



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE
FAMILIA

URTEKO MEMORIA

2021

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

BERDINTASUN, JUSTIZIA
ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE IGUALDAD,
JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

AURKIBIDEA

I.SARRERA.....	4
II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK	6
III. EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK.....	7
IV. GATAZKA MOTAK.....	9
IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	9
IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	13
V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA	17
VI. BITARTEKARITZA ZERBITZURA HURBILTZEKO MODUAK.....	27
VII. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA.....	29
VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA	29
VII.1.A. ESKU-HARTZE EREDUAREN DESKRIBAPENA.....	30
VII.1.B. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK.	35
VII.1.C. BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA.....	46
___VII.1.C.1. ARTATUTAKO PERTSONAK	48
___VII.1.C.2. ARRETA TELEFONIKOA, TELEMATIKOA ETA PRESENTZIALA..	51
___VII.1.C.3.ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN	51
___VII.1.C.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK.....	54
___VII.1.C.3.B. BITARTEKARITZA PROZESUEN -ESPEDIENTEAK	58
___VII.1.C.4. JARRAIPEN FASEA.....	68
___VII.1.C.5. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN SAREAN LAN EGITEA.	74
VII.1.D.GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA.....	77
___VII.1.D.1. ARTATUTAKO PERTSONAK.....	79
___VII.1.D.2. TELEFONO ETA AURREZ AURREKO ARRETA	81
___VII.1.D.3 ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN	81
___VII.1.D.3.A. AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK.....	84
___VII.1.D.3.B. BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK	88
___VII.1.D.4. JARRAIPEN FASEA	98
___VII.1.D.5. BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA.....	105
VII.1.E. ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA.....	107

___ VII.1. E.1. ARTATUTAKO PERTSONAK.....	109
___ VII.1. E.2. ARRETA TELEFONIKOA ETA PRESENTZIALA	110
___ VII.1. E.3.- BITARTEKARITZAN ESKU HARTZEA	111
___ VII.1.E.3.A.- AURRE-BITARTEKARITZAKO ESPEDIENTEAK.....	113
___ VII.1.E.3.B.- BITARTEKARITZA-PROZESUETAKO ESPEDIENTEAK.....	116
___ VII.1. E.4.- JARRAIPEN FASEA.....	124
___ VII.1. E.5.- BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA	128
VII.2. ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA	129
VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA	129
VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA....	134
VII.2.C. LANTALDEAREN BARNE-LANA	135
VII.2.D. FAMILIA BITARTEKARITZA GAIETAN SAILARI EMANDAKO LAGUNTZA	137
VII.2.E. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.....	137
VIII. LAGUNGO FUNDAZIOAREKIN KOORDINAZIOA, FAMILIENTZAKO LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMA.....	140
IX. ONDORIOAK.....	144
IX.1. EAEKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK....	144
IX.1.A. BIZKAIA.....	144
IX.1.B. GIPUZKOA.....	146
IX.1.C. ARABA	149
IX.2. ONDORIO OROKORRAK.....	151



FAMILIA BITARTEKARITZAKO
ZERBITZUA

SERVICIO DE
MEDIACIÓN FAMILIAR

MEDIACIÓN FAMILIAR
SERVICIO DE

2021ko TXOSTENA

I. SARRERA

FAMILIA BITARTEKARITZAKO ZERBITZUAREN /FBZaren txosten honetan 2021. ekitaldian egindako lana azaltzen dugu. FBZ, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politika Sailaren baitakoa, Familia Politikaren eta Aniztasunaren Zuzendaritzari atxikita dago, eta Bateratu Asociación Vasca para el desarrollo de la Mediación y Apoyo a la Familia/ Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sustengurako Euskal Elkarteak kudeatzen du.

Bateratu, 1996an fundatu zen irabazi-asmorik gabeko elkarte da. Egoitza Bilbon du eta bere helburu nagusia bitartekaritza da, zentzu generiko eta zehazkiago batean, familia-arloko bitartekaritza.

2020an bezala, 2021 honetan ere, FBZaren funtzionamenduan eragin handia izan du SARS-Cov-2ak eragindako osasun-, ekonomia- eta gizarte-krisiak. Izan ere, Familia-gatazken ohiko inguruabarrei familietan eragina duten beste aldagai batzuk gehitu zaizkie, eta FBZa egoera horietara egokitu behar izan da 2020ko martxotik gaur egun arte. Denbora horretan egindako lana eta esku-hartzea, baita zerbitzuaren funtzionamenduaren beste alderdi eta kontsiderazio batzuk ere, teknikoak, estatistikoak, ebaluaziozkoak, etab. dira ain zuzen ere, txosten hau osatzen dutenak.

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

Familia Bitartekaritzaren Zerbitzua doako zerbitzua da, borondatez eta modu unibertsalean erabil daitekeena. Kokapenei dagokienez, Bizkaian, Bilbon, Santutxu kalea, 69 beheko solairuan dago; Gipuzkoan, Larramendi kalea 1; Tolosan, Rondilla kalea 34; Gorosabel eraikina; eta Araban, Gasteizen, Santa Olaja de Acero kaleko 1ean; 94 427 77 88, 943 57 62 08

(biak Donostiarako eta Tolosarako) eta 945 17 11 25 telefono-zenbakiekin, hurrenez hurren.

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

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

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

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

Laguntza eta lankidetzeta horren guztiaren ondorioz, gogorarazi nahi dugu 2021eko urriaren 8an ekitaldi bat egin zela, 1996ko urrian Bilbon lehen SMF abian jarri zeneko 25. urteurrena ospatzeko. Ekitaldi horretan aipatutako pertsona eta erakunde askok hartu zuten parte, hala nola Iñigo Urkullu lehendakariak eta Beatriz Artolazabal Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako sailburuak, eta Irune Muguruza andreak, Familia Politikaren eta Aniztasunaren Zuzendaritzaren arduradunak, saileko arduradun politiko eta teknikoek. Guztiei, eskerrik beroenak. Eskerrik asko

II.- BITARTEKARITZAREN HELBURUAK

Familia Bitartekaritzako Zerbitzuak hurrengo helburu zehatz hauek jarraitzen ditu:

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

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

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

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

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

6.- Familia edo bizikidetzeta-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 INTEGRALAREN EZAUGARRIAK

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

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

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

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

IV.- GATAZKA MOTAK

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

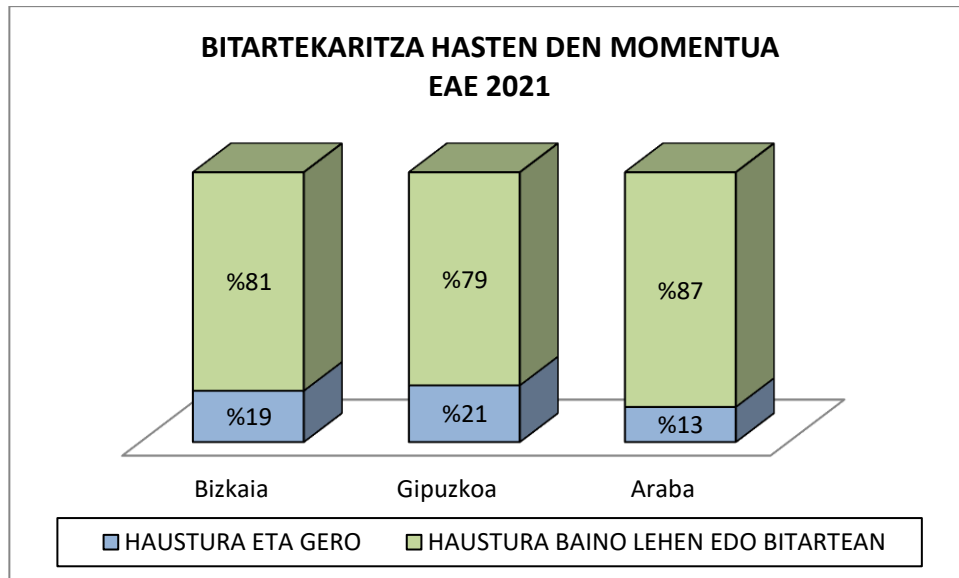
2008ko otsailaren 8ko Euskal Legebiltzarraren Familia Bitartekaritza legearen 5. artikulua, sailkapen bera egiten du. Guk, halaber, sailkapen hori mantentzen dugu eta horrez gain, familia gatazkak zehaztasun handiagoarekin sailkatzeko asmoz, aurrerago aipatuko ditugun hainbat sailkapen-maila berri sortu ditugu.

IV.1. BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Testuinguru honetan, familia bitartekaritza prozesutik egiten den eskuhartzea 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 (prozesu judiziala hasi ez badute), hau da, bikote hausturaren edozein momentutan sortutako gatazkak jasotzen dira. Era berean, lehendik hitzartutako akordioetan, egoeren aldaketa dela eta, sortutako gatazkak landu ahal izango dira.

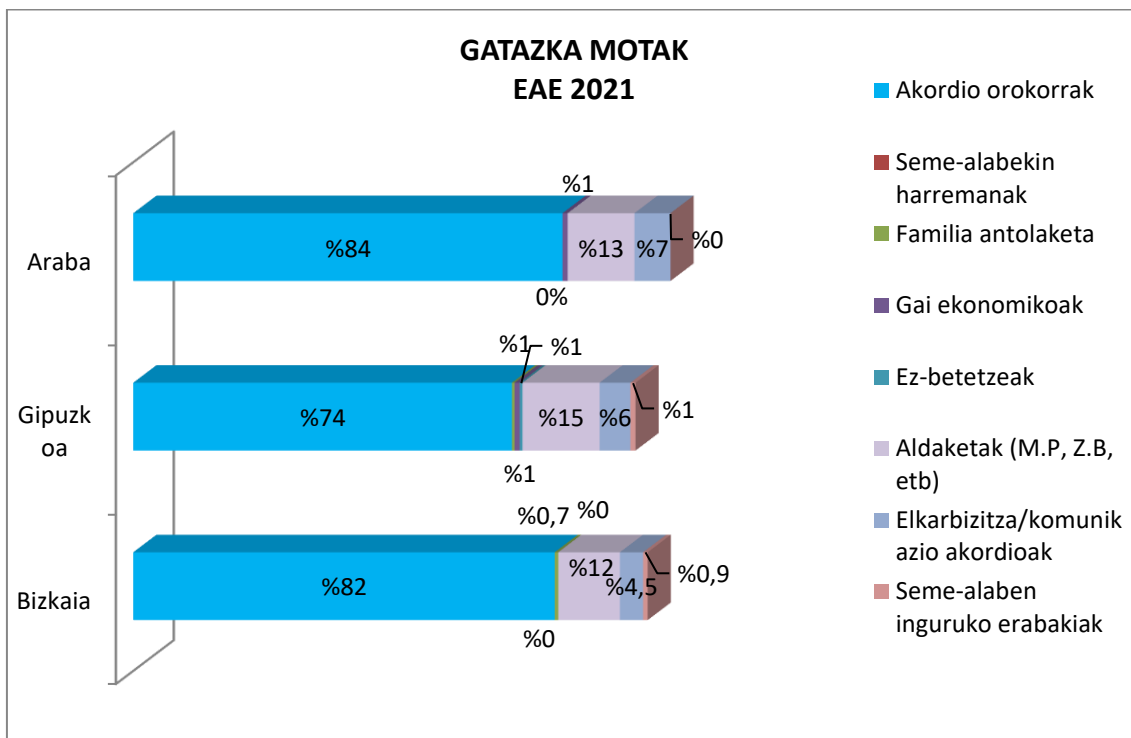


Aurreko grafikoan ikus daitekeen bezala, hiru Lurralde Historikoetan bikote gehienak Familia Bitartekaritzako Zerbitzura bikote haustura gertatu baino lehen edo gertatu bezain laster hurbiltzen dira, prozedura judiziala hasi aurretik. Nahiz eta jarraibide hau behatu izan den aurreko urteetan lortutakoekin alderatuta, aurten, bikote haustura gertatu ondoren BFZ-ra jo duten bikoteak, %3 gutxiago izan dira Bizkaian, %11 gehiago Gipuzkoan eta %1 gehiago Araban 2020 urtean baino.

Bikote hausturetatik eratorritako gatazketan, hurrengo sailkapena egiten dugu:

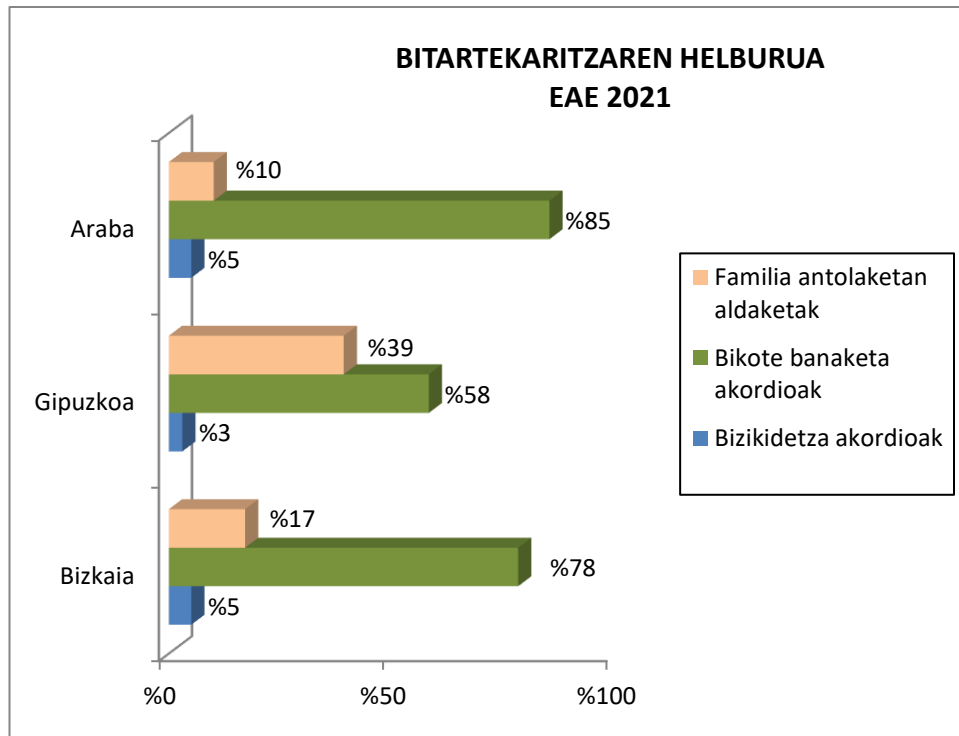
- Seme-alaben zaintza eta babesa esleitzea, baita partekatutako zaintza eta babesarekin lotutako aspektuak zehaztea ere.
- Elkarbizitza denborak adostea, zaintza eta babesa ez duen gurasoarekiko edo familiako beste edozein kideekiko, bisita-araubide kontzeptu juridikoarekin lotuta dagoen heinean.
- Seme-alaben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

- Guraso ahalgoarekin erlazionatutako aspektuak.
- Gai ekonomikoak.
- Elkarbizitzarekin lotutako akordioak.



Gatazka ereduei dagokienez, azken hiru urteetan lortutako datuak oso parekoak dira. Bikote gehienek "akordio orokorrak" hartzeko asmoarekin eskatzen dute esku-hartzea (Arabian %79ak eta Bizkaian %82ak) eta kasu gehienetan, bikote hausturarekin zerikusia duten gaiak jorratzen dira. Jarraian, nahiko urrun, (Bizkaian %12ak eta Gipuzkoa %15ak), aldez aurretik adostutako akordioen berrikuspena edo aldaketak egitera datozenak aurkitzen dira (adibidez, familia antolaketan edota karga ekonomikoetan aldaketak etab.).

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



Bitartekaritzari hasiera emateko eskaera egiten duten bikoteen helburuei dagokienez, aurreko grafikoan ikus dezakegun bezala, gehiengoek beraien banaketa baldintzak adosteko egiten dute eskaera (Bizkaian %78ak, Araban %85ak eta Gipuzkoaren kasuan %58ak).

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 %10a izan dira, Bizkaian %17a, eta Gipuzkoan, aldiz, kasu hauek %39a suposatu dute. Aldiz, banaketarekin zerikusirik ez duten gaiei buruzko akordioak lortu nahi zituzten bikoteak honako hauek izan ziren: %5 Bizkaian eta Araban eta %3 Gipuzkoan.

IV.2. FAMILIA HARREMANETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

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

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

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

1- Iloba eta bilobekiko harremanak.

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

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

2- Mendekotasuna duten pertsonak

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

3- Belaunaldiarteko harreman gatazkak

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

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

4.- Elkarbizitza gatazkak

Atal honek familiaren elkarbizitza harremanei egiten dio erreferentzia, zentzu zabal batean, anai-arreben arteko gatazkak, bikoteak bizikidetzan izan 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 edo familia bat osatzen duten kideen artean sortutakoak izan daitezke.

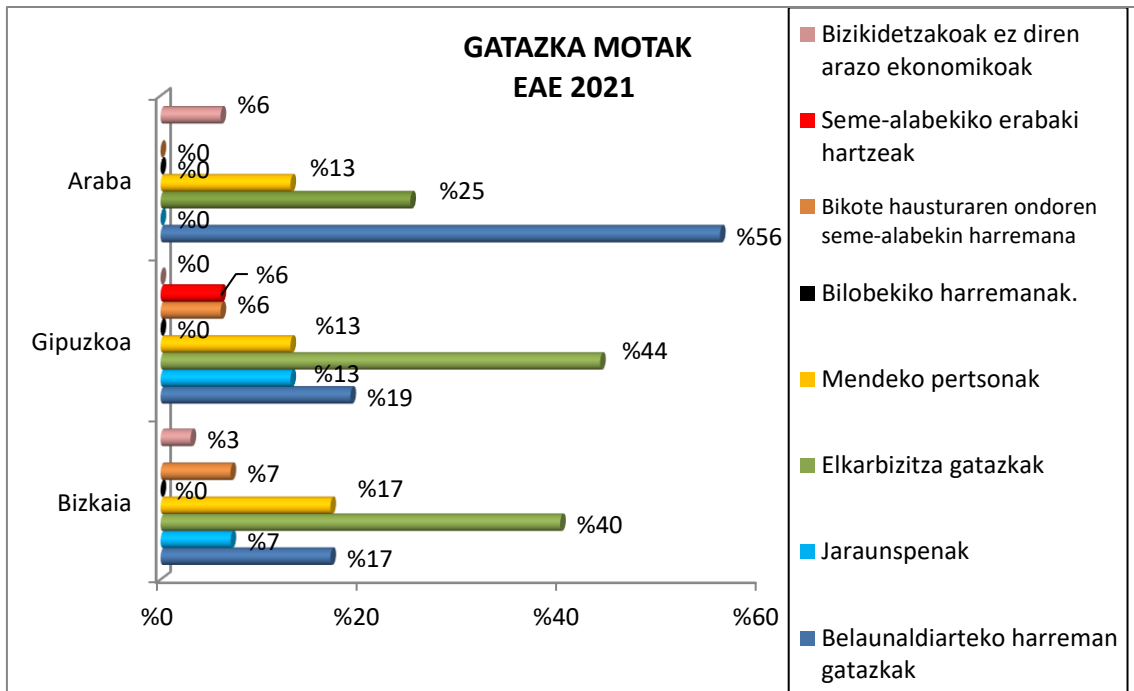
8.- Bikote hausturaren ondoren seme-alabekiko harremanak

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

EAEko BFZ-ko familia-gatazken tipologiari dagokionez, %28,6 belaunaldiarteko gatazkak izan dira, %26,5 elkarbizitzarekin lotuta dauden gatazkak eta %20,3 jaunsperetatik eratorritakoak. Bestalde, kasuen %15ean, gaia mendekotasun egoeran dauden familiako pertsonekin erlazionatuta egon da.

%4,3k aitona-amonek bilobekin duten harremanarekin izan du zerikusia, eta %1,7k bikote hausturaren ondoren seme-alabekin duharremanarekin. Azkenik, %3,6 bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoei buruzkoak izan dira.

Hurrengo grafikoan Lurralde Historiko bakoitzeko gatazken tipologia agertzen da.



Bizkaian, gatazka gehienak, elkarbizitzatik eratorritakoak izan dira (%40a). Belaunaldiarteko familia gatazkak eta familiako pertsonaren baten mendekotasun-egoerekin zerikusia izan dutenak, %17koak izan dira, hurrenez hurren. Era berean, jaraunspenetatik eratorritako gatazken ehunekoa eta bikote hausturaren ondoren seme-alabekiko harremanekin zerikusia duten gatazken ehunekoa berdindu egin da, hau da, %7 hurrenez hurren. Bestalde, %10 aitona-amonen eta biloben arteko harremanen arteko gatazkak izan dira.

Gipuzkoan, gatazken %44a elkarbizitzatik eratorritakoak izan dira, familiako pertsonaren baten mendekotasun-egoerekin zerikusia izan duten gatazkak eta jaraunspenekin eratorritakoak, berdinduta egon dira: %13a eta belaunaldiarteko familia-gatazkak %19a izan dira. Seme-alabekiko harremanak bikote haustura ostean eta seme-alaben inguruko erabaki hartzearekin zerikusia duten kasutan, %6a izan dira, hurrenez hurren.

Arabari dagokionez, belaunaldiarteko familia-gatazkak %56a izan dira eta %25a elkarbizitzatik eratorritakoak izan dira. %13ak familiako pertsonaren baten mendekotasun-egoerekin zerikusia izan dute eta azkenik,

gatazken %6a bizikidetzarekin zerikusirik ez duten gai ekonomikoei buruzkoak izan dira.

V. ARTATUTAKO PERTSONEN PROFILA

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

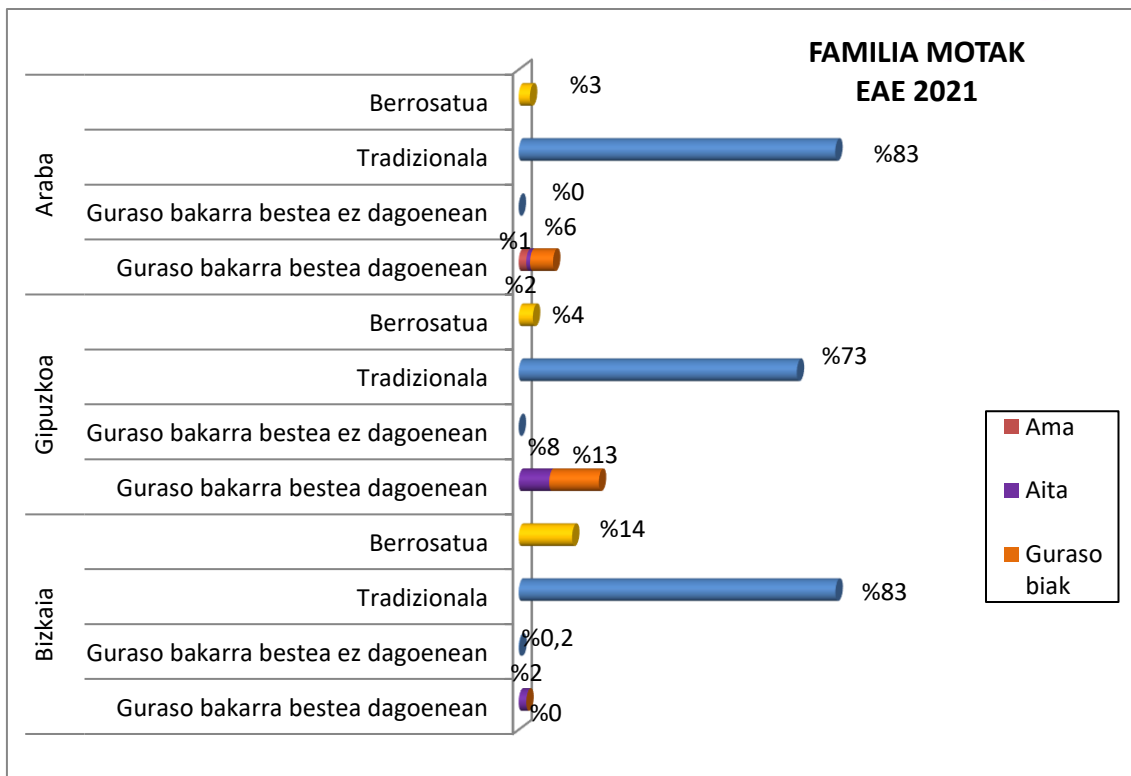
Beste datu mota batzuk ere biltzen ditugu, bikote haustura edo familia gatazkatik eratorriak diren kontuan izanik, hala nola, bizikidetzaren urteak (bikote gatazketan) eta artatutako pertsonen arteko ahaidetasuna (familia gatazketan).

FAMILIA TIPOLOGIAK

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

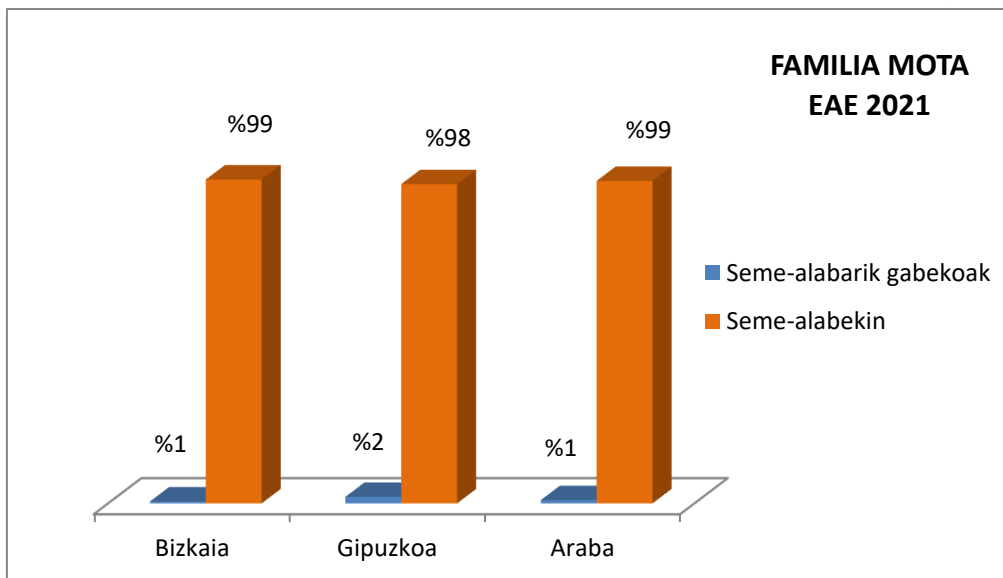
Guraso bakarra zentzu zorrotzean ulertuko bagenu, bitartekaritzaren esku-hartzea bideraezina izango litzateke. Izan ere, pertsona batek bere seme-alabari Erregistro Zibilean ama-aita ezkongabe bezala inskribatzen badu, beste pertsonaren daturik eman gabe, ez da egongo adingabearen inguruan akordioak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

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



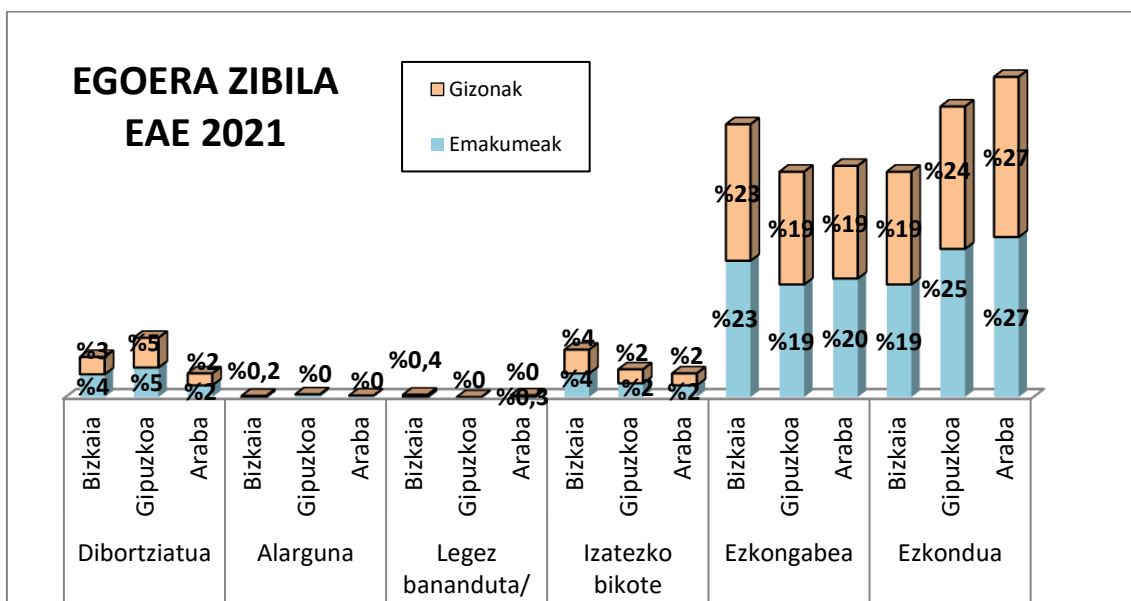
Azken hirurtekoan ikusitako joerari jarraituz, Euskal Autonomi Erkidegoko hiru bitartekaritza zerbitzuetan ematen diren kasu gehienak tradizionaltzat jotako familiak dira (guraso-bikote bat eta seme-alabak). Nabarmentzekoa da 2021ean, Gipuzkoan, guraso bakarreko familiak %13 izan direla, hauetan, guraso biak bertan egon direla (aitak eta amak elkarrekin antolatzen dira), eta Bizkaian %14 berrosatutako familiak.

FBZra joan diren bikote gehienek seme-alabak dituzte (% 98 eta % 99 artean), Bizkaian eta Araban soilik %1ak eta Gipuzkoan %2ak ez dituzte seme-alabarik.



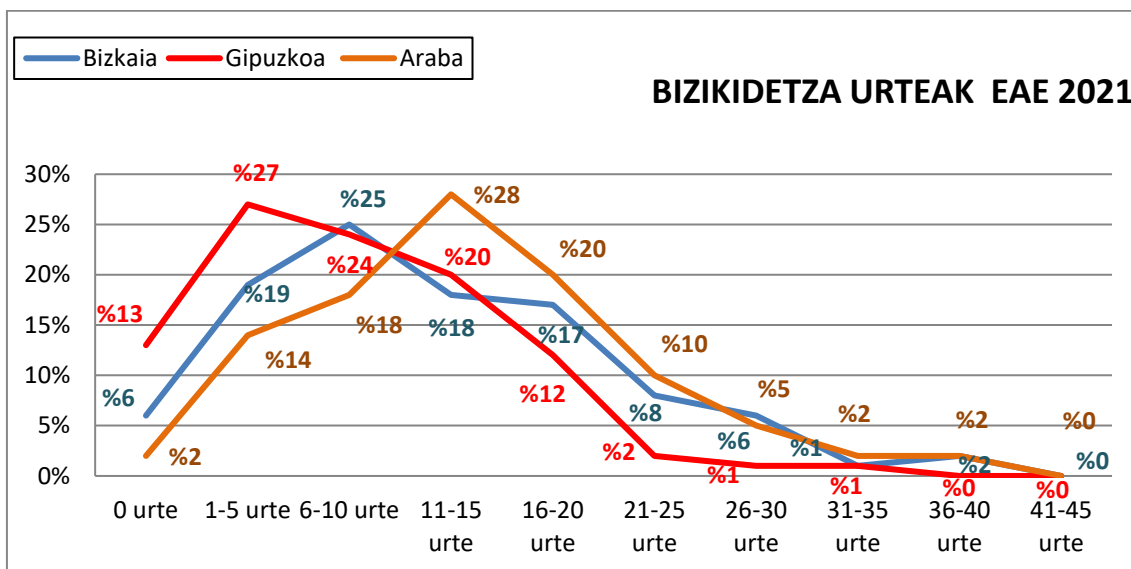
EGOERA ZIBILA

2021. urtean zehar, Familia Bitartekaritzako Zerbitzura etorri diren pertsonen gehiengoaren egoera zibila ezkondua izan da (%47) eta jarraian, ezkongabeak (%41). Joera hau mantendu da azkenengo lau urteetan. Araban eta Gipuzkoan datu hori mantendu da urte hauetan, baina joera alderantzizkoa da Bizkaian, pertsonen %46a ezkongabe eta %38a ezkondua zeudela.



BIZIKIDETZA URTEAK

Hiru lurraldeetan, 2021an zehar bitartekaritza zerbitzuan artatu ziren bikote gehienek, 6 eta 10 urte bitartean zeramatzaten elkarrekin harremana eteteko erabakia hartu zutenean.



Bizkaiari dagokionez, grafikoan ikusten den bezala, FBZra etortzen diren bikoteen % 25a 6 eta 10 urte bitarteko bizikidetza-tarte horretan daude, eta 1-5 urte, 11-15 urte eta 16-20 urte bitarteko bikoteen ehunekoa antzekoa da (%19, %18 eta %17).

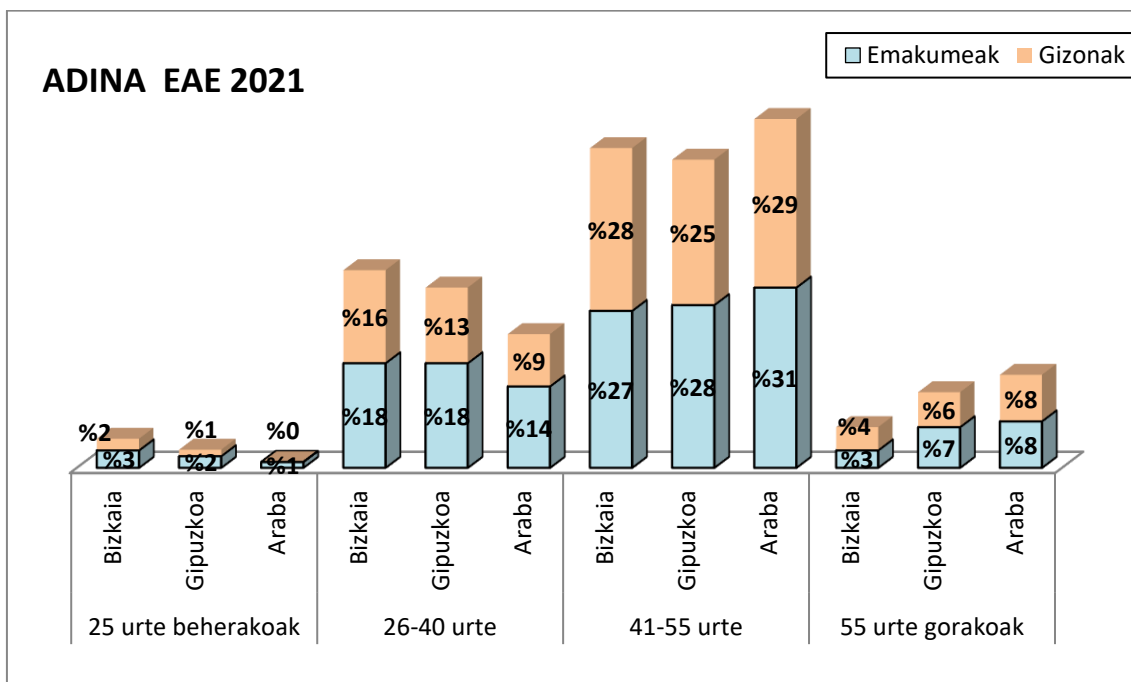
Gipuzkoan, nabarmentzekoa da bikoteen %27ak, 1 eta 5 urte bitarteko bizikidetza izan dutela, eta bikoteen %24a 6-10 urte bitarteko bizikidetza.

Arabaren, aurreko urteko joera aldatu egin da, ehunekorik altuena 6 eta 10 bitartekoa baitzen, eta orain 11-15 urte bitartean elkarrekin bizi izan diren ehunekoa nabarmen handiagoa da (%28).

ADINA

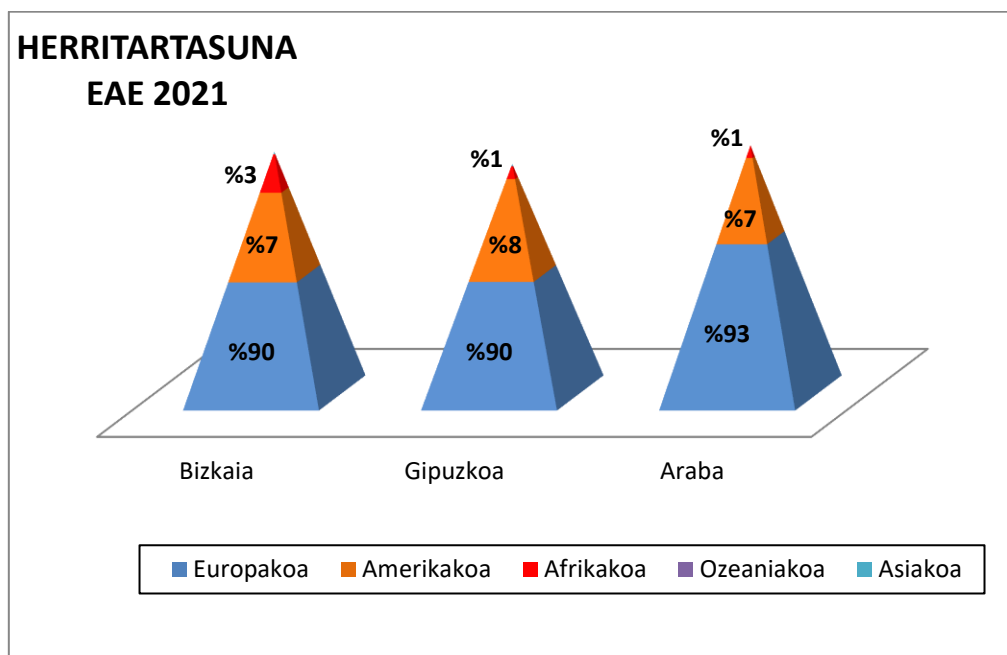
Aurreko urteetan bezala, zerbitzuaren erabiltzaile gehienak 41 eta 55 urte bitartekoak dira, eta ondoren, 26 eta 40 urte bitartekoak. Datu hauen

azalpena honako hau da: erabiltzaile gehienak bikote-hausturaren ondorioz izandako gatazkengatik etortzen dira zerbitzura.



HERRITARTASUNA

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

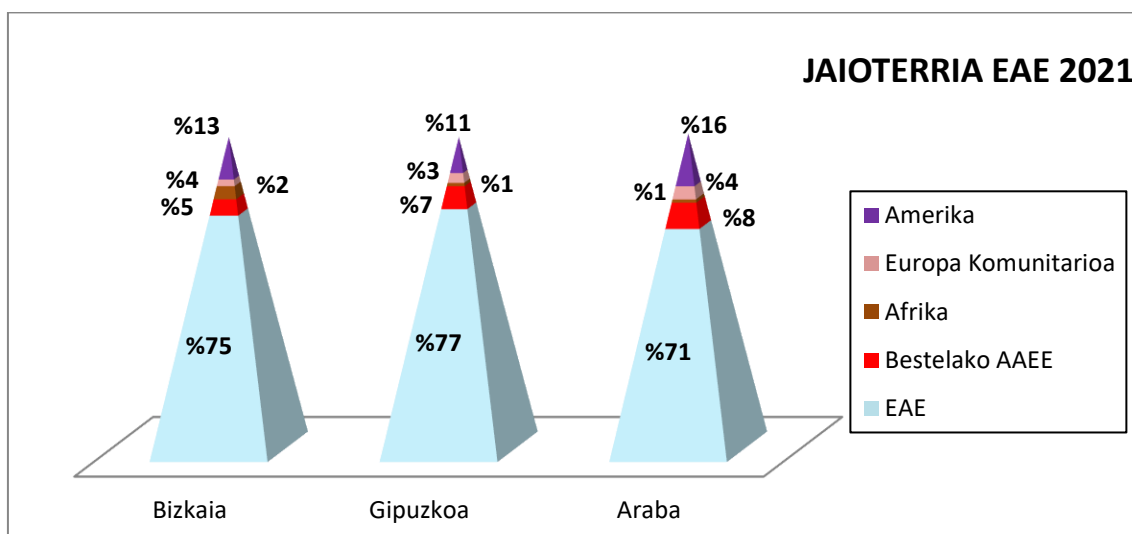


Logikoki, artatutako pertsona gehienak Europar Batasuneko kide diren herrialdeetatik datoz, eta horietatik, gehiengoa, EAEko hiru lurralde Historikoetakoak dira. Gipuzkoan, Amerikako herrialdeetako pertsonak %8ak suposatzen du, eta Araban eta Bizkaian, berriz, ehuneko hori % 7an mantentzen da. Bestalde, Bizkaian, Afrikako herrialdeetatik etorritakoa pertsonak %3a dira, eta Gipuzkoan eta Araban %1a. Asiako nazionalitatea duten pertsonak %0,2a izan dira Bizkaian eta Gipuzkoan, eta Araban bat ere ez.

JAIOTERRIA

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

Aurreko urteetan bezala, artatutako ehuneko handienak EAEn (%75) eta beste autonomia-erkidego batzuetan (%6,6) jaiotakoen artean daude. Artatutako gainerako biztanleen artean, %13,4 inguru, Amerikan jaiotakoak dira, eta %3 Europan. Bestalde, Bizkaian artatutako eta Afrikan jaiotako pertsonen ehunekoa Araban eta Gipuzkoan baino 3 puntu handiagoa da.

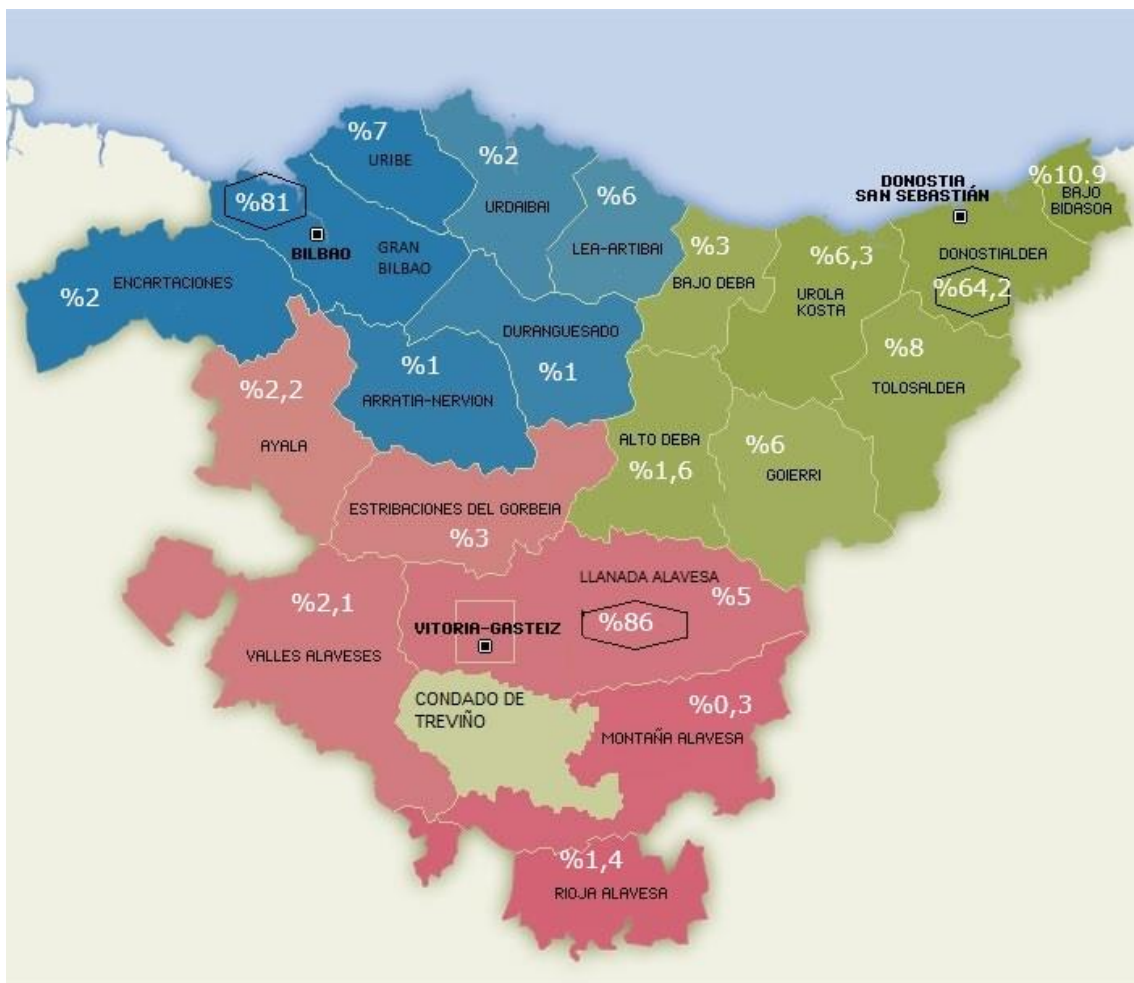


BIZITOKIA

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 pertsonei ematen zaie arreta gehien: Bilbo Handian, Arabako Lautadan eta Donostialdean (lagin osoaren %81, %86 eta %64,2, hurrenez hurren). Datu horietan ikus daitekeenez, Bidasoa Beheetik Donostiako FBZra joan diren pertsonen kopuruak gora egin duela nabarmendu daiteke.

BIZITOKIAREN MAPA DESKRIBATZAILEA



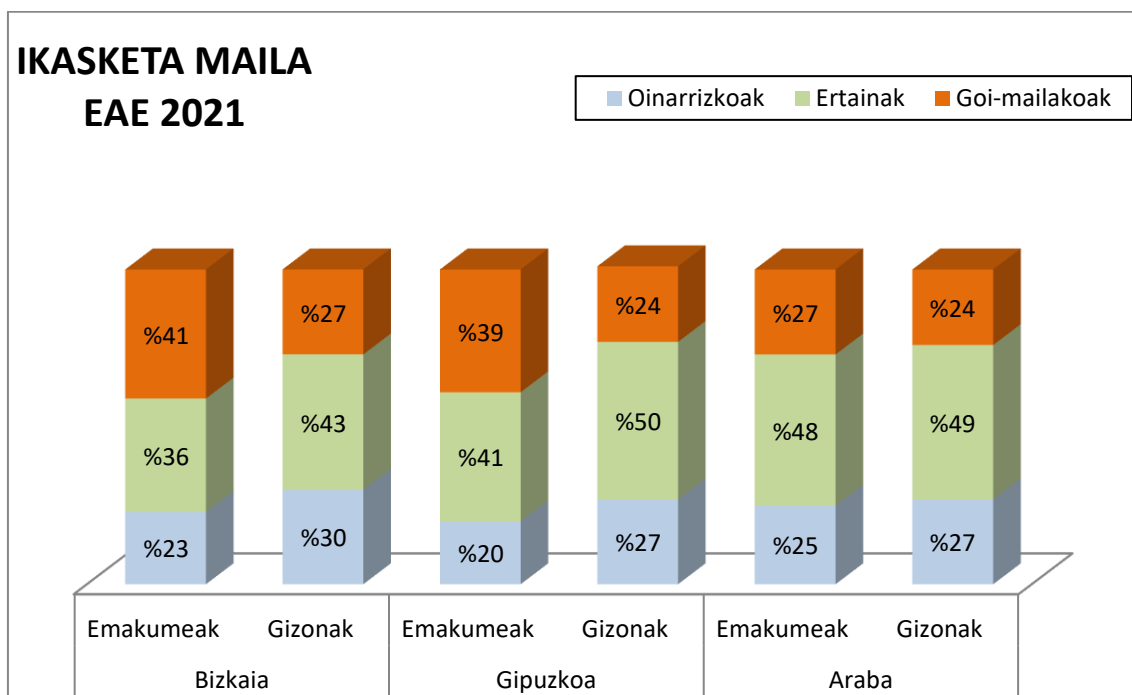
Lurralde Historiko bakoitzaren ezaugarri fisikoek, biztanleria-dentsitate desberdinek eta lurralde bakoitzeko hiriburuetan kokatutako FBZetara joateak erabiltzaileentzat eragiten dituen zailtasunek, azal lezakete zerbitzu horien erabilera-ehunekoa bizilekuariko. Aurreko urtean, Eusko Jaurlaritzaren Familia Bitartekaritza Zerbitzua jarri zuen martxan Tolosako udal lokal batean, eta Gipuzkoan artatu diren pertsonen %8a Tolosakoak izan dira.

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

IKASKETA MAILA

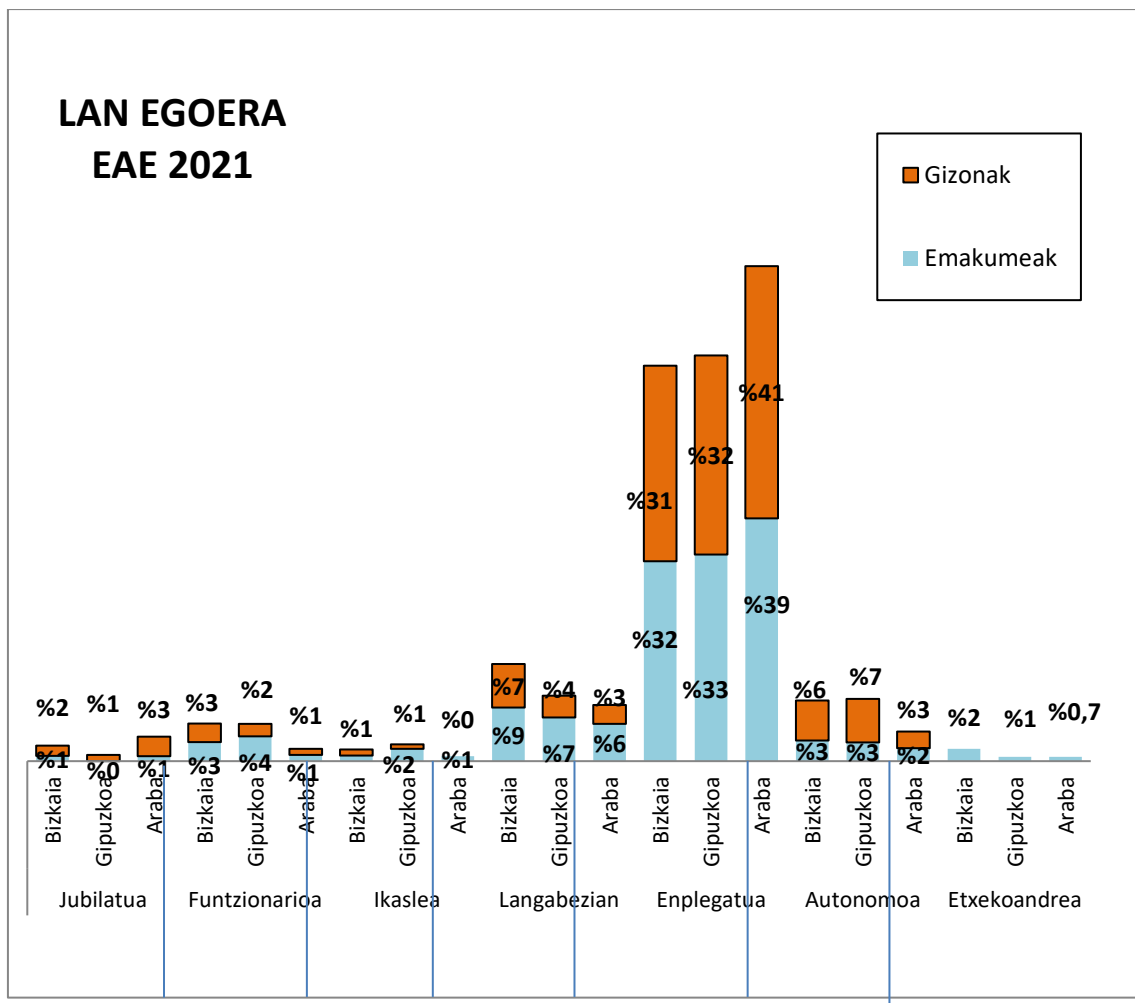
Grafikoa behatuz gero, FBZra gerturatu diren pertsonen artean, ikasketa maila ertaina dituzten pertsonak dira nagusi.

Zehazki, 2021an, hiru Lurralde Historikoetako FBZetan, goi-mailako ikasketa-maila duten emakumeak izan ziren gehienak; eta erdi-mailako ikasketak eta lehen mailako ikasketak dituzten gizonak, berriz, ehuneko handiagoa izan dira emakumeekin alderatuta.



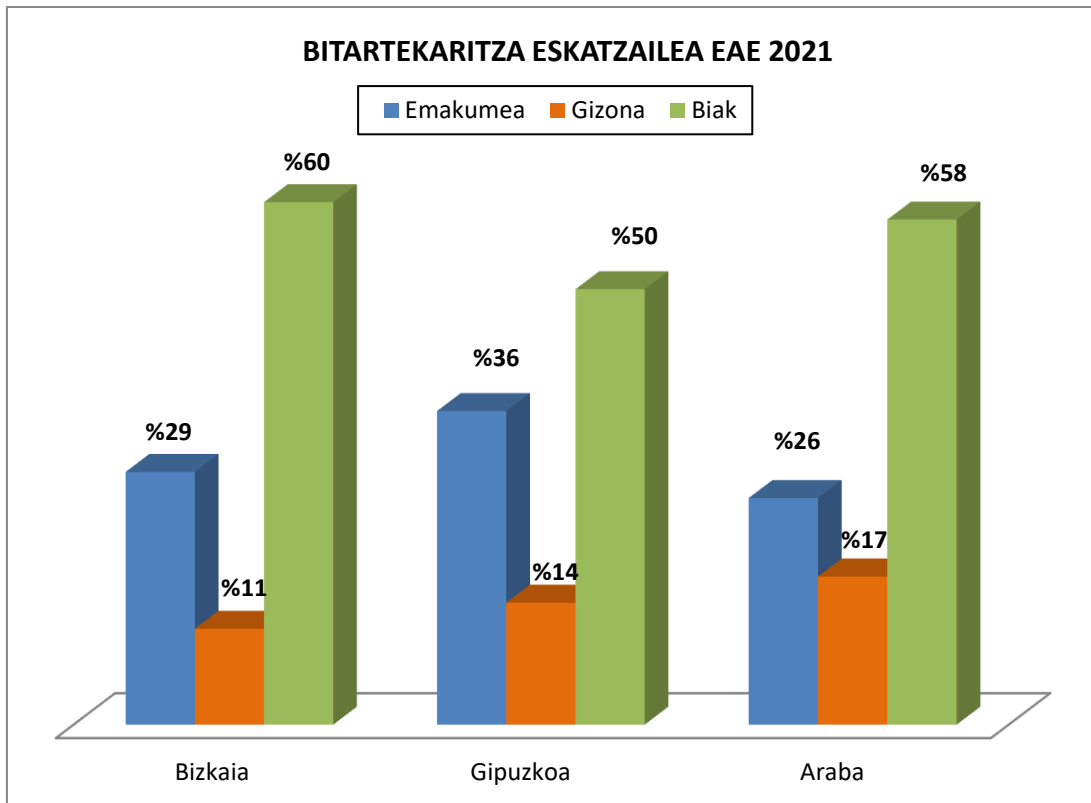
LAN EGOERA

Aurreko urteetan bezala, FBZra jo duten erabiltzaile gehienak lanean daude, langabezian eta autonomo bezala daudenek jarraitzen dituztela. Generoari dagokionez, ez da ia alde esanguratsurik ikusten.



BITARTEKARITZAREN ESKATZAILEA

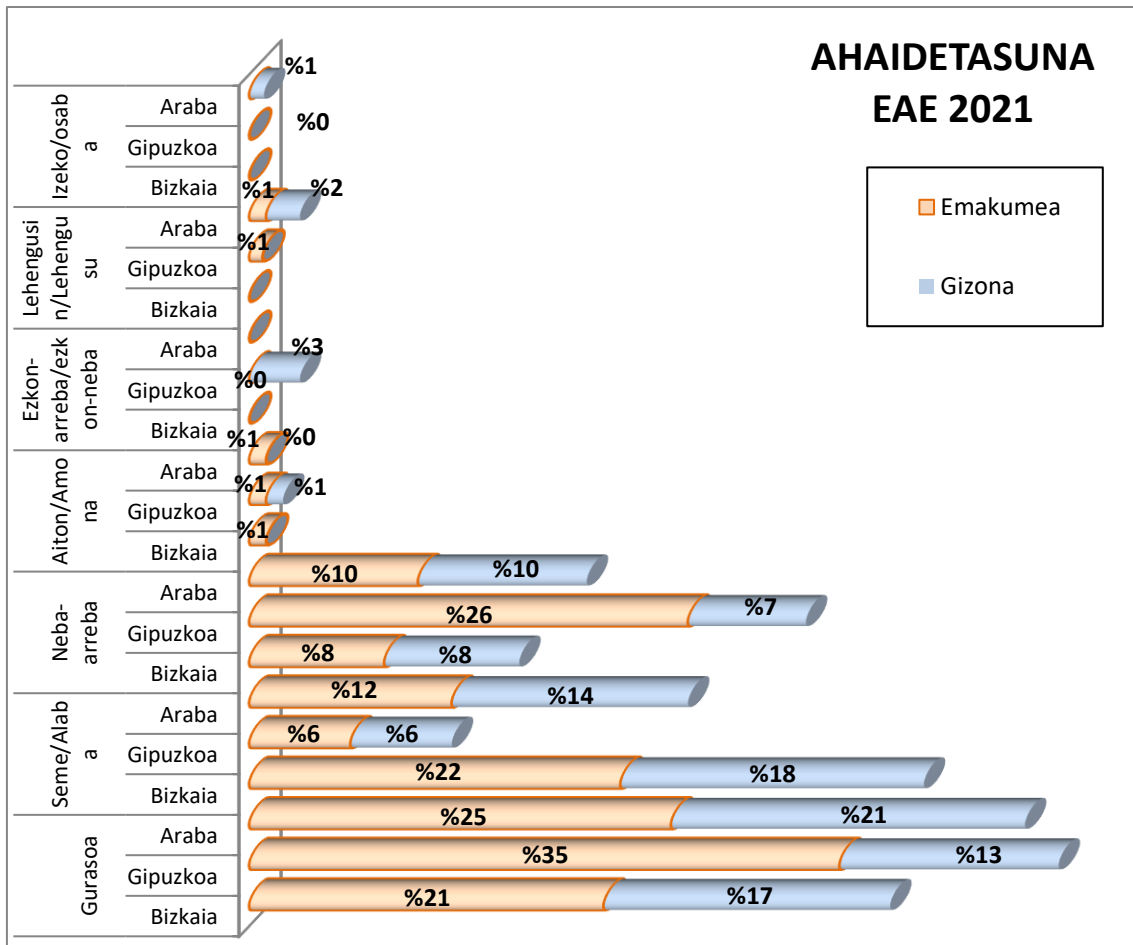
FBZaren egoitza guztietan, bikotea osatzen duten bi pertsonak eskatzen dute gehienbat zerbitzua: %50ak eta % 60ak, hurrenez hurren. Pertsona batek eskatzen duen kasuetan, gehiengoa emakumeak dira.



AHAIDETASUNA

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

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

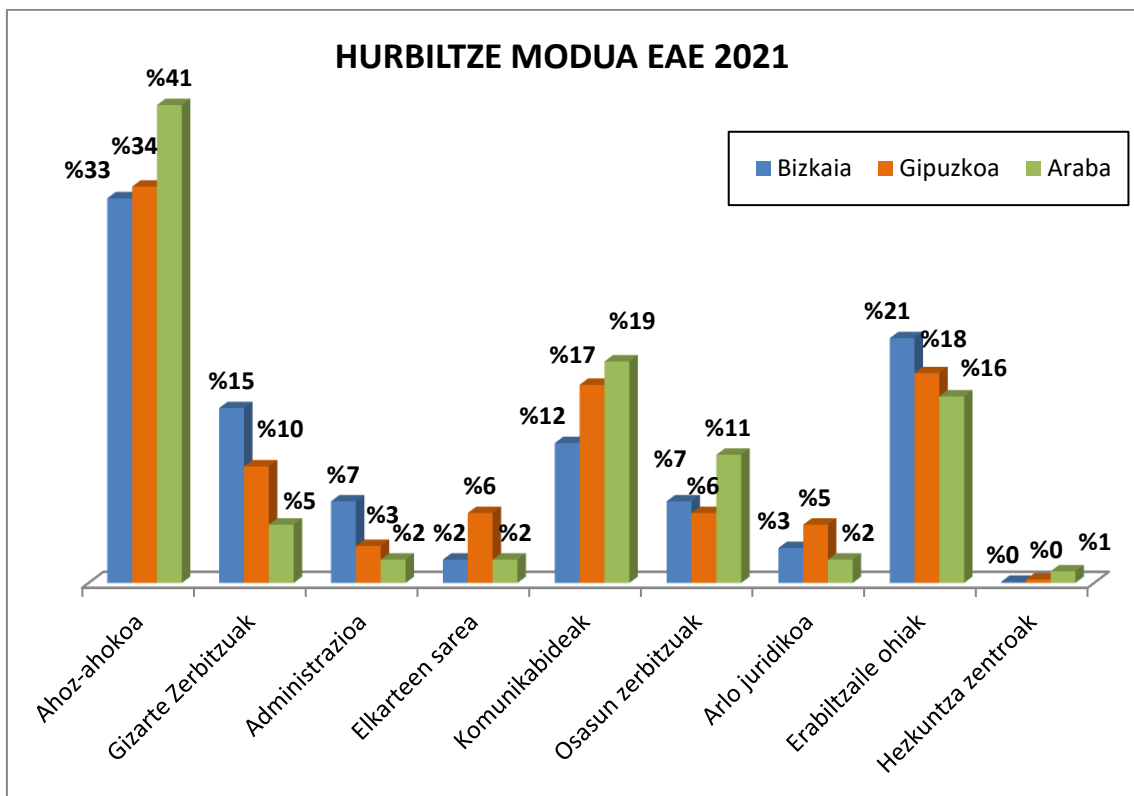


VI. BITARTEKARITZA ZERBITZURA HURBILTZEKO MODUAK

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

- **Ahoz-ahoko hedapena:** Lagun, senide edo beste erabiltzaile baten bitartez etortzen diren pertsonak.
- **Gizarte Zerbitzuak:** Udalerrien oinarritzko gizarte zerbitzuen edota lehen mailako arreta zerbitzuetatik eratorritako pertsonak.
- **Administrazioa:** Entitate publiko ezberdinetatik eratorritako pertsonak (Gizarte Segurantzza, Udalak, Foru Aldundiak edo Eusko Jaurlaritza).

- **Elkarteen sarea:** FBZa "hirugarren sektorea" deritzogunaren bitartez ezagutu duten pertsonak.
- **Komunikabideak:** Prentsa, irratia, internet, etab.
- **Arlo juridikoa:** Orientazio juridikoko zerbitzua, Epaitegiak, Biktimari laguntzeko zerbitzua edota abokatu profesionalen bitartez eratorri diren pertsonak.
- **Osasun arloa:** Osakidetzako osasun zerbitzuetatik, hala nola psikologo profesionalen bitartez, eratorritako pertsonak.
- **Erabiltzaile ohiak:** FBZetara berriro itzultzen diren pertsonak, iraganean hartutako akordioaren bat aldatzeko.
- **Hezkuntza arloa:** Hezkuntza-sistematik datozenak.
- **Bitartekaritza-zerbitzua:** dauden beste bitartekaritza zerbitzu batzuetatik eratorritako pertsonak.



Grafikoan ikus daitekeenez, ahoz-ahozko hedapena da, oraindik ere, FBZko hurbiltze-modu nagusia, azken urteotan izan den bezala; beraz, aurreko urteetako joerari eutsi zaio. Beste urte batzuetako joerari eutsi zaio dagoeneko FBZan egon diren pertsonen artean: %21 Bizkaian, %18

Gipuzkoan eta %16 Araban. Gizarte Zerbitzuetatik informazioa jasotzen duten pertsonak %15 dira Bizkaian, %10 Gipuzkoan eta %5 Araban.

2021ean zehar, komunikabideek FBZ zabaltzeko kanpaina garrantzitsu bat egin dute. Hori hiru Lurralde Historikoetan komunikabideen bidez FBZra jo duten pertsonen ehunekoaren igoeran argi eta garbi islatu da.

VII. BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA

VII.1. ESKU-HARTZE ZUZENA

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

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

Jarraian, arreta-maila ezberdinen deskribapen labur bat egingo dugu. Ondoren, Euskal Autonomia Erkidegoko esku-hartze zuzenaren datuak azalduko ditugu: Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan guztira artatu diren pertsona kopurua, arreta maila ezberdinetan landu diren espedienteen kopurua eta bitartekaritzen bilakaera, guzti hau, FBZk euskal herritarren artean duen ezarpena erakusteko helburuarekin. Azkenik, Lurralde Historiko bakoitzeko FBZn 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 biespediente mota ezberdintzen ditugula: aurre bitartekaritzakoak eta bitartekaritzakoak, prozesuaren fase guztietan. *Hirugarren arreta maila* jarraipena da, bitartekaritza prozesua amaitu ostean eta denbora tarte bat igaro ondoren egiten dena.

AURREZ AURREKO EDO TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA

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

Une horretan, deia egin duen pertsona entzun eta artatu ondoren, eskatzailearen edo eskatzaileen datuak jasotzen dira aurrez 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 bidez esku-hartzea posible ez den kasuetan gertatuko da.

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

bitartekaritza teknikoki hasi aurretik.

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

BITARTEKARITZAKO ESKU-HARTZEA

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

- **AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK:** Espediente hauen izaera, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko jarduerak egin arren, bitartekaritza hasi ez duten pertsonen dagokie, ondorioz, FBZren esku-hartzea amaitutzat emango dela. Gainera, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak ezberdinduko dira.
- **BITARTEKARITZA-PROZESUEN ESPEDIENTEAK:** Espediente hauek, FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurretiko jarduerak egin ondoren, bitartekaritza hasia 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, baita gizarte-baliabideei buruzkoa ere. Kasu batzuetan, orientazio psikologikoari buruzko informazioa ere eskaintzen zaie, baina beti bitartekaritzaren testuinguruan.

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

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

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

BITARTEKARITZA PROZESUA

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

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

JARRAIPENA

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

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

Jarraipenetan jasotako informazioak etorkizunean sor daitezkeen

gatazkak edo zailtasunak konpontzeko bitartekaritzaren 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:

- Bitartekaritzaren lantaldearen ekimenez: Bitartekaritzaren prozesua amaitu eta 6 hilabete edo urtebete igaro ondoren egiten den jarraipena, bai telefonoz, banakako hitzorduan edo protagonista guztiekin batera, bitartekaritzaren esku hartu duen bitartekariak eskatuta eta parte-hartzaileek onartuta.
- Bitartekaritzaren prozesuko pertsona parte-hartzaileen ekimenez, bitartekaritzaren 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, bitartekaritzaren prozesuan parte hartu dutenek, egokia deritzoten denbora igaro ondoren, jarraipen hitzordu bat eskatu dezakete.

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

Akordioaren 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 adierazgarriarik 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.

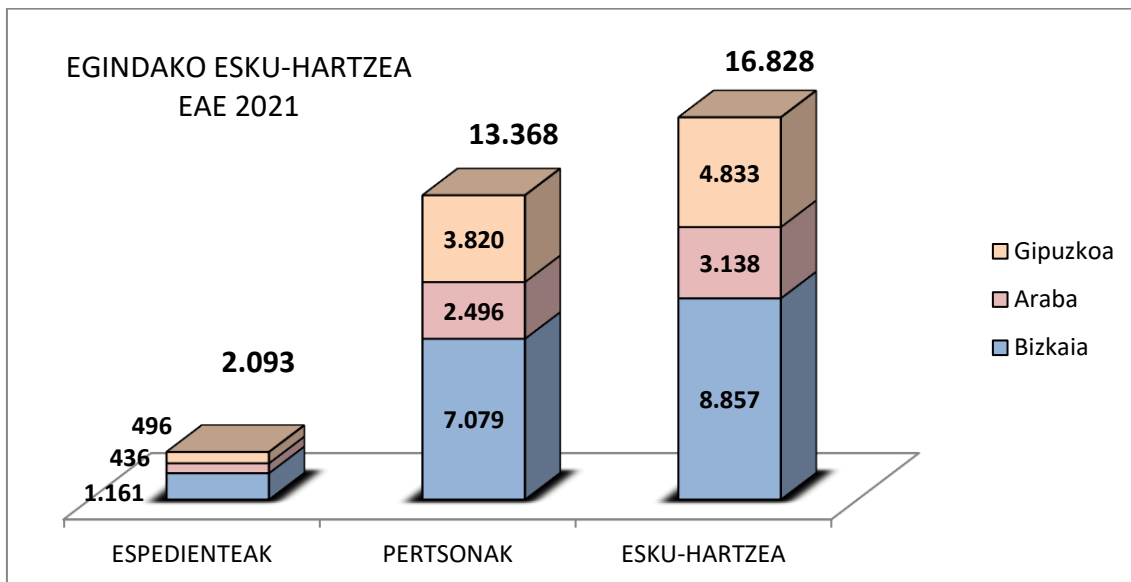
VII.1.B. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO ESKU-HARTZEAREN DATUAK

2021. urtean, arreta-maila guztietan, guztira, 2.093 espediente landu dira hiru lurralde historikoetako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan. Espediente guztietatik, Bizkaikoak (1.161 espediente), Arabakoak (436 espediente) eta Gipuzkoakoak (496 espediente – 467 Donostiako egoitzan eta 29 Tolosako egoitzan).

2021.URTEAN LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	358	150	192 DONOSTIA TOLOSA 177 15	700
BITARTEKARITZA- PROZESUEN ESPEDIENTEAK	515	205	197 DONOSTIA TOLOSA 183 14	917
JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	288	81	DONOSTIA TOLOSA 107 -	476
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	1.161	436	467 29 496	2.093

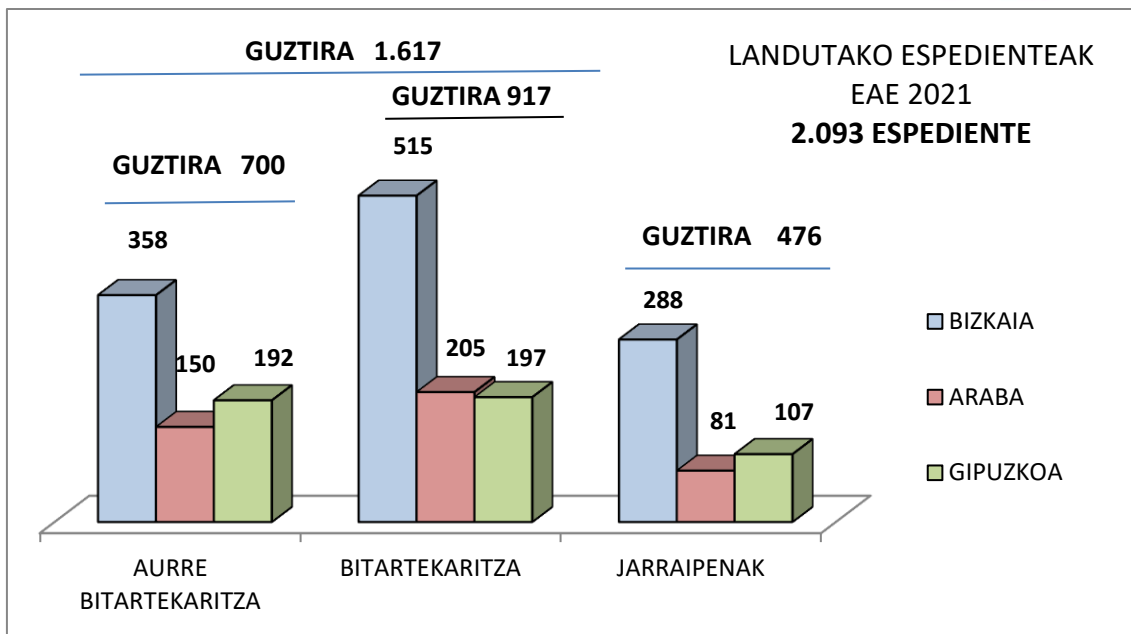
Familia Bitartekaritza Zerbitzuak **13.368 pertsonari** eman dio arreta (8.465 emakume eta 4.903 gizon), eta guztira, **16.828 esku-hartze** egin

dira (8.857 Bizkaian, 3.138 Araban eta 4.138 Gipuzkoan). Guztira, **2.093 espediente** landu dira.



2.093 espedientetatik, 1.617 bitartekaritza-lanari dagozkio eta 476 jarraipen-espedienteei. Bitartekaritzako lan-espediente guztietatik, 700 aurre-bitartekaritzako espedienteak izan dira, hau da, egindako esku-hartzea, planteatutako egoerari buruzko informazioa jasotzera, bitartekaritzari buruzko informazioa ematera eta demanda antolatzena bideratu da. Kasu batzuetan ez da prozesua hasi, bi alderdiek ez baitute borondaterik izan, eta beste batzuetan, egoera aztertu ondoren, taldeak bideragarritasunik ez duela uste duelako. Era berean, informazio juridikoa eman zaie bitartekaritzaren testuinguruan, informazio psikologikoa eta zein baliabide eta zerbitzutara jo behar duten, eta kasu batzuetan horietara bideratu dira.

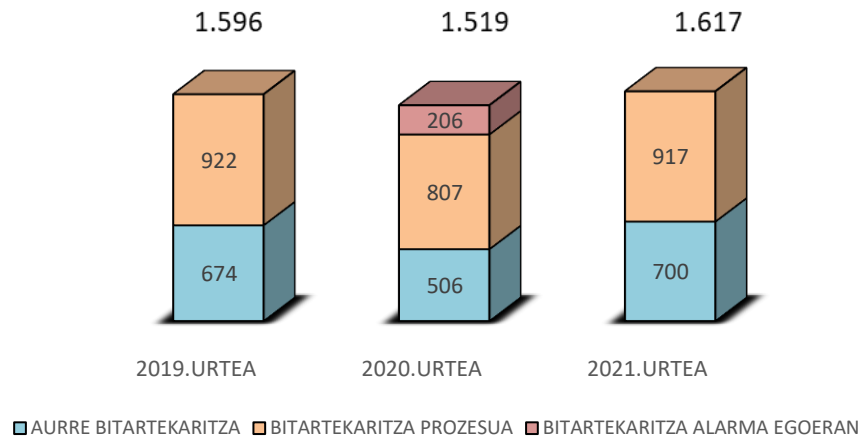
Bitartekaritza-prozesuen espedienteak, aurre-bitartekaritzako fasea amaitu ondoren prozesua hasia erabakitzen duten eta taldeak bideragarritasuna baloratzen duten familiei dagozkienak dira, guztira 917 izan direla.



Zaila da FBZk azken urteotan egindako lana konparatzea; izan ere, egin den esku-hartzea bizi izan ditugun une desberdinen arabera izan da, pandemiak eta osasun-alarmak nabarmen markatu dutena. Konfinamendu-etapetatik igaro gara, eta FBZk bide telematikoz eskaini du arreta; une horietan, FBZ irekita zegoen eta pertsonak beren udalerrietan zeuden gordeta, kutsatutako pertsonak zeuden, etab. Hala, iaz, konfinamenduan, egoitzetako taldeek (Bizkaia, Araba eta Gipuzkoa) EAEko edozein lekutatik zetozen 206 bitartekaritza-espediteri erantzun zieten, Lurralde Historikoak bereizi gabe, lan-talde bakarra sortu genuelako lankidetzak eta koordinazio-lana egiteko.

Arestian aipatutakoa kontuan hartuta, aurten (2.093 espediente), 2019. urtean (2.070 espediente) eta 2020. urtean (2.022 espediente) egindako lanaren datuek adierazten dutenez, **%1,1 eta %3,5 egin dute gora**, hurrenez hurren.

**LANDUTAKO ESPEDIENTEAK BITARTEKARITZAN
EAE 2019-2021**



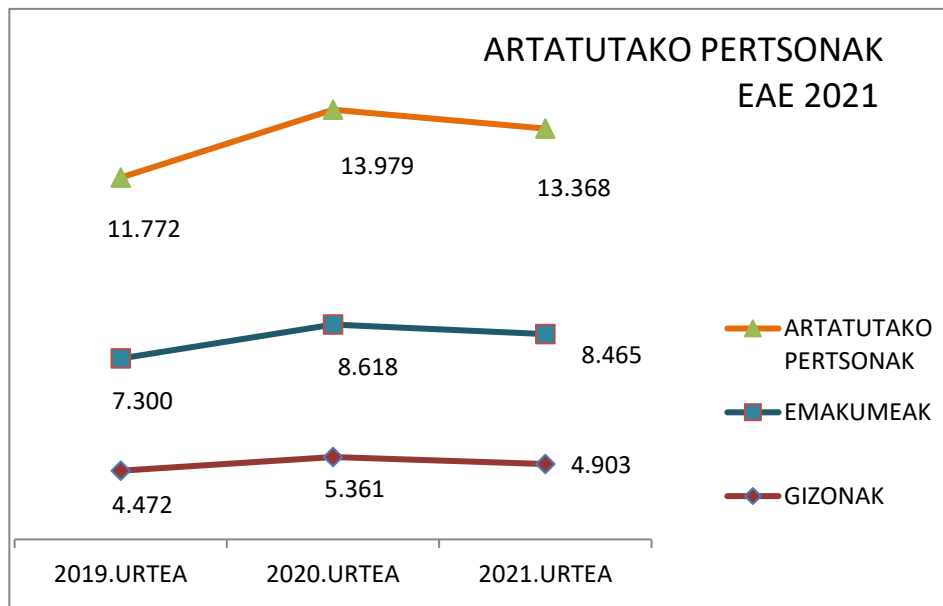
Bitartekaritzan landutako espedientei dagokienez, **igoera %1,3koa** izan da 2019koekin alderatuta, eta **%6,4koa** 2020koarekin alderatuta.

Aurre-bitartekaritzako eta bitartekaritzak-prozesuetako espedienteen bilakaerak ibilbide desberdina izan du Lurralde Historiko bakoitzean. FBZ bakoitzaren datuak hurrengo ataletan azalduko ditugu.

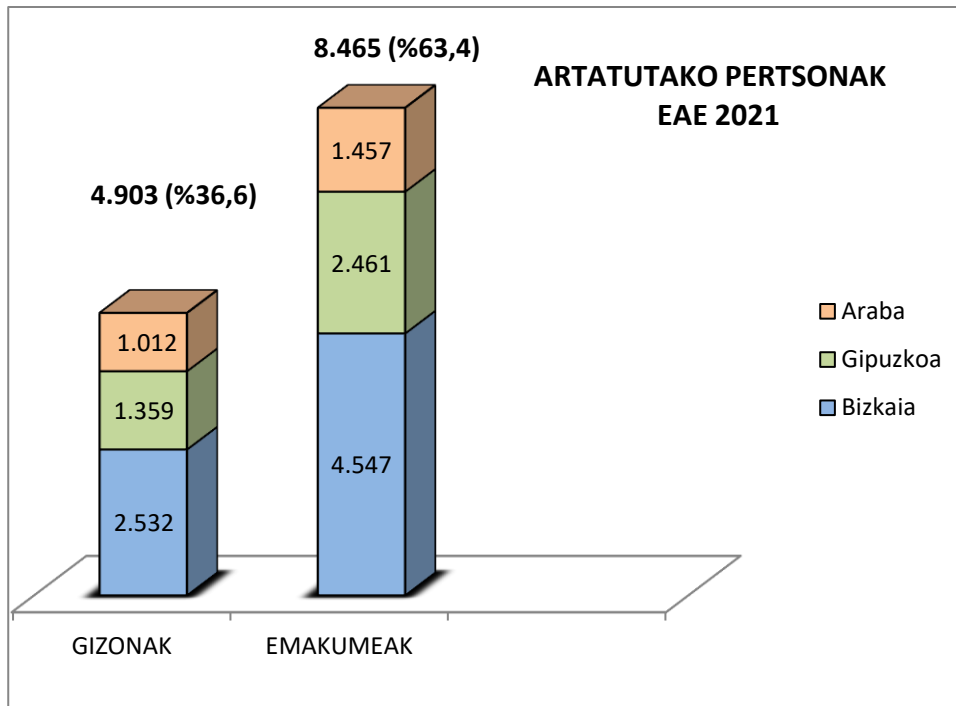
Laguntza jasotzen duten pertsonen dagokienez, oraindik ere pertsona askok hartzen dute arreta FBZn esku-hartze maila desberdinetan.

ARTATUTAKO PERTSONAK 2021	GIZONAK	EMAKUMEAK	GUZTIRA
BIZKAIA	2.532	4.547	7.079
ARABA	1.012	1.457	2.469
GIPUZKOA	1.359	2.461	3.820
PERTSONA GUZTIRA	4.903	8.465	13.368

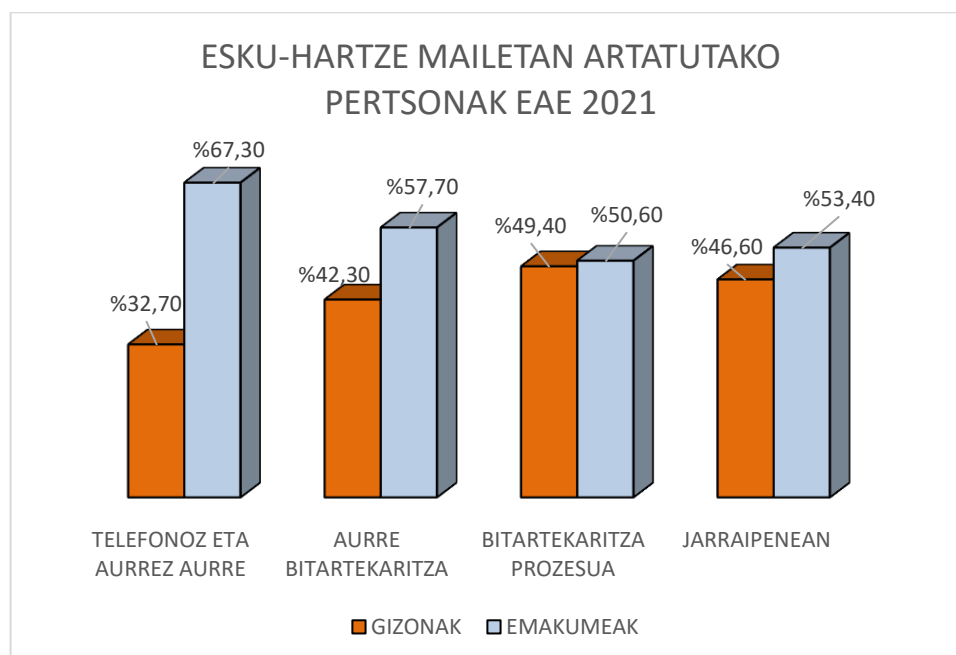
2020an, FBZ erreferente bat izan zen pertsona askorentzat, bizi ziren familia-egoerei buruzko informazioa eta orientazioa bilatzeko. Hori dela eta, 2019. urtearekin alderatuta, asko handitu da artatutako pertsonen eta esku-hartzeen kopurua. 2021ean artatutako pertsonen datuei dagokienez, 2019an hasitako goranzko joerari eusten zaiola ikus dezakegu.



Artatutako pertsonen datuek erakusten dute emakumeak direla, oraindik ere, ehuneko handienera (%63,4) FBZra jotzen dutenak, gizonei dagokienez (%36,6).



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



Pertsonen arretan eta espedienteen garapenean 16.828 esku-hartze egin dira.

EGINDAKO ESKU-HARTZEA 2021	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	GUZTIRA
	8.857	3.138	4.833	16.828

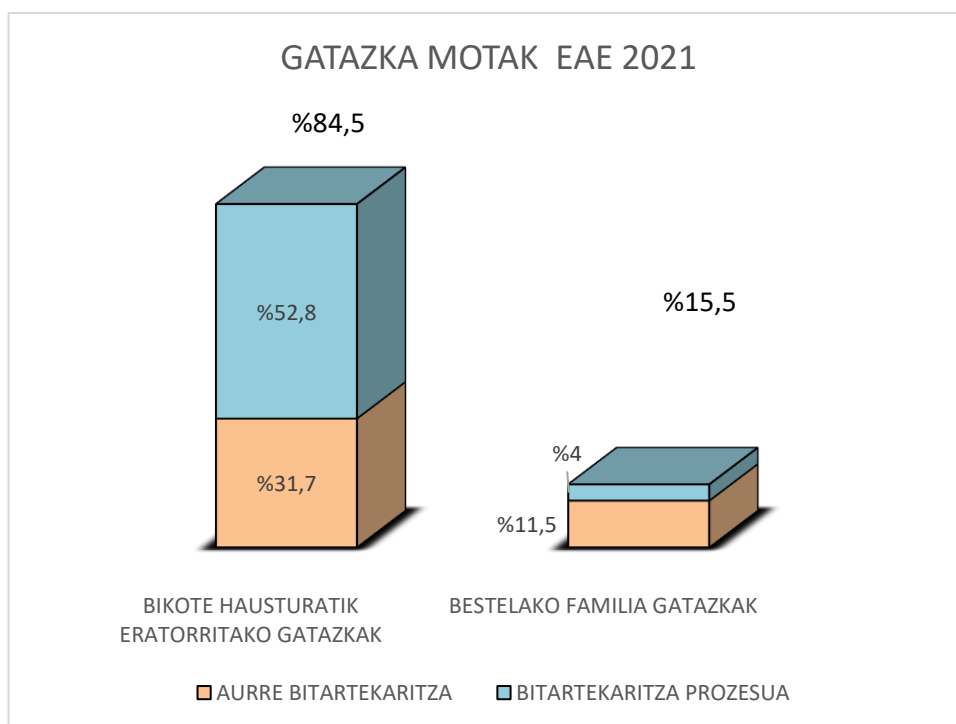
Taula honetan, espedienteak gatazka-motaren arabera sailkatu dira:

2021. URTEAN IREKITAKO ESPEDIENTEAK	BIZKAIA	ARABA	GIPUZKOA	
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	358	150	192	
			DONOSTIA	TOLOSA
			177	15
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	271	104	128	11
FAMILIA GATAZKAK	87	46	49	4
BITARTEKARITZA-PROZESUEN ESPEDIENTEAK	515	205	197	
			DONOSTIA	TOLOSA
			183	14
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	485	187	168	13
FAMILIA GATAZKAK	30	18	15	1
ESPEDIENTE KOPURUA GUZTIRA	873	355	389	
			360	29

Gatazken tipologiai dagokionez, irekitako espedienteen %84,5ek bikotea haustearen ondoriozko gatazkekin eta %15,5ek kategoria desberdinetako familia gatazkekin zerikusia izan dute. Horrek esan nahi du **% 5,5 hazi** dela, 2020. urtearekin alderatuta, bikotea haustearen ondorioz sortu ez diren **familia-gatazken tipologia**.

Hausturaren ondoriozko gatazken kategoriari dagozkion espedienteen %84,5, %31,7 aurre-bitartekaritzako espedienteak dira eta %52,8 bitartekaritza-prozesuetakoak. Datu horrek adierazten du FBZra joan duten pertsonen **%62,5ek** hasi dutela bitartekaritza.

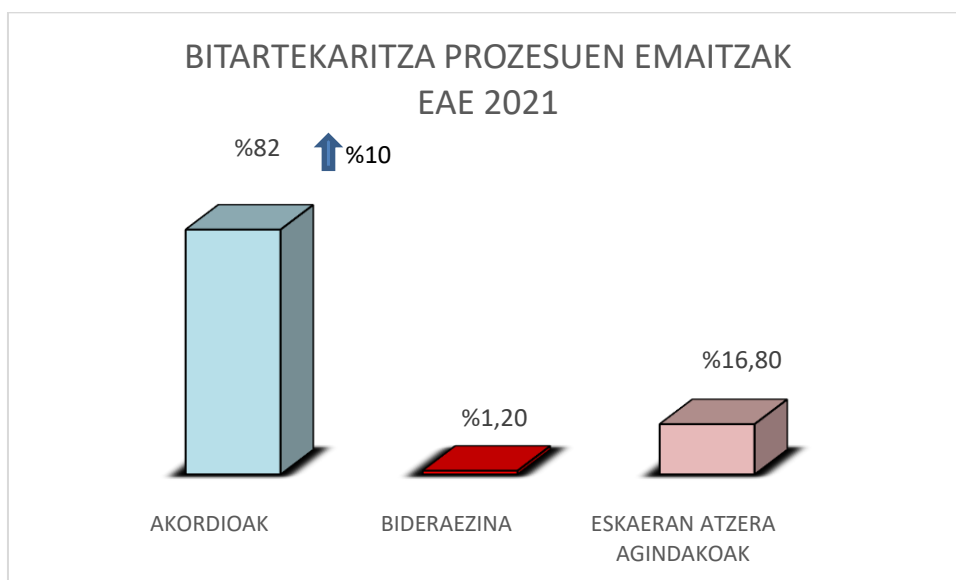
Bestalde, **beste familia-gatazka** batzuekin zerikusia duten espedienteen %15,5, %11,5 aurre-bitartekaritzako espedienteak dira eta %4 bitartekaritza-prozesuetakoak. Horrek adierazten du kasuen **%25,6k** bitartekaritza hasten duela. Hori bateragarria da gatazkako zenbait protagonistaren borondate falta nabariarekin; horietako batzuk ez dira informazio-saiora ere joaten. Hala ere, aurten egiaztatu dugu bitartekaritza eskatzen duten eta gero **bitartekaritza-prozesuari ekiten dioten familien ehunekoa handitu egin dela**.



Aurten landutako bitartekaritza-prozesu guztietatik, 753 amaitu dira eta 164 prozesuan daude.

Amaitutako bitartekaritza prozesuetatik, %82ek (617 espediente) akordioekin amaitu dute prozesua. %16,8 partaideek bitartekaritzari amaiera ematea erabaki dutenean (127 espediente) eta % 1,2an prozesua bideraezina izan denean (9 espediente) amaitu dira.

Hitzarmenen bidez amaitutako bitartekaritzak 2020koak baino **%10 handiagoak** izan dira.



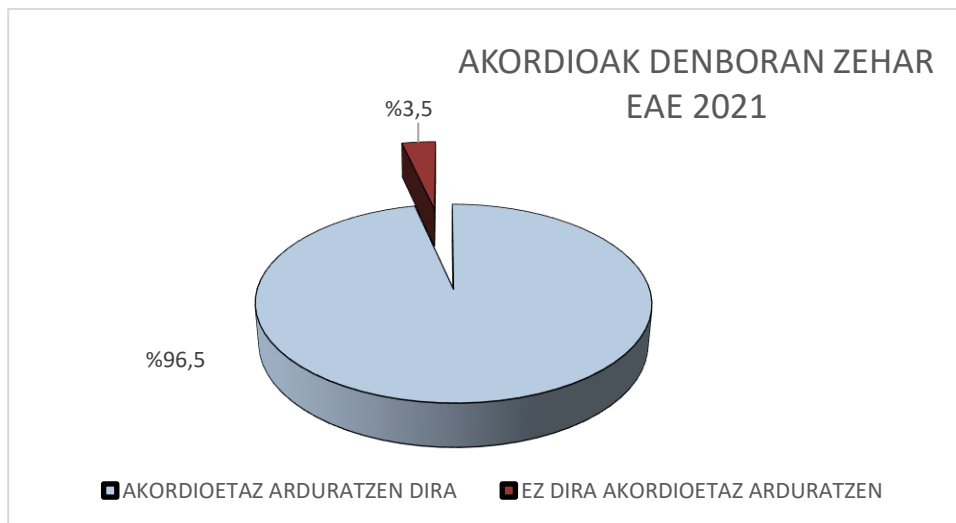
Bikotea haustearen ondoriozko gatazkekin zerikusia izan duten bitartekaritza-prozesu amaituetako saioen batez bestekoa 4,2koa izan da. Beste familia-gatazka batzuekin zerikusia izan duenean, saioen batez bestekoa 6,5 izan da.

Bitartekaritza amaitu ondoren, taldeak hitzarmenen bidez amaitutako espedienteen jarraipena egiten du, arestian azaldu bezala. Jarraipenari esker, bitartekaritza-akordioek denboran izan duten bilakaerari buruzko informazioa

lor dezakegu, eta akordioak betetzeari eta familia egoera berrietara eta bere bilakaerara egokitzeko gaitasunari dagokionez, pedagogia- eta erantzukizun-efektua ikus dezakegu.

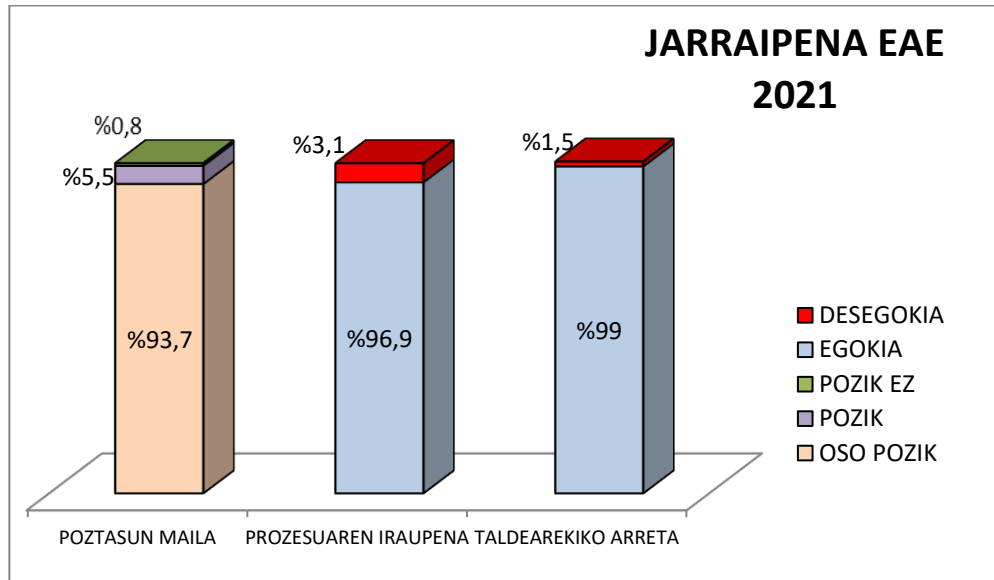
Kasuen %96,5ean, bitartekaritza-prozesu batetik pasatu diren pertsonak beren erabakien erantzule dira. Hau da, akordio horiek mantentzen dituzte, aldatu egiten dituzte familia-egoera berrira egokitzeko (bai FBZn, bai haien artean) edo harremana berreskuratzen dute.

Beren erabakiez arduratzen ez diren pertsonen dagokienez, bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren, parte-hartzaileek hirugarren pertsonen esku uzten dute beren erabakien edukiaren erantzukizuna, hau da, % 3,5. Erantzukizun hori abokatuek edo epaile eta magistratuek izan dezakete, auzi-prozedura judicial bat hasten dutenean. Lortutako akordioak mantentzen ez dituzten pertsonak ere kategoria honetan sartzen dira.



Jarraipen-fasearen beste helburuetako bat erabiltzaileek prozesu horretan duten parte-hartzeari, haren iraupenari eta bitartekaritza-taldeak eskainitako arretari buruz duten gogobetetze-maila ezagutzea da, prozesu horrek protagonistentzat akordio gogobetegarriak erraztu dituen jakitea, eta zerbitzu horretatik igarotzea lagungarria izan den egiaztatzea. Gogobetetasunari buruzko galdetegitik lortutako informazioari esker, parte-

hartzaileen beharrak aldatu eta/edo horietara egokitu ahal izango gara, eta arreta egokiagoa eskaini.



Pertsonen %93,7 oso gustura dago bitartekaritza-prozesuan parte hartu duelako, %5,5ak gogobetetze-maila ertaina adierazi du eta %0,8 ez dago gustura.

Prozesuaren iraupenari dagokionez, % 94,2ak egokitzen jotzen du, eta % 5,8ak desegokitzen.

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

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

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

2021KO TXOSTENA-BIZKAIA

	ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU- HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
			GIZ	EMAK
1) TELEFONozko ARRETA ETA AURREZ AURREKOA		5.016	1.565	3.451
			5.016	

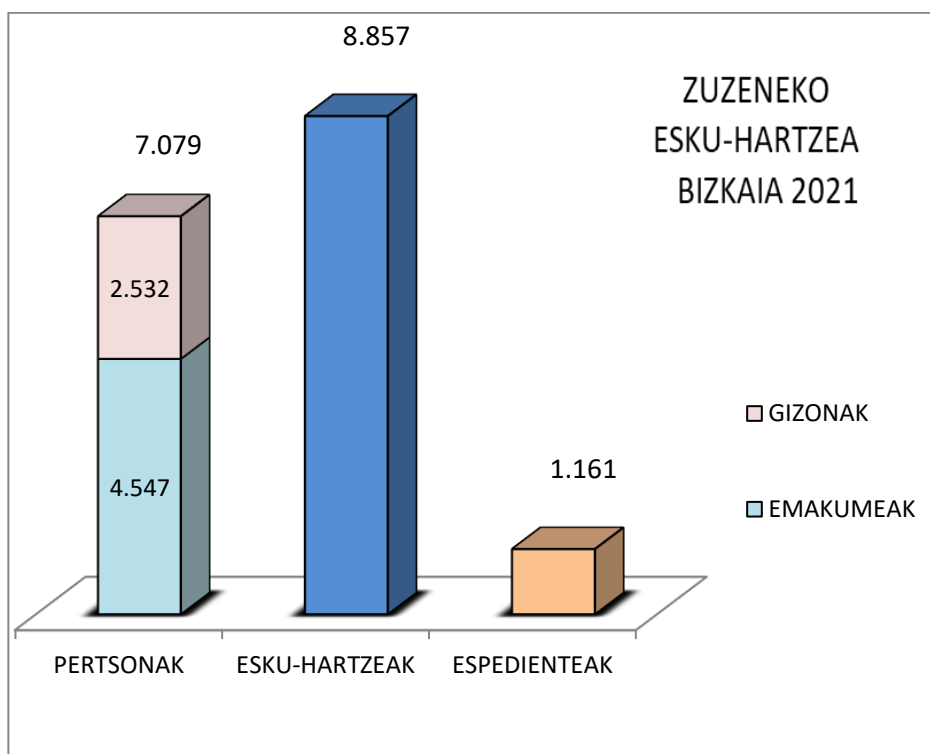
2) BITARTEKARITZA

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	873	3.339	1.583	
			744	839
BIKOTE GATAZKAK	756	2.948	651	704
FAMILIA GATAZKAK	117	391	93	135
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	358	579	509	
			219	290
BIKOTE GATAZKAK	271	409	164	208
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	-	-
FAMILIA GATAZKAK	87	170	52	80
Artatutako adingabeko seme-alabak	-	-	-	-
ARTATUTAKO PROFESIONALAK		-	3	2
BITARTEKARITZA-PROZESUEN ESPEDIENTEAK	515	2.760	1.074	
			525	549
BIKOTE GATAZKAK	485	2.539	482	488
Espediente berriak	400			
Espediente burutugabeak	85		1	3
Artatutako adingabeko seme-alabak	-			
FAMILIA GATAZKAK	30	221	37	51
Espediente berriak	25			
Espediente burutugabeak	5			
Artatutako 30 urte baino gutxiagoko seme-alabak	-		3	2
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	2	5

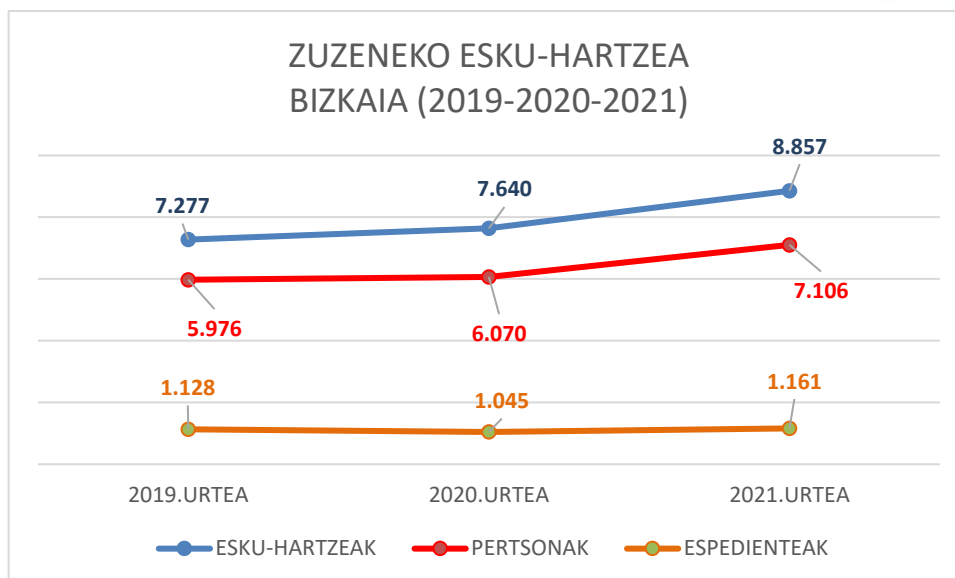
3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	288	502	480	
			223	257
BIKOTE GATAZKAK	280	483	216	248
FAMILIA GATAZKAK	8	19	6	8
ARTATUTAKO PROFESIONALAK	-	-	1	1
GUZTIRA	1.161	8.857	7.079	
			2.532	4.547

2021. urtean zehar, zuzeneko esku-hartzearen maila ezberdinetan egindako lanak, hau da, telefono bidezko arreta eta arreta presentziala, bitartekaritza (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta egindako jarraipenak 7.079 pertsonari eman die zuzeneko arreta; horietatik, 2.532 gizonezkoak dira eta 4.547 emakumezkoak. Bizkaiko FBZn artatutako familiei dagozkien espedienteak 1.161 izan dira eta 8.857 esku-hartze egin dira.



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



2019. urteari dagokionez, 2021ean lan egindako espedienteak %2,9 igo dira, arreta jaso duten pertsonak %18,4 igo dira eta egindako esku-hartzeak %21,7 handiagoak izan dira.

2020. urteari dagokionez, "aurrez-aurreko esku-hartzea" %11,1 igo da landutako espedienteetan, %15,6 pertsona gehiago artatu dira eta %15,9 esku-hartze gehiago egin dira.

Ondoren, Bizkaiko FBZan pertsonari emandako arretan (BFBZ), telefono bidezko eta aurrez-aurreko arretan, bitartekaritzako esku-hartzean (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak) eta jarraipenetan egindako lana zehaztuko dugu.

VII.1. C.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

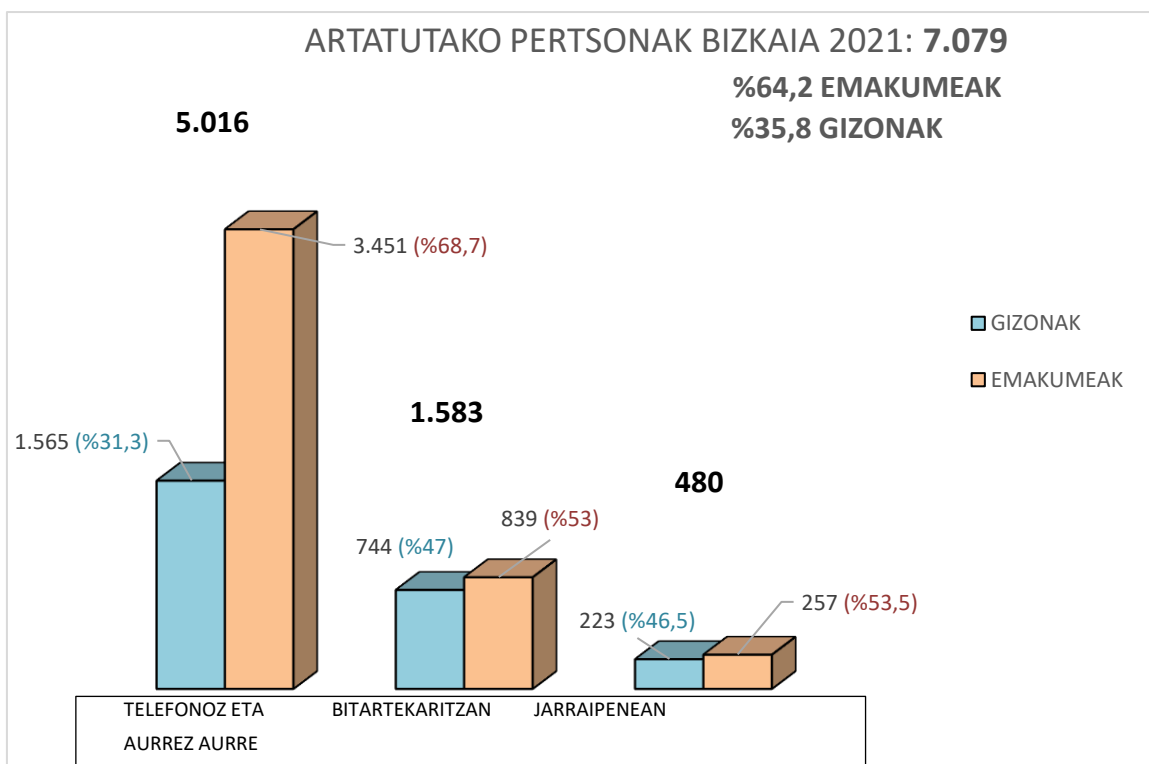
2021ean, 7.079 pertsonari eman zaie arreta, arreta maila guztietan.

Bitartekaritza-zerbitzuarekin harremanetan jarri ziren lehen aldian, aurrez aurre nahiz telefonoz, 5.016 pertsonari eman zitzaizkien arreta; horietatik, 3.451 emakumeak izan ziren eta 1.565 gizonezkoak.

Bitartekaritzan (aurre-bitartekaritzan eta bitartekaritza prozesuan) 1.583 pertsonak hartu dute parte, 744 gizonak eta 839 emakumeak izan

direla. Amaitutako bitartekaritzen jarraipena 480 pertsonari egin zaio, 223 gizoni eta 257 emakumeri, hain zuzen ere. Horietatik, 12 profesional (5 gizon eta 7 emakume), eta 9 adingabeko seme-alabak (4 seme-alaba eta 5 alaba) izan dira.

	TELEFONOZ ETA AURREZ AURRE ARTATUTAKO	BITARTEKARITZA ESKU- HARTZEA				JARRAIPENA	GUZTIRA
		AURRE-BITARTEKARITZA		BITARTEKARITZA PROZESUAK			
		BIKOTE	FAMILIA	BIKOTE	FAMILIA		
GIZONAK	1.565	167	52	484	41	223	2.532
EMAKUMEAK	3.451	208	82	496	53	257	4.547
PERTSONA GUZTIRA		375	134	980	94		
	5.016	509		1.074		480	7.079
		1.583					



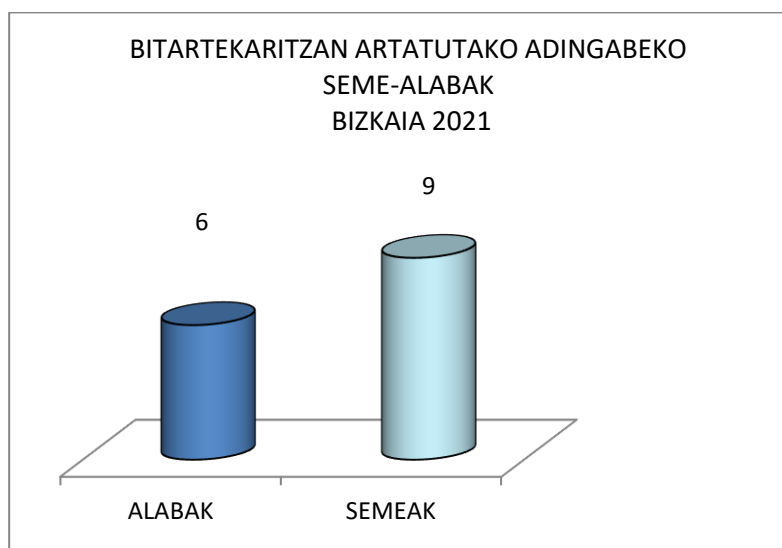
Artatutako pertsona guztien datu orokorra, aurreko urteetako joerari eutsi zaio, emakumeen eta gizonen ehunekoari dagokionez: **%64,2 emakumeak dira eta %35,8 gizonak**. Hala ere, ehuneko horietan desberdintasunak daude esku-hartze maila desberdinetan.

Hala, **telefono bidezko arretan, posta elektronikoaren bidez edo aurrez aurreko arretan**, emakumeak dira, %68,7, lehen harremana egiten dutenak BFZrekin informazioa eskatzeko, haien egoera azaltzeko, zalantzak argitzeko, orientazioa bilatzeko, eskaera egiteko, lehen hitzordua eskatzeko eta abarretarako, eta gizonak % 31,3 dira. Portzentajeen alde hori ondoko esku-hartze mailetan (bitartekaritza eta jarraipena) parekatuz doa.

Bitartekaritzan, %53 emakumeak izan dira eta %47 gizonak. **Bitartekaritza-prozesuetan**, artatutako gizonen ehunekoa (%48,9) eta emakumeena (%51,1) parekoa da.

Bikote hausturaren ondoriozko gatazketan parte hartu dutenak 980 izan dira guztira (%50,6 emakumeak eta %49,4 gizonak). Pertsona horietatik, 4 adingabeako seme-alabak dira (seme 1 eta 3 alaba), eta 6 profesional (gizon 1 eta 5 emakume). Haiekin koordinatuta egin da lan.

Familia-gatazkekin lotutako bitartekaritzei dagokienez, 67 pertsona artatu dira (20 gizon eta 47 emakume), eta horietatik 15 seme-alabak dira (9 seme eta 6 alaba).



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

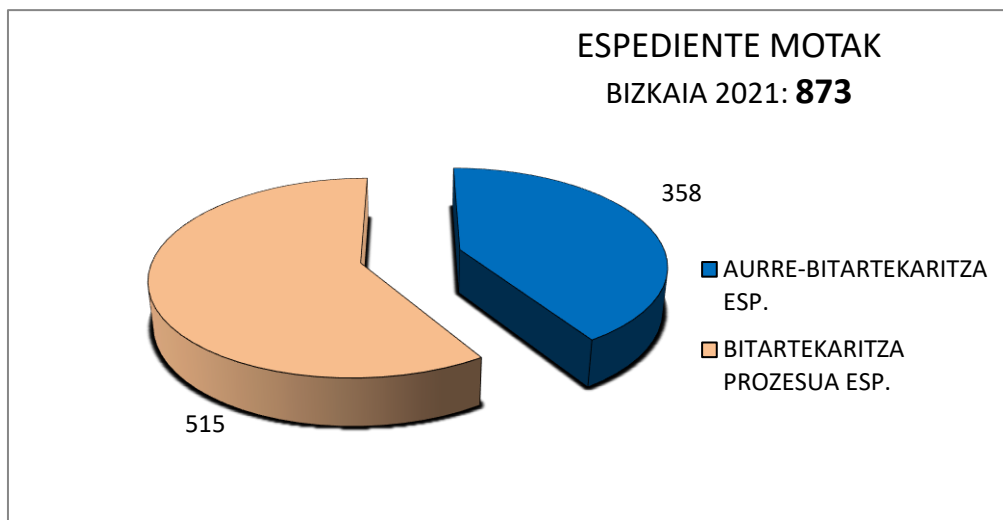
Atal honetako datuek, alde batetik, bitartekaritza-zerbitzuarekin harremanetan jarri ondoren, pertsonei eskaintzen diegun arreta aipatzen dute, eta, bestetik, informazioa eskatzen duten profesionalei eta beste pertsonei eskaintzen diegun arreta islatzen dute. Lehen arreta-maila horretan, 5.016 pertsonari eman zaie arreta (ikus artatutako pertsonen grafikoa).

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

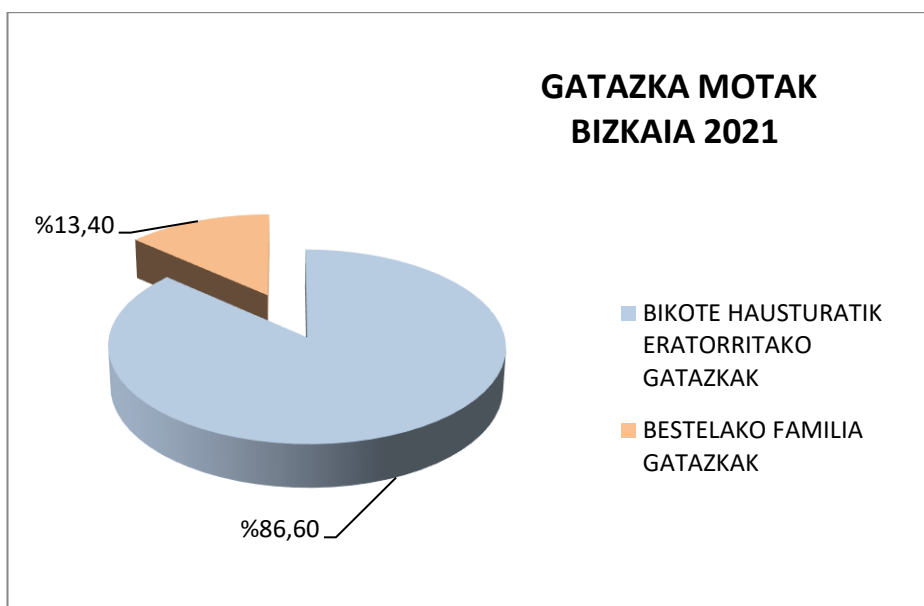
Bitartekaritza eredu honetatik egin dugun lanaren deskribapenean, jarraian agertzen diren espediente motak eta gatazka motak bereizten ditugu:

LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA PROZESUAK	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	271	485	756
FAMILIA GATAZKAK	87	30	117
GUZTIRA	358	515	873

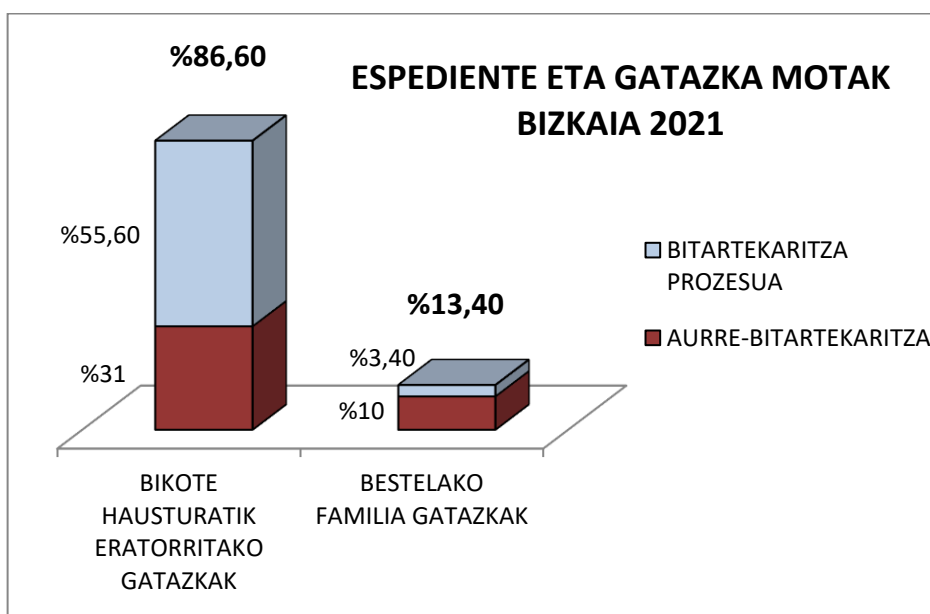
Bitartekaritzan egindako lanak 873 espediente sortu ditu. Espedienteen banaketari dagokionez, 358 aurre-bitartekaritzakoak izan dira eta 515 bitartekaritza-prozesukoak.



Gatazken tipologiari dagokionez, eskaeren %86,6 bikotea haustearen ondoriozko gatazkei buruzkoak dira eta %13,4 beste egoera batzuetatik eratorritako familia-gatazkei buruzkoak.

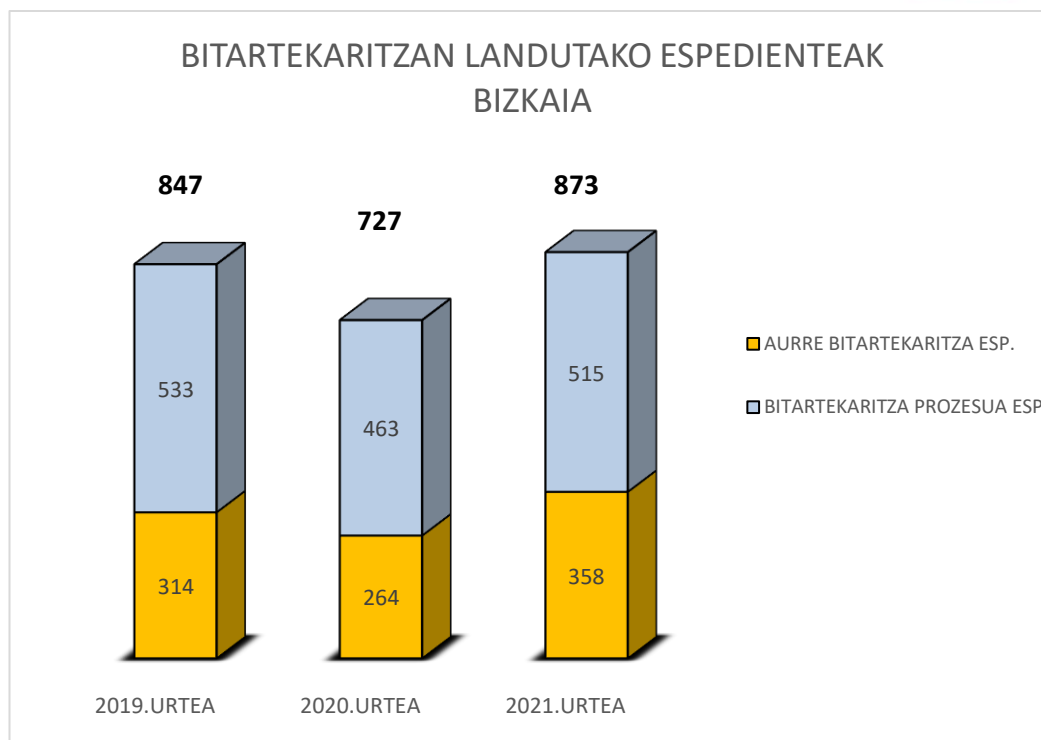


Gatazka-tipologiaz gain, egindako lanean sortutako espediente-motak kontuan hartzen baditugu, ikusten dugu aurre-bitartekaritzako espedienteetan %31ak haustura-egoeratik eratorritako familia-gatazkei buruzkoak izan direla, eta %10ak, berriz, familia-egoerei buruzko bestelako gatazkei buruzkoak. Bitartekaritza-prozesuen espedientei dagokienez, %55,5 bikotea haustearen ondoriozko egoerak izan dira eta %3,4 bestelako familia-egoerak.



BFBZko taldeak aurten egin duen esku-hartzeari buruzko datu kuantitatiboek erakusten dute aurreko urteetan baino espediente gehiago landu direla bitartekaritzan. Hala ere, banaketa, aurre-bitartekaritzako espedienteetan eta bitartekaritza-prozesuetan, aldatu egin da urtero. 2019. urteari dagokionez, gehikuntza %3koa izan da, batez ere aurre-bitartekaritzak gehitu egin dira.

2020an, 2021. urtearekin alderatuta, "aurrez aurreko arreta" delakoarekin alderatuz gero, ikusten da bitartekaritzan lan egindako espedienteen kopurua %20 handitu dela, bai aurre bitartekaritza-prozesuetan, bai bitartekaritza-prozesuetan ere.



Datuek, bikote hausturarekin lotutako gatazken eta beste familia gatazken tipologia, diferentzia nabarmena islatzen jarraitzen duten arren, ikusten dugu urtetik-urtera familia-gatazka motaren eskaerek gora egin dutela, 2020an baino %2 gehiago eta 2019an baino %4 gehiago.

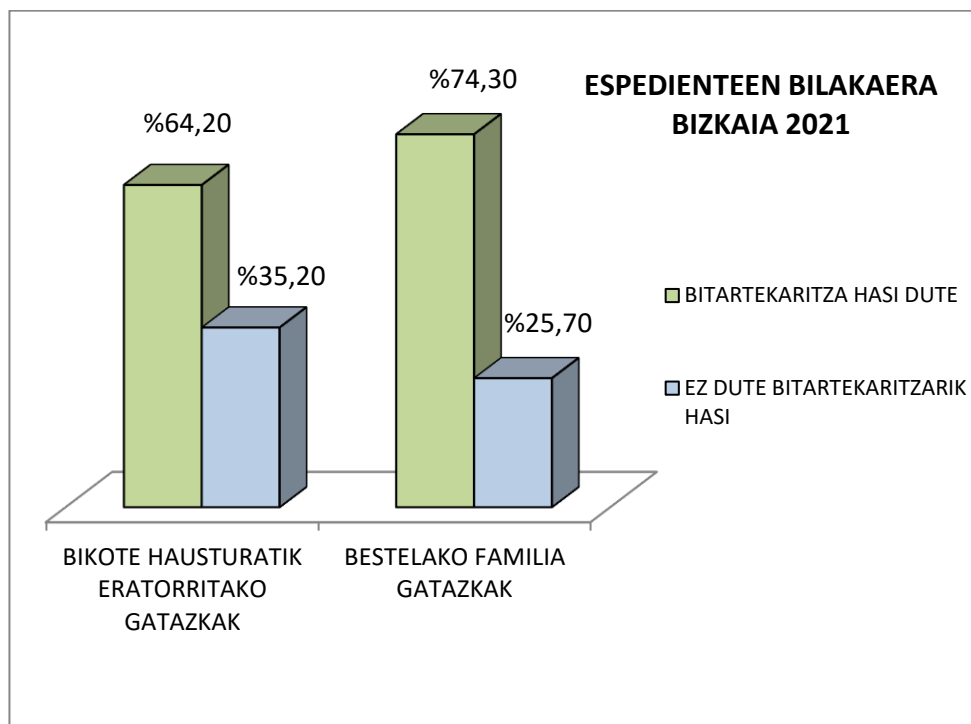
VII.1.C.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

Aurreko atalean adierazi bezala, bitartekaritza-zerbitzura hurbiltzen diren familien %59 inguruk bitartekaritza-prozesuari ekiten dio. Bitartekaritza-prozesuaren hasieran aurrera egiten ez duten eskaerak aurre-bitartekaritzako espedienteak dira, eta horiek %41 dira.

Aipatu beharrekoa da alde nabarmena dagoela haustura-egoeratik eratorritako gatazketan eta familia-gatazken artean, bitartekaritza-eskaera horien bilakaerari dagokionez.

Beraz, **haustura-egoeratik eratorritako gatazketan**, kasuen %64,2an bitartekaritza-prozesua hasten da eta %35,8ak ez du aurrera egin. **Familia-gatazketan**, berriz, kasuen %25,7an hasi zen bitartekaritza, baina %74,3an ez. Datu horrek erakusten du **familia-gatazken tipologia**

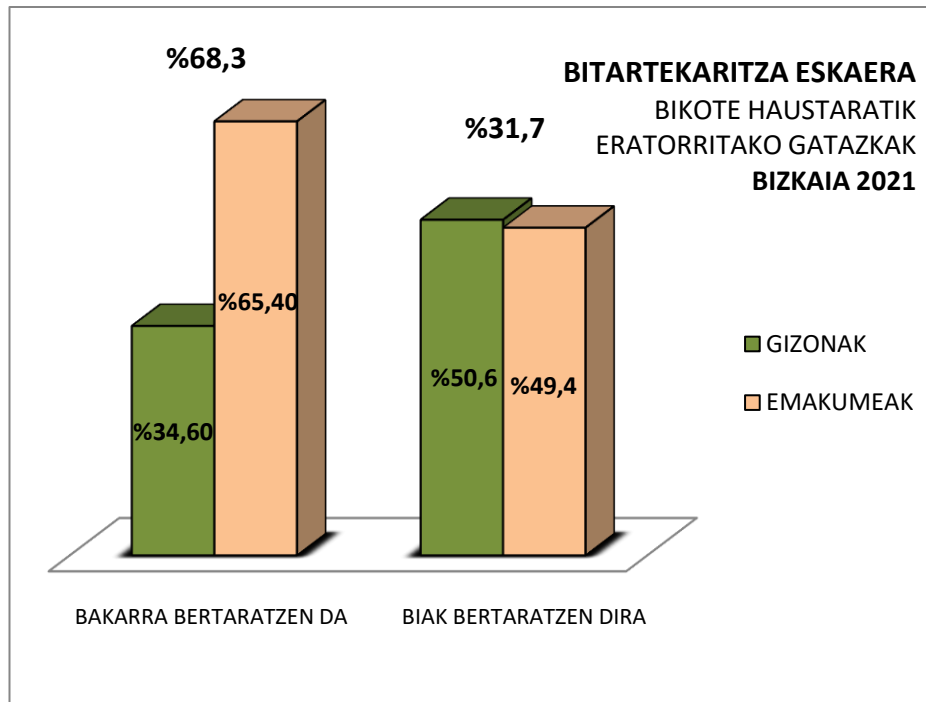
BFBZra jotzen duten eta ondoren bitartekaritza-prozesuari ekiten dioten familien kopurua % 2 igo dela.



Bilakaera hori azal lezakeen datu batek zerikusia du FBZra jotzen duten gatazkako protagonistekin eta gatazkaren tipologiarekin.

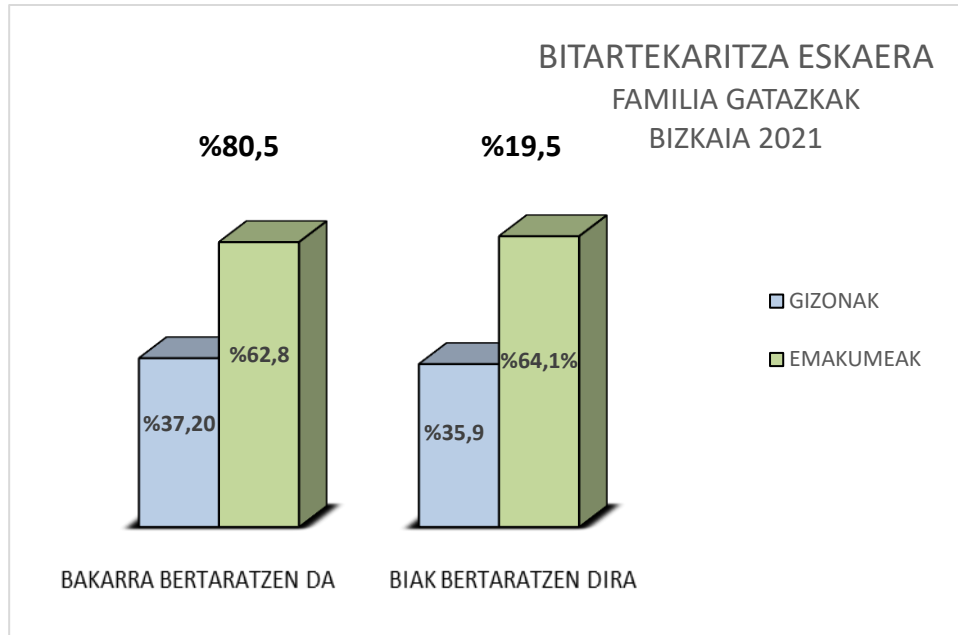
Beraz, bitartekaritzari ekin ez dioten bikote hausturatik eratorritako gatazken %68,3an pertsona bat etorri da informazioa eskatzera. Bakarrik FBZra joan diren pertsonen %34,6 gizonak izan dira eta %65,4 emakumeak. Kasu batzuetan, beste pertsonak bitartekaritzaren esparrua ezagutzeko interesik ez duelako, eta beste batzuetan, bitartekaritza ez zelako bideragarria.

Bestalde, %31,7an bi pertsonak informazio-saioa joan diren arren, prozesua ez da hasi bi alderdiek ez baitute borondate espresurik une horretan. Pertsona horietatik, %50,6 gizonezkoak dira eta %49,4 emakumezkoak. Gizonezkoak emakumezkoak baino zertxobait gehiago dira.

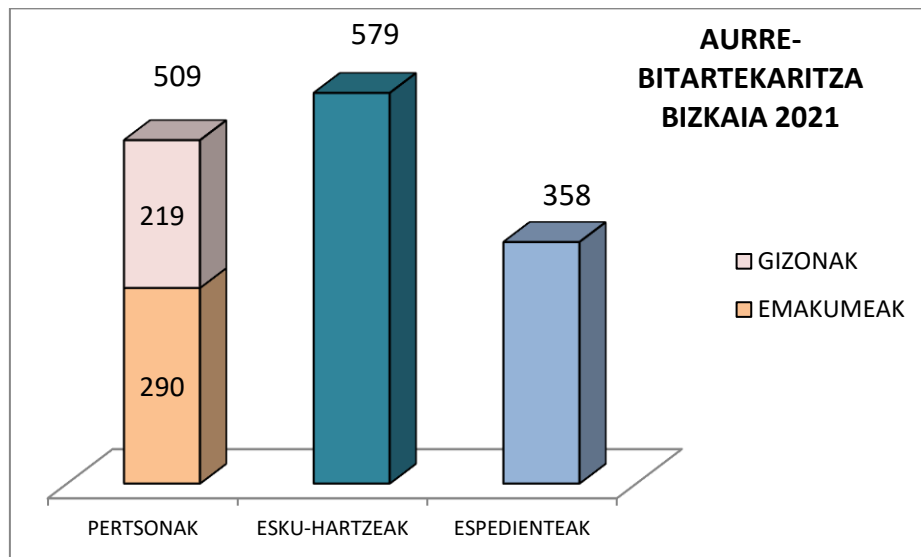


Bitartekaritza-prozesuaren hasieran aurrera egin ez duten **familia-gatazketako** eskaerei dagokienez, **kasuen %80,5ean** (%37,2 gizonak dira eta %62,8 emakumeak), gatazkaren alde bat edo batzuk FBZra joan dira baina ez dira joan gatazkan parte hartzen duten alderdi guztiak. Bai ordea, kasuen %19,5ean parte hartu dute gatazkaren alderdi guztiak (% 35,9 gizonak eta % 64,1 emakumeak).

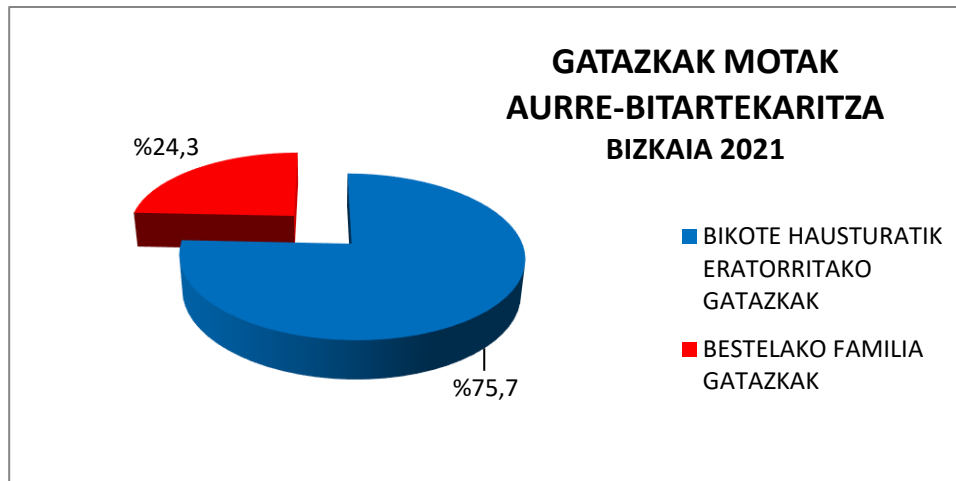
Hau da, kasu horien %80,5ean ez zen bitartekaritza hasi, alde guztiek ez baitzuten prozesua hasteko borondaterik. Datu horrek erakusten du borondateak duen garrantzia eta, aldi berean, zailtasunak dituela bitartekaritza-prozesuari ekiteko edo ez erabakitzeke orduan, batez ere bi pertsona baino gehiago diren gatazketan (alde anitzeko gatazkak).



Bitartekaritza-prozesua hasten ez duten bitartekaritzari buruzko informazio-eskaerei dagokienez, haustura-egoeratik eta familia-gatazketatik eratorritako gatazketan, 358 espedientez ari gara eta 579 esku-hartzeetan zuzeneko arreta eskaini zaie gatazkaren protagonistei.



Aurre-bitartekaritzan jasotako gatazka moten banaketa ondoko grafikoan islatzen da:



Aurre-bitartekaritzako esku-hartzean, bitartekaritzari eta prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa eskeintzen diegu pertsonei. Kasu batzuetan, informazio-gutun bat bidali zaio bitartekaritzarako interesa agertu duen pertsonak eskatuta FBZra joan ez den pertsonari, hitzordua eskatu duenaren elkarriketarako interesa adierazteko eta informazio-saiora gonbidatzeko.

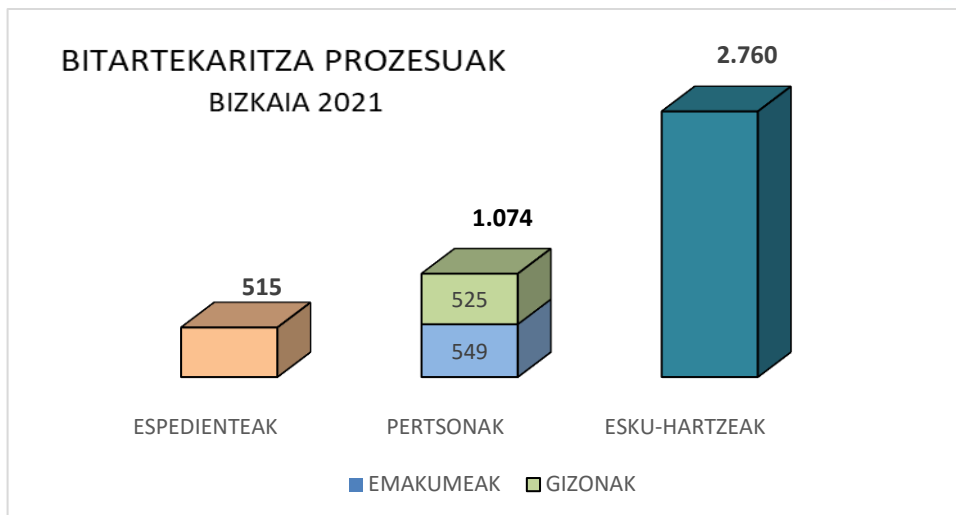
Era berean, bitartekaritza-prozesua hasi ez arren, pertsonek informazio juridikoa, soziala eta psikologikoa lortu dute bitartekaritzaren testuinguruan.

Bitartekaritzari buruz jasotzen duten informazioak aukera ematen die familiei gune honetara hurbiltzeko, egokitzen duten unean. Bestalde, arreta horren helburua eskaera bideratzea da, familiei laguntzeko beste zerbitzu publiko batzuekin koordinatuta, bai zerbitzu sozialen, osasunaren eta juridikoen saretik.

Aurre-bitartekaritzan 579 esku-hartze egin dira guztira.

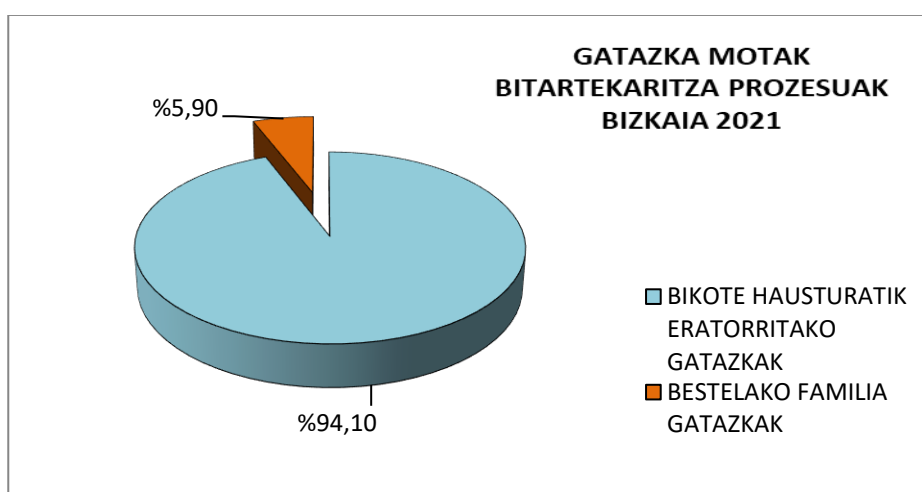
VII.1.C.3.B. BITARTEKARITZA PROZESUEN -ESPEDIENTEAK

Esku-hartze maila honetan 515 espediente sortu dira guztira. 1.074 pertsona artatu dira (525 gizon eta 549 emakume) eta 2.760 esku-hartze egin dira.



Parte hartu den bitartekaritza guztietatik (515 espediente), bitartekaritzen %94,1ean (485 espediente), bikote-harremana haustean sortu dira familiek sortutako gatazkak izan dira.

% 5,9k, hau da, 30 espedientek, zerikusia izan dute belaunaldien arteko familia-gatazkekin, mendekotasun-egoeran dagoen pertsona bat duten familietako gatazkekin, anai-arreben arteko gatazkekin eta aitona-amonen, seme-alaben eta biloben arteko gatazkekin, eta familia-herentzien ondoriozko gatazkekin.

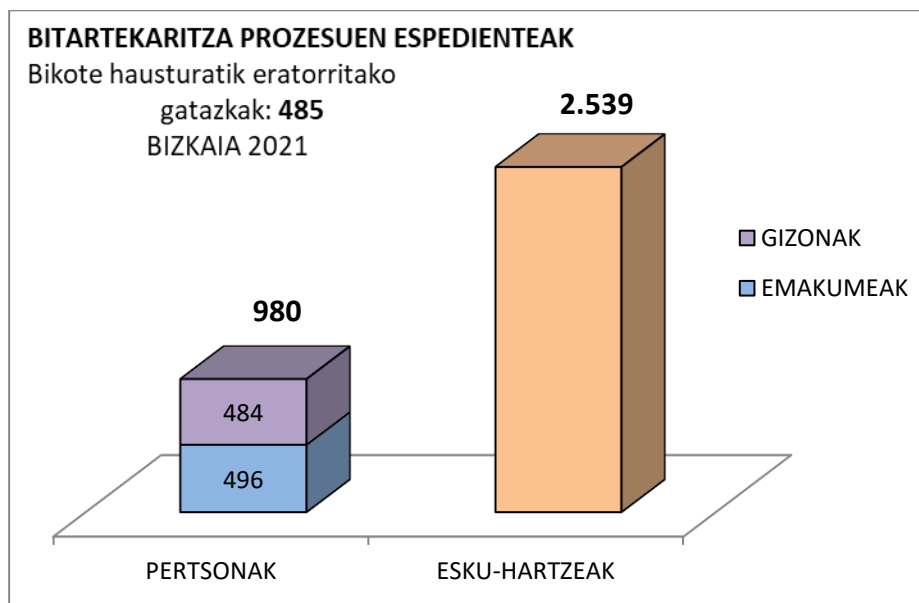


Familia-gatazkekin zerikusia izan duten bitartekaritza-prozesuak **%1,6 igo dira.**

Atal honetan, haustura-egoeran dauden bitartekaritza prozesuak eta bestelako familia-gatazkekin lotutako bitartekaritzak bereiziko ditugu, bakoitzaren ezaugarri bereziengatik, parte hartzen duten pertsonen, esku-hartze kopuruengatik eta lortutako akordioengatik.

BIKOTEA HAUSTEAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

Bikotearen haustura-egoeretan landutako 485 bitartekaritza-espeditetetan 980 pertsonari eman zaie arreta (484 gizon eta 496 emakume), eta bitartekaritza-gunera joan dira hainbat saiotan, egoerari buruzko erabakiak hartzeko asmoz. Prozesu horietan 2.539 esku-hartze egin dira guztira.



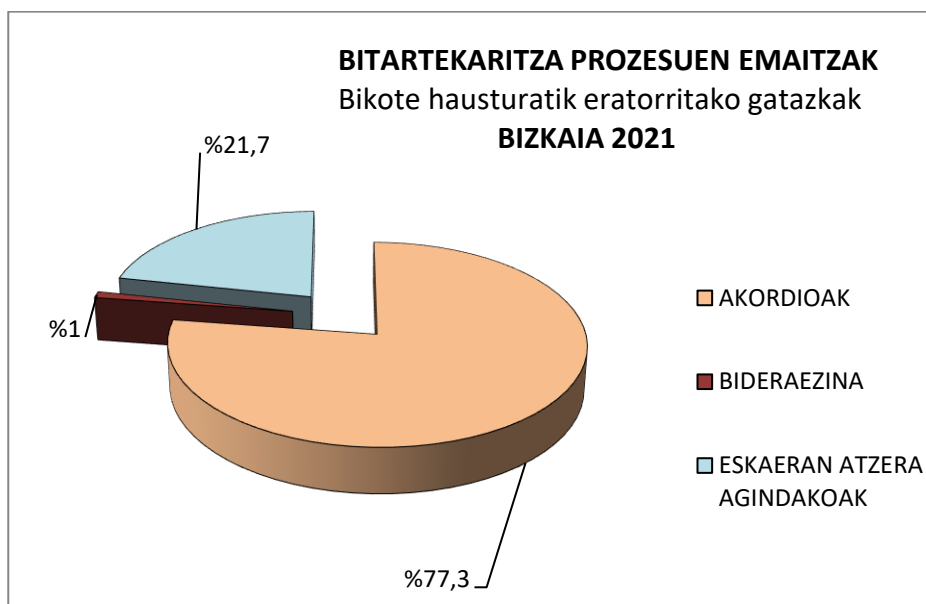
Ondoren, espedienteen, pertsonen, prozesuaren eta emaitzen buruzko datu kuantitatiboak azalduko ditugu.

FBZ – BIZKAIA 2020 - BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	485
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	1.041
		484 557
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA AMAITUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN SAIOEN BATAZBESTEKOA	2.539 4,5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	391
	AKORDIOAK	302
	• HITZARMEN ARAUEMAILEA	
	• GORPUZTEN DUTEN AKORDIOAK	210
	• BESTELAKO AKORDIOAK	55
	• ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	3
	• LAGUNGOKO ARRETA TERAPEUTIKORA JOATEA ADOSTEN DUTE	26
	• BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	2
	• BIKOTE HARREMANA BERRESKURATZEKO HELBURUA DUEN AKORDIOA	6
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	85
	BIDERA EZINA	4
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	94

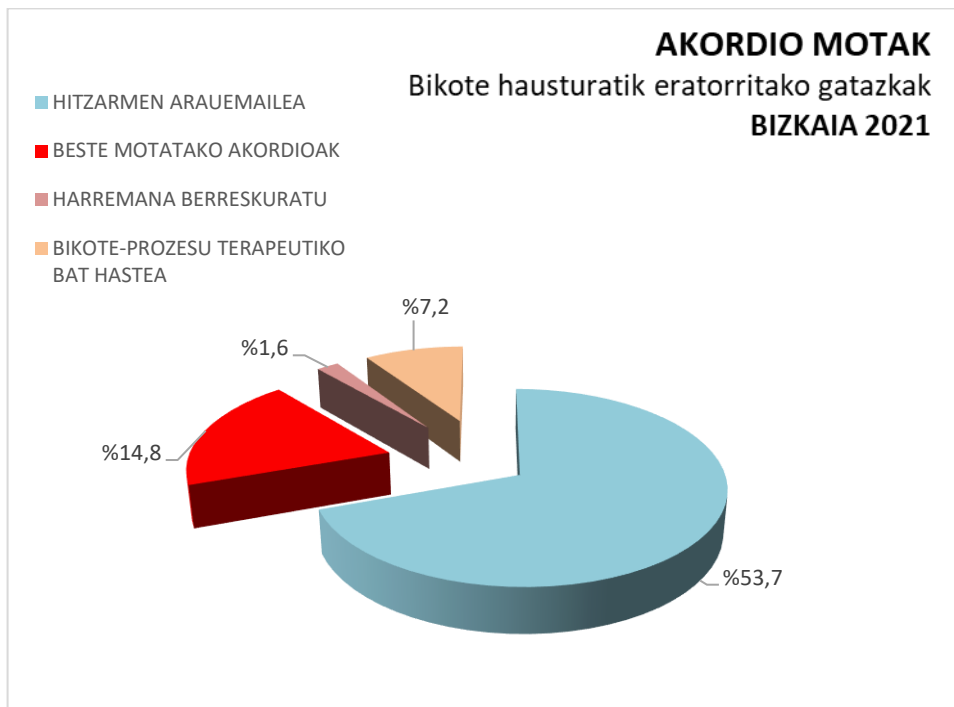
2021. urtean zehar, guztira, 391 bitartekaritza amaitu dira; 94 espedientek abenduaren 31ean zabalik zuten prozesua. Bitartekaritza amaituei dagokienez, bikoteen %77,3 ados jarri dira planteatutako egoerekin.

Bitartekaritza prozesuak gainbegiratzeko egiten diren aldizkako bileretan taldeak egindako lanaren ondoren, kasuen %1ean bitartekaritza eten egin da, bitartekaritza bideraezina dela uste baita. Bestalde, hasitako bitartekaritzen %21,7an, bitartekaritza-prozesua amaitzea erabaki dute alderdiek. Bitartekaritza-prozesuen bilakaeran, 2020arekiko, akordioen bidez amaitutako **bitartekaritza-kopurua %11 hazi dela** ikusten dugu.



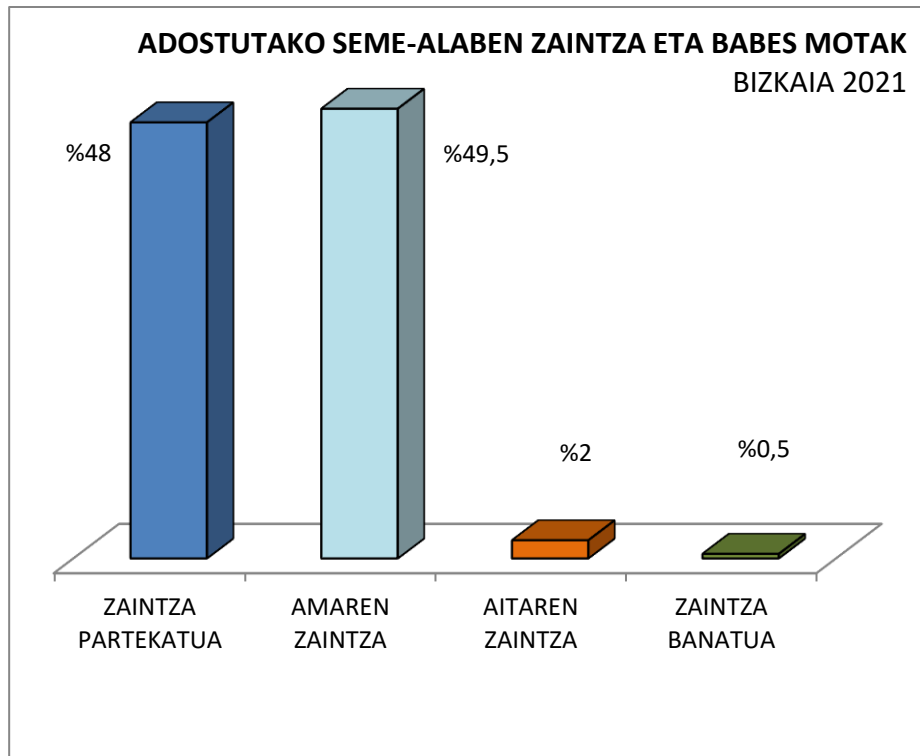
Bitartekaritza-prozesua akordioetara iritsi duten bikoteen artean (%77,3), akordio horien %53,7ak beren hitzarmen arautzaileari edukia eman dio, %7,2ak bikote-prozesu terapeutiko bati ekitea erabaki du harremanarekin jarraitzeko asmoz, eta horien %6,6 Lagungoren laguntza terapeutikoko programara bideratu da, Eusko Jaurlaritzak sortutako baliabidera, hain zuzen ere. %1,6ak bikote-harremanarekin jarraitzeko erabakia hartu du eta %14,8ak beste akordio batzuk lortu ditu gatazkaren inguruan.

Amaitutako prozesuetako batzuetako bitartekaritza-saioak 4,5ekoa izan da.

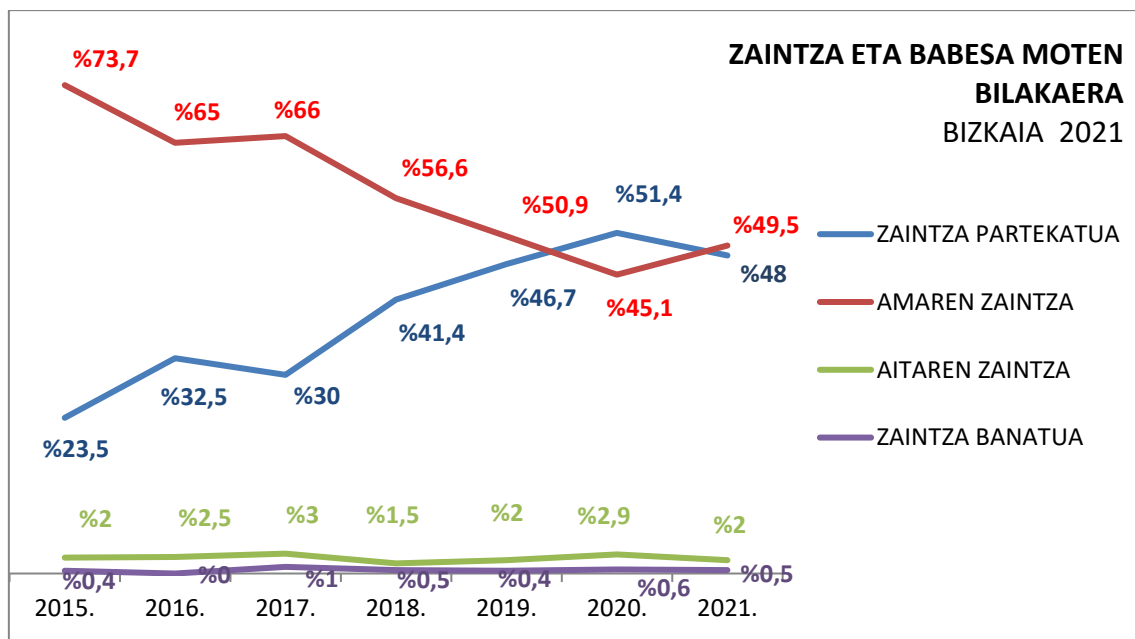


Haustura-prozesuan zeuden eta bitartekaritza akordioetara iritsi diren bikoteen %98ak seme-alabak ditu. % 91,7 adingabeko eta adingabeko seme-alabak dira eta % 8,3 adinez nagusiak.

Etorkizuneko familia-antolaketari dagokionez, kasuen %48ak zaintza eta zaintza partekatua adostu du. Bikoteen %49,5ak zaintza eta babesa amarena izatea erabaki du. Zaintza horretan, seme-alabak amarekin bizi dira. %2ak zaintza eta babesa aitarena izatea adostu du. Zaintza horretan, seme-alabak aitarekin bizi dira. Kasuen %0,5ak antolaketa banatua adostu du, eta bertan, seme-alaba bakoitza aitarekin edo amarekin bizi da. Hala ere, datu horiek islatzen dute aurreko urteetan aipatutako joera progresiboa, gurasotasun positiboarekiko konpromisorantz, hitzartutako edozein zaintza eta babesa eredutan.



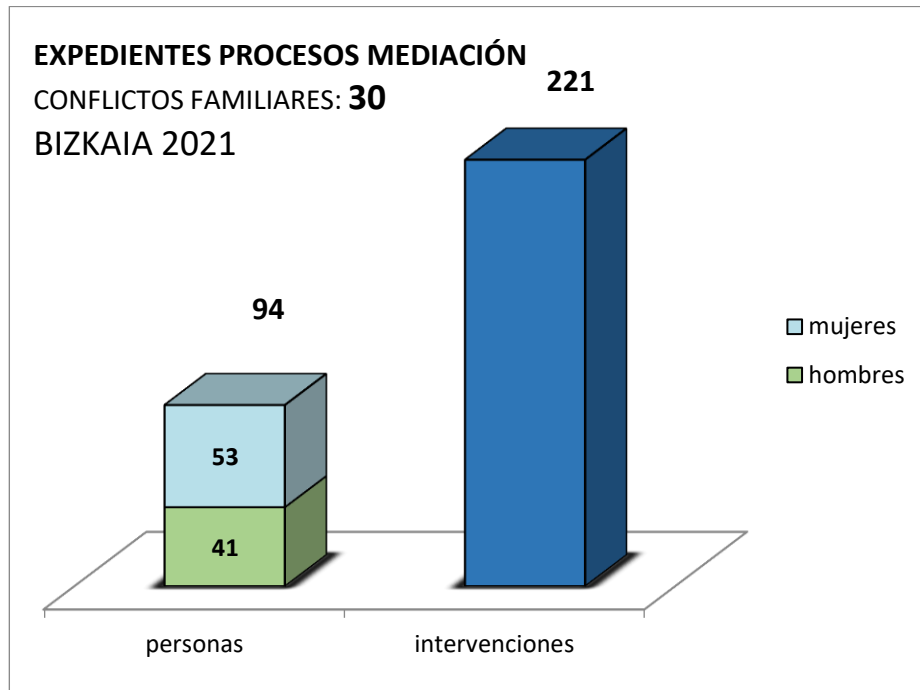
Datu horiek aurreko urteetako datuekin alderatuz, bikote hausturaren ondorioz, aita eta ama seme-alabekiko bizikidetzan presentzia bera duten familia-antolaketerako joera bat bat ikusten dugu.



FAMILIA GATAZKAK

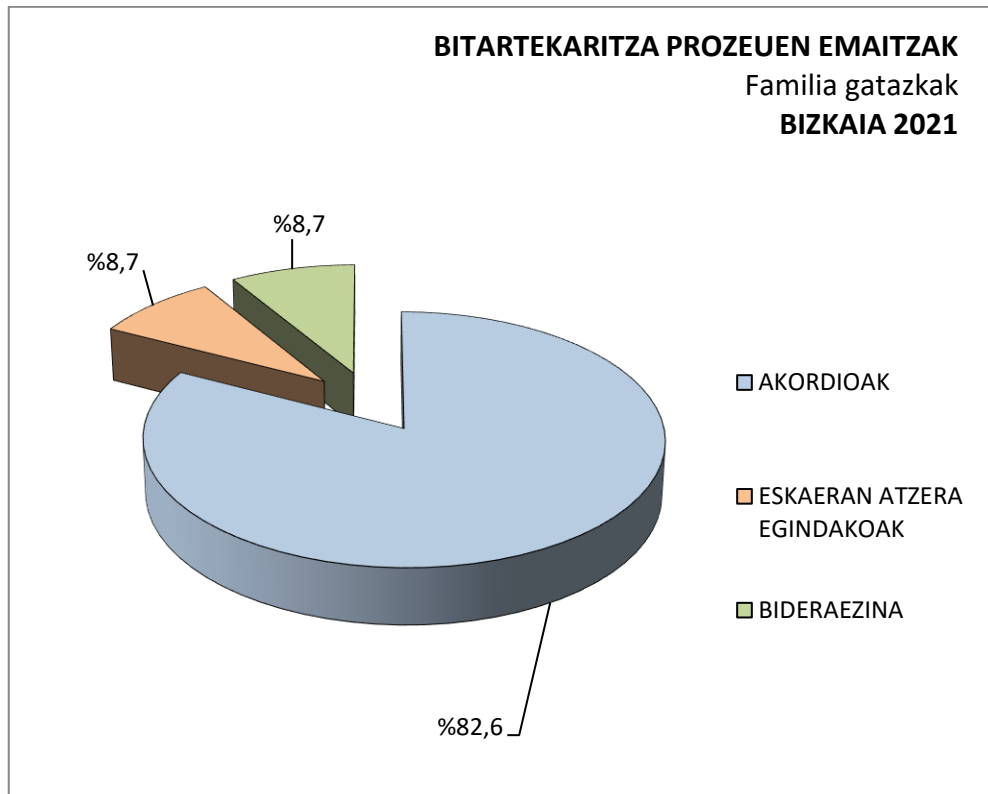
ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	30
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	94
		41 53
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA AMAITUTAKO BITARTEKARITZA PROZESUEN SAIOEN BATAZBESTEKOA	221 7,5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	23
	AKORDIOAK • AKORDIOAK • LAGUNGOKO ARRETA TERAPEUTIKORA JOATEA ADOSTEN DUTE	19 18 1 2
	BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE	2
	BIDERA EZINA	2
	ZABALIK GERATU DIREN ESPEDIENTE KOPURUA	7

2021. urtean, beste **familia-gatazka** batzuei buruzko bitartekaritzza-prozesuak %40 inguru hazi dira aurreko urteekiko (2019 eta 2020), eta zuzeneko lana egin da familia horietako 94 lagunekin (53 emakume eta 41 gizon), guztira, 221 esku-hartze burutu direla.



Aurten, landu diren 30 bitartekaritzza-espedienteetatik 23 bukatu dira eta 7 irekita jarraitzen dute.

Bitartekaritzza amaituei dagokienez, familien %82,6ak lortu du bizi duen gatazkari buruzko akordioak lortzea eta familia horietako 5 Lagungoko laguntza terapeutikoko programara bideratu dira. Eusko Jaurlaritzak sortu du baliabide hori. %8,7ak prozesuari amaiera ematea erabaki du, aldeetako batek horrela nahi duelako, eta prozesuen %8,7 bideraezina izan da.



Amaitutako bitartekaritza-prozesuetako saioen batezbestekoa 7,5 da. Familia-prozesu horietan, garrantzitsua da taldearen ardura nabarmentzea; izan ere, kasu batzuetan, bi bitartekarik hartu behar dute parte ko-bitartekaritza saio bateratuetan, gaien konplexutasunagatik eta prozesuan parte hartzen duten protagonisten kopuruagatik.

VII.1.C.4 JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK GUZTIRA

288

FBZaren EKIMENEZ

✓ Informazioa lortu da	190
✓ Ez da informaziorik lortu	6

196

- PROFESIONALEN EKIMENEZ
- PARTE HARTZAILEEN EKIMENEZ

3

89

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

280

8

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

257

223

480

PROZESUARI DAGOKIONA

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

452

50

502

AKORDIOAREN ERABILERA

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

%36

%61,6

%2

%0,4

AKORDIOA DENBORAN ZECHAR

- Akordioetaz arduratzen dira
- Ez dira akordioetaz arduratzen

%93

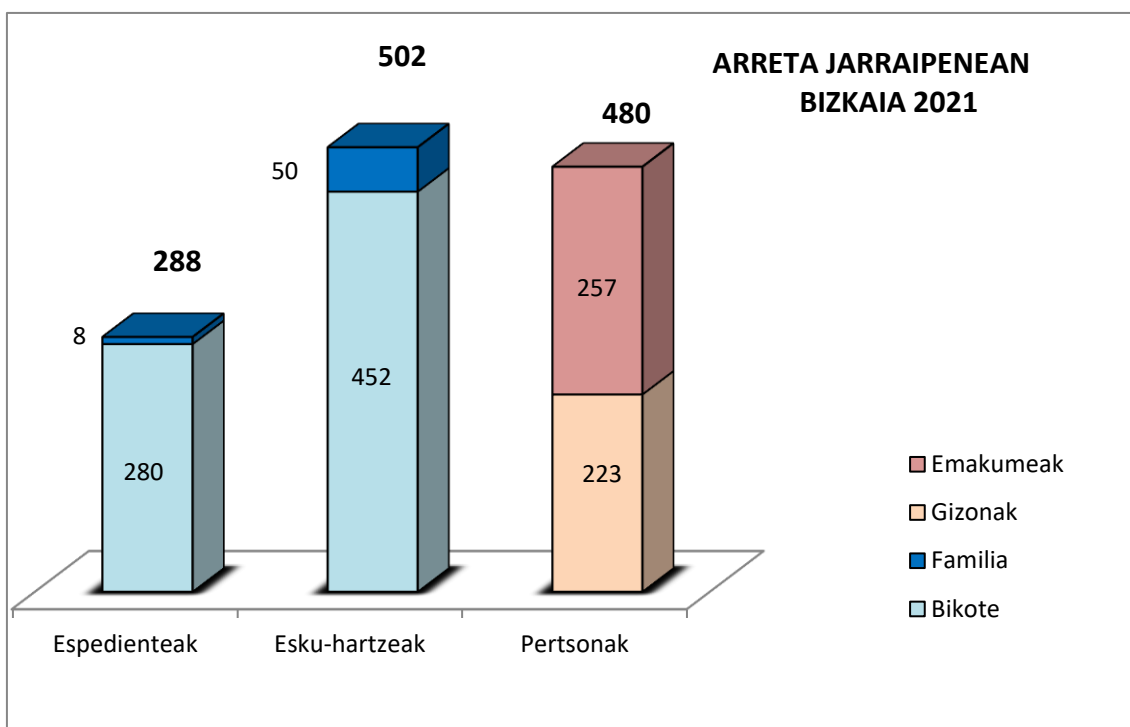
%7

Jarraipena funtsezko fasea da bitartekaritza prozesuaren barruan eta, aldi berean, informazioa ematen duen ebaluazio metodo bat da bitartekaritza prozesuaren eraginkortasunari eta erabiltzaileen gogobetetzeari buruz, 31., 32. eta 33. orrialdeetan azaldu den bezala.

Bizkaian, 2021. urtean, 480 pertsonari eman zaie arreta jarraipen fasean; horietatik, 467ek bikote harremanaren hausturarekin lotutako gaiak jorratu dituzte, eta 13ek familia-gaiak. Bikotearen hausturarekin zerikusia

duten gaitan 217 gizonak eta 250 emakumek hartu dute parte eta familia gatazketan, berriz, 6 gizonak eta 7 emakumek.

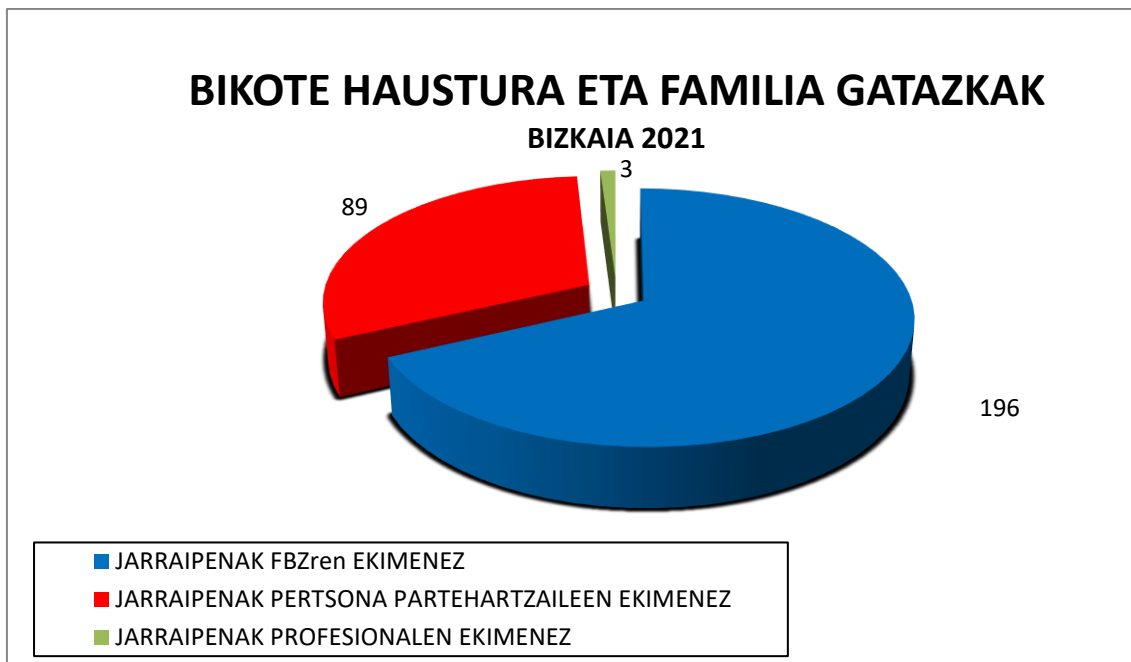
Jarraipen fase honetan, 502 esku-hartze egin dira, 482 bikotearen hausturari buruzkoak eta 20 familia gatazkei buruzkoak.



288 jarraipen-espedientetatik, 196 bitartekaritza-taldearen ekimenez egindako jarraipenak dira, eta horietatik 6, ezinezkoa izan da informazioa lortzea. Kasu gehienetan, erabiltzaileekin harremanetan jartzeko zailtasuna bitartekaritza-prozesuan ematen diguten harreman-kopurua aldatzean datza.

89 espedientetan, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenez egin da jarraipena, eta horrek adierazten du gune horretan konfiantza dagoela egoera berriak direla eta, akordioak aldatu, egokitu edo konpontzeko.

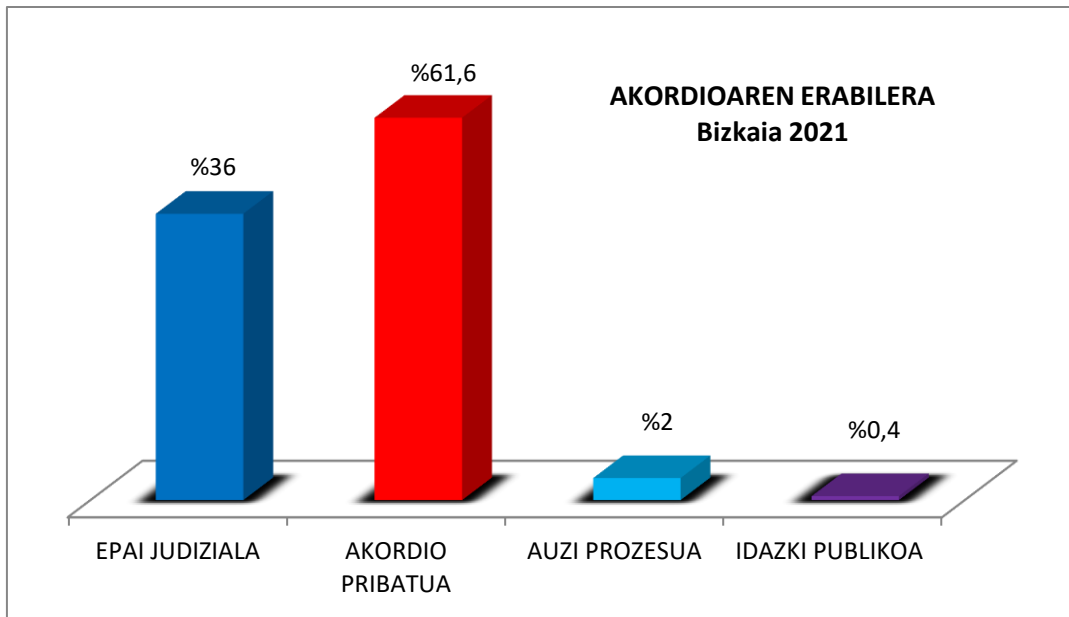
2021. urtean zehar, bitartekaritza-taldeak BFBZko familiekin lankidetzan aritu diren profesionalen ekimenez egindako 3 jarraipen-espediterri buruzko informazioa bildu du.



Bizkaiko Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren erabiltzaileei 2021. urtean egindako jarraipenetan lortutako informazioak datu hauek eskaini digu:

2021. urtean, haustura-egoeran dauden bikoteei egin zaizkie jarraipenak, bai hitzarmen arauemaileari (%91,2) edukia ematen zioten akordioekin prozesua amaitu zutenei, bai beste era bateko akordioak lortu zituzten bikoteei ere; hala nola, elkarbizitzari (%6), bikote-terapia bati ekiteari (%1) eta harremana berreskuratu zuten bikoteei (%1,8).

Hitzarmen arauemaile bati edukia ematen zioten akordioekin prozesua amaitu zuten bikoteen jarraipenetatik, %61,6ak pribatu gisa mantendu ditu bitartekaritzan lortutako akordioak; %36ak judizialki izapidetu ditu akordio horiek; %2ak auzibideko prozedura judizial bati ekin dio eta, azkenik, %0,4ak eskritura publiko bihurtu du bitartekaritza-akordioa.



Familiei egindako jarraipenen erabilgarritasunari dagokionez, akordioen %100 pribatu gisa mantendu da.

Jarraipen-fase honetan ikus dezakegu, bitartekaritza prozesua ikaskuntza eta erantzukizuna bere gain hartzeko esperientzia bat dela.

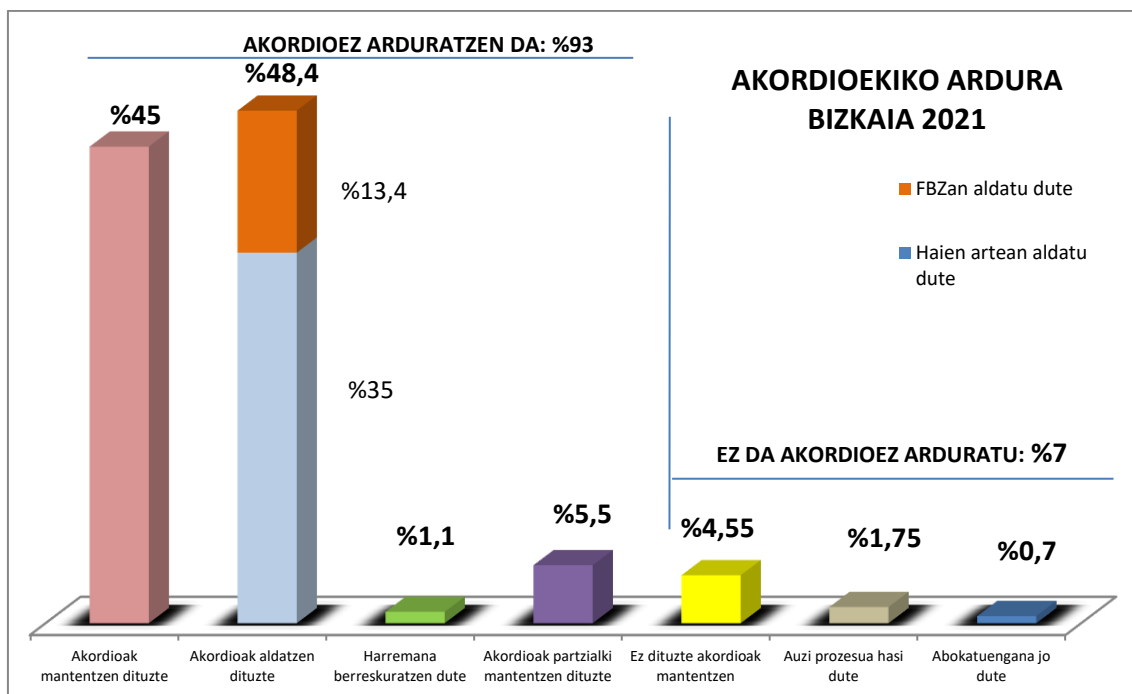
Espedienteen %93ak erakusten du bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonak beren erabakien erantzule direla.

Bitartekaritzaren esparruan hartutako erabakiez arduratzen diren pertsona horien %45ak akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du, eta %48,4ak akordioen zati bat aldatu du, familiaren beharretara egokitzeko. %48,4 horretatik, %35ak modu pribatuan egokitu du hitzarmena eta berriro negoziatzeko eta adostutako erabakiak hartzeko gai izan da. Beste alde batetik, gainerako %13,4 SMFBra bueltatzen da, berriz ere, aldatu beharreko gaiak jorratzera.

% 1,1ak bikote-harremana berreskuratu duela eta berriro elkarrekin bizi direla adierazten du, horietatik % 0,4ak bakarrik jotzen du SMFBra hori jakinarazteko.

Gainerako %5,5ak partzialki mantentzen ditu akordioak, hau da, prozesuan hartutako erabaki gehienak errespetatzen ditu, baina zailtasunak ditu parte-hartze ekonomikoari edo adostutako familia-antolamenduari dagokiona betetzeko.

Bitartekaritza-prozesuan parte hartu duten pertsonen %7ak ez du hartutako akordioen erantzukizunik hartzen: %1,75ek auzibidera jo du, %0,7ak alde bateko abokatuengana jo du, eta gainerako %4,55ak ez ditu bitartekaritza-prozesuan lortutako akordioak errespetatu edo aldatu.



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

Oro har, erabiltzaile gehienek nabarmendu egiten dituzte bitartekarien neutraltasunak eta inpartzialtasunak akordioak hartzean ematen dizkieten onurak, bai eta beren erabakiak hartzeko gai direla jakiteak eragiten dien gogobetetasuna ere, baita hain egoera zailtan ere, komunikazio-bide egokiak eskainiz.

Jarraian, hitzez hitz transkribatzen dugu jarraipen fasean artatutako pertsonen bitartekaritza taldearekin partekatu duten gauzarik aipagarrienak.

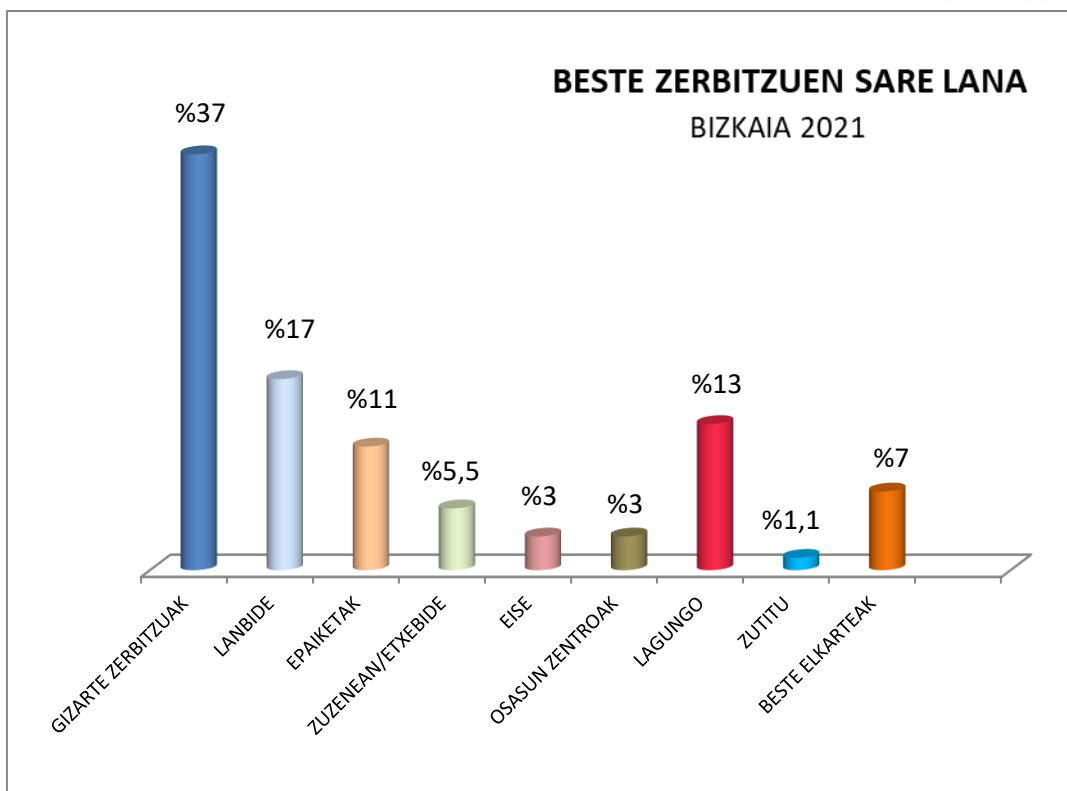
- "Prozesuak kartak mahai gainean jartzeko balio izan zigun, liskarrik gabe".
- "Gai garrantzitsuak mahai gainean jartzen lagundu zigun".
- "Harro sentiarazten zaitu zein ondo egin dugun ikusita".
- "Haustura-egoerari buruzko beharrezko informazioa eta orientazioa lortu genuen".
- "Akordio onargarriak lortu genituen eta jarrerak hurbildu ere".
- "Ordura arte kontuan hartu ez ziren gaiak kontuan hartzea erraztu zuen".
- "Lasaitasuna eta segurtasuna eman zizkidan, arazorik ez izateko".
- "Tentsioa jaisten laguntzen du".
- "Gure egoeraren erantzule egiten eta horretaz jabetzen lagundu zigun".
- "Espazio neutral bat izatea, helburu komuna nabarmenduz beti, hau da, seme-alabak."
- "Segurtasun handia eman zidan erabakiak hartzeko orduan."
- "Konpromisoa errazten du".
- "Mamuak kentzen lagundu zigun".
- "Informazioa, laguntza eta erabakiak hartzeko erraztasunak eman zizkiguten."
- "Zentratzen laguntzen zaitu, banantzeko unean ez dakizulako nondik jo".
- "Bestela ikusiko ez nituzkeen egoerak ulertzea".
- "Komunikazio-kanalak berrezartzen laguntzen du".
- "Ekonomia eta denbora aurrezteak".
- "Jarrerak hurbiltzea errazten du".
- "Arazoa hozten, sentimendua kentzen eta argi gehiago jartzen

lagundu zigun”.

- “Haustura egoera ondo bideratzen lagundu zigun, behar genuen zerbait izan zen, une hartan gure portaera ez baitzen onena. Gauzak asko erraztu zituen.”
- “Babestuta sentitzen zara, klima beroa sortzen da, nahiz eta egoera latza izan”.
- “Eszenatoki desberdinak marrazteko konpromisoa hartzea”.
- “Erruaz libratzen laguntzen du”.
- “Hitz egiten eta entzuten laguntzen digu, biok ez ginen gai hori egiteko, ezta elkarbizitzan ere, eta bitartekaritza-prozesu batean parte hartu ondoren ikasi dugu”
- Saihestu egiten du familia-egoerak judizializatzea”.
- “Egoera zail honi lasaitasun handiagoz aurre egitea”.
- “Frustrazio-sentsazioa eta hausturaren mina gainditzea
Bitartekaritzak gauzak ondo egiteko motibatzen zaitu”.
- “Hausnartzen lagundu zigun, gatazkara garamatzaten gaiei heltzea erraztu zigun”.
- “Animoak piztuta joan ginen, eta lehen saioaren ondoren bideratzea lortu genuen. Lehentasunak zeintzuk ziren ulertzen lagundu zigun”.
- “Ezarri genituen itunek antolatzen eta esparrua izaten lagundu ziguten”

VII.1.C.5. BESTE ERAKUNDE BATZUEKIN SAREAN LAN EGITEA

Familiei eta/edo bikoteei arreta integrala emateko helburuarekin, koordinazio bat egiten da familiak eta/edo bikoteak artatzen ari diren zerbitzuekin, eta, aldi berean, Bitartekaritza Zerbitzuari buruzko informazioa ematen zaie.



Funtsean, koordinazio hori kasu bakoitzaren ezaugarrien arabera egiten da. Hala, aurtan, bitartekaritzan artatutako familien %29,7a beste erakunde batzuekin koordinatu da

Kasu horien %37a Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara bideratu dira. Koordinazio hori, hasiera batean, aldeek bitartekaritza-prozesua hastea adosten dutenean edo bitartekaritza-prozesuan zehar egiten da. Kasu batzuetan telefono bidezko komunikazioa ezarri da, beste batzuetan e-mail bidezkoa eta baita aurrez aurrekoa ere, familiak EISEko ekipoekin batera etorri direnean (%3). Halaber, bitartekaritza amaitu ondoren, alderdiek akordio hori Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetatik artatzen ari den profesionalari jakinarazten diote.

Urte honetan zehar, Lanbiderekin koordinazioa mantendu da, alde batetik, zerbitzuaren ezaugarriak argitzeko eta bideraketak egin ahal izateko, eta, bestetik, bitartekaritza-prozesua amaitu duten kasu batzuen berri emateko. Hori kasuen %17a izan da.

Aurten, kasuen %13an, Lagungo Familia Orientaziorako Zentroak kudeatzen duen Familiei Arreta Terapeutiko Zerbitzuarekin sare-lana eta Koordinazio-lana egin da.

Bitartekaritza kasuen % 5,5 Zuzenean-ekin (Eusko Jaurlaritzako Herriarrei Arreta Emateko Zerbitzua) eta Etxebiderekin koordinatu da.

Familien % 3a Orientazio Juridikoko Zerbitzura (BJZ) bideratu da , bitartekaritza-akordioaren izapidetze judizialean doako justiziarako eskubideak duen aukerari buruz informatzeko.

Kasuen % 3an Bizkaiko hainbat udalerritako osasun-zentroekin koordinatu da, eta % 0,5ean Zutitu-rekin.

Gainerako % 7ari dagokionez, sarean lan egin da beste elkarte batzuekin.

2021ean, Bizkaiko Lurralde Historikoko barruti judizialek bikote-hausturaren prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioa eskatu diote BFZri kasuen %11n. Eskaera hauek antolamendu-eginbideen bidez egiten dira, eta horrek aukera emango dio barruti judizialari bitartekaritza-dokumentu pribatua lortzeko, betearazpen-dokumentuaren balioa eman ahal izateko, adostasunezko prozedura batean epaia lortuz. Zehazki, aurten Barakaldoko, Bilboko, Durangoko, Getxoko eta Gernikako barruti judizialak izan dira. Barruti judizialek egindako eskaerek bere horretan dirautela ikusten dugu, eta horrek Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan landutako akordioetan jarritako konfiantzari eustea suposatzen du.

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

2021KO TXOSTENA – GIPUZKOA

ESPEDIENTE KOPURUA	ESKU- HARTZE KOPURUA	PERTSONA KOPURUA	
		GIZ	EMAK

1) TELEFONOZKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA		2942	965	1977
2) BITARTEKARITZA			2942	

	389	1694	699	
			313	386
BIKOTE GATAZKAK	320	1456	256	304
FAMILIA GATAZKAK	69	238	57	77
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	192	362	104	172
	177 15	337 25	95 9	158 14
	Donosti - Tolosa	Donosti - Tolosa	Donosti-Tolosa	Donosti-Tolosa
BIKOTE GATAZKAK Artatutako adingabeko seme-alabak	128 11	218 18	68 6	110 11
FAMILIA GATAZKAK Artatutako adingabeko seme-alabak	49 4	118 7	27 3	47 3
	1	1	1	1
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				4
BITARTEKARITZA PROZESUEN ESPEDIENTEAK	197	1332	209	209
	183 14	1250 82	196 13	194 15
	Donosti - Tolosa	Donosti - Tolosa	Donosti-Tolosa	Donosti-Tolosa
BIKOTE GATAZKAK	168 13	1147 73	170 12	169 14
Espediente berriak	150 11	1089 67	153 10	152 12
Espediente burutugabeak	18 2	58 6	17 2	17 2
Artatutako adingabeko seme-alabak				
FAMILIA GATAZKAK	15 1	103 9	26 1	25 1
Espediente berriak	13 1	98 9	19 1	21 1
Espediente burutugabeak	2 0	5 0	7 0	2 0
Artatutako adingabeko seme-alabak				
ARTATUTAKO PROFESIONALAK			0	1

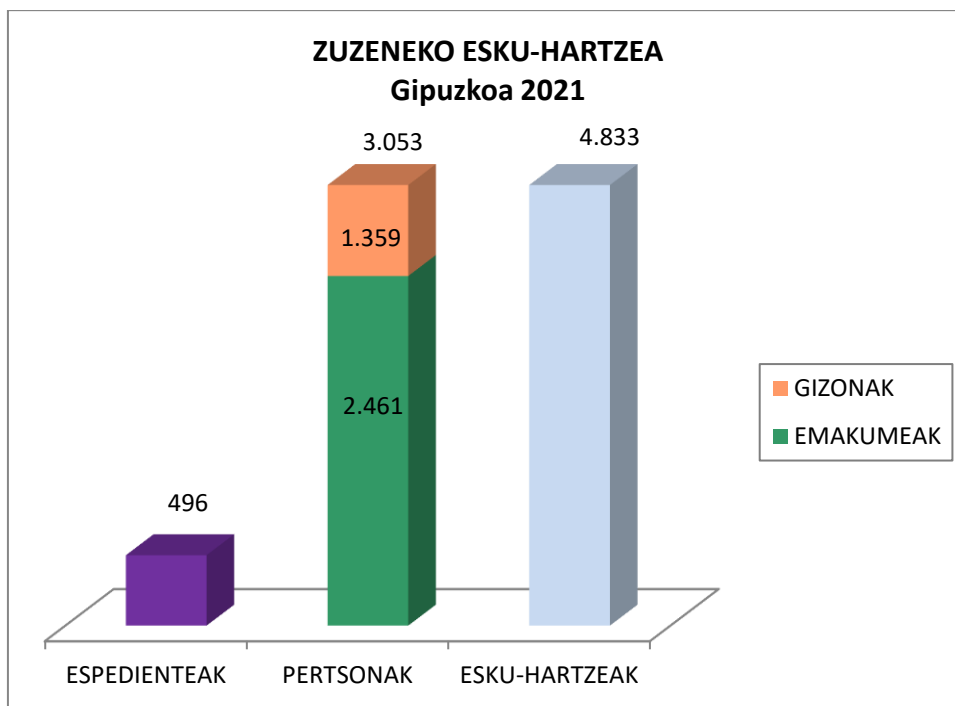
3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	107	197	179	
			81	98
BIKOTE GATAZKAK	105	191	79	95
FAMILIA GATAZKAK	2	6	2	3
GUZTIRA	496	4.833	3.820	1.359 2.461

Aurreko taulan, GFBZan 2021. 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 3.820 pertsona artatu dira zuzenean, hauetatik 1.359 gizonak eta 2.461 emakumeak izanik. GFBZan artatutako familiei dagozkien espedienteak, guztira, 496 izan dira eta espediente hauetan egindako esku-hartzeak berriz 4.833 izatera iritsi dira.

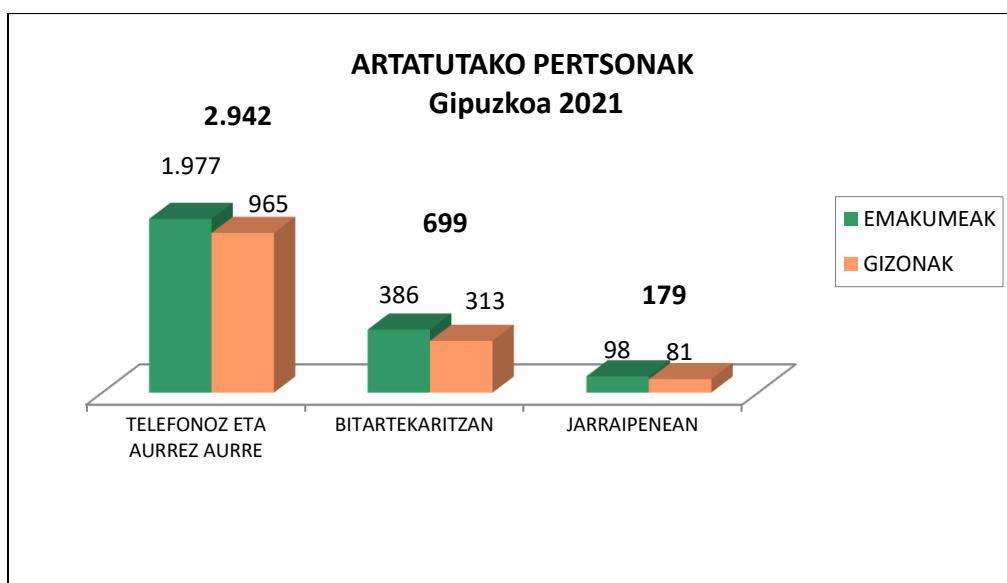


Jarraian, GFBZan pertsonen arretan egin den lana aztertuko dugu, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan esku-hartzean eta jarraipenetan.

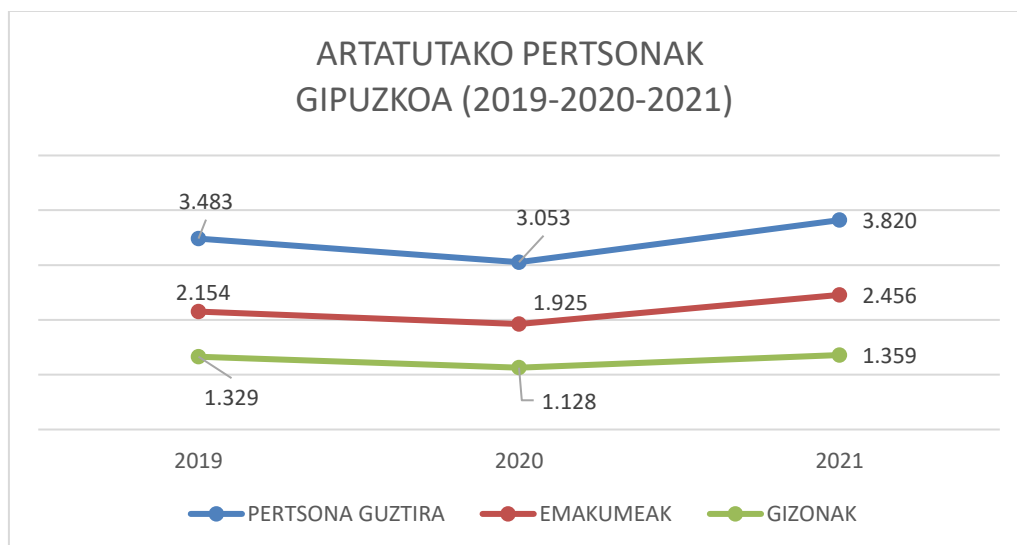
VII.1.D.1 ARTATUTAKO PERTSONAK

Goian azaltzen den bezala, 2021. urtean zehar, guztira, 3.820 pertsona artatu dira, 4.833 esku-hartzetan.

Aurreko datuetan oinarrituz, telefono bidez edo aurrez aurre artatu diren pertsonak 2.942 izan dira guztira, bitartekaritzan egindako esku-hartzeetan, berriz, 699 pertsona izan dira eta jarraipenetan, 179 pertsona.



Aurreko urteekin alderatuta, GFBZan artatutako pertsonen kopurua igo egin da 2021ean aurreko urteekin alderatuta, hurrengo grafikoan ikus daitekeen bezala.



Lehenengo esku-hartze mailan, hau da, aurrez aurre eta telefono bidez artatu diren 2.942 pertsonetatik, 965 gizonak eta 1.977 emakumeak izan dira. Datu honek berresten du, lehenengo esku-hartze maila honetan emakumeek izaten jarraitzen dutela Familia Bitartekaritzako Zerbitzua ezagutzeko interes gehien adierazten dutenek.

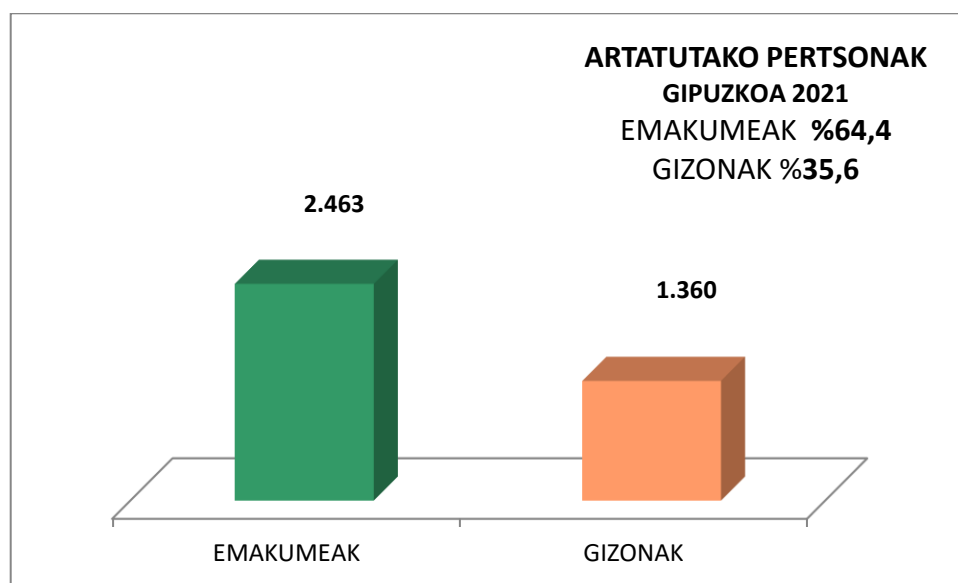
Bitartekaritzan egindako esku-hartzeari dagokionez, alde batetik, aurre bitartekaritzako espedienteak eta, bestetik, bitartekaritza-prozesuak bereizten dira.

Aurre bitartekaritza espedienteetan, guztira, 280 pertsona artatu dira 104 gizon eta 172 emakume, baita 4 profesional ere.

Landu diren bitartekaritzei dagokionez, guztira, 419 pertsonak hartu dute parte, hauetatik 209 gizonak izan direla eta 209 emakumeak. Esku-hartze maila honetan adingabeko 2 alaba artatu dira; baita, profesional 1 ere.

Jarraipen faseari dagokionez, guztira 179 pertsonari arreta eman zaie, horietatik 81 gizonak izan dira eta 98 emakumeak.

Laburbilduz, generoari dagokionez, eta hurrengo grafikoan ikusi daitekeen bezala, 2021. urtean GFBZak esku-hartzearen hiru mailetan artatu dituen pertsonetatik %64,4 emakumeak eta %35,9 gizonak izan direla esan dezakegu.



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

Lehenengo arreta maila hau, batez ere, telefono bidez izaten da, eta are gehiago 2021ean, aparteko egoera sozio-sanitarioak direla eta, nahiz eta aurrez aurre eta posta elektronikoaren bidez ere pertsonak artatzen diren. Edozein kasutan, pertsona hauek, bitartekaritzari buruz edota Zerbitzuari buruz duten ezagutzaren arabera, informazio eske edota zuzenean hitzordu bat hartzeko jartzen dira harremanetan GFBZarekin.

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

Azaldu den moduan, lehenengo arreta maila honetan, guztira, 2.942 pertsona artatu dira, hauetatik, 1.977 emakumeak izan dira eta 965 gizonak (artatutako pertsonen grafikoan ikusi).

VII.1.D.3 ESKU-HARTZEA BITARTEKARITZAN

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

- Aurre bitartekaritza espedienteak.
- Bitartekaritza prozesu espedienteak.

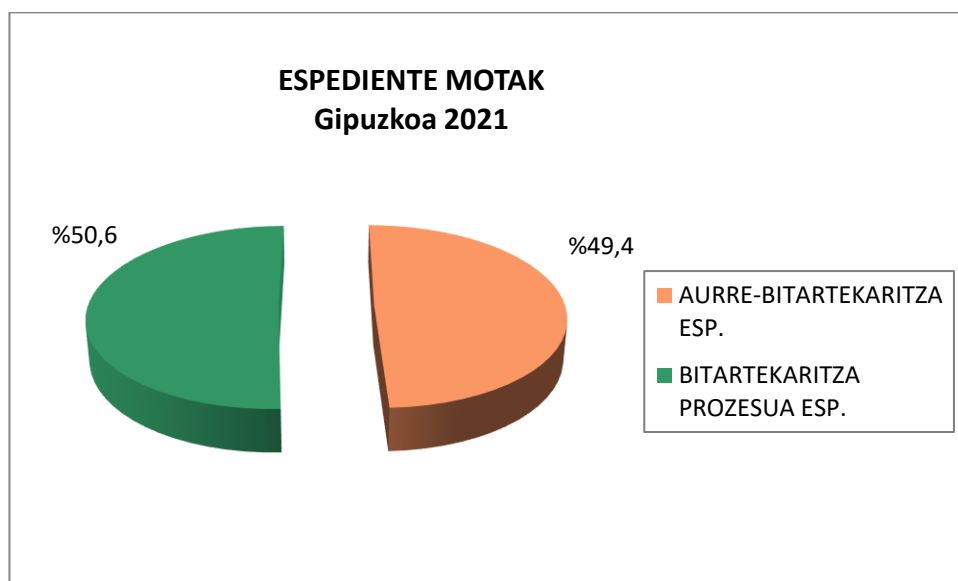
Gatazken tipologian, aldiz, honako hauek ezberdintzen dira:

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

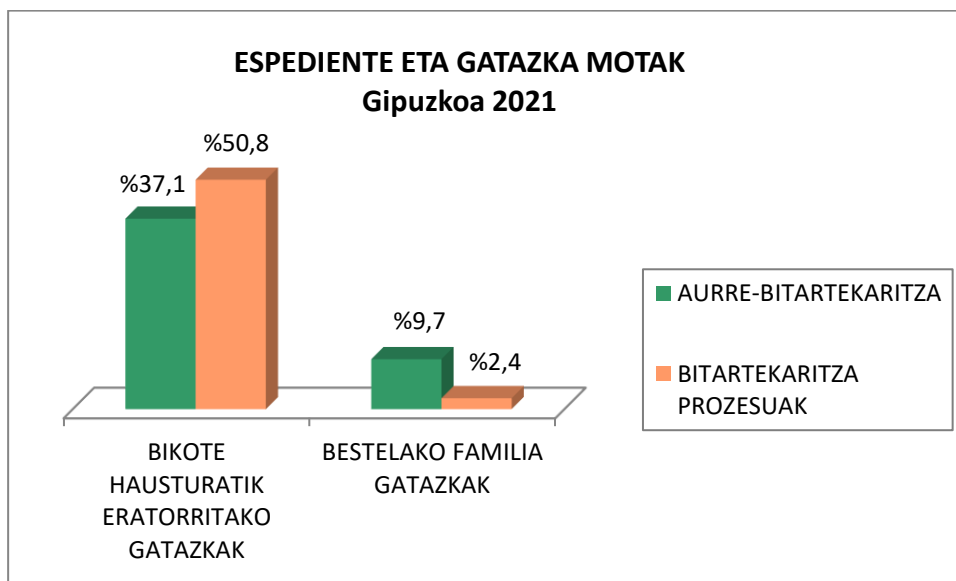
LANDUTAKO BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA		BITARTEKARITZA PROZESU ESPEDIENTEAK	GUZTIRA
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK	DONOSTIA	TOLOSA	DONOSTIA	TOLOSA
	128	11	168	13
	139		181	
FAMILIA GATAZKAK	DONOSTIA	TOLOSA	DONOSTIA	TOLOSA
	49	4	15	1
	53		16	
GUZTIRA	192		197	
			320	
			69	
			389	

Taula honetan jasotako datuek erakusten dutenez, bitartekaritza egindako lanak 389 espediente sortu ditu guztira: 197 bitartekaritza prozesuak izan dira, hau da, guztiaren %50,6a eta 192 aurre-bitartekaritzak, gainerako %49,4^a, hain zuzen ere.

Tolosako egoitzan astean behin egiten den lanari dagokionez, nabarmentzekoa da Gipuzkoan lan egindako espedienteen % 7,45 izan direla. Zifra hori modu positiboan baloratzen da duen esanahiagatik.



Horrez gain, FBZra iristen diren gatazka motak kontutan hartzen baditugu, bai aurre bitartekaritza, bai bitartekaritza ere, bikote hausturatik eratorritako gatazken kopuruak, gainerako familia gatazkek baino askoz gehiago izaten jarraitzen du, izan ere, espediente guztien %87,9 bikote hausturaren kasuei dagokie eta gainerako familia gatazkek artatutako kasuen %12,1 dira.



Bitartekaritza-espeditenteei dagokienez (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak), %18,2ko igoera ikusten dugu 2020. urtearekin alderatuta. Zehazki, 2021ean bitartekaritza prozesu espedienteak %12,5 gehitu dira 2020. urtearekin alderatuta, eta datu horiek 2019. urteko datuen antzekoak dira (9 espediente gehiago).

Bitartekaritza egindako esku-hartzei buruzko zifrek (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) gora egin dutela erakusten dute aurreko urteekin alderatuta. Ikusten dugunez, 2019an bitartekaritzako esku-hartzeak 1.154 izan ziren, 2020an 1.248 eta 2021ean 1.694 izanez.

Datuek erakusten dutenez, bitartekaritza-prozesuetan parte hartu duten familiek saio gehiago egin behar izan dituzte eta horrek saioen batez bestekoa handitzea ekarri du, bai familia-gatazketan, bai bikote-hausturetan, aurreko urteekin alderatuta. Datu hori pandemiaren ondoriozko kanpo-egoerekin eta akordioak familien gizarte-, lan- eta osasun-egoeren arabera egokitzearekin lotuta egon daiteke.

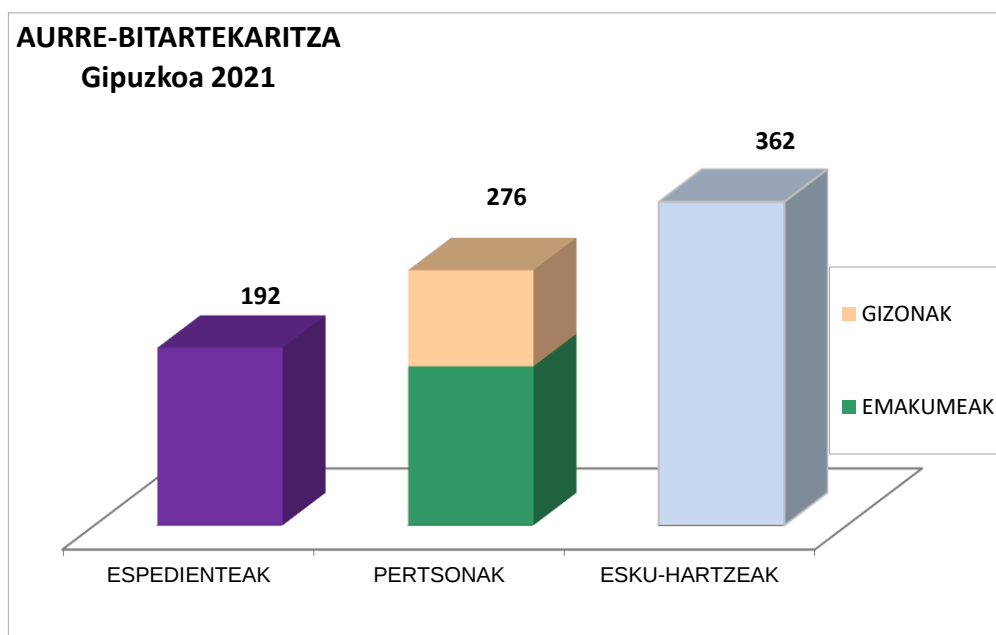
VII.1.D.3.A AURRE-BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

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

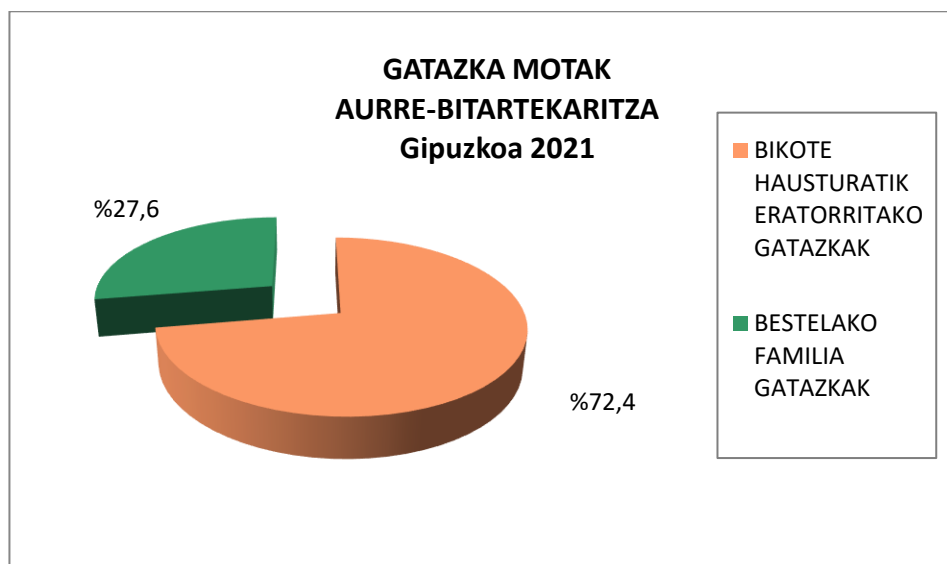
Kasu batzuetan, bitartekaritzari buruz interesa adierazi duen pertsonak horrela eskatuta, etorri ez den pertsonari informazio-gutun bat bidali zaio, bertan hitzordua eskatu duen pertsonak elkarriketarako duen desioa helarazten da eta informazio-saio batera gonbidatzen da.

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.

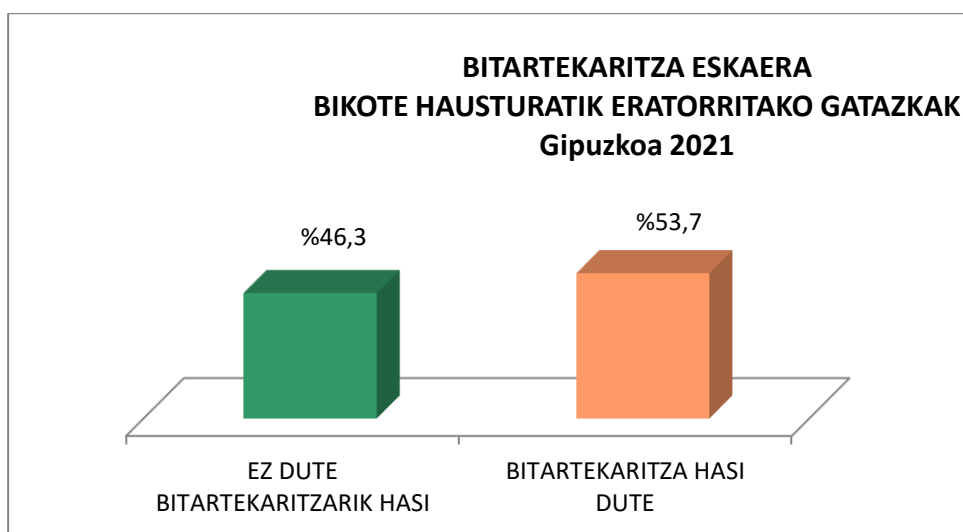
2021. urtean zehar, guztira, 192 espediente landu dira eta 276 pertsona, 104 gizonak eta 172 emakumeak. Gainera, adingabeko alaba bat eta 4 profesionalak artatu dira. Guztira, 362 esku-hartze burutu dira.



Aurre bitartekaritza espedienteetatik, 139 bikote hausturatik eratorritako gatazkei dagozkie, hau da, aurre bitartekaritza guztien %72,4; aldiz, 53 bestelako familia gatazkei dagozkie, hau da, gainerako %27,6.

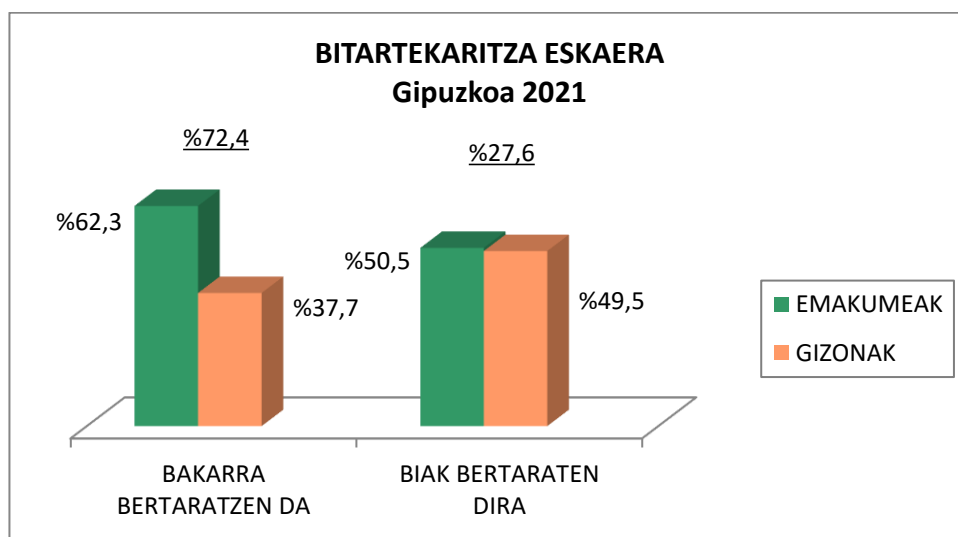


Bikote hausturatik eratorritako gatazken tipologiari dagokionez, bitartekaritza eskaera guztietatik, %53,7ak bitartekaritza prozesua hasi du eta gainerako %46,3ak, berriz, ez du prozesurik hasi, zerbitzuaren aldetik esku-hartzea amaituz. Bitartekaritza prozesua hasten ez duten eskaera hauek aurre bitartekaritza espediente bilakatzen dira.



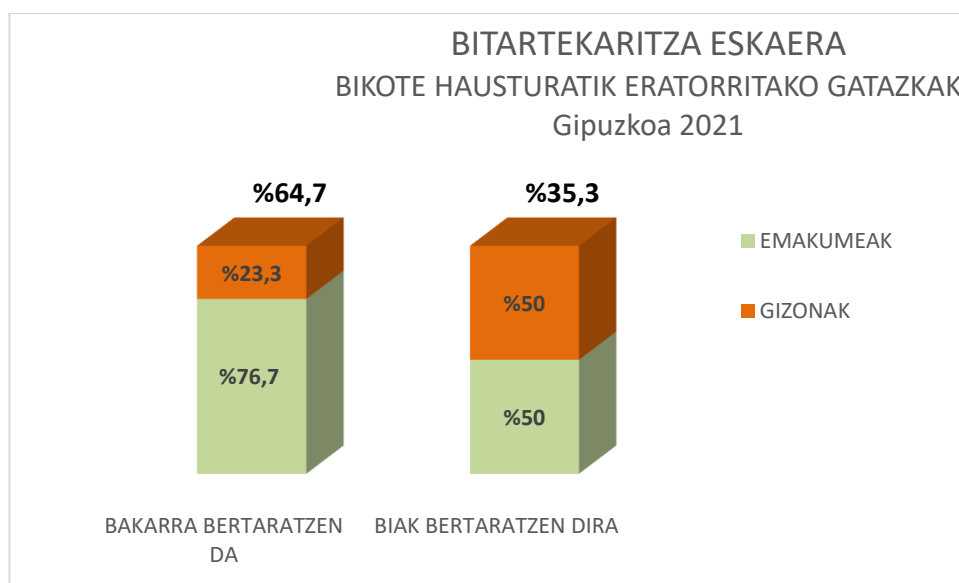
2021an ireki diren aurre bitartekaritza espedientetan, hau da, %72,4 kasuetan, alderdietako bat soilik etorri da bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzera. Hori dela eta, gatazkan inplikaturako beste pertsonak edo alderdiek parte hartu ez dutenez, ezin izan da bitartekaritza prozesurik hasi. Hitzordu informatibora bakarrik etorri diren pertsonen artean, %62,3 emakumeak izan dira, eta %37,7 gizonak.

Bestetik, aurre bitartekaritzen gainerako %27,6an, bi alderdiak edo hainbat alderdi FBZra etorri ondoren, ez da posible izan bitartekaritza prozesuari hasiera ematea, pertsonak falta zirelako (familia gatazka kasuetan), edo alderdietako batek prozesua hasteko borondaterik edo interesik izan ez duelako. Pertsona hauen %50,4 emakumeak izan dira, eta %49,6 gizonak.

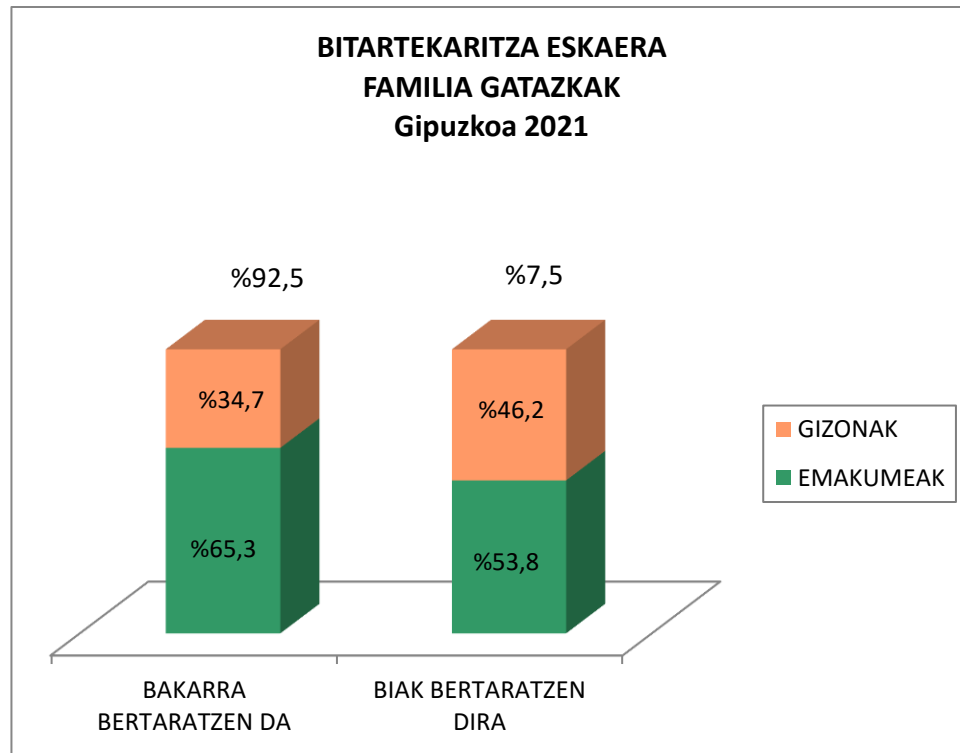


Bikote hausturatik eratorritako informazio eskaeretan, bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez dutenen kasuan, aurre bitartekaritza espediente hauen %64,7, pertsona bakarrik etorri da informazioa eskatzera. Kasu batzuetan, beste pertsonak ez duelako interesik izan bitartekaritza zerbitzua ezagutzeko eta beste batzuetan bitartekaritza bideragarria izan ez delako. Pertsona horietatik, %23,3 gizonak izan dira eta %76,7 emakumeak. Emakumeak dira banaka zerbitzura gehien hurbiltzen direnak.

Bestalde, kasuen %35,3an, gatazkaren protagonista guztiak hitzordu informatibora etorri diren arren, ez da prozesurik hasi, une horretan bi alderdiek horretarako borondaterik espresuki adierazi ez dutelako. Pertsona hauetatik %50 gizonak izan dira, eta beste %50 emakumeak.



Familia gatazken kasuan, bitartekaritzari buruzko informazio eskaera egin, baina bitartekaritza prozesua hasterainoko bidea egin ez duten aurre bitartekaritza espediente horiei dagokionez, %92,5an pertsona bakarra edo gatazkaren alderdietako bat soilik etorri da informazioa eskatzera. Pertsona hauetatik, %65,2 emakumeak izan dira eta %34,8 gizonak.



Hala ere, kasuen %7,5ean gatazka duten familia bereko hainbat pertsonen informazio saioa izan arren, familia horretako beste pertsonen prozesuarekiko interesik ez adieraztea gerta daiteke, edo bertaratutako alderdi guztiek une horretan bitartekaritza horretarako borondaterik espresuki adierazi ez izatea. Pertsona horietatik, %53,8 emakumeak izan dira eta %46,2 gizonak.

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

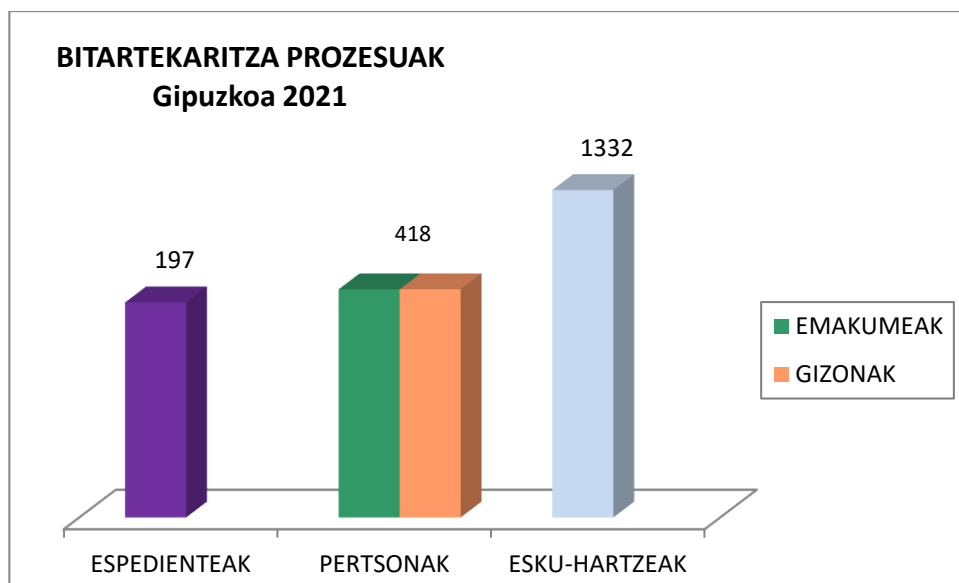
Beharrezko informazio-saioak egin ondoren, eta protagonista diren pertsona partaideek horrela erabaki ostean, bitartekaritza prozesuari hasiera ematen zaio hasierako aktaren irakurketa eta partehartzaile nahiz bitartekariaren sinadurarekin.

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

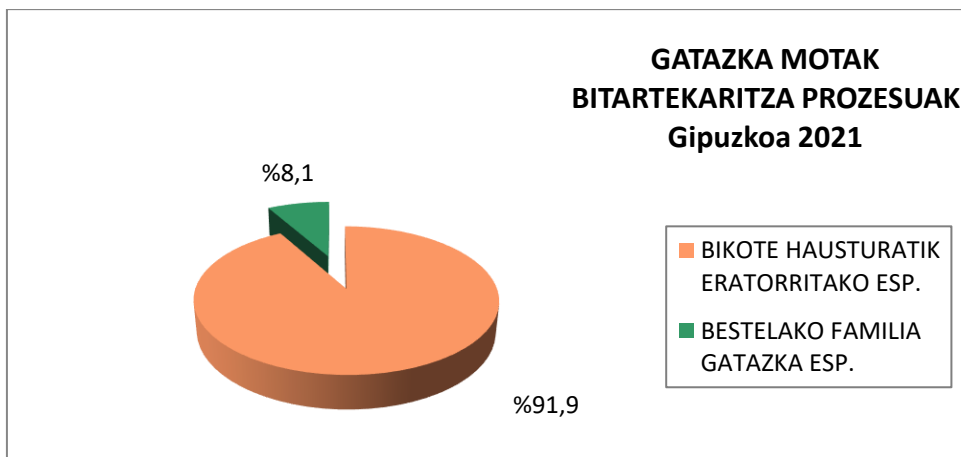
Esku-hartze maila honetan, 2021. urtean zehar, guztira, 197 espediente landu dira eta 418 pertsona, %50 emakumeak eta %50 gizonak. Gainera, adingabeko bi alaba eta profesional bat artatu dira. Guztira, 1332 esku-hartze burutu dira.

Bitartekaritza prozesu bakoitzean behar izan den lana handitu egin da hura garatzeko egin diren esku-hartzeen kopurua handitu egin baita. Horrela, 2019.urtean bitartekaritza prozesuetan egindako esku-hartzeak, 818 izan ziren, 2020.urtean, 975 eta 2021.urtean 1332. Datu hori, amaitutako prozesuetako saioen batez bestekoan islatzen da. Hau da, bitartekaritza-prozesuetan parte hartu duten familiek saio gehiago behar izan dituzte aldaketetara egokitzeko, saioen batez bestekoa handituz, bai familia-gatazketan zein bikote hausturatik eratorritako gatazketan, aurreko urteekin alderatuz

Datu horrek pandemiaren ondoriozko kanpo-egoerekin eta akordioak familien gizarte-, lan- eta osasun-egoeren arabera egokitzearekin lotura izan dezake.

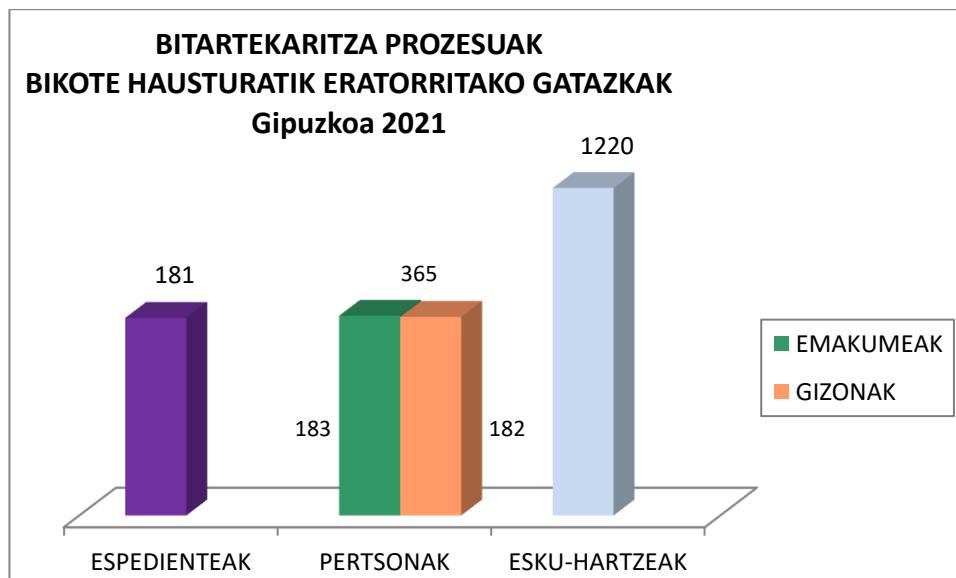


Guztira landu diren 197 bitartekaritza espedienteetatik, 181 bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkek izan dira, hau da kasuen %91,9, eta gainerako 16 espedienteek, hau da %8,1, bestelako familia gatazkek izan dituzte oinarri.



BIKOTE HAUSTURA EGOERETATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

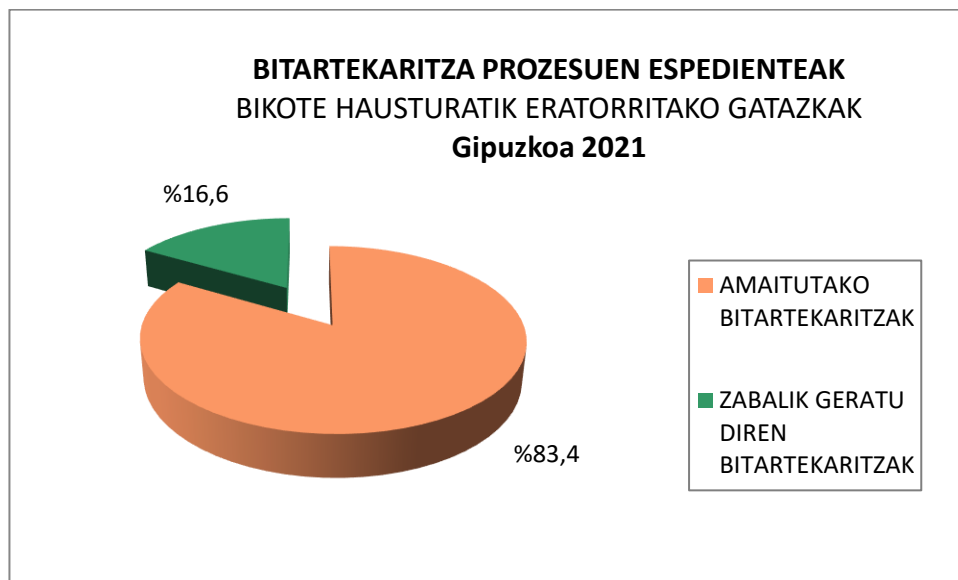
Arlo honetan, aurretik aipatu den bezala, landutako 197 espedienteetatik, 181 bikote haustura egoerei dagozkie. Kasu hauetan 365 pertsonekin egin da lan, 182 gizonak eta 183 emakumeak izan direla, 1220 esku-hartzeetan.



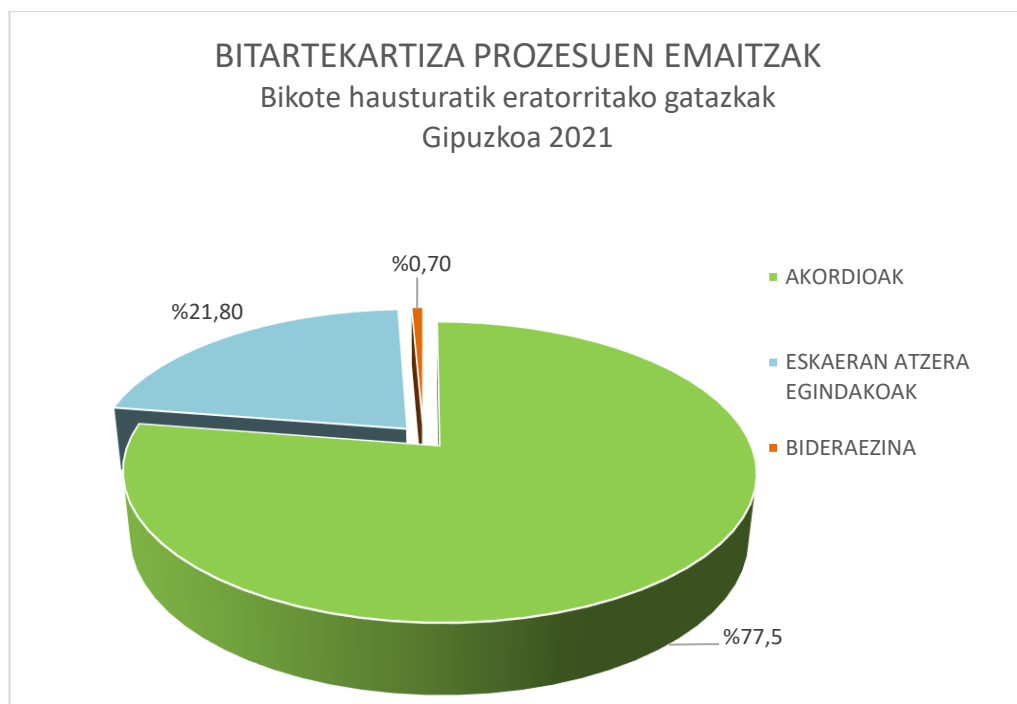
FBZ – GIPUZKOA 2021 – BIKOTE HAUSTURAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIENA	ESPEDIENTE KOPURUA	181
PERTSONEI DAGOKIENA	PERTSONA KOPURUA	365
		182 183
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA	1220
	Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa	5,5
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	151
	AKORDIOAK	117
	HITZARMEN ARAUEMAILEA GORPUZTEN DITUZTEN AKORDIOAK	86
	BESTELAKO AKORDIOAK	18
	ELKARBIZITZARIK GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA	1
	LAGUNGORAKO BIDERAKETA	8
	BIKOTE TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	2
	BIKOTEA BERRESKURATZEA	2
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	33
	BIDERA EZINA	1
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	30

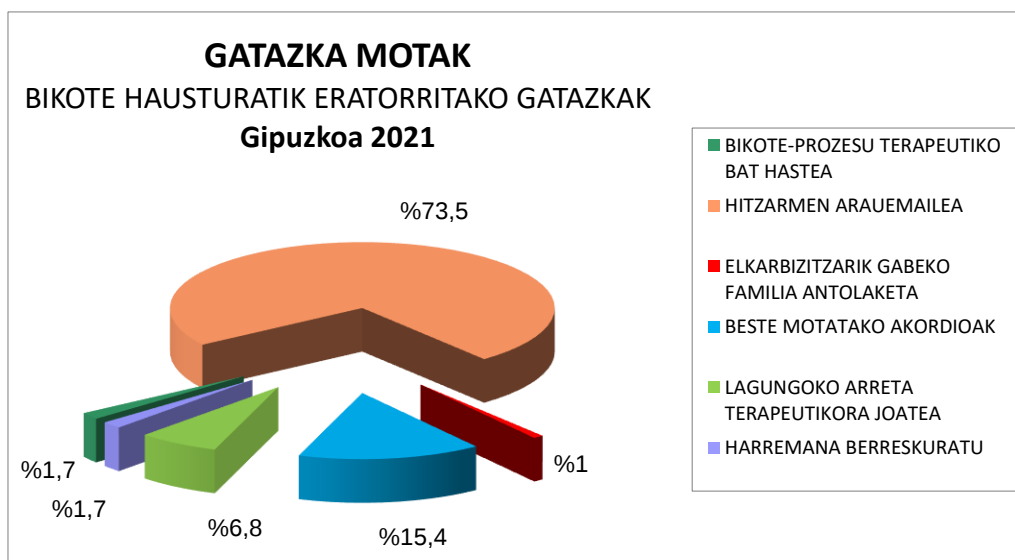
2021. urtean zehar, bikote hausturei lotutako 151 bitartekaritza prozesu amaitutzat eman dira (%83,4) eta 30 (%16,6), zabalik geratu dira 2022. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako bitartekaritza prozesuen saioen batez bestekoa 5,5koa izan da.



Amaitutako bitartekaritza prozesuetatik %77,5ek akordioak lortu dituzte, %21,8ek bitartekaritza prozesuari amaitutzat ematea erabaki dute eta %0,7an prozesua bideraezina izan da.

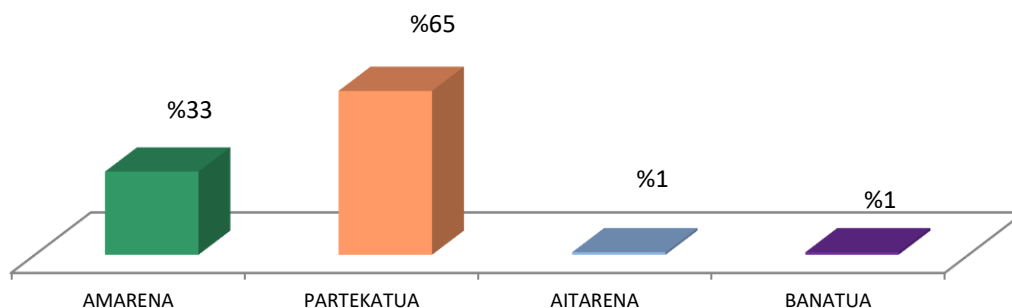


Guztira, akordioekin amaitu diren bitartekaritza prozesuei dagokienez, bikoteen %73,5ak beraien banaketaren hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu ditu; %15,4ak, azaldutako gatazkaren inguruko bestelako akordio motak lortu ditu, kasu bakoitzaren ezaugarri zehatzen arabera; %6,8ak bikote terapia prozesu bat hastea adostu du, bikote harremana mantentzeko asmoarekin. Gainera, espediente batean, bizikidetzarik gabeko familia antolaketa egitea adostu zen, hau da, %1. %1,7ak, bikotea berreskuratzeko saiakera izan zuen eta beste %1,7ak, beste era bateko terapia hastea adostu zuen.



Bikote hausturaren ondoren familia antolaketa berregituratzeko lortutako akordioei dagokienez, %65ak aitaren eta amaren artean partekatutako zaintza eta babesa adostu du. Bestalde, %33ak bikoteek seme-alaben zaintza eta babesa amak izatea adostu du eta beste %1ak, aldez, aitarena. Gainera, zaintza eta babesa banandua adostu da kasuetako %1ean.

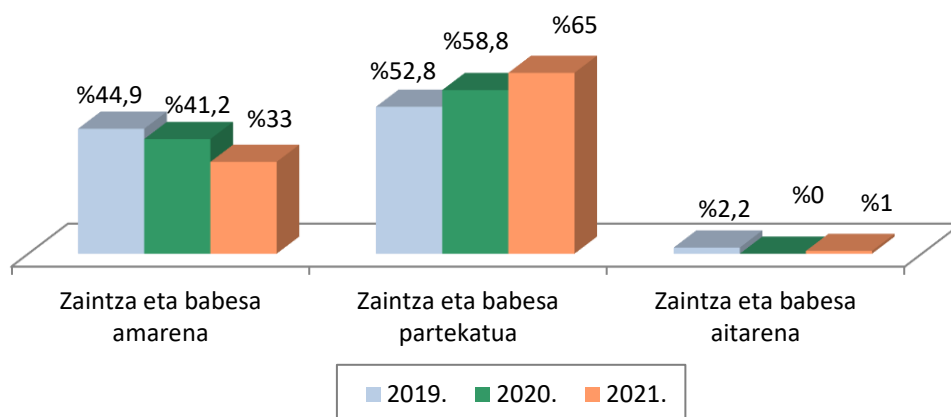
ADOSTUTAKO SEME-ALABEN ZAINZA MOTAK Gipuzkoa 2021



Familia antolaketa eredu gisa, zaintza partekatua da familiek azken hiru urteetan gehien aukeratu dutena. Hurrengo grafikoan ikus daitekeenez, 2021ean, antolaketa-eredu hori aukeratu duten familien ehunekoa %12,2 hazi da 2019. urtearekin alderatuta.

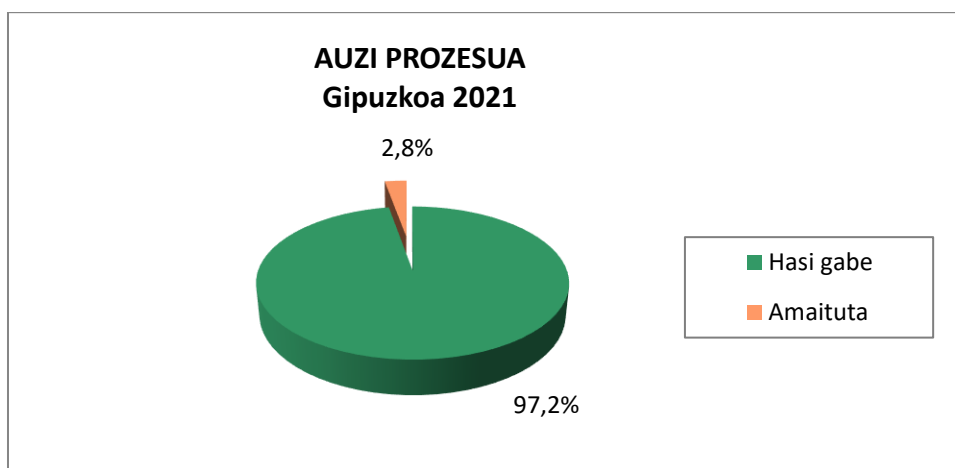
Amari esleitutako zaintzek behera egiten jarraitzen dute, azken bi urtetan %44,9koa izatetik, 2021. urtean %33koa izatera, eta aitari esleitutakoek behera egiten jarraitzen dute, azken bi urtetan %2koa izatetik, 2021.urtean %1ekoa izatera.

ZAINZA ETA BABES MOTAK Gipuzkoa 2019/2020/2021



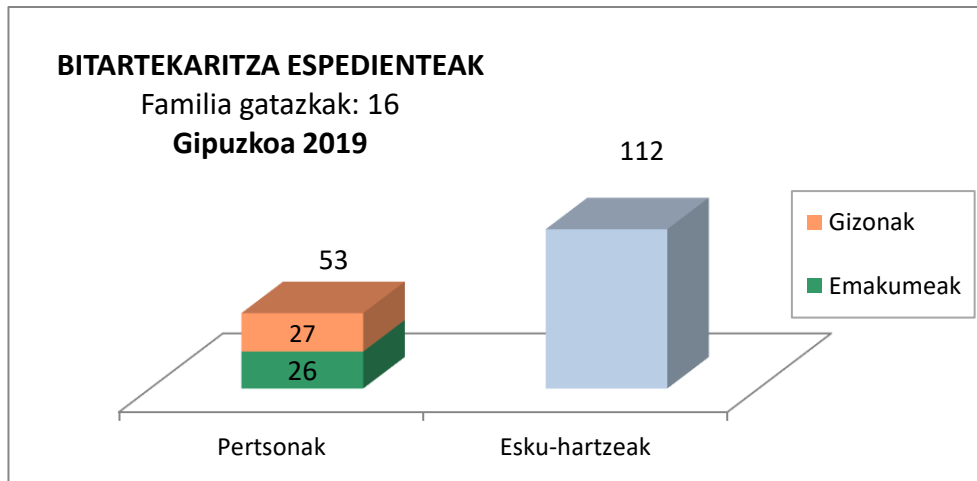
Etorkizuneko familia-antolamenduari buruzko akordioetara iritsiz, bitartekaritza amaitu duten bikoteei dagokienez, kasuen %94ak adin gabeko seme-alabak dituzten familiak dira, kasuen %3,3ak adin nagusiko seme-alabak dituzten familiak dira eta %2,7ak seme-alabarik ez duten bikoteak izan dira.

Bitartekaritza prozesua hasi duten bikoteetatik, %97,2ak ez zuen inolako auzi prozesurik igaro bitartekaritzara etorri aurretik, eta gainerako %2,8ak, aldiz, bai. Azken hauek, FBZra etortzean, beraien auzi prozesua amaituta zuten bikote haustura kasuak izan dira, eta FBZra etortzeko arrazoia epaiaren zehaztapenen bat edo batzuk aldatzea, edo epaiaren interpretazioaren, betetzearen edo egikaritzaren inguruko akordioak lortzea izan da.



FAMILIA GATAZKAK

2021. urtean zehar, Gipuzkoan landu diren 16 bitartekaritza espedienteek, bikote hausturatik eratorritako egoerak ez diren bestelako familia gatazken inguruan izan dute oinarri. Espediete hauei dagokienez, 112 esku-hartze egin dira familia hauetako 53 pertsonekin, horietatik 27 gizon eta 26 emakume, azken hauek, bi adingabe barne.

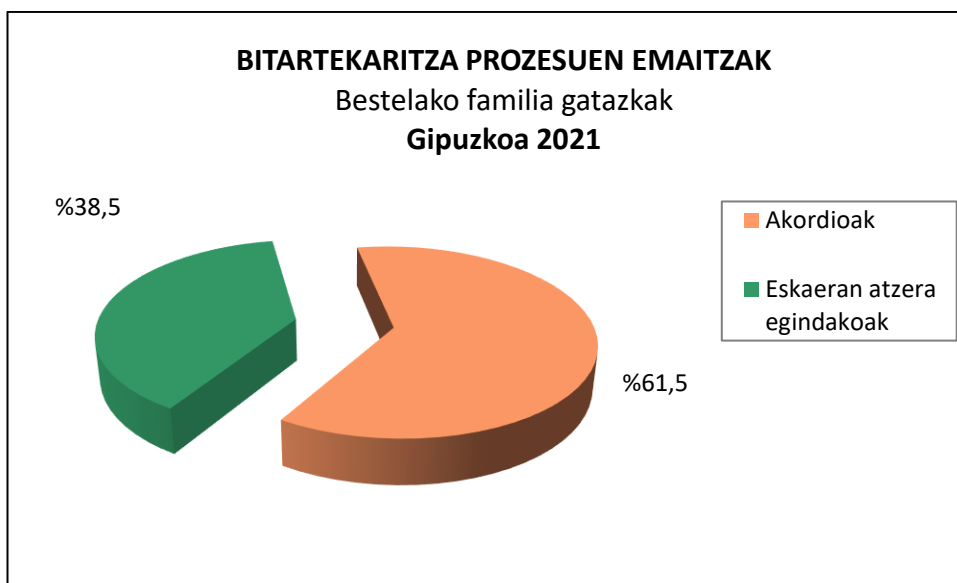


FBZ – GIPUZKOA 2021 - FAMILIA GATAZKAK

ESPEDIENTEEI DAGOKIONA	ESPEDIENTE KOPURUA	16
PERTSONEI DAGOKIONA	PERTSONA KOPURUA	53
		27 26
PROZESUARI DAGOKIONA	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza prozesuen batez besteko saioak	112 6,4
EMAITZARI DAGOKIONA	AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA	13
	AKORDIOAK	8
	- AKORDIOAK - FAMILIA TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	7 1
	BITARTEKARITZA PROZESUARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	5
	BIDERA EZINA	0
	ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA	3

Gatazka mota honetan landu diren 16 espedienteetatik, 2021. urtean zehar, 13 amaitu dira, eta beste 3 zabalik geratu dira 2022. urtean zehar hauekin lanean jarraitzeko. Amaitutako espedienteen saioen batez bestekoa 6,4koa izan da.

Amaitutako 13 espediente hauetatik, familiek akordioak lortu dituzte 8 prozesutan, hau da, %61,5ean. Gainerako %38,5an, aldiz, alderdietako batek prozesua etetea erabaki du espresuki.



VII.1.D.4 JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEA GUZTIAK

107

- *FBZaren EKIMENEZ*

94

Informazioa lortu da	92
Ez da informaziorik lortu	2

- *PARTE HARTZAILEEN EKIMENEZ*

13

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

105

2

PERTSONEI DAGOKIENEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

97

81

178

PROZESUARI DAGOKIONEZ

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

169

28

197

AKORDIOAREN ERABILERA

- Epaia
- Akordio Pribatua
- Idazki publikora jaso

%57

%42

%1

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

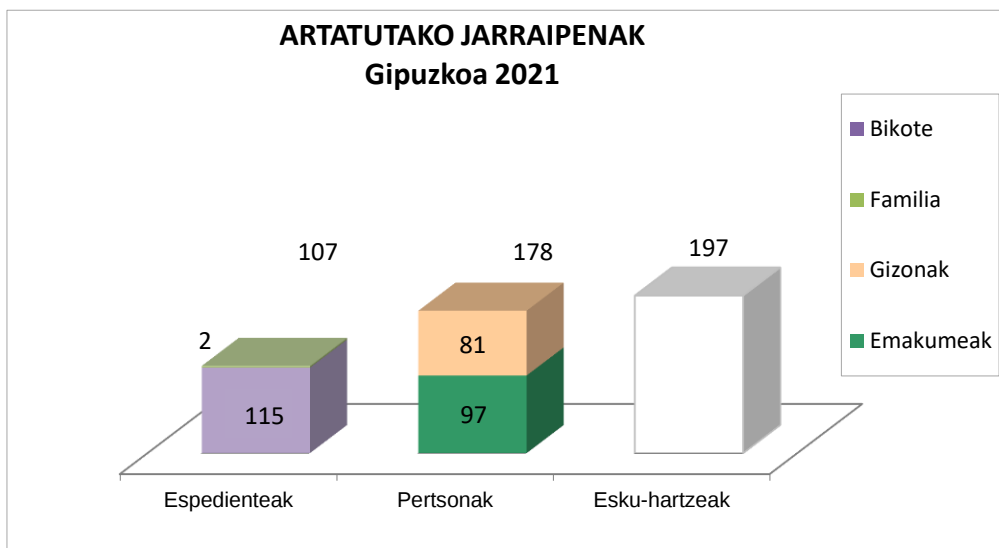
- Akordioetaz arduratzen dira
- Akordioetaz ez dira arduratzen

%98,9

%1,1

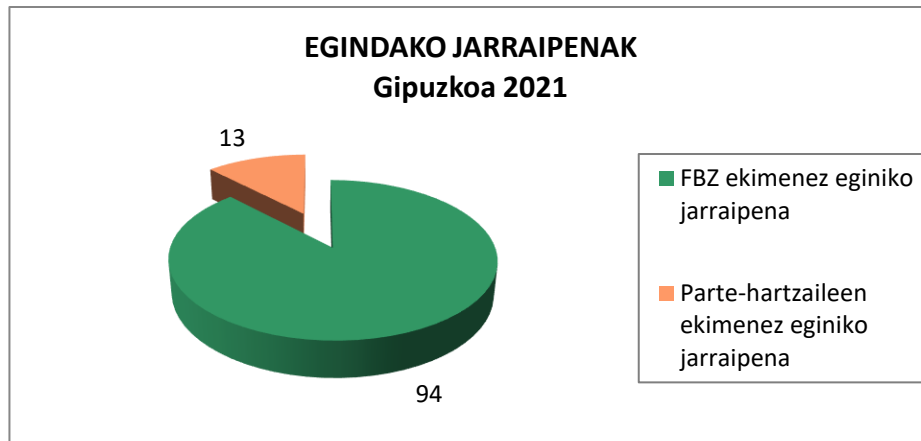
Ondoren, 2021ean landutako jarraipen espedienteei buruzko gaiak garatuko dira.

Jarraipen fasean 107 espediente landu dira, hauetariko 105 bikote espedienteak izan dira eta 2 bestelako familia espedientak. Guztira, 178 pertsona artatu dira, 197 esku-hartzeetan zehar.

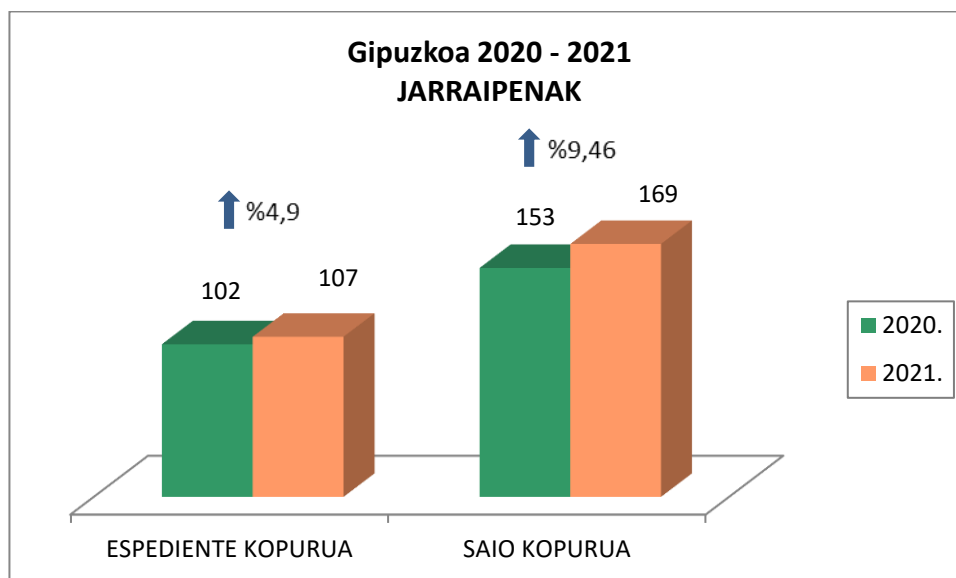


2021. urteko 107 espedienteei lotuta, hiru ekimen modu desberdindu dira.

- FBZ-aren ekimenez: Espediente hauetatik, 94 bitartekaritza taldearen ekimenez egin diren jarraipen espedienteak dira; hauetatik, 92 espedientetan informazioa jaso da eta beste 2 jarraipen espedientetan, ez da posible izan informaziorik jasotzea.
- Parte-hartzaileen ekimenez: Bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten pertsonen ekimenez, 13 espedienteen jarraipenak burutu dira.

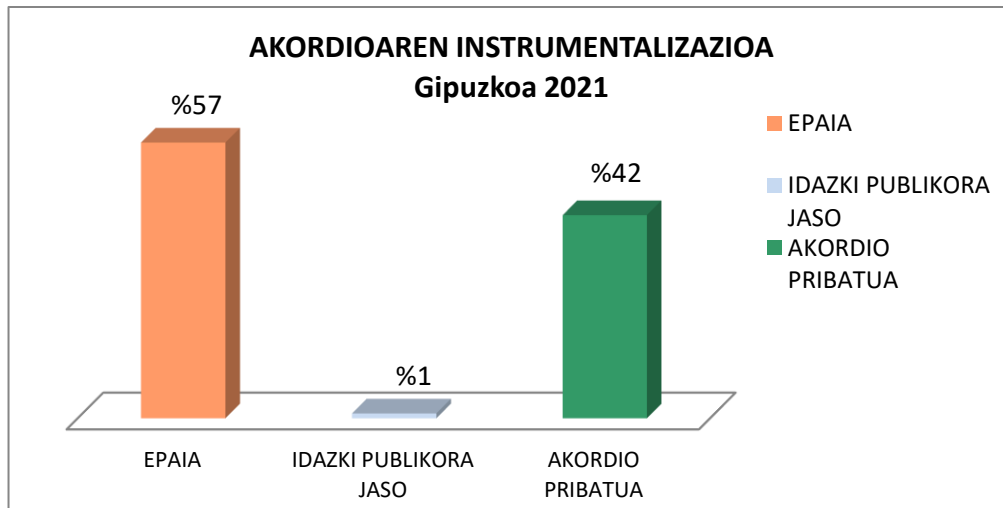


2021ean zehar, 107 jarraipen espediente landu dira, 2020. urtean baino 5 gehiago, eta guztira, 169 saio burutu dira, aurreko urtean baino 16 espediente gehiago. Esku-hartze maila honetan lan hazkunde bat ikusi da.



Akordioaren erabilerari dagokionez:

- Burututako jarraipenen %57an, pertsona erabiltzaileek lortutako akordioak epaitegian izapidetu dituzte.
- Burututako beste jarraipenen %42an akordioak modu pribatuan mantendu dituzte.
- %1ak bitartekaritza akordioa idazki publiko bihurtu du.



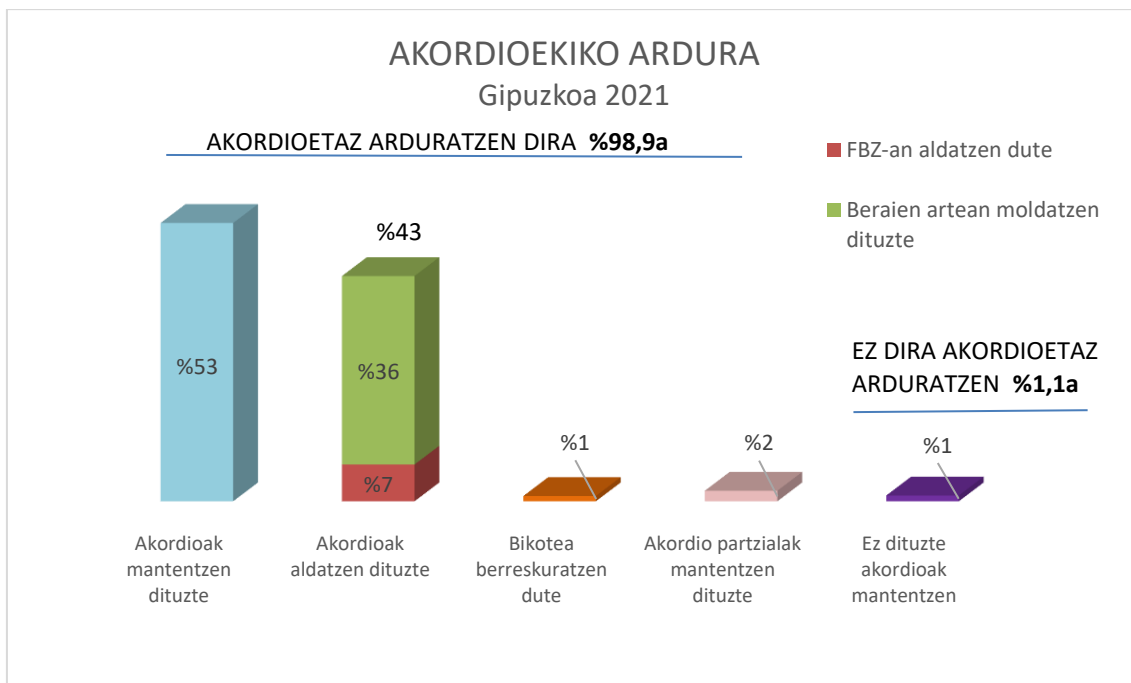
Akordioak denboran zehar aztertuz gero, bitartekaritzak duen eragin pedagogiko eta arduratsua ikus dezakegu, akordioak betetzeari eta protagonistak familia egoera berrietara egokitzeko gaitasunari dagokienez.

Jarraipenetan artatu diren erabiltzaileen **%98,9a** beraien bitartekaritza prozesuko akordioez arduratu da eta **%1,1ak** ez du bere gain hartu ardura hau.

Beraien akordioez arduratu diren pertsonetatik:

- %53ak bitartekaritza prozesuan adostu dituen akordio berberekin funtzionatzen jarraitzen du.
- %42,9ak akordioaren bat aldatzea erabaki du familiaren beharretara edo egoera berrietara egokitzeko. Kasu hauen %35,9ak erabakiak beraien kasa hartu dituzte, eta aldiz, %7ak FBZra itzuli da gaiak lantzera.
- %1ak bikote harremana berreskuratu du eta elkarrekin bizitzen jarri dira berriz ere.
- Gainerako %2a partzialki arduratu da akordioez, hau da, lorturiko akordioen zati handienaz arduratzen dira, baina zailtasunak dituzte gainerako akordioak betetzeko. Kasu gehienetan, desadostasunak antolaketa ekonomikoari daude lotuta, baina beste kasu batzuetan, adingabeekin igaro beharreko denbora banaketa betetzearekin.

Beren erabakiez arduratu ez diren pertsonen %1,1ek ez dituzte bitartekaritza-prozesuan lortutako akordioak mantentzen, ezta aldatu ere.



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

Ondoren, 2021. urtean zehar bildu ditugun esaldi batzuk nabarmenduko ditugu:

- “Gure bizitzekin aurrera egiteko balio izan digu”
- “ Une mingarri batean akordioak lortzeko balio izan zigun”
- “ Gida bat da ezagutzen ez duzun leku batean aurkitzen zarelako”
- “Gauzak drama handirik gabe egiteko lasaitasuna”
- “FBZra joateak gure harremana eraldatu du, gauzak argiagoak baititugu.”
- “Hitz egin eta elkarri entzun ahal izan genion, tentsioa murrizten eta bakoitzak nahi zuena adierazten lagundu zigun”.

- “Niri segurtasuna eman dit”
- “Interesatzen zitzaizkidan gaiez hitz egitea lortu nuen arrebarekin, bakarrik ez bainuen lortzen”
- “Gustatu zitzaidan bitartekariak, jarrera neutroan, esan zigunean, gu garela konponbideak bilatzen ditugunak”
- “Bitartekariaren errespetua gustatu zitzaidan, distantzia batetik lagundu ziguten, konfiantzarik hartu gabe eta uneoro erantzukizuna guregan hartuz”
- “Hirugarrenen baten laguntzarik gabe akordioak lortzeko gai garela konturatu ginen”
- “Gure artean ikusi ez genituen gaiak aztertzen lagundu zigun”
- “Akordioak argi idatzita izatea, gure artean komunikatzeko zailtasunak izanez gero zalantzarik egon ez dadin”
- “ Esperientzia ona izan da entzuten eta laguntzen dizun pertsona bat izatea”
- “Espazioak gauzak beste era batera esaten laguntzen du, eta uste baino errazagoa izan zen”
- “Niri ekarpen gutxi egin zidan baina nire bikotekide ohiari lagundu zion, eta hura ondo badago, hobeto niretzat”.
- “Seme-alabekin zerikusia duten gaiak antolatzen lagundu digu, hainbeste antolatu behar zenik ez genekien”
- “Oso eskertuta nago zerbitzuarekin: bitartekaritza-prozesurik gabe ez dut banaketarik ulertzen”
- “Erantsitako gatazkak saihesteko eta harira joateko balio izan zigun”

- “Asko laguntzen zaizun espazioa da eta oso pozik gaude zerbitzua dohain delako”.
- “Nahiz eta gure artean ia komunikazioarik ez izan, FBZ-ra joan aurretik baino hobeagoa da. Ahaleginak merezi izan zuen”
- “Zertan huts egiten genuen ikusarazi zigun, eta aurrera egiten lagundu zigun”
- Garrantzitsua iruditzen zait espazio neutral bat izatea, elkarri entzun ahal izateko eta bakoitzak zer nahi duen argi geratzeko”.
- “Hitz egin eta hobetzen saiatzeko aukera oso baliagarria da. Nik gomendatzen dut”
- “Egoera berrien aurrean nola jokatu erakusten lagundu digu; bakea ekarri digu”
- “Egoera bitxi bati buruz hitz egiten genuen lehenengo aldia zen, modu naturalean, luze eta zabal hitz egin ahal izan genuen ” (bikote-haustura)
- “Bizitzaren etapa berrian funtzionatzen hasteko lagundu digu”
- “Hartutako erabakiarekin aurrera egiten lagundu zidan”
- “Nahiz eta geldialdi unetan faltan bota dudan bitartekaria pixkat bat gehiago “inplikatzeari”, berriro errepikatuko nuke esperientzia, behar izanez gero.
- “Gure deborak errespetatzea eta biok nahi genuenean hitzordua hartzea gustatu zitzaidan”.

VII.1.D.5 BESTE ZERBITZUEKIN SARE LANA

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

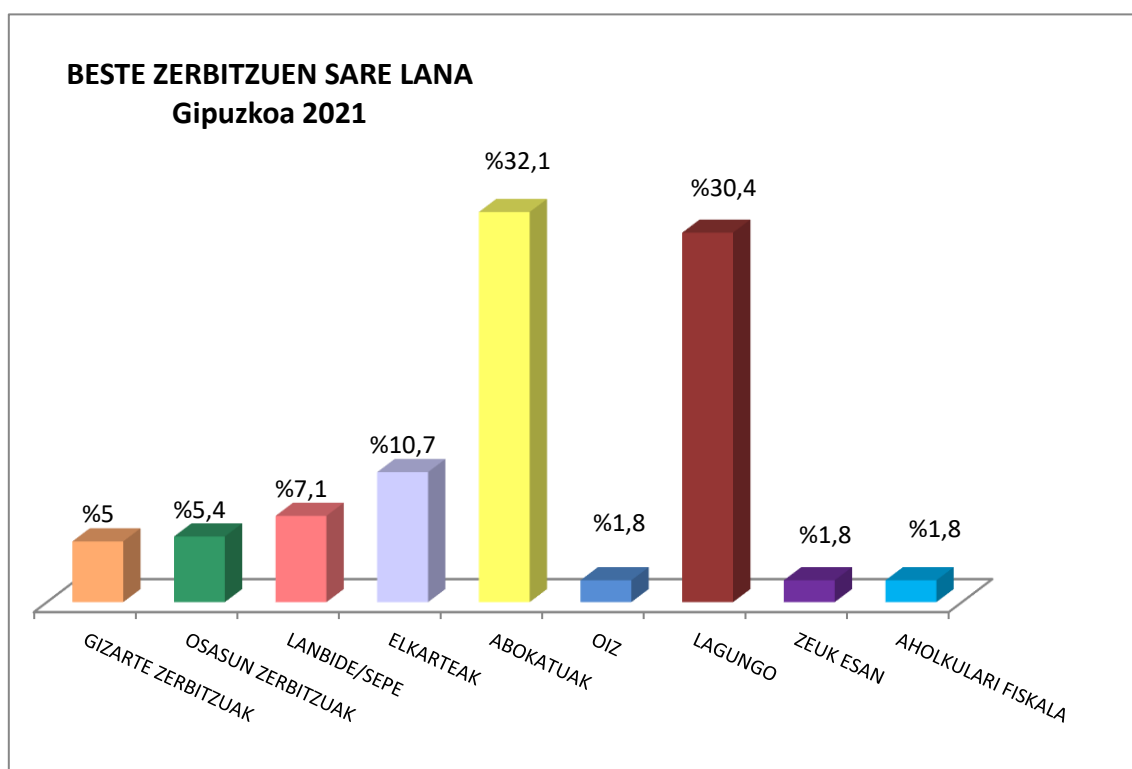
Koordinazio hau, kasu bakoitzaren eskaera eta antzematen diren beharren arabera egiten da.

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

2021. urtean zehar, bitartekaritza prozesua egin duten familien %14,1ean, beste entitate batzuekin koordinazioa egin da:

- Artatutako kasuen %5,4an, pertsonak Osasun Zerbitzuetatik edo Osasun Zerbitzuetara bideratuak izan dira, bitartekaritzari ekiteko akordio gisa edo bitartekaritza akordioaren emaitza gisa. Hauek, bitartekaritzaren osagarri gisa erabili beharreko baliabideak dira, bai bakarka, bai bikotean, baita familian ere.
- Kasu guztien %5ean sare-lana Oinarrizko Gizarte Zerbitzuekin egin da. Koordinazio hau, hasiera batean, protagonistek bitartekaritza prozesua hastea adosten dutenean egiten da. Kasu batzuetan, telefono bidez ezarri da komunikazioa, eta besteetan aldiz, posta elektronikoaren bidez. Behin prozesua amaituta, prozesuko parte-hartzaileak artatzen dituen profesionalarengana itzultzen dira akordioarekin, hauek jakinaren gainean jartzeko.
- Arlo juridikoarekin egin den sare lana %33,9koa izan da, %32,1a abokatu pribatuekin eta %1,8a Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu da, bitartekaritzaren akordioa izapidetu ahal izateko doako laguntza juridikoa lortzeko aukeraz informatzeko helburuarekin.
- Kasuen %10,7an bestelako elkarteekin egin da sare-lana (Emakumeen Etxea, Afagi, Agipad.)
- %1,8an egindako koordinazio lana aholkularitza fiskalarekin burutu da.

- Beste bitartekaritzen %7,1ean egindako koordinazioa Lanbiderekin izan da. Kasu hauetan, entitate hau bera izan da familiak bideratu dizkigunak.
- Lagungorekin egin den sare lana (Familiantzako Orientazio Zentroa) artatutako familia guztien %30,4a izan da.
- Azkenik, "Zeuk esan" Eusko Jaurlaritzako Haurtzaro eta Nerabezarorako laguntza Zerbitzuarekin koordinazio bat burutu da kasuen %1,8an.



2021ean, Gipuzkoako Lurralde Historikoko barruti judizialek GFBZri eskatu dizkiote zuzenean bikote hausturako prozesuetan protagonistek lortutako bitartekaritza akordioak (%19,5).

Eskaera hauek, antolaketa-eginbideen bidez egiten dira, barruti judizialek bikoteek bitartekaritzan lortutako dokumentu pribatuak eskuratu ditzaten, dokumentu betearazlearen balioa eman ahal izateko, sententzia bilakatuz. Eskaera horiek gorantz jarraitzen dute urtero.

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

2021KO TXOSTENA ARABA

Espediente Kopurua	Esku- hartze kopurua	Pertsona kopurua	
		Giz	Emak

1) TELEFONO ETA AURREZ AURREKOARRETA		1636	607	1029
2) BITARTEKARITZA			1636	

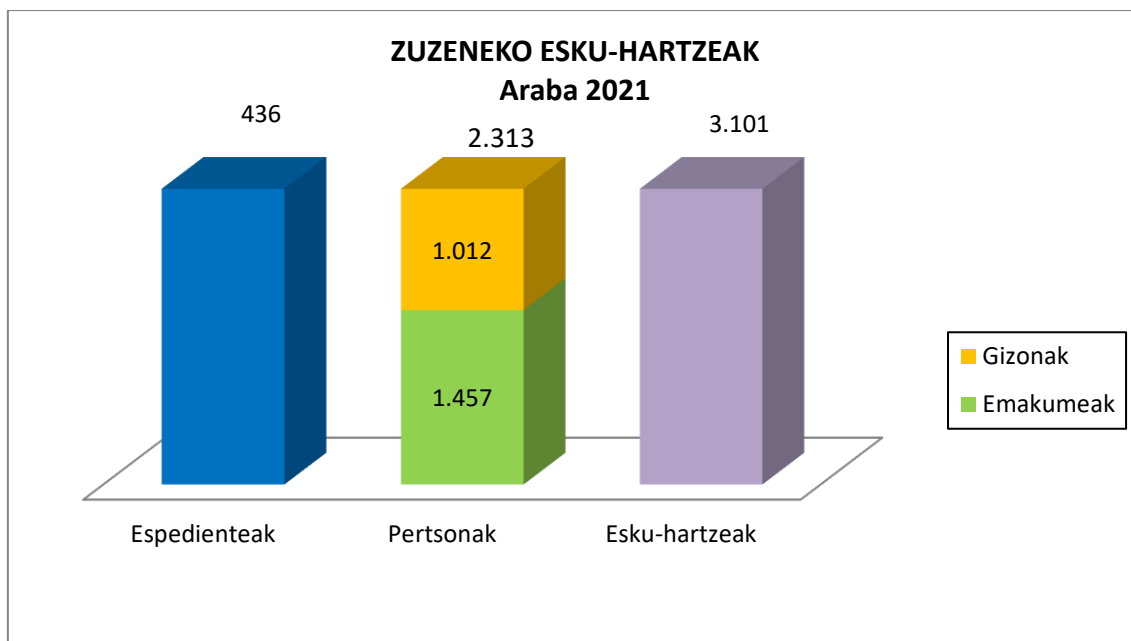
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	257	1147	486	
			237	249
BIKOTE GATAZKAK	228	1077	213	215
FAMILIA GATAZKAK	29	70	24	34
AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	150	203	255	
			119	138
BIKOTE GATAZKAK	104	138	85	91
FAMILIA GATAZKAK Artatutako adingabeko seme-alabak	46	65	33 1	43 2
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				2
BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK	205	1133	430	
			215	215
BIKOTE GATAZKA Espediente berriak Espediente burutugabeak Artatutako adingabeko seme-alabak	162 25	895 113	163 26 -	162 25 -
FAMILIA GATAZKAK Espediente berriak Espediente burutugabeak Artatutako adingabeko seme-alabak	13 5	85 40	16 9 1	19 5 2
ARTATUTAKO PROFESIONALAK				2

3) JARRAIPENA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK	81	129	146	
BIKOTE GATAZKAK	80	128	70	75
FAMILIA GATAZKAK	1	1	1	-
GUZTIRA	436	3101	2469	

Txostenaren atal honetan, 2021ean Arabako FBZn lan egindako pertsonen, espedienteen eta esku-hartzeen datuak jasoko ditugu.

Zuzeneko esku-hartzea maila ezberdinetan burutu da: telefono bidezko arreta, aurrez aurreko arreta, bitartekaritzak (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak) eta egindako jarraipenak. Guztira, zuzeneko arreta 2.469 pertsonari eskaini zaie; horietatik 1.457 emakumeak izan dira eta 1.012 gizonak. Ikus dezakegunez, oraindik ere emakumeek gehiago erabiltzen dute FBZ gizonekin alderatuz, nahiz eta bien arteko proportzioa berdintzeko joera izan, iazkoarekin konparatuz (emakumeen %58 2021ean eta % 59 2020an). Arabako FBZn landutako espedienteak (bitartekaritza espedienteak eta jarraipen espedienteak), guztira, 436koa izan dira (2020an baino %28 gehiago eta 2019an baino %9,8 gehiago), eta esku-hartzeak 3.101 izan dira. Aurreko urtearekiko aldea, logikoa denez, COVID-19ak eragindako inguruabar berezien ondorio da.



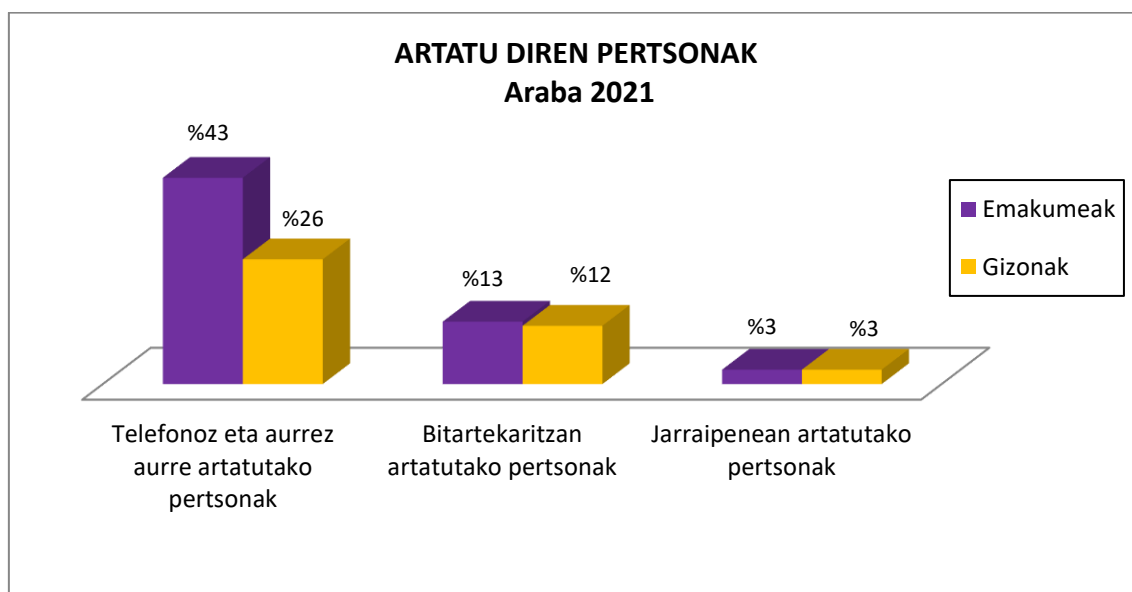
Jarraian, Arabako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan arreta emandako pertsonen, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretari, bitartekaritzako esku-hartzeari eta jarraipenei dagokienez egindako lana zehaztuko dugu.

VII.1. E.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK

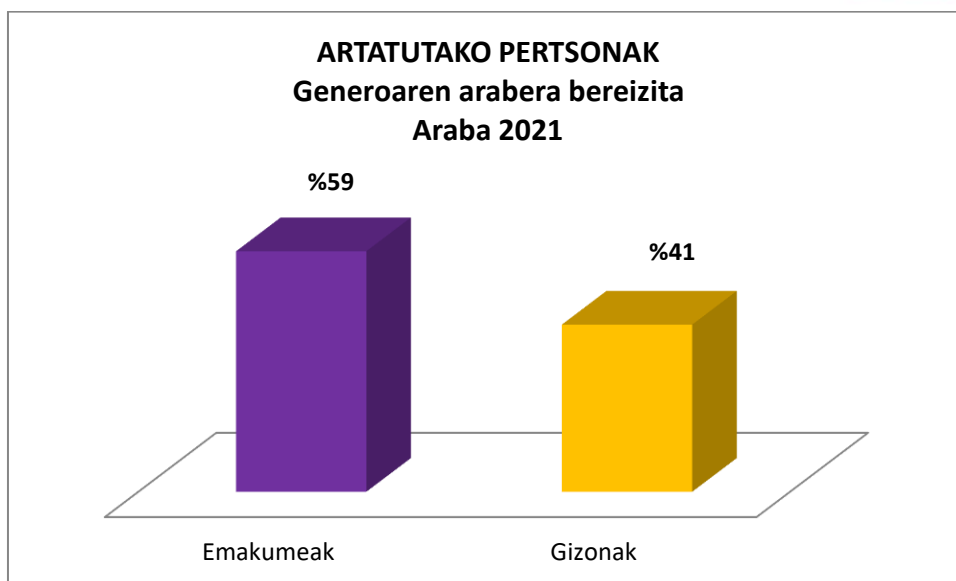
2021. urtean, guztira, 2.469 erabiltzaile artatu dira esku-hartze maila ezberdinetan; horietatik, 1.636 telefono bidezkoak izan dira edota Arabako FBZaren lokalera bertaratu direnak. 2020an %43 gehiago eta 2019an %7 gehiago (arreta jaso izan duten pertsonetan) eta %47 eta %3 gehiago, 2020an eta 2019an, hurrenez hurren (telefonoz, posta elektronikoz edo aurrez aurre hartutako pertsonetan).

2021ean, 687 pertsona artatu dira bitartekaritza-prozesuetan, hau da, 2020an eta 2019an baino %41 eta %15 gehiago, hurrenez hurren.

Gauza bera gertatzen da amaitutako bitartekaritzei egindako jarraipenetan artatutako pertsonekin, 2021ean 146 izan baitira guztira. Egia da igoera ez dela aurreko urtekoa bezain handia, urte horretan, konfinamendua zela eta, telefono-lan handia egin baitzen. Ildo horretatik, 2021ean jarraipena egin zaien pertsonak %16 hazi dira 2020. urtearekin alderatuta, eta %23, 2019. urtearekin alderatuta.



Sexuaren araberako banaketari dagokionez, aurtan, aurreko urteetan bezala, emakumeak dira informazio gehien eskatzen dutenak, telefonoz edo aurrez aurre. Hala ere, bitartekaritza-prozesuan eta kasuen jarraipenean parte hartzen duten gizonen eta emakumeen arteko proportzioa antzekoa da.



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

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

Atal honetan ageri diren datuek gure zerbitzuarekin lehen kontaktuan pertsonen eskaintzen diegun arreta adierazten dute, txosten honetako VII. puntuan azaltzen den bezala. Bestalde, zerbitzuari buruzko informazio orokorra eskatzen duten profesionalen eta pertsonen eskaintzen diegun arreta jasotzen da, baita bitartekaritza-prozesuan parte hartzen ari diren eta unean uneko eskaera egiten duten pertsonen ematen diegun arreta ere.

Lehen arreta-maila honetan 1.636 pertsonen eman zaie arreta (1.029 emakume eta 607 gizon), kontuan izanda telefonoa izan dela informazioa eskatzeko edo hitzordua eskatzeko modurik erabiliena.

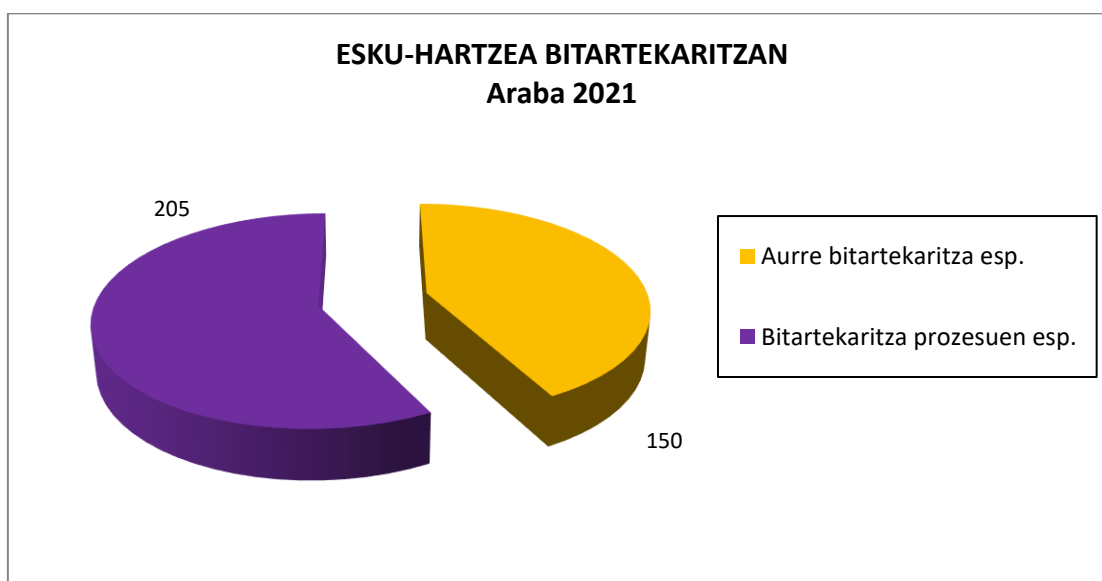
Kopuru horiek %47ko igoera adierazten dute 2020arekin alderatuta, eta %3koa 2019arekin alderatuta. Hala ere, esku-hartze maila horretan artatu diren pertsonen generoa kontuan hartuta, banaketa antzekoa da azken hirurtekoan: %63 emakumeak dira eta %37 gizonak 2021ean eta 2020an, eta %65 emakumeak, eta %35 gizonak 2019an.

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

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

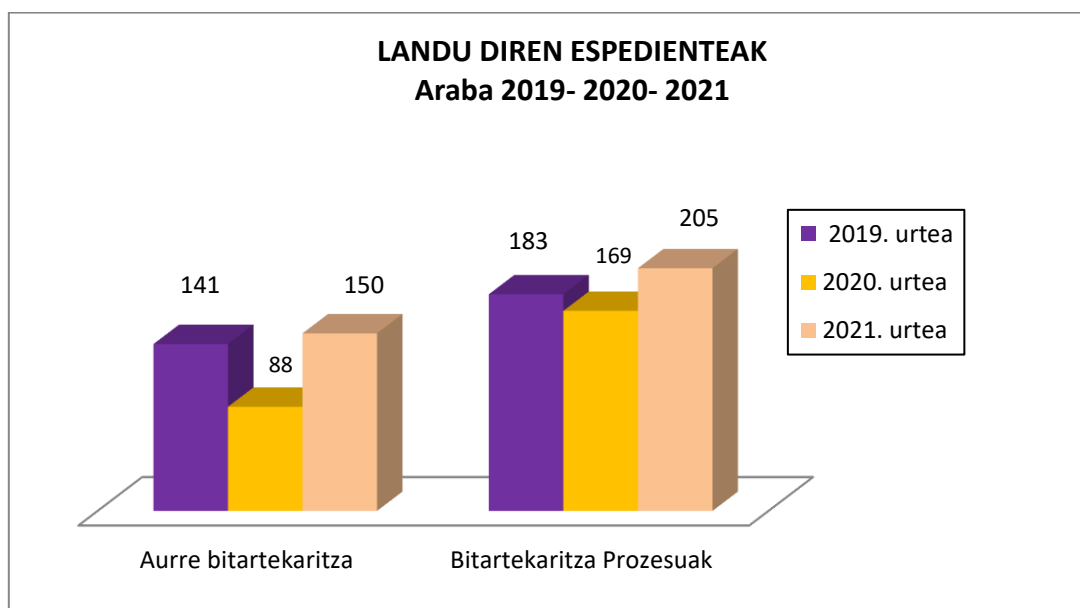
LANDUTAKO ESPEDIENTEAK	AURRE BITARTEKARITZA	BITARTEKARITZA- PROZESUETAKO ESPEDIENTEAK	GUZTIRA
BIKOTEA HAUSTEAREN ONDORIOZKO GATAZKAK	104	187	291
FAMILIA-GATAZKAK	46	18	64
GUZTIRA	150	205	355

2021. urtean bitartekaritza egindako lanak, guztira, 355 espediente sortu ditu; horietatik ,%58 bitartekaritza-prozesuan dauden espedienteak dira eta %42 aurre-bitartekaritza espedienteak.

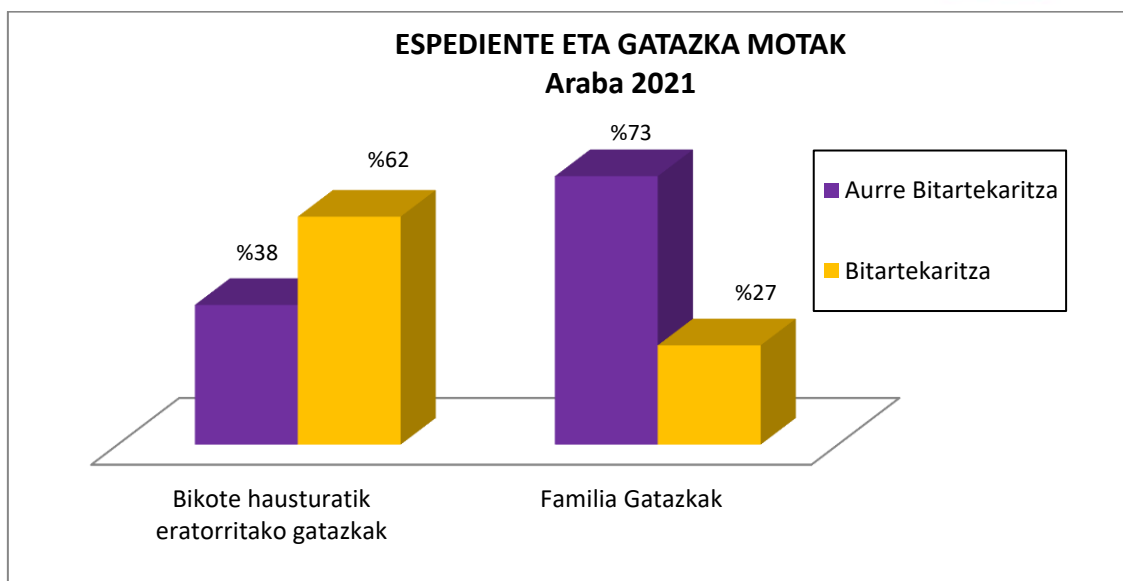


Kopuru horiek asko gehitzen dute 2021ean egindako lana, bai bitartekaritza-espediente osoetan, bai aurre-bitartekaritzako espedienteetan eta bitartekaritza-prozesuetako espedienteetan, 2020. eta 2019. urteetan egindakoaren aldean.

Kontuan hartzen badugu 2021ean bitartekaritzan landutako espediente guztiak, 2020. urtearekin alderatuta, %38 hazi direla ikus dezakegu, eta %10 2019. urtearekin. 2021ean landutako aurre-bitartekaritzako espedienteak %70 eta %7 hazi dira 2020. eta 2019. urteekiko, hurrenez hurren. Azkenik, bitartekaritza-prozesuan dauden espedienteak %21 hazi dira 2020. urtearekin alderatuta, eta %12 2019. urtearekin.



Hurrengo grafikoko datuek erakusten dutenez, bikote hausturatik eratorritako gatazketan, artatutako kasuen %62an bitartekaritza-prozesua hasten da. Bestalde, familia-gatazketan, ehuneko hori %27 da. Izan ere, familia gatazkek alderdi anitzeko gatazkek izaten dira, eta horrek, zailtasun handiagoa suposatzen du.



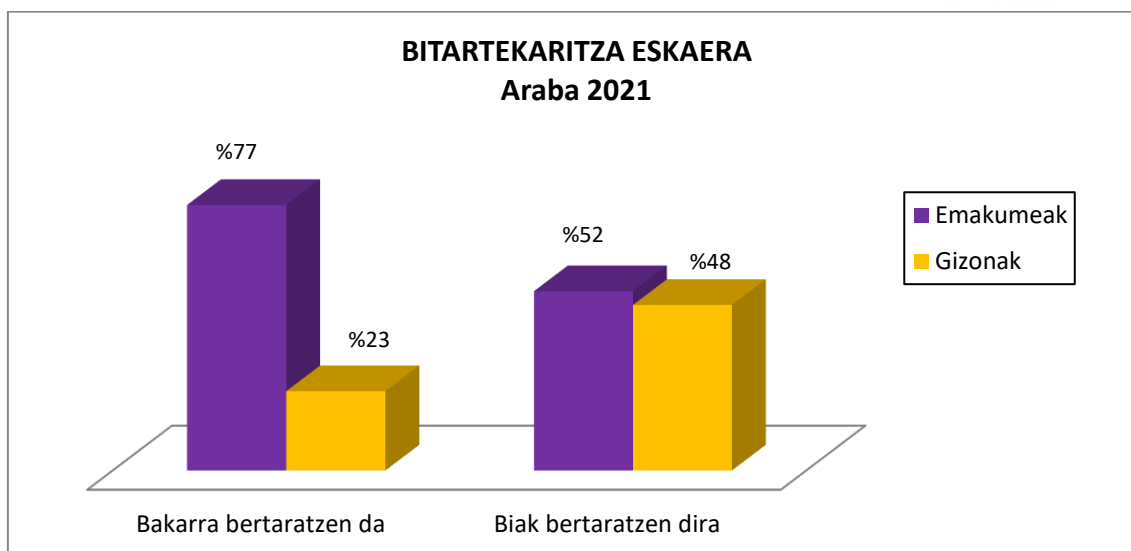
VII.1.E.3.A.- AURRE-BITARTEKARITZAKO ESPEDIENTEAK

Lan egindako espediente guztietatik, %58 bitartekaritza-espeditenteak izan dira, eta %42 aurre-bitartekaritza-espeditenteak. Horrek adierazten du FBZn hitzordua eskatu zuten, eta ondoren, bitartekaritza-prozesua hasi zuten pertsonen ehuneko handiagoa dela.

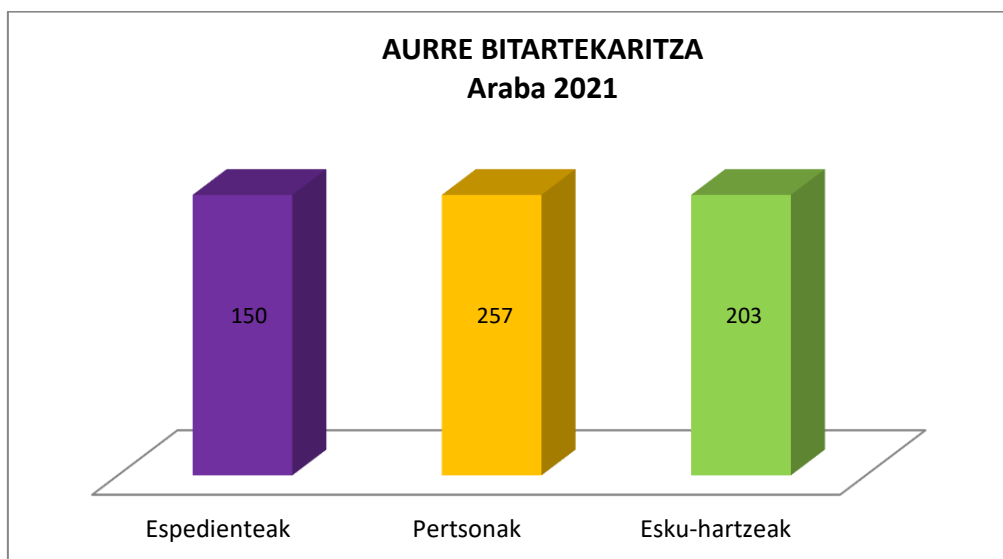
Era askotako arrazoiak egon daitezke aurre-bitartekaritzako espediente bat bitartekaritza espedientea ez izateko; besteak beste, prozesua borondatezkoa dela edota gatazkan dauden alderdiek prozesuarekin aurrera ez jarraitzea erabakitzea.

2021. urtean landutako aurre-bitartekaritzako espediente guztietatik, espedienteen %30an gatazkan inplikaturako alderdi batek bakarrik erabili du bitartekaritza zerbitzua.

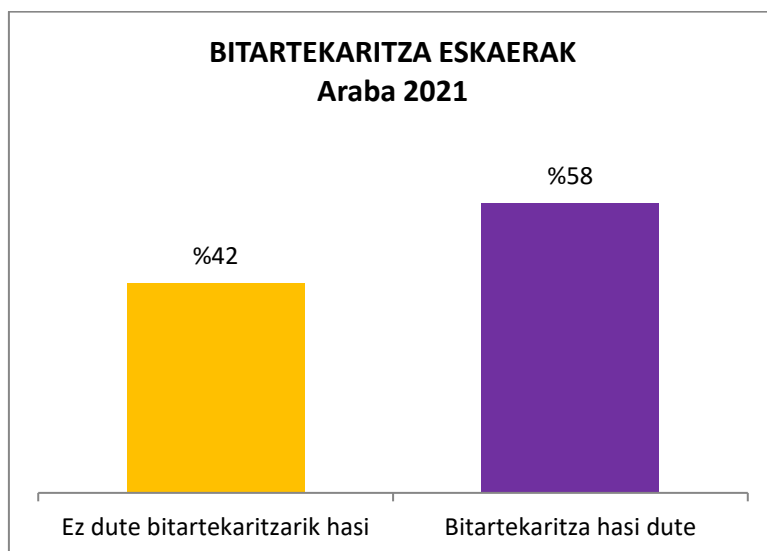
Gatazkan murgildutako alderdi guztiak Arabako FBZra joan diren espedienteak aurre-bitartekaritzako espediente guztien %47 dira, eta proportzio hori aurreko urtekoa baino txikiagoa da.



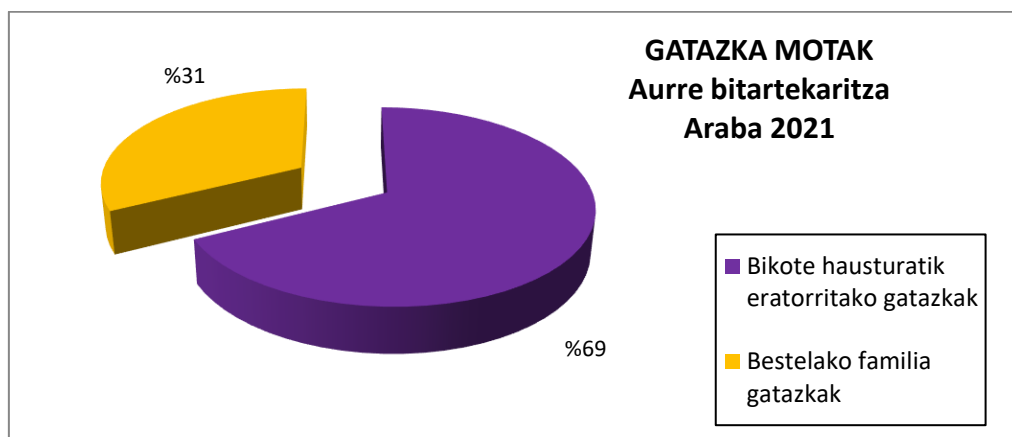
Aurre-bitartekaritzako esku-hartze mota horrek 150 espediente sortu ditu, eta horrek, 203 esku-hartzetan, zuzeneko arreta izan da gatazkako 257 pertsonentzat, 138 emakume eta 119 gizon.



FBZra joaten diren pertsona guztiak aldez aurreko fase horretatik pasatzen badira ere, aurre-bitartekaritzako espedienteek Familia Bitartekaritzaren Zerbitzura jotzen duten eta geroago bitartekaritza-prozesua hasten ez duten pertsonen eskaintzen zaien laguntzari soilik egiten diete erreferentzia. Arreta horrek hainbat saio eragin ditzake espediente bakoitzean, gatazkako protagonisten kopuruaren arabera, baita gatazka-motaren arabera eta pertsonak gatazkari dagokionez dauden unearen arabera ere. Hurrengo grafikoan ageri diren ehunekoak eta aurreko urtean lortutakoak ia berdinak dira.



Esku-hartze maila honetan (aurre-bitartekaritzako fasea) landu diren gatazka-motei dagokienez, 104 espedientek bikote-harremana hausten ari diren gatazkekin zerikusia izan dute, eta 46 espedientek familia-gatazkekin.

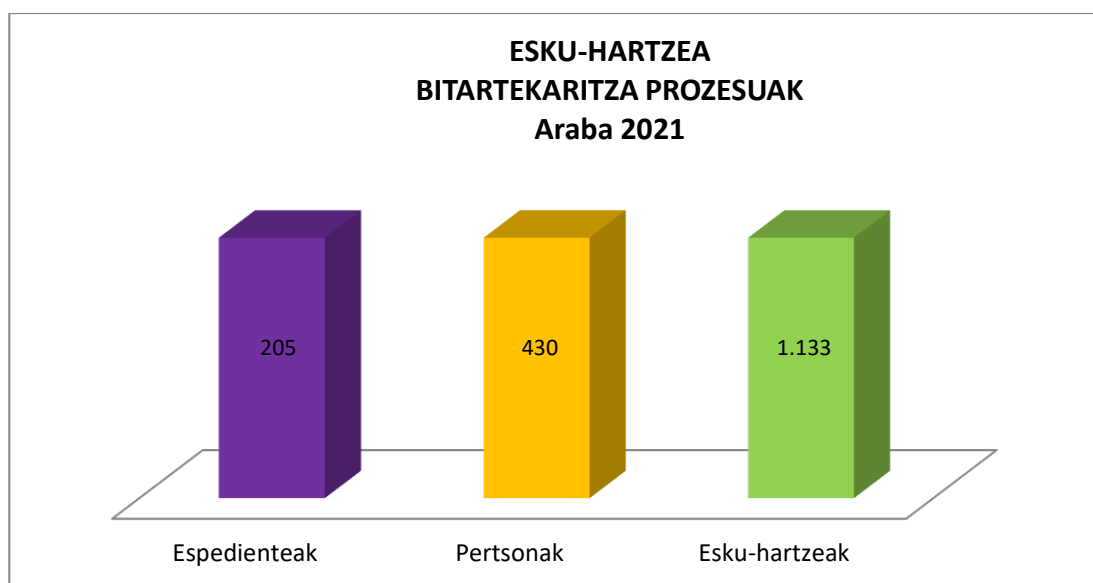


Aurre-bitartekaritzako fase honetan, prozesuari eta alderdi juridiko, psikologiko eta/edo sozialei buruzko informazioak hartu du esku-hartze horien denbora gehiena. Gure ustez, informazio lan hori oso garrantzitsua da erabiltzaileentzat, baita zerbitzu publikoen sarera hobeto bideratzeko.

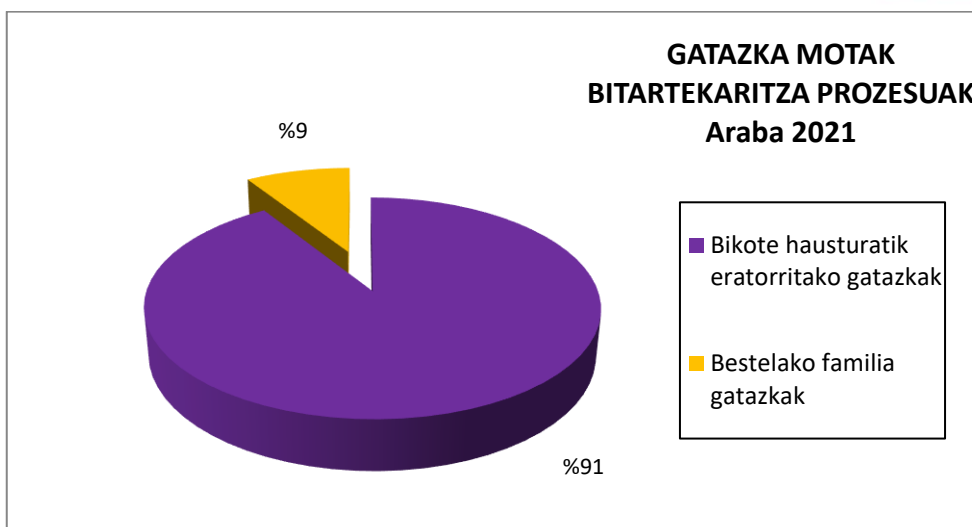
Aurre-bitartekaritzako espediente horiekin lan egiteko beste atal garrantzitsu bat erabiltzaileek eskatutako ziurtagiriak (lanerako ziurtagiria, Etxebide, Lanbide eta beste batzuentzat) idazteari buruzkoa da, baita gatazkako beste aldeari FBZra etortzeko gonbidapen-gutunak ere.

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

Esku-hartze maila horretan sortu diren espedienteak, hau da, aurre-bitartekaritzaren ondoren bitartekaritza-prozesua hasi ondoren, guztira, 205 espediente izan dira bitartekaritza-prozesuetan. Horrek esan nahi du 2020an baino %21 gehiago egin direla, eta aurreko urtean baino %12 gehiago. Esku-hartze maila horretan, familia eta/edo bikoteetako 430 pertsonari eman zaie arreta (2020an baino %26 pertsona gehiago eta 2019an baino %11 gehiago), 1.133 esku-hartzetan (%10 eta %4ko igoera, 2020an eta 2019an, hurrenez hurren).



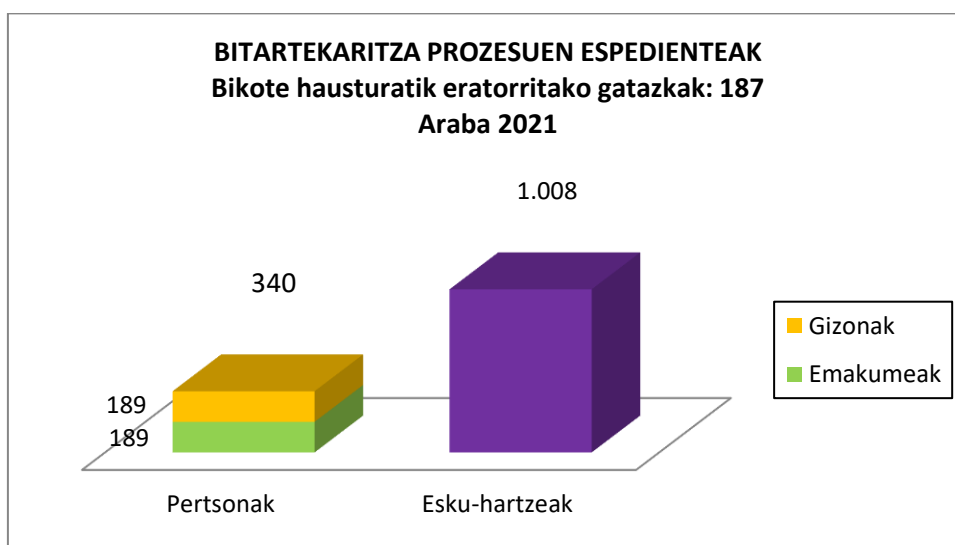
Bitartekaritzan lan egindako espediente guztien %91k (187 espediente) bikotearen hausturatik eratorritako gatazkekin du zerikusia. Gainerakoak %9a (18 espediente), beste mota bateko familia gatazkei dagozkienak dira. Portzentaje horiek aurreko urteetan lortutakoen oso antzekoak dira.



Bitartekaritza-fasean landutako espedienteen izaera hobeto ezagutzeko, alde batetik, bikote hausturatik eratorritako gatazkez arituko gara eta, beste aldetik, bestelako familia-gatazkez.

BIKOTEA HAUSTEAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

Bitartekaritza-prozesu batean lan egindako espediente guztietatik, 187 bikote-hausturatik eratorritakoak izan dira. Horrek, aurreko urtean baino %17 gehiago, eta 2019. urtean baino %10 gehiago suposatu dutela. Espediente horien ondorioz, 378 pertsona etorri dira zerbitzura bikote-haustura baten ondorioz erabakiak hartzeko asmoz (2020an baino %19 gehiago eta 2019an baino %11 gehiago). Prozesu horietan, guztira, 1.008 esku-hartze egin dira, hau da, 2020an baino %2 gehiago eta aurreko urtean baino %3 gutxiago.



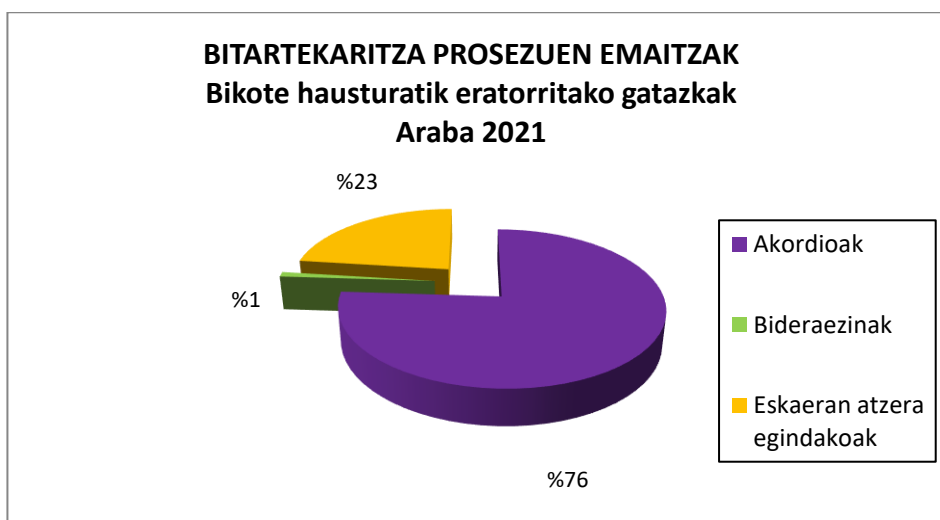
BIKOTE HAUSTEAREN ONDORIOZKO GATAZKAK

ESPEDIENTEEI BURUZ	ESPEDIENTE KOPURUA	187
PERTSONEI BURUZ	PERTSONA KOPURUA	378
PROZESUARI BURUZ	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekaritza- prozesuetako saioen batezbestekoa	1.008 3,96
EMAITZARI BURUZ	AMAITUTAKO ESPEDIENTE- KOPURUA	162
	AKORDIOAK	123
	HITZARMEN ARAUEMAILEARI EDUKIA EMATEN DIOTEN ERABAKIAK	98
	BESTE AKORDIO BATZUK	12
	BIZIKIDETZARIK GABEKO FAMILIA- ANTOLAKETA	1
	LAGUNGON BIKOTE- TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	11
	BIKOTEA BERRESKURATZEKO HITZARMENA	1
	BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	38
	BIDERA EZINA	1
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTEEN KOPURUA	25

2021. urte osoan, guztira, 162 espediente landu dira bitartekaritza-prozesuan. Horietatik, 123k akordioak sinatu dituzte. Datu hau, 2020rako akordioen kopuruarekin konparatuz %46 hazi da, eta 2019.urtearekin alderatuta, %35.

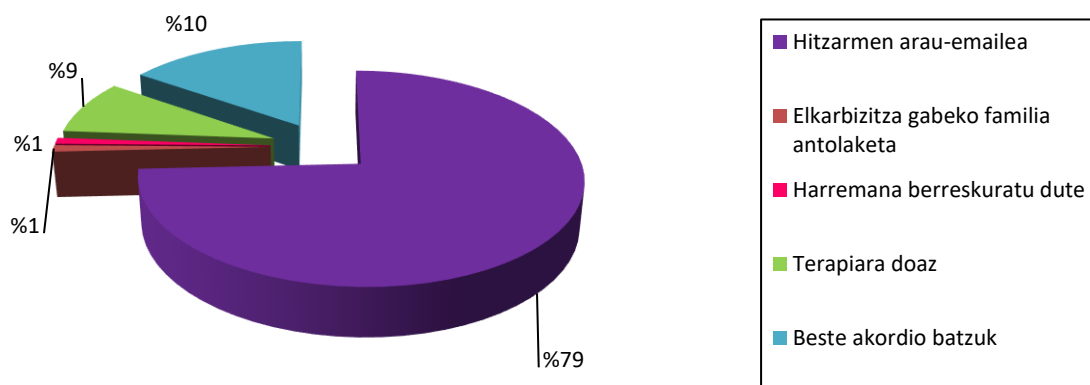
Bestalde, aurten amaitutako bitartekaritza guztien artean, Arabako FBZko bitartekaritza-taldeak bikote-harremana haustearen ondoriozko kasuen %1 bideraezintzat jo du, eta, kasuen %23an, alderdiek bitartekaritza-prozesua amaitzea erabaki dute. Emaita horiek aurreko urtean lortutakoen antzekoak dira.

Azkenik, 11 kasu LAGUNGO bikote-terapiara bideratu ziren, Eusko Jaurlaritzak sortu berri duen baliabidera.



Bitartekaritza-prozesua amaitu duten bikoteen artean, akordioetara iritsi direnen artean, gehienak (%79) hitzarmen arauemaileari edukia ematen dioten akordioetara iritsi dira, eta %21k beste era bateko akordioak lortu ditu gatazkaren inguruan.

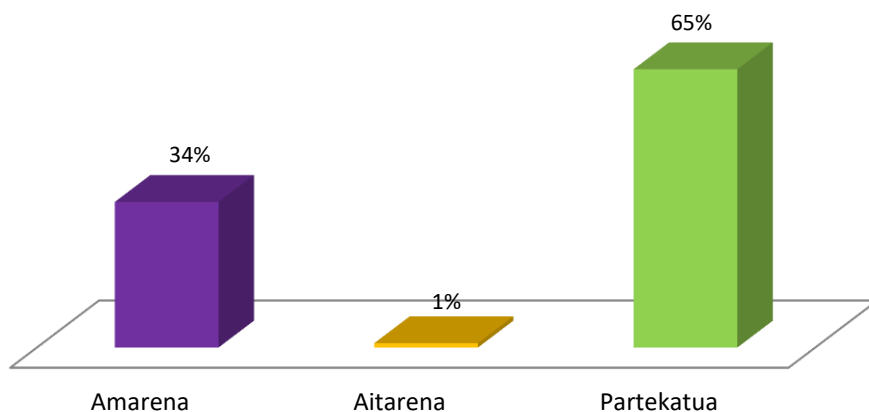
AKORDIO MOTAK BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK Araba 2021



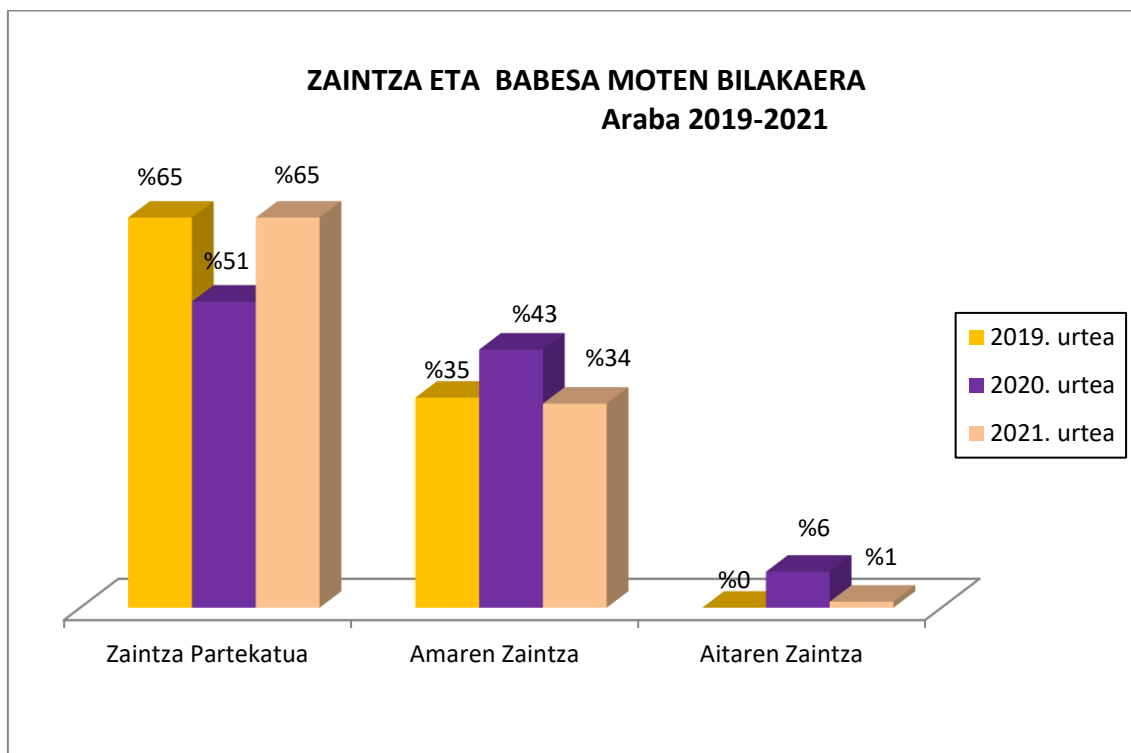
Amaitu diren prozesuetan, batez beste, 3,96 bitartekaritza-saio egin dira, azken hirurtekoaren antzekoa.

Bestalde, seme-alabak dituzten bikoteen familia-antolaketari dagokionez, aurten ere ikusten dugu, adin txikikoekin zaintza partekatua eredu gailentzen dela.

ZAINTZA ETA BABESA MOTAK Araba 2021



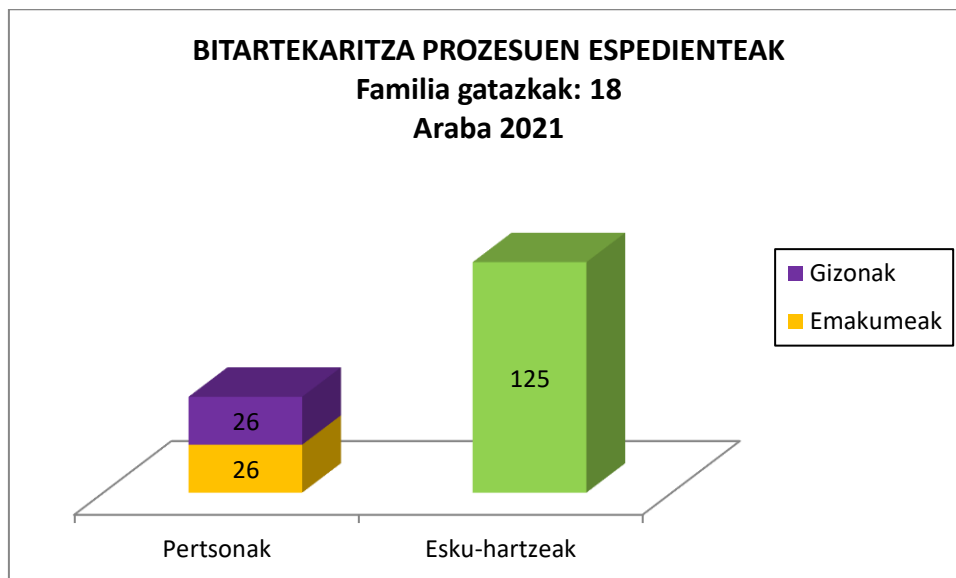
Hurrengo grafikoan ikusten da azken hiru urteetako bilakaera, familia-antolakuntzako ereduei dagokienez. Ikusi daitekeenez, zaintza eta babesa partekatua da gehienetan hautatu den aukera, amaren aldeko zaintza eta babesa eredutik oso gertu.



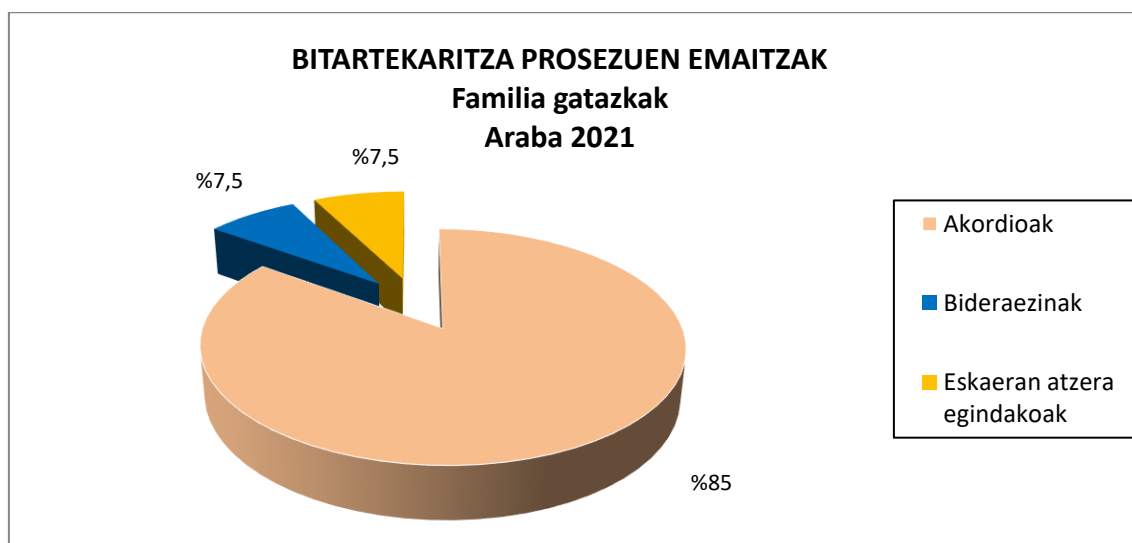
FAMILIA-GATAZKAK

ESPEDIENTEEI BURUZ	ESPEDIENTE KOPURUA	18
PERTSONEI BURUZ	PERTSONA KOPURUA	52
PROZESUARI BURUZ	ESKU-HARTZE KOPURUA Amaitutako bitartekotza- prozesuetako saioen batez bestekoa	125 4,61
EMAITZARI BURUZ	AMAITUTAKO ESPEDIENTE- KOPURUA	13
	• AKORDIOAK • LAGUNGON FAMILIA- TERAPIA HASTEKO AKORDIOA	8 3
	BITARTEKARITZARI AMAIERA EMATEA ERABAKI DUTE	1
	BIDERA EZINA	1
	PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTEEN KOPURUA	5

Familia-gatazkei buruzko bitartekaritza-espedienteek dagokienez, oro har, aurten 52 pertsonari eman zaie laguntza (26 emakume eta 26 gizon), 125 esku-hartzeetan. Horrek esan nahi du 2020 eta 2019 urteekin alderatuta, %61 eta %16 pertsona gehiago artatu direla, hurrenez hurren.



Urte honetan hasitako 18 bitartekaritza-espedienteetatik, 13 espediente, urtea bukatu baino amaitutzat eman dira, hau da, kasuen %67 eta akordio-portzentajea %85ekoa da.



Amaitutako bitartekaritza-prozesuetako saioen batez bestekoari dagokionez, 4 eta 5 saio artean daude. Familia-gatazketan, alde anitzeko gatazketan, alegia, bitartekari-taldearen dedikazioa nabarmentzen dugu, horrelako prozesuetan ko-bitartekaritza lana behar baita (bi bitartekari).

VII.1. E.4.- JARRAIPEN FASEA

JARRAIPEN ESPEDIENTEAK GUZTIRA

81

FBZren EKIMENEZ

69

✓ Informazioa lortu da	65
✓ Ez da informaziorik lortu	4

• PARTE-HARTZAILEEN EKIMENEZ

12

BIKOTE HAUSTURA ETA FAMILIA GATAZKA ESPEDIENTEAK

- Bikote hausturatik eratorritako gatazkak
- Familia gatazkak

80

1

PERTSONEI DAGOKIONEZ

- Emakume kopurua
- Gizon kopurua
- Pertsona kopurua

66

65

131

PROZESUARI DAGOKIONA

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

101

20

121

AKORDIOAREN INSTRUMENTALIZAZIOA

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

54%

43%

3%

--

AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

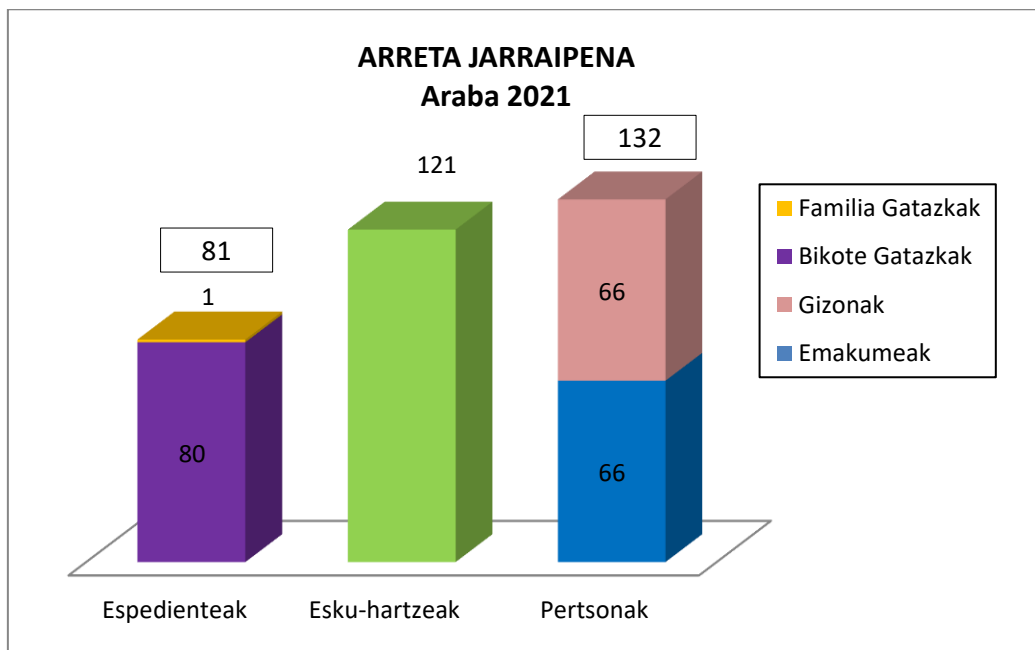
- Akordioetaz arduratzen dira
- Akordioetaz partzialki arduratzen dira
- Akordioetaz ez dira arduratzen

90%

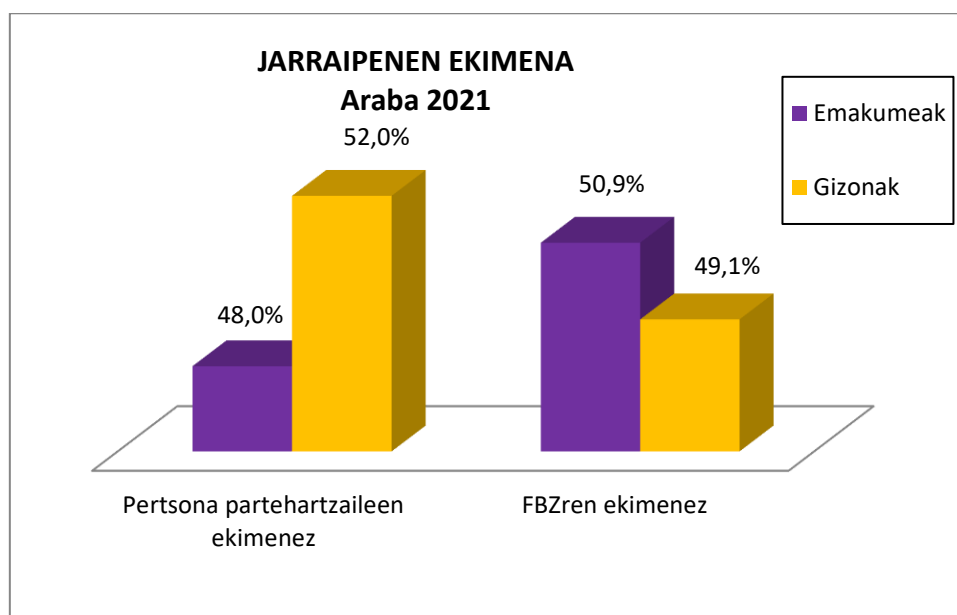
7%

3%

2021. urtean, 81 espedienteren jarraipena egin da, eta horietatik, %98ak bikote-hausturarekin eta %2ak familia-gatazkekin zerikusia duten gaiak aztertu ditu. Fase honetan, 131 pertsonari eman zaie laguntza (66 emakume eta 65 gizon) 121 esku-hartzetan.

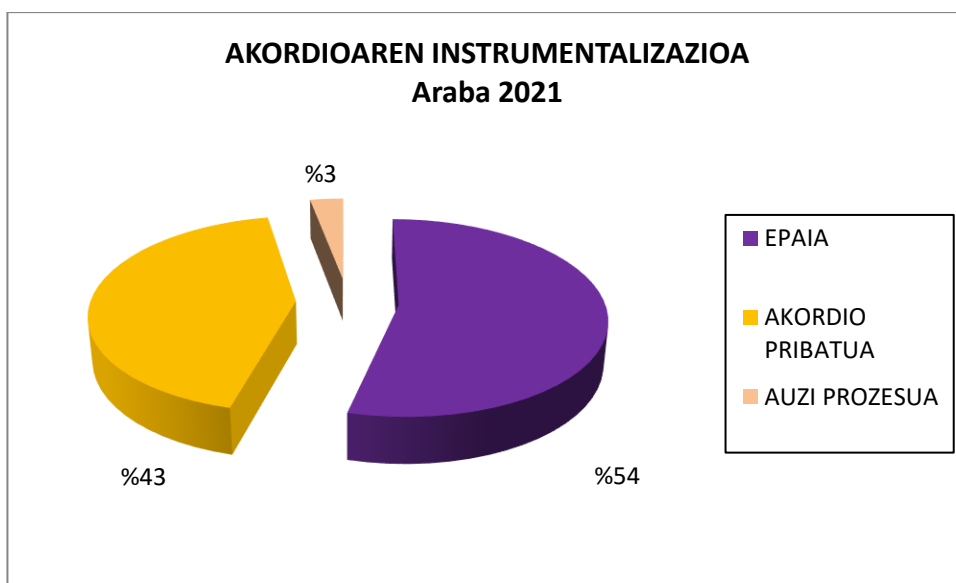


Espediente guztietatik, 69 bitartekaritza-taldearen ekimenez egindako jarraipenak dira eta 12 prozesuan parte hartzen dutenen ekimenez egindako jarraipen-espedienteak dira. Halaber, beste 4 espedienteren jarraipena egiten saiatu da, baina ezin izan da erabiltzaileekin hitz egin.



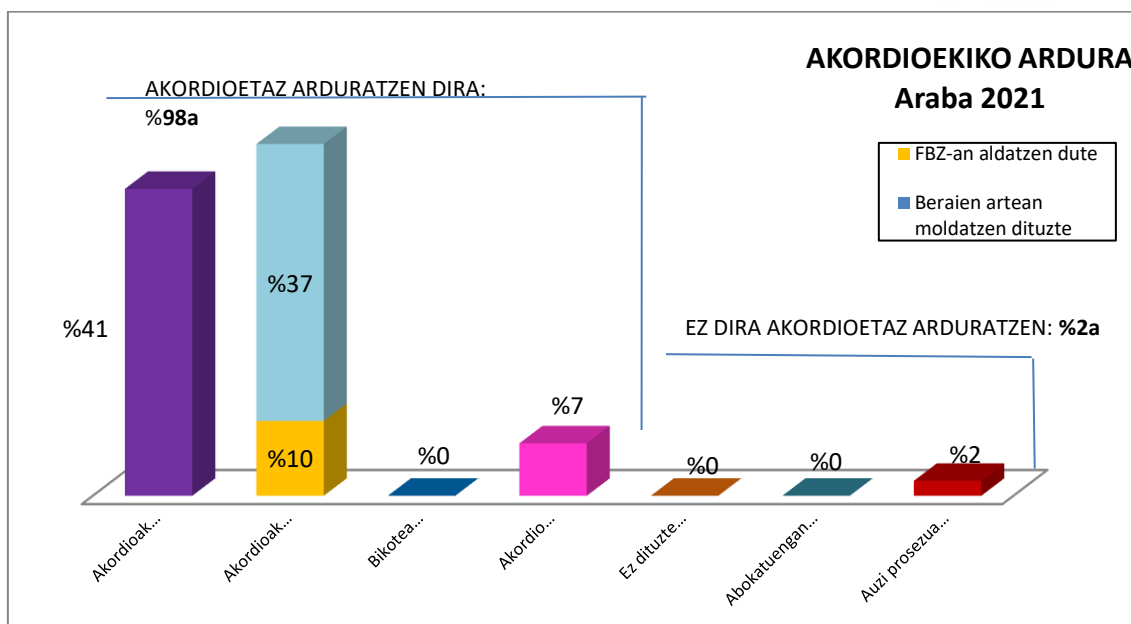
Jarraipenetan lortutako informaziotik, FBZn lortu duten akordioaren erabilerari buruz, zehaztu dezakegu erabiltzaileek, %54an, akordioak judizialki tramitatzea erabaki dutela eta %43ak, berriz, akordio pribatu gisa mantendu duela.

Prozesu judizial batean amaitzen diren kasuen proportzioa denboran zehar mantentzen da (%3).



Akordioen erantzukizunari dagokionez, esan dezakegu Arabako FBZk urte guztietan izan duen joera nagusia lortutako akordioak denboran zehar mantentzea dela. Horrek erakusten du bitartekaritzaren ondorio pedagogikoa eta arduratzailea, akordioak betetzeari eta familia-egoera berrietara egokitzeko gaitasunari dagokienez.

Ikusten dugunez, AFBZ erabiltzen duten pertsona gehienak gai direla lortutako akordioei osorik edo partzialki eusteko eta/edo zerbitzua utzi zutenetik sortu diren beharretara egokitzeko (kasuen %93). Eraitza horiek mantendu egiten dira denboran zehar.



2021. urtean landutako kasuen %2an bakarrik, bitartekaritza-prozesuan parte hartu duten pertsonak ez dira hartutako akordioen erantzule izan. Ehuneko hori iazkoa baino txikiagoa da, eta aldagai horrek beheranzko joera dagoela berresten du.

Kopuru horiek jarraipen-fasean jasotzen ditugu. Horren bidez, erabiltzaileek FBZtik igarotzeari buruz egiten duten balorazioari eta prozesuak maila pertsonalean eskaini dien ekarpenei buruzko informazio zabalagoa jaso dezakegu. Hona hemen, 2021ean jasotako zenbait esaldi:

-“Gure artean komunikazioa berriz izateko tresna izan zen”.

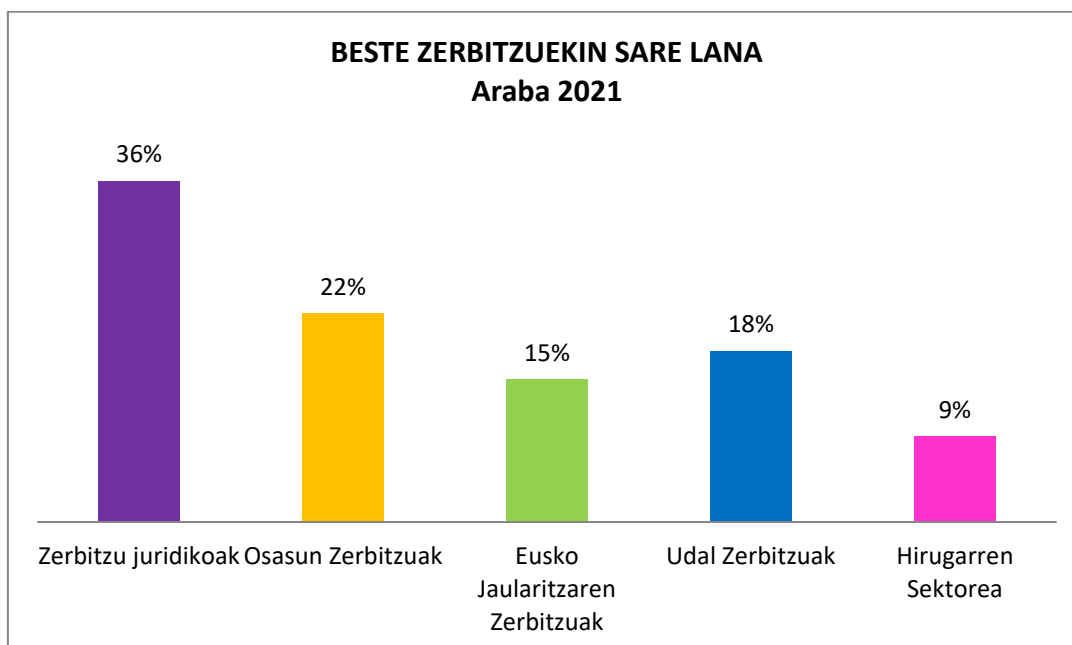
- "Nire ikuspuntua bakarrik ez ikustera lagundu zidan, baita objektiboagoa izatera ere, bestea kontuan izanik"
- "Zerbait objektiboa eta kanpoko, bakoitza bere ego-tik irten dadin".
- "Bakoitzaren beharrak bateratzea. Gauzen kontzeptu okerra genuen".
- "Etorkizunerako hausnarketa egiteko balio izan zigun. Garrantzian zentratzen eta zalantzak argitzen lagundu zigun".
- "Bitartekaritzak bakoitzaren ikuspuntua argitzeko balio izan zigun. Bakoitzak bere ikuspuntua ematea baimendu zen".

- "Komunikazioa hobetzea".
- "Baliogarria izango zaigu etorkizunean gure artean beste akordio batzuetara edo akordio berri batzuetara iristeko".

VII.1. E.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, 2021ean egin den sare lan gehienak esku-hartze juridikoaren esparruarekin du zerikusia (Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailaren mendeko Orientazio Juridikoko Zerbitzua, abokatutza profesionalak eta notarioak).



Osasun Zerbitzuak (Osakidetza Osasun Zerbitzu Publikoa, terapeuta pribatuak...), udaletako Gizarte-Zerbitzuak (Oinarrizko Zerbitzuak, Gizarte Etxeak) eta Eusko Jaurlaritzaren mendekoak (Lanbide, Etxebide, Emakunde) izan dira gehien koordinatu garen beste baliabideak.

VII.2. ZEHARKAKO ESKU-HARTZEA

VII.2.A. BESTE ENTITATEEKIN SARE LANA

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

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

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

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

2021. urtean, FBZ honako zerbitzu, erakunde eta talde profesional hauekin jarri da harremanetan, deskribatutako baldintzetan:

	BIZKAIA	GIPUZKOA	ARABA
GIZARTE ZERBITZU SAREA	UDALEKOAK		
	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Bilbo Handia (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak, Txorierri, Mungialde. Beste Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Castro Pamplona EISE-EIPSE: Bilbo Handia (Bilbaoaldea), Uribe Kosta, Bustuerialdea, Lea-Artibai, Durangaldea, Arratia-Nerbioi, Enkarterriak Bestelakoak: Laguntza psikosozialarako Auzo-lan modulua.	Lehen Mailako Arreta Zerbitzuak: Donostialdea, Bidasoa, Oarsoaldea, Buruntzaldea, Urola-Kostaldea, Deba-Erdia, Bergaraldea, Leintz-Ibarra, Urola-Garaia, Tolosaldea. Loiolako Erriberako Gizarte Zerbitzuetako psikologo komunitarioa EISE-EIPSE: Debako Udaletxea	Lehen mailako Arretako Zerbitzuak: Gasteizko "El Campillo", eta "Arriaga" gizarte-etxeko gizarte-zerbitzuak. Debagoieneko, Vitoria-Gasteizeko, Arabako Errioxa eta Aguraineko gizarte zerbitzuak.

	FORU ALDUNDIAK		
	Haur eta Familia Zerbitzua - Bizgarri	Babesik gabeko Haur eta Nerabeen Zerbitzua: Treatu (Esku-hartze Sozioedukatibo eta Psikosozialeko Zerbitzua)	Adingabeak eta Familia Zerbitzua
	EUSKO JAURLARITZA		
	ENPLEGUKO ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo - Euskal Enplegu Zerbitzua BERDINTASUN, JUSTIZIA ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA		
EUSKO JAURLARITZAKO ZERBITZU AUTONOMOAK	ZUZENEAN, Atención Ciudadana - Herritarrentzako arreta Zerbitzua ETXEBIDE, Servicio Vasco de Vivienda - Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua BIZILAGUN, Bitartekaritza Zerbitzua		

FORU-ALDUNDIA		Gipuzkoako Foru Ogasuna	
JUSTIZIA	- Orientazio Juridikoko Zerbitzua - Bilboko 1.go instrukzioko Epaitegia - Bilboko Zigor-arloko Epaitegia - Getxoko epaitegia - Durangoko epaitegia - Barakaldoko epaitegia - Zornotzako Bake Epaitegia - Durangoko Bake Epaitegia - Alonsotegiko Bake Epaitegia - Orozkoko Bake Epaitegia - Irungo Erregistro Zibila - Nanclares de la Oca-ko espetxea	- Donostiako 1.go instrukzioko 6. Epaitegia - Irungo Epaitegia - Tolosako Epaitegia	
OSASUNA	Basauriko Lehen Mailako Arretako Osasun Zentroa Santurtzikoko Lehen Mailako Arretako Osasun Zentroa Osasun Mentaleko Zentroak: - Uribe Kosta - Sestao - Bombero Etxaniz Ezkerraldeko Haurren Psikiatriako Unitatea	OSI Tolosaldea	Osasun Zentroak: • Lakuabizkarra (Vitoria-Gasteiz) • Lantarón Osasun Mentaleko Zentroak: • Zabalgana
SEGURTASUN-INDARRAK	Ertzain-Etxeak: • Getxo (Hurbiltzaile) • Bilbo • Galdakao Bilboko Udaltzaingoa	Udaltzaingoa: • Usurbil • Orio	Ertzain-Etxeak: • Vitoria-Gasteiz

HEZKUNTZA	Berritzegunea Txurdinaga UPV-EHU BBK Family "Egokitzen Programa"	Bitartekaritza Nazioarteko Eskola	Urkide ikastetxea Presentación de María ikastetxea Berritzegunea Lakua
HIRUGARREN SEKTOREA	FUNDACIÓN GIZAKIA EMAÚS LAGUN ARTEAN CRUZ ROJA LAGUNGO APNABI KOSMOPOLIS FUNDACIÓN HARRIBIDE CEAR CÁRITAS AGINTZARI FUNDACIÓN INTEGRANDO FUNDACIÓN EDE ZUTITU SARTU BEHARGINTZA PROYECTO ERDU	AECC: Asociación contra el Cáncer NURA ARRATS ARNEF AGIPAD Asociación de mujeres HUTSUNEA BETEZ KOLORE GUZTIAK CÁRITAS AFAGI EUSKAR ASOCIACIÓN DE PADRES Y MADRES ERNIO KATEA ETXEA GAZTELEKUA MALKAR ASTIALDI TALDEA ALCOHÓLICOS ANÓNIMOS ASOCIACIÓN DE JUBILADOS SALBADORA GOXARA	SARTU CEAR LAGUNGO ARNOSA ASOCIACIÓN CLARA CAMPOAMOR
EREMU PRIBATUA	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Prokuradore partikularrak Bitartekari partikularrak Notario partikularrak	Abokatu partikularrak Psikologo partikularrak Psikoterapeuta partikularrak Bitartekari partikularrak	Abokatu partikularrak
ESTATU-MAILA	Gizarte Segurantzza SEPE		
ELKARGO PROFESIONALAK	BPE BIZKAIA BGLEO BIZKAIA		

VII.2.B. BITARTEKARITZAREN ZABALKUNDEA ETA SENTSIBILIZAZIOA.

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

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

- **ELKARTE SAREA:** HUTSUNEA BETEZ Emakumeen Elkartea, KOLORE GUZTIAK Kulturarteko Elkartea, CÁRITAS, KATEA ETXEA Gaztelekua, MALKAR Astialdi Elkartea, Gipuzkoako ALCOHÓLICOS ANÓNIMOS, Gipuzkoako Minbiziaren Aurkako Elkartea (AECC), Alzheimerra duten senide, lagun eta pertsonen Elkartea AFAGI, GOXARA, EUSKAL GORRAK, ASOCIACIÓN EXTREMEÑA PARA LA MEDIACIÓN.
- **HEZKUNTZA EREMUA:** Deustuko Unibertsitateko Osasun Psikologia Orokorra eta Psikoterapia sistemiko eta erlazionaleko Masterra; EHuko Psikologia Fakultateko Erakundeen Psikologia Masterra; Deustuko Unibertsitateko familian esku-hartzea eta bitartekaritza Masterra; Justizia Leheneratzailea eta Bitartekaritza Unibertsitate-aditua, EHuko Kriminologiaren Euskal Insitutua. Bitartekaritza taldea estatuko honako unibertsitate hauetan egon da: Zaragozako, Malagako, Huelvako eta Oviedoko Unibertsitate Publikoetan, Kantabriako Zuzenbide Fakultateko Bitartekaritza eta gatazka ebazpen Masterrean, Murciako, Gironako eta Lleidako Unibertsitatean, Girona eta

Salamanca-ko Pontificia Unibertsitateko Orientazio eta Familia Bitartekaritza Masterrean, hain zuzen ere.

- **MASS MEDIA:** EITB-ren mikroespazioak grabatzea FBZko Bilboko lokalean, bitartekaritza taldeari elkarriketa eginez; Radio Vitoria, Euskal Irratia, Diario Vasco, Diario de Araba eta Deia hedabideetan parte-hartzea.
- **ELKARGO PROFESIONALAK:** Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua, Bizkaiko Psikologia Elkargo Ofiziala, Malagako Abokatuen Elkargo Ohoretsua, A Coruña-ko Abokatuen Elkargo Probintzial Gorenak, Salamankako Abokatuen Elkargo Ohoretsua, Gaztela eta Leongo Abokatuen Elkargoa eta Valladolid-eko Merkataritza-ganbara.
- **OSASUN EREMUA:** Osasun Publikoko Andaluziako Eskola eta Balear Uharteetako Gobernuaren Osasun komunitarioan esku-hartzea.
- **ESPARRU JURIDIKOA:** Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia; Andaluziako Herri Defentsaria.
- **ERAKUNDE PUBLIKOAK:** Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako sailburua den Beatriz Artolazabal Albenizen eskutik, FBZaren aurkezpena, Arabako egoitzan eta Herri Administrazioaren Euskal Erakundea.
- **ERAKUNDE PRIBATUAK:** Salamanca-ko Bake Institutua.

VII.2.C. LANTALDEAREN BARNE-LANA

2021ean egindako barne-lana funtsezkoa izan da FBZren funtzionamendua pandemiaren bilakaerak behar izan dituen egiturazko eta banakako beharretara etengabe egokitzeko. Oro har, barne-lana funtsezkoa da zuzeneko eta zeharkako esku-hartzea errazteko.

FBZk zerbitzu publiko gisa egiten duen jardura motaren sailkapenari dagokionez, lau jardura mota bereizten dira:

- 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 jarduera protokoloak, eta beste aldetik, FBZen lau egoitzen arteko koordinazioa eta hauen zereginen eta funtzionamenduaren ebaluazioa.

Laneko material teknikoari buruzko galdekizunak etengabe egiten dira. Eguneroko bitartekaritza esku-hartzeek eta lantaldearen batzarrek, aldaketak burutzeko beharra azaleratzen dute, bitartekaritza prozesuan parte hartzen duten familien beharrezanez egokitze. Zentzu honetan, koordinazio protokoloak daude, harremanetan jartzen den entitate edo instituzio bakoitzaren berezitasunetan arreta jartzen dutenak. 2021. urtean Lagungo erakundera deribatzeko protokoloari eutsi zaio, programa terapeutikoa garatzeko. Protokolo hori 2020ko azken lauhilekoan hasi zen, eta aurten esku-hartze osagarriko programa bat izan da, dagokion atalean zehazten den moduan.

Taldearen funtzionamendu orokorrari dagokionez, hiru hilean behin talde bilerak burutzen dira, jokaera irizpideak bateratzeko, koordinazio gaiak adosteko eta euskal familiei ematen zaien arretari lotuta dauden edozein hobekuntza ezartzeko. Lantaldearen barne lanari dagokionez, hiru Lurralde Historikoetako lau bitartekaritza egoitzetan, astean behin burutzen dira talde bilerak, sortzen diren gaien inguruan balorazioa eta hausnarketa egiteko, familia bakoitzaren beharrei modu egoki batean erantzuteko eta bitartekaritza prozesu bakoitzaren inguruan erabakiak hartzeko. Aurten, telefonoz eta modu telematikoan egin da komunikazioa, bilera presentzialak murriztuz, egoera pandemikoari dagozkion mugak errespetatzeko eta kutsatzeko arriskua murrizteko.

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

Gizarte Politiketako Sailari ematen zaion laguntza, zehazki, Familien eta Haurren 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. 2021ean, Kontseilu Aholku-emaileak bilera bat egin zuen abenduaren 10ean, formatu presentzialean eta on line, bitartekaritzako elkarteetako, Abokatuen, Psikologiaren eta Gizarte Lanaren Elkargo Profesionaletako eta Euskal Herriko eta Deustuko Unibertsitateko ordezkariekin.

Sailarekiko 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, Saileko prentsa-bulegotik helarazten dizkiguten beharrei erantzunez.

Esparru akademikoan parte hartzeari eta partaidetzari dagokionez, Sailak uste badu FBZren erantzukizuna dela, talde teknikoari bitartekaritza-jarduerarako dei egiten dioten jardunaldi, kongresu eta tailerretan parte hartzeko konpromisoa hartu dugu.

VII.2.E. IKERKUNTZETAN ESKAINITAKO LAGUNTZA.

Bitartekaritzak maila profesional eta akademikoan sortzen duen interesa graduondoko prestakuntzaren eskaintza zabal eta askotarikoan islatzen da unibertsitateetan eta lanbide elkargoetan. 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:

- Hitzaldi, elkarrizketa eta galdetegien bidez parte hartzea Euskal Herriko Unibertsitateko Psikologia, Kriminologia, Zuzenbidea, Gizarte Lana eta Gizarte Hezkuntzako unibertsitate-graduen lanetarako.
- Deustuko Unibertsitateko familian esku-hartzea eta bitartekaritza Masterraren amaierako lan-azterketetan parte hartzea, baita Kantabriako Unibertsitateko, Murtziako Unibertsitateko eta Zaragozako Unibertsitateko Gizarte Zientzien Fakultateko Gatazkak Kudeatzeko eta Bitartekaritzako Masterrean ere.
- Murtziako Unibertsitateak Europako beste unibertsitate batzuekin batera deitutako eztabaida-taldean parte hartzea. LIMEDIAT-Licence européenne en Médiation pour l'Inclusion Sociale- proiektuan Europako Batasunak ERASMUS+ deialdirako emandako bitartekaritza-taldeko profesionalei egindako gonbidapenaren helburua da Bitartekaritzako unibertsitate-titulazio bat diseinatzeko ikerketa egitea. Titulu hori Europako Goi Mailako Hezkuntzako Espazio Europarrean ezar daiteke, eta, besteak beste, Europar Batasuneko beste herrialde batzuek maila bereko prestakuntza eskaintzea ahalbidetzen du.
- Nafarroako, Aragoiko eta Asturiasko bitartekaritzako talde profesionalekin lankidetzan aritzea, bilera eta elkarrizketen bidez, bitartekaritzaren

bilakaerari eta horrek familietan duen eraginari buruzko gogoetak partekatzeko.

- Quitoko Unibertsitatearekin (Ekuador) izandako elkarrizketetan parte hartzea, biztanleen beharretara egokitutako bitartekaritza-eredua garatzeko.
- UPV/EHUko Psikologia Fakultatearekin lankidetzan aritzea esplorazio-azterlan bat garatzeko, bikote-harremana hausten den kasuetan familia-bitartekaritzako prozesuek duten eragina ebaluatzeko, batez ere, seme-alabak batera daudenean. Azterlanaren zuzendaritza Itziar Fernández Villanueva irakasle doktoreari dagokio, eta familia-bitartekaritzaren eraginkortasunaren oinarriaren zati bat da, elkar hartuta bikote-hausturetan erabakiak hartzeko bide gisa. Zehazki, Eusko Jaurlaritzako epaiz-kanpoko Familia Bitartekaritza Zerbitzura borondatez jotzen duten bikote-gatazkak aztertzen ari dira.

Ikerketa honetan, azterketa honen helburu nagusia da enpirikoki baliozkotzea familia-bitartekaritzako egokitze-ikuspegia. Metodologia kualitatiboa eta metodologia kuantitatiboa erabili dira.

Atal kualitatiboa Familia Bitartekaritza Zerbitzuko bitartekaritza-taldearekin egin zen. Metodo kualitatiboak erabili ziren, hala nola, epaileen arteko akordioa eta Samoako zirkuluaren teknika, azterketa kuantitatiboan erabili diren tresnei buruzko adostasuna lortzeko. Atal kuantitatiboa, Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren erabiltzaileekin egin da; duela gutxi (bitartekaritza-taldea) edo duela urtebete (jarraipen-taldea) bitartekaritza-prozesua amaitu eta galdetegian parte hartzea erabaki zuten pertsonak.

Joan den urtean bidalitako galdera-sorten kopuruari dagokionez, azterketa pilotuan 100 pertsonak hartu dute parte; horietatik, %43 gizonak izan ziren eta %57 emakumeak. 18 eta 69 urte bitartekoak. Adin-tarte ohikoena "berrogeialdikoak" dira (40 eta 49 urte artean, laginaren %51); ondoren, hogeita hamar urte bitartekoak (%22) eta 50 eta 59 urte bitartekoak (%22). Ikasketa-mailari dagokionez, gehienek unibertsitate-ikasketak (%42) edo goi-mailako heziketa-

zikloak (%23) dituzte; ondoren, erdi-mailako edo batxilergoko heziketa-zikloak (%17), eta, neurri txikiagoan, bigarren mailako ikasketak (%11) eta lehen mailako ikasketak (%7).

Aztertutako lehen ehun erantzunetatik, %15ek euskaraz erantzun zuen eta %85ek gaztelaniaz. %71 Bizkaiko Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura joan ziren, %26 Gipuzkoara eta %3 Arabara.

Lagineko bitartekaritza-kasuei dagokienez, %95 Familia Bitartekaritza Zerbitzura joan dira bikote-harremana hausteagatik, eta %2ak bakarrik adierazi du familia-gatazka bat izan zela eta %3ak ez du zehaztu zein gatazka mota landu zuten. Lagineko datuen bitartekaritza emaitzari buruz: %59ak duela gutxi amaitu du akordioen bidezko bitartekaritza, eta %34ak duela urtebete baino gehiago. %2ak ez zuen akordiorik lortu eta prozesu judizialera jo zuen, eta %3ak bikoteari berriz ekitea erabaki zuen terapiara joanda. %2ak uste zuen oraindik ez zela prozesua amaitu, bitartekaritzan azken hitzordua izan arren.

Datuak, oraingoz, atarikoak dira, baina bitartekaritza-prozesuaren eta haren ondoriozko onuren balorazio positiboa adierazten dute.

VIII. LAGUNGO FUNDAZIOAREKIN KOORDINAZIOA, FAMILIENTZAKO LAGUNTZA TERAPEUTIKOKO PROGRAMA

2021. urtean zehar, 2020. urtean hasitako "LAGUNGO Familia Orientazioko Zentroarekin" koordinazio lanari eutsi zaio. Horretarako, batetik, FBZtik esku-hartze psikoterapeutiko baten onuradun izan daitezkeen euskal bikote eta familietara bideratu dira, eta, bestetik, baliabide horretara bidalitako kasuak koordinatzeko bilerak egin dira.

Zerbitzu hori Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politika Sailak sortu zuen 2020ko bigarren erdian, osasun mentaleko sare

publikoan artatzen ez ziren kasuak psikologikoki artatzeko: bikotearen eta familiaren arazoak.

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

2020ko azken hiruhilekoan eta 2021. urte osoan, "LAGUNGO Familia Orientaziorako Zentroa" arduratu da laguntza psikologiko hori "Familiarentzako Laguntza Terapeutikoko Zerbitzua" izenekoaren bidez eskaintzeaz.

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

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

Lana optimizatzeko, FBZk pertsona arduradun bat izendatzea erabaki du. Pertsona horren eginkizunak izango dira, batetik, programa hori zer den azaltzea zerbitzu bakoitzeko bitartekariei eta administrazioako langileei, eta, bestetik, kasuak bideratzeko irizpideak eta metodologia azaltzea. Bestetik, deribazio-kasu posible bakoitzaren azken balorazioa egitea, horren egokitasuna aztertzeko.

Halaber, Lagungoko Familia eta Bikoteentzako Laguntza Terapeutikoaren Zerbitzuko arduradunekin egiten diren koordinazio bileretara joateko ardura izango dute.

Bilera horien helburuak honako hauek dira: sortutako kasuak zenbatzea, kasu horietan lan egitea, koordinazioa hobetzea, beharrezkoa bada, eta lankidetzara horren aldeko beste edozein ekintza.

2021ean, orain arte, bost koordinazio-bilera egin dira:

1. 2021eko otsailaren 15ean
2. 2021eko apirilaren 26an
3. 2021eko ekainaren 28an
4. 2021eko urriaren 4an
5. 2021eko azaroaren 29an

Koordinazio topaketa horiek guztiak telematikoki egin dira, eta horien maiztasuna finkatu da bi erakundeen artean, Familia Bitartekaritza Zerbitzua eta Lagungo, lan fluxuaren arabera.

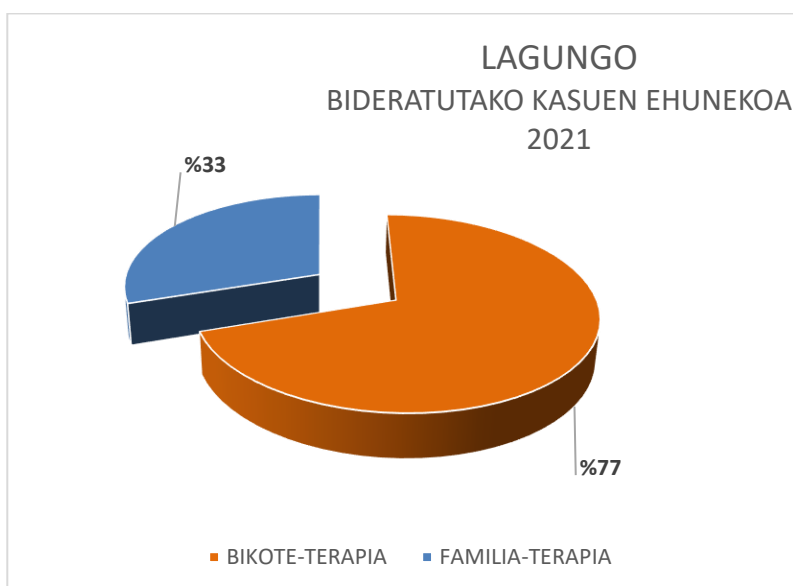
Era berean, hilero, FBZ bakoitzari txosten zehatz bat bidaltzen zaio, bitartekaritza kasuetan parte hartu duten profesionalak ezagutzeko.

Lagungorekin sarean lan egitea errazteko, bi dokumentu garatu dira kasuak bideratzeko ekintza protokolizatzeko. Horiek FBZan betetzen dira, eta, ondoren, horietako bat bakarrik (deribazio-fitxa) bidaltzen zaio Familientzako eta Bikoteentzako Laguntza Terapeutikoaren Zerbitzuko telefono bidezko lehen laguntzaren arduradunari.

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

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

2021. urtean Bitartekaritza Zerbitzutik epe horretan erator zitezkeen espedienteen kupoa bete da. Izan ere, jatorrizko kupotik bi gehiago bidali dira; 62 kasu, guztira; horietatik 30 Bizkaiatik, 17 Gipuzkoatik eta 15 Arabako Zerbitzutik. Kasu gehienak bikote-arazoei dagozkie (48 bikote arazo, 14 familia).



Baliabide hau oraindik berria den arren, adierazi nahi dugu harrera ona izan duela, bai erabiltzaileen aldetik bai FBZko bitartekaritza-taldearen aldetik ere. Bestalde, aipatu behar da Lagungoko taldearekiko komunikazio onak bi zerbitzuen arteko koordinazioa erraztu duela.

IX. ONDORIOAK

IX.1. EAEKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUETAKO ONDORIOAK

IX.1.A. BIZKAIA

Bizkaian oro har lortutako **datuetan**, Lurralde Historiko honetan egindako eskaera garrantzitsua eta arreta-maila handia nabarmentzen dira.

Zehazki, 2019. urtearekin alderatuta, esku-hartze maila desberdinetan 2021ean landutako espedienteak: *bitartekaritza* (aurre-bitartekaritza eta bitartekaritza-prozesuak) eta *jarraipena* %2,9 gehitu dira, artatutako pertsonak %18,4 gehitu dira eta egindako esku-hartzeak %21,7 areagotu dira.

2020. urtearekin alderatuta, "*esku-hartze presentziala*" %11,1 igo da esku-hartze maila desberdinetan landutako espedienteetan, %15,6 pertsona gehiago artatu dira eta egindako esku-hartzeak %15,9 gehitu dira. Datu horiek, zalantzarik gabe, agerian uzten dute, alde batetik, herritarrek elkarriketarako guneak bilatzeko joera dutela beren gatazken kudeaketan, eta herritarrek konfiantza dutela Eusko Jaurlaritzaren FBZan.

Aurten bitartekaritzan egindako esku-hartzeari dagokionez, aurreko urteetan baino espediente gehiago landu dira bitartekaritzan. Hala ere, banaketa urtero aldatzen joan da aurre-bitartekaritza espedienteetan eta bitartekaritza-prozesuetan. 2019. urtearekin alderatuta, **aurre-bitartekaritza espedienteek %3ko igoera izan dute.**

2020an, 2021ari dagokionez, egindako "*zuzeneko arretaren*" alderaketak erakusten du **bitartekaritzan lan egindako espedienteen kopurua %20 handitu dela**, eta gora egin dutela bai aurre-bitartekaritzetan bai bitartekaritza-prozesuetan.

Datuak bikote hausturatik eratorritako gatazken eta familien arteko gatazken tipologiari dagokionez, alde nabarmena islatzen jarraitzen den arren, urtetik urtera **familien arteko gatazken espedienteen eskaerek** gora egin dutela egiaztatzen da, **%2ko gorakada eman da 2020.** urtearekin alderatuta, eta **%4ko gorakada 2019.** urtearekin alderatuta. Horrek erakusten du, familiak bizitzen ari diren egoerari buruz hitz egiteko eta erabakiak hartzeko, FBZra jotzen duten familien kopuruak goranzko joera duela.

Azken 4 urteetako (2018-2021) datuak aztertuta, haustura-, banantze- edo dibortzio-prozesuei dagokienez, **gurasoek erantzunkidetasunean** oinarritutako gurasotasun-ereduekiko joera mantentzen da, zaintza partekatuaeren legezko ereduarekin pareka daitekeen **gurasotasun positiboaren** ikuspegitik (%48).

Bitartekaritza-prozesuen bilakaerari dagokionez, ikusten dugu **%11 igo dela akordioekin amaitutako bitartekotza-kopurua**, aurreko urtearekin alderatuta.

Jarraipen-faseari dagokionez, 2021ean 480 pertsonari eman zaie arreta, eta 288 jarraipen-espediente eta 502 esku-hartze sortu dira guztira.

Akordioa gauzatzeari dagokionez, %36k bitartekaritza-akordioak izapidetu ditu eta epai judiziala du, eta %48k akordio pribatu gisa mantendu ditu. Datu horiek erakusten dute bitartekaritza-akordioen kopurua %11 handitu dela, beste urte batzuekin alderatuta.

Erantzukizun altua erakusten da bitartekaritza-prozesuan hartutako akordioei dagokienez; aurten, **%93koa izanik**. Urtero ikusten da familiak denbora aurrera egin ahala beren akordioez arduratzen jarraitzen direla.

Nabarmendu nahi dugu familia asko (%35) gai izan direla akordioak aldatzeko, familiaren bizitzan agertzen diren egoera desberdinetara egokitzeko. Horrek argi uzten du bitartekaritza prozesuak erantzukizuna

hartzeko, ikasteko eta etorkizuneko familia-aldaketen kudeaketa positiboa errazteko tresnak eskuratzeko prozesua dela.

IX.1.B. GIPUZKOA

Gipuzkoako Familia Bitartekaritzako Zerbitzutik jasotako datuek erakusten dutenez, familiak, Bitartekaritza Zerbitzua erabili dute familiako zailtasunei aurre egiteko baliabide gisa, bai zalantza zehatzak argitzeko telefono-kontsultak egiteko, bai bitartekaritza-gunean bertan lantzeko.

Azken hiru urteotan, eskariaren bilakaeraren konparazioak osasun-krisiarekin eta pandemiarekin lotutako egoera desberdinetan eragina izan duela ulertuta, telefono bidezko arretari eta laguntza telematikoari dagokionez, Gipuzkoako Familia Bitartekaritza Zerbitzuak pertsona askok erabiltzen duten baliabide bat izaten jarraitzen duela ikusten dugu, hasiera batean, informazio edo orientazio motaren bat eskatzeko. Horren adierazgarri da, aurreko urteekin alderatuta, **artatutako pertsonen kopuruak gora egin duela** (2.942 pertsona), 2020. urtean aldiz, 2.326 pertsona eta 2019. urtean 2.525. Batez ere, emakumeak izan dira (%67,2) Gipuzkoako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuarekin harremanetan jarri direnak.

GFBZn landutako espedienteen datuei dagokienez, 496 espediente izan dira guztira, eta kopuru hori, igoera nabarmena izan du 2020. urtearekin alderatuz, nahiz eta zifretan ez diren lortu 2019. urteko guztizko espedienteen kopuruak.

Zehazki, bitartekaritza espedienteek dagokienez (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak), %18,2ko igoera ikusten dugu 2020. urtearekin alderatuta. Bitartekaritza prozesuen espedienteek dagokienez, 2021ean **%12,5 igo dira 2020. urtearekin alderatuta**, eta datu horiek 2019. urtekoen antzekoak dira (9 espediente gehiago).

Bitartekaritza-prozesuen **espedienteetan egindako esku-hartzeei** buruzko zifrek aurreko urteekiko hazkundera erakusten dute. 2019an, 818 esku-hartze egin ziren bitartekaritza-prozesuetan; 2020an, 975, eta 2021ean, 1.332.

Igoera hori, amaitutako prozesuetako saioen batez bestekoan islatzen da. Hau da, bitartekaritza-prozesuetan parte hartu duten familiek, lan-saio gehiago behar izan dituzte aldatetara egokitzeko, eta horrek esan nahi du, aurreko urteekin alderatuz, **saioen batez bestekoa handitu** egin dela, bai familia-gatazketan, bai bikote-hausturetan. Datu horrek zerikusia izan dezake pandemiaren ondoriozko kanpo-inguruabarrekin eta akordioen egokitzapenarekin, familien gizarte-, lan- eta osasun-inguruabarren arabera.

Gipuzkoako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuan artatutako gatazken tipologiari dagokionez, oraindik ere, gehiengoa izan da bikote hausturatik eratorritako gatazken arreta (%87,9) bestelako familia gatazkekin alderatura (%12,1).

2021. urtean landutako 496 espedientei dagokienez, honako hau nabarmendu daiteke:

- 192 espediente, aurre bitartekaritzako espedientei dagozkie, eta bitartekaritza prozesua hasten ez dutenak dira. Espediente horietatik, %72,4 kasutan, gatazkan dauden alderdietako bakar batek hartu du parte. Horrek zerikusia izan dezake familiek une horretan bizi duten gatazka-egoerarekin; izan ere, aurreko urteetan nabarmendu den bezala, familiako kideek beste harreman bat dute etorkizunean. Era berean, 2021ean egoera soziosanitarioaren ondorioz sortutako errealitate eta beharrian berriek, protagonista guztien parte-hartzea zaildu ahal izan dute. Gainera, nabarmendu behar da, emakumeak direla GFBZko arreta-maila horretan gehien hurbildu direnak (%62,3).

- 197 espediente, landutako bitartekaritza prozesuei dagozkie (**%91,9, bikote-hausturaren ondorioz**, eta %7,1, familia-gatazkak). Egindako prozesuen eraginkortasunari dagokionez, bikote hausturarekin lotutako 151 espedienteren emaitzek, %88,9 kasutan, erabateko akordioak edo partzialak lortu dutela erakusten dute.

Hitzarmenei eta **zaintza-motari** dagokienez, bikoteen %65ek zaintza partekatua hautatu du eta %33,8ak amarena. Aitaren zaintzari eta zaintza banatuari buruz ere adostu da, baita adin nagusiko seme-alabak edo seme-alabarik gabeko bikoteak dituzten kasuetan ere.

Familia gatazken emaitzei dagokienez, landutako 16 espedienteetatik, 13 espediente izan dira 2021. urtean zehar amaitu direnak; horietatik 8 espedientek (%61,5) akordioak lortu zituzten familia-egoera hobetzeko helburuarekin, eta 5 espedientek (%38,5) bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki zuten.

Jarraipen faseari dagokionez, 2020. urtearekin alderatuta, egindako jarraipenek gora egin dute (%4,9), baita egindako saioek ere (%9,46). Gainera, GFBZtik egindako telefono bidezko jarraipenetan izandako erabiltzaileen erantzun egokia azpimarratzekoa da.

Akordioaren erabilerari dagokionez, 2020. urtean lortutako akordioen %57ak epaitegian izapidetu dira, %42ak akordio pribatu gisa mantendu ditu eta %1ak eskritura publiko bihurtu du akordioa.

Aurreko urtearekin alderatuta, GFBZn lortutako akordioak, akordio pribatu gisa eustea erabaki duten kasuak ugaritu egin diren arren, ehuneko horiek, akordioak epaitegian izapidetzeko joera islatzen dute, bai beren erabakiz, bai hainbat kudeaketen beharragatik.

Azkenik, jarraipenetan bildutako informazioari dagokionez, akordioen erantzukizun-ehunekoa, %98,9koa dela ikus daiteke. Datu horrek, familia-errealitateak modu positiboan kudeatzen dituztela adierazten du. Ehuneko handi batek adostutako akordioak mantentzen ditu, eta akordioak aldatu dituztenen artean, bere artean egiten jakin izan dute. Jarraian, FBZra bueltatu direnak daude.

FAMILIA BITARTEKARITZAREN EGOITZA TOLOSAN

Tolosako Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren egoitza, 2020. urtearen amaieran ireki zen, eta, horren ondorioz, 2021. urtean zehar, Gipuzkoan landutako espedienteen %7,45a bertan artatu izan dira. Bitartekaritzan egindako lanari dagokionez, **29 espediente** ireki dira; horietatik, 15, aurre bitartekaritzako espedienteak dira eta 14 bitartekaritzako prozesuen espedienteak.

Ikusten denez, pixkanaka, eta batez ere gizarte-zerbitzuetan eta elkarte-sarean egiten den hedapen-lanari esker, Tolosako egoitza familia gatazkak lantzeko beste erreferentzia gune batean bilakatzen ari da, eta horretan ere lagundu du komunikabideetan hedatzeak.

Azken finean, Tolosan, Familia Bitartekaritzako egoitza berriaren irekierak, Tolosaldeko edo inguruko beste eskualde batzuetako, Gipuzkoako biztaleriaren zati handi bati, sarbidea erraztu die.

IX.1.C. ARABA

Laburpen honen hasieran, azpimarratzen da Arabako FBZan 2021ean egindako lana nabarmen hazi dela, aurreko urteekin alderatuta. Espediente-kopuruari dagokionez (aurre-bitartekaritzako espedienteak, bitartekaritza-prozesuan dauden espedienteak eta segimendu-espedienteak barne), **aurreko urtearekin alderatuta, %28 igo da** (96 espediente gehiago), **eta 2019. urtearekin alderatuta, %10** (39 espediente gehiago). Aurreko

urteetan bezala, bikote-gatazketatik eratorritako espedienteak ugariagoak dira familia-gatazken ondoriozkoak baino (%82 eta %18, hurrenez hurren); proportzio hori azken hirurtekoan lortutakoaren oso antzekoa da.

Gauza bera gertatzen da telefonoz edo aurrez aurre artatutako pertsona-kopuruarekin, baita adostasuna lortu zuten espedienteen bitartekaritza- eta jarraipen-mailekin ere. Halaber, ikus daiteke 2021. urtean Arabako FBZko profesionalek erabiltzaile gehiagorekin egin dutela lan. Zehazki, 2021ean, aurreko urtean baino 744 pertsona gehiago artatu dira, hau da, %43 gehiago, eta 2019an baino 156 gehiago, hau da, %7 gehiago.

Azkenik, eta egindako esku-hartzeei dagokienez, %27ko igoera egon da, 2020an egindakoen aldean (669 esku-hartze gehiago), eta %3koa, aurreko urtean egindakoen aldean (89 esku-hartze gehiago).

Datu horiek adierazten dute Arabako FBZak herritarren artean gero eta presentzia handiagoa duela. Izan ere, Arabako FBZn lehen aldiz artatutako pertsonen %43ak ahoz-aho ezagutu du, eta erabiltzaile guztien %99 pozik edo oso pozik daude jasotako arretarekin. Eta joera hori ez da aldatzen urteetan zehar, eta ildo horretan jarraitzera bultzatzen gaitu.

Ildo horretatik jarraitzera bultzatzen gaituen beste datu bat da Arabako FBZra joaten diren pertsonen %97ak urte horretan zehar bitartekaritza zerbitzuan hartutako akordioak mantentzen dituztela da.

Duela urte batzuk adierazi genuen bezala, funtsezkoa da pertsonen gero eta gehiago baliabide hau ezagutzea, eta, erabili eta gero, bitartekaritzaren kultura beren gain hartzea eta beren gatazkak modu osasuntsuago eta bidezkoagoan konpontzen ikastea.

Ondorio hauekin amaitzeko, erabiltzaileek FBZan adostutako familia-antolakuntzak edo zaintzak eta babesak aipatu nahi ditugu. Arabako zerbitzu hau abian jarri zenetik, duela hamar urte, egiaztatu ahal izan dugu bikoteak gero eta kasu gehiagotan aukeratzen duela, lotura hautsi ondoren, seme-alabekin batera era partekatu batean antolatzea.

Adingabeak zaintzeko ardurak eta denborak berdintasunez banatzeko eredu horren aldeko aukera hori nabarmenagoa da 2015eko, "Gurasoak banantzen edo hausten direnean familia-harremanei buruzko ekainaren 30eko 7/2015 Legea" argitarapena izan genuenetik. Alde horretatik, hamarkada horretan, 2012an zaintza eta babesa partekatua egitea erabaki zuten bikoteen %12tik 2021ean %65era pasatu gara.

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

IX.2. ONDORIO OROKORRAK

Dokumentu honetan zehazki jaso da 2021ean garatu den jarduera, datu kuantitatibo eta kualitatiboen bidez, bitartekaritza-jarduera islatzen dutenak, bai eta diziplinarreko taldeak emandako gogoeten bidez ere, FBZren esku-hartzea kinplikatu duenari buruz.

Eusko Jaurlaritzaren Familia Bitartekaritzako Zerbitzuaren 25 urteko funtzionamenduak agerian uzten du Eusko Jaurlaritzak bitartekaritzarekin duen konpromisoa, zehazki, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarena. Sail honek finantzatzen, arautzen eta eskaintzen ditu bitartekaritzako esku-hartzea mantentzeko, hobetzeko eta zabaltzeko baliabideak, FBZko lau egoitzen bidez, euskal herritar guztiei laguntzeko zerbitzu publiko gisa.

Estatuaren lege-esparruaren azterketan, 2021ean, **ekainaren 2ko 8/2021 Legea onartu da, desgaitasuna duten pertsonen gaitasun juridikoa gauzatzean laguntzeko legeria zibila eta prozesala aldatzen duena**. Lege-testuak paradigma-aldaketa bat planteatzen du desgaitasunen bat duten pertsonen dagokionez, hau da, lehen "judizialki ezgaitzea" kontzeptuak zekarrena desgaitasunen bat duten pertsona horien borondateak, nahiak eta lehentasunak lehen mailan dauden prozesu batean bihurtzen du, eta babesa eskaintzen die eskubide guztiak egikaritu ahal izan ditzaten.

Ildo horretan, bitartekaritzaren ikuspegitik, familiei arreta emateko aukera egongo litzateke, pertsona horien borondateak, nahiak eta lehentasunak kontuan hartuta, entzutea eta erabakiak hartzea errazteko prozesu horretan. Araudi berriak desgaitasunen bat duten pertsonak ahalduz dituzte, beraiek baitira orain arte haiengatik hartu dituzten erabakiak hartzeaz arduratzen direnak, eta egoera gatazkatsuak sor daitezke familian, eta egoera horiek FBZtik ekin daitezke. Horretarako, bitartekaritza prozesu malgu gisa pertsona horien beharretara egokitu daiteke, dokumentuak irakurtzeko edo ulertzeko gaitasunari dagokionez, bai eta beren premiak ordezkatzeko dituzten familiako pertsonekin parte hartzeari dagokionez ere.

Lege-esparruari dagokionez, Justizia Zerbitzu Publikoaren Eraginkortasun Prozesaleko Neurriei buruzko Legearen Aurreproiektua aipatu dugu, 2020ko abenduaren 15ean onartu zena eta oraindik garatzeko dagoena. Bitartekaritzari dagokionez, KKEB terminoa sartu du (Konponketak Konpontzeari Egokitutako Baliabideak), eta zuzenean eragin du KKEB horiek erabiltzeko araudian, bitartekaritza barne. Dokumentuak metodo "egokiei" egiten die erreferentzia etengabe, eta dagoeneko "hautazko" metodoen kalifikazioa gaintzen du. Nabarmentzen diren alderdien artean, negoziatzearako, komunikatzearako eta elkarbizkitarako gaitasuna berreskuratu nahi du, eremu judizialeko harremanek hartu ohi duten konfrontazio, intolerantzia eta haserrearen dinamiken kaltetan.

Aurreproiektu honen garapena funtsezkoa izango da bitartekaritzaren bilakaeran, prozedura judizialarekin duen harremanari dagokionez, bai epaiketa aurreko, epaiz-barruko edo ondorengo une batean. Horregatik guztiagatik, funtsezkotzat jotzen dugu Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak bitartekaritza epaiz-kanpoko esparruan gatazken kudeaketa gisa hartzeko konpromisoa, eta horrek esan nahi du oraindik ez dela hasi edo amaitu prozedura judizial bat bakarrik (epaiketa aurreko edo ondorengo izaera, esaterako), baizik eta egoera batzuetan ez dela prozedura hori hasten, bitartekaritza-prozesuan kudeatu den gatazkek ez baitu auzibide-prozesurik eragin.

Hiru Lurralde Historikoetan, esku-hartze maila guztietan, **13.368 pertsonari** eman zaie arreta (8.465 emakume eta 4.903 gizon), eta **16.828 esku-hartze** egin dira guztira (8.857 Bizkaian, 3.138 Araban eta 4.833 Gipuzkoan). 2020an, FBZ erreferente bat izan zen pertsona askorentzat, bizitzen ari ziren familia-egoerei buruzko informazioa eta orientazioa bilatzen. Horregatik, 2019. urtearekin alderatuta, gorakada handia izan da artatutako pertsonen eta esku-hartzeen kopuruan. 2021ean artatutako pertsonen datuetan ikusten dugu 2019an hasitako goranzko joera horri eusten zaiola.

Oraindik ere emakumeak dira ehuneko handienean (% 63,4) FBZra jotzen dutenak gizonekin alderatuta (% 36,6). Hala ere, ehuneko hori aldatu egiten da egindako esku-hartzea mailaren arabera. Horrela, FBZrekin lehen harremana egiten duten pertsona gehienak emakumeak dira (% 67,3), eta beste esku-hartze mailetan ehuneko horiek parekatuz doaz, bitartekaritza-prozesua hasten dutenak % 50,6 emakumeak eta % 49,4 gizonak izanik.

Guztira, **2.093 espedienterekin** lan egin da. Espediente horien banaketan, 1.617 bitartekaritza-lanari dagozkio (700 aurre-bitartekaritzako espedienteak dira eta 917 bitartekaritza-prozesuak); bestalde, 476 jarraipen-espedienteak dira.

Arestian aipatutakoa kontuan hartuta, urte honetan egindako lanari buruzko datuek (2.093 espediente) 2019. urtearekin alderatuta, (2.070 espediente) eta 2020. urtearekin alderatuta (2.022 espediente), **% 1,1eko** eta **% 3,5eko igoera** erakusten dute, hurrenez hurren.

En lo que a los **expedientes trabajados en mediación** se refiere, el **incremento** ha sido **del 1,3% en relación con los del año 2019 y del 6,4% respecto del 2020**. La evolución de los expedientes de pre-mediación y de procesos de mediación ha tenido un recorrido diferente en cada Territorio Histórico que detallaremos en la exposición de los datos de cada SMF en los siguientes apartados.

Bitartekaritzan lan egindako espedienteek dagokienez, **igoera %1,3koa izan da 2019. urtearekin alderatuz eta % 6,4koa 2020. urtearekin**. Aurre-bitartekaritzako espedienteen eta bitartekaritza-prozesuen bilakaerak ibilbide desberdina izan du lurralde historiko bakoitzean, eta hurrengo ataletan zehaztuko ditugu FBZ bakoitzeko datuak.

Txosten honetan azaldutako datuek berretsi egiten dute **bitartekaritza-espazioen eskaera sozialaren** goranzko joera. Euskal herritarren konfiantza Administrazioak eskaintzen dituen kalitate eta baliabideetan eta, beraz, Eusko Jaurlaritzak eskaintzen duen Familia Bitartekaritzako Zerbitzu Publikoaren erabileran. Iritzi hori berresten dute bai aurreko urteko kasuistikak, bai herritarrek egindako balorazioek, parte hartu izan duten bitartekaritza-prozesua amaitu ondoren.

Gatazken tipologiari dagokionez, **handitu egin da bitartekaritza eskatzen duten eta ondoren, bitartekaritza-prozesuari ekiten dioten familien ehunekoa**.

Akordioekin amaitutako bitartekaritzak 2020koak baino **%10 gehiago** izan dira. Hau da, amaitutako bitartekaritzen %82ek (617 espediente) akordioak lortu dituzte. %16,8 itxi egin dira parte-hartzaileek

bitartekaritzari amaiera ematea erabaki dutenean (127 espediente), eta %1,2an prozesua bideraezina izan da (9 espediente).

Aurreko urteetan bitartekaritza-prozesu batetik igaro diren pertsonen egindako **jarraipenak** erakusten du prozesuen **%96,5ean pertsonak beren akordioaren ardura hartu dutela**. Hau da, akordioak mantentzen dituzte, aldatu egiten dituzte familia-egoera berrira egokitzeko (bai FBZn, bai haien artean) edo harremana berreskuratzen dute.

Herritarren balorazioei dagokienez, erabiltzaileen **%93,7ak adierazi du gogobetetze-maila altua** dela, % 5,5ek, batez beste.

Bitartekaritza-taldeak emandako arretari buruz jasotzen dugun informazioa nabarmentzen dugu, **erabiltzaileen %99ak egokitzen jotzen baitu**. Entzunak, ulertuak eta informatuak sentitzean ekipoarengan jartzen duten konfiantza eta bitartekaritzan duten konfiantza ezinbesteko baldintza da FBZk behar bezala funtziona dezan.

Ahozko zabalkundea da, oraindik ere, FBZra hurbiltzeko modu nagusia, azken urteotan izan den bezala. Horrek aukera ematen digu FBZan jarritako konfiantza eta espazio horretan egiten duten lanari pertsonen ematen dioten balioa ondorioztatzeko

Familia askok Gizarte Zerbitzuetatik jasotzen dute informazioa, eta hori da bigarren bidea herritarrek FBZra hurbiltzeko.

2021ean zehar, komunikabideek FBZ zabaltzeko kanpaina garrantzitsuak egin dituzte; besteak beste, FBZaren 25. urteurrena ospatzeko ekitaldia aipatu dute, une horretan, hain zuzen ere, horren zabalkunde handia egon baitzen. Hori argi eta garbi islatu da hiru Lurralde Historikoetan, komunikabideen bidez, FBZra joan diren pertsonen ehunekoaren igoeran.

Azkenik, nabarmendu nahiko genuke XXI. mendean **paradigma-aldaketa** bat gertatu dela, gizarte osoari eragiten diona, eta **sistemen eraginkortasuna**, gastuen murrizketa eta baliabideen kontsumo txikiagoa sustatu nahi direla.

Gatazkak konpontzeko bide ezberdinen artean, bitartekaritza da **iraunkortasun-irizpideetara** hobeto egokitzen dena. Bere izaera dinamikoak, bere egitura urriak edo existitzen ez direnak, bere aldakortasuna eta **izaera ez lineala, baizik eta interaktiboa, sistemikoa eta zirkularra**, familia-gatazka espektro zabal bati heltzea ahalbidetzen du, kostu oso txikiekin eta eraginkortasun maila altuekin.

Horrek lagunduko du **herritarren parte-hartze** handiagoa izango duen gizarte bat sortzen, demokratikoagoa, baketsuagoa eta toleranteagoa, eta gizarte-ongizate maila handia izango duena.

2021. URTEKO TXOSTENA, egileak:

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