

# 2014ko TXOSTENA

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE  
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO  
Y POLITICAS SOCIALES

Familia  
Bitartekaritzarako  
Zerbitzua



Servicio de  
Mediación  
Familiar

**2014ko**  
**TXOSTENAREN**  
**LABURPENA**  
**BIZKAIA**  
**GIPUZKOA**  
**ARABA**



## ÍNDICE

- I.** SARRERA
- II.** BITARTEKARITZAREN HELBURUAK
- III.** EUSKO JAULARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK
- IV.** GATAZKA MOTAK
  - IV.1.** BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK
  - IV.2.** FAMILIA HARREMANETIK ERATORRITAKO GATAZKAK
- V.** BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA
  - V.A.** ESKU-HARTZE ZUZENA: EZAUGARRIEN DESKRIBAPENA
  - V.B.** EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZARAKO ZERBITZU INTEGRALEK EGINDAKO ESKU-HARTZEA
  - V.D.** BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2014
  - V.E.** GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2014
  - V.F.** ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2014
- VI.** EBALUAZIOA ETA ADIERAZLEAK
- VII.** ONDORIOAK
  - VII.1.** BIZKAIKO, GIPUZKOAKO ETA ARABAKO FBZ AZKEN ONDORIOAK
    - BIZKAIA
    - GIPUZKOA
    - ARABA
  - VII.2.** ONDORIO OROKORRAK

## **I.- SARRERA**

Gaur egun bitartekaritzak bizitza sozialak dakartzan zailtasunei moldatzeko prozesu bat eskaintzen du, baita, faktore soziologikoen ondorioz, pertsonen arteko gatazken hazkunderari aurre egitekoa ere epailearen erabakian oinarritutako prozedura judizialaren urritasuna eta mugak agerian utzi duten bitartean. Egoera honen aurrean, finkatu egin dira gatazkei aurre egiteko, ebazteko eta eraldatzeko eredu berriak eta beroiek sendotzen ari dira. Hau dela eta, bitartekaritzak gatazka ebazpenerako eredu ezberdina eskaintzen du. Eredu hau beste eredu tradizionalagoekin batera eman daiteke edota horien osagarri izan.

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

2014ko memoria honek urte osoan zehar, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailean dagoen Bizkaia, Araba eta Gipuzkoako Familia Bitartekaritza Zerbitzuan egindako lana islatzea du helburu, Familia Politikarako eta Komunitate Garapenaren zuzendaritzaren barnean kokatua eta Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarteak (Bateratu) kudeatuta dagoelarik. Memorian Familia Bitartekaritzarako Bizkaiko, Gipuzkoako eta Arabako lan taldeek egindako esku-hartzearen aspektu profesionalak, teknikoak, kuantitatiboak, baloratiboak, etab. azaltzen dira.

Aipatutako Euskal Herriko Familia Bitartekaritza Legeak, hots, otsailaren 8ko 1/2008 Legeak, Eusko Jaurlaritzak bitartekaritza arloan daukan erantzukizun zuzena ezartzen du, eta beste zereginen artean, gai honen inguruan eskaintza publikoa egitea egozten zion. Horrek Donostiako Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren zabaltzea ahalbidetu zuen. 2010eko uztailan hasiera eman zitzaionetik, Gipuzkoako lurralde historiko osoari zuzenduta dago eta bertan Bizkaiak darabilen antzeko funtzionamenduarekin egiten da lan. Honi gehitu beharko litzaioke, 2012an

irekitako Arabako Zerbitzua, Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarteak (Bateratu) kudeatuta ere.

2012. urtean azaldu genuen bezala, "lege eremu honek EAEko administrazioaren eta profesionalen jardueran mugarri garrantzitsua izan dela ulertzen dugu. Gainera, Euskal Administrazio Publikoak hiritar guztiei familia bitartekaritza zerbitzu publikoak eskaintzeko duen konpromisoa erakusten duen abiapuntutzat jo dezakegu.

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

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

Bitartekaritzak eskaintzen duen eredu berria aztertuta, gaur egungo beharrei hobeto egokitzen den prozesua dela esan dezakegu, herritarrek giza-harreman eredu berriei ekitea eskatzen dutelako, bai norbanakoen arteko harremanetan baita talde harremanetan ere. Eredu berriok adostasunaren kulturaren dute jatorria eta desadostasunak eta gatazkak modu demokratikoan eta negoziatuan konpontzea eskatzen dute.

Aurrekoarekin batera, familia arloan ikuspuntu narratiboen garapenak, gizarte konstrukzionismoak eta kontruktibismoak familia bitartekaritzari bultzada berria eman diote. Bitartekaritza prozesuetan lan egiteko moduei so eginez, familiek eta norbanakoek bizi dituzten errealitateak, inguruarekin ematen diren hartu-emanen ondorioz eraikitako errealitateak bezala ulertzen direla ikusten dugu eta, bitartekaritza

prozesuaren baitan azalduak izan daitezkeen kontakizunen forma hartzen duten heinean, eraldatuak izan daitezke. Guzti hori prozesuan zehar tresna bakar moduan hitza erabilita lortzen da, baita orain dela bi mila urte baino gehiago mayeutika sokratikoak proposatzen zuen elkarrizketa hausnartuaren eta elkarrizketa kooperatiboaren bitartez ere. Halaber, azken bi horiei gaur egungo ezagutza zientifikoa, teknikoa eta metodologikoa gehitu zaizkie.

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

## **II. BITARTEKARITZAREN HELBURUAK**

Familia Bitartekaritza Zerbitzuak honako helburu espezifikoak betetzen ditu:

- 1.- Familia edo bikoteen arteko gatazkak azaldu eta ulertzeko gune neutral bat eskaintzea non familia gatazka baten protagonistek hitz egiteko aukera izango duten.
- 2.- Familia gatazkako pertsonak beraien egoeretan erantzule bilakatu eta horien aurrean hartzen dituzten erabakietako protagonistak izateko aukera eman. Aldi berean, haustura-egoeran dauden bikoteei erabakiak hartzen lagundu, denen adostasuna bilatuz, bikote hausturak seme-alabengan izan dezakeen ondorio ezkorrak ekidinez.
- 3.- Pertsona helduak eta adingabekoak haustura prozesua edo dibortzioa era egokian onartu dezaten laguntzea.

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

5.- Koparentalitatea sustatu, familia arloetan kontzeptu gisa ezartzeko.

6.- Haustura egoerak edo beste familia gatazkak ebazteko orduan prozedura judizialen erabilera murriztea.

7.- Adostasuna, elkarbizitza edo komunikazio arazoen ondorioz gauzatutako familia izaera duten gatazketan esku hartzea.

8.- Gizarte Zerbitzuekin eta zuzenbidearekin lotutako zerbitzu ezberdinekin elkarlana sendotzea, baita Osasun Zentroekin, Elkargo Profesionalekin, Elkartze Eremuarekin, Ertzaintzarekin, Emakunderekin, etab. ere.

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

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

### III. EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZU INTEGRALAREN EZAUGARRIAK

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

1.- Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuak, ikuspuntu dimentsioaniztasun batetik, **izaera informatiboa** du: informazio juridikoa, psikologikoa, psikosoziala, etab., eskaintzen zaie pertsona erabiltzaileei. Banakako aholkularitzarik eskaintzen ez dela azpimarratze garrantzitsua da; informazioa bitartekaritzaren testuinguruan ematen baita uneoro.

Egoera horietan dauden pertsonak gatazkak izaten dituzten ezaugarrien inguruko informazio gutxi dutela ikusten dugu eguneroko jardunean. Negoziazio bat hasteko abiapuntu egokiena egoerari buruzko informazio zehatza edukitzea dela kontuan izanda, bitartekaritza osatzen duten beste urratsei, hots, komunikazioari, negoziazioari eta aldeen arteko akordioari ekiteko oinarritzko hasierako pausua dela ulertzen dugu informazioa jasotzea.

Bitartekaritza bitartean eskaintzen den informazioa, norbanakoei ematen zaien aholkularitza hutsa ez dela azpimarratu behar da. Informazioa, bikoteari edo familiari ematen zaion informazio orokorra da. Zentzu horretan, bitartekaritza taldeak egoki ikusten duenean, erabiltzaileak beste zerbitzu publikoetara (hala nola, Gizarte zerbitzuak, osasun zerbitzuak, zerbitzu juridikoak, etab.) edota beraiek modu librean aukeratutako beste profesionalekin kontsulta egitera gonbidatzen ditu.

2.- Bitartekari taldearen **inpartzialtasuna**, baita datuen **isilpekotasuna** ere, ahozko zein idatzizko dokumentuei buruzkoa, hain zuzen ere. Bi ezaugarri hauek, erabiltzaileek bitartekaritza prozesuan duten konfiantza handiagotzen dute.



3.- Gatazkan murgilduta dauden pertsonen arteko **komunikazioa errazteko** gaitasuna, gatazka zerbait ezkorra ikusi beharrean errealitate erabilgarri moduan irudikatzeko gaitasuna, zein modu egokian kudeatzeko sakonki ezagutu behar dena.

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

5.- Familia Bitartekaritza ezin da **terapia psikologikoaren** barnean aintzakotzat hartu, ez kontzeptualki ezta metodologiari dagokionez ere. Hala ere, terapiak duen elementu batzuk badituela esan dezakegu, ez direlako agerian dauden arazoak bakarrik lantzen, prozesuak sakonean dauden arazoak ere identifikatzen laguntzen delako, muturreko jarrerak ekidin egiten direlako, emozioen azaleraztea errazten delako, eta maila psikiko desberdinen integrazioa bilatzen delako (kognitiboak, afektiboak, jarrerakoak...)

Seme-alaba adingabekoei dagokienez, gatazka gainditzea errazten da, norberaren segurtasuna handiagotuz, auto-estimua mantenduz eta etorkizunean familia eta bizikidetzarekin lotuta ager daitezkeen egoera berriei aurre egiten laguntzen du.

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

8.- Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzaren ezaugarriak eta funtzioak **Berdintasun Planari** dagokionez honako hauek dira:

- Familiaren testuinguruan, berdinketan oinarritutako harremanak sustatu.

- Familia harremanetan komunikazio espazioak bermatu, berdinketa ikuspuntu batetik.
- Espazio inpartzial batean iritzi-trukea sustatu protagonistek erabakiak hartu ditzaten.
- Gatazka egoera batean adostasuna erraztu berdinketa ikuspegia oinarritzat hartuta.

#### **IV. GATAZKA MOTAK**

Europako Kontseiluaren Ministro Batzordearen Direktibak eta Gomendioak ezartzen duten sailkapen tradizionala kontuan izanik, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzutik bi motatako gatazketan esku hartzen da: bikotearen haustura egoeratik eratorritako gatazketan eta familia gatazketan, hausturari lotuta ez daudenak. Euskal Herriko Familia Bitartekaritza Legearen 5. artikulua, sailkapen bera egiten du. Bi legeok egiten dituzten sailkapenak mantentzeaz gain, FBZetan familia gatazkek zehaztasun handiagoarekin sailkatzeko asmoz, aurrerako aipatuko ditugun hainbat sailkapen-maila sortu ditugu.

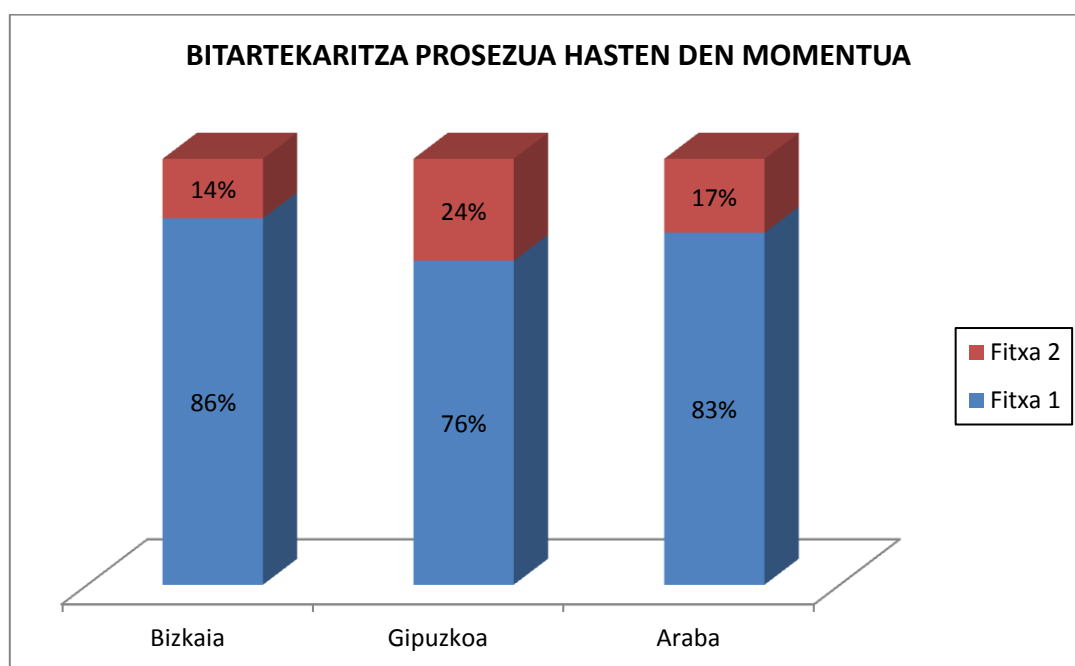
Orokorrean, erabiltzaileak eurak dira zerbitzuarekin harremanetan jartzen direnean beraien egoera bikoteari dagokion edo beste edozein familia gatazka bati buruzkoa den azaltzen dutenak. Hala eta guztiz ere, behin bitartekaritza prozesua hasita, bitartekaritza taldeak kasua birkokatu dezake, hau da, hasieran bikote kasua izan dena familia kasuan (belaunaldi arteko gorabeherak edo elkarbizitzarekin lotuak) eraldatu daiteke.

#### IV.1.- BIKOTEAREN HAUSTURA EGOERATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Atal honetan memoria osoa agertuko diren hainbat kontzeptu azalduko dira memoriaren edukia hobeto ulertu ahal izateko.

Testuinguru honetan, familia bitartekaritza prozesutik egiten den esku-hartzea eta lortzen diren akordioak ezkontza-lotura egoeran dauden bikoteen artean sortutako gatazkekin erlazionatuta daude, baita izatezko bikote edo elkarbizitza unitatea osatzen dutenekin ere. Atal honetan, legeak ezartzen dituen baldintzen arabera elkarbizitza-unitatea osatzen ez duten pertsonak sartuta daude, erabiltzaile horiek ere bitartekaritza prozesu bat eskatu dezaketelako, esaterako, elkarrekin duten seme-alabekiko harremana arautzeko.

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

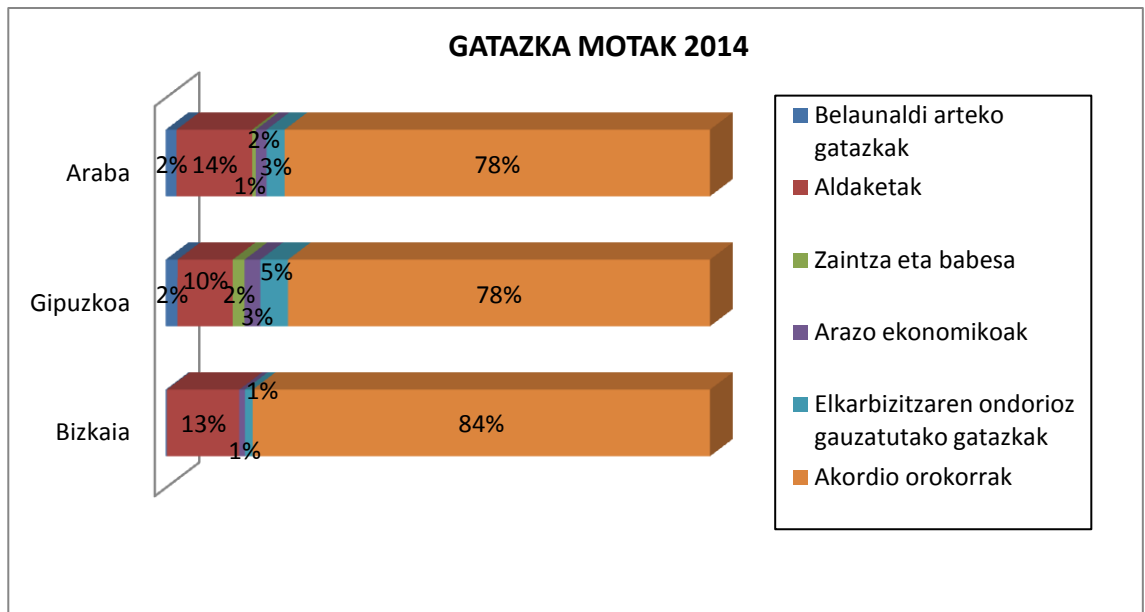


Grafikoan ikus daitekeen bezala, hiru lurraldeetan bikote gehienak (%85a Bizkaian, %76a Gipuzkoan eta %83a Araban) Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetara bikote haustura gertatu baino lehen edo gertatu bezain laster hurbiltzen dira (Fitxa 1). Hortaz, 2. fitxa moduan landutako espedienteak, hau da, banaketa edo bikote haustura jada buru duten bikoteen espedienteak, 2014. urtean egindako lanaren zati txikiago bat suposatzen dute, Bizkaian %15a, Araban %17a eta Gipuzkoan %24a direlarik.

Bikotearekin zerikusia duten gatazka motaren azterketan zenbait kontzeptu argitzea komenigarria dela iruditzen zaigu. Gatazka mota hauetan pertsona bakoitzaren egoera zibila hartzen da abiapuntutzat. Hala ere, "bikotearen harremana" maila barruan hainbat egoera desberdintzen dira, hala nola, elkarrekin bizi diren pertsonak, gaur egun elkarrekin bizi ez direnak edo inoiz elkarrekin bizi izan ez direnak.

Bikote harremanaz gain, bitartekaritza prozesuetan bikote hausturaren ondorioz eratorritako beste egoera hauek lantzen dira:

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



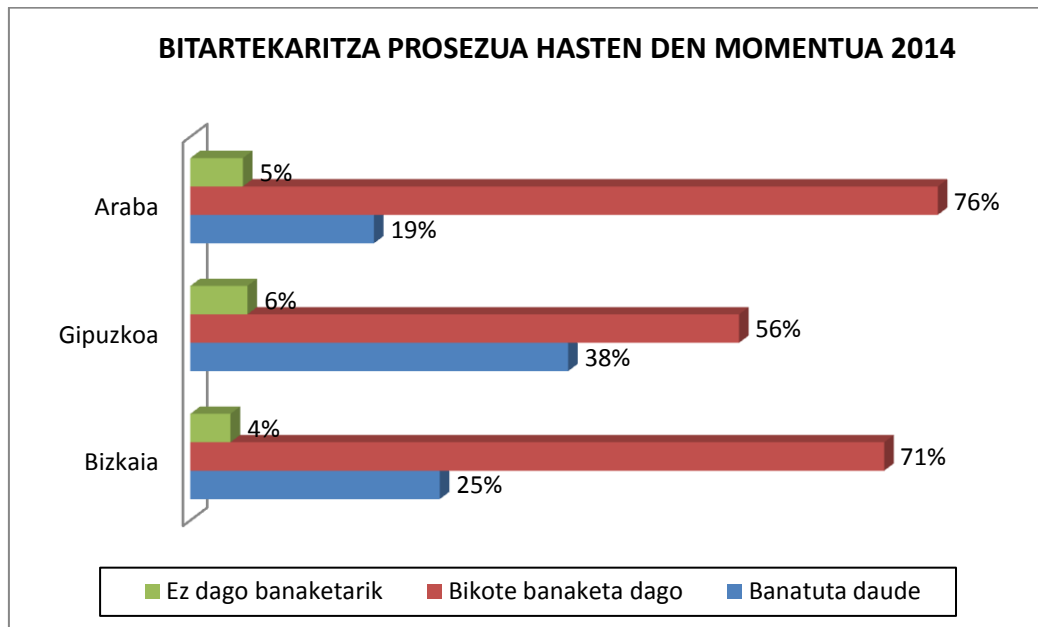
Bikote hausturaren ondorioz 2014. urtean egindako lanak honako datu hauek islatzen ditu: hiru lurraldeetan artatutako kasuen ia %80ak "akordio orokorrak"; hau da, bikote hausturarekin zerikusia duten gai guztietan akordioak lortzeko asmoarekin eskatu dute gure esku-hartzea.

Artatutako kasuen %10ak baino gehiagok aldez aurretik adostutako akordioen berrikuspena edo aldaketak egin dituzte. Aldaketak jatorrizko akordioa gaur egungo egoerara egokitzeko egin dira, hasierako akordioa iradoki zuten pertsonen egoera ekonomikoak, lan baldintzak edota egoera pertsonalak eraldaketak izan dituztelako.

Ehuneko txikiagoetan, (%5a Gipuzkoan, %3a Araban eta %1a Bizkaian) familiako kide desberdinekin izandako elkarbizitzatik edota harremanetatik eratorritako gatazkak landu dira, eta kasuen %1 eta %3 bitartean gai ekonomikoak soilik jorratu dituzte.

Hurrengo grafikoan ikus dezakegun bezala, bikoteen %70ak baino gehiagok beraien bikote banantzearen ondorioz hurbiltzen dira Bizkaiko eta Arabako zerbitzuetara, eta kasuen kopuru txikiagoetan, bikotea banandu eta gero edo banaketarik ez dagoenean hurbiltzen dira.

Garrantzi txikiagoa duen datu bezala azpimarra daiteke banaketa erabakirik hartu ez duten bikoteen kopurua, zeintzuk beste gai batzuk landu nahi dituzten, Bizkaian kasuen %4a, Gipuzkoan %6a eta Araban %5a direlarik.



2014 urtean zehar, hiru lurralde historikoetan egindako lana azteruta, Bizkaian eta Araban landutako kasuen %70a banaketa erabakita zuten bikoteekin burutu dela ikus dezakegu, eta neurri txikiago batean (%25a Bizkaian eta %19a Araban), banaketa bukatutakoan beste gai batzuk jorrazteko asmoarekin hurbiltzen dira FBZetara.

Gipuzkoan berriz, maila horiek orekatuagoak daude eta kasuen %56a bikote banaketari buruzkoak dira eta %38a behin banateka amaitutakoan ematen diren kasuak dira.

Familia Bitartekaritzarako 3 Zerbitzuetan banaketarik ez dagoenean baina bizikidetzarekin zerikusia duten gaiak jorrazten dituzten kasuak urteroko lanaren gutxienekoa izaten jarraitzen dute, Bizkaian %4a, Gipuzkoan %5a eta Araban %6a direlarik.

## *IV.2.- FAMILIA HARREMANETIK ERATORRITAKO GATAZKAK*

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

- Senideen arteko jakien inguruko eztabaiden ondorioz familia barruan gertatzen diren gatazkak.
- Familia biologikoen eta harrera familien artean gertatutako gatazkak.
- Gurasoek, aitona-amonei edota laugarren graduako senideei, ilobekin harremanak izaten galarazten dizkietenean ematen diren gatazkak.
- Familia-negozioetatik edota jaraunspenetatik eratorritako gatazkak.
- Menpeko pertsonen eta beraien zaindarien artean sortu daitezkeen gatazkak.

Hala eta guztiz ere, 2014.urtean Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan egindako lanaren ondoren, eskaerari eta bitartekaritza prozesuaren zehar jorratutako gatazka motaren arabera egiten den mailaketari soilik jarraituz, honako mailatan banatzen da: senideekin harremanak, menpeko pertsonak, belaunaldi artekoa, elkarbizitzakoa, jaraunspenak eta familia negozioak.

### **1.- Senideekin harremanak.**

Familia gatazka barruan kokatzen den maila honek, bestek beste, aitona-amonek bilobekin dituzten komunikazio zailtasunek gauzatutako egoerak lantzen ditu, baita izeba-osabek ilobekin dituztenak ere. Egoera horiek bikote banaketaren ondorioz senideen arteko komunikazioa gaiztotzeagatik eman daitezke. Gatazkaren alderdi bikoitz horregatik (harremana bukatu duen bikotearena eta senideen arteko harremana) bitartekaritza prozesuak prozesu kide anitzak izan ohi dira, kaltetutako pertsona guztien arteko komunikazioa erraztu ahal izateko.

## **2.- Menpeko pertsonak.**

Kategoria honetako prozesuek, hasteko era baino ez dute elkarrekin partekatzen. Orokorrean, menpeko pertsonaren zaintzaileak egiten du bitartekaritza eskaera, zaintza bere gain hartu izan duelako edo menpekotasuna bultzatu duen egoera okertuko dela uste duelako eta etorkizunean ezin izango duelako ordura arte eskainitako zaintza modu berean ekaini. Bilera informatiboaren ostean, gatazka eta familia bakoitzarentzat prozesu espezifikoak garatzen da.

## **3.- Belaunaldi arteko harreman gatazkak**

Kontzeptu honek bi belaunaldien arteko senideen gatazkak biltzen ditu, batez ere: guraso eta seme-alaba adingabekoen artean eta menpekotasun ekonomikoa edo etxebizitza partekatzeko beharra duten seme-alaba adindunak eta gurasoen arteko gatazkak. Harremana gaiztotuta dagoenean eta zerbitzura hurbiltzen direnean, helburu nagusia gatazkaren zergatiak bilatzea da, baita norberak bere ardurak onartzea ahalbidetuko duen komunikazioa erraztea ere.

Beste urteekin alderatuta, gai honekin zerikusia duten kasuen eskaeraren gorakada Gizarte Zerbitzuen eta dagozkien Giza-Heziketa Eskuhartze Zerbitzuen elkarlanari sor diogula uste dugu. Horrez gain, bitartekaritzak bikote banaketaz haratago beste gai batzuetan duen erabilgarritasunaren zabalkundeak eragina izan duela antzeman dezakegu.

## **4.- Elkarbizitzaren ondoriozko gatazkak**

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



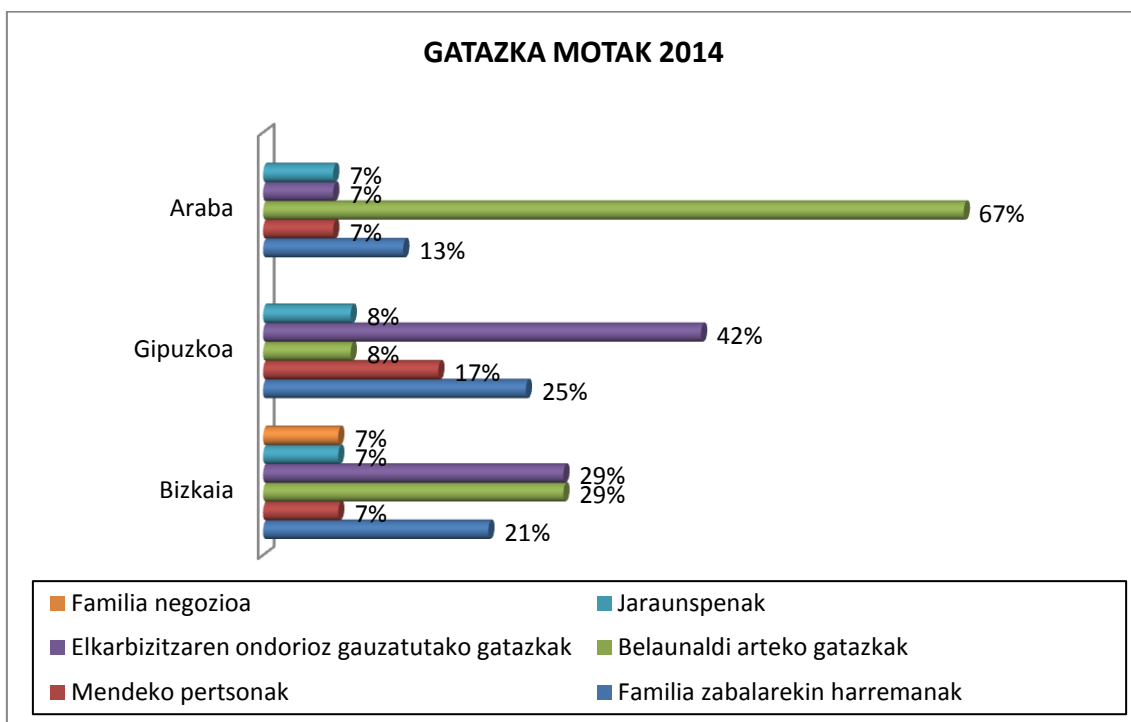
## 5.- Jaraunspenak

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

## 6.- Familia negozioa

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

Gatazkek lana antolatzeko modu desberdinengatik, ardurak besteen eskuetan uzteko zailtasunengatik, etab. agertu daitezke. Lan gatazkak familia harremanetan eragina izan ditzakete baina kontrakoa gertatu daiteke ere, hau da, familia harremanak lan harremanetan eragina izatea, eta horiek guztiek, komunikazioan eragin zuzena izatea.



Familia gatazkekin zerikusia duten gaiak lurraldeka nola banatzen diren aztertzerakoan, 2014. urtean hiru lurralde historikoetan aniztasuna dagoela esan dezakegu.

Bizkaian belaunaldien arteko gatazkak eta gurasoen eta adin txikiko seme-alaben edota gurasoen extean bizi diren adin nagusien arteko gatazkak nabarmentzen dira, kasuen %29a bertan kokatzen baitira. Senideen arteko harremanetan edo elkarbizitzatik erratorritako gatazkak gai guztien %50a izan dira.

Gipuzkoan bestalde, ehuneko altuenak senideen arteko harremanetan gertatzen diren gatazkak eta elkarbizitzatik erratorritako gatazkak jasozten dituzte, 2014. urtean landutako kasuen %67a direlarik.

Araban kontrara, landutako gai gehienak belaunaldien arteko gatazkak dira, aurren, landutako kasuen %67a izanda.

## **V.- BITARTEKARITZA ESKU-HARTZE EREDUA**

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan egiten den esku-hartze eredua osoko bitartekaritza kontzeptuaren barruan kokatuta dago; Gizarte Zerbitzuen sistemako gainerako zerbitzuekin eta gizarte-babeserako beste sistemekin burutzen den koordinazio lanak ematen dio osoko izaera hori. Koordinazioa, besteak beste, epaitegiekin, talde psikosozialekin, osasun zerbitzuekin eta hezkuntza zentroekin egiten da eta esku-hartze maila ezberdinetan burutzen da.

### **V.A.- ESKU-HARTZE ZUZENA: EZAUGARRIEN DESKRIBAPENA**

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

Lehenengo arreta maila Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura hurreratzea da, telefonoz edo aurrez aurre egiten den kontsulta da hori hain zuzen ere. Bigarren maila aurre bitartekaritza da, hau da, bitartekaritzaren aurreko fasea. Hirugarren maila bitartekaritza bera da, prozesuaren fase ezberdinek osatua. Eta laugarren maila jarraipena da, hau da, bitartekaritza prozesua amaitu eta denbora epe bat igaro ondoren egiten den jarduera.

Lehenengo atalean, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan arreta maila ezberdinetan guztira artatu den pertsona kopurua azalduko dugu, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuek euskal biztanlerian duten irismena erakusteko helburuarekin.

#### **1.- AURREZ AURREKO EDO TELEFONO BIDEZKO KONTSULTA**

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

Une horretan, deia egin duen pertsona entzun eta artatu ondoren, eskatzailearen edo eskatzaileen datuak jasotzen dira aurrez prestatutako fitxa batean, adierazitako gatazkaren arabera izango dena. Ondoren, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuari buruzko informazio labur bat ematen da, eta jasotako eskaeraren arabera, hitzordu bat ematen da edo kontsultatu dezakeen beste zerbitzu publikoren bati buruzko informazioa eskaintzen da, eskatzaileak azaldu duen egoeran Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren esku-hartzea posible ez den kasuetan.

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

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

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

## 2.- BITARTEKARITZAKO ESKU-HARTZEA

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

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

### 2.1.- AURRE BITARTEKARITZA

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

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

Artatzearen bigarren maila honetan, azaldutako egoerari buruzko informazioa jasotzen da, gatazkaren azalpenaren entzuketaren eta ulermenaren bitartez. Ondoren, aurrez prestatutako fitxa batean, pertsonari eta familiari buruzko datuak jasotzen dira, aurretik telefonoz jasotako informazioa zabalduz, eta jarraian bitartekaritza prozesuaren ezaugarriei

buruzko informazioa, bitartekaritza lantaldearen eginkizunarena eta akordioen irismenaren informazio eskaintza hasten da.

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

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

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

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

## 2.2.- BITARTEKARITZA PROZESUA

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

Familia edota bikoteei osoko arreta bat eskaintzeko helburuarekin, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuari buruz informatu edota bertara bideratu dituzten zerbitzu ezberdinekin koordinazio lan bat egiten da. Koordinazio lan hori kasu bakoitzaren eskaera eta bertan ikusi diren beharrak kontutan izanik egiten da. Hasieran, alderdiek bitartekaritza prozesu bat hasia adosten dutenean dokumentu bat egiten da, bi alderdiek prozesua hasi dutela eta honek duen helburua jasotzen duena, familia hori artatzen duen profesionalari zuzendua. Halaber, bitartekaritza amaitzen denean, alderdiak profesionalarekin elkartzen dira akordioaren berri emateko. Kasu batzuetan telefono bidezko komunikazioa ere egon da eta bestetan e-mail bidezkoa.

### 2.3.- JARRAIPENA

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

Komunikazioan, elkarlanean eta erabakiak hartzean izandako garapena behatzeko lekua bitartekaritza prozesua den arren, zalantzarik

gabe kasu bakoitzaren jarraipenaren unean jakin daiteke pertsonak nola jarri dituzten martxan beraien akordioak eta nola egokitu diren familiaren bizitzaren aldaketetara.

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

Hori dela eta, bi jarraipen mota egiten dira:

- Bitartekaritza Lantaldearen ekimenez: Bitartekaritza prozesua amaitu eta 6 hilabetera edo urtebetera egiten den jarraipena da, bai telefonoz, bai banakako hitzorduan edo protagonista guztiekin batera, bitartekaritza egin duen bitartekariak proposatuta eta pertsona parte-hartzaileek onartuta.
- Bitartekaritza prozesuko pertsona parte-hartzaileen ekimenez, bitartekaritza prozesua urte horretan bertan amaitu dutenean edo aurreko urteetan.

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

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



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

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

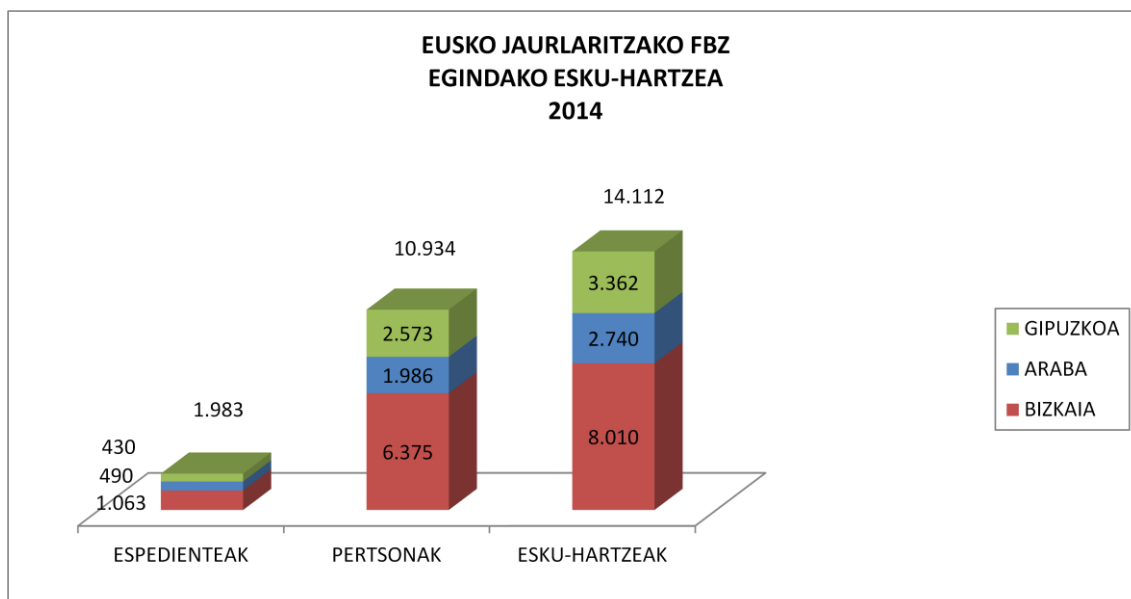
Halaber, jarraipenak, zerbitzu honetan hartu diren akordioek orotara izan duten erabilpena ezagutzeko aukera eskaintzen du, hau da, banaketa edo dibortzio izapide judiziala, Etxebideko etxebizitzarako aukera, laguntza ekonomikoak eskatu ahal izatea, hala nola, laguntza ekonomikoak, diru-laguntzak...

#### V.B.- EUSKO JAURLARITZAKO FAMILIA BITARTEKARITZARAKO ZERBITZU INTEGRALEK EGINDAKO ESKU-HARTZEA

2014 urtean zehar, hiru Lurralde Historikoetako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuek egindako lanak guztira 1.983 espediente eman ditu, arreta maila ezberdinetan. Hauetatik 1.063 espediente Bizkaiari dagozkio, 490 Arabari eta 430 Gipuzkoari. Datu hauek, 2013 urteko datuekin alderatuta, %4ko hazkunde orokorra islatzen dute espediente guztien kopuruan.

| <b>2014 URTEAN<br/>LANDUTAKO<br/>ESPEDIENTEAK</b> | BIZKAIA      | ARABA      | GIPUZKOA   | <b>ESPEDIENTE<br/>KOPURUA<br/>GUZTIRA</b> |
|---|--------------|------------|------------|---|
| <b>AURRE<br/>BITARTEKARITZA<br/>ESPEDIENTEAK</b>  | <b>271</b>   | <b>214</b> | <b>198</b> | <b>683</b>                                |
| <b>BITARTEKARITZA<br/>ESPEDIENTEAK</b>            | <b>505</b>   | <b>165</b> | <b>150</b> | <b>820</b>                                |
| <b>JARRAIPEN<br/>ESPEDIENTEAK</b>                 | <b>287</b>   | <b>111</b> | <b>82</b>  | <b>480</b>                                |
| <b>ESPEDIENTE<br/>KOPURUA GUZTIRA</b>             | <b>1.063</b> | <b>490</b> | <b>430</b> | <b>1.983</b>                              |

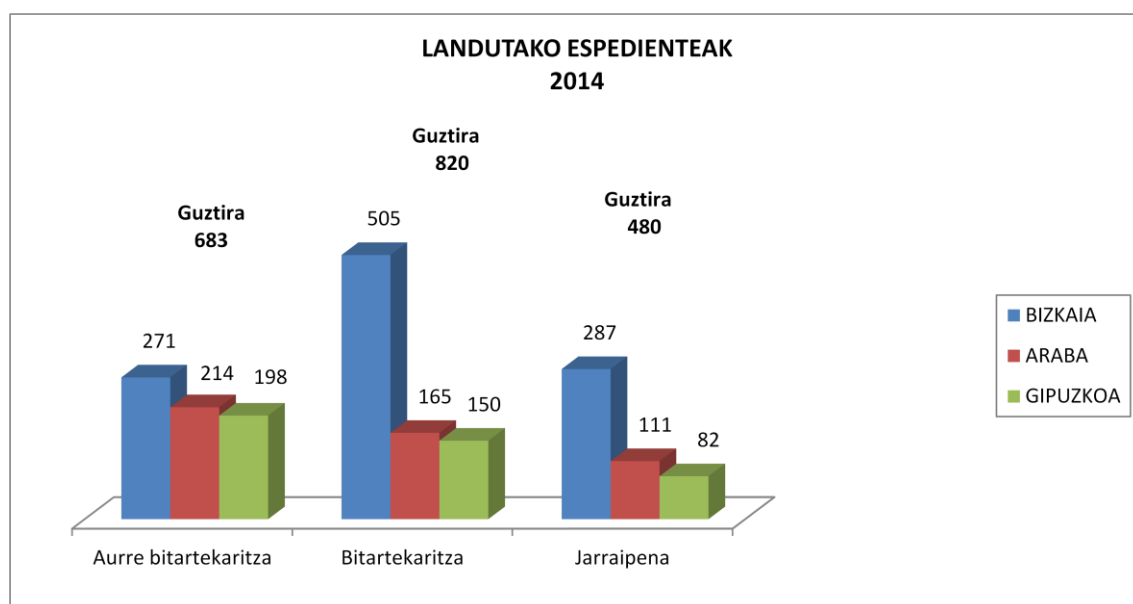
Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan egindako lanean, esku-hartze maila ezberdinetan, **10.934 pertsona** artatu eta **14.112 esku-hartze** egin dira guztira (8.010 Bizkaian, 3.362 Gipuzkoan eta 2.740 Araban). Landutako **espedienteak 1.983** kopururaino igo dira.



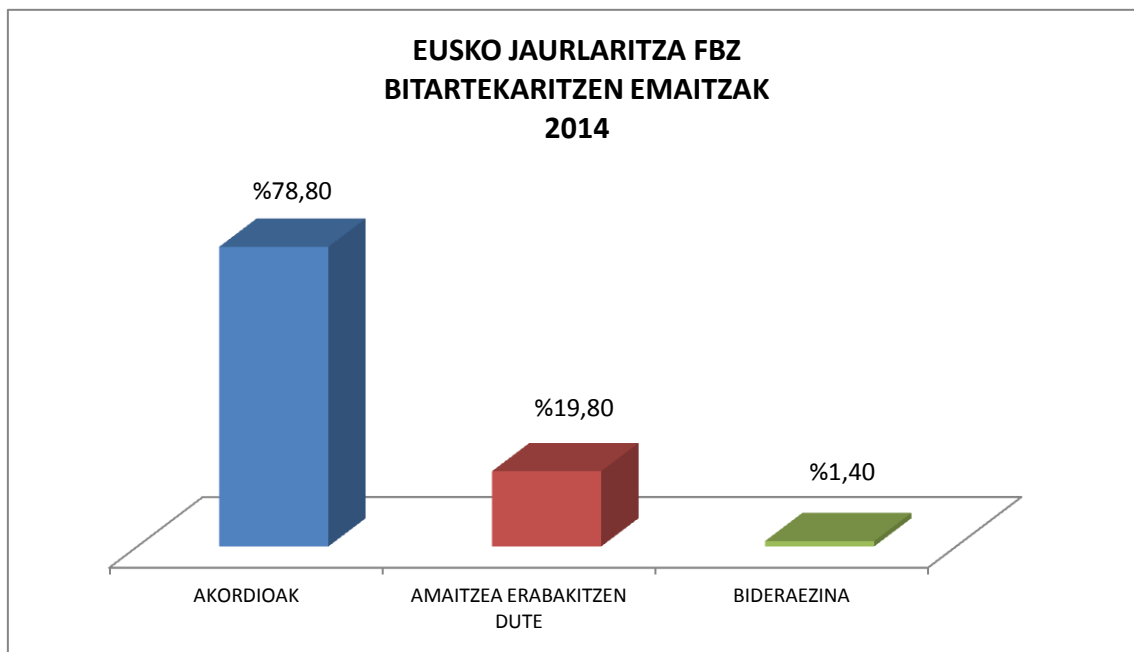
Landu diren espediente guztien artean, 683 aurre bitartekaritza espedienteak izan dira, hau da, egindako esku-hartzea izan da azaldutako egoerari buruzko informazioa jasotzea, bitartekaritzari buruz informatzea eta eskaera antolatzea. Kasu batzuetan ez da prozesurik hasi bien aldetik horretarako borondaterik ez zegoelako, eta besteetan lantaldeak, egoera aztertu ondoren, bidera ezina zela ondorioztatu duelako. Halaber, bitartekaritzaren testuinguruko informazio juridikoa eman zaie, hala nola informazio psikologikoa eta zuzendu zitezkeen baliabide eta zerbitzuak, kasu batzuetan hauetara bideratuak izan direlarik. Aurreko urtearekin alderatuta, aurre bitartekaritza espedienteek %12,5an gora egin dute.

Landu diren bitartekaritza espedienteak, hau da, aurre bitartekaritza fasea amaitu ondoren bitartekaritza prozesua hastea erabaki duten familiei eta lantaldeak bideragarri ondorioztatu dituen egoerei dagozkienak, 820 izan dira guztira.

Jarraipen espedientei dagokionez, aurreko puntuan azaldu den bezala, guztira 480 espediente izan dira, 2013 urtearekin alderatuta %4,1 gehiago.

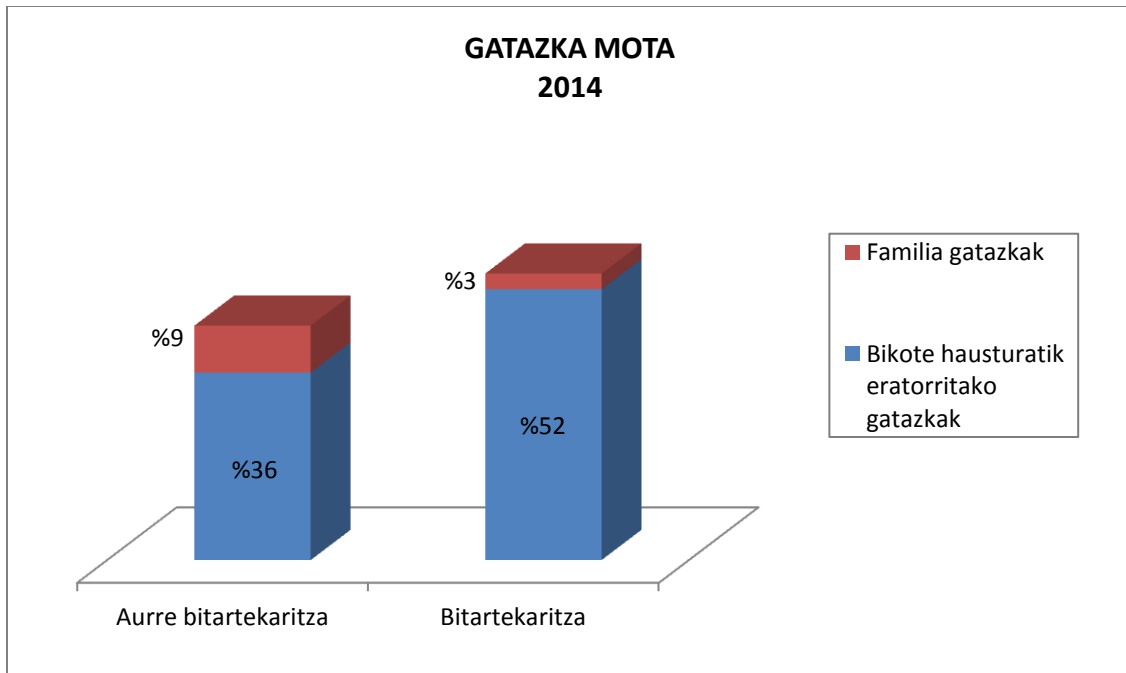


2014an 693 bitartekaritza amaitu dira eta 127 espedienteek irekita jarraitzen dute. Bitartekaritza prozesuaren amaierari dagokionez, %78,8 kasuetan azalduriko egoerari buruzko akordioak adostu dira, %19,8 kasuetan bitartekaritza amaitzea erabaki dute eta %1,4etan lantaldeak prozesua geratu du, bideraezina zela ondorioztatu eta gero.



2014an zehar landu diren espediente guztien gatazka motari dagokionez, aurre bitartekaritza espedienteetatik %36 (545 espediente) bikote hausturatik eratorritako gatazkek izan dira eta %9 (138 espediente) kategoria ezberdinetako familia gatazkek.

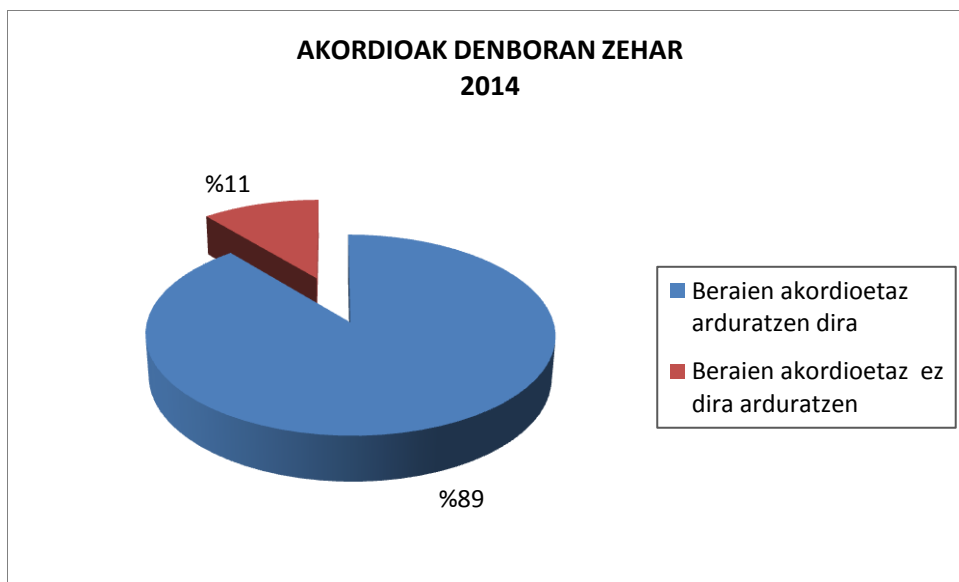
Bitartekaritza prozesuei dagokionez, %52 (778 espediente) bikote hausturatik eratorritako gatazkek izan dira eta %3 (42 espediente) beste familia egoeretatik eratorritakoak.



| <b>2014 URTEAN<br/>IREKITAKO ESPEDIENTEAK</b> | BIZKAIA    | ARABA      | GIPUZKOA   |
|---|------------|------------|------------|
| <b>AURRE BITARTEKARITZA<br/>ESPEDIENTEAK</b>  | <b>271</b> | <b>214</b> | <b>198</b> |
| BIKOTE HAUSTURATIK<br>ERATORRITAKO GATAZKAK   | 239        | 156        | 150        |
| FAMILIA GATAZKAK                              | 32         | 58         | 48         |
| <b>BITARTEKARITZA<br/>ESPEDIENTEAK</b>        | <b>505</b> | <b>165</b> | <b>150</b> |
| BIKOTE HAUSTURATIK<br>ERATORRITAKO GATAZKAK   | 490        | 150        | 138        |
| FAMILIA GATAZKAK                              | 15         | 15         | 12         |
| <b>ESPEDIENTE KOPURUA<br/>GUZTIRA</b>         | <b>776</b> | <b>379</b> | <b>348</b> |

Bitartekaritza prozesuak amaitu ondoren, FBZ lantaldeetatik jarraipen bat egiten zaie akordioarekin itxi diren espedienteek, lehen aipatu den bezala. Jarraipenak ahalbidetzen digu bitartekaritza akordioak denboran zehar nola garatu diren jakitea eta bitartekaritzak izan duen eragin pedagogiko eta arduratzailea behatzea, batetik, akordioak betetzerako garaian, eta bestetik, gurasoak egoera berrietara eta familiaren garapenera egokitzeko gaitasunean.

Hiru lurraldeetan egindako jarraipenetan jasotako datuek (bai bikote egoeretan egindakoak eta baita familia egoeretan) erakusten dute pertsona parte-hartzaileek prozesuan lorturiko akordioen ardura hartzen dutela.

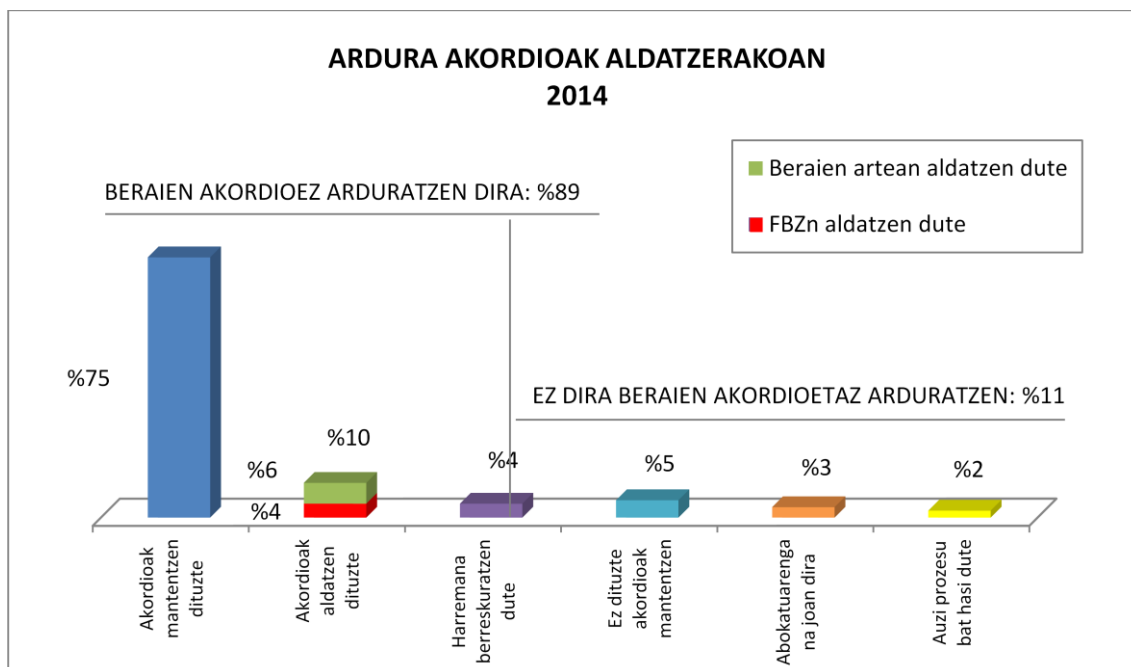


Bitartekaritza prozesu bat egin duten pertsonak beraien akordioen ardura hartzen dutela esateak, akordio horiek mantentzen dituztela, familia egoera berrira egokitzeko aldatzen dituztela (FBZan edo beraien artean) edo harremana berreskuratzen dutela esan nahi du. Ikusi daitekeenez, landu diren kasuen %89an bitartekaritzaren eragin arduratzailea dago.

Beraien akordioen ardura hartzen duten pertsonen artean, gehiengo nabarmenak akordioak mantentzen ditu, eta hau prozesua amaitu dutenen 4 pertsonetatik 3 kasutan (%75) ematen da.

Beraien akordioen ardura hartzen ez duten pertsonen hitz egiten dugunean, bitartekaritza prozesua amaitzen denean, pertsona parte-hartzaileek hirugarren pertsona baten eskuetan uzten dituztela beraien akordioen edukiaren ardura esan nahi dugu. Ardura hori abokatuen edo epaileen eskuetan geratu daiteke, auzi prozesu bat hasten dutenean. Kategoria horretan sartzen ditugu lorturiko akordioak mantentzen ez dituzten pertsonak ere.

Beraien akordioen ardura hartzen ez duten pertsonen dagokionez, nabarmendu daiteke, FBZra etorri ondoren auzi prozesu hasi duten pertsonen portzentajea baxua dela (%2).



Eusko Jaurlaritzako hiru FBZ zerbitzuen datu orokorren aurkezpen labur honen ondoren, hurrengo ataletan orain arte eman den informazioa zabalduko dugu, horrela FBZ bakoitzean egindako lanaren irudi argiago eta zehatzago bat eduki ahal izateko. Horretarako, Lurralde bakoitzeko, hau da, Bizkaia, Gipuzkoa eta Arabako Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuetan eman den esku-hartzearen datuetan sakonduko dugu.

## V.D- BIZKAIKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2014

| ESPEDIENTE<br>KOPURUA | ESKU-HARTZE<br>KOPURUA | PERTSONA<br>KOPURUA |      |
|-----------------------|------------------------|---------------------|------|
|                       |                        | GIZ                 | EMAK |

|  |  |              |              |              |  |
|--|--|--------------|--------------|--------------|--|
| <b>1) ARRETA TELEFONIKOA<br/>ETA AURREZ AURREKOA</b> |  | <b>4.412</b> | <b>1.506</b> | <b>2.906</b> |  |
|  |  |              | <b>4.412</b> |              |  |

### 2) BITARTEKARITZA

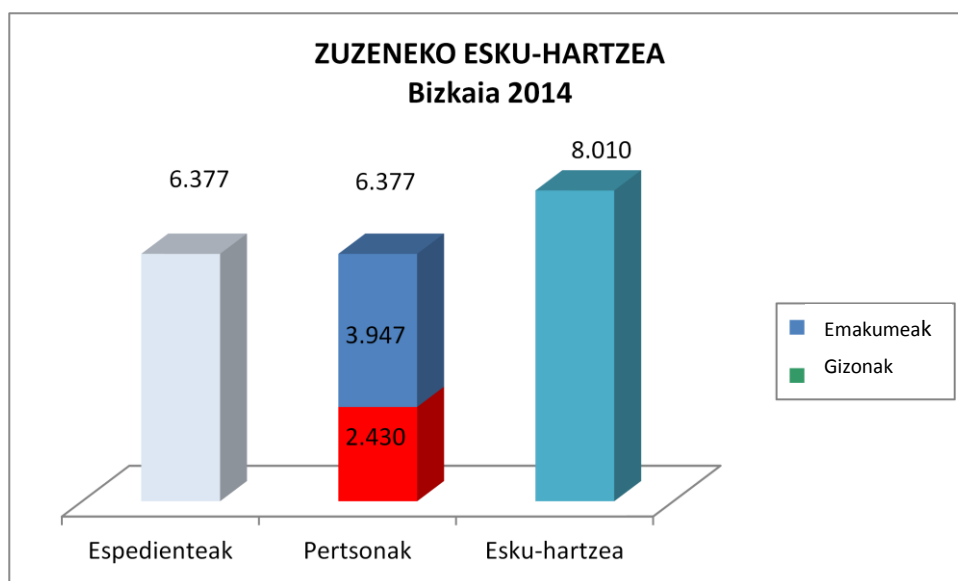
|  |            |              |              |     |
|--|------------|--------------|--------------|-----|
| <b>LANDUTAKO ESPEDIENTEAK</b>                | <b>776</b> | <b>3.141</b> | <b>1.493</b> |     |
| BIKOTE GATAZKAK                              | 729        | 2.920        | 660          | 726 |
| FAMILIA GATAZKAK                             | 47         | 221          | 37           | 70  |
| <b>AURRE BITARTEKARITZA<br/>ESPEDIENTEAK</b> | <b>271</b> | <b>512</b>   | <b>434</b>   |     |
| BIKOTE GATAZKAK                              | 239        | 413          | 157          | 212 |
| FAMILIA GATAZKAK                             | 32         | 99           | 16           | 39  |
| <i>PROFESIONALAK</i>                         | -          | -            | 2            | 8   |
| <b>BITARTEKARITZA<br/>ESPEDIENTEAK</b>       | <b>505</b> | <b>2.629</b> | <b>1.059</b> |     |
| BIKOTE GATAZKAK                              | 490        | 2.507        | 499          | 502 |
| FAMILIA GATAZKAK                             | 15         | 122          | 21           | 31  |
| <i>PROFESIONALAK</i>                         | -          | -            | 2            | 4   |

### 3) JARRAIPENA

|                               |              |              |              |     |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|-----|
| <b>JARRAIPEN ESPEDIENTEAK</b> | <b>287</b>   | <b>457</b>   | <b>472</b>   |     |
| BIKOTE GATAZKAK               | 287          | 457          | 227          | 245 |
| FAMILIA GATAZKAK              | -            | -            | -            | -   |
| <b>GUZTIRA</b>                | <b>1.063</b> | <b>8.010</b> | <b>6.377</b> |     |



2014 urtean Bizkaiko FBZn zuzeneko esku-hartzearen maila ezberdinetan egindako lana: telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzan (aurre bitartekaritza eta bitartekaritza prozesuak) eta jarraipenean, 6.377 pertsona artatu dira zuzenean, hau da, 2.430 gizon eta 3.947 emakume. Artatu diren familiekin 1.063 espediente landu dira eta hauetan 8.010 esku-hartze egon dira.

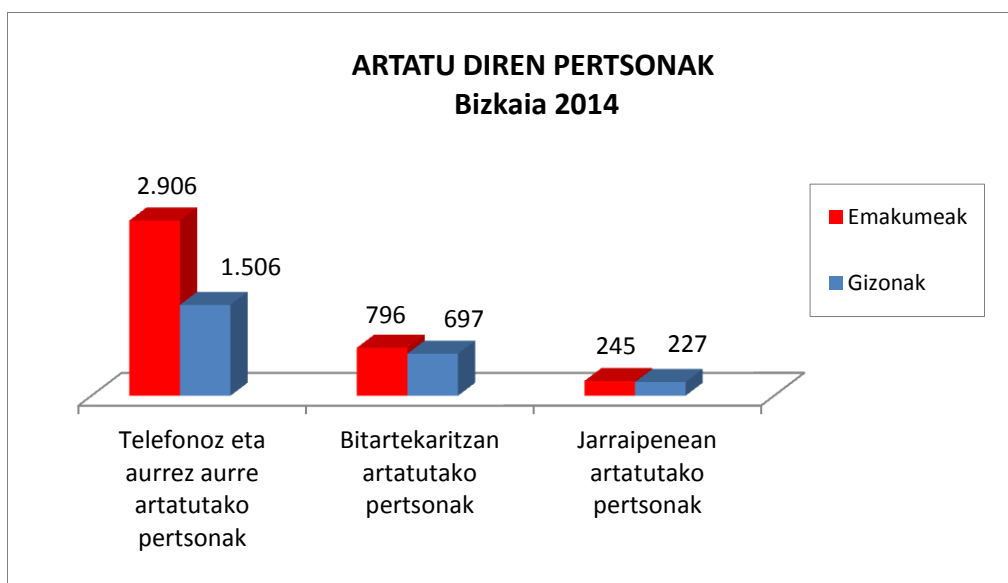


Jarraian, BFBZan pertsonen arretan egin den lana aztertuko du, hau da, telefono bidezko eta aurrez aurreko arretan, bitartekaritzaren esku-hartzean eta jarraipenean.

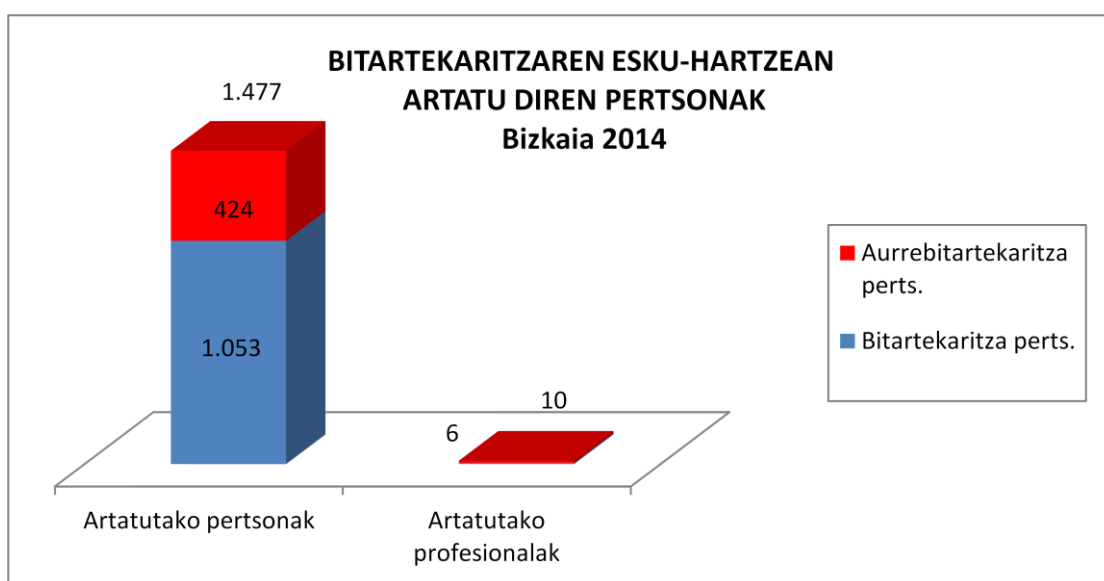
### **V.D.1.- ARTATUTAKO PERTSONAK**

2014. urtean zehar 6.377 pertsona artatu dira guztira esku-hartze maila ezberdinetan, guztira 8.010 esku-hartzeetan.

Telefono bidez artatu diren pertsonak 4.412 izan dira guztira. Bitartekaritzan egindako esku-hartzean guztira 1.493 pertsonak parte hartu dute eta amaitutako bitartekaritzen jarraipenean 472 pertsonak hartu dute parte guztira.

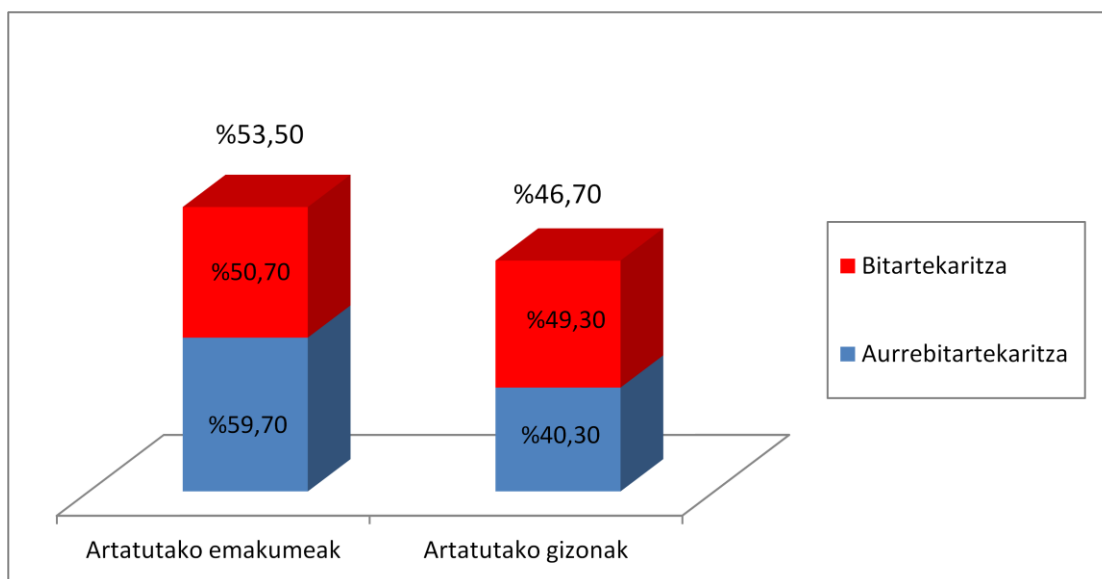


Bitartekaritza egiten den esku-hartzeak bi espediente mota sortzen ditu, aurre bitartekaritza espedienteak eta bitartekaritza espedienteak. Landu diren aurre bitartekaritza espedienteetan guztira 432 pertsona artatu dira, hauetatik 422 gatazkaren parte-hartzaileak izan direlarik eta 10 pertsona aldiz familia hauekin esku-hartu duten profesionalak. Egin diren bitartekaritzetan guztira 1.059 pertsonak hartu dute parte, hauetatik 1.053 gatazkaren protagonistak izan direlarik eta 6 pertsona aldiz familia hauekin beste testuinguru batean zuzenean esku-hartzen ari diren profesionalak.

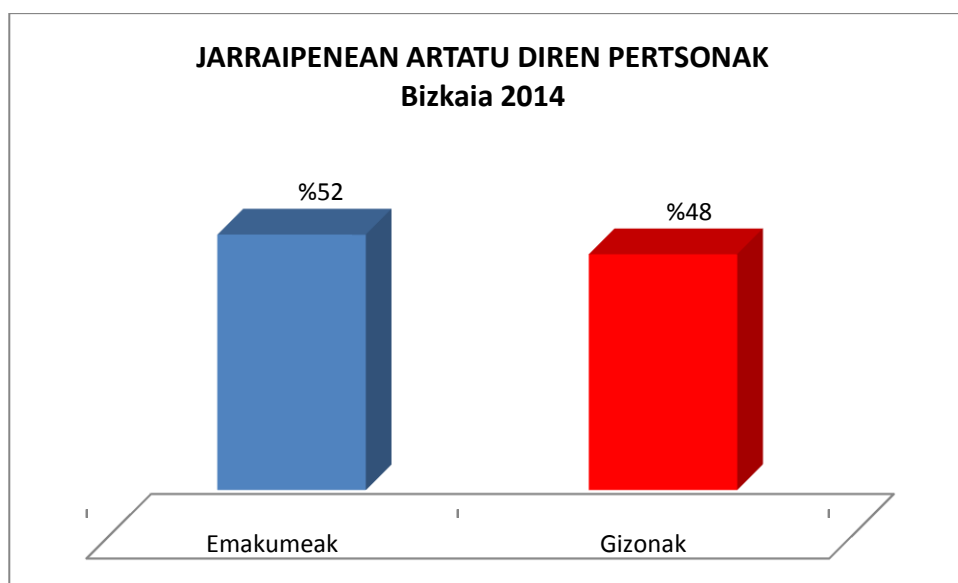


Esku-hartze maila honetan artatuak izan diren pertsona kopuru horretatik, %53,30 emakumea izan dira eta %46,70 gizonak. Aurre bitartekaritza espedienteetan, %60,80 emakumeak eta %39,20 gizonak. Bestalde, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonetatik %50,90 emakumeak izan dira eta %49,10 gizonak.

### BITARTEKARITZAREN ESKU-HARTZEAN PARTE HARTU DUTEN GIZONAK ETA EMAKUMEAK, BIZKAIA 2014



Jarraipen fasean 472 pertsona artatu dira, hauetatik %48 gizonak izan direlarik eta %52 emakumeak.



### V.D.2. TELEFONOZKO ETA AURREZ AURREKO ARRETA

Atal honetan agertzen diren datuak, alde batetik, erabiltzaileek Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin lehenengo aldiz zuzenean harremanetan jartzearen berri ematen dute. Eta beste aldetik, datu hauek profesionalei eta informazioa eskatzen duten pertsonari ematen zaien arreta islatzen dute ere, hala nola bitartekaritza prozesu batean dauden eta eskaera zehatz bat egiten duten erabiltzaileei ematen zaien arreta. Orokorrean, lehenengo hurbiltze hori telefono bidez izan ohi da, nahiz eta urte honetan zehar aldaketa bat ikusi den; hau da, zuzenean zerbitzura etortzen diren pertsona kopurua hasi egin da.

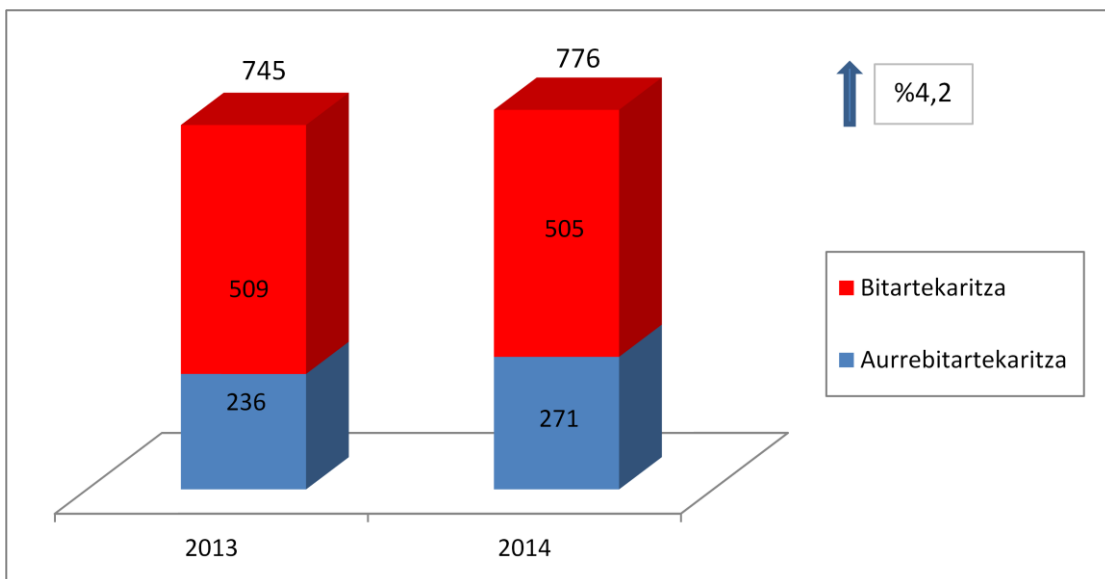
Lehenengo arreta maila honetan guztira 4.320 pertsona artatu dira (artatutako pertsonen grafikoa ikusi).

### **V.D.3. BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA**

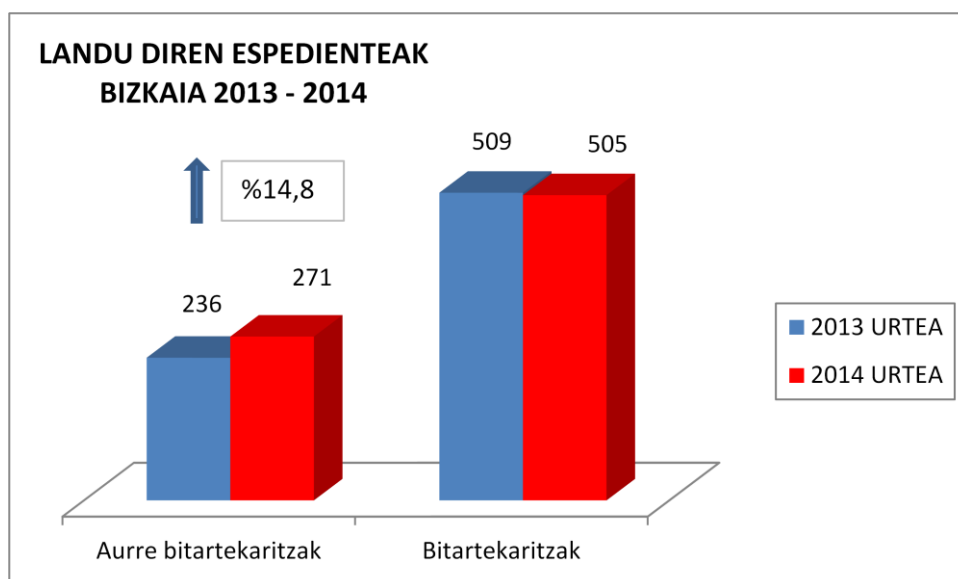
Bitartekaritza eredu honetan egin dugun lanari buruzko deskribapenean, espediente eta gatazka motak ezberdintzen ditugu:

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

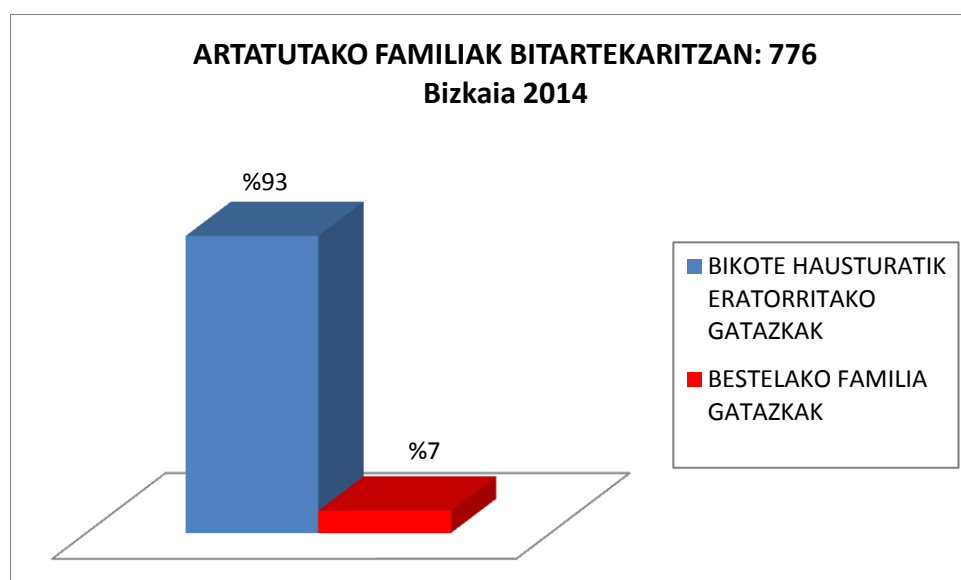
| LANDUTAKO<br>ESPEDIENTEAK                 | AURRE<br>BITARTEKARITZA | BITARTEKARITZA | GUZTIRA    |
|---|-------------------------|----------------|------------|
| BIKOTE BANAKETAREN<br>ONDORIOZKO GATAZKAK | 239                     | 490            | <b>729</b> |
| FAMILIA GATAZKAK                          | 32                      | 15             | <b>47</b>  |
| GUZTIRA                                   | <b>271</b>              | <b>505</b>     | <b>776</b> |



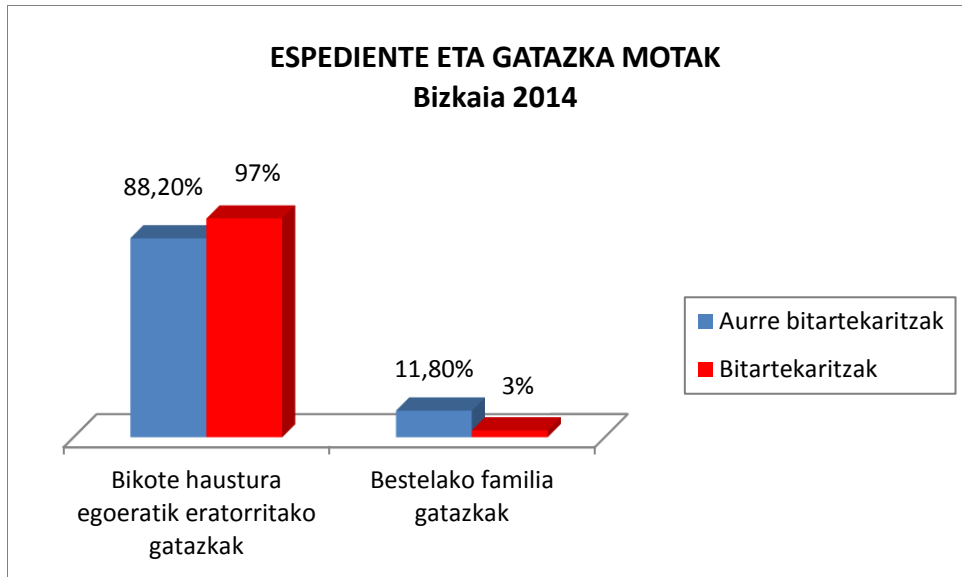
Bitartekaritzan egin den lanaren ondorioz guztira 776 espediente sortu dira (2013. urtearekin konparatuz %4,2 gehiago). Saillkapenari dagokionez, 271 aurre bitartekaritza espedienteak izan dira (aurreko urtearekin alderatuz %14,8ko hazkundea) eta landu diren bitartekaritza espedienteak 505 izan dira, ia-ia aurreko urteko bitartekaritza kopuru bera mantendu delarik (4 bitartekaritzako ezberdintasuna), kontutan harturik abenduko aurre bitartekaritza espediente batzuek bitartekaritza prozesua 2015eko urtarrilean hasi dutela.



Datuek erakusten dutenez, FBZra beraien egoera azaldu eta informazioa jasotzera etorri den familia kopuruan hazkundera egon da. Urte honetan zehar, 776 familia izan dira bizi zuten gatazka bideratzeko bitartekaritza eskatu dutenak (aurreko urtean baino %4,2 gehiago). Eskaera hauei dagokienez, %93 bikote hausturatik eratorritako gatazkek ziren eta %7 beste egoera batzuetatik eratorritako gatazkek.

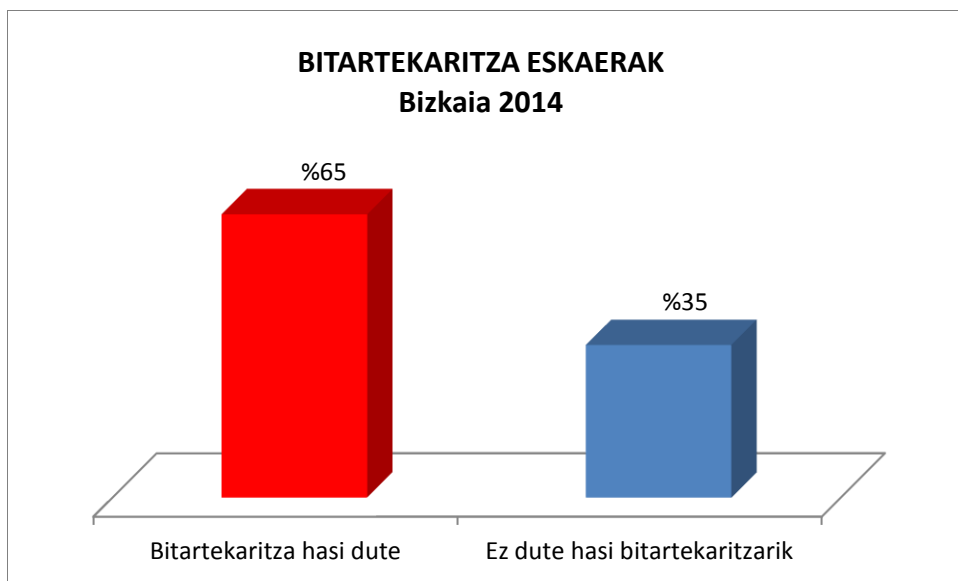


Gatazka motaz gain espediente mota kontutan hartzen badugu, aurre bitartekaritza espedienteetan %88,2a bikote hausturatik eratorritako gatazkek izan direla ikusi dezakegu eta %11,8 beste mota bateko gatazkek. Bitartekaritza espedienteeteei dagokienez, %97a bikote hausturatik eratorritako gatazkek izan dira eta %3a beste mota bateko familia egoerak.



### **V.D.3.1 AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK**

Aurreko atalean ikusi den bezala, bitartekaritza eskaera guztien artetik, %65ak ondoren bitartekaritza prozesua hasten dute eta %35ak ez dute prozesurik hasten, une horretan amaitzen delarik esku-hartzea zerbitzuaren aldetik. Bitartekaritza prozesua hasi arteko bidea egiten ez duten eskaera horiek, aurre bitartekaritza espedienteak bilakatzen dira.

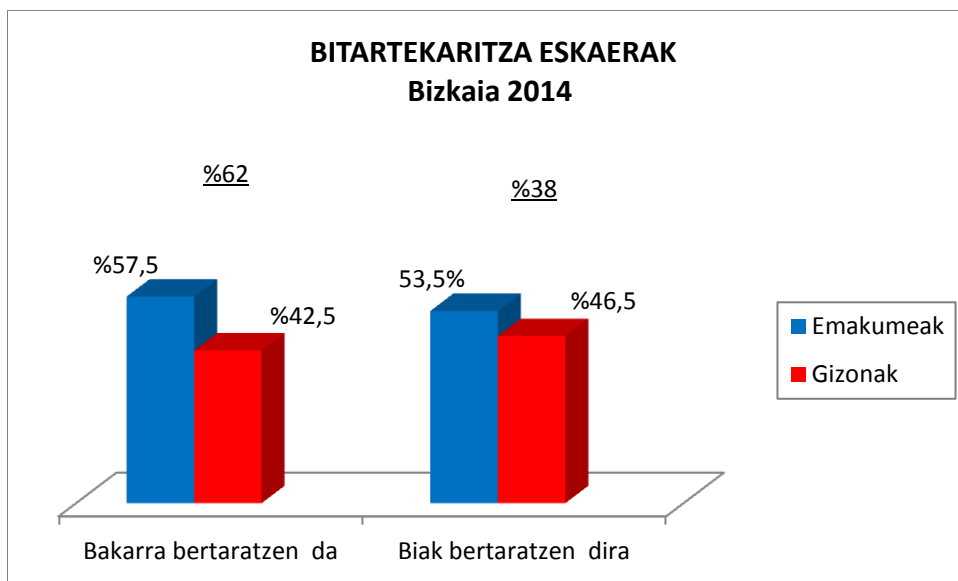


Aurre bitartekaritzen azterketa bat egin ondoren (eskaeren %35), ikusi daiteke kasuen %62an soilik pertsona bakarra etorri dela, edo gatazkaren alderdietako bat, informazioa eskatzera. Pertsona hauetatik, %42,5 gizonak dira eta %57,5 emakumeak.

Beste aldetik, gainerako %38an, gatazkaren protagonista guztiak informazio hitzordura etorri direlarik, prozesua ez da hasten, une horretan, bi alderdiek horretarako asmorik espresuki adierazi ez dutelako.

Datu hauek adierazten dute emakumeak gehiengoa direla zerbitzura informazioa eskatzera etortzen direnen artean. Hala ere, aurreko urteekin alderatuz, zerbitzura gerturatzen diren gizonezkoen kopuruan hazkunde jarraitu bat ikusi dezakegu.

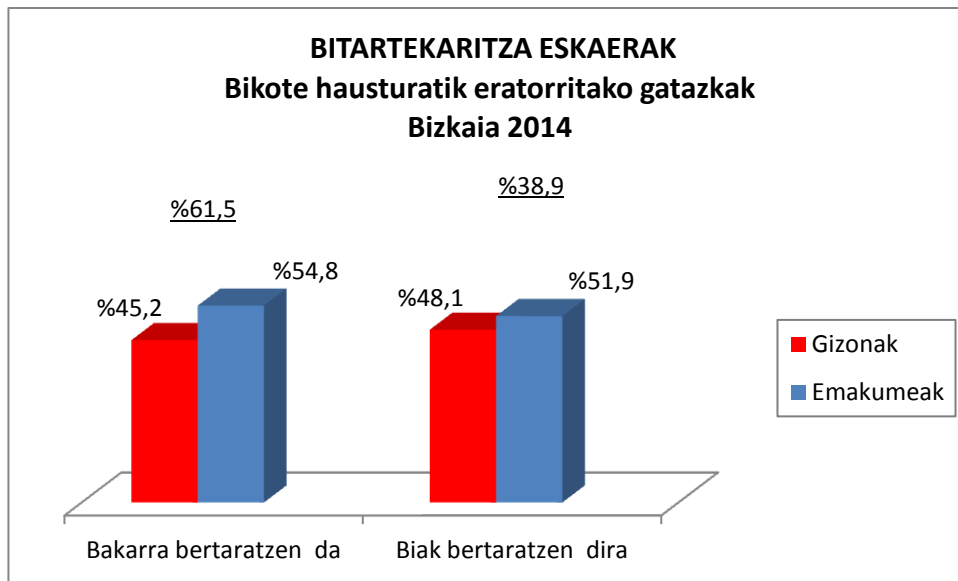




Bitartekaritarik hasi ez den kasuen ehuneko altu batean, bi alderdietako bakarra etorri da zerbitzura egoera azaldu eta bitartekaritzak eskaintzen duena ezagutzera. Datu honi dagokionez, interesgarria iritzi diogu aztertzea ea ezberdintasun adierazgarririk dagoen bikote hausturatik eratorritako gatazken eta bestelako familia gatazken artean.

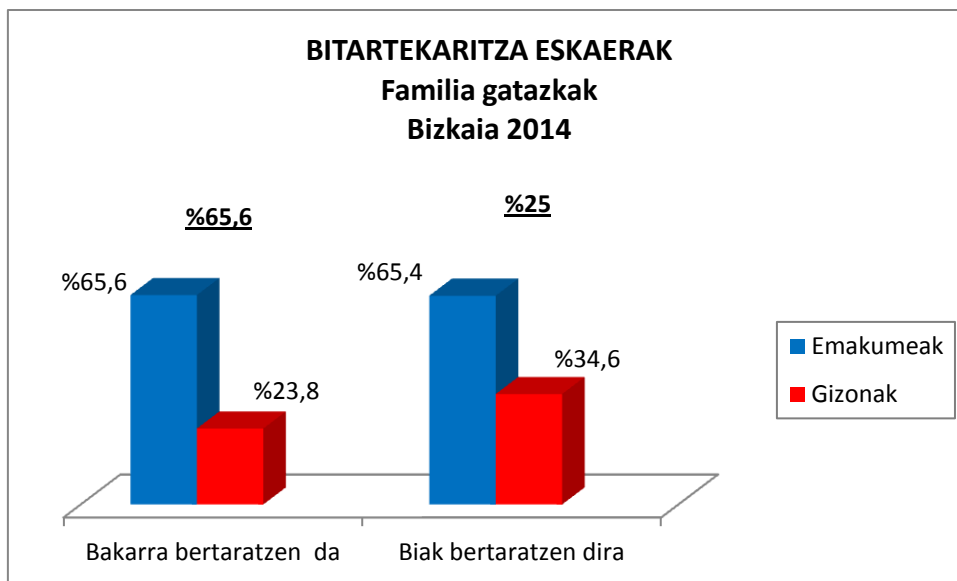
Bitartekaritza prozesua hasterainoko biderik egin ez duten **bikote hausturatik eratorritako gatazken** bitartekaritzarako informazio eskaerei dagokienez, kasuen %61,5ean pertsona bakarra etorri da informazioa eskatzera. Kasu batzuetan, hau gertatu da, beste pertsonak bitartekaritzaren gunea ezagutzeko interesik adierazi ez duelako, eta beste batzuetan, bitartekaritza bideragarria ez zelako. Horien artean, %45,2 gizonak izan dira eta %54,8, emakumeak. Datu horiek aurreko urteetako datuekin alderatuz, gizonen hazkunde jarraitu bat ikusi dezakegu, FBZra informazioa eskatzera etorri eta bitartekaritzan interesa adierazi dutenen artean. Hala ere, emakumeak gehiengoa izaten jarraitzen dute bakarka zerbitzura informazioa eskatzera etortzen direnen artean.

Beste aldetik, %38,9an, informazio saiora bi pertsonak etorri direlarik, ez da prozesurik hasten, une horretan, bi alderdiek ez dutelako horretarako asmorik espresuki adierazi. Hauen artean, %48,1 gizonak dira eta %51,9 emakumeak.



Bitartekaritza prozesua hasterainoko biderik egin ez duten **familia gatazken** bitartekaritzarako informazio eskaerei dagokienez, kasuen %65,6ean pertsona bakarra edo gatazkaren alderdietako bat etorri da FBZra bere egoera azaltzera eta informazioa eskatzera. Hauen artetik, %34,6 gizonak izan dira eta %65,4 emakumeak.

Beste aldetik, kasuen %34,4ean, informazio saiora gatazka duten familiako pertsonak etorri direlarik, ez da prozesurik hasten, une horretan, gatazkaren alderdi guztiek ez dutelako horretarako asmorik espresuki adierazi. Pertsona hauen artetik, %34,6 gizonak dira eta %65,4 emakumeak.



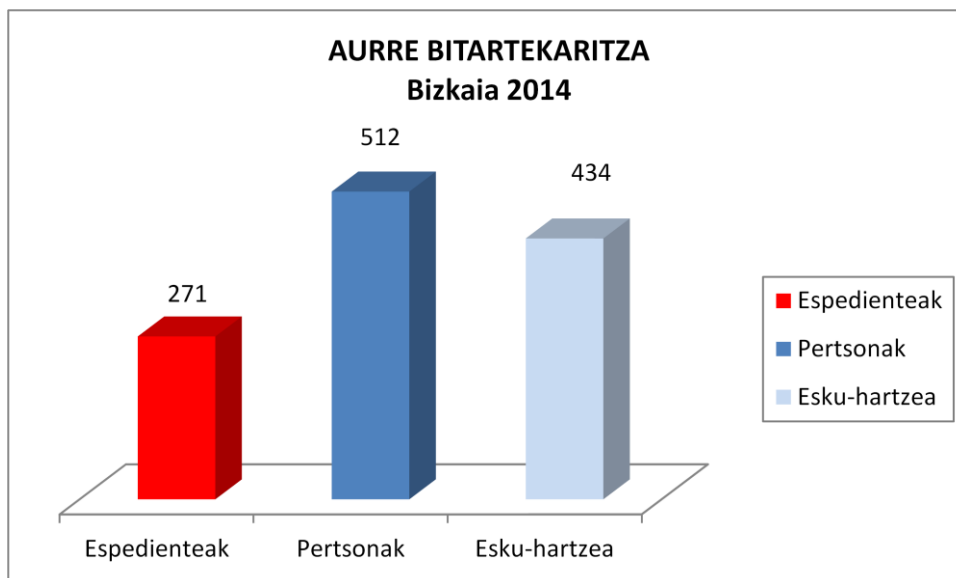
Datuek adierazten dutenez, kasuen gehiengoan, gatazkaren alderdi bakarra izan da zerbitzura informazioa eskatzera etorri eta bitartekaritza prozesua hasteko nahia adierazi duena. Beste aldetik, bitartekaritza prozesua hasten dutenen artean, ezberdintasun bat ikusten da gatazka motari dagokionez: familia gatazketan bitartekaritza eskaera gehiago dago non FBZra gatazkaren alderdi bakarra etorri den (kasuen %65,6). Hau da, kasuen kopuru adierazgarri batean ez zen bitartekaritarik hasi, bi alderdien aldetik espresuki horretarako asmorik adierazi ez zelako. Datu honek erakusten du, borondateak duen garrantzia, eta aldi berean zailtasuna, bitartekaritza hasi edo ez hasi erabakitzeke unean, bereziki, bi protagonista baino gehiago dauden familia gatazketan.

Halaber, aipagarria da, informazioa eskatzera edo bitartekaritza eskatzera zerbitzura hurbildu direnen artean, familia gatazketan gizon kopurua adierazgarriki gutxiago izan dela bikote hausturatik eratorritako gatazketan izan dena baino.

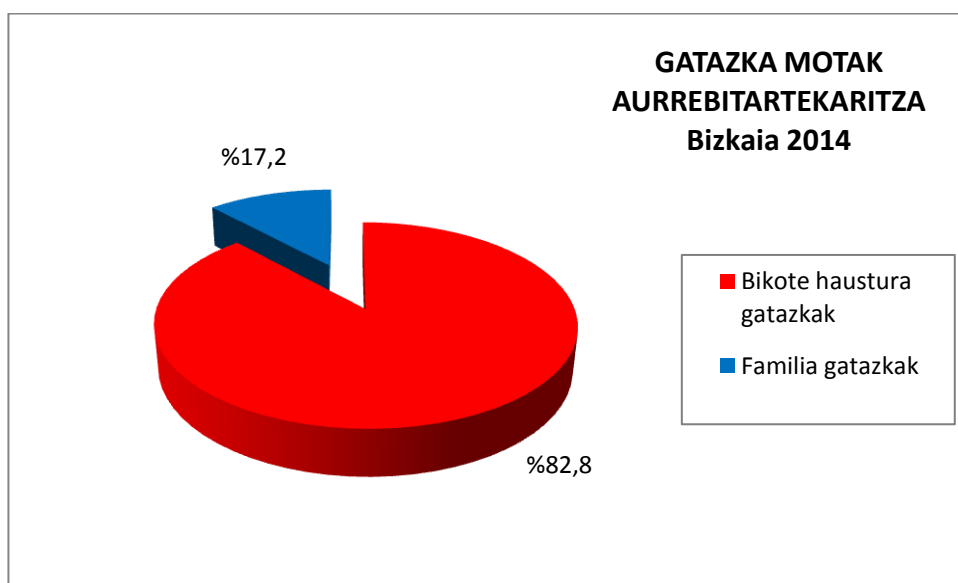
Zerbitzura etortzen diren pertsona guztiak bitartekaritzaren aurreko fase honetatik igarotzen dira, baina aurre bitartekaritza espedientearen jatorria Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura etorri arren, **ondoren bitartekaritza prozesua hasten ez duten** pertsonen ematen zaien arreta da. Arreta hori, espediente bakoitzaren arabera, sesio kopuru ezberdinez

osaturik egon daiteke, hala nola gatazka motaren arabera eta honetan pertsonak bizi duten unearen arabera.

Esku-hartze honetan 271 espediente egon dira, eta gatazketako 434 pertsona protagonista artatu dira zuzenean 512 esku-hartzeetan.



Esku-hartze maila honetako gatazka motari dagokionez, 239 espediente bikote haustura egoerako gatazkek izan dira, hau da, %88,2, eta 32 espediente familia gatazkek, hots, %11,8.



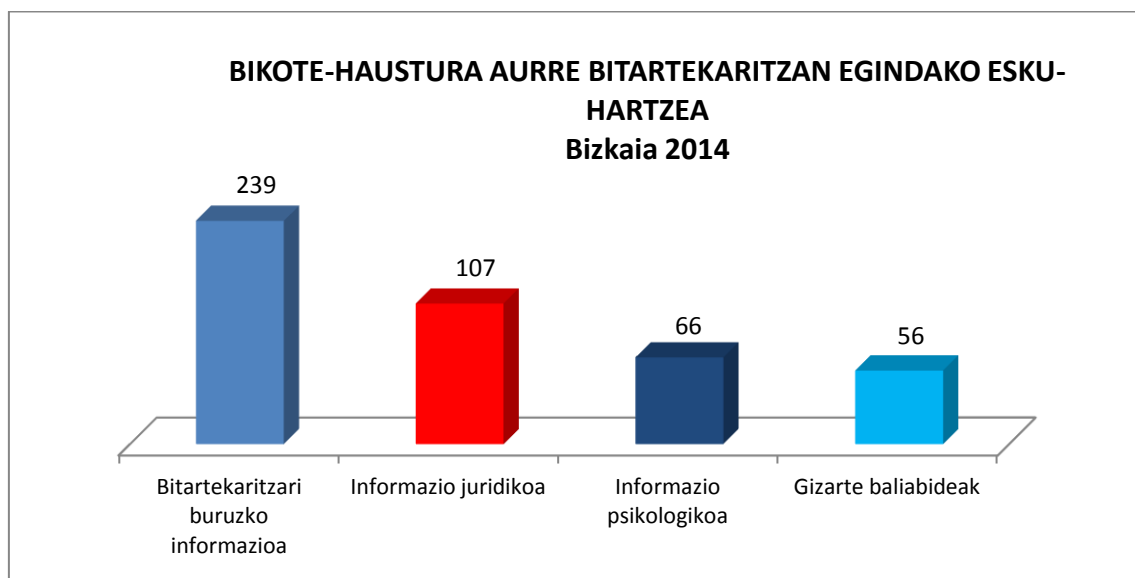
## **BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK**

Bikote hausturatik eratorritako gatazkekin zerikusia duten 239 aurre bitartekaritza espedienteetan egin den esku-hartzearen lana, alde batetik, pertsonen bitartekaritzari buruz informatzea izan da, eta, kasu batzuetan, etorri den pertsonaren eskariz, informazio gutun bat bidali zaio etorri ez den pertsonari. Orduan, bitartekaritzari eta prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa ematen zaio (28 gutun bidali dira). Beste aldetik, bitartekaritza prozesurik hasi ez delarik, bitartekaritzaren testuinguruaren barruko zuzenbide informazioa eskaini zaie (107 kasutan), gizarte baliabideei buruzko informazioa (56 espedienteetan) eta informazio psikologikoa (66 kasutan). Lan hau 413 saiotan egin da eta 434 pertsona artatu dira guztira.

Bidali diren gutunei dagokienez, 9 kasutan erantzuna jaso da eta gainerakoetan ez da interesik adierazi bitartekaritzari buruzko informazioa jasotzeko.

|                                   |   |            |
|-----------------------------------|---|------------|
| <b>ESPEDIENTEEI<br/>DAGOKIONA</b> | ESPEDIENTE KOPURUA                      | <b>239</b> |
| <b>PERTSONEI<br/>DAGOKIONA</b>    | PERTSONA KOPURUA                        | <b>379</b> |
| <b>PROZESUARI<br/>DAGOKIONA</b>   | ESKU-HARTZE KOPURUA                     | <b>413</b> |
| <b>ESKU-HARTZE<br/>KOPURUA</b>    | BITARTEKARITZARI BURUZKO<br>INFORMAZIOA | <b>239</b> |
|                                   | ZUZENBIDE INFORMAZIOA                   | <b>107</b> |
|                                   | PSIKOLOGI AHOLKUA                       | <b>66</b>  |
|                                   | GIZARTE BALIABIDEEN<br>INFORMAZIOA      | <b>56</b>  |

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

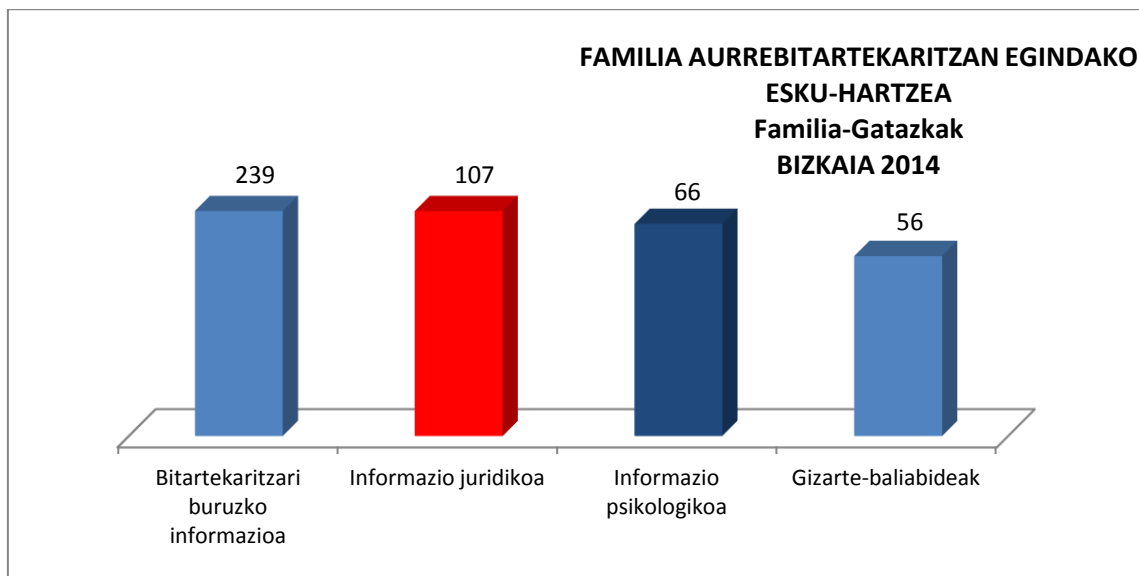


## **FAMILIA GATAZKAK**

Familiaren testuinguruan sortzen diren gatazkekin zerikusia duten eskarien inguruan landutako aurre bitartekaritza espedienteetan (32 espediente), aita eta ama, seme-alaba, anai-arreba, aiton-amona, eta abarren artean, 65 pertsona artatu dira. Familia hauekin egin den lana (99 esku-hartze) bitartekaritza prozesuari buruzko informazioa eskaintzera bideratuta egon da (32 eskarietan), eta kasu batzuetan, etorri den pertsonaren eskariz, informazio gutun bat bidali zaio etorri ez den pertsonari, zerbitzuari, bitartekaritzari eta prozesuaren ezaugarriei buruzko informazioa emateko (12 gutun bidali dira). Beste aldetik, bitartekaritza prozesurik hasi ez delarik, bitartekaritzaren testuinguruaren barruko zuzenbide informazio eskaini zaie (3 kasutan), psikologi informazioa (10 familiari) eta gizarte baliabideei buruzko informazioa (4 espedienteetan).

Bidalitako gutunei dagokienez, 2 kasutan erantzuna jaso dugu eta gainerakoetan ez da interesik adierazi bitartekaritzari buruzko informazioa jasotzeko.

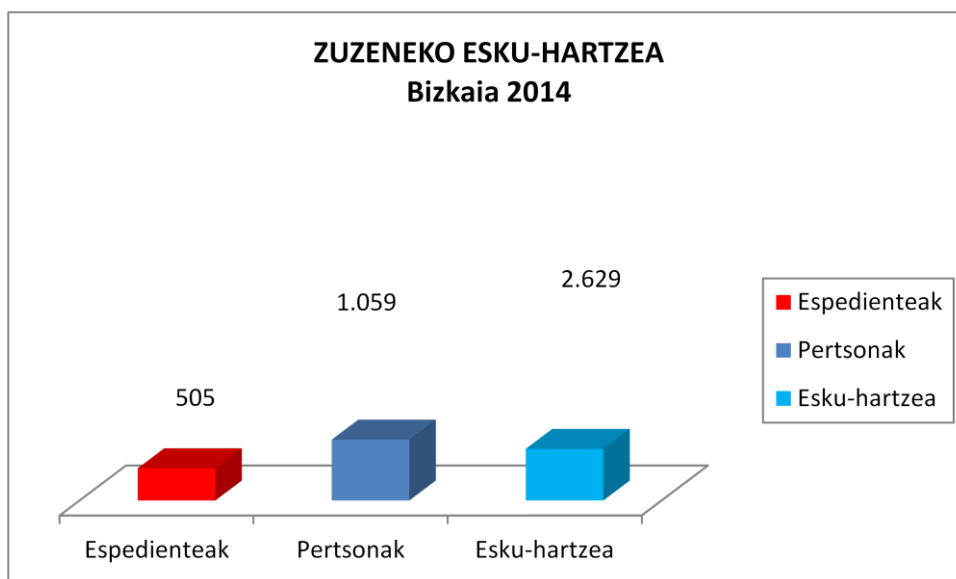
|                               |                                      |           |
|-------------------------------|--------------------------------------|-----------|
| <b>ESPEDIENTEEI DAGOKIONA</b> | ESPENDIENTE KOPURUA                  | <b>32</b> |
| <b>PERTSONEI DAGOKIONA</b>    | PERTSONA KOPURUA                     | <b>65</b> |
| <b>PROZESUARI DAGOKIONA</b>   | ESKU-HARTZE KOPURUA                  | <b>99</b> |
| <b>ESKU-HARTZE KOPURUA</b>    | BITARTEKARITZARI BURUZKO INFORMAZIOA | <b>32</b> |
|                               | ZUZENBIDE INFORMAZIOA                | <b>3</b>  |
|                               | PSIKOLOGI AHOLKUA                    | <b>10</b> |
|                               | GIZARTE BALIABIDEEN INFORMAZIOA      | <b>4</b>  |



### V.D.3.2.- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

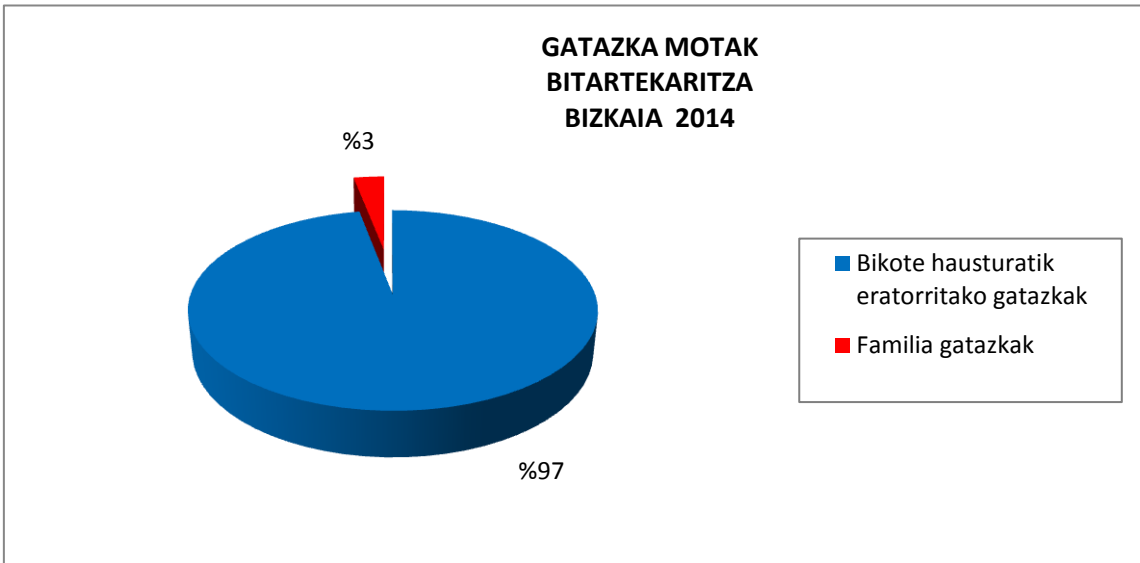
Bitartekaritza prozesua hasten da, gatazkan parte hartzen duten alderdi guztiek horrela adostu eta borondatez onartzen dutenean. Hori da adosten duten lehenengo akordioa eta alderdiek zein prozesua gidatuko duen bitartekaritza lantaldeko pertsonak edo pertsonak izenpeturiko dokumentu batean jasoko dena.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

Esku-hartze maila honek guztira 505 bitartekaritza espediente eragin ditu. Gatazka zuten familia edota bikoteetako 1.059 pertsona artatu dira 2.629 esku-hartzeetan zehar.

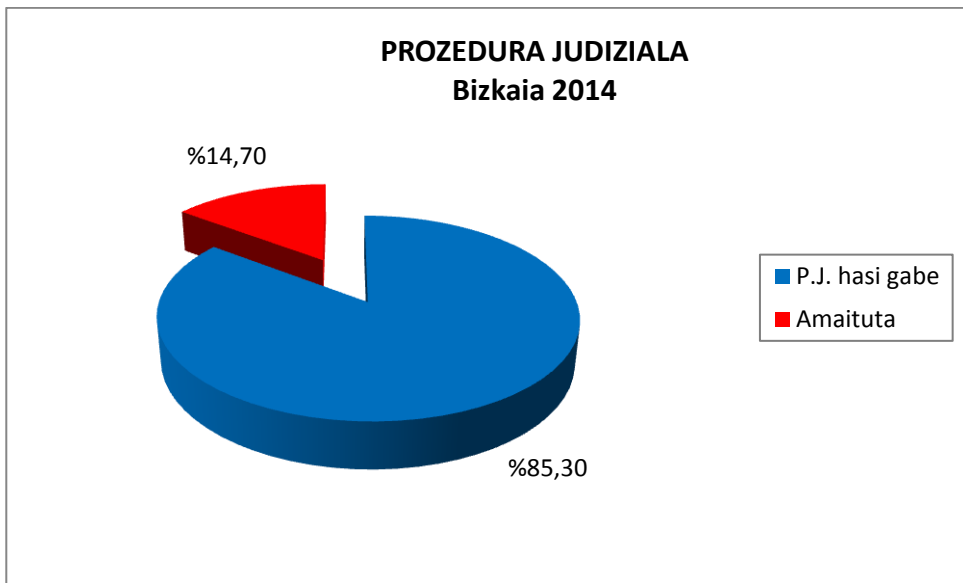


Landu diren bitartekaritza guztietatik (505 espediente), kasuen %97an (490 espediente) familiek azaldu dituzten gatazkek bikote hausturatik eratorritako egoeretan eman dira. Eta %3, hau da, 15 espedienteren testuingurua belaunaldi arteko gatazkek, mendeko pertsona baten inguruko familia gatazkek, anai-arreben arteko gatazkek, aiton-amonak/ seme-alaba/biloben inguruko gatazkek eta oinordetzetatik eratorritako gatazkek izan dira.



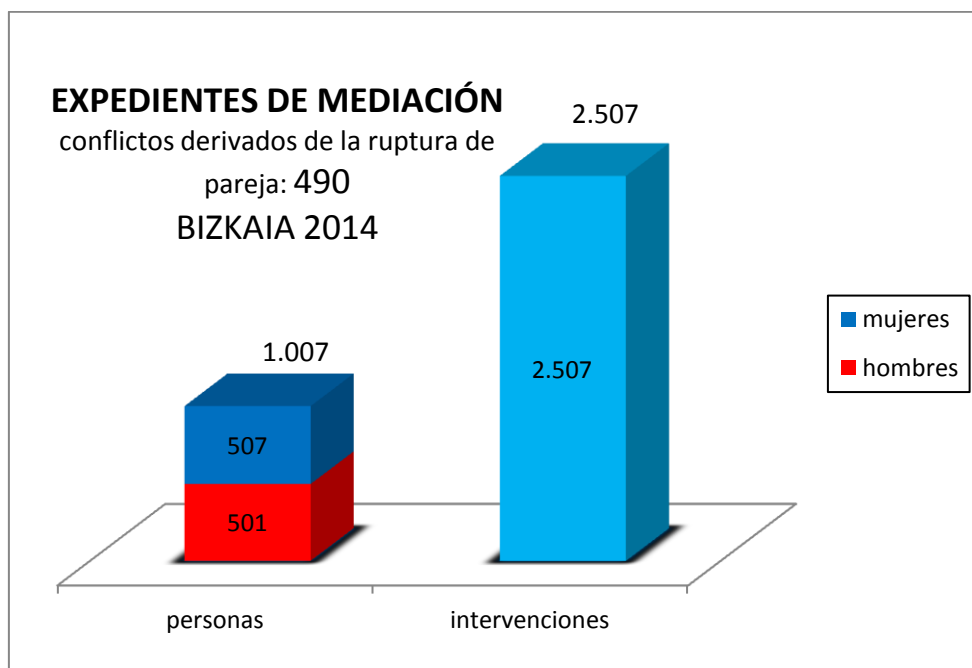


Bikote hausturatik eratorritako gatazkak azaldu dituzten bikoteek hasitako bitartekaritzen artetik, %14,7ak auzi prozesua amaituta zuen eta %85,3ak ez zuten auzirik hasi.



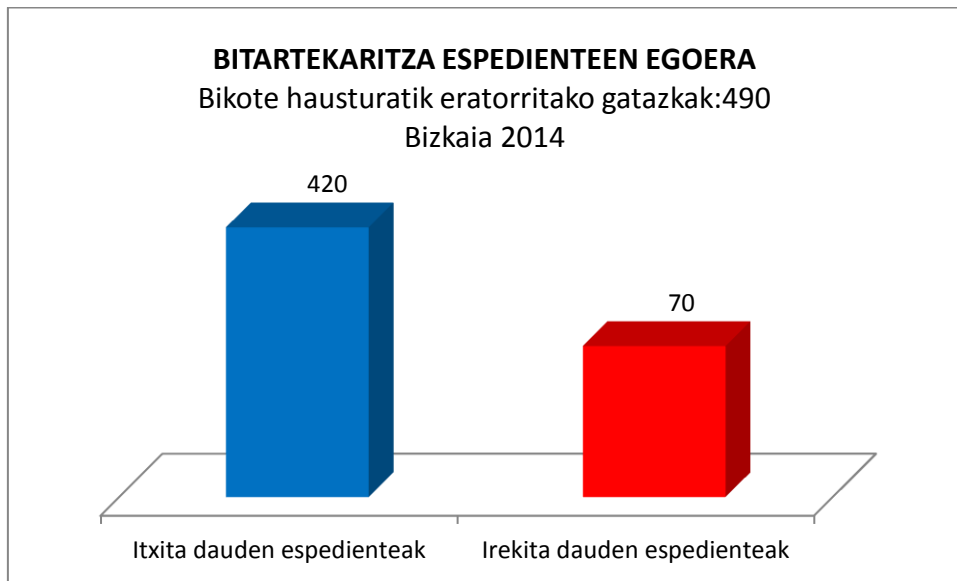
## BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

Esku-hartze maila honetan, **bikote hausturatik eratorritako gatazken** inguruko 490 bitartekaritza espediente landu dira, hauetan 1.007 pertsona artatu dira eta bitartekaritzaren espaziora etorri dira hainbat saioetan zehar, beraien egoeraren inguruko akordioak lortzeko asmoarekin. Prozesu hauetan, guztira 2.507 esku-hartze egin dira.



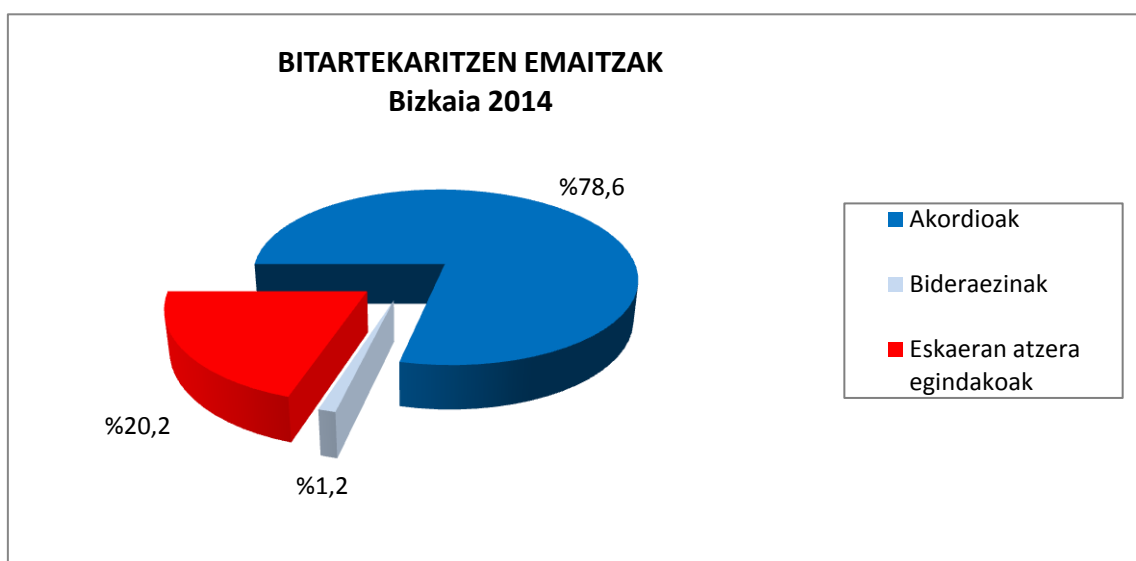
|   |   |              |
|---|---|--------------|
| <b>ESPEDIENTEI<br/>DAGOKIONA</b>                  | ESPEDIENTE KOPURUA  | <b>490</b>   |
| <b>PERTSONEI<br/>DAGOKIONA</b>                    | PERTSONA KOPURUA  | <b>1.007</b> |
| <b>PROZESUARI<br/>DAGOKIONA</b>                   | ESKUHARTZE KOPURUA  | <b>2.507</b> |
|   | BUKATUTAKO BITARTEKARITZA<br>PROZESUEN SAIOEN<br>BATEZBESTEKOA  | <b>6</b>     |
| <b>ESKU-HARTZE<br/>KOPURUA</b>                    | AMAITUTAKO ESPEDIENTE<br>KOPURUA  | <b>420</b>   |
|   | AKORDIOAK   | <b>330</b>   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• HITZARMEN<br/>ARAUEMAILEA<br/>GORPUZTEN DITUZTEN<br/>AKORDIOAK</li> </ul>          | 244          |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• BESTELAKO AKORDIOAK</li> </ul>   | 49           |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ELKARBIZITZARIK<br/>GABEKO ANTOLAKETA</li> </ul>                                   | 14           |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• BIKOTE TERAPIA<br/>HASTEKO AKORDIOA</li> </ul>                                     | 9            |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• BIKOTE ERLAZIOA<br/>BERRESKURATZEKO<br/>HELBURURA BEGIRAKO<br/>AKORDIOA</li> </ul> | 14           |
| BITARTEKARITZA PROZESUARI<br>AMAIERA EMATEN DIOTE | <b>85</b>   |              |
| BIDERA EZINA                                      | <b>5</b>  |              |
| ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE<br>KOPURUA              | <b>70</b>   |              |

2014. urtean zehar 420 bitartekaritza amaitu dira eta 70 bitartekaritzek zabalik jarraituko dute 2015 hastean.

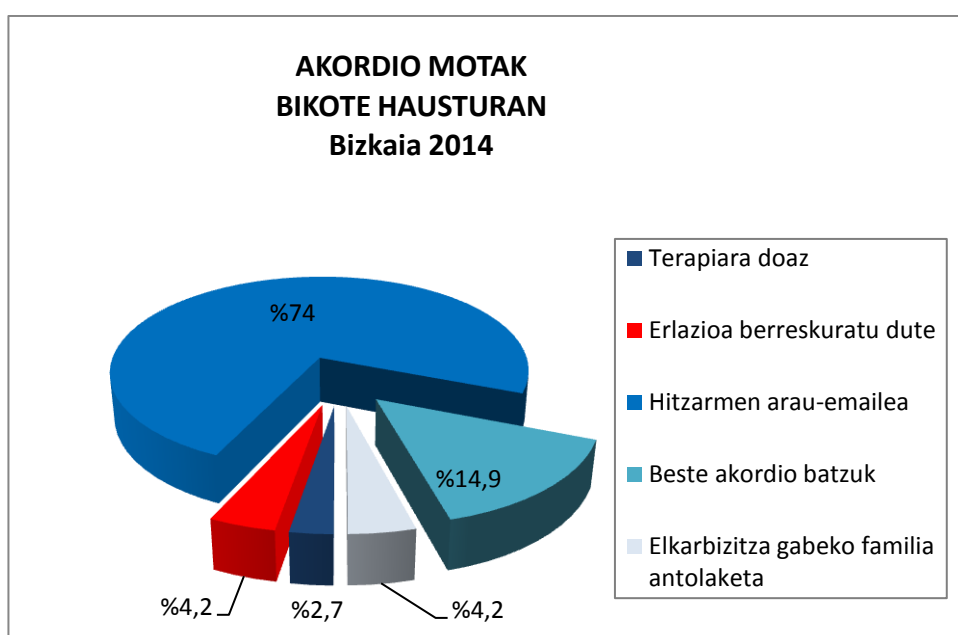


Amaitutako bitartekaritzei dagokienez, bikoteen %78,6 azalduko egoeren inguruko akordioetara iritsi dira.

Lantaldeak aldian-aldian egiten dituen bileretako lanaren ondorioz, zabalik dauden bitartekaritzak gainbegiratzeko helburuarekin, kasuen %1,2an prozesua eten egin da, bidera ezina zela ondorioztatu eta gero. Beste aldetik, hasitako bitartekaritzen %20,2an, alderdiek bitartekaritza prozesuari amaiera ematea erabaki dute.



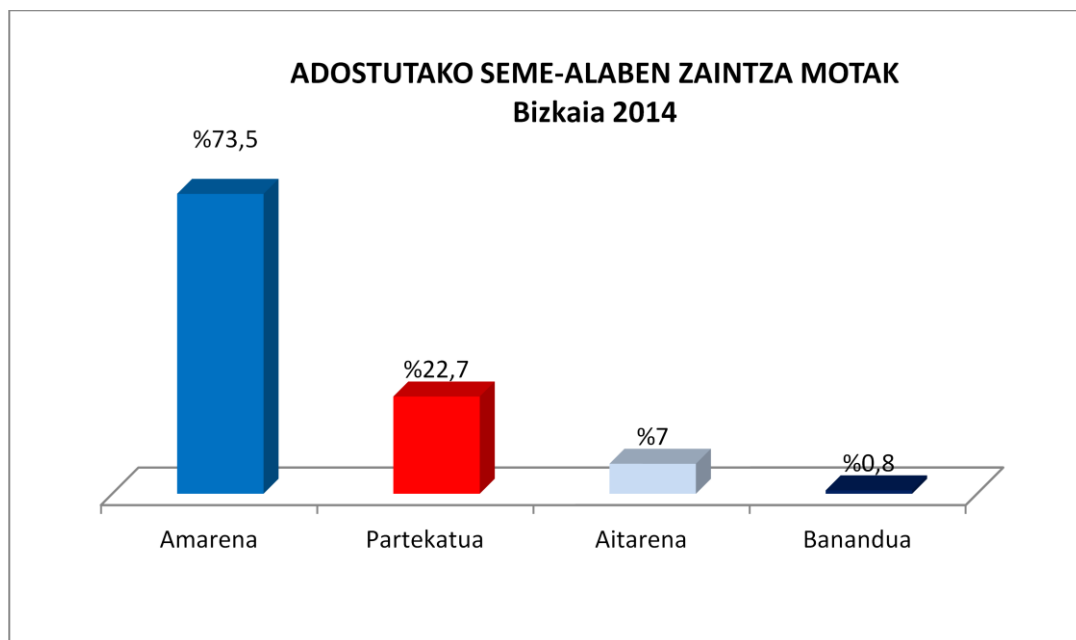
Bitartekaritza prozesua akordioekin amaitu duten bikoteei dagokienez, %74ak beraien hitzarmen arauemailea gorpuztuko duten akordioak lortu dituzte, %2,7ak bikote harremana mantentzeko asmoarekin bikote terapia prozesu bat hastea adostu dute, %4,2ak bikote harremana mantentzea erabaki dute, %14,9ak azaldutako gatazkaren inguruko bestelako akordioak lortu dituzte eta %4,2ak familia antolaketari buruzko akordioak lortu dituzte, bikote izaten jarraitzen duten arren banaturik bizi direlarik.



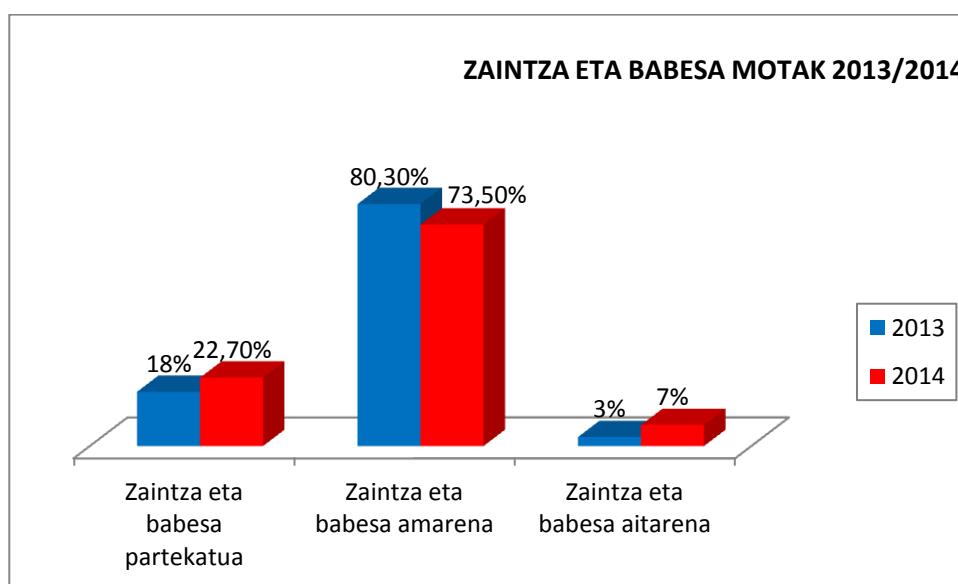
Amaitutako prozesuetako bitartekaritza saioen batz bestekoa, 6 saikoa izan da. Datu hori 2013. urtean amaitutako bitartekaritzen batz bestekoarekin alderatuz, 2014an amaitutako bitartekaritzen batz bestekoa 2 puntu igo da, aurten BFBZra etorri diren familia egoeren konplexutasunaren isla besterik ez delarik eta kasu zehatz bakoitzean egindako lanaren gehitze bat ekarri duelarik.

Beste aldetik, seme-alabak zituzten eta bikote hausturan zeuden bikoteek, bitartekaritza etorkizunerako familia antolaketaren inguruko akordioekin amaitu dutenak, kasuen %73,5ean seme-alabak amaren etxebizitzan bizitzea adostu dute (zaintza eta babes amarena bakarrik delarik), %22,7an bikoteek zaintza eta babes partekatua adostu dute modu

ezberdinetan antolatuta, %7an seme-alabak aitaren etxebizitzan bizitzea adostu dute (zaintza eta babesa aitarena bakarrik delarik) eta %0,8an zaintza eta babesa banandua adostu dute.



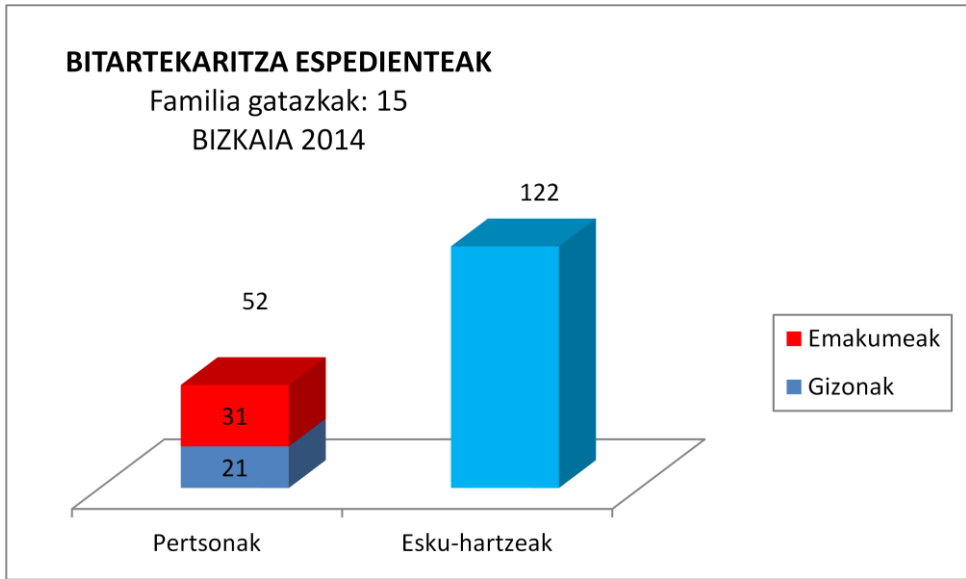
Datu hauek 2013. urtean jasotakoekin alderatuz, joera bat ikusten da, gero eta handiagoa, aita eta ama seme-alabekin elkarbizitzan beraien presentzia partekatzen duten antolaketa eredu baterantz (zaintza eta babesa partekatua), eta baita non aitaren presentzia amarena baino areagoa den ere (zaintza eta babesa aitarena bakarrik).



## FAMILIA GATAZKAK

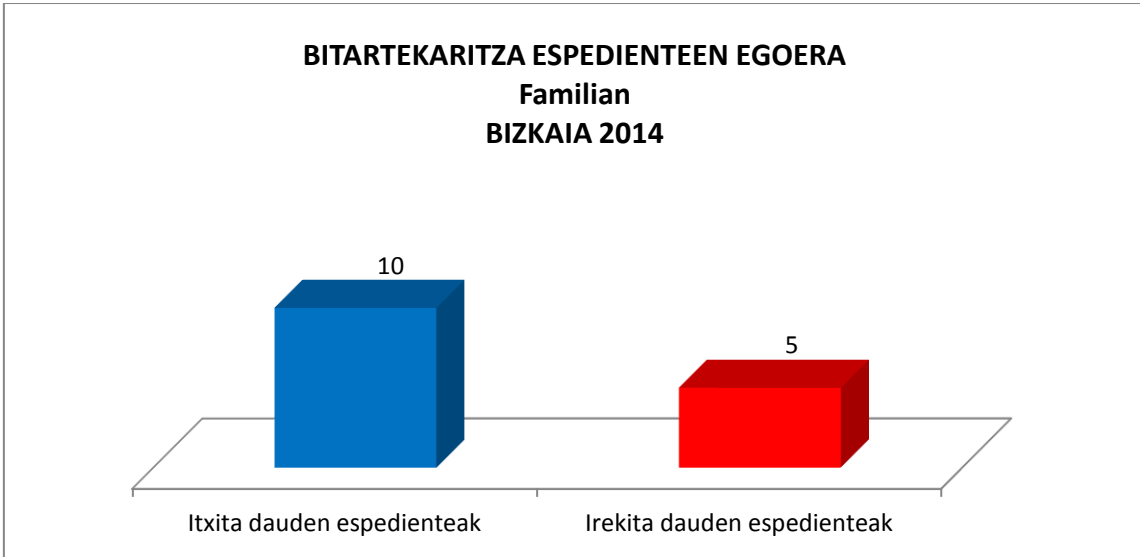
|                                   |  |            |
|-----------------------------------|--|------------|
| <b>ESPEDIENTEEI<br/>DAGOKIENA</b> | ESPEDIENTE KOPURUA   | <b>15</b>  |
| <b>PERTSONEI<br/>DAGOKIENA</b>    | PERTSONA KOPURUA   | <b>52</b>  |
| <b>PROZESUARI<br/>DAGOKIENA</b>   | ESKU-HARTZE KOPURUA  | <b>122</b> |
|                                   | Bukatutako bitartekaritza<br>prozesuen batz besteko saioak | <b>6</b>   |
| <b>EMAITZARI<br/>DAGOKIENA</b>    | AMAITUTAKO ESPEDIENTE<br>KOPURUA                           | <b>10</b>  |
|                                   | AKORDIOAK  | <b>9</b>   |
|                                   | BITARTEKARITZA AMAITZEA<br>ERABAKITZEN DUTE                | <b>1</b>   |
|                                   | BIDERA EZINA   | <b>-</b>   |
|                                   | ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE<br>KOPURUA                       | <b>5</b>   |

Bestelako **familia gatazkak** landu dituzten bitartekaritza espedienteei dagokienez, familia hauetako 52 pertsonarekin zuzeneko lana egin da (31 emakume eta 21 gizon), guztira 122 esku-hartzeen bitartez.



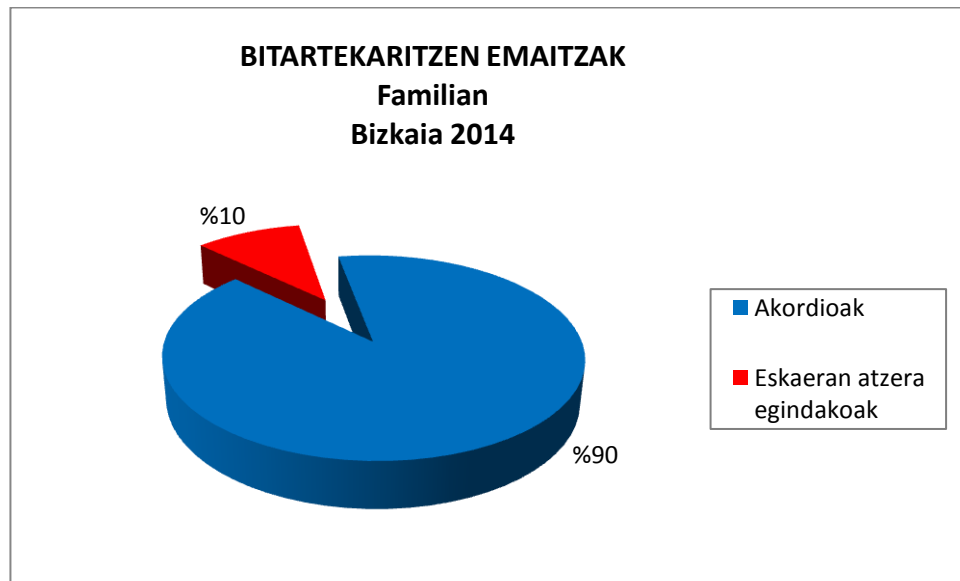
Urte honetan hasi diren 15 espedienteetatik, 10 amaitu egin dira eta 2015. urtearen hasieran 5 espedienteek zabalik jarraitzen dute.

Amaitutako bitartekaritzeari dagokienez, familien %90ak beraien gatazkaren inguruko akordioak adostea lortu dute eta %10ean gutxienez alderdietako batek borondatez prozesua etetea erabaki du espresuki.



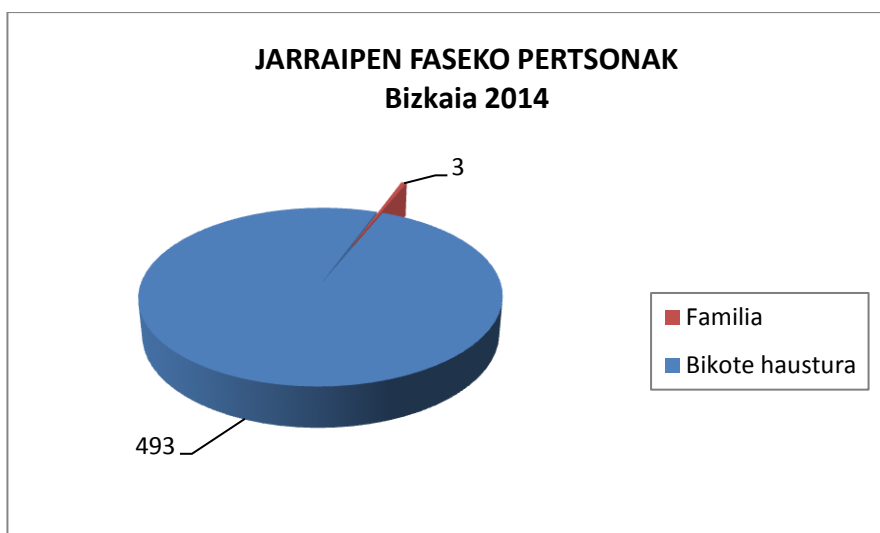


Amaitutako bitartekaritzetako saioen batz bestekoa 6 izan da. Datu hori bikote hausturan eman den saioen batz bestekoaren antzekoa denez, garrantzitsua da azpimarratzea bitartekaritza lantaldeak familia gaietan jarri duen ardura, beharrezkoa izan delarik, kasu batzuetan, gaiaren konplexutasunarengatik eta protagonista kopuruarengatik, bi bitartekariak elkarrekin egindako saioetan ko-bitartekaritzan lana egitea.



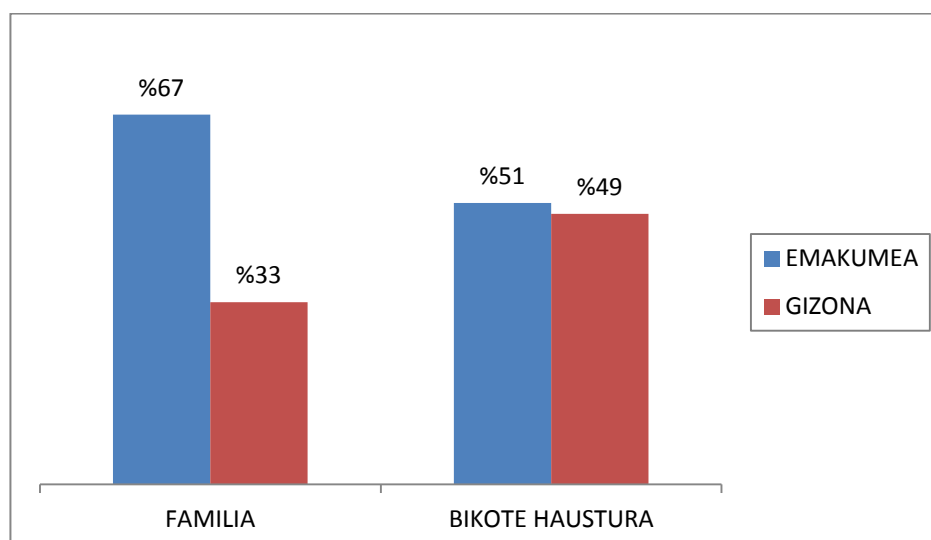
## V.D.4-JARRAIPEN FASEA

Esku-hartze maila honetan 496 pertsona artatu dira, horietatik, 493 pertsonak bikote hausturekin erlazonaturiko gaiak aurkeztu zituzten eta 3 pertsonak familia gatazkekin lotuta zeuden egoerak.

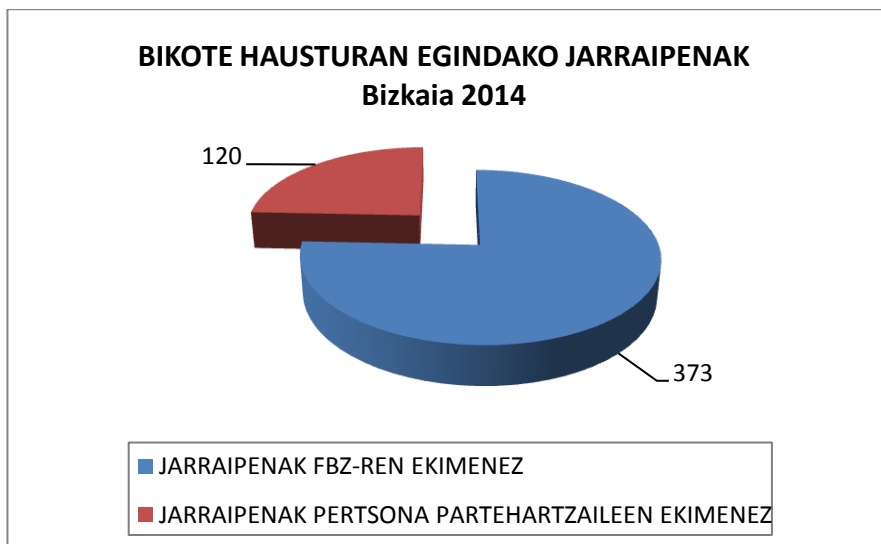


Bikote hausturarekin lotutako prozesuen jarraipenetan, artatutako pertsonetatik 253 emakumeak dira eta 240 gizonak. Beraz, %51 emakumeak dira eta %49 gizonak.

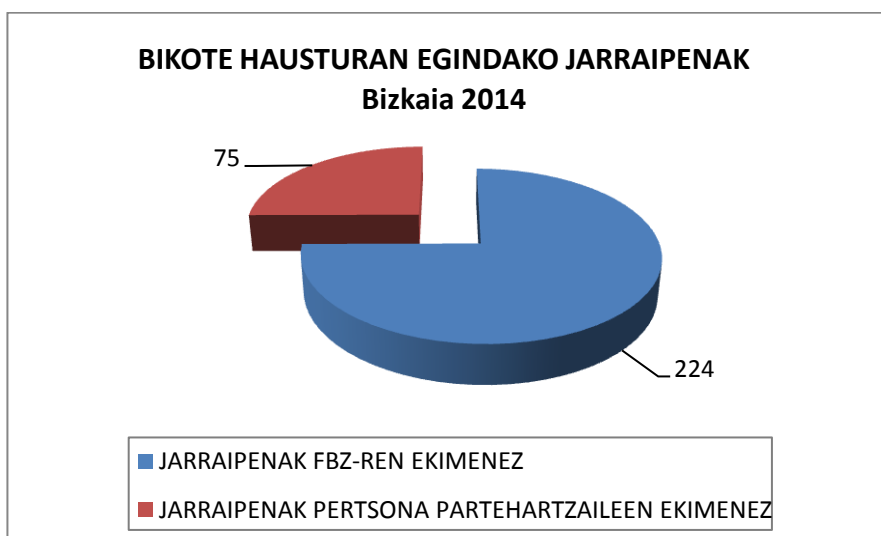
Familia gatazkekin lotuta zeuden artatutako 3 pertsonak, aldiz, 2 emakumeak dira eta gizon bakarra dago.



335 bikote hausturan egindako jarraipenetatik, 224 familia bitartekaritzako taldearen ekimenez egin dira eta 75 bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenen ekimenez. Azkenik, 36 espediente izan dira erantzunik gabeko jarraipenak.



335 bikote hausturan egindako jarraipenetatik, 224 familia bitartekaritzako taldearen ekimenez egin dira, 273 pertsona artatu direlarik. 75 espediente bitartekaritza prozesuan parte hartu dutenen ekimenez izan dira, 120 pertsona artatu direlarik. Azkenik, 36 espedienteetan ezinikoa izan da informaziorik lortzea.



## JARRAIPEN- ESPEDIENTEAK

### BIKOTE-GATAZKAK

335

### *BITARTEKARI TALDEAREN EKIMENEZ*

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| Jarraipenak .....                | 224 |
| Erantzun gabeko jarraipenak..... | 36  |

### PARTEHARTZAILEEN EKIMENEZ EGINDAKO JARRAIPENAK

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 2013. urte aurreko jarraipenak ..... | 32 |
| 2013. urteko jarraipenak .....       | 36 |
| 2014. urteko jarraipenak.....        | 7  |

### PERTSONEI DAGOKIONEZ

- Pertsona kopurua .....493
- Gizon kopurua .....240
- Emakume kopurua .....253

### PROZESUARI DAGOKIONEZ

- Saio kopurua..... 485

### EMAITZARI DAGOKIONEZ

- Epaia.....%34
- Akordio pribatua .....%54
- Bikotea berreskuratu .....%5
- Auzi-prozesua .....%3
- Bizikidetzatza gabeko antolakuntza familiarra .....%4

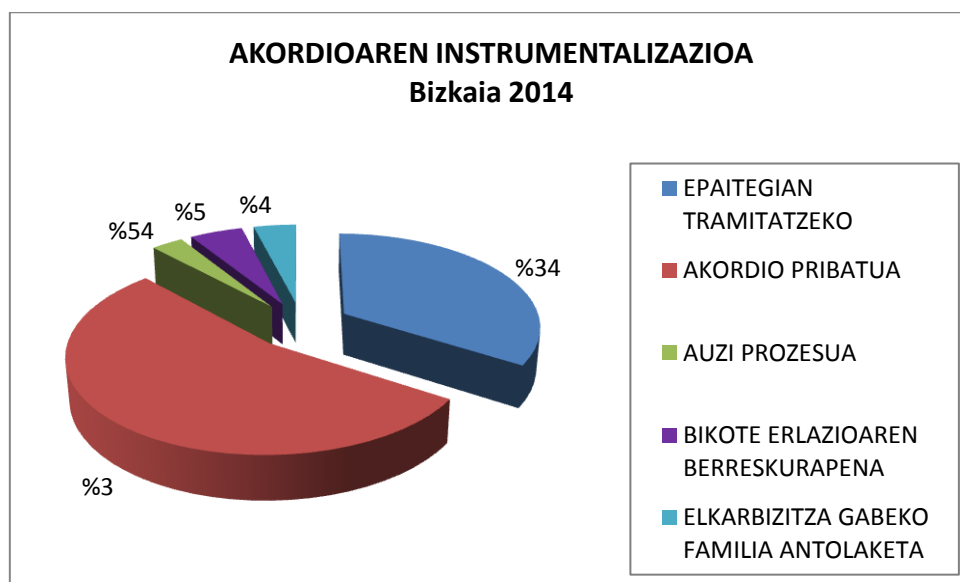
### AKORDIOA DENBORAN ZEHAR

- Akordioetataz arduratzen dira .....%91,6
- Ez dira akordioetataz arduratzen.....%8,4

Egindako 299 jarraipen espedienteetan, bai bitartekaritza taldearen ekimenez egindakoak, baita parte hartzaileen ekimenez burututakoak ere, 493 pertsona artatu dira 485 saioetan.

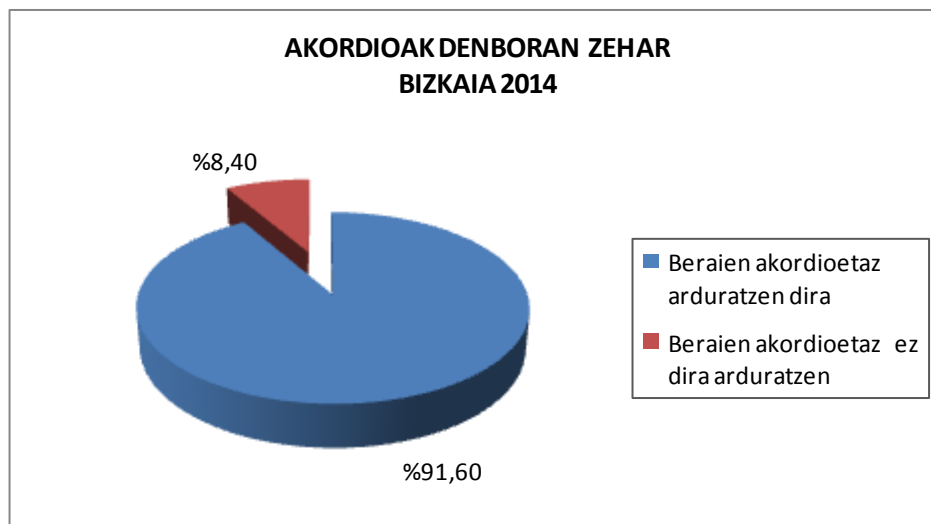
Familia Bitartekaritza Zerbitzu honetako erabiltzaileei egindako jarraipenetatik honako informazio hau eskuratu da:

Espedienteen %34 epaitegian izapidetutakoak dira; %54k modu pribatu mantendutako akordioak biltzen dituzte; %5ek bikote-harremana berreskuratu dute; bikote espedienteen %3ek prozedura judizialari hasiera eman diote eta gainerako %4, egoera ezberdinak direla eta, elkarrekin bizi ez diren bikoteen familia antolamendua biltzen duten akordioak dira, beraz, ezin dira epaitegian izapidetu.



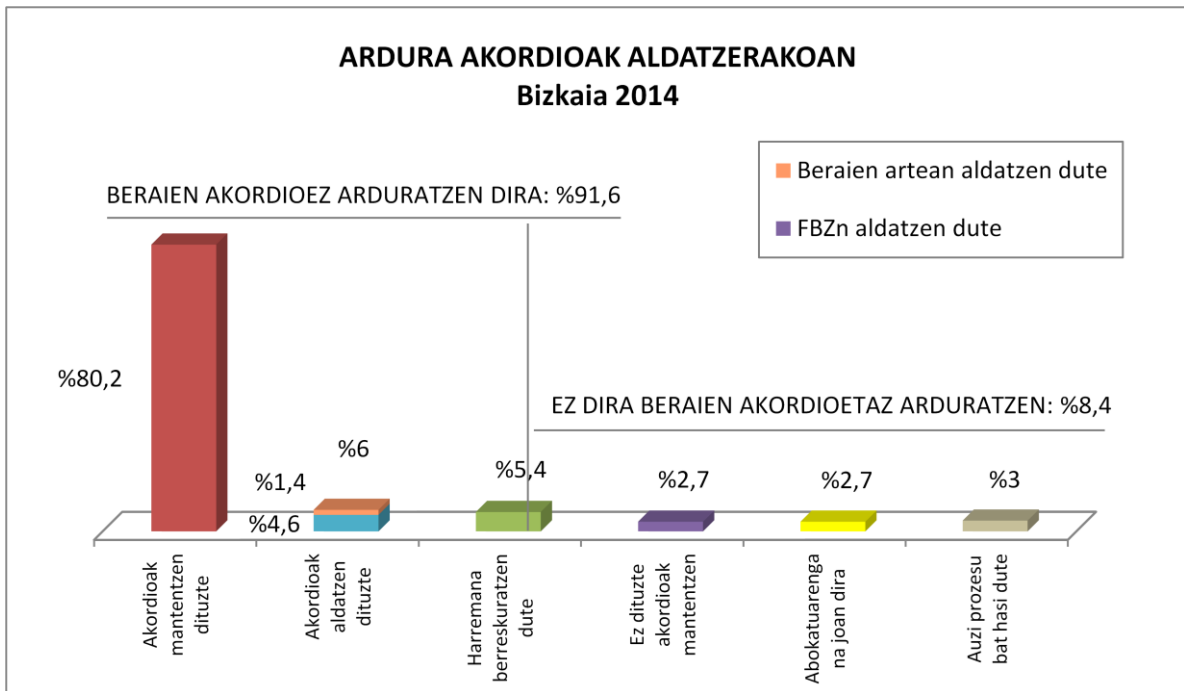
Lortutako akordioen mantenu eta errespetuari dagokionez (amaitutzat emandako bikote bitartekaritza prozesuez ari gara), efektu pedagogiko eta arduratsuari erreparatzen diogu, hau da, akordioak betetzeari eta gurasoen egokitzapenari egoera berrien aurrean.

Egindako jarraipenen %91,6k beraien familia antolaketaz arduratzen jarraitzen dutela ikusi dugu, aldiz, %8,4k arrazoi ezberdinengatik, beraiak adostutako akordioak ez dituzte betetzen edo hirugarren pertsonen eskuetan utzi dituzte beraien familiari dagozkien erabakiak.

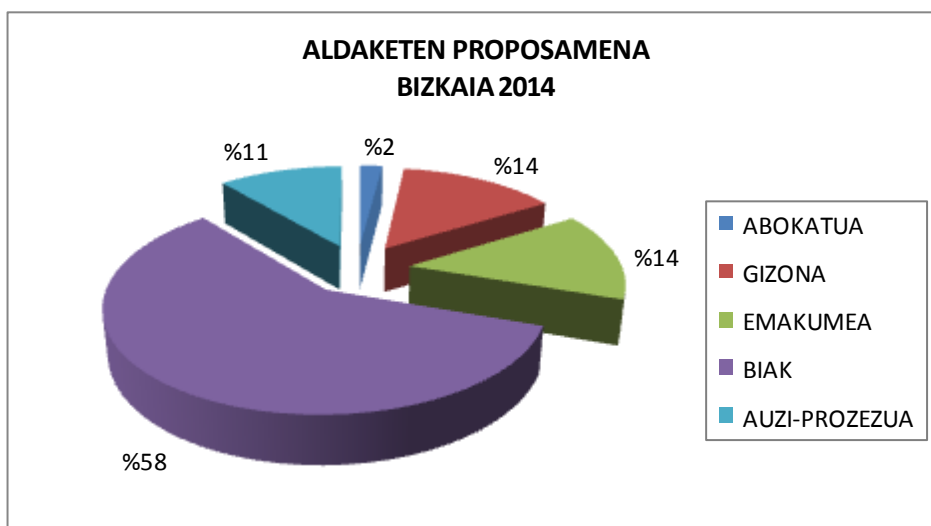


Denboran zehar, adostutako erabakien ardura mantentzen dutenen pertsonen artean, %80,2k bitartekaritza prozesuan adostutako akordio berdinekin funtzionatzen jarraitzen dute. %5,4k, aldiz, bikote harremana berreskuratu egin dute eta elkarrekin bizi dira. %6k familiaren beharrei egokitzeko edo egoera berri baten ondorioz, akordioaren bat aldatu dute. Aldatu dutenen artean, %4,6k beraiek izan dira erabakiak hartu dituztenak eta %1,4k aldiz, berriro BFBZra etorri dira gai hauek lantzeko helburuarekin.

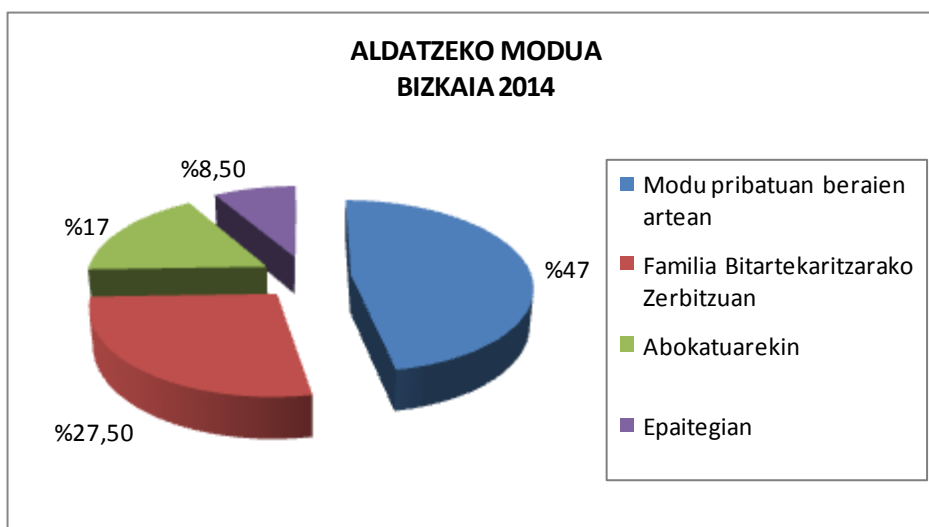
Bestalde, bitartekaritza akordioetan eragina duten erabaki-hartzea, hirugarren baten eskuetan utzi edo bestela ez dute ezer egin baina betetzen ari ez direnak, %2,7 abokatu batengana joan dira eta %3k ondoren auzi prozesua hasi dute; %2,7k ordea, ez dute akordioak betetzen eta ez dute ezer ere ez egin.



Akordia aldatzeko proposamena, %14 emakumeek egin dute eta %14 gizonek; %58ak biek aldatetak sartzeko proposamenari egiten dio erreferentzia; abokatuen ekimenez egindakoa kasuen %2 da eta gainerako %11 aldatetak auzi-prozesu batean egindakoak dira, beraz, aldateta horien ebazpena epai bati dagokio.



Txertatutako aldaketei dagokienez, %45ak aldaketak modu pribatu batean negoziatutako kasuak dira; akordioa aldatzeko beharra ikusi dutenen artean, %28ak Familia Bitartekaritza Zerbitzura hurbildu dira helburu hori betetzeko asmoz; %15ak abokatu batekin egin dituzte aldaketak eta %12ak epaitegi batean.

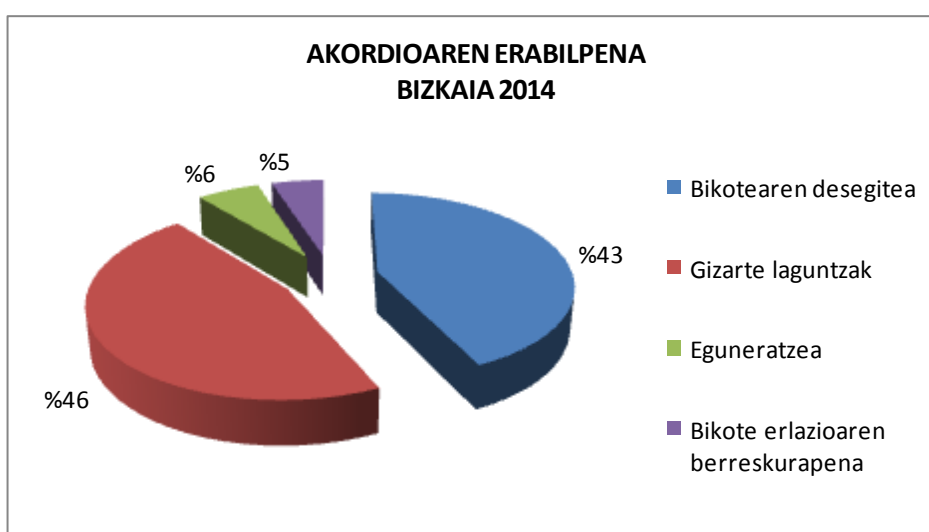


Familia Bitartekaritza Zerbitzuan lortutako akordioen erabilpenari buruz honako hau aipatu dezakegu:

- %5ak bikote-harremana berreskuratu du.
- Familia Bitartekaritza Zerbitzuan parte hartzen duten bikoteen %46a, baliabide ekonomiko gutxiko familiak dira, beraz, Gizarte Zerbitzuetatik, Lanbidetik, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionaletik, Etxebidetik eta Eusko Jaularitzatik bikote haustura egoeran dauden pertsonak FBzra bideratzen dituzte seme-alaben antolamenduarekiko akordioak har ditzaten, diru laguntzak eskatzeko baldintza bat baita. %46 Akordio hauetatik %34,4 epaitegian berretsitakoak dira eta %84 akordio pribatu moduan mantendutakoak.



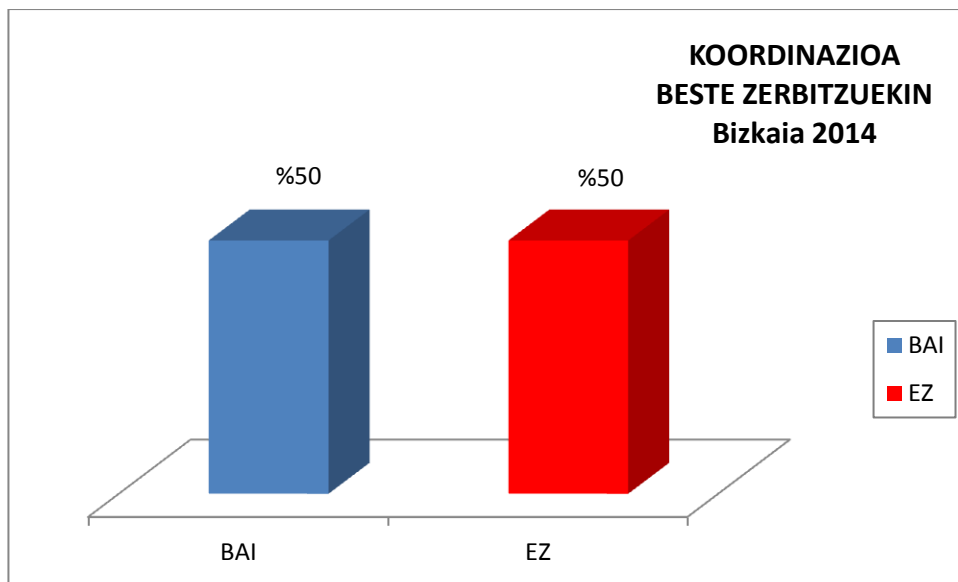
- FBZra datozen bikoteen %43ak bikote harremana deuseztatzeko helburuz hasten dute bitartekaritza prozesua; horien %45ek akordioak legeztatzen dituzte izatezko bikote, banatze edo dibortzio sententzia bat izateko; %54,5ak akordio pribatu moduan mantentzen ditu.
- Bikoteen %6ak FBZra datoz beste une batean lortutako akordioak eguneratzeko. %72,7ak aldaketak epaitegian berresten ditu eta %27,3ak, berriz, aldaketak era pribatu moduan mantentzen ditu



## V.D.5- BESTE ZERBITZUEKIN KOORDINAZIOA

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

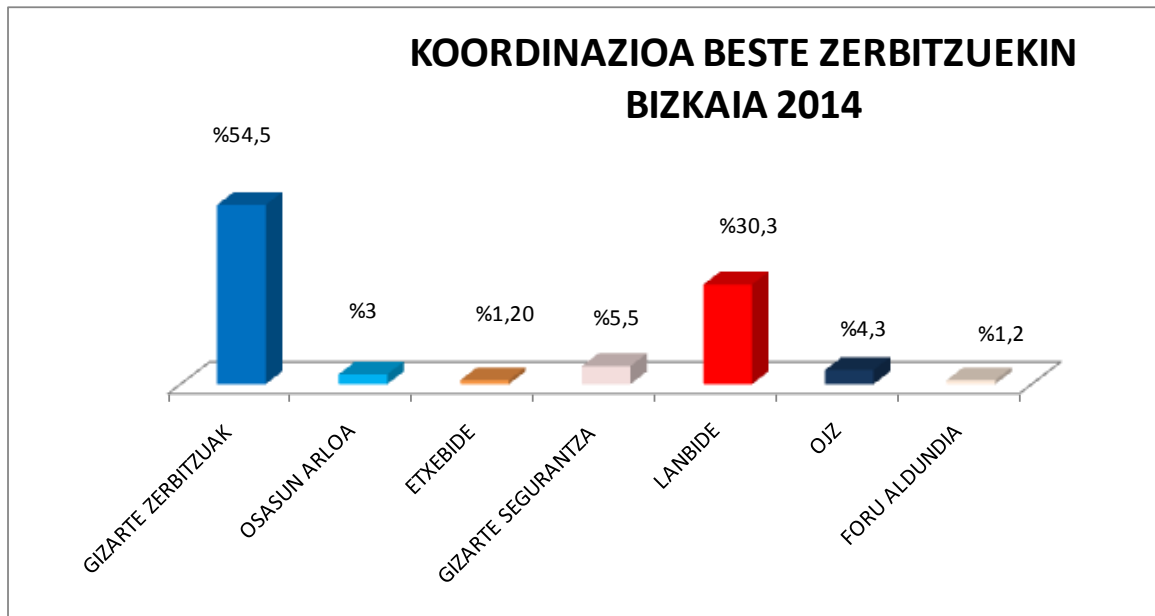
Zentzu horretan, bitartekaritza prozesua amaitutzat ematen den unean, Familia Bitartekaritza Zerbitzura hurbiltzeko moduaren arabera, familien edota bikoteen %50a jatorriko zerbitzura doaz FBZan lortutako akordioekin eta kasuen beste %50an, berriz, ez da koordinazio lan hori burutzen.



Familia edota bikoteekin egin den koordinazio lana, %54,5 kasuetan, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuei zuzenduta egon da. Koordinazio lan honi protagonistek prozesuan parte hartzeko akordioarekin hasiera ematen zaio, prozesuaren hasiera eta xedea jasotzen duen agiri batekin, hain zuzen ere.

Email edo telefonoz bidezko komunikazioa ere ezarri da. Era berean, behin prozesua amaituta, familiak edota bikoteak Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jotzen du, profesionalari lortutako akordioen jakinaren gainean jartzeko. %1,2 kasuetan, Bizkaiko Foru Aldundiarekin koordinazio lana burutu da.

Bitartekaritza prozesuan parte hartutako pertsonen %3a Osasun Zentroetara bideratu dira, hori izan delarik bitartekaritza akordioaren emaitza. %1,2 kasuetan koordinazio lana Etxebidetik ezarri da eta %5,5 Gizarte Segurantzatik. 2014. urtean zehar, Lanbiderekin koordinazio lana burutu da, alde batetik, bideraketak egiterako orduan FBZaren funtzionamendua ezagutu dezaten eta beste alde batetik, bitartekaritza prozesua amaitu duten kasuei buruz hitz egiteko, koordinazio hori %30,3a izan delarik. %4,3 Orientazio Juridikoko Zerbitzura bideratu da, doako justiziari buruzko informazio jasotzeko.



## V.E. GIPUZKOAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2014

| ESP.<br>KOP. | ESKU-<br>HARTZE<br>KOP. | PERTSONA<br>KOPURUA |     |
|--------------|-------------------------|---------------------|-----|
|              |                         | GIZ                 | EMA |

|   |  |              |              |                  |
|---|--|--------------|--------------|------------------|
| <b>1) TELEFONOZ ETA AURREZ<br/>AURREKO ARRETA</b> |  | <b>1.800</b> | <b>789</b>   | <b>101<br/>1</b> |
|   |  |              | <b>1.800</b> |                  |

### 2) BITARTEKARITZA

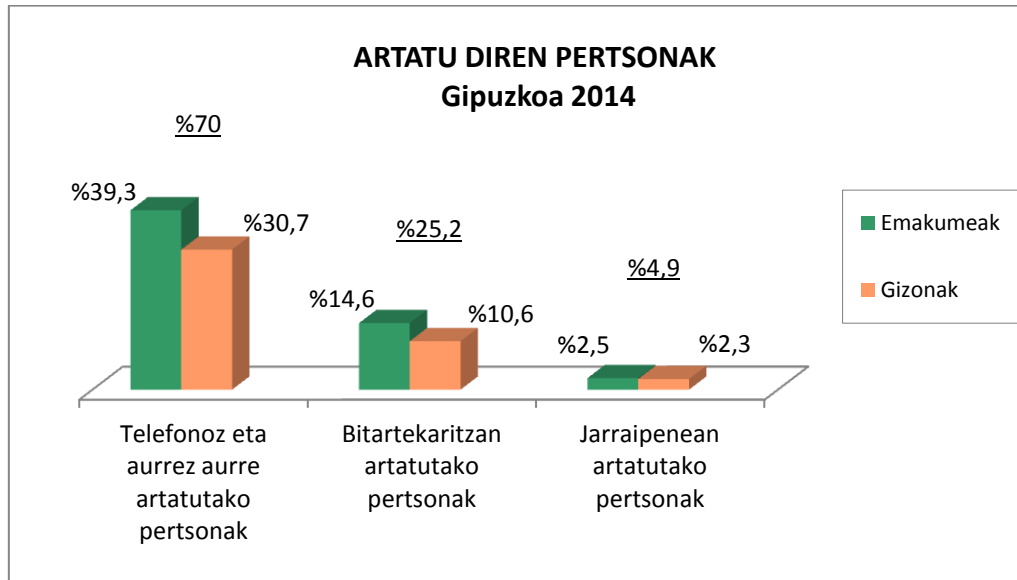
|  |            |              |            |     |
|--|------------|--------------|------------|-----|
| <b>LANDUTAKO ESPEDIENTEAK</b>                | <b>348</b> | <b>1.447</b> | <b>648</b> |     |
| BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK     | 288        | 1.227        | 225        | 286 |
| FAMILIA GATAZKAK                             | 60         | 220          | 48         | 89  |
| <b>AURRE BITARTEKARITZA<br/>ESPEDIENTEAK</b> | <b>198</b> | <b>500</b>   | <b>313</b> |     |
| BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK     | 150        | 354          | 88         | 124 |
| FAMILIA GATAZKAK                             | 48         | 142          | 35         | 61  |
| ARTATUTAKO PROFESIONALAK.                    |            | 4            | 2          | 3   |
| <b>BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK</b>           | <b>150</b> | <b>947</b>   | <b>335</b> |     |
| BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO GATAZKAK     | 138        | 871          | 136        | 161 |
| FAMILIA GATAZKAK                             | 12         | 72           | 10         | 24  |
| ARTATUTAKO PROFESIONALAK                     |            | 4            | 2          | 2   |

### 3) JARRAIPENA

|   |            |              |              |    |
|---|------------|--------------|--------------|----|
| <b>JARRAIPEN ESPEDIENTEAK</b>               | <b>82</b>  | <b>115</b>   | <b>125</b>   |    |
| BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO<br>GATAZKAK | 79         | 111          | 58           | 63 |
| FAMILIA GATAZKAK                            | 3          | 4            | 4            |    |
| <b>GUZTIRA</b>                              | <b>430</b> | <b>3.362</b> | <b>2.573</b> |    |

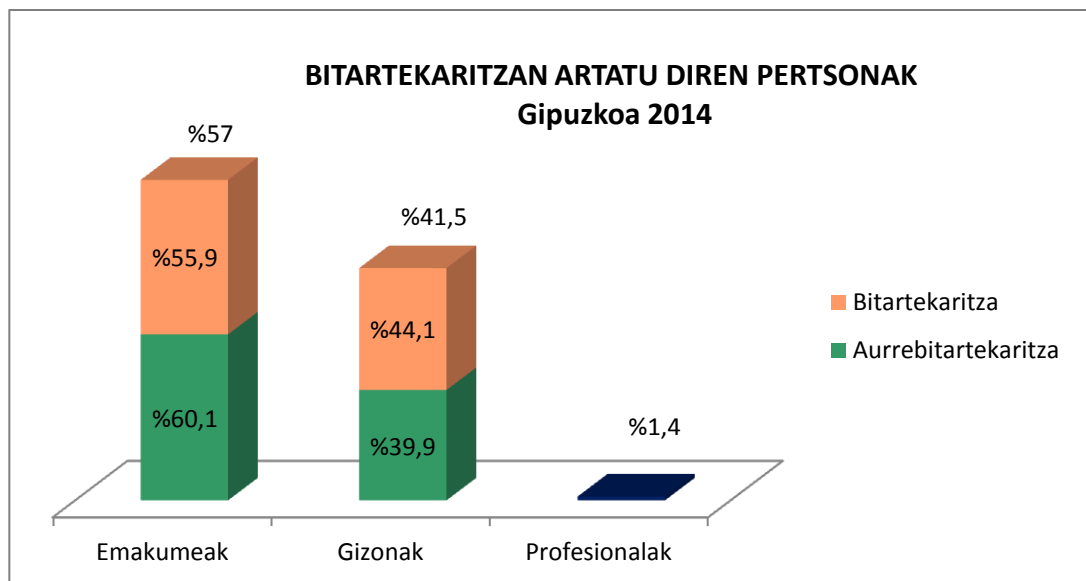
## V.E.1 ARTATUTAKO PERTSONAK

2014. urtean zehar 2.573 pertsona artatu dira esku-hartze maila ezberdinetan.



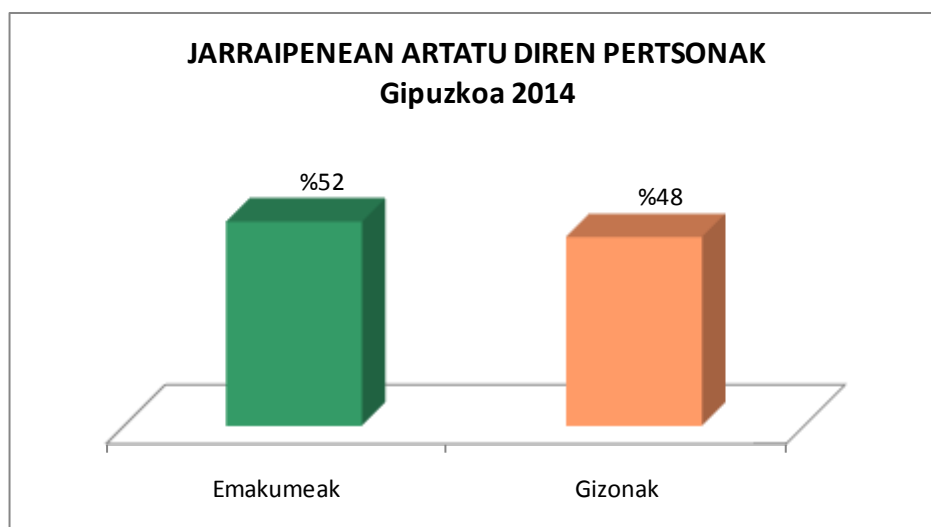
Zerbitzuko informazioa jasotzeko asmoz lehen kontaktua telefono deiaren bidez egin duten pertsonen artean edo zerbitzura zuzenean hurbildu diren pertsonen artean, 1.800 pertsonak informazio hori jaso baina azkenean ez dute hitzordurik hartu edota beste zerbitzu edo baliabideetara bideratuak izan dira. Horietatik, guztira artatutako pertsonen kopurua kontutan hartuz, %39,30 emakumeak dira eta gainontzeko %30,70 gizonak.

Bitartekaritzan, bi mailetan egindako esku-hartzeak kontuan izanda, 648 pertsonak parte hartu dute, horrek esku-hartzeen %25,20a delarik; 375 emakume eta 273 gizon. Egindako jarraipenak, aldiz, esku-hartze guztien %4,9 biltzen du eta lan horretan 125 pertsonekin egin da lan, 65 emakume eta 60 gizon, hain zuzen ere.



Bitartekaritza eta aurre bitartekaritza mailan egindako arretan, zehazki, guztira, gatazkarekin zerikusia zuzena duten 331 pertsonen parte hartu dute. Horietatik, %60,10 emakumeak izan dira eta %39,90 gizonak.

Bitartekaritza mailan, guztira, gatazkarekin zerikusia zuzena duten 331 pertsonen parte hartu dute. Maila honetan artatutako pertsonetatik, emakumeak %55,90a ordezkatzeko dute eta gizonak aldiz, pertsona guztien %44,10a. Gainera, aurre bitartekaritza mailan, 5 profesional artatu ziren eta beste 4 bitartekaritza mailan, 9 pertsona horiek bitartekaritza mailan artatutako pertsonen guztiaren %1,4a ordezkatzeko dutelarik; %0,8 emakumeak izan dira eta %0,6a, gizonak.



2014.urtean zehar egindako jarraipen espedienteetan, guztira, 125 pertsona artatu ziren. Horietatik, %52a emakumeak izan ziren eta gainontzeko %48a, gizonak.

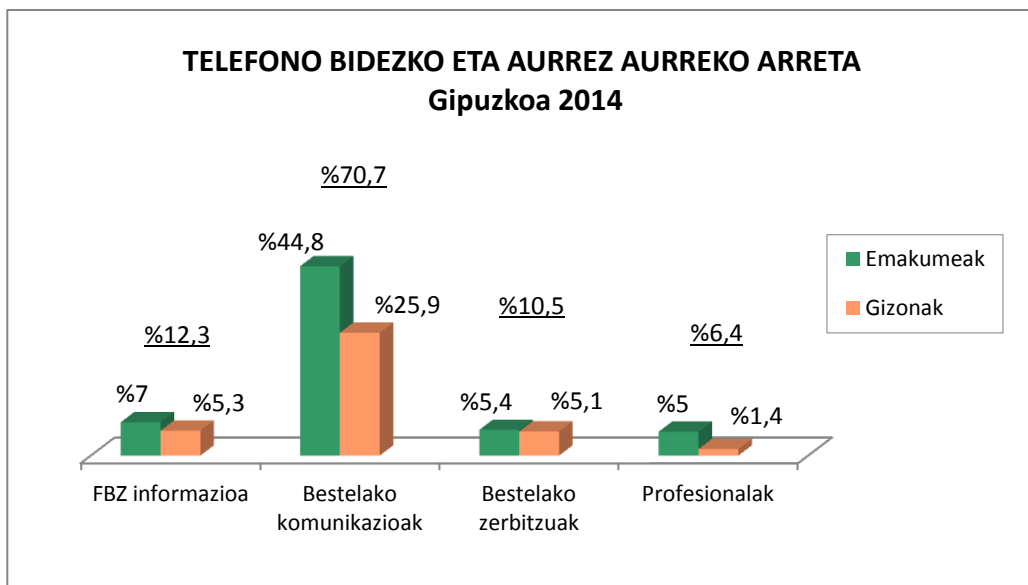
## **V.E.2. ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA**

Normalean, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin lehenengo arreta maila telefonoz izaten da, baina batzuetan aurre-aurrekoa izan daiteke ere. Nolanahi ere, pertsonak bitartekaritzari buruz edota zerbitzuari buruz duten ezagutzaren arabera, informazio eske edo zuzenean zita hartzeko iristen dira.

Informazioaren eskaera edozein pertsonatik etor daiteke, arlo ezberdinetako profesionalak barne, baita gai zehatz batekin erlaziorik izan gabe ere. Kasu horretan, koordinazio baten aurrean egongo ginateke.

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

Bestalde, arreta telefonikoaren zati bat Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin erlasionaturik dauden komunikazioak dira, bitartekaritza prozesuan dauden pertsonak, esaterako. Azkenik, artatuak izan diren pertsonak baina berez beste zerbitzu edo entitate bila ari zirenak: Heldu, Famili Elkarguneari buruz informazioa eskatzen duten pertsonak ere atal honen barruan daude.



2014. urtean zehar Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan aurrez aurre artatutako pertsona kopurua 1800 izan da. Horietatik 1.011 emakumeak izan ziren eta 789, aldiz, gizonak.

Artatutako pertsonen artean, %12,30a Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuari buruzko informazio eskaria egin dute. Eta helburu berberarekin artatutako profesionalak %6,40 izan dira

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuarekin erlazionatuta dauden gainerako komunikazioak eta Famili Bitartekaritza zerbitzura etortzen ari direnak %70,70 a osatzen dute, %44,80 emakumeak direlarik eta %25,90a gizonak. Azkenik, beste entitate bat bilatzen zuten artatutako pertsonen %10,50 a osatzen dute, %5,4 emakumeak direlarik eta % 5,10 a emakumeak.

### **V.E.3. BITARTEKARITZAN ESKU-HARTZEA.**

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

- **Aurre-bitartekaritza espedienteak:** Familia Bitartekaritza Zerbitzura joan eta aurre saioak hasita, gerora ez diote bitartekaritza

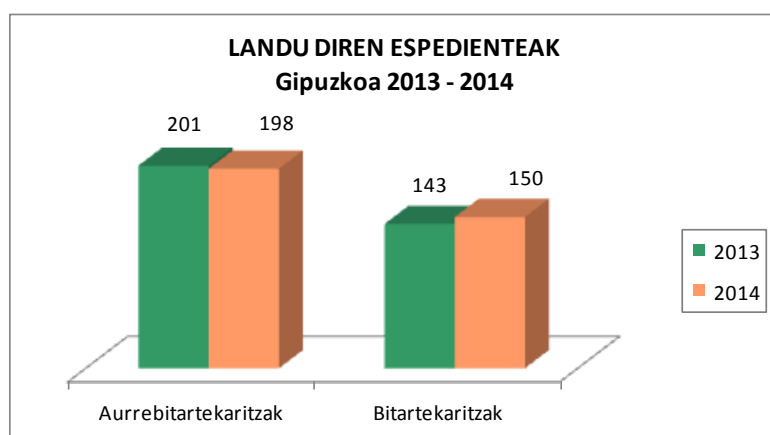


prozesuari hasiera ematen, modu honetan Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuaren aldetik esku-hartzea amaitzen delarik.

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

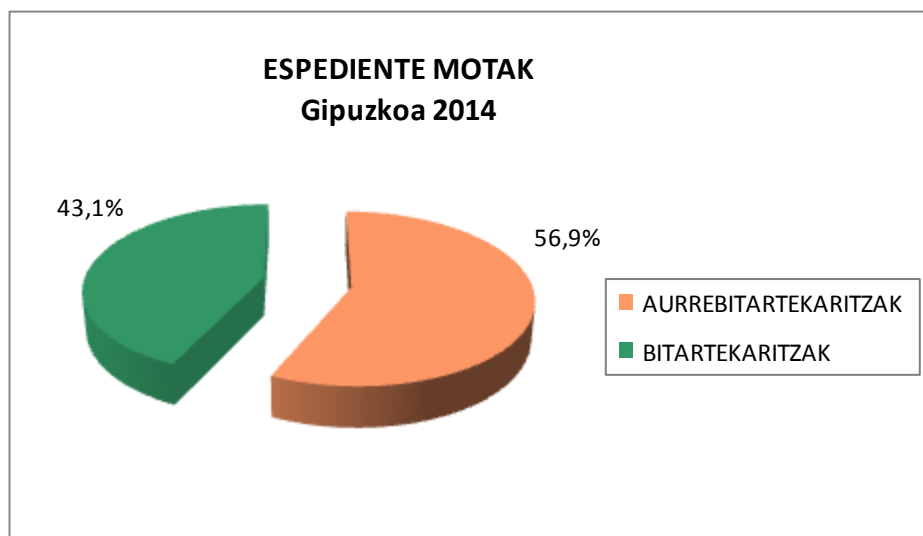
| 2014. URTEAN<br>LANDUTAKO<br>ESPEDIENTEAK         | AURRE BITARTEKARITZA | BITARTEKARITZA | GUZTIRA    |
|---|----------------------|----------------|------------|
| BIKOTE<br>HAUSTURATIK<br>ERATORRITAKO<br>GATAZKAK | 150                  | 138            | <b>288</b> |
| FAMILIA<br>GATAZKAK                               | 48                   | 12             | <b>60</b>  |
| GUZTIRA   | <b>198</b>           | <b>150</b>     | <b>348</b> |

2014. urtean zehar, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan guztira 348 espediente landu ziren, horietatik, 198 aurre bitartekaritzak izan ziren eta 150 bitartekaritzakoak, hau da, azken bien horietan %2,40ko igoera irudikatzen da iazko datuekin konparatuz gero.

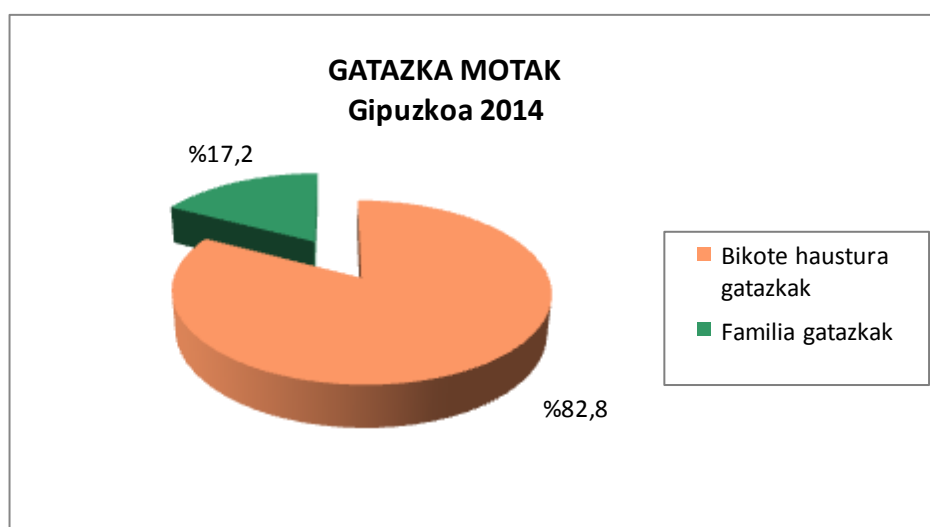


Landutako espediente guztietatik, %43,10a bitartekaritza espedienteak izan ziren eta %56,90a aurre bitartekaritzakoak.

Familia Bitartekaritzarako Zerbitzutik, bikote haustura baten ondorioz edo beste edozein familia gatazkaren ondorioz, bitartekaritzari buruzko informazioa eskatzeko helburuarekin igarotzen diren pertsonetatik %43,10ak momentu horretan bertan bitartekaritza prozesua hasia erabaki zuten.

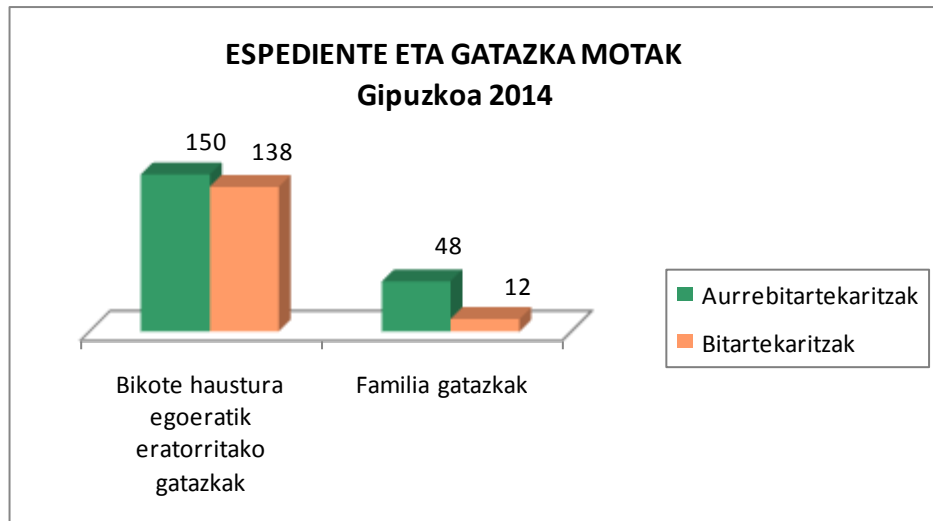


Bestalde, landutako espedienteen artean, 288 bikote haustura egoeratik eratorritakoak dira, hau da, %82,80, eta beste 60 kasu beste mota batetako familia gatazkoak izan ziren, kasu guztien %17,20a hain zuzen.



Ireki ziren aurre bitartekaritza espedienteetatik, 150ek gatazkaren jatorria bikote hausturan zuten eta 48k beste familia gatazka mota batean.

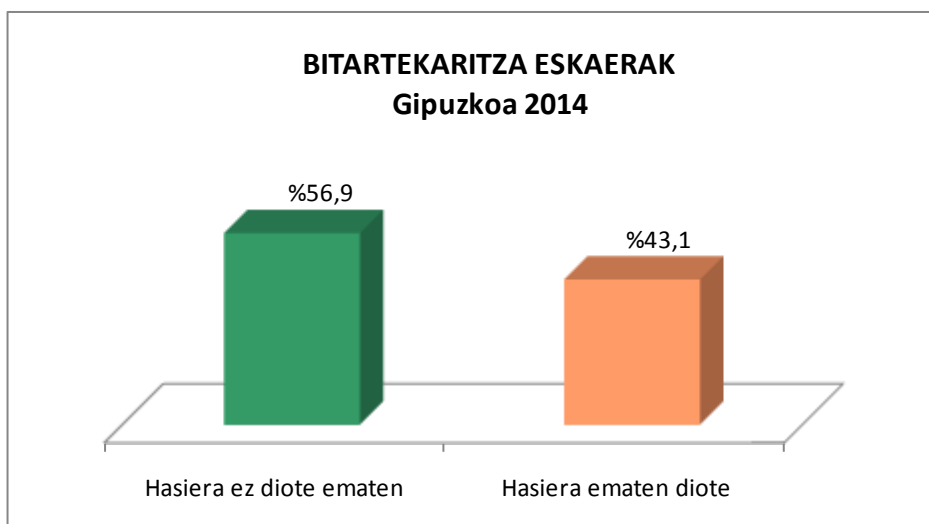
Landutako bitartekaritza espedienteetarako dagokionez, 138 bikote hausturatik eratorritako gaiak izan dira eta 12 gainerako familia gatazketatik.



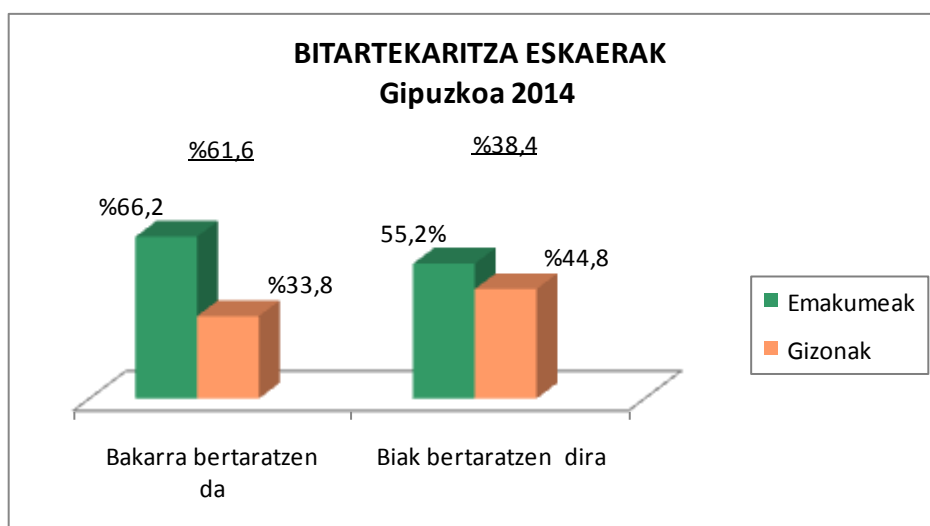
## **AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK**

Hasierako informazio-saioak egin ondoren, bitartekaritza prozesua hasteko baldintzak ematen badira, kasu horretan, bitartekaritza espedientea zabalduko da.

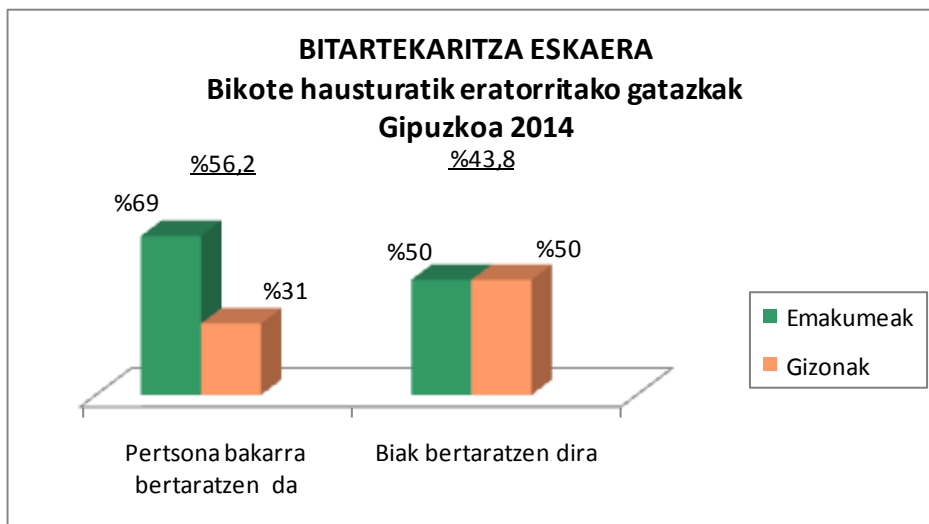
Hala ere, aipatutako baldintza guztiak ematen ez badira, eskaerak aurre bitartekaritza deituko diogun espedientea sortuko du. 2014.urtean eskaera guztien %56,90a aurre bitartekaritza espedienteak izan ziren eta gainontzeko %43,10 ak baldintza hauek betetzen zituztenez, bitartekaritza prozesuari hasiera eman zitzaion.



Bitartekaritza prozesua bera hasten ez duten bitartekaritza eskariak aztertzerakoan, %61,60an pertsona bat edo gatazka dutenen arteko alde bat baino ez da etorri informazio eske. Pertsonen portzentaje honetatik %66,20a emakumeak dira eta %33,80a gizonak. Datu honek erakusten du nola emakumeak diren familia bitartekaritzaren inguruan eta prozesua hastearen inguruan interes handiena erakusten dutenak.

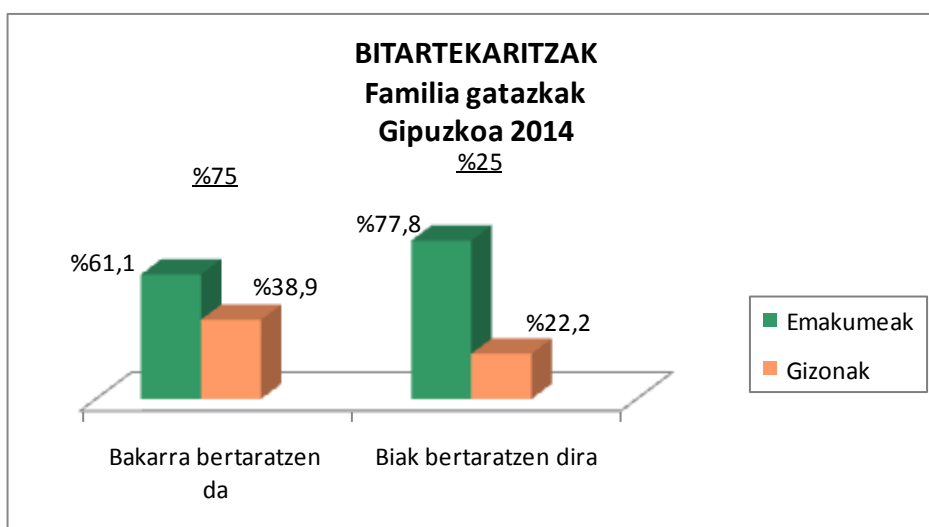


Beste aldetik, kasuen %38,4an, bi aldeak edo gatazka duten alde protagonista guztiak informazio-saiora etorri ondoren, prozesua ez da hasi bi aldeek prozesua hasteko borondaterik adierazi ez dutelako. Portzentaje honetatik, %55,2 a emakumeak ziren eta %44,80 a berriz, gizonak.



Bikote haustura egoeratik eratorritako informazio eskariei dagokionez eta bitartekaritza prozesuari hasiera eman ez zitzaien artean, %56,20ko kasuetan pertsona bakarra etorri zen informazio eske. Kasu gehienetan, beste pertsonak ez du bitartekaritzaren gunea ezagutzeko interesik adierazi eta beste batzuetan bitartekaritza bidera ezina izan zen. Pertsona horien portzentajeari dagokionez, %31 gizonak izan ziren eta %69a emakumeak.

Bestalde, gainerako %43,80an bi alderdiek informazio saiora joanda ere, prozesua ez da hasi bi alderdien aldetik, une horretan, horretarako borondaterik ez zegoelako. Maila honetan, Bai emakume eta bai gizonen parte-hartze kopurua orekatuta dago.

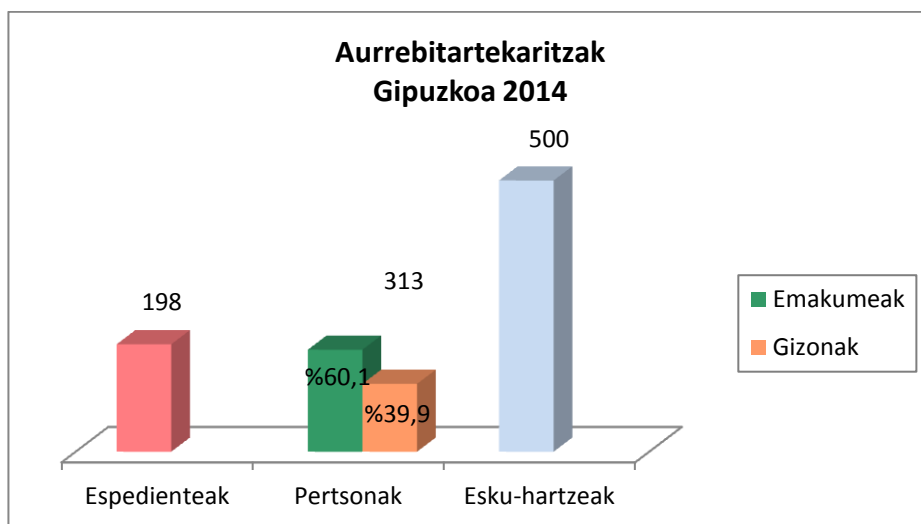


Gainerako familia arloko gatazketan informazio eskaerei erreparatuz gero, kasuen %75an pertsona bat edo gatazkaren alde bakarra (pertsona bat baino gehiagoz osatuta egon daitekeena) bakarrik etorri zen informazio-saiora, beste pertsona edo gatazkan sartuta dauden pertsonak, inolako interesik azaldu ez dutelarik. Bitartekaritza zerbitzuaren gainean interesa azaldu duten pertsona horietatik %61,10a emakumeak izan ziren eta %38,90a gizonak.

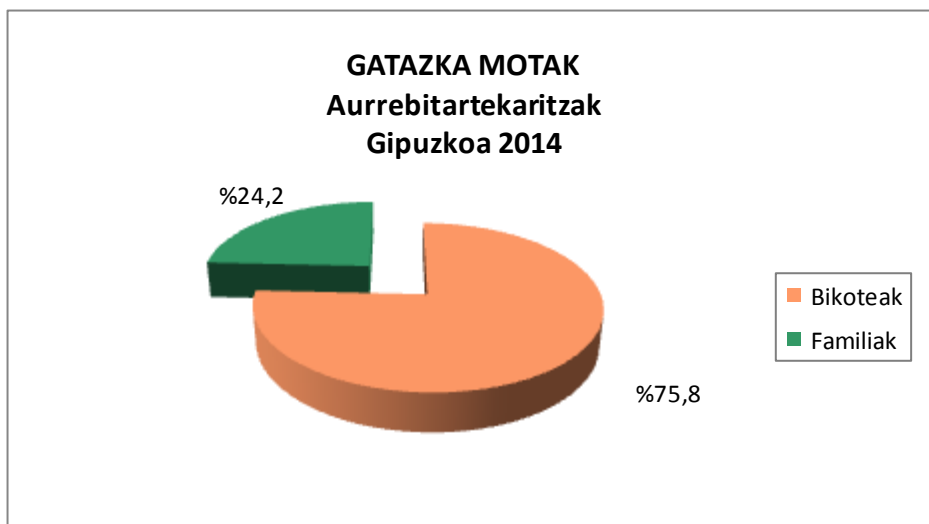
Kasuen gainontzeko %25ean, nahiz eta gatazka duten familiako kide guztiak informazio saiora joan, prozesuari ez zaio hasiera ematen, bai une horretan parte hartzaile guztien borondaterik ematen ez delako bai eta bitartekaritza prozesuari hasiera emateko beharrezkoak diren baldintzak ematen ez direlako. Pertsona horietatik, %77,80 emakumeak dira eta %22,20 gizonak.

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

2014 urtean zehar, Familia Bitartekaritza Zerbitzuan guztira 198 aurre bitartekaritza bideratu ziren eta 313 pertsonek parte hartu zuten, hauetatik 188 emakume zirelarik (%60,01) eta 125 gizon (%39,90), eta guztira 500 esku-hartze eraginez.



Esku-hartze maila honetan landu diren gatazka motei dagokionez, 150 espediente bikote haustura egoerei zegozkien, hau da, %75,80, eta 48 espediente aldiz, hau da, gainerako %24,20a, gainerako familia gatazka kasuak izan ziren.



### V.E.3.1. AURRE BITARTEKARITZAK BIKOTE HAUSTURAN

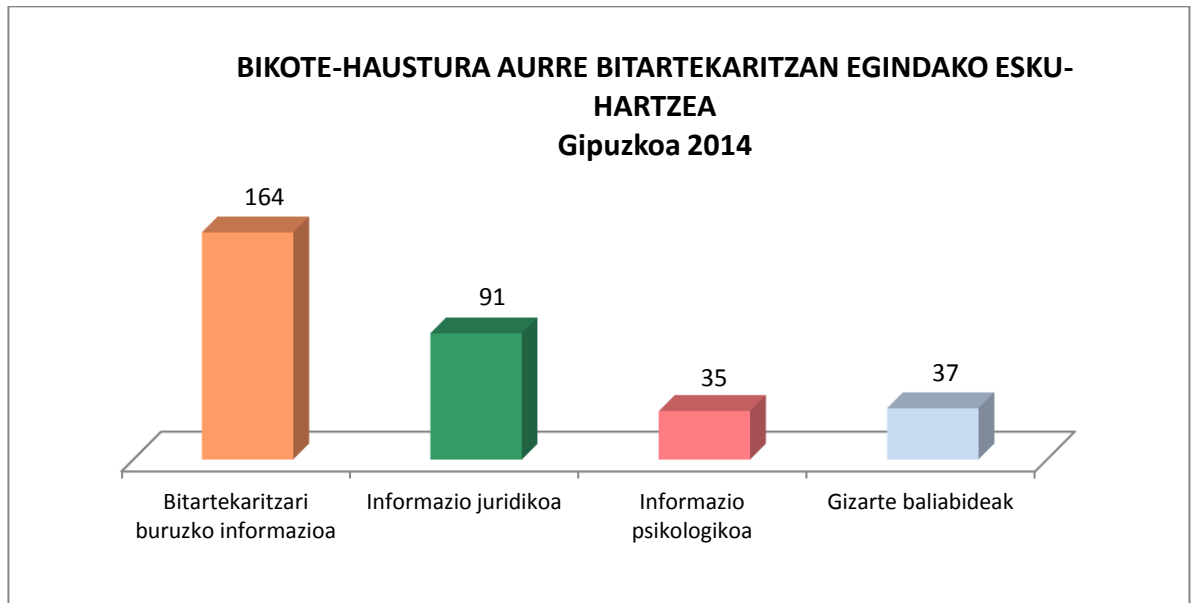
|                                    |  |            |           |
|------------------------------------|--|------------|-----------|
| <b>ESPEDIENTEEI<br/>DAGOKIONEZ</b> | ESPEDIENTE KOPURUA   | <b>150</b> |           |
| <b>PERTSONEI<br/>DAGOKIONEZ</b>    | PERTSONA KOPURUA   | <b>217</b> |           |
|                                    |  | E<br>127   | G<br>90   |
| <b>PROZESUARI<br/>DAGOKIONEZ</b>   | ESKU-HARTZE KOPURUA  | <b>358</b> |           |
|                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ BITARTEKARITZARI<br/>BURUZKO INFORMAZIOA</li> <li>▪ INFORMAZIO JURIDIKOA</li> <li>▪ INFORMAZIO<br/>PSIKOLOGIKOA</li> <li>▪ GIZARTE-BALIABIDEEI<br/>BURUZKO INFORMAZIOA</li> </ul> | <b>164</b> | <b>91</b> |
|                                    |  | <b>35</b>  | <b>37</b> |

2014. urtean bikote-hausturatik eratorritako aurre bitartekaritza espedienteak 150 izan ziren, 217 pertsonen parte hartu zutelarik, zein haueetatik 127 (%60,20) emakumeak izan ziren eta gainerako 90ak (%39,80) gizonak.

Aipatutako 150 aurre bitartekaritza espedienteetan egin den lana aztertuta, ikus dezakegu nola 164 alditan bitartekaritzari buruz eta zerbitzua berari buruz informazioa eman den. Gainera, badaude pertsona batzuk Familia Bitartekaritzarako Zerbitzura hurbiltzen direnak eta bere egoerari buruzko informazio juridikoa eskatzen dutenak. Izan ere, bitartekaritza barruko testuinguruan ematen zaie informazioa hori, eta



burututako 91 esku-hartzetan egin da; beste 35 alditan, orientazio psikologikoari buruzko informazioa ematen zaie azaltzen dute kasua kontutan hartuta, eta beste 37 alditan ere, beraiek erabili ahal dituzten gizarte-baliabideei buruzko informazioa behar izan dute.



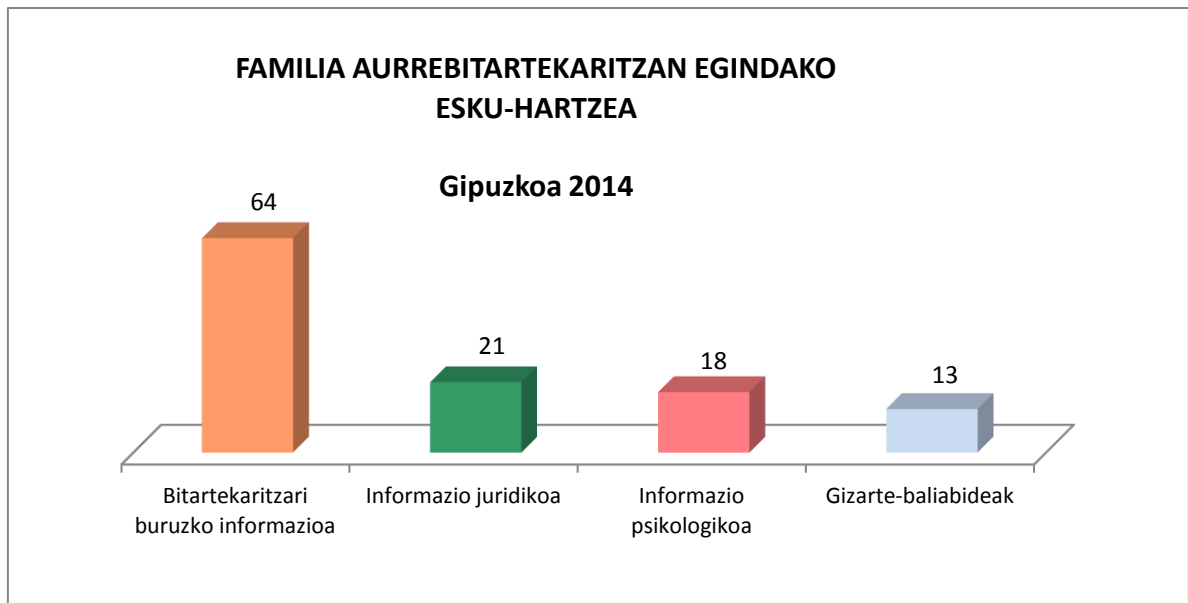
Lan guzti honek, 500 esku-hartze eman ditu, aurrez aurreko informazioa eskatzen duten pertsoneri, kasu bakoitzean egindako dokumentazioa, hau da, aktak, eskutitzak, etorri direnaren egiaztagiriak eta abar.

## FAMILIA GATAZKAK

|                                      |  |            |         |
|--------------------------------------|--|------------|---------|
| <b>ESPEDIENTEEI<br/>DAGOKIONEZ</b>   | ESPEDIENTE KOPURUA                           | <b>48</b>  |         |
| <b>PERTSONEI<br/>DAGOKIONEZ</b>      | PERTSONA KOPURUA                             | <b>96</b>  |         |
|                                      |  | M<br>61    | H<br>35 |
| <b>PROZESUARI<br/>DAGOKIONEZ</b>     | ESKU-HARTZE KOPURUA                          | <b>142</b> |         |
| <b>EGIN DIREN ESKU-<br/>HARTZEAK</b> | ▪ BITARTEKARITZARI<br>BURUZKO INFORMAZIOA    | <b>64</b>  |         |
|                                      | ▪ INFORMAZIO JURIDIKOA                       | <b>21</b>  |         |
|                                      | ▪ INFORMAZIO<br>PSIKOLOGIKOA                 | <b>18</b>  |         |
|                                      | ▪ GIZARTE-BALIABIDEEI<br>BURUZKO INFORMAZIOA | <b>13</b>  |         |

Famili arloan sortutako ahaidetasun-maila ezberdinen arteko gatazketan, 48 aurre bitartekaritza espediente sortu ziren eta 96 pertsona artatu zirelarik.

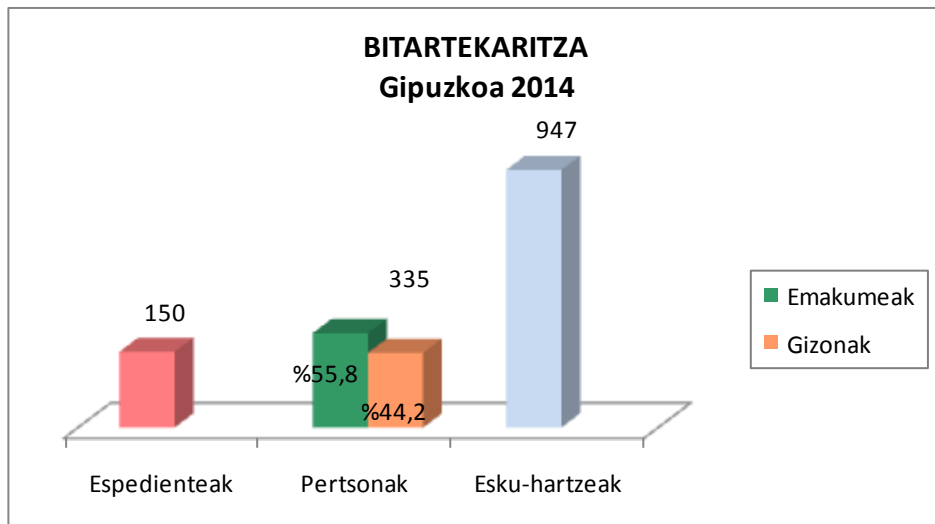
Hurrengo grafikoan azaltzen den moduan, familia horiekin egin diren 142 esku-hartzeetan, 64 aldiz bitartekaritza buruzko informazioa ematea izan da helburu; 21 esku-hartzeen helburua bitartekaritza prozesuaren baitan informazio juridikoa ematea izan da; 18 kasuetan ordea, orientazio psikologikoa eman zaie artatutako pertsoneri; eta azkenik, 13 egoeratan gizarte-baliabideei buruzko informazioa eman zaie.



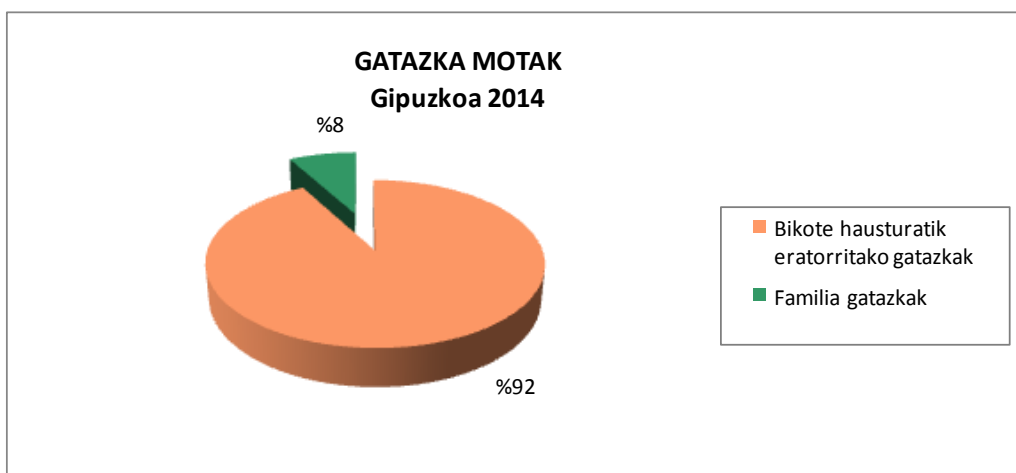
### **V.E.3.2- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK**

Bitartekaritza prozesua hasten da gatazkan dauden pertsona guztiek prozesuari hasiera emateari baiezkoa ematen diotenean. Hori izaten da bitartekaritza gunean hartzen duten lehenengo akordioa hasierako aktan deituriko dokumentuan jasotzen dena. Hasierako akta prozesua hasten duten pertsona guztiek zein bitartekari taldeak sinatzen dute. Une horretatik aurrera, bitartekaritza prozesuaren fase ezberdinak hasten dira.

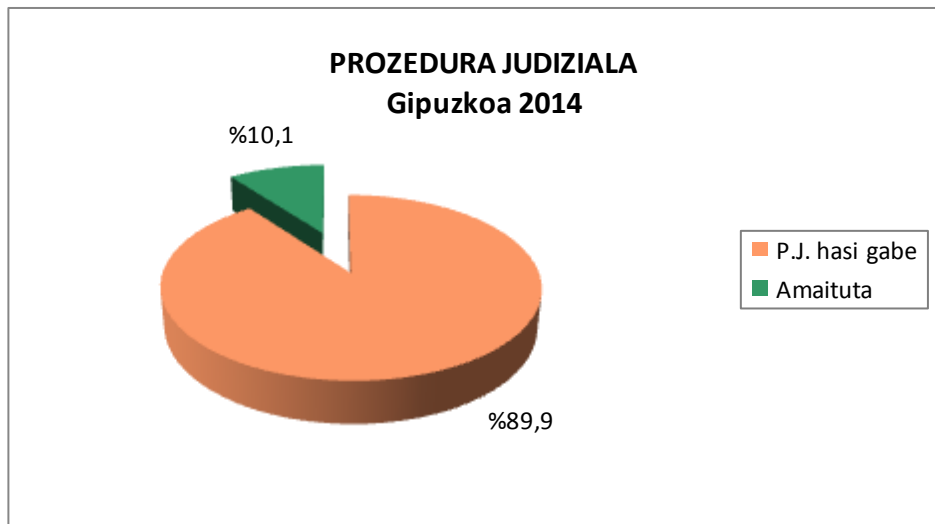
2014. urtean zehar guztira 150 espediente landu ziren, horietan 335 pertsona artatuak izan ziren eta guztira 947 esku-hartze egin ziren. Azkenengo atal honetan erabiltzaileekin egindako zuzeneko lan saioak, lan taldeak egindako zeharkako lana, akordioen idazketa, aktak, frogagiriak, eta abar jasotzen dira.



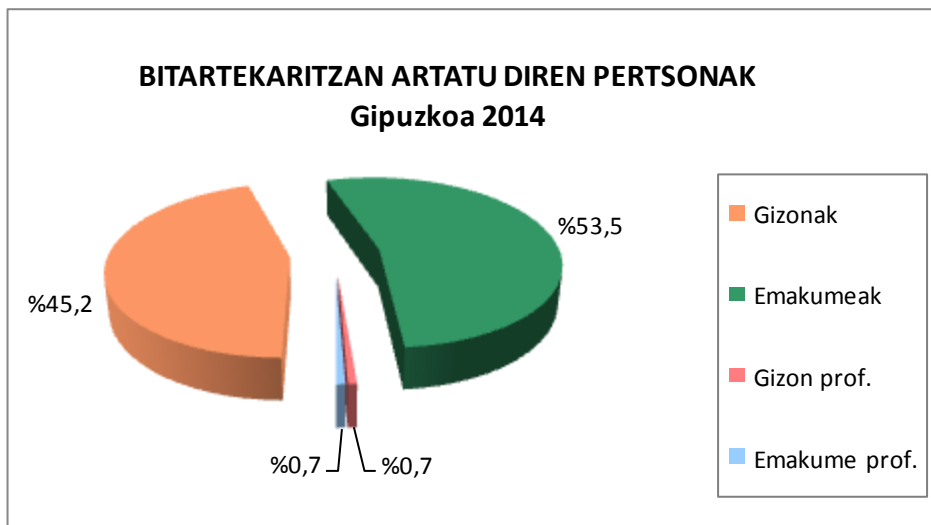
Guztira landu diren bitartekaritza espedienteetatik %92a (138 espediente) bikote haustura egoeretatik eratorritako gatazkak izan dira, eta gainerakoak, hau da, %8a beste familia gatazka motekin erlazionatutako gatazkak izan dira.



Bikote haustura egoeratik eratorritako gatazkak, %10,1 kasuetan epaiketa prozedura amaitua zuten eta %89,9etan ez zuten prozedurarik hasi.



Guztira, aipatutako bitartekaritza espedienteetan 335 pertsona artatu dira, erabiltzaileen %53,50a emakumeak izan ziren eta %45,20 gizonak.



Horrez gain, artatutako pertsonen %1,8a profesionalak izan ziren. Eta hauetatik %0,70 emakumeak eta %0,70 gizonak izan ziren.

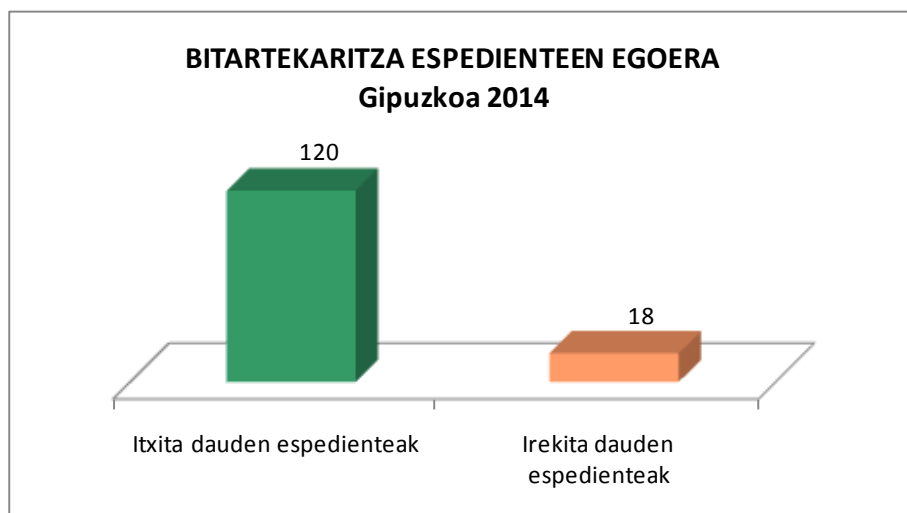
BIKOTE HAUSTURATIK ERATORRITAKO BITARTEKARITZAK:

|   |  |                        |                        |
|---|--|------------------------|------------------------|
| <b>ESPEDIENTEEI<br/>DAGOKIONEZ</b>                | ESPEDIENTE KOPURUA   | <b>138</b>             |                        |
| <b>PERTSONEI<br/>DAGOKIONEZ</b>                   | PERTSONA KOPURUA   | <b>229</b>             |                        |
|   |  | <b>E</b><br><b>137</b> | <b>G</b><br><b>162</b> |
| <b>PROZESUARI<br/>DAGOKIONEZ</b>                  | ESKU-HARTZE KOPURUA  | 873                    |                        |
|   | bitartekaritza prozesua amaituta dauden saioen batz-besteak (463 saio) | <b>3,86</b>            |                        |
| <b>EMAITZARI<br/>DAGOKIONEZ</b>                   | AMAITUTAKO ESPEDIENTE KOPURUA  | <b>120</b>             |                        |
|   | AKORDIOAK  |                        |                        |
|   | • HITZARMEN ARAUEMAILEA  | <b>57</b>              |                        |
|   | • BESTE AKORDIO BATZUK   | <b>28</b>              |                        |
|   | • ELKARBIZITZA GABEKO FAMILIA ANTOLAKETA                               | <b>1</b>               |                        |
|   | • TERAPIARA DOAZ   | <b>4</b>               |                        |
| • ERLAZIOA  |  |                        |                        |
| • BERRESKURATU DUTE                               | <b>3</b>   |                        |                        |
| BITARTEKARITZA AMAITUTZAT EMATEA ERABAKITZEN DUTE | <b>25</b>  |                        |                        |
| BIDERA EZINA                                      | <b>2</b>   |                        |                        |
| IREKIAK   | <b>18</b>  |                        |                        |

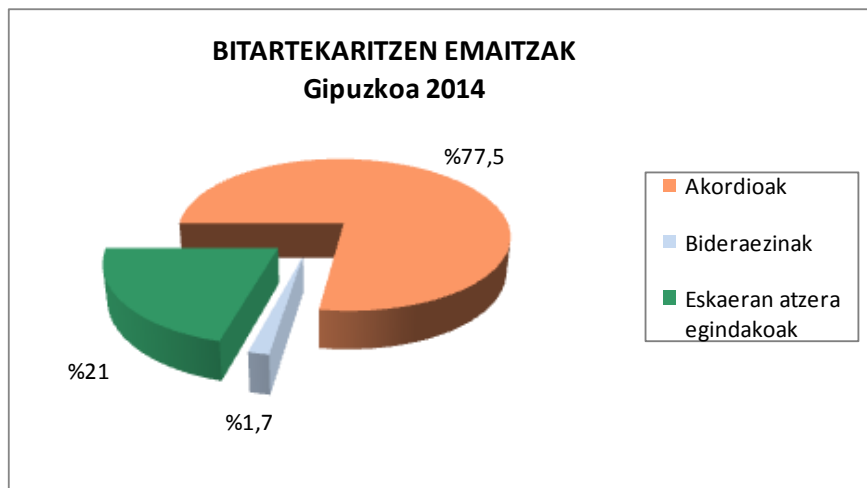
Bikote haustura egoeretan landutako 138 bitartekaritza espedienteetan 297 pertsona artatu dira; guztira, pertsona erabiltzaileekin 463 aurrez aurreko saio burutu dira eta kasu bakoitzari zegokion beharrezko dokumentazioa 410 esku-hartzeetan burutu da.

Landutako saioen batz bestekoa amaitutako espedientei dagokionez, 3,86koa izan da.

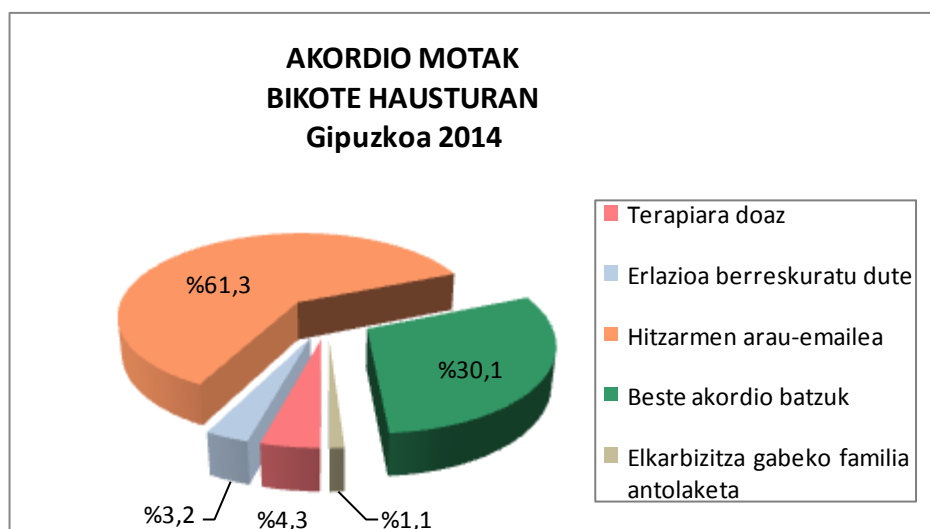
Bestalde, 2014. urtean guztira 120 bitartekaritza espediente amaitu dira (%87) eta 18 irekita dauden espedienteak dira (%13) 2015. urtean amaituko direnak.



2014. urtean guztira 120 bitartekaritza prozesu amaitu ziren, horietatik %77,50 akordiorekin amaitu zirelarik; %1,70 bidera ezinak izan ziren eta kasuen %21ean, aldiz, erabiltzaileek beraiek izan ziren prozesua amaitutzat eman zutenek.



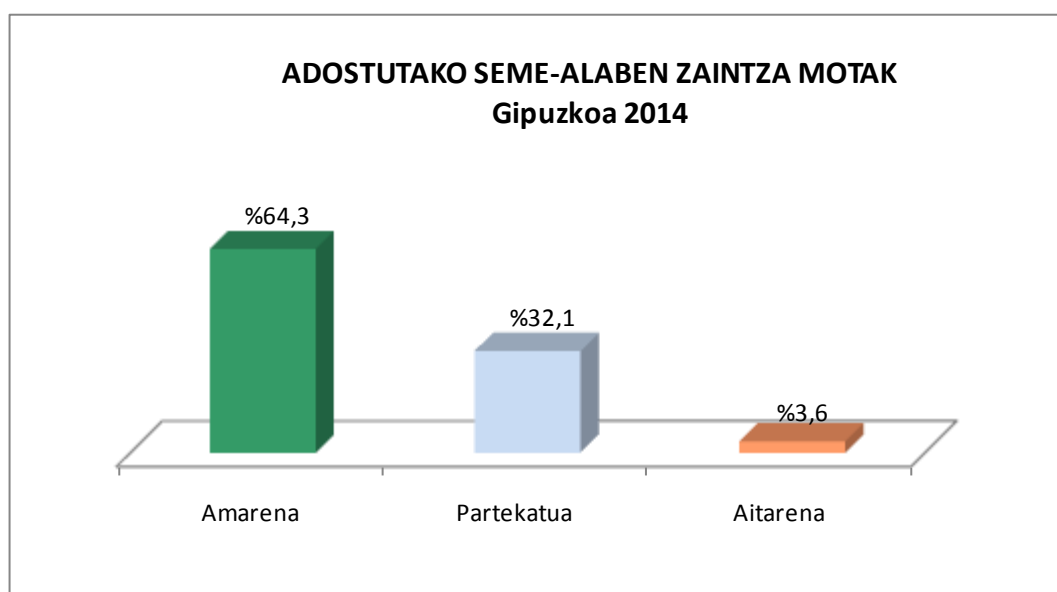
Bitartekaritza prozesua akordioekin amaitu zuten bikoteen artean, %61,3 beraien hitzarmen arau-emaileari edukia emango dioten akordioak izan ziren; %4,30ak beraien bikote harremana jarraitzeko helburuarekin prozesu terapeutikoa hasia adostu zuten; %3,2ek bikote harremanarekin jarraitzea erabaki zuten; %1,1ak beraien familia antolaketari buruzko akordioak adostu zituzten, gurasoak bikote izaten jarraitzen zuten arren bananduta bizi zirelarik; eta amaitzeko, kasuen %30,10a beste mota bateko adostasunetara iritsi ziren, aurkezten zuten gatazka zehatzarekin zerikusia zuena.





## ADOSTU DIREN SEME-ALABEN ZAINZA MOTAK

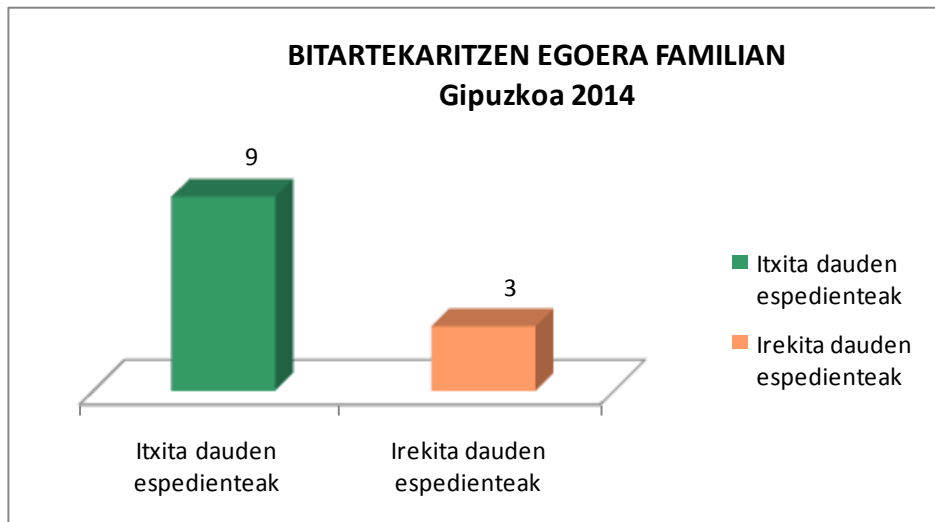
Seme-alabak dituzten gurasoek beraien etorkizuneko familia antolaketari buruz lortu zituzten akordioei dagokionez, %64,30 kasutan seme-alaben zaintza amari ematea adostu zuten; %32,10 kasutan zaintza partekatua izatea adostu zuten, antolaketa ezberdinekin; eta %3,60 kasutan seme-alaben zaintza aitari ematea adostu zuten.



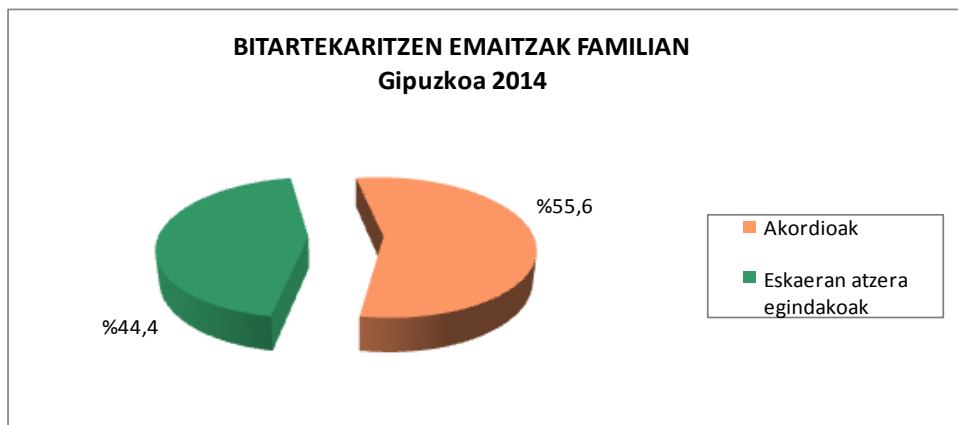
## FAMILIA GATAZKAK

|                                    |   |           |
|------------------------------------|---|-----------|
| <b>ESPEDIENTEEI<br/>DAGOKIONEZ</b> | ESPEDIENTE KOPURUA  | <b>12</b> |
| <b>PERTSONEI<br/>DAGOKIONEZ</b>    | PERTSONA KOPURUA  | <b>36</b> |
|                                    |   | G<br>11   |
| <b>PROZESUARI<br/>DAGOKIONEZ</b>   | ESKU-HARTZE KOPURUA   | 74        |
|                                    | bitartekaritza prozesua amaituta<br>dauden saioen batz-batekoa<br>(45 saio) | <b>5</b>  |
| <b>EMAITZARI<br/>DAGOKIONEZ</b>    | AMAITUTAKO ESPEDIENTE<br>KOPURUA  | <b>9</b>  |
|                                    | AKORDIOAK   | <b>5</b>  |
|                                    | BITARTEKARITZA AMAITUTZAT<br>EMATEA ERABAKITZEN DUTE                        | <b>4</b>  |
|                                    | BIDERA EZINA  | <b>0</b>  |
|                                    | IREKIAK   | <b>3</b>  |

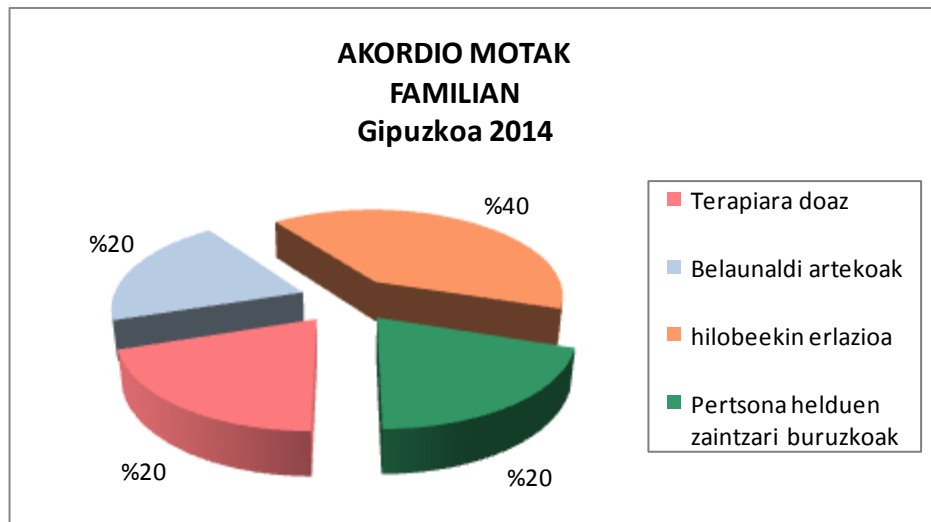
Taulan ikusi dezakegun moduan, **familia gatazkei** buruzko 12 bitartekaritza espedienteetan, gatazkearekin zerikusia zuten familiako 34 pertsonekin egin zen zuzenean lana. Guztira 74 esku-hartze eman ziren, horietatik 29 zeharkako esku-hartzeak izan ziren, kasu bakoitzari dagokion dokumentazioaren prestakuntzan, eta beste 45 saio bitartekaritza eskatu zuten pertsonekin zuzenean egindakoak. Aipatutako familia gatazketan, bitartekaritza espediente bakoitzarengatik batz-bateko 5 saio egin dira.



2014an irekita zeuden familia gatazkei dagozkien 12 espedienteetatik 9 amaituta zeuden 2014ko abenduaren 31an, 3 espediente irekita geratu direlarik 2015. urtean zehar amaitzeko.



Amaituta dauden bitartekaritzei dagokienez, %56an familiak bizi zuen gatazkari buruzko akordioak lortu zituzten, eta beste %44an prozesua amaitutzat eman zen, alde batek bere borondatez horrela adierazi zuelako.

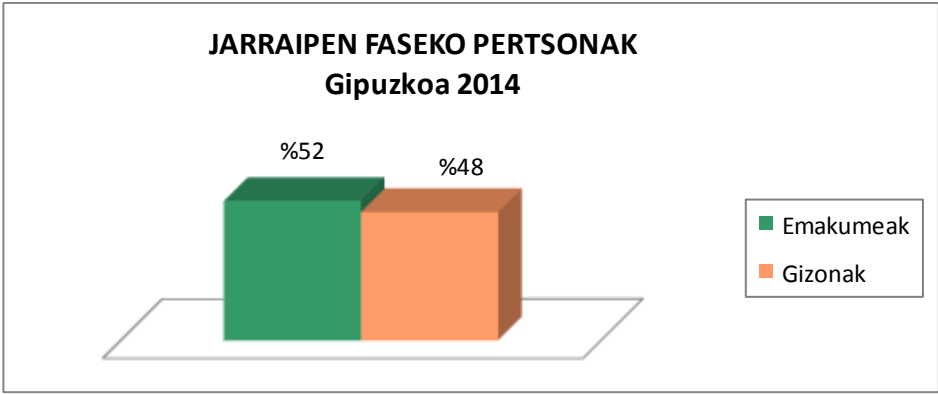


Lortutako akordioei buruz, %20ak belaunaldi artekoak izan dira, hau da, guraso eta beraien seme-alaben arteko bizikidetasunarekin zerikusia dutenak. %20, helduen edota mendekotasuna duten pertsonen zaintzarekin zerikusia dute eta kasuen %20an prozesu terapeutiko bat hastea adostu zuten. Bukatzeko, akordioen %40ak aitona-amona eta biloben arteko harremanak berrezartzeko edota arautzeko izan dira.

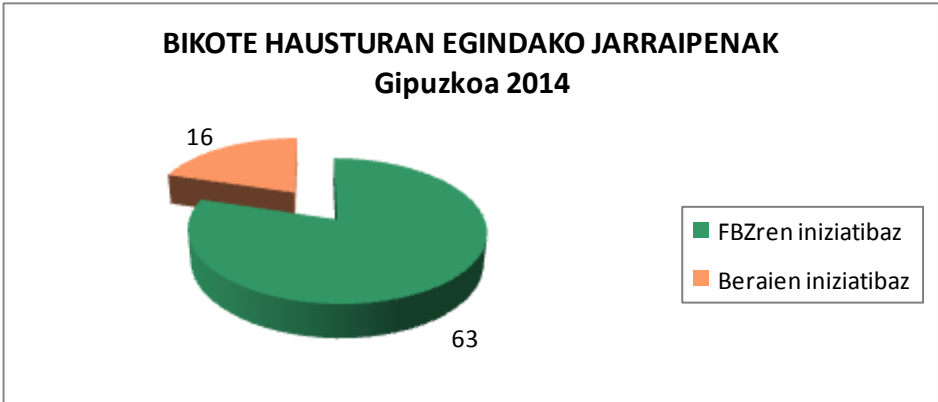
#### **V.E.4- JARRAIPEN FASEA**

Esku-hartze maila honetan 125 pertsona artatu dira; horietatik 63 pertsonak bikote hausturekin erlazionaturiko gaiak aurkeztu zituzten eta 5 pertsonak familia gatazkekin lotuta zeuden egoerak aurkeztu zituzten.

Bikote hausturarekin zerikusia izan zuten 121 kasuetan artatu diren pertsonetatik, 63 emakumeak eta 58 gizonak izan ziren, beraz, %52a emakumeak eta %48a gizonak dira.



Bikote hausturetan egindako jarraipenetatik, 63 bitartekaritzako taldearen ekimenez egin dira eta 16 bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen ekimenez burutu dira.



## JARRAIPEN ESPEDIENTEAK

### **BIKOTE HAUSTURETAN EGINDAKO JARRAIPENAK.....79**

#### *FAMILIA BITARTEKARITZAREN EKIMENEZ*

Jarraipenak.....57

Erantzunik lortu gabeko jarraipenak.....6

#### *PARTEHARTZAILEEN EKIMENEZ EGINDAKO JARRAIPENAK*

2013ko aurreko jarraipenak.....3

2013ko jarraipenak.....3

2014 urteko jarraipenak.....7

#### PERTSONEI BURUZKOA

- Pertsonen kopurua.....121
- Gizonen kopurua .....58
- Emakumeen kopurua .....63

#### PROZESUARI BURUZKOA

- Saio kopurua .....111

#### EMAITZARI BURUZKOA

- Epai judiziala..... % 46,6
- Akordio pribatua..... %52,1
- Auzi prozesua.....%1,4

#### AKORDIOA DENBORAREN ZEHAR

- Akordietaz arduratzen dira.....% 82,2
- Ez dira akordioetaz arduratzen.....% 17,8

### **FAMILIA GATAZKAN EGINDAKO JARRAIPENAK**

Jarraipenak.....3

#### PERTSONEI BURUZKOA

- Pertsonen kopurua.....4

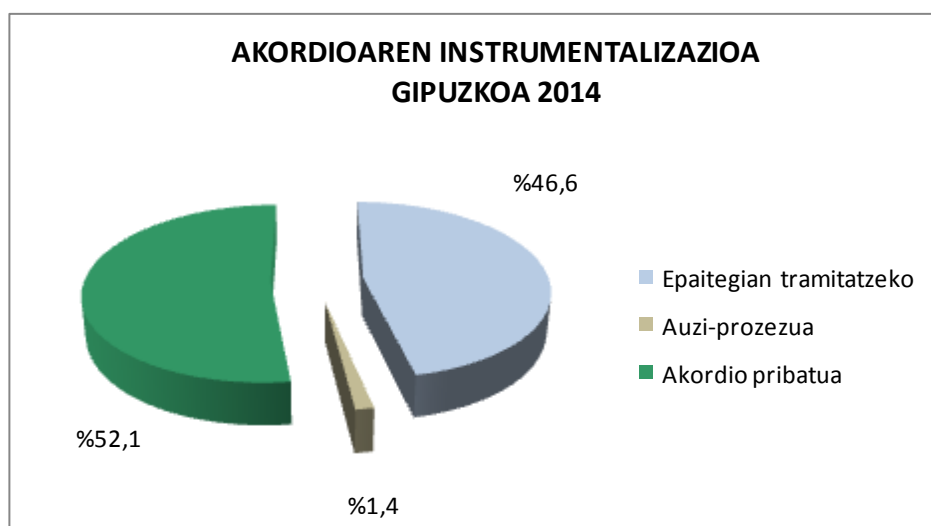
#### PROZESUARI BURUZKOA

- Saio kopurua .....5

Bitartekaritza taldearen ekimenez eta bitartekaritza prozesuko parte hartzaileen ekimenez egindako 79 jarraipenetan, 121 pertsonak artatuak izan dira 111 saioretan.

Jarraipen atalean artatutako pertsonetarik ondorengo datu hauek lortu ziren:

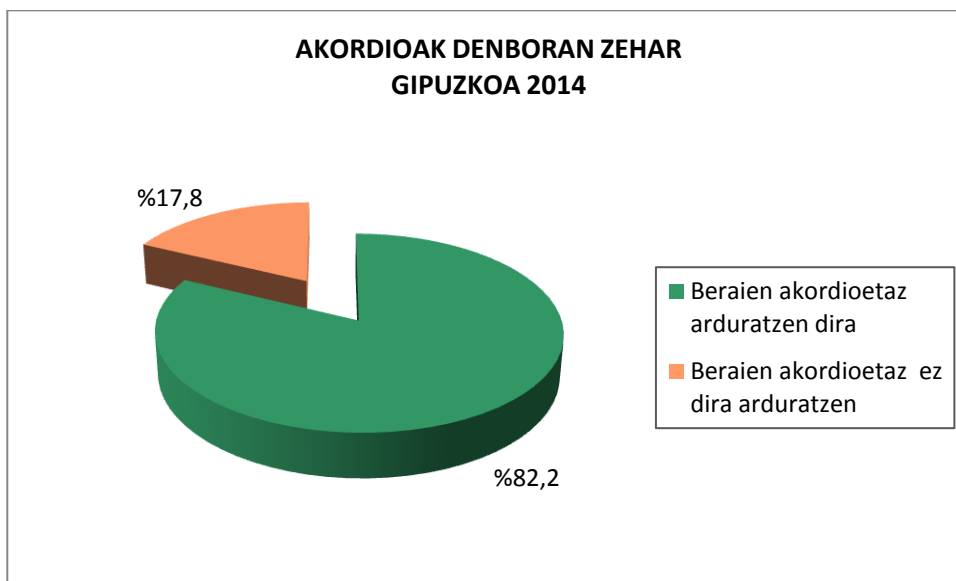
Espedienteen %46,5ak epaitegian izapidetutako akordioak dira; %52,1ak era pribatuan mantendutako akordioak biltzen dituzte; %5ek bikote-harremana berreskuratu dute; bikote espedienteen %3k prozedura judizialari eman diote hasiera eta gainerako %1,4k, egoera ezberdinak direla eta, elkarrekin bizi ez diren bikoteen familia antolamendua biltzen duten akordioak dira, eta beraz, ezin direnak epaitegian izapidetu.



Denboran zehar, lortutako akordioen mantentzeari eta errespetuari dagokionez (amaitutzat emandako bikote bitartekaritza prozesuez ari gara), efektu pedagogiko eta arduratsua ematen dela ikusten dugu, hau da, akordioak betetzen direla eta gurasoek egoera berrien aurrean egokitzen direla ikus dezakegu.

Egindako jarraipenen %82,2k, beraien familia antolaketaz arduratzen jarraitzen dutela erreparatu dugu, aldiz, %17,8k arrazoi ezberdinengatik, edo beraiek adostutako akordioak ez dituzte betetzen edo

hirugarren pertsonen eskuetan utzi dituzte beraien familiari dagozkion erabakiak.

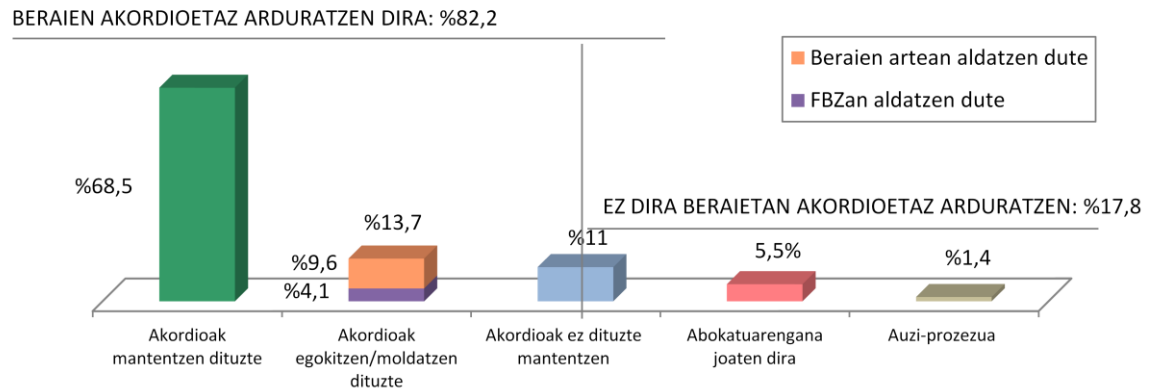


Adostutako erabakien gaineko ardura mantentzen dutenen pertsonen artean, %68,5ek bitartekaritza prozesuan adostutako akordio berdinekin funtzionatzen jarraitzen dute. %13,7ek, aldiz, familiaren beharrei egokitzeko edo egoera berri baten ondorioz, akordioaren bat aldatu dute. Aldatu dutenen artean, %9,6k beraiak izan dira erabakiak hartu dituztenak eta %4,1k aldiz, berriro GFBZra etorri dira gai hauek lantzeko helburuarekin.

Bestalde, bitartekaritza akordioetan eragina duten erabakiak hartzeko ardura hirugarren pertsona baten eskuetan utzi dutenek edo bitartekaritza prozesua bukatutakoan ez dutenak ezer ere ez egin baina akordioak betetzen ari ez diren pertsonak, %5,5ak abokatu batengana joan dira, %1,4k ondoren auzi prozesu bat hasi dute eta %11k ez dute ez akordioak betetzen ezta ezer ere ez egin ere.



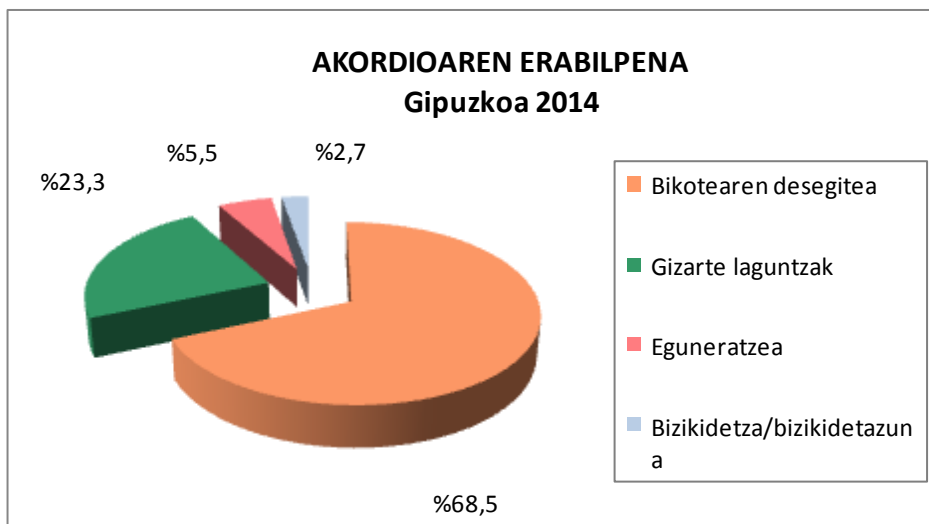
### AKORDIOEN EGUNERATZEAREN ARDURA Gipuzkoa 2014



Familia Bitartekaritza Zerbitzuan parte hartzen duten bikoteen %23,3 baliabide ekonomiko gutxiko familiak dira, beraz, Gizarte Zerbitzuetatik, Lanbidetik, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionaletik, Etxebidetik eta Eusko Jaurlaritzatik bikote haustura egoeran dauden pertsonak FBZra bideratzen dituzte seme-alaben antolamenduarekiko akordioak har ditzaten, diru-laguntzak eskatzeko baldintza bat baita. Akordio horietatik, %52,95a epaitegian berretsitako akordioak dira eta %47,05 akordio pribatu moduan mantentutakoak.

FBZra datozen bikoteen %68,5ek bikote harremana deuseztatzeko helburuz hasten dute bitartekaritza prozesua; horien %54ek akordioak legezkatzen dituzte izateko bikote, banatze edo dibortzio sententzia bat izateko; %46ak akordio pribatu moduan mantentzen ditu.

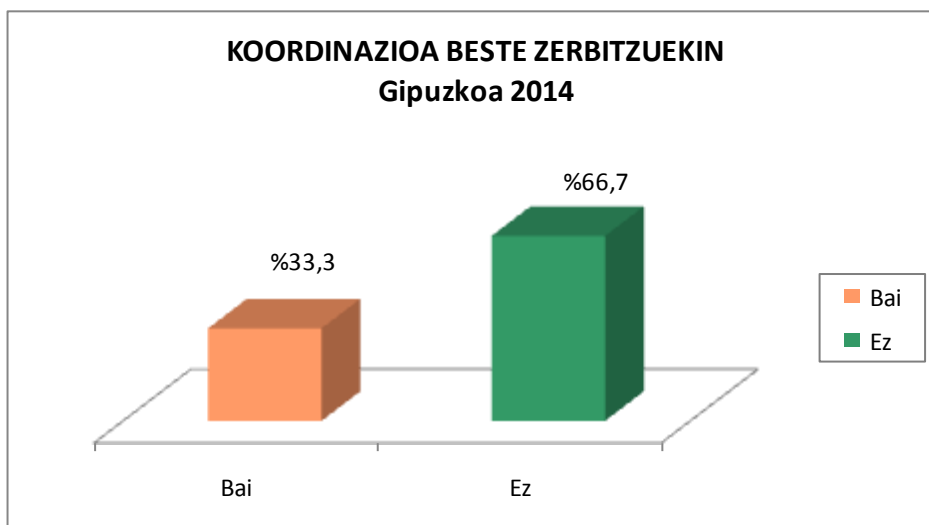
Bikoteen %5,5ak FBZra datoz beste une batean lortutako akordioak eguneratzeko. %50ak aldaketak epaitegian berresten ditu eta beste %50ak, berriz, aldaketak era pribatu moduan mantentzen ditu.



### V.E.5.- BESTE ZERBITZUEKIN KOORDINAZIOA

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

Zentzu horretan, bitartekaritza prozesua amaitutzat ematen den unean, Familia Bitartekaritza Zerbitzura hurbiltzeko moduaren arabera, familien edota bikoteen %33,4ak jatorriko zerbitzura doaz FBZan lortutako akordioekin eta beste %66,7etan berriz, ez da koordinazio lanik burutzen.



## V.F- ARABAKO FBZ-REN ESKU-HARTZE ZUZENA 2014

| Espediente kopurua | Esku-hartze kopurua | persona kopurua |      |
|--------------------|---------------------|-----------------|------|
|                    |                     | Giz             | Emak |

|  |  |             |             |            |
|--|--|-------------|-------------|------------|
| <b>1) ARRETA TELEFONIKOA ETA AURREZ AURREKOA</b> |  | <b>1135</b> | <b>405</b>  | <b>730</b> |
|  |  |             | <b>1135</b> |            |

### 2) BITARTEKARITZA

|  |            |             |            |     |
|--|------------|-------------|------------|-----|
| <b>LANDUTAKO ESPEDIENTEAK</b>            | <b>379</b> | <b>1393</b> | <b>653</b> |     |
| <i>BIKOTE GATAZKAK</i>                   | 306        | 1191        | 248        | 306 |
| <i>FAMILIA GATAZKAK</i>                  | 73         | 199         | 55         | 73  |
| <b>AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK</b> | <b>214</b> | <b>304</b>  | <b>310</b> |     |
| <i>BIKOTE GATAZKAK</i>                   | 156        | 208         | 99         | 156 |
| <i>FAMILIA GATAZKAK</i>                  | 58         | 95          | 34         | 58  |
| <i>LANBIDE ARRETA</i>                    |            | 1           |            |     |
| <b>BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK</b>       | <b>165</b> | <b>1089</b> | <b>343</b> |     |
| <i>BIKOTE GATAZKAK</i>                   | 150        | 983         | 149        | 150 |
| <i>FAMILIA GATAZKAK</i>                  | 15         | 104         | 21         | 15  |
| <i>LANBIDE ARRETA</i>                    |            | 2           |            |     |

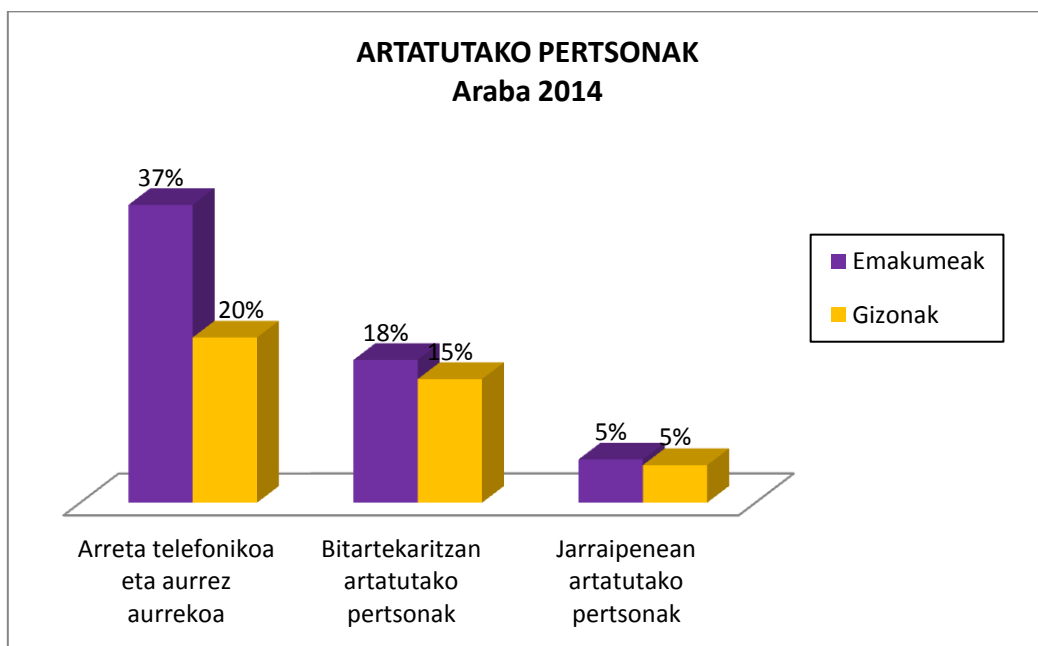
### 3) JARRAIPENA

|                               |            |             |             |    |
|-------------------------------|------------|-------------|-------------|----|
| <b>JARRAIPEN ESPEDIENTEAK</b> | <b>111</b> | <b>212</b>  | <b>198</b>  |    |
| <i>BIKOTE GATAZKAK</i>        | 106        | 199         | 89          | 96 |
| <i>FAMILIA GATAZKAK</i>       | 5          | 13          | 3           | 10 |
| <b>GUZTIRA</b>                | <b>490</b> | <b>2740</b> | <b>1986</b> |    |

## V.F.1- ARTATUTAKO PERTSONAK

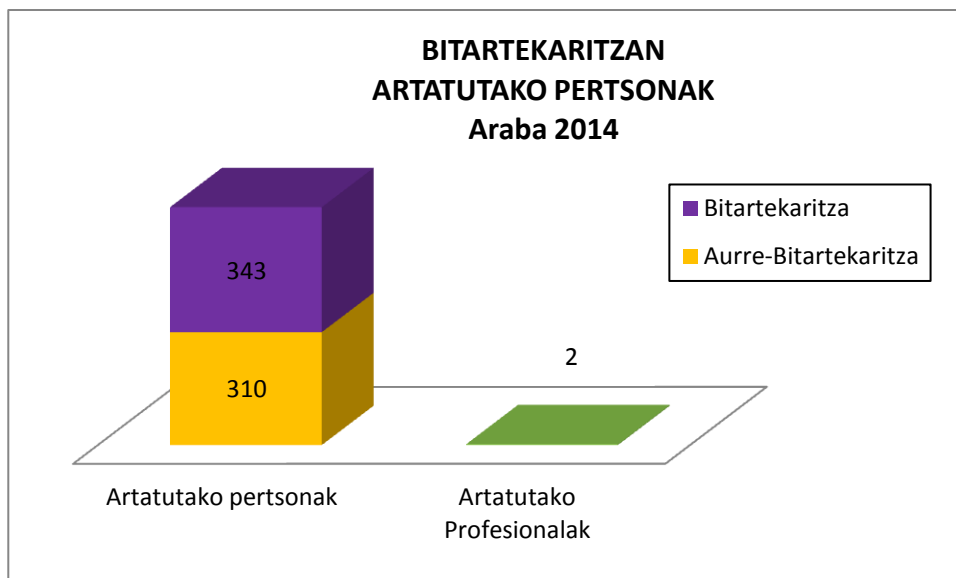
2014 urtean zehar, esku-hartze maila ezberdinetan, guztira 1135 pertsona artatu dira.

Telefonoaren bidez artatu diren pertsonak 1115 izan dira. Bitartekaritza mailan buruturiko esku-hartzean 653 pertsona parte hartu dute eta, azkenik, amaitutako bitartekaritzen jarraipenetan 198 pertsona.



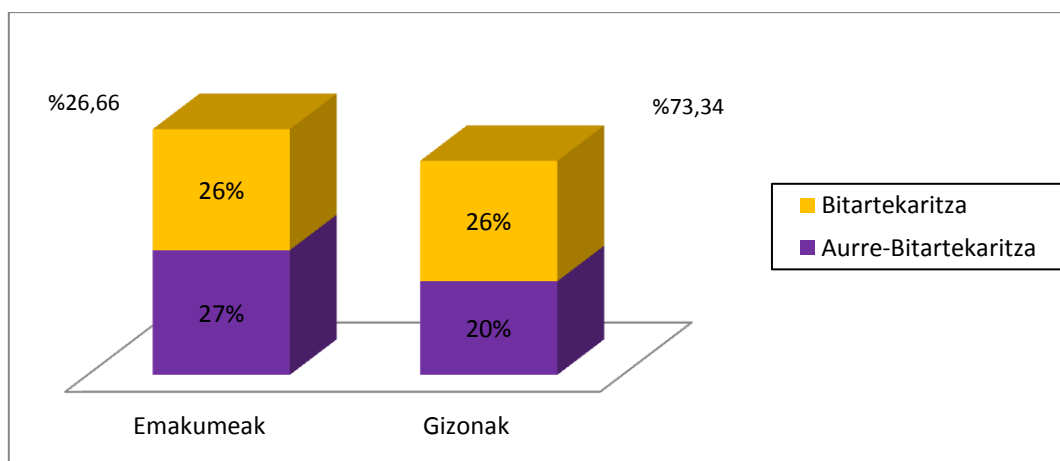
Bitartekaritzan burutzen den esku-hartzeak, bi mota ezberdineko espedienteak sortarazten ditu, aurre bitartekaritza espedienteak eta bitartekaritza espedienteak, hain zuzen ere. Sorturiko aurre bitartekaritza espedientetan 310 pertsona artatu dira, hauetako 309 gatazkaren protagonistak izanik eta azkenen pertsona, familia batekin lanean dabilen profesional bat izan da.

Burututako bitartekaritzetan guztira 343 pertsonak parte hartu dute. Horietako 342 gatazkaren protagonistak izan dira eta azkenengoa familia batekin lanean dabilen profesional bat.

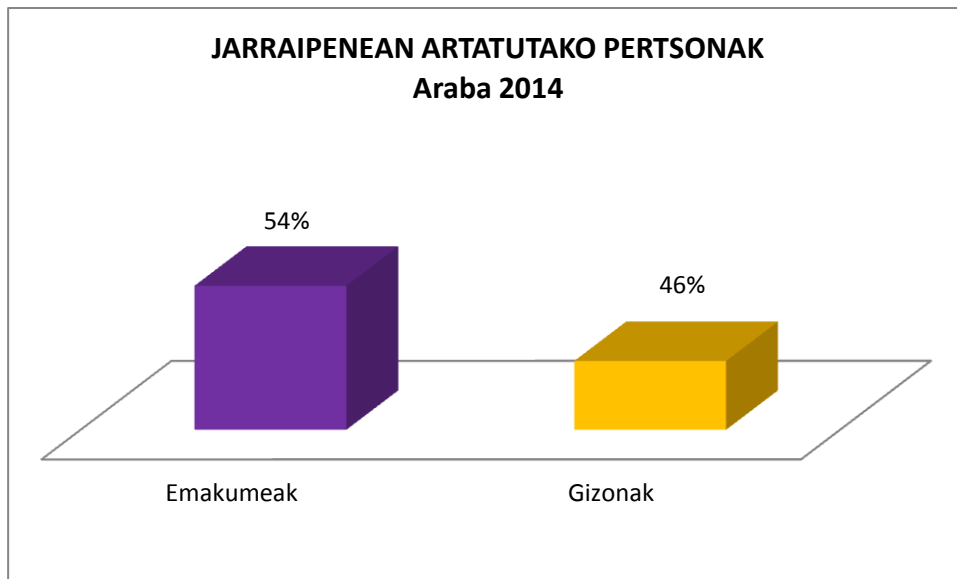


Esku-hartze maila honetan artatu diren pertsonen %53,29a emakumeak izan dira eta %46,71a, gizonak.

**BITARTEKARITZA ESKUHARTZEAN ARTATUTAKO GIZON ETA EMAKUMEAK  
ARABA 2014**



Jarraipen fasean 198 pertsona artatu dira, horietako %46a gizonak izanik eta %54a, emakumeak.



## **V.F.2.- AURREZ AURREKO ETA TELEFONO BIDEZKO ARRETA**

Atal honetan azaltzen ditugun datuak, alde batetik familia bitartekaritza zerbitzuarekin haramanetan jartzen diren pertsonei eskaintzen diegun arretari egiten dio erreferentzia, eta bestetik, dagoeneko zerbitzuaren erabiltzaileak diren pertsonei eskaintzen dieguna, momentu puntual batean eskaera bat egiten dutelako. Lehenengo hurbiltze hori, orokorrean telefono deiaren bidez egin ohi da. 2014. urtean zehar, bitartekaritza zerbitzura pertsonalki informazioa eskatzera 144 pertsona etorri dira, 73 emakume eta 71 gizon, hain zuzen ere.

Urte honetan zehar arlo ezberdineko 43 profesional artatu ditugu. Bai artatzen ditugun erabiltzaileekin lan egiten dutenak, besteak beste arlo juridikoan (abokatu pribatuak, orientazio juridikorako zerbitzua, auzitegi barruko bitartekaritza zerbitzua, adingabekoen fiskaltza), arlo sozialekoak (gizarte zerbitzuko zein sare sozialeko gizarte langileak, Arabako Foru Aldundiko adingabekoen arlokoak, Lanbide, Etxebide, Ertzaintzako Genero Biolentziako atalekoak edota familientzako zerbitzugunekoak), osasun arlokoak (gizarte segurantzak, anbulatorioak, osasun mental zentroak, psikologo zein sexologo pribatuak), gure zerbitzua eta zein motatako kasuetan lan egiten dugun informazioa jasotzen dute, etorkizunean erabiltzaileak ondo informatzeko.

Halaber, aipagarria da ikastetxe ezberdineko orientatzaileak gurekin harremanetan jarri direla, ziur asko Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua osatzen duten lankideek egindako difusioagatik.

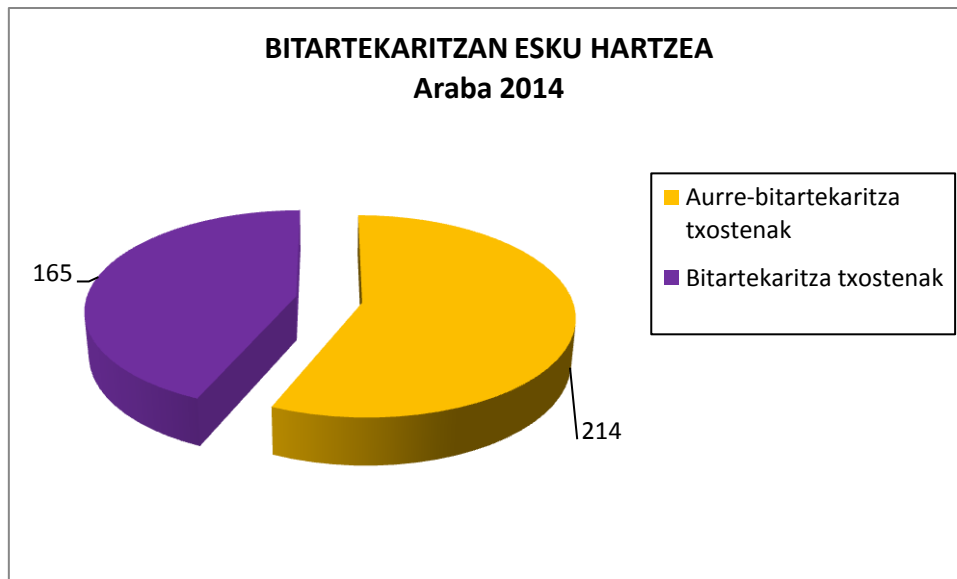
Lehenengo arreta maila honetan, guztira 1135 pertsona artatu dira (artatutako pertsonen grafikoa ikusi).

### **V.F.3.- ESKUHARTZEA BITARTEKARITZAN**

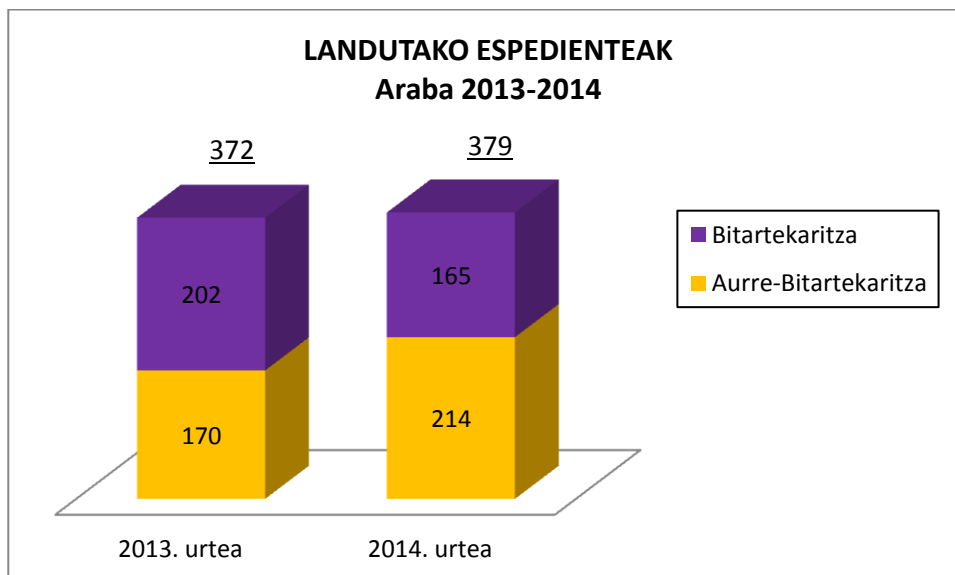
Bitartekaritza eredu honetatik egindako lanaren azalpenerako, espediente motak eta gaztaka ereduak ezberdintzen ditugu.

| LANDUTAKO<br>ESPEDIENTEAK                 | AURRE-<br>BITARTEKARITZA | BITARTEKARITZA | GUZTIRA    |
|---|--------------------------|----------------|------------|
| BIKOTE BANAKETAREN<br>ONDORIOZKO GATAZKAK | 156                      | 150            | <b>306</b> |
| FAMILIA GATAZKAK                          | 58                       | 15             | <b>73</b>  |
| GUZTIRA                                   | <b>214</b>               | <b>165</b>     | <b>379</b> |

2014. urtean zehar egindako lanak, guztira 379 espediente sortu ditu; horietako 165 bitartekaritza espedienteak izan dira eta 214 aurre bitartekaritzakoak.

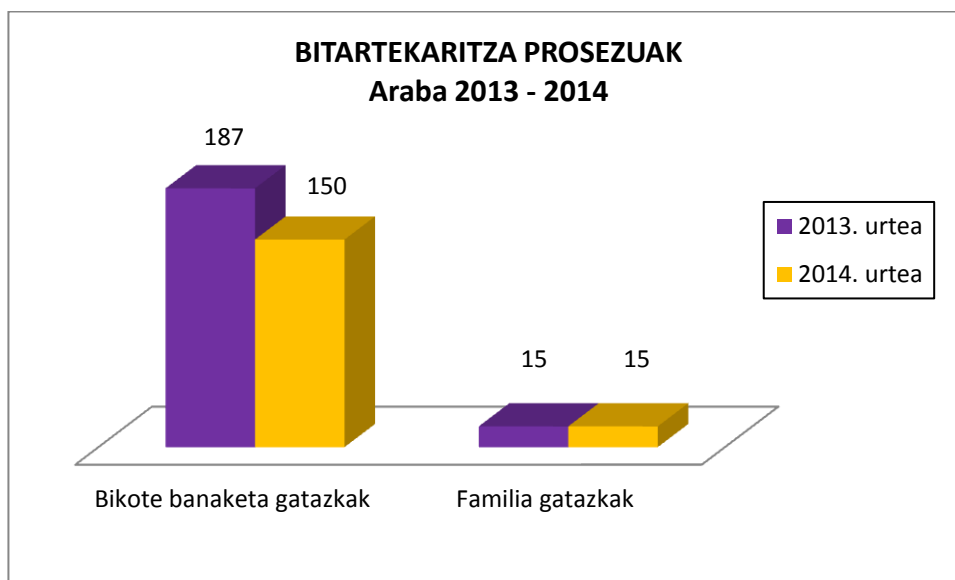


Hurrengo koadroan, 2014. urtean aurreko urtean baino espediente gehiago landu direla ikusiko dugu. Bi urte horietan landu diren espediente motak alderatzen baditugu ordea, bitartekaritza zerbitzuaren lana era desorekatu batean banatu dela ikusiko dugu. 2013.urtean bitartekaritza espedienteak lanaren zatirik handiena suposatu zuten, guztira 202 espedientekin. 2014.urtean berriz, aurre bitartekaritza espedienteak suposatu zuten kasuen zatirik handiena, guztira 214 espedientekin.



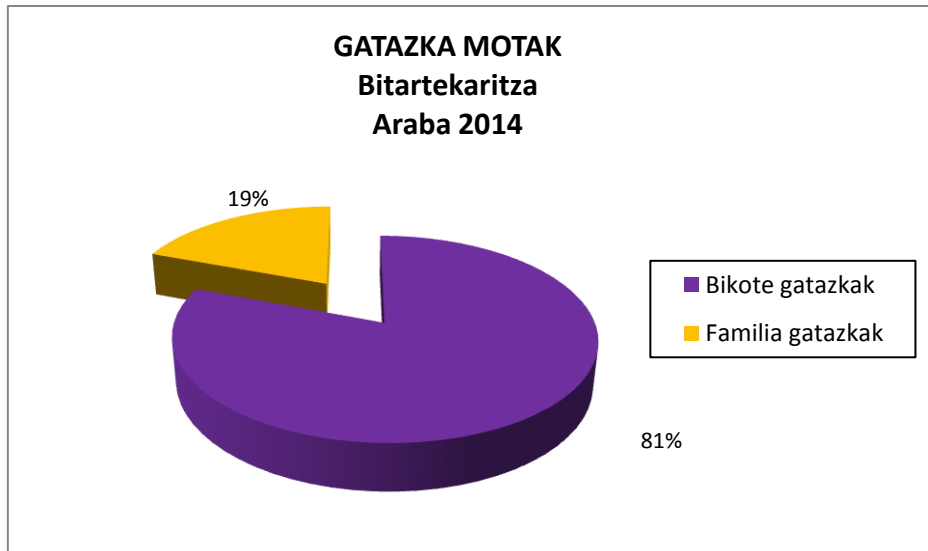


Aurre bitartekaritzek %26ko gorakada izatearen arrazoia hobeto ulertzeko, honakoa argitu behar dugu: bitartekaritza zerbitzura alde batek bakarrik etorri den kasuen kopuruak gora egin du. Horrez gain, gatazkan murgilduta dagoen beste aldearen borondate ezarekin egin dugu topo eta bitartekaritza hasteko borondate eza horrek bitartekaritza prozesuari hasiera ematea galarazi du.



Urte honetan landutako 165 bitartekaritza espedienteetatik, 150 bikote haustura kasuak izan dira eta 15 beste erako familia gatazkek.

Bestaldetik, landutako espediente guztiak aztertuta, ikusi dezakegu 306k bikote haustura kasuei egiten diotela erreferentzia, hau da, %81a, eta beste 73ak beste motatako familia gatazkei buruzkoak izan direla, kasuen %19a hain zuzen ere.

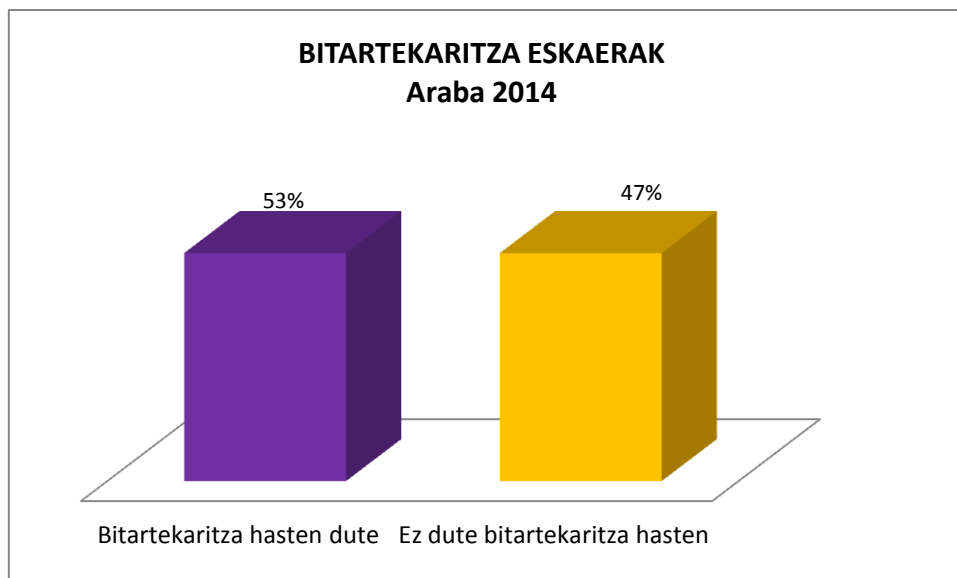


Irekitako aurre bitartekaritza espedienteen inguruan, 156 bikote haustura kasuak izan direla eta 58 familia gatazkak izan direla ikus dezakegu. Bestaldetik, landutako bitartekaritza espedienteak, 150 bikote haustura kasukoak eta 15 beste familia gatazkak izan dira.

### **V.F.3.1- AURRE BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK**

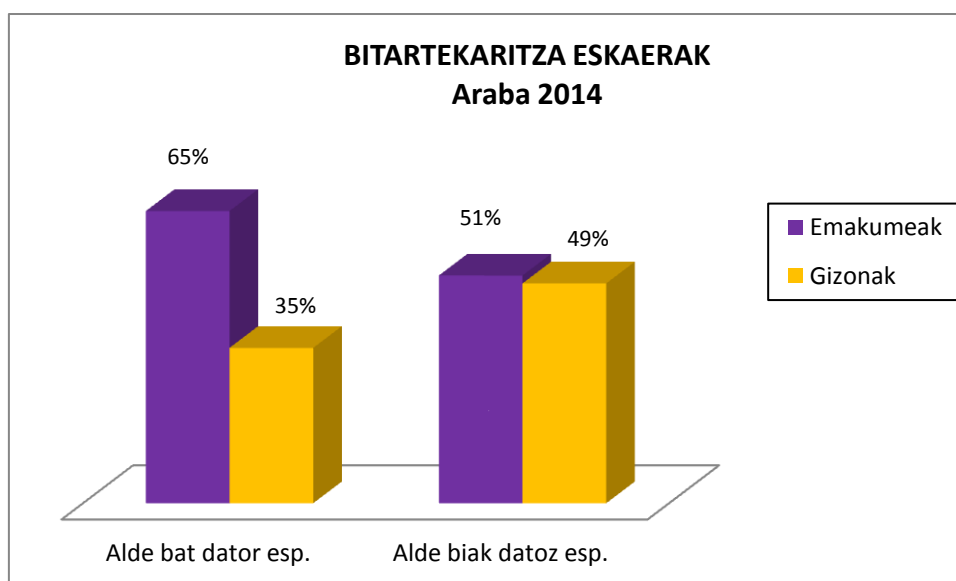
Aurreko atalean adierazten den bezala, bitartekaritza eskaera guztietatik, %44 batek bitartekaritza prozesua hasten du eta beste %56ak berriz ez, momentu horretan amaiera emanez bitartekaritza zerbitzuaren esku-hartzeari. Bitartekaritza prozesu batera aurrera ez doazen espediente hauek, aurre bitartekaritza espedienteak sortarazten dituzte.

Lehenago esan dugun bezala, 4 kasuetatik bakarrik batean etorri da bitartekaritza zerbitzura gatazken alde batek, portzentaje honek aurreko urteetan baino altuagoa izanik. Prozesua hastearen erabakia norberaren borondatean oinarritzen denez, kasu hauek ez dute bitartekaritza prozesu baterantz aurrera egin, aurre bitartekaritza espediente moduan geratuz.

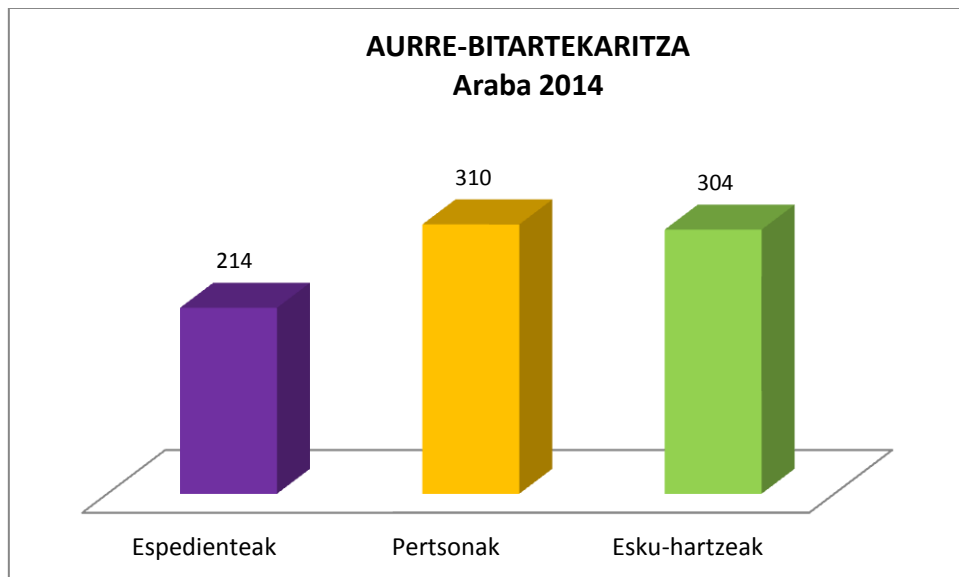


Egindako analisiaren ostean, kasuen %75an bakarrik gatazkaren alde bat baino ez dela etorri informazio eske ikusi dugu. Portzentaje honetako %24an gizonak eta %76an emakumeak dira. Aurreko urtearekin konparatuta, genero ikuspegitik mantentzen dira artatutako pertsonen portzentajeak.

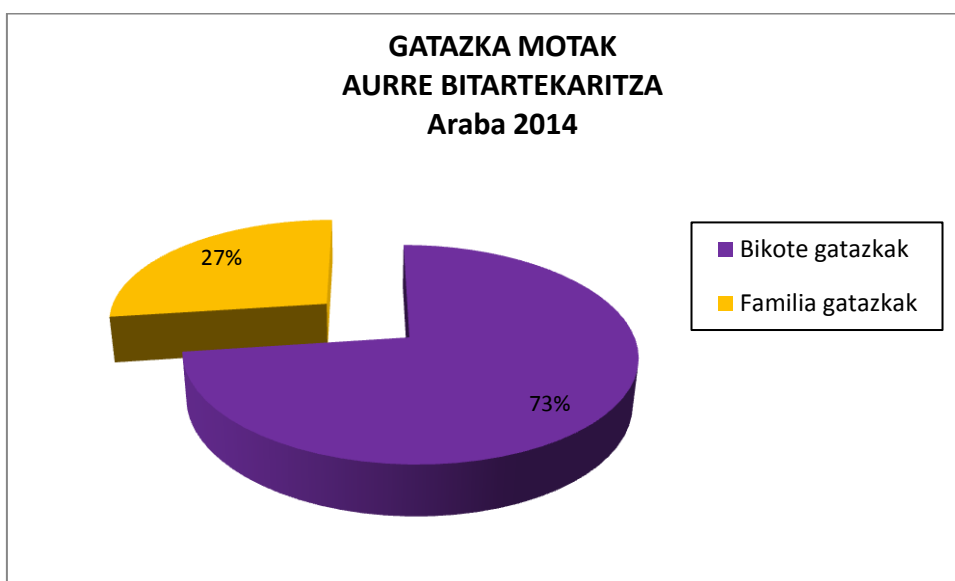
Bestaldetik, hitzordu informatibora, gatazkaren protagonistak diren bi aldeak etorri diren kasuetan baina prozesua ez duenean aurrera egin, aldeek horrela adierazi dutelako espresuki, kasuen %51a emakumeak zian dira eta %49an gizonak.



Esku-hartze maila honek aurre bitartekaritzan, guztira 214 espediente eta 304 zuzeneko esku-hartze suposatu du, gatazkaren protagonistak diren 310 pertsonekin.



Esku-hartze maila honetan, gatazka mota kontuan hartuta, artatu diren kasuei begira, 156 espediente bikote haustura batekin zerikusia izan dute, hau da guztien %73 batek. Familia gatazkak berriz, 58 espediente suposatu dute, guztien %27a izanik.

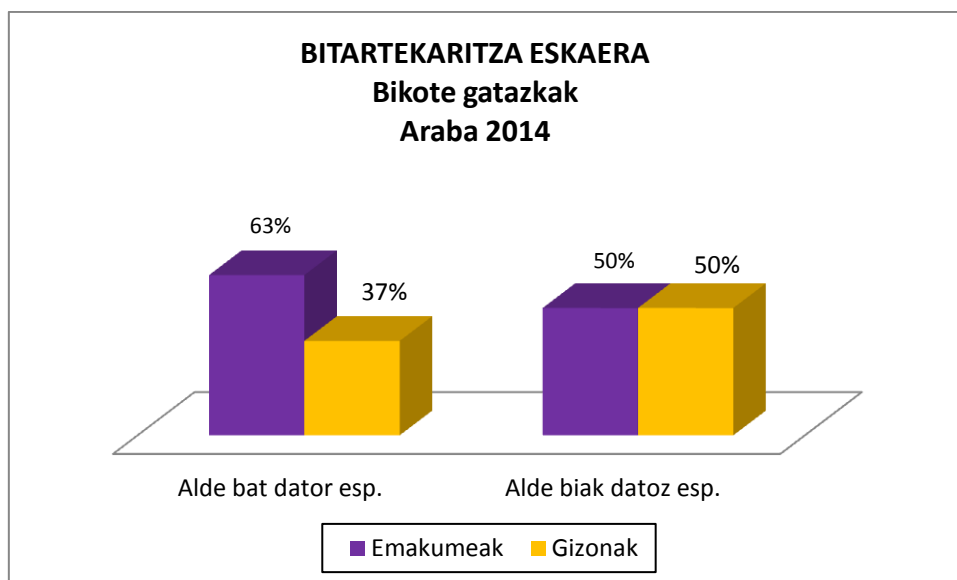


## BIKOTE HAUSTURAGATIK ERATORRITAKO GATAZKAK

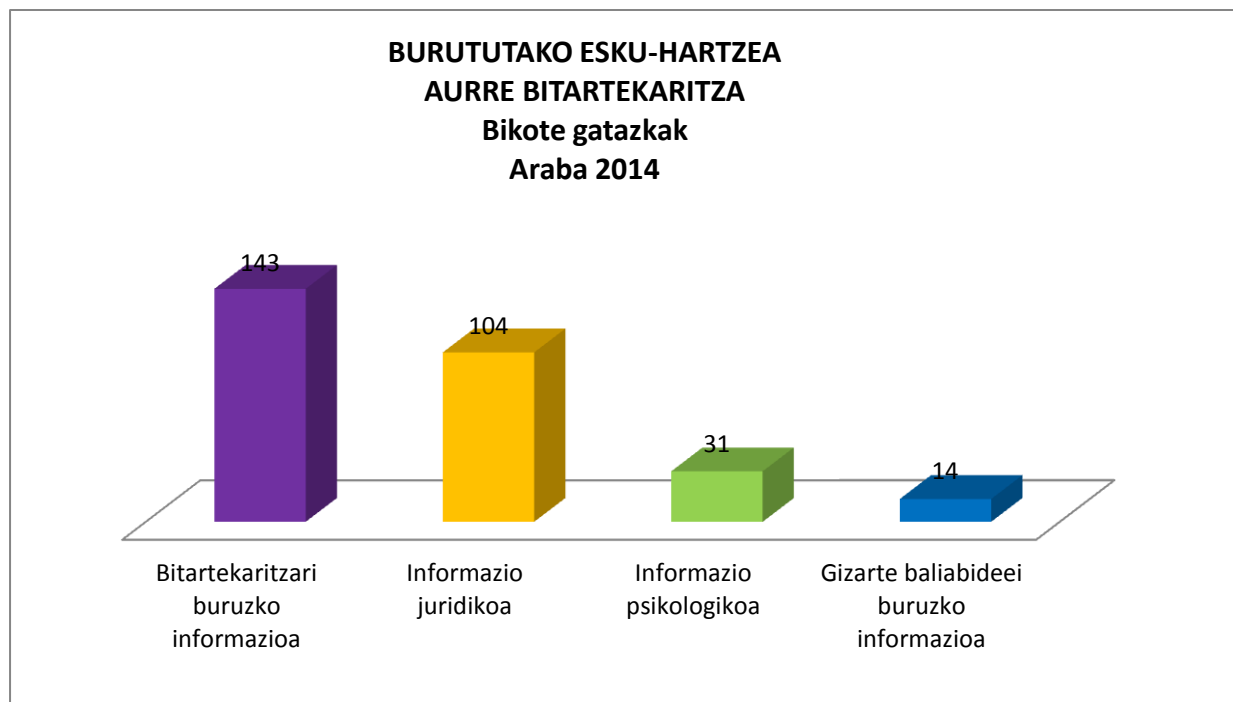
Bitartekaritza prozesu bat hasi ez duten bikote haustura kasuen informazio eskaeretan, kasuen %75an bakarrik pertsona bat etorri da informazio eske. Kasu batzuetan beste pertsonak ez du bitartekaritza prozesuan inolako interesik erakutsi, eta beste kasu batzuetan, bitartekaritza bidera ezina izan da.

Portzentaje honetatik %37a gizonak dira eta %63a emakumeak. Aurreko urteetan bezala, emakumeak dira bitartekaritza zerbitzura gehien hurbiltzen direnak informazio eske.

Bestaldetik, pertsona biak hitzordu informatibora etorri diren kasuetan, prozesuak ez du aurrera egin, momentu horretan ez delako haiengatik adierazi borondate hori, emakumeengatik eta gizonengatik proportzio berean.



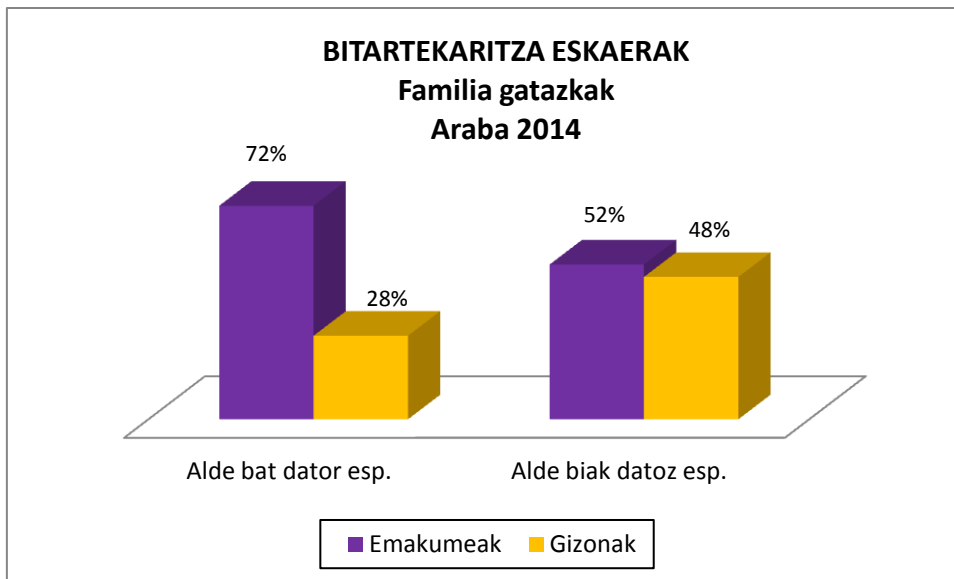
Aurre bitartekaritza mailako bikote haustura kasuen espedienteetan, egindako eskuhartzea grafikoak adierazten duen moduan burutu da.



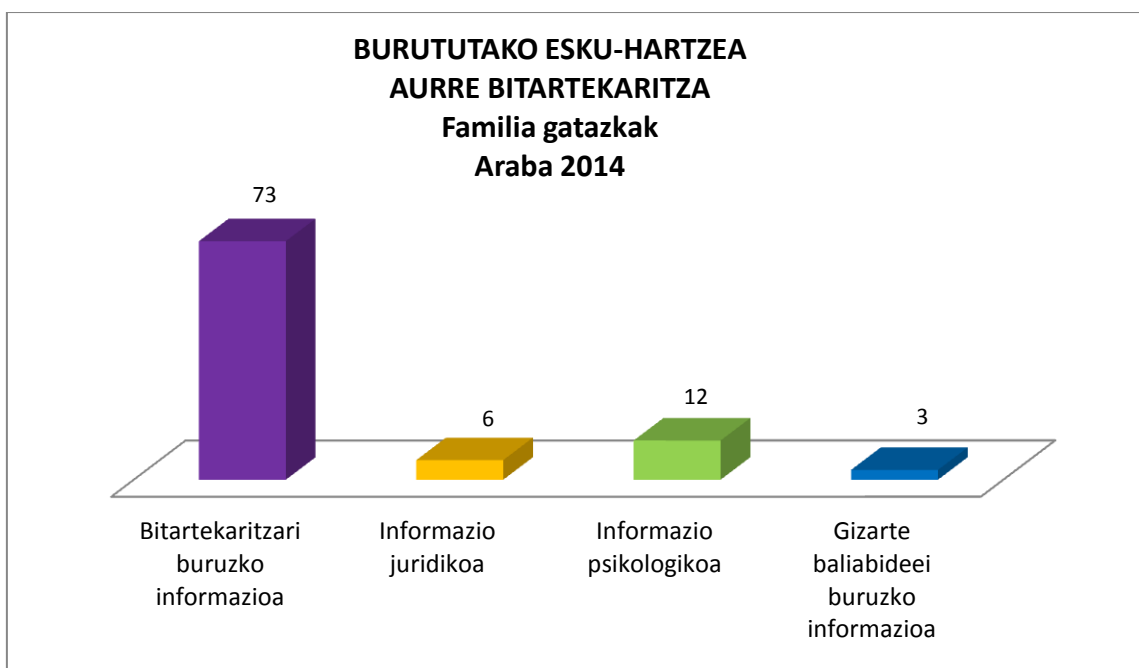
## **FAMILIA GAZTAZKAK**

Bitartekaritza prozesu baterantz aurrera egin ez duten familia gatazketan egin den informazio eskaeretan, kasuen %59,4etan bakarrik gatazkaren alde batek, bi pertsonengatik osatua egon daitekeena, hurbildu da bitartekaritza zerbitzura informazio bila eta bere egoera azaltzera. Hurbildu diren pertsona hauetatik, %28a gizonak izan dira eta %72an emakumeak.

Kasuen %40,5ean ordea, nahiz eta familian gatazka duten pertsonak hitzordu informatibora hurbildu, prozesua ez da hasi, momentu horretan ez delako egon gatazkaren protagonistak diren alde guztietatik aurrera egiteko borondate adierazpenik. Pertsona hauetako %48a gizonak izan dira eta %52a emakumeak.



Familia gatazka motako aurre bitartekaritza eskuhartzea, honela geratuko litzateke adierazita:



## **BIKOTE HAUSTURAGATIK SORTUTAKO GATAZKAK**

Aurre bitartekaritza mailan, bikote haustura kasuekin zerikusia duten 156 espedienteen esku-hartzea, alde batetik bitartekaritzari buruzko informazioa eskaintzera zuzendu da (208 esku-hartzetan).

Bestaldetik, prozesua hasi ez denez, bitartekaritza prozesuari buruz (143 esku-hartze), informazio juridikoa bitartekaritzaren testuinguruan (104 esku-hartze), orientazio psikologikoa (31 esku-hartze) edota gizarte zerbitzuen inguruko informazioa (14 esku-hartze) eskaini zaie. Lan hau 208 esku-hartzetan garatu egin da non 223 pertsona artatu dira.

|                               |                                      |            |
|-------------------------------|--------------------------------------|------------|
| <b>ESPEDIENTEEI DAGOKIONA</b> | ESPEDIENTE KOPURUA                   | <b>156</b> |
| <b>PERTSONEI DAGOKIONA</b>    | PERTSONA KOPURUA                     | <b>223</b> |
| <b>PROSEZUARI DAGOKIONA</b>   | ESKU-HARTZE KOPURUA                  | <b>208</b> |
| <b>ESKU-HARTZE KOPURUA</b>    | BITARTEKARITZARI BURUZKO INFORMAZIOA | <b>143</b> |
|                               | ZUZENBIDE INFORMAZIOA                | <b>104</b> |
|                               | PSIKOLOGI AHOLKUA                    | <b>31</b>  |
|                               | GIZA BALIABIDEEN INFORMAZIOA         | <b>14</b>  |



Bitartekaritza hasten ez duten pertsonekin egiten den lana balio handikoa da, bitartekaritzari buruz jasotzen duten informazioa aukera ematen dielako orain ez bada ere, beste momentu batean zerbitzura hurbiltzeko. Bestaldetik, esku-hartze hau zuzenduta dago beste zerbitzu publikoekin eskaeraren kanalizazio koordinatu bat lortzera.

## **FAMILIA GATAZKAK**

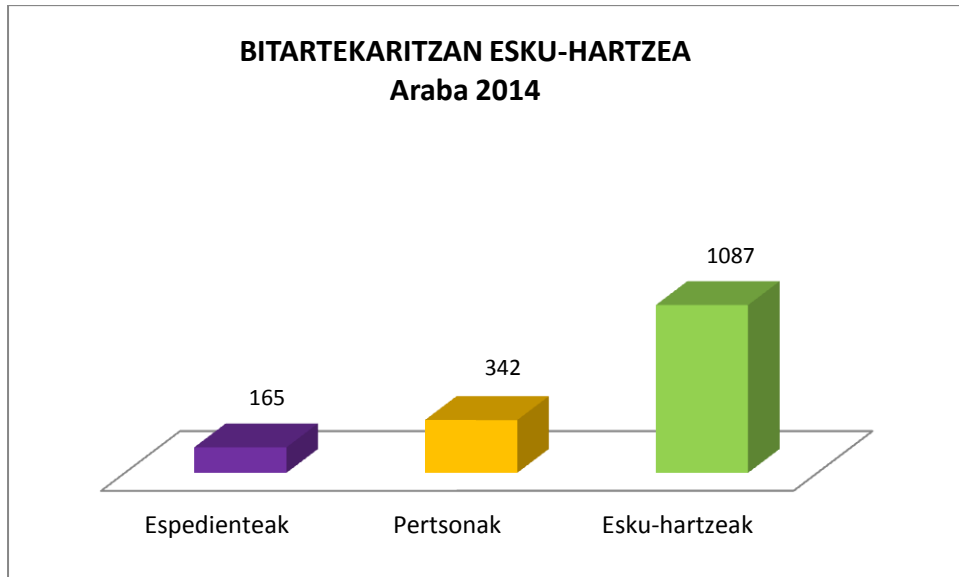
Aurre bitartekaritza mailan familia inguruan emandako gatazketan (gurasoak, seme-alabak, neba-arreba eta aitona-amonak), guztira 86 pertsona artatu dira.

Familia hauekin garatutako lana (95 esku-hartze), bitartekaritza prozesuari buruz informazioa eskaintzera (73 esku-hartze), informazio juridikoa ematera (6 esku-hartze), orientazio psikologiko baterako (12 esku-hartze) edota beste zerbitzu sozialen berri ematera (3 esku-hartze) zuzendu egin da.

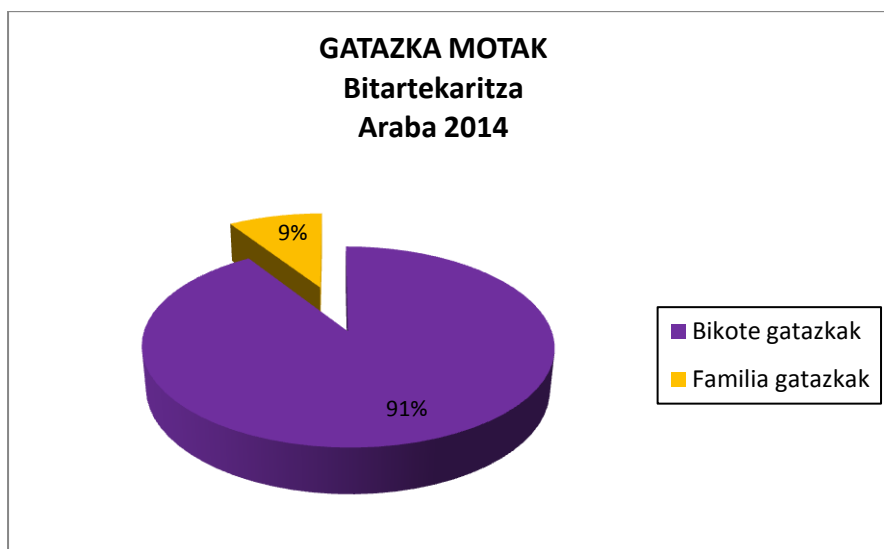
|                                   |   |           |
|-----------------------------------|---|-----------|
| <b>ESPEDIENTEEI<br/>DAGOKIONA</b> | ESPEDIENTE KOPURUA                      | <b>58</b> |
| <b>PERTSONEI<br/>DAGOKIONA</b>    | PERTSONA KOPURUA                        | <b>86</b> |
| <b>PROSEZUARI<br/>DAGOKIONA</b>   | ESKU-HARTZE KOPURUA                     | <b>95</b> |
| <b>ESKU-HARTZE<br/>KOPURUA</b>    | BITARTEKARITZARI BURUZKO<br>INFORMAZIOA | <b>73</b> |
|                                   | ZUZENBIDE INFORMAZIOA                   | <b>6</b>  |
|                                   | PSIKOLOGI AHOLKUA                       | <b>12</b> |
|                                   | GIZA BALIABIDEEN INFORMAZIOA            | <b>3</b>  |

### V.F.3.2- BITARTEKARITZA ESPEDIENTEAK

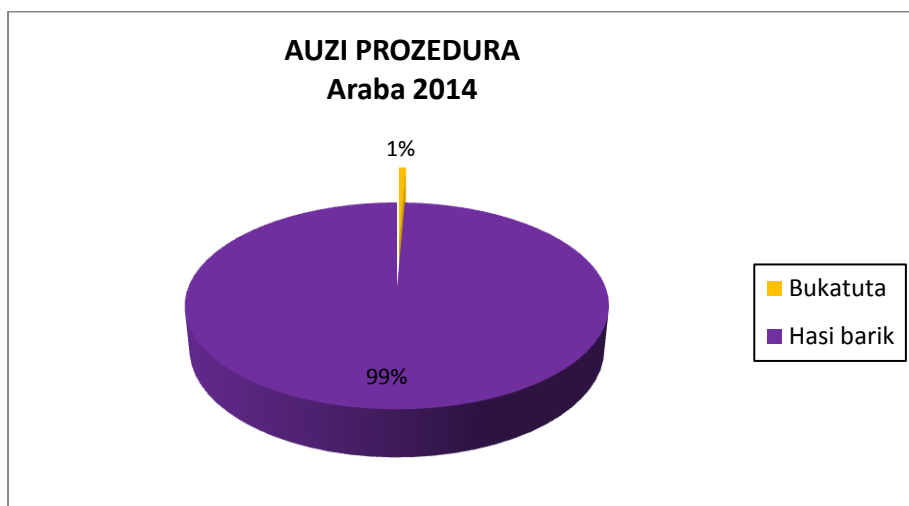
Esku-hartze maila honetan sortu diren espedienteak, aurre bitartekaritza ostean, guztira 165 izan dira. 342 pertsona artatu dira bai bikote haustura zein familia kasuetan, 1087 esku-hartzeetan.



%9 batek, hau da, 15 espediente, belaunaldi artekoak, familian menpekotasun egoeran dagoen pertsona batekoak, aitona-amona, seme-alaba eta biloba artekoak edota jaraunspen inguruan jardun dute.



Bitartekaritza prozesua, bikote haustura egoa batean hasi duten %1ek prozesu judiziala hasita zuen eta %99an berriz, ez. Prozesu judiziala hasita zutenek, bitartekaritza zerbitzura etorri ziren beraien familia antolaketa adosteko momentu horretan bizi zuten egoerarako eta modu horretan auzibidean bideratu ahal izateko, burutzen ari diren antolaketa errealak.



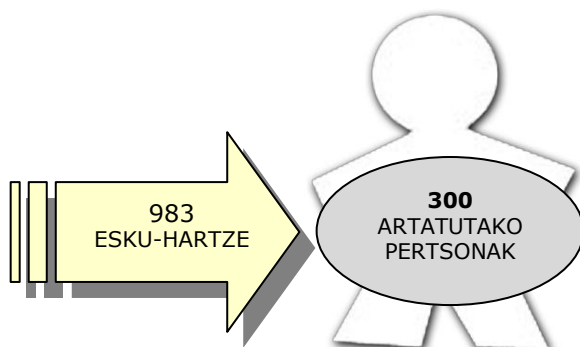
### **BIKOTE HAUSTURAREN ONDORIOZKO GAZTAZKAK**

Bikote haustura egoeran eduki ditugun 150 espedientetan, 300 pertsona artatu ditugu, bitartekaritza zerbitzura etorri direnak beraien egoeraren inguruan akordioak hartzeko nahiarekin. Prozesu hauetan guztira 983 esku-hartze egin dira.

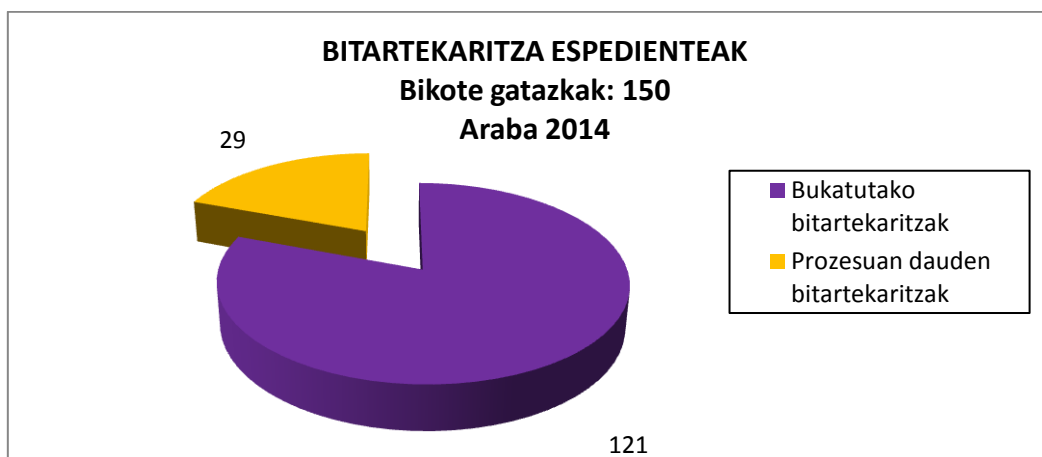
Hurrengo koadroan ikusten denez, bukatutako bitartekaritza saioen batz bestekoa, 5,73koa izan da prozesu bakoitzeko.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| <b>ESPEDIENTEEI<br/>DAGOKIONA</b>                 | ESPEDIENTE KOPURUA  | <b>150</b>                |
| <b>PERTSONEI<br/>DAGOKIONA</b>                    | PERTSONA KOPURUA  | <b>300</b>                |
| <b>PROSEZUARI<br/>DAGOKIONA</b>                   | ESKU-HARTZE KOPURUA<br>BUKATUTAKO BITARTEKARITZA<br>PROZESUEN SAIOEN<br>BATEZBESTEKOA | <b>983</b><br><b>5.73</b> |
| <b>EMAITZARI<br/>DAGOKIONA</b>                    | BUKATUTAKO ESPEDIENTE<br>ZENBAKIA   | <b>432</b>                |
|   | <b>AKORDIOAK</b>  | <b>99</b>                 |
|   | • HITZARMEN ARAUEMAILEA<br>GORPUSTEN DITUZTEN<br>AKORDIOAK                            | 76                        |
|   | • BESTELAKO AKORDIOAK   | 14                        |
|   | • ELKARBIZITZARIK GABEKO<br>ANTOLAKETA  | 5                         |
|   | • BIKOTE TERAPIA HASTEKO<br>AKORDIOA  | 0                         |
|   | • FAMILIA ANTOLAKETA<br>ELKARBIZITZA  | 4                         |
| BITARTEKARITZA PROZESUARI<br>AMAIERA EMATEN DIOTE | <b>20</b>   |                           |
| BIDERA EZINA                                      | <b>2</b>  |                           |
| ZABALIK DAUDEN ESPEDIENTE<br>KOPURUA              | <b>29</b>   |                           |

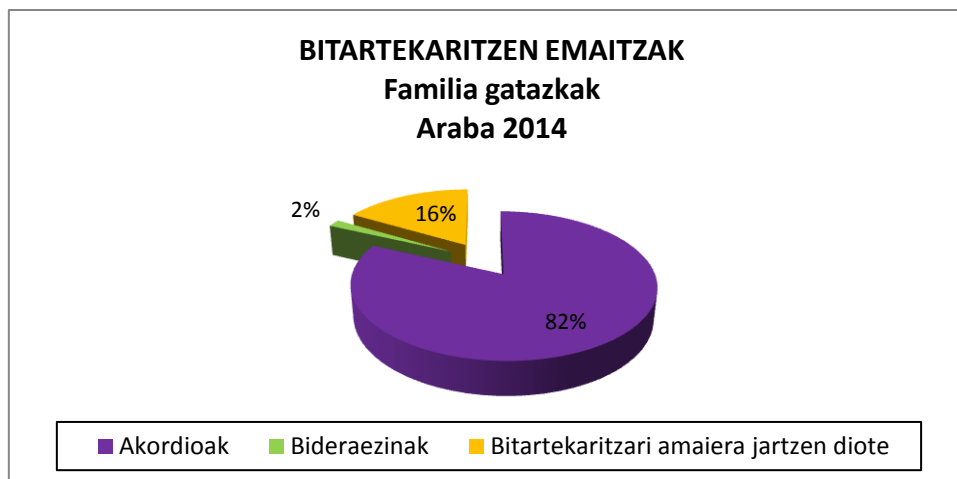
2014.urtean zehar Arabako Familia Bitartekaritzrako Zerbitzuan, bikote haustura mailan hasi diren prozesuetan, 983 esku-hartze egin dira. Prozesu horietan 300 pertsona artatu dira.



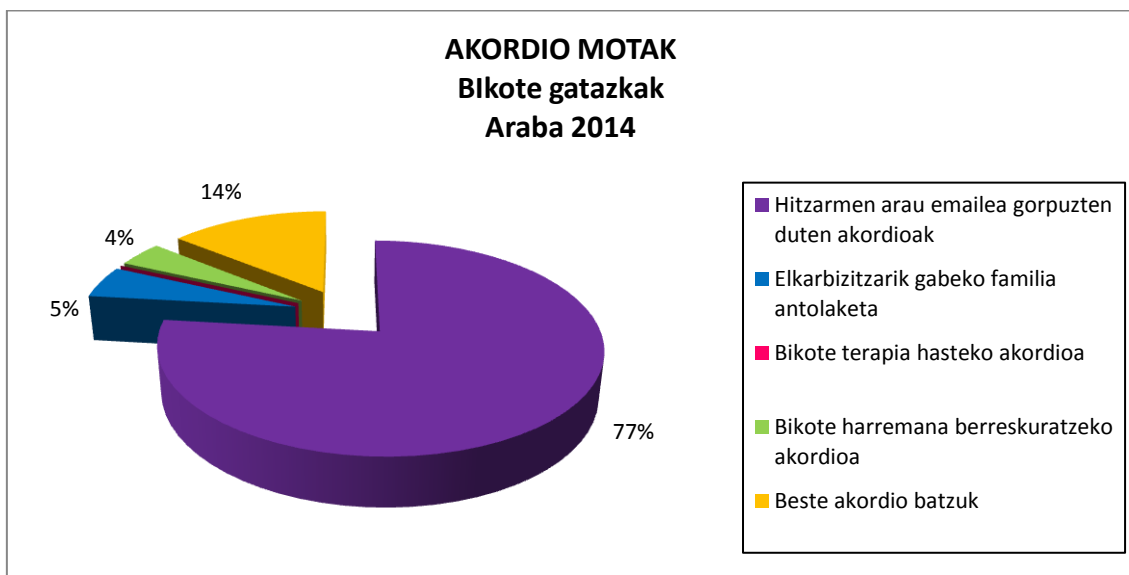
2014. urtean hasitako prozesuen inguruan esan behar dugu, 121 bukatu egin direla urtean zehar eta beste 15ak, 2015.urtean zehar bukatuko direla.



Bikote haustura kasuetan, bitartekaritza prozesua bukatu denean, %82an azaltzen zuten egoeren inguruan akordioetara heldu dira, %2an bitartekaritza taldeak berak erabaki du hauen bidera ezintasuna eta %16an gatatzka aldeek hala erabaki dutelako.

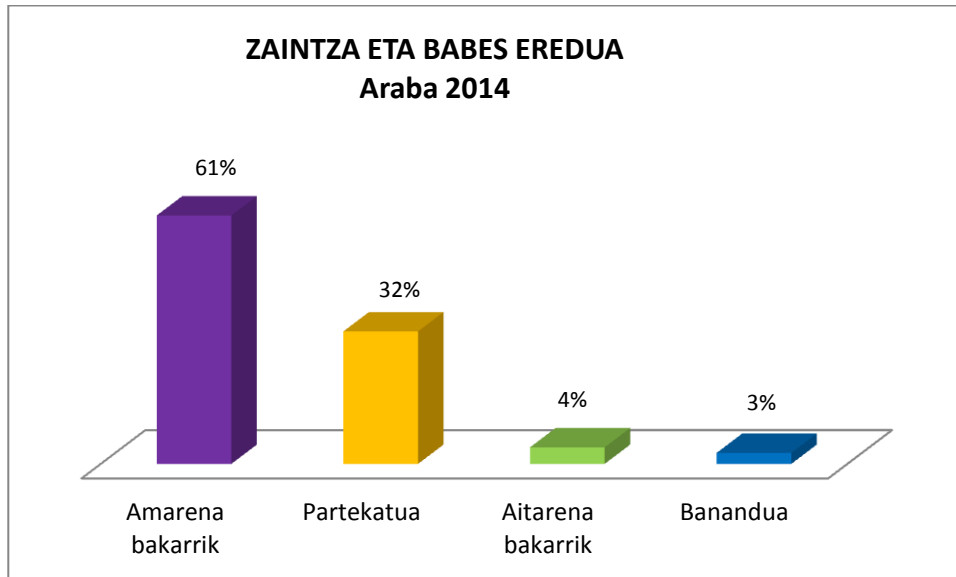


Akordioetara helduz, bitartekaritza prozesua bukatu dutenen artean, %77ak bere hitzarmen arau-emaileari edukia emango dien akordioetara heldu da, %14 batek aurkezten zuen gatazkaren inguruan beste motatako akordioetara heldu da eta azkenengo %5batek, gurasoak bikotea izanda ere, bananduta bizi behar izatearen inguruko akordioetara. Urte honetan, bikote batek ere ez du adostu bikote prozesu terapeutiko bat hastea. Alabaina, %4k bikote harremanarekin jarraitzea erabaki du.



Bestaldetik, haustura egoeran, seme-alabekin eta antolaketa akordioetara helduz, bitartekaritza prozesua amaitu dutenen artean, kasuen %61ean seme-alabak amarenean bizitzea adostu dute (amaren zaintza eta babes eksklusiboa). Bikoteen %32 batek berriz, mota ezberdineko zaintza

eta babes partekatua adostu ditu, %4k berriz, seme-alabak aitarenean bizitzea adostu dute (aitaren zaintza eta babes eksklusiboa). Azkenengo %3 batek zaintza eta babes banandu bat adostu du, hau da, seme-alaba batek amarekin bizitzea eta bestea aitarekin.



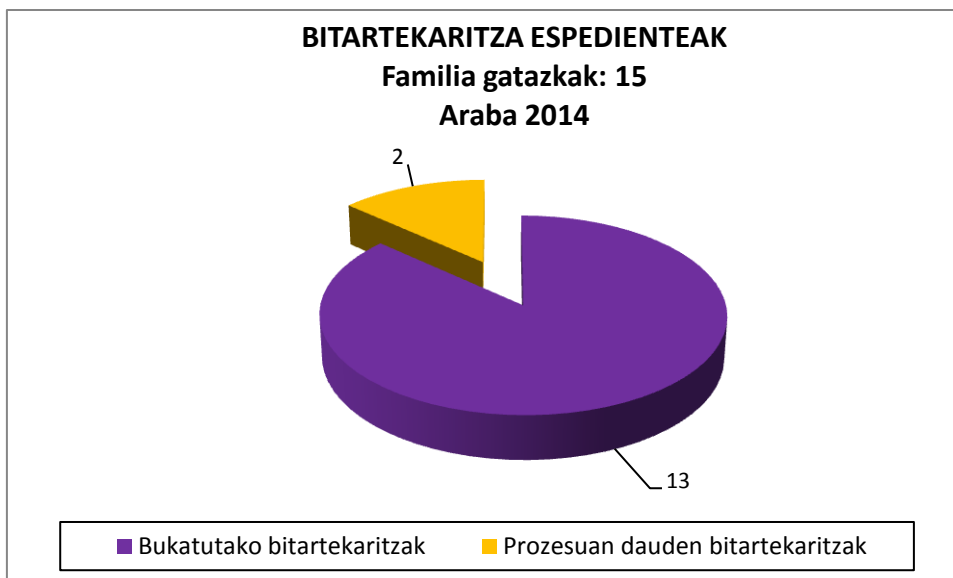
## FAMILIA GATAZKAK

|                             |   |                           |
|-----------------------------|---|---------------------------|
| <b>ESPEDIENTEI BURUZ</b>    | ESPEDIENTE KOPURUA  | <b>15</b>                 |
| <b>PERTSONEI BURUZ</b>      | PERTSONA KOPURUA  | <b>42</b>                 |
| <b>PROZESUARI BURUZ</b>     | ESKUHARTZE KOPURUA<br>Bukatutako prozesuen saioen batezbestekoa | <b>104</b><br><b>7.23</b> |
| <b>EMAITZARI DAGOKIONEZ</b> | BUKATUTAKO ESPEDIENTEAK   | <b>13</b>                 |
|                             | AKORDIOAK   | <b>10</b>                 |
|                             | BITARTEKARITZA AMAITZEA ERABAKITZEN DUTE                        | <b>2</b>                  |
|                             | BIDERAEZINA   | <b>1</b>                  |
|                             | PROZESUAN DAUDEN ESPEDIENTE KOPURUA                             | <b>2</b>                  |

Familia gatazka bitartekaritza espedientetan (hitzaren zentzu zabalenean), 42 pertsonekin zuzeneko lana egitea suposatu du, 104 eskuhartzekin.

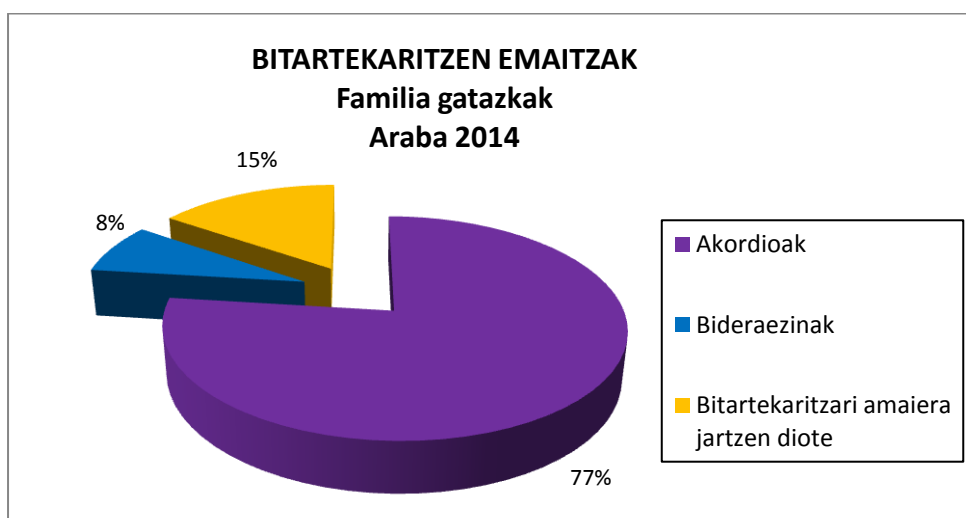
Urte honetan hasitako 15 espedienteetatik, 13 itxi egin dira eta falta diren biak zabalik mantentzen dira 2015an.





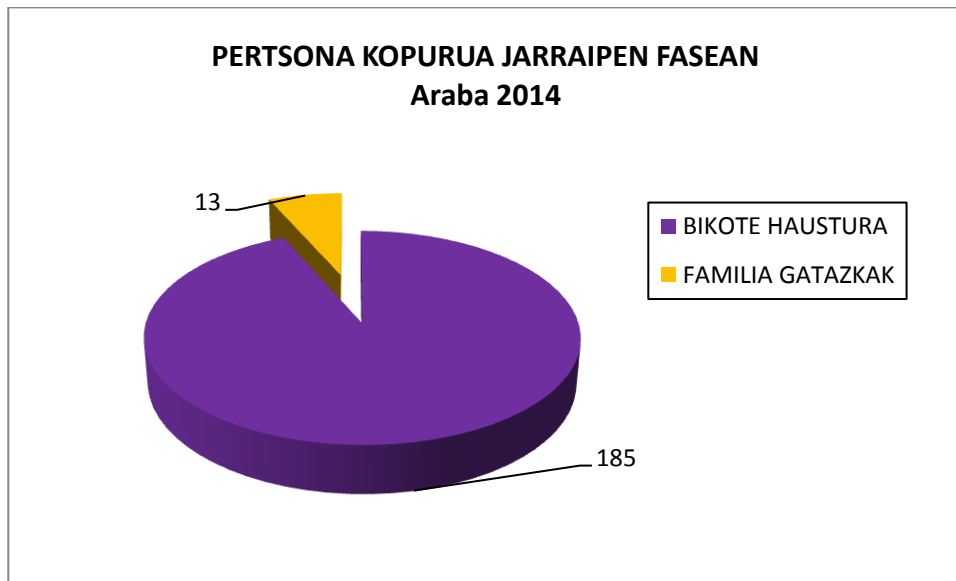
Bestaldetik, familia gatazka inguruan amaitutako bitartekaritza espedienteen %77etan, familiek bizitzen ari ziren gatazkaren inguruan akordioetara heltzea lortu zuten. %15ean berriz, parte-hartzailereren batek adierazi du ez duela prozesuan jarraitu nahi eta azkenengo %8 batean, bitartekaritza zerbitzuak berak erabaki duelako, lan bileretan kasua aztertuz, bitartekaritza bidera ezina zela.

Bukatutako bitartekaritza prozesuen saioen batz bestekoari dagokionez, 7,23koa izan da. Datu honek adierazten du, akordioekin amaitu diren prozesuak, luzeagoak direla saio kopuruetan eta bitartekaritza zerbitzuak eskaintzen duen baliabideetan, kasu hauek lankide ezberdinen ko-bitartekaritza eskatzen baitute.

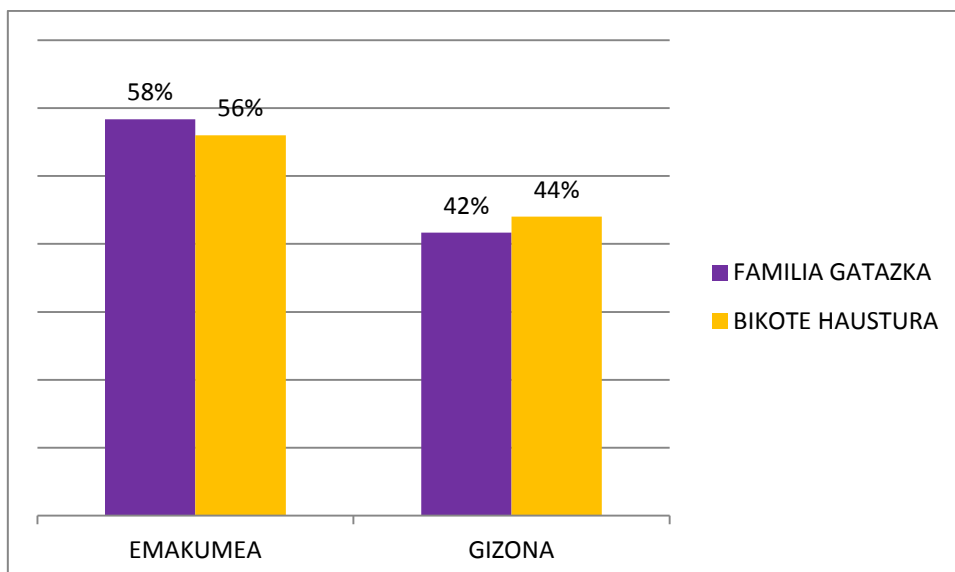


#### V.F.4.- JARRAIPEN FASEA

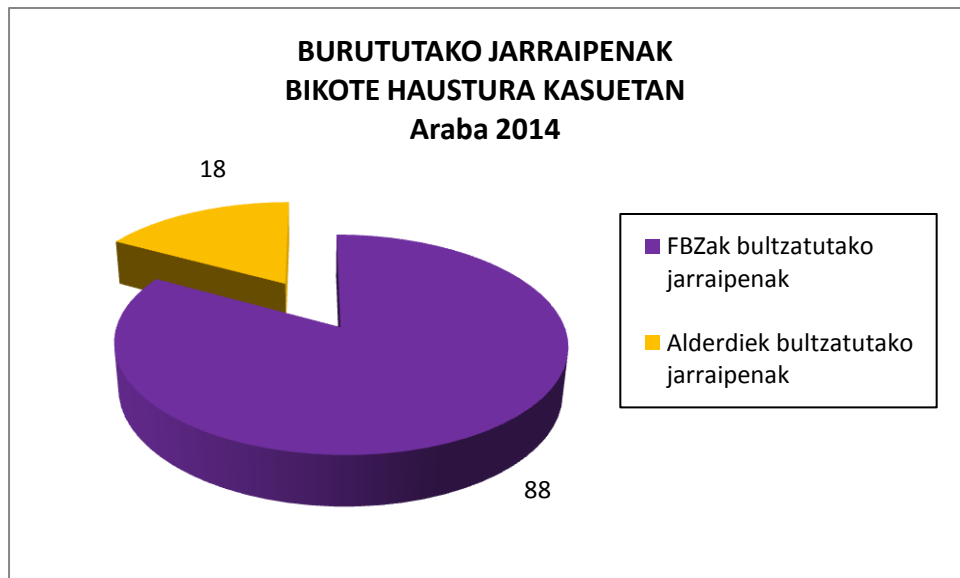
Esku-hartze maila honetan, 111 espedienteei egin zaie jarraipena. Jarraipen horietan, 198 pertsona artatu dira. Hauetako 185ekin bikote hausturen inguruko gorabeherak landun dira eta beste 13kin familia gatazkak. Guztira 212 esku-hartze egin dira. Banaketa honekin, hurrengo informazioa lortzen dugu:



Bikote haustura kasuetan artatu diren 185 pertsonen %53a emakumeak izan dira eta %47a gizonak, familia gatazketan berriz, %77a emakumeak eta %23a gizonak izan dira.



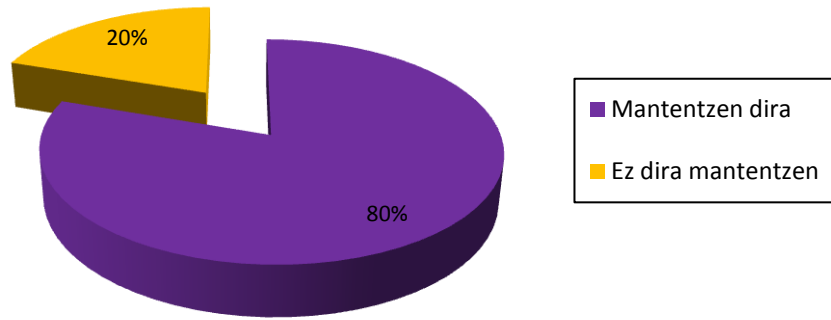
Bikote haustura kasuen 106 jarraipen espedienteetatik, 88 bitartekaritza taldearen ekimenagatik burutu dira eta beste 18ak berriz, bitartekaritza prozesuan parte hartutako pertsonak eskatu dutelako.



Familia gatazketan burutu diren 5 jarraipen espedienteak, bitartekaritza taldearen ekimenez egin dira guztiak, eta jarraipen horietan, prozesuan parte hartu zuten pertsona guztiekin harremanetan jartzea lortu izan da.

Denboran zehar bitartekaritza prozesuetan lortutako akordioekin zer gertatu den aztertzerakoan, akordioak prozesua bukatu eta urtebetera mantentzen zirela azpimarratu behar da. Erabiltzaileek adierazten dute eguneroko bizitara egokitzeko hainbat moldaketa egin dizkietela adostutako akordioei, betiere kasuen %60ak bizikidetzak akordioei buruz ari dela gogoratuz.

**AKORDIOAK DENBORAN ZEHAR**  
**Familia Gatazkak**  
**Araba 2014**



### BIKOTE HAUSTURA GATAZKAK

106

#### *FBZren EKIMENEZ EGINDAKO JARRAIPENAK*

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Jarraipenak .....                  | 88 |
| Erantzunik gabeko jarraipenak..... | 3  |

#### *PARTEHARTZAILEEN EKIMENEZ EGINDAKO JARRAIPENAK*

|  |    |
|--|----|
| 2012 baino lehenagoko jarraipenak..... | 7  |
| 2013.urteko jarraipenak.....           | 10 |
| 2014.urteko jarraipenak .....          | 18 |

#### PERTSONEI BURUZ

- Pertsona Kopurua .....185
- Gizon kopurua .....89
- Emakume kopurua.....96

#### PROZESUARI BURUZ

- Saio kopurua.....199

#### EMAITZARI BURUZ

- Epaia ..... 50%
- Akordio Pribatua ..... 46,23%
- Harremanaren berreskuratzea ..... 2,83%
- Auzi prozesua ..... 0,94%
- Elkarbizitarik gabeko familia antolaketa..... 0%

#### AKORDIOA DENBORAN

- Akordioak errespetatzen dira .....88,68%
- Akordioak ez dira betetzen .....8,5%
- Bikote harremanaren berreskuratzea .....2,82%

## JARRAIPEN ESPEDIENTEAK

### FAMILIA HAUSTURA GATAZKAK

—————→ 

|   |
|---|
| 5 |
|---|

#### FBZren EKIMENEZ EGINDAKO JARRAIPENAK

Jarraipenak .....5

Erantzunik gabeko jarraipenak.....0

PARTEHARTZAILEEN EKIMENEZ EGINDAKO JARRAIPENAK.....0

#### PERTSONEI BURUZ

- Pertsona kopurua .....13
- Gizon Kopurua .....3
- Emakume kopurua .....10

#### PROZESUARI BURUZ

- Saio kopurua .....13

#### EMAITZARI BURUZ

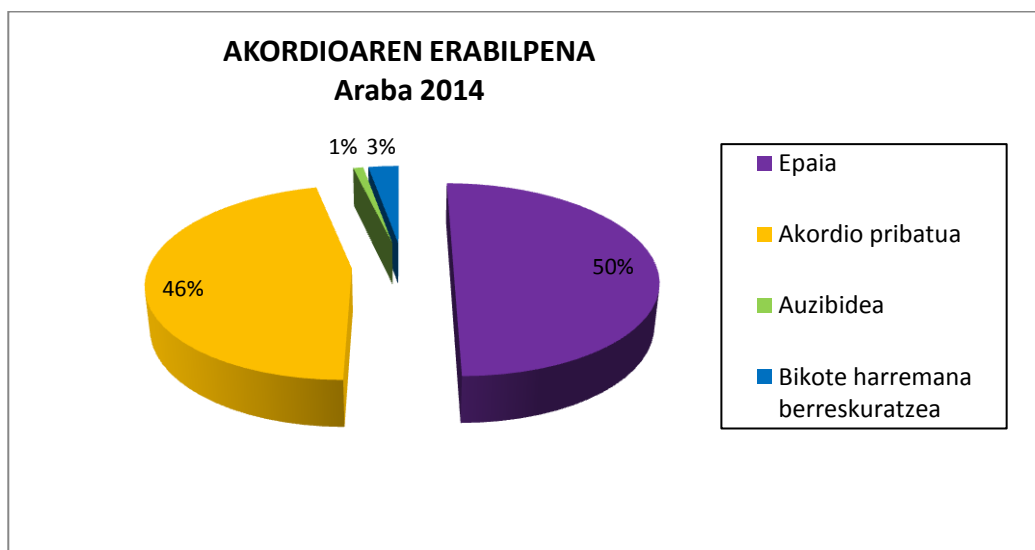
- Akordio pribatua ..... 100%

#### AKORDIOA DENBORAN

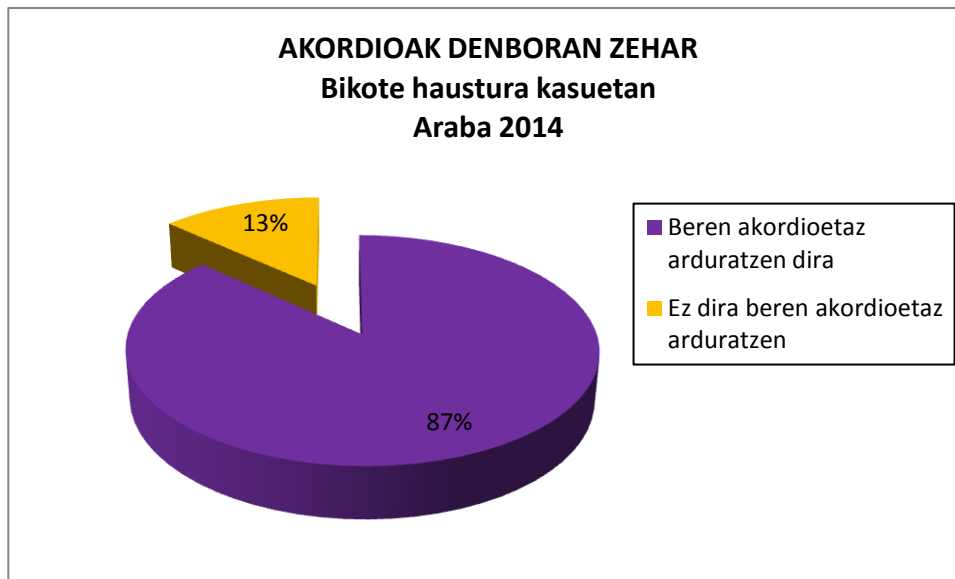
- Akordioak errespetatzen dira .....80%
- Akordioak ez dira betetzen.....20%

Bitartekaritza zerbitzuko erabiltzaileei egindako jarraipenetatik lortutako informazioa, hurrengoa azpimarra dezakegu:

Espedienteen %50a auzitegian izapidetu dira, beste %46 bat akordio pribatu moduan mantendu dira, bikoteen %3 batek berriz bere bikote harremana berreskuratze du eta azkeneko %1batek auzibidea hasi du.



Akordioek denboran daukaten iraupenaren inguruan, bitartekaritzak eragin pedagogiko eta arduratsu bat duela esan dezakegu, gurasoek akordioekin duten betetze maila eta egoera berrietarako moldatzeko lortu duten gaitasuna ikusita. Prozesuan parte hartu duten pertsonen egindako jarraipenen %87an akordioak mantendu egin dira eta soilik %13 batean, arrazoi ezberdinak direla medio, akordioak ez dira betetzen edota hirugarren pertsona bati eman diote beren familiari dagozkion erabakiak hartzeko ardura.



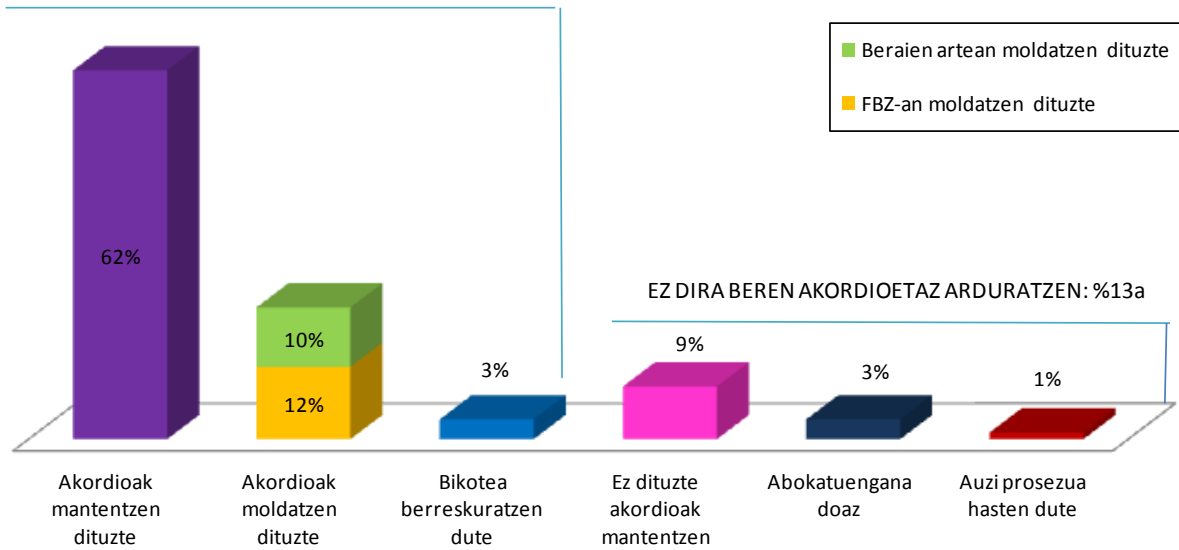
Akordioak errespetatzen duten %87 horretatik, %20 batek eguneratzeren bat egin du bere akordioetan. Eguneratze horiek, kasu gehienetan, erabiltzaileek bere arlo pertsonalean dauzkaten aldaketak (lan ingurukoak, ekonomikoak...) bultzatzen dituzte baina adierazgarria da nola akordio berriak zein lehengokoak betetzen dituzten. Kasuen %3 batean berriz, bikote harremana berreskuratu da, kasuen %62 batean berriz, ez da aldaketarik egin behar izan, adostutako antolaketa mantentzen eta betetzen delako.

Beren akordioaren aldaketaren erabakia hirugarren bati eman ziotenen kasuen %13 horretatik, %9 batek, azkenean ez ditu aldatu bitartekaritza zerbitzuan hartutako akordioak baina ez ditu betetzen ere ez. Beste %3 batean akordioak abokatuen bidez aldatu ditu eta azkenik, kasuen %1batean baino ez, auzibide batera zuzendu da akordioaren aldaketa egiteko.

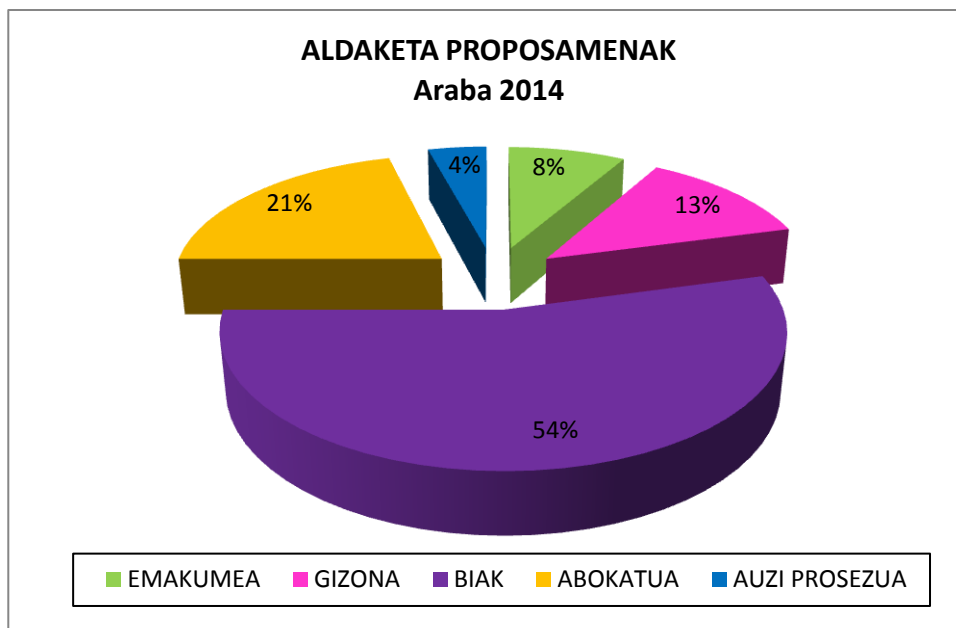


**AKORDIOEN EGUNERAKETAN ARDURA  
Araba 2014**

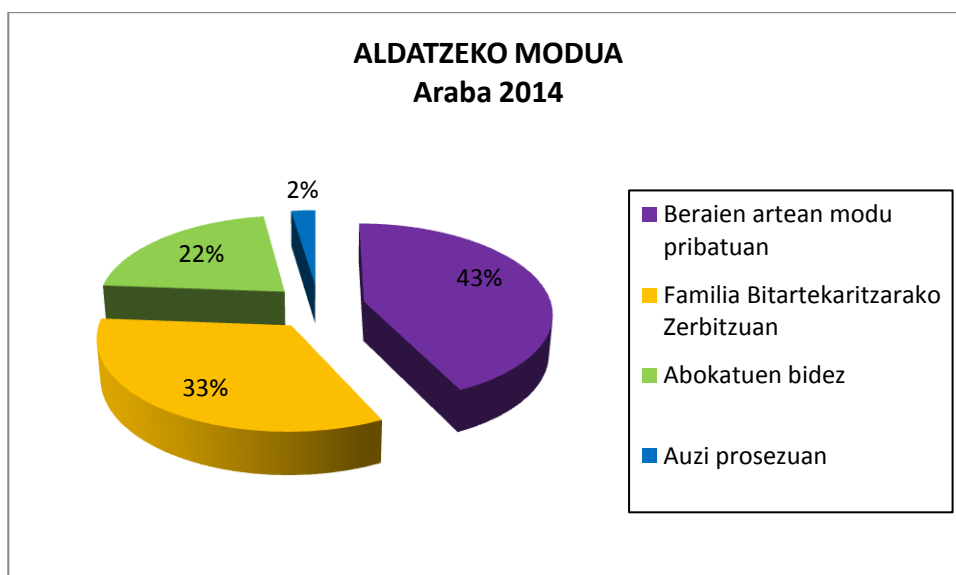
BEREN AKORDIOETAZ ARDURATZEN DIRA: %87a



Akordioak aldatzearen proposamena, kasuen %8an emakumearen aldetik etorri da, %13an gizonaren aldetik eta %54an bion aldetik. Kasuen %21ean akordioen aldaketaren proposamena abokatuaren aldetik etorri da, akordioen dokumentuaren formaren inguruko aldaketak izan direlarik (bitartekaritza zerbitzuan hartutako akordioen edukia aldatu gabe). Kasuen %4 batean soilik, akordioen aldaketak auzi prozesu batetik etorri dira, hau da, epaile baten erabakiaren bidez.



Aipatzekoa da, aldagetak egiteko beharra ikusi duten erabiltzaileen artean, %43 batek era pribatuan, hau da, haien artean, burutu dituztela. Beste %33 bat Bitartekaritzarako Zerbitzura etorri da desadostasunaren baten inguruan lan egiteko edo akordioak egoera berri batera egokitzeke. %22ak aldagetaren bat abokatu baten bitartez egin du eta azkenengo %2ak judizialki aldatu ditu akordioak.



Bitartekaritza Zerbitzuan egindako akordioen erabilgarritasunaren inguruan:

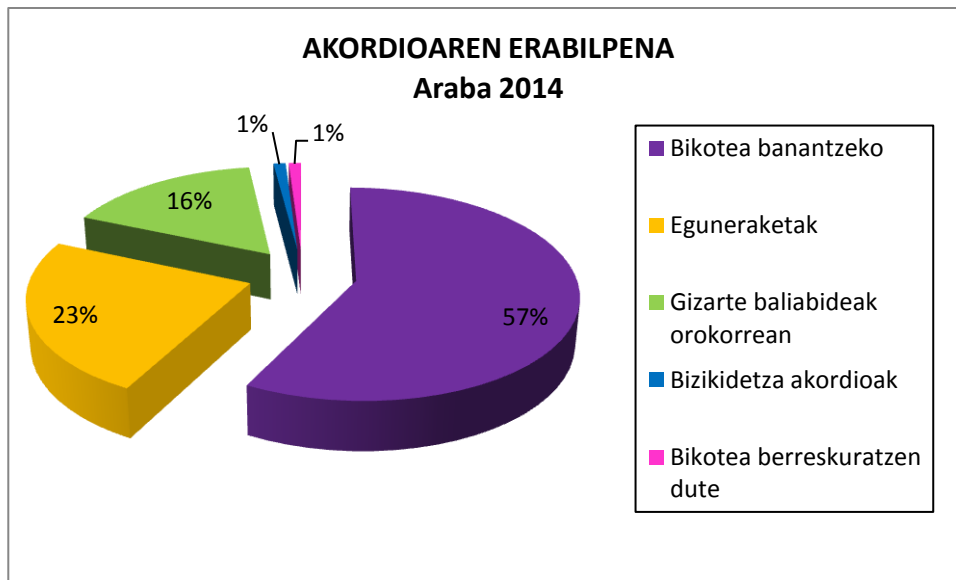
%3k bikote harremana berreskuratu du bitartekaritza prozesuan parte hartu ostean.

Bitartekaritza Zerbitzura bikote haustura inguruan akordioak hartzera etorri ziren bikoteen %73tatik, %57 batek bikote hausturaren inguruan eta bere seme-alabekin egingo duten etorkizuneko familia antolaketaren inguruan akordioetara heltzeko izan zen. Akordioetara heldu ziren familia horietatik, %67,86 batek dokumentua izapide judizialaren bidea hartu zuten, horrela banatze, dibortzio edota izatezko bikote epai bat lortzeko. Beste %32 batek, denbora honetan zehar akordio pribatu bezala mantendu du.

Bitartekaritza Zerbitzura etorri ziren beste bikoteetatik, %16 batek, errekurtsu ekonomiko baxuko familiak izan dira. Hori dela eta, Gizarte Zerbitzuetatik, Lanbidetik, Gizarte Segurantzaren Institututik edota Etxebidetik oinarritzko errentaren lorpena, seme-alabak kargu izateagatik dauden prestazioetara bideratzen zaie, haustura kasuan ala ez egon daitezkeen bikoteentzat, seme-alaben inguruko familia antolakuntzaren inguruan akordioak edukitzea beharrezkoa baita. Kasu horietan, %68,75 batean akordioak judizialki berretsi dira eta %31,25an akordio pribatu moduan mantendu dira.

Bitartekaritza prozesuan parte hartzen duten pertsonen %1 batek, elkarbizitzarako akordioetara heltzen da, egunerokoen antolaketan laguntza izateko, elkarbizitza izan zein ez.

Bikoteen %23 batek Bitartekaritza Zerbitzura dator, beste momentu batean hartutako akordioak eguneratzera. Kasuen %17 batean, aldaketa hauek epaitegian berrestea erabaki dute, berriz, %82,6 batean, akordio pribatu moduan mantentzea erabakitzen dute.



## **V.F.5.- BESTE ZERBITZUEKIN KOORDINAZIOA**

Familia zein bikoteei osoko arreta emateko helburuarekin, beste zerbitzu batzuekin koordinazioa egiten da non bikoteei eta familiei informatzen eta zuzentzen zaien bitartekaritza zerbitzura, beraien eskakizun eta beharren arabera.

Horrela izanda, familia eta bikoteekin egindako lan koordinatuaren %10ak gizarte zerbitzuetan izan du abiapuntua, koordinazio hori, hasiera batean, aldeek bitartekaritza prozesua hastea erabakitzen dutenean. Bien aldetik prozesuaren hasierari emateko oniritzia azaltzen duen dokumentu bat idazten da.

Kasu batzuetan ere, telefonoz edo e-mail bidez egin dira komunikazioak. Halaber, bitartekaritza prozesua amaitzen denean, aldeek gizarte zerbitzuen profesionalarenera jotzen dute honen berri emateko.

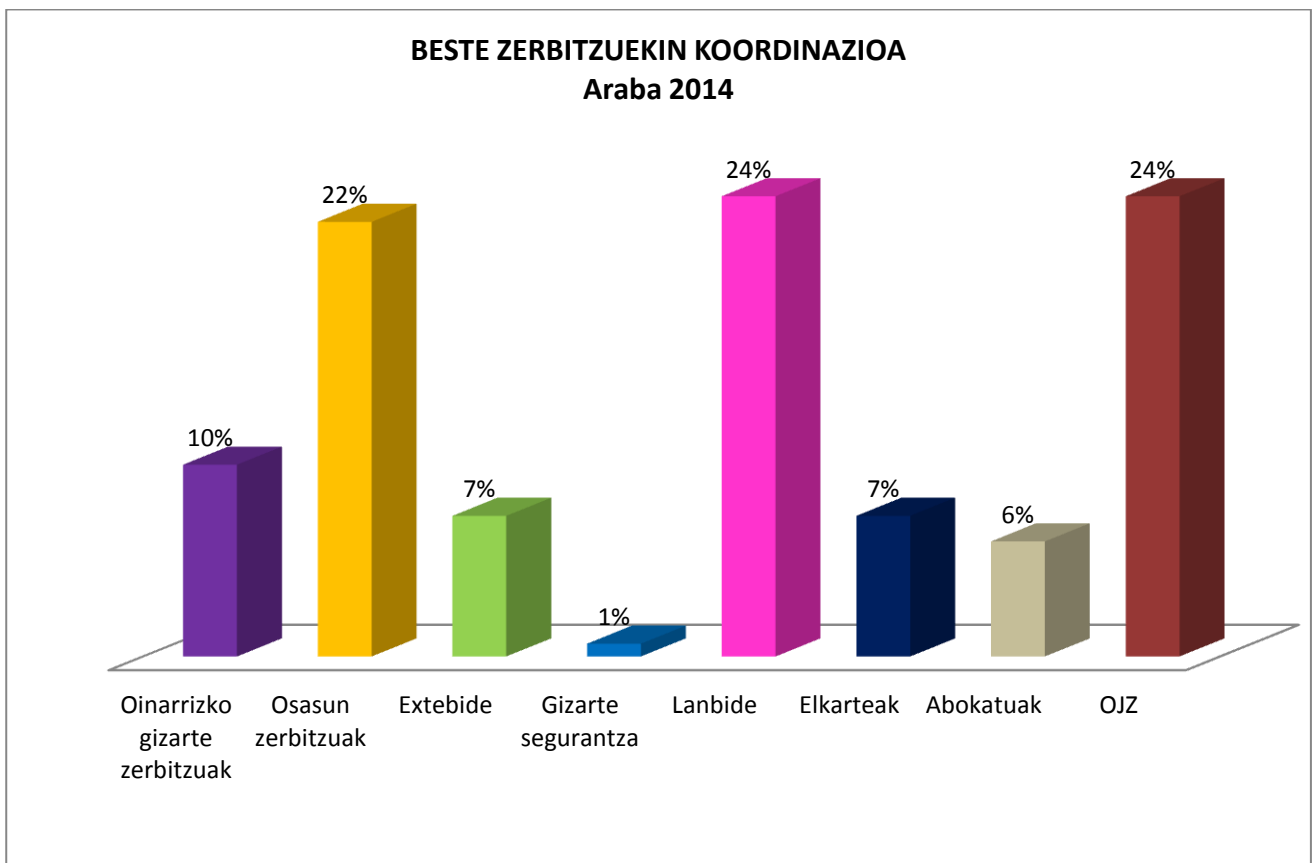
Bitartekaritzen %22 batean, pertsonak osasun zerbitzuetara zuzenduak izan dira, bai bitartekaritza akordio batengatik edo bitartekaritzaren osagarri modura. Kasu gehienetan, pertsonak zerbitzura etorri dira errekurtsio psikologikoen inguruko informazio bila (indibiduala, bikotekoa zein familiarra). Kasuen kopuru baxu batean, familiak bere seme-alaben ikastetxeen orientatzailearenera hurbildu dira, seme-alabei bikote haustura nola helarazi buruzko informazioa jasotzeko.

Etxebidetik informazioa jaso duten kasuen %7an, zerbitzuarekin koordinazio bat burutu da, gizarte segurantzarekin berriz, bakarrik kasuen %1ean.

2014. urtean Lanbiderekin koordinazioa egin da, Euskal Autonomi Erkidegoko gizarte laguntzak kudeatzen dituen organoa den heinean. Koordinazio mota horiek, Araban artatu diren kasuen %24a izan dira.

Aipagarria da ere, familien %24ak epaitegiaren orientazio juridikoko zerbitzura zuzenduak izan direla, doako justiziako abokatu bat izateko aukera aztertzeko eta bitartekaritza akordioa bideratzeko. Kasuen %6 batean berriz, arlo pribatuko abokatueta zuzendu dira.

Azkenik kasuen %7 batean, familiak elkarte ezberdinetara orientatuak izan dira, beraien arazoaren inguruan informazio zein errekurtso gehiago eskuratzeko asmoz (CEAR; Stop Deshaucios, ASAJER, ASAFES...etc).



## VI. EBALUAZIOA ETA ADIERAZLEAK<sup>1</sup>

Jarraipen fasearen beste helburuetako bat erabiltzaileek prozesuaren inguruan duten asebetetze maila ezagutzea. Horretarako, beraien parte-hartzeari buruzko galderak, prozesuaren iraupearen inguruko galderak eta bitartekaritza taldearen arretari buruzkoak egiten zaizkie. Horrez gain, fase honekin prozesuak alde bientzako egokiak izan diren akordioak lortzen lagundu dien jakin nahi da. Asebetetze maila neurtzen duen galdeketan jasotako informazioak erabiltzaileei eskaintzen diegun arreta hobetzen laguntzen digu, baita beraien beharretara egokitzen ere.

### ADIERAZLEAK

- **BITARTEKARITZA                      PROZESUAREN                      IRAUPENAREKIN  
ASEBETETZEA**

Hiru lurraldeetako zerbitzuetako erabiltzaileei egindako galdeketan agertzen diren datuek, bitartekaritza prozesuetako parte hartzaileen %72a prozesuarekin oso pozik daudela erakusten dute, nahiz eta batzuetan prozesua konfiantza gutxirekin hasi dutela adierazten duten. Zehatzago esateko, adierazten dute hasieratik zerbitzua ezagutzeak eta informazioa jasotzeak beraien egoeran arreta jartzeko, horri aurre egiteko eta horren gainean akordioak lortzeko balio izan zaiela.

- *"Ayuda a lograr una estabilidad tras la separación; a clarificar ciertos puntos en los que había diferentes opiniones" "La mediación ha conseguido que haya vuelto la armonía a mi vida". (Bizkaiko FBZko erabiltzailea)*
- *"En darle forma a las ideas que teníamos en mente, nos dio seguridad" "Nos sirvió para dar el paso de contárselo a nuestra hija, es un gran paso y darnos cuenta de la realidad de nuestra relación". (Gipuzkoako FBZko erabiltzaileak)*

---

<sup>1</sup> Atal honetan letra etzanez jasotzen diren esaldiak jarraipenetatik zuzenean ateratakoak dira. Esaldien egiazkotasuna mantentzeko asmoz, jatorrizko hizkuntzan adieraztea erabaki dugu.

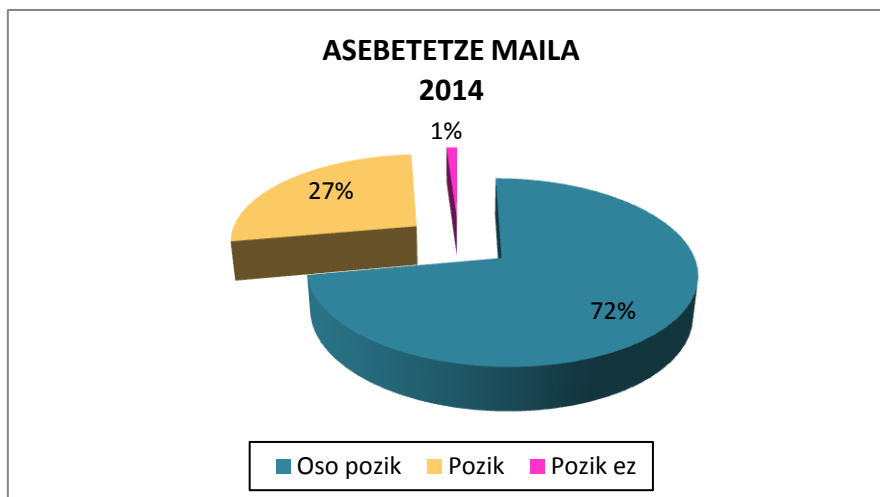
- *"He aprendido muchas cosas que no conocía a pesar de haberme separado anteriormente. El poder acordar y recoger los acuerdos adaptándose a nuestra familia y situación, sin hacer sota, caballo y rey"* (Arabako FBZko erabiltzailea)

Gainera, bitartekaritza gunea komunikazioa eta elkar-entzutea errazten duen tokia dela adierazten dute kalte emozionalak handitzea eta gatazka areagotzea ekiditen duena. Horrez gain, lan taldearen empatia eta inpartzialtasuna azpimarratzen dute. Galdetutako pertsonen %27ak bitartekaritzarekin pozik dagoela esaten du, nahiz eta beren prozesua auzibidean bukatu, prozesuan zehar beraien iritziak entzunak izan direla eta informazio nahikoa jaso izan dutela sentitzen baitute.

- *"Favorece la toma de acuerdo cuando no existe comunicación"*. (Bizkaiko FBZko erabiltzailea)
- *"En poder hablar de manera adecuada y llegar a acuerdos que benefician a toda la familia"*. (Gipuzkoako FBZko erabiltzailea)
- *"Muy útil para salvar nuestra incomunicación, solos no hubiésemos podido". " Al intentar ponernos de acuerdo, nos dimos cuenta que podíamos comunicarnos"*. (Arabako FBZko erabiltzaileak)

Kasuen %1a ez dago pozik prozesuarekin. Asebetetze maila txiki hori erabiltzaileek bitartekaritzari buruz zuten aurreiritziekin lotuta dago, besteak beste bikotea berreskuratzeko balioko zuelako ustea zekartzatelako edota bikote hausturaren ondorioz tratamendu psikologikoa hasteko asmoa zutelako. Bestalde, erabiltzaile batzuek irabazpidezko ondasunen likidazioa zerbitzuan bertan dokumentuan jasotzen ez direlako zalantzak azalarazten dituzte.

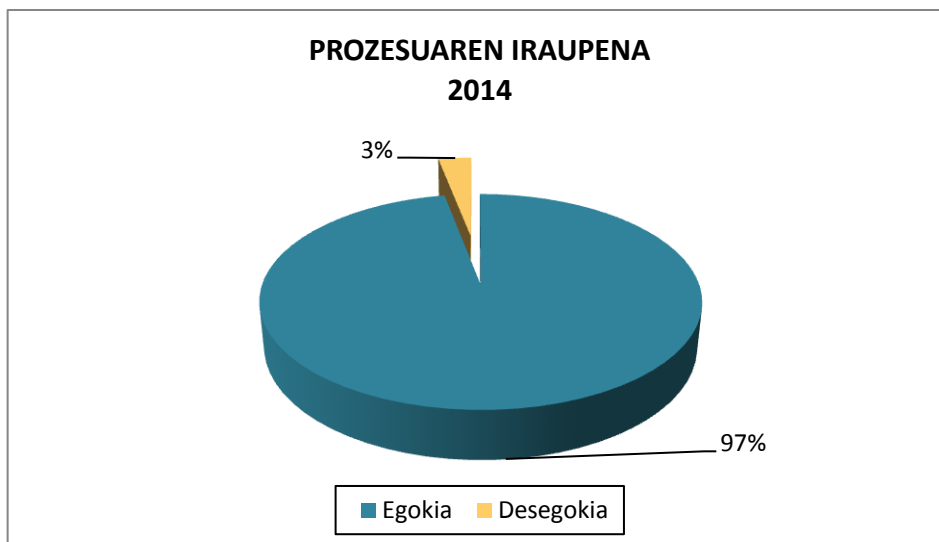




- **PROZESUAREN IRAUPENA**

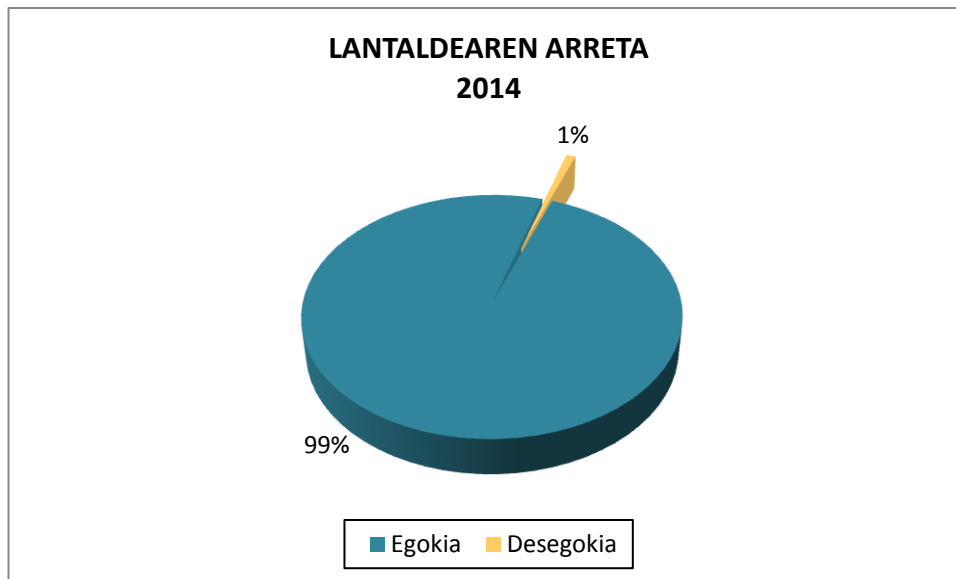
Prozesuaren iraupenari dagokionez, artatutako pertsonen %97ak egokia izan dela uste du, eta %3ak prozesua luzea egin zaiela adierazten dute, bikote haustura mingarria denean eta prozesua ahalik eta arinen bukatzeko beharra dutenean.

- *"Se alargó más de lo deseable, pero fue necesario para tomar decisiones"* (Bizkaiko FBZko erabiltzailea)
- *"En divorciarme de forma tranquila. En poder llegar a un acuerdo de forma adecuada"* (Gipuzkoako FBZko erabiltzailea)
- *" Ayudó para darle importancia a los hijos. Aunque se hizo duro el proceso por la parte emocional, fue muy satisfactorio".* (Arabako FBZko erabiltzailea)



- **BITARTEKARITZA TALDEAREN ESKUTIK JASOTAKO ARRETA**

Bitartekaritza taldearen eskutik jasotako arretari dagokionez, zerbitzuan artatutako pertsonen %99ak arreta hori egokia izan dela uste du, bitartekariak alderdi inpartzial moduan jokatzeko dutelako eta bertan jasotako tratua errespetuzkoa izan dela iruditu zaielako. Behin prozesua bukatuta, zenbait pertsonak zerbitzura hurbiltzerakoan tratua inpersonala jasoko zutenaren aurreiritzia zekartzatela adierazten dute, baita bitartekarien lana alderdiren bat onetsi zezakeenaren beldurra zekartzatela ere. Artatutako pertsonen %1ak oster, jasotako arreta desegokia izan dela iritzi dio, lan taldeak alderdikieriaz jokatu duela uste dutelako edota bikotea berreskuratzeko esku hartze terapeutikoa espero zutelako eta bertan lortu ez dutelako.



- *"Sentirme escuchada a diferencia de lo que haría un abogado"*  
(Bizkaiko FBZko erabiltzailea)
- *"En llegar a un acuerdo positivo sin influencia de terceras personas".*  
(Gipuzkoako FBZko erabiltzailea)
- *"Nos ayudó que la mediadora aportara calma desde un punto de vista neutral"* (Arabako FBZko erabiltzailea)

Alde batetik, pertsonak bitartekaritza prozesua gatazkak konpontzeko modu alternatibo gisa ikusterakoan prozesuan bertan izandako konfiantza nabarmendu behar da. Erabiltzaileek, hasiera batean galduta sentitzen ziren egoera batean entzunak izan direla, ulertuak eta informazio nahikoa eskaini zaiela adierazten dute.

- *"La mediación debiera ser obligatoria, debido a que, el marco jurídico es generador de conflictos".*( Bizkaiko FBZko erabiltzailea)
- *"El proceso de mediación me ha ayudado en organizarme en una situación de desconocimiento"* (la separación). (Gipuzkoako FBZko erabiltzailea)

- *"Nos ha permitido una organización compartida como queríamos sin tener que recurrir a abogados más fríos y que nos hubiesen ayudado menos"* (Arabako FBZko erabiltzailea)

Bestalde, gurasoek duten betebeharren inguruan kontzientzia har dezaten eta egoera horretan familia berregituratzeko beharrezkoak diren erabakiak hartzeko tresnak eskaintzearen garrantzia azpimarratu behar da.

- *"A comprometernos como padre y madre"*. (Bizkaiko FBZko erabiltzailea)
- *"En quitarme los miedos de no poder ver a mi hijo y poder tener buena relación entre nosotros"*. (Gipuzkoako FBZko erabiltzailea)
- *"A establecer normas con el padre de los niños. A hablar de cosas que no estaban claras y que entre nosotros no acabábamos de hablar"*. (Arabako FBZko erabiltzailea)

Pertsonak Familia Bitartekaritzarako Zerbitzua egoera zail bati aurre egiteko kosturik ez duen gune lagungarri moduan deskribatzen dute.

- *"Llevar a cabo el proceso de una forma civilizada y sin grandes costes económicos."* (Bizkaiko FBZko erabiltzailea)

## **VII. ONDORIOAK**

### **VII.1.- BIZKAIKO, GIPUZKOAKO ETA ARABAKO FBZ AZKEN ONDORIOAK**

#### **BIZKAIA**

Datu kuantitatiboek adierazten dute bitartekaritza eskaeretan, 2013. urtearekin alderatuta, %4,2ko igoera egon dela. Datu honek erakusten du, alde batetik, hiritarrek zerbitzuaren inguruan gero eta ezagupen handiagoa dutela, eta bestetik, bai bitartekaritzan, bai BFBZan jarritako konfiantza.

Eskaeren etengabeko gorakadak kontuan hartuta eta BFBZak dituen giza baliabideak direla medio urtero landutako espedienteen kopuruak ezin izango dela areagotu nabarmendu behar da.

Bitartekaritza prozesuan gurasoek adosten duten zaintza eta babesaren ereduaren konparazio-azterketa egiterakoan bi gurasoek seme-alaben zaintza partekatzeko eta biek seme-alabekin elkarbizitza mantentzeko gorakako joera ikusten dugu, hau da, zaintza eta babesaren partekatua goranzko joera. Nahiz eta oraindik gehiengoetan amaren zaintza eta babes esklusiboa adosten den, bitartekaritza prozesuan parte hartu duten 4 bikotetik 1ek zaintza eta babes partekatua adostu dute. Halaber, gero eta gehiago dira seme-alaben zaintza eta babesaren aitaren eskuetan uzten duten familiak.

Taldeak egindako lanari dagokionez, bitartekaritza prozesuen baitan egiten diren saio kopuruak goraka egin dutela nabaritu dugu, bukatutako prozesuetan batz besterik 6 saio burutu direlarik. 2013. urtean egindako lanarekin alderatuta, bi puntuetako igoera eman dela ikus dezakegu. Datu honek egoeren konplexutasuna islatzen du eta horrek kasu bakoitzean lan handiagoa eta denbora gehiago ematea eskatzen du.

## **GIPUZKOA**

2014. urtean zehar tramitatutako espediente kopuruak %4,1 egin du gora. Era berean, artatutako pertsonen kopuruak gora egin du, hain zuzen ere, %4,6ko gorakadarekin.

Nabarmentzekoa da familia gatazkekin zerikusia izan duten espedienteek ere gora egin dutela, 2013. urtearekin alderatuta, %33,3 espediente gehiago landu baitira.

Bukatutako espedienteen %75,96an parte hartzaileek beraien familia egoerari egokitutako akordio desberdinetara heldu dira. Beste %24,03a honela banatzen da: landutako kasuen %22,48an parte hartzaileek eurek erabaki zuten prozesua etetea eta kasuen %1,55an bitartekaritza taldeak prozesua bideragarri ezina zela erabaki zuen.

Espedienteen %15,21a, 2014. urtea bukatu eta gero zabalik jarraitzen dute.

Lan taldeak egindako lanari dagokionez, bikote gatazkekin zerikusia duten kasuetan akordioetara heltzeko saioen batz besteko kopurua 3,86 izan da. Bestelako gatazketan, hau da, familia gatazkekin zerikusia duten kasuetan ordea, saioen batz besteko kopurua 5 izan da. Azken datu horren arrazoa pertsona gehiagoren parte hartzean aurkitu dezakegu, baita kasuen konplexutasunean ere.

## **ARABA**

Aurreko urteko datuekin alderatuta, landutako espedienteen kopuruak %1,8ko gorakada izan duela ikusi dugu.

Bai familia bai bikote kasuetan, aurre bitartekaritzan landutako espedienteek ere gorakada nabarmena izan dutela nabaritu dugu, %25,8ko gorakada hain zuzen ere. Datu hori hobeto ulertzeko, hasitako prozesuetan bitartekaritza prozesura pertsona bakarra hurbildu den kasuen kopurua kontuan izan behar da.

Orokorrean, bitartekaritzan landutako kasuen %70ak, parte hartzen duten pertsonen bizikidetzan errazten duten akordioak lortzen dituztela esan dezakegu (%66a bikote kasuetan eta %70a familia kasuetan).

Zentzu horretan, behin prozesua hasi eta gero akordioak lortzen ez dituzten kasuen kopuru adierazgarri bat 2014. urtea bukatutakoan zabalik jarraitzen zutela esan behar da (bikote espedienteen %20a eta familia espedienteen %13a). Horrek esan nahi du ezin direla akordiorik gabeko espedientetzat jo.

Akordioetara heltzen ez diren espedienteen kasuan, bikote gatazkatik eratorritako espedienteen %1a eta familia espedienteen %7a bitartekari taldeak bidera ezinak zirela erabaki zuen, eta landutako espedienteen laurdenean, partaideek beraiek erabaki zuten bitartekaritza prozesuari amaiera jartzea.

Bitartekaritza taldearen lanari dagokionez, bitartekaritza prozesuetan zehar egindako saioen gorakada nabaritu dugu, aurten saio horien batz bestekoa 6,48 izan delarik, aurreko urteekin alderatuta 3 puntuko igoera suposatzen du. Datu horrek prozesuetan lantzen diren egoren zailtasuna agerian uzten du, batez ere, familia gatazkek lantzen direnean. Kasu horietan, saioen kopuruaren igoera %47,5ekoa izan da. Igoera horrek, berriz ere, gaien konplexutasuna erakusten du.

## **VII. 2.- ONDORIO OROKORRAK**

Azken urteotan Familia Bitartekaritza Zerbitzuen erabilerak izan duen gorakadak asko pozten gaitu. Erabilera horrek erakusten du hiritarrek gero eta sarriago hautatzen dutela gatazkei aurre egiteko modu alternatiboa, izaera juridikoa duten moduetatik aldentzen dena. Gainera, era hori aukeratzeak, pertsonak bizi duten egoeraren aurrean ardura bere gain hartzea suposatzen du.

Erabiltzaileek bitartekaritza prozesuak gatazka hobeto ezagutzeko balio izan zaien gune moduan deskribatzen dute. Horrek beste pertsonaren lekuan kokatzea eta bere ikuspuntua ulertzea erraztu die, bien arteko komunikazioa erraztuz eta krisi egoeraren aurrean norberak bere ardurak hartzea ahalbidetuz. Erabiltzaileen esanetan, prozesuak etorkizunean agertu daitezkeen gatazkei aurre egiten lagunduko dien tresnak eskaini dizkie.

Izan ere, bitartekaritza akordioa sinatu eta urtebetera egiten diren jarraipenetan, bikote zein familia gatazkek lantzen dituzten espedienteen %87etan prozesuan bertan lortutako akordioak mantendu egiten dira edota alderdien artean moldatzen dira, osorik zein atal batzuetan, familia egoera berrietara egokitzeko asmoz. Gaitasun horrek bitartekaritzaren izaera hezitzailea, bitartekaritzan eta akordioen eraketan parte hartu duten alderdiek egoeraren gainean hartzen duten ardura eta eguneroko bizitzan agertu daitezkeen egoera berriei aurre egiten lagunduko dien tresna eta gaitasun berrien eskuratzea erakusten du.

Eta zer iruditzen zaie bitartekaritza erabili duten pertsonari zerbitzuak eskaintzen duen aukera eta bertan jasotako arreta? Zerbitzuetan lan egiten dugun pertsonentzat berebizikoa da iritzi horiek jasotzea, horien bitartez gure eguneroko lana eta eskaintzen dugun zerbitzua etengabe hobetzen laguntzen baitigu. Artatutako pertsonari galdetutakoan, ikusten dugu nola %99ak bitartekaritza prozesuarekin oso pozik edo pozik daudela. Bitartekaritza alderdi bakoitzaren ikuspuntuak argitzen, krisi egoera hobeto kudeatzen, komunikazioa hobetzen, familia antolaketan ardura berriak



hartzen, arazoak konpontzeko gaitasun berriak ikasten, etab., lagundu dien prozesua bezala ulertzen dute.

Kasuen %99an artatutako pertsonak entzunak eta bizi duten egoeraren protagonistak sentitzen dira, gatazkatik at dauden pertsonen eraginik gabe. Pertsonak, Familia Bitartekaritzarako Zerbitzuan lan egiten dugun profesionalek eskainitako arreta oso egokia dela uste dute. Asko pozten gaitu pertsona horiek egiaztatzea egunero kalitatezko zerbitzua ematen saiatzen garen giza-taldean eta bitartekaritza prozesuan beran jarritako konfiantza egiaztatzea, are gehiago ulertzen dugunean bizitzen ari diren egoera zailean mota honetako prozesu batean parte hartzea ez dela batere erreza.