteen %12ak adostu zuten seme-alabekin denbora partekatuko familia antolaketa bat, hau da, zaintza eta babesa partekatua, eta 2019. urtean, berriz, bikoteen %65ak. Joera hori azal genezake gurasoek kontzientzia handiagoa dutelako **seme-alaben gurasotasun zeregin partekatuetan**. Era berean, 2015ean aipatutako

legea argitaratzeak izugarri erraztu zuen gurasoek seme-alabak zaintzeko ardura eta denbora banaketa mota hori aukeratzea. Era berean, ezin dugu ahaztu Araban dagoen berezitasun bat, Vitoria-Gasteizko biztanleei bereziki eragiten diena, honek hiriburutik gertu dauden enpresa handietan txandaka lan egiten duten erabiltzaileen kopuru handiarekin zerikusia du. Guraso hauek zaintza eta babesa partekatua aukeratzen dute; izan ere, antolakuntza horrek erraztu egiten du haien seme-alaba adingabeei arreta ematea.

Bestalde, zerbitzu honek Arabako biztanleen artean pizten duen interesa, ageria da eta urtez urte goraka doa. Erabiltzaile gehienek bertara jotzen dute beste pertsona batzuen ezagutzaren eta gomendioaren bidez. Kasuen %55etan, **"ahoz ahokoa"** izan da Arabako FBZa gerturatzeko modurik nagusiena. Datu horrek argi eta garbi erakusten du zerbitzura joan diren erabiltzaileen asebetetze maila handia dela.

Logikoa denez, garrantzitsua da pertsonen zerbitzua ezagutzea eta eskuragarri izatea, baina zerbitzua erabiliz gero, garrantzi handiagoa du, gatazkak konpontzeko bitartekaritzaren kultura erabiltzea eta lortzen dituzten **akordioen erantzukizuna** beraien gain hartzea.

Ildo horretan, aurreko urteetan bezala, Arabako FBZra etorri diren pertsona gehienek akordioak sinatu eta urtebetera beren akordioen ardura mantendu dutela egiaztatu dugu. Eta ez hori bakarrik, kasu askotan bitartekaritza prozesuan zehar **komunikazio eta negoziazio tresnak** ikasi dituzte. Tresna horiek baliagarriak izan zaizkie akordio horiek beren kabuz aldatzeko eta denboraren poderioz sortu diren egoera berrietara egokitzeko.

IX.2. ONDORIO OROKORRAK

Euskal familiek adierazitako beharrei erantzuteko helburuarekin, 2019an FBZan garatutako hainbat jarduera, datu kuantitatibo eta kualitatibotan islatu dira memoria honetan, baita, disziplinarteko taldeak egindako hausnarketan bidez ere. Hona hemen zenbait ondorio:

Eusko Jaurlaritzaren Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren funtzionamendu ibilbidea, 1996tik gaur egun arte, Eusko Jaurlaritzaren konpromisoaren adierazgarri da, zehazki, Enplegu eta Gizarte politiketako Sailarena, Familia Politikako eta aniztasuneko Zuzendaritzaren bidez. Zuzendaritza horrek baliabideak finantzatzen eta arautzen ditu bitartekaritzako esku-hartzea mantentzeko, hobetzeko eta zabaltzeko, zerbitzu publiko gisa eskaintzen diren hiru bitartekaritza lokalen bidez.

Estatuko lege esparru barruan, **bitartekaritza bultzatzeko 2019ko urtarrileko lege aurreproiektuaren argitalpena** interesgarria da, honek bitartekaritza, gatazkak epaitegietatik kanpo ebazteko Justizia Administrazioaren figura osagarritzat hartzen baitu. Arau horrek agerian uzten du Autonomia Erkidegoetan bitartekaritza bultzatu behar dela, egun Euskadi da bitartekaritzaren garapen handiena duen Autonomia Erkidegoa, bereziki familia arlokoa eta judizioz kanpoko.

Aurreproiektu horrek berekin ekarriko du uztailaren 6ko 5/2012 Legea, auzi zibil eta merkataritzakoetako bitartekaritzari buruzkoa, Prozedura Zibilaren Legea eta Doako Laguntza Juridikoaren Legearen aldatzea. Argitaratu eta hiru urtera sartuko da indarrean; beraz, litekeena da 2022ra arte bultzada hori ez ikustea.

Laburbilduz, bere planteamendua borondatezkotasuna, bitartekaritzarekin berez datorrena, "derrigortasun arindu" bihurtzea da. Horrek esan nahi du, gai kopuru tasatu batean, nahitaezkoa izango dela informazio eta miaketa saio batera joatea, demanda judizial bat jarri aurreko sei hilabeteetan. Gai horien artean familia eremuko gaiak sartuta daude.

Aurreproiektuak jasotzen dituen, eta gure ustez islatu behar diren kontzeptuen artean, bitartekaritza estrajudiziala eta intrajudiziala desberdintzea dago. Hala ere, zerbitzu estrajudizial honen esperientziatik ikusten dugu bi kontzeptu hauek, lege testuak aipatzen dituen egoeretan, prozedura judizialean daudela jada.

Hau da, kontzeptuen artean nolabaiteko nahasmena sor daiteke, Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzako Zerbitzua judizioz kanpoko gisa deskribatzen den neurrian, baina errealitatea aurreproiektuan erabilitako kontzeptuak baino askoz dimentsio zabalagoa duela da.

Horregatik, funtsezkotzat jotzen dugu Sailak **bitartekaritzaren adiera zabalaren** alde egiten jarraitzea, auzibidetik kanpoko gatazken kudeaketarako. Horrek esan nahi du, oraindik ez dela prozedura judizial bat hasi edo amaitu, (hala nola epaiketa aurrekoa edo epaiketa ondorengoa). Aitzitik, prozedura hori hasten ez den egoerak gertatzen dira, bitartekaritza prozesuan kudeatu den gatazkek ez baitu demanda judizial baten beharrik.

Memoria honetan azaldutako datuek berresten dute bitartekaritza espazioen eskaera sozialak gora egiten jarraitzen duela urteekin zehar. Hiru lurralde historikoetako euskal biztanleek konfiantza dute administrazioak eskaintako kalitatean eta baliabideetan, eta, beraz, Eusko Jaurlaritzak eskaintzen dizkion familia bitartekaritzako zerbitzu publikoak erabiltzen dituzte. Iritzi hori 2019an lortutako kasuistikak eta herritarrek parte hartu ahal izan duten bitartekaritza prozesuak amaitu ondoren egindako balorazioek berresten dute.

Datuen azterketak adierazten du **2019an 11.772 pertsonari** eman zaiela arreta. Hiru lurralde historikoetan **2.070 espediente** landu dira (1.596 bitartekaritza espediente eta 474 jarraipen espediente). Bitartekaritzan egindako **esku-hartzeak %2,6ko igoera ekarri du 2018.** urtearekin alderatuta. Bilakaera horrek ibilbide desberdina izan du lurralde historiko bakoitzean; hala, Bizkaian, bitartekaritzen igoera %8,4koa izan da, eta Araban, %1,7koa. Bestalde, Gipuzkoan, aurre bitartekaritzako espedienteak %8,9 igo dira, eta datu horrek erakusten du herritarrak gehiago hurbiltzen direla FBZra.

Bitartekaritzen emaitzari dagokionez, **prozesuen %76,7ak akordioak lortu dituzte**, %20,5ak bitartekaritza amaitzea erabaki dute eta kasuen %2,5 bideraezina izan da.

Bitartekaritza akordioekin amaitu duten pertsoneri egindako **jarraipenek**, urtebete igaro ondoren, jakinarazi digute **%94ak eutsi egiten diola bitartekaritzan lortu zituzten akordioen erantzukizunari**. Hementxe ikusten da, modu argiago batean, bitartekaritzak prozesuan parte hartu zuten familietan izan zuen eragina. Alde batetik, hartutako konpromisoa, eta, bestetik, familiaren bizitzan gertatzen diren aldaketetara berregokitzeko gaitasuna, erantzukizunetik eta elkarriketatik abiatuta.

Herritarren balorazioei dagokienez, erabiltzaileen **%93,9ak asebetetze maila altua dute**, %5ak ertaina eta %0,1ak txikia. Datu hori testuinguruan kokatu behar da, krisi pertsonaleko eta aldean arteko tentsio egoera batean alegia.

Bitartekaritza taldeak emandako **arretari buruz** jasotzen dugun informazioa nabarmendu behar dugu. **Erabiltzaileen %99,5ak uste baitu informazio hori egokia dela**. Bitartekaritza taldean jartzen duten konfiantza entzunak, ulertuak eta informatuak sentitzean, ezinbesteko baldintzak dira FBZaren funtzionamendu egokirako.

Azken iruzkin gisa, nabarmendu nahi dugu XXI. mendean **paradigma aldaketa** bat gertatu dela, ekoizpen ereduari ez ezik, ekonomia zirkularrari ere eragiten diona, baita gizarteari berari ere, gaur egun sentsibilizatuta baitago **sistemen eraginkortasuna**, gastuen murrizketa eta baliabideen kontsumo txikiagoa sustatzearekin, bai kanpo efektu negatiboak ezabatzen edo murrizten dituzten interakzio estrategikoak sustatzearekin ere. Testuinguru horretan "gutxiagorekin gehiago lortzea" da helburua.

Gure ustez, gatazkak konpontzeko bide desberdinen artean, bitartekaritza da **jasangarritasun irizpideetara** hobekien egokitzen dena. Bere izaera dinamikoak, egitura urriekin edo barik, bere aldakortasuna eta **izaera ez lineala, baizik eta interaktiboa, sistemikoa eta zirkularra**, gatazka eremu zabal bati heltzea ahalbidetzen du. Kasu honetan eremu familiarrera, kostu murriztekin eta eraginkortasun maila egiaztatuekin.



Faktore hori ez litzateke oharkabeen pasatu behar administrazioentzat, familia bitartekaritzaren esparru publikoen bermatzaile gisa. Horrek lagundu behar du **herritarren parte hartze** handiagoa, demokratikoagoa, baketsuagoa eta toleranteagoa duen gizarte bat sortzen. Ondorioz, osasun eta gizarte ongizate maila altuagoak edukiko dituen.

**2019. URTEKO TXOSTENA, egileak:**

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