

A photograph showing several children's hands using colorful sponges (pink, green, blue) to create patterns on a dark blue rug. The patterns are made of various colors like pink, green, blue, and purple, forming abstract shapes. The children are focused on their work.

txosten bereziak

Euskal Autonomia Erkidegoan bitartekotza egitea



www.ararteko.eus



**txosten
bereziak**

Euskal Autonomia Erkidegoan bitartekotza egitea



**Arartekoak
Eusko Legebiltzarrari
egindako txosten berezia**

Vitoria-Gasteiz 2019

Lan hau [Creative Commons Aitortu 4.0 Nazioartekoa \(CC BY 4.0\)](#) lizentzian dago



Lan honen bibliografia-erregistroa [Arartekoko liburutegiaren katalogoan](#) aurki daiteke

Arartekoaren argitalpenak eskuratzeko:

- [web](#) gunean
- [posta elektronikoz](#) eskatuz
- aurrez aurre gure hiru bulegoetako batean, idatziz (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) edo telefonoz (945 13 51 18)

ARARTEKO

Oinarrizko azterlanaren egilea: Nerea Laucirica Rubio, kontsultorea eta gatazkak kudeatzeko metodo alternatiboen ikertzailea

Itzulpena: Hori Hori S.A.L.

Diseinua, maketazioa eta inprimaketa: Eps-Comalpa-Irudi, UTE



Aurkibideak

Aurkibidea

Aurkezpena	27
Laburpen exekutiboa	29
Atariko kapitulua. Txostenaren helburua eta metodologia	45
I. kapitulua	
Bitartekaritza Euskal Autonomia Erkidegoan: ikuspegi teorikoa eta lege-esparrua	51
II. kapitulua	
Eusko Jaurlaritza bitartekaritza-zerbitzu publikoen sustatzaile edo sostengu. Eskumena, mugak eta kudeaketa	81
III. kapitulua	
Judizioz kanpoko bitartekaritza-zerbitzuak. Bitartekaritza-espereientziak EAEko udalerrietan eta beste toki batzuetan	125
IV. kapitulua	
Inkesten, galdetegiaren eta elkarrizketen ondorioak	155
V. kapitulua	
Ondorioak	175
VI. kapitulua	
Gomendioak	183
Eranskinak	
Akronimo eta elkarten zerrenda, bai eta bitartekaritza fundazioena ere	307
Dokumentu interesgarriak	309
Bibliografia	313

Aurkibidea

Aurkezpena	27
Laburpen exekutiboa	29
Atariko kapitulua. Txostenaren helburua eta metodologia	45

I. kapitulua

Bitartekaritza Euskal Autonomia Erkidegoan: ikuspegi teorikoa eta lege-esparrua	51
1.1. Sarrera	53
1.2. Bitartekaritza eta gatazkak konpontzeko beste metodo alternatibo batzuk kontzeptu bihurtzea	54
1.3. Justiziaren paradigma berria den Justizia Leheneratzailea kontzeptu bihurtzea	60
1.4. Bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen arau-esparrua: aurrekariak, gaur egungo egoera eta etorkizuna, araudiari begira	62
1.4.1 Arlo zibileko eta merkataritza arloko bitartekaritzari buruzko araudia ...	62
1.4.2 Justizia Leheneratzaileari eta zigor-bitartekaritzari buruzko araudia	70
1.4.3 Bitartekaritza osotasunean jorratzeko asmoz taxutu diren legeen egoera estatu mailan: Katalunia, Kantabria eta Aragoi	76
1.4.4 Kontsumo arloko araudiari buruzko aipamen berezia	77
I. kapituluko ondorioak	78

II. kapitulua

Eusko Jaurlaritza bitartekaritza-zerbitzu publikoen sustatzaile edo sostengu.Eskumena, mugak eta kudeaketa	81
2.1. Sarrera	83
2.2. Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila. Gizarte Politiketako Sailburuordetza	85
2.2.1. Testuingurua	85
2.2.2. Familia Bitartekaritza Zerbitzua	86
2.2.3. EAEko Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordea	92
2.2.4. EAEn familia-bitartekaritzan diharduten bitartekarien erregistroa	93

2.2.5. Biltzen: Integrazioarako eta Kulturen arteko Bizikidetzarako Euskal Zerbitzua	93
2.3. Lan eta Justizia Saila	94
2.3.1. Testuingurua	94
2.3.2. Lan eta Gizarte Segurantza Sailburuordetza	94
2.3.3. Justizia Sailburuordetza	98
2.3.3.1. Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua (BJZ)	99
2.3.3.2. Hipoteka Bitartekaritzako Zerbitzua (HBZ)	107
2.3.3.3. Bitartekaritza Zibileko Zerbitzua	110
2.3.3.4. Lan Bitartekaritza Zerbitzua (2010eko esperientzia pilotua)	111
2.3.3.5. Bitartekaritza zerbitzua, adingabeak adiskidetzeko eta kaltea konpontzeko	112
2.3.3.6. Gazte justiziako hezkuntza-zentroak	113
2.3.3.7. Familia-elkarguneak	114
2.4. Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila	115
2.4.1. Testuingurua	115
2.4.2. Etxebide (Bizilagun)	115
2.4.3. Gainzorpetutako Familiei Laguntzeko Zerbitzua	116
2.5. Hezkuntza Saila	116
2.5.1. Testuinguruan jartzea: berdinen arteko bitartekaritza	116
2.5.2. Berritzeguneak	117
2.5.3. Eskola Elkarbizitzaren Behatokia	118
2.6. Kultura eta Hizkuntza Politika Saila	118
2.6.1. Testuingurua	118
2.6.2. Kirol Arbitrajeko Euskal Epaimahaia (KAEE)	118
2.7. Segurtasun Saila	118
2.7.1. Testuingurua	118
2.7.2. Hurbiltzailea	119
2.8. Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila	119
2.8.1. Testuingurua	119
2.8.2. Kontsumobide	119
2.9. Lehendakaritza; Giza eskubideak, bizikidetzeta eta lankidetzeta	120
2.10. Osasun Saila	121
II. kapituluko ondorioak	121

■ III. kapitulua

Judizioz kanpoko bitartekaritza-zerbitzuak. Bitartekaritza- esperientziak EAeko udalerrietan eta beste toki batzuetan	125
3.1. Sarrera	127
3.2. Judizioz kanpoko bitartekaritzaren gaur egungo egoera EAeko udal esparruan	127
3.2.1. Testuingurua	127
3.2.2. Arabako Lurralde Historikoa	130
3.2.3. Bizkaiko Lurralde Historikoa	131
3.2.4. Gipuzkoako Lurralde Historikoa	132
3.3. Udal bitartekaritza-zerbitzuei buruzko datu estatistiko garrantzitsuenak ...	133
3.4. EAeko bitartekaritzaren egungo egoera, foru-aldundiekin konparatuta	147
3.5. Bitartekaritzarekin zerikusia duten beste esperientzia batzuk EAEn	147
3.5.1. Merkataritza-ganberak	147
3.5.2. Kooperatibetako Gatazkak Ebazteko Euskal Zerbitzua	148
3.5.3. Profesionalen elkargoak	148

3.5.4. Elkarlan Zuzenbideko Praktikak	149
3.5.5. Bitartekaritza espetxe arloan	150
III. kapituluko ondorioak	151
IV. kapitulua	
Inkesten, galdetegiaren eta elkarrizketen ondorioak	155
4.1. Bitartekaritza-zerbitzuen erabiltzaileei egindako norberak betetzeko inkestak (5.C1. eranskina)	157
4.1.1. Datu orokorrak	157
4.1.2. Gogobetetze-mailaren adierazleak: bitartekaritza-prozesuarenak, bitartekariaren jardunarenak eta zerbitzuarenak berarenak	158
IV. Kapituluako 1. Ataleko ondorio partikularrak	161
4.2. Bitartekaritza-zerbitzuen erabiltzaileei egindako telefono-elkarrizketak (6.C2. eranskina)	162
4.2.1. Datu orokorrak	162
4.2.2. Gogobetetze-mailaren adierazleak: bitartekaritza-prozesuarenak, bitartekariaren jardunarenak eta bitartekaritza-zerbitzuarenak	163
IV. Kapituluako 2. Ataleko ondorio partikularrak	166
4.3. Bitartekaritzako eragile juridikoei eta profesionalei egindako galdetegiaren azterketa (7.C3. eranskina)	167
4.3.1. Datu orokorrak	167
4.3.2. Gogobetetze-mailaren adierazleak eta hobetzeko proposamenak	167
IV. kapituluako 3. ataleko ondorio partikularrak	172
V. kapitulua	
Ondorioak	175
VI. kapitulua	
Gomendioak	183
Eranskinak	
1. eranskina Familia Bitartekaritza Zerbitzua Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Gizarte Politiketako Sailburuordetzako Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritza	193
2. eranskina Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Saileko Justizia Sailburuordetzako Justizia Zuzendaritza	205
3. eranskina Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua. Zigor-bitartekaritzari buruzko datu estatistikoen konparaketa (2008-2017)	223
4. eranskina Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua. Familia-bitartekaritzari buruzko datu estatistikoen konparaketa. 2011tik 2017ra bitarteko urteak	253
5. eranskina. C1 Erabiltzaileei zuzendutako inkesta, norberak betetzekoa	271
6. eranskina. C2 Erabiltzaileei zuzendutako telefono-inkesta	283
7. eranskina. C3 Eragile juridikoei eta profesionalei zuzendutako inkesta	297
Akronimo eta elkarten zerrenda, bai eta bitartekaritza fundazioena ere	307
Dokumentu interesgarriak	309
Bibliografia	313

Taulen aurkibidea

1. taula.

Bitartekaritza-zerbitzuak edo parekoak Eusko Jauriaritzako sailen arabera banatzea 47

2. taula.

Udalerrien zerrenda bitartekaritza zerbitzuarekin eta gabe (43 kontsultatu dira) 48

3. taula.

Eskatutako informazioa helarazi duten erakundeetan azterketaren 4 hilabeteetan zerbitzuko kasu irekiak eta partaideak 49

4. taula.

Bitartekaritza-zerbitzuak edo antzeko zerbitzuak dituzten Eusko Jauriaritzako sailak 83

5. taula.

Bitartekaritza-zerbitzuak ez diren antzeko zerbitzuak (bitartekotza) dituzten sailak 85

6. taula.

FBZn txandakako urteetan tramitatutako kontuen konparazioa 88

7. taula.

FBZra bideratutako eta bertan landutako kontuei buruzko datu estatistikoak, 2012-2017 90

8. taula.

FBZn itxitako espedienteen emaitzei buruzko datu estatistikoak, 2012-2017 90

9. taula.

FBZn lortutako akordioen emaitzei buruzko datu estatistikoak, 2012-2017 91

10. taula.

EAEko erregistroan izena emanda dauden pertsonen banakapena (generoaren arabera) 93

11. taula.

PRECO zerbitzuan amaitutako gatazka kolektiboen inguruko prozedurak. 2016ko lehen sei hilekoa 96

12. taula.

PRECO n eskatutako prozedurak. 2018ko urtarrila-apirila 97

13. taula.

PRECO zerbitzuan amaitutako gatazka kolektiboen inguruko prozedurak. 2018ko urtarrila-apirila 97

14. taula.

Erakundeak, langileak eta BJZk urtean ixten dituen kasuak, 2008-2010 100

15. taula.

Erakundeak, aurrekontuak, langileak eta BJZk urtean itxitako kasuak, 2011-2012 100

16. taula.

Erakundeak, aurrekontuak, langileak eta BJZk urtean itxitako kasuak, 2013-2015-2017 101

17. taula.

BJZk itxitako espedienteen kopurua (zigor arloan+familia arloan), 2008-2017 101

18. taula.

HBZn burututako hipoteka-bitartekarizetara bideratutako urteko aurrekontua, 2012-2017 109

19. taula.	Urteko espedienteen konparazioa, 2012tik 2016ko lehen sei hilekora	110	39. taula.	Gatazken tipologia Mungiako zerbitzuan (familia arloa)	139
20. taula.	Lan bitartekaritzan lortutako emaitzak, 2010eko urtarrietik abuztura	112	40. taula.	Artatutako pertsonen sexua	139
21. taula.	Adingabeekin egindako bitartekaritzaren emaitzak, urteka	113	41. taula.	2014ko datuak	139
22. taula.	Gazte justiziako hezkuntza-zentroetan burututako bitartekaritzak, urteka	114	42. taula.	Portugaleteko “Meridiano 0” zerbitzuan landutako kasuak	139
23. taula.	EAEko familia-elkarguneei buruzko datu orokorrak, 2017	115	43. taula.	“Meridiano 0” zerbitzuan bitartekaritzarekin itxitako kasuak	139
24. taula.	Elkarrekin bonuen aurrekontua	117	44. taula.	Eskaeren ehunekoa generoaren arabera	140
25. taula.	Kontsumobideren emaitza estatistiko orokorrak, 2014-2017	120	45. taula.	“Meridiano 0” programaren baitako komunitate arloko prozesuen iraupena	140
26. taula.	Kontsumobiden landutako gatazka motak	120	46. taula.	Espedienteak ez irekitzeko edo bitartekaritza-prozesua ez hasteko arrazoiak	140
27. taula.	Bitartekaritza-zerbitzuak edo antzeko baliabideak dituzten udalen gaur egungo egoera	129	47. taula.	Gatazken tipologia	141
28. taula.	Datu estatistiko adierazgarrienak Arrigorriagari dagokionez	133	48. taula.	Sestaoko Familia Bitartekaritza Zerbitzuan artatutako kasu eta pertsonak	141
29. taula.	Arrigorriagako bitartekaritza-zerbitzuan artatutako gatazken tipologia	134	49. taula.	Landutako kasuen emaitza	141
30. taula.	Datu estatistiko adierazgarrienak komunitate arloko bitartekaritza	135	50. taula.	Artatutako familien tipologia	142
31. taula.	Komunitate-gatazken tipologia Barakaldon	135	51. taula.	Gatazken tipologia	142
32. taula.	Datu estatistiko adierazgarrienak familia arloan	136	52. taula.	Sestaoko polizia-bitartekaritzako unitatean landutako kasuak (2013-2014)	142
33. taula.	Gatazka motak familia arloan	136	53. taula.	Bitartekaritzari lotutako kasuak Amurrion	143
34. taula.	Basauriko Udalean bideratutako kasuen tipologia	137	54. taula.	Amurrion landutako kasuen tipologia	144
35. taula.	Gatazka gogortzeko denbora Basauriko komunitate arloan	137	55. taula.	Gatazken tipologia Amurrion	144
36. taula.	Galdakaoko bitartekaritza-zerbitzuan landutako kasuei buruzko datu estatistikoak	137	56. taula.	Familia-bitartekaritzako kasuak Gasteizko Udalean (2003-2011)	145
37. taula.	Gatazka motak Galdakaoko Udalean	138	57. taula.	Burututako bitartekaritza-prozesuen emaitza	145
38. taula.	Gatazken tipologia Mungiako bitartekaritza-zerbitzuan (komunitate arloa)	138	58. taula.	Kontsumo arloko bitartekaritzaren emaitzak Gasteizen	146
			59. taula.	Auzo-bitartekaritzan landutako kasuak. Gasteizko Udala	147

60. taula.	Bitartekaritza-espeditenteak Bilboko Merkataritza Ganberan (2011-2012)	148	79. taula.	Barruti judizialek familia arloko BJZra bideratutako kasuen ehunekoak, EAEko kasu guztiekin konparatuta	213
61. taula.	Justizia Leheneratzaileari buruzko datu estatistikoak Arabako Espetxean (Berriztu elkarteak jasotakoak)	150	80. taula.	Azken urteetan familia arloko BJZra bideratutako espeditenteak, lurralde historikoen arabera	213
62. taula.	Justizia Leheneratzaileari buruzko datu estatistikoak Arabako Espetxean (Berriztu elkarteak jasotakoak)	151	81. taula.	Bitartekaritza prozesua hasten denetik bukatu arte igarotzen den denbora, bitartekaritzarekin itxitako espeditenteetan, familia arloko BJZn	214
63. taula.	Gizartean bitartekaritza normalizatzeko zailtasunei buruzko iritziak	168	82. taula.	Espeditentea bideratu denetik bitartekaritzarik gabe itxi arte igarotako denbora, 2016. eta 2017. urteak	215
64. taula.	Bitartekaritzaren ezaugarriak, inkestatuek hautesmandakoaren arabera	170	83. taula.	Bitartekaritza mota "bitartekaritzarik gabe itxitako espeditenteetan", 2016	215
65. taula.	FBZko espeditenteen laburpena (2005-2011 aldia)	195	84. taula.	Estatu mailako datu estatistikoak, familia-bitartekaritzara bideratu eta itxi ziren kasuei dagokienez, 2015. eta 2014. urteak	217
66. taula.	FBZn amaitutako espeditenteak (2005-2011 aldia)	195	85. taula.	EAEko datu estatistikoak, lurralde historikoen arabera. BJKNk eta BJZk jaso zituzten datuen konparaketa, familia-bitartekaritzara bideratutako eta itxitako kasuei dagokienez (2015. eta 2014. urteak)	217
67. taula.	FBZn egindako jarraipenak (2005-2011 aldia)	196	86. taula.	EAEEn urtean bideratutako espeditenteen kopurua	225
68. taula.	FBZk burututako bitartekaritzaren osteko emaitzak (2005-2011 aldia)	197	87. taula.	Espeditenteak bideratzen dituzten organo judizialak Arabako Lurralde Historikoan, 2008 eta 2017 bitartean	225
69. taula.	FBZko espeditentean 2011n	198	88. taula.	Espeditenteak bideratzen dituzten organo judizialak Bizkaiko Lurralde Historikoan, 2008 eta 2017 bitartean	226
70. taula.	FBZko espeditenteak (2012-2017 aldia)	198	89. taula.	Espeditenteak bideratzen dituzten organo judizialak Gipuzkoako Lurralde Historikoan, 2008 eta 2017 bitartean	227
71. taula.	FBZn itxitako espeditenteak (2012-2017 aldia)	199	90. taula.	Azken 6 urtean bideratutako espeditenteen kopurua, barruti judizial osoak aintzat hartuta	227
72. taula.	FBZren emaitzak (2012-2017 aldia)	199	91. taula.	Bideratzeko ekimena 2015-2017 aldian	228
73. taula.	FBZren 2017ko emaitzak lurralde historikoka	201	92. taula.	Bideratutako kausen tipologia (2015-2017 aldia)	228
74. taula.	BJZra 2017ra arte bideratutako delitu eta faltan xehakapena, urteen arabera (zigor arloa)	206	93. taula.	Bideratutako delituen motak urteka. Delituak edo faltak	229
75. taula.	Barruti judizialek zigor arloko BJZra urtean zehar bideratutako espeditenteen kopurua (2012-2017)	207	94. taula.	Datuen bilketa berria: bideratutako kasuen motak (2015., 2016. eta 2017. urteak)	229
76. taula.	2016ko lehen seihilekoan Euskadiko BJZra bideratutako delitu mota ugariak (zigor arloa)	209			
77. taula.	Espainiako datu estatistikoak, zigor-bitartekaritzari dagokienez, 2015. eta 2014. urteak	211			
78. taula.	Espainiako datu estatistikoak, zigor arloko epaitegiek zigor-bitartekaritzara bideratu zituzten kasuei dagokienez, 2015. eta 2014. urteak	212			

95. taula.	Datuen bilketa berria: delitu motak, lurralde historikoen arabera (2015., 2016. eta 2017. urteak)	229
96. taula.	Bideratzearen fase prozesala (2017. urtean)	230
97. taula.	Itxitako espedienteak lurralde historikoen arabera	230
98. taula.	Hasi gabe itxitako espedienteen kopuruari buruzko datuak, lurralde historikoen arabera	231
99. taula.	Hasi gabeen arrazoiak (2011-2017 bitarteko urteak) ..	232
100. taula.	Datuen bilketa berria: profesional baten balorazioa dela eta, bitartekaritza prozesua hastea ekarri ez duten kasuak	232
101. taula.	Datuen bilketa berria: espedientea bideratzen denetik hasi gabe itxi arte igarotako denbora (2015., 2016. eta 2017. urteak)	232
102. taula.	Saio kopurua bitartekaritza hasi gabe itxitako kasuetan (2013-2015 bitarteko urteak)	232
103. taula.	Bitartekaritzarekin itxitako espedienteen kopuruak, lurralde historikoen arabera (2012-2017) ...	233
104. taula.	Itxitako espedienteetan egindako saioen mota (2012-2017)	233
105. taula.	Itxitako espedienteetan egindako bitartekaritza mota. Lehenengo bi urteen eta azken lau urteen arteko konparaketa	233
106. taula.	Datuen bilketa berria: bitartekaritza mota itxitako prozesuetan. 2014 eta 2017 bitarteko urteen arteko konparaketa, lurralde historikoen arabera	233
107. taula.	Datuen bilketa berria: espedientea bideratzen denetik bitartekaritza prozesua hasi arte igarotako denbora, 2015. urterako eta hurrengoetarako itxitako espedienteetan, lurralde historikoka	234
108. taula.	Bitartekaritza prozesua hasten denetik amaitu arte igarotzen den denbora, itxitako espedienteetan. Lehenengo bi urteen eta azken lau urteen arteko konparaketa (2008-2009 / 2014-2017)	234
109. taula.	Azken lau urteetan akordioarekin amaitutako espedienteen kopurua, lurralde historikoka	235
110. taula.	Delitu mota ugariak. Akordioarekin itxitako kasuak, 2017	235
111. taula.	Prozesuan landutako gaien buruzko datuak; 2008., 2011., 2013. eta 2014. urteak, datuen bilketa berrira egokituta 2015. urteari begira	235
112. taula.	Bitartekaritza mota lurralde historikoen arabera (2016. eta 2017. urteak)	236
113. taula.	Konparaketa: eragindako efektu penologikoak (2015. eta 2017. urteak)	237
114. taula.	Akordioak betetzea 2016. eta 2017. urteetan	238
115. taula.	Akordiorik gabeko espedienteen kopurua, lurralde historikoen arabera, azken hiru urteetan	238
116. taula.	Akordiorik ezaren arrazoiak hainbat urtetan	238
117. taula.	Itxitako espedienteen ehunekoa	239
118. taula.	Akordioaren ehunekoa, barruti judizialen arabera	239
119. taula.	Datu orokorrak, Arabako Lurralde Historikoari dagokionez	240
120. taula.	Datu orokorrak, Arabako Lurralde Historikoari dagokionez. Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak	240
121. taula.	Datu orokorrak, Arabako Lurralde Historikoari dagokionez. Prozesuaren emaitzak	241
122. taula.	Datu orokorrak, Arabako Lurralde Historikoari dagokionez. Adina eta aldean arteko erlazioa	241
123. taula.	Datu orokorrak, Bizkaiko Lurralde Historikoari dagokionez	242
124. taula.	Datu orokorrak, Bizkaiko Lurralde Historikoari dagokionez. Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak	243
125. taula.	Datu orokorrak, Bizkaiko Lurralde Historikoari dagokionez. Prozesuaren emaitzak	244
126. taula.	Datu orokorrak, Bizkaiko Lurralde Historikoari dagokionez. Adina eta aldean arteko erlazioa	245
127. taula.	Datu orokorrak, Gipuzkoako Lurralde Historikoari dagokionez	246
128. taula.	Datu orokorrak, Gipuzkoako Lurralde Historikoari dagokionez. Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak	247

129. taula.	Datu orokorrak, Gipuzkoako Lurralde Historikoari dagokionez. Prozesuaren emaitzak	248
130. taula.	Datu orokorrak, Gipuzkoako Lurralde Historikoari dagokionez. Adina eta aldeen arteko erlazioa	249
131. taula.	EAEn urtean bideratutako espedienteen kopurua	254
132. taula.	Azken 5 urtean bideratutako espedienteen kopurua, lurralde historikoen arabera	254
133. taula.	Kasuak bideratzen dituzten organo judizialak, barruti judizialen arabera	255
134. taula.	Epaitegi bakoitzak bideratutako kasuak, lurralde historikoen eta epaitegien arabera	255
135. taula.	2013 eta 2017 bitartean bideratutako kasuen tipologia	256
136. taula.	Bideratzeko ekimena 2015-2017 urteetan	256
137. taula.	Itxitako espedienteak, lurralde historikoen arabera (2011-2017)	257
138. taula.	Hasi gabe itxitako espedienteen kopuruari buruzko datuak, lurralde historikoen arabera, 2011-2017	257
139. taula.	Prozesuak ez hasteko arrazoiak (2013-2015 bitarteko urteak)	258
140. taula.	Datuen bilketa berria: prozesua ez hasteko arrazoiak. 2015eko eta 2017ko txostenen arteko konparaketa	258
141. taula.	Espedientea bideratzen denetik hasi gabe itxi arte igarotako denborari buruzko datuak (2015. eta 2017. urteak)	258
142. taula.	Saio kopurua bitartekaritza hasi gabe itxitako kasuetan (2013-2017 bitarteko urteak)	259
143. taula.	Itxitako espedienteak, lurralde historikoen arabera (2011-2017)	259
144. taula.	Itxitako espedienteetan egindako bitartekaritza mota (2013 eta 2017 bitarteko urteak)	259
145. taula.	Datuen bilketa berria: espedientea bideratzen denetik bitartekaritza prozesua hasi arte igarotako denbora, 2015. eta 2017. Urteetarako itxitako espedienteetan, lurralde historikoen arabera	260
146. taula.	Bitartekaritza prozesua hasten denetik amaitu arte igarotzen den denbora, itxitako espedienteetan (2012 eta 2017 bitartean)	260
147. taula.	Akordioarekin amaitutako espedienteen kopurua, lurralde historikoen arabera (2011-2017)	260
148. taula.	Prozesuan landutako gaiei buruzko datuak; 2013. eta 2014. urteak; eta datuen bilketa berria 2015. eta 2017. urteei begira	261
149. taula.	Saio kopurua akordioarekin itxitako espedienteetan (2013. eta 2014. urteak)	261
150. taula.	Akordiorik gabeko espedienteen kopurua, lurralde historikoen arabera	262
151. taula.	Akordiorik ezaren arrazoiak (2013. eta 2014. urteak) ..	262
152. taula.	Datuen bilketa berria: akordiorik ezaren arrazoiak 2015. eta 2017. urteetarako	262
153. taula.	Saio kopurua akordiorik gabe itxitako espedienteetan (2013. eta 2014. urteak)	263
154. taula.	Ebazpen judiziala akordioarekin itxitako espedienteetan, 2013. urtea	263
155. taula.	Datu orokorrak barruti judizialen arabera	263
156. taula.	Arabako Lurralde Historikoan bideratu eta itxi diren espedienteak	264
157. taula.	Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak. Arabako Lurralde Historikoa	264
158. taula.	Denborak eta tipologia. Arabako Lurralde Historikoa .	264
159. taula.	Bideratu eta itxi diren espedienteak. Bizkaiko Lurralde Historikoa	265
160. taula.	Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak. Bizkaiko Lurralde Historikoa	265
161. taula.	Denborak eta tipologia. Bizkaiko Lurralde Historikoa .	266
162. taula.	Bideratu eta itxi direnak. Gipuzkoako Lurralde Historikoa	266
163. taula.	Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak. Gipuzkoako Lurralde Historikoa	267

164. taula.	Denborak eta tipologia. Gipuzkoako Lurralde Historikoa	267	C1.19. taula.	Pozik zaude arreta jasotzeko itxaron behar den denborarekin?	278
C1.1. taula.	Galdetegiak nondik jaso diren	271	C1.20. taula.	Bitartekaritza saioetan emandako denbora egokia izan da zure ustez?	278
C1.2. taula.	Adina	271	C1.21. taula.	Bitartekaritza zerbitzuak eta prozesuak berak segurtasuna eskaintzen zizula sentitu zenuen?	278
C1.3. taula.	Generoa	272	C1.22. taula.	Akordiorik lortu duzu?	278
C1.4. taula.	Gatazka mota	272	C1.23. taula.	Horrela bada, zenbateraino zaude pozik sinatu duzun akordioarekin?	279
C1.5. taula.	Iraupen-denbora	272	C1.24. taula.	Hobetu al da bitartekaritzako beste aldearekin zenuen harremana?	279
C1.6. taula.	Prozesuaren emaitza	272	C1.25. taula.	Bitartekaritza-zerbitzua berriro erabiliko zenuke, beste gatazka batzuk izanez gero?	279
C1.7. taula.	Informazioa jasotzea	273	C1.26. taula.	Erabili duzun bitartekaritza-zerbitzuari buruzko oharren bat egin nahi al duzu?	280
C1.8. taula.	Zure ustez, bitartekaritza bide baliagarria da arazoak edo gatazkek kudeatu eta konpontzeko?	273	C2.1. taula.	Bizitokia	285
C1.9. taula.	Zure ustez, bitartekaritza tirabirak eta/edo liskarrak dituzten pertsonen arteko akordiodiok lortzea ahalbidetzen duen prozesua da?	273	C2.2. taula.	Adina	285
C1.10. taula.	Zer deritzozu informazio-saioan jasotako informazioari?	273	C2.3. taula.	Generoa	285
C1.11. taula.	Prozesu osoan zehar argi izan zenuen bitartekaritzan parte hartzea (prozesua hastea, jarraitzea eta, hala badagokio, akordioak lortzea) borondatezkoa dela?	273	C2.4. taula.	Parte-hartzea	285
C1.12. taula.	Konfiantza duzu bitartekaritza-saioetan esaten dena konfidentziala dela?	273	C2.5. taula.	Bitartekaritza mota	285
C1.13. taula.	Zure ustez, egia da bitartekaritzan “guztiek irabazten dutela”?	274	C2.6. taula.	Saio kopurua	286
C1.14. taula.	Gomendatuko zenioke bitartekaritza gatazka duen pertsona bati?	274	C2.7. taula.	Baterako saioen iraupena	286
C1.15. taula.	Bitartekaritzak lagundu al dizu zure bizitza hobetzen, zentzu positiboan?	274	C2.8. taula.	Gatazka mota	286
C1.16. taula.	Zergatik uste duzu bitartekaritzak zure bizitza hobetzen lagundu dizula?	275	C2.9. taula.	Iraupen-denbora	287
C1.17. taula.	Mesedez, zein da zure gogobetetze maila orokorra bitartekaritza prozesuarekiko?	276	C2.10. taula.	Informazioa jasotzea	287
C1.18. taula.	Bitartekariaren jardutearen inguruko zenbait galdera ..	277	C2.11. taula.	Prozesuaren emaitza	287
			C2.12. taula.	Gaur egun, betetzen ari dira lortutako akordioak?	288
			C2.13. taula.	Berriz joko zenuke bitartekaritzara?	288
			C2.14. taula.	Akordioei eusteko edo ez eusteko arrazoia	288

C2.15. taula.

Jasotako informazioaren inguruko gogobetetasun maila 289

C2.16. taula.

Prozesua garatzeko moduaren inguruko gogobetetasun maila 289

C2.17. taula.

Prozesuan lortutako emaitzaren inguruko gogobetetasun maila 289

C2.18. taula.

Zure ustez, egia da bitartekaritzan “guztiek irabazten dutela”? 289

C2.19. taula.

Bitartekaritzan guztiek irabazten dutelako iritziak 290

C2.20. taula.

Gomendatu al diozu bitartekaritza-zerbitzua lagun, senide edo auzokide bati, daukaten gatazka konpontzeko? 290

C2.21. taula.

Hobetu egin al da beste aldearekin izan duzun harremana? 290

C2.22. taula.

Bitartekaritzak lagundu al dizu zure bizitza hobetzen? 290

C2.23. taula.

Zergatik hobetu du bitartekaritzak parte-hartzailearen bizitza 291

C2.24. taula.

Nola definituko zenuke bitartekaritza? 291

C2.25. taula.

Zure auzoan, herrian bitartekaritza-zerbitzurik balego, bertara joko zenuke izapide judiziala erabili aurretik? 292

C2.26. taula.

Laguntza eman zizuten, ez seguru edo emozionalki sentibera sentitu zinen unetan? 292

C2.27. taula.

Lagundu zizueten hobeto komunikatzen? 292

C2.28. taula.

Une zailak behar bezala bideratu zituzten? 292

C2.29. taula.

Bitartekariaren esku-hartzeari buruzko iritziak 292

C2.30. taula.

Zure letraduaren babesa sentitu zenuen bitartekaritza prozesuan zehar? 293

C2.31. taula.

Zerbitzua erabili ondoren, hobetu egin al da Administrazioaren edo Justiziaren inguruan daukazu iritzia? 293

C2.32. taula.

Iritzi orokorra? 293

C2.33. taula.

Hobe daitezkeenak 294

C3.1. taula.

Profesionala 298

C3.2. taula.

Arloa/gaia 298

C3.3. taula.

Bitartekaritzaren inguruko prestakuntza 298

C3.4. taula.

Bitartekaritza gizartean guztiz ezarrita ez dagoela uste dutenen arabera, arrazoiak honako hauek dira ... 299

C3.5. taula.

Zailtasunak normalizazioan 299

C3.6. taula.

Bitartekaritza gizartean ezartzeko prozesuak aurrera nahi baino motelago egiteko arrazoiak (emaitzak) 300

C3.7. taula.

Bitartekaritza aplikatzeko mugei buruzko beste iritzi batzuk 302

C3.8. taula.

Bitartekaritzaren ezaugarriak 303

C3.9. taula.

Bitartekaritzak behar dituen hobekuntzak 303

C3.10. taula.

Euskadiko bitartekaritza hobeto garatu eta zabaltzeko laguntzak 306

Grafikoen aurkibidea

1. grafikoa. Familia-bitartekaritza dela eta, EAERI eragiten dion araudia, arlo zibileko eta merkataritza arlokoa	63
2. grafikoa. Bitartekaritza elektronikoetako prozeduraren eskema	67
3. grafikoa. Justizia Leheneratzailearen eta zigor-bitartekaritzaren arloko nazioarteko araudia	71
4. grafikoa. EAEko Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren informazio-eskuorria	88
5. grafikoa. Bitartekaritza prozesuaren diagrama, kasu arrunt batean	103
6. grafikoa. Estatu mailako datu estatistikoak 2016ko ekitaldian ..	111
7. grafikoa. Arabako Espetxean burututako kalte-konponketak	151
8. grafikoa. Idatzizko inkestaren parte-hartzaileen adina	157
9. grafikoa. Idatzizko inkestaren prozesuaren emaitza	158
10. grafikoa. Bitartekaritza-prozesuan, alde guztiek irabazten ote duten	159
11. grafikoa. Erabiltzaileek bitartekaritza gomendatuko ote luketen	159
12. grafikoa. Prozesuarekiko gogobetetze-maila, erabiltzaileei egindako idatzizko inkestaren arabera	159
13. grafikoa. Erabiltzaileak bitartekariarekiko duen gogobetetze-maila	160
14. grafikoa. Prozesuan akordiorik lortu ote zen, eta hura erabatekoa ala partziala izan zen	160
15. grafikoa. Bitartekaritzak beste aldearekiko harremanak hobera egitea ekarri ote duen	161
16. grafikoa. Egindako bitartekaritza-prozesua	162
17. grafikoa. Bitartekaritzak iraun duen denboraren pertzepzioa	163
18. grafikoa. Prozesuaren emaitza	163
19. grafikoa. Telefono-elkarrizketa egin duten erabiltzaileen gogobetetze-maila prozesuarekiko	164
20. grafikoa. Bitartekaritza-prozesu baten ondorioz, beste aldearekiko harremana hobetzea	164
21. grafikoa. Bitartekaritza-prozesuaren ondorioz, justiziaren inguruko pertzepzioa hobetzea	165
22. grafikoa. Profesionalei eta eragile juridikoei egindako inkestaren parte-hartzea, lurraldeka	167
23. grafikoa. Bitartekaritza gizartean txertatzea	168

24. grafikoa.

EAEko zerbitzu publikoetan gatazkak konpontze-ko mekanismo alternatiboak nahiz bitartekaritza ezartzeari eta horiekiko gogobetetze-mailari buruzko iritziak 169

25. grafikoa.

Bitartekaritza-prozesuaren ondorioz, harreman pertsonalak konpontzea 169

26. grafikoa.

EAEko bitartekaritzak, epe laburrean, izango duen etorkizunari buruzko ikuspegia 171

27. grafikoa.

EAEko bitartekaritza-zerbitzu publikoei buruzko balorazio orokorra 171

28. grafikoa.

FBZn arretoa jaso zuten pertsonak (1996-2009 aldia) .. 193

29. grafikoa.

FBZko aurrebitartekaritza-espeditenteak (1996-2009 aldia) 194

30. grafikoa.

FBZn 1996tik 2009ra bitartean burututako bitartekaritza prozesuak 194

31. grafikoa.

FBZko jarraipen-espeditenteak (1996-2009 aldia) 194

32. grafikoa.

FBZn landutako gaiak (2011) 197

33. grafikoa.

Dibortzioa dela eta, EAEn 2013tik 2015era tramitatutako kasuak 213

34. grafikoa.

Banantzea dela eta, EAEn 2013tik 2015era tramitatutako kasuak 214

35. grafikoa.

Eskaeraren emaitza telefono-inkestan parte hartzen duten pertsonen kasuan 285

36. grafikoa.

Gatazka motari buruzko emaitza telefono-inkestan parte hartzen duten pertsonen kasuan 286

37. grafikoa.

Justiziaren inguruko iritzia hobetzeari buruzko galderaren emaitza, telefono-inkestan parte hartzen duten pertsonen kasuan 293

38. grafikoa.

Erregistroaren emaitza *onlineko* inkestan parte hartu dutenen arabera 298

39. grafikoa.

Emaitza: zerbitzua ezartzea eta gogobetetasun maila, bitartekaritza diharduten profesionalen eskaintza pribatuaren inguruan, *onlineko* inkestan parte hartu dutenen arabera 301

40. grafikoa.

Emaitza: bitartekaritza aplikatzeko mugak, *onlineko* inkestan parte hartu dutenen arabera 302

41. grafikoa.

Emaitza: *onlineko* inkestan parte hartu dutenek bere burua nola ikusten duten Euskadiko bitartekaritzaren etorkizunean 305

Laburpen-taulen aurkibidea

1. laburpen-taula.	
Aurrez aurreko elkarrizketetan aztergaiak	47
2. laburpen-taula.	
Gatazkak konpontzeko metodoak	54
3. laburpen-taula.	
Bitartekaritzaren definizio legalak	57
4. laburpen-taula.	
Adostasun bidea <i>versus</i> auzibidea	58
5. laburpen-taula.	
Justizia Leheneratzaileko prozesuak hasteko bete beharreko baldintzak 2012/29/EE Zuzentarauaren arabera	73
6. laburpen-taula.	
Zigor Kodea, bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailea jasotzen dituzten artikulua	74
7. laburpen-taula.	
Gazteen arloko adiskidetzeari eta bitartekaritzari buruzko aipamenak 1774/2004 Errege Dekretuan	75
8. laburpen-taula.	
FBZren eginkizunen eskema	87
9. laburpen-taula.	
Bitartekaritza prozesuaren eskema, zerbitzuaren helburua eta akordioen motak	109
10. laburpen-taula.	
Udal esparruan egiten diren esku-hartzeak, bitartekaritza bestekoak, komunitateko gatazkak kudeatu eta konpontzeko	129



Aurkeztena

Aurkezpena



15 urtetik gorako ibilbidea gatazkak konpontzeko ordeko baliabideak bilatzen, elkarrizketaren eta gizarte bakegintzaren aldeko apustu irmo eta seguruan oinarrituta.

Orain ia hogeit hamar urte, Euskadiko botere publikoek bitartekaritza zerbitzu eta programen esperientzia pilotuak abiaraztea erabaki zuten. Denborak aurrera egin ahala, kasu batzuetan, finkatuz eta sendotuz joan dira, eta beste batzuetan, desagertuz, zenbait arrazoiengatik. Apustu esplizitu hori euskal administrazio publikoaren estrategia argi eta konprometitu batekin uztartuta dago, alegia, gizarte-gatazketan konponbideak ahalbidetzeko baliabideak sustatzearekin. Baliabide horiek elkarrizketaren eta esku hartzen duten aldean arteko adostasunaren bitartez lortzen dira.

Zalantzarik gabe, euskal administrazio publikoak ahalegin pertsonal eta material handiak egin ditu kalitateko bitartekaritza eta justizia konpontzailea eskaintzeko; eta beste erakunde publiko eta pribatu batzuk ere saiatu dira eginkizun horretan. Erakunde publikoen ahalegin irmo horri esker, eta arlo horretako profesionalen burututako lanari esker, zerbitzuak sendotu egin ahal izan dira eta EAE horrelako zerbitzu publikoen erreferente bilakatu da, Estatuan nahiz nazioartean.

Arartekoak, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioen jardueraren aurrean herritarren eskubideak defendatzeko sortu zen Eusko Legebiltzarraren goi mandataria denez, arretaz aztertu ditu bitartekaritzak EAEn izandako bilakaera eta finkapena, eta bere estrategia-lerroetan sartu du bitartekaritza, gatazkak konpontzeko ordeko sistema hori gure herrialdean bultzatuz eta sustatuz. Arartekoaren berezko zeregina da herritarren eta administrazioaren artean sor daitezkeen tirabirak konpontzea. Horregatik, bere esku-men-mugak gorabehera, badaki zer-nolako eskubideak eta gizarte-prestazioak sortzen dituzten honako gai hauek: familien gainzorpetzea eta etxegabetzeak, espazio publikoen erabilera, auzo-elkarteen eta gazteentzako lonjen arteko

bizikidetzak, besteak beste. Gaiok agerian nahiz ezkutuan agertzen dira, gizarte aurreratu guztietan. Gai horiek denek Arartekoaren interesa areagotu dute kalapitak konpontzeko elkarrizketa-bide desberdinen gainean, baita ere herritarrei arlo hori kudeatzeko kalitateko baliabideak emateko orduan administrazioak duen inplikazioaren gainean. Horrek erakusten du Arartekoari zergatik iruditu zaion interesgarria txosten berezi hau prestatzea.

Bitartekaritza gizarte-gatazkak kudeatu eta konpontzeko sistema eraginkorra dela uste baldin bada, parte harrarazlea eta bakegilea, erabilgarria, ez bakarrik gatazka auziperatzera doanean edo jada auziperatu denean, baizik eta baita gatazka sorburuan, handitu, gaizkitu edo enkistatu ez dadin, honelako galderak sortzen dira: Horrelako zer tresna eta baliabide daude Euskadin erkidego barruan, eskoletan, elkarreetan, auzoetan, udalerrietan eta beste erakunde publiko eta pribatu batzuetan? Zer politika erabiltzen dira baliabide horiek zabaldu, sustatu, eratu, sendotu eta areagotzeko? Dauden esperientziak zer ekarri diote gizarteari eta zer arazo daude sendotzeko eta eraginkorrak izateko? Eta, batez ere, zer egin behar da gure gizartean gatazkak modu baketsuan eta hitz eginez kudeatzeko baliabideak sustatu, ezarri eta indartzeko?

Txosten honen bidez, galdera horiei erantzun nahi zaie. Horretarako, bitartekaritza programa eta zerbitzu publikoen gaineko estatistika-datuak bildu dira (gatazkak hitz eginez konpontzeko beste ekimen batzuk ere aipatuz), banakako elkarrizketak egin zaizkie operadore juridiko batzuei, inkestak lagingarri hartu dira, erabiltzaileei elkarrizketak egin zaizkie, eta lineako galdeketa bat arlo horrekin zerikusia duten zenbait operadore juridikori.

Hasiera batean, erraza dirudi bitartekaritza arloan herritarrei eskura jarri zaizkien baliabideak ikusarazteak. Alabaina, ez dago argi bitartekaritza zer egoeratan dagoen gaur egun EAEn. Txosten berezi honetako informazio mordo tratatzeko,

hasieran ezarri zirenak baino epe luzeagoak behar izan dira (batez ere estatistika-datuak eguneratzeko, baita ere nazioarteko, Estatuko eta erkidegoetako txosten eta araudi berriak aintzat hartzeko). Elkarrizketen eta galdeketen bidez lortutako datu guztiak sistematizatu ahal izateko, denbora luzea behar izan da, baina, horri esker, datu ugariaren bidez aberastu ahal izan da eskuratutako informazio teknikoak, batzuetan, 2018ko lehen hiruhilekora arte. Hori lagungarria izango da, dudarik gabe, gai honetaz informazio gehiago izateko eta berori heldatzeko. Era berean, bidea erraztuko du dauden baliabideak eta horien erabilerak gizarteratzeko eta ezagutarazteko.

Kontzeptuaren ikuspegitik begiratuta, txostenean aztergai izan ditugu bai judizio barruko bitartekaritza (Judizio Barruko Bitartekaritza Zerbitzua, Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Justizia Sailaren menpekoa), bai judizioz kanpokoa, Eusko Jaurlaritzaren hainbat sailek burututakoa. Horien artean, azpimarratzekoak dira Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak egina (Familia Bitartekaritzako Zerbitzua) eta zenbait udalek eta beste erakunde publiko eta pribatu batzuek eginikoak, esate baterako, profesionalen elkargoek, merkataritza ganberek, elkarteek eta fundazioek.

Arlo horretan zerbitzuak egiten dituzten erakundeak askotarikoak direnez, susma daiteke beharrezkoa dela bitartekaritza-prozesu mota guztien arteko harmonizazioa, baita era askotako administrazio sustatzaileen arteko koordinazioa ere, sinergiak sortuz eta baliabideak optimizatuz, bi zentzutan:

- Alde batetik, euskal administrazio publikoak aurrera egin behar du gai hori ikuspegi bateratuarekin aztertzeko. Horren oinarri izango dira sailen eta erakundeen arteko baterako koordinazioa eta plangintza. Zeharkako ikuspegi behar da, dauden baliabideak ikusarazteko eta horiek gutxiegi erabiltzea edo betetzea saihesteko; azken batean, baliabide horiek elkarren osagarri izateko.
- Bestetik, bitartekaritzaren gaineko araudi orokor bat behar da, Europako egungo joeran txertatua eta Euskal Herriko Familia Bitartekaritzari buruzko [otsailaren 8ko 1/2008 Legean](#) eta hori garatzeko dekretuetan hasieran ezarri ziren eremu txikiak zabalduko dituen. Araudi horrek bere baitan hartu behar ditu beste era bateko gatazkak konpontzeko prozesuak: gatazka zibilak, merkataritza-erakundeak, lanekoak, administratiboak, erkidegokoak, antolaketazkoak, auzoen artekoak, eskolakoak, eta abar, batez ere gizarte-harremanak haustearekin lotuta baldin badaude eta juridikoa besterik ez den esparrua gaintzen badute.

Azterlan honetan argitzen da funtsezko eta presako zer jardura burutu behar diren bitartekaritza-lana eta gatazkak konpontzeko nahiz justizia konpontzaileko beste tresna batzuk gizarrean egiaz txertatzeko, EAEko benetako bitartekaritza-sistema lortzeko bidean aurrera egin ahal izan dadin.

Bestalde, orain dauden bitartekaritza zerbitzuen berrazterketa funtzionala egin behar da, herritar guztiek zerbitzu horiek jaso ahal izango dituztela bermatzeko eta zerbitzuen kalitatea eta bikaintasuna ziurtatzeko.

Agiri honetan iritzi, proposamen eta gomendio asko bildu dira, baita bitartekaritzari buruzko esperientzia batzuk ere, EAEn ezarritakoak, Estatukoak nahiz nazioartekoak. Agiri honen bidez, arlo horretako zerbitzu publikoaren kalitatea hobetzeko arrastoak aurki daitezten nahi dut, alegia, euskal herritarrei egiten zaizkien zerbitzuen kalitatea eta eraginkortasuna hobetzeko balio izatea.

Txosten berezi honen oinarritzko azterlana Nerea Laucirica kontsultoreari esleitu zitzaion. Zuzenbidean lizentziaduna da, bitartekaritzan masterduna, ikertzailea eta irakaslea. Arartekoaren ordezkari gisa, elkarrizketak eta bilerak egin ditu, beharrezko kontaktuak ere bai, agiri hau prestatzeko behar ziren informazioa, agiriak eta estatistika-datuak lortzeko.

Arartekoak berari eskerrak eman nahi dizkio, asmo handiko txosten monografiko bukatu ahal izateko egin duen lanagatik eta erakutsi duen konpromisoagatik.

Era berean, eskerrak eman nahi dizkiet kontsultatu ditugun Eusko Jaurlaritzaren sailetako arduradun instituzional eta teknikoei, bereziki Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailekoei, Familia Politika eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritzakoei, eta Lan eta Justizia Sailekoei, Justizia Zuzendaritzakoei, horiek baitira berariaz bitartekaritza programak edo zerbitzuak dituztenak. Orobat, eskerrak asmo lan hau egiteko informazioa eman diguten udalei, aldundiei eta erakunde publiko eta pribatuei.

Horiek denek lagundu digute, beraiek kudeatzen dituzten zerbitzu publikoetan elkarrizketak egiteko eta informazioa jasotzeko bisitak erraztuz, eta txostena prestatzen ari zen bitartean etengabe arduradunekin hitz eginez. Horri esker, oinarritzko informazio eta agiri zehatzak eskuratu dira eta egoki koordinatu da zerbitzu horietako solaskide bakoitzarekin.

Arartekoak bereziki nabarmendu nahi du interesik gabeko laguntza jaso duela, bai inkestetan parte hartu duten zerbitzu-erabiltzaileen aldetik, bai beren ekarpenekin lineako galdera-sortari erantzun diotenen aldetik ere (operadore juridikoak, gizarte-erakundeak, erakunde publiko eta pribatuak eta bitartekaritza zerbitzuak kudeatzen dituzten erakundeak). Milesker, beraien pazientziagatik eta arduragatik. Haiek gabe eta banakako elkarrizketetan eta bidalitako agirietan eman diguten informaziorik gabe ezinezkoa izango zatekeen asmo handiko lan hau egitea.

Guztiei nire esker ona, laguntzeagatik.

Manuel Lezertua Rodríguez

Arartekoa

Laburpen exekutiboa

Helburuak

Txostenaren helburu nagusia

Txosten honen helburua, batetik, EAEko bitartekaritza-zerbitzu publikoen egoera ezagutzea da, eta bestetik, zerbitzu horien funtzionamendua eta euskal herritarrei –batez ere, zaugarritasun-egoera batean, bazterketa- edo diskriminazio-arriskuan edota gizarte mailako ezegonkortasun-egoeran dauden pertsonen– dakarzkieten onurak aztertzea.

Arartekoak gertutik jarraitu ditu bitartekaritzak Euskadin izandako bilakaera eta finkatze-prozesua. Izan ere, bere ildo estrategikoetan sartu du bitartekaritza, eta gatazkak konpontzeko sistema alternatibo hori gure herrialdean sustatzen eta erabiltzera animatzen ari da, ezagutzen baititu herritarren eskubideekin eta gizarte-prestazioekin zerikusia duten gatazkak, eta jakin baitaki Administrazioak horiek bideratzeko baliabideak jartzen dituela.

Arlo horretako jardunbideak, azken urteotan, ugari izan dira eta, oro har, arrakastatsuak. Hala ere, ezinbestekoa dirudi Euskadin bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen erabilerari bultzada berria emateko balio dezaketean eta EAEn bitartekaritza-sistema orohartzaile bateranzko bidean aurrera egitea ahalbidetuko duten tresnak sustatu eta indartzea. Hori dela eta, eta zerbitzu publikoen kalitatea sustatzen laguntzeko ere, bitartekaritza-zerbitzu eta programa publikoak EAEn ezartzeari, finkatzeari eta gainbegiratzeari buruzko txosten monografikoa egitea erabaki da.

Helburu zehatzak

Diagnostikoak informazioa biltzea eskatu du, gero existitzen diren bitartekaritza-baliabideak ezartzeko prozesuari buruzko hausnarketaren oinarri gisa erabiltzeko. Lau erronka planteatu dira bilketa horretan:

- Euskadiko bitartekaritza-baliabide publikoen gaur egungo egoerari buruzko informazioa eskuratzea, eta euskal Administrazio Publikoak eskaintzen dituen zerbitzuen sarean normalizatu edo txertatu den egiaztatzea.
- EAEn indarrean dagoen arau-esparrua nazioarteko eta estatuko araudira zenbateraino egokitu den baloratzea.
- Hainbat bitartekaritza-zerbitzutan lortutako emaitzen bilakaera estatistikoa ezagutzea; zerbitzu horien ebaluazioak eta urteko txostenak oinarri hartuta ateratako ondorioei eta sistemaren mugei zein ematen dituen aukerei buruzko hausnarketa egitea.
- Arreta jaso duten pertsonen, kontratatutako langileen eta beste gizarte-eragile eta eragile juridiko batzuen iritzia ezagutzea (zer deritzote bitartekaritza eta horretan aritzen diren zerbitzu publikoak ezartzeari).

Aztergaia: zertaz ari gara bitartekaritzaz ari garenean?

Txostenean bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen kontzeptu, oinarri eta printzipioetarako hurbilketa teorikoa eta normatiboa egiten da, gure azterketaren xedea kontzeptuen aldetik mugatzeko.

Mugaketa hori, dirudenez, bereziki beharrezkoa da, kontuan hartuta Euskadin asko eta asko direla formalki bitartekaritza jo ezin diren jarduerak, bi aldean arteko zubi moduan diharduten profesionalak egiten dituztenak; profesional horiek, hain zuzen, bitartekotza (orientazioa, gizarte-hezike-

tarako esku-hartzeak eta esku-hartze psikosozialak, gizar-teratzen laguntzea eta arreta sozio-juridikoa), negoziazioa, ebaluatzea eta adiskidetzera bezalako arloetan aritzen dira. Txostenean aztertzen den bitartekaritza sormen-tresna malgua da, baina prozesu baten egitura du; baditu oinarritzko arauak, faseen segida bat, epe zehatz batean hasi eta amaitu egiten da; horretarako berriazko trebakuntza duten profesionalak dihardute bitartekaritza, eta, akordioa lortuz gero, judizialki homologatzeko edo eskribau-liburuan jasoaerazteko gaitasuna dute. Txosten honetan bitartekariaren portaera proaktiboa ezaugarri duten prozesuak bakarrik jaso dira, non bitartekariak aholku, gomendio edo proposamenik egiten ez dituen.

Azterketaren metodologia

Azterlanean erabilitako metodoa ikerkuntza parte-hartzailea izan da, hortaz, zerbitzuen sustatzaileak eta bitartekari profesionalak lan horren protagonista bihurtu dira, eta prozesu osoan zehar parte hartu eta elkarreraginak izan dituzte.

Egindako ikerketak metodologia kuantitatiboa eta kualitatiboa uztartzen ditu. Zati kualitatiboari dagokionez, argitaratutako txostenak eta bitartekaritza-zerbitzuetan eta antzekoetan, zerbitzu horiek ematen dituzten administrazioetan eta erakunde kudeatzaileetan egindako elkarrizketak aztertu dira, eta azterketak, batetik, baliabidearen eskariaren bilakaerari buruzko informazioa, eta bestetik, horren emaitzak eta ondorioak (bai erabiltzaileentzat, bai gainerako herritarrentzat) biltzea ahalbidetu du.

Metodologia kuantitatiboari esker, berriz, datu estatistiko objektiboak ezagutu ditugu, baita azken ia 20 urteetan izan duten bilakaera ere. Horrela, agerian uzten dira izandako aldatetak eta gaur egungo joera. Halaber, landa-azterlana egin da, erabiltzaileei zein bitartekaritzarekin zerikusia duten profesional eta eragile juridikoei zuzendutako *online*ko inkesta eta galdetegi bidez.

Txostenetik eratorritako gogoeta eta oinarritzko ideia batzuk

1. Gatazkak konpontzeko, ohiko auzibidea ez diren metodoak (alternatibo edo osagarriak) ezartzearen aldeko apustu irmoa egin du EAEk. Txosten honen oinarri izateko egindako azterlanak agerian utzi du egindako lan bikaina, eta oso positibotzat jo ditu burututako ekimen eta proiektuak.
2. Hala ere, mota desberdinetako bitartekaritza-prozesuen artean bateratze maila txikia antzeman da, baita hutsuneak ere administrazio sustatzaileen arteko koordinazioan. Zerbitzuen sakabanaketa izan daiteke egoera horren arrazoi. Izan ere, zerbitzu horiek ekonomia-oparaldian sortu ziren, Euskal Autonomia Erkidegoak gatazkak kudeatzeko bitartekaritza-zerbitzu eta -programa pilotuak hainbat arlotan –hala nola familia, komunitate, auzo eta zigor arloetan– sortzera baliabide ugari bideratu zuenean.

Une honetan beharrezkoa da, batetik, gatazkak konpontzeko zerbitzu publikoak, unibertsalak eta kalitatezkoak finkatu eta ematea, eta bestetik, EAEEn dauden baliabideak areagotzea eta erabiltzea, baita euskal Administrazio Publikoa eraginkortasunez koordinatzea ere, programa desberdinak sistema osoan txertatzeko, eta horrela, kontraesanak, bikoiztasunak eta gainazarpenak saihesteko.

Ildo horretan, ikusi da euskal Administrazio Publikoan ez dagoela gaiaren inguruko ikuspegi bateraturik, dauden baliabideak agerian jar ditzaketen sailarteko eta erakundearteko koordinaziorako eta baterako planifikaziorako estrategiei buruz; hori guztia, baliabideak gutxiegi erabiltzea edo gainezka egitea saihestuko litzateke, azken batean, osagarriak izatea lortuz.

3. Era berean egiaztatu da zerbitzu horien baliagarritasuna eta lortzen dituzten emaitzak ez direla behar bezala zabalitzen. Beraz, bitartekaritza-baliabideen eta gatazkak ebazteko beste modu alternatiboan ezagutza herritarren artean sendotu beharko litzateke, eta EAEko Administrazio Publikoko langileen prestakuntza (hasierakoan edo aurreratuan) txertatu, horrela, baliabide gehiago izango bailituzkete haien lana egiteko. Horretarako, arlo horretara bideratzen diren baliabide ekonomikoak finantzatzeko eta planifikatzeko adostutako eredu bat behar izango da, bitartekaritza-zerbitzu publikoen garapena epe ertain eta luzera bermatuko duena, eta erakunde maila guztiak inplikatuko dituena.

Bitartekaritza gizarte osoarentzat mesedegarria den baliabidetzat jo behar da, pertsona guztiak eskura dezakete, beren ahalmen ekonomikoak edozein dela ere, eta aldean interesak hobeto babesteko balio dezake, baita bizikidetzera hobetzeko eta gizartea baretzeko ere. Hori dela eta, elkarrizketaren kultura eta bitartekaritza tresna gisa sustatu behar dira, bitartekaritza buruzko araudi orokorra izanda, EAEko Familia Bitartekaritza buruzko [otsailaren 8ko 1/2008 Legean](#) eta hori garatzeko erregelamenduan ezarritako arlo mugatuak gaintutako dituen, horrela hainbat motatako gatazkak –arlo zibilekoak, merkataritza, lan, administrazio arlokoak, komunitarioak, erakunde mailakoak, auzokoen, ikasleen artekoak eta abar– konpontzeko prozesuak sartzera ahalbidetzeko.

4. Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak (batez ere, hango FBZ edo Familia Bitartekaritza Zerbitzua) eta Lana eta Justizia Sailak (Euskadiko BJJrekin) dituzte baliabide gehienak, esleituta dituzten eginkizunak betetzeko; horiez gain, udal batzuek ere judizior kanpoko zerbitzuak dituzte, non familia eta komunitate arloetako gatazkak bideratzen diren. Zerbitzuek txosten kuantitatibo eta kualitatiboak egiten dituzte, non baliabideen datu estatistikoei buruzko informazio nahikoa eta oso baliagarria jasotzen baita. Dena den, komenigarria izango litzateke kontzeptuak, glosarioak eta adierazleak homogeneizatzea, zerbitzu bakoitzak bere modura deskribatzen baitu bere jardura, eta horrek zailtzen ditu datu guztiak konparatzeko eta aztertzeko lana.

Gaur egun, ez dago mekanismorik gure erkidegoan dauden eredu desberdinen indarguneak, eraginkortasuna, ahultasunak eta hutsuneak ebaluatzeko eta Europa eta

Espainia mailako ereduakin erkatzeko. Lan hori eginez gero, bitartekaritza aplikatzeko esparrua Eusko Jaurlaritzako beste sailletara eta udaletara zabaldu ahal izango litzateke, euskal gizartean erabat ezartzea lortzeko.

5. Elkarrizketan edo negoziazioan oinarrituta izango den gatazkak konpontzeko sistema arrakastatsua edukitzeko, beharrezkoak dira:

Kultura aldaketa bat haur hezkuntzaren mailatik hasita, familietan zein ikastetxeetan, elkarrekin hitz egitea, enpatia, norberarekiko eta besteekiko errespetua, komunikazioa, indarkeriarik gabe jokatzeko eta abar sustatzen dituzten ekimenak bultzatzea, bai auzoetan, bai ikastetxeetan elkartzeko eta parte hartzeko guneak egon daitezzen, gatazka-egoeretan, behar izanez gero, gaien adituak diren profesionalak lagunduta hitz egiteko esparrua emateko.

Ahalegin pertsonalak eta materialak batez ere hezkuntza eta komunitate arloetan egin beharko lirarteke, handik auzitegi barruko baliabideetara hedatuz; izan ere, epaiketa aurreko bitartekaritzak funtzionatzen badu, Justizia Administrazioan inbertsio txikiagoa egin behar izango da. Justizia-sisteman ere ezinbestekoa izango da auzi-prozesua hasi aurretiko bitartekaritza-baliabideen eskaintza indartzea.

Norabide berean –behetik gora– bideratu beharko lirarteke horretarako jartzen diren baliabide ekonomikoa, betiere planifikazio egokia eginda, eta ematen diren zerbitzu eta baliabideak, baita aurreikusten den gastua ere egiaztatzeko eta etengabe ebaluatzeko sistema bat ezarrita.

Euskal Administrazio Publikoak, bitartekaritza-zerbitzuak izan arren, ez ditu tresna horiek erabiltzen ez barne gatazketan, ez herritarrekiko harremanetan sortzen direnetan. Zalantzarik gabe, oso egokia izango litzateke arazo konponbidea negoziatuz eta hitz eginez bilatzeari begira.

6. Azterlan honetan hiru inkesta egin ziren: horietako bi bitartekaritza-zerbitzu publikoen erabiltzaileei zuzenduta (lehendabizi, idatzizko inkesta bat, eta gero, telefono-inkesta bat egin zitzaizen pertsona berberei, egindako galdera batzuk zabaltzeko); hirugarren inkesta profesionali eta eragile juridikoei zuzenduta zegoen, eta bitartekaritza prozesu horiei buruzko iritzia eskatu zitzaizen. Ondorio orokor gisa, EAEko herritarrek, profesionalak eta eragile juridikoei iritzi positiboa dute bitartekaritzaren inguruan.

Erabiltzaileei zuzendutako inkestaren bidez iritzi ugari jaso genuen, eta horiek laburbiltzen ditugu jarraian:

%78,89k akordioa lortu zuten. Inkestatutako pertsonen ia erdiak "guztiz ados" daude bitartekaritza prozesuetan alde guztiek irabazten dutela.	%81,91 "guztiz ados" daude bitartekaritza bide baliagarria dela arazoak edo gatazkek kudeatu eta konpontzeko.
	%69,53k "guztiz ados" daudela erantzun dute, bitartekaritza-prozesuak gatazkan dauden pertsonak ados jartzea ahalbidetzen duen galdetuta.
	Inkestan parte hartu dutenen %72,32k epaitegiak espedientea bitartekaritza-zerbitzura bideratzea erabaki duenean izan dute bitartekaritzaren berri, eta %78,85ek gomendatu dute edo gomendatuko lukete bitartekaritza.
	%44,23k adierazi dute oro har administrazioaren inguruan, eta zehazki justiziaren inguruan, izan duten pertzepzioa "aski" edo "asko" hobetu dela, halako zerbitzu publikoak eskaintzen direla ikusita.
	Inkestatutako %80,95en arabera, informazio-saioan jasotako informazioa "oso-oso" zen; %84,76k, gainera, borondatez kotasunari buruzko informazioa oso argia dela diote.
	Prozesua konfidentziala delako konfiantzari dagokionez, %87,62k "konfiantza osoa" eta %10,48k "nahikoa konfiantza" dute.

Telefono bidezko inkestei dagokienez, inkestatuek sako-nago azaldu behar zuten prozesuan zehar nola sentitu ziren eta nola bizi zuten prozesua. Egiaztatu dutenez, bitartekaritza-prozesu batean parte hartzeak ahalegin pertsonal handia eskatzen die hura bizi dutenei, eta bitartekariaren lana ez da aldean arteko bitartekari izatea bezain erraza, tartean eginkizun proaktiboa dagoelako, alde bakoitza bestearen lekuan jar dadin, bere interesak eta eskaerak uler ditzan, eta tartean diren alde guztiek gatazkaren konponbidetzat onartuko litzuketen irtenbide bideragarriak proposa ditzan.

Pertzepzio orokorra da bitartekaritza-metodoak onura gehiago dakartzala prozesu judizialek baino. Balorazio hori egin dute, bereziki, baterako bitartekaritzan parte hartu duten eta hitz egitearen eta elkar entzutearen balihoa nabarmendu duten erabiltzaileek. Inkestatutako ia guztiek uste dute, arrakasta izateko, prozesua bera eta bitartekaria baino garrantzitsuagoa dela alde guztien fede ona eta prestasuna, tartean diren pertsona guztiak garaile senti daitezzen lortzeko. Telefono bidezko inkesta horietatik adierazpen interesgarriak atera ditzakegu:

<p>%75ek kalitatea "oso ona" edo "bikaina" dela uste dute, eta, etorkizunean gatazkarik izanez gero, bitartekaritza berriro erabiliko luketela diote.</p> <p>%82,5ek akordioak betetzen ari direla adierazi dute. %93,34 "nahikoa seguru edo oso seguru" sentitu dira prozesuan zehar</p>	<p>%57,70ek "bikain" deritzote lehenengo saioan jasotako informazioari; hala ere, prozesuaren garapenaren inguruko gogobetetasun maila "egokia" edo "hobe daitekeena" dela esan dute %42,31ek.</p>
	<p>Inkestatutako pertsonen hiru laurdenek akordio osoa edo partziala lortu dute, inkestatutako %25ek prozesuaren emaitza "hobe daitekeena" izan dela esan duten arren. %22k adierazi dute beste aldearekin izan duten harremana hobetu egin dela.</p>
	<p>Erabiltzaileak (%86 baino gehiago) "oso pozik" geratu dira bitartekariaren jardutearekin, eta bitartekariak "onberak" eta "profesionalak" direla diote.</p>
	<p>%46ren arabera, beste aldearekiko harremana ez da bitartekaritza-prozesuan zehar hobetu; %50ek uste dute bitartekariak "asko lagundu" diela alde bien artean komunikatzen edo egoera zailak bideratzen.</p>
	<p>Bitartekaritzak lasaitasuna, komunikazioa, elkar-ulertzea, entzutea eta aldean arteko harremana berreskuratzen laguntzen du; %92 erabat pozik daude ("nahikoa pozik edo oso pozik") prozesuarekin.</p>
<p>Erabiltzaileen %82,69k adierazi dute bitartekaritza komunitarioko zerbitzura joko luketela, beren auzoan edo udalerrian halakorik balego.</p>	

Hirugarren inkesta, *online* egin zitzaizen bitartekaritza arloko profesionaleri eta eragile juridikoei, eta bitartekaritzaren balorazio oso positiboa izan da horren emaitza nagusia; hain zuzen ere, inkestatutako arabera, elkarriketan oinarritutako borondatezko prozesua da, harremanak berreskuratzen dituen, konfidentziala eta segurua, inpartziala eta eraginkorra. Gutxiago baloratzen dira prozesuaren kostu ekonomikoa txikiagoa izatea eta azkarra izatea. Baliabidea gizartean erabat ezartzeko oztopo nagusia onurak, baliagarritasuna eta funtzionamendua ez ezagutzea dela adierazi da; horren ondorioz, herri-tarrek ez dute uste benetan eraginkorra denik.

<p>Oro har, EAEko bitartekaritza-zerbitzu publikoei buruzko iritzia</p> <p>ona da; izan ere, %39ren arabera, zerbitzu horiek bikainak edo oso onak dira, %30ren arabera, "egokiak" bakarrik, eta %24ren arabera, "txarrak".</p>	<p>Inkestari erantzun diotenen %5ek bakarrik uste dute bitartekaritza erabat finkatuta dagoela gizartean; %19ren arabera, nahikoa ondo finkatuta dago, eta %49k diote ez dagoela ondo finkatuta.</p>
	<p>Lortzen diren emaitzei dagokienez, %37ren iritziz, hobetzeko modukoak dira, eta %26k uste dute nahikoa onak direla; halaber, %27ren arabera, bitartekaritzan diharduten profesionalak nahikoa onak dira.</p>
	<p>Bitartekaritzan ematen den informazioa hobe daitekeela %38k iritzen du, eta %27k nahikoa ona edo bikaina dela dio. Bitartekaritza-prozesuen kalitateari dagokionez, %30ek nahikoa ona edo oso ona dela uste dute.</p>
	<p>%32k uste dute aldeek berek erabaki behar dutela bitartekaritza-prozesua noraino den egokia beraintzat; %44ren iritziz, legeak dagoeneko debekatu dituen egoeretan bakarrik mugatuko da bitartekaritzara jotzeko aukera, genero-indarkeriaren kasuetan, adibidez.</p>
	<p>%52ren iritziz, bitartekaritzak harreman pertsonalak lehengoratzeko dakar kasu gehienetan; %17k esan du beti gertatzen dela, eta %5ek inoiz ez edo ia inoiz ez dela gertatzen adierazi du.</p>
<p>%91ek baikortasunez begiratzen dio Euskadiko bitartekaritzaren etorkizunari, eta %70ek etorkizun horretan "nahikoa edo asko" inplikaturik egongo dela uste du, arrakasta bermatzeko sustatu beharra ikusten badu ere.</p>	

ONDORIOAK

Azterlan honetan egindako azterketak arreta berezia jarri du honako kontu hauetan:

- Bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen gaia arautzen duen araudia, horri buruzko nazioarteko, estatu mailako eta autonomia-erkidego mailako txostenak, bitartekaritza-zerbitzu publikoak garatzeko protokolo eta planak, baliabide horiek EAEn gaur egun daukaten egoera, lorpenak eta zailtasunak jasotzen dituen ebaluazio orokorra egiteko.
- Aktibo dauden bitartekaritza-zerbitzuei buruzko datu estatistikoaren konparaketa (zerbitzu auzitegi barrukoak zein judiziorik kanpokoak kontuan hartuta), EAEko jardunbideak, emaitzak eta hobetzea eskatzen duten arlo aipagarriak baloratzeko.
- Bitartekaritza-zerbitzuen erabiltzaileei egindako inkestetan eta bitartekaritzan diharduten profesionaleri eta lotura zuzena edo ez-zuzena duten eragile juridikoei egindako galdetegiaren lortutako emaitzen azterketa, informazio guzti hori bilduta, sistema, funtzionamendua eta gizartean duen eragina hurbiletik ezagutzen dituztenen iritzia orokorra jakiteko, hori guztia, aditutasuna eta gaiari buruzko prestakuntza oinarri hartuta, proposamenak eta iradokizunak egite aldera.

Egindako azterketatik ateratako ondorio nagusiak jasotzen ditu epigrafe honek, arreta berezia azterlanaren fase kuantitatiboan egindako elkarriketetan eta bitartekaritza-zerbitzuak erabili dituzten pertsonen eta profesionalen iritzietan jarrita. Ondorioak (22 guztira) **hiru ata-**

letan banatu dira: **a)** EAEko bitartekaritzaren balorazio orokorra (lorpen nagusiak eta antzemandako zailtasun garrantzitsuenak), hau da, bitartekaritzaren ikuspuntu zabal batetik abiatuta jasotako ondorioak, EAEn ezarritako zerbitzu guztiei (publiko zein pribatuei) dagozkienak. **b)** EAEko zerbitzu publikoen bitartekaritza-jardueraren balorazioa, azpimarratzeko moduko emaitzak eta hobetu beharreko arloak (besteak beste, Justizia Administrazioiko administrazioari buruzko ondorioak jasotzen dituen atalak, aparteko multzoan); eta **c)** auzitegi barruko bitartekaritzaren balorazioa (EAEn Justizia Administrazioiko administrazioak betetzen du zeregin hori).

V.1. EAEko bitartekaritzaren balorazio orokorra, lorpen nagusiak eta antzemandako zailtasunak.

1. EAEk zerbitzu finkatuak eta kalitate handikoak ditu bitartekaritzari eta Justizia Leheneratzaileari dagozkienez.

Euskal erakunde publikoek ahalegin handia egin dute zerbitzu-zerrendan herritarren arteko elkarriketarako balio duten baliabideak gehitzeko; horietako batzuk erreferentzia dira estatuan eta nazioarteko mailan. Gure lurraldean bitartekaritzaren antzekoak diren zerbitzu edo programak ere badaude, gizarte-gatazkak judizioz kanpo zein auzitegi barruan lantzeko. Zerbitzu edo programa analogo horiek ez dira aztertu lan honetan.

Orain dela ia 20 urte bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailea ezartzearen alde egindako apustuaren ondorioz, euskal gizartearen zati batek ezagutzen ditu gatazkak ebazteko metodo alternatibo horiek, eta modu seguruan eta doan erabil ditzake. Eskaintza zabal horri esker, pribilegio egoeran gaude gainerako erkidegoen aldean, hori ia hautemanezina baita zerbitzu horren erabilera. Gainera, landutako kontuei buruzko azterketa eta ikerketa batzuk egin eta ondorioak atera ahal izan dira, sisteman aurrera egiteko eta baliabideak etengabe hobetzeko. Aurreko guztiaren bidez, ahaleginak egiten ari dira herritarrek Justizia beren zerbitzura dagoen sistema dela ikus dezaten; izan ere, hala egiaztatzen dute erabiltzaileei eta bitartekaritzan diharduten profesionalen egindako hainbat gogobetetasun-inkestatan lortutako emaitzek.

2. EAEko bitartekaritza-zerbitzu eta -programetan ezartzeko eredu homogeneo baten premia.

Gaur egun ditugun baliabideak, 20 urte horietan sortutakoak, estatuko edo autonomia-erkidegoko arau-esparrurik gabe sortu dira, baliabide horiek osotasunean arautzen dituen araudirik gabe, alegia. Hori dela eta, aurrera egin behar da bitartekaritzaren arauketa –orokorra eta bateratua, jarduketa-arlo guztietarako definituko duena– lortzeko bidean, batez ere gizarte-harremanen hausturarekin zerikusia duenean eta esparru juridikoa gainditzen duenean.

Bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailearen zerbitzu publikoak eta pribatuak garatzeko, EAEk gomendio, xedapen eta Europako arau ugari erabili ditu, gatazka gaiaren izaera, auzigaiaren konplexutasun edo kudeatzen duen

bitartekariaren prestakuntzaren arabera, bitartekaritza eskola eta eredu desberdinen alde teorikoak konbinatuz; araudia orain dela gutxi egokitu denez, autonomia-erkidegoaren mailan hobeto gara daiteke, tresna horiek gure gizartearen benetan ezartzea lortzeko.

Gaur egun, ez dago mekanismorik gure erkidegoan dauden eredu desberdinen indarguneak, eraginkortasuna, ahultasunak eta hutsuneak ebaluatzeko eta Europa eta Espainia mailako ereduarekin erkatzeko. Lan hori eginez gero, bitartekaritza aplikatzeko esparrua Eusko Jaurlaritzako beste sailletara eta udaletara zabaldu ahal izango litzateke, euskal gizartearen erabat ezartzea lortzeko, hori guztia, **EAE osoan eredu bateratua eratzeko aldera**, gai bakoitzaren eta lurralde bakoitzaren berezitasunak errespetatuz.

Eredu bateratua, besteak beste, lagungarria izango litzateke Administrazioaren sektore batzuetan nahastuta dauden terminoak –bitartekaritza kontzeptuari loturikoak– zehazteko, zaila egiten baita mugatzea bitartekaritza-prozesuak eta gatazkak kudeatzeko eta konpontzeko beste tresna batzuen bidez –hala nola adiskidetzera, bitartekotza edo negoziatzea– burutzen diren prozesu leheneratzaileak. Adibidez, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko Dekretuan **bitartekaritza-bitartekotza** kontzeptuari esleitzen zaizkion edukiak **bitartekotzaren** definizioari soilik dagozkionak dira (bitartekotza orientazioa, gizarte-heziketarako esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala, gizarteratzen laguntzea eta arretoa sozio-juridikoa dela ulertuta), ez bitartekaritzari dagozkionak. Ondorioz, nahasketa sortzen da lan horretan diharduten profesionalen artean; izan ere, egindako elkarriketetan bitartekaritzan dihardutela esan dute, bitartekotzan jarduten duten arren. Dekretu horrek aipatzen duen bitartekaritza bakarra familia-bitartekaritzaren arloari loturikoa da, honela definitzen dena: *“familia-bitartekaritza borondatezko prozedura da, profesional batek edo batzuek aurrera eramaten dutena; profesional horiek kualifikatuak eta inpartzialak dira, eta ez dute erabakitze ahalmenik, eta familia-gatazka duten aldeei laguntza eta jarraibideak ematen dizkiete, gatazka amaitzeko beharrezkoa den elkarriketa bidezko prozeduraren bitartez irtenbide onargarriak aurki ditzaten”*.

3. Elkarriketaren kultura herritar arduratsuak izan daitezen.

Bai gizarteak, bai agintari publikoek aurrera egin behar dute bitartekaritzaren eta gatazkak ebazteko beste modu alternatibo batzuen baliagarritasuna eta eraginkortasuna barneratzeko bidean. Gizarte-harremanak konpontzen dituen justizia, eragindako kaltea konpontzen duena, eztabaidak ebazteko ohiko kalte-ordainetan oinarritutako konponbideak, erruduna bilatzen eta zehapena ezartzen dutenak alde batera uzten duena.

Hala ere, hezkuntza arloan ikus daitekeenez, elkarriketaren kultura hobeto finkatu eta lehenetsunezkatat jo behar litzateke. Ezinbestekoa da, modu orokorrean eta transbertsalean, gure zentroetan gatazken kudeaketari eta konpontzei buruzko prestakuntza-programak ezartzea. Une honetan ditugun esperientzia aberasga-

riak oinarri hartuta, harreman pertsonalei heltzeko modua sistematizatu behar da, elkarrizketaren bidez, bestearekiko enpatiaz, desberdintasuna errespetatuz. Era berean, esparruak eskaini behar dira bitartekaritza praktikan jartzeko, bai berdinen arteko gatazketan, bai arloan sortzen diren bestelako gatazketan.

Elkarrizketa-kultura eta bitartekaritza tresna gisa bultzatu nahi izanez gero, Justizia Administrazioarentzat zein administratuentzat kostu ekonomiko txikiagoak eta denbora gutxiago behar izateaz gain, beste abantaila batzuk ere hartu behar dira aintzat proposamenetan, horiek garrantzitsuak izan arren, ez baitira bakarrak. Bitartekaritzaren benetako baliagarritasuna honako hauetan datza: pertsonak borondatez hartzen dute beren gatazken ardurara eta beren bizitzaren gaineko kontrola hobetzen dute; gizarte-bizikidetzaren aldeko jokabideak izaten dituzte, elkarri errespetuz entzunez, hautatutako konponbideen erantzukizuna hartzen dute eta pozik geratzen dira konponbide horiekin.

4. Herritarrek bitartekaritza-baliabideen eta gatazkak konpontzeko beste modu batzuen berri izan dezaten sustatzea.

Ikerketaren harira egindako azterketari erreparatuta, hauteman da hobetu behar dela herritarrei ematen zaien informazioa, bai bitartekaritza-prozesuaren xedeari eta abantailari buruzkoa, bai hura baliagarria izan daitekeen arlo ugariari buruzkoa. Horretarako, beharrezkoak dira zabalkunde-kanpainak, koherenteak eta denbora batez egiten direnak, baita bitartekaritza arloan existitzen diren baliabide guztiak ezagutarazteko tresnak ere: baliabideen gida, web orria eta abar. Horri gehitu behar zaio funtzionario publikoei eman behar zaien prestakuntza egokia, interesdunak bitartekaritza-baliabideetara bideratzeko gai izan daitezen.

Izan ere, bitartekaritza judizialeko prozesuetan parte hartu zuten gehienek ez zituzten lehendik ezagutzen udal bitartekaritza-zerbitzuak, ezta Eusko Jaurjaritzako judizioz kanpoko familia-bitartekaritza zerbitzua ere. Horiekiko interes handia agertu zuten, eta adierazi zuten horien berri izan balute, beharbada ez zuketela auzibidera joko. Hortaz, argi dago lagungarria izango zela zerbitzu horien webguneetan informazio gehiago ematea, haien emaitzen eta memorien zabalkunde handiagoa egitea, eta informazio gehiago ematea funtzionario publikoei, interesdunak bideratzeko.

5. Bitartekariak prestakuntza espezializatua, osoa, jarraitua eta kalitatezkoa jasotzearen garrantzia.

Ezinbestekoa da kalitatezko prestakuntza hori bermatzeko ahaleginak areagotzea, batetik, bitartekaritzan diharduten profesionalak ahalik eta hoberen prestatzeko, eta bestetik, prozesuak aukera gehiago izango baititu harremanak hobetzeko eta bakea lortzeko, akordio zehatz bat lortzen ez bada ere. Bestalde, bitartekariaren prestakuntza eskasa bada eta gaitasun gutxi baditu, eragin negatiboa izan dezake aldeengan, harremana enkistatzea eta jarrerak urruntzea ekar ditzakeelako.

Arartekoa bat dator AEFAK ateratako ondorioarekin: bitartekaritza espezializatu behar da arlo zehatz batzuetan,

hala nola familia arloan edo zigor arloko justizia lehene-ratzailean, baita hezkuntzan, erakundeetan eta komunitateetan ere.

Hain zuzen ere, bitartekaritza-sistema hobetzeko iradokizunetan, profesionalak eta eragile juridikoek inkestan egin dituzten horietan, gehienetan agertzen den iritziaren arabera, hobetu behar da prestakuntza orokorraren eta jarraituaren kalitatea, eta eguneroko praktikara egokituta egon behar du prestakuntza horrek.

BJKNren txostenak, epaileek zigor-bitartekaritzari buruz duten iritzia jasotzen duenak, behin eta berriz aipatzen du ondorio hori, azpimarratzen baitu gaien arabera prestakuntzaren eta espezializazioaren premia. Horrek, gainera, espedienteak bidal ditzaketan organo judizialei bitartekari profesionalen konfiantza lortzeko balioko die, beren esperientzia eta prestakuntza ezagututa.

6. Euskal agente publikoek modu orohartzaile eta koordinatuan ezarri behar dute bitartekaritzaren kultura.

Bitartekaritzak ezin du bere ahalmen osoa erakutsi, bitartekaritza-zerbitzuen artean, eta zerbitzu horien eta zentro pribatuaren artean guztiak aberasten dituen komunikazio egokirik eta koordinaziorik ez badago. Premia hori espezialisten arteko koordinazioari eta lankidetzari ere dagokio, arlo publiko zein pribatuan.

Horretarako, funtsezkoa da bitartekaritza-zerbitzuak ematen dituzten administrazioen arteko koordinazioa – egiazkoa eta eraginkorra – lortzeko konpromisoa, sail eta erakunde guztiak koordinatzeko eta planifikazio bateratua egiteko estrategiak batzen dituenak, dauden baliabideak agerian jartze aldera; horrela, saihestuko litzateke baliabideak gutxiegi erabiltzea edo gainezka egitea, elkarren osagarriak izatea lortuz.

Koordinazioa sustatzeko, bitartekaritzan adituak diren profesionalekin eta erakundeekin estuki lan egitea ahalbidetzen duten formulak bilatu behar dira, lankidetzarako eta laguntzarako guneak bilatuz, elkarrengandik ikastea eta guztien hazkundea bultzatze aldera.

7. Bitartekaritza pribatua sustatzeko eta babesteko ekintzak aztertzearen komenigarritasuna.

Bitartekaritzan diharduten eta inkesta bete duten eragile juridikoen eta profesionalen arabera, Administrazioak babes handiagoa eman beharko lioke bitartekaritza pribatuari, baita horri loturiko egitura korporatiboari eta profesionalari ere.

Ildo horretan, EAEn, lanbide-elkargo eta merkataritza-ganbera batzuek ematen dituzte bitartekaritza-zerbitzuak, eta haien esperientziak eta lanak, zalantzarik gabe, aberastu eta osatu egiten du Administrazioaren eskaintza, zerbitzu horien berri zabalduta eta ezagutzera ematen duelako.

8. Finantzaketa-eredu bat, nahikoa eta egokia, izateko beharra.

EAEk finantzaketarako eta arlo horretara bideratzen diren baliabideak planifikatzeko eredu bat behar du, bitartekaritza-zerbitzu publikoen garapena epe ertain eta luzera bermatuko duena. Bitartekaritza finantzatzeko adostutako eredu orohartzailea ezarri behar da, erakunde maila

guztiak inplikatzen dituena. Finantzaketa horrek piramidala izan beharko luke, eta udal esparruko baliabideak indartu, gero, gai zehatz batzuetan auzibidera jo aurretiko probintziako edo autonomia-erkidegoko zerbitzuen mailara eta auzitegi barruko zerbitzuetara igotzeko.

Baliabide horietan sartu beharko lirateke bitartekaritza-zerbitzu publikoak sortzeko eta profesionalak kontratatzeko baliabideak; baina finantzaketa honako hauek egiteko ere erabili beharko litzateke: zabalkunde- eta sentsibilizazio-kanpainak; bitartekarien, karrera judicial eta fiskala osatzen dutenen eta beste eragile juridiko batzuen prestakuntza; lehendik dauden bitartekaritza-zerbitzuak ebaluatu, ikertu eta ikuskatzeko prozesuak.

9. Erakundeek bitartekaritzaren alde egitearen garrantzia.

Euskadi gai horretara aurrekontu handienetako bat bideratzen duen eta -gainerako erkidegoekin konparatuta- doako bitartekaritza-zerbitzu eta programa publiko ugari duen autonomia-erkidegoa den arren, oraindik ere sendotu behar da euskal Administrazio Publikoak bitartekaritza-kulturarekin duten konpromisoa, eta aginte publikoek bitartekaritza ezagutu eta txertatzea lortu behar da, bai administratuari, bai antolakundean bertan, barne mailan (lan arloan), bai hirugarrenetik harremanetan eskain dezaten.

Paradoxikoa da herritarren arteko gatazkak konpontzeko bitartekaritza-zerbitzuak eskaintzen direla, baina herritarren eta Administrazioaren arteko gatazketan arazoak negoziazioaren eta elkarrizketaren bidez konpontzeko aukera horiek guztiak ematen ez direla. Beste herrialde batzuek praktika onak badituzte, adibidez, gai horri buruzko klausulak hornitzaile eta enprekin sinatzen diren kontratuetan, dirulaguntzetan, kontratazio-agirietan eta abarretan gehitzen dira; halaber, bitartekaritza barne-harremanetan erabiltzeko aukera ematen da, sailarteko edo erakundearteko gatazkak (laneko eta sindikatuko kontuak), Administrazioako langileen artekoak, konpondu behar izanez gero.

V.2. EAEko zerbitzu publikoetan egiten den bitartekaritza-jardueraren balorazioa, emaitzak eta hobetu beharreko arloak.

10. EAEko zerbitzu publikoen bitartekaritza-prozesuetan parte hartu duten pertsonen gogobetetze-maila, oro har.

Eusko Jaurlaritzako nahiz udaletako zerbitzuetako bitartekaritza-prozesuetan parte hartu dutenek gogobetetze-maila handia agertu dute.

Ondorio hori atera da txosten honen fase kuantitatiboan galdetegien eta elkarrizketen bitartez aztertutako zerbitzu publiko guztietan. Hain zuzen ere, jasotako datuen arabera, inkestatuen %82 "oso ados" daude baieztapen honekin: egoera arazotsuak edo gatazkatsuak kudeatzeko eta konpontzeko baliagarria da bitartekaritza. Galdetzen zaienean bitartekaritza-prozesuak gatazka dutenei akordioak lortzen laguntzen ote dien, %70ek

"oso ados" daudela diote. Prozesuari buruz jasotako informazioari buruzko balorazioa ona da, batik bat haren borondatezotasunari eta konfidentzialtasunari buruzkoaren ingurukoa, eta parte-hartzaile ia guztiak gomendatuko lukete. Inkestatuek bitartekaritza-prozesuarekiko agertzen duten gogobetetze-maila, oro har, oso handia da, %92koa. Hala ere, aitortzen dute batzuetan ez dakartzala nahi diren ondorioak; horrelakoetan, interesdunek ez diote prozesuaren ahalmenari edo profesionalen esku-hartzeari egotzi emaitza hori, baizik eta beste aldeak akordiorik lortu edo amore eman nahi ez izateari. Bitartekaritzak dakartzan alderdi hauek onuragarriak iruditzen zaizkie: lasaitasuna, komunikazioa, elkar-ulertzea, entzutea eta aldeen arteko harremana berreskuratzea, denbora aurrezte eta estualdiak saihestea, eta gatazkari buruzko zalantzak argitzea.

Inkestatuek jaso duten zerbitzuaren kalitatearekiko gogobetetze-maila handia da; horien %75k baino gehiagok uste dute kalitate "handiko" edo "bikaineko" baliabidea dela.

11. Eusko Jaurlaritzak ezarritako bitartekaritza-zerbitzuak eta Justizia Leheneratzailea erabat finkatuta daude.

Euskadiko Familia Bitartekaritza Zerbitzuak (FBZ), Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari atxikiak, **Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritzak** eta **Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuak (BJZ)** Lan eta Justizia Saileko **Justizia Zuzendaritzari** atxikiak, behar bezala funtzionatzen dute eta finkatuta daude. Finkapen hori ez da bakarrik denboran irautea, bilakaera kuantitatibo eta kualitatibo ere bada; izan ere, kasuen kopuruak gora egiten du etengabe eta emaitzak oso positiboak lortzen dira, eskaeren edo bideratutako kasuen kopuruari, akordio kopuruari, erabiltzaileen gogobetetasunari eta argitaratutako txostenen bidez lortzen den gardentasunari dagokienez. Halaber, zerbitzu horiei aurrekontu publiko handiagoa esleitzen zaie, eta, horiek garatzeko, baliabide material eta giza baliabide gehiago jartzen da.

12. Udal esparruan partzialki eta zatika ezarri da bitartekaritza.

Udal esparruko bitartekaritza-programa edo baliabideak (batez ere komunitate eta familia arlokoak) esperientzia aberatsak eta finkatuak dira udal batzuetan. Hala ere, ez dira oso ugari eta gehienak Bizkaian garatu dira edo garatzen dira. Txosten hau egitean, Arrigorriaga, Barakaldo, Basauri, Galdakao, Mungia, Portugalete, Sestao eta Amurrioko udalek jasotzen dute komunitate- edo familia-bitartekaritzako zerbitzu bat baliabide publikoen eskaintzan. 2018an, Etxebarriko Udala ere gehitu da, baina oraindik ez dago horri buruzko datu estatistikorik.

Bitartekaritzaren eraginkortasuna -komunitate arloko gatazkak kudeatzeko tresna gisa- agerian jarri da abian dauden esperientzietan. Udalek lehenengo maila izan behar dute gatazkak modu alternatiboan kudeatzeko sarean, desadostasunak lehenago konpontzen laguntzen dutelako, eta gora egitea, gogortzea eta judicializatzea saihesten dutelako. Hori dela eta, ezinbestekoa da bitartekaritza udal guztietan ezartzea, gaurdaino egindakoa ez baita nahikoa.

13. Bitartekaritza-zerbitzuen emaitzak eta eraginkortasuna erakusten dituzten adierazleak ez dira nahikoak, ezta homogeneoak ere.

Datu estatistikoak biltzeko orduan, nomenklatura koherentea erabili behar da datuen bilakaera denboran zehar konparatu ahal izateko, bai zerbitzu batean, bai hainbat zerbitzu publikoren artean.

Euskal administrazio publikoek bitartekaritzari buruzko datu-base irmo eta adostu bat behar dute (bitartekaritzan eta Justizia Leheneratzailean eskaintzen dituzten baliabide guztien datuak eta zerbitzu bakoitzak sortzen dituen datu estatistikoak jasotzen dituen), guztientzat derrigorrezkoak izango diren elementu komunekin eta zerbitzu bakoitzak –bere ezaugarriak eta kasuen tipologia kontuan hartuta– askatasunez hauta ditzakeen elementuekin. Hori guztia oso garrantzitsua izango litzateke bitartekaritzaren erabilera sustatzen eta zabalkundea bultzatzen jarraitzeko, eta balio izango luke EAEn gaurdaino egindako lana hobeto kontrolatzeko eta berraztertzeko, sistema ezartzeko bidean aurrera egiten laguntzen duten azterketa enpirikoekin.

Gauza bera BJKNk biltzen dituen datuekin ere (auzitegi barruko bitartekaritzari buruzkoekin) egin beharko litzateke, hau da, EAeko gainerako datu estatistikoekin bat etorri beharko lukete, bai erabiltzen diren kontzeptuetan, bai nomenklaturan.

Era berean komenigarria izango litzateke zerbitzuetara hurbiltzen diren eta prozesua akordioarekin zein akordio-rik gabe amaitzen duten erabiltzaile guztiei gogobetetasun maila neurtzeko inkestak egitea.

14. Bitartekaritza-baliabideen kudeaketa eta eraginkortasuna kontrolatzeko tresnak heterogeneoak dira eta sakabanatuta daude.

Bat gatzoz AEAFaren ondorioarekin: beharrezkoak direla ebaluazio kualitatibo eta kuantitatiboak, trukaketak antzeko profesionalekin, ebaluatzeko eta gainbegiratzeko prozesuak, zerbitzu desberdinei aplikatu dakizkiekeenak.

Gaur egungo mekanismoak, sendotu edo ezarri behar direnak, erakunde publiko eskudunak ezarritako barne mekanismoak dira, zerbitzuak ebaluatzeko eta ikuskatzeko; ez dira kontrol-prozesutzat jotzen, baizik eta profesionalek ikasteko eta hausnarketa egiteko mekanismoak dira, zaintzeko bide gisa; ematen diren bitartekaritza-zerbitzuei buruzko kanpoko ebaluazio independenteen bidez ere burutzen dira.

Premia hori are nabariagoa da, EAeko bitartekaritzako eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzu publiko guztiak azpikontrataturako **zerbitzu publikoak** direlako. Ondorioz, ezinbestekoa da kudeaketaren kontrol publiko egokia, estandar homogeneoei erantzuten diena, kontratuak edo hitzarmenak adostutako moduan betetzea bermatzeko, “zerbitzu publikoaren” ideia zabalduz, horren kudeatzaile materiala une bakoitzean edozein dela ere.

Nazioarteko mailan eta estatuan badaude aurrekari batzuk, araudiari eta praktika onei dagokienez, bitartekarien jardunbideak jokabide-kode orokorretan jaso dituztenak, bitartekaritzaren kalitatea eta erregistro egokia

bermatze aldera; jardunbide horiek inspirazio moduan erabil litezke gure lurraldean. EAEn, familia-bitartekaritzaren arloko borondatezko erregistroaz gain, ez dago bitartekariak eta bitartekaritza-prozesuak jasotzen dituen erregistro orokor, publiko eta derrigorrezkorik.

V.3. EAEn Justizia Administrazioako administrazioak burutzen duen auzitegi barruko bitartekaritzaren balorazioa.

15. Gatazkak konpontzeko metodo alternatiboak aukera bat dira justizia-sistamarako.

Eztabaidak elkarrizketaren bitartez konpontzeko aukera sistema judizialean txertatzea, justizia ezartzeko beste modutzat, hobetzeko aukera bat da gure epaitegi eta auzitegiarako, eta euskal botere publikoek erabakitasunez babestu behar dute, zeinek bere eskumen-eremuan.

Eragile juridikoek eta bitartekaritzako profesionalek egindako ekarpenetan jaso denez, epaileek herritarrek bitartekaritzara bidera ditzaten sustatu **beharra** dago, haien autonomia eta independentzia errespetatuz, balizko erabiltzaile izan daitezkeen pertsona guztiei baliabide horiek berdintasunez eskuratzeko aukera emateko, eta sustatzeko abokatuek bezeroei zerbitzu horretara jo dezaten aholkatzea, behin auzi-prozesua abiarazita organo judizialari eska diezaioten.

2014ko eta 2015eko txostenekin bat, EAetik bideratutako kasuak estatuko kasu guztien %44 dira. Zalantzarik gabe, gure zigor-bitartekaritzako zerbitzuak finkatuta daudela esan nahi du horrek.

Eragile juridikoek zigor arloko araudia eta araudi prozesala aldatu behar dela adierazi dute, gure epaitegi eta auzitegietan Justizia Leheneratzailea eta bere tresnak eguneroko jardunean modu normalizatuan erabiltzea babesteko. Gainera, gainerako eragile juridikoei preskakuntza eta informazioa emateko premia azpimarratzen dute, baita epaileak hobeto informatzeko eta prestatzeko beharra ere, bitartekarien prestakuntzari eta espezializazioari loturiko beste kontu batzuek gain. Organo judizialekin behar bezala koordinatzea eta lankidetzan aritzea beharrezkoa da, eta horretarako, organo horiek konfiantza izan behar dute bitartekaritza-lantaldeetan.

16. Bitartekaritzari eta Justizia Leheneratzaileari buruzko ezagutza Administrazioan ez da nahikoa.

Hobetzeko tarte zabala antzeman da Administrazioan, oro har, baita Justizia Administrazioan ere, baliabideei buruzko ezagutzari dagokionez. Izan ere, zerbitzuak ematen dituzten erakunde publikoetan egiaztatu da funtzionario batzuek eta eraikin berean lan egiten duten langile batzuek ez dakitela zerbitzua hor dagoela, ezta zer eginkizun betetzen duen ere.

Premia hori bereziki nabarmena da jendaurrean lan egiten duten langileen artean; izan ere, egiten dituzten gestioetan, askotan, justiziako aurkakotasun ereduak ez diren metodo alternatibo edo osagarriak erabiltzen dituzten zerbitzu egokietara bideratu ahal izango litzateke kasuak.

17. Eusko Jaurlaritzak eta Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak 2015eko apirilaren 27an sinatu zituzten auzitegi barruko bitartekaritzari buruzko lankidetzaz hitzarmenaren garapena ez da nahikoa.

Lankidetzaz hitzarmen horiek dagoeneko betetzen ari dira bitartekaritza-saioak –batez ere informazio-saioa– antolatzeko leku egokiak eta baliabide material nahikoak edukitzeko konpromisoari dagokionez, hobetzekoak izan arren. Gainerako konpromisoak oraindik garatu behar dira, batez ere honako gai hauei dagokienez: doako laguntza juridikoan sartzea, informazio guneak, langile publikoei gaiari buruzko prestakuntza ematea, eta datu estatistikoen bilketa eta BJKNrekin trukitzea.

Konpromiso horietan sakontzearen garrantzia nabarmena da, egiaztatzen baita oraindik ere epaitegi batzuek, ez jakiteagatik edo sineste sendoagatik, beste batzuek baino askoz ere espediente gutxiago bideratzen dutela bitartekaritza-zerbitzura.

18. Herritarrek, Justizia Administrazioa jotzen dutenean, ez dituzte behar bezain ondo ezagutzen bitartekaritza eta gatazkak konpontzeko beste modu batzuk.

EAEko barruti judizial guztietan, bitartekaritza judizialeko zerbitzu publikoa dago ezarrita eta finkatuta. Zerbitzu horrek bitartekaritza-lantalde profesionala du, eta herritar askoren esku dago, zigor- nahiz familia-arlorako (eta, Donostiako zenbait kasutan, are arlo zibilerako ere). Nolanahi ere, txosten hau prestatzeko egindako galdeketa jasotako erantzunek agerian uzten dute erabiltzaile gehienek zerbitzu horren berri izan zutela, kontua epaiketara eraman ondoren, epaileak hara bideratu zituelako. Kontuan izanda, adierazi dugun bezala, epaitegi guztiak egindako bideratzeak ez datozela bat, herritarrei informazioa ematea da, kasu askotan, arlo horretan aukeratzeko askatasuna izango dutela bermatzeko modu bakarra.

Zerbitzu horiek gehiago erabiltzeak, eta Justizia Administrazioaren erabiltzaileek, auzibide-prozesuetara jo aurretik, bitartekaritzaren eta justizia leheneratzailearen berri izateak, kostu handiko auzi luzeak ekidingo litzuke, eta adostutako irtenbide arduratsua ekarriko litzuke, eta horrek bermatuko luke interesdunek emaitzarekiko gogobetetze-maila handiagoa izatea. Horiek horrela, baliuteko adostutakoa hein handiagoan betetzea, eta horrek, epe luzera, epaiak ez betetzearen ondoriozko betearazpenak ekidin litzake.

19. Zigor arloko bitartekaritza sustatzeko beharra.

Antzeman denez, delitu larri eta ez hain larrien ondorioz hasitako prozeduretan oraindik ere gutxitan erabiltzen da bitartekaritza; zerbitzu horretara delitu arinak bideratzen ohi dira, edo aldean artean harreman bat dagoenean erabiltzen da. Hala ere, nazioarteko gomendioen eta ikerlanen arabera, delitu larriagoak bideratu behar lirateke, kasu horietan hain zuzen ere izan baitezake eragin leheneratzaile handiena bitartekaritzak eta Justizia Leheneratzailearen beste tresnek (elkarte eta batzarrek). Datuek erakusten dute espediente gutxi bideratzen direla gauzatze fasean, fase horretan oso onuragarria izan daitekeen arren, eta hori sustatzen duen araudia egon arren.

20. Bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen sistemek etengabe aztertzea eta hobetzea eskatzen dute.

Gainbegiraketa-lanak eta datu estatistikoen analisi kualitatiboa egin edo erabiltzaileen iritzia aztertu behar dira, bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen zerbitzu publikoak eta bertan garatzen diren prozesuak etengabe hobetzeko. Horri esker, datuak aztertzeko oso baliagarriak diren informazioak lortuko lirateke: adibidez, honako hauek: inkestatutako pertsonen ia erdian (%46,15) arabera, beste aldearekiko harremana ez da hobetu bitartekaritza-prozesuan zehar; edo soilik %50ek uste dute bitartekariak “asko lagundu” diela alde bien artean komunikatzen edo egoera zailak bideratzen.

Justizia Leheneratzaileak zigor arloan izaten duen eragina baloratu ahal izateko, akordioarekin amaitutako kasuen jarraipena egin behar litzateke, arreta berezia betetze mailan jarrita. Lan hori unibertsitatearekin eta arlo horretan diharduten ikerlariekin elkarlanean egin liteke.

Berrikusi beharreko beste kontu bat bitartekaritza-prozesuen iraupena da, baita kasua bideratzen denetik prozesua hasten denera arteko denbora-tartea ere, esku-hartze horiek gogobetegarriak, azkarrak eta alde guztientzat seguruak izatea bermatzeko.

Azken urteetan, bitartekaritza ez-zuzenak areagotu dira antzeman da; bitartekaritza ez-zuzenak esan nahi du bitartekariak proposamenak helarazten dizkiela aldeei, fisikoki elkartzeko beharrik gabe. Kasu batzuetan beharrezkoa izan ala ez izan alde batera utzita, ez dago zalantzarik inplikaturako aldean topaketa zuzeneko prozesuaren eragin leheneratzailea sustatzen dutela. Topaketa horrek aldean ahalegina eskatzen duenez, komenigarria izango litzateke ahalegin horren balioa nabarmentzea, hau da, inputatuaren jarrera arduratsua –benetakoa eta zintzoa– eta alde biek elkartzeko eta hitz egiteko erakutsi behar duten ausardia baloratzea.

Interesgarria izango litzateke epailetzaren kideei galdetzea zenbaterainokoa den beren gogobetetasun maila bitartekaritzaren esperientziari dagokionez (bideratu dituzten kasuetan), baliabidea hobetzeko eta arazoak aztertu eta zuzentzeko, beharrezkoa dela planteatu bada. Gogoeta horrek baliagarria da bai auzitegi barruko zigor-bitartekaritzarako, bai auzitegi barruko familia-bitartekaritzarako; lagungarria izango litzateke kasuak bideratzeko irizpide berdinek eta adostuak finkatzeko, eta horrela, azterketa honek agerian utzi dituen aldeak –epaitegiek bideratzen dituzten kasuen kopuruari eta proportzioari dagokienez– saihesteko.

21. Familia arloko prozesu judizialtan gurasotasun-koordinatzailearen figura ezartzearen komenigarritasuna.

Gurasotasun-koordinatzaileak gurasoen arteko harremana judizializatzen denean, gatazka larriko egoeretan hartzen du esku, eta, besteak beste, haur eta nerabeen interes gorena eta gurasokidetasunari loturiko kontuez arduratzen da. Bizikidetzaz jarraibideak, hezkuntza eta egunero sortzen diren bestelako arazoak dira esku-hartze horren xedea. Eztabaidak ebatzen eta familiarian bakea lortzeko egiturak eraikitzen laguntzen die

gurasoei. Era berean, alde zuzenetik aldean eta/edo epailearen baimena jasota, erabakiak har ditzake, aldeek derrigorrez bete behar duten ebazpen judizialaren bidez ezarritako moduan eta baldintzetan.

22. Bitartekaritza administrazioarekiko auzien jurisdikzioan zabaltea.

Komenigarria izango litzateke bitartekaritza administrazioarekiko auzietako arloko gaietarako aplikatzea, eta, bide batez, desadostasunak konpontzeko bide alternatibo autokonpositiboetara jotzeko aukera espresuki sortzea. Gaur egun, aukera hori ez da aurreikusten, baina ez dago debekatuta; are gehiago, gaia arautzeko legeak jasotzen du administrazio-jardueren legeketan kontrola auzibidearen osagarriak diren beste bide batzuetan egin behar dela, behar ez diren baliabideak ugaritzea saihesteko eta gatazka asko ebazteko formula merkeago eta azkarragoak eskaintzeko. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salak honako helburu hau finkatu zuen 2018. urterako: bitartekaritza judiziala sustatzea, familia arloko bitartekaritzako zerbitzua zabalduz, gainerako jurisdikzio zibilean eta merkataritza arlokoan, baita lan arlokoan eta administrazioarekiko auzien jurisdikzioan ere ezartzeko; azken gai horiek, hala ere, oraindik ez dira EAEn ezarri. Administrazioarekiko auzien jurisdikzioari buruzko legearen erreforman sartzeak asko lagunduko luke etorkizunean finkatzea lortzen.

GOMENDIOAK

1. Bitartekaritza-zerbitzuek gizarte jakituna eta arduratsua sustatzea helburu duten politika publikoen parte izan behar dute.

Bitartekaritza gizarte- eta justizia-paradigmaren aldaketa da, herritarren artean guztien ongia eraikitzeko **jarrera arduratsua** eta **parte hartzeko aukera gehiago eman** **duen demokrazia bat** sustatzen dituena. Euskal administrazioaren ahaleginak —bitartekaritza sustatzeko— Euskadin bake kultura eraikitzeko apustu orohartzailaren parte izan behar du. Bake kultura horrek, batetik, harremanen eta gatazken kudeaketa positiboan, eta bestetik, gatazka horiek hitz eginez konpontzeko moduetan oinarritutako balioek, jarrerak, ohiturek, jokabideek eta bizimoduek osatzen duten multzoa izan behar du oinarri.

Hori dela eta, Bake, Bizikidetzeta eta Elkarrizketaren Kultura eraikitzeko Bitartekaritzaren Institutioa Babesteko Plana egitea proposatzen da. Plan horrek arloan izandako esperientzia areagotzen eta erabiltzen duten bitartekaritza-zerbitzuak eta Justizia Leheneratzailea finkatzea du helburu; horretarako, koordinazio-printzipioari jarraituz segi behar da lanean, horrek ahalbidetuko baitu aldean aniztasuna sistema osoan integratzea, erakunde berean kontraesanak, bikoiztasunak eta gainezkapenak saihestuz eta zabalkundea bultzatuz.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

2. EAerako esparru juridiko bat sustatu, ezarri eta garatzea, gaur egungo eta etorkizuneko bitartekaritza-prozedurak —bai auzitegi barrukoak, bai judizioz kanpokoak— bideratzea ahalbidetzeko (esku-menaren arabera).

Gai horri dagokionez, autonomia-erkidegoaren mailan hobeto garatzea gomendatzen da, euskal bitartekaritza-sistema arautuko duen **berariazko araudi orohartzaila** izateko, eta horri esker, tresna horiek gure gizartean txertatzea lortzeko. Horretarako, azter liteke bitartekaritzari buruzko lege orokorraren proiektu bat. Proiektuak jarraituko lioke Europar indarrean dagoen joerari —bitartekaritzari eta Justizia Leheneratzaileko prozesuei dagokienez—, eta zabalduko litzuke EAEko Familia Bitartekaritzari buruzko otsailaren 8ko 1/2008 Legean eta hura garatzeko erregelamenduan ezarritako mugak, hainbat motatako gatazkak —arlo zibilekoak, merkataritza, lan, administrazio arlokoak, komunitarioak, erakunde mailakoak, auzokoen, ikasleen artekoak eta abar— konpontzeko prozesuak sartzeko, batez ere, gizarte-harremanak hausteari lotuta daudenean eta esparru juridikoa gainditzen dutenean.

Eusko Jaurlaritzak bultzatu beharko luke lege mailako araudi bat, arauketa orohartzaila, orokorra eta malgua jasotzen duena, eta gure Autonomia Estatutuan jasotako eskumenen esparruan gara daitezkeen bitartekaritza-prozeduretarako esparru orokorra ezartzea ahalbidetzen duena, sektoreko berezitasunak alde batera utzi gabe. Araudi horrek ahalbidetuko luke:

- Bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen definizio adostua (eragiten diguten beste araudi batzuetan agertzen diren termino desberdinak bateratze aldera), baita bitartekaritzaren printzipio gidariak ere jasotzea.
- Bitartekariaren profil profesionala era homogeenoa definitzea, gaiaren arabera, estatu mailan eta nazioarteko mailan dauden profilekin homologatzea errazteko.
- Doako bitartekaritza erabiltzeko kasuak zehaztea.
- Bitartekaritzaren Aholku Batzordea sortzea, eta bere eginkizunak eta funtzionamendu-araubidea arautzea.
- Bitartekaritzan diharduten erakundearen araubide juridikoa, arau deontologikoak, herri-administrazioaren eta bitartekaritza arloko beste erakundeekin lankidetzan aritzeko mekanismoak arautzea, aldean eskubide eta betebeharren katalogoa sortzea, bitartekaritza-prozedura diseinatzea, arau-hausteen eta zigorren erregimena ezartzea, besteak beste.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza.

3. Bitartekaritza herritar guztiei ezagutaraztea, eta zabalkunde-kanpainen bidez abantailen inguruan sentsibilizatzea.

Herritarren artean sustatu behar da gatazkak era baketsuan konpontzeko aukera; horretarako, **informazio- eta sentsibilizazio-kanpainak egin daitezke, koherenteak eta denboran zehar irauten dutenak.** Bitartekaritza-baliabide publikoak eta praktika leheneratzaileak informazio guneetan zabaldu behar dira, esku-orrietan, zerbitzuen gidetan, web orrietan; hori guztia,

herritarrek eskura dauden baliabideei buruzko informazio osoa izan dezaten, eta baliabide horien baliagarritasuna eta onurak ziurtatzen dituzten datuak ezagut ditzaten.

Hain zuzen ere, **EAEko baliabideen gida bat (linean)** sortzea proposatzen da, herritarren eskura dauden bitartekaritza-baliabide guztiei (publiko zein pribatuei), Justizia Leheneratzaileko programei eta gatazkak konpondu eta kudeatzeko beste baliabide batzuei buruzko informazio osoa eta eguneratua emateko, baliabide horiek eskuratzeko datu interesgarriekin, eta oinarri gisa erabiltzeko moduko txosten eta datu estatistikoekin.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

4. **Bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailea hezkuntzan eta komunitate arloan indartzea** eta esparru horietan erabilera sustatzea, gizarte gatazkei aurre hartzeko eta kudeatzeko tresnak direlako.

Herritarren artean kultura-aldaketa bultzatu beharra dago, gatazkei aurre egin, horiek kudeatu eta konpontzeko, batez ere, neska-mutilen hezkuntzan, familia inguruan nahiz ikastetxeetan. Ondorioz, elkarrekin hitz egitea, enpatia, norberarekiko eta besteekiko errespetua, komunikazioa, indarkeriarik gabe jokatzeko eta abar sustatzen dituzten ekimenak bultzatu beharko dira, bai auzoetan, bai ikastetxeetan elkartzeko eta parte hartzeko guneak egon daitezzen, gatazka-egoeretan, behar izanez gero, gaian adituak diren profesionalak (bitartekariak, bide egileak eta abar) lagunduta hitz egiteko eta desadostasunak bideratzeko esparrua emateko.

Eredu orohartzaile bat diseinatu behar da, bitartekaritza-zerbitzuak komunitate eta hezkuntza arloetan udal zerbitzu publikoen bidez sustatzeko, baliabideak auzibide-prozesuetara jo aurretik erabil daitezzen.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

5. **Gure erkidegoan dauden ereduaren indarguneak, eraginkortasuna, ahultasunak eta hutsuneak baloratze-ko eta Europa nahiz Espainia mailako ereduak eratzeko Euskal Autonomia Erkidegoko Bitartekaritzako Aholku Batzordea sortzea, EAEn ezartzeko bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen eredu bateratu bat egituratze aldera.**

Aholku batzorde gisa sortu ahalko litzateke, lankidetzarako eta estatistika datuak aztertzeko, bitartekaritza arloko herri-administrazio eskudunak koordinatzeko eta haiei aholkularitza emateko. Batzordea gaitasun ziurtatuak dituzten profesional adituek EAEko bitartekaritzak gaur egun dituen eta etorkizunean izango dituen premiak, erronkak eta gidalerroak planteatzeko eta proposatzeko esparru bihurtuko litzateke. Lan hori eginez gero, bitartekaritza aplikatzeko esparrua Eusko Jaurlaritzako beste sailletara eta udaletara zabaldu ahal izango litzateke, euskal gizartean erabat ezartzea lortzeko. Horretarako, honako hauen ordezkariak osatuko dute batzordea: herri-administrazioak, profesionalen elkargoak eta elkarteak, unibertsitateak, gizarte-erakundeak zein entitateak, eta bitartekaritzan diharduten erakundeak.

Gure lurraldean egindako bitartekaritza prozesuaren emaitzak era kuantitatiboan eta kualitatiboan neurtzeko eta haiek zabaltzeko balioko du ere, eta gai horri buruz sor daitezkeen zalantzak eta kontsultak argitzeko. Horren guztiaren azken helburua da lurralde bakoitzeko eta bitartekaritza behar duen gai bakoitzeko berezitasunak errespetatzen dituen eredu bat eratu ahal izatea, baina EAEn ezartzeko bitartekaritzari eta Justizia Leheneratzaileari buruzko ildo komun adostu batzuk betez.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza.

6. **Bitartekaritzan diharduten profesionalen prestakuntza egokia –teorikoa zein praktikoa, eta ziurtatua– bermatzea.**

Bitartekaritzan diharduten pertsonak gaiari buruzko **prestatutua ziurtatua** jasotzea **halaberrez bete beharreko baldintza da arrakasta lortzeko**. Hori dela eta, sustatuko den arauketa orohartzaileak premia horri erantzun beharko dio, eta horretarako:

- Curriculum bat sortu beharko da (orokorra zein espezialitateen arabera), baita ziurtagiriak emateko sistema bat ere.
- Praktiken sistema bat, bitartekaritza-zerbitzu publiko eta pribatuaren burutzeko praktika-esperientzia bat barnean hartzen duena. Praktikak benetako bitartekaritza-prozesuetan parte hartuz egin beharko dira, bitartekariaren lantaldeak gainbegiratu; ondoren, prozesua elkarren artean aztertzeko saioak egingo dira, praktikan dagoen pertsonaren esku-hartzeak komentatzeko eta praktikaldiari ateratako probetxua ebaluatzeko. Arlo pribatuari loturiko bitartekaritza-prozesuak oraindik gutxi direla kontuan hartuta, egokia izan liteke erakunde publikoek, bereziki Eusko Jaurlaritzak, praktika horiek egiteko guneak beren bitartekaritza-zerbitzuetan sortzea.

Bitartekaritza-zerbitzu publikoetan egin daitezkeen praktiken bidez ikasteko aukerari esker, herritarrek bitartekaritzan diharduten eta egiaztatutako profesionaltasuna, gaitasunak eta prestakuntza dituzten profesionalekin eta erakundeekin harremanetan jartzea bermatuko da.

Gainera, administrazioak **jardunbide egokiak** identifikatu beharko litzuzke Europan eta Espainia mailan, baita EAEn ere, eredu gisa erabili eta Euskadiko egoerara egokitu ahal izateko; hain zuzen, **jardunbide egokiak kode bat** sortu beharko luke, autonomia erkidego honetako profesional guztiek eta ikasten ari diren pertsonak erabil dezaten.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

7. **Bitartekaritza-baliabideak babesteko neurriak eta politikak era koordinatuan diseinatzea bultzatu behar da hainbat erakunde publikotan.**

Lehenago aipatuenez, Eusko Jaurlaritzak liderra izateko konpromisoa bere gain hartu behar du bitartekaritza-prozesuak eta Justizia Leheneratzaileko prozesuak sustatzeko eta garatzeko **erakundearen arteko plan-gintzan**. Horrek politika publiko orokorren garapena-

ren aldeko apustu irmoa eskatuko du, baita borondate politiko unibokoa ere, irmoa, iraun dezakeena, gizartea baketzea eta herritarren gatazkak komunitatean bertan konpontzea helburu duena; joera hori, zeharka, administrazioa gizartearen bizitzan presente egoten den arlo guztietara zabalduko da: besteak beste, hezkuntza, enplegu, kirol, hirigintza eta gizarte-zerbitzuetara. Plan-gintza horren barnean sartu beharko dira bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen lan ildoak benetan gizarteratzeko helburua lortu ahal izateko.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

8. Bitartekaritza-zerbitzuak eskaintzen dituzten administrazioen arteko koordinazio-sistema –benetakoia eta eraginkorra– sortzea, sailen zein erakundeen artean baterako planifikazioa sustatuz.

Koordinazio-estrategiak eta guztiak batera lan egiteko mekanismoak bultzatu eta zehaztu behar dira, hala nola bilerak, foroak, eztabaidatzeko guneak eta abar, Eusko Jaurlaritzako sailen artean, Eusko Jaurlaritzaren, foru-aldundien eta udalen artean, baita udal bakoitzeko atalen artean ere; hori guztia, Eusko Jaurlaritzaren ekintza bateratua bultzatzeko, eskura daitezkeen baliabideak agerian jartzen dituen zeharkako ikuspegiarekin, gutxiegi erabiltzea edo gainezka egitea saihesteko eta, hitz batez, elkarren osagarriak izatea lortzeko.

Gomendio hori aginte publiko guztien jardueran bete behar den koordinazioaren printzipioa aztergai dugun arloan aplikatzea baino ez da, lankidetzan aritzeko eta planifikazioa egiteko sailen eta erakundeen arteko harremanak garatzeko helburuz, hori guztia, bitartekaritza arloko ekimenak era koherentean integratzeko, kontraesanak, bikoiztasunak eta gainezarpenak saihestuz.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

9. Bitartekaritzarako eta Justizia Leheneratzailearako baliabide publikoen artean, eta baliabide horien eta EAEn dauden baliabide pribatuen artean lankidetzara bultzatzea.

Horretarako, lankidetzarako mekanismoak sustatu beharko dira EAeko herri-administrazioek bultzatzen dituzten zerbitzuen artean, eta horiek, arlo pribatuko adituen eta ordezkatzek dituzten erakundeen artean; halaber, behin eta berriz azpimarratu behar da bitartekaritza pribatua kontuan hartu beharra, horren sustapena eta Euskal Autonomia Erkidegoan garatzeko eta emaitzak biltzeko premia.

Bitartekaritzan eta Justizia Leheneratzailean diharduten profesional guztiak biltzeko eta hausnarketa egiteko guneak sortu behar dira, bai publikoak, bai pribatuak; halaber, bitartekaritza arloko adituekin eta horretan diharduten erakundeekin lankidetzara estuan aritu behar da, hasi beharreko ekimenei laguntzeko eta lankidetzan aritzeko doako urteko foroak sustatuz.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

10. Euskal herri-administrazioek babes handiagoa eman beharko liokete bitartekaritzari, eta bitartekaritza erabiltzeko konpromiso handiagoa hartu beren egin-kizunak betetzean.

Helburu horretarako laguntza handia izango zen bitartekaritza herritarren arteko gatazkak konpontzeko erabiltzea, eta baita **administrazioak, enplegatzailea denez, kontratatutako langileekin izan ditzakeen gatazkak konpontzeko erabiltzea ere, bere barne egituran.**

Zerbitzu publikoak ohiko moduan emateko gobernantza onaren tresna gisa ere baliabide erabilgarria izan ahaliko zen, erabiltzaileekin gatazkak sor ditzaketenak ere. Horretarako, herri-administrazioen aurka aurkezten diren erreklamazio eta kexetan, komenigarria izango litzateke horrelako arazoak –kasu gehienetan– konpontzeko aukera ematen duen alde aurretiko bitartekaritza-prozesu bat aurreikustea, **lan hori egitea helburu duen zerbitzu publiko** bat ezarrita.

Herri-administrazioak merkataritza-harremanak ditu hornidura, ondasun eta zerbitzuez hornitzen duten enpreekin. Horiei dagokienez, elkar ulermena eta konfiantza-giroa sustatu beharko lirateke, eztabaidak konpontzen saiatzeko. Horretarako, administrazio bakoitzak sinatzen dituen kontratuetan, bitartekaritza buruzko klausulak sar litezke, auzibidean prozedura judicial bat hasi aurretik elkarrizketaren bidezko prozesu bat bultzatzeko.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

11. EAEn egiten diren bitartekaritza-prozesuen gainean nahikoa informazioa biltzeko mekanismoak ezartzea, datu estatistikoei buruzko adierazle homogeenak –kualitatibo zein kuantitatiboak– gehituta.

Horretarako, euskal herri-administrazioek, gaian esku-mena duen Eusko Jaurlaritzako sailaren gidaritzapean, informazio-sistema irmo, adostu eta partekatu bat eraiki beharko lukete. Sistema horrek bitartekaritzan eta Justizia Leheneratzailean eskaintzen diren baliabide guztiak jaso beharko litzuzke, baita, halaber, zerbitzu bakoitzak sortzen dituen datuetatik datozen eta sisteman sartu behar diren datu estatistikoen tipologia ere, bilketa-erregimena, epeak, sistematika eta abar. Sistema horrek guztientzako nahitaezko elementu komunak jasoko litzuzke zerbitzu bakoitzak hautatuta, beren ezaugarriak eta gaien tipologiari erreparatuz.

Datu-sistema zehaztean, beste autonomia erkidego batzuekin batera defini daitezkeen irizpide komunitatik ondorioztatzen diren elementuak aplikatu beharko dira, baita BJKNk auzitegi barruko bitartekaritzarako ezarritakoak ere. Horri esker, datuen konparaketa homogeneoa eta azterketa egin ahal izango da eta, hala bada, gorkio, datuak berraztertu edo hobetu. Horren ondorioz, zalantzarik gabe, areagotu egingo du bitartekaritza-zerbitzuaren erabilera eta zabalkundea, eta lagungarria izango da EAEn gaurdaino egindako lana hobeto kontrolatzeko eta gainbegiratzeko, sistema ezartzeko bidean aurrera egiten eta guztiak ikasteko balio duten azterketa empirikoen laguntzaz.

Bitartekaritza-zerbitzu guztietan ezarri beharreko tresna baliagarria –etengabe hobetzeko– zerbitzuetara jotzen duten erabiltzaile guztiek dagokion **gogobetetasun-inkesta** betetzea da, prozesua akordiorik gabe amaitzen bada ere.

Norentzat: Eusko Jauriaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

12. Kalitatea kontrolatzeko mekanismo bateratu eta lotesleak ezartzea, bitartekaritzako eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzu publikoak emateari dagokionez.

Zerbitzuak ebaluatzeko eta gainbegiratzeko prozesu kualitatibo eta kuantitatiboak diseinatu behar dira, gutxieneko kalitate-arau komunak eta ahalik eta bateratuenak oinarri hartuta, koherentzia bermatzeko; hala ere, bitartekaritza-kulturari dagokionez, tokian tokiko desberdintasunak kontuan hartzeko aukera eman behar dute prozesu horiek.

Antzeko profesionalekin informazioa trukatzeko aukera bide ona izango litzateke balizko ebaluazio-mekanismo horien azterketa partekatua egiteko.

Egindako ikerlanak egiaztatzen duenez, EAEko bitartekaritzako eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzu publiko guztiak azpikontratatuta daude, hau da, zerbitzu horiek ez dituzte funtzionario publikoek ematen; beraz, kudeaketak kontrol publiko egokia eskatuko du, kontratu edo hitzarmenak adostutako moduan betetzen direla bermatzeko, eta “zerbitzu publikoa” delako ideia zabaltzeko, erakunde kudeatzailea edozein dela ere.

Ebaluazioa egiteko eta gainbegiratzeko barne-mekanismo horiek (berez, ez lirateke kontrol-prozesuak izango, profesionalak ikasteko eta hausnarketa egiteko prozesuak baizik, eta zaintzeko mekanismoa) erakunde publiko kontratatzaileak ezarriko litzuke. Ematen diren bitartekaritza-zerbitzuei buruzko kanpoko ebaluazio independenteen bidez ere egin ahalko ziren, eta ebaluazio horiek Europa mailan konpara daitezkeen datu zientifikoetan oinarrituta dagoen etekin soziala egiaztatzeko aukera emango dute.

Bereziki interesgarria izango litzateke profesionalen, tartean dauden erakundeen eta eragile juridikoen ekarpenak jasotzea, gutxienez bi urtean behin bitartekaritzako eta Justizia Leheneratzaileko prozesuekin izandako esperientziari buruzko iritziak azter daitezkeen. Epailtzako eta fiskaltzako kideak sartzeko komenigarria litzateke, baliabidea hobetzeko eta beharrezkoa dena zuzentzeko asmoz; hala, eremu judizialek bideratutako irizpide uniforme eta partekatu batzuk finkatzen lagunduko lukete, eta gaur egungo kopuruan eta proportzioan dauden gorabeherak ekidindo lirateke.

Norentzat: Eusko Jauriaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

13. Herri-administrazioan sartzeko oposizioetarako gai-zerrendan gai horri buruzko prestakuntza sartzeko, eta euskal administrazioetan lan egiten duten funtzionarioek etengabeko prestakuntza jasoko dutela bermatzea.

Gai-zerrenda horretan berariazko modulu bat sar daiteke, gatazkaren teoria, komunikatzeko eta negoziatzeko tresnak, gatazken kudeaketa positiboak jasotzen dituen, baita bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzaileko prozesuen xedea, printzipioak, garapena, ondorioak, onurak eta mugak ere.

Gai horretan funtzionarioen prestakuntza ere sustatu behar da; hala, beren lanbide-jarduera egiteko, **herritarrei kalitatezko zerbitzua ematen laguntzeko** tresnak izango litzukete. Horrez gain, dauden baliabideen erabilerari buruzko informazioa eman beharko zitzaizkien, bitartekaritza lana beharko zuen bere arloan gatazkaren bat sortuz gero, **behar bezala bideratu** ahal dezaten.

Norentzat: Eusko Jauriaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

14. Bitartekarien erregistro publiko bat (izena ematea derrigorrezkoa) eta haren ezaugarriak ezartzeko aukera nahiz baldintzak aztertzea.

Euskal Autonomia Erkidegoan ez dago bitartekarien eta bitartekaritza-prozesuen erregistro publiko bat (izena ematea derrigorrezkoa), familia-bitartekaritzako borondatezko erregistroa alde batera utzita; beraz, egokia da **bitartekarien erregistro orokor publiko** bat egitea (ez familia mailan bakarrik). Bertan sartzeko, diziplina anitzeko prestakuntza egokia eta jarraitua egiaztatu beharko da. Erregistro horretan izena emanda izena emandako pertsonen kalitate profesionala bermatuko litzateke.

Halaber, baliagarria izan liteke burututako bitartekaritza-prozesuen eta lortutako akordioen erregistro bat (borondatezkoa edo ez), aldeek ados badaude; horrela, segurtasun handiagoa lortuko litzateke, akordioa betetzen ez bada.

Norentzat: Eusko Jauriaritza.

15. Jokabide-kodeak ezartzea, tresna garrantzitsua baitira bitartekaritzaren kalitatea bermatzeko.

EAEko bitartekaritzan eta Justizia Leheneratzailean jarduteko jokabide-kode bat prestatu behar da, Europako gidalerroei jarraikiz eta Euskadin azken 15 urteotan garratu diren hainbat praktika on txertatuz. Kodea adostua izan beharko litzateke eta aukera eman beharko luke gutxieneko printzipio komunak aplikatuta lan egiteko; printzipio horiek sistemaren kalitatea eta fidagarritasuna bermatzeko erreferentzia izango dira, eta horrek areagotuko du herritarren eta eragile juridikoen konfiantza.

Norentzat: Eusko Jauriaritza.

16. Euskal herri-administrazioak bitartekaritza-zerbitzuak eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzuak emateko aukerak izatea bermatu beharko luke, finantzaketa orokor eta orohartzailea proposatuz.

Finantzaketaren bidez ordaindu beharko liratekeen helburuak honako hauek jasoko dituzte:

- **Esleipen finalista informazioa emateko, zabaltzeko eta sentsibilizatzeko** kanpainak egiteko, gatazkak konpontzeko sistema alternatibo desberdinei dagokionez, baita –gida fisikoen edo *online*koen bidez– gaur

egun eskura daitezkeen baliabide publikoen berri emateko ere.

- Lehendik dauden **bitartekaritza-zerbitzuak hobetzen eta egokitzen direla ziurtatzeko egungo aurrekontu partidak zabaltzea**, baliabide materialak eta pertsonalak handituz.
- **Berariazko programak, bitartekaritza pribatuaren garapena bultzatzeko.**
- Baliabide materialak eta giza baliabideak nahikoak izatea **bitartekaritza-zerbitzu berriak sortzeko**, bai auzitegi barrukoak –halakorik oraindik ez duten arloetan–, bai udal baliabideetan.
- **Aurrekontua ezartzea, metodo zientifikoaren bidez ebaluatzeko emaitzak, prestakuntzaren kalitatea, ikerlana eta gainbegiratu-prozesuak**; horiek guztiak ez dira kontrol-tresnak, arloan diharduten profesionalak ikasteko eta hausnarketa egiteko prozesuak baizik.
- **Prestakuntzara bideratutako partidak handitzea, gai hori funtzionario publikoentzako, oro har, zein Justizia Administrazioaren zerbitzura diharduten funtzionarioentzako berariazko prestakuntza-planetan sartzeko**, hasierako prestakuntzan nahiz etengabeko prestakuntzako planetan.
- Beharrezko baliabideak, **Bitartekaritzaren Behatokia eta EAEko Bitartekarien Erregistro Orokorra sortu eta abiarazteko.**

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

17. BJKNrekiko konpromisoak betetzea, honako hauei dagokienez:

- Bitartekaritzari buruzko **informazioa lortzeko gu-
neak** organo judizialen eta, oro har, jendearen eskura jartzea. Informazio orokorreko gune horiek justizia-jauregietan sartzeko solairuetan jarri beharko dira, ondo ikusi behar dira eta publikoaren eskura dauden esku-orriak eta informazio-elementuak eduki behar dituzte. Herritarrengandik hurbil eta eskuragarri izateko diseinatuko dira, instalazio egokiak eta atseginak izango dituzte, eta oraingo Justizia Administrazioaren antolaketa-egituran txertatuko dira, eragile juridiko guztiek propietat jo ditzaten. Zerbitzu horiek osatuko dituzten profesionalak hautatzean, bitartekaritza-prozesuetan esperientzia praktikoa egiaztagarria eta nahikoa prestakuntza (Zuzenbidean eta Psikologian, baita bitartekaritzan eta gatazken kudeaketan ere) izatea eskatu beharko litzateke, ezinbesteko etengabeko prestakuntza ahaztu gabe. Informazio guneak nahitaez koordinaturik aritu beharko du bitartekaritza-zerbitzu publikoekin, bitartekaritza-erakundeekin, horretan diharduten profesionalekin eta beste programa analogo batzuekin, herritarrei ematen zaizkien zerbitzuen sarea sortuz joateko.
- Bitartekaritza **Doako Laguntza Juridikoaren Legean** jasotako prozesuaren aurretiko doako aholkularitza eta orientazio zerbitzuan txertatzea, auzien kopurua eta kostuak murrizteko.

Zerbitzu publiko berri hori batez ere arlo zibileko eta merkataritza, lan eta administrazio arloetako kontuez arduratuko da, gaur egun gai horiek ez baitaude sartuta bitartekaritza judizialeko programa publikoak garatzen dituzten zerbitzuetan.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, batez ere, Justizia Administrazioa.

18. Dagoeneko judizializatu diren eta justizia leheneratzaileko eta bitartekaritzako sistemetara bideratzen diren kasuen kopurua areagotzeko ekintzak bultzatzea.

2018. urteko amaierako “Bitartekaritza sustatzeko legearen aurreproiektuan” aurreikusitako neurrien arrakasta jarritako baliabideak nahikoak izatearen arabera izango da. Hortaz, Justizia Auzitegi Nagusiarekin koordinatuta, auzitegietan aurkezten diren gatazkak elkarrizketaren bidez konpontzea sustatzeko neurriak ezarri beharko dira, aldean borondatezotasuna eta zaintza judizial eraginkorra izateko eskubidea alde batera utzi gabe.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, batez ere, Justizia Administrazioa.

19. Auzitegi barruko bitartekaritza-zerbitzuak ebaluatu, gainbegiratu eta etengabe hobetzeko tresnak ezartzea.

Gomendagarria izango litzateke **kudeaketa-sistema komun bat ezartzea, epaitegiei kasuak bideratzen** eta datu kuantitatiboak kontrolatzen laguntzeko; sistema hori, gainera, lagungarria izango litzateke honako hauek kontrolatzeko: harreman pertsonalak hobetzeko prozesuen eraginkortasuna, gatazkak kudeatu eta konpontzeko baliabideak erabiltzen ikastea, lortutako akordioen ondorioak epe ertain eta luzean, bitartekarien esku-hartzeak eta elkarrizketa errazteko duten trebetasuna, eta beste kontu batzuk, ematen diren zerbitzuen kalitatea areagotzeko.

Helburu hori lortzeko, lagungarria izango da **datu-base edo adierazle-sistema** bat sortzea, informazioa behar bezala erregistratuko duena; hala, Euskadiko hainbat zerbitzu publikotan lortutako datuak, baita EAEko auzitegi barruko zerbitzuetakoak ere, Espainiako zerbitzuetatik jasotzen den informazioarekin alderatu ahalko dira.

Ildo horretan, barnean hartu beharko litzateke, auzitegi barruko zerbitzuen urteko memoriak egiteko balioko duten datuak lortzeko, **erabiltzaileentzako gogobetetasun-inkesta anonimoak** prestatzea, baita prozesu horiekin zerikusia duten eragile juridikoei egiteko inkestak ere, hori guztia, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiarekin koordinatuta.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, batez ere, Justizia Administrazioa.

20. Justizia Administrazioaren zerbitzura diharduten langileentzako berariazko prestakuntza-planak, hasierako prestakuntzan eta etengabeko prestakuntzako planetan txertatuko direnak; hala, **arlo horretan diharduten profesionalak haietan parte hartzeko denbora eta baliabideak izatea sustatuko da.**

Berriazko prestakuntza plan horiek zati orokor bat izan beharko dute gatazkak eta emozioak ezagutzen laguntzeko, eta baita gatazka egoerak kudeatzeko oinarri-zko zenbait tresna ere.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, batez ere, Justizia Administrazioa.

21. Familia arloko prozesu judizialean gurasotasun-koordinatzailearen figura ezartzea.

Azken urteotan kudeatutako gaiak esponontzialki areagotu dituen familiako bitartekaritza judizialeko zerbitzu

bat EAEn lehendik existitzen denez, gurasotasun-koordinatzailearen sorrera baliagarria izango zen jadanik epaia jasota duten edo epaia betearazteko prozesuan dauden gai jakin batzuetarako; gai horietan beharrezkoa izango da gurasoen artean gatazkak sortzen ari diren gurasokidetasuna garatzeko eguneroko alderdiak zehaztea. Koordinatzaile horrek bitartekaritza ebaluatiboa egingo luke bideratze judizialek abiatuta, aldez aurretik parte hartzen duten gurasoen baimena jasota, eta nahitaezko konponbideak proposatu ahal izango lituzke, aldeak ados jartzen ez badira.

ATARIKO kapitulua

Txostenaren helburua eta metodologia

Helburua eta irismena

Txosten horren **helburu nagusia** ikuspuntu objektibo eta kontrastatua ematea da, egun dauden bitartekaritza zerbitzu publikoen funtzionamenduaren zein herritarrei eskaini diezazkien abantailen inguruan.

Gatazkak bakez eta eraginkortasunez kudeatzeko erabilgarritasun-maila baloratu nahi da. Horrez gain, azterketatik abiatuta, beharrezkotzat jotzen diren gomendioak egingo dira, Euskadin bitartekaritza-mekanismoak hobetu eta garatzeko. Helburua herritarren eskubideak, batez ere, egoera kalteberaren batean murgilduak dauden pertsonenak edo bazterte-arriskuan, diskriminazioan edo gizarte kolokan daudenenak hobe babestu eta zaintzea da.

Azterketa honen bidez Arartekoaren erakundeak proposatu dituen **helburu zehatzak** honako hauek dira:

- Azkeneko 15 urteetan EAEn bitartekaritzaren arloan garatu diren esperientziak ezagutzea. Jarduera-protokoloak eta horiek eusten duten araudia ikuskatzea, betetze-maila, mugak eta administrazioak sendotu behar dituen jarduerak egiaztatzea.
- Arloan EAEn indarreko araudiaren esparrua eta nazioarteko nahiz estatuko araudi eta proiektuak egokiak al diren hausnartzea, bidezkoa bada, europar eta nazioarteko gidalerro eta gomendioak betetzea erreklamatzeko, betiere Espainiako estatuari eragiten badizkiote eta aginpidearen ikuspegitik onar badaitezke.
- Bitartekaritza-zerbitzuetan lortutako emaitzen bilakaera estatistikoa aztertzea.
- Ebaluazioen ondorioei eta zerbitzu publikoen urteko memoriei buruzko hausnarketa egitea.

- Bitartekaritza-zerbitzuetako erabiltzaileen iritzia orokorrean ezagutzea hobekuntza-puntuak zehazteko eta beharrezko egokitzapenen garrantziaz administrazioa kontzientziatzea.
- EAEn lege-operadoreen eta bitartekaritza-profesionalen iritzia ezagutzea eta egin ditzaketan hobekuntza-ekarpenak jasotzea; horien gaineko hausnarketa egitea, txosten honetan gomendio modura proposa daitezkeenak kontuan hartzeko.
- Azterketa hau bitartekaritzaren berri eman eta hori zabaltzeko erabiltzen dela ziurtatzea, ordura arteko lorpenak jasoz, eta administrazio honetaz kontzientziatuz: herritarrentzako bitartekaritza-zerbitzua zabaltzea beharrezkoa dela baliabideak nahiz egindako inbertsio publikoa ahalik eta gehien aprobetxatzeko.

Edukia eta egitura

Atariko kapituluaren ondoren, txostena kapituluka egituratu da honako moduan:

- **Lehenengo kapituluan** zehatz-mehatz garatu dira **bitartekaritzaren printzipio teorikoak**, oinarriak eta gatazkak ebazteko bestelako hautabidezko metodoekin desberdintasunak. Kontzeptuaren mugaketa horrekin batera, kapituluak arloari buruz arautu den eremu desberdinetan **dagoen araudi-esparrua** lantzen du eta egungo legedia aplikatzeari buruz nazioarteko eta estatuko txostenen ondorioei aipamena egiten zaie.
- **Bigarren kapituluan Eusko Jaurlaritzan dauden bitartekaritza-baliabideak** ageri dira. Horien funtzionamenduari buruzko informazio egiaztatuta eta objektiboa eskaintzen da. Datu estatistiko alderatuak jaso

dira. Nolanahi ere, aztertu egin dira bilakaera eta egungo egoera ulertzeko. Kapitulu honetan pareko bestelako zerbitzuak sartzen dira, euskal herri-administrazioak garatzen baditu eta bitartekaritzaren berezkoak osatu eta aberasten badituzte. Kapitulu honetan berriaz aztertuko da **Familia Bitartekaritzaren Zerbitzua** Gizarte Politika eta Aniztasuneko Zuzendaritzaren barruan (1. eranskinean osatu da) eta **Euskadiko Auzitegi Barruko Bitartekaritza Zerbitzua**, Eusko Jaurlaritzako Justizia Zuzendaritzaren mendekoa. Adin nagusikoen eremu penalean aritzen dira, baita familia-prozesu zehatzetan ere. Baliabide hori 2. eranskinean zabalduko da eta 2007tik 2017ra funtzionamenduari buruzko datu estatistikoak aztertuko dira 3. eranskinean (eremu penala) eta 4. eranskinean (familiaren eremua).

- **Hirugarren kapituluak** gauza bera egiten du **auzibidetik kanpoko** eremuan **udaleko bitartekaritza zerbitzuei** dagokionez. Euskal Herrian beste bitartekaritza-esperientzia batzuk aipatzen dira. Nahiz eta administrazioak zuzenean ez dituen garatzen, ekarpenengatik eta finkatuak daudelako garrantzitsuak dira.
- **Laugarren kapituluak**, sistemarekin zuzeneko erlazioa dutenen ustea ezagutzeko, **galdeketetako ondorioak** jaso dira. Horiek **erabiltzaileei** (telefono bidezko galdeketak eta elkarrizketak, 5. eta 6. eranskinak) eta **auzi-operadoreei** (inkestak, 7. eranskina) egin zaizkie eta EAEn bitartekaritzaren iritzia eta balioztapena jaso nahi izan da.
- **Bosgarren kapituluak** ebaluatutako guztiaren **ondorioak** ditu; **seigarren kapituluak**, ordea, **gomendioak** ageri dira. Azterketatik sortu dira eta ohiz kanpoko txosten honen azken helburua ziren.
- Amaitzeko, **taula bat dago txosten, agiri eta araudi** aipagarrienera **estekekin** eta, gainera, txostena egiteko **bibliografia** erantsi da eta, ondoren, adierazi diren **eranskinak**. Azkenekoek kapituluetan landutako zenbait gairen inguruan informazioa osatzen dute.

Azterketaren metodologia

Azterketan erabilitako metodoari dagokionez, ikerketa parte-hartzaileera jo da, beraz, zerbitzuen sustatzaileak eta bitartekaritzaren profesionalak subjektu protagonistak izan dira eta prozesu guztian zehar elkarrekintzan jardun dute. Ikerketak metodologia kuantitatiboa eta kualitatiboa uztartzen ditu. Metodologia enpirikoa ere bada, bere baitan hartzen baititu, ikerketaz gain, praktika, esperientzia eta benetako kasuen behaketa eta bitartekotza-programak.

Metodologia kualitatiboari esker, gertakariak, prozesuak, argitaratutako memoriak eta ondorioak ezagutu dira, baita bitartekaritza-zerbitzuen pertsona onuradunak, administrazio eskaintzaileak eta erakunde kudeatzaileak ere. Horretarako, ikerketa-prozesuetan nahasitako pertsonekin tratua bizia izan da, beren ikuspegia eta iritziak

hobeto ezagutzeko asmoz. Fase honetan aztertzeko gai aipagarriak eta adierazleak definitu dira. Gero, ikerketan kontuan hartu dira. Hala, baliabide honen eskeari buruzko bilakaeraren informazioa eman da, emaitza eta ondorioekin batera, bai pertsona erabiltzaileentzat, bai gizartearen gainekoentzat.

Metodologia kuantitatiboari esker, datu estatistiko objektiboak ezagutu dira, bitartekaritza-zerbitzuek eskuratu ondoren. Horrez gain, azkeneko 20 urteetako bilakaera jorratu da, argi eta garbi ikusteko eta egun daraman norabidea antzemateko. Datuen alderaketa-taulak egin dira arloen eta urteen arabera zerbitzu bakoitzean. Beraz, sortu zirenetik EAeko bitartekaritzaren programa eta zerbitzu publikoen datu estatistikoak lortu dira. Bestalde, landa-lana *online* inkesta eta galdeketen bidez burutu da eta informazio kuantitatibo aipagarria eman dute, EAEn bitartekaritza-zerbitzuak ezartzearen inguruan ondorioak ateratzeko. Datu asko 2017. urteko emaitzetara eguneratu dira. Dena den, zerbitzu batzuetan bakarrik 2015. urtearen amaieran bidalitako informazioa dago. Beste batzuetan, berriz, 2016koa da. Hala ere, horiek guztiek ez diete txostenaren ondorioei eragiten.

Azterketaren oinarri modura erabili den informazio-bilketa egituratzeko faseak:

1. Informazioa **bildu eta arloa nahiz indarreko legedia, protokoloak eta proiektuak testuinguruan jartzea**, horiek erakunde publikoek egin badituzte. Zerbitzu bakoitzaren **datu estatistikoetatik** abiatuta egindako **urteko txostenak aztertzea**.

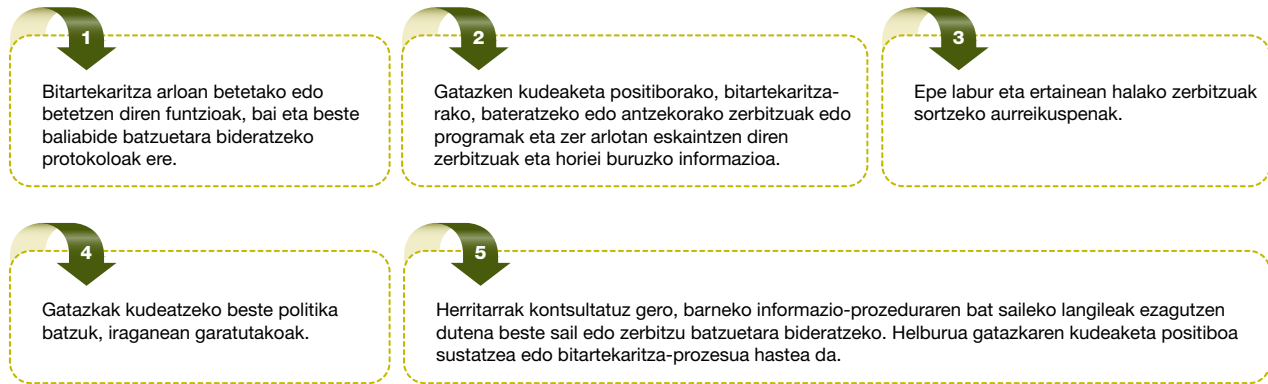
Eusko Jaurlaritzako sailtako arduradunek helarazitako informazioa elkartu eta aztertu da. Kasu honetan berdina zen berriazko bitartekaritza-zerbitzuak izatea edo ez. Halaber, **udalen bitartekaritza-baliabideak** kontuan hartu dira, **10.000 biztanletik gorako udalerrietakoak baziren**.

2. **Bisita eta elkarrizketa Eusko Jaurlaritzako sailtako eta udal-arloetako ordezkari politikoei, teknikariei eta kudeatzaileei**, gatazkak kudeatzeko hautabidezko baliabideren bat baieztatu bazuten. Gainerako sail eta udalekin telefonoz berretsi zen baliabiderik ez zutela.

Elkarrizketen bitartez hurrengoei buruzko informazioa ezagutu zen:

1. laburpen-taula.

Aurrez aurreko elkarrizketetan aztergaiak



Iturria: egileak egina.

- **Gatazkek edo parekoak ebazteko Eusko Jaurlaritzan zerbitzuak, programak eta bestelako baliabideak aztertzea;** xede horrez, gutunak bidali zitzaizkien sail bakoitzeko sailburuei eta arloan arduradunei helarazi zizkieten. Horiekin aurrez aurreko elkarrizketa hitzartu zen.

Azterketa sakonagoa hemen egin da: Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila, Familia Politika eta Erkidegoko Garapen Zuzendaritza eta Lan eta Justizia Saila, Justizia Zuzendaritza. Izan ere, horiek berariaz bitartekaritza-programak edo -zerbitzuak dituzte, Familia Bitartekaritza Zerbitzu eta Euskadiko Auzitegi Barneko Bitartekaritza Zerbitzuarekin batera, hurrenez hurren. Dena den, antzeko beste baliabide batzuk sartu dira, baina dagokien ataletan aztertuko dira:

1. taula.

Bitartekaritza-zerbitzuak edo parekoak Eusko Jaurlaritzako sailen arabera banatzea

Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritza	Familia Bitartekaritzaren Zerbitzua
	Biltzen Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua
	Euskadiko Auzitegi Barneko Bitartekaritza Zerbitzua
	Hipoteka Bitartekaritzaren Zerbitzua
	Lan Bitartekaritzaren Zerbitzua
Lan eta Justizia Saila Justizia Zuzendaritza: Adin Nagusikoen Justizia eta Haurren Justizia	Bitartekaritza Zibilaren Zerbitzua
	Adingabeetan Kaltea Konpondu eta Bateratzeko Bitartekaritza Zerbitzua
	Neurriak betetzeko zentroak
	Familiaren Topaketa Guneak
Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila Etxebizitza Zuzendaritza Etxebide	Bizilagun
	Familiaren gaindiz zorpetzearekiko laguntzen zeharkako proiektua
Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila Kontsumoaren Euskal Institutua Kontsumobide	Kontsumoaren Batzar Arbitrala
Segurtasun Saila	Hurbiltzaile

Hezkuntza Saila	Lanean jazarpenarengatik bitartekaritza
Hezkuntza Sailburuordetza	Berritzeguneak
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila Kultura, Gaztedi eta Kirol Sailburuordetza	Kirol Arbitrajeko Euskal Epaimahaia
Lehendakaritza	Bitartekaritzaren arloan proiektuetarako diru-laguntzak
Bake eta Bizikidetzaren Idazkaritza	Biktimak ezagutzeko programak

Iturria: egileak egina, hainbat sailetan bildutako informazioan oinarrituta.

- **EAEko udal-eremuan gatazkak hautaz ebazteko zerbitzuak, programak eta bestelako baliabideak aztertzeari dagokionez**, helbide elektronikoa erabiliz gutunak bidali zitzaizkien 43 udaletako (10.000 biztanletik gora) alkatetzaren kabineteei, bitartekaritza-zerbitzuak edo parekoak garatzen zituztenekin elkarrizketak hitzartzeko.

Udal-eremuan gutunaren arlo hartzailea, nagusiki, Gizarte Ekintza izan zen, ia guztietan bitartekaritza bertan kokatzen baita. Horren atzetik Herritarren Partaidetza dator bi udaletan, Alkatetzaren mende. Gazteen lokalei eta biztanleei eragiten dizkieten arazoetan, zerbitzuak Gaztedi, Kultura eta Kirolen arloen arabera dira. Halaber, Segurtasun eta Hirigintza arloak nahasiak ikusi dira kasu batzuetan.

bitartekaritza-taldeak balioztatze eta, azkenik, parte hartutako bitartekaritza-zerbitzu bera baloratzeko.

Lortutako informazioa zabaltzeari begira, berriz ere bitartekarien laguntza eskatu zen. Erabiltzaileei beren esperientzia partekatzeko aukera (sinatutako partaidetza-baimenarekin) eskaini ziezaieten nahi zen. Helburua **telefono-elkarrizketa** konfidentziala egitea zen. Horri esker, beren esperientzia sakonki ezagutu zen eta horien proposamenak jaso ziren (6. eranskin modura daude telefono-elkarrizketarako galdeketa galerak eta lortutako emaitzak).

Zerbitzu aktibo bakoitzeko partaidetzaren ehunekoa kalkulatzeko, 2016-12-01etik 2017-03-31ra irekitako espediente guztien kopurua kontuan hartu zen.

2. taula.

Udalerrien zerrenda bitartekaritza zerbitzuarekin eta gabe (43 kontsultatu dira)

Udalerriak		
Abanto Zierbena	Leioa	Eibar
Zornotza	Mungia	Elgoibar
Arrigorriaga	Portugalete	Hernani
Balmaseda	Santurtzi	Hondarribia
Barakaldo	Sestao	Irun
Basauri	Sopela	Lasarte-Oria
Bermeo	Urduña	Oñati
Bilbo	Trapagaran	Pasaia
Durango	Andoain	Tolosa
Erandio	Arrasate	Zarauz
Ermua	Azkoitia	Amurrio
Etxebarri	Azpeitia	Laudio
Galdakao	Beasain	Vitoria-Gasteiz
Gernika	Bergara	
Getxo	Donostia	

Iturria: egileak egina, udaletan kontsulta egin ondoren.

- 3. **Landa lana zerbitzuetan arreta jaso duten pertsonen galdeketa eginaz burutu da** eta hori esker bitartekaritza-prozesuan parte hartu ondoren, asetze-maila ezagutu da. Xede horrez, zerbitzuetako bitartekaritza-taldeen lankidetzak izan da. Erabiltzaile guztiei galdeketa entregatu zieten (Aranzadi argitaletxeko Prácticum de Mediación **eskuliburuan** argitaratutako galdeketa). Horrez gain, Interneten bidez esteka bat ipini zen (5. eranskinean horren emaitzak daude), gatazkak ebazteko hautabidezko metodo bezala bitartekaritzari buruzko iritzia ezagutzeko,

3. taula.

Eskatutako informazioa helarazi duten erakundeetan azterketaren 4 hilabeteetan zerbitzuko kasu irekiak eta partaideak

ZERBITZUA	4 hilabeteetan kasu irekiak edo berriak	Partaide izan daitezkeenak (x2 pertsona, kasuko)	Partaideak	%
Barakaldoko udalekoa	21	42	9	%21,5
Portugaleteko udalekoa	102	204	4	%2
Auzitegi Barneko Bitartekaritza Eusko Jaurlaritza	Itxita (akordioarekin edo gabe) = 316	632 (%100)	98	%15,5
Sarean egindako inkestaren esteka			1	%0,89
GUZTIRA	464	928 (%100)	112	%12

Iturria: egileak egina, bidalitako galdeketa erabiltzaileekin alderatu ostean, zerbitzuek eskainitako informazioa kontuan hartuta.

112 galdeketa jaso da eta 105 izan dira baliozkoak. Datuak bidali dituzten zerbitzuen arabera, partaide izateko aukera zutenekiko **partaidetzaren** ehunekoa **%12 izan da**. Dena den, kopurua zerbitzu batzuetatik besteetara aldatkorra da.

Partaideetatik, telefono-elkarrizketa **68** pertsonak onartu du, hau da, kopuru **guztiaren %60,71k**. Hala, 52 telefono-galdeketa osatu ahal izan dira. Erreferentziatzat espediente guztiak (112) hartu dira, baliozkoak ez zirenak barne, baliozkotasunik ezak bakarrik idatzizko galdeketei eragiten baitizkie. Telefono-elkarrizketa baimena eta telefono-zenbakia eskuratu duten pertsonen egin dakieke.

4. Zerbitzua sustatzeaz eta kudeatzeaz arduratzen diren erakundeetako ordezkariak eta justizia administrazioko lege-operadoreei elkarrizketak egitea, bitartekaritza-sistemari eta garatzen ari diren zerbitzu publikoei buruzko iritzia ezagutzeko. Halaber, borondatezko galdeketa anonimoa gauzatu zaie prozesu horiekin zerikusia duten adituei, iritzi zehatzagoak eta hobekuntza-iradokizunak eman nahi izan badituzte (7. eranskinean azaltzen dira kontsultatutako gaiak eta emaitzak).

Ikerketaren azkeneko fase honen helburua ohiko lanbide horretan, baliabidea erabiltzen duten sektoreetan, dihardutenen ikuspegitik bitartekaritza, bere prozesu eta ondoreak aztertzea izan da. Hauei buruz ari gara: auzitegiko organoak; fiskaltza; justizia administrazioko abokatuak; talde mediko eta psikosozialak; auzitegiko kudeatzaileak, izapidegileak eta gainerako langile administrariak; udal-arlo desberdinetako teknikariak; elkargo profesionalak; zerbitzu eta programa publikoetako bitartekariak; eta Euskadiko nahiz Estatuko gainerako tokietako bitartekaritza-erakundeen bestelako adituak, lankidetzan jardun nahi izan badute.

Zati hau **bi sekuentzien** bidez egin da:

- **Lehenengoa**, hainbat erakundeetako arduradunei elkarrizketak eginez. Batez ere, txostenaren bilakaeraren berri eman zaie, arloan iritzi eta ekarpenei buruz egin da berba (txostenean sartzen joateko) eta beren mende zituzten pertsonen sarean egindako galdeketa esteka banatzeko lankidetzara eskatu zaie. Xedea, batetik, azterketa zabaltzea eta, bestetik, atal honetan ondorioak burutzeko iritzien laginketa nahikoa lortzea zen.
- **Bigarrena**, sarean egindako galdeketa berak erabiliz. Galdeketa honetan 124 pertsonak parte hartu du eta galdeketa 2018ko urtarrilaren 31ra arte osatu dute. %63 bitartekaritza-adituak eta legegileak dira eta %22,5 epaileak; magistratuak; administrazioko abokatuak; fiskalak eta auzitegiko operadoreak. Bere lanbidea, batik bat, familiaren eremu zibilean garatzen da eta atzetik datoz penala eta bestelakoak, hala nola, zibil orokorra, merkataritzakoa eta lanekoa. Lanbide-jarduera garatzeko tokiari buruz, Bilbo da ugariena (%43,5), gero, Gasteiz eta Donostia. Gainerako partaideak (guztira 29) beste auzi-barruti batzuetakoak dira.

Horrela, hitz batez, metodologian zehaztutako faseak burututa eta galdeketa nahiz elkarrizketetako datu kualitatibo eta kuantitatiboak aztertuta, bitartekaritzan diharduten erakundeetatik eta pertsonengandik jasotako informazio, balorazio eta hausnarketan bilduma osoa erantsi zaio txosten honi. Hortik abiatuta, ondorio zehatzak proposa daitezke, baita bitartekaritza-programa eta -zerbitzuen funtzionamendu hobetarako gomendioak egin ere. Azken finean, EAEko egunerokoan iraunkortasuna, finkapena, eta gizarteratze-maila egokia ziurtatu nahi dira.



Bitartekaritza Euskal Autonomia

Erkidegoan: ikuspegi teorikoa
eta lege-esparrua

k a p i t u l u a

I. kapitulua

Bitartekaritza Euskal Autonomia Erkidegoan: ikuspegi teorikoa eta lege-esparrua

1.

Sarrera

Kapitulu honek, lehenik eta behin, gatazkak ebazteko ordezko metodo desberdinei lotutako kontzeptuetarako hurbilketa egiten du; bereziki, bitartekaritza –gatazkak kudeatzeko tresna gisa– aztertzen du (ereduak, printzipioak, bitartekariaren estatutua, prozedura eta faseak), baita Justizia Leheneratzailea ere, justiziaren paradigma berritza hartuta. Kontzeptuen mugaketa horrek txostenean kontuan hartuko diren irizpideak ezartzeko balioko du; izan ere, bereizi egingo dira **bitartekaritza-prozesua** eta gatazkak ebazteko beste modu batzuk. **Azken horiek ez dira** lan honetan¹ aztertuko. Bigarrenik, Euskadiko bitartekariaren lege-esparrua aipatu da, arau autonomikoak estatuko eta Europakoekin lotuz. Horretarako, bi esparru bereiziko dira: batetik, merkataritza arloko legedia eta lege zibila, eta horretan, familia eremuari eragiten diona bereziki; eta bestetik, Justizia Leheneratzaileari dagokiona, batez ere, auzitegi barruko bitartekaritza, zigor arlokoa.

Gatazkei buruzko gogoetarekin hasten da kapitulua: gatazkak gizakion arteko elkarbizitzako ohiko harremanetako konstante bat direla. García Realek (2009) oro har adiera-

zi duenez “*gatazkak nahi ez den gauzatat jotzen dira, eta ondorioz, gatazketatik babesteko joera dugu, saihestu edo desagerrarazi egiten ditugu. Hala ere, jarraituko dute gure bizitzaren parte izaten, hainbat arlotan: familian, auzokideen artean, lanean, harremanetan, gizartean..., pertsona bakoitza desberdina delako eta antzeko kontuei balio desberdina ematen dielako*”. Aniztasun horrek eztabaidak eragin ditu harreman pertsonaletan, eta horiek, historian zehar, bortitzak edo ez hain bortitzak diren ekintzen bidez ebatzi dira, gehienetan, aurkakoen artean, non alde bat bestea menderatzen eta nagusitzen saiatzen den.

Gatazka bat gizartean sortzen denean edo bizikidetzara erasotzen zaienean, itun soziala sortzen da; horren bidez, herritarrek, libreki eta elkarbizitza baketsuaren alde, estatuaren esku uzten du *ius puniendi* edo zigorrak ezartzeko eskubidea. Estatuak justizia aplikatu eta banatu egingo du, bere ahalmena erabiliz. Hala ere, askotan, esku-hartze judizialak ez du eztabaida konpontzen, baizik eta okerrago bihurtzen du; izan ere, Alastruey Graciak, Bartzelonako 1. Auzialdiko 52. zenbakia duen Epaitegiko magistratuak, honela dio bere artikuluan: “*gatazkak auzilarien eskutik ihes egiten du eta adostasunik eza eragin duen egoerak legezkoa dela ematen du, organo judizialean aldeko erabakia lortzeko*” (“*Argumentario sobre la búsqueda de soluciones negociadas en el proceso civil*”, 2010).

Kontuan izan behar dugu gatazken arazoak askotarikoak izan daitezkeela, sakonak edo ez hain sakonak, kontzientek edo inkontzientek, eta, motaren arabera, modu batean edo bestean egin ahal zaie aurre, elkarrizketa prozesu batean behintzat, hori “*prozesu judiziala (mugatuagoa) baino zabalagoa den testuinguruan kokatuta dagoelako eta konponbidean aldeentzat garrantzitsuak baina legearen ikuspuntutik garrantzirik gabekoak diren xehetasunak sartzeko aukera ematen duelako*”. Ildo horretan, Moorek

¹ Txostenak, kontzeptuaren aldetik, **bitartekaritza erraztalletzat** jotzen du (jokabide aktiboa, aholkularien laguntza, gomendio edo proposamenik gabe), eta ez **ebaluatibotzat**, gure zerbitzuetan eta programetan erabiltzen diren praktikak abiapuntu hartuta eta eragiten digun legedian oinarrituta (PRECO edo Laneko Gatazkak Ebazteko Borondatezko Prozedurei buruzko Lanbide Arteko Akordioari loturiko lan arloko bitartekaritza salbu).

(1995) gatazken balizko bost arrazoi azaldu zituen eta eztabaidak sortzen zituzten kausak bereizi zituen. Izan ere, arrazoi horiek, aldean arteko harremanarekin zerikusia dute batzuetan; beste batzuetan, aldiz, aldeek egitateari buruz daukaten informazioari, lortu nahi dituzten interesei, defendatzen dituzten balioei edo ez dagozkien egiturazko egoerei lotuta daude.

Oro har, pertsonak gai dira eguneroko gatazkei aurre egiteko eta horiek konpontzeko, baina batzuetan ezin dute eztabaidak kudeatzeko prozesu eraginkorra garatu; ondorioz, konfrontazio egoera sortzen da: akusazioak egitea eta defendatzea, errua botatzea eta justifikatzea, erantzukizuna inork bere gain hartu gabe. Horrek, zalantzarik gabe, gertatutakoa larriagotu egiten du eta gupil zoro bihurtzen du (gai horretaz gehiago irakur daiteke Gizagune Fundazioak Bilboko Udalarentzat egindako *Guía de recursos y herramientas para el diálogo y la resolución de conflictos*, gatazka areagotzearen 5 etapei dagokienez). Egoera horretatik irteera zaila izan daiteke laguntzarik gabe; izan ere, gatazkari aurre egiteko moduetako bat beste pertsona bat –bitartekaria edo konponbidea aurkitzea errazten duena– egotea da. Pertsona horrek prozesua nola sortzen den uler dezake eta, aktiboki, gatazka modu positiboan kudeatzen lagun diezaieke aldeei, azkenean, beren arazoa konpontzeko modu bat aurki dezaten.

Gaur egun, Administrazioaren hainbat sektore konturatzen dira (eta beraz, aintzat hartzen dute beren estrategietan eta ekintza-ildoetan) gatazka bat sortzen denean, bitartekaritzaren eztabaidako alde guztien interesak babesteko metodo eraginkorrenetako bat dela. Aurkakotasunik gabeko prozesuek, auzibidea ordezkatzeko, edo hala badagokio, osatzen dutenek, saihestu egiten dute eztabaida areagotzea, biziagotzea eta, azken finean, adostasun gabeko prozesu judizial bihurtzea; azken hori, zalantzarik gabe, kaltegarriagoa da, zentzu ekonomiko, pertsonal eta sozialean. Beraz, gatazkek behar bezala kudeatuz gero, lankidetzan eta parte-hartze aktiboan oinarritutako kultura sortzen da komunitatea osatzen dutenen artean; ondorioz, hautsita egon daitezkeen gizar-te-sareak berrezarri eta indartu egiten dira. Bitartekaritzaren mekanismo barneratzailea da, eta herritar arduratsuak sustatzen ditu. Demokrazia parte-hartzailearen filosofia da, eta bake-kultura lortzeko funtsezko tresna.

Administrazio Publikoak lan modu berriak ezarri behar ditu, gizar-teak modu aktiboan parte har dezan bere arazoei konponbideak bilatzeko prozesuan, eta horren ardura har dezan. Hori dela eta, administrazio batzuek beren plan estrategikoetan bitartekaritzaren zerbitzuak txertatzea erabaki dute, bai gatazkek judizializatu aurretiko judizioz kanpoko esparruan –sortzen diren unetik kudeatu ahal izateko–, bai auzitegi barruko esparruan, ohiko justiziaren erantzunen alternatiba edo osagarri moduan. Ekimen horiei esker, gatazkaren paradigma zaharretik berrira, hau da, “suntsitzailen negatiboaren” ordez “eraldatzaile-konstruktiboan” izatera pasa daiteke. Horrek esan nahi du gatazka era positiboan kudeatuko dela, eta pertsonen kudeaketa hori beren kabuz egiteko behar dituzten tresnak emango zaizkiela; bestalde, gatazka areagotzea saihestu ahal izango dute, ahal izanez gero, sortzen den unetik bertatik. Justiziaren alternatiba baina justizia alternatiboa da.

2.

Bitartekaritzaren eta gatazkek konpontzeko beste metodo alternatibo batzuk kontzeptu bihurtzea²

2. laburpen-taula.

Gatazkek konpontzeko metodoak

HIRUGARRENAREN AHALMENA³



ALDEEN AHALMENA

Hainbat metodo daude gatazka bat konpontzeko:

- **Sistema heterokonpositiboak**, non eztabaidatzen diren pertsonen hirugarren baten esku uzten duten gatazka konpontzeko moduari buruzko erabakia. Batez ere, arbitrajeari eta prozesu judizialak dira.
- **Sistema autokonpositiboak**, non eztabaidatzen diren aldeek erabakitzen duten beren gatazkari eman behar zaion konponbidea: beren kabuz egingo duten ala hirugarren baten laguntzarekin. Sistema horien artean honako hauek daude: negoziatzea, beste batzuek lagundutako negoziatzea, bitartekotza, adiskidetzaren eta bitartekaritzaren bera. Ezberdintasuna prozesua bera da, hirugarrenaren esku-hartzea eta, aldeei dagokienez, betetzen duen rola.

Iturria: egileak egina

² Alcalá-Zamora y Castillo (1991, 52. orr. eta hurr.; 80. or. eta hurr.). *Proceso, autocomposición y autodefensa*.

³ Iturria: “Informe final i recomanacions del Grup de Treball sobre mediació comunitària”. Les Heures. Bartzelonako Fundació Bosch i Gimpera-Universitat. Bartzelonako Diputazioa. 2003.

Bitartekaritzan aritzeak⁴ barnean oso jarduketa eremu zabala hartzen duenez, zaila da definizio bakarra eta zorrotza ematea. Desberdintasunak berariazko xehetasunetan daude, hala nola jorratzen den gaian, ikusmoldean, erabiltzen den eremuan, bitartekariaren rolean eta abarretan. Hala ere, baditu funtsezkoak diren hainbat elementu, gatazkak konpontzeko beste formula batzuetatik bereizten dutenak; horiek, askotan, bitartekaritza prozesutzat jo daitezke.

Beste interpretazio eta kontzeptualizazio batzuk errespetatuz, bitartekaritza eta bitartekari aritzeko modua definitzeari dagokionez, **txosten honetan ez da bitartekaritzatzat jo (esanahi hertsian) bi aldeen artean bitarteko, negoziatzaile edo esku-hartzaile gaitu moduan aritzen diren profesionalen jarduketak**, horiek **“bitartekaritza formal” ez den jarduketatzat jotzen direlako**. Txostenean aztertzen den bitartekaritza sormen-tresna malgua da, baina prozesu baten egitura du; baditu oinarritzko arauak, faseen segida bat, epe zehatz batean hasi eta amaitu egiten da; horretarako berariazko trebakuntza duten profesionalak dihardute bitartekaritzan, eta, akordioa lortuz gero, judizialki homologatzeko edo eskribau-liburuan jasoarazteko gaitasuna dute. Bestalde, **bitartekaritza erraztailearen** eta bitartekaritza ebaluatiboaren arteko bereizketa kontuan hartuta, txosten honetan bitartekariaren portaera proaktiboa ezaugarri duten prozesuak bakarrik jaso dira, non bitartekariak aholku, gomendio edo proposamenik egiten ez dituen.

Gatazkak konpontzeko beste ordeko metodo batzuetatik bereiz daiteke bitartekaritza, hala nola honako hauetatik:

- **Arbitrajea.** Aldeek sistema borondatez hautatuta, prozesua hasten denean, arbitroaren erabakiaren zain geratzen dira. Arbitroa arlo pribatuan epaitzaile moduan arituko da, hau da, testigantzak eta frogak oinarri hartuta, Zuzenbidearen arabera edo ekitatearen arabera, laudo bat eman-go du, inplikaturik dauden aldeek derrigorrez bete beharrekoa. Aldeak hasieratik erabaki horren mendean daude eta ez duten eztabaidagaiaren mamia buruzko errekurtsoa jartzeko aukerarik.
- **Negoiazioa eta lagundutako negoziatioa.** Inplikaturik aldeek burutzen dute, zuzenean edo beste batek ordezkaturik. Ordezkariek bileran parte hartzen du, interesdunen izenean akordio aukerak trukatzeko.
- **Bitartekotza.** Urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoak, gizarte-zerbitzuen arloko bitartekaritza-bitartekotzaren definizioa aipatzen du; dekretuaren arabera, honetan datza: *“prozedura horri jarraiki, gizarte-zerbitzuetako profesionalak erabiltzaileari orientabidea ematen diote gizarte-gaitasunak garatzeko eta hurbileko ingurunearekiko (familia, taldea edo komunitatea) elkarrengana hobetzeko egin beharreko urratsen inguruan”*. Orientabidea, gizarte- eta hezkuntza-arloko eta arlo psikosozialeko esku-hartzea, lagun egite soziala eta arreta sozio-juridikoa oinarri duten jarduera oro jotzen dira bitartekotzat.

⁴ Ikus rtve.es-ko irrati eta telebistako **“nahiera”** atalean dagoen programa eta [AMM elkartearen](#) bideo informatzailea.

EAEko gizarte-zerbitzuetako profesionalak burutzen dituzten bitartekaritza-bitartekotzatzat jotzen diren jarduerak:

1. **Orientabidea:** prestazio bat da, eta, horri jarraiki, erabiltzaileek, preskripzio tekniko profesional baten esparruan, hainbat proposamen eta aholku jasotzen dituzte.
2. **Gizarte- eta hezkuntza-arloko eta arlo psikosozialeko esku-hartzea:** prestazio teknikoak dira, eta prozesu luzeago edo laburrago bat ezartzea eskatzen dute; horien barnean hartuta daude: estimulazioa edo errehabilitazioa lantzeko esku-hartzea; arlo okupazionalerako esku-hartzea; hezkuntza-arloko esku-hartzea; arlo psikosozialeko esku-hartzea.
3. **Lagun egite soziala:** horren bitartez pertsona profesional gaitu batekin harremanetan jartzen da, haren elkarrengin lagundu egiten diola modu autonomoan moldatzen eta gizarteratzen.
4. **Arreta sozio-juridikoa:** horren bitartez, egoeri erantzuteko eta horiek konpontzeari buruzko informazioa eta orientabidea ematen da, tresna juridikoen bitartez eta abar.

Halako esku-hartzei dagokionez, horietan sartzen dira azterlan horren baitan egindako landa-lanean ikusitako batzuk, hain zuzen, familien gainzortzearen ondoriozko gatazken kasuan egindako esku-hartzeak izan daitezke (“hipoteka-bitartekaritza” delakoa), edo beste batzuk, hala nola gizarte-zerbitzuetako teknikarien esku-hartzeak familien arazoetan; gazteria arloko teknikarien esku-hartzeak gazteen lonjen erabilerak eragindako gatazketan (komunitateekin edo lonjen jabeekin); kontsumo arloko esku-hartzeak (letraduenak); eta gatazkak sortzeko erraztasun berezia edo horiei lotutako gizarte-alarma direla eta, arlo askotariko profesionalak osatutako taldearen esku-hartzea eskatzen duten bestelako esku-hartze orokorrak. Lehenago aipatutako jarduketa batzuk gatazka-konponketari eta bitartekaritzari buruzko berariazko trebakuntza jaso zuten profesionalak egin zituzten; jarduketa batzuk eta besteak nahasiko zituen bereizketa lerro mehea jarri ahaliko lukete mahai gainean. Hala ere, txosten honen ondorioetarako bereizi egingo dira, aztertu beharreko gaia hobeto ulertarazteko.

- **Ebaluazio neutrala.** Aldeek beren lege-egoeraren ebaluazioa –adituek egindakoa eta ez loteslea– jasotzen dute, eta ondoren, akordio bat negoziatzeko aukera ematen zaie.
- **Adiskidetzea.** Gehienetan, adiskidetzen duena aldeak baino maila altuagoan dago, gaian aditua delako, komunitatearentzat erreferentzia delako edo botere-kargu bat betetzen duelako (epaileak, zuzendariak, apaizak eta abar). Maila horretatik laguntzen diete aldeei akordioa lortzen, baina gatazka amaitzeko konponbide ez lotesleak ere proposa ditzakete; horrela, aldeek, oro har, proposamena onartzen dutenez, neurri txikiagoan dira konponbidearen jabe eta erantzule. Bitartekariaren lanarekin konparatuta, bitartekaritzak akordio bat dakar, gaian berariazko trebakuntzaren bidez lortutako tresna eta teknikak erabiliz, eta aldeek beren beharrak eta interesak landuz gero, azkenean, ontzat eta egokitzat jotzen dituzten aukerak

ematen dituzte, hirugarren batek konponbiderik proposatu edo iradoki gabe. Hortaz, adiskidetzeari zuzenduagoa da bitartekaritza baino; izan ere, azken horrek proaktiboa izan beharko luke, baina inoiz ez zuzendua.

Doktrinaren aldetik, **hainbat definizio eman dira bitartekaritzaren inguruan**; sektore askotan, bat etortzen da Moreno Catenak (2013) emandakoaren alderdiekin. Definizio horren arabera, *“gatazkak ebazteko metodoa, jurisdikzioaren alternatiba dena, non, bitartekari baten laguntzaz, gatazkan parte hartzen duten aldeek beren kabuz lortzen duten konponbidea. Bitartekariak, bere prestakuntza erabiliz, elkarrizketarako eta elkar ulertzeko bide berriak ematen dizkie aldeei. Judizialaren alternatiba den gatazkak ebazteko metodoa da, ez da nahastu behar abokatuek burutzen duten negoziazio jarduerarekin, adiskidetze judizialarekin edo arbitrajearekin, bitartekariak ez baitu ematen proposamenik edo aholkurik; ez du erabakirik hartzen, baizik eta aldeen eskura jartzen ditu haien jarrerak hurbiltzeko eta elkarrekin hitz egiteko bideak, irtenbideak beren kabuz aurki ditzaten”*.

Literatura ugari dago bitartekaritza burutzeko ereduaren inguruan. **EAEko zerbitzu eta programak aztertu ondoren, ematen du horietako batean ere ez dela erabiltzen eredu zehatz bat, besteak baztertzan dituen; hau da, bitartekaritza prozesu batean eskola desberdinetako ezaugarri teorikoak bateratu ohi dira**, kontu motaren, dakarren konplexutasunaren eta prozesua kudeatzen duen bitartekariaren prestakuntzaren arabera. Ereduen artean, honako hauek nabarmentzen dira:

- **Eredu tradizionala. Harvardeko Negoziazio** ereduaren oinarritua. Metodoaren oinarriak *Si... ¡de acuerdo!* (Fisher, Ury eta Patton, 1985) liburuan azaltzen dira; norberaren interesak babesten –baina elkar ulertzeko eta beste aldearekin lankidetzan aritzeko modua bilatzea alde batera utzi gabe– laguntzen duen negoziazio estrategia aplikatzean datza. Harvardeko eskolan sortutako negoziazio formulak erabiltzen ditu. Lagundutako negoziazio gisa sortu da eta akordioa lortzea du helburu; komunikazioa ekintza linealtzat hartzen du, non gatazkaren arrazoia adostasunik eza den; ez du garrantzitsutzat hartzen gatazkaren testuingurua, ezta erlazio faktorea ere. Aldeak –haien interesak ahaztu gabe– akordio batera iristea da bitartekariaren helburua, eta horretarako, bien arteko desberdintasunak gutxitzen saiatzen da, betiere modu neutral, inpartzial eta distantziakidean arituz.
- **Eredu eraldatzailea. Bushek eta Folgerrek** (1996) ezarritako ereduak, giza harremanak transformatzeko paradigma ardatz duena; hortaz, harremanetan jartzen du arreta, ez du akordioa besterik gabe bilatzen, baizik eta akordio horrek aldeen arteko harremanaren aldatzeak etorri behar du. Kontzeptuei dagokienez, ahalduz eta balioa berriz hartzean datzan transformazioaren ikuspegiaren oinarritzen da; balio hori gizabanako bakoitzak bilatzen duen bere buruaren eta gatazkaren balioa da (hautabideei, helburuei, gaitasunei baliabideei eta erabakiari dagokiena); beste oinarria elkar aintzatestea da, alegia, beste balioestea edo bestearen papera hartzea, bai ahoz, bai egintzen bidez.
- **Cobb-en eredu zirkular narratiboa (1991)**. Zirkular narratiboa deitzen zaio, kausalitatea eta komunikazioa dina-

mika zirkular baten prozesuak direla jotzen delako. Eredu horren arabera, aldeak dagoeneko eraikitako dagoen istorio batekin etortzen dira bitartekaritzara; beraz, aldeen istorioak kolokan jarri nahi da, beste istorio alternatibo bat eraikitzeko, eta horrela, akordio bat lortzeko. Lau elementu erabiltzen dira planteamendu horretara heltzeko: desberdintasunak handitzea, pertsonak legitimatzea, esanahia aldatzea eta testuinguruak sortzea. Horrez gain, honako hauen elementuak jasotzen ditu: komunikazio teoria, familia-terapia sistemikoa, behatzaile teoria eta esanahiaren teoria postmodernoak, besteak beste.

- **Calcaterra-ren bitartekaritza eredu estrategikoa (2002)**. Horren arabera, bitartekaritza, funtsean, prozesu formala da, ebatzi nahi den gatazkaren edukia ezagutzera ematen duena. Etapa, egoera eta pasaera askotan egituratuta dago, eta hiru helburu nagusi ditu: gatazka deseraikitzea, harremana berreraikitzea eta konponbidea eraikitzea. Horren arabera, gatazka gizarte-fenomenoa da, hau da, hainbat errealitatez osatuta dago; hori dela eta, arreta elkarrekintza ereduetan jarri eta beti mantendu behar da, aldeen kontakizunak abiapuntu hartuta lan egin eta bitartekaria aldeekin batera osatzen duen sistemaren bertan sartu. Ziurtasunik gabeko testuinguruetan aritzeko gai izatea lortu nahi duen ereduak da.
- **Carnevale-ren ereduak (1986)**. Batetik, bitartekariak aldeak akordioak lortzeko ematen dion garrantziaren, eta bestetik, aldeen arteko esparru erkideari buruz duen iritzia mende dago. Lau ekintza estrategietako bat erabiliko da:
 - integratzea: aldeen artean esparru erkide handia dagoenean eta haien nahiei balio handia ematen zaizkionean;
 - presioa egitea: bitartekariak ez die garrantzi handirik ematen aldeen nahiei, eta esparru erkidea ez dela hain handia irizten du;
 - konpentsatzea: bitartekariak akordioa lortzea garrantzitsua dela uste du, baina esparru erkide handirik ez dagoela ikusten du;
 - ekintzarik eza: aldeak bat datoz ia-ia guztian, hortaz, ia ez dute kanpoko laguntzarik beharko, eta baliteke akordioa beren kabuz lortzea.

- Beste batzuk, hala nola **eredu sistemiko zibernetikoa, bitartekaritza eredu baloratzailea, insight ereduak edo kontingentzia estrategikoen ereduak**.

Esan daiteke **arloan zibilean eta merkataritza arloan** Harvardko bezalako ereduak jartzen dela agerian, besteak baino gehiago. Eredu horrek zerikusi handiagoa du bitartekaritzaren funtsezko dimentsioarekin (konponbidea, akordioa, negoziazioa). Aitzitik, **familia arloan** eredu zirkular narratiboa nabarmentzen da; zigor eta komunitario arloetako **Justizia Leheneratzailearen esparruan**, berriz, giza harremanak eraldatu nahi dituen ereduak erabiltzen da gehiago; metodo biak bitartekaritzaren “harreman-dimentsioekin” lotuago daude.

Txostenaren ondorioetarako, bitartekaritzaren kontzeptuari dagokionez, honako bi hauetan jasotakoa erabiliko da: **1/2008 Legea, otsailaren 8koa**, EAEko Familia Bitartekaritzari buruzkoa; eta **5/2012 Legea, uztailaren 6koa**, auzi zibil eta

merkataritzazkoetako bitartekaritza buruzkoa. Kontzeptu horretatik abiatuta, terminoa testuinguruan jarriko dugu:

3. laburpen-etaula.

Bitartekaritzaren definizio legalak

1/2008 Legea

1.2. artikulua.

Familia-bitartekaritza borondatezko prozedura da, profesional batek edo batzuek aurrera eramaten dutena. Kualifikatuak, inpartzialak eta erabakitze ahalmenik gabeak dira profesional horiek, eta familia-gatazka duten aldeei laguntza eta jarraibideak ematen dizkiete gatazka amaitzeko beharrezkoa den elkarriketa bidezko prozeduraren bitartez irtenbide onargarriak aurki ditzaten.

5/2012 Legea

1. artikulua.

Bitartekaritza eztabaidak konpontzeko bidea da, edozein izendapen ematen zaioala ere, non, bitartekari batek esku hartuta, bi alderdi edo gehiago beren borondatez eta beren kabuz akordioa lortzen saiatzen diren.

Iturria: egileak egina, lege bietako artikulua abiapuntu hartuta.

Beraz, ezaugarri definitzaile eta funtsezkoen artean, honako hauek hartzen ditugu kontuan:

- **Gatazkak ebazteko metodo, sistema, teknika alternatiboa da** (ohiko bideekin konparatuta), **informala baina egituratua**, baldintza, printzipio, arau eta fase jakin batzuk behar dituena, **malgua eta parte hartzeko modukoa bada ere**. **Gatazkako alde bi edo gehiagoren arteko komunikazioan eta elkarriketan** datza, eta aldeek **borondatez** onartzen dute bitartekaritza prozesuan parte hartzea (Auzi zibil eta merkataritzazkoetako bitartekaritza-ri buruzko uztailaren 6ko 5/2012 Legearen 6.2 artikulua salbuespena da; izan ere, kasu horretan, aldeek idatzizko hitzarmen batean jasotzen dute euren artean sortu diren edo sor litezkeen eztabaidak bitartekaritzaren bidez konpontzeko konpromisoa, eta bitartekaritza-prozedura fede onez jarraitzeko ahalegina egingo dute, jurisdikzio-ara edo judiziorik kanpoko beste irtenbide batera jo baino lehen), aldeak zuzenduko dituen eta lagunduko dien **beste pertsona neutral eta inpartzial baten** (gaiari buruzko prestakuntza jaso duen eta bakegile izateko karisma duen profesional baten) laguntzaz, **epe jakin batean akordioa** lortzen saia daitezten (2-4 hilabetetan). Folbergerek eta Taylorrek, *Mediación, Resolución de Conflictos sin Litigio* (1996) liburuan diotenez, *“bitartekaritza behatzeko modurik onuragarriena helburu bat duen arazoak konpontzeko esku-hartze moduan ikustea da”*; eta ondoren gehitzen dute: *“bitartekaritzak etapa definituak ditu, behar diren helburuak lortzeko teknika batzuek osatuak”* (Taylor, 1981).

“Prozesu mugatua da, parte-hartzaileen –eta ez bitartekari- balio, arau eta printzipioak erabilita, berariazko emaitzak ekartzen dituena”.

- **Bitartekariaren jarrera neutral eta inpartziala** (erabakitze ahalmenik gabe), aldeek haien arteko oreka bermatzen duten elkarriketarako gunea eta giroa topatzea errazteko, **elkarlanean eta ez elkarren aurka** arituz, **alde bientzat ona izango den** akordio bat aurkitze aldera. **Era independentean eta autonomia profesionalaz** jardungo du eta ez du presiorik onartuko ez alderdien, ez bitartekaritzan inplikaturik dagoen pertsona edo erakunde baten aldetik. Ezin du **bateraezintasunetan** erori; prozesua **planifikatu** beharko du, **eraketa-saioa** antolatuta eta horren **akta** egin, saioen eta **akten kontrola** eginez. Prozesuaren bukaeran, **azken akta** idatzi eta **bitartekaritza akordioak** jasoko ditu; behar izanez gero, eten egingo du bitartekaritza prozesua.
- **Aldeen askatasuna**; parte hartu nahi izanez gero, espresuki onartu beharko dituzte bitartekaritzaren **arau eta printzipioak** (baimen informatua), eta era **aktiboan** hartuko dute parte, **elkarrekiko errespetua, fede ona, zintzotasuna eta leialtasuna** oinarri hartuta; hori guztia, **Auzitegi Goreneko Arlo Zibileko Salaren 714/2011 Epaian, 2011-03-02koan**, jasotako **konfidentzialtasun printzipioa** betetze aldera.

Bere lanean, **bitartekariak gutxienezko printzipio saihestez inpartzialak bete beharko ditu**; hain zuzen ere, **printzipio horiek bereizten dute bere jardura komunitate- eta familia-eztabaidetan eta arazoetan esku hartzen duten beste profesional batzuen lanetik**. Zalantzarik gabe, 5/2012 Legearen III. kapituluaren bitartekari aritzeko baldintzei, jardunari eta erantzukizunari buruz xedatutakoa bete beharko du. **2013ko Bitartekariarentzako Europako Jokabide Kodeari** jarraikiz, **printzipio horiek honako hauek dira: independentzia, profesionaltasuna, neutraltasuna eta parte askoren alde egoteko gaitasuna, borondatezkotasuna, konfidentzialtasuna, aldeen arteko berdintasuna eta oreka, bialdekotasuna, malgutasuna eta sormena, eraginkortasuna, zilegitasuna eta lege-bermeak errespetatzea**. Bi multzotan bana ditzakegu:

- **Prozesuan inplikaturik daudenei eragiten dieten printzipioak**: a) alderdiei dagokienez, parte-hartze aktiboa, lankidetzan aritzea, aske erabakitzea, leialtasuna, elkarrekiko errespetua eta esku hartzeko txanda, indarkeriarik eza, fede ona eta bertaratzea; eta b) bitartekariari dagokienez: independentzia, profesionaltasuna, parte askoren alde egoteko gaitasuna, malgutasuna eta sormena; horiek guztiek legitimatzen dute bitartekaria gatazkaren kudeatzaile eta erraztaile izateko.
- **Bitartekaritzaren printzipioei, erabilitako metodoari eta prozesuko elementuei dagozkienak**, hau da, borondatezkotasuna, konfidentzialtasuna, neutraltasuna/inpartzialtasuna/bialdekotasuna, eraginkortasun juridikoa eta akordioaren lege-bermea.

Aurreko premisak betetzen badira (trebetasun profesionala, borondatezkotasuna, konfidentzialtasuna, zintzotasuna eta abar) prozesuak erlazioak hobetu egingo ditu, akordio zehatzik lortzen ez bada ere. Baina bestalde, **bitartekaritza burutu duen profesionalak prestakuntza eskasa eta**

gaitasun gutxi dituenen edo prozesua behar ez bezala burutu duenean, horrek eragin negatiboa izan dezake aldeengan, harremana enkistatzea eta jarrerak urruntzea ekar ditzakeelako.

Bitartekariak bitartekaritza arautzen duten araudietan ezarritako betekizun guztiak bete behar ditu, eta **prestakuntza jaso eta tekniken eta saioetan erabiltzeko beste baliabide batzuen ezagutza eduki**, baina, zalantzarik gabe, prozesua arrakastatsua izateko, oso garrantzitsua da aldeek prozesua bera ulertzeko modua eta bitartekariarengan izan dezaketen konfiantza; azken horrek bereziki fidagarria izan behar du (*trusted mediator*). Hori dela eta, komunikazioa eta harremanekin zerikusia duten hainbat gaitasun, trebetasun, abildade eta baliabide behar dira, baita beste batzuk ere, hala nola enpatia, entzuten jakitea, emozioak komunikatzea eta pertsonen artean komunikatzea; gizartearekin konprometitu dagoen eta diziplina asko ikuspegi aberats eta zaibalek ezagutzen dituen pertsona izatea ere baliagarria izan daiteke; Stefan Vanistendaelen “La casita” lanean jasota, izan ere, horren egitura bitartekaritzara egokitu zuen Laucirica Rubiok (“Propuesta de regulación legal de la figura y funciones de la persona mediadora” artikuluan, 2011).

Bitartekaritzak, besteak beste, zigor, merkataritza, lan, administrazio arloetakoa edo arlo zibilekoa izan daiteke, emakumeen aurkako indarkeriari loturiko kontuak salbu, horietan legeak espresuki debekatu baitu bitartekaritza. [1/2004 Lege Organikoak, abenduaren 28koak](#), genero indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoak, 44. artikuluan, espresuki debekatzen du bitartekaritza emakumearen aurkako indarkeriaren arloko epaitegiek eskumena duten kasu guztietan, bai zigor arloan, bai arlo zibilean; berdin gertatzen da Botere Judizialaren Lege Organikoaren 87. ter artikulua idazketa berrian.

Bitartekaritza prozesu judizial baten kanpo edo bere baitan gerta daiteke, hau da, **judizioz kanpokoa edo intrajudiziala** izan daiteke. Ondorio horietarako, interesgarria da adostasun bidearen eta auzibidearen eraginak bereizten dituen taula, Fábrega Ruizen eta Heredia Puenteren (Jaéngo fiskalak) “[La mediación intrajudicial. Una forma de participación del ciudadano en la Justicia](#)” artikulutik ateratakoa; artikulua *Bajo Estrados* aldizkarian (Jaéngo Abokatuen Elkarte Ohoretsuaren aldizkaria) argitaratu zen, eta jarraian jartzen dugu:

4. laburpen-aula.

Adostasun bidea versus auzibidea

ADOSTASUN BIDEA



1. Harremanak eraikitzen ditu. Komunikazioa errazten du.
2. Tentsioak txikiagotzen ditu. Jokabide baketsuak areagotzen ditu.
3. Lankidetzat sustatzen da.
4. Ondorio negatiboak eta seme-alabek jasan ditzaketen ondorioak mugatu egiten dira.
 - Norberaren garapena sustatzen du.
 - Ez dute aukeratu behararren presiorik.
 - Ez dira errudun sentitzen.
 - Informazio koherentea ematen zaie, adinaren arabera.
 - Ez dira protagonistatza hartzen.
5. Gogobetetasun psikologiko eta pertsonal handiagoak. Etorkezuneko egoera hobeto onartzea.
6. Parte-hartzaileek euren gain erantzukizunak hartzen dituzte. Protagonismoa berreskuratzen dute.
7. Akordioak eta aukerak benetako premietarako egokiak dira.
8. Informazio orokor handiagoa eta seme-alabei informazio koherentea ematea.
9. Irabazle/galtzaile sentimendua desagertzen hasten da.
10. Etorkezunari begira dago.
11. Izan litezkeen aldaketa eta gorabeheretan malgutasuna eta lankidetzat sustatzen ditu.
12. Kostu afektiboa - ekonomikoa - denborazkoa txikiagotzen du.
13. Ebazpen judiziala betetzeko probabilitate handia.

AUZIBIDEA



1. Elkarren arteko distantzia areagotzen du. Komunikazioa zailtzen du.
2. Tentsioak areagotzen dira. Jokaera gatazkatsuak errazago sortzen dira.
3. Lehia areagotzen da. Biktimak sortzen dira, eta errealitatea desitxuratu.
4. Seme-alabek ondorio negatiboak jasateko probabilitate handia.
 - Emozio-desegokitzea.
 - Leialtasun-gatazka.
 - Erru sentimenduak.
 - Segurtasunik eza/desinformazioa.
 - Manipulazioa/aldarrikapenaren helburua.
5. Asaldura emozional eta psikologikoa izateko probabilitatea.
6. Protagonismoa txikiagotzen da, erabakia epaileari utzirik.
7. Jarrera negatiboa, defentsiban jartzea.
8. Informazio gutxiago daukate. Seme-alabei informazio kontraesankorra ematen zaie.
9. Bestearen kontura irabazle izateko borroka egiten dute.
10. Iragana dute ardatz.
11. Malgutasunik eza aldaketan aurrean.
12. Kostu afektiboa - ekonomikoa - denborazkoa handiagotzen du.
13. Ebazpen judiziala betetzeko probabilitatea txikiagotu egiten da.

Iturria: Jaéngo Abokatuen Elkargo Ohoretsuaren aldizkaria.

Modu batera edo bestera, bitartekaritza prozesua garatzen denean zenbait garapen izaten ditu, bata bestearen atzean (saio batean edo gehiagotan): bitartekaria aurkeztea eta aldeek bere rola onartzea; elkarri informazioa ematea (profesionalak bitartekaritzari berari buruzko informazioa ematen die aldeei, eta haiek egitatei buruz hitz egiten diote); elkarren artean gatazka zehaztea eta konponbideak proposatzea; proposamenak negoziatzeko fasea; eta, azken fasea, alde guztiek sinatu behar duten akordio idatzia prestatzeko. Adibide moduan honako hau erabil daiteke: Valentziako Generalitateak argitaratzen duen *Orientados* aldizkarian agertu zen laburpena, bitartekaritzari, bitartekariei, printzipioei eta prozesuari buruzkoa.

Bitartekaritza intrajudizialaren kasuan (akordiorik gabe edo akordioarekin amaitzen denean), kontua auzibidera itzultzen da, organo judizialak arauetan ezarritakoari jarraikiz bukaera eman diezaion, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak egindako gidan **jasota dagoen moduan**. Judizializatu ez diren auzigaietan (judizioz kanpokoetan), dokumentu pribatua izaten jarraitu ahal izango du, edo bestela, notarialki protokolizatu edo judizialki legezatu egingo da, aldeek ezarritakoaren araberrako ondorioak izateko.

Prozesuaren faseez hitz egiten dugunean, horrek ez du esan nahi zorrotz jarraitu behar zaienik; prozesuan aurrera egiteko gidalerroak baino ez dira. Fase batean bestean baino denbora gehiago eman dezakegu, fase bat gerorako utzi, hitz batez, metodoaren malgutasunaz baliu gaitzke (kasuaren beharrak kontuan izanda); hala ere, beti **gogoan izan behar dugu** ez dela intuitiboa, eta tresna edo teknika zehatzak behar dituela; gainera, ez da mugagabea, bete behar ditugun epeak dituelako, eta aldeentzat posiblea eta baliagarria den akordio bat lortzea da helburua. Akordio horrek beren arazoan aurrera egiten lagunduko die.

“Bitartekaritza prozesua etengabeko elkarrekintza da, bereizi gabea, non bitartekariaren eta aldeen jokabideak nahasten diren. Zehatz-mehatz begiratzen ez badugu, ezin izango ditugu faseak bereizi; horietako bakoitzak aurrez esan daitezkeen jokabideak ditu ez-augarri”. (Alzate, 1998)

Faseei dagokienez, egileek gehien landu duten gaia eta argitalpen gehien izan duena familia-bitartekaritza da; bestaldek, agian konplexuena denez, Rubín autoreari jarraikiz, bitartekaritza prozesuan honako fase hauek proposatzen direla ikus dezakegu:

1. **Harrera fasea.** Aurrebitartekaritza. Prozesuaren argibideari buruzko balorazioa.

Fase hau pertsonak hartzean, hasierako harrera egitean, entzutean eta baloratzean datza; izan ere, hasiera batean bitartekaritzarako egokia den gaia den baloratzen da. Aldeekin harremana ezartzen da eta oinarritzko informazioa ematen zaie parte-hartzaileei: bitartekaritza zer den eta lehenengo saiora joan nahi duten. Oinarritzko datu pertsonalak jasotzen dira, eta baliabidera etortzea eragin duen gatazkaren laburpena egiten da.

2. **Kokatze fasea.** Hasierako etapa. Testuinguruan kokatzea eta egokitzea.

Prozesua, printzipioak eta arauak azalduta, egitura sortzen da, baita aldeekiko konfiantza ere. Prozesuaren

inguruko itzaropen errealistak zehazten dira, eta, bitartekaritza egiteko aproposa den giroa sortuta, hirugarren rola sortzea ezarriko da helburu gisa. Azkenik, bitartekaritza prozesua onartzeko kontratua sinatzen da, baita baimen informatua delakoa ere.

3. **Informazioa biltzeko fasea.** Kontaiezadazu.

Bitartekariak enpatiaz entzun behar du, sentimendu guztiak legitimotzat jo behar dira. Bitartekariak alde bakoitzari entzuna izateko aukera bermatu behar dio; sor daitezkeen tentsio-egoerak gelditzeko teknikak erabiliko ditu, eta helburu eta interes komunetan arreta jartzen lagunduko die. Arazo adierazgarriak eta horiei loturiko eztabaidaren alde nagusiak identifikatzen dira, baita beharrak, interesak, baliabideak, helburuak, sentimenduak, kezkek, itzaropenak eta krisaldietan ezarri nahi izan diren konponbideak ere, horiek baztertzeko eta beste batzuk lantzeko. Familia arloko bitartekaritza prozesu batzuetan, heziketa fase bat egoten da; fase horretan, gurasoei jarraibide eta gomendioak ematen zaizkie, seme-alaba adingabeei haustura jakinarazteko eta egoerari aurre egiteko, eta komunikazioa, negoziazioa eta arazoak konpontzea errazteko tresnak ematen zaizkio bikoteari, baita bizikidetzarako arauak, errespetuz eta modu eraginkorrean komunikatzeko aholkuak eta abarrak ere.

4. **Arazoa elkarren artean eta alde bien interesak babestuz zehazteko fasea.** Kokatzea (ahalmena eta elkar aintzatestea).

Funtsezko puntuak irudikatzen, lan agenda ezartzen da, eta arazoak eguneko gai-zerrendari jarraikiz argitu; prozesua legezkatzeko, honako urrats hauei jarraituko zaie: a) bitartekariak onartu egiten du parte-hartzaile bakoitza berarekin aritzeko, b) jarraitzen da pertsona bakoitza bere buruarekiko legitimatzen, eta azkenik, c) alde biek elkar onartzen dute, hau da, “elkar aintzatesten” dute. Hitz batez, fase hau gaiei buruzko ikuspegi desberdinak partekatzean datza, kezkek bateratzean, pertsonak eta arazoa bereiztean, jorratu beharreko kontuei buruzko informazioa trukatzeko, eta horrela, arazoaren definizio komuna sortzean.

5. **Aukerak eta alternatibak sortzeko fasea.** Beharrak – ekonomiko zein afektiboak – aztertzen, baita interesak ere. Jarrerak berriz zehaztea. Aldeen jarrerak atzean utzita, bakoitzaren interesetara hurbildu behar dugu, arreta behar komunetan jarri.

6. **Negoiazio fasea,** adostutako konponbideak ezartzeko. Negoiazioaren baldintzak honako hauek dira: guztiek informazio osoa izatea, arazoa elkarren artean zehaztea, arazoa konpontzeko aukera sorta, eta aukera bat edo gehiago helburu nagusizat hartzea.

7. **Konpontze fasea.** Akordioak. Denboran antolatzea eta testuinguruan kokatzea. Akordioak ebaluatzen adierazleak ezartzea. Kasu batzuetan, ondoren jarraipen fase bat etor daiteke. Bitartekaritza osteko fasea eta akordioaren ebaluazioa.

Zalantzarik gabe, aldean artean harremana dagoenean, batez ere familia arloan, bitartekaritza prozesuan fase guztiak bete behar dira, hortaz, esan dezakegu familiekin lan egiten duten profesionalak (batez ere gizarte arloan) puntu

horiek banan-banan aztertu beharko dituztela, egiten duten lana bitartekaritza formalarekin bat datorren ala beste mota bateko esku-hartzea izan daitekeen jakiteko, adibidez, urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan jasotako bat; izan ere, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren eskumenei buruzko xedapen orokorrak ezartzen dituen dekretuak, honako hauek aipatzen ditu: lagun egitea, bitartekotza, orientazioa, gizarte-heziketarako esku-hartzea edo arlo psikosozialeko esku-hartzea, edo arretea soziojuridikoa.

3.

Justiziaren paradigma berria den Justizia Leheneratzailea kontzeptu bihurtzea

Txostenaren kapitulu honetan, ezinbestez zehaztu behar da **“Justizia Leheneratzailea”** terminoa (*restorative justice* ingelesezko terminoaren itzulpen zuzena; **justizia konpontzailea** ere deitzen zaio), **bake-kultura** terminoarekin batera sartzeari, batez ere, kontuan hartzen baditugu bai Europan, bai Espainian, indarrean jarri diren azken legegintza berritasunak eta arauak eta politika autonomiko berrienak, batez ere zigor arloan.

Justizia Leheneratzaileak kontzeptua ulertzeko lagungarri izan daitezkeen definizio ugari ditu; hemen jasotzen dugunaren arabera, *“gatazkak ebazteko filosofia eta metodoa da, batez ere biktima babestea eta –komunitateko kideen arteko elkarrizketaren eta kaltetuen arteko topaketaren bidez– gizarte-bakea berrezartzea kontuan hartzen dituen, kaltetuek agerian utzitako beharrak eraginkorki betetzeko. Horretarako, haien esku uzten da berriro prozesuaren eta balizko konponbideen gaineko kontrolaren zati handia, eta ahaleginak egiten dira arau-hausleak kaltearen erantzukizuna bere gain har dezan, delituak pertsonarengan eta gizartearen eragindako kalteak konpontzea lortzeko”* (Ríos Martín, 2008).

Beraz, **zigor sistemaren ohiko erantzunarekin bat**, delitua egiteak, epaiketan frogatu eta gero, zehapen edo zigorra ekarriko du, delitua egin duena erruduna bada eta Estatuaren aurrean eta delituaren mota jasotzen duen zigor-arauaren aurrean erantzuten badu. Planteamendu horretan, biktimaren rola bigarren planoan geratzen da, eta bere deklarazioa akusatzaileek frogatzea gisa erabiltzen dute, baina era mugatuan hartzen du parte epaiketan, eta ez da kontuan hartzen jasan duen kaltea, ezta biktimaren nahia ere, kaltea ordaintzeko moduari dagokionez. Bestalde, justizia tradizionalaren oinarritzako helburua ez da gaizkileari erantzukizuna egozte (baizik eta delitu baten erruduna den egiaztatzea), hortaz, hitz batez, “justizia egitea” da xedea. **Justizia Leheneratzailea, aldiz, “injustizia desegitea” dela esan daiteke;** hau da, gizaki bati kalte egin dionak, horretarako eskubiderik gabe, bere jarduketaren erantzukizuna bere gain hartu behar du eta eragindako kalteak konpontzen saiatu, batez ere kaltetutako pertsonaren beharrak kontuan hartuta. Horretarako, funtsezkoak dira topaketa eta elkarrizketa, balio baitute *“aldeak elkartzeko, eta delituaren ondorioei –oraingoei*

zein etorkizunean ager daitezkeenei– aurre egiteko modua elkarren artean ebazteko” (Marshall, 1996).

Biktimaren eta kaltegilearen arteko Justizia Leheneratzaileari dagozkion balioen zerrendari, Van Nessek eta Strongek osatu dutenari (1997), jarraikiz, aipatu behar da **beharrezkoa izango dela bai aldean arteko topaketa zuzena, hala badagokio, lagun dezaketenekin batera, bai eragindako kaltea ordaintzea: kendutako gauza itzultzea, diruz ordaintzea, biktimaren edo komunitatearen onerako lanak egitea.** Horrela, alde guztiak komunitatean berriz integratzea lortzen da, era integrarean, produktiboan eta lankide moduan, eta hori guztia, biktima, kaltegilea, baita komunitatea ere parte-hartzaile izan dituen prozesuaren ostean; izan ere, prozesu horretan, gertatutakoa eraldatu egiten da, gauza garrantzitsu, baliagarri eta aberasgarri bihurtuta.

Justizia Leheneratzailea biktimen, kaltegileen eta gizartearen partaidetzaren beharrean dago; izan ere, bildu behar dute, gertatutakoari buruz hitz egiteko eta egindako kaltea konpontzeko. Aurretik, kaltegileak eragindako kaltearen erantzukizuna bere gain hartu behar du, eta horrek egoitza judizialean egitate mota zehaztea eta ezarri beharreko zigorra adostea baino esparru zabalagoa hartzen du barnean. Prozesu horrek aukera ematen du aldean arteko harremana berrezartzeko (halakorik egon bada), harreman berria ezartzeko (nahi izanez gero) edo modu onean amaitzeko. Zailtzarrik gabe, topaketak, elkarrizketan komunitateak parte hartu edo ez, indartu egingo du komunitatea, aurre egin gabe eta indarkeriarik gabe, emaitzaren onuradun izango delako. Gizarteak parte hartzea hezigarria izango da, etorkizunean gatazkak saihestuko dituen, berriz ez gertatzeko edo arazo horiek modu positiboagoan kudeatzeko.

Zigor arloko bitartekaritza (edo biktima/kaltegilearen arteko auzitegi barruko bitartekaritza, **Auzitegi Barruko Bitartekaritzaren Zerbitzuaren 2015eko txostenean** arrazoiz deitzen dioten moduan) Justizia Leheneratzailearen iceberg punta izan da, aurkakotasunean oinarritutako sistema –indarrean dagoena– osatzen duena, eta *“herritarrentzako arretari dago-kionez, kalitate hobea izango duen justizia formaleko sistema bat eraikitzeko aukera bikaina da”*.

Biktima-kaltegilearen arteko bitartekaritza ereduak dagokionez, Moreno Álvarezek, Eusko Jaurlaritzako Justizia Zuzendaritzako Helduen Justizia Zerbitzuaren arduradunak, egin duen sailkapenari jarraikiz honako artikulua honetan: **“El European Forum for Restorative Justice (EFRJ): una experiencia europea para promover la justicia restaurativa y la mediación en Europa y mejorar servicios públicos en el ámbito de la Administración de Justicia en Euskadi (European Forum for Restorative Justice (EFRJ): Europa mailako esperientzia justizia leheneratzailea eta bitartekaritza Europan sustatzeko eta Euskadiko Justizia Administrazioaren arloko zerbitzu publikoak hobetzeko)”** (2016), honako hauek bereiz daitezke:

- **Epaiketa aurreko bitartekaritza edo komunitarioa** (auzibidean eta zigor arloan sartu aurretik).
- **Auzitegi barruko bitartekaritza** (prozesu judizialean integratua).
- **Epaia gauzatzeko faseko bitartekaritza (probation)**, gehienetan, zigorra betetzeko modua zehazteko.

- **Zigor-bitartekaritza** (zigorra espetxean betetzen hasi denean); horrek hiru modalitate ditu: presoan arteko bizikidetzaz arazoei lotutakoa, presoan eta funtzionarioen arteko gatazkei lotutakoa, edo presoaren eta biktimaren arteko arazoei lotutakoa.

Moreno Álvarezen arabera, **bitartekaritza Justizia Leheneratzailearen teknika da**, beste batzuekin batera erabiltzen dena, besteak beste, **batzarrekin** (*conferencing*) eta **elkarteekin** (*circles*) batera. Harremanak konpontzeko tresna horiek aitzindari den Euskadiko Justizia Konponarazlearen Zerbitzuaren (aurrerantzean, JKZ) lan eremuan jaso dira. Zerbitzua 2018an jarriko da martxan, lehendik zegoen Auzitegi Barruko Bitartekaritza Zerbitzuaren (ABBZ) ordeza.

Txosten honetan dagoeneko aipatu dugunez, **bitartekaritza** gatazkek ebazteko metodo gisa aztertuko dugu batez ere. Hala ere, agerian jarri nahi ditugu –sakonago azaldu– Justizia Leheneratzailearen beste praktika batzuk, gure autonomia-erkidegoan gutxiago erabiltzen direnak, edo behintzat, erakundetuta ez daudenak:

- **Batzar komunitarioak:** bitartekaritza mota horretan bigarren mailako biktimek hartzen dute parte, hala nola senideek, erreferentzia-pertsonak, irakasleek, hau da, egitatean zuzenean inplikaturik ez dauden baina, alde batekin edo biek in lotura estua dutenez, ondorioak jasan dituzten eta –bigarren mailako biktima direnez– gatazka kudeatzeko eta konpontzeko ekarpen bat egin dezaketen beste pertsona batzuek (Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzua jarri zenean egin zen, auzitegi barruko bitartekaritzaren baitan, bitartekaritza hutsa baino egokiagoa izango zela jo zelako). Batzarrek ahalmen eraldatzaile handia dute, kaltegileak eta biktimak gatazka ebaztean parte hartzen dutelako, zirkulutan eserita, konfiantzazko pertsonekin eta bere burua delituan inplikaturik ikusi duten gainerakoekin batera (senideek, lagunek, eragindakoek); profesionalak prozesuan aurrera egiten laguntzen diete; teknika horretan ez zaie bitartekari deitzen, erraztaile baidir (*facilitators*).
- **Bake elkarteak:** Zeelanda Berrian sortu ziren, gazte justiziaren arloan; beste interesdun batzuei, aldeekin harreman esturik izan arren, zeharka kalteturik geratu direnei (eragile juridikoak, komunitateko kideak eta abar) saiotean parte hartzeko aukera ematen diete, gainerako aldeekin batera. Esperientzia hori **Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritzako Biktimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritzak burutu zuen, “Topaketa Leheneratzaileak Komunitateetan”** izeneko ekimenaren baitan; iraganean indarkeria jasaten zuten komunitate horietan, biktimei aintzatespena egin nahi da orain, komunitatearen parte-hartzearekin.
- **Laguntza elkarteak:** Kanadan sortu ziren, eta zigorra bete osteko fasean oinarritzen dira; izan ere, komunitate-kideen talde batek (hasieran, erlijio-komunitateak) presio ohiekien berrintegrazteko plana sinatzen du –idatzizko hitzarmen bat–, eta horren bidez, espetetik aterata den pertsonak konpromisoa hartzen du plana betetzeko eta horren erantzule bihurtzen da.
- **Kalteak ordaintzea eta komunitate zerbitzuak:** biktimak bitartekaritza prozesuan parte hartu nahi ez duenean edo gai ez denean ezartzen dira, baita biktima

erakundea denean ere. Gazte justizian erabiltzen dira gehienbat, horren helburua adingabearen heziketa eta prebentzioa delako, biktimari kalteak ordaintzeaz gain. Tresna horiekin biktimari zuzenean mesede egiten dion prestazioa sortzen da, hala nola eragindako kaltea ordaintzea, kendutako gauza itzultzea edo ordezteka, edo bestela, kaltea konponduko duten lanak egitea, komunitatearen mesedetan.

- **Auziaren osteko adiskidetzak:** Estatu Batuetan delitu larri kasuetan aplikatzen da batez ere; kondena bete ondoren egiten da, eta biktima eta kondenatua biltzen dira, bitartekaritza teknikak erabiliz, biktimaren gogobetetze moralak lortzen saiatzeko eta kondenatuari damuzteko aukera emateko.

Laburbilduz, justiziaren paradigma berria den Justizia Leheneratzaileko tresnak auzi-prozesu judizialean integratuta dauden formula osagarriak dira; funtsean, gatazkek ebazteko prozedura osatzen dute, elkarriketan oinarritua, eta zigorra ez den edo zigor arloko erantzuna arintzen duen alternatiba eskaintzen duena, eta honako abantaila hauek ditu:

- Alde biek **konpromiso handiagoa** hartzen dute eta inplikaturik daude Justizia Leheneratzaileko prozesuaren ostean adostuko duten konponbidea aurkitzean.
- Gizartearen errealitateak eta gizabanakoaren beharretatik **gertuago dagoen zigor arloko justizia** garatzen laguntzen dute.
- Topaketan **horren juridikoa ez den hizkera** erabiltzen da, **komunikazioa** errazten duen **espazioan**, prozesu osoari balioa emanez eta aldeentzat **ulergarriagoa** izatea lortu nahian.
- Alderdi subjektiboak gehitzen dira, prozedura formalean desagertu egiten direnak; horri esker, aldeek, prozesu judiziala amaitu ondoren, gatazka pertsonala **modu onean eta gogobetegarrian itxi** dezakete.
- **Biktima** lekuko izatetik protagonista izatera pasatzen da, eta jasandako kaltearen ordaina jaso dezake; ondorioz, gogobetetze handiagoa sentituko du, berak azalduko baitu nola ordaindu behar den kaltea.
- **Kaltegileak** bere gain hartuko du gertatutakoaren erantzukizuna, beste aldearen sentimenduz jabetuko da eta biktimari eragindako kaltea ordaintzeko moduak planteatuko ditu.
- **Gizarteak** bakea berrezar dezakeen erantzun orohartzailerik jasotzen du (kaltegilea-biktima-gizarteak).
- Epe ertainean, **Justizia Administrazioaren lan karga** murrizten du, atzerapenak ez dira hain luzeak eta administratua jasan behar duen kostu ekonomikoa txikiagoa da.
- Lagungarria da **demokrazian gehiago murgilduta dauden politikak kriminalaren** garapenerako.

Hori guztia jasota dago Idoia Igartua, Alberto José Olalde, Mercé Pedrola eta Gema Varonaren azterlanetan *Evaluación del coste de la Justicia Restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos: el caso de la mediación penal aplicada a las infracciones de menor gravedad* (2013).

4.

Bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen arau-esparrua: aurrekariak, gaur egungo egoera eta etorkizuna, araudiari begira

Gatazkak konpontzeko metodo alternatiboak (aurrerantzean, GKMA edo ADR, “Alternative Dispute Resolutions”), eta batez ere bitartekaritza, auzitegietan egiten den justizia tradizionalaren alternatibatzat jo daitezke kasu batzuetan (xedapen askeko gaietan edo egokitasun-printzipioa eskatzeko moduko kontuetan); beste batzuetan, aldiz, justiziaren osagarria da, hala araututa dagoenean edo legak esanbidez debekatzen ez duenean.

Atal honetan honako hauek aipatuko dira: **xedapenak, gomendioak, araudi zibila eta merkataritzakoa**, familia arlokoa barne (horiei “araudia” deituko diegu aurrerantzean), eta **Justizia Leheneratzailea eta zigor arloko bitartekaritza**., hau da, txosten honen ondorioetarako interesgarriak diren arloak. Atal bi horietako bakoitzean txostenak eta gogoetak aipatuko dira, bai EAEko mailakoak, baita estatuko eta nazioartekoak ere.

4.1 Arlo zibileko eta merkataritza arloko bitartekaritza buruzko araudia

Atal honi hasiera emateko, EAEn erabili diren hainbat gomendio eta xedapen aipatuko dira, baita Europako araudia ere:

■ Nazioarteko araudia

- [1980eko urriaren 25eko Hagako Hitzarmenari erantsitako jardunbide egokien gida](#); adingabeak nazioartean ostearen alderdi zibilak azaltzean, bitartekaritza baliatzea gomendatu zuen.
- [R\(98\) 1 gomendia](#), Europako Erkidegoko Ministroen Batzordeak 1998an eman zuena; horren bidez, hertsatuki eskatu zitzaizen estatu kideei bitartekaritza zerbitzuak indartu edo abian jar zitzaizkizaten, batez ere familia arloan, banantze kasuetan eta dibortzioetan sortzen diren gatazkei heltzeko.
- 2002ko apirilaren 19ko Liburu Berdea [Europako Erkidegoen Batzordea, Brusela, 2002ko apirilaren 19a, COM(2002) 196 final], zuzenbide zibilarren eta merkataritza-zuzenbidearen arloko gatazkak ebazteko modu alternatiboak buruzkoa, bitartekaritza gizarte-bakea lortzeko tresna modura sortu zuena.
- Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren [Europako Jokabide Kodea](#) eta 2008/52/EE Zuzentaraua, 2008ko maiatzaren 21eko, merkataritza arloko eta arlo zibileko kontuetako bitartekaritzaren alderdi batzuei buruzkoa.
- [2201/2003 Erregelamenduaren \(EE\) 55.](#) artikuluan (e) apartatuak, guraso erantzukizunari buruzkoak, honako hau ezarri zuen, estatuen arteko lankidetzari dagokionez: *“guraso erantzukizunaren titularren arteko akordioak lortzen lagunduko du, bitartekaritza edo beste baliabide batzuk erabiliz, eta helburu horrekin, mugaz gaindiko lankidetzat bultzatuko du”*.

■ Estatuko araudia

Uztailaren 6ko 5/2012 Legeak, auzi zibil eta merkataritza-ko bitartekaritza buruzkoak, 2008/52/EE Zuzentaraua estatuko legedira ekartzeari arduratu behar izan zuen; azken horrek Prozedura Zibilarren Legeko hainbat artikuluren erreforma eragin zuen. Lege horrek, bigarren xedapen gehigarrian, eskumen osagarriak eman zitzaizkien administrazio publikoei eta Justizia Administrazioari, bitartekaritza buruzko informazioa, zerbitzua, aholkuak eta orientabideak emateko:

“1. Justizia Administrazioaren zerbitzurako bitarteko materialak hornitzeko eskudun diren herri-administrazioek bitartekaritza buruzko informazioa jarriko dute organo jurisdikzionalen eta herritarren esku, prozesu judizialaren ordezkari aukera gisa.

2.- Herri-administrazio eskudunek ahalabideak egingo dituzte prozesuaren aurretiko doako aholkularitzaren eta orientazioaren barruan sartzeko bitartekaritza – Doako Laguntza Juridikoari buruzko urtarrilaren 10eko 1/1996 Legearen 6. artikuluan daude jasota –, auzien kopurua eta kostuak murriztea ahalbidetzen baitu”.

Geroago, bitartekariaren estatutuari eta *online*-ko bitartekaritza-prozedura eratzeari dagokionez, honako hau onartu zen: 980/2013 Errege Dekretua, abenduaren 13koa, 5/2012 Legearen zenbait alderdi osatzeko (BOE, 2013ko abenduaren 27koa). 980/2013 Dekretuaren 14. eta 21. artikuluek, maiatzaren 7ko [JUS/746/2014 Agindua](#) bidez garatutakoek, bitartekariaren eta bitartekaritza erakundearen fitxategia sortu zuten.

Hona hemen, bitartekaritza buruzko berariazko arauak jasotzen dituzten beste xedapen batzuk:

- Lan arloan, Jurisdikzio Soziala arautzen duen urriaren 10eko 36/2011 Legearen 63. eta 68. artikulua.
- Kontsumoaren arloari dagokionez, otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretuaren 38. artikulua; dekretu horren bidez, kontsumoko arbitraje sistema arautzen da, zeinen barruan ezartzen baita bitartekaritza prozedura. Gai horri dagokionez, orain dela gutxi, honako hau onartu da: [7/2017 Legea, azaroaren 2koa](#), kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa; horren xedea Europar Batasunean bizi diren kontsumitzaileei Europar Batasuneko estatu kideetako edozeinetan egoitza duten enpresarekin dituzten auziak ebazteko aukera bermatzea izan da. Izan ere, horrela, Espainiako legedia Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren [2013/11/EE Zuzentaruaren](#) arabera egokitzen da (berriak direnez, kontsumo arloko aldaketak agertzen dira kapitulu honen amaieran).
- [Irailaren 22ko 35/2015 Legea](#), zirkulazio-istripuetan pertsonen eragindako kalte-galerak baloratzeko sistemaren erreformarena, 14. artikuluan, “Bitartekaritza-prozedura eztabaida-kasuetan” izenburua duen. Artikulu horrek libilgailu motordunen zirkulazioko erantzukizun zibilar eta aseguruari buruzko Legea ere aldatzen du ([8/2004 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 29koa](#)).
- [25/2015 Legea, uztailaren 28koa](#), bigarren aukerako mekanismoarena, finantza-kargaren murrizketarena eta gizarte arloko bestelako neurriena, orain dela gutxi bitarte-

karitza terminoa gehitu du finantza-kargaren murrizketari eta gizarte arloko bestelako neurriei dagokienez; horren bidez, ekintzaileei eta beren nazioartekotzeari laguntzeko legea aldatu zen (14/2013 Legea, irailaren 27koa).

- Konkurtsoari buruzko [22/2003 Legeak](#), [uztailaren 9koak](#), X. tituluan (23. artikulua) ordainketei buruzko judizioz kanpoko akordioa eta prozedura aipatzen ditu eta “konkurtso bitartekariaren” figura gehitzen du.
- [29/2015 Legea](#), [uztailaren 30ekoa](#), Arlo Zibileko Nazioarteko Lankidetzeta Juridikoarena.
- [2/2006 Lege Organikoa](#), [maiatzaren 3koa](#), Hezkuntzari buruzkoa, Haurrak eta Nerabeak Babesteko Sistema aldatzen duen [uztailaren 28ko 26/2015 Legearen](#), bidez eguneratua; 132. artikuluan, ikastetxeko zuzendariaren eskumenera artean –f) letran–, gatazkak konpontzeko bitartekotza bermatzea aipatzen du.
- [15/2015 Legea](#), [uztailaren 2koa](#), Borondatezko Jurisdikzioarena, Kode Zibilaren 82. artikulua eta hurrengoak aldatzen dituena. Interesgarria da, baimentzen baitu dibortzioa edo banantzea, kasu bietan ezkontideen adostasunez, eta baldin eta tartean seme-alaba adingaberik edo ezgairik ez badago, notarioak eskritura publikoan hitzarmen arautzailea jasoaraziz, edo bestela, banatzea edo dibortzioa egoitza judizialean, Administrazioaren letratuaren aurrean formalizatuz, epai edo -dekretuaren bidez. Seme-alaba adinez nagusiak edo emantzipatuak egonez gero, ukitzen dizkien neurrien inguruko adostasuna eman behar dute, diru-sarrera propiorik ez dutelako eta familia-egoitzan bizi direlako. Halako egoeran, familia-bitartekaritzak akordio horiek lortzen eta dokumentu batean jasota uzten lagun dezake; dokumentuak dibortzioari edo banantzeari buruzko bien adostasuna adierazteko balioko du.

[Espainiako Konstituzioaren 39. artikulua](#) lege autonomikoak familia-bitartekaritzaren esparruan kokatzen eta babesten ditu, botere publikoek familiaren babespen sozial, ekonomiko eta juridikoa eta seme-alaben babespen osoa ziurtatzen dituztela adierazten duenean.

Horrez gain, 2000ko Prozedura Zibilaren Legean hainbat agindu gehitu ziren, aztergai dugun gaia dela eta; hain zuzen: 19.1, 39., 63.1, 65.2, 66., 206.2, 335.3, 347.1, 395.1, 414.1, 415.1 eta 3., 517.2.2., 518., 539.1, 545.2, 548., 550.1.1., 556.1, 559.1, 576.3 eta 580. artikulua (Madrilgo Abokatuen Elkargo Ohoretsuak egindako laburpena. Justiziaren eta Abokatuen Behatokia, Prozedura Zibilaren Arloa).

■ Araudi autonomikoa

Familia arloan, auzi zibil eta merkataritzazkoetako bitartekaritzari buruzko [uztailaren 6ko 5/2012 Legeaz](#) gain, autonomia-erkidegoek berariazko araudia onartu dute gai horren inguruan: Andaluzia, Aragoi, Asturias, Balearrak, Kanariar Uharteak, Kantabria, Gaztela-Mantxa, Gaztela eta Leon, Katalunia, Galizia, Madril, Nafarroa, Euskal Herria eta Valentzia. Gainera, Katalunian, 2011n, [Kataluniako Bitartekaritzaren Liburu Zuria](#) egin zen.

[EAEko Autonomia Estatuak](#), 10.12 artikuluan, laguntza soziala eskumen eskusiboa dela jasotzen du. [1/2008 Legeak](#), [otsailaren 8koak](#), Euskal Autonomia Erkidegoko Fa-

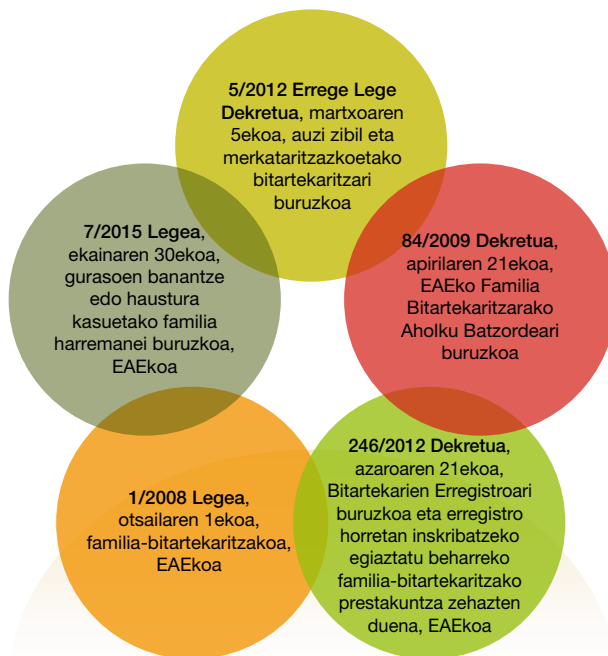
milia Bitartekaritzakoak babesten du, baita hortik abiatutako araudiek ere, hala nola [84/2009 Dekretuak](#), [apirilaren 21ekoak](#), Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordeari buruzkoak; [246/2012 Dekretuak](#), [azaroaren 21ekoak](#), Bitartekariaren Erregistroari buruzkoak eta erregistro horretan inskribatzeko egiaztatu beharreko familia-bitartekaritzako prestakuntza zehazten duenak; eta [75/2017 Dekretuak](#), [apirilaren 11koak](#), Enpleguko eta Gizarte Politiketako Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duenak, non, bereziki, Gizarte Politiketako Zuzendaritzak familia-bitartekaritzan duen eskumena arautzen den.

Orain dela gutxi onartutako [7/2015 Legeak](#), [ekainaren 30ekoak](#), gurasoen banantze edo haustura kasuetako familia harremanei buruzkoak, gaitu egiten ditu organo judizialak aldeak auzitegi barruko bitartekaritzari buruzko informazio saio batera **derrigorrez joanarazteko**; saio horretan, aldeek modu askean adierazi ahal izango dute bitartekaritzaren prozedura jarraitu nahi duten ala ez (“jarraitu” esaten da, “hasi” egokiagoa dela ematen duen arren). Legearen III. kapituluak, familia-bitartekaritzari buruzkoak, **ezkontza aurreko hitzarmen bitartekaritzaz ahalgaita egiteko konpromisoa jasotzen du**, baita honako **aukera** hau ere: aldeek, prozedura edozein unetan eta **bien adostasunez**, bitartekaritzaren prozedura hasteko eska dezakete.

Ondoko grafikoak erakusten ditu EAEn eragina duten araudiak, arlo zibileko eta merkataritza arloko bitartekaritzari dagokienez, familia arloa barne.

1. grafikoa.

Familia-bitartekaritzaren dela eta, EAEn eragiten dion araudia, arlo zibileko eta merkataritza arlokoa



Iturria: egileak egina.

■ **2008/52/EE Zuzentaraua aplikatzeari buruzko txostenak**

2008/52/EE Zuzentzarautik aurrera, nabarmen bultzatu da bitartekaritza arlo zibilean zein merkataritza arloan, bai Europa mailan, bai estatuan. Hala ere, ez Europan (Barona Vilar, “Integración de la mediación en el moderno concepto de Access to Justice”, 2014. Europar Batasuneko herrialdeetako oinarritzko lege-testuen erreposoa egiten du, Espainiakoa barnean hartuta), ez Espainiako estatuan, ezta Euskadin ere, ez da behar bezala ezarri eta ez du espero den ondorioz izan. Hobeto egokitu da zigor arloan, familia arloan, hipoteka, errentamendu eta kontsumo arloetan, baita auzo edo komunitate arloan ere.

Azken urteetan, hainbat txosten egin dira bitartekaritzaren egoera azaltzeko, metodo hori erabili eta horri buruzko legeak eman diren arlo desberdinetan. Honako hauek aipa daitezke:

a) Batzordeak Europako Parlamentuari, Kontseiluari eta Europako Ekonomia eta Gizarte Komiteari bidalitako Txostena, 2016ko abuztuaren 26koa, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren merkataritza arloko eta arlo zibileko kontuetako bitartekaritzaren alderdi batzuei buruzko 2008/52/EE Zuzentaraua aplikatzearen ingurukoa. COM(2016) 542 final.

Txosten horren arabera, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008/52/EE Zuzentzarauak, maiatzaren 21ekoak, merkataritza arloko eta arlo zibileko kontuetako bitartekaritzaren alderdi batzuei buruzkoak, funtsezko aldaketak ekarri ditu estatu kideetako arau-esparruan. Ondorioz, aurrerapausoak egin dira auziak ebazteko ordezko moduen erabilera sustatzeko eta bitartekaritza eta prozesu judizialaren arteko lotura orekatua lortzeko bidean. Era berean, txostenak jasotzen duenez, zailtasunak antzematen dira, batez ere, estatu kideetan ez baitago bitartekaritzaren “kulturalari”; gainera, ez da ondo jakiten nola jokatu mugaz gaindiko kasuetan, eta bitartekaritza eta bitartekariaren kalitatea kontrolatzeko bideen funtzionamenduari buruzko ezagutzaren maila baxua da.

Hainbat gai aztertu dira, hala nola:

- **Bitartekaritza buruzko estatistika datu osoak lortzeko zailtasunak.** Txostenaren arabera, ez dago herrialde guztiei buruzko datu zehatzik eta konparagarririk, ezta datu horiek konparazio terminoetan neurtzeko modu egiaztagarririk. Gogoeta hori neurri berean aplikatu dakieke EAeko bitartekaritza zerbitzu publikoei, datuak aski onak badira ere, ez dago modu egiaztagarririk datuok neurtu eta konparatzeko; hori dela eta, oso erabilgarria izango litzateke datu-base komun bat, sendoagoa, bitartekaritzaren erabilera sustatzen jarraitzeko berebiziko garrantzia izango lukeena.
- **Estatu mailako jokabide-kodeak hartu beharra, tresna garrantzitsuak baitira bitartekaritzaren kalitatea bermatzeko;** izan ere, herrialde batzuek dagoeneko egin dute, **Bitartekarietzako Europako Jokabide Kodeari** jarraikiz. Euskal Autonomia Erkidegoan kodea ez dago ezarrita; lan hori etorkizun-

ean egin beharko da, 2010. urtean, Alzate Sáez de Herediak eta Merino Ortizek “Printzipio etikoak eta jokabide-kodea bitartekari aritzen diren pertsona eta erakundeentzat” proposatu zuten arren.

- **Kalitatea kontrolatzeko gutxieneko mekanismo uniformeak ezartzea, bitartekaritza zerbitzuak emateari dagokionez.** Estatu kideek bitartekariak akreditatzeko derrigorrezko prozedurak hitzartu dituzte, eta bitartekariaren erregistroak eramatean dira; bestalde, Europa mailako txostena osatzeko egindako inkestetan, parte-hartzaileak koherentzia bermatzeko gutxieneko kalitate-arau uniformeak ezartzearen alde azaldu ziren, baina arau horiek bitartekaritza-kulturaren gaian tokian tokiko desberdintasunak kontuan hartzeko aukera eman behar dutela adierazi zuten. Gogoeta hori EAEn ere aplikatu daiteke.
- **Bitartekariak prestakuntza egokia jasotzea.** Txostenaren arabera, prestakuntza orduetako dagokionez, estatu kide gehienek gaituratu egin dute ezarritako gutxieneko kopurua, eta guztietan arautu da ordu horien osteko prestakuntza jarraitua. Euskadin, EAeko Familia Bitartekaritzaren Legearekin bat, familia arloko bitartekariaren erregistroan egoteko behar zen prestakuntza ezarri zen; datorren urtean berriz aztertuko da bost urteotan jasotako prestakuntza jarraitua, erregistroan egoteko baldintzak oraindik betetzen direla egiaztatzeko.
- **Organo judizialek ematen duten gonbidapenari dagokionez** (bitartekaritzara joateko), baliabidea erabiltzeko sustatzeko neurriak planteatu ziren, hala nola: aldeei organo jurisdikzionalak jartzen dituzten demandetan gatazka bitartekaritzaren bidez konpontzen saiatu dela deklaratzeko eskatzea; derrigorrezko informazio-saioak prozesu judizialaren zehar; organo jurisdikzionalak bitartekaritza prozesu judizialaren etapa guztietan aintzat hartzea behartzea, batez ere familia-zuzenbidearen arloan. Espresuki, hauxe dio: **“estatu mailan ahaleginak bikoiztu behar dira organo jurisdikzionalak aldeei auzia ebazteko bitartekaritzara jotzea proposa diezaieten, auzigai horien kopurua handiagotzeko”.**
- **Herrialde batzuetan beste neurri batzuk ezarri dira bitartekaritzaren erabilera sustatzeko,** hala nola bitartekaritzarako diru-pizgarriak ematea edo prozesu judizialaren tasa eta kostuak murriztea edo osorik itzultzea, prozesu judiziala etenda dagoen bitartean akordioa bitartekaritzaren bidez lortzen bada. Beste herrialde batzuek bitartekaritza zerbitzua erabat doan, prezio txikian edo doako laguntza juridikoaren bidez ematen dute, aldean ekonomia-egoeraren arabera. Beste batzuetan, alderantziz: bitartekaritzaren erabilera sustatzeko neurri gisa, zehapenak ezartzen dira.
- **Bitartekaritza buruzko informazio zabalagoa izatea eta horren berri publiko orokorraren aurrean zabaltzea,** oraindik ere informazio gutxi dute bai aldeek, bai profesionalak. **Europa mailan, linean**

dagoen justizia ataria sortu da, non estatu kideetako bitartekaritza sistemai buruzko informazio ugari eskura daitekeen, besteak beste, norengana zuzendu behar den jakiteko.

Hitz batez, txostenak onartu egin zuen zuzentaraua betetzeko modua eta ebatzi zuen oraingoz ez zela beharrezkoa berrikustea; hala ere, aplikatzeko modua hobe zitekeela adierazi zuen: *“Hala dagokionean eta beharrezkoa izanez gero, estatu kideek ahaleginak eragotu behar dituzte, bitartekaritza jotzea bultzatzeko. Horretarako, Zuzentarauan xedatuta dauden eta txosten honetan azaltzen diren baliabide eta mekanismoak erabil ditzakete. Bereziki, estatu mailan ahaleginak bikoiztu behar dira organo jurisdikzionalak aldeei auzia ebazteko bitartekaritza jotzea proposa diezaizkien, auzigai horien kopurua handiagotzeko. Jarraian azaldutakoak esparru horretan erabiltzen diren jardunbide egokien adibideak direla jo daiteke: aldeek jurisdikzio-organoean jartzen dituzten demandetan, batez ere familia-zuzenbidearen arlokoak badira, auzia bitartekaritzaren bidez konpontzen saiatu den adierazteko eskatzea; derrigorrezko informazio-saioak prozesu judizialean zehar; eta organo jurisdikzionalak bitartekaritza prozesu judizialaren etapa guztietan aintzat hartzea behartzea; diru-pizgarriak, bitartekaritza jotzea ekonomikoki interesgarriagoa izan dadin prozesu judiziala hastea baino; nahitaezko betearazpena bermatzea, akordioa lortu behar duten alde guztiei baimena eskatu behar gabe”.*

b) *Rebooting the Mediation Directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU (Bitartekaritzaren Zuzentaraua berriz abiaraztea: ezarpenaren eragin mugatuaren ebaluazioa eta Europar Batasuneko bitartekaritza kasuen kopurua areagotzeko neurrien proposamenak).*

Aurreko txostenaren ondorioak 2014ko otsailen antzeman ziren, Europako Parlamentuko Lege Gaierarako Batzordeak bitartekaritzaren erabilera Europan aztertu zuenean, hain zuzen, “Bitartekaritzaren Zuzentaraua berriz abiaraztea: ezarpenaren eragin mugatuaren ebaluazioa eta Europar Batasuneko bitartekaritza kasuen kopurua areagotzeko neurrien proposamenak” dokumentuan.

Txosten horrek ondorioztatu zuenez, **“Europar Batasuneko herrialdeetan babes-politika eraginkorrik izan ez duen zuzentaraua aplikatzea ahul samarra izan da; bereziki, ez dira nahikoak izan auzitegiaren bitartekaritza jotzeko iradokizunak, eta ondorioz, gutxi izan dira burututako prozesuak, epaileen jarrera (bitartekaritza dagokionez), oro har, oso proaktiboa dela ematen duen arren”.**

Txostenean iritzia eman zuten aditu gehienek arabera, etorkizunari begira, bitartekaritzan derrigorrezko elementuak ezarri behar dira (Italiako esperientziak sendotzen du iritzi hori); hala ere, ez zuten esan derrigor tasuna erabatekoa izan behar zenik, baizik eta **formula murriztuak planteatu ziren**, hala nola derrigorrezko informazio-saioa eta/edo derrigorrezko bitartekaritza,

uzteko aukerarekin, auzilariak prozesua jarraitzeko asmorik ez badute. Bi formula horiek konbinatuz gero, baliteke etorkizunean bitartekaritza kasuak ugartzea (amaieran akordioa lortu den edo ez kontuan izan gabe); gaurdaino, hau da, hiru urte geroago, Espainian behintzat ez da ezarri.

c) *Europako Parlamentuko Gai Juridikoetarako Batzordearen txosten berria, 2017ko ekainaren 27koa, 2008/52/EE Zuzentarauaren aplikazioari dagokionez.*

Txostenak estatu kideetako arlo zibileko eta merkataritza arloko bitartekaritzaren gaur egungo egoera azaltzen du, 2008/52/EE Zuzentarauaren aplikazioari dagokionez, zuzentaraua argitaratu eta ia hamar urte geroago. Txostenaren ondorio nagusiak honako hauek dira:

1. Estatu kide ia guztiek **zuzentarauaren baldintzak estatu mailako gaitara zabaltzea** erabaki dute.
2. Estatu kide askok onartzen dute **bitartekaritza arlo zibileko eta merkataritza arloko auzigaietan erabiltzea**, lan eta familia arloetako gaiak barne; bestalde, bitartekaritza ez da esplizituki baztertu zerga, aduana eta administrazio arloetako gaitan, edo estatuak bere agintea erabiltzean burutu dituen ekintza edo omisioen ondoriozko erantzukizunarekin zerikusia duten horietan.
3. Estatu kide guztiek aurreikusten dute **organo jurisdikzionalak aldeei bitartekaritza jotzeko aukera eman ahal izatea**, eta horietatik hamabostek ezarri dute organo jurisdikzionalak **aldeei bitartekaritza buruzko informazio-saioetan parte hartzea proposatzeko aukera**.
4. Estatu kideen erdiek baino gutxiagok jaso dute estatuko legedietan bitartekaritza buruzko **informazioa zabaltzeko betebeharra**.
5. Hamazortzi dira **kalitatea kontrolatzeko mekanismo** lotesleak ezarri dituzten estatu kideak.
6. Hemereti estatu kidek **jokabide-kodeak** sortzea eta betetzea eskatzen dute.
7. Estatu kideetako hamazazpik **prestakuntza sustatu eta aratu dute beren estatuko legegintzan**.

d) *Gai horri dagokionez, beste txosten garrantzitsu batzuk honako hauek dira:*

- Azterketa sakon belduma Europar Batasuneko Barne Politiken Zuzendaritza Nagusiaren kargu, “The implementation of the Mediation Directive 29 November 2016” (“Bitartekaritza buruzko 2016ko azaroaren 29ko Zuzentaraua aplikatzea”).
- Batzordearen 2016ko maiatzeko azterlana, “Study for an evaluation and implementation of Directive 2008/52/EC-the ‘Mediation Directive’” izenburuko (2008/52/EE Zuzentaraua, ‘Bitartekaritzaren Zuzentaraua’, ebaluatu eta aplikatzeko azterlana).
- Europako Parlamentuko Azterlanen Zerbitzuari atxikitako Inpaktuaren Ex-post Ebaluaziorako Unitateak Europa mailako egindako ebaluazioa, Bitar-

tekaritzari buruzko Zuzentarauaren aplikazioari dagokionez.

- Europar Batasuneko Barne Politiken Zuzendaritza Nagusiaren kargu egindako azterlana, 2011ko apirilekoa, *Quantifying the cost of not using mediation-a data analysis* izenburukoa (“Bitartekaritza ez erabiltzeak eragiten dituen kostuen kuantifikazioa: datuen azterketa”).

Aurretik aipatutako txosten guztiak oinarri hartuta, Europako Parlamentuak honako hau eman zuen: 2017ko irailaren 12ko Ebazpena, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008/52/EE Zuzentaraua aplikatzeari buruzkoa; aipatu zuzentaraua, 2008ko maiatzaren 21ekoa, merkataritza arloko eta arlo zibileko kontuetako bitartekaritzaren alderdi batzuei buruzkoa zen (bitartekaritzari buruzko zuzentaraua).

Txosten berri horrek agerian jarri zituen estatu mailako bitartekaritza sistemen funtzionamendu praktikoa antzemandako zailtasunak, batez ere, honako hauei loturikoak: aurkakotasunean oinarritutako prozesuaren tradizioa eta estatu kideetan bitartekaritza kulturarik eza; estatu kide gehienetan, ezagutza txikia bitartekaritzaren gainean; mugaz gaindiko kasuak ebazteko aukerei eta bitartekaritzari aplikatzen zaizkien kalitatearen kontrolerako mekanismoen funtzionamenduari buruzko ezagutza nahikoa ez izatea.

Estatu desberdinetako ordenamendu juridikoen kultura juridikoa ezberdina dela erakusten dute, eta horrek zaildu egiten du pentsamoldea aldatzea eta gatazkak adiskidetasunez ebazteko moduak ezartzea; hala ere, lortu egin da estatu mailako legegileak bitartekaritzaren abantailen inguruan sentsibilizatzea. Bestalde, txostenak jasotzen du estatu kide guztiak aurreikusten dutela auzitegiek auzi bateko aldeei bitartekaritzara jotzeko (edo behintzat bitartekaritzari buruzko informazio-saioetan parte hartzeko) hertsatuki eskatzeko aukera; izan ere, horrelako informazio-saioetan parte-hartzea derrigorrezkoa da estatu kide batzuetan, epailearen ekimenez edo –auzi jakin batzuetan, hala nola familia arlokoetan– legeak hala xedatu duelako. Halaber, txostenarekin bat, estatu kide batzuetan, abokatuek derrigorrez eman behar diete bezeroei bitartekaritzara jotzeko aukeraren berri; auzitegietan aurkeztutako eskaeretan gatazka bitartekaritzaren bidez ebazten saiatu dela eta horretarako oztupoak daudela egiaztatzea ere derrigorrezkoa izan daiteke; halakoetan, aldeek auzia ebazteko bitartekaritzara jotzea erabakitzen badute, betiere bermatuko da geroago auzibidera jotzeko aukera, hau da, bitartekaritza-prozesuan emandako denbora ez da arrazoia izango aukera hori kentzeko.

Txostenaren arabera, bitartekaritza judizioz kanpoko prozedura da, ordezkooa, borondatezkoa eta konfidentziala; hori dela eta, txostenak egokituz jotzen du sistema judizialei lan karga kentzeko, eta gainera, denbora eta dirua aurrezten duenez, hobetzen du justiziari iristeko aukera. Hazkunde ekonomikorako ere lagungarria denez, estatu kide askok pizgarri ekonomikoak ematen dituzte aldeek bitartekaritzara jo dezaten, hau

da, kostua murrizten dute, laguntza juridikoa ematen dute edo, bestela, zehapenak ezartzen dituzte, arrazoi justifikaturik gabe bitartekaritzara jo ezean. Txostenaren arabera, estatu kide horietan lortutako emaitzek erakusten dute bitartekaritzak –aldean beharretara egokitutako prozeduren bidez– judizioz kanpoko ebazpen errentagarri eta azkarra ekar dezakeela.

Bitartekaritzaren kalitatea bermatzeari dagokionez, jokabide-kodeak ezartzea garrantzitsua dela dio. Hori dagokionez, Bitartekarietzako Europako Jokabide Kodea zuzenean erabiltzen dute interesdunek; bestela, estatu edo sektore mailako kodeak lantzeko inspirazio gisa erabili da. Estatu kide gehienek bitartekariak akreditatzeko prozedurak dituzte eta/edo bitartekariaren erregistroak eramaten dituzte.

Txostenarekin bat, tamalez, zaila da bitartekaritzari buruzko estatistika-datu guztiak lortzea, kasuen kopurua, bitartekaritza prozeduraren batez besteko iraupena eta kasu arrakastatsuen tasak barne. Ondorioztatzen duenez, datu-base fidagarririk gabe oso zaila da bitartekaritza sustatzen jarraitzea eta jendeak metodo horren eraginkortasunean izan behar duen konfiantza areagotzea; bide batez, azpimarratu du Europako Sare Judizialak gero eta garrantzi handiagoa duela arlo zibilean eta merkataritza arloan (bitartekaritzari buruzko zuzentaraua aplikatzearen gaineko estatu mailako datuen bilketa hobetzeari dagokionez).

Bestalde, poztasunez jasotzen du bitartekaritzak familia-zuzenbidearen arloan duen garrantzi berezia (bereziki, seme-alabak zaintzeko modalitateei, bisita-eskubideari eta gurasoen seme-alabak osteari dagokionez); izan ere, bitartekaritzak giro eraikitzailea sor dezake, negoziatzeko eta gurasoen artean bidezko tratua bermatzeko. Gainera, baliteke adiskidetasunezko konponbideak iraunkorrak eta adingabeen aldekoak izatea, adingabearen bizitokiaz gain, bisita erregimenak eta adingabearen mantenu-pentsioari buruzko hitzarmenak jaso ditzakete eta. Txostenarekin azpimarratu da Europako Sare Judizialak arlo zibilean eta merkataritza arloan duen eginkizun garrantzitsua, familia-bitartekaritza mugaz gaindiko testuinguruetan –batez ere, adingabeak ostean– erabiltzeko kasuak areagotzeko gomendioak lantzeko dagokionez. Era berean, linean dagoen Europako Justizia Atarian berariazko atala sortu eta mantendu behar dela nabarmendu du, mugaz gaindiko familia-bitartekaritzari buruzkoa, eta estatu mailako bitartekaritza sistemei buruzko informazioa emango duena.

Ondo deritzo batzordeak bitartekaritza sustatzeko eta estatu kideetako epaileei eta justizia arloko profesionalei prestakuntza emateko hainbat proiektu beste batzuekin batera finantzatzeko dirua jartzeari, bitartekaritza bultzatzeko eta zabaltzeko oso garrantzitsua dela jota.

Azpimarratzen duenez, bitartekaritza borondatezkoa izan arren, neurri berriak hartu behar dira bitartekaritza-akordioak azkar eta era eskuragarrian betetzea bermatzeko, oinarritzko eskubideak, baita estatuko eta

Europar Batasuneko legedia ere guztiz errespetatuz. Horri dagokionez, gogorarazi du estatu kide batean lortutako akordio bat estatu mailan aplikatzeko, oro har, agintari publiko baten homologazioa behar dela; horrek gastu gehigarriak sortzen ditu eta motela da akordioa egin duten aldeentzat; hortaz, eragin txarra izan ahalko luke atzerriko bitartekaritza-akordioen zirkulazioan, batez ere behe-mailako auzietan.

Txostenak jasotzen dituen gomendioen artean, honako hauek nabarmentzen ditugu:

1. **Estatu kideek ahaleginak areagotu behar dituzte bitartekaritzara jotzen dutenen kopurua sustatzeko**, bereziki, arlo zibileko eta merkataritza arloko auzietan. Horretarako, informazio-kanpaina egokiak egin behar dira, herritarrei eta pertsona juridikoei prozeduraren gaiari eta abantailei buruzko informazio zuzena eta osoa emateko, denbora eta dirua aurrezteko alde batera utzi gabe. Halaber, estatu mailako jurisdikzioetan erabiltzen diren jardunbide egokienak trukatzeko beharra nabarmentzen da, Batasunaren mailako neurri egokiez baliaturik, bitartekaritzaren baliagarritasunaren gaineko kontzientziazioa bultzatze aldera.
2. **Europar Batasunaren mailan kalitate-arauak garatu behar dira**, koherentzia bermatzen duten bitartekaritza zerbitzuak emateko, justiziara iristeko eskubidea eta bitartekaritzaren kulturari dagokionez tokian tokiko desberdintasunak errespetatuz.
3. **Bitartekaritza prozeduren estatuko erregistroak sortzeko aukera** aztertu beharra dago, eta horiek denboran zehar mantendu, batzordeak berak informazio-iturri moduan erabil dezaten, eta estatuko bitartekariak Europa osoko jardunbide egokiak ezagutzeko aukera izan dezaten [kasu guztietan, Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra errespetatu beharko da (EB) 2016/679].
4. **Atzerriko bitartekaritza-akordioak Europar Batasunean aske zirkulatzeko** arrazoiak aztertu behar dira, bitartekaritza barne auziak eta Europar Batasuneko mugaz gairako ebazteko modu sendoa, eskuragarria eta eraginkorra denez, metodo horren erabilera bultzatzeko, kontuan hartuta Zuzenbide Estatuaren printzipioa eta nazioarteko bilakaera etengabea, arlo horri dagokionez.
5. **Bitartekaritza baliatu behar da beste arlo batzuetako auzigaiak ebazteko**, hala nola **arlo zibilekoak edo administraziokoak**; horretarako, babes-neurriak ezarriko dira ahulenek jasan ditzaketen arriskuak mugatzeko eta pertsona horiek babesteko, prozedura gaizki erabiltzen bada edo ahalmen handiagoko aldeek haien posizioa gaizki erabiltzen badute; era berean, estatistika-datu adierazgarriak eta zehatzak eman behar dira. Halaber, bermatu beharko da, kostuen arloan, oreka-irizpideak errespetatzea, eta gehitzen diren arauak zorrotzegiak ez izatea, bestela, bitartekaritzak galdu egingo baitu erakargarritasuna balizko erabiltzaileak diren herritarren artean.

■ Diputatuen Kongresuaren Legez besteko Proposamena, 2017ko martxoaren 7koa

Espainiako Parlamentuan, **Justizia ministroak, Rafael Catalák adierazi zuen ez zuela bazterten lege esparrua hobetzeko aukera, hain zuzen, bitartekaritzaren "derrigor-tasuna" ezartzea**, hau da, alde guztiek informazio-saioetan parte hartu behar izan dezaten, edo bestela, Espainiako justizian *multi door* edo ate anitzeko sistema ezartzea. Horretarako, sektore juridikoko arduradunei dei egin zitzaion "iritzia sortzeko" lan egin zezaten. **Informazio-kanpainak proposatu zituen** (liburuxken bidez edo beste formula bat erabiliz), auzitegi barruko bitartekaritza bultzatzeko eta, oro har, bitartekaritzaren zerbitzua sustatzeko, herritarrei informazio gehiago emanez, informazio guneen kopurua handituz, lineako bitartekaritza zerbitzua indartuz eta egun ia inoiz egiten ez diren bitartekaritza elektronikokoak areagotuz.

Gai horri dagokionez, interesgarria da Madrilgo Abokatu-tuen Elkargo Ohoretsuak aurkeztutako eskema, bitartekaritza elektronikoei buruzkoa:

2. grafikoa.

Bitartekaritza elektronikotako prozeduraren eskema



Iturria: Madrilgo Abokatu-tuen Elkargo Ohoretsua.

Ekimen horri erantzunez, Diputatuen Kongresuak, 2017ko martxoaren 7an, [Legez besteko proposamena](#) onartu zuen. **Horren bidez, hertsatuki eskatzen zion Gobernuari judizios kanpoko bitartekaritza gatazkak ebazteko modu gisa sustatzeko.** Proposamen horren helburua herritarrek alternatiba hori erabiltzearen inguruan sentzibilizatzea da, kanpainen bidez eta gaian adituak diren pertsonekin estuki lanean jardunez. Ekimenak jasotzen du auzitegi barruko bitartekaritzako unitateak sortzea bultzatu behar dela, bitartekarien erregistro publiko eta derrigorrezkoa eratu, baita pixkanaka-pixkanaka arloan adituak direnak tartean sartu ere.

Ekimena aho batez onartu zen, eta horrek erakusten du erabateko adostasuna dagoela bitartekaritzak Justizia Administrazioaren eraldaketan bete behar duen eginkizun garrantzitsuaren inguruan; batez ere, herritarrek erabateko askatasunez eztabaidak ebazteko tresna eraginkorra izan behar du, auzitegieta lan-karga arintzeaz eta eragile juridikoei haien lana errazten duen kudeaketa prozesalerako tresna izateaz gain. Pertsonen arteko elkarriketa, lankidetzeta eta herritarrek sor daitezkeen gatazketan duten erantzukizuna bezalako balioak bultzatzen ditu. Horrela, hain zuzen ere, **Diputatuen Kongresuak hertsiki eskatu zion Gobernuari:**

1. **Bitartekaritza gatazkak ebazteko tresna gisa bultzatzea**, auzi zibil eta merkataritzazkoetako bitartekaritzari buruzko uztailaren 6ko 5/2012 Legearen bigarren xedapenari jarraikiz.
2. **Bitartekaritza herritar guztiei ezagutarazzea**, zabal-kunde-kanpainen bidez abantailen inguruan sentzibilizatuz eta bitartekaritzaren arloko erakundeekin elkarlanean arituz.
3. **Bitartekaritzan adituak diren profesionalekin eta horretan diharduten erakundeekin estuki lan eginzea**, lankidetzarako eta laguntzarako guneak bilatuz, egin behar diren jarduketak hasteko.
4. Bitartekaritzaren balioa **hezkuntza ingurunean sarzea**.
5. Urtarrilaren 21a **“Bitartekaritzaren Egun Nazional”** gisa ezarzea.
6. Auzitegi barruko bitartekaritza bultzatzea, bulego judizialaren arloan auzitegi barruko bitartekaritzako unitate berriak sortuz eta bitartekaritza horretarako bitartekarien erregistro publiko eta derrigorrezkoa eratuz.
7. Pixkanaka-pixkanaka, bulego judizialeko bitartekaritza unitateetan bitartekaritza arloko profesionalak sarzitzea.

■ **Bitartekaritza Bultzatzeko Legearen Aurreproiektua**

Txostena egiteko azken fasean, Espainiako Gobernuak [bitartekaritza bultzatzeko legearen aurreproiektua](#) onetsi zuen. Aurreikusten denez, legea 2019an zehar onartuko da, formula ireki eta malguak eratzeko helburu nagusiarekin. Formula horiek seguruenik lagungarriak izango dira bitartekaritza zerbitzua Justizia Administrazioa osatzen duen erakunde gisa ezartzeko, horren berri emateko eta partikularren arteko harreman juridikoetan ohiko garapenean bitartekaritzaren presentzia areagotzeko. Behin be-

tiko onartu bitartean egin daitezkeen aldaketak galarazi gabe, honako gai hauek aipatzen ditu:

Aurreproiektuaren lehenengo artikulua doako laguntza juridikoari buruzko urtarrilaren 10eko 1/1996 Legearen 6. artikulua aldatzen du, bitartekaritza doako laguntza juridikoa jasotzeko eskubidearen barnean dagoen prestazio moduan gehitzeko, aldeek gatazka ebazteko metodo gisa bitartekaritza hautatzen dutenean, demanda onartzeko aurrebaldintza prozesala denean edo deribazio judizialek datorrenean.

Bigarren artikulua Prozedura Zibilar buruzko urtarrilaren 7ko 1/2000 Legearen hamazazpi apartatu aldatzen ditu, konponbide azkarragoa eta eraginkorra lortzeko. “Derrigortasun arinduaren” eredu hautatu da; horren arabera, aldeek demanda jakin batzuk jarri aurretik bitartekaritza-saialdia egin behar dute.

Zioen azalpenarekin bat, judizios kanpoko bitartekaritza horren helburua aldeek informazio garbi eta zehatza jasotzea da. Hain zuzen ere, informazio-saio batean eta gatazka aztertze saioan, aldeek erakundeari, prozeduraren egiturari eta auzibidearekin konparatuta dauzkan abantaileri buruzko informazioa jasotzen dute; saio biak batera egin daitezke, demanda aurkeztu aurretiko sei hila-beteetan. Agindu horrek ez dakar ondorioz bitartekaritza prozesua agortzeko derrigortasuna eta bermatu egiten da, edozein kasutan, auzibidera jotzeko aukera, bitartekaritza prozesuari hasiera ematea adosten ez bada.

Gainera, prozesu batean, auzitegiak (lehen zein bigarren auzialdian) erabaki dezake komenigarria izango dela aldeek **auzitegi barruko bitartekaritzara** jotzea, prozesuari ekin aurretik saiatu ez bada.

Aurreproiektuan jasota daude prozesuko kostuen erregimenean eta negoziazioko egintza zein dokumentuen konfidentialtasuna babesteko neurrietan egin beharreko aldaketak; izan ere, bitartekaritza-hitzarmen, -prozesu edo -akordiorik egonez gero, kautela-neurriak hartzeko aukera jasotzen da.

Hirugarren artikulua auzi zibil eta merkataritzazkoetako bitartekaritzari buruzko uztailaren 6ko 5/2012 Legearen zazpi apartatu aldatzen ditu. Bitartekaritzaren geldiera-efektuaren epea luzatzen da (berrogeita hamar egutegi-egunekoa izan dadin) eta bitartekariak Justizia Ministerioaren menpe dagoen Bitartekaritza Erakundearen Erregistroan izena ematea eskatzen da; hala badagokio, hau da, erreformak bitartekaritza-saialdia egiteko eskakizuna ezarri duenean eta deribazio judizialari lotutako kasuetan autonomia-erkidegoek esku hartzen badute, bitartekariak autonomia-erkidegoaren mailan gaitutako erregistroan izena ematea eskatuko da.

Aurreproiektuaren arabera, deklarazio-prozesuari ekin aurretik bitartekaritza saialdia derrigorrezkoa izango da honako kasu hauetan:

- a) Ezkontzaren deuseztasuna, banantzea, dibortzioa deklaratzeko hartutako neurriak, edo seme-alaba adingabeen zaintza eta jagoletzari loturikoak, edo guraso baten seme-alaba adingabeen izenean beste gurasoaren aurka erreklamatzeko dituen mantenuarekin zerikusia

- duten neurriak, baita lehenago ezarritako neurriak aldatu nahi dituzten guztiak.
- Zabarkeria profesionalaren ondoriozko erantzukizuna.
 - Oinordetzak.
 - Ondareen zatiketa judiziala.
 - Bazkideen artean eta/edo sozietateetako administrazio-organismoekin sor daitezkeen gatazkak.
 - Kontratuz kanpoko erantzukizunaren arloko erreklamazioak, arrazoia zirkulazio-egintza bat ez bada.
 - Gurasoen arteko mantenu-pentsioak.
 - Jabetza horizontala eta ondasun-erkidegoak.
 - Inoren gauzaren gaineko eskubide errealak.
 - Banaketa kontratuak, agentzia, frankizia, ondasun eta zerbitzuen hornikuntza, betiere banan-banan negoziatu badira.
 - Pertsona fisikoen arteko erreklamazioak, 2.000 eurotik beherako zenbatekokoak badira eta arrazoia kontsumo-egintza bat ez bada.
 - Obra-errentamenduko kontratu bati lotutako erakitze-akatsak.
 - Ohorerako, intimitaterako eta norberaren irudirako eskubidea babestea.
 - Epaiketa arruntaren bidez gauzatu behar diren errentamendu-prozesuak.

Bitartekaritza bultzatzeko jarraipen-batzordea sortzea arrekusten da, baita indarrean jartzeko hiru urteko *vacatio legis* epea ere, BOEn argitaratuko den unetik aurrera.

■ AEAFak (Familia Abokatuen Espainiako Elkarteak) ateratako ondorioak

2017ko urrian, BJKNren prestakuntza planaren baitan, AEAFak familia-zuzenbidean espezializatutako abokatuekin eta gazteen arloko eta auzitegiko psikologia juridikoko kabinete teknikoekin egin zuen topaketaren behin betiko ondorioak argitaratu ziren, familia-bitartekaritzaren estatuko ikuspegiari honako gai hauek gehituta:

- Familia-gatazkari heltzeko, metodologia autokonpositiboak dira komenigarriagoak, eta **bitartekaritza** lagungarria izan daiteke **haustura dakarren familia-gatazkari kalitate handiagoko erantzuna –edo egokiagoa– emateko**. Familia-hausturei loturiko indarkeriaren prebentzioari ere dagokio.
- Oso garrantzitsutzat jotzen da bitartekaritzaren **berri zabaltzea**, bitartekaritzarekiko jarrera positiboa **sustatu eta babestea**, jendeak ezagutzeaz gain, hautatu ere egin dezan.
- Auzitegietan bitartekaritzaren inguruan ematen den **informazioa homogeneousatzea**, bitartekaritzaren praxian baliatzeko kalitate-irizpideak ezarritik. Funtsezkoa da erakundeen babesa, baita bitartekariak espezializatzea eta profesionalizatzea, ezinbestekoak baitira bitartekaritza errealitate bihurtzeko.
- Epaiketa aurreko bitartekaritza bultzatzea**.

- Informazio Saio Presentzialari** lotutako kontuak arautzen ditu.
- Ofiziosko abokatu eskatzeko inprimakietan, ofiziosko bitartekaria eskatzeko aukera. **OJZ** (Orientazio Juridikoko Zerbitzua) **eta BOZ** (Bitartekaritzaren Orientazio Zerbitzua) biak batera egotea.
- Familia gaietan egiten diren hitzarmen arautzaileetan, **bitartekaritzaren pean jartzeari buruzko klausulak** gehitzea gomendatzen da, judizialki homologatzeko.
- Auzitegi barruko bitartekaritza sustatzea, **gizartean bake-kulturaren apustu argia** eginez, beste ondorio batzuk ere kontuan hartuta, hala nola lan-karga kentzea, ekonomia bultzatzea eta abar.
- Bitartekaritzaren bidez ebatzi ezin daitezkeen kasuak ez direla bideratzen zaintzea, eta bitartekaritzaren bidez ebazteko modukoak direnean, **letratuak bezeroari alternatiba horren berri ematen diola** zaintzea. Komeni da bitartekaritza-prozesuan letratuaren aholkuak jasotzea (bertan egon gabe, baina aholkuak ematen).
- Epaileek eta Justizia Administrazioako letratuak bitartekaritzari buruzko **prestakuntza espezializatua** izan behar dute.
- Familia arloan bitartekari dihardutenek **berariazko prestakuntza** izan behar dute, eta zuzenbide arloko profesionalak auzitegi barruko prozesuei buruzko prestakuntza jaso behar dute.
- Probatu** behar dira auzitegi barruko bitartekaritza garatzean ezartzen diren **ereduak** eta Europar erabiltzen direnak (indarguneak, eraginkortasuna, ahulguneak eta hutsuneak), **estatu osorako eredu uniformeak eratzten** saiatzeko.
- Auzi zibil eta merkataritza-ko bitartekaritzari buruzko **uztailaren 6ko 5/2012 Legearen** erreforma egitea, orain jasota ez dagoen **auzitegi barruko familia-bitartekaritzari begirako legegintza-espezializazioa** jasotzeko.
- Auzitegi barruko bitartekaritzaren garapena baloratzeke, beharrezkoak dira **bitartekarien esku-hartzeen emaitzei buruzko datu fidagarriak**.
- Beste ekarpen batzuk ere egin dira, guztira 44. Horietako batzuk onartu eta beste batzuk baztertu egin zituen AEAFak.

■ Gurasotasun Koordinatzailearen figura

Orain dela 25 urte inguru, **Gurasotasun Koordinatzailearen (COPAR)** figura sortu zen Estatu Batuetan, *special master* deitu zena. Gurasotasun Koordinatzaileak gurasoen arteko harremana judizializatzen denean eta gatazka larriko egoeretan esku hartzen du, eta, besteak beste, haur eta nerabeen interes gorena eta gurasokidetasunari loturiko kontuez arduratzen da.

2003an, Association of Family and Conciliation Courts (AFCC, 2006) sortu zen, baita American Psychological Association (APA, 2012) ere, hau da, lanbide horretan aritzeko orientabideak ezarri zituzten bi erakundeak.

2003an, *Parenting Coordination: Implementation Issues* izenburuko txostena egin zen, eta bi urte geroago, *Guidelines for Parenting Coordination* (AFCC Task Force on Parenting Coordination). Lan horietan zehaztu zen COPA-Rraren figura, honako prozesu honetan esku hartzen duen hirugarrena dela esanez: “eztabaidak ebazteko prozesu alternatiboa, arreta haurrengan jartzen duena; horri jarraikiz, buru-osasunaren arloko edo arlo juridikoko profesional batek, bitartekaritzan prestakuntza eta esperientzia duenak, gurasoei gatazka askoko egoeran gurasotasun plana ezartzen laguntzen die”.

Batez ere haurrak babestez arduratzen den profesionala da, bizikidetzarako arauak, hezkuntza eta beste eguneroko arazo batzuk lantzen dituena. Eztabaidak ebazten eta familian bakea lortzeko egiturak eraikitzen lagunduko die gurasoei. Era berean, alde aurretik aldean eta/edo epailearen baimena jasota, ebazpen judizialaren bidez edo gurasotasun-koordinatzailea izendatzeko akordioan ezarritako modua eta baldintzak oinarri hartuta, erabakiak har ditzake, hau da, aldean artean adostasuna lortzeko saialdiak huts egiten duenean, gurasotasun-koordinatzaileak erabakiko du nola jokatu, eta gurasoek derrigorrez bete beharreko alternatibak ezarriko ditu, aitzak eta amak aurretik onartu duten erabaki ahalmenaz baliatuz.

Figura horrek eskatzen duen prestakuntzari dagokionez, besteak beste, honako gai hauek hartzen ditu barnean: bikotearen hausturak gurasoengan zen seme-alabengan izaten duen inpaktua; arrisku-faktoreak eta familia hausturaren ostean moldatzen laguntzeko babes-faktoreak; eta prozesu horietako familia dinamikak. Era berean, egoera bereziki –hala nola genero-indarkeria edo haurren aurkako tratu txarrak– zerikusia duen prestakuntza izan behar du, baita gurasotasun planei, arlo horretako prozesu judizialei eta familia-bitartekaritzako teknika eta estrategiei buruzko prestakuntza ere.

Europar, Espainia aitzindari da figura hori epaitegietan sartzen, oinarri juridiko gisa honako hauek hartuta: Kode Zibilaren 158.4 artikulua (artikulu horrek adingabearen eskubideak babestu beharra aipatzen du); Ministroen Batzordeak estatu kideei emandako Rec(2006)19 Gomendioa, gurasotasun positiboa babesteko politikei buruzkoa; eta Europak ezarritako beste gidalerro batzuk, berdintasuna errespetatzeari, gurasotasuna sustatzeari, eta guraso biek –modu partekatuan– seme-alaben gaineko erantzukizuna bere gain hartzeko beharrari buruzkoak.

“Figura berria: gurasotasun koordinatzailea” izenburuko artikuluan, Valentziako Abokatuen Elkargo Ohoretsuak bere buletinaren 28. zenbakian argitaratutakoan (Rabasa Sanchís, 2018), honako aipamen hau egin da: “*maiatzaren 17ko 14/2010 Legearen 12.2 artikuluan, Kataluniak haur eta nerabeen eskubide eta aukerak jasotzen ditu, gurasoen erantzukizunak errespetatzeari eta babesteari loturik. Kataluniako Kode Zibilaren 233-13. artikulua baimentzen du agintari judiziala, horretarako arrazoiak egonez gero, zaintzaz arduratzen ez den gurasoaren eta adingabeen edo gainerako familia kideen arteko harremanak gainbegiratzeko. Arrisku-kasuetan, agintari judizialak ‘gizarte-zer-*

bitzuen sare bate edo familia elkargune baten’ esku utz ditzake ikuskapen horiek. Hala ere, zerranda ez dago itxita; izan ere, Kataluniako Kode Zibilaren 236-3. artikulua, uztailaren 29ko 25/2010 Legearen bidez aldatuak, pertsona eta familiei buruzko bigarren liburuan, baimentzen du agintari judiziala beharrezko iritzitako neurriak har ditzan, haien seme-alabei edozein kalte –pertsonala edo ondarekoa– saihesteko, behar izanez gero, administratzaile judiziala izendatuz”. Era berean, Valentziako epaitegietan esperientzia pilotu bat abian jarri da, lantalde psikosozialak egiten duena; esperientziak kasu larrienak hartzen ditu kontuan, hau da, gatazkaren judizializazioa kroniko bihurtuta dagoenean.

Daukan interesarengatik, jasotzen da 2014ko maiatzaren 7an emandako epaia, Bartzelonako Probintzia Auzitegiaren 12. atalarena. Horren erabakietan, besteak beste, honako hau gogorazi zen: “*Egonaldien eta bisiten lehengo banaketa guraso eta seme-alaben arteko harremanak normalizatzen diren unetik aurrera ezartzen da; horretarako, aldeek elkarren artean adostuko den edo epaileak Kataluniako Psikologoek Elkargoko erroldan dauden adituen artean izendatuko duen gurasotasun koordinatzaile baten jarraipena eta laguntza jasoko da; halako jarraipena egingo duen pertsona eskua izango du familia kide guztiekin, medikuekin, ikastetxeko arduradunekin eta irakasleekin hitz egiteko, hala badagokio, eta ahalik eta adostasun handienarekin ezarri beharko ditu guraso eta seme-alaben arteko harremanak normalizatzeako egutegia, arauak eta baldintzak. Hiru hilean behin txostena bidaliko dio epaitegiari”.* Kataluniako Justizia Auzitegi Nagusiak 2015eko otsailaren 26an emandako epaian, kasazio-errekurtsoa ebaztekoan, zehaztu egin zuen gurasotasun-koordinatzailearen figura.

Aipatu dugunez, EAEk 7/2015 Legea, ekainaren 30ekoa, promulgatu zuen, gurasoen banantze edo haustura kasuetako familia harremanei buruzkoa; lege horrek gaitu egiten ditu organo judizialak aldeak auzitegi barruko bitartekaritzari buruzko informazio saio batera **derrigorrez joanarazteko**; saio horretan, aldeek modu askean adierazi ahal izango dute bitartekaritza prozesua jarraitu nahi duten ala ez; hortaz, legezko oinarria izan arren, ez du figura hori ezarri. 2018ko urrian, Justizia Ministerioak proposatu zien gaiaren gaineko eskumena duten autonomia-erkidegoei gurasotasun koordinazioko programa pilotu bat abian jartzea, adingabeak gatazka-egoeretan –gurasoen arteko harremanak hausten denean– babesteko.

4.2 Justizia Leheneratzaileari eta zigor-bitartekaritzari buruzko araudia

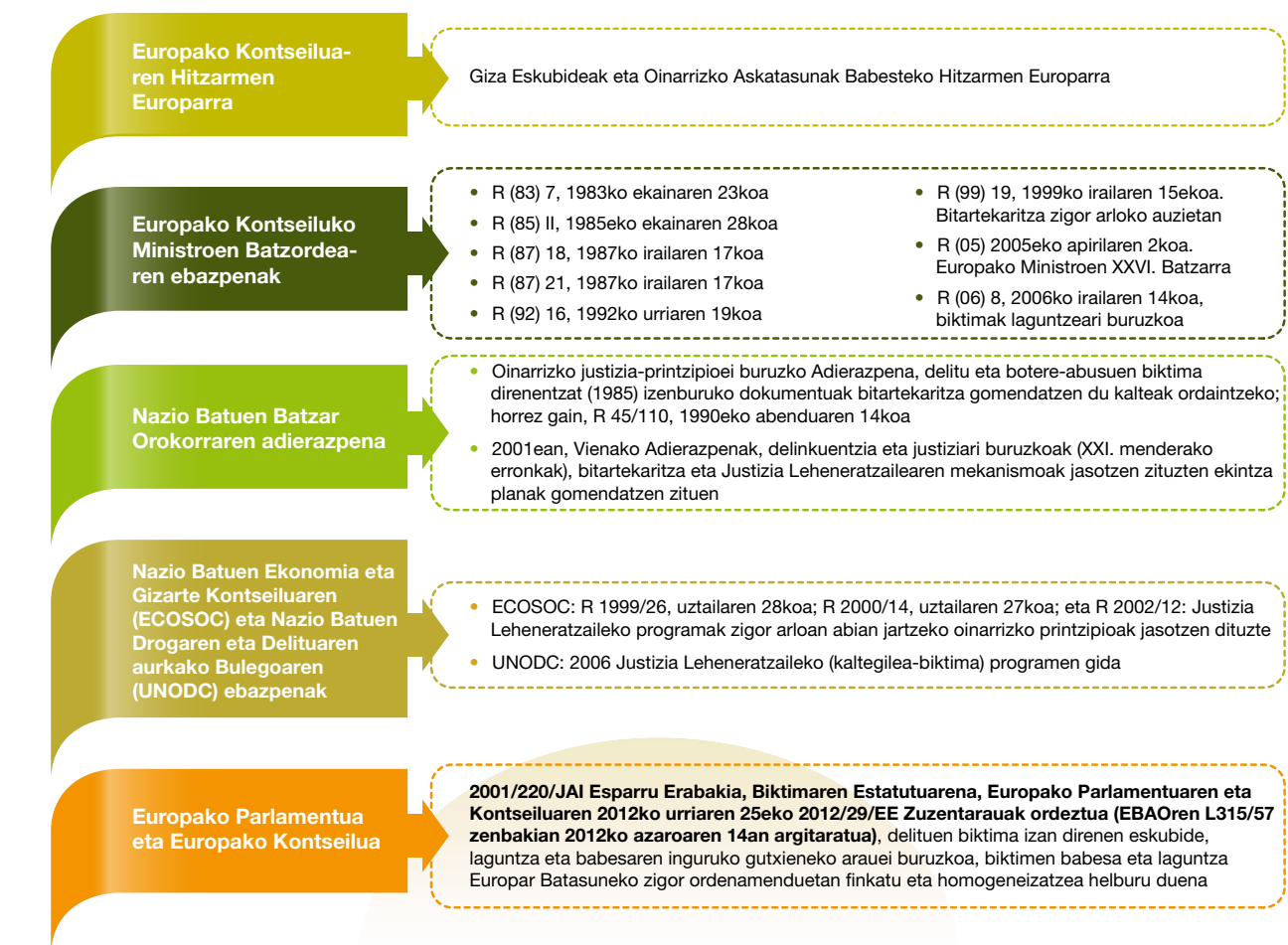
Atal honetan, Justizia Leheneratzaileari –bereziki, horren tresna nagusia den zigor-bitartekaritzari– eragiten dion araudia aipatzen da, nazioartekoa eta estatu mailakoa. Barnean hartzen ditu honako hauek egindako aldaketak: 4/2015 Legea, apirilaren 27koa, Delituaren Biktimaren Estatutuarena, eta 1/2015 Lege Organikoa, martxoaren 30ekoa, azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa, Zigor Kodearena, aldatzen duena.

EAE, Kataluniarekin batera (eta hasieran, Valentziarekin batera), zigor arloko bitartekaritza zerbitzuaren alde apustu irmoena egin duten erkidegoak izan dira; hala ere, Euskadi aitzindari da Justizia Konponarazlearen Zerbitzua (JKZ) sortzen, 2018an ordura arte zegoen Auzitegi Barruko Bitartekaritza Zerbitzua (ABBZ) ordeztu zuena, zigor arloari dagokionez.

Berriazko araudirik ez dagoenez, EAeko zigor arloko bitartekaritza zerbitzuak nazioarteko legedia erabili zituzten; izan ere, bertan XX. mendeko 70eko hamarkadan hasi zen Justizia Leheneratzailea sustatzen eta arautzen. Ondoko eske-mak zigor arloko nazioarteko araudiaren laburpena jasotzen du; izan ere, araudi hori hartu zen oinarri EAeko zigor arloko bitartekaritza-zerbitzuak sortzeko garaian:

3. grafikoa.

Justizia Leheneratzailearen eta zigor-bitartekaritzaren arloko nazioarteko araudia



Iturria: egileak egin, argitaratutako nazioarteko araudia oinarri hartuta.

Eusko Jaurlaritzako Justizia Zuzendaritzak hainbat eragile juridikorekin sinatu zituen protokoloek eman zieten itxura

2007an sortutako zigor arloko bitartekaritza-zerbitzuei, nahiz eta “protokolo horiek lege edo arautzeko araudi orokor batetik datorren balio juridikorik ez izan” (Subijana Zunzunegui, 2013). 2015. urtean Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2012ko urriaren 25eko [2012/29/EE Zuzentaraua](#) ekarrita, Espainiako estatuan [4/2015 Legea](#), [apirilaren 27koa](#), Delituaren Biktimaren Estatutuarena, promulgatu zen; biktimei justizia leheneratzaileko zerbitzuak erabiltzeko aukera arautzen zuen, baina, aurrerapauso handia izan arren, ez zuen espero zen helburua bete.

Apirilaren 27ko 4/2015 Legearen 15. artikulua.

Justizia leheneratzaileko zerbitzuak:

“1. *Biktimak justizia leheneratzaileko zerbitzuak erabili ahal izango dituzte, erregelamenduz xedatutako moduan, delituaren ondorioz izandako kalteen erreparazio material eta moral egokia jasotzearen, betiere honako baldintza hauek betetzen badira*

- a) *Arau-hausleak bere erantzukizunaren jatorri diren funtsezko egitateak onartu baditu;*
 - b) *Biktimak, haien edukiari, izan ditzaketan emaitzei eta eraginkortasunez betearazteko dauden prozedurei buruzko informazio zehatza eta inpartziala jaso ondoren, adostasuna ematea;*
 - c) *Arau-hausleak adostasuna ematea;*
 - d) *Bitartekaritza-prozedurak ez badakar arriskurik biktimaren segurtasunarentzat, eta haren garapenak biktimari kalte material edo moral berriak eragiteko arriskurik ez badago; eta*
 - e) *Egindako delituarentzat legez debekatuta ez badago.*
2. *Bitartekaritza-prozeduraren barruan izandako eztabaidak isilpekoak izango dira, eta ezin izango dituzte*

ezagutarazi bi aldeek adostasuna eman gabe. Bitartekaritza-prozeduran parte hartzen duten bitartekariak eta bestelako profesionalak sekretu profesionalaren mende egongo dira eginkizun horretan ezagutzen dituzten gertaera eta adierazpenei dagokionez.

3. *Biktimak eta arau-hausleak bitartekaritza-prozeduran parte hartzeko emandako adostasuna edonoiz errebotatu ahal izango dute”.*

Aipatu legea [abenduaren 11ko 1109/2015 Errege Dekretuaren](#) bidez garatu zen; dekretu berak **delituen biktima izan direnentzako laguntza bulegoak** arautu zituen, zioen azalpenean. Bertan azaldu zen legearen helburuak lortzeko oso lagungarria izango zela biktimei laguntzeko bulegoen lana; izan ere, bulegoek gatazkak ebazteko modu desberdinei buruzko informazioa eman dezakete, bitartekaritza-zerbitzura jotzea gomendatu, edo, hala badagokio, interesduna Justizia Leheneratzaileko beste baliabide batzuetara bideratu.

1109/2015 Errege Dekretuaren 37. artikulua.

Biktimei laguntzeko bulegoen eginkizunak, justizia leheneratzaileari dagokionez:

“a) *Hala badagokio, biktimari justizia leheneratzaileko neurrien berri ematea.*

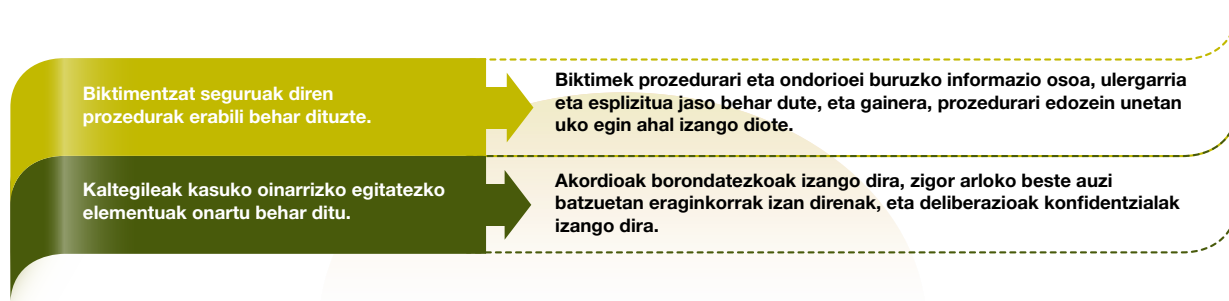
a) *Organo judizialari zigor arloko bitartekaritza proposatzea, baldin eta biktimaren mesederako bada.*

b) *Judizioz kanpoko bitartekaritza-zerbitzuei laguntzeko jarduketak egitea”.*

Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren **2012/29/EE Zuzentarauak, 2012-10-25ekoak**, hainbat baldintza ezarri zituen, kasu jakin batzuetan, Justizia Leheneratzaileko prozesuak planteatu ahal izateko, biktimek, delituaren ondoriozko kalteengatik, dagokien kalte-ordain material eta morala jaso dezaten. Honako baldintza hauek dira:

5. laburpen-taula.

Justizia Leheneratzaileko prozesuak hasteko bete beharreko baldintzak 2012/29/EE Zuzentarauaren arabera



Iturria: egileak egina, araudia oinarri hartuta.

2012/29/EE Zuzentaruaren agertzen den gai eztabaidagarri-netako bat **oinarriko egitatezko elementuak onartzea** da; baldintza hori gure legedira ekarri zen, hain zuzen, Delituaren Biktimaren Estatutuko 15.a) artikuluan, “**delituaren oinarriko egitateak aitortzeari**” buruzkoan. Ildo horretan, orain dela gutxi onetsitako jurisprudentziarekin bat (246/2016 Auzitegiaren 2016ko irailaren 21eko, Gipuzkoako Lurralde Historikoko Probintzia Auzitegiaren Hirugarren Atalarena, Donostiako 4. Instrukzio Epaitegiaren 2016ko ekainaren 10eko Autoaren aurka aurkeztutako errekurtsua onetsi zuena), esku-hartze leheneratzailea burutzeak, gatazka ebazten saiatzeko helburuz (kasu horretan familiaren barruko indarkeria zen), erantzukizunak elkarrizketa esparru lasaian batzen direnean, emaitza edozein dela ere, inola ere ez du oztopatzen zigor arloko jurisdikzio-bidea..., hain zuzen ere, *prozesu errestituzioan bertan, bitartekaritzaren arloko profesionalak erabakiko dute egitateak onartu diren ala ez (prozesuaren ikuspuntutik ez bada ere, horrek oztopatuko bailuke errugabetasun usterako eskubidea gauzatzea)*. Horrela, auzigaiak auzitegi barruko bitartekaritzako zerbitzuetara bideratzeko bidea irekiko da, zigor arloko prozesuan kalifikatutako egitateak aitortzearen bidez irekitzen dena baino zabalagoa.

1/2015 Lege Organikoak, martxoaren 30ekoak, azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa, Zigor Kodearena, aldatzen duenak, txosten honen aztergaiari eragiten dioten hainbat beritasun gehitu zituen. Ildo horretan, gure legedian berria zen **egokitasun-printzipioa** sartzeari dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak 2015eko Txosten Judizialean osorik jaso zuen Auzitegi Barruko Bitartekaritzaren Zerbitzuari buruzko txostena. “*Bertan azaldu zenez, printzipio horri jarraikiz, epaileek, Ministerio Fiskalak hala eskatuta, eta egitatearen garrantzi txikia zein interes publiko eskasa kontuan hartuta, prozedura artxibatu egiten da*” (Prozedura Kriminalaren Legearen 963. eta 964. artikulua, Zigor Kodearen Erreformatarako Lege Organikoaren azken xedapenetako azkenak emandako arauketaren arabera); erreforma egin arte, legezketasun printzipioa bakarrik zegoen. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren txostenean jaso denez, legezketasun printzipioak “*jarraitzen du gure ordena-*

mendua arautzen, ia ez dago besterik; autokonposizioaren inguruko kultura juridikorik ezari lotuta, nekez lortuko da justizia leheneratzailea gure inguru judizialean benetan ezartzea”.

Zigor Kodearen idazketa berriak kontuan hartzen du kaltegileak egoera konpontzeko egiten duen ahalegina. Honako hauetan adierazi da: etete arruntaren arauketan, 80.1 eta 80.2 artikuluetan; 80.3 artikuluan xedatzen den ordezeko eteteen; eta 84. artikuluan, zigorraren betearazpena eteteari buruzkoan, bitartekaritza prozesuan lortutako akordioa betetzea baldintza gisa ezarrita.

Berritasun horiei guztiei esker, agertu da prozesu leheneratzaileak hasteko aukera, instrukzio edo epaitze fasean, baita betearazpen fasean ere. Izan ere, Zigor Kodearen 90. artikuluekin bat, baldintzapeko askatasuna eman daitekeen kasuetan (erreformaten 80. artikulua eta hurrengoak), zigorraren erdia bete ostean, espetxean presoak jarduera okupazioan edo lan jardueretan parte hartu baldin badu, eta biktimei kaltea ordaintzeko programetan edo, hala badagokio, tratamendu edo desintoxikazio programetan modu eraginkorrean eta egokian parte hartu duela egiaztatzen badu.

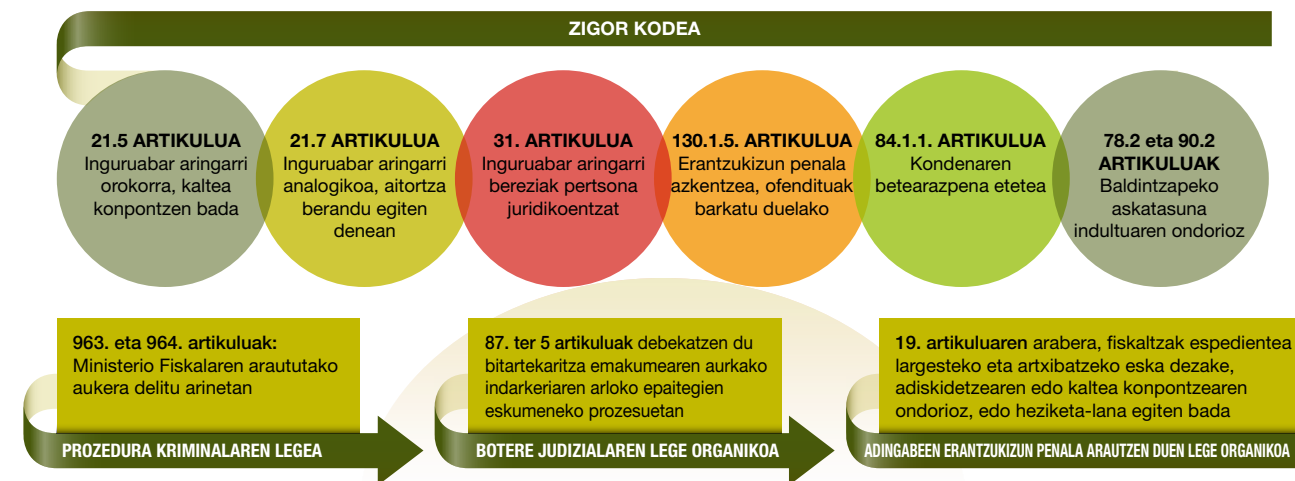
Besteak beste, Barne Ministerioi Idazkaritza Tekniko Nagusiaren 2016ko urriaren 26ko Ebazpena, zeinen bidez argitaratu zen AMEDI Andaluziako Bitartekaritza Elkartearekin sinatutako lankidetzat-hitzarmena –**bitartekaritza betearazpen fasean eta zigorraren ordezeko neurrien arloan bultzatzekoa**–; adibide argia izan daiteke lanean hasteko, ezer baino lehen, biktimari kaltea ordainduta, kondena bat ezarrita dagoenean eta kaltegilea erantzukizuna benetan bere gain hartzeko eta eragindako kaltea ordaintzeko prest dagoenean.

Laburpen moduan, ondoko eskemak Zigor Kodearen beritasunak jasotzen ditu; guztiak biktimari kaltea ordaintzea nolabait aintzat hartzeko gehitu dira: zigorra arinduz, erantzukizun penala iraungiz, zigorra edo betearazpena bertan behera utziz, preso baldintzapeko askatasunean utziz.

Era berean, Prozedura Kriminalaren Legean, Botere Judizialari buruzko Lege Organikoan eta Adingabeen Erantzukizun Penala arautzen duen Lege Organikoan dauden beritasunak jaso dira:

6. laburpen-taula.

Zigor Kodea, bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailea jasotzen dituzten artikuluak



Iturria: egileak egina, indarrean dagoen zigor arloko araudia oinarri hartuta.

Adingabeen erantzukizun penalari eragiten dion araudia.

Ilido horretan, prozesu leheneratzaileak burutzen dira, besteak beste, adiskidetzeta, hau da, adingabea eta biktimak biltzea, eragindako kalteak konpontze aldera, egitateen erantzukizuna onartu ondoren. Gaur egungo egoera eta lege-esparrua honako hauek ezarri dute: [5/2000 Lege Organikoa](#), [urtarrilaren 12koak](#), adingabeen erantzukizun penala arautu duenak; eta [1774/2004 Errege Dekretuak](#), [uztailaren 30ekoak](#), adingabeen erantzukizun penala arautu duen urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoaren Araudia onartu duenak.

19. artikulua

Espedientea largestea, adingabearen eta biktimaren arteko adiskidetzearen ondorioz edota kaltea konpontzearen ondorioz

“1. Fiskaltzak atzera egin dezake espedientean, egitateen larritasuna eta egitateon nahiz adingabearen inguruabarrak kontuan hartuta (...), horrez gain, aintzakotzat hartuko du adingabea biktimarekin adiskidetzeta, edo adingabeak kaltea konpontzeko konpromisoa bereganatzea (...) edota hezkuntza-jarduera betetzeko konpromisoa bereganatzea, talde teknikoak bere txostenean hori proposatu badu.

Egitatea delitu ez hain astuna edo falta denean bakarrik.

2. Adiskidetzeta: eragindako kaltea aitortzea eta biktimari barkamena eskatzea, eta hark barkamen-eskeak onartzea.

Kaltea konpontzea adingabeak biktimarekin bere gain hartzen duen konpromisoa da (...) eta konpromiso hori benetan betetzeta.

3. Talde teknikoak bitartekaritza-lana egingo du adingabearen eta biktima edo kaltearen artean, eta Fiskaltza informatuko du.
4. Behin adiskidetzeta gertatu eta gero, edo biktimarekin bereganatutako konponketa-konpromisoa bete eta gero, Fiskaltzak bukatutzat joko du instrukzioa, eta jarduna largeste eta artxibatzea eskatuko dio epaileari, horretarako jarduna hari bidalitzat.
5. Adingabeak ez badu kaltea konpontzen edo ez badu erabakitako hezkuntza-jarduera burutzen, Fiskaltzak espedientearen izapidetzeari ekingo dio”.

27. artikulua.

“**Talde teknikoak**, komenigarri baderitzo eta adingabearen intereserako gertatzen bada, txostena emango du adingabe horrek konpontze-jarduera burutu edo biktimarekin adiskidetzeko ahalbideari buruz, lege honen 19. artikuluan xedatutakoaren arabera; beren beregi adieraziko ditu aipatutako jarduera horren edukia eta helburuak”.

51.3 artikulua

“**Adingabea biktimarekin adiskidetzen denean**, (...) adiskidetzeta horrek ondorerik gabe utz dezake ezarritako neurria, baldin eta epaileak adierazten badu, Fiskaltzak edo adingabearen letraduak hala proposatuta, eta talde teknikoari eta adingabeak babestu edo eraldatzeko erakunde publikoaren ordezkariari entzun eta gero, adiskidetzeta horrek eta neurriaren iraupen osotik jadanik bete den denborak behar beste erakusten dutela adingabearen egitateek merezi duten gaitzespena”.

7. laburpen-taula.

Gazteen arloko adiskidetzeari eta bitartekaritzari buruzko aipamenak 1774/2004 Errege Dekretuan

1774/2004 ERREGE DEKRETUA, 5/2000 Legea garatzen duena

5. artikulua Judizioz kanpoko konponbideak burutzeko moduari dagokionez

- e) apartatua: Biktimak bitartekaritzan parte hartzeko adostasuna azaltzen badu, talde teknikoak biak biltzera deituko ditu, adiskidetzeko edo kaltea konpontzeko akordioak zehazte aldera. Hala ere, adiskidetzeko edo kaltea konpontzea elkartu gabe ere egin daiteke, biktimak hala eskatzen badu, akordioak jasota uzteko balio duen edozein bide erabiliz.
- f) apartatua: Adiskidetzeko edo kaltea konpontzea zuzenean edo gizarte- egin ezin bada, edo talde teknikoak adingabearen interesaren ikuspuntutik egokiagoa dela jotzen badu, gizarte- eta hezkuntza-lanak egitea eta komunitatearen mesederako zerbitzuak ematea proposatuko dio.

15. artikulua Neurria berraztertzea adiskidetzearen ondorioz

1. Ezarritako neurria betearazi bitartean adingabeak biktimarekin edo kaltetunarekin adiskidetzeko edo kaltea konpontzeko borondatea azaltzen badu, erakunde publikoak adingabeen epaitegiari eta Ministerio Fiskalari emango die inguruabar horren berri, adingabearen eta biktimaren artean dagozkion bitartekaritza eginkizunak beteko ditu eta beren gain hartu dituzten konpromisoak eta horiek betetzeko maila jakinaraziko dizkie epaileari eta Ministerio Fiskalari, Adingabeen erantzukizun penala arautu duen urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoaren 51.2 artikuluan ezarritakoaren ondorioetarako. Biktima adingabea bada, adingabeen epaileak baimena eman beharko du, aipatu lege organikoaren 19.6 artikuluan xedatutako moduan.
2. Barneratutako adingabeekin burutzen diren bitartekaritza eginkizunak ezin dute ezarritako neurria betetzeko erregimena aldatu, adingabeen epaitegi eskudunak helburu hori betetzearren baimen ditzakeen irtenaldiak galarazi gabe.

60. artikulua Diziiplina ahalaren printzipioak zentroetan

- 5. Ofenditutako pertsonarekin adiskidetzeko, ondasunak itzultzea edo ordeztzea, kalteak konpontzea eta zentroko kolektiboaren onerako jarduerak egitea, adingabeak borondatez bere gain hartuz gero, organo eskudunak aintzat hartu ahal izango ditu diziiplina-prozedura largesteko edo ezarritako diziplinako zehapenak ondorioz gabe uzteko.

Iturria: egileak egina, indarrean dagoen adingabeen arloko araudia oinarri hartuta.

BJKNren txostena: “Zigor-bitartekaritza aplikatzeko kasuen ebaluazio goiztiarra egiteko sistema baterantz”

Zigor-bitartekaritzaren zerbitzura bideratzen diren kasuen kopurua areagotzeak duen garrantzia nabarmentzeko, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak egindako **txostenaren laburpena gehitzea erabaki da; hain zuzen, Zigor-bitartekaritza aplikatzeko kasuen ebaluazio goiztiarra egiteko sistema baterantz** izenburuko da, eta modu objektiboan hartzen du **karre-ra judizialeko prestakuntza diseinatu** beharra. Izan ere, diseinu berriak heldu beharko die antzemandako gabeziei, bideratzeko ulean prestakuntza ekintzari dagokionez, eta bitartekaritzaren emaitza prozesuan integrazteari dagokionez; diseinua Butts-ek eta Guilarte Gutiérrezek egin zuten (2015).

Txostena igortzeko, BJKNk landa-azterlana egin zuen epaileek bitartekaritzari buruz dakitena eta ez dakitena sakonki aztertzeko, batez ere, jurisdikzio-jarduerarekin zerikusi zuzena duten alderdiei dagokienez, horietan nahitaez esku hartu behar izaten dutelako. Azterlanak honako gai hauek hartzen ditu barnean: ea organo judizialek zigor-bitartekaritzara bideratzen dituzten, biktimari kaltea ordaintzea eta kaltegilea integratzea lortzeko; ea bideraketa hori konplexua den eta ez automatikoa; ea gerta daitekeen epaileek bitartekaritza-zerbitzura ez bideratzea, bitartekariaren gaitasunaren inguruan zalantzak dituztelako, bitartekaritza aretoan egiten den lana

ezagutzen ez dutelako, edo aukera hori baimentzen duen legediaren babesik ez dutela sentitzen dutelako.

Txostenak dioenez, **gure epaileek –bitartekaritza-zerbitzura bideratzeko orduan– segurtasuna behar dute, zentzu oso zabalean**, eta, badaezpada, zalantzak izanez gero, oro har, delitu arinak bideratzen dituzte, zigor arloan garrantzi gutxi dutenak (orain arte, faltak). Adierazten dute **prozesua, baldintzak, eraginkortasuna eta bermeak zehazten dituen araudia eskasa izatea delitu larriak edo larriak bitartekaritza-zerbitzura ez bideratzeko arrazoia dela**. Ondorioztatzen dute **prestakuntza berezia behar dela delitu larrietan bitartekari lanak egiteko**. Elkarriketatutako epaileek bideratzeko irizpideei buruzko protokoloek eta informazioaz gain, segurtasuna ere eskatzen dute, araudian oinarria duena; era berean, konfiantza izan behar dute bitartekaritzan diharduten profesionalengan eta inguruko antolaketa judizialean.

Epaitegi-tako profesionalen –batez ere, epaileen– prestakuntzari dagokionez, beraiek adierazi dute **informazio eta prestakuntza gehiagoren** premia. Halaber, epaileei zuzen-

dutako etengabeko prestakuntza eskatzen dute, baita esperientzia-trukeak, zigor-bitartekaritzan esku hartzen duten eragileen eta profesionalen topaketak ere. Talde horretan abokatuak ere sartzen dituzte, batetik, bitartekaritzaren eskaerak areagotzeko, eta bestetik, jakin dezaten haien zeregina zein den eta nola jokatu behar duten bitartekaritzaren bidez ebaztitako auzietan, akordioa lortu bada.

Beharrezkotzat jotzen dira eta txostenean nabarmentzen dira honako hauek:

1. **Araudi penala eta prozesala.** Legegileak bitartekaritza jasotzeko eskatzen dute, bai bideratzeari, bai bitartekaritzaren emaitza izapidetan dagoen prozesua aplikatzeari dagokionez.
2. Epaleei zuzendutako **informazioa eta prestakuntza.** Bitartekaritza-saio bat ikusi beharra, bitartekariak bitartekaritza-aretoan egiten duten lana ezagutzeko, ez epaileek bitartekari lana egiteko, baizik eta epaitu beharreko pertsona "nora bidaltzen" duten jakiteko, eta horrela, bideratzeak hobetzeko.
3. **Bitartekaritza prozesuan parte hartzen dutenei ematen zaizkien aukerak** ezagutzea, bitartekariaren eta gainerako profesionalen (organo judizialak, abokatuak, fiskalak eta beste eragile juridiko batzuk) arteko desberdintasuna kontuan hartuta.
4. **Bitartekariak prestatzea eta espezializatzea.** Bitartekariengan konfiantza izatea, haiek ezagutzea, nolako esperientzia eta prestakuntza duten jakitea, "beren kasuak" norengana bidaltzen dituzten jakitea.
5. **Epaitetik sistema informatikoan inprimaki eta dokumentu "estandarizatuak"**, baliabide materialak eta giza baliabideak egotea.
6. Administrazioiko eta Fiskaltzako funtzionarioak eta letradunak **prestatzea eta trebatzea.**
7. **Ministerio Fiskalarekin lankidetzan aritzea.** Abokatuak zuzendutako **informazioa eta prestakuntza**, bai partikularren akusazioan, bai defentsan aritzeko.
8. **Administrazioiko letradunak epailearen bideratze-erabakia kudeatzeko modua.**

4.3 Bitartekaritza osotasunean jorratzeko asmoz taxutu diren legeen egoera estatu mailan: Katalunia, Kantabria eta Aragoi

- **15/2009 Legea, uztailaren 22koa, zuzenbide pribatuaren arloko bitartekaritzarena, Kataluniakoa.**

15/2009 Legeak, uztailaren 22koa, martxoaren 15eko 1/2001 Legea Kataluniako familia-bitartekaritzarena- ordetzen duenak, eta 135/2012 Dekretuak, urriaren 23koa, aurrekoa garatzen duenak, honako helburu honi erantzuten diote: **bitartekaritza prozesuak familia arloan ez ezik, beste batzuetan ere aplikatzeko aukera sortzea. Era berean, sustatu nahi dituzte "senideen eta herri-tarren arteko desakordioak modu positiboan kudeatzeko bide berriak, bizikidetzaren harremanak hobetzea eta gatazka mota batzuk desjudizializatzea, indarkeria matxistaren**

kasuak izan ezik. Halaber, bitartekaritza arautzen duen legegia eguneratzeko premiari erantzuten diote, azken urteotan estatuko zein Europako legegintzan izandako berrikuntzak kontuan hartuta".

Bitartekaritza orokorraren legeak promulgatu dituzten Europako ekimenei jarraikiz, lege hori 2009an sortu zen, bitartekaritza familietan gerta daitezkeen gatazka guztietara zabaltzeko asmoz; 1/2001 Legean oso kasu mugatuak ziren. EAEn, kontu hori Familia Bitartekaritzari buruzko otsailaren 8ko 1/2008 Legean ebazita dago, baita ekainaren 30eko 7/2015 Legean ere, gurasoen banantze edo haustura kasuetako familia harremanei buruzkoan. Horrez gain, honako hau sartu nahi izan zuen araudian: "**gizartearen oinarritzko egitura osatzen duten komunitateetan eta erakundeetan sortzen diren gatazkek ezin dira lege honen aplikazio esparru naturaletik kanpo geratu, batez ere eragindakoen arteko harreman pertsonalen hausturaren ondorio badira eta arlo juridiko hutsa gainditzen badute**". Horrela arautzen da bitartekaritza komunitarioa, soziala edo herritarren artekoa, inplikaturako pertsonen harremanetan jarraitu behar izatea ezaugarri duten arazoak konpontzeko oso erabilgarritzat jotzen delako; hain zuzen, honako egoera hauetan: espazio erkide bat partekatu beharrendaren ondoriozko gatazkek, auzokideen arteko harremanak, profesionalen arteko gatazkek, elkarte, ikastetxe, baita enpresa txiki batean ere sortzen direnak. Zabaltze horrek helburu berriak ezartzeko aukera eman zuen, besteak beste, bitartekariaren espezializazioari eta lanbide-birziklatzeari dagokienez, eta zuzenbide pribatuaren beste arlo batzuk –izaera sozial nabarmena dutenak– ireki zituen metodologia hori aplikatu ahal izateko, jurisdikzio-sistemarekin elkarlanean.

- **12/2015 Dekretua, otsailaren 10ekoa, Aragoiko Gobernuarena; horren bidez, Bitartekaritza Arloko Koordinazioarako Aragoiko Zentroa eta Aragoiko Bitartekariaren eta Bitartekaritza Erakundearen Erregistroa sortzen dira eta bitartekaritza sustatzeko neurriak ezartzen dira.**

Dekretuak laguntzeko tresnak arautzen ditu, **bitartekaritzaren praktika bultzatzeko eta bitartekaritza-zerbitzuen kalitatea hobetzeko.** Bitartekaritza Arloko Koordinazioarako Aragoiko Zentroa eta Aragoiko Bitartekariaren eta Bitartekaritza Erakundearen Erregistroa sortu dira, eta bitartekaritzaren erabilera sustatzeko neurriak ezarri dira; aldi berean xedatu da zerbitzua noiz izango den doakoa, uztailaren 6ko 5/2012 Legearen bigarren xedapen gehigarrian ezarritakoa betez; horren arabera, administrazio publikoak bitartekaritza prozesuaren aurretiko doako aholkularitza eta orientazio zerbitzuan sartzeko saiaturik dira.

Araudiaren eskumen-eremuan arlo zibileko eta merkataritza arloko bitartekaritza prozesu guztiak sartzeko, eta sortzen duen Bitartekaritza Arloko Koordinazioarako Aragoiko Zentroaren zereginak **bitartekaritzaren sustapena eta zabalkundea** izango dira, **oro har**; era berean, arloko jardunbide egokien garapena bultzatuko du. Koordinazio-zentroa Aragoiko Bitartekariaren eta Bitartekaritza Erakundearen Erregistroaren kudeaketaz arduratuko da. Erregistroa erabilera publikoko eta orokorreko tresna da; bitartekaritzan interesa dutenen esku jarriko duen infor-

mazioari esker, haien eztabaidak ebazteko bitartekari egokiena aukeratu ahal izango dute. Hala ere, erregistroaren esparrua mugatua izango da, hain zuzen, merkataritza arloko eta arlo zibileko kontuetako bitartekaritza baino ez du jasoko, oinarri duen estatuko araudiarekiko koherentzia ez galtzeko; hori dela eta, beste bitartekaritza arlo batzuetan espezializatutako erregistro publikoekin batera erabiliko da.

- **4/2017 Legea, apirilaren 19koa, Kantabriako Bitartekaritzaren martxoaren 28ko 1/2011 Lege Organikoa aldatzen duena.** Kantabriako Autonomia Erkidegoko Bitartekaritzari buruzko martxoaren 28ko 1/2011 Legea gartzeko Erregelamendua onartzen duen [dekretu-proiektuaren inguruko txostena](#).

Kantabrian, dagoeneko 2011. urtean, bitartekaritzari buruzko lege bat eman zen, **bitartekaritza osotasunean jorratzeko asmoz**; izan ere, legearen *“inspirazioa, funtsean, adiskidetasunezko konponketaren kultura sustatzeko eta Kantabriako organo judizialerara heltzen diren auzigaien kopuru handia saihesteko nahia izan da”*. Hala ere, 2017an, hain zuzen, 5/2012 Legea, uztailaren 6koa, auzi zibil eta merkataritzazkoetako bitartekaritzari buruzkoa, indarrean jarri ondoren, legea aldatu egin zen indarrean dagoen araudira egokitzeko.

Legea bitartekaritzaren arloko profesionalen jarduketara guztiei aplikatzen zaie, aldeek askatasunez erabakitzeke aukera duten gaietan; gainera, Kantabriako Autonomia Erkidegoko Bitartekaritzaren Behatokia sortu du, justizian eskuduna den kontseilaritzari atxikitakoa.

4.4 Kontsumo arloko araudiari buruzko aipamen berezia

[Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013/11/EE Zuzentarauak, 2013ko maiatzaren 21ekoak](#), kontsumo arloko auziak konpontzeko modu alternatiboari buruzkoak, eta ildo bereko [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 524/2013 \(EB\) Erregelamendua, 2013ko maiatzaren 21ekoak](#), kontsumo arloko lineako auziak konpontzeari buruzkoak (horren bidez aldatu ziren 2006/2004 (EE) Erregelamendua eta 2009/22/EE Zuzentaraua), bermatzen diete kontsumitzaileei merkatarien aurka erreklamazioak gatazkak konpontzeko bide alternatiboak eskaintzen dituzten erakundeetan jartzeko aukera. Erakunde horiek, izan ere, independente, inpartzial, garden, eraginkor, azkar eta bidezkoak dira. Zuzentaraua estatuko eta mugaz gaindiko auziei buruzkoa da, eta bide eraginkor, eskuragarri eta azkarrak bermatzen ditu, salerosketa-kontratuei edo zerbitzuak emateko kontratuei dagokienez. Helburua kontsumitzaileek merkaturan duten konfiantza sendotzea da, bai linean egiten diren transakzioetan, bai beste batzuetan; bereziki garrantzitsua da erosleek beste herrialde batean erosten dutenean.

2016ko urtarrilaren 9an indarrean jarri zen 524/2013 (EB) Erregelamendua, kontsumo arloko lineako auziak konpontzeari buruzkoa. Horren 14.1 artikularekin bat, linean diharduten saltzaileek, beren dendetan, lineako auziak ebazteko plataformarako esteka jarri behar dute. Lineako auziak ebazteko plataforma leihatila bakarria izango da erregelamenduaren aplikazio-eremuko auziak judizioz kanpo ebatzi nahi izango

dituzten kontsumitzaile eta merkatarientzat. Internet webgune interaktiboa izango da, bide elektronikoz eta doan sartzekoa, Europar Batasuneko erakundeen hizkuntza ofizial guztietan.

Era berean, 14.2 artikulua betez, linean diharduten saltzaileek, gatazkak modu alternatiboan ebazteko erakundeetara atxikita badaude, lineako auziak ebazteko plataformaren eta, auzi horiek ebatzi nahi izanez gero, plataforma horretara jotzeko aukeraren berri eman behar diete kontsumitzaileei. Gainera, eskaintzak posta elektronikoz bidaltzen gero, aipatu plataformarako esteka gehitu beharko da.

[7/2017 Legeak, azaroaren 2koak](#), Espainiako ordenamendu juridikoan Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EE Zuzentaraua –kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa– txertatzen duenak, **kontsumo arloko auziak eta lineako auziak modu alternatiboan ebaztea aipatzen du** (arlo zibileko eta merkataritza arloko araudia), eta behin betiko txertatuko du Espainiako ordenamendu juridikoan Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013/11/EE Zuzentaraua, 2013ko maiatzaren 21ekoak, Espainiako kontsumitzaileei eta Europar Batasuneko biztanleei [egoitza EBko estatu kide edozeinetan duten enpresarietako auziak ebazteko aukera bermatzeko](#), honako berariazko helburu hauek ezarrita:

- Auzien ebazpen alternatiboko erakundeek estatuko zerrendan sartzeko bete behar dituzten baldintzak zehaztea; zerrenda Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziak (AECOSAN) osatuko du.
- Eskaera aurkezten duten erakundeak akreditatzeko prozedura arautzea.
- Akreditatutako erakundeek bere gain hartu behar dituzten betebeharrak zehaztea.
- Kontsumitzaileek erakunde horiek ezagutzen dituztela bermatzea, enpresarien kasuan informazioa emateko betebeharra eta administrazio publiko eskudunen kasuan jarduteko betebeharra ezarria.

Prozeduretan independentzia, inpartzialtasun, gardentasun, eraginkortasun eta ekitatearen printzipioak beteko dira. Gainera, prozesuaren borondatezotasuna aipatzen da, baita aldeak defendatzeko eta aholkatzeko beharra ere. Horrez gain, prozesuek ulergarriak eta identifikatzeko errazak izan behar dute, eta kontsumitzaileentzat doakoak. [Borondatezko prozesuak dira, alternatiboak](#), auziak auzitegietara jo beharrik gabe ebazteko, eta bitartekari neutral moduan diharduen hirugarren baten esku-hartzearen bidez burutzen dira (auziak ebazteko erakundea).

Hainbat prozesu bereizten ditu, hala nola:

- **Bitartekaritza:** aldean jarrerak hurbiltzen saiatzea, konponbiderik proposatu gabe.
- **Adiskidetzea:** aldean jarrerak hurbiltzen saiatzea, konponbide ez lotesleak proposatuz.
- **Arbitrajea:** auzia aldeentzat loteslea den konponbideren bidez ebaztea, epaitegi eta auzitegietan betearazpen-titularen balioa duen laudo bat igorrita.

Orain dela gutxi onetsitako azaroaren 2ko 7/2017 Legearen azken xedapenek hiru lege eta errege-dekretu bat aldatzen dituzte:

- **Azken xedapenetatik laugarrena.** Prozedura Zibilaren Legearen 63. artikulua 1. apartatuaren lehenengo paragrafoa aldatzen du: *“Deklinatoriaren bidez, demandatuak eta sustatutako judizioan alderdi legitimo izan daitezkeenek salatu ahal izango dute demanda jarri den auzitegiaren jurisdikziorik eza, haren ardurua atzerriko auzitegiei, beste jurisdikzio-ordena bateko organoei, arbitroei edo bitartekariari dagokielako, salbu eta aurretiazko itun bat badago kontsumitzailearen eta enpresaburuaren artean, kontsumo-aztiak ebazteko prozedura alternatibo baten menpe jartzekoa, eta demandatzailea kontsumitzailea bada”.*
- **Azken xedapenetatik bosgarrena.** Aldatu egiten dira Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorraren 21. artikulua 3. eta 4. apartatuak; izan ere, enpresaburuak bezeroei utzi behar dizkiete erreklamazioak egiteko tokien kontaktu datuak, eta auzia ebazteko, ezarritakoez beste erakunde batera jotzeko aukeraren berri eman behar diete.
- **Azken xedapenetatik seigarrena.** Kontsumoko Arbitraje Sistema arautzen duen otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretuaren 37.3.b) eta 37.4 artikulua aldatzen da: kontsumoko arbitraje-prozedura ebazpen prozedura alternatibo bati buruzko 7/2017 Legearen eskatzen diren baldintzetara egokitzen da, batez ere, prozedura hasteari dagokionez eta eskaera ez dela onartu erabakitzeke epeari dagokionez (gehienez ere 21 egun). Era berean, laudoa emateko epeari buruzko 49. artikulua aldatzen da (90 egun izango dira).
- **Azken xedapenetatik zazpigarrena.** Auzi zibil eta merkataritzazkoetako bitartekaritzari buruzko uztailaren 6ko 5/2012 Legearen 2.d) artikulua aldatzen da; hain zuzen ere, kendu egiten da bitartekaritzaren kontsumo arlotik baztertzea, hortaz, hemendik aurrera 5/2012 Legea aplikatuko zaio bitartekaritzari mota horri.

I. KAPITULUKO ONDORIOAK

1. **EAEk bitartekaritzako eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzu sendoak eta kalitate handikoak ditu.** Euskal erakunde publikoek ahalegin handia egin dute zerbitzu zerrendan herritarren arteko elkarriketarako balio duten baliabideak gehitzeko, besteak beste, estatu mailan eta nazioartekoan erreferentzia diren bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzu eta programa batzuk. Gure lurraldean bitartekaritzaren antzekoak diren zerbitzu edo programak ere badaude, gizarte-gatazkak judizioz kanpo zein auzitegi barruan lantzeko. Zerbitzu edo programa analogo horiek ez dira aztertu lan honetan.

Orain dela ia 20 urte, bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen ezartzearen alde egindako apustuaren ondorioz, euskal gizartearen zati batek, neurri handi batean, ezagutzen ditu gatazkak ebazteko metodo alternatiboak, eta modu seguruan eta doan erabili ditzake. Zalantzarik gabe, arlo horri dagokionez, EAEn ematen diren zerbitzuen eskaintzari esker, langileen kontuei dagokionez, azterketa

eta ikerketa batzuk egin dira, eta ondorioak atera dira, sisteman aurrera egiteko eta baliabideak etengabe hobetzeko. Horrek esan nahi du euskal Administrazio Publikoaren mailan justiziaren garrantzia –sistema moduan eta herritarrentzako zerbitzu moduan– nabarmendu dela. Beraz, zalantzarik gabe, pribilegio-egoeran gaude, gainerrak erkidegoen aldean, hor ia hautemanezina baita zerbitzu horren erabilera.

2. Egindako ikerketa osoa ikusita, ondorioztatu daiteke **aurrera egin behar dela bitartekaritzaren arauketa – orokorra eta bateratua, jarduketarako guztietarako definituko duena– lortzeko bidean**, batez ere gizarte-harremanen hausturarekin zerikusia duten eta esparru juridikoa gainditzen duten arloetan.

Bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen zerbitzu publikoak eta pribatuak garatzeko, EAEk gomendio, xedapen eta Europako arau ugari erabili ditu, gatazka gaiaren izaera, auzigaiaren konplexutasun edo kudeatzen duen bitartekariaren prestakuntzaren arabera, bitartekaritzaren eskola eta eredu desberdinen alde teorikoak konbinatuz; araudia orain dela gutxi egokitu denez, autonomia-erkidegoaren mailan hobeto gara daiteke, tresna horiek gure gizartean benetan ezartzea lortzeko.

Administrazioaren sektore batzuetan nahastuta daude bitartekaritzaren kontzeptuari loturiko terminoak, eta horrek eragozten du sistemen garapena eta bitartekaritzaren eredu EAEn ezartzea, zaila egiten baita bereiztea bitartekaritzaren hutseko prozesuak eta gatazkak kudeatzeko eta konpontzeko beste tresna batzuen bidez burutzen diren prozesuak, hala nola adiskidetzeko, bitartekotza edo negoziatzea. Izan ere, EAEko zerbitzu eta programak txostenean aztertu ondoren, ematen du horietako batean ere ez dela erabiltzen bitartekaritzaren eredu zehatz bat, besteak baztertzen dituen; hau da, bitartekaritzaren prozesu batean eskola desberdinetako ezaugarri teorikoak bateratu ohi dira, kontu motaren, dakarren konplexutasunaren eta prozesua kudeatzen duen bitartekariaren prestakuntzaren arabera (txosten honetan, bitartekariaren jokabide proaktiboarekin zerikusia duten prozesuak bakarrik hartu dira kontuan, hau da, bitartekariaren aholku, gomendio edo proposamenik egiten ez duenean).

3. Kapitulu honetan azaldutako txostenen ondorioei dagokionez, EAEko lurralde-eremuari begira, **planteatutako behar batzuk partekatzen dira**; horien artean, nabarmengarriak dira:
- a. Datu estatistiko osoak lortu ahal izatea.
 - b. Bitartekaritzaren kalitatea bermatzeko, jokabide-ko-deak ezartzea.
 - c. Kalitatea kontrolatzeko mekanismo uniforme eta lotesleak ezartzea.
 - d. Ahaleginak areagotzea, baliabideari buruz informazio homogeneoa emateko, bitartekaritzaren zabalteko eta zerbitzuaren erabilera sustatuko duten neurriak ezartzeko.
 - e. Babes-politika eraginkorrek ezartzea, batez ere judizioz kanpoko bitartekaritzaren bultzatzeko, eta auzitegiaren bitartekaritzaren intrajudizialera jotzeko kasuen kopurua handitzeko formulak bilatzea.

- f. Gatazkak ebazteko metodo alternatiboak sustatzea justizia sistemaren mailan bertan, oro har, eztabaidak elkarrizketa bidez bukatzeko aukera eskainiz; aukera hori beste justizia mota bat bezala sisteman integraturik egotea, eta bai auzi prozedura hasi aurretik –erabil daitekeen eskubide moduan–, bai legez xedatutako kasuetan eskaintzea, bitartekaritza prozesu judizialaren alternatiba dela kontuan izanda, egokitasun printzipioa oinarri hartuta edo araudiak gainerako kasuetan ezarritakoa osatzeko (legezkotasun printzipioa).
- g. EAEko bitartekarien erregistro orokorra, publikoa eta derrigorrezkoa sortzea, baita bitartekaritza prozeduren erregistro bat ere.
- h. Bitartekaritzaren inguruko prestakuntza eskaintzea, hainbat arlotan espezializaturia, eta kalitatezko etengabeko prestakuntza, erregistroan inskribatuta egoteko nahitaez eskatzen dena.
- i. Bitartekaritza beste arlo batzuetan ere erabiltzen hastea, eredu hori aplikatzea herritarren onerako izan daiteke, besteak beste, hezkuntza ingurunean.
- j. Bitartekaritzan adituak diren profesionalekin eta horretan diharduten erakundeekin estuki lan egitea, lankidetzarako eta laguntzarako guneak bilatuz, esperientzia berriak bultzatzeko.
- k. Bitartekaritzaren inguruko orientazio zerbitzua sortzea eta, hala badagokio, hura osatzen duten profesionalen zerbitzu-sariak arautzea.
- l. Bitartekaritzan garatzen ari diren ereduak eta gainerakoak –estatu mailan eta Europan erabiltzen direnak– probatzea (indarguneak, eraginkortasuna, ahulguneak eta hutsuneak), EAE osoan eredu uniforme bat egituratzen saiatzeko, arlo eta lurralde bakoitzaren berezitasunak aintzat hartuta.
- m. Eragile juridiko guztiei zuzendutako prestakuntzaren diseinuan, karrera judizial eta fiskala barne, bitartekaritza zerbitzuaren funtzionamenduari, abantaileri eta ematen dituen aukerei buruzko ezagutza gehitzea.
- n. Araudi prozesal argia, auzitegi barruko bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzaileko beste metodo batzuen prozesua, baldintzak, eraginkortasuna eta bermeak zehazten dituen, inprimakiekin eta kudeaketa-prozesu informatikoekin osatua.
4. **Euskal aginte publikoek modu orohartzailerik ezarri behar dute bitartekaritzaren kultura.** Duela urte batzuk, Euskal Autonomia Erkidegoak, Espainiako beste lurraldeek bezala, ekonomia oparaldiaz gozatzen zuen eta horrek ahalbidetu zuen baliabideak bideratzea gatazkak kudeatzeko bitartekaritza-zerbitzu eta -programa pilotu ugari hainbat arlotan sortzeko, hala nola familia, komunitate, auzo eta zigor arloetan. Hala ere, hainbat urtez krisi handian murgilduta egon ondoren, **ikusten diren gizartearen beharrezko artean, batzuei lehentasuna eman behar zaie.**
- Gatazkak ebazteko alternatibak eskaintzen dituzten **zerbitzuak finkatu eta eman** beharra dago, baina dauden baliabideak ere ahalik eta gehien eta hoberen erabili behar dira eta komunikazio eta koordinazio mekanismoak ezarri, **koordinazio printzipio horrek** ahalbidetuko baitu aldean aniztasuna sistema osoan integratzea, erakunde berean kontraesanak, bikoiztasunak eta gainezarpenak saihestuz. Premia hori espezialisten arteko lankidetzari ere dagokio, arlo publiko zein pribatuan.
5. Euskal Administrazio Publikoak baditu berariazko zerbitzuak, bai bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailearen arlokoak, baita bitartekaritzaren antzekoak diren beste zerbitzu eta programa batzuk ere; horiek guztiak administratuei zuzenduta daude. Hala ere, **Administrazioak berak areagotu behar ditu tresna horiek erabiltzeko kasuak, bai bere arloan sortzen diren gatazkak konpontzeko, baita herritarrekin elkarrizketa bidez negoziatu eta adostutako konponbideak lortzeko ere, betiere dagokion lege-esparruan.**
6. Oinarritzko txosten hau egiteko informazio eta esperientzien bilketak agerian utzi du **arlotan ekimen publiko asko daudela; guztiak ahalegin politiko eta ekonomiko handiarekin egiten dira, batzuk besteak baino gehiago ikusten dira eta arrakasta-portzentaje handiago edo txikiagoa izan dezakete.** Horrela bada ere, honako jarduketa hauek beharrezkotzat jotzen dira, txosten honen hurrengo kapituluetan eta gomendioetan ere azalduko den moduan:
- **Komeni da** jardunbide egokien kodea, erregistro orokor bat eta bitartekaritza-zerbitzu edo -baliabideen gida bat sortzea, gatazkak ebazteko beste metodo alternatibo batzuk ere jasotzen dituen.
 - **Zabalkundea sustatzea**, bai gizartearen, bai honako hauen artean: profesional pribatuak, Administrazioari atxikitako langileak, arduradun politikoak, eragile juridikoak eta, bereziki, Justizia Administrazioaren erabiltzaileak.
 - **Datu-base sendoa, partekatua eta adostutakoa sortzea**, datu estatistikoaren erregistroa edukitzeko eta prozesu horien emaitzak ezagutarazteko, horrela areagotuko baita herritarren sentsibilizazioa bitartekaritzaren abantailen inguruan.
 - **Informazioak nahikoa izan behar du, eta bitartekaritza-zerbitzuei buruzko informazio maila hobetuko duten adierazle homogeenok behar dira.**
 - **Komeni da bitartekaritza pribatua sustatzeko eta babesteko ekintzak aztertzea.**
 - Baliabide publikoetan **hedapena sustatzea** eta bitartekaritza prozesua garatzeko aukera ematen duten **arlotan zabaltzea.**
- Bitartekaritza bultzatzeko legearen behin betiko testua onartuta, hala badagokio, EAEk egokitu beharko du bere araudia lege horrek xedatukoari jarraikiz, batez ere, bitartekaritza doako laguntza juridikorako eskubidean jasotzeari eta bitartekarien eta bitartekaritza erakundearen erregistroan inskribatzeko eskaerari dagokionez. Era berean, bermatu beharko ditu ezinbesteko antolakuntza-baliabideak, giza baliabideak (beharrezko prestakuntza barne), baliabide materialak eta prozedurak, berrikuntza horiek behar bezala ezartzeko, legeak zehaztutako epean.



**Eusko Jaurlaritzak
bitartekaritza-zerbitzu
publikoen sustatzaile
edo sostengu.**

**Eskumena, mugak
eta kudeaketa**

k a p i t u l u a

II. kapitulua

Eusko Jaurlaritza bitartekaritza-zerbitzu publikoen sustatzaile edo sostengu. Eskumena, mugak eta kudeaketa

1.

Sarrera

4. taula.

Bitartekaritza-zerbitzuak edo antzeko zerbitzuak dituzten Eusko Jaurlaritzako sailak

Eusko Jaurlaritzako Sailak	Sailburuordetza/ Zuzendaritza	Zerbitzua, programa edo baliabidea	Eginkizunak bitartekaritzan	Entitate kudeatzailea
Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila	Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritza	Familia Bitartekaritza Zerbitzua (FBZ)	Informazio juridikoa, psikologikoa eta soziala, baita auzi aurretiko edo ondorengo judizioz kanpoko bitartekaritza ere	BATERATU
		Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua	Kulturartekotasunaren arloan, elkarrizketaren dinamizatzailea, bitartekaritza eta hezkuntza arloetako aholkularia eta bide egilea gatazkak kudeatzeko eta eraldatzeko prozesuetan	Biltzen
Lan eta Justizia Saila	Justizia Zuzendaritza: 1. Helduen justizia	Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua-BJZ (JKZ 2018an)	Auzitegi barruko bitartekaritza zigor arloan eta familia arloan	- Adosten - IRSE Araba
		Hipoteka Bitartekaritza Zerbitzua (HBZ)	Bitartekaritzako alderdia Gainzorpetutako Familiei Laguntzeko Zerbitzuan, jardun profesionaleko txandaren bitartez	- Ekonomisten Euskal Elkargoa - Zinezko Kontu Azterlarien Espainiako Institutua
	Lan Bitartekaritza Zerbitzua	- Proiektu pilotua 2010ean, banako lan gatazkak konpontzeko - "Bitartekaritza" gatazka kolektiboetan	Preco (Lan Harremanen Kontseilua)	
	Bitartekaritza Zibileko Zerbitzua	Proiektu pilotua 2016an, auzi zibiletarako	SIGNUM	
	2. Gazte justizia	Bitartekaritza Zerbitzua, Adingabeak Adiskidetzeko eta Kaltea Konpontzeko	Gazteak eragindako kaltearen erantzukizuna bere gain hartzea du helburu, eta, hala badagokio, biktimekiko enpatia sentiaraztea. Heziketa helburua	Epaitegiko lantalde psikosozialak
	Neurriak betearazteko zentroak	Prozesu leheneratzaileak, gazteak erantzukizuna bere gain hartu eta kaltea konpon dezan	Zentroetako lantaldeak, IRSE-EBI, Berriztu...	
	Familia-elkarguneak	Bitartekoaren figura tutoretzapeko bisitetan sortzen diren gatazketarako	Hainbat erakunde	

Iturria: egileak egina, dagozkion sailetan egindako elkarrizketen bidez jasotako informazioa erabiliz.

Zalantzarik gabe, Euskadiko erakundeek ohiko auzibidea ez diren metodo alternatibo edo osagarrien aldeko apustua egingen dute gatazkak konpontzeko. Kapitulu honetan, metodo horiek sailkatzen saiatuko gara, dauden baliabideen mapa bat erakutsi ahal izateko, arreta berezia –dokumentu honen atal teorikoan adierazitakoarekin bat– bitartekaritza-zerbitzu edo -programatzat jotzen ditugun horietan jarrita. Komeni da esatea hainbat zerbitzu sortzea ez dela arlo horretan egindako planifikazio orohartzailearen ondorioa, dagoen sakanaketari erantzuteko modua baizik, iraganean beharbada ezin izan baitzen beste era batera egin.

Gainera, kapitulu honetan jasoko da Eusko Jaurlaritzako sail batzuetako bitartekaritzaren kidekoak diren zerbitzu eta programei buruzko informazio laburra. Horiek, txosten honen ondorioetarako, bitartekotza, negoziazioa, adiskidetzeara, lagun egitea, esku-hartzea edo aholkularitza bezalako kontzeptuetan gauzatzen dira. Doktrinaren aldetik, askotariko iritziak daude bitartekaritza prozesuaren mugen inguruan, baita beste ADR edo MASC (gatazkak konpontzeko metodo alternatiboak) formula batzuen inguruan ere. Hori dela eta, **berezi egin ditugu bitartekaritza sistema, baliabide, teknika edo paradigmak Administrazio Publikoak erabiltzen dituen beste prozedura, metodo edo esku-hartzeetatik.** Horiek, eraginkorrak direnez eta emaitza onak ekartzen dituztenez gizartearentzat balio handia duten arren, ez dira bitartekaritzatzat jotzen txosten honetan.

Lana hasi zenean, indarrean zegoen Eusko Jaurlaritzaren antolaketa-egitura 20/2012 Dekretuan jasotakoa zen (20/2012 Dekretua, abenduaren 15ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazio sailak sortu, ezabatu eta aldatzen dituen, eta horien egitekoak eta jardun-arloak finkatzen dituen). 2016an, 24/2016 Dekretua eman zen, azaroaren 26koa, egitura hori aldatu zuena (azken horretara moldatzen saiatuko gara, bitartekaritzan edo antzeko zerbitzuetan dauden baliabideak banakatzeko orduan). Izan ere, egitura ho-

rren arabera, Eusko Jaurlaritzak honako sail hauek ditu: a) Gobernantza Publikoa eta Autogobernua; b) Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak; c) Enplegua eta Gizarte Politikak; d) Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza; e) Ogasuna eta Ekonomia; f) Hezkuntza; g) Osasuna; h) Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa; i) Kultura eta Hizkuntza Politika; j) Segurtasuna; eta k) Lana eta Justizia.

Lehenik, Eusko Jaurlaritzako sailak sailkatuko dira, bitartekaritza-zerbitzuek dituzten ala ez, beste mota bateko antzeko zerbitzuak dituzten ala ez, edo oraingoz halakorik ez duten kontuan hartuta.

Ondoren, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak eta Lan eta Justizia Sailak ematen dituzten bitartekaritza-zerbitzuak eta antzeko zerbitzuak deskribatuko dira, eta jarraian, Eusko Jaurlaritzako beste sail batzuek abian jarri dituzten programak –bitartekaritzaren analogoak–. Kapituluak bukatzeko, zenbait ondorio azalduko dira apartatu batean.

2 dira bitartekaritza-zerbitzuak dituzten sailak: Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila (batez ere, Familia Bitartekaritza Zerbitzua, aurrerantzean FBZ), eta Lan eta Justizia Saila (batez ere, Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua, aurrerantzean BJZ).

5 sail eta Lehendakaritzak bitartekaritzaren arloko antzeko baliabideak dituzte, **bitartekotza eginkizunak** betetzen dituztenak.

- a) Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila.
- b) Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila.
- c) Segurtasun Saila.
- d) Hezkuntza Saila.
- e) Kultura eta Hizkuntza Politika Saila.
- f) Lehendakaritza (Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza).

5. taula.

Bitartekaritza-zerbitzuak ez diren antzeko zerbitzuak (bitartekotza) dituzten sailak

Eusko Jaurlaritzako Sailak	Sailburuordetza/Zuzendaritza	Zerbitzua, programa edo baliabideak	Eginkizunak bitartekaritzan	Entitate kudeatzailea
Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila	Etxebide, Etxebizitza Zuzendaritza	Bizilagun	Etxebizitza, informazioa eta bitartekaritza arloan	Bizilagun
Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila	Kontsumobide, Kontsumoko Euskal Institutua	Kontsumoko Arbitraje Batzordea	- Arbitrajea egiten dute nagusiki - Lineako auziak, hau da, arbitrajea, adiskidetzea eta bitartekaritza	Kontsumoko Arbitraje Batzordea
Segurtasun Saila		“Hurbiltzailearen” eginkizuna	Honako hauen arteko lotura: gizarte-eragileak, Udaltzaingoa eta Ertzaintza, komunitatean gertatzen diren gatazketan	Arkauteko Akademiako langileak
Hezkuntza Saila	Hezkuntza Sailburuordetza	Lan esparruko jazarpenaren inguruko bitartekaritza, 2011ko ekainaren 20ko Agindua	Jazarpen moral eta/edo sexistari buruzko salaketetan	Hezkuntzako Ikuskaritza
		Berritzeguneak; 201/2008 Dekretua, abenduaren 2koa (III. titulua)	Ikastetxeetako bizikideta arazoak; adiskidetzea edo kaltea konpontzea	Berritzeguneetan lan egiten duten profesionalak
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila	Kultura, Gazteria eta Kirol Sailburuordetza, 14/1998 Legea, ekainaren 11koa, Euskadiko kirolarena	Kirol Arbitrajeko Euskal Epaimahaia-KAEE	Kirola egitean sortzen diren gatazketan arbitrajea egitea	Arbitroak
Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritza	Biktimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritza	ETAren biktimen eta kide ohien arteko topaketa leheneratzaileak	Biktima edo senidearen eta ETA banda terroristako kide ohi baten arteko topaketak	Hainbat bitartekari
		Bitartekaritza arloko programa eta proiektuetarako diru-laguntzak	- Ikerlanen finantzaketa - Elkarrekin bonuak - Esku-hartzeak kongresuetan	

Iturria: egileak egina, dagozkion sailetan egindako elkarrizketen bidez jasotako informazioa erabiliz.

Aurreko taulek gatazkak konpontzeko modu alternatiboei nolabait lotuta dauden programak biltzen dituzte, sailen arabera sailkatuta. Kasu batzuetan, prozesu leheneratzaileak dira, **bitartekaritza** bezalako tresnez baliatzen direnak; beste batzuetan, hainbat arlotako (orientazioa, gizarte-heziketarako esku-hartzea, gizarteratzen laguntzea edo arreta sozio-juridikoa) profesionalak burutzen dituzten **bitartekotza** edo **adiskidetze** programak dira.

Gainerako sailek adierazi zuten, kontsulta egin zen unean **ez zutela bitartekaritza-zerbitzu aktiborik**, baina interesa azaldu zuten bitartekaritzak haien jardun esparruetan ekar ditzakeen aukerak ezagutzeko.

hauek dituen: Euskadiko [Familia Bitartekaritza Zerbitzua](#) (FBZ) eta [Biltzen](#) programa.

[Atal honetan](#), FBZren baitan, [Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordea](#) eta [EAEko Familia arloko Bitartekarien Erregistroa](#) aipatuko dira, bi horiei esker hobeto ezagutuko baitugu bitartekaritzaren egoera Euskal Autonomia Erkidegoan.

Historikoki, Gizarte Politiken Euskal Sistemak eskaintzen dituen prestazio eta zerbitzuekin lotuta egon da familia-bitartekaritza: Bitartekarien Erregistroa eta Izatezko Bikoteen Erregistroa kudeatu eta mantentzearekin, eta Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordea bezalako organoekin (horiek laguntzea eta bertan parte hartzea). Immigrazioaren arloan, sistema horren esku utzi da politika orohartzaile eta transbertsala bultzatzeko lana, etorkinen integrazioari eta gizartean parte-hartzeari dagokionez, baita gainerako administrazio publikoekin koordinatuta aritzeko mekanismo eta tresnak proposatzea, Eusko Jaurlaritzaren eskumenen esparruaren baitan, eta erakundeak akreditatzea ere, nazioarteko adopzioetan bitarteko lana egiteko. [185/2015 Dekretuak](#), [urriaren 6koak](#), Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzkoak, **bitartekaritza-bitartekotzaren definizioa** aipatu zuen (orientazioa, gizarte-heziketarako esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala, gizarteratzen laguntzea eta arreta soziojuridikoa), baita **familia-bitartekaritzaren definizioa ere**, **oinarrizko gizarte-zerbitzuek eman beharreko zerbitzuetan** (bigarren mailako arretako zerbitzuak):

Testuinguru horretan, **familia-bitartekaritza orohartzailea** gainerako euskal osasun-zerbitzuekin eta gizarte babeserako beste sistema publikoekin koordinaturik egiten den

2.**Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila. Gizarte Politiketako Sailburuordetza****2.1. Testuingurua**

[Enplegu eta Politiketako Saila](#) honako hauek osatzen dute: Enplegu eta Gazterriko Sailburuordetzak eta **Gizarte Politiketako Sailburuordetzak**. Azken horren barruan **Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritza** dago, honako

jarduera da, familia- edo bizikidetzaren unitate bateko kideen arteko gatazkak konpontzeko landu behar diren esparru guztietan.

Familia-bitartekaritza zerbitzu integrarean arreta eman zaien gatazkak bikote-hausturaren ondorioz sortutakoak edo bikote-hausturarekin zerikusirik ez duten familia arloko gatazkak izan daitezke; kanpo geratzen dira bikotekidearen, seme-alaben edo familia-unitateko edozein kideren gaineko indarkeria edo tratatu txarrak dauden kasuak, edo zigor arloko arau-haustetzat har daitezkeen beste edozein jardun. Honako helburu hauek ditu:

- Gune neutrala sortzea, familia-gatazka baten protagonistak diren pertsonen arteko elkarrizketa ahalbidetuko duena.
- Familia-gatazkan sartuta dauden pertsonen arduraren ematea beren jardunen ondorioei buruzko kontrola izan dezaten eta, gatazkaren protagonista direnez, konpromiso handiagoa har dezaten, erabakiak hartzeko gaitasuna eta erantzukizuna hirugarren pertsonen esku utzi beharrean.
- Haustura-prozesuetan adostutako erabakiak hartzen laguntzea eta gurasokidetasuna sustatzea.
- Haustura onartzeko eta egoera berrira egokitzeko prozesua erraztea.

Aipatutako bigarren definizioan, **bitartekaritza formala** aipatzen da, honela definituta: *“borondatezko prozedura da. Prozedura horretan profesional batek edo gehiagok laguntza eta orientabidea jartzen dute gatazkan dauden alderdien eskura, haien familia-gatazka konpontzeko irtenbide onargarriak aurkitzeko elkarrizketa-prozedurari dagokionez. Profesional horiek bitartekaritza prestakuntza izango dute, inpartzialak izango dira eta ez dute erabakiak hartzeko ahalmenik izango”*. Definizio hori familia-bitartekaritza prozesurako bakarrik da baliagarria; ez dagokie beste arlo batzuetan topa daitezkeen bitartekaritza mota batzuei.

Bestaldek, 185/2015 Dekretuak, urriaren 6koak, udalek eta foru-aldundiek gizarte-zerbitzuen eskumenak aipatzen dituenean, **bitartekaritza-bitartekotza** terminoa bakarrik erabiltzen du, eta hori ez da bitartekaritza zentzu hertsian. Era berean, dekretuak ez ditu ezartzen –udal edo foru eskumenetan– bitartekaritza-programak edo zerbitzuak garatzeko eskumenak (horiek Eusko Jaurlaritzak familia-bitartekaritzan aritzeko dituen eskumenen artean baino ez dira aipatzen). Halaber, ezin da esan debekatzen dituenik, horregatik, udal batzuek ezarri egin dituzte komunitate- eta familia-bitartekaritzako zerbitzuak. 5. kapituluaren hitz egingo da horiei buruz.

Indarrean dagoen **75/2017 Dekretuak, apirilaren 11koak**, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren egitura organiko eta funtzionala ezartzen duenak, **politika publikoetan familia eta komunitate ikuspegiak sustatzea, eta familien, haur eta nerabeen, etorkinen inguruko politikak, baita EAEko aniztasuna kudeatzeko politikak planifikatzeko, koordinatzeko eta ebaluazio orokorra egiteko lana Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritzari dagokiola xedatzen du**. Honako hauek esleitzen zaizkio (besteak beste): **Familia arloko Bitartekarien Erregistroa kudeatzea eta mantentzea**, Familia Bitartekaritzari buruzko

otsailaren 8ko **1/2008 Legean** ezarritakoa betez, eta **Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordeari laguntzea eta bertan parte hartzea**. Batzordea Bitartekaritzaren Legeak sortu du, eta **apirilaren 21eko 84/2009 Dekretuak** arautzen du (osaera: 5. artikulua, eginkizunak:3. artikulua eta funtzionamendua: 9. artikulua).

2.2. Familia Bitartekaritza Zerbitzua

Familia Bitartekaritza Zerbitzua hiru lurralde historikoetako hiriburuetan dago: Araban, Gasteizko Santa Olaja de Acero kaleko 1. zenbakian; Bizkaian, Bilboko Santutxu kaleko 69. zenbakian; eta Gipuzkoan, Donostiako Larramendi kaleko 1. zenbakian (informazio gehiago txosten honen 1. eranskinean aurki daiteke, baita zerbitzuari buruzko **informazio-liburuxkan** ere).

Euskadin, **familia-bitartekaritza** 1996an hasi zen garatzen arlo publikoan, aurrez ezarritako arau-esparrurik gabe; egoera aldatu egin zen 12 urte geroago, **1/2008 Legea, otsailaren 8koa**, Familia Bitartekaritzari buruzkoa, indarrean jarri zenean. Hala ere, garatuz joan ziren esperientzia aitzindariak lagundu zuten bitartekaritzaren kultura EAEn zabaltzen. Horri esker (esperientziatik eta praktikatik abiatuta), herritarrek pixkanaka-pixkanaka ezagutu zituzten kontzeptua eta sortutako bitartekaritza-zerbitzu publikoak, eta gatazkak konpontzeko alternatiba gisa erabiltzen hasi ziren, batez ere familia-gatazketan. Zalantzarik gabe, arlo horretan bitartekaritzara jotzea lagungarria da familia-krisien ondorioak eskal gizarrean –bai bizikidetzan bertan, bai bikote-hausturaren kasuan– saihesteko eta murrizteko.

Familia-bitartekaritza Eusko Jaurlaritzako sail desberdinetan egon da txertatuta, aldaketa batzuekin: hasieran, Gizarte Ongizate Sailaren menpe zegoen; gero, Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzara pasatu zen (Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Saila) eta 2013an Familia Politikarako eta Komunitate Garapenerako Zuzendaritzari atxiki zitzaion –gaur egun, Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritza da–. Ondorioz, sail bakoitzari lotutako berariazko eginkizunak eta ekintza-ildoak aipatu behar dira.

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak familia-bitartekaritzaren inguruko eskumenak ditu, honako ardura hauekin:

“- EAEko gainerako administrazio publikoekin elkarlanean, eta bere eskumenen esparruan, familia-bitartekaritzako zerbitzu publiko integralak egongo direla eta herritar guztiek familia-bitartekaritzako zerbitzu eta programak erabili ahal izango dituztela bermatuko du. Halaber, arlo horri lotutako gizarte-ekimeneko programak sustatuko ditu, baldin eta horiek beharrezkotzat jotzen badira zerbitzu publikoek aurreikusita dituzten jarduerak osatzeko.

- Bitartekaritzako zerbitzuek berek garatzen dituzten jardueren kalitatea bermatuko du, bai eta Euskal Autonomia Erkidegoaren lurraldean era horretako zerbitzuak ematen dituzten pertsonen jardueren kalitatea ere”.

1/2008 Legeak, otsailaren 8koak, bikote-hausturetatik harago zabaldu zuen familia-bitartekaritza, eta familia barruan gerta daitezkeen beste gatazka batzuetara hurbildu

zuen; izan ere, kontuan hartu zituen, besteak beste: gurasoen eta seme-alaben arteko gatazkak; familia biologikoaren eta harrera-familiaren artekoak; senideen artekoak, mantenu-pentsioa dela eta; gurasoek aitona-amonei ilobekin harreran normalak izaten uzten ez dietenean sortzen diren gatazkak; herentzia edo oinordetzaren ondorioz sortzen diren familia-gatazkak, edo familia-negozioen ondoriozkoak; bizikidetzaren taldeetan sortzen diren gatazkak, lege horretan zehaztutakoarekin bat. [84/2009 Dekretuak, apirilaren 21ekoak](#), garatu egin zuen legearen arautegia eta Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordeari buruzko erregulazioa; azken horren eginkizuna familia-bitartekaritza arloko eskumena duen Eusko Jaurlaritzako sailari aholku ematea zen.

Antolakuntzan eta legegintzan izandako berrikuntza horiek guztiek FBZa berrantolatzea eta arautzea ekarri zuten ondorioz; izan ere, ordura arte, Bilbon bakarrik zuen egoitza zerbitzuak. 2012an, Eusko Jaurlaritzak, lege-agindua betetz eta familia-bitartekaritzari loturiko eskaintza publikoa dela eta agindu horrek bere esku utzi zuen ardurari erantzunez, zerbitzuaren hirugarren egoitza ireki zuen Araban, Bizkaian 1996tik eta Gipuzkoan 2010etik zeudenak osatze aldera; horien bilakaera [FBZren urteko txostenetan](#) deskribatu da.

2012. urtearen erdialdera, auzitegi barruko familia-bitartekaritzaren inguruko eskumenak Lan eta Justizia Saileko Justizia Zuzendaritzari esleitu zitzaizkion. Ondorioz, auzitegiek bideratutako familia-auziak (prozesu judiziala hasi ondoren) Euskadiko **BJZ edo Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuaren** bidez, eta **judizioz kanpoko** prozesuak (auzi-prozesu bati ekin aurretik edo prozesua oraindik hasi gabe dagoenean) **FBZ** edo Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren bidez izapidetu behar ziren (Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritza).

[Euskadiko Familia Bitartekaritza Zerbitzua-FBZ](#) (judizioz kanpoko) [Bateratu Elkarreak](#) (Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarrea) kudeatzen du. Doako zerbitzua da eta edozein pertsonak borondatez erabil dezake; izan ere, Administrazio Publikoak herritar orori

bermatu behar dio familia-bitartekaritza erabiltzeko aukera, baita zerbitzuaren doakotasuna ere, legeak jasotzen duen moduan. 2018ko urtarrilean, zerbitzua Bateratu Elkarteari [esleitu zitzaion](#) berriro, 2 urteko eperako eta bi aldiz luzatzeko aukerarekin, urteko aurrekontua 1.510.000 euro zela. Helburuen artean, honako hauek daude: *“erabiltzaileen arteko komunikazioa erraztea eta beren gatazken inguruko erabakiak har ditzaten lortzea, horrela erantzukizuna bere gain hartzen baitute, eta horrek gizarte konprometitua eta parte hartzen duena eraikitzen laguntzen du. Hori lortzeko, kasuak banan-banan aztertzen dira –parte-hartzaileen egoera eta testuingurua kontuan hartuta–, eta zeharka, familia arloko gatazketarako berdintasun-plan bati jarraikiz”*.

8. laburpen-taula.

FBZren eginkizunen eskema

Informazioa ematea

Kontu juridikoak eta lege kontuak, afektu eta emozioei loturikoak, psikosozialak, harremanekin eta heziketarekin zerikusia dutenak..., hitz batez, dimentsio anitzeko informazio juridiko, psikologiko eta soziala

Elkarrizketarako gune neutrala

Familiaren edo bikotearen egoera, non bitartekariak errazten duten komunikazioa eta gatazkak bideratzea, alderdi bientzako pozgarriak diren akordioak lortzeko; hori guztia, kostu emozional txikiagoarekin eta denbora laburragoan lortzen da, familia-harremanak judizializatzea saihestuz, esparru inpartzial eta konfidentzialean.

Iturria: egileak egina, Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritzak emandako txostenak oinarri hartuta.

4. grafikoa.

EAEko Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren informazio-eskuorria**¿QUÉ ES?**

- ▶ Es un servicio de atención familiar que ofrece el Gobierno Vasco, de modo extrajudicial.
- ▶ Es gratuito y de acceso voluntario.
- ▶ La mediación se desarrolla en el contexto familiar y de pareja.
- ▶ El equipo, integrado por personas mediadoras familiares, tiene un carácter interdisciplinar en el ámbito social, psicológico y jurídico.
- ▶ Más información en: www.euskadi.eus/mediacionfamiliar

¿QUÉ OFRECE?

- ▶ Información jurídica, psicológica y social en el contexto de la mediación.
- ▶ Un espacio neutral para dialogar sobre la situación familiar o de pareja.
- ▶ El objetivo es facilitar la comunicación y el manejo de los conflictos familiares.
- ▶ Se favorecerán acuerdos consensuados.
- ▶ El proceso minimiza costes emocionales y temporales y se evita judicializar las relaciones familiares.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

- ▶ A personas que se encuentran en una situación de conflicto familiar.
- ▶ A parejas cuyos conflictos vengán originados por la relación y/o decisión de ruptura, bien sea en fase previa a la separación o divorcio o en fase posterior a dicha ruptura.
- ▶ A familias cuyos desacuerdos deriven de la convivencia, bien relacionados con la atención a personas mayores o dependientes, relativos a conflictos intergeneracionales, situaciones de acogimiento familiar, así como conflictos surgidos por causas de herencia o de negocios familiares.

Iturria: Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren webgunea.

Familia-bitartekaritzan aritzen den lantaldea hainbat erakunderekin koordinatzen da, eta gainera, ikerketa lanak eta barne-ikuskapenak egiten ditu. Prestakuntza-jarduera ugari egiten ditu: ikastaroak profesionalen elkargoetan, jardunaldiak eta biltzarrak, eskolak estatu mailako masterretan eta unibertsitateko irakaskuntza.

6. taula.

FBZn txandakako urteetan tramitatutako kontuen konparazioa

URTEA	Artatutako pertsonak	Urte hasieran amaitu gabe dauden espedienteak	Bideratutako berriak	Itxitakoak	Urte bukaeran amaitu gabe daudenak	Jarraipena
2005	2.795	Landutako espedienteak >	477	214	21	138
2009	4.147	Landutako espedienteak >	836	337	14	286
2012	4.478	53 41 Biz + 12 Gip	1.045	1.007	91	358
2014	7.347	102	1.401	1.376	127	480
2016	10.666	130	1.351	1.355	126	551
2017	10.293	126	1.362	1.350	138	576

Iturria: egileak egina, FBZren txostenak oinarri hartuta.

1. eranskinean dauden eta 2017. urteraino iristen diren datu estatistikoak –zerbitzuari buruzkoak– oinarri hartuta, kontu garrantzitsu batzuk jasotzen dira (FBZren 2012. urteko txostenean agertzen dira, 17. eta 25. orrialdeetan); aurreko urteekin konparatuta, zerbitzua nola aldatu den deskribatzen da, batez ere, autonomia-erkidegoko zein estatu mailako legegintzako berrikuntzen ondorioz:

1. **Familia tipologiari dagokionez**, familia tradizionalerantz eta berriro eratutako familierantz gain, “gurasa bakarrekoko familia”

kontzeptua gehitu da. Familia-unitate horretan, semea edo alaba gurasa biek onartzen duten arren, haietako bat ez du harreman afektiborik adingabearekin edo urrun bizi da.

2. **Familia-bizikidetzari** dagokionez, elkarrekin bizi diren eta dagoeneko elkarrekin bizi ez diren bikoteez gain, elkarrekin inoiz bizi ez diren familien kontzeptua gehitu da.
3. **Familia-bitartekaritzaren xedearen tipologiari** dagokionez, aldatu dira bitartekaritza prozesuan zehar lantzen

diren gatazkak; izan ere, bilakatuz joan dira. FBZk honako sailkapen hau ezarri du:

Bikotearen hausturari loturiko egoerak:

- Zaintza eta jagoletza esleitzea, baita zaintza partekatuaren inguruko kontuak zehaztea ere.
- Elkarrekin bizitzeko denborak zaintza eta jagoletzarik ez duen pertsonaren edo beste senide batzuen kasuan; bisita-araubidearen kontzeptu juridikoa.
- Mantenu- eta konpentsazio-pentsioak.
- Etxebizitzaren eta etxeko gauzen erabilera esleitzea.
- Guraso-ahalaren erabilerarekin zerikusia duten kontuak.
- Diru-kontuak.
- Elkarbizitza akordioak.

Familia arloko beste gatazka-egoera batzuk:

- Belaunaldi arteko gatazkak, non parte-hartzaileak aita eta ama eta seme-alaba nerabeak diren.
 - Familiako kide batzuen eskaerak, harremana izateko eta/edo bisitak egiteko (aitona-amonetik ilobekin; osaba-izebek ilobekin; gurasoek azkenaldian aitortutako seme-alabekin eta haien anaia-arrebekin; eta gurasoek adin nagusiko seme-alabekin, harremana adostasunik gabeko dibortzioaren ondorioz etenda egon ondoren).
 - Zentzu zabaleko elkarbizitza-kontuak direla eta sortu diren gatazka-egoerak.
 - Mendeko pertsonak zaintzea.
 - Senide bat hil ondoren, oinordetza-egoerari loturiko gatazkak.
 - Familia-negozioekin zerikusia duten gatazkak.
 - Bikote-haustura ez diren puntuetan jasota ez dauden diru-kontuetan oinarritutako gatazka-egoerak.
 - Bikotea hautsi ondoren seme-alabekin hondatu diren harremanak.
4. 2017ko datu estatistikoaren arabera, **gehien landutako gatazka motak bikote hausturaren** ondoriozko kontuen inguruko akordio orokorrak izan dira –kasu guztien %79–, eta gero, epaien edo lehengo akordioaren aldaketak (%18 Bizkaian, %10 Gipuzkoan eta %8 Araban). Epaia ez betetzeari dagokionez, Araba eta Gipuzkoan kasuen %5 eta Bizkaian %1 izan dira; oso kasu gutxitan tratatu dira seme-alabekiko harremanari, familia-antolamenduari edo diru-kontuei loturiko gatazkak bakarrik eta modu independentean.

Familia arloko beste gatazka-egoera batzuen tipologiari dagokionez, lurralde historiko batetik bestera alde nabarmenak daude. Hala:

- **Araban** honako hauek dira nagusi: belaunaldien arteko gatazkak (%33), herentzien ingurukoak (%29), mendekotasun-egoeran dauden pertsonekin loturikoak (%22) eta elkarbizitza-gatazkak (%11).
- **Bizkaian**, bikotea hautsi ondorengo bizikidetzeta eta seme-alabekiko harremanak dira gai nagusiak (bakoitzari kasuen %32 dagokio), eta gero, mendekotasun-egoer

ran dauden pertsonekin zerikusia duten gatazkak (%21) eta aitona-amonen eta iloben arteko harremanen ingurukoak (%10).

- **Gipuzkoan**, ehuneko handiena izan duten gatazka motak honako hauekin zerikusia dutenak izan dira: aitona-amonen eta biloben edo osaba-izeben eta iloben arteko harremanak (%34); oinordetzaren inguruko kontuak (%21); elkarbizitza eta belaunaldien arteko arazoak (%13 bietako bakoitzean).
5. **Familiak honela sailkatzen dira: familia tradizionalak, berriz eratutakoak eta guraso bakarrekoak**; kasu gehienetan lehenengo motako familiak (guraso bikotea seme-alabekin) izaten dira (kasu guztien %90 eta %95 bitartean). Zerbitzura jo duten pertsonen **egoera zibilarri dagokionez**, gehienak ezkonduak izan dira, eta ezkongabeek jarraitu zaizkie. **Beste familia-gatazka batzuen arrazoi diren kontuetan**, ahaidetasunaren aldagaia jasotzen da; izan ere, izapidetutako kasu gehienetan anaia-arreben arteko gatazkak eta guraso eta seme-alaben artekoak izan dira.
 6. **Artatutako pertsonen datuak jasotzen dira txostenetan**, hala nola **adina**; apur bat gehiago izan dira 41 eta 55 urte bitartekoak, eta gero, 26 eta 40 urte bitartekoak; elkarrekin 6-20 urte bitartean bizi diren bikoteetan gertatzen dira banantzeko erabakia ekartzen duten krisi gehienak. **Nazionalitateari** dagokionez, iraganean ez bezala, kulturartekotasunaren fenomenoaren areagotzen ari dela antzematen da euskal gizartearen; izan ere, kontinente guztietako pertsonen jotzen dute bitartekaritza-zerbitzura.
 7. **Bizitokiari** buruzko datuak jasotzen dira: gehienetan, Bilbo Handian, Arabako Lautadan eta Donostialdean –hau da, hiru lurralde historikoetako hiriburuak dauden tokietan– bizi diren pertsonen erabili dute zerbitzua (lagin osoaren %79, %95 eta %64, hurrenez hurren). Horrela, agerian utzi dira hiriburuetatik kanpo bizi diren erabiltzaileek zerbitzura iristeko izaten dituzten zailtasunak.
 8. **Ikasketa maila eta lan-egoera. Azken txostenaren arabera (2017)**, erabiltzaile gehienek erdi-mailako ikasketak dituzte; eta gero, lehen mailako ikasketak dituztenak daude. **Emakumeak** dira goi-mailako ikasketak dituzten erabiltzaileen talde ugariena. Erabiltzaile gehienak lanean daude.
 9. **Bitartekaritza nork eskatu duen jasotzen da**; jasotako datuen arabera, Bizkaian eta Gipuzkoan emakumeak izan dira gehienetan; Araban, berriz, bikotekide biek batera eskatu dute zerbitzua.
 10. **Lehen bezala, ahoz ahoko hedapena da hiru lurraldeetan familia-bitartekaritza zerbitzuaren berri izateko modu nagusia** (%41 Araban, %30 Bizkaian eta %26 Gipuzkoan); bestela, erabiltzaileek gizarte-zerbitzuetatik jaso dute informazioa, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala bezalako EAEko administrazioetatik, komunikabideetan agertzen diren albisteetatik, zerbitzua inoiz erabili duten pertsonengandik, esparru juridikoko profesionalengandik eta –neurri txikiagoan– osasun-zerbitzuek, ikastetxeek eta elkarrekin sareak bideratu dituzte erabiltzaileak. Gauzak horrela, garrantzitsua izango

litzateke azken horiek ematen duten informazioa eta zabalakundea areagotzea, prozesua erabiltzaileei gomenda diezaieten.

11. **FBZ bitartekaritza integralaren kontzeptuaren** baitan dago, eta nahikoa garrantzitsua da **zerbitzura zuzenean sartzeko aukera egotea eta edonork aukera hori izatea** (beste batzuetan ez bezala, ez da beharrezkoa alde aurreko urratsa, hau da, oinarritzko gizarte-zerbitzuetako langileekin hitz egitea). Ondorioz, zerbitzua hurbilago dago herritarrengandik. **Esku-hartzea hiru mailatan egiten da: lehenengo maila** zerbitzura jotzea da eta kontsulta egitea –aurrez aurre edo telefono bidez–. **Bigarren maila** bitartekaritzako esku-hartzea da; FBZk honako hauek bereizten ditu: aurrebitartekaritza-espeditenteak (bitartekaritzari ekin aurretiko fasea) eta bitartekaritza-espeditenteak, prozesu fase desberdinetan. **Hirugarren maila** bitartekaritza prozesua amaitu ondoren –akordioa lortu eta handik 6 hilabetera– egiten den jarraipena da.

Txostenek datu estatistiko oso zehatzak eta osatuak jasotzen dituzte, hiru lurralde historikoen arabera banatuta; hala ere, **2014. urtetik aurrera, baliabidearen egoera orokorra –EAE osokoa– kontuan hartuta egiten da txostena.** Lurraldeen arabera banakaturiko datuak ere jasotzen dira.

7. taula.

FBZra bideratutako eta bertan landutako kontuei buruzko datu estatistikoak, 2012-2017

URTEA	Artatutako pertsonak	Urte hasieran amaitu gabe dauden espeditenteak	Bideratu diren berriak	Landutakoak	Urte bukaeran amaituta daudenak	Urte bukaeran amaitu gabe daudenak	Jarraipena
2012	4.478	53 41 Bizkaia 12 Gipuzkoa	1.045	1.098	1.007	91	358
2013	6.974	91	1.370	1.461	1.359	102	409
2014	7.347	102	1.401	1.503	1.376	127	480
2015	10.659	127	1.284	1.411	1.281	130	472
2016	10.666	130	1.351	1.481	1.355	126	551
2017	10.293	126	1.362	1.488	1.350	138	576

Iturria: egileak egina, FBZren txostenetako datu estatistikoak oinarri hartuta.

8. taula.

FBZn itxitako espeditenteen emaitzei buruzko datu estatistikoak, 2012-2017

URTEA	Bitartekaritzarekin itxitakoak		Hasi gabe itxitakoak (aurrebitartekaritza)		ITXITAKOAK GUZTIRA	
	Kopurua	Ehunekoak	Kopurua	Ehunekoak	Kopurua	Ehunekoak
2012	604	%60	403	%40	1.007	%100
2013	752	%55	607	%45	1.359	%100
2014	693	%50,5	683	%49,5	1.376	%100
2015	739	%58	542	%42	1.281	%100
2016	787	%59	568	%41	1.355	%100
2017	716	%53	634	%47	1.350	%100
GUZTIRA	4.291	%55,5	3.437	%44,5	7.728	%100

Iturria: egileak egina, FBZren txostenetako datu estatistikoak oinarri hartuta.

2012. eta 2017. urteen bitartean, FBZren bidez, “bitartekaritzarekin” **itxitako** espedienteak 4.291 ziren, hau da, 7.728 espedienteen %55,5; gainerakoak “aurrebitartekaritza” edo “bitartekaritza hasi gabeko” prozesuak ziren.

Bitartekaritzarekin itxitakoen %78,2 akordioekin amaitu zen. Hortaz, %19,5 bakarrik itxi zen “akordiorik gabe”; horiei gehitu behar zaie lantaldeak zuzenean itxitakoak (%2,3), arrazoi desberdinak direla medio.

“Itxitako” espediente guztiak aintzat hartuta5 (bitartekaritzarekin zein “aurrebitartekaritzakoak”, hau da, “hasi gabek”) **“akordioekin”** amaitutakoak %48 ziren 2012an, %45 2015ean, %45,3 2016an eta %40,8 2017an.

9. taula.

FBZn lortutako akordioen emaitzei buruzko datu estatistikoak, 2012-2017

EMAITZA	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Akordioarekin	483 (%80)	576 (%76,5)	546 (%79)	580 (%78,5)	614 (%78)	551 (%77)
Akordiorik gabe	101 (%17)	144 (%19)	137 (%20)	147 (%20)	163 (%20,7)	146 (%20,5)
FBZko lantaldeak amaitutakoak	20 (%3)	32 (%4)	10 (%1)	12 (%1,5)	10 (%1,3)	18 (%2,5)
GUZTIRA⁶	604	752	693	739	787	716

Iturria: egileak egina, FBZren txostenetako datu estatistikoak oinarri hartuta.

2015ean, zerbitzuak 10.659 pertsona artatu zituen, ia-ia hurrengo urtean bezala, 2016an 10.666 lagun artatu zituelako; guztira **14.054 esku-hartze** egin zituen (8.176 Bizkaian, 3.072 Gipuzkoan eta 2.806 Araban).

2017an, 10.293 lagun artatu zituen zerbitzuak, eta 13.442 esku-hartzen egin zituen (7.686 Bizkaian, 3.041 Gipuzkoan eta 2.715 Araban). Guztira, 2.064 espediente landu ziren, eta horietako 634 “aurrebitartekaritzakoak” ziren, 854 “bitartekaritzakoak” eta 576 “jarraipen” fasean zeuden. Horrek esan nahi du espedienteen kopurua %2 igo zela 2016. urtearekin konparatuta.

2016an, “aurrebitartekaritza” 568 espediente landu ziren, eta 2017an 634ra igo zen kopuru hori. Txosten honen ondorioetarako, “bitartekaritzarik gabe itxitako espedientetzat” jotzen ditugu (erabiltzaileari planteatutako egoerari eta bitartekaritzari buruzko informazioa ematen zaio eta demanda judiziala nola planteatu azaltzen zaio). Kasu batzuetan, prozesua ez da hasi, alderdiek borondaterik agertu ez dutelako; beste batzuetan, eskaera aztertu ostean, profesionalen taldeak prozesua bidera ezina dela erabaki du. Halakoetan, bitartekaritzaren testuinguruan, kontu juridiko eta psikologikoei buruzko informazioa ematen zaie, baita erabil

ditzaketen gizarte-baliabide eta -zerbitzuei buruzko informazioa ere.

2016an landutako bitartekaritza espedienteak (787 “bitartekaritzarekin itxitakoak” eta 126 prozesuan, 2017rako “amaitu gabe” geratutakoak) **guztira 913 ziren** (869 2015ean). **Azken txostenaren arabera (2017), 854 bitartekaritza-espediente landu ziren** (716 “itxitako” eta 138 2018rako “amaitu gabe” geratutakoak). Espediente horiek aurrebitartekaritza fasea amaitu ondoren bitartekaritza prozesua hastea erabaki zuten familien kasuei dagozkie, lantaldeak bideragarritzat jotakoei. **Egindako jarraipenei dagokionez**, guztira **576** espediente izan dira, hau da, 2015ean eta 2016an baino gehiago (472 eta 547, hurrenez hurren).

2017an, “akordioarekin” amaitutako bitartekaritza prozesuen kopurua azken urteetako batezbestekoaren antzekoa zen, %77 (hau da, %1 jaitxi zen). Bitartekaritzarekin itxitako 716 kasuetatik 676 bikote hausturari lotuta zeuden, eta 40 familia arloko beste gatazka egoera batzuei.

“Jarraipenetan” egiten den lanaren bidez jakin nahi da bitartekaritza prozesu batean parte hartu duten pertsonen hartutako akordioaren erantzukizuna hartu duten ala ez; horretarako, balorazioa egiten da akordioak denboran zehar mantendu diren, familia-egoera berrira egokitze aldera aldatu diren (aldeek berriz FBZra jo ondoren edo haien artean hitz egin ondoren) ala bikoteak harremana berreskuratu duen ikusteko. **2016an landutako kasuen %94tan egiaztatu zen bitartekaritzaren eragin arduratzailea**, parte-hartzaileen %54k eutsi baitzuten prozesuan hartutako akordioei, eta kasuen %28,3tan aldeak gai izan ziren egunean eguneko aldaketak kudeatzeko eta akordioak egoera berrietara egokitzeko, haien artean hitz egin eta ados jarri ondoren. **2017an, bitartekaritzak mantendu egin zuen eragin arduratzailea (kasuen %93,6tan egiaztatu zen)**; akordioak aldatu gabe mantendu ziren kasuen %55,3tan, eta pertsonen %30,4 gai izan ziren akordioa inguruabar berrietara egokitzeko, akordioa sinatu ondoren familia-egoera aldatu bazen. Bitartekaritza prozesuan parte hartzea erabaki zuten pertsonen %93 oso pozik agertu dira burututako prozesuarekin, eta ia %100ek gogobetetasuna adierazi du bitartekaritza lantaldeengandik jasotako arretarekin.

Gurasoen banantze edo haustura kasuetako familia harremanei buruzko 30eko 7/2015 Legea argitaratu zenetik, EAEn, 2016an eta 2017an, gora egin zuen bikotea hautsi ondoren seme-alabekiko neurriak ezarrita dituzten aitek aurkezten dituzten eskaeren kopuruak; gizon horiek FBZra jotzen dute neurrien aldaketa eta “zaintza partekatua” eskatzeko aukeraren inguruko informazio bila (artatutako pertsonen artean emakumeen ehuneko oraindik ere handiagoa izan arren). Horrez gain, lege horrek apur bat areagotu du zaintza partekatua aukeratzeko joera (oraindik aurrera doana), bikotea hautsi ondoren familia berriz antolatzen denean zaintza gurasoetako bati bakarrik esleitu beharrean; izan ere, 2017an, kasuen %42,93tan aukeratu zen EAEn, lurralde historiko batetik bestera aldeak egon arren: Araban pareagarria izan da zaintza eskusiboaren kopuruarekin (%48), baita Gipuzkoan ere (%50,8); Bizkaian, berriz, gutxiagotan aukeratu da (%30).

Azkenik, gero eta gehiagotan gertatzen da seme-alabarik ez duten bikoteek bitartekaritza prozesua eskatzen dutela, ondoren notario batengana jo ahal izateko, notarioak dibortzio-

⁵ Eskaera guztien artean, espediente batzuetan ez da hasten bitartekaritza prozesua, eta horiei “aurrebitartekaritza-espedienteak” esaten zaie. Prozesua hasita duten espedientei “itxitakoak” esaten zaie, eta horiek akordioarekin edo akordiorik gabe buka daitezke.

⁶ Bat etorri behar du bitartekaritzarekin itxitako kasuen kopuruarekin.

edo banantze-akordioa eskritura publikoan jaso eta inskriba dezan, Borondatezko Jurisdikzioari buruzko [uztailaren 2ko 15/2015 Legea](#) Kode Zibilean egindako aldaketen ondoriozko berrikuntzak baliatuta.

2.3. EAEko Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordea

1/2008 Legea, [otsailaren 8koa](#), Euskal Autonomia Erkidegoko Familia Bitartekaritzakoa, berritzailea zen, bai zioen azalpenean, bai artikuluetan ere, Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordea sortu zuelako. Definizioaren arabera, kontsulta-organoa da, eta bere helburu nagusia Eusko Jaurilaritzan familia-bitartekaritzaren inguruko eskumena duen sailari laguntzea da. Batzordearen eginkizunak 1/2008 Legearen 10.3 artikuluan jaso dira: a) lege hau garatzeko ematen diren erregelamendu-arauak direla eta, nahitaezko txostena igorriko du aurretiaz, hamabost egun balioduneko epean, txostena eskatzen zaionetik hasita; b) bitartekari izateko prestakuntza-ikastaroetan aintzat hartu beharreko irizpideak agertuko ditu, ikastaro horiek prestakuntzaren kalitatea bermatzeko beharrezko diren betekizunen arabera egin daitezkeen. c) familia-bitartekaritzan eskudun den Eusko Jaurilaritzako sailari edozein eratako aholkularitza eta laguntza emango dio, sail horrek arlo horretako jarduerak garatzeko beharrezkotzat jo izanez gero; eta d) memoria bat prestatuko du urtero bere jardueri buruz, baita Euskal Autonomia Erkidegoan familia-bitartekaritzak duen egoerari buruz ere. Administrazio ordezkariek; unibertsitateetako, profesionalen elkargoetako eta familia-bitartekaritzaren arloko erakundeetako ordezkariek osatuko dute aholku-batzordea. Lege-agindua 2009ko maiatzaren 6an bete zen, [84/2009 Dekretua](#), [apirilaren 21ekoa](#), Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordeari buruzkoa, argitaratu zenean.

Figura esanguratsua da txosten honen ondorioetarako, oso garrantzitsua izan baita EAEko familia arloko bitartekarien erregistroa sortzeko, erregistroan sartzeko behar den prestakuntza arautzeko, profesional batzuek lehendik izan duten prestakuntza homologatzeko, baita bitartekaritza-zerbitzuek bete beharreko baldintzak arautzeko ere. Hala ere, ez du EAEko zerbitzu publiko guztietan tramitatutako familia-bitartekaritzako prozesu guztiei buruzko urteko txostenik jasotzen.

Jarraian, **Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordearen jarduerak** zerrendatzen dira, EAEko familia-bitartekaritzaren ikusmiran duen garrantzia ikusarazteko:

- Batzordea eratzeko akta 2010eko martxokoa da, eta lehenengo bileran [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluak 2006ko abenduaren 12an emandako 2006/123/EE Zuzentarauaren](#) transposizioaren ondoriozko gaiak eztabaidatu ziren. Izan ere, barne-merkatuko zerbitzuei buruzko zuzentarauak Omnibus Legea delakoaren bidez ukitutako legeak aztertu eta aldatzera derrigortzen zuen, hala nola 1/2008 Legea, Familia Bitartekaritzakoa, batez ere, Europako zuzentarauak ezartzen duen profesionalen arteko lehia askea dela eta, lanbide-jardueraren erregulazioari dagokionez. Bitartekarien lanbide-jarduera liberalizatzeari esker, estatu kide edo autonomia-erkidegoetako batean bitartekaritzan aritzeko baimendutako edozein pertsonak

jardun dezake lanbide horretan, erregistroan sartzeko ezarritako baldintzak edo lanbidean aritzeko eskatzen den prestakuntza maila edozein direla ere.

- 2010eko maiatzeko aparteko bilkuretan eta 2011ko martxoko ohiko bilkuran Bizkaiko eta Gipuzkoako familia-bitartekaritzako zerbitzuei buruzko datu estatistikoak aztertu ziren (Arabak, eta 2011. urtera arte, Gasteizko Udalak kudeatzen baitzuen familia-bitartekaritzako zerbitzua). Horrez gain, auzitegi barruko familia-bitartekaritzaz hitz egin zen, eta Justizia Sailburuordetzak horren inguruan duen eskumenaz; gainera, Familia Bitartekaritzaren Legearen garapenaren berri eman zen, baita Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordeak, profesionalen elkargoek eta unibertsitateek egindako ekarpenen berri ere.
- Hurrengo deialdian, 2014ko uztailaren, honako gai hauek jorratu ziren: Euskal Autonomia Erkidegoko Familia Bitartekaritzari buruzko 1/2008 Legea; hura erregelamendu bidez garatzeko argitaratutako **Bitartekarien Erregistroari buruzko eta erregistro horretan inskribatzeko egiaztatu beharreko familia-bitartekaritzako prestakuntza zehazten duen azaroaren 21eko 246/2012 Dekretua (2013ko urtarrilaren 14ko Ebazpena)**, Gizarte Zerbitzuen zuzendariarena, Bitartekarien Erregistroan izen-ematea eskatzeko eredu normalizatua ezartzen duena) eta **familia-bitartekaritza arloko prestakuntza, erregistroan izena emateko behar dena**. Azkenik, Omnibus Legea eta bitartekaritzari buruzko estatuko legea eztabaidatu ziren ([5/2012 Errege Lege Dekretua](#), [martxoaren 5ekoa](#), auzi zibil eta merkataritza-zerbitzuen bitartekaritzari buruzkoa), bitartekaritza-zerbitzuen txostenak aurkeztuta.
- 2015eko maiatzean berriro bildu zen Bitartekaritzako Aholku Batzordea, **FBZ eta BJZ zerbitzuei buruzko datu estatistikoak**, baita 2014. urteko ondorio esanguratsuenak ere azaltzeko (zerbitzuek igorritako txostenetan jasota daude). Bestalde, erregistroko izen-emateak berraztertu ziren, baita horiek ezaugarriak ere. Deialdi horretan, **Justizia Ministerioaren erregistroa eta Euskadiko familia bitartekarien erregistroa koordinatzeko beharra** antzeman zen, bien artean desadostasunak ikusi zirelako onartutako oinarriko prestakuntzari dagokionez, eta bitartekaritza arloko berariazko prestakuntza orduen kopuruari dagokionez, azken hori familia arloan zorrotzagoa baita Euskal Autonomia Erkidegoan (200 ordu eskatzen dira), estatu mailan, arlo zibilean eta merkataritza arloan eskatzen dena baino (100 ordu). Diferentzia hori etengabeko prestakuntzan ere antzeman zen; izan ere, EAEn 50 ordu eskatzen dira 5 urtez, eta estatu mailan 20 ordu. EAEn bezala, estatu mailan, erregistro autonomikoan izen ematea borondatezkoa da, Eusko Jaurilaritzako zerbitzu publikoetako lantaldeak osatzen dutenentzat izan ezik. Azkenik, **etorkizunari begira bitartekaritzaren berri zabaltzeko jarduketetan** jarri zen arreta: batez ere, FBZn triptikoak egitean, **Gipuzkoako Lurralde Historikoko biztanleak sentsibilizatzeko behar**ean, eta familia-bitartekaritzarekin zerikusia duten **beste eragile batzuekiko koordinazioan**.

- 2016an azken bilera egin ondoren, eguneratu zen Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren webgunea, baita Bitartekarien Erregistroa ere, eta erregistroan jarraitzeko behar den etengabeko prestakuntza egiaztatzeko inprimakiak gehitu ziren (lehenengo pertsonak izena eman zutenetik 5 urte igaro zirelako eta denbora horretan 50 prestakuntza ordu jasotzea egiaztatu behar zelako).

2.4. EAEn familia-bitartekaritzan diharduten bitartekarien erregistroa

Euskadiko **Bitartekarien Erregistroa** (familia arlokoa) sortzea honako behar honetan oinarritzen da: *“bitartekaritza-lana legeak eskatutako baldintzak betetzen dituzten pertsonak egiten dutela kontrolatzea, bitartekaritza prozesuak kalitate maila jakin batez betetzen direla bermatuz”*. Era berean ezarri zen **prestakuntza egokia**: 200 ordu, profesionalen elkargoetan eta unibertsitateetan, horrela bermatuko baitzen bitartekaritzaren kalitatea; horrez gain, 5 urtean 50 orduko **etengabeko prestakuntza** eta dagokion **titulua** jaso izana egiaztatu behar da, unibertsitatekoa, gradua Zuzenbidean, Psikologian, Pedagogian edo Psikopedagogian, Gizarte Lanean edo Gizarte Hezkuntzan, edota –legearen erregelamendu bidezko garapenari buruzko edukiak dituenez– Eusko Jaurlaritzak zerrendatutakoekin parekatzen duen beste titulu bat.

Erregistroa informazio tresna bihurtu zen, izan ere, horren bidez herritarrek aurki ditzakete bitartekaritza-zerbitzuak ematen dituzten profesionalak, baita bitartekaritza-zerbitzu publikoak ere (familia arlokoak). Erregistroak izena emateko eguna, izen-abizenak, jarduera garatzen den lurralde historikoa eta profesionalen hizkuntza maila jasotzen ditu, baita gaiari buruzko oinarritzko prestakuntza egiaztatuta duten erakundeen datuak ere.

246/2012 Dekretuak EAEko Bitartekarien Erregistroa arautzen du, eta Gizarte Zerbitzuen zuzendariaren 2013ko urtarilaren 14ko Ebazpenak izena emateko eredu normalizatua ezartzen du. Lehenengo izen-ematea 2013ko urtarilean egin zen. Handik aurrera, **2018ko apirilaren 24ra arte**, 339 pertsonak eman dute izena erregistroan.

10. taula.

EAeko erregistroan izena emanda dauden pertsonen banakapena (generoaren arabera)

	Izena eman dutenak	Emakumeak	Gizonak
2013	98	%83	%17
2014	66	%91	%9
2015	47	%77	%23
2016	49	%86	%14
2017	51	%86	%14
2018	28	%87	%11
GUZTIRA	339	%85	%15

Iturria: egileak egina, bitartekarien erregistroko datu estatistikoak oinarri hartuta.

Tutuluak dagokienez, izena eman duten gehienek Zuzenbidea eta Psikologia ikasketak egin dituztela; Gizarte Lanean eta Gi-

zarteko Hezkuntzan titulua dutenak ere asko dira. Beste titulu batzuk ere agertzen dira, hala nola: Filosofia eta Hezkuntza Zientziak, Pedagogia, Politika Zientziak eta Soziologia, Psikopedagogia, Kazetaritza, Ekonomia eta Enpresa Zientziak, Atzerriko Hizkuntzak, Gizarte eta Kultura Antropologia eta Giza Zientziak. Hizkuntzei dagokienez, euskararen C1, B1 eta B2 eta ingelesaren B2 mailak agertzen dira gehien.

Familia arloko **Bitartekarien Erregistroaren** webgunean erregistroari buruzko azalpen laburra irakur daiteke: Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren judizioz kanpoko FBZrekin bakarrik erlazionatuta dago, eta erregistroan izena emateko, izen-ematea berritzeko, datuak aldatzeko eta kentzeko prozedurak burutzea ahalbidetzen du.

2.5. **Biltzen: Integrazioako eta Kulturen arteko Bizikidetzarako Euskal Zerbitzua**

Zerbitzuak EAEko hiru hiriburuetan ditu egoitzak:

- Biltzen Bizkaia Bilboko Basurto-Kastrexana errepideko 70. zenbakian dago. Harremanetarako telefonoa 944-001900 da.
- Biltzen Gipuzkoa Donostiako Arrasate kaleko 43. zenbakian, 1. solairuan, 4. bulegoan dago, eta harremanetarako telefonoa 943-464593 da.
- Biltzen Araba Gasteizko Erregearen Atariko 3. zenbakian, 11. atalean dago, eta harremanetarako telefonoa 945-203661 da.

Posta elektronikoko bidez harremanetan jartzeko: biltzen@biltzen.org

Ezin da ukatu EAEn gero eta etorkin gehiago bizi direla, eta horrek aniztasun nabarmena eragiten duela gure inguruan. Administrazio publikoek ausart eta irmo jokatu behar dute gizarte-integrazioaren eta kulturen arteko aberastearen alde. Kultur aniztasuna aberastasun iturri da euskal gizartearentzat, batzuetan gatazkak eragin baditzake ere; horiek egoki kudeatu eta behar bezala konpondu behar dira.

Biltzen, Integrazioako eta kulturen arteko Bizikidetzarako Euskal zerbitzua (www.biltzen.org), Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Gizarte Politiketako Sailburuordetzako Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritzari atxikita dago, eta 2004ko apirilean sortu zen, Immigrazioari Buruzko I. Euskal Planaren baitan.

Zerbitzuaren eginkizun nagusien artean honako hau dago: **Eus-kadin bizi diren etorkinen jatorrizko komunitate desberdinen, administrazio publikoen eta gainerako biztanleen arteko “lotura” izatea, guztien integrazio osoa bermatze aldera, kohesio sozialean eta elkarbizitza baketsuan**. Bere zereginak betetzeko, zerbitzuak bizikidetzara sustatzeko atala du, batez ere, kulturarteko ikuspegia zeharkako elementu gisa gizarte-harremani loturiko arlo guztietan txertatzeko lanean ari dena, euskal gizartearen dauden kultura desberdinetako komunitateen arteko elkarrizketa, eta komunitate horien eta Administrazioaren arteko elkarrizketa dinamizatuz. Zentro horrek “kulturarteko bitartekaritzaren eta heziketaren” inguruko aholkuak ematen dizkie hainbat zerbitzu publiko eta pribaturari, eta gatazkak kudeatzeko eta eraldatzeko prozesuak **errazten**

ditu, eta pertsona guztiak gizartean erabat integratzeko bidea ematen du, haien aniztasuna errespetatuz.

Biltzen-ek txosten honen ondorioetarako interesgarriak diren bi zerbitzu ditu: batetik, **Aholkularitza Zerbitzua**, eragile politikoei eta teknikoei, eta, oro har, herritarrei laguntza ematen diena honako gai hauen inguruan: aniztasuna, tratu-berdintasuna eta diskriminaziorik eza, gizarteratze arloko ibilbideen diseinua eta egokitzapena, eta abar; bestetik, **Aniztasuna eta Elkarbizitza Komunitate Arloan Bultzatze-ko Zerbitzua** dago, komunitate arloan pertsonen eta taldeen arteko harremanen kudeaketa positiboa lortzen laguntzeko, herritar guztiei zuzendutako sentsibilizazioko prebentzio-estrategiak eta gatazkak erregulatzeko estrategiak uztartuta, eragileak eremuan bertan aktibatzeari eta ahalduntzeari lehentasuna emanez.

Bigarren mailako zerbitzua da, batez ere gizarte-eragileekin – ez azkenengo hartzaileekin – lan egiten duena. Hala, **bereziki garrantzitsua den eginkizuna du: osagarri izatea**, eragile horien eskumenak, gaitasunak eta baliabideak indartzen dituelako eta eragileak ahalduntzen dituelako, haien orde aritu gabe. Hori dela eta, bitartekaritza-zerbitzuei laguntzeko balio izango dute, behar den kasuetan, modu barneratzailean, kultura-aniztasuna eta bizikidetzak kudeatzeko laguntza moduan.

Zerbitzuak kultura arteko bitartekaritza programa bat garatzen du, honela definitu daitekeena: *“hirugarren batzuek esku hartzea, kultura-aniztasun handiko gizarte-egoeretan eta horien inguruan, alde batek bestea aintzat hartzea eta aldeak hurbiltzea lortzeko, komunikatzeko eta elkarri ulertzeko, bizikidetzak ikasteko eta garatzeko, gatazkak erregulatzeko eta erakundeak egokitzeko, hori guztia, etnia eta kultura desberdinetako gizarte-eragile edo erakundeen artean”* (Giménez Romeroren definizioa, *“La Naturaleza de la Mediación Intercultural”* artikulatik aterata, 1997). Definizio horren testuinguruan, Biltzen zerbitzuko kudeatzaileen arabera, garatzen duten kulturarteko bitartekaritza lagun egiteko prozesuei, bitartekotzari, diagnostikoa egiteari eta aholkuak emateari lotuta dago. Jarduketa horiek txosten honen ondorioetarako bitartekaritza zatitza jotzen ez badira ere, Biltzen zerbitzuaren kulturarteko bitartekaritzaren programak **zentzu zorrotzean bitartekaritza-prozeduratzat jo daitezkeen atazak betetzen ditu; hain zuzen, honako hauekin lotutako esku-hartzeak dira:**

- Hiri espazio publikoak erabiltzea: denbora luzez egoitea edo espazio horietan kirol mota batzuk praktikatzea, auzokoen eta gazte etorkinen taldeen artean istiluak sortuz.
- Meskitak eta beste gurtza-leku batzuk irekitzeko prozesuak; horien buru diren elkarten arteko harremanak eta gatazkak direla eta, batzuetan inguruko auzoko-komunitateek desadostasuna agertzen dute.
- Etorkinen elkarteetan garatzen diren prozesuak; batzuetan, barne lidergoak lortzeko gatazkak sortzen dira, eta erakunde, banku-erakunde eta elkarteekiko harremanei eragiten diete.

Horrez gain, zerbitzua “elkarbizitza sustatzeko” lanean ari da, ahalik eta zentzu zabalenean, kultur anitzeko testuinguruetako esku-hartzeak eta bitartekotzak honako gai hauen inguruan eginez: etorkinak, kirola eta integrazioa, erlijio-aniztasuna eta proiektio publikoa, etorkin guztien kriminaliza-

zioaren aurkako borroka, immigrazioa-hirigintza-konsumoa eta kalteberatasun “larriko” egoera indibidualak (Ikuspegiaren EAEko immigrazioari buruzko [urtekaria](#), 2013).

Hitz batez, Biltzen beste zerbitzu batzuen osagarri espezializatua izan daiteke, hala nola familia-bitartekaritzako zerbitzuak, auzitegi barruko zein judiziorik kanpoko zerbitzuak, komunitate-bitartekaritzako zerbitzuak eta abarrak osa ditzake, migrazioen ondoriozko kultura-aniztasunaren eta atzerriartasunaren pertzepzio desberdinen eragina eza-gutzen duelako eta horretan esperientzia duelako; pertzepzio horiek eragina izaten dute familia-harremanetan eta gatazketan, delitu-ekintza batzuetan eta komunitate mailako beste gatazka batzuetan ere.

3.

Lan eta Justizia Sails

3.1. Testuingurua

Lan eta Justizia Sails Lan eta Gizarte Segurantzza Sailburuordetzak eta Justizia Sailburuordetzak osatzen dute, hala ezarri baitu [24/2016 Dekretuak](#), [azaroaren 26koak](#) (lehengo 20/2012 Dekretua, abenduaren 15ekoa), EAEko Administrazio sailak sortu, ezabatu eta aldatu dituen eta horien egitekoak eta jardun-arloak finkatu dituen. Indarrean dagoen [84/2017 Dekretuak](#), [apirilaren 11koak](#) (lehengo 188/2013 Dekretua, apirilaren 9koa) ezartzen du sail horren egitura organikoa eta funtzionala.

Sailburuordetza biek bitartekaritza-zerbitzuak dituzte egiturari: **Lan eta Gizarte Segurantzza Sailburuordetzan** PRECO eta lan arloko ordena jurisdikzionalaren aurretiko adiskidetzak/bitartekaritza zerbitzua dago; **Justizia Sailburuordetzan**, berriz, Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua eta beste batzuk, hala nola Hipoteka Bitartekaritzako Zerbitzua, arlo zibileko bitartekaritzako proiektu pilotua, Lan Bitartekaritza Zerbitzua, Adingabeak Adiskidetzeko eta Kaltea Konpontzeko Bitartekaritza Zerbitzua, adingabeei ezarritako neurriak beteazteko zentroak eta familia-elkarguneak. Horiek guztiak oso garrantzitsuak dira txosten honen ikuspuntutik.

3.2. Lan eta Gizarte Segurantzza Sailburuordetza

Lan arloan, honako hauek bereiziko dira: batetik, prozesu judiziala hasi aurretik burutzen diren prozesuak **“judiziorik kanpokoak”** deritzenak; eta bestetik, auzi prozesua hasita dagoenean burutzen direnak (epaitegiaren edo tartean dauden alderdien ekimenez); azken horiek epaiketa denbora batez gelditu egiten dute, gatazka bitartekaritzaren bidez konpontzen saiatzeko. **“Auzitegi barrukoak”** deitzen zaie, eta Justizia Zuzendaritzaren menpekoak dira.

Bestalde, honako bereizketa hau egingo dugu: batetik, **gatazka kolektibo**en inguruko prozesuak, bai sektore pribato-

tukoak, bai sektore publikoak; eta bestetik, **banakako lan gatazketan** burutzen diren prozesuak.

PRECO: LAN BITARTEKARITZA

Lan eta Gizarte Segurantzaren Sailburuordetzaren menpe **Lan eta Gizarte Segurantzaren Zuzendaritza** dago, eta horren menpe **Lan Harremanen Kontseilua**; azken horretan PRECO txertatzen da.

PRECO bulegoak EAEko hiru hiriburuetan daude, eta bertan aurkez daiteke adiskidetze-bitartekaritzaren eskaera, aurrez auzuz edo posta elektronikoz:

- Gasteizen, Landaberde kalean, 35, beh.; telefono-zenbakiak 945-230028 eta 945-130710; e-maila: precoalava@crfv.net.
- Bilbon, Urkixo zumarkalea 2, 3. esk.; telefono-zenbakia: 94-4792100 eta e-maila: precobizkaia@crfv.net.
- Donostian, Javier Barkaiztegi kalea 19-beh.; telefono-zenbakiak: 943-429712 eta 943-429879; e-maila: precogipuzkoa@crfv.net.

PRECO judizioz kanpoko sistema da, **lan gatazka kolektiboak** konpontzeko borondatezko prozedurak jasotzen dituen; EAEko sindikatu- eta enpresa- erakunde nagusiek sortutakoa. Lanbideen arteko segidako akordioen bidez eguneratuz joan da, 1984tik aurrera, urte hartan lortu baitzen gatazka kolektiborako prozeduren inguruko lehenengo akordioa, "PRECO" izena sortzeko erabilitakoa (Alonso Meseguer, 1996).

2000ko ekainean, EAEko lau sindikatu nagusiek –ELA, CCOO, LAB eta UGT–, ConfeBaskekin batera, **PRECO edo laneko gatazka ebazteko borondatezko prozedurei buruzko lanbide arteko Akordioa** sinatu zuten (EHAA, 66. zk., 2000ko apirilaren 4koa). Horrela eratu zen lan arloko gatazka ebazteko sistema, Euskal Autonomia Erkidegoan indarrean dagoena; urteetan zehar, akordio berriak sinatu eta aplikatu ziren. Lanbide arteko lehenengo akordio horrek EAEko indar sozial guztien babesa izan zuen, abian jartzeko, garatzeko eta finkatzeko, eta horrek azpimarratzen du sektorearen apustu orokorra: lan arloko gatazka kolektiboak ebazteko modu berriak bilatzeko nahia, lankidetzan eta alde guztien adostasunez. Akordio horri gaurdaino eutsi zaio.

EAEko langile eta enpresaburu guztiei, baita haien ordezkari ere aplikatzen zaien Langileen Estatutuaren 83. artikulua babesten du akordioa; gatazka kolektiboak ebazteko prozesuan aldean partaidetza ahalik eta handiena izatea da horren helburua. **PRECO akordioa mota guztietako gatazka kolektiboei aplikatzen zaie, sektore pribatukoei zein publikoari**, eta barnean hartzen ditu honako hauek: kaleratze kolektiboak; kontratuen iraungipenak, arrazoi objektiboak –ekonomikoak, teknikoak, antolakuntzakoak eta abar– direla medio; funtsezko aldaketak lan-baldintzetan, produktibitate, segurtasun eta osasunari dagokionez; eta askatasun sindikala kaltetzen duten egoeren ondorioak diren beste batzuk.

Gatazka ebazteko hiru sistema alternatibo barnean hartzen ditu, guztiz doakoak, besteak beste, bitartekaritza:

1. **Adiskidetzea**, non adiskidetzailleak aldeekin lan egiten baitu, akordioa lor dezaten.
2. **Bitartekaritza**, non bitartekaria saiaturen baita aldeek akordioa lor dezaten, eta lortzen ez badute, proposamen formal bat aurkezten die, aldeek libreki onartu edo baztertzeko.

3. **Arbitrajea**, non arbitroak ahaleginak egiten baititu aldeek akordioa lor dezaten; ezinezkoa bada, arbitraje-laudo lortzea ematen du.

Prozedura horretan nabaritzen diren abantailak bat auzi prozedura baino arinagoa izatea da; izan ere, adiskidetzeko epeak 15 egunekoak izaten dira, eta hilabetekoak bitartekaritza edo arbitraje prozedura burutzeko. Bestalde, *"prozesu formalak dira, epaiketarik baino malguagoak, eta aldeek teknizismorik gabe parte hartzea ahalbidetzen dute, prozedura parte-hartzaileen hizkerara egokituz, eta gainera, auzitegi batean nekez ebazti edo trata daitezkeen gaiak jorratzeko aukera ematen dute"* (Alonso Meseguer, 1996).

Hitzarmen kolektiboetan, adiskidetze- edo bitartekaritza-prozesuaren bidez akordioa lortzen bada, hitz egiteari, konpromisoari, erantzukizuna bere gain hartzeari eta emaitza onartzeari esker izango litzateke. Izan ere, emaitza propiotzat joko baita, ez inork ezarritakotzat, beraz, probabilitate handiagoz beteko da etorkizunean, betearazi beharrik gabe. Argi utzi behar da PRECO zerbitzuan **adiskidetzea** honela ulertzen dela: beste eragile batek bultzatzen du elkarriketa eta aldeei akordio bat lortzen laguntzen die, erabilgarri deritzen baliabide informalek baliatuz. Lortzen bada, gatazka aldeak ados jarrita konpontzen da; bestela, ebazti gabe geratzen da, ados jarri gabe. Aitzitik, **bitartekaritza** beste era batera ulertzen da: beste eragile batek adiskidetzeari bezala jokatzeko du, baina aldeak zuzenean ados jartzeko aukerarik ez dagoela ikusten badu, bitartekariak akordio-proposamen formal bat aurkezten du, idatziz eta arrazoiak azalduz, aldeak konbentzitzeko asmoz, eta aldeek bost egun balioduneko epea izango dute proposamena onartu edo ez onartzeko. **Horrelako "bitartekaritza ebaluatiboa" ez da txosten honetan jasotzen, jo baitugu bitartekariak inoiz ez duela ebazpen-proposamenik egingo** edo hautabiderik eskainiko; izan ere, bitartekariak –bitartekaritza teknikak eta berariazko tresnak erabiliz– lortu behar du gatazkan dauden aldeak norberaren beharrik zein bestearenak ikusteko eta onargarritzat eta bideragarritzat jotzeko gai izatea, eta pozik geratzeko bideak beren kabuz aurkitzea.

PRECO arloko bitartekaritza batean jarraitzen den prozedura, aldeek akordio zuzena lortzen ez badute, arbitraje-prozesuaren antzera amaitzen da, hau da, profesionalak –beste pertsona inpartzial batek– proposatzen du konponbide bat; hala ere, arbitrajearen aldeek proposamena onartu behar dute, eta bitartekaritzan borondatezkoa da onartzea.

Apartatu hau argitzeko, **2016ko lehen sei hilekoan** burututako prozedurei buruzko datu estatistikoaren laburpena jasotzen dugu. Horien arabera, adiskidetzeari eta bitartekaritzari izandako esku-hartzeak eskasak ziren, bideratutako eskaera guztien kopurua aintzat hartzen bada: 12 adiskidetze eta 6 bitartekaritza-prozesu burutu ziren, eta akordioen ehunekoa altua zen, %67 adiskidetze-prozesuetan eta %83 bitartekaritzan⁷.

⁷ **PRECOren testu osoari eta batzorde paritarioaren akordio osagarriari** loturiko edozein gairi buruz informazio gehiago eskura daiteke, **koordinatzailearen** bitartez, kontseiluaren lurralde-egoitzetan, **Arabian, Bizkaian** eta **Gipuzkoan**, baita bere webgunean ere.

11. taula.

PRECO zerbitzuan amaitutako gatazka kolektiboen inguruko prozedurak. 2016ko lehen sei hilekoa

	GUZTIRA		HASIERAKO FASEAN		ADISKIDETZEA		BITARTEKARITZA		ARBITRAJEA	
	Kop	Ukitutakoak	Kop	Ukitutakoak	Kop	Ukitutakoak	Kop	Ukitutakoak	Kop	Ukitutakoak
Amaitutakoak	369	88.644	350	86.027	12	1.598	6	991	1	28
Akordioa edo laudoa	79	7.697	65	6.172	8	566	5	931	1	28
Akordiorik ez	250	53.826	245	52.734	4	1.032	1	60		
Saiatu da, baina efekturik gabe	15	1.757	15	1.757						
Beste batzuk	25	25.364	25	25.364	0	0	0	0	0	0

Iturria: egileak egina, Lan Harremanen Kontseiluaren (CRL-LHK) webguneko datu estatistikoak oinarri hartuta.

2002. urtean gatazka kolektiboei lotutako 323 eskaera aurkeztu ziren; handik aurrera, kopuruak aldaketa gutxi izan zuten denboran zehar, nahiz eta 2011n 530 eta 2013an 1349 eskaera jaso ziren; hurrengo urtean (2014an) berriro ere jatsi zen eskaeren kopurua: 581.

2016an, guztira 613 eskaera bideratu ziren guztira, baina 2017an 494ra jaitsi zen kopurua. Hala, bitartekaritza edo adiskidetzeko prozesua onartzen bada, akordioaren ehunekoa altua izaten da (%53,8), prozesua onartzeak *a priori* esan nahi baitu aldeak prest daudela gatazka konpontzeko, eta emaitzek berresten dute hori horrela dela.

2017an, 504 prozedura amaitu dira (berriak edo 2016an egin gabe geratutakoak); horietako 147 kasuetan lortu zen gatazka ebaztea, hau da, ia %30. Ehunekoa %33,4tara igotzen da, arrazoi batengatik (beste aldea agertu ez zelako, eskaeran atzera egin zuelako edo eskaera izapidetzera onartu ez zelako) tramitatu ezin izan ziren eskaerak kentzen badira.

2017an, 19 kasu amaitu ziren **bitartekaritza prozesuarekin**; horien %47,4 (9 akordio) aldeak bat etorrira edo proposamenak onartuta amaitu ziren; proposamenetako 8 ez ziren onartu eta 2 kasutan atzera egin zuten aldeek. Aurreko urteetan, PRECO zerbitzuan burututako bitartekaritza-prozesuetan lortutako akordioaren kopuru handienak honako hauek izan dira: 2009. urtean 19 akordio; 2011n 13 akordio; 2014an 12 akordio; eta 2016an 15 akordio.

2017an, 33 kasutan saiatu zen **adiskidetzeko prozesua** erabiltzen; horien %57,6tan ados jarri ziren aldeak (19 kasu); 14 kasutan bakarrik ez zen adostasunik izan. Zalantzarik gabe, adiskidetzeko eraginkortasuna altua da, eta, oro har, prozesuaren %50etan lortzen da akordioa, adibidez, 2009an 60 espedienteetatik 34 kasutan lortu zen, 2011n 73 espedienteetatik 47 kasutan, eta 2015ean 37 espedienteetatik 26 kasutan.

2018ko lehenengo lauhilekoan (2018ko maiatzean PRECOren webgunean zegoen [informazioaren](#) arabera) ez zen aldaketa handirik izan datuetan:

12. taula.

PRECO n eskatutako prozedurak. 2018ko urtarrila-apirila

	GUZTIRA EAE		Arabako Lurralde Historikoa		Bizkaiko Lurralde Historikoa		Gipuzkoako Lurralde Historikoa	
	Kop.	Ukitutakoak	Kop.	Ukitutakoak	Kop.	Ukitutakoak	Kop.	Ukitutakoak
Amaitutakoak	143	45.848	24	31.809	84	10.778	35	3.261
Amaitu gabe daudenak	35	4.232	8	1.996	17	1.310	10	926
GUZTIRA	178	50.080	32	33.805	101	12.088	45	4.187

Iturria: egileak egina, Lan Harremanen Kontseiluaren (CRL-LHK) webguneko datu estatistikoak oinarri hartuta.

13. taula.

PRECO zerbitzuan amaitutako gatazka kolektiboaren inguruko prozedurak. 2018ko urtarrila-apirila

	GUZTIRA		HASIERAKO FASEAN		ADISKIDETZEA		BITARTEKARITZA		ARBITRAJEA	
	Kop.	Ukitutakoak	Kop.	Ukitutakoak	Kop.	Ukitutakoak	Kop.	Ukitutakoak	Kop.	Ukitutakoak
Amaitutakoak	143	45.848	139	45.582	3	156	1	110	0	0
Akordioa edolaudoa	33	3.854	29	3.588	3	156	1	110	0	0
Akordiorik ez	86	30.185	86	30.185	0	0	0	0		
Saiatu da, baina efekturik gabe	8	578	8	578						
Beste batzuk	16	11.231	16	11.231	0	0	0	0	0	0

Iturria: egileak egina, Lan Harremanen Kontseiluaren (CRL-LHK) webguneko datu estatistikoak oinarri hartuta.

GIZARTE ARLOKO JURISDIKZIO-ORDENAREN AURRETIKO ADISKIDETZEA EDO BITARTEKARITZA

Estatuko araudiak, [36/2011 Legeak](#), [urriaren 10ekoak](#), Jurisdikzio Soziala arautzen duenak (testu bategina, azken aldiz 2015eko urriaren 2an aldatu zen), honako hau xedatzen du 1. artikuluan: *“Ordena sozialeko jurisdikzio-organismoek izango dute eskumena zuzenbidearen gizarte arloan sustatzen diren uziak ebazteko, bai banakakoak, bai kolektiboak, barenan hartuta lan arloko eta gizarte-segurantza arloko gaiei buruzkoak, eta administrazio publikoek gai horiei dagokienez ahalmen eta eginkizunak betetzean burututako jarduketan aurkaritzeak”*.

Era berean, 63. artikuluan eta hurrengoetan, legeak **adiskidetze edo, hala badagokio, bitartekaritza** saialdi bat egitea ezartzen du, auzi-prozesua izapidetu ahal izateko bete behar den baldintza gisa, baita salbuespenak ere. Betebehar hori judizioz kanpoko gisa ezar daiteke, kasua judizializatzeko nahitaezkoa izan arren. Adiskidetze lana profesional inpartzial batek egiten du, hain zuzen, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Saileko dagokion lurralde-ordezkaritzako adiskidetze-ataleko letratuak. Gatazka konpontzeko saialdi horrek geldituko ditu iraungitze-epeak eta eten egingo ditu preskripzio-epeak; hortaz, ezarritako epea adiskidetzea lortu gabe, bitartekaritza-prozesua hasi gabe eta prozesu horretan akordiorik lortu gabe igarotzen denean, prozedura amaitzat eta izapidea betetzat joko da. Legearekin bat, aldeek

derrigorrez hartu behar dute parte adiskidetze saialdian, eta bertan edo bitartekaritza-prozesuan adostutakoa oinarri izango da akzio betearazleak hasteko, epaile edo auzitegi batean berretsi beharrik gabe. Legearen laugarren liburuan ezarritako izapideen bidez burutu ahal izango da.

Egia esan, **adiskidetze praktika hori, kasu gehienetan (adiskidetze-orria)** izapide huts bihurtu da, hau da, beste askotan bezala, akordioa ez da lortzen, aldeek edo haien legezko ordezkariak alde aurretik negoziatzen ez badute, edo akordioa adiskidetze-zerbitzuko bulegoan sartu baino minutu batzuk lehenago negoziatzen ez bada. Azken finean, “negoziatio espresa” baino ez da egiten, arrazoi ekonomikoak bakarrik aintzat hartuta; aldeentzat “gaitz erdi” da, eta gehienetan inor ez da pozik geratzen, ez baitira sakonki aztertzen edo bideratzen gatazkaren azpian egon daitezkeen arazoak, ezta sor daitezkeen ondorioak ere.

“Beste profesional inpartzial batek”, adiskidetzen duenak, akordioaren fede-emaile publikoaren eginkizunak betetzen ditu, akordiorik badago; eta ez badago, eskaera bidegabebetza eta ezegokitzat jotzen da. Ez da ohikoa bitartekaritza prozesua burutzea, oro har, aurrera eramaten dutenentzat ez baitago bitartekaritzarako tresna eta teknikei buruzko berriazko prestakuntzarik, ezta nahikoa denborarik ere, eta aldeek ez baitute nahi izaten; izan ere, alde aurretiko negoziatioa nahi dute bakarrik, epaiketa saihesteko eta gatazka unean-unean konpontzeko, arrazoiak edo ados jartzeko aukerak sakonki aztertu gabe.

Txosten honen ondorioetarako bitartekaritzatzat jotzen ez badira ere, zalantzarik gabe, **PRECO** zerbitzuan edo **lan arloko adiskidetze zerbitzuetan** burutzen diren prozesuak funtsezko tresna dira lan-harremanak antolatzeke, elkarriketa eta adostasuna oinarri hartuta, horrela arazoak judizializatzea saihestu eta gatazkak elkarren artean konpontzea lor daitekeelako.

3.3. Justizia Sailburuordetza

Auzitegi barruko bitartekaritzari dagokionez, EAEn, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailaren menpe dagoen **Justizia Zuzendaritzaren** eginkizunetan txertatzen da (lehenago Zigor Betearazpenaren Zuzendaritza). Eginkizunen artean, Lan eta Justizia Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duen **apirilaren 11ko 84/2017 Dekretuaren** 14. artikuluko d) apartatuarekin bat, honako hau dago: **Justizia konpontzailea eta gatazken konponbide alternatiboa sustatu eta garatzea Justizia Administrazioaren esparruan**. Agindu hori 2007. urtetik betetzen ari da auzitegi barruko bitartekaritzari dagokionez, zigor arloko, arlo zibileko eta familia arloko kasuetan⁸. Auzitegi barruko bitartekaritza bi jarduera-esparru nagusitan burutzen da:

Zigor arloan, organo judizialen eta herritarren eskura jartzen da auzitegi eta epaitegietara iristen diren gatazkak kudeatzeko metodo bat, auzibidea osatzen duena. Delitu baten erantzuleak eta horren biktima izan den pertsonak, borondatez, gatazka ebazteko saialdian har dezakete parte, hainbat teknika leheneratzaileen bidezko prozesu batean. Arau-hausleari aukera ematen zaio egindako delituaren eta eragindako kalte-galeren erantzukizuna modu konstruktiboan bere gain hartzeko, eta biktima sortutako gatazka eraldatzeko eta konpontzeko prozesuaren protagonista bihurtzen da.

Familia arloan, bitartekaritzaren bidez familia- eta gizarte-harremanak berreskura daitezkeela irizten da; era berean, familiak bizikidetzatza hautsi edo familia-kideen egoera pertsonala eta/edo ekonomikoa aldatu ondoren hartu behar dituen erabakien ardura hartzeko modua izan daiteke, familian seme-alaba adingabeak edo kalteberatasun bereziko egoeran daudenak badaude. Hain zuzen, gurasotasunaren erantzukidetasuna betetzean jartzen du arreta, adingabeekin pasatzen diren denbora-tartean banaketan, familia-etxearen erabilera esleitzean, adingabeei loturiko gastuen kuantifikazioan eta banaketan; era berean, bikotekideen arteko konpentsazio ekonomikoa lantzen du, eta bien ondarearen likidazioa, baldin eta adingabeei eragiten badie, eta gurasoek prozesuan tratatu nahi badute.

Justizia Zuzendaritza EAeko auzitegi barruko bitartekaritza zerbitzuak garatzen ari da, eta nahikoa arrakasta lortzen ari da lan horretan. Bere ibilbideak agerian uzten du gatazkak konpontzeko metodo alternatiboaren aldeko apustu irmoa

⁸ Merezimendu Profesionalen Domina jaso du, *“auzitegi barruko bitartekaritza sustatzeko ekarpen eta konpromiso handiagatik”*. Bitartekaritza eta Gatazken Konponketa Espainiako Eskolak eta bere Bitartekaritza Egunkari digitalak antolatutako ekitaldian ematen diren **AMMI** sariak aintzatesten dituzte *“Eusko Jaurlaritzaren ibilbidea, eta gatazkak konpontzeko metodo alternatiboak ezartzen jarraitzeko ahaleginak eta borondatea”*.

eta egiaztagarria, azken urteotan Eusko Jaurlaritzako buru izan diren alderdi politikoek gaitetik. 2007tik, lanean egiten da justizia-sistema tradizionalan komunitatetik eta herritarrengandik hurbilago dauden alternatibak txertatzeko, haien gatazkak eraginkortasun eta gogobetetasun handiagoz eta azkarrago ebatzi ahal izan dituzten.

Delituaren Biktimaren Estatutuan jasotako Europako zuzendaritza jarraikiz, Justizia Zuzendaritzak, bere egitura eta eginkizunak ezartzen dituen dekretuan, konpromisoa hartu zuen delituen biktimak izan diren pertsonen eskubideak bermatzeko eta bultzatzeko, Delituaren Biktimaren Estatutuari buruzko apirilaren 27ko 4/2015 Legean eta hura garatzeko araudian ezarritakoa betez. 2018. urterako, eta hurrengo urteei begira, **Justizia Leheneratzailea hartu da justizia-paradigma berritzaile**. Izan ere, aukera sorta zabalduta egin da, gatazkak konpontzeko lagungarriak izan daitezkeen modu alternatibo, tresna eta metodo guztiak gehituz; horien artean, bitartekaritza, elkarteak eta batzarrak daude.

Kapitulu honetan, lehenik, Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuaren sorrera azalduko da, bere ibilbidea eta protokoloak. Txosten honen ondorioetarako bereziki garrantzitsuak diren lau atal gehituko dira: **BJKNrekin lankidetzan aritzeko hitzarmena, 2015eko apirilekoa**, bitartekaritza sustatzea eta Gipuzkoako eragile juridikoen artean **bitartekaritzaren berri emateko eta horri buruzko prestakuntza hedatzeko abian jarritako planak** bultzatzea helburu dituenak; **Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren txosten berrienak**; **EAeko Fiskaltzaren txostenak**, bitartekaritzari dagokionez; eta **Eusko Jaurlaritza “European Forum For Restorative Justice”-ren kide izatea**. Bigarrenik, Justizia Zuzendaritzako arduradun teknikoekin izandako elkarriketan jasotako informazioa kontuan hartuta, gainerako bitartekaritza-zerbitzuak edo analogoak zerrendatuko dira, zuzendaritzak inoiz eskaini dituenak edo eskaintzen dituenak. 2. eranskinean, BJZri buruzko informazio zabalagoa emango da, baita dagozkion datu estatistikoak ere. 3. eta 4. eranskinetan urtekako konparazioa jaso da (zigor arlokoa eta familia arlokoa, hurrenez hurren).

Datu estatistikoak geroago eguneratzea galarazi gabe, Justizia Administrazioaren egoera EAEn testuinguruan kokatzeko, **txosten hau hasteko unean, 2015ean**, ikerketa **Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren 2015eko txostenetik** aterarako datu estatistikoak hartu zituen oinarri. Horien arabera, autonomia-erkidegoan 14 barruti judizial daude, kide bakarreko 157 epaitegi, probintzia-auzitegien 11 atal, eta 7 sekzio, Justizia Auzitegi Nagusiko hiru saletan dagozkienak. **Txosten** honek jasotzen duenez, 2015ean txikiagotu egin zen auzien tasa: 122,8 auzi sartu ziren 1.000 bitanleko. Auziak ebazteko ahalmen handia izan arren (1,01), kasuen metaketa tasa altua zegoen (1,23): ehuneko handiena jurisdikzio zibilean, eta merkataritza eta familia arloetako epaitegietan (1,83).

2015. urtean bertan bitartekaritza-zerbitzura (BJZ Euskadi) bideratutako espedienteen kopuruari dagokionez, 1.443 ziren, zigor arloko sekzioan, eta 623 familia arloko sekzioan. Hortaz, txostenak ondorioztatzen duenez, **auzitegi barruko bitartekaritzak, gatazkak ebazteko modu osagarri gisa, garatu eta finkatu behar du gure Justizia Administrazioan**:

Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren txostenaren arabera, 2015. urtean “BJZk zigor arloko 1.701 kasu tramitatu zituen guztira; hala ere, epaitegiek eta auzitegiek bideratutako kasuen kopurua (1.443 espediente) apur bat txikiagoa zen, 2014. urtekoaren aldean (1.557); horiei gehitu behar zaizkie aurreko urtekoak (257 espediente). Horietatik guztietatik, BJZk 1.518 espediente itxi zituen (1.526 2014an), eta 183 2016rako geratu ziren (257 2014an). Horrek erakusten du zerbitzuaren egonkortasuna. Aurreko urtean bezala, itxitako 1.518 espedienteen %54,34 (825 kasu) bitartekaritza prozesuaren bidez amaitu zen, benetan positiboa zen emaitzarekin: 639 kasutan, %77,45etan, aldeak akordioa lortu zuten. Datu horiek agerian uzten dute –txosten hau hasterakoan– BJZren lanak ahalmen leheneratzaile handia duela”.

3.3.1. Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua (BJZ)

BJZk EAEko justizia-jauregi guztietan du egoitza; hala ere, hitzordua eskatu edo kontsulta egin behar izanez gero, batez ere hiru hiriburuetako zerbitzuetan egiten dira gestioak:

- Gasteizen, 945-004934 telefonoaren bidez jar daiteke harremanetan (luzapena 2265); Gasteiz etorbideko 18. zenbakian dago bulegoa.
- Bilbon, 94-4061527 telefonoaren bidez jar daiteke harremanetan (luzapena 4553), eta zerbitzua Buenos Aires kaleko 6. zenbakian dago.
- Donostian, 943-004390 da harremanetarako telefonoa (luzapena 3087), eta bulegoa San Martin kaleko 41. zenbakian dago (probintzia-azitegiaren eraikina).

HISTORIA

Zigor-bitartekaritzaren aldeko apustua Euskadin 1998. urtean hasi zen. Lehenengo proiektua helduen zigor arloko justizian esku-hartzeari lotuta zegoen, eta horren helburua, esperimentu moduan, gatazken konponbideak eta gatazka horietan sartuta zeuden pertsonak nolabait hurbiltzea zen. Eusko Jaurlaritzako Justizia, Ekonomia, Lan eta Gizarte Segurantza Saileko Giza Eskubideen Zuzendaritzaren eta Gasteizko Epaitegi Dekanoaren ekimenez, justiziarekiko kooperaziorako zerbitzuen lankidetzarekin, zigor arloko bitartekaritzari buruzko proiektu pilotua sortu zen Gasteizen. Ondoren, 2004. urtearen hasieran, Eusko Jaurlaritzako Justizia, Enplegu eta Gizarte Segurantza Sailak gaiari bultzada bat ematea hartu zuen helburuztat, eta “Jurisdikzio Arrunteko Zigor Bitartekaritzaren inguruko Nazioarteko Topaketa” antolatu zuen. Ekimen hori oinarri hartuta, Euskal Administrazioak, epaileek, fiskalek eta Justizia Administrazioako letraduek osatutako lantalde bat eratu zen, EAEn zigor-bitartekaritzaren proiektu bat eztabaidatzeko eta planteatzeko asmoz.

Lanean hasteko, Euskadiko lehenengo esperientzietan oinarri moduan erabiltzeko moduko dokumentu bat egiteko eskatu zitzaion Madrilgo [Bitartekaritza eta Bakegintza Elkarteari](#), eta 2006an, Ministerio Fiskalaren eta Barakaldoko Barruti Judizialeko epaile dekanoren partaidetzarekin, herri horre-

tan garatuko zen “esperientzia pilotuan” jarraitu beharreko protokoloa jasotzen zuen dokumentua taxutu zen.

2007an, Barakaldon egoitza zuen **Zigor Arloko Bitartekotza Zerbitzuak (aurrerantzean, ZBZ)** eman zion hasiera bere jardunari. Hilabete batzuk geroago, Gasteizko Justizia Jauregian ezarri zen. Aplikatu beharreko araudirik ez zegoenez, 2008ko uztailan, ZBZren lehenengo funtzionamendu-protokoloa sinatu zen. 2012ko ekainean berrikusi eta berriz sinatu zen (egun indarrean dagoena), Estatuko Fiskaltza Nagusiaren oniritziarekin (lehenengoak ez zuen oniritzirik jaso). Aldi berean, beste esperientzia batzuk ere burutu ziren: zigor-bitartekaritza Gipuzkoako Probintzia Auzitegian, presoan eta zigortuen arloan; eta Bilboko Instrukzioko 1. Epaitegian, espetxe bitartekaritzari dagokionez.

2008. urtean zehar, zigor arloko bitartekaritza-zerbitzua Bilboko eta Donostiako barruti judizialekara hedatu zen; ekimena zerbitzu publikoetan auzitegi barruko bitartekaritza ezartzeko lehen esperientzietako bat zen Espainian. Esperientzia pilotua egin zenetik hiru urtetara, EAEko epaitegitan finkatuta, zigor-bitartekaritza hiru lurralde historikoetako barruti judizial guztietara zabaltzeko, eta horrela, zerbitzua erabiltzeko aukera herritar guztiei emateko beharra ikusi zen. Lan zehatz hori –lurralde-hedapena– prozesuan parte hartzen zuten epaitegien esperientzia propioen bidez finkatu zen pixkanaka-pixkanaka.

Hedapen geografiko horretaz gain, Zigor Arloko Bitartekaritza Zerbitzua (ZBZ) Euskadiko [Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua](#) izena hartu zuen (aurrerantzean, BJZ). Era berean, eskumenak zabaldu zituen, judizializatutako prozesuetan **familia arloa** barnean hartuz, bitartekaritzaren premia antzeman baitzen bikote-haustura (bikote ezkonduarena zein ezkondu gabearena) bezalako kasuetan, tartean adingabeak edo desgaitasuna duten pertsonak bikotearen kargura daudenetan. Hori guztia dela eta, 2011ko maiatzean, bitartekaritzaren eskaintza publikoa zabaltzea erabaki zuen Justizia Zuzendaritzak, eta zigor arloko kasuez gain (2007tik aurrera), judizializatutako arlo zibileko kasuez eta familia arloko ere arduratu zen.

Justizia Zuzendaritzak BJZ zerbitzuaren kontrol publikoa bermatzeko aukeratutako formula, gaurdaino, lankidetzak-hitzarmena izan da, bitartekaritza-zerbitzua ematen duten enprekin sinatzen dena. Enpresa horiek irabazteko asmorik gabeko erakundeak dira, hirugarren sektorekoak, eta, gaian espezializazioa izateaz gain, nahikoa ahalmen eskaintzen dute zerbitzuaren erritmo bermatzeko⁹.

DATU ESTATISTIKO OROKORRAK

Txostenetatik hartutako datu eta balorazioak, denboran zehar konparatuta, erabili dira txosten honetan jasotako BJZren azterketa egiteko:

⁹ Hitzarmen horiek Sektore Publikoko Kontratuen Legearen testu bategina onartu zuen 3/2011 Legegintzako Errege Dekretutik kanpo geratzen dira, dekretu horren 4.1.d) artikulua, 4.1.k) artikuluari lotuta, hauxe baitio hitzez hitz: “(...) Lege honen aplikazio-eremutik kanpo daude honako negozio eta harreman juridiko hauek: (...) Arbitraje- eta adiskidetzak-zerbitzuei buruzko kontratuak”.

- 2008tik 2010era bitartekoak, zigor arloa bakarrik aztertze.
- 2011koak, zigor arloa eta familia arloa –apur bat– aztertze (gehitu berria).
- Eta 2012tik aurrera, zigor eta familia arloak aztertze.

Jarraian, taula batzuetan erlazioan ditugu sinatutako hitzarmenak, zerbitzua ematen duten erakundeak, bitartekari profesionalen kopurua eta BJZn itxitako kasuen kopurua, bai lehenengo aldian (2008-2010 bitartean), bai ondorengoetan, 2011-2012 bitartean eta 2013an. Azken horietan, kontuan hartu da zerbitzuaren garapenerako aurrekontua, BJZra bideratzen diren kasuen bilakaera eta zerbitzuaren garapenera eta kudeaketara bideratzen diren aurrekontuen egokitasuna ezagutze aldera.

14. taula.

Erakundeak, langileak eta BJZk urtean ixten dituen kasuak, 2008-2010

Hitzarmenaren data	Lurraldea	Hitzarmenaren bidez kontratatutako bitartekariak	2008an ITXITAKO espedienteen urteko bolumena	2009an ITXITAKO espedienteen urteko bolumena	2016an ITXITAKO espedienteekin konparatzea familia arloa+zigor arloa	Erakundeak
2007	Barakaldo	3 (jurista 1)	153	283		
2008	Bilbo	4 (2 jurista)	13	197	309+758=1.067	Geuz
2008	Gipuzkoa	3 (jurista 1)	6	182	192+204=396	Aname
2008	Araba/Álava	3 (jurista 1)	128	200	123+209=332	IRSE Araba
GUZTIRA		13 (5 jurista)	300	862	1.795	

Iturria: egileak egina, Justizia Zuzendaritzak emandako dokumentazioa, hitzarmenei buruzkoa, eta www.justizia.eus webgunean argitaratutako datu estatistikoak oinarri hartuta.

15. taula.

Erakundeak, aurrekontuak, langileak eta BJZk urtean itxitako kasuak, 2011-2012

Hitzarmenaren data	Lurraldea	Urteko gastua	Hitzarmenaren bidez kontratatutako bitartekariak	2012an ITXITAKO espedienteen urteko bolumena	Erakundeak
Urtarrila, 2011-2012	Bizkaia	310.440	7 (3 jurista)	650 zigor arloan+113 familia arloan=763	Adosten
Urtarrila, 2011-2012	Gipuzkoa	123.444	3 (jurista 1)	226 zigor arloan+11 familia arloan=237	Aname (2011) Adosten (2012)
Urtarrila, 2011-2012	Araba/Álava	101.880	3 (jurista 1)	337 zigor arloan+52 familia arloan=389	IRSE Araba
GUZTIRA		535.764	13 (5 jurista)	1.389	

Iturria: egileak egina, Justizia Zuzendaritzak emandako dokumentazioa, hitzarmenei buruzkoa, eta www.justizia.eus webgunean argitaratutako datu estatistikoak oinarri hartuta.

16. taula.

Erakundeak, aurrekontuak, langileak eta BJK urtean itxitako kasuak, 2013-2015-2017

Hitzarmenaren data	Lurraldea	Urteko gastua	Hitzarmenaren bidez kontratatutako bitartekariak	2013an ITXITAKO espedienteen urteko bolumena	2015ean ITXITAKO espedienteen urteko bolumena	2017an ITXITAKO espedienteen urteko bolumena	Erakundea
2013ko urtarrila (2012ko abenduan sinatuta)	EAE	535.800	13 hitzarmeneko, baina kopurua igoz joan da, premiei erantzuteko (5 jurista)	1.575 zigor arloan +268 familia arloan =1.843	1.517 zigor arloan +630 familia arloan =2.147	1.239 zigor arloan +643 familia arloan =1.892	Adosten

Iturria: egileak egina, Justizia Zuzendaritzak emandako dokumentazioa, hitzarmenei buruzkoa, eta www.justizia.eus webgunean argitaratutako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Azken lankidetzeta-hitzarmena, Euskadiko BJZ kudeatzeko, Eusko Jaurlaritzak Adosten erakundearekin sinatutakoa, 2012ko abenduan gauzatu zen zerbitzua 2013an ematen hasteko, eta urtero berritzen da. Hitzarmena isilbidez luzatzen zen **2018ko lehen lauhilekora arte**, eta urteko aurrekontua hilean 45.000 euro zen, zerbitzua EAEn emateko. 2017. urtearen amaieran, **lehiaketa publikoaren** berri eman zen, Justizia Konponarazlearen Zerbitzu (JKZ) berriaren kudeaketa esleitzeko. 2018ko maiatzaren 18an, IRSE-EBI Euskadiko Birgizarteratze Institutuari esleitu zitzaion zerbitzua (kontratazio-espeditentea: A-011-DTJ-2017; **balorazio-txostena**). Licitazio berri horren oinarria 4/2015 Legea da, apirilaren 27koa, Delituaren Biktimaren Estatutuarena, urriaren 25eko 2012/29/EB Zuzentaraua txertatu zuena. Legearen 15. artikulua biktimiek "Justizia leheneratzaileko zerbitzua" eskuratzeko baldintzak arautu zituen. Proposatzen den zerbitzu berriari, bitartekaritza gain, beste tresna batzuk ere egongo dira, hala nola bake elkarteak eta komunitate-batzarrak, batez ere zigor arloko gaiei buruzkoak. Ondoko taulan, 2008tik 2017ra bitarteko urteetan Euskadiko BJZn bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe itxitako espedienteen bilakaera orokorra positiboa dela ikus dezakegu:

17. taula.

BJZk itxitako espedienteen kopurua (zigor arloan+familia arloan), 2008-2017

	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Itxitako espedienteen kopurua (zigor arloan+familia arloan)	300	826	1.027	1.213+	1.575+	1.526+	1.517+	1.171+	1.239+
	300	826	1.027	176=	268=	404=	630=	624=	643=
				1.389	1.843	1.928	2.147	1.795	1.892

Iturria: egileak egina, www.justizia.eus. webgunean dauden datu estatistikoak oinarri hartuta.

Oso positibotzat jotzen da bitartekaritza-zerbitzuan landutako kasuen bilakaera, zigor arloan itxitako kasuen kopurua zertxobait jaitsi arren; izan ere, 2013an 1.575 espediente ziren, eta 2016an 1.171. Hala ere, 2017an, berriz igo zen kopuru hori (1.239 espediente). Bestalde, nabarmen igo da familia arloko kasuen kopurua: 2013an 268 espediente ziren; 2016 eta 2017, berriz, 624 eta 643, hurrenez hurren. Zenbaki berriagoak errepikatzen badiegu, familia arloari dagokionez, itxitako espedienteen kopurua ia ez da aldatu aurreko urteekin konparatuta; hala ere, zigor arloan, 2016an 2015an baino espediente gutxiago itxi zen (346 gutxiago). Informazio hori

guztia, xehetasun handiagoz, Euskadiko BJZri buruzko 2., 3. eta 4. eranskinetan jaso da.

JARDUERA PROTOKOLOAK

Jarduera-protokoloa, auzitegi barruko zigor arlokoa, EAEn

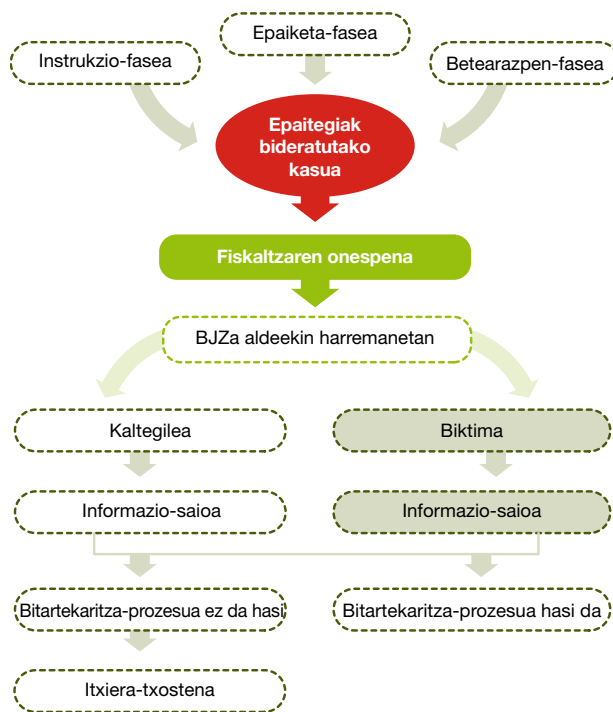
1. Helduen zigor arloko bitartekaritza, BJZn, -akusatua eta biktimak- askatasunez eta borondatez parte hartzen duten prozesua da; nahi badute, edozein unetan gelditu dezakete prozesua, inolako ondoriorik gabe eta beren eskubide prozesalak urritu gabe: errugabetasun-presuntzioa, epailearen inpartzialtasuna, defentsa-eskubidea, bere burua erruduntzat ez jotzeko eskubidea eta biktima babesteko behar besteko bermeak. Elkarriketan eta parte-hartzean oinarritutako prozedura da, gatazka konpontzeko aukerak areagotzeko, alde biek irabaz dezaten. Deribazio judiziala eskatzen du, aldeek edo beste eragile juridiko batzuek eskatu ahal badute ere.
2. Euskadiko BJZk indarrean dagoen legediaren pean dihardu, eta horretarako prestatutako jarduera-protokoloetan ezarritako arauekin bat. Protokolo horien helburua, oro har, zerbitzuaren funtzionamendua ordenatu, bateratu eta argiago bihurtzea da, baita ezinbesteko harremanak ezartzea eta mantentzea ere dagozkion organo judizialekin, Ministerio Fiskalarekin eta beste eragile juridiko batzuekin; hori dela eta, zerbitzua ematean eta jarduketan guztietan funtzionamendu-irizpide eta -arau homogeneoak bete beharko dira beti.
3. Protokoloan ezarritako parametroen pean burutzen den bitartekaritza prozesuak ikasteko aukera ematen du; izan ere, norberak bere gain har dezake arau-haustearen eta gatazkan parte hartu izanaren erantzukizuna; egia aitortzeko aukera du, eta prest egon behar du beste pertsonari entzuteko eta bere jarrera ulertzeko. Parte-hartzaileek gatazkaren inguruko erabaki pertsonala eta autonomia azaltzeko aukera dute, eta horrek jaitsi egiten ditu jokabide eta pentsamendu bortitzek eragiten dituzten antsietatearen eta barne tentsioaren mailak.

Prozesuak giltzak ematen ditu harreman gatazkatsuak sormenez eta modu baketsuan konpontzeko, eta kaltea modu eraginkorrean konpontzea lortzeko, hala badagokio, zigor arloko onurak izateko, hala nola kaltea konpontzeagatiko aringarria, zigorra ordeztzea edo etetea eta baldintzapeko askatasuna.

4. Bitartekari inpartzial, neutral eta objektibo batek edo bik zuzentzen dute; alde biei berdin entzungo diete, eta prozeduran gertatzen den guztia konfidentzialtasun osoz gordeko dute. Bitartekariari ezin izango zaie judiziorako zitazioa egin, elkarrizketen edukia ezagutzera eman dezaten. Prozesuak hainbat saio izan ditzake, gatazka egoeraren konplexutasunaren arabera. Saio batzuk banakakoak izango dira, eta besteak baterakoak (beste aldearekin biltzeko), baina guztietan biktimek eta kaltegileek azalduko dute nola eragin dien krimenak. Lehenago ez zuten informazioa partekatuko dute, alde bientzat ona izango den lehengoratzeko akordio bat eta, ahal bada, akordio horren jarraipena egiteko plan bat idazteko.
5. Protokoloaren apartatueta zehazten da kasuetako zeintzuk diren zigor-bitartekaritzara bideratzeko modukoak, zein organo judizial arduratzen diren bideratzeaz eta prozesuaren zein unetan egin daitekeen. Era berean, bitartekaritza prozesuaren fase orokorrak azaltzen dira: hasierako fasea, harrera fasea, hitz egiteko topaketa fasea, eta azkenik, akordio fasea.
6. Bosgarren apartatuak kasuak Bitartekaritza Zerbitzura, eta handik –prozesua amaituta– organo judizialera eta Ministerio Fiskalera bidaltzeko oinarritako arauak jasotzen ditu. Euskadiko BJZren funtzionamenduaren oinarritako arauak aipatzen ditu, fase guztietan, baita dokumentazio garrantzitsua ere.
7. Bitartekaritzaren eta akordioaren balizko ondorio penalak jasotzen ditu, halakorik egonez gero, bitartekaritza prozesua epaiketa egin aurretik zein epaia betearazteko fasean burutzen denean; akordiorik gabeko bukatutako edo biktimak nahi izan ez duelako hasi ez den bitartekaritzaren ondorioak ere aipatzen ditu.
8. Azkenik, zortzigarren apartatuak akordioaren jarraipena aipatzen du. Gainera, protokoloak eranskin bat du, auzitegi barruko bitartekaritza-zerbitzuen direktorioa jasotzen duena.
9. Hasierako protokoloa 2011n aldatu zen, Zigor arloko Bitartekaritza Zerbitzua Euskadiko BJZ edo Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua bihurtu zenean (zigor arloa). Aldizka eguneratu behar da, araudi berrira, gizartean gertatzen diren aldaketetara eta lurralde bakoitzeko oraingo egoerara egokitzeko. 2012an sinatu zen zigor arloko azken protokoloa, Fiskaltzaren eta Eusko Jaurlaritzaren artean, gaur egun aplikatzen dena.

5. grafikoa.

Bitartekaritza prozesuaren diagrama, kasu arrunt batean



Iturria: Moreno Álvarez, R., 2012. "Zigor arloko bitartekaritza-zerbitzuetatik Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzu berrietara".

Jarduera-protokoloa, auzitegi barruko familia arlokoa, EAEn

1. Familia epaitegiak edo familia gaiak tratatzen dituzten lehen auzialdiko epaitegi mistoek edo ZULUP direlakoek bideratutako dituzte kasuak Euskadiko BJZra, eta prozesuaren edozein unetan egin ahal izango dute (Prozedura Zibilaren Legearen 770.7 artikulua). Garrantzitsua da, kasua bideratu aurretik, alde biek defentsa juridikoa izatea, beren eskubideak babestuta egon daitezten, eta aldeek aukera guztiei eta hartzen dituzten erabakien ondorio guztiei buruzko informazioa jaso dezaten.
2. Aldeek kasua organo judizialera bideratzeko eskatu ahal izango dute, baina beti deribazio judizialaren bidez izango da, honako kasu hauetan izan ezik: emakumearen aurkako indarkeria kasuetan, aldeak gai ez diren pertsonak direnean, edo aribidean dauden salaketak dituztenean; kasu horietan debekatuta dago bitartekaritza. [1/2004 Lege Organikoak](#), [abenduaren 28koak](#), genero indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurri buruzkoak, 44. artikuluan, espresuki debekatzen du bitartekaritza emakumearen aurkako indarkeriaren arloko epaitegiek eskumena duten kasu guztietan, bai zigor arloan, bai arlo zibilean. Berdin gertatzen da Botere Judizialaren Lege Organikoaren 87. ter artikulua idazketa berrian.
3. Judizializatutako familia-gatazkak tratatzen dira, tartean seme-alaba adingabeak edo desgaitasuna duten pertsonak daudenean. Adingabeen interesa babestea eta ongizatea bermatzea da helburua, hortaz, adingabeei zuzenean eragiten dieten diru-kontuak ez dira eztaba-datu. Tratatutako espedienteek honako gai hauek izan ditzakete: dibortzioa eta banantzea, ezkontzaz kanpoko seme-alabei buruzko neurriak, epaien aldatetak, bete-arazpenak, aitona-amonon bisitak eta abar.
4. Epaitegiak autoa edo erabakiak emango ditu, eta horiek jakinaraziko dizkie, batetik, aldeei, eta bestetik, Euskadiko BJZri, prozesuan inplikaturiko pertsonen eta letradu defentsen datuekin batera, zerbitzuak haiekin kontaktatu ahal izateko. Epaitegiek, printzipioz, ez dute prozesua eteten, baizik eta prozesuko tartek erabiltzen dituzte, kasua bideratu eta ikustaldia egin bitartean.
5. Zigor arloan bezala, prozesua burutzeko epea 60 egunekoa izaten da. Hala ere, txostenetatik ondoriozta daitekeenez, epe horiek gainditu daitezke arrazoi zehatzak aintzat hartuta; halakoetan, idatziz justifikatu behar da.
6. Espedientea BJZra iritsita, aldeek zitazioa jasoko dute, banan-banan, letradu defentsarekin batera agertzeko. 2015etik aurrera, estatistiketan jasota geratzen da bitartekaritza-prozesua ez hasteko zergatia: aldeetako batek nahi ez duelako, ala, parte hartzen ez bada, beste profesional batzuek agindu duelako.
7. Lehenengo saioan BJZri buruzko informazioa ematen da, baita zerbitzuak egiten duen bitartekaritzari buruzko informazioa ere: ezaugarriak, helburuak, araudiak, funtzionamendu-arauak, metodologia, iraupena, norainokoa eta parte-hartzaileen eginkizunak azaltzen dira, alde bakoitzaren datu pertsonal batzuek jasota. Prozesua hastea onartzen badute, "baimen informatua" irakurtzen da; besteak beste, aldeen nortasun-datuak, bitartekaritzaren xedea eta prozesuko printzipio eta betebeharren onarpena jasotzen ditu baimenak. Baimena lehenengo saio bateratuan sinatuko da, edo, batzuetan, banaka egiten diren informazio-saioetan, zigor arloan bezala.
8. Alde biek bitartekaritzan parte hartu nahi badute, prozesua hasiko da, eta aldeek saioetarako zitazioak jasoko dituzte (ahal bada, baterako saioak izango dira). Saio baten eta hurrengoaren artean astebeteko tartea utziko da, eta batez beste 5 edo 6 saio egingo dira, salbuespen moduan, prozesua luzatzeko aukera badago ere. Bitartekaritzari buruzko informazioa jasotzeko saiorako zitazioak eragin dezake letraduak alde aurretik harremanetan jarriko direla; askotan geratzen da lehenago lortu ez duten akordioa lortzea. Bai aldeek, nahi izanez gero, bai bitartekariak (edo bitartekariak), egoki baderitzote, edozein unetan har dezakete prozesua bukatzeko erabakia.
9. Prozesuaren eskema lineala honako hau da: krisia etetea, informazioa biltzea, arazoa zehaztea, aukerak biltzea, jarrerak berriz definitzea, negoziazioa eta akordioak lortzea.
10. Akordioaren helburua familia-hausturari loturiko gaiak tratatzea izango da, hala nola familia-etxebizitzaren erabileraren, gurasoen baterako erantzukizuna, adingabeekin igarotzen duten denboraren banaketa, seme-alaben gastuak eta horien banaketa. Ondarearen banaketa jorratuko da, baldin eta aurreko puntuei zuzenean eragiten ba-

die. Garrantzitsua izango da bitartekarien prestakuntza orokorra eta familia-bitartekaritzari buruzko berriazko prestakuntza; ahal denean, taldeko bitartekaritza egokia izango da.

11. Akordioaren zirriborro bat egingo da, aldeei eta beren defentsa juridikoei bidaltzeko, iritzia eman dezaten. Zirriborroa aztertuta, aldeak deituko dira, dokumentua sinatzeko. Banakako edo baterako saioa izan daiteke, hala ere, akordioa sinatzeko denez, bigarrena dirudi egokiagoa. Akordioa bakarra sinatuko da, eta aldeei kopia bana emango zaie. Gehienetan, hiru ale sinatzen dira.
12. Prozesua ixteko akta jasoko da (bai akordioa lortu denean, bai lortu ez denean), eta epaitegian aurkeztuko da, akordioaren kopiarekin batera, halakorik bada eta aldeek hala nahi badute, legearen arabera, jasota utzi behar baita aldeek baimena ematen dutela akordioa epaitegian aurkezteko.
13. Prozesua ixten delako oharra aurkezten denean, zehaztu gabe dagoen epea hasiko da, aldean letraduek dokumentuari dagokion forma juridikoa eman diezaioten, judizialki homologatzeko. Hau da, akordioa hitzarmen erregulatzailer eta auzi-prozesua adostasun-prozesu bihurtuko dituzte, edo bestela, prozesuan atzera egingo dute, hala badagokio. Epea ez dago zehaztuta, hortaz, finkatu beharko litzateke, edo, prozesua ixten delako oharra jasota, epaitegiak erabakia eman beharko du, dokumentazioa aurkezteko epemuga finkatuz, edo bestela, egiten ez bada, prozedura judizialarekin jarraituko du, atzerapenak eta hitzarmen erregulatzailer ez aurkezte saihesteko.
14. Bitartekaritza-akordioaren ondorioak aldean arteko kontratu pribatu baten kasuan bezalakoak izango dira, eta akordioa protokoloan jaso ahal izango da notario aurrean. Auzitegi barruko bitartekaritzaren kasuan, judizialki homologatuko da; hori egin ezean, aldeek auzi-prozesuan atzera egin beharko dute, edo elkarren aurka jarraitu.
15. Ez du jarraipenik behar, hala ere, kasu batzuetan jarraipena egin daiteke, sei hilabetera eta urtebetera, aldeei akordioan aldaketa txikiak egiteko aukera emate aldera, beste prozesu judizial bat ireki beharrik gabe.
16. Protokoloak jasotzen du aldeak bitartekaritza prozesuren balorazioa egitera gonbidatuko direla, hala ere, gaur egun, BJZn ez dira gogobetetasun inkestak egiten.

Gaian adituak diren teorialariak eta praktikatzailerak bat datoz bitartekaritzak familia bezain zaila den arloan duen ahalmenari dagokionez, bide egokia baita aldeek adostutako erabakiak hartzeko, eta parte-hartzaileen arteko harreman berezia dela eta gatazkakortasun handikoak diren egoeretan bakea ezartzeko. Familia kontuek bitartekariak esperientzia eta berriazko prestakuntza izatea eskatzen dute, bereziki mingarriak eta oso pertsonalak direlako (gainera, dagoeneko auzibidean daude). Aldean itxaropenak une gorenean daude, demanda jarri berria da, baita erantzuna ere, non uzi guztiak justifikatu dituzten (Zuzenbidean oinarrituta), modu koherente eta trinkoan. Gainera, aldeak nekatuta eta frustratuta daude, bide luze eta malkartsua egin behar izan dutelako, gehienetan alferrik; komunikazio negatiboak, hitz egiteko ahaleginek eta emaitzarik gabeko negoziazioek agortu egin

dituzte aldean indarrak eta hitz egiteko esparrua sortzeko gogoak.

EUSKADIKO BJZ ETA BJKN-EKIKO KOORDINAZIOA

Euskadiko BJZ hasiera-hasieratik lankidetzan aritu da Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiarekin, bai estatu mailako urteko txostenak egitean (seihilekoan behin datu estatistikoak bidaliz), bai eredu eta protokoloak prestatzean. Izan ere, BJKNri laguntzeko esparru instituzional hori funtsezkotzat jotzen da zerbitzu publikoaren garapenean.

2015eko apirilaren 27an, [Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren eta Eusko Jaurlaritzaren arteko lankidetzak hitzarmen bitartekaritzaren inguruan](#) (Herri Administrazio eta Justizia Saila) sinatu zen. Akordio horretan, erakunde biek bitartekaritza erabat ezartzearen alde egiten dute, eta ados daude gatazkak ebazteko beste sistema batzuk eta Justizia Leheneratzailer ezarri behar direla, prozesu judizial tradizionalaren alternatiba eta/edo metodo osagarri gisa.

Lankidetzak hitzarmen horren helburua Justizia Administrazioan kudeaketa eraginkorragoa, azkarragoa eta hobea lortzea da, baita eskuratzeko aukera bermatzea ere, oinarriko eskubidetzat jotzen delako. Hitzarmenaren azken xedea herritarrei ematen zaien zerbitzuaren kalitatea lortzeko bidean aurrera egitea da; horretarako, ezinbestekoa da elkarlanean aritzea, erakunde bien menpe dauden profesionalentzat baterako prestakuntza lortzeko.

Hitzarmenaren bidez bultzatu nahi dira: bitartekaritza bera, gatazkak ebazteko modu alternatiboak eta dauden baliabideei buruzko informazioa trukatzeko. Horretarako, **Eusko Jaurlaritzak hainbat konpromiso hartu zituen**, besteak beste:

- Bitartekaritzari buruzko informazioa lortzeko guneak orngano judizialen eta, oro har, jendearen eskura jartzea.
- Bitartekaritza-saioak –batez ere informazio-saioak– antolatzeko leku egokiak eta baliabide material nahikoak edukitzea.
- Bitartekaritza Doako Laguntza Juridikoaren Legean jasotako prozesuaren aurretiko doako aholkularitza eta orientazio zerbitzuan txertatzea, auzien kopurua eta kostuak murrizteko. Auziaren alternatibak zabaltzeko lana ezinbestez auzibidearen makineria martxan jarri aurretik egin behar da. Horrela, aukera emango zaie herritarrei zer nahiago duten erabakitzeko (informazio egokia jaso ondoren): beste pertsona batek (epaileak edo arbitroak) har dezan erabakia; ala, bitartekaritza judizialaren bidez, egoeraren protagonista izan nahi dutela eta gatazka ebaztean parte hartu nahi dutela. Izan ere, auzitegi barruko bitartekaritzak (bitartekaritza judizialak) aukera ematen die herritarrei, eskatzaileari edo salatzaileari, gatazka elkarrizketaren bidez konpontzen saiatzeko, salatuarekin hitz egiteko. Horretarako, erabakitzeko ahalmenik ez duen pertsona neutral eta inpartzial baten laguntza izango dute, eta hark komunikazioa erraztuko du eta aholkuak emango dizkie, bien arteko gatazka amaituko duten akordio iraunkorrak lor dezaten. Hala, gatazkaren erantzukizuna bere gain hartzea ekintza kementsua da, norberaren

ahalegina eskatzen duena; ezinbestekoa da alde zuretik ondo informatuta egotea prozesua hasi baino lehen zertan datzan jakiteko eta, akordiorik balego, horren ondorioak ezagutzeko.

- Langile publikoentzako (Justizia Administrazioaren zerbitzura diharduten langileentzako) prestakuntza-planetan bitartekaritza eta Justizia Leheneratzaileari buruzko prestakuntza gehitzea, eta baliabidearen berri zabaltzea, oro har.
- Epaitegiei kasuak bideratzen lagunduko dien eta datu kuantitatibo eta kualitatiboak kontrolatuko dituen administrazio-egitura izatea, ahalik eta zerbitzu onena emate aldera. Egindako guztia estatistika-erregistro batean jaso eta seihilekoan behin informazioa kontseiluarekin trukatu beharko da, elkarrengandik ikasteko.

BJKNk hartutako konpromisoak bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailea epaileen eta epaitegiari atxikitako langileen artean zabaltzeko lanarekin dute zerikusia; horrez gain, EAEn eskuragarri dauden bitartekaritza-baliabideei buruzko informazio emateko, eta baliabide horiek erabiltzea galaraz dezaketenez zalantzak edo galderak argitzeko konpromisoa hartu du BJKNk. Halaber, bitartekaritza-, ikuskapen- eta kontrol-zerbitzu desberdinetatik informazio estatistikoa jasotzeko konpromisoa hartu dute, baita egoki deritzen hobekuntzak edo gaiak proposatzeko ere.

Era independentean, hainbat autonomia-erkidegotan –Andaluzia, Aragoi, Asturias, Kanariak, Kantabria, Katalunia, Galizia, Errioxa, Madril, Nafarroa, Valentzia eta Euskal Autonomia Erkidegoan– justizia arloko eskumena duten administrazioekin sinatu dira hitzarmenak. Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren iritziz, ezinbestekoa da aipatutako guztien ordezkari banaz osatutako lantalde egonkor batekin lan egitea, gatazkak ebazteko bide alternatiboak “justiziara iristeko beste modu bat” izango direlako, eta horretarako guztiek ahalegin berdina egin behar dute (Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren 1/2015 Akta, 2015eko abenduaren 3koa, autonomia-erkidegoekin sinatutako esparru-hitzarmenen jarraipen-batzordeei buruzkoa).

GAIA ZABALTZEKO ETA ERAGILE JURIDIKOAK PRESTATZEKO BURUTUTAKO PLANAK. GEMME EUSKADI-REKIKO LANKIDETZA

Zigor eta prozesu arloko legerian izandako berrikuntzak dirrela eta, batez ere, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2012ko urriaren 25eko [2012/29/EB Zuzentarauaren](#) transposizioa egiteko beharra, 2014an, Gipuzkoako Probintzia Auzitegiaren presidentetzak, **GEMME** Euskadiren lurralde-sekzioarekin, lurralde historiko horretan zigor-bitartekaritza arduratzen den fiskalarekin, arloan aditua den Euskal Herriko Unibertsitateko ikertzaile-doktorearekin eta Eusko Jaurlaritzako Justizia Zuzendaritzarekin elkarlanean, jarduketara plan estrategikoa garatzea hartu zuen helburutzat, bitartekaritza Justizia Leheneratzaileko berariazko teknika denez, horren inguruan hausnarketa egiteko. Horretarako, egitura bat sortu zen, bitartekaritza lan-mintegien edo *workshop*-en bidez zabaltzeko, zigor-bitartekaritzako *know-how* delakoa barruti judizial desberdinetara eramateko asmoz.

Horrez gain, Justizia Zuzendaritzak komunikatzaileen panelean bitartekaritza-zerbitzuetako profesionalak aintzat hartu zituen, eta jardunaldiak antolatu ziren Gipuzkoako barruti judizial bakoitzean. Jardunaldi horietan, zigor-bitartekaritza arloan indarrean zegoen protokoloa erreferentziatzen hartuta, arloan zegoen egoeraren AMIA azterketa egin zen (Ahultasunak-Mehatxuak-Indarguneak-Aukerak). Albert Humphrey, Estatu Batuak (1960-1970).

Hasierako helburua esperientzia hori EAeko barruti judizial guztietan egitea zen, baterako hausnarketa esker, batetik, zigor-bitartekaritzaren protokoloa hobeto ezagutzeko, eta bestetik, elkarren artean eztabaidatzeko kasuak bitartekaritza-zerbitzuetara bideratzeko irizpideak, prozesuan txertatzeko modua eta bitartekaritzaren bidez lortzen diren emaitzak, Justizia Leheneratzailearen helburuak betetze aldera. Gipuzkoako esperientzia arrakastatsua izan arren, ez zen oraindik zabandu Arabako eta Bizkaiko lurralde historikoetara.

Ondorio modura, [Subijana Zunzunegui](#) Gipuzkoako Probintzia Auzitegiaren presidentek *Restorative Justice in Terrorist Victimisations: Comparative Implications* workshop-ean egindako ekarpenak jasotzen dira. Mintegia Oñatiko Lege Soziologiako Nazioarteko Erakundearen egindako, 2013ko apirilean:

- “Zigor arloko kasuak bitartekaritzara bideratzeko erabakia fiskaltzaren eta agintari judizialaren **eskumekotasun arautu gabearen** mende geratzen da (lege-araudirik ez dagoenez eta protokoloen bidez egiten denez), eta horrek **kasu batetik bestera guztiz desberdinak diren jarduketak eragiten ditu, epaile edo fiskal eskudunak bitartekaritzarekiko duen jarreraren arabera**. Egoera hori ez da bateragarria balio konstituzionalekin, besteak beste, segurtasun juridikoarekin eta herritar guztien berdintasunarekin, beren eskubidekoak diren prestazioak eskuratzeko orduan.
- **Bitartekaritzara maizen bideratzen diren delituak** lehenago harremana izan duten pertsonak egiten dituzte, eta datu estatistikoaren arabera, **delitu arinak edo faltak** bideratzeko joera askoz handiagoa da delitu larrietan baino.
- **Oso gutxian bideratzen dira substantzia toxiko edo alkoholarekiko atxikimendua** duten, buru patologia-aren bat edo zigor-aurrekariak dituzten pertsonen kasuak.
- Bitartekaritza prozesuek gutxi gorabehera **bi hilabete** iraupena izaten dute, eta instrukzio fasean eta epaitze fasean burutzen dira gehienetan; **betearazpen-fasean, aldiz, ia ez da gertatzen**, emaitza eta ondorioak oso garrantzitsuak izan daitezkeen arren, eta prozesuan txertatzeko araudia garatuago egon arren.
- **Erreparazio sinbolikoak eta diru-ordainak gutxi dira**, prestazio-erreparazioen ehuneko handiagorekin aldean, beharbada, profil sozioekonomikoa ondatzen ahalmen eskasekoa dela kontuan hartzen delako”.

BITARTEKARITZARI BURUZKO AIPAMENAK EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO JUSTIZIA AUZITEGI NAGUSIAREN ETA EAEKO FISKALTZAREN MEMORIETAN

Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusia

Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak dagoeneko adierazi zuen bere apustua bitartekaritza judizialaren alde, **2015eko memoriaren** ondorioetan. Bertan azpimarratu zenez, Bizkaiko eta Arabako lurralde historikoe-tako probintzia-azuzitegiak kasuak bideratzen hasi ziren, Gipuzkoan egiten zen moduan. Era berean, nabarmendu zen hiriburuetako zigor epaitegiek *“oraindik ere ez dute erritmo jarraitu eta irmoa erakusten, kasuak bideratzeari dagokionez”*. Bide batez, gomendatzen zen *“bitartekaritza auzi penal larrietan sustatzeko lanean jarraitu behar dela, horietan baitu justizia leheneratzaileak eraginkortasun handiena, Europa mailan egiaztatua”*.

EAEko Justizia Auzitegi Nagusiaren ondorio horien arabera, kasuak instrukzio-fasean bideratzen dira nagusiki (%67), eta horrek aukera ematen du kasua ahalik eta azkarren bitartekaritza bideratzeko, aldeentzat onuragarria dela uste delako. Hala ere, *“oraindik ere, oso gutxitan (ia inoiz ez) bideratzen dira kasuak betearazpen-fasean, non Zigor Kodeak baldintzapeko askatasunaren erregimenean egindako erreformak aukera ematen duen betearazpen fasean dauden zigorrak eteteko, bitartekaritza prozesuan lortutako akordioekin bat”*. EAEko betearazpenen epaitegiek BJZra bideratzen dituzten kasuen kopurua areagotzea espero dute.

EAEko Justizia Auzitegi Nagusiak, 2016ko memorian, “Gobernu-kudeaketaren kalitatea hobetzeki” buruzko apartatuan, honako hauek aipatu zituen: **“bitartekaritza judizialaren sustapena eta familia eta zigor arloko bitartekaritza judizialaren oraingo zerbitzua zabaltzeko beharra, gainerako jurisdikzio zibilean eta merkataritza arlokoan, baita lan arlokoan eta administrazioarekiko auzien jurisdikzioan ere ezartzeko”**. Bestalde, **“Askatasuna kentzeko zigorren betearazpena etetea”** apartatuan dagoen glosarioak bitartekaritza lortutako akordioa betetzea jaso zuen baldintzen artean.

Administrazioarekiko Auzien Jurisdikzioaren Legeak ez du espresuki jasotzen gatazkak ebazteko heterokonposizio bide alternatiboetara jotzeko aukera. Hori horrela bada ere, gai horren inguruko debekurik ere ez du jasotzen, eta gainera, administrazio-jardueren legezketasunaren kontrola auzibidearen osagarriak diren beste bide batzuetan egingo dela aurreikusten du, behar ez diren baliabideak ugaritzea saihesteko eta gatazka asko ebazteko formula merkeago eta azkarragoak eskaintzeko; aztertzea merezi duen bide bat sortzen da horrela.

Gainera, EAEko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salak 2018. urterako ezarri dituen jarduera-helburuen artean, honako hau sartu da, IV. helburu gisa: Bitartekaritza judiziala zerbitzuen kartan sartzeko konpromisoa hartu duen justizia-administrazioa; eta IV.1 ekintza zehatz moduan: Bitartekaritza judiziala sustatzea, eta familia eta zigor arloko bitartekaritza judizialaren oraingo zerbitzua zabaltzea, gainerako jurisdikzio zibilean eta merkataritza arlokoan, baita lan

arlokoan eta administrazioarekiko auzien jurisdikzioan ere ezartzeko.

Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltza

EAEko Fiskaltzaren memoriak dagoeneko 2014. urtean jaso zuen bitartekaritza bidez, espetxearen eta ohiko zigorren alternatibak bilatzeko premia; izan ere, irmoki adierazi zuen *“justizia leheneratzailearen beharra, kalitate hobeko justizia, gizatiarragoa, lortzeko”*. Erakunde horrek hobetu beharreko hainbat puntu ikusten ditu; besteak beste, 2015eko txostenean zigor-zuzenbidean bitartekaritza lege-erregulazio argiaren komenigarritasuna aipatzen du.

2016ko ekitaldiko memoriak, interes-gaien artean honako hauek aipatzen ditu:

- Kasuak alde aurretiko eginbideen fasean bideratzea, eta espedientearen instrukzioa gelditzea edo ez gelditzea, Prozedura Kriminalaren Legearen 324. artikuluaekin bat. Fiskaltzari jakinarazten zaio bitartekaritza-akordioak ez duela erantzukizun penala iraungiarazten, bere edukia ezin dela prozesuan erabili egitateen aitortzen moduan, eta, akordiorik gabeko kasuetan, arazoak egon daitezkeela legeak instrukziorako ezarritako epeekin.
- Zigor-bitartekaritza delitu arinetara (mehatxuak eta derri-gortzeak) egokitzea, akordioa lortzen bada, delitu horiek dagoeneko ez direla egiten ulertzen delako, kasu horietan aukera-printzipioa antzemanez. Aitzitik, Fiskaltzak ez du hain egokitzen delitu ez hain larrietarako eta larrietarako (legea aldatzen ez bada). Espresuki esaten denez, *“bitartekaritza kasuen kopuruari dagokionez, esan-guratsuen da ehuneko handia delitu-egitateak diren kasuei dagokiela, hortaz, bide egokia da arau-hauste txikiei erantzuna emateko, horiek (adierazten dutenez) behin eta berriz gertatzeko joera handia baitute. Eta gainerako delituen artean (datu hori ere adierazgarria da), gehienak lesioak direnez, akordioa lortzen bada, biktimak kalte-ordaina jasoko du, eta akusatuak zigorra murrizteko inguruabar aringarria izango du”*.
- Memoria bukatzeko apartatuetan (153. eta 154. orrialdeak), baita biktimak zigor prozesuan jaso behar duen babesari eta tutoretzari buruzko apartatuan ere, espresuki aipatzen da *“zigor-bitartekaritzako zerbitzuek betetzen duten lan goraiagarria”*. Adierazten da BJZrekiko harremanak egokiak direla eta *“jurisdikzio-organo batzuek ez dutela betetzen ezarritako protokoloa; horren arabera, kasu bat bitartekaritza bideratu aurretik Fiskaltzak txostena igorri behar du. Araban, adibidez, antzeman da bitartekaritza-kasu asko Ministerio Fiskalera helarazi edo jakinarazpenik bidali gabe hasi dela, eta Fiskaltzak bitartekaritza-aren emaitza bakarrik baino ez duela jaso”*. Komenigarria izango litzateke dagozkion protokoloak betetzea, baita ere (Arabako Lurralde Historikoko Fiskaltzaren iritziz) kasuak bideratzeko orduan, organo judizialek kontuan izatea 4/2015 Legearen agindua (apirilaren 27ko legea, Delituen Biktimaren Estatutuarena): arau-hausleak bere egitateak onartu behar dituela (15. artikulua).

EAEko fiskal nagusiarekin eta lurralde desberdinetan bitartekaritza arduratzen diren fiskalekin izandako elkarrizketatik ondorioztatzen da Fiskaltzaren eta BJZren harremanak onak direla, eta bitartekaritza esperientzia aberasgarria dela

administratuentzat; hala ere, uste dute komenigarria izango litzatekeela legezko arauketa, zerbitzua finkatu ahal izateko. Era berean, adierazten dute bitartekaritzaren zabalkundea bultzatu beharko litzatekeela, batez ere biktimen artean, haiek eska dezaten zerbitzua; horrek, bestaldek, areagotu egingo luke baliabidearen legezketasuna. Berriz azpimarratzen dute organo judizialek, kasuak BJZra bideratu aurretik, Ministerio Fiskalera helarazi behar dituztela, ministerioak “oniritzia” eman dezan. Ildo horretan, Bizkaiko Lurralde Historikoan, fiskal guztiek heldu zaizkien eta bideratu diren kasuen berri bitartekaritzaz arduratzen den fiskalari ematen diote, eta hortik aurrera, hark kontrolatzen du espedientea.

Azkenik, Fiskaltzak azaldu duenez, familia-harremanen arloko arazo eta desadostasunak gero eta egokiago bideratzen dira, eta horretan “*eragina izan dezake bitartekaritzak, lehenago salatu diren eta auzibidean izapidetu diren kasuak bideratzeko formula baita*”.

Eusko Jaurlaritzaren European Forum For Restorative Justice-EFRJ-ko kide izatea

Hala eta guztiz ere, Euskadira esperimentu moduan heldu zen zigor-bitartekaritza hemen geratu eta garatu egingo dela, nazioarteko mailan gertatu den bezala. Justizia Leheneratzailean eta gatazkak ebazteko metodo alternatiboetan aurreratuago daudenen esperientziaz aberaste aldera, Justizia Sailburuordetzako Zigor Betearazpenaren Zuzendaritza European Forum for Restorative Justice (EFRJ) foroarekin bat egin zuen, eta gaur egun kide finkoa da. Izan ere, Helduen Justizia Zerbitzuaren arduraduna Eusko Jaurlaritzaren ordezkaria da Adituen Zuzendaritza Batzordean (BOARD), 2014ko ekainetik, sei urteko agintaldirako.

EFRJ foroa Europa mailako erakundea da, Justizia Leheneratzailea sustatzea helburu duena. 250etik gora kide ditu eta 40etik gora erakunde publiko eta pribatu, Europako hainbat herrialdeetakoak, eta egoitza Lovainako Unibertsitate Katolikoan du (Belgikan). Irabazteko asmorik gabeko erakunde hori Europa mailan bitartekaritzaren inguruan garatzen diren ikerketa-proiektuak koordinatzeaz arduratzen da; foro kideei aholku ematen die, eta hitzaldi eta ikastaroak antolatzen ditu, Justizia Leheneratzailean diharduten eragileak prestatzeko eta elkarrekin erlazionatzeko. EFRJ erakunde lan-hizkuntza ingeleza da.

Nazioarteko mailan, foroaz gain, Euskadik giza baliabideen eta baliabide materialen aldetik ahalegin handia eskatu dioten EFRJ-k antolatutako beste bi ekitalditan hartu du parte; horien helburu nagusia erakundeak antolatzen dituen ekitaldietan EAEko eta Espainiako profesionalak parte hartzea izan da:

1. Bi urtean behin egiten den nazioarteko hitzaldia, akademiko eta ikertzaileentzat, bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen arloko profesionalentzat eta politika publikoen arduradunentzat (*policy makers*). Hiru helburu nagusi ditu: Justizia Leheneratzaileari buruzko ezagutza eta interesa sustatzea eta zabaltzea; esperientziak eta jardunbide egokiak Europa mailan partekatzea; eta justizia mota hori European ezartzeko eta zabaltzeko lan egitea.
2. **Udako eskola**, bi urtean behin antolatzen dena, bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen arloko profesiona-

lentzat, gaiari dagokionez, Europako eredu bat ezartzeko, baita esperientziak eta praktika onak trukatzeko ere.

3.3.2. Hipoteka Bitartekaritzako Zerbitzua (HBZ)

HBZ zerbitzuak hiru hiriburuetan ditu egoitzak:

- Gasteizen, San Vicente de Paul kalea 3, beh.; harremanetarako telefonoa: 945-250209.
- Bilbon, Recalde zumarkalea 32, nagusia, ezk.; telefonoa: 946-613210.
- Donostian, Federico García Lorca kalea 9, beh.; harremanetarako telefonoa: 943-014196.

Arreta-ordutegia 09:00etatik 14:00etara da.

Testuingurua

Gure autonomia-erkidegoko familia askoren egoera dramatikoak, familiako kideetako batek edo batzuek lanpostuak galdu izanaren ondorioz, murriztu egin du familien ahalmen ekonomikoa, kaudimen ekonomikoa galtzeraino. Egoera horrek zerbitzuen ohiko kostua, ikastetxeko kuotak, bizitzeko beharrezkoa den janaria eta sendagaiak ordaintzea leheneteko premia ekarri duenez, familiek ez dute baliabiderik etxebizitza erosteko hartu zuten maileguaren kuotak ordaintzeko (batzuetan, gainbalotutako etxebizitzak dira eta horien gaineko hipoteka-maileguak ere gehiegizko balioa du; ondorioz, lehenengo urteetan, kuota altuak ordaindu behar dira, batez ere interesak ordaintzeko).

Familia askorentzat hain dramatikoak den egoera horretan, premiazko erreforma puntual batzuk onartu ziren administrazio zentral eta autonomikoetan; hala ere, sistemak erreforma sakonagoak behar zituen, baita horiek ezartzeko denbora ere. Hori dela eta, ukitutako pertsonen eskura baliabide bat jartzeko beharra sortu zen, egoera hori aldatzeko formula berriak bilatzea ahalbidetuko duena. Herriar horiek aholkuak eta orientabideak behar zituzten, sormenezko soluziobideak –malguagoak eta iraunkorragoak– bilatzeko, eta horrela, etxebizitza mantentzeko (kasu batzuetan) edo etxea galdu arren (beste batzuetan), behintzat ordaindu gabe geratzen den zorra ordaindu behar ez izateko. Ondorioz, hainbat baliabide sortu ziren, hala nola Eusko Jaurlaritzaren Hipoteka Bitartekaritzako Zerbitzua, EAEko **Gainzorpetutako Familiei Laguntzeko Zerbitzua** izeneko proiektu handiago eta osatuago baten baitan. Izan ere, zeharkako proiektu kolaboratiboa da, eta hainbat sailek hartzen dute parte, EAEko Administrazio Publikoaren askotariko baliabideak batuz.

Justizia Sailburuordetzaren esku utzitako zereginen artean, bitartekaritza judiziala bultzatzea dago, honako hau oinarri hartuta: Justizia sistema demokratikoa da, eta eskatzen du Administrazioak, eragile juridiko propioekin batera, gatazkak ebazteko moduen bilaketa susta dezan, bitartekaritzako eta adiskidetzeko sistemak sortuz eta indartuz. Horrez gain, **Justizia eta Herri Administrazio Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen dituen abuztuaren 28ko 472/2009 Dekretuaren 13. artikuluko c) apartatuak** (2017an aldatuak) honako zeregin hau utzi zuen zuzendaritzaren esku: “*Justizia Administrazioaren esparruko gatazka-ebazpen alternatiboa sustatzea eta garatzea, auzi penal, zibil eta familiarretan bitar-*

tekaritza bultzatuz". Proiektu osoak hiru mandatu desberdin jasotzen zituen:

1. **Aholku ematea** Osasun Kontseilaritzaren ardura da, hain zuzen, [Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuarena](#); herritarrei aholkularitza-zerbitzu eraginkorra eta kontsumo arloko eskubide eta betebeharrak buruzko informazioa ematea da bere eginkizuna. Kontsumitzailea hipoteka-merkatuan behar bezala babestean datza, hipoteka-mailegua kontratatzeke orduan bere egoera ebaluatuz eta aholku emanaz, erabiltzaileek beren egoeraren arabera hipoteka egokiena kontrata dezaten.
2. Aholkularitza **etxegabetez prozesuetan** Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailaren ardura zen; hipoteka betearazteko prozesuaren ondorioz etxea galdu zuten eta gizarte-bazterketaren arriskuan geratu ziren familiei alokairu babestuko erregimeneko etxebizitza bat eskuratzeko aukera ematea zen sail horren egitekoa. Gainerako kasuetan, gizarte-bazterketaren arrisku larriak ez zegoenean, baremazio-irizpideak erabiltzen ziren, besteak beste, etxebizitzaren premia berezia duen kolektiboko kide izatea. Halaber, prozedura berezia planteatu zen, babes ofizialeko etxebizitzan bizi ziren eta ordaintzeko arazoak zituzten pertsonen kasuetarako (informazio gehiago [Zuzenean](#) bulegoetan edo 012 telefonoan).
3. Azkenik, HBZk egin beharreko **bitartekaritza** da, txosten honen ondorioetarako gehien interesatzen zaiguna. Jarraian azalduko da.

Hipoteka Bitartekaritzako Zerbitzua (HBZ) 2012ko abuztuaren 30ean sortu zen, Justizia Zuzendaritzaren, Ekonomisten Euskal Elkargoaren, Zinezko Kontu Azterlarien Espainiako Institutuaren (EAEko Lurralde Taldea) eta Merkataritza eta Enpresa Tituludunen Bizkaiko Elkargoaren arteko [lankidetzaren hitzarmenaren](#) bidez. Urtero isilbidez berritzen diren kontratuen bidez ematen da, aldeetako batek esanbidez uko egin arte. Zerbitzua abian jarri zenetik 2017ko abendu-ara bitarteko **aurrekontuari** dagokionez, 170.550 euro baino gehiago bideratu da 201 espediente izapidetzeko, hau da,

850 euro jarduketako, Justizia Zuzendaritzak emandako informazioaren arabera eta aurkeztutako sei hilekoko laburpenak oinarri hartuta.

Doako zerbitzu publikoa da, aditu profesionalen osatua; profesional horiek prest daude eragindako pertsonen eta finantza-erakundearen artean esku hartzeko, familiaren gainzortetzea dela eta. Zerbitzua erabili ahal izateko, eragindako pertsonak alde aurretik finantza-entitatearekin zorra birnegoziatzeko akordio bat lortzen saiatu behar du, eta hori lortu ezean soilik [jar daiteke harremanetan Hipoteka Bitartekaritzako Zerbitzuarekin](#).

HBZren web orrian informazio zabala dago, baita zerbitzuarekin zerikusia duten dokumentuak ere, besteak beste, [gidaliburu bat](#), Euskadiko hipoteka-bitartekaritzari buruzko 30 doktrina-artikulu jasotzen dituena, zortzi apartatutan: abusuzko klausulak, kreditua birnegoziatzea, etxebizitza-jabetzarenak ez diren beste aukera batzuk, zordunak babestea, banku-erakundearen betebeharrak, kontratua ez betetzearen ondorioak, bitartekaritzaren eta hipoteka betearazteko prozeduraren legea.

Hipoteka-bitartekaritza delakoa, garatzen den moduan, ez da bitartekaritza prozesu bat, txosten honen ondorioetarako ulertzen dugun moduan; hala ere, jarraituko dugu "bitartekaritza" izena erabiltzen, proiektuan erabiltzen delako. *"Kasu horietan, Espainiako zerbitzuetan praktikatzen den moduan, une honetan, ezin da hitz egin berariazko bitartekaritza, baizik eta bitartekotzaz edo errazteaz, lortu nahi den oinarriko helburua ez baita bitartekaritza-prozeduraren purutasuna, bide egilearen jardunaren eraginkortasuna baizik; horren xedea kasu bakoitzean erantzun bideragarriak eta baliagarriak ematea da, ukitutako pertsonen eta familien etxea edo hori erabiltzeko aukera galtzea saihesteko"*, Vall Rius-en "La intermediación en problemáticas hipotecarias" (2012) artikulutik ateratako adierazpenak.

Prozesuaren eskema, zerbitzuaren helburua eta akordioen motak ondoko taulan laburbildu dira:

9. laburpen-taula.

Bitartekaritza prozesuaren eskema, zerbitzuaren helburua eta akordioen motak

Bitartekaritza prozesuan...

zorraren likidazio ordenatua eta adostua egin nahi da, etxebizitza galdu gabe; horretarako, aldeen arteko akordio bat lortu nahi da, bien interesak aintzan hartzen dituena; hau da, zorra ordaintzeko ahalik eta baldintza onenak birnegoziatzeko esku hartzen da, arazoari heltzeko hiru bide hauek erabiliz:

- ukitutako pertsonaren ahalmen ekonomikoa aztertzea,
- finantza-entitatearekin bitartekaritza aritzea, eta
- gizarte-arreta.

Zerbitzuaren helburua ...

herritarren –ohiko etxebizitza eskuratzeko hipoteka-mailegua kontratatu duten eta dirua zor duten pertsonen– eta ordaindu ezin duten mailegua eman duen finantza-erakundearen (hartzekodunen) arteko gatazkak ebatzea da; gatazkaren ondorioz, erakunde hartzekodunak duen hipoteka-bermea betearazten bada, zordunek ohiko etxebizitza gal dezakete.

Lor daitekeen akordio motak honako hauek dira:

- ▶ Kreditua birnegoziatzea.
- ▶ Hipoteka-maileguen epeak luzatzea.
- ▶ Interes-tasa jaistea.
- ▶ Kitapena onartzea.
- ▶ Jabetza-titulua errentamendu-titulu bihurtzea.
- ▶ Ordainez ematea.
- ▶ Legezko luzapena ematea, langabezian dauden eta hipoteka-maileguaren kuotak ordaindu ezin dituzten jabeek (egoera iraun bitartean etxebizitza erabiltzeko eskubidea izango dute, eta, etxebizitzaren balioa ziurtatzeko, komunitate-gastuak, zergak eta aseguruak ordaintzeko konpromisoa hartuko dute).

Iturria: egileak egina.

18. taula.

HBZn burututako hipoteka-bitartekaritzetara bideratutako urteko aurrekontua, 2012-2017

URTEA	BITARTEKARITZAK	ADMINISTRAZIOARENTZAKO KOSTUA
2012-2013	61	51.550 €
2014	27	22.950 €
2015	59	50.150 €
2016	32	27.200 €
2017	22	18.700 €
GUZTIRA	201	170.550 €

Iturria: egileak egina, HBZren arduradunek emandako datuak oinarri hartuta.

Txosten hau egiteko asmoz HBZrekin egindako bileran, Bilboko egoitzan, adierazi zen familia batek esku-hartzea eskatzen duenean, aholkulariaren edo bitartekoaren (ez bitartekariaren) zereginak honako hauek direla:

- Familiaren ekonomia-egoera aztertzea, jarraitu beharreko prozedura eta soluziobidea aurkitzeko aukerak edo posibilitatea zehazteko.
- Hori eginda, berriz elkartzeko da familiarekin, aukeretako zein den hobea ikusteko.
- Estrategia zehaztuta, bitartekaria jartzen da harremanetan banku-erakundearekin eta egoera azaltzen dio, baita gatazka konpontzeko aukerak ere.

- Erakundeak proposamenetako bat onartzen badu, familiari ematen zaio horren berri, eta alde biak ados badaude, akordioa formalizatzen da.

Esan daiteke bitartekaritza ez zuzena dela, berez ez baita go bitartekaritza prozesurik, baizik eta hautabideak azaltzeko eta egoera okerragoan dagoen aldeari aholku emateko gai den profesional batek bidea egiten duela edo **bitarteko aritzen dela** zorra betearazteko ahala duen aldearekin, alde biezako onura edo biek onartzeko moduko emaitza izango duen akordio batera iriste aldera. Zerbitzuari atxikitako profesionalak, hasierako berriazko prestakuntza zutenek (bitartekaritza arloan), funtsean, bitarteko rola baino gehiago, ohiko lanaren antzeko atazak egiten dituzte: aholkulari ekonomialari gisa eta hipoteka eta kontratuen arloetako aditu gisa aritzen dira.

Justizia Zuzendaritzak hilean behin, bitartekaritzen eta akordioaren kopurua jasotzen dituzten estatistikak egitea eskatzen du; horrez gain, balorazio bat eta urteko txostena egin behar da, baita koordinazio bilerak ere, horretarako ezarri den Jarraipen eta Kontrol Batzordearekin. Gaur egun, Justizia Zuzendaritzan koordinazio horretaz arduratzen den pertsonak emandako informazioaren arabera, landutako kasuen zerrenda bat egiten da, esku hartu duen profesionala aipatuta, eta espediente-zenbakia, eskatzailea eta eskaera aurkezteko eguna adierazita; egindako lana kobratzen bada, dagokion zenbatekoa ere adieraziko da. Zerbitzua ikuskatzea errazteko, txosten bat egin beharko litzateke egindako planifikazioarekin eta zehaztutako urteko helburuekin bat datorre-

na; horri esker, egindako lanari eta horren emaitzari buruzko informazio osatuagoa lortuko litzateke.

Datu estatistiko garrantzitsuenak

19. taula.

Urteko espedienteen konparazioa, 2012tik 2016ko lehen sei hilekora

EAE	ESPEDIENTEAK	IREKITAKOAK	ITXITAKOAK	AKORDIOAK
2012-2013 urteak	58	29	29	21
2014. urtea	24	7	17	14
2015. urtea	46	15	31	25
2016ko 1. sei hilekoa	27	9+6	12	10
GUZTIRA	155	66	89	70 (%79)

Iturria: egileak egina, HBZren arduradunek emandako datuak oinarri hartuta.

2012tik 155 esku-hartze eskatu ziren; 2016ko ekainean, horietatik 89 itxita zeuden eta horietako 70etan lortu zen akordioa, hau da, itxitako espedienteen %79. **2017. urtean izapidetutako eta itxitako espedienteak 22 izan ziren.**

Kasu gehienak hipoteka-kredituaren baldintzak birnegoziatuz ebatzi ziren, eta espediente batzuetan ordainez ematea adostu zen alde bien artean. "Akordiorik gabe" amaitutako kasu gehienetan, banketxeek negoziatu nahi izan ez zutelako gertatu zen. Aztertutako maileguen batez besteko zenbatekoa 200.000 euro da; zerbitzuaren erabiltzaileak diren familia gehienak etxegabetze egoeran daude eta diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen dute. Erabiltzaile gehienak bikote gazteak dira, edo adinekoak, seme-alaben abal-emaileak izan direnetan.

Zerrendatutako datu guztiak garrantzitsuak diren arren, interesgarria izango litzateke txostenetan honako aldagai hauek jasotzea: lortutako akordio motak eta edukia; bete diren eta denboran zehar iraun diren ala ez; eta akordiorik ezean, aldeetako zeinek ez zuen akordioa onartu.

Zerbitzuari buruzko informazioa funtsean kuantitatiboa da: eskabideen kopurua, urte bakoitzean irekitako eta itxitako espedienteen kopurua, eta lortutako akordioen kopurua. Emandako informazioarekin ezin da zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko azterketa zehatzagorik egin, ez baitago jasota erabilitako denbora, akordio mota, emaitza eta betetzea, edo erakunde parte-hartzaileak; hala ere, datu orokorrak ikusita, esan dezakegu baliabide nahikoa erabilia dela eta emaitza onak ematen dituela.

3.3.3. Bitartekaritza Zibileko Zerbitzua

Testuingurua

Proiektu pilotu horren xedea [auzitegi barruko bitartekaritza zibileko](#) esperientzia bultzatzeko oinarriak garatzea da, arlo zibileko eta merkataritza arloko bitartekaritza buruz indarrean dagoen araudia oinarri hartuta: 5/2012 Legea, uztailaren 6koa, auzi zibil eta merkataritza bitartekaritza buruzkoa; 1/2000 Legea, urtarrilaren 7koa, Prozedura Zibila-

rena; 980/2013 Errege Dekretua, abenduaren 13koa, gai zibil eta merkataritza bitartekaritza egiteari buruzko uztailaren 6ko 5/2012 Legearen zenbait alderdi garatzeko (Bitartekaritza Araudia deitzen zaio); eta 2008/52/EE Zuzentzaraua, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluarena, 2008ko maiatzaren 21ekoa, arlo zibileko eta merkataritza arloko kasuetako bitartekaritzaren gai batzuei buruzkoa. Estatu mailako legeak horren transposizioak dira.

[Bitartekaritza zibileko proiektu pilotua](#) Donostiako Lehen Auzialdiko 2. Epaitegian garatzen ari da (arreta bulegoa Donostiako San Martin kaleko 41. zenbakian dago, Probintzia Auzitegiaren eraikinean). Proiektuaren oinarria Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailak eta [SIGNUM](#) fundazioak sinatutako hitzarmena da, hala ere, Donostiako lehen auzialdiko beste epaitegi batzuetan ere ezartzen da pixkanaka, esperientzian parte hartu nahi badute.

Epaitegi eskudunak honako kasu hauek bidera ditzake zerbitzu horretara:

- Partikularren arteko erreklamazioak.
- Bankuko kontratuak eta obligazio bihurturak.
- Hipoteka birnegoziatzea.
- Oinordetzak, inbentarioa eztabaidatzen bada.
- Aseguruei lotutako gaiak.
- Oinordetzekin edo herentziekin lotutako gatazkak.
- Ezkontzaren araubide ekonomikoa likidatzearen ondore-alderdiak.
- Senideen arteko mantenua.
- Tutoretzen kudeaketa.
- Erantzukizun zibila.
- Kaudimen-gabeziak.
- Ohorerako, intimitaterako eta norberaren irudirako eskubidea.
- Gauza erkidea zatitzea.
- Zoru-klausulak.
- Monitorioak.
- Eraikuntza akatsak, sustatzailea salatu denean.
- Banketxe eta aseguru-etxeei loturiko kasuak, oro har, ez dira tratatuko, lan istripuak izan ezik.
- Higiezinaren arloa, honako hauekin lotutako gatazkak barne: salerosketak, hipotekak, maileguak, alokairua, jabetza horizontala, bizilagunen arteko harremanak, zortasuna, mugaketa eta ondasun-erkidegoak.

Proiektu pilotua 2016ko irailean hasi zen. Sinatutako hitzarmenarekin bat, bulegoan administrazio-lanak eta bitartekaritza buruzko informazio-saioa (lehenengoa) bakarrik egin behar dira, printzipioz; prozesuko gainerako saioak SIGNUM fundazioak horretarako gaitutako bulegoetan egiten da. Gaur egun, bitartekaritza prozesuak Gipuzkoako Probintzia Auzitegian irekitako bulegoan egiten dira.

Hiru hilean behin, erakundeak hasitako eta itxitako bitartekaritza prozesuak (akordioekin zein akordiorik gabekoak) jasotzen dituen azalpen-txostena igorri behar du; txostenean prozesu osoa azalduko da, saioen kopurua eta ho-

rien emaitza barne. Hasiera batean, hitzarmenak 4 hilabetezko iraupena aipatzen zuen, eta proiektua luzatu egin dela ulertzen da, egun abian dagoelako; izan ere, kasuak 2017ko otsailean hasi ziren bideratzen. Bitartekaritza Donostiako lehen auzialdiko epaitegi-tako epaileak bideratuko du beti (hasieran, 2. Epaitegia bakarrik aipatu zen), baina horrek ez du eragotziko alderdiek eskatzea, edo Ministerio Fiskalak berak, bere esku-hartzea nahitaezkoa den kasuetan.

Lehenengo behin-behineko txostenak, SIGNUM fundazioak Eusko Jaurlaritzari 2017ko ekainean bidalitakoak, zerbitzua erabiltzeari eragiten dioten kontu batzuk jaso zituen: Zuzenbide arloko profesionalek eta eragile juridikoez bitartekaritzak, auziaren alternatiba denez, izan ditzakeen onurak ez ezagutzea edo horietaz ez jabetzea; izapide judizialen mekanikari lotutako moteltasuna eta segurtasuna; informazio nahikorik ez izatea nola eragiten dien bitartekaritzak letraden lanbide-ordainsariei, akordioa bitartekaritzaren bidez lortzen bada eta prozesu judizialean atzera egiten bada; izan ere, azken kontu hori ez da espresuki arautu.

Datu estatistiko adierazgarrienak

2017an, bitartekaritzako 51 espediente ireki ziren; horietako 45 itxi egin ziren eta 6 2018rako geratu ziren. Adierazgarria da bideratutako espediente guztietatik 14tan bakarrik alde biek hartu zutela parte informazio-saioan; hala ere, ematen du urtearen azken hiruhilekoan ehunekoak gora egin duela: bideratutako 5 kasuetatik 3tan alde biek hartu dute parte informazio-saioan, kasuak bidera ditzaketen epaitegiekin bideratzeko irizpideak eta prozedura adostu direlako, prozesua argitze aldera:

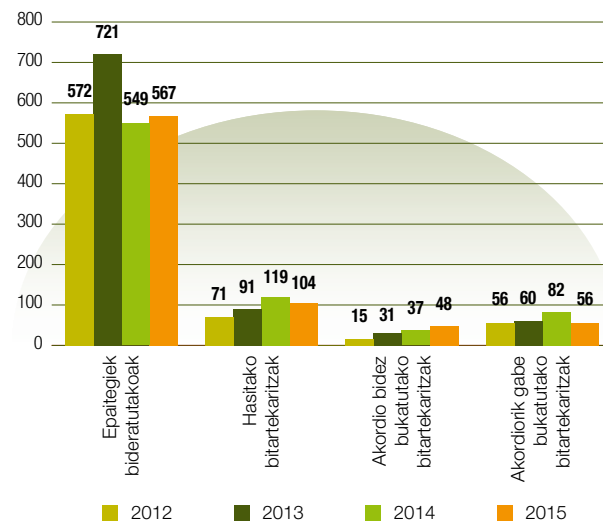
- Baztertu egin dira finantza-erakundeen eta asaguru-etxeen kasuak, praktikak erakutsi baitu ez dutela informazio-saioan parte hartzen.
- Aldatu egin da zitazioa egiteko ereduak –aldeak bitartekaritzara gonbidatzea– eta hitzorduak baieztatze ereduak ezarri da.

14 espediente horietatik –aldeak zerbitzura jo zuten kasuak– prozesua 2 kasutan ez da hasi eta beste 2 espediente 2018an hasteko geratu dira. Bitartekaritza prozesua 10 kasutan hasi da; horien artean, hasi eta itxi direnen kopurua 6 da; horietako 2tan lortu da akordioa.

Estatu mailan datuak oso bestelakoak dira.

6. grafikoa.

Estatu mailako datu estatistikoak 2016ko ekitaldian



Iturria: egileak egina, bitartekaritza zibilar buruzko estatu mailako datuak oinarri hartuta.

[BJKNren memorietatik \(2016\)](#) aterata.

3.3.4. Lan Bitartekaritza Zerbitzua (2010eko esperientzia pilotua)

Testuingurua

2010. urtean, **Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailburuordeak** hitzarmen bat sinatu zuen Lan Harremanen Kontseiluarekin, **auztegi barruko lan bitartekaritzaren** arloko esperientzia pilotu bat abian jartzeko. Bilboko Lan arloko 3. Epaitegiak hartu zuen parte ekimen horretan, PRECOko profesionalek bertara bideratutako lan arloko banako gatazka guztietan bitartekari aritu ahal zitezkeen. Esperientzia pilotu horretarako 22.000 euro bideratu zen 2010. urterako aurrekontuan.

Proiektu pilotua 2010eko abenduaren 31n amaitu zen, eta ez dago proiektua etorkizunean jarraitu, hobetu edo aldatzeko egin beharkeak, esperientziak edo ondorioak jasotzen dituen txostenik.

Datu estatistiko adierazgarrienak

Justizia Zuzendaritzak emandako datu estatistikoek (2010eko urtariletik abuztura bitartean) landutako espedienteen kopurua jasotzen dute, emaitzei edo tipologiari buruzko informazio gehiagorik gabe.

20. taula.

Lan bitartekaritzan lortutako emaitzak, 2010eko urtariletik abuztura

EMAITZAK	ESPEDIENTEEN KOPURUA	
Adostasunik ez	11	2010eko urtarila-abuztua Bilboko Lan arloko 3. Epaitegia
Adostasuna	4	
Ez agertzea	10	
Atzera egitea	3	
Izapidetzeko ez onartzea	1	
GUZTIRA	29	

Iturria: egileak egina, Justizia Zuzendaritzak emandako datuak oinarri hartuta.

3.3.5. Bitartekaritza zerbitzua, adingabeak adiskidetzeko eta kaltea konpontzeko

Testuingurua

Eskumenak EAeri eskualdatu ondoren, 1992. urtean, oraindik Justizia Ministerioaren menpe zegoen lantalde teknikoak hasi zen harremana izaten bitartekaritzarekin, eta hura adingabe lege-hausleen kasuetan aplikatzeko aukerekin, Donostiako Adingabeen Epaitegian bultzatutako esperientzia pilotuan. Horretarako, 4/1992 Legearen aginduak jarraitu zituzten (4/1992 Lege Organikoa, ekainaren 5ekoa, Adingabeen Epaitegien Eskumena eta Prozedura Arautzen duen Legearen erreformari buruzkoa), eta beste esperientzia batzuk (adibidez, Kataluniako) hartu zuten erreferentziatzat. Gerorako, lantalde tekniko horiek EAera transferituta, 1996an, eta gaur egun Lantalde Psikosozial Judiziala izena duen lantaldea eratuta, Eusko Jaurlaritzako Giza Eskubideen eta Justiziarikiko Lankidetzarako Zuzendaritzak bitartekaritzari eta kaltea konpontzeari buruzko espezializazio- eta hobekuntza-ikastaro bat antolatu zuen hiru lurralde historikoetako lantaldeetako kideentzat.

Zuzendaritza horretan dagoen adingabe lege-hausleen atalak Justizia Leheneratzailean oinarritutako esku-hartzearen eredu gisa definitu zuen bitartekaritza; prozesu horretan, adingabeak bere egintzak onartzen ditu eta eragindako kaltea edo galera konpontzeko ardura bere gain hartzen du. Prozesua burutzeko, esku-hartzea hiru modalitatetan banatzen da (biktimarekin batera edo bereiz egiteko): 1. adiskidetzeko, 2. kaltea konpontzea eta 3. gizartearen aldeko zerbitzuak ematea.

Álvarez Ramos-en hitzetan (2008), adingabeen erantzukizun penala arautu duen [urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoa](#) ezarritako ereduaren arabera, bitartekaritza adiskidetzeko edo kaltea konpontzea bezalako emaitza juridikoa lortzeko teknika eta tresna da, eta bitartekaritza prozesuak “gutxieneko esku-hartze judizialaren printzipioa aplikatzeko” modua dira edo “judizior kanpoko soluziobidea”. Ezin dugu ahaztu adingabeen jurisdikzioan legeak “helburu hezitzailea eta birgizarteratzailea” duela, prebentzio orokorrean oinarritutako defentsa sozialaren irizpideen gainetik. Hori dela eta, araututa dauden judizior kanpoko irtenbideek ere bitartekaritza prozesuen ahalmen hezitzailea betetzen dute, eta

horrela, gatazka konpontzea, biktimari kaltea ordaintzea eta ikaskuntza elkarren osagarri dira adingabeen zigor-bitartekaritzan.

Judizior kanpoko bitartekaritza prozesuen funtzioak bereizten dira, bi multzotan:

- **Epaia eman aurretiko bitartekaritza:** lantalde teknikoak burutzen du, eta bukatzeko, espediente judiziala neurririk ezarri gabe artxibatzeko txostena egiten du, “delitu ez hain larriak eta faltak” gisa kalifikatu diren egitateetan ematen dena.
- **Epaia eman ondorengo bitartekaritza:** ezarritako neurria –adingabea betetzen ari dena– ondorioz gabe uzteko aukera ematen du (hurrengo apartatuan aztertuko dugu kontua, adingabeen neurriak betetzeko zentzoei buruz hitz egingo dugunean).

5/2000 Lege Organikoa Fiskaltzari eta adingabeen epaitegiei atxikitako lantalde teknikoek esleitzen die bitartekaritzaren ardura; bestalde, uztailaren 30eko [1774/2004 Errege Dekretuan](#) jasotako araudiaren 8. artikuluko 7. apartatuaren arabera, lantaldeek administrazio publikoaren laguntza izan dezakete lan hori egiteko¹⁰.

Legea garatzeko Erregelamenduak (1774/2004 Errege Dekretuan) lege ezarritako printzipio eta kontzeptuak jasotzen ditu; horien artean, nabarmentzen da hauta daitezkeen judizior kanpoko konponbideen artean bitartekaritzakoak lehenesten direla, hau da, **biktimari parte hartzeko aukera ematen duten horiek**. Izan ere, aukera hori ematen ez duten programak biktimak parte hartu ezin duenean bakarrik erabiliko dira.

Adiskidetzeko (bitartekaritza-elkartzea) Justizia Leheneratzailearen mugimenduan kokatuta, nabarmendu nahi dira aldeek zigor-prozesuan parte hartzea eta justiziaren helburu konpontzailea. Izan ere, prozesuan, adingabeak egindakoaren aurrean jartzen dira (egitatearen erantzukizuna onartzeko duten gaitasuna aztertuz eta balioztatuz) eta biktimak prozesuaren erdigunera hurbiltzen dira, haiei entzuteko, enpatiaz, adingabea ulertu ahal izateko; hori guztia, gatazka konpontzeko bide ez judizialak eta zuzenak bilatze aldera. Biktimari kaltea ordaintzea eta adingabearen irakaspena uzartzen dira, helburua batez ere hezte eta birgizarteratzea baita, eta ez defentsa sozialeko irizpideetan eta prebentzio orokorrean oinarritua.

Bitartekaritza txosten honen ondorioetarako kontzeptu bihurtzekotan, prozesuaren ondoriozko funtzio hezitzaile eta prebentiboa, eta lantalde teknikoek “bitarteko aritzeko” lana hain zuzen bitartekaritza izango da, lantaldeek laguntzen, konponbiderik proposatzen, zentzu hertsiko esku-hartzerik egiten ez duten heinean.

Adingabeak adiskidetzeko eta kaltea konpontzeko bitartekaritza-zerbitzuan, bi kontu garrantzitsu aipa ditzakegu: batetik, beste pertsona batek nolabaiteko ahalmena duela eta eragina duela adingabearen erabakietan; eta

¹⁰ Ildo horretan, Andaluziako Juntak, adibidez, bitartekaritza-lanetarako, erakunde pribatuak hitzarmen bidez kontratatzea erabaki zuen, eta 2010ean, [sektore publikoko administrazio-kontratu](#) bihurtu zituen hitzarmen horiek.

bestetik, akordioaren ondorioz espedientea artxibatu egiten dela, zigorra saihestuz (aukera-printzipioa legezkoatasun-printzipioaren aurka). Gazte justiziako zigor-bitartekaritza gazteen Justizia Leheneratzailearen eredu zabalean kokatzen da; horretan, bitartekaritza gain, beste tresna batzuk ere sar daitezke, hala nola elkarte leheneratzaileak edo talde batzarrak.

Datu estatistiko adierazgarrienak

Adingabe lege-hausleekin zerikusia duten gatazkak konpontzeko bide alternatiboak txertatzea berrikuntza zen, egin zenean; izan ere, ondorio hori atera daiteke Arartekoaren 1997ko txosten berezitik ([Adin txikiko arau-hausleekiko esku-hartzea](#)). Txostenean jasotako **lehenengo gomendioa** Justizia Leheneratzailearen printzipioak aplikatzea eta lantalde teknikoaren prestakuntza hobetzea, baita giza baliabideak areagotzea ere. Bitartekaritza espezializatutako lantaldeak sortzea ere proposatu zuen txostenak.

Baliabidearen ibilbidearen lehenengo urtean, EAEko lantalde teknikoek 94 adiskidetzeko prozesu burutu zituzten, beren lan osoaren %7,5; hala ere, ehuneko horrek gora egin zuen hurrengo urteetan. 2000tik 2003ra bitartean, adiskidetzeko espedienteak %40 ziren, eta 2004tik 2007ra bitartean behera egin zuen ehunekoak. Ezarritako 4.325 neurrietatik 1.698tan aldean artean hitz egiten saiatu zen: esku-hartzeen %28,19tan.

Justizia Zuzendaritzak [2004-2007 aldirako Gazte Justizia Planean](#) jasotako helburuak betetzeari buruz egin zuen balorazio-txostenean, azken urteetan izandako bilakaera agerian jartzeko, adierazi zen ez zela bete honako helburu hau: adiskidetzeko sustatzea eta espediente guztien %35era iristea (2007an ez zen %27 gainditu).

Erreferentzia gisa [EAEko Gazte Justiziaren III. Planean](#) egindako ebaluazioa eta Eusko Jaurlaritzako Justizia Zuzendaritzak emandako datu estatistikoak hartuz gero, azken urteetako emaitzen ikuspegi orokorra lor daiteke.

21. taula.

Adingabeekin egindako bitartekaritzaren emaitzak, urteka

PROZESUAK	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (argitaratutako datuen azken urtea)
Emaitza positiboa	538	362	289	307	347	342	221	333	270
Emaitza negatiboa	48	55	41	58	37	38	42	51	85
GUZTIRA	586	417	330	365	384	380	263	384	355

Iturria: egileak egina, Justizia Zuzendaritzak emandako datuak oinarri hartuta.

2008 eta 2012 bitartean, espedienteen %88,5etan lortu zen emaitza positiboa. Ehuneko horrek ez du esan nahi aldeak adiskidetzeko prozesua burutu denik (hau da, adingabe lege-hauslea eta biktima elkarte direnik), baliteke eta adingabeak kaltea ordaindu egin duela, komunitatearen aldeko lanak egin dituela, biktimak prozesuan parte hartu nahi izan ez badu; kontra egin gabe, adingabearekin elkartzeko interesik erakutsi ez badu; edo, besterik gabe, jasandako kaltea konpontzeko biderik proposatu nahi izan ez badu.

Biktimarekin zuzeneko topaketarik gabeko esku-hartzeetan, adingabeak egindakoaren erantzukizuna hartzea –batez ere helburu hezitzailea duena– gertatzen da, baina ez dago biktimari eragindako kaltea konpontzerik (biktimak eska dezakeena aintzat hartuta), aldeak elkartzen ez direlako. Kaltea komunitateari eragin bazaio, aurki daitezke konpontzeko bideak, bai sinbolikoak, bai adingabeak komunitatearen alde egin ditzakeen lanak edo zerbitzuak.

3.3.6. Gazte justiziako hezkuntza-zentroak

Testuingurua

[80/2009 Dekretuak, apirilaren 21ekoak](#), askatasunaz gabetzeko neurriak betearazten dituzten EAEko ikastetxeei buruzkoak, arautzen ditu gazte justiziako hezkuntza-zentroak. Gaur egun, 6 dira: Ibaiondo Zumarragan, Andoiu eta Uribarri Araban, Txema Finez Aramaion, Bilboko autonomia egoitza eta Urgozo Bizkaian.

Adingabeen erantzukizun penala arautzen duen [urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoaren](#) 45. artikulua xedatu zuenez, neurriak betearaztea autonomia-erkidegoen ardura da. Izan ere, autonomia-erkidegoek, dagozkien antolakuntza-arauei jarraikiz, sortu, zuzendu, antolatu eta kudeatuko dituzte zerbitzu, erakunde eta programa egokiak, legean xedatutako neurriak behar bezala betearaztea bermatzeko. Era berean, bere eskumeneko neurriak betearazteko, beharrezko lankidetzak hitzarmen edo -akordioak sinatu ahal izango dituzte beste erakunde batzuekin: publikoekin –estatu, toki edo autonomia-erkidego mailako administrazioekin– zein pribatuekin, irabazteko asmorik gabekoekin. Euskal Autonomia Erkidegoan, Eusko Jaurlaritzak da arlo horretako eskumena duen Administrazio Publikoa; Lan eta Justizia Sailaren bidez betetzen du. Eskumena osatzeko arauak honako hauek dira: [uztailaren 30eko 1774/2004 Errege Dekretuaren](#) bidez onartutako araudia, eta Eusko Legebiltzarraren [3/2005 Le-](#)

gea, otsailaren 18koa, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko.

Zentro horietan burutzen den jarduera epaia eman ondorengo eta judizioz kanpoko konponbideen artean kokatzen da, eta adingabeari epai kondenatzailea eta kautela-neurriak eman eta gero egiten da. Prozesu leheneratzailea hasten da, eta kontuan hartzen da adingabeak benetan erantzukizuna hartzea; izan ere, prozesua ez da burutuko parte hartzen duten adingabeek erantzukizuna hartzeko prozesu hezitzailea onartzen ez badute. Prozesua kaltea zeharka konponduz edo delituaren biktimarekin elkartuz amaitzen da.

Epaia eman ondorengo prozesu horiek aintzat hartu dira txosten honetan, biktimaren eta kaltegilearen artean prozesu leheneratzailea burutzen delako. Álvarez Ramos-en arabera (2008), honako kontu hauek dira garrantzitsuak prozesu horretan:

- Biktimaren partaidetzarekin, adiskidetzeta eta kaltea konpontzea adosten da.
- Neurri judizial bat dagoeneko ezarri bada, bitartekaritza prozesuaren ondorioz, neurria laburtu edo ondoriorik gabe utziko da.
- Fase horretan ez dira bakarrik delitu ez hain larriak edo faltak agertzen; aitzitik, oso gomendagarria da delitu larriagoetan, neurriak ere larriagoak direlako eta adingabeak zigorraren zati bat dagoeneko bete duelako. Bete-tako zigorraren zatia eta kaltearen konponketa nahikoak izango dira egindako arau-haustea gaitzesteko.
- Epaia eman ondorengo prozesuetan oso garrantzitsua da erantzukizuna hartzeko prozesua, gizartearen aurkako jokabide larriagoak dituzten eta bere garaian gertatutakoaren erantzukizuna hartu ez zuten adingabeak izaten direlako. Gainera, arrazoi berberetatik, biktimek jasandako kalte emozionala, morala eta/edo psikologikoa –konpondu beharrekoa– handiagoa izango da. Hori dela eta, topaketa egin aurretik, lan hezitzaile hori egin behar da, hain zuzen, adingabeak egitatearen erantzukizuna hartu eta garapen sozio-moralean aurrerapausoa egin behar du. Gainera, birbiktimizazioa saihestuko da horrela.

Datu estatistiko adierazgarrienak

Lehenago aipatu bezala, lehenengo fasean, adingabeak egitateak –dagoeneko epaian adierazita daudenak– lehen pertsonan azaltzea da helburua, gero horien erantzukizuna hartzeko. Neurriak betearazteko adingabeentzako zentro horiek hainbat erakundek kudeatzen dituzte, baina, datu estatistikoak azaltzeko, **Berritzu** Hezkuntza Elkartek kudeatzen dituen zentroetan egindako prozesuak hartuko ditugu adibidetzat.

22. taula.

Gazte justiziako hezkuntza-zentroetan burututako bitartekaritzak, urteka

EGITATEAK ONARTZEA	2013	2014	2015	2016	GUZTIRA
Artatutako pertsonak guztira	792	756	955	990	3.493
Prozesua hasi ez dutenak	113	84	218	223	638
Prozesua hasi dutenak	679	672	737	767	2.855
Egitateak onartu dituztenak	377	289	513	290	1.469
Kalteaz jabetzea	189	169	204	167	729
Kaltea konpontzeko prestasuna	66	55	56	58	235

Iturria: neurriak betearazteko zentroak kudeatzen dituen Berritzu elkarteak emandako informazioa.

Azken 4 urteetan artatutako 3.493 pertsonen %82k burutu zuen erantzukizuna hartzeko prozesua; hala ere, horien %51ek bakarrik onartu zituen epaian azaldutako egitateak. Urrats hori eginda, garrantzitsua da adingabeek eragindako kalteaz jabetzea eta “bestearen lekuan jartzea”, biktimari eragindako galera eta sufrimendua ulertzeko. Azkenik, egitate-tatuko da ea adingabea prest dagoen kaltea konpontzeko, ezarritako neurriaz haratago. Hala, 2016an, guztira 290 adingabek onartu zituzten egitateak; %20 iritsi zen hurrengo fasea, biktimek jasandako kaltea konpontzeko prestasuna eta gaitasuna erakutsiz.

Kaltea konpontzeko edo adiskidetzeko modu desberdinak jasotzen dituzten datu horietatik ondorioztatzen denez, kasuen %14tan erreparazio sinbolikoa egiten da, eta %31etan, aldeak elkartzen dira, edota ohiko postaz, posta elektronikoz edo telefono bidez zuzenean komunikatzen dira.

3.3.7. Familia-elkarguneak

Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren **124/2008 Dekretuak**, **uztailaren 1ekoak**, Euskal Autonomia Erkidegoan deribazio judizialaren bidezko familia-elkarguneak arautzen ditu; eta **239/2011 Dekretuak**, **azaroaren 22koak**, Euskal Autonomia Erkidegoan deribazio judizialaren bidezko Familia Elkarguneak arautzen dituen Dekretua aldatzekoak, ezartzen du Eusko Jaurlaritzan justizia arloan eskuduna den sailak sortu eta bermatuko duela deribazio judizialaren bidezko familia-elkarguneen funtzionamendua.

Arartekoaren 1/2013 Gomendio Orokorrak, **urtarrilaren 18koak**, deribazio judizialaren bidez familia-elkarguneen erregulazioa eta funtzionamenduari buruzkoak, eta Hezkuntza, Gizarte Politika eta Kirol Ministerioaren dokumentuak, **Esparru Dokumentua**, **familia-elkarguneen kalitatea bermatzeko gutxieneko baldintzei buruzkoak**, Haur eta Nerabe Zerbitzuen Zuzendari Orokorren Erkidegoen arteko Batzordearen erabakiz 2008ko azaroaren 13an onetsitakoak ere araudia osatzeko balio dute.

Familia-elkarguneak espazio neutral eta egokiena da diziplina anitzeko lantalde teknikoaren laguntzaz, segurtasuna eta ongizatea guztiz bermatuta, krisian dagoen, edota, halako egoeran ez badago ere, jarraipen-zerbitzua eta gizarte-heziketarako laguntza behar duen familiako kideak elkartzeko.

Edonola ere, elkargunea erabiltzeko erabakia ebazpen judizialaren bidez hartzen da.

EAEEn familiak deribazio judizialaren bidez elkartzeko 5 gune daude: hiru Bizkaian (Bilbon, Portugaleten eta Barakaldon); bat Donostian eta beste bat Gasteizen. Familia-elkargune horiek, besteak beste, honako erakunde hauek kudeatzen dituzte: IRSE Araba, Bizgarri eta Egintza. 2017an, 29.168 topaketa antolatuta ziren guztira; artatutako 842 familiako ki-deetatik 1.145 adingabeak ziren eta 1.719 adin nagusikoak.

23. taula.

EAEko familia-elkarguneei buruzko datu orokorrak, 2017

DATU OROKORRAK	BILBAO	DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	VITORIA-GASTEIZ	PORTUGALETE	BARAKALDO	GUZTIRA
Adingabeak	417 (%36,5)	332 (%29)	196 (%17,1)	115 (%10)	85 (%7,4)	1.145
Helduak	647 (%37,6)	491 (%28,6)	261 (%15,2)	188 (%10,9)	132 (%7,7)	1.719
Pertsonak guztira	1.064 (%37,1)	823 (%28,7)	457 (%16)	303 (%10,6)	217 (%7,6)	2.864
Familiak	319 (%37,9)	240 (%28,5)	128 (%15,2)	91 (%10,8)	64 (%7,6)	842
Programatutako jarduketak	9.698 (%33,2)	8.837 (%30,3)	4.821 (%16,5)	3.453 (%11,8)	2.359 (%8,2)	29.168

Iturria: Kriminologiaren Euskal Institutuak egina, Eusko Jaurlaritzako Justizia Zuzendaritzarentzat.

Gaur egun, familia-elkarguneari Lan eta Justizia Saileko Justizia Zuzendaritzaren menpe daude; askotariko eginkizunak –bitartekaritza lotuta ez daudenak– badituzte ere, erabiltzen dute **bitartekoaren figura**. Bitarteko horrek agindu judizialaren bidez elkargunera hurbiltzen diren gurasoekin bisita-araubidea betetzean sor daitezkeen gatazkak lantzen ditu, printzipioz, banakako saioetan, eta gero, baterako saioa ere antola daiteke, familia-bitartekaritzaren antza duena. Hala ere, prozesu horiek ez dira familia-bitartekaritza jotzen txosten honen ondorioetarako.

Memoriek ez dute jasotzen egindako bitartekaritza edo bitartekotza prozesuei buruzko berariazko daturik, eta interesgarria izan daiteke jakitea gatazka zehatz horietan benetako bitartekaritza prozesuak egiten diren ala esku-hartzea adiskidetzeko asmoz egiten den.

Sail horretan, eta Etxebizitza Plangintzaren eta Prozesu Eragileen Zuzendaritzaren menpe, honako hauek kokatzen dira: 1. **Etxebide** (Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua), eta horren baitan **Bizilagun**, eta 2. Gainzorpetutako Familiei Laguntzeko Zerbitzua, **Hipoteka Bitartekaritza Zerbitzuari** lotuta (**Justizia Zuzendaritzarekin eta Kontsumobiderekina lankidetzan garatutako proiektua**). Azken horretan, ekarpena etxegabetzeen apartatuan egiten da; izan ere, hipoteka betearazteko prozesuaren ondorioz etxea galdu dutenez gizarte-bazterketaren arriskuan geratu diren familiei alokairu babestuko erregimeneko etxebizitza bat lehenbailehen eskuratzeko aukera ematen die.

4.2. Etxebide (Bizilagun)

Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailean zerbitzu multzo bat dago, besteak beste, Etxebide eta Bizilagun.

Etxebide herritar guztiek babes publikoko etxebizitzak eskuratzeko aukera berdina dituztela bermatzeaz arduratzen den erakundea da. EAEko babes ofizialeko etxebizitzaren sustapenetan parte hartu nahi dutenen erregistroa kudeatzen du. **Etxebidek**, berez, ez du bitartekaritza prozesurik burutzen, hala ere, alokairu babestuaren emakidaren edo etxebizitza babestu baten eskuraketaren ondorioz Administrazioarekin gatazka bat duten herritarren deiak jasotzen ditu, eta esku-hartzeak egiten ditu, adiskidetzeko edo eztabaidan ados

4. Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila

4.1. Testuingurua

Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak bitartekaritzaren analogoak diren baliabideak ditu, eta horiek apartatu honetan jaso nahi izan ditugu, txosten honetan bitartekaritza-zerbitzuak eta gizarte mailako gatazkak eta konponbideak lantzeko antzeko zerbitzuak bereizteko modua ulertzea ahalbidetzeko.

¹¹ 7. eta 8. Artikuluak. Honako eginkizun hau esleitzen zaio: “Prozesu hauen zuzendaritza funtzionala: etxebizitzaren eskaria eta esleipena kudeatzea eta bitartekaritza-, informazio- eta adiskidetzeko-lanak egitea, jabeen eta maizterren eskubideei, alokairu-kontratuei, auzokide-erkidegoei eta jabetza horizontalarri dagokienez”.

jartzeko prozesuaren bidez gatazka konpontzen saiatze aldera (arreta telefonoa: 012).

Zerbitzuaren jatorriari dagokionez, 2006an, hiri jabetzako ganbera ofizialak kendu ziren, Zuzenbide Publikoko Korporazio gisa, eta ondorioz, higiezinaren jabeen arteko edota jabeen eta errentarien arteko gatazketan ganbera horiek betetzen zituzten bitartekaritza eta adiskidetzeko eginkizunak garai hartako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailari esleitu zitzaizkion. Estaldura emateko, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuak [2007ko urriaren 24ko Agindua](#) eman zuen. Aginduak jabetza horizontalen eta hiri errentamenduen arloan bitartekotzako eta adiskidetzeko funtzioak arautzen ditu, legeak aldeentzat ezartzen dituen eskubide eta betebeharrak aipatzen dituenean. Aginduak argi bereizten ditu adiskidetzeko eta bitartekaritza, biak prozesuz kanpoko bidez gisa. Alde nagusia zera da: adiskidetzeko prozeduran adiskidetzeko konponbide bat proposatzen du eta aldeek proposatutakoa borondatez onartu edo bazter dezakete; bitartekaritza, aldiz, aldeek bilatzen eta proposatzen dituzte gatazka konpontzeko alternatibak, elkarriketaren eta beste batek lagundutako komunikazioaren bidez. Printzipio gidariak honako hauek ziren: borondatezotasuna, doakotasuna, konfidentzialtasuna, gardentasuna, inpartzialtasuna, malgutasuna, eztabaida kontrajarriaren printzipioa, berehalakotasuna (aurrez aurrekoa izatea), aldean fede ona, lankidetzak eta elkarren arteko errespetua, eta gatazka ebazteko hainbat bidetatik bat aukeratzeko beharra. Aginduak prozesu osoa arautu ondoren, 6. artikuluan akordioaren izaera aipatu zuen: aldean arteko akordio pribatuak direla.

Agindutakoa betearazteko, Eusko Jaurlaritzak [Bizilagun](#) diseinatu zuen: zerbitzu publiko, unibertsala eta doakoa, herritar guztiei zuzendutakoa. Bizilagunen komunitatean edo etxebizitza bat alokairuan jartzen duen eta etxebizitza edo lonja bat alokairuan hartzen duen pertsonen arteko harremanetan sortzen diren arazoak, liskarrak eta desadostasunak konpontzeko zenbait tresna baliagarri eskura jartzeko sortu da. Eginkizunetako bat honako hau da: **bitartekari aritzea**, sor daitezkeen eta parte-hartzaileek zuzenean konpontzen ez dituzten gatazketan. Web orrian azaltzen den moduan, berez, ez da bitartekaritza, bitartekotza prozesu bat baizik.

Bizilagun zerbitzuak alokairuak **bermatzera** bideratzen ditu baliabide material eta giza baliabide gehienak; horretarako, bermeak ematen ditu, kontratuei oniritzia emanez, erregistroak eramanez eta fidantzak esleitzuz, baita erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak buruzko **informazioa** emanez ere. **Bitartekotzari** dagokionez, hitz egiteko esparru bat eskaintzen da, non profesionalek legediaren inguruko aholkuak ematen baitizkiete erabiltzaileei (bai banan-banan, bai baterako saioetan), eta, aldeek hala eskatuz gero, haiekin lan egiten dute, gatazka konpontzeko akordioa lortze aldera. Bitartekotza hori esku-hartze profesional baliagarria da, nahiz eta, koordinazio arduradunen arabera, eskari handiagoa izan dezakeen baliabidea den; izan ere, hasitako prozesuaren kopurua areago daiteke eta berezko bitartekaritza prozesuekin osa daiteke, horrela baliabidea aberastuz.

4.3. Gainzorpetutako Familiei Laguntzeko Zerbitzua

Justizia Zuzendaritzako Hipoteka Bitartekaritzako Zerbitzuari buruzko 2.3.3.2 apartatua aipatu dugunez, Eusko Jaurlaritzak zeharkako proiektu kolaboratibo bat diseinatu zuen (Gainzorpetutako Familiei Laguntzeko Zerbitzua), Kontsumobideren, Lan eta Justizia Sailaren eta **Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailaren** lankidetzan. Sailaren eginkizuna proiektuan hauxe da: hipoteka betearazteko prozesuaren ondorioz etxea galdu duten eta, ondorioz, gizarte-bazterketaren arriskuan geratu diren familiei alokairu babestuko erregimeneko etxebizitza bat eskuratzeko aukera ematea, gizarte-zerbitzuek egindako txostenak oinarri hartuta. Arrisku larrian ez dauden baina –bat-batean ordaintzeko ahalmenik ezaren ondorioz– ohiko etxebizitzaren jabetza galdu duten familiek ere egin dezakete eskaera, puntuazio bidez. Prozesu horretan sortzen diren gatazketan esku hartzen da, baina ez da bitartekaritza prozesu bat egiten, **bitartekotza** prozesu bat baizik.

5.

Hezkuntza Saila

5.1. Testuinguruan jartzea: berdinen arteko bitartekaritza

Hezkuntza Sailak bitartekaritza deitzen dien baliabideak zein baliabide analogoak dituzenez, apartatu honetan jaso nahi izan dugu, bitartekaritza-zerbitzuen eta bestelako esku-hartzeen artean txosten honetan egiten den bereizketa ulertzea ahalbidetzeko. Bestelako esku-hartze horiek ere hezkuntzaren arloan bakea eta bizikidetzak kudeatzeko balio dute (**Hezkuntza Sailburuordetza**).

Hezkuntza Sailak eskola esparruko bizikidetzaren inguruko hainbat plan prestatu ditu. 2016. urtean, ikastetxearen elkarbizitza-plana egiteko **gida** idaztea amaitu zuen. Gida horrek eguneratu egin zuen lehendik zegoena. Gida horrek *“lagunduko die ikastetxeei epe laburreko planak egiten, plan horiek honako helburu orokor hau bete beharko dutela ahaztu gabe: herritar bakoitzari, norbanako aske eta gizarte osasuntsu eta moderno baten partaide gisa, osotasuneko eta gogobeteko bizitza lortzen lagunduko dioten baliabide pertsonalak, sozialak, kulturalak, emozionalak eta profesionalak ematea, gure gizaki-duintasuna eta denok kabitzen garen eta partaide gaitun gizartea garatzeko balio eta irizpide etikoak dituzten baliabideak, alegia”*.

Gaurdaino egindako lanari esker, ikastetxe batzuetan berdinen arteko eskola-bitartekaritza buruzko esperientzia pilotuak garatzen ari dira. Erreferentzia gisa, besteak beste, **Tolosako Hirukide Jesuitinak** ikastetxea hartuko dugu. Zentro hori 2014ko “Ekintza Magistralari Saria” jaso zuen proiektua garatu du, “Norberaren garapena/adimen emozionala, bizikidetzak/gatazkek konpontzea” gaiari buruzkoa. Proiektuak “adostokia” sortzea eta erabiltzea sustatzen zuen, baita

“eskola-bitartekaritzako zerbitzua” ere, ikastetxeko ikasle guztientzat.

Arloan egindako ahalegin guztiak gorabehera, bitartekaritza bezalako metodoak (berriazko prestakuntza jaso duten bitartekari burututako prozesu egituratu) edo elkarriketan eta gatazken kudeaketan oinarritutako prozesuak ez dira nabariak. Ez dago gai horri buruzko prestakuntza jaso duten eta esperientziak garatzen ari diren edo garatzeko asmoa duten ikastetxeak biltzen dituen erregistrorik; ez dira jasotzen burututako esperientzien emaitzak, jardunbide egokien katalogo bat –hezkuntza-komunitate osoa aberastuko duena– osatzen joateko.

EAEko beste ikastetxe askok jaso dute prestakuntza gai horren inguruan, “Elkarrekin bonuen” bidez diruz lagundutako eta Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritzarekin koordinatutako ikastaroetan, jarraian azaltzen den moduan:

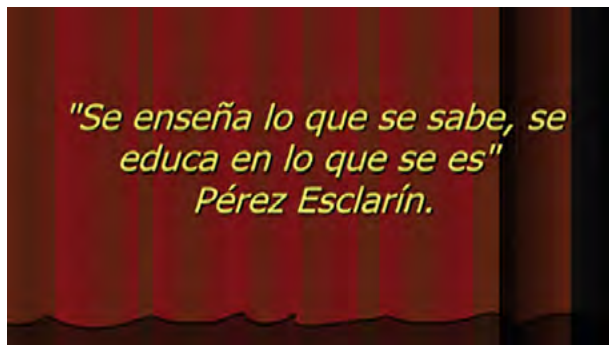
24. taula.

Elkarrekin bonuen aurrekontua

URTEAK	AURREKONTUA	IKASTETXEAK	BONUAK ERABILI DITUZTEN IKASLEAK GUZTIRA
2014	250.000 €	68	
2015	250.000 €	160	
2016	250.000 €	176	
GUZTIRA	750.000 €	404	12.000

Iturria: egileak egina, Hezkuntza Zuzendaritzak emandako datuak oinarri hartuta.

Bonu horiek diruz laguntzen da, besteak beste, ikastetxetan emateko prestakuntza, hain zuzen, gatazken kudeaketari buruzko ikastaroak; hala ere, esan bezala, emaitzak ebaluatzen ez direnez, ezin da jakin gatazkek kudeatzeko metodo alternatiboei buruzko prestakuntza jaso duten ikastetxeek bertan bitartekaritza-sistemak edo -lantaldeak ezarri dituzten ala ez. Zalantzarik gabe, Administrazio Publikoak badu interesa hezitzaileei eta ikasleei prestakuntza emateko, **berdinen arteko bitartekaritza-zerbitzuak** sor daitezten, baina zerbitzu horiek gutxi dira oraindik.



201/2008 Dekretuak, abenduaren 2koak, Euskal Autonomia Erkidegoko unibertsitateaz kanpoko ikastetxeetako ikasleek eskubideei eta betebeharreri buruzkoak, bere III. kapituluari, **jokabideak zuzentzeko bide alternatibo** erabilerara arautu zuen. Lehenik, zehapen-prozedurak edo neurri

zuzentzaileak saiheste aldera, **ikastetxeetako zuzendariak baketzeko duten ahal**a aipatu zuen, baina erraz ulertuko denez, **adiskidetzeari** ari gara, ikastetxeko arduradunak proposatutako dituen eta ikasleak borondatez onartuko dituen neurrien bidez. Zigorra eten egingo da, baldin eta ikasleak gertatutakoa eta eragindako kalteak onartzen baditu, barkamena eskatzen badu (eta iraindutakoaren barkamena lortzen badu) eta, azkenik, jarduera hezitzailearen bat egiten badu. Ezin da aplikatu kasu larrietan. Adiskidetzeari zehapena ezarri eta gero ere egin daiteke, eta, baldintzak betetzen badira, zigorra eten egingo da, baldin eta hartutako konpromisoak betetzen badira.

Gatazka lehenengo saialdian ebazten ez bada, hezkuntzako ikuskatzaileek (bitartekaritza eta adimen emozionalari buruzko oinarritako prestakuntza jaso dutenek) egingo dute **adiskidetzeko** bigarren saialdia, neurriak ezarri baino lehen. Batzuetan, tramiteak hasi aurretik ebazten da egoera, lehen aldiz harremanetan jartzean, ikastetxeak gatazkaren berri ematen duenean. Jarduketa horiek ez dira jasota geratzen, esku hartzeko eskaera formalik egon ez delako. Eskaera formala aurkezten denean, gatazka konpontzeko lehenengo saialdia egiten da, derrigorrezko neurriak hartu behar gabe, eta lortu ezean, neurria ezartzen da.

5.2. Berritzeguneak

201/2008 Dekretuak, abenduaren 2koak, Euskal Autonomia Erkidegoko unibertsitateaz kanpoko ikastetxeetako ikasleek eskubideei eta betebeharreri buruzkoak (Hezkuntza Saila eta Hezkuntza Berritzatzeko Zuzendaritza), xedatzen du berritzeguneek bizikidetzaren garapenerako lan egingo dutela, aipatu bizikidetzaren plana egiteko gida erabiliz.

Bestalde, jarduera protokoloak garatu dira, hala nola **berdinen arteko tratua txar eta eskola-jazarpen kasuetan jarduteko protokoloa, 2015ekoa**, “berdinen arteko bullying-a” edo “ikastetxeei zuzendutako protokoloa, ikasle transei edo genero portaera ez normatiboa dutenei eta haien familiei laguntzeko”, 2016koa (**ikasle transak**). Protokolo horietan hainbat gomendio ematen dira behar bezalako bizikidetzaz eartzeko, eta lortzen ez bada, ikasleek negatiboei aurre egiteko baliabideak jartzen dira eskura.

Berritzeguneen bitartez, sailak ikastetxeen eskura jartzen ditu hezkuntza arloko baliabide materialak eta giza baliabideak, gatazka-egoerak konpontzeko. 18 berritzegune daude, berritzegune nagusiaz gain (10 Bizkaian, 6 Gipuzkoan eta 2 Araban). Horietako bakoitzean gai desberdinetan espezializatuta dauden 15 profesionalak egiten dute lan.

Profesional bakoitzari 4 edo 5 ikastetxe dagozkie, eta bere eginkizunak honako hauek dira: ikastetxe horien beharriak detektatzea, prestakuntzarekin lotutako ataza guztiak kudeatzea, baita prestakuntza ematea ere, profesionalaren espezialitate bada; bestela, beste berritzegune batera jo dezake edo gaian adituak diren pertsonengana. Gainera, zuzendariari lagundu ahal izango die behar diren gestioak egiten, zehapena ezarri aurretik gatazkek konpontzen saiatzeko, ahal bada, egoeraren larritasuna kontuan hartuta.

Ikastetxeen *bullying* motako egoera gertatzen denean, ezarritako protokoloari jarraituko zaie, eta ikuskatzaileak iker-

tuko du kasua. Bestela, berritzeguneetako profesionalak jardungo dute: gatazkako aldeekin esku-hartzea egingo dute, aholku emango diete eta gatazka akordio bidez konpontzen saiatuko dira.

Berez, ez da bitartekaritza, bitartekotza baizik, eta kasuak bitartekaritza-zerbitzuetara bidera ditzakete, beharrezkoa dela ikusiz gero. Proposatutako soluzioak kasu guztietan berdinen arteko gatazkei dagozkie; ez dute zerikusirik ikastetxeko langileen, zuzendarien eta irakasleen arteko edo gurasoen eta ikastetxearen arteko gatazkekin.

5.3. Eskola Elkarbizitzaren Behatokia

2012ko otsailean, [19/2012 Dekretua](#) onartu zen, EAEko Eskola Bizikidetzaren Behatokia sortzeko. Behatokiak Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailaren kontsultei erantzuten die eta aholku ematen dio; aplikazio-eremua EAEko ikastetxeak dira (unibertsitateak izan ezik), eta ikastetxe horietako bizikidetzaren inguruko ikerketak, azterketak, balorazioak eta jarraipena egitea da behatokiaren xedeetako bat.

Ikastetxeetan errespetuan eta elkarrizketan oinarritutako bizikidetzaren sustatzeko beharra du oinarri; bizikidetzaren horren baitan, pertsonen arteko harremanei atxikia hautemango da gatazka, eta gatazkaren transformazio etikoa eta sortzailea hezkuntza-prozesuaren parte izango da. Beste helburu bat hau da: prebentzio-jarduerak eta bizikidetzaren hobetzeko neurriak proposatzea ikastetxeetan bizikidetzaren hobetzeko, eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna eta emakumeen aurkako diskriminazio- eta indarkeria-eza sustatzea.

konpontzeko. Formula horien aplikazioa arbitrajeari buruzko legedi orokorrean dauden termino, baldintza eta ondorioetan egiaztatuko da.

Gazteria eta Kirol Zuzendaritzak, Euskadiko kirolari buruzko [ekainaren 11ko 14/1998 Legea](#) eta bere estatutu- eta erregelamendu-arauak oinarri hartuta, 2005ean, [Kirol Arbitrajeko Euskal Epaimahaia-KAEE](#) sortu zuen. Epaimahai hori arbitraje-prozesuez bakarrik arduratzen da, eta noizean behin, alde aurretiko adiskidetzaren saialdi bat egiten du, baina berez ez dihardu bitartekaritzan.

Kirol arbitrajea kirolean (alderdi guztietan: lehiakorrean, olgetarakoan eta abarretan), edo interes ekonomikoengatik eta bestelakoengatik sortzen diren eztabaida orokorren ebaizpena egiten duen metodo pribatua da. Aipatu arbitraje sistemen bidez, alde interesdunak, borondatez, beste baten –arbitroaren– menpean jartzen dira, aipatu auzia ebatz dezan. Horrela, prozesuaren alternatiba bat sortzen da, aldeek libre adierazitako borondatean oinarrituta; hala ere, gatazka ez da hitz egin ondoren lortutako adostasunaren ondorioz konpontzen, baizik eta beste pertsona batek bere **arbitraje-laudoan** adierazitakoaren ondorioa da.

Honako abantaila hauek aipatzen dira: kostu txikiagoa izatea, prozesu judizial bateko esku-hartzea baino; kasua azkarrago ebatzea; arbitroak espezializatuta egotea auzigaia den arloan; arbitraje prozeduren sinpletasuna eta malgutasuna; eta aldeek derrigorrez bete beharreko laudoak ematen duen segurtasun juridikoa.

Arbitraje-prozesuaren bidez konpon daitezkeen gatazkek honako hauen artean sortutakoak dira: klubak, kirol elkar- teak, federazioak, kirolariak, babesleak eta kirol arloarekin zerikusia duten beste erakunde edo partikular batzuk.

6.

Kultura eta Hizkuntza Politika Saila

6.1. Testuingurua

[Kultura eta Hizkuntza Politika Saileko](#) Gazteria eta Kirol Zuzendaritzak (Kultura, Gazteria eta Kirol Sailburuordetza) bi erakunde independente ditu arlo horietan sortzen diren gatazkek ebazteko: bata Kirol Justiziako Euskal Batzordea da, eta bestea Euskal Kirol Federazioen Batasuna. Erakunde biek eskuordeturiko funtzio publikoak betetzen dituzte; funtzio horiek ez dira bitartekaritza jotzen txosten honen ondorioetarako, hala ere, kirol arloan bakea eta bizikidetzaren kudeatzeko balio dute, batez ere, arbitrajeari eta adiskidetzaren prozesuaren bidez.

6.2. Kirol Arbitrajeko Euskal Epaimahaia (KAEE)

Kirol federazioen estatutu- eta erregelamendu-arauek arbitraje-formulak aurreikusi eta arautu behar dituzte, kideen artean sor daitezkeen desadostasunak judizioz kanpo

7.

Segurtasun Saila

7.1. Testuingurua

[Segurtasun Sailak](#), Arkautin egoitza duen Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademian, kidego horiei ematen zaien hasierako eta etengabeko prestakuntzan, polizia komunitarioari eta bitartekaritzari, herritarren zerbitzura dagoen polizia eta abarreko buruzko ikastaroak txertatu ditu. Gainera, agente batzuek polizia-bitartekaritzari buruzko jardunaldietan hartu dute parte. Txostena egiteko asmoz arduradunarekin egindako elkarrizketan, jakin dugu gizartetik hurbilago dagoen **poliziaren ereduaren lantzen ari dela**; ETA bandaren indarkeria bertan behera utzi izanaren onura da. Ezarritako ereduaren helburua agenteen presentzia kaleetan areagotzea da; ondorioz, baloratuko da hurbil egotea, eta hobetu egingo da herritarren segurtasuna eta prebentzioa. Horretarako, *hurbiltzaile* figura sortu da: bitartekaritza prozesuetan jarduten ez badu ere, txosten honen ondorioetarako interesgarriak diren antzeko eginkizunak ditu.

7.2. Hurbiltzailea

2013an sortu zen “hurbiltzailearen” figura: Ertzaintzako agente batek gizarte-eragile kolektiboekiko kontaktu-sarea du, eta artekari aritzen da komunitatean sortzen den gatazka guztietan.

Eremu bakoitzean hurbiltzaile bat dago, eta figura egokia dirudi polizia-bitartekaritza herritarrengana hurbiltzeko; hala ere, ez du ematen arlo horretan berariazko bitartekaritza prozesurik egin denik.

8.

Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila

8.1. Testuingurua

Arlo zibileko eta merkataritza arloko araudiari buruzko apartatuan azaltzen hasi garenez, [7/2017 Legeak](#), [azaroaren 2koak](#), Espainiako ordenamendu juridikoan Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua –kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa– txertatzen duenak, Europar Batasunean bizi diren kontsumitzaileei egoitza Europar Batasuneko edozein estatu kidean duen enpresarietarako auziak ebazteko aukera bermatzea du helburu. Lege horrekin, aukera berrien sorta zabaltzen da arlo horretan bitartekaritza prozesuak garatzeko. Hala ere, orain dela gutxi onetsi denez, legea promulgatu aurretiko EAEko egoera aztertu behar dugu txosten honetan.

8.2. Kontsumobide

[Kontsumobidek edo Kontsumoko Euskal Institutuak](#) 2011ko irailaren 1ean ekin zion jarduerari, bere egitura eta antolaketa arautzen dituen [159/2011 Dekretua](#), [uztailaren 12koa](#) onartu eta gero. Eginkizunen artean, kontsumo arloko gatazka ebazteko tresna gisa bitartekaritza eta arbitrajea sustatzea dago, baita **Euskadiko Arbitraje Batzordearen** funtzionamendua antolatzea ere. Horrez gain, bitartekaritza eta arbitrajearen arloetan, Eusko Jaurlaritzaren politikak zehaztu, planifikatu, bultzatu eta betearaztea ditu helburu.

Batik bat, [kontsumoko arbitrajearen sistemarekin lan egiten da, eta kexei dagokienez, bitartekotza edo adiskidetzeko saialdia](#) motako bilera bat egiten da, baina berez ez da bitartekaritza prozesu formal bat. Doako prozedura da. Beste pertsona aditu bat aldean jarrerak hurbiltzen saiatuko da (kontsumitzailearen eta enpresaren artean), gatazkaren konponbidea bultzatuz akordioa lor dezaten. Aldeek onar dezakete (edo ez) adiskidetzeko saialdia, eta prozesuan zehar enpresaren akordioa egiten bada edo eskaeran atzera egiten bada, espedientea artxibatu egingo da. Edonola ere, Administrazioak enpresak arau-hauste bat egin duelako

zantzuak daudela uste badu, zehapen-espedientea ireki dezake enpresa horren aurka.

Erreklamazioa kontsumo-organoan aurkeztuta bide horretan akordiorik lortzen ez bada, Kontsumoko Arbitraje Sistemara jo ahal izango da; izan ere, judizioz kanpoko, borondatezko eta doako bide azkarra da kontsumo arloko gatazka ebazteko. Kontsumoko Arbitraje Sistemara jotzeko borondatea agerian uzten da, erreklamaziogileak kontsumoko arbitrajearen eskaera aurkezten duenean, eta establezimenduak kontsumoko arbitraje-sistemara atxikitzeko baimena ematen duenean, edo bestela, atxikita egon gabe, kasu zehatz batean arbitraje-prozedura onartzen duenean. Edonola ere, alde biek arbitraje-bidea onartzen badute, arbitraje-organoak hartzen duen erabakia (laudoa) loteslea izango da bi aldeentzat.

[Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuarekin](#) sinatutako akordioaren bidez eratu zen, kontsumo arloko gatazka ebazteko. Honako eginkizun hauek ditu:

- Kontsumitzaileen eta enpresen eta horien elkarrean arteko arbitrajea sustatzea.
- Gertatutako eztabaidetan bitartekari izatea (hori ez da benetan egiten; izatekotan ere, bitartekotza edo adiskidetzeko izaten da).
- Kontsumoko Arbitraje Sistemako kide egindako enpresen errolda eguneratzea.
- Laguntzeko beste zeregin batzuk, Kontsumoko Arbitraje Sistema errazteko, bai eta, oro har, kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak defendatzeko beste edozer jarduerak ere.

Egia esateko, **bitartekaritza izena erabili arren, ez da bitartekaritza. Izan ere, Kontsumobiden eskaintzen den sistema aldean jarrera hurbiltzen saiatzeko profesionalen esku-hartzea da**, hau da, “zubiarena egiten” dute, enpresari edo merkatariaik kontsumitzailearen kexa edo erreklamazioari erantzun diezaien. Hori dela eta, **judizioz kanpoko adiskidetzeko saialdia da, arbitrajera jo aurretik**, non beste pertsona inpartzial batek ahalmena baitu konponbideak proposatzeko eta aholku emateko, auzibidea saiheste aldera.

25. taula.

Kontsumobideren emaitza estatistiko orokorrak, 2014-2017

	EAE 2014	EAE 2015	EAE2016	EAE2017
ESKAERAK GUZTIRA	9.996	8.090	7.636	8.763
Bitartekaritza izapidetutakoak	6.094	5.274	4.803	4.805
Akordiorik gabe artxibatzea	2.683	2.233	2.218	2.249
Akordiorik gabe artxibatzea, arau-hausterik gabe artxibatzea eta beste batzuk	2.696	2.362	1.637	1.238
Arbitrajea proposatuta artxibatzea	204	244	176	284
Zehapen-espedituearen proposatuta artxibatzea	484	233	272	418
Beste erakunde batzuetara bideratutakoak	27	202	500	616

Iturria: egileak egina, Kontsumobideko arduradunek emandako datuak eta webgunean argitaratutako txostenak oinarri hartuta.

Datu estatistikoei dagokienez, "bitartekaritzaren eskaerak" direlakoan kopuruak honako hauek dira EAEn: 8.090 eskaera 2014an, eta 9.996 2015ean. Horietatik %72 eta %75 bitartean bitartekaritzaren bidez tramitatu zen. 2016an, aurkeztutako 7.636 eskaeretatik, %63tan hasi zen bitartekaritza-prozesua; eta 2017an %55etan (8.763 eskaeretatik). Horietatik, **erabateko akordioa edo akordio partziala** lortu duten kasuak:

- %44 ziren 2014an, hau da, bitartekaritzara bideratutako 6.094 kasuetatik 2.683;
- %42 2015ean, hau da, bitartekaritzara bideratutako 5.274 kasuetatik 2.233;
- %46 2016an, hau da, bitartekaritzara bideratutako 4.803 kasuetatik 2.218;
- %47 2017an, hau da, bitartekaritzara bideratutako 4.805 kasuetatik 2.249.

Eskaeretan azaldutako gaiak, produktu eta zerbitzuei dagokienez, askotarikoak izan dira. **Produktuei** dagokienez, etxetresna elektrikoak eta telefonia eta komunikazioa dira errekklamazio gehien jaso duten arloak. **Zerbitzuei** dagokienez, kontsumitzaileek batez ere telekomunikazioetako zerbitzuak direla eta adierazten dute gogobetetasun eza: 2017an, eskaera guztien %21,5 baino gehiago ziren. Hornidura-zerbitzuekin, ibilgailuen konponketarekin, banku-zerbitzuekin, garraio eta aseguruarekin zerikusia duten errekklamazioak ere ugari dira.

Zalantzarik gabe, kontsumo arloko gatazkak konpontzeari dagokionez indarrean dagoen araudia onuragarria izan daiteke kontsumitzaileentzat. Horretarako, Administrazioak araudi hori lan-prozesuetan txertatu beharko du, eta kontsumitzaileen eta merkatarien arteko desadostasunak kudeatzeko modu berri hori bultzatu.

26. taula.

Kontsumobiden landutako gatazka motak

PRODUKTUAK	ZERBITZUAK
1. Elikagaiak.	11. Etxetresna elektrikoaren konponketa.
2. Etxetresna elektrikoak.	12. Hornidura-zerbitzua.
3. Jostailuak.	13. Etxebizitza.
4. Material elektrikoak.	14. Higienezinaren sustapena.
5. Altzariak.	15. Konponketak etxebizitzetan, gremioak.
6. Produktu kimikoak.	16. Ibilgailuen konponketa.
7. Arropa, oinetakoak eta osagarriak.	17. Bidaiak.
8. Telefonia eta komunikazioa.	18. Garraioak.
9. Ibilgailuak.	19. Telekomunikazioak.
10. Kosmetikoak, drogeria eta perfumeria.	20. Banku-zerbitzuak.
	21. Osasun- eta laguntza-zerbitzua.
	22. Tindategiak eta garbitegiak.
	23. Aseguruak.
	24. Hornitegiak.

Iturria: egileak egina, Kontsumobideko arduradunek emandako datuak oinarri hartuta.

Kontsumo arloko kexak kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoetan (KIUB) ere jasotzen dira (2017an 12.448 errekklamazio kudeatu ziren bulego horietan), baita kontsumitzaileen elkarteetan ere (2017an 1.917 errekklamazio izapidetu ziren).

9.

Lehendakaritza; Giza eskubideak, bizikidetzak eta lankidetzak

Lehendakaritzari atxikitako **Bakegintza eta Bizikidetzarako Idazkaritzak** hainbat proiektu burutu ditu, honako gai hauen inguruan: egia (gertatutakoa argitzea eta memoria kritikoa), justizia (biktimei justizia lortzeko laguntza egokia ematea) eta erreparazioa (egoera leheneratzea, kalteak ordaintzea, gogobetetzea eta horrelakoak berriz gertatuko ez direla bermatzea); hala ere, ez du berariazko bitartekaritza-zerbitzurik eta gatazkak konpontzeko bide alternatiboak beste sail batzuekin lankidetzan lantzen dira, zeharka. Hala, idazkaritzak hainbat erakunde eta udalen proiektu ugari diruz la-

gundu du, gatazkak modu alternatiboan konpontzeari no-labait loturikoak. Adibidez, Elkarrekin bonuak, Hezkuntza Sailarekin lankidetzan.

Halaber, espetze-politikan aritu da, presoen gizarteratzea, biktimekin topaketa komunitarioen eta bilera komunitarioen bidez; horiek Justizia Leheneratzailean koka daitezke, eta horren baitan, elkarte leheneratzaileetan.

Topaketa leheneratzaileak ETaren biktimekin

ETako kide ohien eta ETaren biktimen artean gaurdaino antolatatu diren [topaketen ezaugarri nagusiak](#):

2011ko otsailetik 2012ko otsailera bitartean egin ziren, José Luis Rodríguez Zapateroren (PSOE) gobernuarekin. Hainbat bitartekarik eta bide egilek osatutako talde batek, Mercedes Gallizo garai hartako Espetxeetako idazkari nagusiaren zuzendaritzapean eta bere laguntzarekin, Txus Loza parlamentariak, Txema Urkijo Eusko Jaurlaritzako Terrorismoaren Biktimei Laguntzeko Zuzendaritzako aholkulariak eta Juanan Fernández Langraizko espetxeko zuzendariak 14 topaketatik gora antolatatu zituzten ETaren biktimen eta kide ohien artean. Horietako batzuk espetxean egin ziren.

Topaketa leheneratzaileetan parte hartzeko premisak borondatezkotasuna, konfidentzialtasuna eta horren truke ezer ez eskatzea izan ziren. Bilera horietan parte hartzea erabaki zuten presoek ez zuten espetze-onurarik lortuko, beraz, ekimenak elkarrizketa izan zuen ardatz, eta biktimaren erreparazio emozionala eta kaltegiea humanizatzea helburu.

Justizia Leheneratzaileko esperientzia hori, mundu mailan aitzindaria, Salterrae argitaletxeak argitaratutako [Los ojos del otro](#) liburuan (Pascual Rodríguez, 2014) deskribatu zen. Topaketetan parte hartu duten protagonista guztiek –bide egileek, biktimak, kaltegieak eta gainerakoek– beren esperientzia kontatzen dute liburuan.

García Moya Requenako (Valentzia) bitartekaritza eta gatazkak konpontzeko zentroko zuzendariaren iritziz, bitartekaritza prozesua egokiena da honako hauetarako: a) jardunbide medikoaren edo osasun profesionalak egindako ebakuntzen ondoriozko gatazkak kudeaketa; b) erabiltzaileen eta profesionalen arteko harremanak, edo erabiltzaileen artekoak; c) kultura desberdinetako etorkinekiko harremana osasun-zentroetan; d) laguntza geriatrikoaren arloan, erakundeen eta profesional edo erabiltzaileen arteko harremanak, edota erabiltzaile edo hornitzaileen eta beste erakunde batzuen artekoak. Hala, Requenako tokiko aldizkarian agertu zen [artikulu](#), García Moyak bitartekaritza osasun arloan txertatzearen onuradun izango liratekeen aldeak zerrendatzen ditu, kontuan hartuta honako hauei eragiten diela:

“a.- Gaixoa eta familia ingurunea, zerbitzura egoera zaillean jotzen dutela kontuan hartuta.

b.- Osasun-zentroa, hau da, erabiltzailearen hartzaile diren osasun arloko, administrazioko eta mantentze langile guztiak, burokrazia-egituraren menpe daude beti, eta horrek zaildu egiten du erabiltzaileekiko harreman zuzena.

Ikusten dugun egoeran sistema gainezka dago, batetik, erabiltzaile asko direlako, eta bestetik, osasun profesionalak erabiltzaile horiek hartzeko dituzten baliabideak eskasak direlako.

Ondorioz, kexak eta erreklamazioak ugari dira eta behin eta berriz jasotzen dira, zerbitzu batzuei dagokienez, eta, noizean behin, osasun sistemaren erabiltzaileen mehatxuak, irainak eta erasoak jasaten dituzte osasun arloko profesionalak”.

II. KAPITULUKO ONDORIOAK

1. Eusko Jaurlaritzak baliabideen sorta zabala du gatazkak elkarrizketaz konpontzea sustatzeko; kasu batzuetan, berariazko bitartekaritza-zerbitzuak dira, besteetan baliabide analogoak. Euskal gizarteak zerbitzu horiek ezagutzen eta baloratzen ditu, hala ere, oraindik **ez da behar bezala jakinarazten eta zabaltzen haien erabilgarritasunari eta emaitzei buruzko informazioa**. Hori dela eta, **bitartekaritza-baliabideen eta gatazkak ebartzeko beste modu alternatiboan ezagutza herritarren artean sendotu behar da**.

Txosten honen oinarri izateko egindako azterlanak age-rian utzi du **egindako lan bikaina** eta oso positibotzat jotzen ditu burututako ekimen eta proiektuak, **hobetu beharreko esparruak antzeman arren**. Horiek hobetuz gero, **EAEko bitartekaritza sistema bat** sortzeko bidean aurrera egingo litzateke. Horretarako, argitu behar da bitartekaritzak gure lurraldean gaur egun duen egoeraren mapa, bitartekaritza gizarteari ezagutarazteko eta dauden baliabideen eskaintzaren eta haien erabilgarritasunaren hedapena bultzatzeko.

2. Administrazioaren arlo batzuetan, **bitartekaritza** izaera sozialeko prestazio gisa dago txertatuta. Hala ere, ez da laguntza moduan bakarrik ikusi behar, **gizarte osoarentzat mesedegarria den baliabidea** baita; pertsona guztiek eskura dezakete, beren ahalmen eko-

10.

Osasun Saila

Osasun Sailak ez du bitartekaritza-zerbitzurik arloan sortzen diren gatazkak konpontzeko, hala ere, erabiltzaileen erreklamazioak [Pazienteak eta Erabiltzaileak Atenditzeko Zerbitzua](#) bitartez kudeatzen dira. 2016an, 554 erreklamazio izapidetu ziren Euskadin.

Gauzak horrela, interesgarria izango litzateke gure [osasun-sistema publikoan](#) eta Osakidetzan osasun arloko bitartekaritza sustatzea, elkarrizketaren eta topaketen bidez, erabiltzaileek konponbide adostuak eta gogobetegarriak bila ditzaten, bide judizialak saihestuz. Sistema horrek balio izango luke, adibidez, honako hauek kudeatzeko: EAEko Justizia Auzitegi Nagusian izapidetu diren aldi baterako langileen erreklamazioak (kalte-ordaina jasotzeko) edo [osasun langileei egindako erasoak](#) (gaur egun, baliteke salaketarik gabe geratzea, baina ondorio larriak ekartzen dizkiete profesionali), baita ebakuntzetan gertatutako zabarkeriak, presazko altak, behar bezalako arreta ez ematea edo ospitale-infekzioak bezalako kontuei buruzko erreklamazioak ere.

nomikoa edozein dela ere, eta aldean interesak hobeto babesteko balio dezake, baita bizikidetzaren hobetzeko eta gizartea baretzeko ere. Halaber, bitartekaritzaren “**erabilgarritasun eta eraginkortasun**” hori sistema mesfidantzaz ikusten duten eta behar bezalako baliorik ematen ez dioten profesionalen artean zabaldu behar da, baita –baliabide horiek eskaini arren– barne-gatazkak eta herritarrek sortzen direnak konpontzeko erabiltzen ez dituzten **erakunde publikoetan** ere.

3. **Elkarrizketa-kultura eta bitartekaritza tresna gisa bultzatu nahi izanez gero**, Justizia Administrazioarentzat zein administratuentzat kostu ekonomiko txikiagoak eta denbora gutxiago behar izatea, beste abantaila batzuk ere hartu behar dira aintzat proposamenetan, horiek garrantzitsuak izan arren, ez baitira bakarrak. Bitartekaritzaren benetako baliagarritasuna honako hauek datza: pertsonak borondatez hartzen dute beren gatazken ardura eta beren bizitzaren gaineko kontrola hobetzen dute; gizarte-bizikidetzaren aldeko jokabideak izaten dituzte, elkarri errespetuz entzunez, hautatutako konponbideen erantzukizuna hartzen dute eta pozik geratzen dira konponbide horiekin.
4. **EAEn ez dago bitartekaritzari buruzko erregulazio orokorrik**, Europan zabaltzen ari den joerarekin bat datorrenik: Austriak eta Belgikak promulgatu egin dituzte bitartekaritza orokorraren legeak; Frantzia, erreforma Asanblea Nazionalen dago; eta beste herrialde batzuek legedia egokitzeko prozesuari ekin diote. Araudi orokorra edukiz gero, gainditu ahal izango lirateke EAEko Familia Bitartekaritzari buruzko [otsailaren 8ko 1/2008 Legean](#) eta horren erregelamendu bidezko garapenean ezarritako mugak, bitartekaritza beste arlo batzuetara hedatuz, **hainbat motatako gatazkak –arlo zibilekoak, merkataritza, lan, administrazio arlokoak, komunitarioak, erakunde mailakoak, auzokoen, ikasleen artekoak eta abar– konpontzeko prozesuak** sartze aldera, batez ere, gizarte-harremanak hausteari lotuta daudenean eta esparru juridikoa gainditzen dutenean.
5. **Euskadiko Familia Bitartekaritza Zerbitzuak** (FBZ), Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritzari atxikiak, eta **Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuak** (BJZ) Lan eta Justizia Saileko Justizia Zuzendaritzari atxikiak, **behar bezala funtzionatzen dute eta finkatuta daude**. Finkapen hori ez da bakarrik denboran irautea, bilakaera kuantitatibo eta kualitatiboa ere bada; izan ere, kasuen kopuruak gora egiten du etengabe eta emaitzak oso positiboak lortzen dira, eskaeren edo bideratutako kasuen kopuruari, akordioen kopuruari, erabiltzaileen gogobetetasunari eta argitaratutako txostenen bidez lortzen den gardentasunari dagokionez. Halaber, zerbitzu horiei aurrekontu publiko handiagoa esleitzen zaie, eta, horiek garatzeko, baliabide material eta giza baliabide gehiago jartzen da.
6. **Bitartekaritza prozesu desberdinak** bateratzeko beharra dago, eta hobetu behar da **administrazio sustatzaileen arteko koordinazioa**. Horrela, EAEko Administrazio Publikoak aukera izango luke gaiaren inguruko ikuspegi bateratua izateko, eta, dauden baliabideak agerian jartze aldera, **sailarteko eta erakundearteko koordi-**

naziorako eta baterako planifikaziorako estrategiak bultzatzeko; hori guztia, baliabideak gutxiegi erabiltzea edo gainezka egitea saihestuko litzateke, osagarriak izateko lortuz gero.

Hain zuzen, familia-bitartekaritzari dagokionez, familia arloko bitartekaritza prozesuak garatzen dituzten udal zerbitzuetan egindako elkarrizketak eta txostenetan jasotako datu estatistikoak eta edukien desberdintasuna kontuan hartuta, urratsak egin behar dira guztiak elkarri lotzeko, baita Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Familia Bitartekaritza Zerbitzuari lotzeko ere.

Hitz batez, sail eta erakunde guztiek batera egingo duten planifikazioa benetan eta eraginkortasunez koordinatzeko bidean aurrera egin behar da, Euskadiko familia-bitartekaritza arloan kontraesanak, baliabideak bikoiztea eta gainezarpenak saihesteko.

7. **EAEko Administrazio Publikoko langileek**, oro har, ez daukate gai horri buruzko prestakuntza-modulurik, ez **hasierako formazioan, ez prestakuntza jarraituan, ez oposizioko gai-zerrendan**. Halako modulu bat txertatuz gero, batez ere jendaurrean lan egiten dutenek baliabide gehiago izango lukete beren eginkizuna betetzeko. Era berean, ezinbestekoa da **eskura dauden baliabideei buruzko informazioa** ematea, kasu bakoitza dagokion zerbitzura bidera dezaten, beren lan arloan bitartekaritzaren bidez konpon daitekeen gatazka bat sortzen bada.
8. EAEko bitartekaritza-zerbitzuek **txosten kuantitatibo eta kualitatiboak egiten dituzte, baliabideei buruzko datu estatistikoetan oinarritutako informazio nahikoarekin**. Txosten horiek informazio oso baliagarria jasotzen dute, baina kontzeptuak, glosarioak eta adierazleak homogeneousatu behar dira, zerbitzu bakoitzak bere modura zenbatzen baititu landutako kasuak, eta horrek zailtzen ditu konparazioa eta erabateko azterketa. Gaur egun, ez dago mekanismorik gure erkidegoan dauden eredu desberdinen indarguneak, eraginkortasuna, ahultasunak eta hutsuneak ebaluatzeko eta Europa eta Espainia mailako ereduarekin eratzeko. Lan hori eginez gero, bitartekaritza aplikatzeko esparrua Eusko Jaurlaritzako beste sailetara eta udaletara zabaldu ahal izango litzateke, euskal gizartearen erabat ezartzea lortzeko, EAE osoan, ahal den heinean, **eredu homogenea eratze aldera**. Horrez gain, erakunde publiko eskudunak zerbitzuak ebaluatzeko eta ikuskatzeko mekanismoak indartzeko edo, kasu batzuetan, ezartzeko komenigarritasuna antzeman da. Premia hori are nabariagoa da, EAEko bitartekaritzako eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzu publiko guztiak azpikontratutako zerbitzu publikoak dirrelako.
9. EAEn, lanbide-elkargo eta merkataritza-ganbera batzuek ematen dituzte bitartekaritza-zerbitzuak, eta haien esperientziak eta lanak, zalantzarik gabe, aberastu eta osatu egiten du Administrazioaren eskaintza, zerbitzu horiek ezagutzera emanez eta zabalkundea lagunduz. Ondorioz, aztertu beharko lirateke arlo publiko eta pribatuen artean lankidetzan aritzeko formulak, baita **bitartekaritza pribatua sustatzeko eta babesteko ekimenak** ere.

10. EAEk **finantzaketarako eta arlo horretara bideratzen diren baliabideak planifikatzeko eredu bat** behar du, bitartekaritza-zerbitzu publikoen garapena epe ertain eta luzera bermatuko duena. Bitartekaritza finantzatzeko adostutako eredu orohartzalea ezarri behar da, erakunde maila guztiak inplikatzen dituena.
- Era berean, txostenean ondorioztatu denez, bitartekaritza-lantaldeek jasotzen duten ordainsaria ez da berdina, gainera duten erakundearen arabera baizik. Krisialdiaren eta aurrekontu-murrizketen ondorioa izatea, baina bitartekaritza dihardutenek –Administrazioan lan egiten duten gainerako profesionalek bezala– **ordainsari egokia** jasotzen dutela lortu behar da, lanbide-kategoria, prestakuntza, egiten duten lana eta arduraldia kontuan hartuta.
11. Komenigarria izango litzateke **bitartekaritza buruzko informazio guztiak justizia-jauregietan jartzea**. Hurbilak eta irisgarriak izan behar dute, herritarrentzat egokiak eta atseginak diren instalazioekin. Gainera, dagoen egiturari txertatu behar dira, eragile juridiko guztiek propietatez jo dituzten. Informazio guztiak Bulego Judizial Berria (BJB) txertatzeko eta Administrazioako letraduek batek informazioa emateko proposatu da. Horrela izanez gero, bitartekaritza prozesuen inguruko esperientzia praktikoa egiaztagarria eta psikologiari eta gatazken kudeaketari buruzko prestakuntza eskatuko zaie bulegoan jardungo duten profesionalei. Bulegoak nahitaez koordinaturik aritu behar du bitartekaritza-zerbitzu publikoekin, bitartekaritza-erakundeekin, horretan diharduten profesionalekin eta beste programa analogo batzuekin, herritarren ematen zaizkien zerbitzuen sarea sortuz joateko.
12. **Ona izango litzateke familia arloko prozesu judizialen gurasotasun-koordinatzailearen figura ezartzea**: gurasoen arteko harremana judizializatzen denean eta gatazka larriko egoeretan esku hartuko luke, eta, besteak beste, haur eta nerabeen interes gorena eta gurasokidetasunari loturiko kontuez arduratuko litzateke. Bizikidetzajarraibideak, hezkuntza eta egunero sortzen diren bestelako arazoak izango dira bere esku-hartzearen gaia.
13. Egokitzen jotzen da **bitartekaritza administrazioarekiko auzietako arloko gaietarako aplikatzea**. Horrela sortuko litzateke, espresuki, desadostasunak konpontzeko bide alternatibo autokonpositiboetara jotzeko aukera. Egun aurreikusita ez badago ere, ez dago debekatuta. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salak honako helburu hau finkatu zuen 2018. urterako: bitartekaritza judiziala sustatzea, familia arloko bitartekaritza zerbitzua zabalduz, gainerako jurisdikzio zibilean eta merkataritza arlokoan, baita lan arlokoan eta administrazioarekiko auzien jurisdikzioan ere ezartzeko.
14. **Familia Bitartekaritza Aholku Batzordeak** Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritzari atxikitako FBZ zerbitzuen gainean bakarrik du eskumena, hala ere, Justizia Zuzendaritzako Auzitegi Barruko Familia Bitartekaritza Zerbitzuari buruzko datu estatistikoak ere jasotzen ditu osoko bilkuretan eta aktetan. Ildo horretan, interesgarria izan liteke Euskadiko familia-bitartekaritzaren garapenerako familia-bitartekaritza beste zerbitzuei buruzko datuak eta informazioak txertatzea, adibidez, udal zerbitzuenak (urteak daramatzate hainbat udaletan prozesu horiek garatzen), baita azkenaldian sortu diren bitartekaritza-zentro pribatuak ere. Halaber, bitartekaritza erakundetzeko lagungarria izan liteke **Bitartekaritzaren Kontsulta edo Aholku Batzordea** sortzea, ezarriko diren programa edo zerbitzu publiko guztietarako; horrek EAEko biztanleek bitartekaritza buruz daukaten iritzia orokorra aberastuko luke, eta zerbitzua zabaltzen eta finkatzen lagunduko luke.
15. **Hezkuntza Sailak** baditu gaiari loturiko esperientzia batzuk, hala nola berdinaren arteko bitartekaritza proiektuak eta praktika batzuk berrituz egunean eta Bizikidetzaren Behatokiak.
- Hala ere, hezkuntza arloan elkarriketa-kultura hobeto finkatu behar da; arlo horretan lehentasunezko zatia jo behar harko litzateke. Ezinbestekoa da, modu orokorrean eta transbertsalean, gure ikastetxe eta ikastoletan gatazken kudeaketari eta konpontzeari buruzko prestakuntza-programak ezartzea. Une honetan ditugun esperientzia aberasgarriak oinarri hartuta, harreman pertsonalei heltzeko modua sistematizatu behar da, elkarriketaren bidez, bestearekiko enpatiaz, desberdintasunak errespetatuz. Era berean, esparruak eskaini behar dira bitartekaritza praktikan jartzeko, bai berdinaren arteko gatazketan, bai arloan sortzen diren bestelako gatazketan.
- Hobekuntza tarte zabala geratzen da bitartekaritza-sistemak sortu diren eta, gehienetan, ados jartzeko edo adiskidetzeko lehen saialdian (arloan erreferentzia diren pertsonen bitartez) konpontzen diren gatazketan ezartzeko, hierarkiaren goi-mailatik eginez gero ez baitu funtzionatzen, indarrean dagoen araudiarekin bat, zehazpena ezartzea dakarrelako.
16. **Kirol arloari dagokionez, Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Sailari atxikita** dagoen kirol arbitrajea baino ez dago. Arlo horretan, hala ere, gatazka konpontzeko beste metodo batzuk sustatu behar harko lirateke, hala nola adiskidetzeko edo bitartekaritza, aldeek –lankidetzan arituz eta interes komuna kontuan hartuta– gatazka konpontzean parte har dezaten.
17. Ez dago berriazko bitartekaritza-zerbitzu edo programarik **Eusko Jaurlaritzako Herritarren Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritzan**. Arlo horretan **bitartekaritza ezartzeak** hobetu ahal izango luke Administrazioaren funtzionamendua eta herritarrengana hurbilduko luke, are gehiago, herritarrentzako arreta zerbitzuak zuzendaritza horren menpe daudenean.
18. Osasun eta segurtasun arloko erabiltzaileen arreta-zerbitzuek bitarteko gisa betetzen duten eginkizunetik haratago, egokia izango litzateke berriazko bitartekaritza-zerbitzuak izatea, eta gutxienez, bitartekaritza-gaitasun eta -tresnei eta gatazka konpontzeari buruzko prestakuntza-programa bat egotea. **Osasun Sailak** ez dauka bitartekaritza-zerbitzurik arlo horretan sortzen diren gatazka ebazteko, osasun publikoan bitartekaritza aplikatzeko aukera ugari egon daitekeen arren. Berdin gertatzen da **Segurtasun Sailean**.



Judizioz kanpoko bitartekaritza-zerbitzuak.

**Bitartekaritza-
esperientziak EAEko
udalerrietan eta beste
toki batzuetan**

k a p i t u l u a

III. kapitulua

Judizioz kanpoko bitartekaritza-zerbitzuak. Bitartekaritza-esperientziak EAEko udalerrietan eta beste toki batzuetan

1.

Sarrera

Kapitulu honek komunitate mailan sortzen diren gatazkak konpontzeko bitartekaritza-zerbitzu desberdinak aztertzea du helburu, eta udalek, foru-aldundiek eta beste erakunde batzuek abian jartzen dituzten esperientzien berri ematen du.

Gatazkak komunitate mailan ebatziz gero, kostu handiagoko erantzunak saihestuko dira, bai udal mailan dauden baliabideei dagokienez, bai judizializazioaren ondoriozko gastuei dagokienez, kontua auzitegiatara heltzen bada. Gainera, gatazkaren funtsezko arazoia konpontzen ez bada, seguruenik berpiztu egingo da. Izan ere, gizarte mailako gatazkak, gaizki kudeatzen badira edo konpontzen ez badira, gogortu eta komunitatearen arazo kroniko bihur daitezke. Gizarte eta komunitate mailako gatazka horiek eragina izango dute udal gastuetan (larrialdi-taldeak, udaltzaingoa, gizarte-langileak, laguntzaileak, osasun arloko profesionalak), esku-hartze ugari eragiten dituztelako, besteak beste, udalaren eskumena gainditzen duten arloetan. Gainera, denbora eta energia asko eskatzen dute.

Zalantzarik gabe, komunitate mailako gatazkak behar bezala kudeatzeak –batez ere, bitartekaritza-zerbitzu edo -programen bidez– gizarte-harremanak berrezartzea ekar dezake, horretarako, iritzi eta ikuspuntu desberdinak errespetuz eta tolerantziaz trukatzeko eta gatazkei sormenezko irtenbide bat –tartean dauden alde guztientzat onuragarria edo behintzat inor kaltetzen ez duena– adosteko guneak sortuko direlako. Agerikoa da komunitate mailako desadostasunak konponduta hobetu egiten dela gizartearen bizi-kalitatea. Komunitatea *auzokide taldea* izateaz gain giroa ere badela jotzen badugu, herritarren arteko harremanak hobetzea gizartearen mesederako izango da.

2.

Judizioz kanpoko bitartekaritzaren gaur egungo egoera EAEko udal esparruan

2.1. Testuingurua

EAEko udalak Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen bidez eta [Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari](#) buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuaren bidez arautu dira. Gainera, Bitartekaritzaren Euskal Legeak (4.2 artikulua) gaitu egiten ditu foru-aldundiak eta udalak familia-bitartekaritzako doako eta berriazko zerbitzu eta programa publikoak edota sozialak sortu eta mantentzeko. Zerbitzu eta programa horiek ere erregelamendu bidez garatuko ditu Eusko Jaurlaritzak.

Aipatu araudia oinarri hartuta, EAEko udal batzuek sortu eta mantendu egin dituzte bitartekaritza-zerbitzu horiek, bai familia arlokoak, bai komunitate edo gizarte mailakoak. Apartatu honetan, bitartekaritza-zerbitzuak eta gatazkak kudeatu eta konpontzeko udalerrian mantentzen diren antzeko zerbitzuak dituzten udalen zerrenda emango da. Euskadiko udalerririk esparruko bitartekaritza-zerbitzuen egoerari erreparatuz gero, hainbat udalerritan programa horien ezartze maila baxua dela ikus daiteke¹².

Azterlan hau egiteko, EAEko udal mailako gatazkak era alternatiboan konpontzeko zerbitzu, programa edo beste ba-

¹² Ohartarazi behar da gai horren inguruko informazioa 2016. urtearen amaieran jaso zela, beraz, baliteke bitartean beste udalerririk batek zerbitzua jarri izana, Etxebarriko Udalean gertatu zen bezala.

liabide batzuei dagokienez, posta elektronikoz gutunak bidali ziren 43 udaletako alkatetza-bulegoetara (10.000 biztanlelik gorako udaletan), bitartekaritza-zerbitzuak edo antzekoak zuzentzen dituztenekin elkarriketak egiteko hitzordua adosteko asmoz.

Gutuna hartu zuen arloa, udal esparruan, Gizarte Ekintza izan zen kasu gehienetan (%65); izan ere, ia guztietan bitartekaritza-zerbitzua arlo horretan dago, bi udaletan izan ezik, non alkatetza-bulegoaren menpeko Herritarren Partaidetzaren atalean dagoen. Gazteen lonjei eta auzokoei loturiko arazoek dagokienez, zerbitzuak Gazteria, Kultura edo Kirol arloei atxikita daude. Kasu batzuetan, Segurtasun edo Hirigintza arloei ere lotuta zegoen zerbitzua.

Kontsulta jaso zuten udalen %42k (18 udalek) erantzun dio Arartekoaren galderari: bitartekaritza-zerbitzu espezifikorik duten ala ez. 18 udal horietatik 8k badituzte bitartekaritza-prozesuak burutzen dituzten zerbitzuak. Gutunari erantzun ez zioten gainerako udalen kasuan, telefonoz hitz egin zen kontsulta egiteko; halako zerbitzurik ez dutela eta ez dutela etorkizunean sortzeko asmorik erantzun zuten.

Erantzun duten udalek jakinarazi digute arlo psikosozialeko esku-hartzeak egiteko lantaldeak dituztela, non teknikariak egiten dituzten esku-hartzeak gizarte-zerbitzuen esparruan sortzen dituzten gatazkak konpontzeko. Batzuetan, “bitartekaritza” deitzen diote, gatazkako aldeekin esku-hartzea egiten delako, arazoari konponbidea aurkitzen laguntzeko. Hala ere, ez dago fasetan egituraturatuko bitartekaritza prozesurik, berriazko teknikarik, ezta sistemaren berezko tresnarik ere. Era berean, kasu batzuetan izan ezik, teknikariak ez dute jaso bitartekaritzaren inguruko berriazko prestakuntzarik, eta ez daude izena emanda bitartekarien erregistroan. Haien lana gatazkan dauden erabiltzaileen artean **bitarteko** aritzean datza batez ere, eta indarrean dagoen araudiarekin bat aholku emateko ahalmena dute; zehapen-neurri zehatzak edo ekintza-planak ere ezar ditzakete. Udal batzuetan, gazteria arloa ere aritzen da **bitarteko** auzokideen, errentari gazteen eta lokalen jabeen artean sortzen diren gatazketan, gazteen lonjei “txoko edo txami” direlakoei dagokienez (adibidez, *Gazteen lonjearako gida*, [Leioako Udalarena](#)). Azkenik, udaletako batzuek, hala nola Irungoak, **bitartekotza**, aholkularitza, laguntza eta abarreko programak garatzen ditu udalerrira heltzen diren etorkinekin lan egiteko (etortzen diren umeen bertan); baina berez ez dira aldean sor daitezkeen gatazkei heltzeko bitartekaritza-prozesuak. Udal horiek, gehienetan, auzo-bizikidetzarako planak badituzte, eta horien baitan bitartekaritzaren oso antzekoak diren jarduerak egiten dituzte: udalerriko bizikidetzari buruzko zabal-kunde, prestakuntza edo informazio-kanpaina puntualak, elkarbizitza ona lortzeko gidak eta jarraibideak emanez.

Hain zuzen, kontsulta jaso duten udalen %18,60k badu herritarrei irekitako bitartekaritza-baliabide aktibo bat, hau da, horietako 8k: Arrigorriaga, Barakaldo, Basauri, Galdakao, Mungia, Portugalete, Sestao eta Amurrio eta Bilboko Udalak Gatazken Kudeaketarako Talde bat du, Bizikidetzaren Behatokiaren baitan; zerbitzu hori herritarrek ezin dute zuzenean erabili. Bereziki aztertuko ditugu zerbitzua daukaten udalak; baliabideari buruzko informazioa bilduko dugu, baita urteko txostenen eta zerbitzua ezagutzeko garrantzitsuak izan daitezkeen datuen laburpena ere.

Txosten honetarako informazioaren bilketa itxi ondoren, jakin genuen Etxebarriko Udalak komunitate-bitartekaritzako zerbitzua ireki zuela 2018an.

Bestalde, Gasteizko Udalak Familia Bitartekaritza Programa garatu eta Kontsumo arloko eta Auzokideen arteko Bitartekaritza Zerbitzua eramaten zuen iraganean.

Gaur egun, Gasteizko judizioz kanpoko familia-bitartekaritza Eusko Jaurlaritzaren eskumena da, eta kontsumo arloko bitartekaritza dagoeneko ez da egiten iraganean izan zuen planteamenduari. Beste udalen batek bizikidetzarako programak edo bitartekaritza arloko esperientzia pilotuak izan zituen, baina ez ziren finkatu, eta gaur egun ez daude aktibo.

Abanto-Zierbenako Udalak zerbitzua 2017an jartzeko asmoa adierazi zuen, eta besteek asmo orokorraren berri eman zuten; guztiak bat datoz bitartekaritza-zerbitzu bat gizartean behar bezala txertatzeko laguntza edo aholkularitza mota bat behar dela, baita baliabideen gida bat ere, egin beharreko lana bikoiztea saihesteko.

Bitartekaritza-zerbitzuak eta antzeko beste zerbitzu batzuk udal esparruan

Lehenik, bitartekaritzaz besteko tresnen sorta zabala aipatuko dugu; izan ere, tresna horiek EAEko udalerrietan gatazka-egoerei aurre egiteko daude eskura. Ondorengo laburpen-taulan ikus dezakegunez, bitartekaritzaren analogoak diren zerbitzu edo baliabideak bakarrik aipatuko ditugu, beste batzuk egotea galarazi gabe:

10. laburpen-taula.

Udal esparruan egiten diren esku-hartzeak, bitartekaritzaz bestekoak, komunitateko gatazkak kudeatu eta konpontzeko

Gizarte Zerbitzuetako teknikariak (profesionalak)	Bitartekotza Aholkularitza Laguntza	Gizarte-heziketarako esku-hartzeak eta esku-hartze psikosozialak, haur, gazte eta familiekin; aholkularitza, laguntza eta babesa gatazka-egoeretan. Oro har, bitartekaritzari eta bitartekaritza prozesu formalari buruzko berariazko prestakuntzarik gabe.
Gazteria arloko teknikariak (profesionalak)	Bitartekotza Aholkularitza Laguntza	Esku-hartzeak gazteek eta alokairuan hartzen dituzten lonjek eragiten dituzten gatazketan. Lonja alokairuan hartu duten gazteen eta lokala dagoen komunitateko jabe eta auzokideen artean bitartekotza egitean datza. Oro har, bitartekaritzari eta bitartekaritza prozesu formalari buruzko berariazko prestakuntzarik gabe. Nahitaezko udal araudia izaten dute, eta horrek batzuetan mugatzen ditu esku hartzeko aukerak.
KIUBetako profesionalak	Bitartekotza Adiskidetzea	Kontsumo arloan sortzen diren gatazketan esku hartzen dute, eta adiskidetze ahalegintzat jo daiteke esku-hartze hori. Oro har, bitartekaritzari eta bitartekaritza prozesu formalari buruzko berariazko prestakuntzarik gabe.
Udaltzaingoa	Bitartekotza Adiskidetzea	Agenteek ematen duten laguntza, auzokideen artean arazo bat dagoenean, baina bitartekaritzari eta bitartekaritza prozesu formalari buruzko berariazko prestakuntzarik eduki gabe.
Bulego juridikoa	Beste pertsona batek lagundutako negoziazioa edo aholkularitza	Udal batzuetan juristek gatazkako aldean negoziatzaile moduan hartzen dute parte gatazketan, barne-arazoak (administrazio arloan) edo herritarrekin sortzen direnak konpontzeko. Beste batzuetan, aholku juridikoak ematen dituzte edo planteatutako egoeraren azterketa juridikoa egiten dute, prozesuaren inguruko orientabideak eta laguntza emanez, adibidez, hipoteka-bitartekaritzako edo hiri-errentamenduen zerbitzuetan.

Iturria: egileak egina.

Aurreko taula kontuan hartuta, EAEko udaletako egoera labur-labur azaldu nahi izan dugu, honako hauek bereizita: berariazko bitartekaritza-zerbitzu edo -programa publikoak dituztenak; eta baliabide analogoak dituztenak, non bitartekotza, aholkularitza, laguntza, negoziazioa eta interes handiko beste eginkizun sozialak betetzen diren eta emaitza bikainak lortzen diren.

27. taula.

Bitartekaritza-zerbitzuak edo antzeko baliabideak dituzten udalen gaur egungo egoera

UDALERRIA	EGUNGO EGOERA
Abanto-Zierbena	Gaur egun ez dute bitartekaritza-zerbitzurik, 2017rako proposamenen artean badago ere. Esperientzia udaleko talde juridikoak kudeatuko luke, bitartekaritzari buruzko berariazko prestakuntza duenak.
Barakaldo	Familia arloko Orientazio eta Bitartekaritza Zerbitzua eta Komunitate arloko Bitartekaritzako Zerbitzua . Hipoteka eta Hiri Errentamenduko Bitartekaritzako Zerbitzua ere badu; esku-hartzearen izaera dela eta, bitartekari-lana baino gehiago, bitartekotza moduan letraduen laguntzaz egiten den negoziazioa eta aholkularitza da.
Portugalete	“ Meridiano 0 ” izena duen Bitartekaritza eta Elkarbizitza Zerbitzua du, Herritarren Parte-hartze Sailaren menpekoa. Familia Bitartekaritza Zerbitzua ere badu, Gizarte Gaietarako Sailari atxikia, baita Hipoteka eta Errentamenduen arloko Bitartekaritzako Zerbitzua ere.
Sestao	Familia Bitartekaritza Zerbitzua du, eta bere garaietan Polizia Bitartekaritzaren proiektu pilotu bat egin zuen.
Bermeo	Bermeoko Udalak gazteen lonjek sortzen dituzten arazoei aurre egiteko programa bat jarri zuen martxan 2015eko apirilean, Gazteria eta Hirigintza sailekin eta Udaltzaingoarekin elkarlanean. Programa Gazteria arloko udal teknikariak garatzen dute, eta bitartekotza mota da, auzokideen, jabeen eta errentari gazteen artean sortzen diren gatazketan. Ez da bitartekaritzari buruzko berariazko prestakuntzarik eman, eta ez da prozesua garatzeko protokolorik jarraitzen.
Erandio	Ez dauka berariazko bitartekaritza-zerbitzurik, baina “ Lonjagune ” zerbitzua dago, udalerriko gazteak aisialdirako eta elkarrekin egoteko biltzen diren eremuetan sor daitezkeen gatazketarako.
Getxo	Gaur egun bitartekaritza-zerbitzurik ez badauka ere, orain dela gutxi sortu da Getxoko lonjetan esku hartzeko programa bat, “ Gazte lonjak ”; bere eginkizunen artean lonjen erabilerarekin zerikusia duten bizikidetzarazko bitartekaritza egitea dago, eta egiten hasi eta gero, aztertu beharko da benetan bitartekaritza den. Kanpoko erakunde batek egiten du.
Mungia	Komunitate Bitartekaritzako Zerbitzua dauka, honako arlo hauek ere barnean hartzen dituena: familia, kontsumoa, ikastetxeak eta abar.
Arrigorriaga	2014an sortu zen Bitartekaritza Zerbitzua dauka, gaur egun Prebentzio Talde Hezitzaile Artekarian integratua. Gainera, esku-hartze psikologikoak, ebaluazioak eta diagnostikoak egiten ditu, eta laguntza psikologikoa eta aholkularitza juridikoa ematen ditu.
Basauri	Auzo Bitartekaritza Zerbitzua dauka, gazteen lonjekin sortzen diren gatazkak barnean hartzen dituena. Hipoteka Bitartekaritzako Zerbitzua ere badu; esku-hartzearen izaera dela eta, bitartekari-lana baino gehiago, letraduen laguntzaz egiten den negoziazioa da.
Galdakao	Familia Bitartekaritza Zerbitzua dauka, baita Lonjetan Esku Hartzeko Programa bat ere, lonjen erabilerarekin zerikusia duten bizikidetzarazko gatazkak konpontzeko.
Amurrio	Bitartekotza eta Bizikidetzako Zerbitzua dauka.

UDALERRIA	EGUNGO EGOERA
Bilbo	Bizikidetzaren Behatokia dauka, baina berez ez da bitartekaritza-zerbitzua, baizik eta kudeaketa talde bat, hainbat motatako esku-hartzeak egiten dituena; ez da herritarrei ematen zaien arreta zuzeneko zerbitzua.
Amorebieta	Oinarritzko gizarte-zerbitzuen eginkizunetako bat bitartekaritza egitea da, haur, gazte eta familiei zuzenduriko gizarte eta hezkuntzako eta laguntza psikosozialeko esku-hartzeak egiteko programen baitan; berez ez dira bitartekaritza. Udaltzaingoa ere aipatzen du zerbitzu hori bere web orrian, baina ez da benetako bitartekaritza-zerbitzua, baizik eta, herritar batek arazo bat duenean, elkarrizketaren bidez konpontzen laguntzen diote, hau da, udaltzainek aldean arteko bitartekari lana egiten dute.
Gernika	Jakinarazi digutenez, ez dago berariazko bitartekaritza-zerbitzurik, bitartekaritza ez baitago 2008ko legeak jasotzen dituen oinarritzko gizarte-zerbitzuen artean. Hala ere, bitartekaritzak inoiz egin dira modu informalean, jurista baten eta bitartekaritzari buruzko prestakuntza duen gizarte-langile baten partaidetzarekin. Dena den, bitartekotza izan dela jotzen dugu. Familia arloko gatazkak FBZra bideratzen dituzte. Agerian jartzen dute interesgarria izango litzatekeela dauden baliabideei buruzko gidaliburu bat eta informazio gehiago izatea.
Vitoria-Gasteiz	Aitzindari moduan, Familia Bitartekaritzako Udal Zerbitzua sortu zuen, gaur egun eskumena Eusko Jauralaritzak bere gain hartu duen arren. Auzokideen arteko eta Kontsumo arloko Bitartekaritza Zerbitzua ere bazeukan; ez zen bitartekaritza, adiskidetzeko zerbitzua edota arbitrajera edo auzibidera jo aurretik aldeak ados jartzeko zerbitzua baizik.
Irun	Kulturarteko Bitartekotza Komunitarioko programa bat du, Irungo biztanle guztiei zuzendurikoa, baita Lonjen Bitartekaritza Zerbitzua ere. Zerbitzu biek sortzen diren gatazketan esku hartzen dute, baina txosten honen ikuspuntutik ez dira bitartekaritzan aritzen.
Etxebarri	Txosten hau egin zen aldian eta kontsulta bidali zenean, Etxebarriko Udalak ez zeukan bitartekaritza-zerbitzurik. Hala ere, 2018ko lehen sei hilabeteetan sortu egin zuen zerbitzua ; horri buruzko daturik oraindik ez dago.
Arrasate, Andoain, Oñati, Azkoitia, Azpeitia, Beasain, Leioa (1), Durango, Eibar, Bergara, Hernani, Audio, Lasarte-Oria, Tolosa (2), Zarautz, Donostia (3), Ermua Hondarribia, Pasaia, Elgoibar, Balmaseda (4), Sopela, Santurtzi, Trapagaran	Informazio-iturri publikoen eta udalek bidalitako informazioaren arabera, udal horietan ez dago berariazko bitartekaritza-zerbitzurik, arlo bakar batean ere ez. Udal gehienek udal sailen mailatik heltzen diete gizarte-gatazkei, oinarritzko gizarte-zerbitzuetako teknikarien bitartez, eta teknikariek ez dute berariazko bitartekaritza prozesurik garatzen (salbuespen kasu gutxi batzuetan izan ezik), baizik eta gizarte-hezkuntzako esku-hartzeak egiten dute eta aholkularitza eta laguntza psikologikoa ematen dute gatazka-egoeretan. Udal horietako batzuek badute asmoa bitartekaritza-zerbitzua laster abian jartzeko, horretarako xedapenik oraindik ez badago ere; beste batzuek “hipoteka-bitartekaritzako” zerbitzua dute, baina hori ere ez da bitartekaritzatzat jotzen txosten honen ondorioetarako; familien gainzorpenaren inguruko aholkua emateko esku-hartzeak dira. Azkenik, udal batzuetan udalerriko gazteek erabiltzen dituzten lonjek sorturiko gatazkak konpontzeko programak daude, Bermeo, Erandio edo Getxo udalerrien kasuan azaldutakoen antzera.

Iturria: egileak egina, udalekin egindako elkarrizketetan eta telefono bidezko kontsultetan jasotako informazioa oinarri hartuta.

- (1) *Familiarako gida: elkarrizketa eta gatazken konponketa.*
[Bizikidetzarako mikro-kontaktak.](#)
Hitzaren zuhaitza.
[Lagun egiteko etxe-animaliak \(txakurrak\) dituzten auzokide-entzako bizikidetzak gida.](#)
- (2) Hirukide Ikastetxea Tolosa, [bake eskola proiektua.](#)
- (3) 2014-05-19an argitaratutako albistea.
- (4) [Txokoei buruzko txostena](#) eta [Jokabide eta bizikidetzak onerako dekalogoak.](#)

2.2. Arabako Lurralde Historikoa

Atal honetan, hiru lurralde historikoetako bitartekaritza-zerbitzuei buruzko informazioa laburbilduko da, esku-hartze arloen arabera (batez ere, familia eta/edo komunitatea). Gerroago, informazio zabalagoan emango da, banan-banan. Zerbitzu bakoitzari buruzko informazioa bildu dugu, sortu zenetik 2017. urtera arte, informazioa argitaratu duten edo bidali diguten udalen kasuetan. Batzuetan 2015. urtera arteko eta beste batzuetan 2016ra arteko datu estatistikoak bakarrik agertzen dira.

Familia eta komunitatearen arloa

Amurrioko Udalak Bitartekotza eta Bizikidetzak Zerbitzua dauka, Kultura Politiken arloan. Zerbitzuan familia-gatazka **lantzen dira (bikote-hausturarik ez dagoen kasuetan)**, baita auzokideen artean edo komunitatean sortzen diren eztabaidak eta gazte-lonjen erabileraren ondoriozko gatazka ere. Azken urteetan, urtean 15-16 bitartekaritza-kasu landu ziren (zeharkako bitartekaritza kasuen ehunekoa handiagoa izanik), eta akordioaren ehunekoa %69 zen 2014an, eta %76,5

2015ean. Kasuak alkateak bideratzen ditu nagusiki; bestalde, informazioa udalerriko Hauxe Da aldizkarian jarritako publikitatean irakurri duten erabiltzaileek jotzen dute zerbitzura; azkenik, erabiltzaile batzuek zerbitzua lehen erabili dutelako edo familiakoek edo lagunek gomendatu dietelako jotzen dute zerbitzura. Zerbitzua [Gizagune Fundazioari](#) esleitu zitzaion, eta berak kudeatu du zerbitzua 2008an sortu zenetik aurrera. Bi urteko eperako esleitzen da, beste bi urtez luzatzeko aukerarekin. Esleipenaren urteko zenbatekoa 27.275 euro izan da (BEZa barne). 2015eko ekainetik 2016ko ekainera bitartean 28 kasu artatu ziren (25 bitartekaritza); horien %76k emaitza ona izan zuen. 2017an, 2 kasu izapidetu zituen zerbitzuak.

[Gasteizko Udala](#) aitzindaria izan zen; izan ere, familia-bitartekaritza udal programa abian jarri zuen seme-alaba adingabeak dituzten eta haustura-egoeran dauden bikoteentzat. Programa 2001eko maiatzean sortu zen, eta familia arloko bestelako gatazkak ere hartu zituen barnean, hala nola gurasoen eta seme-alaba nerabeen arteko gatazkak familia barruan. Oso gida baliagarriak egin ziren, haustura prozesuan dauden gurasoei laguntzeko, baita belaunaldien arteko arazoetan laguntzeko ere: *Banandu eta/edo dibortziazten ari diren gurasoentzako Gidaliburua*, *Seme-alaba nerabeak dituzten gurasoentzako gida* eta *Nerabeentzako gida*.

2008an, programaren azken zabalkuntza egin zen, bizikidetzaren unitate bereko kideen artean sortzen diren gatazka guztiak, bertan seme-alaba adingabeak egon edo ez, baita herentzia edo oinordetzaren ondorioz edo adinekoak eta mendeko pertsonak zaindu behar diren ondorioz sortzen diren familia-gatazkak ere barnean hartzeko. Gaur egun, 2012tik, Gasteizen egoitza duen Eusko Jaurilaritzako Familia Bitartekaritza Zerbitzua arduratzen da lan horretaz. [IRSE Araba](#), elkarteari esleitura zegoen, eta hark garatu zuen programa, amaitu arte. 2005ean, gizarte-komunitateko arloko gatazkei ere heldu zitzaion, berdinaren artean (nerabeak) sortzen diren desadostasunak konpontzeko.

Hasierako aurrekontu-zuzkidura 57.000 euro baino zertxobait handiagoa zen 2007an (guztira 549 kontsulta, 103 elkarrizketa eta 49 bitartekaritza-espeditetarako); urteko zenbatekoa gehituz joan zen 2011n 185.000 eurora iritsi arte (guztira 1.200 kontsulta, 227 elkarrizketa eta prozesua hasia erabaki zuten 96 familia artatzeko). Azken urtean, landutako 96 kasuen %75 bikote-hausturarekin zerikusia izan zuten egoerak ziren, %18 gurasoen eta nerabeen arteko gatazkak, eta gainerakoak familia arloko bestelako gatazkak. Mota horietako kasuen %80tan akordioa lortu zen.

Horren gain, Osasun eta Kontsumo Sailari atxikitako kontsumo arloko eta auzokideen arteko bitartekaritza-zerbitzua (DEMSAC) garatu zen 2003 eta 2006 bitartean; urtean batez beste 105 kasu izapidetu zituen, eta horien %25 adostasunez amaitu zen. Gaur egun, KIUB direlakoen bidez egiten da.

2.3. Bizkaiko Lurralde Historikoa

Lurralde historiko horren bitartekaritza-zerbitzuen artean, batetik, komunitate arloko gatazketan zentratzen direnak topa ditzakegu, eta bestetik, familia arloko gatazkez bakarrik arduratzen direnak. Kasu batzuetan, zerbitzuak arlo bietako gatazkez arduratzen dira.

Familia arloa

Familia arloan zentratzen diren zerbitzuak **Galdakao, Sestao eta Portugaleteko udalek** eskaintzen dituzte; zerbitzu horiek [Egintza](#) elkarteak kudeatzen ditu. Zerbitzuetan honako egoera hauei loturiko gatazkak lantzen dira: gurasoen eta seme-alaben arteko harremanetako arazoak; bikote arazoak; senide adindu bat kargura duten anai-arreben arteko gatazkak; banandu ondoren gurasoen eta seme-alaben arteko gaiak adostu behar dituzten bikoteak; familia estresatzen duten gertaerak (adibidez, lana galtzea, familia egoera aldatzea, eta abar).

[Sestaoko](#) zerbitzuak 35 pertsona inguru artatzen ditu urtean, eta akordio bategi batez beste %62 da; gehien lantzen diren gatazkak ezkontza-bikoteei eta gurasotasunari loturikoak dira. 2.300 euroko urteko aurrekontua du, urtean gutxi gorabehera 135 ordutan emateko. Azpimarratu behar da udal horretan garatutako esperientzia pilotua –polizia-bitartekaritza unitatearena–, EAEn bakarrik delako. Gaur egun operatibo ez badago ere, emaitza esanguratsua lortu zituen.

[Galdakao](#) urtean batez beste 80 pertsona (35-44 kasu) artatzen ditu zerbitzuak, eta akordio bategi batez beste %80tik gorakoa da. Maizen agertzen den gatazka mota ezkontzaren eta gurasoen arteko bizikidetzaren da, eta gero, gatazkak anai-arreben artean edo mendeko pertsonak kargura duten anai-arreben artean.

[Portugaleten](#), 2014ra arte, urtean batez beste 19 kasu artatzen ziren (2015ean, aldiz, 11 ziren); urtean itxita kasuen ehunekoa %75 baino handiagoa zen, eta akordio bategi batez beste %100. Kasu gehienak gizarte-zerbitzuek bideratzen dituzte. Tipologiari dagokionez, ezkontzaren arteko gatazkak dira ohikoak (%65-75), 2015ean izan ezik; urte horretan, gurasoen arteko gatazkak (%27) eta familia zabalari eta mistoari loturikoak ziren ugariak (kasuen %37). Positibotzat jotzen da programa horren jarraipena egitea.

Komunitate arloa

Gaur egun, **Basauriko eta Portugaleteko udalek** dituzte komunitate arloko gatazketan zentratutako bitartekaritza-zerbitzuak. Partikularren (pertsona fisiko edo juridikoen) arteko gatazkak lantzen dituzte, honako gai hauekin zerikusia dutenak: zarata eta higiene falta, bizikidetzaren arazoak, lagun egiteko animaliak, auzokideen komunitateak eta haien arteko eragozpenak, espazio publikoen erabilera eta auzokideak, eta eraikuntza arloko gaiak. Kasu bietan [Gizagune Fundazioak](#) kudeatzen du zerbitzua.

[Basauriko Udalak](#) urtean 48 kasutan hasten du bitartekaritza-prozesua, eta horien %75 akordioarekin amaitzen da. Bitartekaritza hutseko kasuez gain, errazteak eta beste baliabide batzuetarako deribazioak egiten ditu. Herritarrei informazioa eta Arreta emateko Bulegoaren bidez heltzen dira eskaera gehienak, eta tipologiari dagokionez, esparru erkide eta pribatuei loturiko gatazkak dira ohikoak, eta gero, zarata-arazoak. 2016an 102 kasu artatu ziren; horien artean, esparru erkide pribatuen (patio eta eskaileren) erabilera zen behin eta berriz agertzen zen gatazka mota (58 kasu, hau da, %40), eta gero, zarata, auzokideen arteko harreman txarrak,

lagun egiteko animaliak eta kuotak ez ordaintzea. Itxitako 82 espedienteetatik, %72tan lortu da akordioa (59 espediente). Urteko aurrekontua 35.000 euro da (bi profesionalen jarduerarako).

Portugaleteko programak “Meridiano 0” du izena eta udaleko Bizikidetzaren Behatokia integraturik dago (gatazkak kudeatzeko lantalde gisa ere esku har dezake). 2015ean, 246 espediente itxi ziren, horietatik 172 bitartekaritzarekin, eta kasuen %69 (115 espediente) akordioarekin amaitu zen.

2016an, 205 espediente landu ziren, eta 100 kasutan erabateko akordioa (%73,52) eta 13 kasutan akordio partziala lortu zen; 23 espedientetan ez zen akordiorik lortu (%16,91). **2017an**, 136 espediente landu ziren; 30 kasutan ez zen prozesua hasi (26 gutxiago 2016an baino eta 44 gutxiago 2015ean baino). Bitartekaritzarekin itxitakoen artean, akordioa (erabatekoa edo partziala) kasuen %72tan lortu zen (41 espediente); horietatik 30 “operatiboak” dira (%73) eta 11 kasutan (%27) aldeek, akordio lortzeaz gain, hobetu egin dute beren harremana (hortaz, akordio “operatibo-erlazionaltzat” jotzen da). Zarata eta esparru komunitateko eragozpenak izaten dira arazo-iturri handiena (%76,4 2017an), eta gero, mehatxuak eta irainak. Espediente gehienak erabiltzaileek erregistroaren bidez jarritako eskaera zuzenak dira. Azpimarratzekoa da lehenago oreka zegoela gizonen eta emakumeen aurkezten zituzten eskaeren artean, baina 2017an eskatzaileen %72 emakumeak ziren. Gatazken inguruko esku-hartzeen iraupena 6 hilabetetik gorakoa zen kasuen %44,5etan 2016an, eta %33tan 2017an.

Urteko aurrekontuak 22.000 eta 29.000 euro bitartekoak dira.

Komunitate eta familia arloa. Beste arlo batzuk

Tipologia biak barnean hartzen dituztenen artean, **Arrigorriaga, Barakaldo eta Mungiako udalak** daude: komunitate arloko eta familia arloko bitartekaritza zerbitzu bakar batean eskaintzen dituzte.

Arrigorriagako Udalak IRSE-EBI elkarteak kudeatzen duen zerbitzua du., Lan-bolumenari dagokionez, 2014. urtean, 11 espediente itxi zen; kasu gehienak (familia arloan) bikote-gatazkak, gurasoen eta seme-alaben arteko gatazkak eta komunitate arloko higienari loturik gatazkak ziren. Gaur egun, bitartekaria Prebentzio Talde Hezitzaile Artekariaren parte da. Talde horretan beste eginkizun batzuk ere betetzen dira. Bitartekaritza-zerbitzuak emandako datuen arabera, 2016an 5 kasu landu ziren bitartekaritza-prozesu propioetan; hiruk familia-hausturarekin eta gainerako biek auzokideen artean sortutako zarata-eragozpenekin izan zuten zerikusia. 2017an landutako kasuak 9 ziren (15 pertsona artatu ziren, gehienak 41-51 urte bitartekoak). Horietatik 7 itxi egin ziren: 4 kasutan “hitzarmen erregulatzailerak” idatzi zen bikote-hausturaren egoeran; kasu batean hitzarmen erregulatzailerak berrikusi zen, eta 2 kasu bestelako gatazka-egoerak ziren (familiako arteko harremanak). Guztietan, batez beste 1-3 saio egin ziren.

Barakaldoko Udalak bi zerbitzu ditu (bereizitakoak): bata **familia arlokoa** da eta honako hauek arduratzen da: gurasoen eta seme-alaben arteko harremanean sortzen diren arazoak; bikote arazoak; anai-arreba gazteen arteko ga-

tazkak, senide adindu bat kargura duten anai-arreben arteko gatazkak; banandu ondoren gurasoen eta seme-alaben arteko gaiak adostu behar dituzten bikoteak; familia estresatzen duten gertaerak (adibidez, lana galtzea, familia egoera aldatzea, eta abar). Kasu horietan lortzen diren akordioen ehunekoa %45 baino apur bat handiagoa da, zerbitzuan 120 pertsona artatuta. Bestea **komunitateko arloa** da, eta partikularren arteko gatazkak lantzen dira bertan, honako gai hauekin zerikusia dutenak: zarata eta higieena, bizikidetzara-eragozpenak, lagun egiteko animaliak, auzokideen komunitateak eta haien arteko eragozpenak, espazio publikoen erabilera eta auzokideak, eta eraikuntza arloko gaiak. Horietan, 2013. urtean, guztira 68 espedienteen %71etan lortu zen akordioa, eta 2015ean kasuen %21etan. Udalak zerbitzu bietara bideratzen duen aurrekontua 30.000 euro ingurukoa da (gehi BEZa). **Egintza** elkarteari esleituta dago, Mungiako zerbitzua bezala.

Mungiako Udalak 2009an abiarazi zuen zerbitzua. Askotariko gatazkak lantzen dira bertan, batez ere auzo-komunitateetan sortzen direnak, lursailen mugak direla eta sortutakoak, merkataritza eta kontsumo arlokoak, etxe-animaliei loturikoak, jabeen erkidego baten kide izatearen ondoriozkoak, eskola-arazoak eta abar. Bestaldetik, zerbitzu berean familia arloko gatazkak lantzen dira, batez ere, gurasoak banantzen direnean sortzen diren arazo eta gatazkak, adingabeen hezkuntza dela eta. 2015ean, 35 pertsona artatu zituen zerbitzuak, eta kasuen %44 itxi zuen, akordioen ehunekoa %60 izanik, aurreko urteetakoaren antzera. 7.000 euroko urteko aurrekontuarekin zerbitzu baten kostua ordaintzen da.

Azkenik, **Bilboko Udalak** programa bat garatzen du (Portugaleten “Meridiano 0” proiektuaren baitan egiten dena); hain zuzen, egoera konplexu batzuetan gizartea aztoratzen duten, eta hainbat arlo –besteak beste, zerbitzuak, bitartekaritza-lantaldea, Udaltzaingoa– koordinaturik aritzea eskatzen duten gatazkak lantzeko zerbitzua da. Herritarrek ezin dute baliabide hori zuzenean eskuratu; kasuak udal sailetatik bideratzen dira, eta Bizikidetzaren Behatokiari atxikitako gatazkak kudeatzeko lantaldeak lantzen ditu. Gatazkak kudeatzeko lantaldeak arreta etengabea jartzen du gizartea aztoratzen duten gatazketan, eta kasu zehatz bakoitzeko prestatutako jarduketa-protokolo bat betetzen du lanean. Zerbitzua kudeatzen duen erakundearen web orrira (**Gizagune Fundazioa**) jo behar da, udalak zuzenean eskaintzen ez duelako.

2018ko maiatzean jakin genuen **Etxebarriko Udalak** martxan jarri zuela auzokoen arteko gatazkak konpontzeko bitartekaritza-zerbitzua. Zerbitzua Gizagune Fundazioak kudeatzen du, eta harremanetan jartzeko **zerbitzuaren e-maila** erabili daiteke.

2.4. Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Bildutako informazioaren arabera, gaur egun, Gipuzkoan ez dago komunitate arloko edo familia arloko berariazko bitartekaritza-zerbitzua duen udalik. Hala ere, Araban eta Bizkaian bezala, udal batzuetan badaude profesionalak kulturarteko gatazkak, familia arlokoak eta komunitate arlokoak (adibidez, lonjak alokairuan hartu dituzten gazteen eta jabeen eta lon-

jaren inguruan bizi direnen arteko gatazkak) lantzen dituztenak. Baliabide horien funtzionamenduen eta oinarriaren inguruko kontsulta egin ondoren, gure iritziz, ez dira bitartekaritza-zerbitzu edo -programak (txosten honetan ezarritako moduan). Izan ere, ez dituzte behar diren ezaugarriak, bere esparruko gatazketan esku-hartzeak egin eta emaitza onak lortzen dituzten arren.

3.

Udal bitartekaritza-zerbitzuei buruzko datu estatistiko garrantzitsuenak

ARRIGORRIAGAKO Udala

Bitartekaritza-zerbitzua Urgoiti pasalekua 55, 1. solairuan dago, Arrigorriagako euskaltegia, Udaltzaingoa eta gizarte-zerbitzuak dauden eraikinean. Jendearentzako arreta astelehenetik ostiralera ematen da. Zerbitzua erabili ahal izateko, oinarrizko gizarte-zerbitzuetako langileak balorazioa egin behar du, hortaz, hitzordua eskatu behar da, telefonoz (944-020205) edo posta elektronikoz.

Arrigorriagako Udaleko Gizarte Zerbitzuei atxikitako Bitartekaritza Zerbitzuak 2009ko urtarilean eman zion hasiera bere jardunari. Hasieran, familia arloko arazo guztiak lantzea zen zerbitzuaren eginkizuna; hala ere, 2011n zabaldu zen bere jarduketara-eremua, eta barnean hartu zituen gune komunitarioetan edo auzokideen artean sortzen ziren gatazkak (zarata, lurren mugaketa, higieena, animaliak bezalakoekin zerikusia dutenak), baita familia arloko gatazkak ere, haustura-egoerei eta bizikidetzaz-arazoei loturikoak.

Prebentzio Talde Hezitzaile Artekariak, hiru profesionalen osatuak, laguntza psikologikoaz gain, bitartekaritza-lana betetzen du, baita beste eginkizun batzuk ere:

“Ume eta gazteei eragin ahal dieten arrisku-faktoreei aurrea hartzea, egokitu ezinak edo babesgabatasun- edo abandonu-egoerak sorrarazi ahal dituztela uste bada. (...) Familian, ikastetxean, auzoan... pertsona bi edo gehiagoren artean sor daitezkeen gatazkak konpontzea” 0-21 urte bitarteko pertsonen eta haien familiek izaten dituzten defiziten arloan, gizarte-familiako esparruan eta bizi diren komunitatean, horrela, ekintza eta jardueren bidez, haien ongizatea sustatzeko eta garapen pertsonal osoa lortzeko.

Hasiera-hasieratik, [IRSE-EBI Bizkaia](#) elkarteak kudeatu du zerbitzua. Gatazka bat duten eta egoera modu eraginkorrean, baketsuan eta konfrontazioak eta inposizioak saihestuz konpondu nahi duten Arrigorriagako biztanleei zuzenduta dago.

28. taula.

Datu estatistiko¹³ adierazgarrienak Arrigorriagari dagokionez

Urteak	Itxurakoak		Irekitakoak		Bitartekaritzaren bidez konpondu ezin direnak		Etenda edo jarraipenean		Kasuak guztira
	Kopurua	%	Kopurua	%	Kopurua	%	Kopurua	%	
2009	4	%80	0	%0	0	%0	1	%20	5
2012	17	%71	0	%0	7	%29	0	%0	24
2014	11	%65	1	%6	2	%11,5	3	%17,5	17
2016	4	%80	1	%20	0	%0	0	%0	5
2017	7	%78	2	%22	0	%0	0	%0	9

Iturria: egileak egina, Arrigorriagako Udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Artatutako pertsonen adinari dagokionez (zerbitzua abiatu zenetik 2017ra bitartean), 41-50 urtekoa da adin-tarte ohikoena; erabilzaile gehienek Gizarte Zerbitzuetako profesional bideratu ondoren jotzen dute bitartekaritza-zerbitzura (2012an %12,5 zen, eta %43 2014an), bitartekaritza-programa horretan parte hartzeko udaleko gizarte-langileen balorazioa eskatzen delako.

Azken urteotan, behera egin du bitartekaritza-zerbitzura bideratutako kasuen kopurua. Izan ere, aurreko urteetan kasu gehiago lantzen zen, herritarrek zerbitzura zuzenean jotzeko aukera zutelako, aurreko balorazioa egin beharrik gabe. Adibidez, 2012an, zerbitzura jo zuten erabilzaileen %58,5ek (%31k 2014an) bere ekimenez egin zuen, edota Udaltzaingoa, zerbitzu juridikoek edo Osakidetzak baliabidearen berri eman zien ondoren, esku-hartzea eskatzera joan ziren zerbitzura.

Gatazken tipologiari dagokionez, bikotekideen eta guraso eta seme-alaben arteko gatazkak dira gai ohikoena familia arloan, eta zarata eta higieena komunitate arloan (kasuen %40 zaratari buruzkoa zen 2016an).

¹³ Datu batzuk 2012. eta 2013. urteetakoak dira bakarrik. Lehenago ez ziren bildu, eta geroago, 2015ean, bitartekaritza ez diren kasuekin nahastu ziren.

29. taula.

Arrigorriagako bitartekaritza-zerbitzuan artatutako gatazken tipologia

GATAZKEN TIPOLOGIA	2012	2013	2014	2016	2017
Bikotekideen artekoa	%29	%17,5	%26,5	%60	%66,7
Gurasoena	--	%23,5	%13,5	--	--
Guraso eta seme-alaben artekoa	%4,25	%41	%20	--	--
Familia zabalekoa eta anai-arreben artekoa	%4,25	--	%13,5	--	%22,2
Gurasoena eta ezkontideena	%4,25	%6	%6,5	--	--
Zaratak	%29	--	--	%40	--
Higienea	--	%6	%20	--	--
Animaliak	--	%6%	--	--	--
Lurren mugak	%4,25	--	--	--	--
Beste batzuk	%25	--	--	--	%11,1

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Batez besteko saio kopuruari dagokionez, kasu bakoitzeko 1-3 saio izan dira, baina ezin dugu bereizketa egin familia eta komunitate arloen artean. Batez besteko horrek 2017an jarraitu zuen.

Prebentzio Talde Hezitzaile Artekarian landutako kasuen tipologia adierazteko, zerbitzuaren 2015eko txostena hartuko dugu erreferentziazat; izan ere, zerbitzuan lantzen diren kasuen tipologia zabala jasotzen du txostenak, zerbitzuko profesionalen eginkizunak informazioa, orientabideak, aholku psikologikoak, aurrebitartekaritza eta bitartekaritza direla kontuan hartuta. Hala, 2015ean honako gai hauei buruzko kasuak landu ziren:

1. Orientazioa (4 kasu).
2. Arazoak gurasoen eta seme-alaben arteko harremanean (4 kasu).
3. Balorazio psikologikoa (7 kasu).
4. Adingabearen jokabideari loturiko arazoak (2 kasu).
5. Talde-laguntza psikologikoa (10 kasu).
6. Banakako laguntza psikologikoa (kasu bat).
7. Bikote-arazoak (6 kasu).
8. Seme-alaben gurasoekiko indarkeria (kasu bat).
9. Lan-bitartekaritza (kasu bat).
10. Kalteen ordainketaren inguruko bitartekaritza (kasu bat).
11. Bitartekaritza errenta ez ordaintzeko kasuan (kasu bat).
12. Hezetasanak konpontzea lortzeko bitartekaritza (kasu bat).
13. Hitzarmena aldatzeko bitartekaritza (3 kasu).
14. Zarata-eragozpenak desagerrarazteko bitartekaritza (kasu bat).

Hainbat jarduera egin dira bitartekaritza udalerrian sustatzeko, hala nola Arrigorriagako Ikastetxe Publikoak Elkarbizitza Planean parte hartzea, prestakuntza-mintegiak ikastetxe berean, baita udalerriko gurasoentzako Hezkuntza Hobe-kuntzarako Eskolan ere. Halaber, baliabidearen berri emateko, bisita-txartelak, kolektibo jakin batzuei zuzenduriko gutunak, udal bandoak eta abar egin dira, eta artikulu bat agertu da *Arrigorriaga Gaur* aldizkarian.

Zerbitzuak emandako datuen arabera, **2016an** 5 kasu landu ziren bitartekaritza-prozesu propioetan; hiruk familia-hausturarekin eta gainerako biek auzokideen artean sortutako zarata-eragozpenekin izan zuten zerikusia.

2017an landutako kasuak 9 ziren (15 pertsona artatu ziren, gehienak 41-51 urte bitartekoak; kasu guztietan, batez beste 1-3 saio egin ziren). Kasuen %89 familia arlokoa zen eta gainerako %11 komunitate arlokoa. Bitartekaritza-espeditente horietatik 7 itxi ziren: 4 kasutan "hitzarmen erregulatuzailea" idatzi zen bikote-hausturaren egoeran; kasu batean hitzarmen erregulatuzailea berrikusi zen, eta 2 kasu bestelako gatazka-egoerak ziren (familiakoaren arteko harremanak).

BARAKALDOKO Udala

Zerbitzua Barakaldoko Florida kalea 14-16 helbidean dago. Komunitate arloko bitartekaritza-zerbitzua eskatzeko, bulegoekin harremanetan jarri behar da, telefonoz 946-086578, 650-017949 eta 691-809893 edo zerbitzuaren [posta elektronikoaren bidez](#). **Familia-bitartekartzari** dagokionez, asteazkenetan ematen da arreta, aste batean goizez (08:30etik 14:30era) eta hurrengo astean arratsaldean (14:30etik 20:30era). Komunitate-bitartekaritza zerbitzua, aldiz, ostegunetan dago irekita, goizez eta arratsaldean, 09:00etatik 15:00etara eta 15:00etatik 21:00etara. EAEko udal-letan zerbitzu aitzindarietako bat da (2001ean sortu zen), eta hasieratik bere kudeaketaz arduratzen den **Egintza** elkarteari esleitura dago.

Familia Bitartekaritza Zerbitzuan bikote-hausturarik ez zegoen kasuetako bitartekaritza-prozesuak egiten ziren, eta gero, familia arloko kontu guztietara hedatu zen zerbitzua; hain zuzen, barnean hartu ziren gurasoen eta seme-alaben arteko harremanetan sortzen diren arazoak; bikote arazoak; anai-arreba gazteen arteko gatazkak; senide adindu bat kargura duten anai-arreba helduen arteko gatazkak; banandu ondoren guraso eta seme-alaben arteko gaiak adostu behar dituzten bikoteak; familia estresatzen duten gertaerak (lana galtzea; familia egoeran izandako aldatketaren ondorioz ego-

kitu beharra eta familia-arauak aldatu beharra, belaunaldien arteko arazoak eta abar).

Barakaldok **komunitate arloko bitartekaritza-zerbitzu** bat ere dauka, auzo-komunitateetan sortzen diren gatazkak konpontzeko, besteak beste, honako hauei loturikoak: zarata eta higiegi falta, bizikidetzaz-azaroak, lagun egiteko animalia gogaikarriak, auzokideen arteko harreman txarrak, espazio publikoen erabilera eta gozamina, eraikuntza arloko gaiak.

Komunitate arloa

30. taula.

Datu estatistiko adierazgarrienak komunitate arloko bitartekaritza

Urteak	Pertsonak	Espedienteak	Akordioen %	Akordiorik gabekoen %	Akordio partzialen %	Hasi gabeak	Bitartekaritzaren bidez konpondu ezin direnak	Amaitu gabe daudenak
2011	128	65	%70 (45)	%7	%2	%10	%6	%5
2015	143	71	%21 (15)	%22	%0	%44	%3	%9

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Aurreko taulan ikus dezakegunez, komunitate arloan, bi urtetan, bideratutako espedienteen datuak antzekoak izan arren, emaitzen ehunekoak desberdinak izan ziren lortutako akordioen arabera.

Erabiltzaileei egindako inkestek gogobetetasun maila altua erakusten dute: inkestatutako guztien %80 baino gehiago oso pozik edo pozik dira zerbitzuarekin.

Zerbitzura jotzen duten maila sozioekonomikoa ertaina da kasuen %80tan. Artatutako pertsonen %77 espainiarrak dira eta gainerako %23a beste herrialde batzuetakoak, besteak beste, latinoamerikarrak (Kolonia, Paraguai, Peru, Bolivia eta Venezuela), Saharaz hegoaldekoak (Nigeria) eta Magrebekoak (Maroko eta Aljeria).

Ehuneko erreparatuz gero, zerbitzuan gehien landutako gatazkak auzo-komunitateetan sortzen den zarataren ondoriozkoak dira, eta gero, bizikidetzari loturikoak (alokairuan jarritako gazte-lonjei buruzko gatazkak Gazteria eta Hirigintza Sailean lantzen dira, eta bitartekaritza baino gizarte-heziketarako esku-hartzea da).

31. taula.

Komunitate-gatazken tipologia Barakaldon

KOMUNITATE-GATAZKEN MOTAK	2009	2011	2013	2015
Zaratak	%64	%52	%45	%48
Bizikidetzaz	%14	%27	%26	%21
Obrak	%16	%12	%23	%15
Eremuak	%0	%0	%0	%5
Kuotak ez ordaintzea	%6	%9	%4	%21
Gazteen lonjak	%0	%0	%2	%0
Errentamenduak	%0	%0	%0	%2

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Familia arloa

Familia arloko datu estatistikoei dagokienez, gero eta eskaera gehiago jasotzen da Barakaldoko zerbitzuan; 120 pertsona artatzen dira batez beste (emakumeen ehunekoa gizonena baino handiagoa da), 40 urte ingurukoak; hortaz, argi dago biztanle gazteengana heldu dela.

Egoera soziolaborala aintzat hartuz gero, 2015ean, ehuneko handiena (%69) jardunean daudenak ziren eta %11 pentsiodunak; %20k ez zuen diru-sarrera egonkorrik.

32. taula.

Datu estatistiko adierazgarrienak familia arloan

Urteak	Artatutako pertsonak	Bideratutako espedienteen kopurua	Akordioarekin amaitutako %	Akordiorik gabe amaitutako %	Bideratu dira	Atzeratu dira	Bitartekaritzaren bidez konpondu ezin direnak	Hurrengo urterako geratu direnak
2009	61	25	%65	%6	--	%2	--	%27
2011	70	28	%66	%7	--	%10	--	%17
2013	122	64	%47	%6	%15	%6	%2	%24
2015	123	75	%46	%8	%13	%4	%3	%16

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Zerbitzura jotzen dutenen %60 ezkontutako bikoteak edo elkarrekin bizi diren bikoteak dira, eta gero, banandutako bikoteak edo dibortziatuak, guraso-harremana garatzean sortzen diren gatazkak dituztenak.

Bitartekaritza prozesu bat garatzeko, 5 saio inguru egiten dira familia bakoitzarekin; hala ere, prozesuen %30etan 6 saio baino gehiago egiten dira.

Udaleko profesionalen, zerbitzua lehenago erabili zuten erabiltzaileen eta gizarte-langileen bitartez eta egiten den publizitateari esker heltzen dira kasuak familia-bitartekaritzako zerbitzura. Ezkontide-elkarbizitza loturiko kasuak dira ugariak; eta gero, bizikidetzeta-hausturak (2015ean), 2011. urtean lantzen hasi zirenak.

33. taula.

Gatazka motak familia arloan

GATAZKA MOTAK	2009	2011	2013	2015
Ezkontideen eta gurasoen bizikidetzeta	%59	%40	%39	%25
Bikote-haustura, bikotekideak elkarrekin bizi direnean	%0	%20	%14	%32
Anai-arreben arteko gatazkak (mendeko pertsonak tartean)	%11	%13	%3	%4
Belaunaldi artekoak, seme-alaben eta helduen arteko gatazkak	%15	%7	%7	%8
Guraso eginkizuna betetzea	%15	%20	%13	%21
Familia zabala edo gatazka mistoak	%0	--	%24	%10

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Erabiltzaileen balorazioari dagokionez (1etik 5era bitartean), 4tik gorakoa da, bai gogobetetasun maila, bai prozesuaren baliagarritasuna baloratzean; balorazio txarrean kokapenak, irekitzeko egunek eta orduak eta instalazioek jaso dute.

Hipoteka-bitartekotza

Udal horrek **hipotekei buruzko informazio zerbitzua eta hipoteka bitartekaritzako zerbitzua** ere badauka. Barakaldoko Udalak 2013ko ekainean Bizkaiko Abokatuen Elkargoarekin sinatu zuen lankidetzeta-hitzarmenaren bidez ematen da. Udalerrian bizi diren, alokairu gastuei eta hipoteka-mailegari aurre egiteko zailtasunak dituzten eta ondorioz ohiko etxebizitza galtzeko arriskuan dauden pertsona eta familiei zuzenduta dago.

Esku-hartze hori bitartekaritza baino gehiago lagundutako negoziazioa da, etxebizitza galtzeko zorian dagoen pertsonaren eta hartzekoduna den banku-erakundearen artean, bitartekaritza-teknika batzuk erabiltzen dituen, Eusko Jaur-laritzak ematen dituen hipoteka-bitartekaritzako zerbitzuetan aztertu dugun bezala (2.3.3.2. apartatua).

Hiri-errentamenduen inguruko bitartekaritza

Azkenik, udalak **Hiri-errentamenduei buruzko informazioa eta bitartekaritza zerbitzu** bat ere dauka, hori ere Abokatuen Elkargoarekin elkarlanean. Oinarrizko gizarte-zerbitzuen bidez edo Gizarte Larrialdietarako Zerbitzuaren bidez jo daitezke zerbitzu horretara.

BASAURIKO Udala

Zerbitzua udaletxean bertan dago, herritarren arretarako bulegoetan (HIAB) Kareaga Goikoa kaleko 52. zenbakian. Eskaera aurkezteko egunak astearteak eta ostegunak dira, 09:00etatik 15:00etara, etenik gabe, eta kasuek hala eskatzen badute, asteko arratsalde batean eta ostiral goizetan ere ematen da arreta. Zerbitzurako gaitutako telefonoa 944-666300 da (luzapena: 4509). Informazio gehiago [udal web orrian](#) ematen da. Zerbitzua eskuratzeko, idatzizko eskaera aurkeztu behar da udal erregistro edozeinetan, beste udal zerbitzu baten bidez, edo [posta elektronikoko helbidean](#). Zerbitzuaren onuradunak Basauriko biztanleak dira, edo lanbide-jarduera udalerrian garatzen dutenak, zerbitzuan tratatzen diren gatazka horietako baten ondoriozko kalteak jasaten badituzte.

Udaleko Aholkularitza Juridikoa eta Eraberritze Sailak [Jabeen erkidegoetan elkarbizitzeko gida](#) prestatu zuen, [Auzoki](#) erakundearekin elkarlanean. Erakunde hori, auzo-bitartekaritzako zerbitzuaren zati izanik, gazte-lonjen inguruko arazoak arduratu zen. Zerbitzua gai horretan zentratu zen, hain zuzen. Esperientziak 2015era arte jarraitu zuen, **Gazteen lonjeterako kontziliazio zerbitzu** gisa. 2014an, lonjen eta auzokoen arteko gatazkak (batez ere zarata) direla eta 18 kasu artatu ziren; eta 2015ean 29 kasu ziren.

Basauriko Udalak, gaur egun, [Auzo Bitartekaritza Zerbitzua](#) dauka, doakoa, konfidentziala eta borondatezkoa. Horren eginkizuna auzokideen artean sortzen diren gatazketan bitar-

tekari aritzea da, ukitutakoekin hitz egitea eta negoziatzen laguntzea aldean artean akordioak lortzeko, bide judizialera jo gabe (gazte-lonjek sortzen dituzten berariazko arazoak barne). Zerbitzuaren kudeaketa **Gizagune Fundazioari** esleitura dago. Auzokideen arteko gatazkak eta espazio eta instalazio komunetan (publiko zein pribatuatan) sortzen direnak lantzen dira. Halaber, zarata, higiene falta eta zikinkeria, animaliak, kuotak ez ordaintzea bezalako arazoiek auzokideen arteko harremana denbora luze baterako okertzea eragiten dute; egoera horrek ere lantzen dira zerbitzuan.

Horrez gain, eskolako bizikidetzaren zabalkundea eta sustapena egiteko lan bereziak egin dira; hain zuzen, 3 unitate didaktiko eskaini dira ikastetxeentzako laguntza-baliabide gisa, pertsoneri gaitasunak emateko, eta horrela, bizikidetzari buruzko hezkuntza hobetzeko, bizikidetzaren honela ulertuta: gizarte aniztasuna eta dibertsitatea onartzean oinarritutako harreman harmonikoak ezartzea, elkarriketa landuz gatazkak konpontzeko modu gisa eta informazio-mintegiak eta berariazko prestakuntza *bullying* bezalako gaien buruz.

Emaitei dagokienez, 2014. urtea erreferentziatzen hartuta, 108 espedienteetatik (batez ere Herritarrei Informazioa eta Arreta emateko Bulegoak bideratutakoak), %69 itxi ziren, eta 31 kasu 2015erako geratu ziren. Itxitako 75 espedienteetatik, bitartekaritza kasuen %64tan egin zen (hau da, 48 espedientetan), eta horien %75etan akordioa lortu zen; hasi gabe 27 kasu geratu ziren. Urte hartan, hurrengoan bezala, gehien landutako gaia espazio komun eta pribatuei lotutako gatazkak ziren, baita zarata-eragozpenak ere.

Zerbitzuak betetzen dituen eginkizunak honako hauek dira, besteak beste:

- **Bitartekaritza:** kasuak ezarritako prozedurari eta eza-gutzen duguna bezalako bitartekaritza-prozesuari jarraituz lantzen dira.
- **Errazteak:** berariazko ezaugarriak dituzten gatazketara egokitutako esku-hartzeak. Prozesu formalak zorrotz jarraitzen ez duen ikuspegi malguago batekin lantzen dira.
- **Bideratzeak:** beste baliabide batzuetara, bestelako esku-hartzea behar denean.

2015ean, 122 espediente bideratu ziren (gehi aurreko urteko geratutakoak); horien %56 Herritarrei Informazioa eta Arreta emateko Bulegoak bideratu zituen. Udalerriko 3. eta 2. barrutiei lotuta zeuden nagusiki, %31 eta %24, hurrenez hurren. Bideratutako kasu guztietatik, bitartekaritza 48tan egin zen.

34. taula.

Basauriko Udalean bideratutako kasuen tipologia

Bideratutako kasuen tipologia	2014	%	2015	%
Zaratak	32	%30	24	%20
Usainak	8	%7	4	%3
Kuotak ez ordaintzea	11	%10	11	%9
Espazio komunak/pribatuak	47	%44	71	%58
Bizilagunen arteko harremanak	4	%4	4	%3
Animaliak	6	%5	8	%7
GUZTIRA	108	%100	122	%100

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Datuetatik ondorioztatzen denez, zerbitzuaren ibilbidean landutako komunitate arloko arazoek ibilbide luzea dute, gatazka aspalditik gogortu egin baita; izan ere, kasu batzuetan 10 urte baino gehiago egon da aktibo, gatazka-egoerari aurre egin eta konpondu gabe. 1 eta 5 urte bitartean iraun duten gatazkak %42 ziren 2014 eta %29 2015ean.

35. taula.

Gatazka gogortzeko denbora Basauriko komunitate arloan

GATAZKAREN IRAUPENA	% 2014. URTEAN	% 2015. URTEAN
Urtebete baino gutxiago	%38	%56
1 eta 5 urte bitartean	%42	%29
5 eta 10 urte bitartean	%5	%1
10 urte baino gehiago	%15	%14
GUZTIRA	%100	%100

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

GALDAKAOKO Udala

Zerbitzua Galdakaoko Udaleko Gizarte Ekintza Sailaren eraikinean dago, Ardanza parkean, Pontzi Zabala kalea 3 A helbidean. Asteazkenetan irekitzen da, 11:00etatik 15:30era, hala ere, bitartekariak 10:00etatik daude administrazio eta koordinazio lanak egiten. Oinarrituko gizarte-zerbitzuen bidez jo daiteke, edo zuzenean. Kasu bietan hitzordua hartu behar da harremanetarako telefonoaren bidez: 944-010545.

Galdakaoko Udaleko Familia Bitartekaritza Zerbitzua familia arloko gatazkez arduratzen da: zailtasunak gurasoen eta seme-alaben arteko harremanetan; bikote arazoak; senide adindu bat kargura duten anai-arreben arteko gatazkak; banandu ondoren gurasoen eta seme-alaben arteko gaiak adostu behar dituzten bikoteak; familia estresatzen duten gertaerak (adibidez, lana galtzea, familia egoera aldatzea, eta abar). Bitartekaria **Egintza** elkartearen kide da, eta hori Gizarte Ongizatearen Sailarekin, Emakumeari Laguntza Psikologikoa emateko Zerbitzuarekin, osasun-zentroekin, Informazio Juridikoko Zerbitzuarekin eta udaleko Prentsa Bulegoarekin koordinatuta dago.

2013an 44 kasu landu ziren, eta horien %39 itxi egin zen; 2015ean jaitxi egin zen kopurua: kasuen %25 itxi ziren, landutako espedienteak guztira 35 izanik. 2012. eta 2013. urteetan 19 espediente itxi ziren, 18 2014an eta 10 2015ean.

36. taula.

Galdakaoko bitartekaritza-zerbitzuan landutako kasuei buruzko datu estatistikoak

EMAITZA	2012	2013	2014	2015
Akordioarekin	%80	%82	%81	%85
Akordiorik gabe	%20	%18	%19	%15

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Artatutako pertsonen adinari dagokionez, 41-60 urte bitartekoak ziren; 30 urtetik beherako erabiltzaileak oso gutxi ziren, beraz, interesgarria izan liteke zerbitzuaren berri biztanle gazteen (nerabeen eta 40 urtetik beherakoen) artean zabaltzea, batez ere, arrazoi batzuk direla medio familia-etxean bizi izaten jarraitzen badute edo etxera itzuli badira, egoera horrek bizikidetzatza-gatazkak sor ditzakeelako. Maila sozioekonomikoari dagokionez, 2015ean zerbitzua erabili zutenen %70 jardunear zuden pertsonak ziren.

Erabiltzaileek udaleko oinarritzko gizarte-zerbitzuetako profesionalen bideratuta jotzen dute zerbitzura, (%24 2015ean), beste gatazka bat duten erabiltzaile ohiak direlako (%14 2015ean) edo inguruko batek zerbitzua erabili zuelako eta bide hori gomendatu zielako, auzitegira jo aurretik (%26 2015ean). Gainerako %35a osasun-zentroek bideratzen dute (familia-medikuek, osasun mentaleko zerbitzuak eta abarrek); bideratutako kasuen ehuneko altua mantendu egiten da denboran, landutako kasu guztien kopuruarekin konparatuta.

37. taula.

Gatazka motak Galdakaoko Udalean

GATAZKA MOTAK	2012	2013	2014	2015
Ezkontideen eta gurasoen bizikidetzatza	%61	%67	%68	%59
Bikote-haustura, bikotekideak elkarrekin bizi direnean	%0	%0	%3	%6
Anai-arreben arteko gatazkak (mendeko pertsonak tartean)	%11	%11	%9	%21
Belaunaldi artekoak: seme-alaben eta helduen arteko gatazkak	%25	%19	%16	%14
Bisiten erregimena	%0	%0	%4	%3
Familia zabala	%3	%3	%3	%0

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Landutako kasuen ehuneko handiena bikote-harremanetan sortzen diren desadostasunen ondoriozko arazoei dagokie (%59 2015ean), eta gero, anai-arreben arteko gatazkak, batez ere, mendeko pertsona adinduek zaintzeko beharra dela eta. Artatutako pertsonen generoari dagokionez, emakumeak dira gehiago, 2012an izan ezik (ehunekoak antzekoak ziren).

Zerbitzu horretan ezarritako jardunbide on modura, erabiltzaileei egindako inkesta aipa dezakegu, bi kontu bereizten dituen:

1. Zerbitzuarekiko gogobetetasun maila altua da oro har, herritarren eskura jarritako zerbitzu publikoa delako, eta jasotako arreta eta zerbitzua ematen duten profesionalen prestakuntza onak direlako. Erakunde kudeatzaileak jakinarazi digunez, 2012. urtean 22 inkesta egin ziren, 26 2013an, 23 2014an eta 19 2015an, hau da, artatutako pertsona guztiak aintzat hartuta, %23 eta %29 bitartean. Inkestak irekitako espedientei dagozkie, esku hartzeko prozesuan daudenei zein amaitzean daudenei, eta galde-tegiak akordioa lortu duten zein lortu ez duten erabiltzaileei ematen zaizkie.
2. Zerbitzuaren baliagarritasun maila (erabiltzailearen arabera), bai erabiltzaileak jasotako onura propioa, bai beste

pertsona batzuekiko edo bizikideekiko harremana kontuan hartuta. Azpimarratzekoa da zerbitzuak erabiltzaileen bizi-kalitatea hobetzeko balio izan duen ala ez ebaluatzean, 1etik 5era bitarteko eskalan, balorazioa 4,6 zela, eta familiakoen arteko harremanen balorazioa 4,3.

MUNGIAKO Udala

Zerbitzua Gizarte Zerbitzuen Mungialde Mankomunitateko bulegoetan ematen da, Aita Elorriaga kalea 4, beh. helbidean; telefonoa 946-558714 da, eta e-maila: gizarticuloekintza@mungia.eus. Hasieran, zerbitzua astean behin ematen zen, 16:00etatik 20:00etara, baina eskaria areagotu zenez, 2008ko martxotik aurrera astean bitan ematen da.

Mungiako Udalak komunitate-bitartekaritzako zerbitzua dauka, 2007ko urritik, [Egintza](#) elkartearen laguntza teknikoari esker (Egintza adingabeak eta familia babesteko elkarte bat da). Zerbitzua udaleko Gizarte Ekintza eta Berdintasun Sailen integratuta dago. Kasu asko Udaltzaingoa eta Herritarrentzako Arreta Bulegoak bideratzen dute, eta batzuk oinarritzko gizarte-zerbitzuek.

Komunitate-bitartekaritzako zerbitzuak Mungiako biztanleen, taldeen eta erakundeen arteko desadostasunak konpontzeko esparrua eskaintzen du, besteak beste, honako egoera hauetan: auzo-komunitateetan sortzen diren gatazkak; lurren mugaketa dela eta sortutako arazoak; merkataria eta kontsumitzaileen artekoak; etxe-animaliek eragindako arazoak; jabeekideen erkidegoetako harremanen ondoriozko gatazkak eta abar.

38. taula.

Gatazken tipologia Mungiako bitartekaritzaz-zerbitzuan (komunitate arloa)

KOMUNITATE-BITARTEKARITZA. TIPOLOGIA	2014
Zaratak	%20
Lurren mugak	%20
Alokairuak ez ordaintzea eta fidantza itzultzea	%15
Animaliek eragiten dituzten eragozpenak	%5
Hezetasunak eta usain txarrak	%10
Matxurak espazio komunetan, argiak...	%30

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Zerbitzuak **familia arloko bitartekaritza-prozesuak** ere burutzen ditu, honako gatazka hauetan: zailtasunak gurasoen eta seme-alaben arteko harremanetan; bikote arazoak; senide adindu bat kargura duten anai-arreben arteko gatazkak; banandu ondoren gurasoen eta seme-alaben arteko gaiak adostu behar dituzten bikoteak; familia estresatzen duten gertaerak (adibidez, lana galtzea, familia egoera aldatzea, eta abar).

39. taula.

Gatazken tipologia Mungiako zerbitzuan (familia arloa)

FAMILIA-BITARTEKARITZA. TIPOLOGIA	2014
Harreman-zailtasunak dituzten bikote ezkonduak, desadostasunak murriztuta harremanari eutsi nahi diotenak	%86
Gurasoen eta emantzipatu ez diren seme-alaben arteko gatazkak	%14

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

40. taula.

Artatutako pertsonen sexua

Artatutako pertsonen sexua	2011 (27 pertsona)	2012 (33 pertsona)	2013 (39 pertsona)	2014 (22 pertsona)	2015 (35 pertsona)
Emakumeak	%55,5	%60,5	%51	%50	%54
Gizonak	%44,5	%39,5	%49	%50	%46

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

2011. eta 2013. urteetan hasitako espedienteen %77 eta %90 itxi ziren, hurrenez hurren; hala ere, iaz %44 bakarrik itxi zen, kasuen bolumen handia hurrengo urterako utzita.

41. taula.

2014ko datuak

Urteak	Akordioak		Alde batek uko egin dio parte hartzeari		Irekitakoak	
	Kopurua	%	Kopurua	%	Kopurua	%
2014	4	%60	2	%29	1	%12

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

PORTUGALETEKO Udala

Zerbitzua udaletxeko etxabeetan dago, Orube plaza z.g., 48920 Portugalete helbidean, eta harremanetan jartzeko telefonoa: 944-729200/16 da. Informazio gehiago [udal web orrian](#) ematen da. Eskaera aurkezteko egunak astelehena eta ostirala dira, goizez erregistro orokorrean eta arratsaldez herritarren arreta bulegoan, baita larunbata ere, goizez, bulego berean. Zerbitzua eskuratzeko, idatzizko eskaera aurkeztu behar da udal erregistro edozeinetan, beste udal zerbitzu baten bidez, edo [posta elektronikoko](#) helbidean. Esku-hartzearen eskaerak zenbait bide erabiliz aurkez daitezke: bitartekaritza-zerbitzuan bertan, udal erregistroetan, Udaltzaingoa eta beste sail batzuetan, baita anbulatorio eta osasun-zentroetan ere, Ertzaintzan, ikastetxeetan eta abar.

Portugaleteko Udalak 2010ean Bizikidetzaren eta Giza eskubideen Plan bat sortzea sustatu zuen, eta ondorioz, ko-

munitate-bitartekaritza-zerbitzua eratzen hasi zen, Bizikidetzaren Behatokia oinarri hartuta. Behatokiak 2012an eman zion hasiera bere jardunari eta bi jardura-ardatz ditu, proiektuari buruz argitaratutako [memorietan](#) azaltzen eta justifikatzen direnak:

- Gatazken Kudeaketarako Taldea: hainbat arlo (zerbitzuak, bitartekaritza-lantaldea, Udaltzaingoa) koordinaturik aritzea eskatzen duten egoera konplexu batzuetan eta gizartea aztoratzen duten gatazketan esku hartzen du. Aipatu arloek gizartean alarma pizten duten gatazketan arreta jartzen dute etengabe, eta kasu zehatz horietan jarraitu beharreko jarduketa-protokoloak egiten dituzte.
- **Meridiano 0**: esku-hartzea komunitate-gatazketan; berariazko bitartekaritza-zerbitzua, nagusiki aipatuko duguna.

42. taula.

Portugaleteko "Meridiano 0" zerbitzuan landutako kasuak

	2012 eta 2013 ⁽¹⁾	2014	2015	2016	2017	%
Landutako kasuak guztira	247	111	246	205	136	%100

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

⁽¹⁾ Lehenengo koadroa programa 2012an hasi zenetik 2013. urtea amaitu bitarteko egoerari dagokio (hemendik aurrera, 2013 gisa aipatuko da).

Landutako kasu horien artean honako hauek daude: dagokion urtean irekitakoak (2017an %30,8), urtean itxitakoak (2017an %56,8), berriz ireki direnak (2017an %5) eta berriz itxitakoak –lehenengo aldiz itxi, berriz ireki eta berriro itxi direnak– (2017an %7,4).

43. taula.

"Meridiano 0" zerbitzuan bitartekaritzarekin itxitako kasuak

Bitartekaritzarekin	2013	2014	2015	2016	2017
Erabateko akordioarekin	67 (%65)	37 (%67)	104 (%72)	100 (%73,5)	31 (%54,5)
Akordio partzialarekin	2 (%2)	2 (%4)	11 (%7)	13 (%9,5)	10 (%17,5)
Akordiorik gabe	34 (%33)	16 (%29)	30 (%21)	23 (%17)	16 (%28)
GUZTIRA (bitartekaritzarekin itxitakoak)	103 (%100)	55 (%100)	145 (%100)	113 (%100)	57 (%100)
Ez dagokio BITARTEKARITZA "HASI GABEAK"	102	42	74	56	30

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Egindako **esku-hartzeen motari** dagokionez, honako hauek daude: esku-hartze formalak (aldean bilera) eta informalak (alde bakoitzarekin banan-banan egindako esku-hartzeak, ez zuzenak), gatazkak kudeatzeko taldeak burututako prozesuak, eta beste batzuk, alde anitzekoak.

Zerbitzuak modu **interesgarrian sailkatzen ditu akordioak, hain zuzen, akordio operatiboak** (bizi-kalitatea hobetzeko balio dutenak) eta **akordio operatibo-erlazionalak** (bizi-kalitatea hobetzeaz gain, nabarmen hobetzen dute aldean arteko komunikazioa) bereizten ditu. Oro har, ehuneko handiena akordio operatiboak dagokie: 2015ean guztien %65 ziren, eta 2017an akordioarekin amaitutako 41 kasuetatik 30 operatiboak ziren (%73) eta 11 kasutan (%27) aldeek, akordioa lortzeaz gain, harremana hobetu zuten (akordio operatibo-erlazionalak).

Harreman txarrak, zarata, obrak, hondakinak pilatzea, etxe-animaliak, ohitura edo kultura desberdinak direla eta auzokideen artean sortzen diren gatazkak lantzen ditu nagusiki, baita ikastetxeetan (eskolako bizikidetzak) eta familietan sortzen direnak eta etxegabete-prozesuen ondoriozkoak. 2017an, zarata eta esparru komunak erabiltzeko zailtasunak bihurtu ziren arazo iturri nagusi; izan ere, bien artean %76,4 ziren, hau da, landutako 136 kasuetatik 104 (%32,3 eta %44,1, hurrenez hurren); kasuen %6,5 (9 kasu) mehatxu eta irainei dagozkie, eta %3,7 (5 kasu) animaliek eragiten dituzten bizikidetzak-arazoei dagozkie. Familia-hausturaren ondoriozko gatazkak Eusko Jaurlaritzako FBZra bideratzen dira, edo bestela, udal "elkarguneko" zerbitzuetara.

Bideratutako kasuen edo eskaeren jatorriari dagokionez, 2012tik aurrera, ehuneko handiena erabiltzaileek zuzenean jarritako –eskabide formalaren bidez udal erregistroan jasotako– eskaerei dagokie (2017an %78 ziren), baita Udaltzaingoan jasotako gorabeheren ondoriozkoen ere (kasuen %20 2017an). 2017an, landutako 136 kasuetatik, 226 pertsona artatu ziren.

Eskatzaileen generoari dagokionez, ehunekoak orekatuta egon ziren 2016. urtera arte; urte hartan, eskatzaile gehienak emakumeak izan ziren (%70etik gora).

44. taula.

Eskaeren ehuneko generoaren arabera

	2013	2014	2015	2016	2017
Eskaera aurkeztu duten gizonak	%48,54	%49,73	%50	%50,16	%27,8
Eskaera aurkeztu duten emakumeak	%51,46	%50,27	%50	%49,84	%72,2

Iturria: egileak egina.

Beste datu interesgarria kasuen iraupena da: gehienetan 3-6 hilabetekoa bada ere, batzuetan 7 hilabete eta urtebete bitartean irauten du bitartekaritza-prozesuak (adibidez, 2017an, kasuen %20), baita 1-3 urte bitartean ere (2017an kasuen %14). Horrela gertatzen da, kontuan hartzen bada komunitateko arazoek –beren izaera dela eta– gatazkak konpontzeko bestelako prozesuak (gehienetan 2-3 hilabetez irauten duen bitartekaritza zorrotz edo formalaz bestekoak) eskatzen dituzten ala ez.

45. taula.

“Meridiano 0” programaren baitako komunitate arloko prozesuen iraupena

DENBORA	2013	2014	2015	2016	2017
0-30 egun	73	16	16	29	18
1-2 hilabete	17	3	16	15	17
3-6 hilabete	20	11	27	35	23
7-9 hilabete	17	3	7	10	7
10-12 hilabete	13	1	13	11	10
Urtebete-urtebete eta 6 hilabete	3	0	14	14	6
Urtebete eta 7 hilabete-2 urte	0	0	23	8	3
2 urte eta hilabete bat-2 urte eta 6 hilabete	0	0	11	9	1
2 urte eta 7 hilabete-3 urte	0	0	5	6	1
3 urte baino gehiago	0	0	2	6	1
GUZTIRA	126	34	134	143	87

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Zerbitzuaren memoriek bitartekaritza-prozesua “hasi gabe” geratzeko zergatiak jasotzen dituzte, baita espediente bat ez irekitzeko arrazoiak ere; gehienetan, eskaera jarri duenak nahi ez duelako eteten da prozesua, edo bestela, izapidetu bitartean arazoa desagertu delako. Ondoko taulan ikus dezakegu zehatzago:

46. taula.

Espedienteak ez irekitzeko edo bitartekaritza-prozesua ez hasteko arrazoiak

“Hasi gabe” edo “ez dagokio” egoeran geratzeko arrazoiak	2013 guztira	2014 guztira	2015 guztira	2016 guztira	2017 guztira
GUZTIRA	102 kasuetatik	42 kasuetatik	74 kasuetatik	56 kasuetatik	31 kasuetatik
Beste arlo/baliabide batera bideratu da	%8,5	%28,5	%12	%12,5	%9,6
Salatuak ez du nahi	%8,5	%7	%15	%14,3	%3,3
Salatzaileak ez du nahi	%57	%33,5	%44,5	%42,9	%54,8
Auzibidean dago	%4	%12	%5,5	%1,8	%6,5
Arazoa desagertu egin da	%22	%19	%23	%21,4	%25,8
Beste arrazoi batzuk	%0	%0	%0	%7,1	%0

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Portugaleteko Udalaren familia-bitartekaritzako zerbitzua

Orube plaza z.g. helbidean dago; telefonoa 944-729200 da, e-maila: bienestar@protugalete.org eta web orria www.portugalete.org.

Portugaleteko Udaleko Gizarte Ongizatearen Sailaren menpeko **familia-bitartekaritzako zerbitzua** hausturirik gabeko prozesuez arduratzen da, hau da, familiako, ezkontzako edo antzeko lotura bat duten pertsonen arteko gatazketan esku hartzen du. **Egintza** elkarteak kudeatzen du zerbitzua.

Artatutako familien tipologiari dagokionez, 2015. urtean, familien %33 guraso bakarrekoak ziren, eta beste %33 kide bakarrekoak; familia nuklearrak (seme-alabekin) %21 bakarrik ziren eta berriz osatutakoak %13 (azken horiek erreferentzia garrantzitsu bihurtzen ari dira). Ehuneko horiek 2011koak baino desberdinak dira; hain zuzen, 2011n familia nuklearren ehunekoa %65 baino handiagoa zen, guraso bakarreko familia %23 eta berriz osatutakoena %12 zen.

2015ean 24 pertsona artatu zituen zerbitzuak (%50 gizonak ziren). Adinari dagokionez, 50-65 urte bitartekoak ziren batez ere, baina 2013an artatutakoekin adinarekin konparatuz gero, alde handia dago: 2013an, artatutakoekin %54 35-49 urte bitartekoak ziren, 2011n bezala (%51). 2009an, artatutako herritarren %63 41 urtetik gorakoak ziren.

Erabiltzaileen egoera zibilari dagokionez, 2015ean, %62 bananduak edo dibortziatuak ziren, hala ere, 2013an %64 ezkontutakoak ziren, eta bananduen eta dibortziatuen ehunekoa %20 zen.

Portugaleten, urtean batez beste 19 kasu artatzen ziren (2015ean izan ezik, 11 kasu baitziren); urtean itxitako kasuen ehunekoa %75 baino handiagoa zen, eta ia guztiak bitartekaritza-prozesua burutu ondoren itxi ziren. Bideratutako kasu gehienak gizarte-zerbitzuek bideratu dituzte.

47. taula.

Gatazken tipologia

GATAZKA MOTAK	2009	2011	2013	2015
Ezkontideen artekoa	%64	%45	%45	%9
Anai-arreben arteko gatazka (mendeko pertsonak tartean)	%6	%5	--	%18
Gurasoena	%12	%15	%45	%27
Seme-alabak gurasoen aurka	%12	%30	%5	%9
Familia zabala edo mistoa	%6	%5	%5	%37

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Jarraipena egiten da akordioak benetan betetzen direla egiaztatzeko, etendako espedienteetan prozesua jarraitzea ahalbidetzen duten inguruabar berriak agertu diren ikusteko. Halaber, erabiltzaileei inkestak egiten zaizkie, parte-hartzaileen gogobetetasun maila altua erakusten dutenak.

SESTAOKO Udala

Zerbitzua Sestaoko Los Baños kaleko 55. eta 57. zenbakietan dago, oinarritzko gizarte-zerbitzuen bidez jo daiteke, edo zuzenean, baina kasu bietan hitzordua hartu beharko da. Harremanetarako telefonoa 944-010545 da eta zerbitzua ostegunetan ematen da, 10:00etatik 13:00etara.

Sestaoko Udalaren programa, hasiera batean, hausturirik gabeko prozesuetarako diseinatu zen, familiako, ezkontzako edo antzeko lotura duten pertsonen arazoak lantzeko. 2013an, programak haustura-prozesuak ere hartu zituen barnean, batez ere udaleko gizarte-langileek bideratzen zizuten kasuetan. Erabiltzaileek zerbitzura zuzenean jotzeko aukera zuten eta udaleko beste sail batzuek kasua bideratu ahal izan zuten.

Familia arloko gatazka lantzen ditu zerbitzuak: zailtasunak gurasoen eta seme-alaben arteko harremanetan (gurasoen artean eta seme-alaben eta gurasoen artean); bikote arazoak (ezkontideak eta elkarbizitza-haustura); senide adindu bat kargura duten anai-arreben arteko gatazka (anai-arreben artekoak, mendeko pertsonak tartean); eta beste batzuk, familia zabalean edo mistoan sortzen diren gatazka.

Sestaoko Udalak 2007an Egintza elkartearekin kontratatu zuen familia-bitartekaritzako zerbitzua emateko. 2009an berriz jarri zuen konfiantza erakunde horretan, eta urtero luzatzen zuen kontratua, gaurdaino. Lantaldeak osasun-zentroekin, Giza-Hezkuntzan Esku-hartzeko Lantaldearekin, emakumeen elkarteekin eta Tutoretza Erakundearekin koordinatzen du bere jarduna.

48. taula.

Sestaoko Familia Bitartekaritza Zerbitzuan artatutako kasu eta pertsonak

URTEAK	ARTATUTAKO PERTSONAK	ITXITAKOAK	JARRAIPENEAN
2011	27	%77	%8
2012	33	%62	%13
2013	39	%90	%5
2014	22	%73	%9
2015	35	%44	%19

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

49. taula.

Landutako kasuen emaitza

EMAITZA	2011	2012	2013	2014	2015	BATEZBES-TEKOA
Akordioarekin	%60	%60	%71	%60	%60	%62,5
Akordio partzialarekin	%22	%0	%0	%22	%6	%10
Akordiorik gabe	%18	%40	%28	%18	%34	%27,5

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

50. taula.

Artatutako familien tipologia

FAMILIA MOTAK	2011	2012	2013	2014	2015
Nuklearra, seme-alabekin	%42	%63	%54	%64	%72
Guraso bakarrekia	%50	%16	%10	%14	%14
Kide bakarrekia eta besteak	%0	%9	%23	%14	%0
Berriz eratutakoa	%8	%12	%13	%9	%14

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Akordioen ehunekoak %66 zen 2015ean, eta gora egin zuen 2014an eta 2015ean. Eskaera egin duen familia motari dagokionez, kasu gehienetan seme-alabak dituen familia nuklearra zen, bikote-gatazkak edo bizikidetzak-gatazkak (hausturarik gabeko prozesuetan) eta guraso eginkizunei loturiko arazoak (gurasoenak) konpondu nahi dituenak.

51. taula.

Gatazken tipologia

GATAZKA MOTAK	2011	2012	2013	2014	2015
Ezkontideen artekoa	%46	%37	%10	%27	%31
Bikote-haustura, bikotekideak elkarrekin bizi direnean	%0	%0	%10	%9	%6
Anai-arreben arteko gatazkak (mendeko pertsonak tartean)	%8	%13	%0	%0	%6
Gurasoena	%0	%31	%46	%46	%31
Seme-alabak gurasoen aurka	%31	%13	%5	%0	%26
Familia zabala edo mistoa	%15	%6	%14	%18	%0

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

2013ko ekainetik aurrera eta urtebetez, udalak polizia-bitartekaritzako unitate bat eduki zuen, esperientzia aitzindari moduan. Gaur egun garatzen ez bada ere, aipamen berezia merezi du, berritzailea izan zelako eta emaitza onak lortu zituelako. Unitateak landu zituen kasu gehienak zarata-eragozpenei, auzokideen arteko bizikidetzak-arazoei, lagun egiteko animaliek eragiten dituzten eragozpenei, komunitate-kuotak ez ordaintzeari eta osasungarritasunik ezari lotuta zeuden.

52. taula.

Sestaoko polizia-bitartekaritzako unitatean landutako kasuak (2013-2014)

104	eskaera
71	itxitako kasu
32	kasu, zarata dela eta
13	desadostasun-kasu
15	kasu, osasungarritasunik eza eta animaliak direla eta Gainerakoak, obrak direla eta, kuotak ordaintzen ez direlako...
80%	akordioarekin

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

AMURRIOKO Udala

Bitartekaritza Zerbitzua Amurrioko Udaleko Kultur Etxeko lehenengo solairuan dago, Landako kalea 8, 1. helbidean. Zerbitzuaren arduradunarekin harremanetan jartzeko, 654-176548 telefono-zenbakia eta **helbide elektronikoa** ematen da. Aurrez aurreko arreta astelehenean eta asteazkenean 10:00etatik 18:00etara ematen da, hala ere, zerbitzuak adierazten duenez, asteazkenean bakarrik egiten da bitartekaritza. Udalerrian bizi diren edo lanbide-jarduera garatzen duten guztiak izan daitezke zerbitzuaren onuradun, Amurrioko daramaten denbora edozein dela ere, familiako, komunitateko edo auzokideen arteko gatazka batek eragiten badie.

2008. urtearen amaieran, Amurrioko Bitartekotza eta Bizikidetzak Zerbitzua jarri zen martxan, eta 2014ko otsailan, Amurrioko Udaleko Kultura Politiken Sailak azken kontratazioa burutu zuen. Zerbitzua **Gizagune Fundazioari** esleitu zitzaion, urtebeteko zerbitzu-kontratuaren bidez, beste urte batez luzatzeko aukerarekin. 2017ko uztailean, berriz esleitu zitzaion zerbitzua entitate berari. Urte bereko irailean, indarrean jarraitzen duen kontratua sinatu zuen fundazioak.

Auzokideen arteko gatazkak dira ohikoenak, lantzen diren kasu motak honako hauek izanik:

- Familia-gatazkak hausturarik ez dagoenean, gurasoen eta seme-alaben arteko gatazka, familia zabalekiko arazoak eta abar.
- Auzokideen arteko gatazkak (zarata guztientzako espazioetan eta jabeen erkidegoen arazoak fatxadak, patioak, igogailuak, kutxatila eta abarrik zaintzeko).
- Gazteen lonjen erabileraren ondoriozko gatazkak.
- Espazio eta instalazio publikoen erabileraren ondoriozko gatazkak.
- Auzokideen arteko harreman txarren ondoriozko gatazkak, denborarekin gehiago nabaritzen den eta esku-hartzea eskatzen duen gatazkarik amaitzen direnak.
- Landa inguruko gatazkak (lurren mugak, guneko komunitarioen erabilera eta abar).

Komunitate-gatazkak kudeatzeko prozesuak bitartekaritzaren bidez lantzeaz gain (bitartekaritza formalean, informalean edo zeharkakoan), kontsultak erantzuten eta aholkuak ematen dira, eta landutako kasuen jarraipena egiten da.

Duten garrantzia dela eta, **gazteen lonjen arazoak** inguruko jarduketak aipatu nahi ditugu: 2010ean erroldatutako lonjei (guztira 35) Bitartekotza eta Bizikidetzak Zerbitzuak prestatutako triptikoak banatzea, erregistroari buruzko indarrean dagoen araudiaren berri emateko.

Zabalkundea: "Hauxe da" udal aldizkaria arduratu da zerbitzua ireki izanaren berri herritarrei emateaz.

2009tik aurrera, **prestakuntza ikastetxe, elkarte, osasun-zentro eta egoitzetan** ematen hasi zen. Ikastetxeen eskura jarri ziren Lehen Hezkuntzako hiru zikloetako bakoitzera egokitutako unitate didaktikoak, lehenengo urte horretan bi ikastetxek erabili zituztenak. Hurrengo urtean hiru

ikastetxek hartu zuten parte. Unitate horietan honako gai hauek lantzen ziren: a) bizitzarako gaitasunak, b) balioetan hezteak, c) **gatatzak nola landu**, d) giza eskubideetan hezteak eta e) kulturartekotasuna. Gainera, zine-foroak antolatu ziren prestakuntza zabaltzeko.

2015. urtean, kasuen %88tan bitartekaritza-prozesu bat burutu zen (zuzenean, hau da, bitartekaritza formala %33,33, edo zeharka, hau da, bitartekaritza informala %66,67): 17 kasuetatik 15etan burutu zen bitartekaritza-prozesua. Akordioei erreparatzen badiegu, ematen du 2014ko ehunekoak behera egin zuela, eta 2015ean berriz igo eta %76,5era iritsi zela (txostenen arabera). Alkateak bideratzen ditu kasu gehienak.

Jaso dugun informazioa **2015eko ekainetik 2016ko ekainera** bitarteko txostena da; aldi horretan 28 kasu jaso ziren (artatutako pertsonak 111 ziren), horietako 25 bitartekaritza-prozesuak ziren, 2 kontsulta eta kasu bat beste zerbitzu batera bidali zen. 27 kasu itxi ziren, %76 akordioarekin.

2017ko txostenaren arabera, ia bi kasu landu ziren, eta bata akordioarekin eta bestea akordiorik gabe amaitu zen (aldean borondaterik eza). Landutako kasuen kopuru txikia zen, zerbitzua 15 hilabetez etenda zegoelako, eta zerbitzuaren berri berri zabaltzea zen eginkizun nagusia.

53. taula.

Bitartekaritzari lotutako kasuak Amurrion

	BITARTEKARITZA KASUAK	BITARTEKARITZA FORMALAK	BITARTEKARITZA INFORMALAK	AKORDIOEN EHUNEOA, TXOSTENEN ARABERA
2014	16	6 (%37,5)	10 (%62,5)	%69
2015	15	5 (%33,33)	10 (%66,67)	%76,5

Iturria: egileak egina, udalak emandako datu estatistikoak oinarri hartuta.

Honako hau datu interesgarria da: adibidez, 2014. urtean, bitartekaritza formaleko 6 kasuen %83,33 akordioak ziren; hala ere, bitartekaritza informaleko (edo zeharkako) 10 kasuetatik, akordioen ehunekoa %30 zen. Beharbada, bidezkoa da pentsatzea bitartekaritzaren bidez lortzen diren akordioen ehunekoa handiagoa izaten dela prozesuak baterako saioetan egiten direnean (aldeak bildu gabe egin beharrean).

2014ko eta 2015eko datuak aztertzen baditugu, besteak beste, esku-hartze bakoitzeko ezarritako denbora agerian jar dezakegu:

EGIN BEHARREKO ATAZA	EMANDAKO BATEZ BESTEKO DENBORA
- Telefono-deia	- 10 minutu
- Posta elektronikoz harremanetan jartzea	- 10 minutu
- Banakako saioak	- 45 minutu
- Baterako saioak	- Ordu bate eta erdi
- Koordinazio-bilera	- Ordu bat
- Lonjak bisitatzea	- Ordu bat

Hortik ondorioztatzen da, adibidez, 2014ko 6 hilabeteetan guztira 84,35 lanordu eman zirela bitartekaritzan, kasu bakoitzari loturiko gestio guztiak barne.

2015eko datuei erreparatu gero, 17 kasu landu ziren; horietatik 2 familia arloko kontsultak ziren, eta pertsona bat artatu zen kasu bakoitzean. Lehenengoa 4 hilabetez irekita egon zen, esku-hartzean emandako denbora 10 minutu izanik; bigarrena bi astez irekita egon zen eta esku-hartze denbora 3 ordu zen. Bitartekaritzako 15 kasuen bilakaera, tipologia, denborak, artatutako pertsonak eta bitartekaritza mota ondoko grafikoa ikus ditzakegu:

54. taula.

Amurrioren landutako kasuen tipologia

ESPEDIENTEAK 2015. URTEAN	ARAZO MOTA	IRAUPENA	EMANDAKO DENBORA	ARTATUTAKO PERTSONAK	BITARTEKARITZA MOTA
1	Zarata lonjan	4 hilabete	11 ordu eta 20 minutu	21	Formala
2	Zarata lonjan	5 hilabete	4 ordu	3	Formala
3	Zarata lonjan	hilabete bat	4 ordu	1	Informala
4	Zarata lonjan	5 hilabete	9 ordu eta 20 minutu	26	Formala
5	Zarata lonjan	hilabete bat	6 ordu eta 30 minutu	4	Informala
6	Zarata lonjan	6 hilabete	11 ordu eta 30 minutu	1	Formala
7	Zarata lonjan	4 hilabete	12 ordu eta 30 minutu	10	Formala
8	Komunitatekoa, zarata	7 hilabete	3 ordu eta 50 minutu	4	Informala
9	Komunitatekoa, tabernako zarata	8 hilabete	1 ordu eta 15 minutu	3	Egoera baretzea
10	Komunitatekoa, parte-hartzea	5 hilabete	30 minutu	3	Formala
11	Komunitatekoa, higieena eta usainak	11 hilabete	2 ordu	2	Informala
12	Komunitatekoa, berankortasuna	5 hilabete	11 ordu	6	Formala
13	Komunitatekoa, kuotak ez ordaintzea	6 hilabete	8 ordu eta 30 minutu	2	Informala
14	Komunitatekoa, obrak	7 hilabete	40 minutu	2	Informala
15	Familia-arazoa	2 hilabete	10 ordu eta 20 minutu	2	Formala
GUZTIRA 6 HILABETETAN	15 kasu	Batez bestekoa %66 5 hilabetetik gora	Guztira 95,15 ordu sei hilabetean	Batez bestekoa %73 <5 pertsona	8 formal 6 informal Egoera baretzeko esku-hartze bat

Iturria: egileak egin.

55. taula.

Gatazken tipologia Amurrioren

GATAZKEN TIPOLOGIA	2015 15 KASUTATIK
Gazte-lonjen erabileraren ondoriozko gatazka	7 kasu %46,5
Auzokide-komunitateetako gatazka: zarata, higieena falta, berankortasuna, obrak	7 kasu %46,5
Familia-gatazka	Kasu bat %7

Iturria: egileak egin.

Kasu gehienak alkatetza-bulegoak bideratzen ditu (%41); gero, "Hauxe da" aldizkariaren bidezko publizitatea dago, eta zerbitzua inoiz erabili duten pertsonak (%29 eta %24, hurrenez hurren).

GASTEIZKO Udala

2000. urtean, Haurtzaro eta Senitatearen Zerbitzuak krisian dauden bikoteentzako bitartekaritza-zerbitzu bat sortzeari ekin zion, bikotea hausteko prozesuan negoziazioa sustatzeko eta familia-unitatearen egoera berria arautuko duten neurriak negoziatzeko helburuz. 2005ean, zabaldu egin zen Bitartekaritza Programaren aplikazio-esparrua, eta berdinen (nerabeen) arteko gatazka, hau da, gizarte-komunitateko arloan ezarritako bizikidetzaren harremanei loturiko arazoak ere sartu ziren programan. 2008. urtean, Familia Bitartekaritza buruzko otsailaren 8ko 1/2008 Legean ezarritako jarraiz, programa berriz aldatu zen, legeak proposatutako kontzeptu berriak jasotzeko eta eskari berriei erantzuteko. Zerbitzuak 2012ko urtarrilera arte irekita jarraitu zuen, eta gero, Eusko Jaurlaritza arduratu zen familia-bitartekaritzako zerbitzuak EAEn emateaz.

56. taula.

Familia-bitartekaritzako kasuak Gasteizko Udalean (2003-2011)

URTEAK	BITARTEKARITZA-PROZESUAK BIKOTE-GATAZKETAN	BITARTEKARITZA-PROZESUAK NERABEEN ETA GURASOEN ARTEKO GATAZKETAN	BITARTEKARITZA-PROZESUAK FAMILIA-GATAZKETAN	URTEAN AMAITUTZAT EMANDAKO PROZESUAK GUZTIRA
2011	72	17	7	96
2010	68	21	4	93
2009	44	25	1	70
2006	38	22	--	60
2003	25	15	--	40

Iturria: egileak egina, udalbatzak emandako datuak oinarri hartuta.

57. taula.

Burututako bitartekaritza-prozesuen emaitza

2011ko MEMORIA	BITARTEKARITZA-PROZESUAK				
	AMAITUTAKOAK		AMAITU GABEAK		
	AKORDIOAREKIN	AKORDIORIK GABE	BERTAN BEHERA UTZITAKOAK	ETENDAKOAK	PROZESUAN
72 bikote	55 (%87)	8 (%13)	5	3	1
17 nerabe	14 (%93)	1 (%7)	0	2	0
7 familia	4 (%80)	1 (%20)	0	2	0
96 KASUETATIK GUZTIRA	73 (%76)	10 (%24)	5	7	1
2012-148 KASU	76 (%70)	32 (%30)	0	0	40

Iturria: egileak egina, udalbatzak emandako datuak oinarri hartuta.

Programaren azken urtea 2011 zen; 1.200 kontsulta eginda, 227 hitzordu eman ziren, horien %75 bikote-gatazka dela eta, %18,5 gurasoen eta nerabeen arteko gatazka dela eta, eta gainerako %6,5a familia arloko beste gatazka batzuk direla eta (anai-arreben artekoak, adineko pertsonekin, jaraunspenekin eta abar).

1. **Hautura-prozesuei loturiko kasuen** tipologiari dagokionez, gehienak seme-alabak dituen bikote baten hautura-prozesuak ziren: bikotearen dibortzioa (%58) edo banantzea (%13). Beste mota adierazgarri batzuk –%14 kasu bietan– lehenagoko hitzarmen erregulatuaren ezarritako neurriak aldatzea eta bikotea hautsi ondoren familia berriz antolatu beharra ziren, hau da, seme-alabak kargura zituztenek ezkontzaz kanpoko neurriak ezartzea helburu zutenak.

Alde batak edo besteak banakako eskaera aurkeztu arren, halako programetan (judizioz kanpokoetan) kasuen ia %50etan alde biek eskatuta heltzen zen eskaera, eta horrek hasieratik adierazten zuen hitz egiteko eta ados jartzeko prest daudela.

2011n, guraso bakarreko zaintza-araubidea ezartzen zen kasu gehienetan; hala ere, zaintza partekatuen eskaerak gero eta ugariagoak izaten hasi ziren; izan ere, araubide horrek guraso biek seme-alabak zaintzeko duten erantzukizuna partekatzen zuen. Adibidez, 2008an eta 2009an, zaintza partekatua kasuen %13tan azaldu zen eta 2011n ehuneko hori %36 izatera igo zen.

72 bikoteetatik 16 kasutan ez zen akordiorik lortu edo ez zen espedientea amaitu, batez ere, diru-kontuak geldirik

geratu zirelako; seme-alabekin igarotzeko denborak bannatu behar zirenean errazagoa zen ados jartzea.

Bikote-gatazken kasuetan, aldeek zerbitzura jotzen zuten orientabideak familiakoengandik eta lagunengandik jaso zituztelako (kasuen %31), zerbitzua lehendik ezagutzen zutelako (%20) edo informazioa oinarritzko gizarte-zerbitzuetan eta beste udal zerbitzu batzuetan jaso zutelako (%15). Nerabeen gatazketan, ikastetxeak berak (%12) eta oinarritzko zerbitzuek (%14) bideratzen zituzten kasuak bitartekaritza-programara.

2. **Nerabeei lotutako kasuen tipologiari** dagokionez, prozesu gehienak ikasketak, komunikaziorik eza edo eguneroko eztabaidak eta, gutxiagotan, etxetik ihes egitea edo eskolara ez joatea bezalako arazoei lotuta daude. Bitartekaritza-prozesuetan, bizikidetzara-arauek ezartzea lortzen zen, baita nerabeek etxeko lanen zati bat egiteko, ikasteko, irteteko ordutegia errespetatzeko konpromisoak hartzea ere; gainera, pagari buruzko eta ikasketa edo aisialdi orduei buruzko hitzarmenak lortzen ziren.

Kasuen %76tan amak eskatzen zuen hitzordua bitartekaritza-zerbitzuan; kasu bakar batean ere ez zen seme-alaben ekimena izan.

Akordiorik gabe amaitutako kasuetan, arrazoiak honako hauek izaten ziren: aldeetako bat ez agertzea; alde zurretik egindako akordioak ez betetzea, eta ondorioz, aurrrera ez egitea; errespetu faltak saioretan (bitartekaritzan debekatuta dagoen portaera).

Nerabeen batez besteko adinari dagokionez, 14 urte ingurukoak ziren gehienak, eta %50 seme-alaba bakarrak

ziren. Bestaldetik, programara jotzen zuten familien %80 baino gehiago Espainiako nazionalitatekoak ziren. Kasu gehienetan, gurasoak ezkontuta zeuden; gero, dibortziatuak eta bananduak; eta azkenik, alargunak.

3. **Familia arloko beste kasu batzuen tipologiari** dagokionez, 2011n, prozesuen gai nagusiak honako hauek ziren: jaraunspenak (%42), aitona-amonekin egoteko ordutegiak (%29) eta azkenik, adineko ama zaintzeko denboraren banaketa anai-arreben artean (%29). Hasitako kasuetako 2 eten egin ziren, familia-gatazkaren maila altua zelako eta bitartekaritza-prozesuak eskatzen dituen gutxieneko errespetu-arauak betetzen ez zirelako. Kasu horiek 4-6 saiotan ixten ziren gehienetan, eta 1-2 hilabetez irekita zeuden.

2003. urtean Gasteizko Udalak bitartekaritza-esperientzia bat jarri zuen abian, Osasun eta Kontsumo Sailean (DEMSAC), kontsumoari eta auzokideen arteko arazoei lotutako gatazken inguruko eskaerei dagokienez.

Kontsumo arloko eskaerak, sail berean egin ahal zen arbitraje prozedurara jo aurretik fase. 2003ko lehen sei hilekoko eta 2006ko datu estatistikoak konparatuko ditugu. Lehenengo taulan ikus daitekeenez, 2003an landutako kasu guztien (111 espediente) ia %23 aldeak ados jarri zirelako ebatzi ziren (hau da, akordioarekin); espedienteen %50 baino zertxobait gehiago ondorioz gabe amaitu ziren, aldeetako bat edo biak agertu ez zirelako. Gainerako kasuak akordioz gabe amaitu ziren, eta horietako askotan arbitraje-prozedurara jotzeko konpromisoa hartu zuten aldeek, arbitroak eztabaida ebartziko zuen laudoa eman zezan. 2006ko ehunekoak antzekoak ziren, baina dagoeneko ia ez da hartzen arbitrajera jotzeko konpromisorik.

58. taula.

Kontsumo arloko bitartekaritzaren emaitzak Gasteizen

2003. ETA 2006. URTEETAKO LEHEN SEIHILEKOKO DATUEN KONPARAZIOA	KASUAK GUZTIRA	ADOSTASUNAREKIN	ADOSTASUNIK GABE	ONDORIOZIK GABE	ARBITRAJEA ONARTU DUTE
2003	111	25	29	57	43
2006	100	24	16	60	4

Iturria: egileak egin, udalbatzak emandako datuak oinarri hartuta.

Ondorengo taulan ikusten denez, **auzokideen arteko gatazka-egoerei buruzko eskaerak** gutxiago dira. 2003. urteko datuen arabera, 31 kasu landu ziren, eta %35,5 akordioarekin bukatu ziren. Gehien aipatutako arazoa zarata zen.

59. taula.

**Auzo-bitartekaritzan landutako kasuak.
Gasteizko Udala**

2003. URTEA HILABETEA	KASUAK GUZTIRA	ADOSTASUNAREKIN	ADOSTASUNIK GABE	ONDORIORIK GABE	GATAZKEN TIPOLOGIA	KASU KOPURUA
Martxoa	8	2	1	5	Zarata eta eragozpenak	17
Maiatza	8	2	2	4	Irainak	7
Uztaila	6	3	1	2	Zikintasuna	5
Urria	3	1	1	1	Txakurrak	3
Azaroa	2	1	0	1	Ura	3
Abendua	4	2	0	2	Gune komunak	1
GUZTIRA	31	11	5	15		

Iturria: egileak egina, udalbatzak emandako datuak oinarri hartuta.

Gatazken tipologiari dagokionez, ehuneko handienak zarata eta eragozpenei (%55) eta irainei dagozkie (%22,5); horrez gain, honako hauek agertu dira: zikinkeria, txakurrak, arazoak urarekin eta beste arazo batzuk gunetara.

Zerbitzu honetan kasuez arduratzen ziren bitartekari profesionalak bitartekaritzari buruzko berriazko prestakuntza zuten eta prestatuta zeuden bitartekaritza-prozesu formala garatzeko. Prozesuak mugatzen zuen eskaera bakoitzari eman beharreko denbora (45 minutu), eta denbora horretan aldeekin harremana sortu behar zen, eta bitartekaritza zertan datzan azaldu, bileraren oinarriko arauak aipatuz; ondorioz, geratzen zen denbora nahiko mugatua zen gatazka azaltzeko, konponbideak planteatzeko eta alde bientzako ona den soluzioa negoziatzeko.

Gaur egun, KIUBak arduratzen dira kontsumo arloko erreklamazioak izapidetzeaz.

Auzokideen arteko gatazkei dagokienez, eginkizuna abokatu bulego baten esku utzi zen. Dirudienez, jarraitzen duten prozesuak, bitartekaritza ez bada ere, aldean jarrerak hurbiltzea du helburu. Hala, prentsa artikulu batean (Berdonces, 2011), parte-hartzaile batek adierazi zuen: “aldean arteko elkarbizitza hobetu egiten da ‘abisu’ hori jaso ondoren, baldin eta auzokideek «gutxieneko gizalegea badute»”. Hortaz, arlo bietan, alde bien artean bitartekotza-lana egiten da, bitartekaritza-prozesurik gabe, hasieratik egiten zen bezala.

hauek ziren, besteak beste: ezkontza- edo bikote-hausturirik ez dagoen kasuetan eta guraso bakarreko familietan espezializatutako familia-bitartekaritzako zerbitzuak ematea, bizikidetzak gatazka saihestu eta baretzeko.

Foru-aldundiak bitartekaritzaren alde egiteko beste modu bat zerbitzu hori foru-aldundiaren menpeko zentro eta zerbitzuen funtzionamendua salatzen duten kexetan ager daitezkeen gatazka kudeatzeko erabiltzea da. Hala, **salaketa** horien ondorioz, **gizarte-zerbitzuen arloko ikuskapena** egiteaz gain, gatazka-egoerak bitartekaritza-prozesuaren bidez ebazteko aukera proposatzen da; izan ere, prozesu horretan, ikuskapen atalak, “konponbidea bilatu nahian, zentroarekin edo zerbitzuarekin harremanetan jarri eta arazoa konpontzen laguntzeko” eskatuko dio, “eta, hala bada, gatazka, salaketan adierazitako gertaerak argitzeko eskatuko zaio zentroari edo zerbitzuari”. Txosten honetan bitartekaritza-prozesuari eta bitartekariaren lanari eta eginkizunei buruz esandakoarekin bat, ez dirudi bitartekaritza-prozesurik egon denik, baizik eta adiskidetasunezko akordioa lortzeko ahalegin bat, **bitartekotza** antza duena.

Azaldutakoa alde batera utzita, hiru foru-aldundietako batek ere ez du txosten honetan aipatzeko moduko berriazko bitartekaritza-programarik, ezta herritarrentzat zabalik dagoen zerbitzurik ere, Arartekoak bidalitako kontsultari erantzunez adierazi ziguten moduan.

4.**EAEko bitartekaritzaren egungo egoera, foru-aldundiekin konparatuta**

Foru-aldundiek lagundu egin dute bitartekaritza beren eskumenen esparruetan garatzen, eta diru-laguntzak ezarri dituzte bitartekaritzarekin zuzenean edo zeharka lotutako jarduerak antolatzeko. Adibidez, orain dela gutxi (2017ko martxoan), Bizkaiko Foru Aldundiak **diru-laguntzak** eman zituen, emakumeen kolektiboak eta familiak gizartratzea helburu duten jarduerak sustatzeko eta –desberdintasunak kenduz eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatuz– sexuen arteko aukera-berdintasuna bultzatzeko. Diruz laguntzeko moduko jarduerak –familia arloan– honako

5.**Bitartekaritzarekin zerikusia duten beste esperientzia batzuk EAEn****5.1. Merkataritza-ganberak**

Dagoeneko 1994. urtean, Bilbo hiriak Europako beste merkataritza-ganbera batzuekin batera, Europako Arbitraje eta Bitartekotza Sarea eratu zuen, arbitrajea indartzeko eta beste bide batzuk –hala nola bitartekaritza– sortzeko helburuz. Bilboko Arbitraje Gorteak 2003-2006 aldirako prestatu zuen Plan Estrategikoan, Gatazka Ebazteko Zerbitzua ezartzea jaso zen hazkunde-estrategien artean. 2006ko ekainean,

bi lan-ildo finkatu ziren: prozedura horietan esku hartuko duten profesionalak hautatzeko eta prestatzeko irizpideak ezartzea, eta sustapen- eta **marketin**-jarduerak jasoko dituen plan lan egitea.

Auzi zibil eta merkataritza-koetako bitartekaritza buruzko martxoaren 5eko 5/2012 Legearen **azken xedapenetako bigarrenaren** bidez, martxoaren 22ko 3/1993 Legearen (Merkataritza, Industria eta Nabigazio Ganbera Ofizialen Oinarrizko Legea) 2. artikuluko 1. apartatuaren i) idatz-zatia aldatu zen, eta honako idazketa hau eman zitzaion: *“bitartekaritza bultzatzea eta garatzea, bai eta merkataritza-arbitraje-ko funtzioak egitea, nazioan zein nazioartean, indarrean den legedian zehaztutakoarekin bat”*. Hala ere, familia arloan bezala, 5/2012 Legea indarrean jarri baino lehen hasi zen EAEn merkataritza arloko bitartekaritza-prozesuak lantzen.

Bilboko Merkataritza Ganberaren esperientzia pilotua: Merkataritza arloko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua (gainerako merkataritza-ganberak ez daukate edo ez dute eduki bitartekaritza-zerbitzu aktiborik, horri buruzko prestakuntza jaso duten arren).

2007. urtean, esparru-hitzarmena sinatu zen Eusko Jauriaritzako Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzaren Sailarekin arbitrajea eta gatazkak konpontzeko beste bide batzuk sustatzeko aldera. Hitzarmen horren babespean lehenengo kasuak azaldu zirenez, bitartekariak hautatzeko eta prestatzeko programa bat zehaztu zen, 2008ko lehen seihilekoan garatu zena. 2009. urtean, Bizkaiko Lurralde Historikoko enpresen arteko gatazkak ebazteari buruzko azterlan bat egin zen, enpresa horiek zer-nolako gatazkak zituzten eta horiek konpontzeko erabili ohi zuten bidea ezagutzeko (bitartekaritzaren zabalakude-lana hobeto bideratze aldera). Hitzarmen berri bat sinatu zen, kasuak bitartekaritza-zerbitzura bideratzeko proiektu pilotu bat abian jartzeko asmoz; proiektuan **merkataritza arloko Bilboko bi epaitegiek** parte hartuko lukete. Proiektua abian jartzeko unea atzeratu egin zen, eta azkenean, **2011ko irailean jarri zen martxan bitartekaritzako proiektu pilotu hura**.

60. taula.

Bitartekaritza-espeditentak Bilboko Merkataritza Ganberan (2011-2012)

URTEA	HILABETEA	BIDERATU DIRENAK
2011	3 hilabete (urtirik abendura bitartean)	5
2012	12 hilabete (urtariletik abendura bitartean)	15

Iturria: egileak egina, Bilboko Merkataritza Ganberak emandako datuak oinarri hartuta.

Eusko Jauriaritzak 2013an aurrekontuan egin behar izan zituen murrizketen ondorioz, amaitu egin zen proiektu horren finantzaketa. Hala eta guztiz ere, Bilboko Merkataritza Ganberak programa pilotua beste urte batez mantendu zuen ekonomikoki, eta gaur egun, unean uneko kontueta-rako mantentzen du, enpresek hala eskatuta. Egia esateko, 2012tik ez dago berariazko bitartekaritza-zerbitzurik, web orrian jarritako publizitateak bertan jarraitzen duen arren. Gainera, orain dela gutxi, merkataritza arloko bitarteka-

ritza-prozesu bat burutu zen zerbitzua eskatu zuen atzerriko enpresa batekin sortutako gatazka konpontzeko. Prozesua arrakastatsua izan zen.

Bilboko Merkataritza Ganberaren **web orrian**, bitartekaritzaren ezaugarriak zerrendatzeaz gain, argi esaten da bitartekaritza zer ez den (ez da terapia bat, aholkularitza, ezta defentsa juridikoa ere). Gainera, bitartekaritzan aritzen diren profesionalak berariazko prestakuntza izan behar dutela azpimarratzen da. Bitartekaritza-prozesuan zehar aldeetako batek aholkuak behar baditu, bitartekariak beste bati kontsulta egitea proposatuko dio (inoiz ere ezin izango da bitartekaria bera izan). Aldeek behar duten informazio juridiko edo teknikoak jasota, bitartekaritza-prozesura itzuliko dira, horrekin jarraitzeko.

5.2. Kooperatibetako Gatazkak Ebazteko Euskal Zerbitzua

Euskadiko Kooperatiben Goren Kontseiluaren **arautegiak**, euskal kooperatibetan sortzen diren gatazkak ebazteko prozedurei buruzkoak, Euskadiko Kooperatibei buruzko **ekainaren 24ko 4/1993 Legearen** 145. artikulua f) idatz-zatian xedatutakoarekin bat, Kontseiluaren eginkizunetako bat **sozietate kooperatiboetan sor daitezkeen gatazkak ebaztean** esku-hartzea dela ezarri zuen. Horretarako, arbitrajea edo gatazkak ebazteko bide alternatiboak erabiliko dira, eta zerbitzuaren erabiltzaileek adiskidetze eta/edo bitartekaritza prozeduren artean hautatzeko aukera bermatuko da. Zerbitzua **Kooperatibetako Gatazkak Ebazteko Euskal Zerbitzuak –Bitartu–** osatzen duen batzordearen baitan garatzen da.

2013ko urtarrilaren 22ko Ebazpenaren bidez, Euskadiko Kooperatiben Goren Kontseiluaren lehendakariak argitara eman zuen 2012ko urtarrilaren 19ko **euskal kooperatiben gatazkak ebazteko prozeduren Araudiaren** aldaketa; izan ere, zioen azalpenean, baita 37. eta 68. artikuluetan ere, “bitartekaritza” buruzko aipamena kentzeko ebatzi zuen. Era berean, bitartekariari eta bitartekariari buruzko erreferentzia ezabatu zen zioen azalpenean eta 7., 9. eta 14. artikuluetan, 34.k) artikuluan eta VII. tituluko edukian (bitartekaritza buruzkoan). Araudiak bitartekaritza arautzen zuen VII. tituluaren, eta hori ezabatu egin zen, indarrean dauden arbitraje-eta adiskidetze-prozesuak utzita.

5.3. Profesionalen elkargoak

Auzi zibil eta merkataritza-koetako bitartekaritza buruzko martxoaren 5eko 5/2012 Legearen **azken xedapenetako lehenengoak** (ñ) idatz-zatia gehitu zuen Profesionalen Elkargoari buruzko otsailaren 13ko 2/1974 Legearen 5. artikuluan. Horren bidez, legegileak bitartekaritza bultzatu eta garatzeko duen interesa jasotzen da:

“5. atala.- Profesionalen elkargoari dagokien honako eginkizun hauek betetzea, beren lurralde-eremuan:

(...)

ñ) Bitartekaritza bultzatzea eta garatzea, bai eta arbitraje-funtzioak egitea, nazioan zein nazioartean, indarrean den legedian zehaztutakoarekin bat”.

Jarraian, labor-labur aztertuko da EAEko profesionalen elkargo batzuen egoera.

Gizarte Hezitzaileen Euskadiko Elkargoa

Elkargokideek zein erabiltzaileek aurkez ditzaketen erreklamazioak jaso, aztertu eta ebazteko prozedura bat dauka; ez zaio aurrekonturik esleitu eta emandako informazioaren egunera arte ez da jarduketaren eskaerarik jaso. Leihatila bakarreko sistema telematikoa bat du, kexak eta erreklamazioak aurkezteko.

Gizarte-langileen elkargoak

Elkargokideei zuzendutako berariazko prestakuntzaz gain, ez da topatu gaian espezializatua den lantalderik profesionalen elkargo horietan; ez dute EAEn bitartekaritza-zerbitzurik eskaintzen.

Abokatuen elkargoak

Bitartekaritza-batzordeak dituzte eta erregistro propioa –lurralde historiko bakoitzean independentea– duten **bitartekaritza-zerbitzuak** eratu dute.

Adibidez, [Arabako Abokatuen Elkarte Ofizial Ohoretsuaren](#) bitartekaritza-erakundea, [ICAGI](#) Gipuzkoan, edota orain dela gutxi Bizkaian eratutako [SEMICASB](#) (Bizkaia Jaurerriko Abokatuen Bazkun Ohoretsuaren bitartekaritza-zerbitzua); azken hori bitartekaritza-erakunde gisa inskribatuta dago Justizia Ministerioaren Bitartekarien Erregistroan, familiaz arduratzen den atal berezia du, eta bertako bitartekariak euskal erregistroan daude. Bizkaiko Lurralde Historikoa, adibidez, 2017an, bitartekaritza-zerbitzua finkatzeaz gain, azterketa-taldearen bidez lan egin du, bitartekaritzaren hainbat alderdiri buruzko hausnarketa egin du eta gaiari buruzko prestakuntza jaso du.

Psikologoaren elkargoak

Bizkaiko [elkargoak](#) bitartekaritza-batzorde bat du, arloan egon daitezkeen kontu guztiak joratzeko, barne mailan zein elkargotik kanpo, eta parte hartzen du psikologia juridiko eta bitartekaritza arloaren koordinakundean. Prestakuntza- eta zabalkunde-jarduerak antolatzen ditu, baita jardunaldi teknikoak eta bestelakoak ere, Euskal Autonomia Erkidegoko Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordean parte-hartzeari loturikoak. Elkargokideei aholku ematen die psikologia juridiko eta bitartekaritzari lotutako gaien inguruan.

Gipuzkoako elkargo ofizialak [psikologia juridiko eta bitartekaritzako lan arloa](#) du. Hala ere, elkargoaren web orrian sartuz gero, konturatzen gara ez dela bitartekaritza, psikologia juridikoa eta peritutzua baizik.

[Arabako Lurralde Historikoan](#) ez dugu berariazko ezer aurkitu gai horren inguruan.

Bide, Kanal eta Portuetako Ingeniarrien Elkargoa

Estatu mailako profesionalen elkargo horrek autonomia-erkidego guztietan ditu egoitzak, baita EAEn ere, eta hainbat zerbitzu eskaintzen dizkie elkargokideei eta erabiltzaileei. Horien artean, “MediaCAMINOS” dago, bitartekaritza-zerbitzu bat, arloko gatazkak konpontzeko. Profesionalak (bitartekaritzan diharduten bide, kanal eta portuetako ingeniariak) jasotzen dituen txandakako zerrenda baten bidez funtzionatzen du: zerrendako bat izendatzen da aldeek eskatzen dutenean, modu librean hautatzen dutenean, edo bestela, izendapen judizialaren bidez.

“MediaCAMINOS” osatzen duten profesionalak bitartekaritzari buruzko berariazko prestakuntza dute, oinarrikoa zein jarraitua, eta sinatuta daukate dagokion erantzukizun zibileko aseguruak; hori guztia, auzi zibil eta merkataritza-zerbitzuko bitartekaritzari buruzko 5/2012 Legea eta hura garatzeko 980/2013 Errege Dekretua betez. Era berean, [estatutu](#) propioak ditu, eta [kuota eta tarifak](#) taulak, bitartekariak izena emateko ordaindu behar duten kuota eta zerbitzua erabili nahi dutenentzako tarifak jasotzen dituztenak.

Zerbitzu horretan lantzen diren kasuek honako gai hauekin zerkusia dute: ingeniari zibila, herri-lana, emakidak, garrarioak, eraikuntza eta eraikigintza, portuak eta kostaldeak, hirigintza eta lurralde-antolamendua eta ingurumena.

Zerbitzuan diharduten profesionalak bitartekaritzapean jartzeari buruzko klausula bat (arbitrajera edo auzibidera jo aurretik bitartekaritza-ahalegina egitea aurreikusten duena) kontratu guztietan gehitzea proposatu dute.

Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofiziala

2014ko abenduko batzar orokorrean [EHAEOKo Bitartekaritza Zerbitzuaren Erregelamendua](#) onartu zuen elkargoak. Zerbitzua gizarte osoari zuzenduta dago, mota guztietako gatazkak, batez ere, arkitektura, hirigintza eta eraikuntza arloetakoak, bideratzeko. Ekimena bitartekaritza bultzatu eta garatzeko sortu zen; horrela, arkitektoen eskura baliabide berri bat jarri zuen, beren jarduera betetzen laguntzeko (eta nahi dutenei bitartekaritzaren inguruko prestakuntzarako, baita elkargokide guztientzat zabalkunde-bidea izateko ere).

5.4. Elkarlan Zuzenbideko Praktikak¹⁴

Orain dela 20 urte baino gehiago Estatu Batuetan sortu zen Elkarlan Zuzenbidea (*Collaborative Law*) 2013an iritsi zen Euskadira, hain zuzen, [Zuzenbide Kolaboratiboko Euskadiko Elkarte](#) eratu zen urtean. Gatazkak konpontzeko sistema alternatibo bat da (ADR direlakoetako bat), horretarako egozia, ikuspegi orokor eta holistikoa duena. Elkarlan zuzenbidea defentsa juridikoa eta justizia ulertzeko modu berria da, printzipio eta balio berritzaile batzuetan, elkarlanean eta adiskidetzeko nahian oinarrituta.

¹⁴ Ana Armesto elkarlan-zuzenbideko abokatu, bitartekari eta arbitroak emandako informazioa.

Kasu baten inguruko negoziatio-prozesuak, alde bien defentsa abokatuen bitartez, bezeroen beharretan eta interesetan (askotan aldeek ere ikusten ez dituztenetan) jartzen du arreta, jarrera juridikoetan baino. Pertsona eta arazoa bereizita lan egiten da, emozioak eta aldeen arteko harremanak kudeatuz, adostutako eta behar bezalako konponbide baten bilaketan eta onartzean parte har dezaten.

Aldeek abokatuekin batera hartzen dute parte negoziatioan (beste aditu eta profesional kualifikatu batzuk ere egon daitezke, parte-hartzaile neutral moduan), gatazkaren erantzukizuna bere gain hartzen dute eta konpromiso zuzena hartzen dute konponbide bat aurkitzeko. Horrela, hobeto uler dezakete gatazkaren funtsa eta ohartzen dira hasierako jarrera juridikoa benetan bat datorren beren interes eta beharrek. Alde bakoitzaren benetako lehentasunak ezagutzen badira (batzuetan jarrera juridiko hutsekin bat ez datozela kontuan hartuta), aldeek bien artean konponbideak sor ditzakete, baita biak gogobetetzeko aukera berriak –beste era batera ezkutatuta daudenak– aurkitu ere.

Aldeek eta abokatuek, baita aholkulariek ere, elkarlanean parte hartzeko hitzarmena sinatzen dute eta fede onez ahaleginak egiteko konpromisoa hartzen dute. Lanaren oinarria taldean egiten den negoziatioa da; izan ere, abokatuek, bezeroek, beste profesional neutral batzuek, adituek eta bide egileek, elkarlanean aritzen dira, sormenezko soluzioen bidez, eta errespetu, gardentasun, ekitate eta konfidentzialtasuna bezalako balioak betez, epe luzerako akordioa lortzeko. Prozesu horretan aldeak dira protagonista konponbideen bilaketan; hala ere, txosten honen ondorioetarako, ez dugu prozesu hori bitartekaritza josten.

5.5. Bitartekaritza espetxe arloan

EAEk hainbat proiektu izan ditu bitartekaritza eta prozesu leheneratzaileak espetxe arloan ezartzeko. Ekimen horiek elkarte eta fundazio batzuek garatu dituzte eta irimotasun eta ardura handiz egin dute lan EAEko espetxeetan, bi lan-ildo desberdinetan:

- **Espetxe bitartekaritza**, presoen arteko gatazkak, eta presoen eta beren zaintzaz arduratzen diren funtzionarioen arteko gatazkak bideratzeko. Prozesu horietan, batzuetan, harremanak leheneratzeko prozesuak eta espetxe barne ordenamendua hautsi izanak eragindako prozesuak gurutzatzen dira; azken horiek nahitaez inposatu behar direnez, bitartekaritza edo prozesu leheneratzailea ezarritako zehapen administratiboaren osagarria izango da, edo horren orde ezarriko da aukera hori ematen duten kasuetan.
- **Zigor-bitartekaritza zigorra bete bitartean**: prozesu leheneratzaileetan, zigortuak espetxean sartzea eragin duten egitateen erantzukizuna bere gain hartzen duenean, eta egitate horien ondorioei eta eragindako kalteei aurre egiten dienean, biktimari kalteak ordaintze aldera. Era berean, biktimak prozesu leheneratzailean parte hartzeko nahi izatea eskatzen du, baita bilera bat antolatzea ere, biktima era aktiboan erreparazio horretan kokatuko duen konponbide bat ezartzeko.

Adibidez, beste esperientzia batzuk aipatzeko aukera galarriz gabe, Berritzu elkarteak **Arabako Espetxean 2013tik 2017ra bitartean** burutu zuena aipatuko dugu:

Kasuak hautatzeko irizpideak honako hauek dira: zigortuaren borondatea eta prestasuna; eta zigor-bitartekaritza bidez lantzeko moduko delitua izatea, hala nola lesioak, pertsonen aurkako indarkeria edo larderia erabiliz egindako lapurreta, familia barruko indarkeria, bide-segurtasunaren aurkako delituak eta estupefazianteekin trafikatzeko, besteak beste (batez ere pertsonen arteko interakzioei loturiko delituak lehenetsita). Era berean ezinbestekoa da landu nahi den egitatea zehazki identifikatzea.

Lau urte horietan artatutako pertsonen kopurua 48 zen; horietatik 4 kasutan ez zen prozesua hasi, eta %92k egin zuten (44 pertsona).

61. taula.

Justizia Leheneratzaileari buruzko datu estatistikoak Arabako Espetxean (Berritzu elkarteak jasotakoak)

PROZESUAREN FASEAK	PERTSONA KOPURUA	EHUNEKOA
Programa ez da onartu	4	%8,3
Prozesua uztea	8	%16,6
Prozesuaren hasierako faseak	2	%4,16
Egitateak onartzea, horien erantzukizuna hartu gabe eta kalteaz ohartarazi gabe	1	%2
Erantzukizuna bere gain hartzea, kalteaz ohartarazi gabe	1	%2
Eragindako kalteaz ohartaraztea, ordaintzeko prestasunik gabe	2	%4,16
Eragindako kalte ordaintzeko prestasuna	32	%66,6
GUZTIRA	48	%100

Iturria: Berritzu elkarteak emandako informazioa.

Proiektuaren erronkak

Batzuetan gerta daitezke **kaltegileak** erantzukizuna bere gain ez hartzea, biktimari eragindako kalteaz ez ohartzea edo kalte konpontzeko prest ez egotea, benetan nahi ez duelako edo baliabide materialik ez duelako. Edonola ere, prozesua burutu duten pertsona batzuek honako adierazpen sakon hauek egin dituzte:

- *“Gelditzeko eta nire jokabideaz eta horren ondorioez hausnartzeko aukera eman dit; lehenago, saihesten nuen hori egitea, urduri jartzen ninduelako”.*
- *“Garrantzitsua da neure pentsamendu eta sentimenduak –nire delituez eta biktimaz zer pentsatzen dudana– hitzez adierazteko esparru bat izatea, ordura arte ez nuen halakorik izan”.*
- *“Esparru horrek nire iritzi, sentimendu, gogoetaz ohartarazteko aukera eman dit, batzuk nahikoa aztoratzaileak iruditu zaizkidan arren”.*
- *“Eragindako kalteaz jabetzen lagundu dit. Ez nuen uste ondorioak hain zabalak izan daitezkeenik”.*

- “Nire egintzen eta niri eta nire ingurukoei eragindako ondorio negatiboen ‘kaltetudun’ naizela konturatzea ere garrantzitsua izan da”.
- “Uste dut lehenengo aldiz hitz egiten dudala delituaz horren aurrean jarrera aktiboa hartuta, protagonismo handiagoz, borondatez, esan dezakedanak kaltetuko nauela pentsatu gabe”.
- “Banakako arreta izatea, espetxeko egunerokotasunari buruz lasai hitz egiteko, nire kezka, arazoak, poztasunak... ondorioen beldurrik gabe partekatze. Ez duzue zerikusirik espetxearekin”.

Azalduetako erronka handietako bat **biktimak aurkitzea** izan da, batetik, kalitateari eutsiz, eta bestetik, biktimen intimitatea eta datu pertsonalen babesari buruzko legedia (DPBL) errespetatuz. 7 kasutan ez dute prozesuan parte hartu nahi izan. Prozedura **hiru baldintza bete ondoren** burutu da:

- epaian frogatutako egitateak abiapuntu hartuta, gertatutakoa, aurrekariak eta biktimak edo biktimen jasandako ondorioak kontatzeko esparrua uztea;
- biktimei delitua nola bizi izan duten kontatzen uztea eta entzutea, gehienetan ez baitute espaziorik ez denborarik izan mina, beldurra, ezintasuna edo errua (“erasotzen utzi dutelako”) bezalako emozioak adierazteko;
- biktimari azaltzea kaltegieak prozesuan parte hartuko duela, gertatutakoaren erantzukizuna bere gain hartzen duela edo prest dagoela kaltea konpontzeko; kaltegieak prozesuan parte hartzeko adierazi duen borondatea “benetakoa” dela ulertarazi behar zaio biktimari.

Ondoren, biktimak Justizia Leheneratzaileko prozesuan parte hartzeko prest zeudela egiaztatu da. Batzuetan, nahikoa izan da kalte egin dienak “barkamena eskatu” nahi duela konturatzea, eta askotan, kaltegieak idatzitako gutuna irakurtzea, kaltea konpontzeko. Beste batzuetan, alde biak elkartu egin dira:

62. taula.

Justizia Leheneratzaileari buruzko datu estatistikoak Arabako Espetxean (Berriztu elkarteak jasotakoak)

BURUTUTAKO PROZESUAREN FASEAK	BIKTIMA KOPURUA	EHUNEKOAK
Egonlekua jakiteko fasean	1	%3,3
Egonlekua ezezaguna	8	%26,6
Parte hartzeko borondatearik eza	7	%23,3
Gutuna irakurtzea eta gutun bidez komunikatzea	2	%6,6
Gutuna irakurtzea eta elkartu nahi ez izatea	9	%30
Gutuna irakurtzea eta biktimarekin elkartzea	3	%10
GUZTIRA	30	%100

Iturria: Berriztu elkarteak emandako informazioa.

Parte-hartzaileek honako hau adierazi dute, besteak beste:

- “Esaiozu gutuna gustatu zaidala eta ondo izatea opa doidala”.

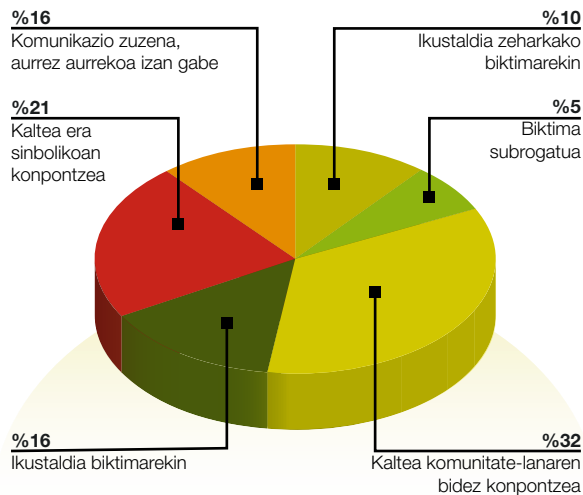
- “Harrituta geratu naiz, ez nuen espero barkamena eskatuko zidala. Ez diot gaitzik opa, eta barkamena eman nahi diot, baina oso gogorra egiten zait aurrez aurre topatzea”.
- “Inork ez dit horrela barkamenik eskatu, ezta hain larria ez den gauza batengatik ere. Harrituta nago espetxean dagoen pertsona bat, egin didana egin duena, gai dela horrelako hausnarketa egiteko eta erantzukizuna bere gain hartzeko”.
- “Pertsona horrek egin didana barkaezina da. Ezin du ezer egin kaltea konpontzeko. Hala ere, barkamena eskatzen didala eta nik barkatu ezin didala jakingo duela jakitea, gauzak argituko bagenu bezala da niretzat”.

Konponbide leheneratzailea. 2013tik 2017ra bitarteko datu estatistikoak

Komunikazio-prozesua hainbat erara egin da. Kasu batzuetan biktimarekin zuzeneko bilera egin da, beste batzuetan, komunikazio zuzen hori ez da aurrez aurrekoa izan. Kasu batzuetan, zeharkako biktima edo biktima subrogatuak behar izan dira. Kalteen konponketari dagokionez, kasu batzuetan sinbolikoak izan dira, eta beste batzuetan, komunitateari zuzendutako erreparazio baten bidez egin da.

7. grafikoa.

Arabako Espetxean burututako kalte-konponketak



Iturria: Berriztu elkarteak emandako informazioa.

III. KAPITULUKO ONDORIOAK

1. Beharrezkotzat hartzen da **komunitatean bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailearen erabilera sustatzea**, gizarte berria –non herritarrek parte-hartzaileagoak diren eta beren egintzen eta horien ondorioen erantzukizuna bere gain hartzen duten– eraikitzeko lehenengo oinarri baita.

2. Udalak bitartekaritzaren alde egitearen garrantzia

Euskadi gai horretara aurrekontu handienetako bat bideratzen duen eta -gainerako erkidegoekin konparatuta- doako bitartekaritza-zerbitzu eta programa publiko ugari duen autonomia-erkidegoa denez, ordainik ere, sendotu behar da gure udalek bitartekaritza-kulturarekin duten konpromisoa, bitartekaritza ezagutu eta txerta dezaten, bai administratuari, bai antolakunde propioari eskaintzeko, barne mailan (lan arloan) zein hirugarrenetik harremanetan.

3. Bitartekaritza partzialki eta zatika ezarri da udal esparruan.

Udal esparruko bitartekaritza-programa edo baliabideak (batez ere komunitate eta familia arlokoak) esperientzia aberatsak eta finkatuak dira udal batzuetan. Hala ere, ez dira oso ugari eta gehienak Bizkaian garatu dira edo garatzen dira. Txosten hau egitean, Arrigorriaga, Barakaldo, Basauri, Galdakao, Mungia, Portugalete, Sestao eta Amurrioko udalek jasotzen dute komunitate- edo familia-bitartekaritzako zerbitzu bat baliabide publikoen eskaintzan. 2018an, Etxebarriko Udala ere gehitu da, baina oraindik ez dago horri buruzko datu estatistikorik.

Bitartekaritzaren eraginkortasuna -komunitate arloko gatazkak kudeatzeko tresna gisa- agerian jarri da abian dauden esperientzietan. Udalek lehenengo maila izan behar dute gatazkak modu alternatiboan kudeatzeko sarean, desadostasunak lehenago konpontzen laguntzen dutelako, eta gora egitea, gogortzea eta judizializatzea saihesten dutelako. Hori dela eta, ezinbestekoa da bitartekaritza udal guztietan ezartzea, gaurdaino egindakoa ez baita nahikoa.

4. Tokiko Administrazioak modu oro hartzaile eta koordinatuan ezarri behar du bitartekaritzaren kultura.

Bitartekaritzak ezin du bere ahalmen osoa erakutsi, udal bitartekaritza-zerbitzuen artean, eta zerbitzu horien eta zentro pribatuen artean guztiak aberasten dituen komunikazio egokirik eta benetako koordinazio efizienterik ez badago.

Bitartekaritza-zerbitzu desberdinak (familia zein komunitate arlokoak) **ez daude lotuta** (erakunde berak kudeatzen ez baditu). Egiten diren txostenak oso desberdinak dira, eta kontzeptu ezberdinak erabiltzen dituzte antzeko egoerak deskribatzeko; ondorioz, zaila da zerbitzuak konparatzea. Zenbait udaletan **ikasitakoa beste udal ekimen batzuetarako baliagarria izan daiteke, hala ere, horretarako, gutxieneko jarraibide komunak ezarri eta datuak eguneratu eta modu homogeneoan bildu behar dira**, baliabideen balioa agerian jartzeko. Halaber, berrelikatuko den eta zerbitzu horien kalitatea eta beharrak ebaluatzeko balio izango duen lan-sare bat sortuko litzateke (ez kontrol-mekanismo gisa, ikasteko eta baterako hausnarketa egiteko baizik).

5. Finantzaketa-eredu bat, nahikoa eta egokia, izateko beharra.

EAEk finantzaketarako eta arlo horretara bideratzen diren baliabideak planifikatzeko eredu bat behar du, bitartekaritza-zerbitzu publikoen garapena epe ertain eta luzera bermatuko duena. Baliabide horietan sartu behar dira

bitartekaritza-zerbitzu publikoak sortzera eta profesionalak kontratatuz bideratzen diren horiek. Finantzaketa honako hauek egiteko erabili behar da: zabalkunde- eta sentsibilizazio-kanpainak; bitartekarien, karrera judizial eta fiskala osatzen dutenen eta beste eragile juridiko batzuen prestakuntza; sortuta dauden bitartekaritza-zerbitzuak ebaluatu, ikertu eta ikuskatzeko prozesuak.

Agerian jartzen da udal bitartekaritza-zerbitzuen baliagarritasuna, hurbilekoak direlako eta herritar guztiek erabil ditzaketelako; hala ere, operatiboak eta iraukorrak izan daitezten, **aurrekontuan partida egokia izan behar dute, eragiten dituzten gastuak ordaintzeko**; hori guztia, zerbitzuen lana komunitate osoaren mesederako dela kontuan hartuta. Doako eta hurbileko zerbitzua denez, errazagoa da herritarrek bertara jotzea, ez baitute ezer galtzen, hasieran lor dezaketen emaitzaren inguruan eszeptiko samar badaude ere. Udal zerbitzu eta programak garatzeko esperientziek erakusten dutenez, oso emaitza onak lortzen dira, eta horrek lagundu egingo du hasierako mesfidantza hori hausten, erabiltzaileak zerbitzura jo dezaten eta gomenda dezaten, esperientzia propioaz baliatuz. **Bitartekaritzaren eraginkortasuna -komunitate arloko gatazkak kudeatzeko tresna gisa- agerian jarri da abian dauden esperientzietan. Denboran iraungo du eta, zalantzarik gabe, finkatu egingo da.** Lehenengo urratsa dira gatazkak modu alternatiboan kudeatzeko, eta desadostasunak lehenago konpontzen laguntzen dute, gora egitea, gogortzea eta judizializatzea saihestuz.

6. Bitartekaritza pribatua sustatzeko eta babesteko ekintzak aztertzearen komenigarritasuna.

Garrantzitsua da bitartekaritza-zerbitzuak honako hauetan ezartzea: merkataritza-ganberak, kooperatibak, profesionalen elkargoak; zalantzarik gabe, haien esperientziak aberastu eta osatu egiten du zerbitzu publikoaren jarduna. Hori dela eta, Administrazioak baliabide ekonomikoak bideratu beharko ditu **bitartekaritza pribatua** garatzera, bitartekaritza eta Justizia Leheneratzai- learen arloan diharduten profesionalen eta erakundeen mesederako izango baita. Gainera, dinamizatu egingo du gaian adituak diren espezialista publiko zein pribatuen eta dagozkien erakundeen arteko koordinazioa eta lankidetzak, bitartekaritzaren berri emanez eta ezagutza zabalduz.

7. EAeko bitartekaritza-zerbitzu eta -programetan ezartzeko eredu homogeneo baten premia.

Bestalde, bitartekaritzan garatzen ari diren eredu desberdinak probatu (indarguneak, eraginkortasuna, ahulguneak eta hutsuneak) eta estatu mailan eta Europan erabiltzen direnekin konparatu behar dira, EAE osoan eredu uniforme bat egituratzen saiatzeko, arlo eta lurralde bakoitzaren berezitasunak aintzat hartuta.

Administrazioaren sektore batzuetan nahastuta daude bitartekaritza kontzeptuari loturiko terminoak, eta horrek eragozten du sistemaren garapena eta bitartekaritzaren eredu EAEn ezartzea, aurreko kapituluen ondorioetan dagoeneko adierazi dugun moduan.

8. **Bitartekaritza-baliabideen kalitatea kontrolatzeko tresnak uniformeak eta lotesleak izatearen komenigarritasuna.**

Gaur egungo mekanismoak, sendotu edo ezarri behar direnak, erakunde publiko eskudunak ezarritako barne mekanismoak dira, zerbitzuak ebaluatzeko eta ikuskatzeko; ez dira kontrol-prozesutzat jotzen, baizik eta profesionalek ikasteko eta hausnarketa egiteko mekanismoak dira, zaintzeko bide gisa; ematen diren bitartekaritza-zerbitzuei buruzko kanpoko ebaluazio independenteen bidez ere burutzen dira.

9. **Nahikoa informazioaren eta bitartekaritza-zerbitzuei buruzko informazio maila hobetuko duten adierazle homogeneoen premia.**

Datu estatistikoak biltzeko orduan, nomenklatura koherentea erabili behar da datuen bilakaera denboran zehar konparatu ahal izateko, bai zerbitzu batean, bai hainbat zerbitzu publikoren artean.

EAEko administrazio publikoek, eta batez ere, udal bitartekaritza-zerbitzuek bitartekaritza buruzko datu-ba-se irmo eta adostu bat behar dute (bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailean eskaintzen dituzten baliabide guztiei buruzko datuak eta zerbitzu bakoitzak sortzen dituen datu estatistikoak jasoko dituen), guztientzat derrigorrezkoak izango diren elementu komunekin eta

zerbitzu bakoitzak –bere ezaugarriak eta kasuen tipologia kontuan hartuta– askatasunez hauta ditzakeen elementuekin. Hori guztia oso garrantzitsua izango litzateke bitartekaritzaren erabilera sustatzen eta zabalkundea bultzatzen jarraitzeko, eta balio izango luke gaurdaino EAEn egindako lana hobeto kontrolatzeko eta berraztertzeko; azterketa enpirikoek lagunduta, aurrera egingo dugu sistema ezartzeko bidean.

Era berean komenigarria izango litzateke zerbitzuetara hurbiltzen diren eta prozesua akordioarekin zein akordio-rik gabe amaitzen duten erabiltzaile guztiei gogobetetasun maila neurtzeko inkestak egitea.

10. **Bitartekaritza eta Justizia Leheneratzaileari buruzko ezagutza udalerrietan areagotzeko beharra.**

Udaletan baliabideei buruzko ezagutza areagotu behar dela antzeman da. Izan ere, zerbitzuak ematen dituzten udaletan egiaztatu da funtzionario batzuek eta eraikin berean lan egiten duten langile batzuek ez dakitela zerbitzua hor dagoela eta zer eginkizun betetzen dituela.

Premia hori bereziki nabarmena da jendaurrean lan egiten duten langileen artean; izan ere, egiten dituzten gestioetan, askotan, justiziako aurkakotasun ereduak ez diren metodo alternatibo edo osagarriak erabiltzen dituzten zerbitzu egokietara bideratu ahal izango litzakete kasuak.



Inkesten, galdetegien eta elkarrizketen ondorioak

k a p i t u l u a

IV. kapitulua

Inkesten, galdetegien eta elkarrizketen ondorioak

1.

Bitartekaritza-zerbitzuen erabiltzaileei egindako norberak betetzeko inkestak (5.C1. eranskina)

1.1. Datu orokorrak

Udal bitartekaritza-zerbitzuei, FBZri eta BJZri bidalitako galdetegiaren zati orokorrean honako informazio hau biltzen da: zerbitzua edo programa, inkestatuen adina eta generoa, bitartekaritza-prozesuan jorratutako gatazka-mota, prozesuak iraun duen denboraren pertzepzioa, eta, azkenik, nola izan zuten zerbitzuaren edo programaren berri, eta akordiorik lortu zuten.

112 galdetegi bildu dira, eta, horietatik, 105 izan dira baliokoak¹⁵. **Partaidetza %12koa** da balizko parte-hartzaileekiko, datuak igorri dituzten zerbitzuak kontuan hartuta; hala ere, zerbitzu batetik bestera, gorabeherak daude zifretan. Bidalitako galdetegi ia gehienak, %87,50, Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzutik datoz, eta haren ondotik Barakaldoko Udaleko bitartekaritza-zerbitzua doa (%8)¹⁶.

Parte-hartzaileen adinari erreparatuta, ikusi dugu 31 eta 50 urte arteko tartean daudela gehienak (parte-hartzaile guztien

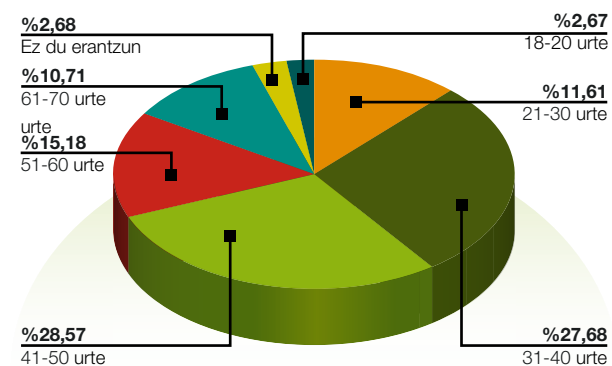
¹⁵ 5. eranskinean, galdetegiaren emaitza osoak jaso dira.

¹⁶ Galdetegi horietatik, azkenean, 2 bakarrik hartu dira kontuan, bidali diren gainerako inprimakiak osatu gabe zeudelako.

%56,25). **Generoari dagokionez, %55,36 gizonetakoak dira, eta %42,86 emakumeetakoak.**

8. grafikoa.

Idatzizko inkestaren parte-hartzaileen adina



Iturria: egileak egina.

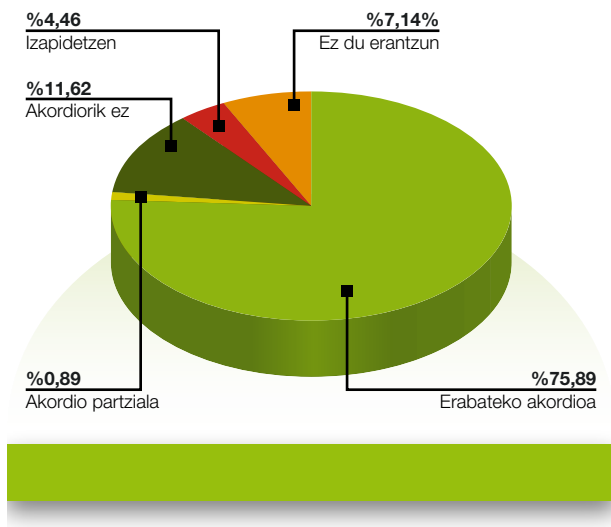
Gatazka-motaren arabera, zigor-arloko auzien ehunekoak da handiena (%47,32), batik bat galdetegiak BJZtik datozelako. Hala ere, jurisdikzio penalean izapidetutako auzi batzuetan, familiaren edo auzokoen artekoak dira gatazkek. Izan ere, inkestatuek adierazi dute horixe dela gatazka-mota, tipologia penala alde batera utzita, azken kontzeptu hori gehiago erabiltzen baita familiaren edo auzokoen arteko harremanetatik kanpo gertatzen ez diren eraso, lapurreta eta mehatxuetarako.

Prozesuaren iraupena dela-eta, inkestaturen ia %10ek adierazi zuten beraien **prozesuak hiru hilabete eta egun bat baino gehiago iraun zuela**. BJZri, eta, zehazki, zigor-ar-loko auziei, dagozkien kasuetan, gogorarazi beharra dago, jarduera-protokoloaren arabera, bitartekaritzak ez duela 2 hilabete baino gehiago iraun behar, eta, luzeago jotzen badu, justifikatu egin behar dela. Familia-bitartekaritzarako, 4 hilabetekoa da muga, familia-bitartekaritzako euskal legearen arabera, eta beste 2 hilabetez luza daiteke; bitartekaritza judizialeko prozesuetan, baina, 2 hilabeteko muga ezartzen du protokoloak. Parte-hartzaileen %31k ez diote atal horri erantzun nahi izan, eta, beraz, ez dakigu beraien espediente artean izapidetzen ari ote den, ez ote duten datu hori gogoratzen, edo prozesuak adierazitako epeak gainditzen ote dituen.

Prozesuaren emaitzari dagokionez, %75,89k **erabateko akordioa lortu zuten**; %12k baino gutxiagok ez zuten akordiorik lortu, eta %1ek baino gutxiagok akordio partziala lortu zuten.

9. grafikoa.

Idatzizko inkestaren prozesuaren emaitza



Iturria: egileak egina.

Baliabidearen berri zuzenean epaitegiaren eskutik edo, bestela, bitartekaritza-zerbitzuaren eskutik (hango profesionalek, hau da, administrari edo bitartekari batek, jakinarazita) **jaso duten** parte-hartzaileen ehunekoa guztien %64,28 da. Gora ere egin lezake, informazioa abokatuen eskutik lortu dutela dioten %8,04 gehitzen baldin badizkio; izan ere, batzuetan, horiek BJZren deia edo epaitegiaren komunikazioa jasotzen dute lehendabizi, baina, finean, bideratzearen jatorria bat-bera da. Horrenbestez, **parte-hartzaileen %72,32k bitartekaritzaren berri izan dute epaitegiak beren espedienteak bitartekaritzara bidali zituelako**, eta horrek balioa ematen dio berriz ere organo judizialek bitartekaritza finkatzeko, sustatzeko eta erabiltzeko orduan duten garrantziari. Gainontzekoei hauek eman diete informazioa: Udaltzaingoak edo Ertzaintzak, gizarte-laguntzaileek, psikiatreek nahiz familia-medikuek, lagunek eta senideek, parte-hartzaile ohiek edo alkateak berak, udal-zerbitzuetan

(erantzun ez dutenak aintzat hartu gabe). Horiek bideratu dituztenak %13,39 dira.

1.2. Gogobetetze-mailaren adierazleak: bitartekaritza-prozesuarenak, bitartekariaren jardunarenak eta zerbitzuarenak berarenak

Bitartekaritza-prozesuarekiko gogobetetze-maila

Galdetegiaren lehenengo zatian, erabiltzaileek bitartekaritza-prozesuarekiko duten gogobetetze-maila baloratzen da, hain zuzen ere, prozesuaren ezaugarriak aintzat hartuta hura gatazka konpontzeko tresna erabilgarria ote den. **Jasotako galdetegiari, 105 jo dira baliozkotzat.**

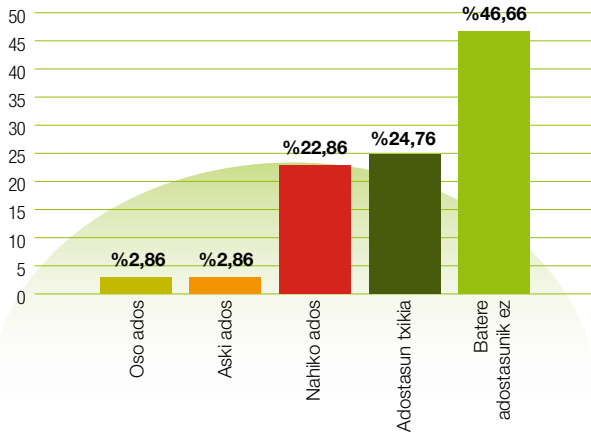
Bederatzi galdera egin ziren, eta, horietan oinarrituta, ondorioztatzen da parte-hartzaileei bitartekaritza gatazkak konpontzeko modu egokia iruditu zaiela, eta uste dutela tirabirak edo liskarrak sortzen diren egoeretan akordioak lortzen laguntzen duela baliabide horrek:

- **Bitartekaritza egoera arazotsuak edo gatazka kudeatzeko eta konpontzeko modu baliagarria ote den galdetu zaienean**, %81,91 “oso ados” agertu dira, %11,43 “aski ados”, %5,71 “nahiko ados”. **Bitartekaritza-prozesuak gatazka dutenek akordioa lor dezaten laguntzen ote duen galdetu zaienean**, berriz, “oso ados” zeudenen ehunekoa behera egin du %69,53ra, %24,76 “aski ados” agertu dira, eta %5,71 “nahiko ados”.
- Inkestaturen %80,95ek uste dute informazio-bileran **jasotako informazioa** “erabat osoa” izan zela, %15,24ren ustez “aski osoa” izan zen; %2,86ri “nahikoa” iruditu zitzaion, eta %0,95ek pentsatzen dute “urria” izan zela. **Borondatezkotasunari** buruzko informazioa “oso argia” izan zela pentsatzen dute %84,76k; %6,67ri “aski argia” iruditu zitzaion; %5,71ren ustez “nahikoa” izan zen; eta %2,86ren iritziz “ez oso argia”. Prozesuaren **konfidentzialtasunean** konfiantza duten galdetu zaienean, %87,62k adierazi dute “konfiantza osoa” dutela, eta %10,48k, berriz, “konfiantza aski” dutela.
- **Bitartekaritza-prozesu bat** egiten denean, **tartean diren alde guztiek** gatazka konpontzeari dagokionez **irabazten ote duten** galdetu zaienean, %46,66 “oso ados” agertu dira, eta %22,86 “nahiko ados”; ia %6k, berriz, adierazi dute “ez daudela ados” baieztapen horrekin.

10. grafikoa.

Bitartekaritza-prozesuan, alde guztiek irabazten ote duten

Uste al duzu egia dela bitartekaritzan “denek irabazten dutela”?

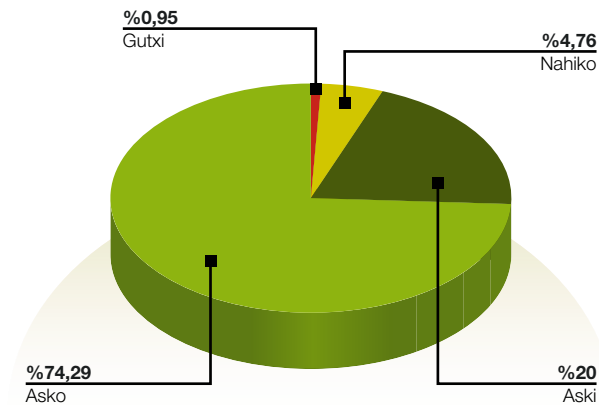


Iturria: egileak egina.

Askok gomendatzen dute baliabidea; izan ere, galdetu zaienean, nor bere esperientzian oinarrituta, gatazka bat duten beste pertsona batzuei **bitartekaritza gomendatuko ote lieketen**, %74,29k esan dute “asko” gomendatuko luketela, %20k “aski”, eta %5,71k “gutxi” edo “nahiko”.

11. grafikoa.

Erabiltzaileek bitartekaritza gomendatuko ote luketen



Iturria: egileak egina.

Bitartekaritza-prozesuaz galdetu zaienean, nor bere esperientzian oinarrituta, hau da, galdetu zaienean bitartekaritzak **beren bizitza hobetzen** lagundu dien, %2,86k “ez dute erantzun”, %2,86k adierazi dute ez diela “ezer” lagun-

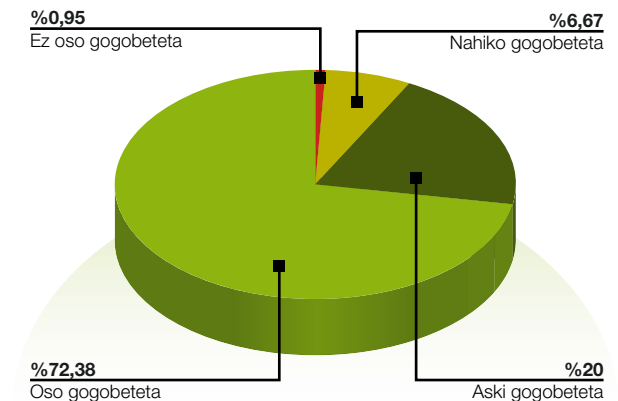
du, %3,81ek “gutxi” lagundu diela, eta %23,81k “zertxobait” lagundu diela. Hona hemen **parte-hartzaileen %42,86 erabat gogobeteta daudela esateko** arrazoi nagusiak:

- Zuten arazo zehatza konpondu egin da.
- Lasaitasuna eta bakea berreskuratu dituzte.
- Aldeen arteko harremanak hobera egin du.
- Komunikazioa eta elkar-ulertzea hobetu egin dira.
- Beste aldeari entzuteko, hausnartzeko eta bere lekuan jartzeko aukera izan dute.
- Sentitu dute entzun egin dietela, arreta eman dietela, eta aintzat hartu dituztela.
- Ez da epaiketara jo, ez eta adituen edo taldeen frogetara ere.
- Denbora eta estualdiak aurreztu dituzte.
- Zalantzak argitu dituzte, eta aholku eman diete.
- Ez dute bestea berriro ikusi behar izan.
- Etapa bat itxi dute, elkarriketaren bitartez hari irtenbidea emanda.

Inkestatuek bitartekaritzak beren bizitza hobetzen lagundu diela pentsatzeko arrazoi guztiak **eranskinean** ageri dira (C.1.16. taula, Cc101-Cc157 kodeak). Erantzun gehienetan aipatu da harremanek eta komunikazioak hobera egin dutela, entzun egin zaiela, hausnartu egin dutela, hitz egiteko aukera izan dutela, eta, horri esker, beren bizitzako kapitulu bat itxi ahal izan dutela, eta horrek bake eta lasaitasun handiagoa eman diela.

12. grafikoa.

Prozesuarekiko gogobetetze-maila, erabiltzaileei egindako idatzizko inkestaren arabera



Iturria: egileak egina.

Erantzun duten lagunek bitartekaritza-prozesuan parte hartu izanarekiko duten gogobetetasun-maila da bederatzigarren galderatik ateratako ondorioa, jakina (%72,38 “oso gogobeteta” daude, %20 “aski gogobeteta” %6,67

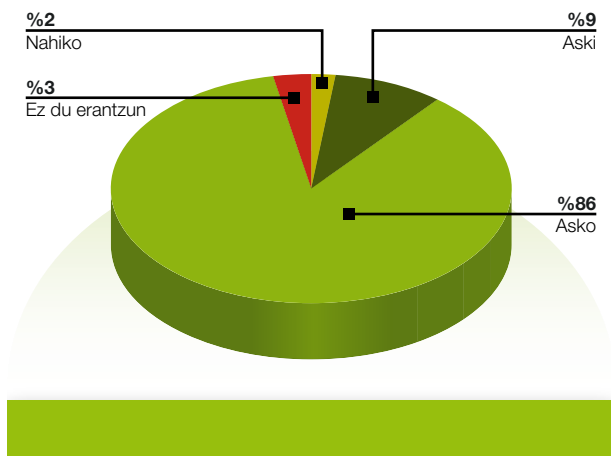
“nahiko gogobeteta” eta %0,95 “ez oso gogobeteta”). Datu hori inkestan parte hartu duen ehunekoari (%12) dagokio, eta, beraz, ez dakigu zein izango litzatekeen emaitza baldin eta erabiltzaile guztiek, prozesua akordioa lortuta amaitu ala ez, inkestan parte hartu izan balute.

Bitartekariaren jardunarekiko gogobetetze-maila

Galdetegiaren bigarren zatia erabiltzaileek prozesuan lagun izan dituzten **bitartekariaren jardunarekiko** agertu duten **gogobetetze-mailari** buruzkoa da. Hamaika galdera egin zaizkie, bitartekariak aldeekiko izandako enpatiaren, entzute aktiboaren eta jarreraren inguruan. Halaber, hirugarren pertsona neutralak prozesuan bitartekaritza-printzipioak noraino bete dituen ere galdetu zaie. Azkenik, beste galdera batzuk bitartekariak, gatazka kudeatzeko eta eztabaidari aldeak gogobetetzen dituen irtenbidea emateko orduan, erakutsi duen gaitasun profesionalari buruzkoak dira. Parte-hartzaile **gehienak, %85,5 batez beste, “oso gogobeteta” agertu dira bitartekariaren jardunarekiko**, %8,5 “aski gogobeteta”; eta %2,5 “nahiko gogobeteta”; aitzitik, %0,50 ez daude “batere gogobeteta”. Hala ere, eranskinean ikus daiteke, zer galdera egiten den, aldatu egiten direla ehuneko horiek. Interesdunak dudatsu edo emozionalki ahul sentitu zirenean babesa eman zieten, hobeto komunikatzen lagundu zieten, edo momentu zailak behar bezala bideratu zituzten; galdera horiek bakarrik jaso dute balorazio okerragoa (3 baino gutxiago, hau da, “nahikoa”).

13. grafikoa.

Erabiltzaileak bitartekariarekiko duen gogobetetze-maila



Iturria: egileak egina.

Bitartekaritza-zerbitzuarekiko gogobetetze-maila

Inkestaren hirugarren atala, azkena, bitartekaritza-zerbitzuarekiko gogobetetze-mailari buruzkoa da. Zazpi galdera egin ziren, bai eta amaierako galdera ireki bat ere. Ho-

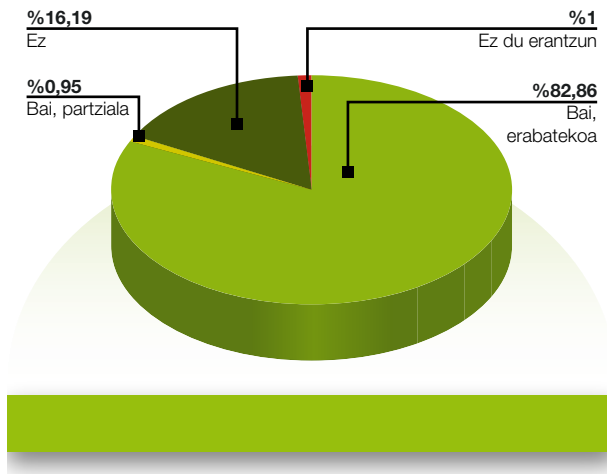
geita bost ekarpenetatik gehienetan, interesdunek **eskerrak eman dituzte zerbitzu publikoagatik beragatik eta bitartekariaren esku-hartzeagatik –bihozberak eta profesionalak direla aipatu dute—**.

Hona hemen erabiltzaileen iritzia zenbait gairen inguruan:

- **Prozesuan emandako denborari dagokionez**, %70,48 eta %23,81 “oso gogobeteta” edo “aski gogobeteta” agertu dira, hurrenez hurren. **Bileretan emandako denbora dela-eta**, %74,29k uste dute “oso egokia” dela, eta %18,09k “aski egokia” dela.
- Prozesuan zehar **hautemandako segurtasunari** dagokionez, %93,34k esan dute “aski seguru” edo “oso seguru” sentitu direla prozesuan zehar, eta %6,66k, berriz, “nahiko seguru” sentitu direla adierazi dute edo ez dute erantzun.
- **Bitartekaritzaren emaitzei dagokienez, edo akordiorik lortu duten ala ez galdetu zaienean**, %83,81ek adierazi dute “erabateko akordioa” edo “akordio partziala” lortu dutela, eta %16,19k esan dute “ez dutela lortu” akordiorik.

14. grafikoa.

Prozesuan akordiorik lortu ote zen, eta hura erabatekoa ala partziala izan zen



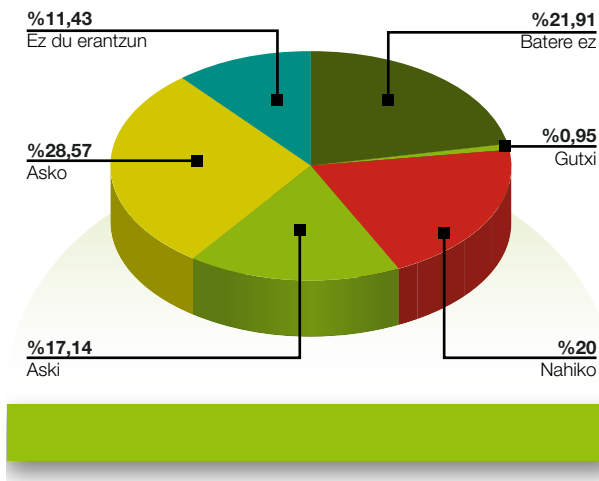
Iturria: egileak egina.

Guztira, 88 inkestatuk lortu dute erabateko akordioa edo akordio partziala (%83,81); lortutako akordioekiko “erabat gogobeteta” agertu dira %67, eta %22, berriz, “aski gogobeteta”. Gainerako %10ek adierazi dute akordioarekiko duten gogobetetze-maila “urria” edo “nahikoa” dela.

Bitartekaritza-prozesuan parte hartu ondoren gatazkan nahasita zegoen beste **aldearekiko harremanak hobera egin ote duen galdetu zaienean**, parte-hartzaileen %28,57k (105 galdetegitatik) adierazi dute “asko” hobetu dela, eta %37,14k esan dute “nahiko” edo “aski” hobetu dela. **Daturik esanguratsuena da ia %22k adierazi dutela bestearekiko harremana ez dela “ezer ere” hobetu, eta %11,43k “ez diotela erantzun” galderari.**

15. grafikoa.

Bitartekaritzak beste aldearekiko harremanak hobera egitea ekarri ote duen



Iturria: egileak egina.

Nolanahi ere, parte-hartzaileek baieztatu berriak (%98) eman dute aurrerantzean gatazkarik izanez gero bitartekaritza-zerbitzua erabiliko ote luketen galdetu zaienean. Hortaz, ondoriozta liteke **handia dela tresnarekiko eta hura garatzen duten profesionalak erabiltzaileek agertu duten gogobetetze-maila. Aitzitik, batzuetan, ez dakartza nahi diren ondorioak; horrelakoetan, interesdunek ez diote prozesuaren ahalmenari edo profesionalen esku-hartzeari egotzi emaitza hori, baizik eta beste aldeak akordioak lortu edo amore eman nahi ez izateari.** Banakako ekarpenak ikus daitezke 5. eranskinean (C.1.26. taula, Cc201-Cc225 kontrol-kodeak).

IV. KAPITULUKO 1. ATALEKO ONDORIO PARTIKULARRAK

1. EAeko zerbitzu publikoen bitartekaritza-prozesuetan parte hartu duten pertsonen gogobetetze-maila, oro har.

Eusko Jaurjaritzako nahiz udaletako zerbitzuetako bitartekaritza-prozesuren batean parte hartu dutenek gogobetetze-maila handia agertu dute.

Ondorio hori atera da txosten honen fase kuantitatiboan galdetegien eta elkarrizketen bitartez aztertutako zerbitzu publiko guztietan. Hain zuzen ere, jasotako datuen arabera, inkestak %82 "oso ados" daude baieztapen honekin: egoera arazotsuak edo gatazkatuak kudeatzeko eta konpontzeko baliagarria da bitartekaritza. Galdetzen zaienean bitartekaritza-prozesuak gatazka dutenei akordioak lortzen laguntzen ote dien, %70ek "oso ados" daudela diote. Prozesuari buruz jasotako informazioari buruzko balorazioa ona da, batik bat haren borondatezotasunari eta konfidentziazotasunari buruzkoaren ingurukoa, eta parte-hartzaile ia guztiek gomendatuko lukete. Inkestak bitartekaritza-prozesuarekiko agertzen duten gogobetetze-maila, oro har, oso handia da, %92koa. Hala ere, aitortzen dute batzuetan ez dakartzala nahi diren ondo-

riok; horrelakoetan, interesdunek ez diote prozesuaren ahalmenari edo profesionalen esku-hartzeari egotzi emaitza hori, baizik eta beste aldeak akordioak lortu edo amore eman nahi ez izateari. Bitartekaritzak dakartzen alderdi hauek onuragarriak iruditzen zaizkie: lasaitasuna, komunikazioa, elkar-ulertzea, entzutea eta aldean arteko harremana berreskuratzea, denbora eta estualdiak aurrezteak, eta gatazkari buruzko zalantzak argitzeak.

Inkestak jasotzen dituzten zerbitzuen kalitatearekiko gogobetetze-maila handia da; horien %75k baino gehiagok uste dute kalitate "handiko" edo "bikaineko" baliabidea dela.

2. Herritarrek bitartekaritza-baliabideen eta gatazkek konpontzeko beste modu batzuen berri izan dezaten sustatzea.

Ikerketaren harira egindako azterketari erreparatuta, hauteman da herritarrei ematen zaien informazioa hobetu beharra dagoela, bai bitartekaritza-prozesuaren xedeari eta abantailari buruzkoa, bai hura erabilgarria izan daitekeen arlo ugari buruzkoa. Horretarako, zabalkunde-kanpaina koherente eta iraunkorra egin behar dira.

Izan ere, bitartekaritza judizialeko prozesu batean parte hartu zuten gehienek ez zuten udal bitartekaritza-zerbitzuen berri, ez eta Eusko Jaurjaritzako judizioz kanpoko familia-bitartekaritza zerbitzuen berri ere. Horiekiko interes handia agertu zuten, eta adierazi zuten, horien berri izan balute, beharbada ez zuketela auzibidera joko; hortaz, argi dago lagungarria izango zatekeela zerbitzu horien webguneetan informazio gehiago ematea, haien emaitzen eta memorien zabalkunde handiagoa egitea, eta informazio gehiago ematea funtzionario publikoei, interesdunak bideratzeko.

3. Herritarrek, Justizia Administrazioa jotzen dutenean, ez dituzte behar bezain ondo ezagutzen bitartekaritza eta gatazkek konpontzeko beste modu batzuk.

EAEko barruti judizial guztietan, bitartekaritza judizialeko zerbitzu publikoa dago ezarrita eta finkatuta. Zerbitzu horrek bitartekaritza-lantalde profesionala du, eta herritar askoren esku dago, zigor- nahiz familia-arlorako (eta, Donostiako zenbait kasutan, are arlo zibilerako ere). Nolanahi ere, txosten hau prestatzeko egindako galdekietan jasotako erantzunek agerian uzten dute erabiltzaile gehienek zerbitzu horren berri izan zutela, kontua epaiketara eramanez ondoren, epaileak hara bideratu zituelako. Kontuan izanda, adierazi dugun bezala, epaitegi guztiek egindako bideratzeak ez datozela bat, herritarrei informazioa ematea da, kasu askotan, arlo horretan aukeratzeko askatasuna izango dutela bermatzeko modu bakarra.

Zerbitzu horiek gehiago erabiltzeko, eta Justizia Administrazioaren erabiltzaileek, auzibide-prozesuetara jo aurretik, bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen berri izateak, kostu handiko auzi luzeak ekidinduz lituzke, eta adostutako irtenbide arduratsuak ekarriko lituzke, eta horrek bermatuko luke interesdunek emaitzarekiko gogobetetze-maila handiagoa izatea. Horiek horrela, baliteke adostutakoa hein handiagoan betetzea, eta horrek, epe luzera, epaik ez betetzearen ondoriozko betearazpenak ekidin lituzke.

2.

Bitartekaritza-zerbitzuen erabiltzaileei egindako telefono-elkarrizketak (6.C2. eranskina)

Idatzizko inkestan parte hartu eta, bitartekaritza-prozesuan izan zuten parte-hartzeari buruzko informazio gehiago biltze aldera telefonoz deitzea onartu zuten lagunei egin zaie bigarren elkarrizketa. Argi dago elkarrizketa pertsonalak esperientziaren inguruko ikuspegi indibidualagoa eta zehatzagoa biltzen duela, eta aukera ematen duela erabiltzailearekin elkarreraginean aritzeko eta agertutako prestasunagatik eskerrak emateko.

Idatzizko inkestak bete zituzten 112 lagunetatik 68k onartu dute telefono-elkarrizketa egitea, hau da, guztien %60,71k. Espediente guztiak (112) hartu dira kontuan, baita baliozkoak ez zirenak ere. Izan ere, baliozkoak ez izateak idatzizko galdeketei bakarrik eragiten die, eta telefono-elkarrizketa egin dakieke telefono-zenbakia eman dutenei. Azkenean, 52 lagun elkarrizketatu ahal izan ziren, hots, parte-hartzaileen erdia baino gutxiago (%46,5). Haiek erantzun zieten telefonoz egindako galderari. B.J.Zren eta Barakaldoko zein Portugaleteko zerbitzuen erabiltzaileak ziren.

2.1. Datu orokorrak

Inkesta egin duten pertsonen bizilekuari dagokionez, **erdia baino gehiago (%55,77) Bizkaiko lurralde historikoan bizi dira**. Datu hori logikoa da, Barakaldoko eta Portugaleteko udal-zerbitzuek bidali dutelako telefono-inkesta egiteko baimena, eta Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzurako bideratze gehienak lurralde historiko horretan egiten direlako. Gai-nontzekoetatik, %28,85 Gipuzkoan bizi dira, eta %11,54 Araban.

Telefono-inkesta egin duten pertsonen adina eta generoa dirrela-eta, ehunekoak idatzizko inkesta egin zutenen datuen oso antzekoak dira. **Izan ere, 41 eta 50 urte arteko tartea gailentzen da** (%28,85); haren ondotik dator 31 eta 40 urte artekoa (%25), eta, azkenik, 51 urtetik gorakoak %32,69 dira. Telefonozko galdetegiari erantzun dioten **gizonezko erabiltzaileen** ehunekoak %2tik gorakoa da; emakumezkoena, aldiz, %48,08.

Bitartekaritza parte hartzeko eskaera egiteko orduan herritarrek rol aktiboa ala pasiboa izan duten, ondoriozta daiteke bitartekaritza-prozesua udal-zerbitzuetan abiarazi zutela edo prozesu judizialean legitimazio aktiboa izan zutela ia %60k, eta, aldiz, %30 baino gehixeagok alde pasibo gisa parte hartu zutela prozesuan. **Parte-hartze mistoari** buruzko atalak aldi berean salatzaile eta salatu izanik bitartekaritza parte hartu zuten erabiltzaileak ditu hizpide, edo, bestela, udal-zerbitzuaren esku-hartzea aldeek batera eskatu zuten kasuak.

Bitartekaritza-motari erreparatuta, **%61,54 baterako bitartekaritzak dira**, hau da, inkesta egin zuten 52 lagunetatik 32. Hala ere, ehuneko handi horren arrazoia da familia-bitartekaritzak direla horietako asko, eta, horiek bi aldeak aurrean

daudela egin ohi direla. Gatazka-motei buruzko 6. grafikoari erreparatzen badiogu, ikusten dugu **aintzat hartutako zigor-arloko auzietatik** (33 espediente) 15etan baterako bitartekaritza egin dela; beraz, **horrelako auzietan, %45,5 egin du behera ehunekoak**.

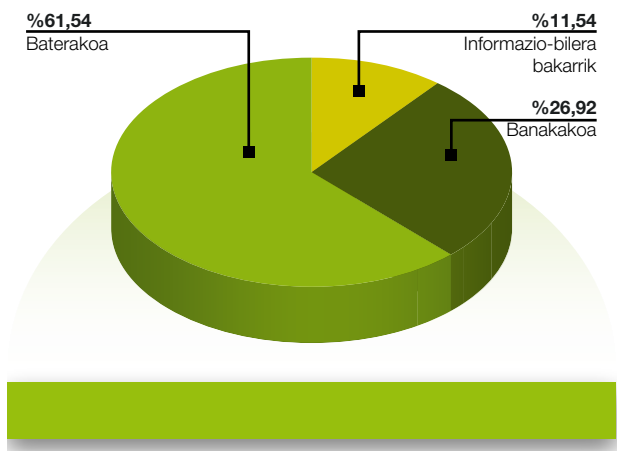
Aldeek izandako bilera-kopuruari buruzko atalean, bi balio nabarmendu daitezke:

- Erabiltzaileen %19,23k bi bitartekaritza-bilera egin dituzte. Lehenengo bilera informazioa emateko izan da, eta, bigarrenak —banakakoa zein baterakoa— akordioak sinatzea izan du helburu (bi bilera egin diren 10 inkestetatik, 6 zigor-arloko auziei dagozkie).
- Kasuen %28,85en 5 bilera edo gehiago egin dira (harrigarria da, batzuetan, 26 bilera egin direla, eta beste batzuetan, 12; gehiegizkoa dirudi, baina ezin izan dugu sakon aztertu zergatik egin diren hainbeste bilera). Kasu honetan, familia-bitartekaritzei dagozkie (judizioz kanpokoak nahiz judizialak). Izan ere, familia-gatazkek zituzten 17 inkestatuetatik 13k adierazi dute beren bitartekaritzak 5 bilera baino gehiago iraun zuela.

Baterako bileren iraupena ordu bat eta ordu eta erdi bitartekoa da. Hala ere, inkesta egin duten lagunen %40k baino gehiagok ez zuten baterako bilerarik egin. Datu hori ikusita, galdetu zitzaizen baterako bilerarik egin nahiko zuketena, eta ia %50ek baietz esan zuten, uste zutelako prozesua osoagoa izango zatekeela beste aldearekin batera bilera egin izan balitz. Gainontzekoek esan zuten, aukera izan balute, ez zuketela baterako bilerarik egin nahi izango.

16. grafikoa.

Egindako bitartekaritza-prozesua



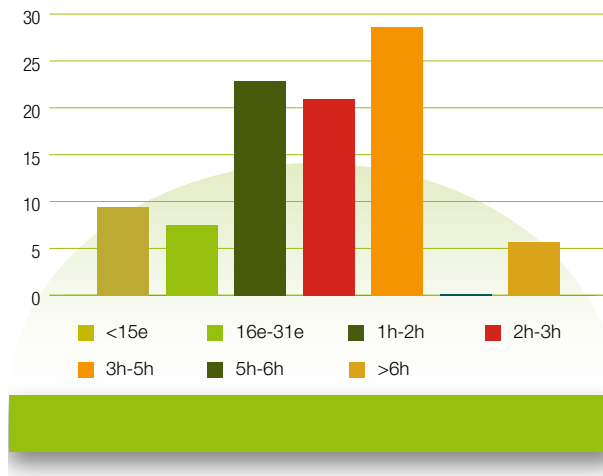
Iturria: egileak egina.

Auzien tipologia aztertuz gero, zigor-arlokoak dira nagusi (inkestatuen %63,46), eta “mehatxuek” (ezagunen, auzokoen, senideen, lankideen eta abarren artekoak) eta “irainek” eragin zituzten. Halaber, beste mota batzuetako auziak ere badaude, hala nola “familia barruko indarkeriak”, “tratu txarrekin”, “erasoekin” eta “lapurrekin” eragindakoak. Horren ondotik datoz familia-arloko auziak, bai eremu judizialekoak (%19,23%) eta bai judizioz kanpokoak (%13,46). Gainerakoak auzokoen arteko gatazkei dagozkie (%3,58).

Prozesuaren iraupenari erreparatuta, inkestatutako lagunen erantzunak nahasgarriak izan dira, batzuetan ez zituztelako bereizten jardun judiziala eta bitartekaritza-prozesua bera. Telefono-elkarrizketan, eskatu genien adierazteko **zenbat denbora igaro zen, gutxi gorabehera, bitartekaritzara jotzeko lehenengo komunikazioa jaso zutenetik azken dokumentua sinatu zuten arte edo zerbitzura azkeneko aldiz joan ziren arte**. Aitzitik, badirudi datu hori ez dela oso zehatza, eta komenigarriagoa da zerbitzuen estatistikak kontsultatzea horren berri izateko. Gauzak horrela, kasuen %28,85en, 3 eta 5 hilabete artean igaro dira; %23,08n, 1 eta 2 hilabete artean, eta %21,08n, 2 eta 3 hilabete artean. Prozesurik luzeenak, hau da, 6 hilabete baino gehiago iraun dutenak, elkarrizketatuen %5,76renak dira.

17. grafikoa.

Bitartekaritzak iraun duen denboraren pertzepzioa

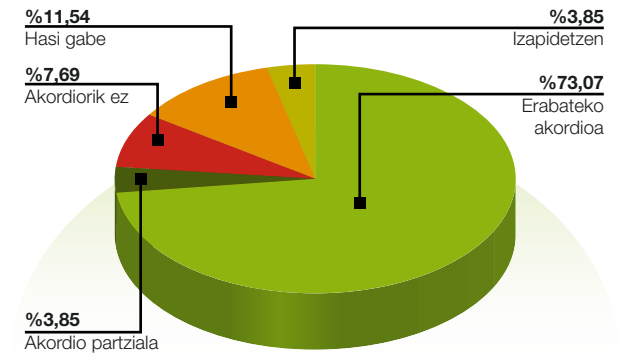


Iturria: egileak egina.

Inkestatuetako askok adierazi dute abokatuaren zuzendaritzak egin zuela **bitartekaritzari buruzko lehenengo jakinarazpena**. Telefono-inkesta pertsonalean, galdetu zaie ekimena abokatuarena izan ote zen (%5,77), edo abokatuari epaitegiak jakinarazi ondoren berak bezeroei helarazi ote zien, bitartekari hutsa izanik (%21,15). Jakinarazpena bitartekaritza-zerbitzuetako langileek egin zuten auziei dagokienez, kontuan izan dira gutun bidez helarazitako zitazioak, baita baliabideetako bitartekariak nahiz administrariak telefonoz jakinarazitakoak ere (%57,69). Gainerako kasuetan, lagunen, senideen, udalen, alkatearen, gizarte-laguntzailleen, psikiatren, arkitektoen eta abarren eskutik jaso zuten informazioa.

18. grafikoa.

Prozesuaren emaitza



Iturria: egileak egina.

Inkestan parte hartu dutenen ia hiru laurdenek esan dute erabateko akordioa lortu dutela bitartekaritza-prozesuan, hau da, 52 inkestatuetatik 38k (%73,07). Akordio partziala lortu dute 2 lagunek, eta bakarrik 4k ez dute akordiorik lortu (%7,69). Beste 8ek ez dute prozesua hasi edo prozesua oraindik izapidetzen ari da (%15,39).

Inkestan parte hartu eta erabateko akordioa edo akordio partziala lortu duten 40 lagunetatik, 33k, hots, **%82,5k**, adierazi dute **akordioak osoki betetzen ari direla**. Banakako iritzia eranskinean ikus daitezke (C2.14. taula, Cc301-Cc309 kontrol-kodeak).

2.2. Gogobetetze-mailaren adierazleak: bitartekaritza-prozesuarenak, bitartekariaren jardunarenak eta bitartekaritza-zerbitzuenak

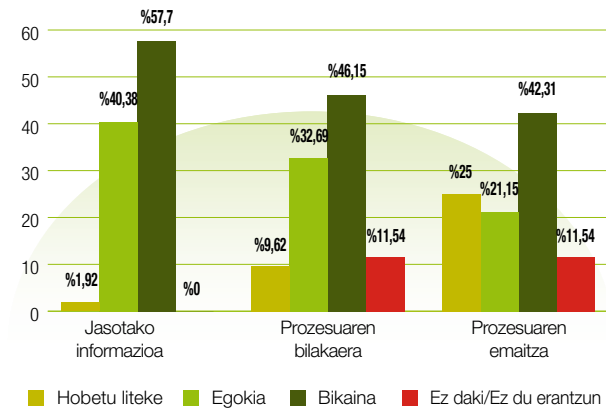
Bitartekaritza-prozesuarekiko gogobetetze-maila

Inkestari erantzun dioten lagunen **%57,70ek** uste dute **informazio-bileran jasotako informazioa "bikaina"** izan zela. **Prozesuaren bilakaerarekiko gogobetetze-maila** dela-eta, **%42,31k** esan zuten **"egokia"** izan zela edo **"hobetu zitekeela"**. Hiru atal horiek aintzat hartuta, inkestatuei **oso onak** iruditu zaizkie **lehenengo informazio-elkarrizketan jasotako informazioa eta arreta**. Hala ere, kalifikazio hori pixka bat jaisten da **bitartekaritza-prozesuaren emaitzari** dagokionean, inkestatuen **%25ek** pentsatzen baitute **"hobetu zitekeela"**¹⁷.

¹⁷ "Ez daki/Ez du erantzun" adierazi dute, funtsean, oraindik izapideetan daudenen edo informazio-bilera batean bakarrik parte hartu dutenen.

19. grafikoa.

Telefono-elkarrizketa egin duten erabiltzaileen gogobetetze-maila prozesuarekiko



Iturria: egileak egina.

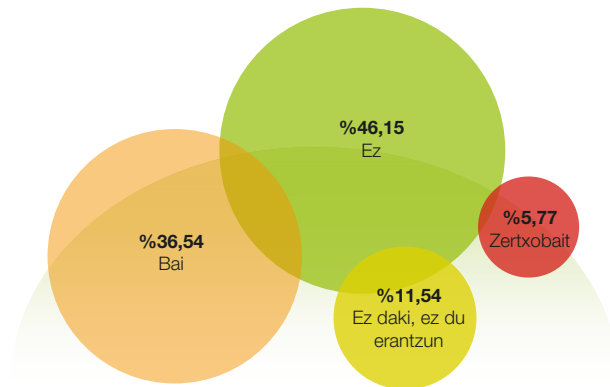
Inkestatuen pertzepzio orokorra da bitartekaritza-metodoak onura gehiago dakartzala prozesu judizialek baino. Baterako bitartekaritzan parte hartu dutenek, bereziki, hitz egitearen eta elkar entzutearen balioa nabarmendu dute. Aitzitik, ia denek uste dute oso garrantzitsuak direla alde guztien fede ona eta prestasuna, tartean diren pertsona guztiak garaile senti daitezzen lortzeko.

“Uste al duzu egia dela bitartekaritzan alde guztiak irabazten dutela?” galdera egin zaienean, %55,78k baietz esan dute, eta %7,69k ezetz; gainontzekoen iritziz alde guztiak “zertxobait” irabazten dute, edo “ez dakite edo ez dute erantzun”. Elkarrizketatuen erdiak baino gehixeagok pentsatzen dute prozesuak alde guztiak gogobetetzea duela helburu, baina, banakako ekarpenei erreparatuta, egiaztatu da bitartekaritza-prozesu batean parte hartzeak ahalegin pertsonal handia eskatzen duela hura bizi dutenentzat, eta bitartekariaren lana ez dela aldean arteko bitartekari izatea bezain erraza, eginkizun proaktiboa duelako, alde bakoitza bestearen lekuan jar dadin, bere interesak eta eskaerak ulertzen, eta tartean diren alde guztiak gatazkaren konponbidez onartuko litzuketaren irtenbide bideragarriak proposa ditzaten. Banakako iritzia ikus daitezke 6. eranskinean (C.2.19. taula, Cc401-Cc408 kontrol-kodeak).

Prozesuarekin orokorrean gogobeteta daudela agerian uzten du inkestatuen %78,85ek (hots, 52tik 41ek) bitartekaritza gomendatu izanak ezagun, senide eta lagunei, eta, bitartekaritzara jotzeko aukerarik izan ez dutenek —akordiorik lortu ez duten edo prozesua abiarazi gabe dauden erabiltzaileek barne— ere adierazi izanak zerbitzu hori erabiliko luketela aukera izanez gero. Bakarrik %3,85 dira “gomendatuko ez luketenak”, eta %17,31k, berriz, “ez dakite edo ez dute erantzun”. Bitartekaritza-prozesuak beste aldearekiko harremana hobetu ote duen, %46,15ek “ezezko” borobila eman dute, %5,77k adierazi dute “zertxobait” hobetu duela, eta %11,54k ez dakite edo ez dute erantzun. Bakarrik %36,54k esan dute “baietz”.

20. grafikoa.

Bitartekaritza-prozesu baten ondorioz, beste aldearekiko harremana hobetzea



Iturria: egileak egina.

Bitartekaritzak beren bizitza hobetzen lagundu ote dien (barnean hartuta “baiezkoan” lortutako akordioetan aldean artean aurrerantzean harremanik izango ez zutela sinatu zuten erabiltzaileak), %70k baino gehiagok adierazi dute bitartekaritza-prozesuak “zeharo hobetu duela beren bizitza” edo, behintzat, “zertxobait hobetu duela” hasierako egoerarekiko. Inkestatutako 12 lagunek esan dute (%23,08) bitartekaritzak ez duela “ondorio onuragarri hori” ekarri. Banakako erantzunak eranskinean ikus daitezke (C.2.23. taula, Cc501-Cc512 kontrol-kodeak).

18. galderaren helburua zen bitartekaritza-prozesuaren kalifikatzaileen zerrenda bat osatzea, lehenengo pertsonan bizi dutenen iritzia aintzat hartuta. Horretarako, zenbait aukera eman dira, eta elkarrizketatuek eman dituzten beste batzuk gaineratzen joan da. Horiek horrela, 156 ekarpenek (3 parte-hartzaile bakoitzeko) osatzen dute, kasu honetan, %100a. Norbaitek ezaugarri bat edo bi bakarrik aipatu dituenean, “erantzun ez duela” jo da.

Azken emaitzari erreparatuta, ondoriozta genezake parte-hartzaileek honela definitzen dutela bitartekaritza-prozesua, garrantziaren araberrako ordenan:

1. Elkarrizketa-prozesua (%11,53).
2. Borondatezkoa da, eta epaiketa ekiditen du (%9,61 + %9,61).
3. Auzibidezko prozesu bat baino azkarragoa (%8,96).
4. Bitartekariaren aldetik, inpartziala (%7,04).
5. Konfidentziala, eta harremanak konpontzen ditu (%5,76 + %5,12).
6. Merkea eta gogobetegarria (%4,48 + %4,48).
7. Osasungarria, gogorra-zaila eta adiskidetzeta du helburu (%3,85 + %3,21 + %3,21).
8. Argigarria eta eraginkorra (%1,28 + %1,28).

Norberaren auzoan edo udalerrian bitartekaritza komunitarioko zerbitzua dagoela hipotesizat hartuta, galde-tutzia horretara joko ote zuketzen izapide judizialekin aurretik (galdera hau, nagusiki, bitartekaritza judizialeko zerbitzua baliatu duten elkarrizketatuei dago zuzenduta). **Elkarrizketatuen %82,69k baiezkorobobila eman zuten**, eta datu hori oso interesgarria da udal-baliabide hori sustatu beharra aztertzeko orduan. Zerbitzu horretara joko “ez” luketela erantzun zutenek aipatutako arrazoia da beste aldea ez zegoela prest akordioa lortzeko edo negoziatzeko.

Sistema hobetzeko ohar aipagarrien inguruan egindako ekarpenen barruan (6. eranskinen C.2.33. taula, Cc700 kontrol-kodea), erabiltzaileetako batzuek aipatu dute **zabalkunde handiagoa egin behar dela bitartekaritza judizialeko zerbitzuari eta judizioz kanpoko zerbitzuei buruz**, uste baitute oso egokia izango litzatekeela **horrelako zerbitzuak egotea EAEko udalerriguztietan, herritar guztiek berdintasunez erabil ditzaten**.

Bitartekariaren jardunarekiko gogobetetze-maila

Bitartekaritzako profesionalen oso balorazio ona jaso dute, batik bat emandako **arretari eta agertutako enpatiarri** dagokionez. Aldeen artean **komunikatzen laguntzeari** nahiz **momentu zailak bideratzeari dagokienez (bi kasuetan)**, inkestatuen %44,23k adierazi dute “asko lagundu zirela” sentitu zutela (banako ekarpenak C.2.29. taulan, Cc601-Cc605 kodeak), eta “nahiko” lagundu zirela adierazi dute %17,31k eta %13,46k, hurrenez hurren. Zehazki, komunikazioa errazteari dagokionez, %11,54k adierazi zuten bitartekariak ez zirela “batere” lagundu hobeto komunikatzen. Aitzitik, %57,69 sentitu zuten **“babes handia” jaso zutela prozesuaren momentu zailetan eta ahultasun-momentuetan; %30,77 “aski babestuta” sentitu ziren**. Hona hemen parte-hartzaileak prozesuan babestuta sentitzeko edo ez sentitzeko arrazoiak, hitzez hitz:

1. “Ez zidaten beste aldearekin biltzeko aukerarik eman”.
2. “Kuestionatuta eta errudun sentitzen naiz”.
3. “Pentsatzen nuen beste aldearekin bilduko nintzela, baina gero ez zidaten ezer esan, eta ez zen hala suertatu”.
4. “Gustatuko zitzaidakeen, kontua argitzeko”.
5. “Ez ginenez bildu, ez genuen komunikazioa hobetzeko eta arazoa bideratzeko aukerarik izan”.
6. “Beste aldea nire lekuan jar zedila lortu zuen, eta nire beldurrak ulertu zituen. Hortik aurrera, aldatu egin zen dena”.

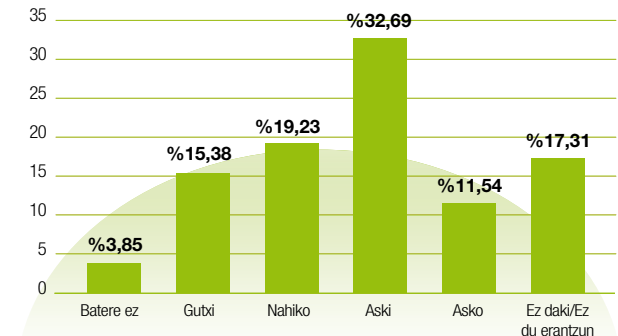
Bitartekaritza-zerbitzuarekiko gogobetetze-maila, oro har

Inkestatutako 52 lagunetatik, 21ek **abokatuaren defentsa** izan dute bitartekaritzan zehar (hau da, bitartekaritza judizialeko familia-arloko auziak, eta zigor-arloko auzietako batzuk). Horien %76,19k (11 lagunek) sentitu dute abokatuek “babes handia” eman dietela bitartekaritza-prozesuan, eta %9,62 “aski babestuta” sentitu dira.

Inkesta honen kontu interesgarri bat zen egiaztatzea **oro har administrazioaren inguruan, eta zehazki justiziaren inguruan**, erabiltzaileek **zuten pertzepzioa hobetu ote zen**, zerbitzu alternatiboak eskaintzen zituztela ikusita. Inkestatuen %44,23k adierazi dute beren **pertzepzioa “aski” edo “asko” hobetu dela**; %19,23ren pertzepzioa “nahikoa” hobetu da, eta %19,23rena, berriz, “gutxi edo batere ez”.

21. grafikoa.

Bitartekaritza-prozesuaren ondorioz, justiziaren inguruko pertzepzioa hobetzea



Iturria: egileak egina.

Argi dago inkestatuek **zerbitzuaren kalitatearekiko** duten gogobetetze-maila handia dela; horien %75k baino gehiagok **uste dute kalitate “handiko” edo “bikaineko” baliabidea dela**.

Zerbitzua hobetze aldera inkestatuek egin dituzten ekarpenak direla-eta, ondorio hauek atera ditzakegu eranskinetik (C.2.33. taula, Cc701-Cc718 kontrol-kodeak):

1. “Uste dut epaitegiaren barruan duen kokapena egokia dela, errespetua eragiten duelako”.
2. “Ondo legoke jarraipena egitea, betetzen ari den ikusteko”.
3. “Erabilgarria da, baldin eta aldeak hitz egiteko prest badaude”.
4. “Betirako eutsi behar zaio zerbitzu honi. Familia guztiek izan beharko lukete aukera horretara jotzeko”.
5. “Bitartekariaren profesionaltasuna eta gaitasuna oso garrantzitsuak dira”.
6. “Ez nekien judizioz kanpoko zerbitzua zegoenik familia-arloko auzietarako. Horren berri eman beharko lukete. Akordioa ez da betetzen ari. Beraz, zerbitzu horretara jotzen saiatuko naiz, ea laguntzen didaten”.
7. “Ondo doa, betetzen baldin bada. Hitzarmen arauemaitzeari lotutako izapideak egiten ari gara oraindik. Nolanahi ere, luzeegi jo du: 26 bilera egin ditugu 6 hilabetetan”.
8. “Akordio partziala lortu dut, eta ez du ezertarako balio. Gehiago zehaztu beharko litzateke, eta akordio iraunkorrak eta eraginkorrak ezarri beharko lirateke”.

9. *“Iruditzen zait emankorragoa izango zatekeela hitz egiteko bildu izan bagina”.*
10. *“Beti eman beharko lukete horretarako aukera”.*
11. *“Gaizki egiten duguna zigor baten bidez ordaindu behar diogu besteari. Horregatik ez nuen bitartekaritza nahi izan”.*
12. *“Nire ustez, zerbitzuari buruzko informazio gehiago eman beharko litzateke. Izan ere, ez baduzu salaketarik jartzen, ez duzu haren berri izaten”.*
13. *“Nire ordutegira egokitu ziren, eta oso ona izan zen hori, lanean ari nintzelako”.*
14. *“Pixka bat luze jo zuen. Arinagoa izan liteke”.*
15. *“Harritu egin nau berriz ere deitu izanak. Baliteke epaiketa egotea. Uste nuen honezkerok konponduta zegoela”.*
16. *“Jendaurreko ordutegia oso mugatua da, eta, horren ondoren, ez dago zuzeneko harremanik bitartekariarekin. Hortaz, egunen batean ez bazara azaltzen edo ezin baduzu telefonoa hartu, eten egiten da komunikazioa. Nire kasuan, 3 aste daramatzagu horrela, amaitu ezinik”.*
17. *“Interesgarria litzateke herrian bertan bitartekaritza baliatu ahal izatea, epaiketara jo behar izan gabe”.*
18. *“Oso babestuta sentitu nintzen, eta entzun egin zidaten. Aitzitik, taldeko psikologoarekin umiliatuta eta oso gaizki sentitu nintzen”.*
19. *“Bitartekaritzak salbatu egin ninduen. Gomendatuko nuke, nire bizitza aldatu egin delako”.*

IV. KAPITULUKO 2. ATALEKO ONDORIO PARTIKULARRAK

1. Telefono-inkestan jasotako erantzunek berretsi egiten dituzte erabiltzaileek aurkeztu dituzten idatzizko inkesten ondorioak. **Pertzepzio orokorra da bitartekaritza-metodoak onura gehiago dakartzala prozesu judizialek baino.** Balorazio hori egin dute, bereziki, **baterako bitartekaritzan** parte hartu duten eta **hitz egitearen eta elkar entzutearen balioa nabarmendu duten** erabiltzaileek. Ia denek uste dute, arrakasta izateko, prozesua bera eta bitartekaria baino, alde guztien fede ona eta prestasuna direla garrantzitsuagoak, tartean diren pertsona guztiak garaile senti daitezen lortzeko.
2. %78,85ek **bitartekaritza gomendatu dute edo gomendatuko lukete**, eta %44,23k adierazi dute **oro har administrazioaren inguruan, eta zehazki justiziaren inguruan, zuten pertzepzioa “aski” edo “asko” hobetu dela**, honelako zerbitzu publikoak eskaintzen zituela ikusita.
3. Inkestatuek jaso duten **zerbitzuaren kalitatearekiko** duten gogobetetze-maila handia da; horien %75k **baino gehiagok uste dute kalitate “handiko” edo “bikaineko” baliabidea dela.** Telefono-inkestan parte hartu dutenen hiru laurdenek erabateko akordioa edo akordio partziala lortu dute prozesuan, eta, horietatik, %82,5ek adierazi dute **akordioak osoki bete direla edo betetzen ari direla.**

4. Inkestatuen %57,70ek uste dute **informazio-bileran jasotako informazioa “bikaina”** izan zela. Hala ere, **prozesuaren bilakaerarekiko gogobetetze-maila** dela-eta, %42,31k esan zuten **“egokia”** izan zela edo **“hobetu zitekeela”**. Azkenik, **bitartekaritza-prozesuaren emaitza “hobetu zitekeela”** iruditu zitzaizen %25i. Inkestatuek egiaztatu dute bitartekaritza-prozesu batean parte hartzeak ahalegin pertsonal handia eskatzen duela hura bizi dutenentzat, eta bitartekariaren lana ez dela aldean arteko bitartekari izatea **bezain erraza**, eginkizun proaktiboa duelako, alde bakoitza bestearen lekuan jar dadin, bere interesak eta eskaerak uler ditzan, eta tartean diren alde guztiek gatazkaren konponbidetzat onartuko lituzketen irtenbide bideragarriak proposa ditzaten.
5. Alde batera utzi gabe bitartekaritza-prozesuaren, bitartekariaren eta bitartekaritza-zerbitzuen balorazioa positiboa dela, beharrezkoa iruditu zaigu honako alderdi hauek indartzea edo berriz aztertzea:
 - 5.1. **Judizioz kanpoko bitartekaritza sustatzea udalengan eta Eusko Jaurlaritzan.** Izan ere, erabiltzaileei galdetu zaie norberaren auzoan edo udalerrian bitartekaritza komunitarioko zerbitzua egon izan baltiz horretara joko ote zuketzen izapide judizialei ekin aurretik, eta %82,69k **baieztatu borobila eman dute** (batez ere bitartekaritza judizialean parte hartu duten elkarrizketuek erantzun dute hori).
 - 5.2. **Abian diren zerbitzu publikoen berri ematea** (webgune argi eta irisgarriaren, zerbitzu-giden, funtzionario publikoei eman beharreko prestakuntza eta informazio orokorraren eta abarren bitartez), elkarrizketatu gehienek ez zutelako udal bitartekaritza-zerbitzuen berri, ez eta Eusko Jaurlaritzako judizioz kanpoko familia-bitartekaritza zerbitzuaren berri ere; izan ere, 5 telefono-elkarrizketatan, **inkestatuek** zerbitzu horien **harremanetarako datuak** (telefono-zenbakiak eta helbideak) eskatu zituzten, ez zirelako akordioak betetzen ari, edo judizializatu gabeko beste gatazkaren bat zutelako.
 - 5.3. Bitartekaritza eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzu publikoak **gainbegiratzea eta haiek etengabe hobetzeko lanak egitea**, oinarritzat hartuta honako kontu hauek berriz aztertzeak aukera ematen duen **datu-bilketa kuantitatiboa eta kualitatiboa**: zergatik ez duen bitartekaritza-prozesuak **beste aldearekiko harremana hobetu** inkestatuen %46,15en ustez, edo zergatik sentitu zuten “laguntza handia” jaso zutela bakarrik %50ek **aldean artean komunikatzeari** edo **bitartekariak momentu zailak bideatzeari dagokienean.**
 - 5.4. Auzien **jarraipena** egitea, akordioak noraino betetzen ari diren ebaluatu ahal izateko.
 - 5.5. **Prozesuaren iraupenari** buruzko pertzepzioa da luze jo duela. Hortaz, berrikusi beharko litzateke zer arrazoik eragin dezaketean atzerapen hori, eta, ahal dela, hura murriztu.

3.

Bitartekaritzako eragile juridikoei eta profesionalen egindako galdetegiaren azterketa (7.C3. eranskina)

Azterketaren zati honetarako, elkarrizketa bat egiteko eska-tu zaie bitartekaritza-arloko zenbait profesionali (ikerlariak, irakasleak, profesionalak eta beste batzuk), bai eta erakunde publiko nahiz pribatu, profesionalen elkargo, elkarte eta abar zenbaiten arduradunei edo koordinatzaileei. Azkenik¹⁸, elkarrizketa egin genien EAEko Justizia Auzitegi Nagusiko presidenteari, Fiskaltzari, hiru lurralde historikoak koordinatzen dituzten letraduei, EAEko hiru hiriburu-epaile dekanoei, Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako probintzia-azitegi-tako presidenteei eta Justizia Administrazio-ko beste arduradun batzuei, beren iritzia-ren berri izateko. Halaber, norberak betetzeko galdetegi-a aurkeztu diegu, eta haiek beren mende dauden eragile juridiko guztien artean zabaldu dute. **Ez dakigu zenbat pertsonak jaso duten galdetegi-a osatzeko esteka. Nolanahi ere, uste dugu EAEko bitartekaritza-arloko eragile juridikoen eta profesionalen lagin adierazgarria hartu dela, eta pertsona horiek oso ekarpen baliotsuak egin dituztela txosten honen ondorioak ateratzeari begira.**

Azken fase hori 2017ko uztailearen hasieran jarri zen abian, eta 2017ko abuztuaren 7ra arte bidalitako erantzunak hartu dira kontuan. 118 lagunek erantzun dute (115k gaztelaniaz, eta 3k euskaraz), eta horixe izango da galdera askotan %100a, erantzun anitz onartzen dituen galderaren batean izan ezik —kasu horietan, zehaztu egingo da zer jotzen den %100tzat—.

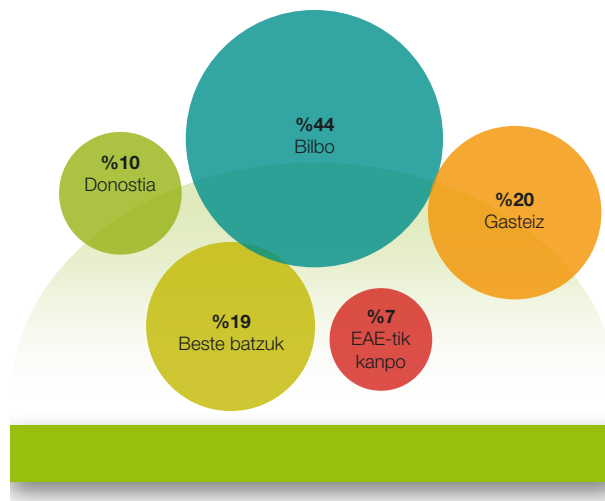
3.1. Datu orokorrak

Parte-hartzaile gehienak (%63,56) jardunean dauden abokatuak eta bitartekariak dira; horien ondotik datoz administrazio-ko epaileak, magistratuak eta letraduak (denen %17 dira). Halaber, irakasleak, ikerlariak, administrazio-ko lantalde teknikoak, beste eragile juridiko batzuek eta hainbat arlotako (medikuntza, psikologia, eta abar) beste profesional batzuek hartu dute parte, kopuru txikiagoan bada ere.

¹⁸ Beraiek, edo elkarrizketan haiek eskuordetu dituzten pertsonak.

22. grafikoa.

Profesionalei eta eragile juridikoei egindako inkestaren parte-hartzea, lurraldeka



Iturria: egileak egina.

Inkestak zer jurisdikziotan lan egiten duten aztertzen badugu, %41ek baino gehiagok arlo zibilean dihardute (%15ek arlo orokorrean + %26k familiarenean); horren ondotik dator zigor-arloa (ia %21). Horietatik guztietatik, %66k adierazi dute bitartekaritza-arloko prestakuntza dutela, eta %15ek esan dute horri buruzko ezagutzak eman dizkien sarrera-edo informazio-prestakuntzaren bat jaso dutela.

Aintzat hartuta %38 ez daudela erregistratuta ezein erregistro ofizialetan, inkestak profesionalen %62 (118 inkestak) daude erregistratuta. Ehuneko hori bat dator, ia-ia, jardunean dauden bitartekariak eta abokatuak direla eta aldi berean letradu-jarduera eta bitartekari profesionalaren rola betetzen dituztela adierazi dutenekin. Erregistratu gabeko gehienek, berriz, ez dute prestakuntzarik jaso, eta ez dihardute bitartekari lanetan. Hala ere, 21 inkestak adierazi dute prestakuntza dutela, eta arlo horretan dihardutela, baina ez daudela ezein erregistrotan izena emanda. Bizkaiko Abokatu-entz Elkargo Ohoretsua eta ETP dira, nagusiki, inkestan aipatutako gainerako erregistroak. Erantzunetako bat bitartekaritza-erakunde batek eman du pertsona fisiko baten ordean, eta, beraz, ez da aintzat hartu.

3.2. Gogobetetze-mailaren adierazleak eta hobetzeko proposamenak

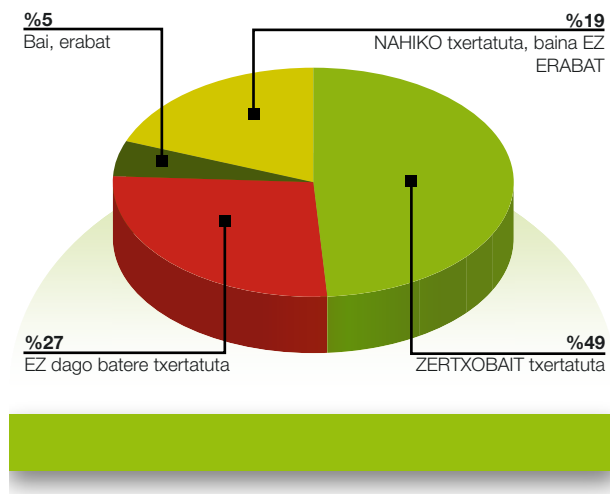
Bitartekaritza gizartean txertatzea

Bitartekaritza gizartean erabat txertatuta ez dagoela sentitzen dutela adierazi duten inkestak zehazki horren arrazoi nagusien inguruan galdetu zaienean, hau erantzun dute: jende askok ez duela haren berri (140 erantzunen %61,5) eta lehen batean ez dela baliabide eraginikortzat hartzen (%16). Jotzen da honako hauek direla bitartekaritza **normalizatze-ko zailtasunak**: bitartekaritza-aren eta gatazkak konpontzeko

beste metodo alternatibo batzuen berri ez izatea, eta eza-gutza txikia izatea baliabide horren onuren, baliagarritasunaren eta funtzionamenduaren inguruan. Diotenez, hauek izan daitezke horren arrazoiak, ageri diren ordenan¹⁹:

23. grafikoa.

Bitartekaritza gizartean txertatzea



Iturria: egileak egina.

gistroen eta bitartekarien kontrol-mekanismoen bitartez; eta gaur egun EAEn ematen den bitartekaritza **ebaluzteko** mekanismoak, zer inpaktu duen eta zer tratamendu ematen zaion ikusteko, bai eta zer gabezia dituen ere, horiek zuzentze aldera.

Gatazkak konpontzeko metodo alternatiboak, eta zehazki bitartekaritza, gizartean **nahi baino motelago** zergatik txertatzen ote diren azaltzen duten zenbait arrazoi, inkestatuek emandakoak, jaso dira 7. eranskineko C3.6. taulan, eta honako hauek aukeratu ditugu:

1. “Ez da herri-administrazioen alde egiten, eta ez da horietan inbertitzen. Politikarien eta erakundeen interesik eza”.
2. “Profesionalen, erakundeen eta, oro har, herritarren eza-gutzarik eza”.
3. “Elkarrizketa- eta bitartekaritza-kultura nahikorik ez. Ez dago geure gatazkez arduratzeko kulturarik. Ez da sines-tzen elkarrizketan eta gatazkak konpontzeko era alternati-boetan, nolabaiteko ‘bigarren mailako justizia’tzat hartzen dira-eta”.
4. “Ez da behar adina baliabide ekonomikorik bideratzen ho-rrerara”.
5. “Lurraldetasun laburra lurralde-diziplinen artean. Kolekti-bo jakin batzuen interesak”.

63. taula.

Gizartean bitartekaritza normalizatze-ko zailtasunei buruzko iritziak

C3.5.	NORMALIZATZEKO ZAILTASUNAK	EKARPEN-KOPURUA	EHUNEKOA
GUZTIRA	118 GALDETEGI	360	%100
1	Gizartean bitartekaritza-kulturarik ez	96	%26,67
2	Zabalkunde handiagoaren beharra	71	%19,72
3	Profesionalek bitartekaritzari buruzko ezagutza-maila txikia	41	%11,39
4	Beste eragile juridiko batzuk ez daude bitartekaritzaren alde	31	%8,61
5	Ez dago behar adinako ezagutzarik kasuak tratatzeko moduari buruz	24	%6,67
6	Epaile batzuk ez daude bitartekaritzara bideratzearen alde	22	%6,11
7	Arlo hori hobeto arautu beharra	20	%5,56
8:	Ez dago datu estatistikorik bitartekaritzaren eragina behar bezala ebaluatzeko aukera ematen duenik	11	%3,05
9	Alderdi horiek guztiak arautuko dituen profesionalen elkargo baten beharra	8	%2,22
10	Beste arrazoi batzuk (%2 baino gutxiago, banakako erantzunetan)	36	%10

Iturria: egileak egina.

Inkestatuek uste dute sistemarekiko “segurtasuna eta konfiantza” bermatu behar direla, gatazkak konpontzeko modu alternatiboak gizartean finka daitezen. Gauzak horrela, uste dute alderdi hauek sustatu beharra dagoela: behar adinako eta etengabeko **prestakuntza**; arloa hobeto **arautzea**; hari eusten dion profesionalen elkargoa; **kontrol** handiagoa erre-

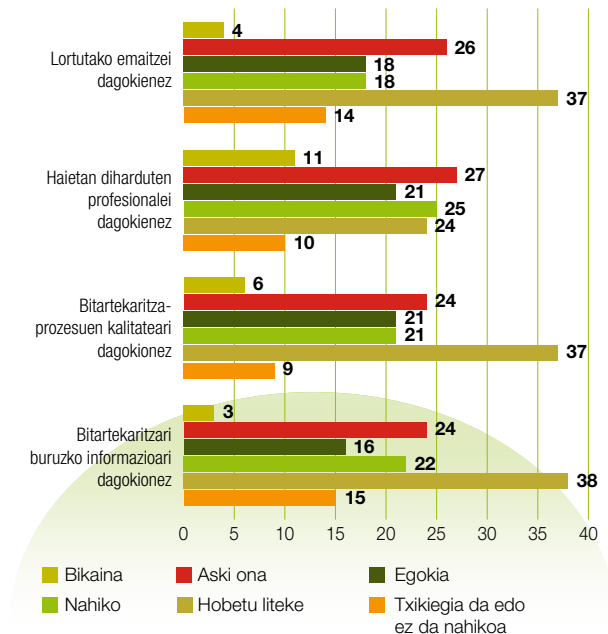
¹⁹ 118 parte-hartzaileek 3 erantzun eman dizkiote, batez beste, galdetu zaienean zer arrazoik ekiditen duten, beren ustez, bitartekaritza gure autonomia erkidegoan guztiz ezartzea eta gatazkak konpontzeko beste modutzat (are auzitara jotzea baino onuragarriagoa) hartzea. 360 emaitzei dagokie %100a.

6. "Askotariko eragileen arteko (epaileak, abokatuak, bitartekariak, gizarte-zerbitzuak, psikologoak eta abar) koordinazioziorik eza".
7. "Administrazioak ez du behar bezala sustatzen eta babesten bitartekaritza pribatua".
8. "Lanpostuak monopolizatuta. Azpikontratazioak".
9. "Legezko erregulazio gutxi edo batere ez".

EAEn gatazkak konpontzeko mekanismo alternatiboak nahiz bitartekaritza ezartzea eta horiekiko gogobetetze-maila

24. grafikoa.

EAeko zerbitzu publikoetan gatazkak konpontzeko mekanismo alternatiboak nahiz bitartekaritza ezartzeari eta horiekiko gogobetetze-mailari buruzko iritziak



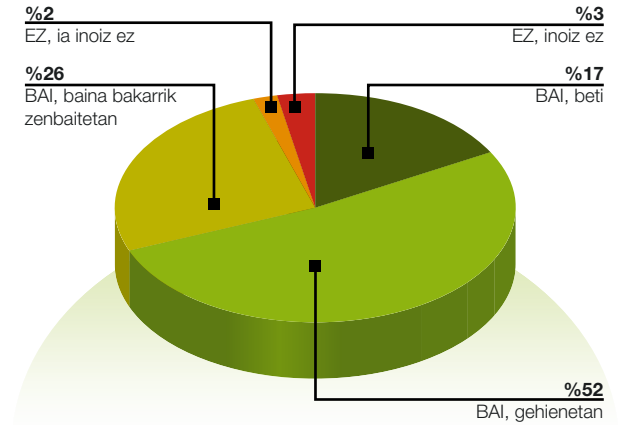
Iturria: egileak egina.

Eskaintza pribatuari dagokionez, inkestatuen ia heren batek uste dute egokia, aski ona edo bikaina dela. Beste heren baten iritziak, hobetu liteke, eta, azkenik, %13k uste dute EAEn bitartekaritzako profesionalen eskaintza pribatuaren ezarpena eta harekiko gogobetetze-maila txikiagia dela edo ez dela nahikoa (7. eranskineko 40. grafikoa).

Bitartekaritzaren ondorioz, harreman pertsonalak konpontzea

25. grafikoa.

Bitartekaritza-prozesuaren ondorioz, harreman pertsonalak konpontzea



Iturria: egileak egina.

Bitartekaritza ulertzeko orduan esanguratsua da aztertzea harreman pertsonalak konpontzea ote dakarren, hau da, eraldatu egiten ote duen bizitzan ari den egoera, edo haren helburu bakarra den funtsezko akordio bat lortzea, une jakin batean harremana baretzeko, aldeek duten gatazka zehatza konpontzearen ondorioz (baliagarria izan dakiguke Portugaleteko bitartekaritza-zerbitzuaren memorieta egin-dako bereizketa, "Zero meridianoa" —han, **akordio operatiboak** eta **akordio operatibo-erlazionalak** bereizi dira—. Eranskineko 25. grafikoa aztertzen da inkestatuen iritziak bitartekaritzak **harremanak konpontzea** dakarren ala ez. Hori **gogobetetze-mailari** lotuta egon liteke, norberari gogobetetzea akordioa lortzeak ematen dion ala aldeen arteko harremana konpondu eta gatazkari irtenbidea emateak. Hori horrela izanik, %52k uste dute bitartekaritzak, gehienetan, konpondu egiten dituela harremanak. 175ek pentsatzen dute harremana beti konpontzen dela, %26k batzuetan bakarrik konpontzen dela, eta %55ek ez dela inoiz edo ia inoiz konpontzen.

Bitartekaritzaren mugak (41. grafikoa eta C3.7. taula)

Inkestatu askoren iritziak, bitartekaritzaren muga bakarrak dira legeak debekatutako egoerak, hala nola genero-indarkeria (%44), eta muga hori zabalduko lukete, are, aldean arteko desoreka agerikoa den egoeretara, desoreka horrek jarduteko askatasuna ekiditen duelako, eta ezin delako prozesuaren bitartez gaintitu. Beste batzuek, berriz, uste dute aldeek berek erabaki behar dutela bitartekaritza-prozesua noraino den egokia beraiantzat, eta muga

han ezarri (%32). %16k uste dute, bitartekaritza-prozesua planteatutako kasurako egokia ote den baloratzeko orduan, kasu zehatz bakoitzari erreparatu behar zaiola. Murriztaileek, azkenik, oro har zigor-arloko auzietara mugatzen dute bitartekaritza, edo, bederen, delitu astunetara, eta batzuek zenbait tipologia zehazten dituzte, hala nola pertsonen bizitzaren, osotasun fisikoaren eta sexu-askatasunaren aurkako delituak. Banakako iritziak eta balorazioak zehatzago ikus ditzakegu eranskineko C3.6. taulan.

Bitartekaritzaren eta bitartekaritza-prozesuaren ezaugarriak

Inkestatuak eskatu zaie bitartekaritza lotuta garrantzitsuak iruditzen zaizkien ezaugarrietako edo ondorioetako batzuk aipatzeko, bost gehienez ere (hala ere, gehienek hiru aipatu dituzte). Guztira, 414 ekarpen lortu dira, 118 inkestaturen eskutik. Ezaugarri bakoitza inkestatu guztietatik (118 inkestatu dira %100a) zer ehunekok aipatu duen zehaztu da. Pertsona horien %70en iritziz, bitartekaritza-prozesuaren ezaugarri nagusia da elkarrizketa-prozesua izatea.

64. taula.

Bitartekaritzaren ezaugarriak, inkestaturen hautemandakoaren arabera

C3.8.	BITARTEKARITZAREN EZAUGARRIAK	EKARPEN-KOPURUA	EHUNEKOA
GUZTIRA	Galdetegiak	414	%, 118 Inkestaturen gainean
1	Elkarrizketa-prozesua	83	%70
2	Borondatezkoa	68	%58
3	Harremanak konpontzea	59	%50
4	Konfidentziala eta segurua	37	%31
5	Inpartziala	29	%24,5
6	Eraginkorra	28	%24
7	Argigarria	24	%20
8	Epaiketa ekiditen du	22	%18,5
9	Kaltea konpontzen du	18	%15
10	Merkea	17	%14,5
11	Azkarra	17	%14,5
12	Ez-kaltegarria	9	%7,5
13	Beste batzuk	3	%2,5

Iturria: egileak egina.

Ondoriozta genezake, inkestaturen iritziz, bitartekaritza harremanak konpontzen dituen (eta, neurri txikiagoan, kaltea konpontzen duen) elkarrizketa-prozesu borondatezko, konfidentzial eta segurua dela, non hirugarren inpartzial batek akordio eraginkorrak lortzen laguntzen baituen. Ezaugarri horiez gain, beste batzuk ere baditu: epaiketa ekiditen du, merkeagoa eta azkarragoa da eta abar.

Baliabidea gizartean txertatzeko sustatu beharrekoak

Guztira, 70 ekarpen egin dira: dela ondo egiten diren eta hobetu edo susta daitezkeen kontuei buruzkoak, dela ustez hain egokiak ez diren eta, beraz, beharbada aldaketa behar-ko luketen alderdien ingurukoak.

Multzoka banatu dira edukiaren arabera, eta gehien aipatu dena (11 aldiz) da **bitartekaritza buruzko zabalkunde handiagoa egin eta informazio gehiago eman beharra** (ikus 7. eranskineko C3.9. taula, Cc801 kontrol-kodea).

Horren ondotik, aipatu da (hiru aldiz aipatu ere) honako hauek direla **beharrezkoak**:

- **Aurrekontu-zuzkidura handiagoa.**
- **Koordinazio handiagoa** bitartekaritza-zerbitzuen eta herri-administrazioen artean.
- **Prestakuntza handiagoa**, kalitate handiagoko prestakuntza, eta etengabeko prestakuntza, eguneroko praktikari egokitua.

Halaber, gutxienez 2 lagunek aipatu dute **bitartekaritza beste arlo batzuetara zabaltzea** beharra dagoela, eta bitartekariak jarri behar direla edozein kontutarako, hala nola gizarte-bizikidetzarako eta eskola-bitartekaritzarako; **ebaluazio kualitatiboak** egin behar direla, **trukeak** antolatu antzeko profesionalekin, eta **bitartekaritza-prozesuak ebaluatze**ko eta **gainbegiratzeko** prozesuak abiarazi (ez kontrolerako prozesu gisa ulertuta, baizik eta profesionalentzako ikasketak eta hausnarketa-prozesu gisa, edo zaintza-mekanismo gisa).

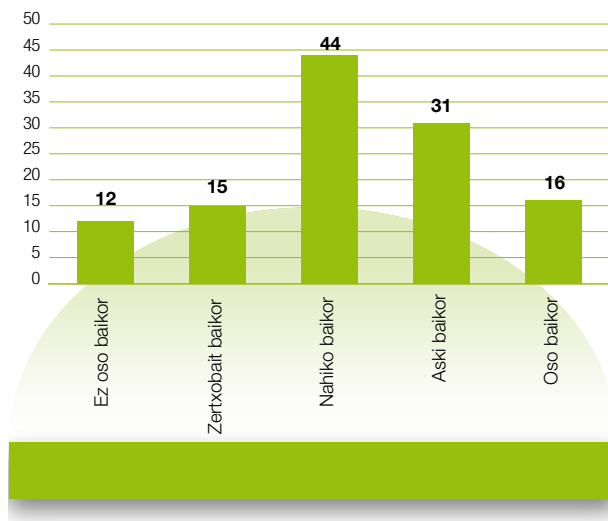
Horrez gain, esan dute honako hauek beharrezkoak direla:

- **Bitartekarien prestakuntza** negozio gisa ez ikustea.
- **Legezko estaldura handiagoa**, edo aldeak epaitegian bitartekaritzara jotzera behartzen dituen protokoloa.
- **Bitartekaritzaren erabilera sustatzea**, eta, zenbait kasutan, auzibidera jo aurreko derrigorrezko urrats bihurtzea.
- Epailak eta abokatuek sarriago bideratzea interesdunak bitartekaritza pribatuko prozesuetara, **eta bitartekaritza pribatuko zerbitzuak sustatzea**. Halaber, beste profesional batzuen —esate baterako, psikologoaren eta letratuaren— parte-hartzea sustatzea.

EAEko bitartekaritzaren etorkizuna

“Zeuk, bitartekaritza-arloko profesional izanik, nola ikusten duzu bitartekaritzaren etorkizuna epe laburrera?” galdetu zaie parte-hartzaileei. 44 lagun nahiko baikor agertu dira; 31, aski baikor, eta 16 oso baikor. Soilik 12k baikortasun txikia erakutsi dute, eta 15, berriz, zertxobait baikor agertu dira EAEko bitartekaritzaren etorkizunari dagokionez. Beren burua etorkizun horretan nola ikusten duten galdetu zaizkion, %89 (118 lagunetik 105) nahikoa, aski edo oso sartuta sentitzen dira kontu horretan, eta %11k (13 lagunek) zertxobait sartuta ikusten dute beren burua, edo ez dute beren burua batere sartuta ikusten.

26. grafikoa.

EAEko bitartekaritzak, epe laburrean, izango duen etorkizunari buruzko ikuspegia

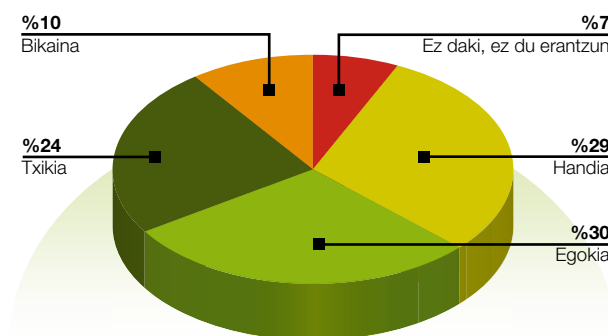
Iturria: egileak egina.

EAEko bitartekaritza-zerbitzu publikoei buruzko balorazio orokorra

27. grafikoari erreparatuta, ondoriozta dezakegu gogobetetze-maila, oro har, handia dela (%29k gogobetetze-maila handia agertu dute, eta %10ek bikaina); aitzitik, %30en gogobetetze-maila egokia baino ez da, eta %24rena, txikia.

Adierazle horiek agerian uzten dute oraindik bide luzea dagoela aurretik, zerbitzu horien bikaintasuna lortzeko. Grafikoaren ondotik, inkestatuek egindako ekarpenak jaso dira, hain zuzen ere euskal gizarteak, bitartekaritzari eta gatazkak konpontzeko beste modu alternatibo batzuei buruz duen ikuspegia eta bitartekaritza-zerbitzu publikoen inguruko pertzepzioa hobetzeko eraren inguruko ekarpenak.

27. grafikoa.

EAEko bitartekaritza-zerbitzu publikoei buruzko balorazio orokorra

Iturria: egileak egina.

Gizarteak bitartekaritzaren eta bitartekaritza-zerbitzu publiko zein pribatuen inguruan duen ikuspegia hobetzeko ekarpenak

“Nola lagundu dezake herri-administrazioak EAEko bitartekaritza gehiago eta hobeto garatzen eta zabaltzen?” galderari erantzunez, 137 ekarpen egin dituzte inkestatuek. Antzeko gaiak multzoka banatu dira, zehazteko zein diren beharrik premiazkoenak, arlo honetan, eragile juridikoen eta bitartekaritzako profesionalen iritziz (C3.10. taula, Cc901-Cc909 kontrol-kodeak), eta hauek dira gehien aipatu direnak:

1. Zabalkunde handiagoa egitea:

1.1. **Gizarte osoari**, publizitatean inbertituz, prentsako artikuluen, aldizkariaren eta publizitate-kanpainen bitartez, estatistikako datuak eta emaitza positiboak zabalduz, prentsaren, prestakuntzaren eta hitzaldien bidez. Gainera, zeregin horretan bakarrik arituko den erakundearen bitartez egingo da zabalkundea.

1.2. **Eragile juridikoei, profesionali** (profesionalen elkargoak, gizarte-eragileak eta beste batzuk) eta **administrazioko langileei**, publizitate-kanpainen bitartez, informazio gehiago emanez, estatistikako datuak eta emaitza positiboak zabalduz, prestakuntza handiagoa jasoz, hitzaldi zein biltzarretan gehiago parte hartuz eta abar.

1.3. **Justizia Administrazioaren erabiltzaileei**, lehenik eta behin aukera horren alde egin dezaten, auzibidean prozesu judiziala abiarazi aurretik.

2. Aurrekontu-finantzaketa handiagoa bideratzea:

2.1. Bitartekaritza-zerbitzuetara, **baliabide material eta pertsonal** gehiago jarriz (bitartekari gehiago, lan-baldintza duinetan, eta sektoreko hitzarmenekin bat datozen ordainsariak emanda).

2.2. **Zabalkunde- eta sentsibilizazio-kanpainen** arta.

2.3. **Ebaluazio-, prestakuntza-, ikerketa- eta gainbegiratzeko** prozesuetara (emaitzak zientifikoki ebaluatu behar dira).

2.3. **Bitartekaritza pribatua** sustatzeko.

3. **Herritarrak bake-kulturaren inguruan sentsibilizatzea helburu duten politika publikoak**. Gatazkak konpontzeko, bitarteko alternatiboetara, hala nola bitartekaritzara, jo dezaten, bultzatuko da, informazio- eta sentsibilizazio-kanpainen bitartez, eta bitartekaritzaren alden *marketinga* eginez.

4. Gatazkak bake bidean konpondu daitezkeen **sustatzea**, horren abantailen berri emanez, **pizgarriak** (ekonomikoak nahiz bestelakoak) emanez bide horren alde egitea-gatik prozesu judiziala jo beharrean.

5. **Prestakuntza ematea prozesuetan zuzenean nahiz zeharka esku har dezaketen kolektibo eta eragile guztiei**, bitartekaritzara jotzeko aukera planteatu dakien alde salaketa edo demanda epaitegian sartzen den momentutik.

6. **Administrazioak tartean sartzea, benetan eta eraginkortasunez** (erakundeek bitartekaritzari babesa ematea). Hori bereziki garrantzitsua da gatazken prebentzio-fasean, gatazkak judiziala ez daitezkeen, eta

etorkizunean berriz ere horrelakorik ez gertatzeko. Administrazioak gatazkak kudeatzeko tresna horiek praktikan erabil ditzake, dela bere barne-gatazketan, dela herritarrekiko eta enpresekiko gatazketan.

7. Arlo publikoa ez ezik **arlotu pribatua sustatzea**. Profesionalei prestakuntza egokia emanaz, horien lana sustatuz, eta, horrez gain, elkarlanean arituz profesionalen elkar-goekin.
8. Bitartekaritza **arlotu guztietara** (eskola, gizartea, komunitatea, lana eta abar) **zabaltzeko aukera ematea, batik bat hezkuntza-arlotan** bultzatuz, bitartekaritzarako (oro har) espazioa eskainiz epaitegietan; horretarako, organo bat ezarriko da, herritarrei baliabide horren eta eskura dituzten berariazko zerbitzu judizialen berri emateko eta horien inguruko zabalkundea egiteko.
9. Organo judizialek, profesionalek, administrazioeko teknikariek eta abarrek **sarriago bideratzea herritarrek bitartekaritzara**.
10. **Bitartekaritza-zerbitzuan behar bezalako zerbitzua ematea** (kalitatezko zerbitzuak).
11. Lortutako **akordioak homologatzeko** sistema sortzea.

Azkenik, zenbait banakako ekarpen ere jaso dira, zerbitzu publikoak hobetzeko erabilgarriak izan daitezkeenak —horrek eragingo luke EAEn gatazkak konpontzeko metodo alternatibo gehiago ezartzea (batik bat, bitartekaritza), eraginkortasun handiagoz—. Hona hemen ekarpen horietako batzuk: koordinazioa hobetzea, landaguneetara hurbiltzea, abian jartzen diren toki-ekimenei laguntzea eta beste herrialde batzuetan arrakasta izan duten beste ekimen batzuk ezartzea.

IV. KAPITULUKO 3. ATALEKO ONDORIO PARTIKULARRAK

1. Gatazkak konpontzeko metodo alternatiboak aukera bat dira justizia-sistamarako.

Eztabaidak elkarrizketaren bitartez konpontzeko aukera sistema judizialean txertatzea, justizia ezartzeko beste modutzat, hobetzeko aukera bat da gure epaitegi eta auzitegietarako, eta euskal botere publikoek erabakitasunez babestu behar dute, zeinek bere eskumen-eremuan.

Eragile juridikoek eta bitartekaritzako profesionalek egindako ekarpenetan jaso denez, epaileek herritarrek bitartekaritzara bidera ditzaten sustatu beharra dago, haien autonomia eta independentzia errespetatuz, balizko erabiltzaile izan daitezkeen pertsona guztiei baliabide horiek berdintasunez eskuratzeko aukera emateko, eta sustatzeko abokatuek bezeroei zerbitzu horretara jo dezaten aholkatzea, behin auzi-prozesua abiarazita organo judizialari eska diezaioten.

Metodo horiek gizartean erabat txertatuta ez daudela sentitzeko arrazoi nagusiak hauek dira: herritarrek ez dutela horien berri (erantzunen %61,5ek egiaztatzen dute hori) eta ez direla baliabide eraginkortzat hartzen. Argi dago bitartekaritzaren **normalizazioa** zailago bihurtzen duen arrazoietakoa bat dela gizarteak oraindik ez duela tresna horren eta gatazkak konpontzeko beste metodo alternatibo batzuen berri (batik bat, herritarrek ezagutza

txikia dutela horien onurei, baliagarritasunari eta funtzionamenduari buruz).

2. Inkestatuek adierazi dute sistemarekiko “segurtasuna eta konfiantza” bermatu behar direla, hura finka dadin, uste orokorra baita sistema hobetu daitekeela. Aipatu da hauek direla sustatu beharreko kontuak: **prestakuntza** (nahikoa eta etengabea), arloa hobeto **arautzea**, hari eusten dion **profesionalen elkargoa** eta **kontrol** handiagoa erregistroen eta bitartekarien kontrol-mekanismoen bitartez. Halaber, adierazi da gaur egun EAEn ematen den bitartekaritza **ebalutzeko** mekanismoak ezarri beharra dagoela, bitartekaritzak zer inpaktu duen eta zer tratamendu ematen zaion ikusteko, bai eta zer gabezia dituen ere, horiek zuzentze aldera.
3. Inkestatuen esanetan, bitartekaritza, funtsean, **elkarrizketa-prozesua da, borondatezkoa, harremanak konpontzen dituen, konfidentziala, segurua, inpartziala eta eraginkorra**; gutxiago baloratu da, ordea, merkea eta azkarra izatea.
4. %32k uste dute aldeek berek erabaki behar dutela bitartekaritza-prozesua noraino den egokia beraiantzat; %44ren iritziz, legeak debekatutako egoerek (genero-indarkeriako auziek, adibidez) ezartzen dute **bitartekaritzaren muga bakarra**.
5. Bitartekaritza sustatzeko **egin daitezkeen hobe-kuntzei** dagokienez, baliabideari buruzko **zabalkunde handiagoa** egin **eta informazio gehiago** eman beharra da gehien aipatu dena; horren ondotik datoz **aurrekontu-zuzkidura handiagoa, koordinazio handiagoa** bitartekaritza-zerbitzuen eta herri-administrazioen artean, eta, azkenik, prestakuntza handiagoa, **kalitate handiagoko prestakuntza, eta etengabeko prestakuntza**, eguneroko praktikari egokitua. Halaber, beste kontu batzuk aipatu dira, garrantzitsuak iruditzen zaizkigunak, eta horietatik jaso nahi dugu **bitartekaritza beste arlotu batzuetara zabaltzea beharra** dagoela, eta bitartekariak jarri gizarte-bizikidetzari eta eskola-bitartekaritzari lotutako edozein kontutarako. Horrez gain, adierazi da **ebaluazio kualitatiboak** egin, **antzeko profesionalekin trukeak antolatuta eta ebalutzeko eta gainbegiratzeko prozesuak abiarazi** behar direla (ez kontrolerako prozesu gisa ulertuta, baizik eta profesionalentzako ikasketa- eta hausnarketa-prozesu gisa, edo zaintza-mekanismo gisa).
6. Beharrezkotzat jotzen diren hobe-kuntzak eginda ere, inkestatuen %47 zertxobait edo aski baikor agertu dira EAeko bitartekaritzak epe laburrera izango duen etorkizunari dagokionez, eta beren burua, arlo horretako profesional gisa, etorkizun horretan murgilduta ikusten dute.
7. Oro har, **EAEko bitartekaritza-zerbitzu publikoekiko gogobetetze-maila handia da** (%29k gogobetetze-maila handia agertu du, eta %10ek bikaina); aitzitik, %30en gogobetetze-maila egokia baino ez da, eta %24rena, txikia. Adierazle horiek agerian uzten dute oraindik bidea dagoela aurretik, zerbitzu horien bikaintasuna lortzeko.

Horri lotuta inkestatuek egin dituzten ekarpenak jaso dira, hain zuzen ere euskal gizarteak, bitartekaritzari eta gatazkak konpontzeko beste modu alternatibo batzuei buruz

duen ikuspegia eta bitartekaritza-zerbitzu publikoen inguruko pertzepzioa hobetzeko eraren inguruko ekarpenak:

- a) Zabalkunde handiagoa egitea, gizarte osoari, eragile juridikoei, administrazio langileei, eta Justizia Administrazioaren erabiltzaileei.
- b) Aurrekontu-finantzaketa handiagoa esleitzea, profesionalak nahiz baliabide materialak jartzeko, zabalkunde-, ebaluazio-, prestakuntza-, ikerketa- zein gainbegiratze-prozesuetarako, eta bitartekaritza pribatua sustatzeko.
- c) Horretara bideratutako politika publikoak abian jartzea, esate baterako, pizgarriak eta administrazioaren benetako konpromisoa sistemarekiko.
- d) Bitartekaritza beste arlo batzuetara zabaltzea, eta araudi erregulatzailerak onestea.
- e) Eragile juridiko guztiek eremu judiziala gehiago erabil dezaten sustatzea, Justizia Administrazioaren erabiltzaile guztien esku egon dadin, edo, behintzat, denei eskain dakien.



Ondorioak

W

k a p i t u l u a

V. kapitulua

Ondorioak

Azterlan honetan egindako azterketak arreta berezia jarri du honako kontu hauetan:

- Bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen gaia arautzen duen araudia, horri buruzko nazioarteko, estatu mailako eta autonomia-erkidego mailako txostenak, bitartekaritza-zerbitzu publikoak garatzeko protokolo eta planak, baliabide horiek EAEn gaur egun daukaten egoera, lorpenak eta zailtasunak jasotzen dituen ebaluazio orokorra egiteko.
- Aktibo dauden bitartekaritza-zerbitzuei buruzko datu estatistikoen konparaketa (zerbitzu auzitegi barrukoak zein judizioz kanpokoak kontuan hartuta), EAeko jardunbideak, emaitzak eta hobetzea eskatzen duten arlo aipagarriak baloratzeko.
- Bitartekaritza-zerbitzuen erabiltzaileei egindako inkestetan eta bitartekaritzan diharduten profesionalen eta lotura zuzena edo ez-zuzena duten eragile juridikoei egindako galdetegietan lortutako emaitzen azterketa, informazio guzti hori bilduta, sistema, funtzionamendua eta gizartean duen eragina hurbiletik ezagutzen dituztenen iritzia orokorra jakiteko, hori guztia, aditutasuna eta gaiari buruzko prestakuntza oinarri hartuta, proposamenak eta iradokizunak egite aldera.

Egindako azterketatik ateratako ondorio nagusiak jasotzen ditu epigrafe honek, arreta berezia azterlanaren fase kuantitatiboan egindako elkarriketetan eta bitartekaritza-zerbitzuak erabili dituzten pertsonen eta profesionalen iritzietan jarrita. Ondorioak (22 guztira) **hiru ataletan** banatu dira: **a)** EAeko bitartekaritzaren balorazio orokorra (lorpen nagusiak eta antzemandako zailtasun garrantzitsuenak), hau da, bitartekaritzaren ikuspuntu zabal batetik abiatuta jasotako ondorioak, EAEn ezarritako zerbitzu guztiei (publiko zein pribatuei) dagozkienak. **b)** EAeko zerbitzu publikoen bitartekaritza-jar-

dueraren balorazioa, azpimarratzeko moduko emaitzak eta hobetu beharreko arloak (besteak beste, Justizia Administrazioiko administrazioari buruzko ondorioak jasotzen ditu atalak, aparteko multzoan); eta **c)** auzitegi barruko bitartekaritzaren balorazioa (EAEn Justizia Administrazioiko administrazioak betetzen du zeregin hori).

V.1. EAeko bitartekaritzaren balorazio orokorra, lorpen nagusiak eta antzemandako zailtasunak.

1. EAek zerbitzu finkatuak eta kalitate handikoak ditu bitartekaritzari eta Justizia Leheneratzaileari dagozkienez.

Euskal erakunde publikoek ahalegin handia egin dute zerbitzu-zerrendan herritarren arteko elkarriketarako balio duten baliabideak gehitzeko; horietako batzuk erreferentzia dira estatuan eta nazioarteko mailan. Gure lurraldean bitartekaritzaren antzekoak diren zerbitzu edo programak ere badaude, gizarte-gatazkak judizioz kanpo zein auzitegi barruan lantzeko. Zerbitzu edo programa analogo horiek ez dira aztertu lan honetan.

Orain dela ia 20 urte bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailea ezartzearen alde egindako apustuaren ondorioz, euskal gizartearen zati batek ezagutzen ditu gatazkak ebazteko metodo alternatibo horiek, eta modu seguruan eta doan erabil ditzake. Eskaintza zabal horri esker, pribilegio egoeran gaude gainerako erkidegoen aldean, hor ia hautemanezina baita zerbitzu horren erabilera. Gainera, landutako kontuei buruzko azterketa eta ikerketa batzuk egin eta ondorioak atera ahal izan dira, sisteman aurrera egiteko eta baliabideak etengabe hobetzeko. Aurreko guztiaren bidez, ahaleginak egiten ari dira herritarrek Justizia beren zerbitzura dagoen siste-

ma dela ikus dezaten; izan ere, hala egiaztatzen dute erabiltzaileei eta bitartekaritzan diharduten profesionalen egindako hainbat gogobetetasun-inkestatan lortutako emaitzek.

2. EAEko bitartekaritza-zerbitzu eta -programetan ezartzeko eredu homogeneo baten premia.

Gaur egun ditugun baliabideak, 20 urte horietan sortutakoak, estatuko edo autonomia-erkidegoko arau-esparrurik gabe sortu dira, baliabide horiek osotasunean arautzen dituen araudirik gabe, alegia. Hori dela eta, aurrera egin behar da bitartekaritzaren arauketa –orokorra eta bateratua, jarduketara- arlo guztietarako definitutako duena– lortzeko bidean, batez ere gizarte-harremanen hausturarekin zerikusia duenean eta esparru juridikoa gainditzen duenean.

Bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailearen zerbitzu publikoak eta pribatuak garatzeko, EAEk gomendio, xedapen eta Europako arau ugari erabili ditu, gatazka gaiaren izaera, auzigaiaren konplexutasun edo kudeatzen duen bitartekariaren prestakuntzaren arabera, bitartekaritza eskola eta eredu desberdinen alde teorikoak konbinatuz; araudia orain dela gutxi egokitu denez, autonomia-erkidegoaren mailan hobeto gara daiteke, tresna horiek gure gizartean benetan ezartzea lortzeko.

Gaur egun, ez dago mekanismorik gure erkidegoan dauden eredu desberdinen indarguneak, eraginkortasuna, ahultasunak eta hutsuneak ebaluatzeko eta Europa eta Espainia mailako ereduarekin erkatzeko. Lan hori eginez gero, bitartekaritza aplikatzeko esparrua Eusko Jaurlaritzako beste sailletara eta udaletara zabaltzea ahal izango litzateke, euskal gizartean erabat ezartzea lortzeko, hori guztia, **EAE osoan eredu bateratua eratze aldera**, gai bakoitzaren eta lurralde bakoitzaren berezitasunak errespetatuz.

Eredu bateratua, besteak beste, lagungarria izango litzateke Administrazioaren sektore batzuetan nahastuta dauden terminoak –bitartekaritza kontzeptuari loturikoak– zehazteko, zaila egiten baita mugatzea bitartekaritza-prozesuak eta gatazka kudeatzeko eta konpontzeko beste tresna batzuen bidez –hala nola adiskidetzera, bitartekotza edo negoziatzea– burutzen diren prozesu leheneratzaileak. Adibidez, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko Dekretuan **bitartekaritza-bitartekotza** kontzeptuari esleitzen zaizkion edukiak **bitartekotza**ren definizioari soilik dagozkionak dira (bitartekotza orientazioa, gizarte-heziketarako esku-hartzea eta esku-hartze psikosoziala, gizarteratzen laguntzea eta arreta sozio-juridikoa dela ulertuta), ez bitartekaritzari dagozkionak. Ondorioz, nahasketa sortzen da lan horretan diharduten profesionalen artean; izan ere, egindako elkarrizketetan bitartekaritzan dihardutela esan dute, bitartekotzan jarduten duten arren. Dekretu horrek aipatzen duen bitartekaritza bakarra familia-bitartekaritzaren arloari loturikoa da, honela definitzen dena: *“familia-bitartekaritza borondatezko prozedura da, profesional batek edo batzuek aurrera eramaten dutena; profesional horiek kualifikatuak eta inpartzialak dira, eta ez dute erabakitze-ko ahalmenik, eta familia-gatazka duten aldeei laguntza*

eta jarraibideak ematen dizkiete, gatazka amaitzeko beharrezkoa den elkarrizketa bidezko prozeduraren bitartez irtenbide onargarriak aurki ditzaten”.

3. Elkarrizketaren kultura herritar arduratsuak izan daitezzen.

Bai gizarteak, bai agintari publikoek aurrera egin behar dute bitartekaritzaren eta gatazka ebazteko beste modu alternatibo batzuen baliagarritasuna eta eraginkortasuna barneratzeko bidean. Gizarte-harremanak konpontzen dituen justizia, eragindako kaltea konpontzen duena, eztabaidak ebazteko ohiko kalte-ordainetan oinarritutako konponbideak, erruduna bilatzen eta zehapena ezartzen dutenak alde batera uzten duena.

Hala ere, hezkuntza arloan ikus daitekeenez, elkarrizketaren kultura hobeto finkatu eta lehentasunezkoztat jo beharko litzateke. Ezinbestekoa da, modu orokorrean eta transbertsalean, gure zentroetan gatazka kudeaketari eta konpontzeari buruzko prestakuntza-programak ezartzea. Une honetan ditugun esperientzia aberasgarriak oinarri hartuta, harreman pertsonalei heltzeko modua sistematizatu behar da, elkarrizketaren bidez, bestearekiko enpatiaz, desberdintasuna errespetatuz. Era berean, esparruak eskaini behar dira bitartekaritza praktikan jartzeko, bai berdin arteko gatazketan, bai arloan sortzen diren bestelako gatazketan.

Elkarrizketa-kultura eta bitartekaritza tresna gisa bultzatu nahi izanez gero, Justizia Administrazioarentzat zein administratuentzat kostu ekonomiko txikiagoak eta denbora gutxiago behar izateaz gain, beste abantaila batzuk ere hartu behar dira aintzat proposamenetan, horiek garrantzitsuak izan arren, ez baitira bakarrik. Bitartekaritzaren benetako baliagarritasuna honako hauetan datza: pertsonak borondatez hartzen dute beren gatazka ardurara eta beren bizitzaren gaineko kontrola hobetzen dute; gizarte-bizikidetzaren aldeko jokabideak izaten dituzte, elkarri errespetuz entzunez, hautatutako konponbideen erantzukizuna hartzen dute eta pozik geratzen dira konponbide horiekin.

4. Herritarrek bitartekaritza-baliabideen eta gatazka konpontzeko beste modu batzuen berri izan dezaten sustatzea.

Ikerketaren harira egindako azterketari erreparatuta, hauteman da hobetu behar dela herritarrei ematen zaien informazioa, bai bitartekaritza-prozesuaren xedeari eta abantailari buruzkoa, bai hura baliagarria izan daitekeen arlo ugari buruzkoa. Horretarako, beharrezkoak dira zabalkunde-kanpainak, koherenteak eta denbora batez egiten direnak, baita bitartekaritza arloan existitzen diren baliabide guztiak ezagutarazteko tresnak ere: baliabideen gida, web orria eta abar. Horri gehitu behar zaio funtzionario publikoei eman behar zaien prestakuntza egokia, interesdunak bitartekaritza-baliabideetara bideratzeko gai izan daitezzen.

Izan ere, bitartekaritza judizialeko prozesuetan parte hartu zuten gehienek ez zituzten lehendik ezagutzen udal bitartekaritza-zerbitzuak, ezta Eusko Jaurlaritzako judizioz kanpoko familia-bitartekaritza zerbitzua ere. Horiekiko interes handia agertu zuten, eta adierazi zuten ho-

rien berri izan balute, beharbada ez zuketela auzibidera joko. Hortaz, argi dago lagungarria izango zela zerbitzu horien webguneetan informazio gehiago ematea, haien emaitzen eta memorien zabalkunde handiagoa egitea, eta informazio gehiago ematea funtzionario publikoei, interesdunak bideratzeko.

5. Bitartekariak prestakuntza espezializatua, osoa, jarraitua eta kalitatezkoa jasotzearen garrantzia.

Ezinbestekoa da kalitatezko prestakuntza hori bermatzeko ahaleginak areagotzea, batetik, bitartekaritzan diharduten profesionalak ahalik eta hoberen prestatzeko, eta bestetik, prozesuak aukera gehiago izango baititu harremanak hobetzeko eta bakea lortzeko, akordio zehatz bat lortzen ez bada ere. Bestalde, bitartekariaren prestakuntza eskasa bada eta gaitasun gutxi baditu, eragin negatiboa izan dezake aldeengan, harremana enkistatzea eta jarrerak urruntzea ekar ditzakeelako.

Arartekoa bat dator AEAFak ateratako ondorioarekin: bitartekaritza espezializatu behar da arlo zehatz batzuetan, hala nola familia arloan edo zigor arloko justizia leheneratzailean, baita hezkuntzan, erakundeetan eta komunitateetan ere.

Hain zuzen ere, bitartekaritza-sistema hobetzeko iradokizunetan, profesionalak eta eragile juridikoek inkestan egin dituzten horietan, gehienetan agertzen den iritzia araberak, hobetu behar da prestakuntza orokorraren eta jarraituaren kalitatea, eta eguneroko praktikara egokituta egon behar du prestakuntza horrek.

BJKNren txostenak, epaileek zigor-bitartekaritzari buruz duten iritzia jasotzen duenak, behin eta berriz aipatzen du ondorio hori, azpimarratzen baitu gaien araberako prestakuntzaren eta espezializazioaren premia. Horrek, gainera, espedienteak bidal ditzaketen organo judizialei bitartekari profesionalen konfiantza lortzeko balioko die, beren esperientzia eta prestakuntza ezagututa.

6. Euskal aginte publikoek modu orohartzaile eta koordinatuan ezarri behar dute bitartekaritzaren kultura.

Bitartekaritzak ezin du bere ahalmen osoa erakutsi, bitartekaritza-zerbitzuen artean, eta zerbitzu horien eta zentro pribatuen artean guztiak aberasten dituen komunikazio egokirik eta koordinaziorik ez badago. Premia hori espezialisten arteko koordinazioari eta lankidetzari ere dagokie, arlo publiko zein pribatuan.

Horretarako, funtsezkoa da bitartekaritza-zerbitzuak ematen dituzten administrazioen arteko koordinazioa – egiazkoa eta eraginkorra – lortzeko konpromisoa, sail eta erakunde guztiak koordinatzeko eta planifikazio bateratua egiteko estrategiak batzen dituen, dauden baliabideak agerian jartze aldera; horrela, saihestuko litzateke baliabideak gutxiegi erabiltzea edo gainzka egitea, elkarren osagarriak izatea lortuz.

Koordinazioa sustatzeko, bitartekaritzan adituak diren profesionalekin eta erakundeekin estuki lan egitea ahalbidetzen duten formulak bilatu behar dira, lankidetzarako eta laguntzarako guneak bilatuz, elkarrengandik ikastea eta guztien hazkundera bultzatze aldera.

7. Bitartekaritza pribatua sustatzeko eta babesteko ekintzak aztertzearen komenigarritasuna.

Bitartekaritzan diharduten eta inkesta bete duten eragile juridikoen eta profesionalen arabera, Administrazioak babes handiagoa eman beharko lioke bitartekaritza pribatuari, baita horri loturiko egitura korporatiboei eta profesionaleri ere.

Ildo horretan, EAEn, lanbide-elkargo eta merkataritza-ganbera batzuek ematen dituzte bitartekaritza-zerbitzuak, eta haien esperientziak eta lanak, zalantzarik gabe, aberastu eta osatu egiten du Administrazioaren eskaintza, zerbitzu horien berri zabaldu eta ezagutzera ematen duelako.

8. Finantzaketa-eredu bat, nahikoa eta egokia, izateko beharra.

EAEk finantzaketarako eta arlo horretara bideratzen diren baliabideak planifikatzeko eredu bat behar du, bitartekaritza-zerbitzu publikoen garapena epe ertain eta luzera bermatuko duena. Bitartekaritza finantzatzeko adostutako eredu orohartzailea ezarri behar da, erakunde maila guztiak inplikatzeko dituen. Finantzaketa horrek piramidala izan beharko luke, eta udal esparruko baliabideak indartu, gero, gai zehatz batzuetan auzibidera jo aurretiko probintziako edo autonomia-erkidegoko zerbitzuen mailara eta auzitegi barruko zerbitzuetara igotzeko.

Baliabide horietan sartu beharko lirateke bitartekaritza-zerbitzu publikoak sortzeko eta profesionalak kontratatzeko baliabideak; baina finantzaketa honako hauek egiteko ere erabili beharko litzateke: zabalkunde- eta sentsibilizazio-kanpainak; bitartekariaren, karrera judizial eta fiskala osatzen dutenen eta beste eragile juridiko batzuen prestakuntza; lehendik dauden bitartekaritza-zerbitzuak ebaluatu, ikertu eta ikuskatzeko prozesuak.

9. Erakundeek bitartekaritzaren alde egitearen garrantzia.

Euskadi gai horretara aurrekontu handienetako bat bideratzen duen eta –gainerako erkidegoekin konparatuta– doako bitartekaritza-zerbitzu eta programa publiko ugari duen autonomia-erkidegoa den arren, oraindik ere sendotu behar da euskal Administrazio Publikoak bitartekaritza-kulturarekin duten konpromisoa, eta aginte publikoek bitartekaritza ezagutu eta txertatzea lortu behar da, bai administratuari, bai antolakundean bertan, barne mailan (lan arloan), bai hirugarrenetik harremanetan eskain dezaten.

Paradoxikoa da herritarren arteko gatazkak konpontzeko bitartekaritza-zerbitzuak eskaintzen direla, baina herritarren eta Administrazioaren arteko gatazketan arazoak negoziatioaren eta elkarrizketaren bidez konpontzeko aukera horiek guztiak ematen ez direla. Beste herrialde batzuek praktika onak badituzte, adibidez, gai horri buruzko klausulak hornitzaile eta enprekin sinatzen diren kontratuetan, dirulaguntzetan, kontratazio-agirietan eta abarretan gehitzen dira; halaber, bitartekaritza barne-harremanetan erabiltzeko aukera ematen da, sailarteko edo erakundearteko gatazkak (laneko eta sindikatuko

kontuak), Administrazioako langileen artekoak, konpondu behar izanez gero.

V.2. EAEko zerbitzu publikoetan egiten den bitartekaritza-jardueraren balorazioa, emaitzak eta hobetu beharreko arloak.

10. EAEko zerbitzu publikoen bitartekaritza-prozesuetan parte hartu duten pertsonen gogobetetze-maila, oro har.

Eusko Jaurlaritzako nahiz udaletako zerbitzuetako bitartekaritza-prozesuetan parte hartu dutenek gogobetetze-maila handia agertu dute.

Ondorio hori atera da txosten honen fase kuantitatiboan galdetegiaren eta elkarriketen bitartez aztertutako zerbitzu publiko guztietan. Hain zuzen ere, jasotako datuen arabera, inkestatuen %82 "oso ados" daude baieztapen honekin: egoera arazotsuak edo gatazkatsuak kudeatzeko eta konpontzeko baliagarria da bitartekaritza. Galdetzen zaien bitartekaritza-prozesuak gatazka dutenei akordioak lortzen laguntzen ote dien, %70ek "oso ados" daudela diote. Prozesuari buruz jasotako informazioari buruzko balorazioa ona da, batik bat haren borondatezotasunari eta konfidentzialtasunari buruzkoaren ingurukoa, eta parte-hartzaile ia guztiek gomendatuko lukete. Inkestatuek bitartekaritza-prozesuarekiko agertzen duten gogobetetze-maila, oro har, oso handia da, %92koa. Hala ere, airtortzen dute batzuetan ez dakartzala nahi diren ondorioak; horrelakoetan, interesdunek ez diote prozesuaren ahalmenari edo profesionalen esku-hartzeari egotzi emaitza hori, baizik eta beste aldeak akordiorik lortu edo amore eman nahi ez izateari. Bitartekaritzak dakartzan alderdi hauek onuragarriak iruditzen zaizkie: lasaitasuna, komunikazioa, elkar-ulertzea, entzutea eta aldean arteko harremana berrakuratzea, denbora aurreztea eta estualdiak saihestea, eta gatazkari buruzko zalantzak argitzea.

Inkestatuek jaso duten zerbitzuaren kalitatearekiko gogobetetze-maila handia da; horien %75k baino gehiagok uste dute kalitate "handiko" edo "bikaineko" baliabidea dela.

11. Eusko Jaurlaritzak ezarritako bitartekaritza-zerbitzuak eta Justizia Leheneratzailea erabat finkatuta daude.

[Euskadiko Familia Bitartekaritza Zerbitzuak \(FBZ\)](#), Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari atxikiak, [Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritzak](#) eta [Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuak \(BJZ\)](#) Lan eta Justizia Saileko [Justizia Zuzendaritzari](#) atxikiak, behar bezala funtzionatzen dute eta finkatuta daude. Finkapen hori ez da bakarrik denboran irautea, bilakaera kuantitatibo eta kualitatibo ere bada; izan ere, kasuen kopuruak gora egiten du etengabe eta emaitzak oso positiboak lortzen dira, eskaeren edo bideratutako kasuen kopuruari, akordioan kopuruari, erabiltzaileen gogobetetasunari eta argitaratutako txostenen bidez lortzen den gardentasunari dagokienez. Halaber, zerbitzu horiei aurrekontu publiko handiagoa esleitzen zaie, eta, horiek garatzeko, baliabide material eta giza baliabide gehiago jartzen da.

12. Udal esparruan partzialki eta zatika ezarri da bitartekaritza.

Udal esparruko bitartekaritza-programa edo baliabideak (batez ere komunitate eta familia arlokoak) esperientzia aberatsak eta finkatuak dira udal batzuetan. Hala ere, ez dira oso ugari eta gehienak Bizkaian garatu dira edo garatzen dira. Txosten hau egitean, Arrigorriaga, Barakaldo, Basauri, Galdakao, Mungia, Portugalete, Sestao eta Amurrioko udalek jasotzen dute komunitate- edo familia-bitartekaritzako zerbitzu bat baliabide publikoen eskaintzan. 2018an, Etxebarriko Udala ere gehitu da, baina oraindik ez dago horri buruzko datu estatistikorik.

Bitartekaritzaren eraginkortasuna –komunitate arloko gatazkak kudeatzeko tresna gisa– agerian jarri da abian dauden esperientzietan. Udalek lehenengo maila izan behar dute gatazkak modu alternatiboan kudeatzeko sarean, desadostasunak lehenago konpontzen laguntzen dutelako, eta gora egitea, gogortzea eta judizializatzea saihesten dutelako. Hori dela eta, ezinbestekoa da bitartekaritza udal guztietan ezartzea, gaurdaino egindakoa ez baita nahikoa.

13. Bitartekaritza-zerbitzuen emaitzak eta eraginkortasuna erakusten dituzten adierazleak ez dira nahikoak, ezta homogeneoak ere.

Datu estatistikoak biltzeko orduan, nomenklatura koherentea erabili behar da datuen bilakaera denboran zehar konparatu ahal izateko, bai zerbitzu batean, bai hainbat zerbitzu publikoren artean.

Euskal administrazio publikoek bitartekaritzari buruzko datu-base irmo eta adostu bat behar dute (bitartekaritzan eta Justizia Leheneratzailean eskaintzen dituzten baliabide guztien datuak eta zerbitzu bakoitzak sortzen dituen datu estatistikoak jasotzen dituen), guztientzat derrigorrezkoak izango diren elementu komunekin eta zerbitzu bakoitzak –bere ezaugarriak eta kasuen tipologia kontuan hartuta– askatasunez hauta ditzakeen elementuekin. Hori guztia oso garrantzitsua izango litzateke bitartekaritzaren erabilera sustatzen eta zabalkundea bultzatzen jarraitzeko, eta balio izango luke EAEn gaurdaino egindako lana hobeto kontrolatzeko eta berraztertzeko, sistema ezartzeko bidean aurrera egiten laguntzen duten azterketa enpirikoekin.

Gauza bera BJKNk biltzen dituen datuekin ere (auzitegi barruko bitartekaritzari buruzkoekin) egin beharko litzateke, hau da, EAEko gainerako datu estatistikoekin bat etorri beharko lukete, bai erabiltzen diren kontzeptuetan, bai nomenklaturan.

Era berean komenigarria izango litzateke zerbitzuetara hurbiltzen diren eta prozesua akordioarekin zein akordiorik gabe amaitzen duten erabiltzaile guztiei gogobetetasun maila neurtzeko inkestak egitea.

14. Bitartekaritza-baliabideen kudeaketa kontrolatzeko tresnak heterogeneoak dira eta sakabanatuta daude.

Bat gatoz AEAFaren ondorioarekin: beharrezkoak direla ebaluazio kualitatibo eta kuantitatiboak, trukaketak antzeko profesionalekin, ebaluatzeko eta gainbegiratzeko prozesuak, zerbitzu desberdinei aplikatu dakizkiekeenak.

Gaur egungo mekanismoak, sendotu edo ezarri behar direnak, erakunde publiko eskudunak ezarritako barne mekanismoak dira, zerbitzuak ebaluatzeko eta ikuskatzeko; ez dira kontrol-prozesutzat jotzen, baizik eta profesionalek ikasteko eta hausnarketa egiteko mekanismoak dira, zaintzeko bide gisa; ematen diren bitartekaritza-zerbitzuei buruzko kanpoko ebaluazio independenteen bidez ere burutzen dira.

Premia hori are nabariagoa da, EAeko bitartekaritzako eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzu publiko guztiak azpikontratatuak **zerbitzu publikoak** direlako. Ondorioz, ezinbestekoa da kudeaketaren kontrol publiko egokia, estandar homogeneoei erantzuten diena, kontratuak edo hitzarmenak adostutako moduan betetzea bermatzeko, “zerbitzu publikoaren” ideia zabalduz, horren kudeatzaile materiala une bakoitzean edozein dela ere.

Nazioarteko mailan eta estatuan badaude aurrekari batzuk, araudiari eta praktika onei dagokienez, bitartekarien jardunbideak jokabide-kode orokorretan jaso dituztenak, bitartekaritzaren kalitatea eta erregistro egokia bermatze aldera; jardunbide horiek inspirazio moduan erabil litezke gure lurraldean. EAEn, familia-bitartekaritzaren arloko borondatezko erregistroaz gain, ez dago bitartekariak eta bitartekaritza-prozesuak jasotzen dituen erregistro orokor, publiko eta derrigorrezkorik.

V.3. EAEn Justizia Administrazioi administrazioak burutzen duen auzitegi barruko bitartekaritzaren balorazioa.

15. Gatazkak konpontzeko metodo alternatiboak aukera bat dira justizia-sistamarako.

Eztabaidak elkarrizketaren bitartez konpontzeko aukera sistema judizialean txertatzea, justizia ezartzeko beste modutzat, hobetzeko aukera bat da gure epaitegi eta auzitegiatarako, eta euskal botere publikoek erabakitasunez babestu behar dute, zeinek bere eskumen-eremuan.

Eragile juridikoek eta bitartekaritzako profesionalek egin dako ekarpenetan jaso denez, epaileek herritarrek bitartekaritzara bidera ditzaten sustatu **beharra** dago, haien autonomia eta independentzia errespetatuz, balizko erabiltzaile izan daitezkeen pertsona guztiei baliabide horiek berdintasunez eskuratzeko aukera emateko, eta sustatzeko abokatuak bezeroei zerbitzu horretara jo dezaten aholkatzea, behin auzi-prozesua abiarazita organo judizialari eska diezaioaten.

2014ko eta 2015eko txostenekin bat, EAetik bideratutako kasuak estatuko kasu guztien %44 dira. Zalantzarik gabe, gure zigor-bitartekaritzako zerbitzuak finkatuta daudela esan nahi du horrek.

Eragile juridikoek zigor arloko araudia eta araudi prozesala aldatu behar dela adierazi dute, gure epaitegi eta auzitegietan Justizia Leheneratzailea eta bere tresnak eguneroko jardunean modu normalizatuan erabiltzea babesteko. Gainera, gainerako eragile juridikoei presuntakuntza eta informazioa emateko premia azpimarratzen

dute, baita epaileak hobeto informatzeko eta prestatzeko beharra ere, bitartekarien prestakuntzari eta espezializazioari loturiko beste kontu batzuek gain. Organo judizialekin behar bezala koordinatzea eta lankidetzan aritzea beharrezkoa da, eta horretarako, organo horiek konfiantza izan behar dute bitartekaritza-lantaldeetan.

16. Bitartekaritzari eta Justizia Leheneratzaileari buruzko ezagutza Administrazioan ez da nahikoa.

Hobetzeko tarte zabala antzeman da Administrazioan, oro har, baita Justizia Administrazioan ere, baliabideei buruzko ezagutzari dagokionez. Izan ere, zerbitzuak ematen dituzten erakunde publikoetan egiaztatu da funtzionario batzuek eta eraikin berean lan egiten duten langile batzuek ez dakitela zerbitzua hor dagoela, ezta zer eginkizun betetzen duen ere.

Premia hori bereziki nabarmena da jendaurrean lan egiten duten langileen artean; izan ere, egiten dituzten gestioetan, askotan, justiziako aurkakotasun eredu ez diren metodo alternatibo edo osagarriak erabiltzen dituzten zerbitzu egokietara bideratu ahal izango litzukete kasuak.

17. Eusko Jaurlaritzak eta Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak 2015eko apirilaren 27an sinatu zituzten auzitegi barruko bitartekaritzari buruzko lankidetzak-hitzarmenen garapena ez da nahikoa.

Lankidetzak-hitzarmen horiek dagoeneko betetzen ari dira bitartekaritza-saioak –batez ere informazio-saio-antolatze leku egokiak eta baliabide material nahikoak edukitzeko konpromisoari dagokionez, hobetzekoak izan arren. Gainerako konpromisoak oraindik garatu behar dira, batez ere honako gai hauei dagokienez: doako laguntza juridikoan sartzea, informazio guneak, langile publikoek gaiari buruzko prestakuntza ematea, eta datu estatistikoek bilketa eta BJKNrekin trukatzeko.

Konpromiso horietan sakontzearen garrantzia nabarmena da, egiaztatzen baita oraindik ere epaitegi batzuek, ez jakiteagatik edo sineste sendoagatik, beste batzuek baino askoz ere espediente gutxiago bideratzen dutela bitartekaritza-zerbitzura.

18. Herritarrek, Justizia Administrazioa jotzen dutenean, ez dituzte behar bezain ondo ezagutzen bitartekaritza eta gatazkak konpontzeko beste modu batzuk.

EAeko barruti judizial guztietan, bitartekaritza judizialeko zerbitzu publikoa dago ezarrita eta finkatuta. Zerbitzu horrek bitartekaritza-lantalde profesionala du, eta herritar askoren esku dago, zigor- nahiz familia-arlorako (eta, Donostiako zenbait kasutan, are arlo zibilerako ere). Nolanahi ere, txosten hau prestatzeko egindako galdekietan jasotako erantzunek agerian uzten dute erabiltzaile gehienek zerbitzu horren berri izan zutela, kontua epailetara eraman ondoren, epaileak hara bideratu zituelako. Kontuan izanda, adierazi dugun bezala, epaitegi guztiek egindako bideratzeak ez datozela bat, herritarrei informazioa ematea da, kasu askotan, arlo horretan aukeratzeko askatasuna izango dutela bermatzeko modu bakarra.

Zerbitzu horiek gehiago erabiltzeak, eta Justizia Administrazioaren erabiltzaileek, auzibide-prozesuetara jo aurretik, bitartekaritzaren eta justizia leheneratzailearen berri izateak, kostu handiko auzi luzeak ekidingo litzuke, eta

adostutako irtenbide arduratsuak ekarriko lituzke, eta horrek bermatuko luke interesdunek emaitzarekiko gogo-betetze-maila handiagoa izatea. Horiek horrela, baliteke adostutakoa hein handiagoan betetzea, eta horrek, epe luzera, epaiak ez betetzearen ondoriozko betearazpenak ekidin lituzke.

19. Zigor arloko bitartekaritza sustatzeko beharra.

Antzeman denez, delitu larri eta ez hain larrien ondorioz hasitako prozeduretan oraindik ere gutxitan erabiltzen da bitartekaritza; zerbitzu horretara delitu arinak bideratzen ohi dira, edo aldean artean harreman bat dagoenean erabiltzen da. Hala ere, nazioarteko gomendioen eta ikerlanen arabera, delitu larriagoak bideratu behar-ko lirateke, kasu horietan hain zuzen ere izan baitezake eragin leheneratzaile handiena bitartekaritzak eta Justizia Leheneratzailearen beste tresnek (elkarte eta batzarrek). Datuek erakusten dute espediente gutxi bideratzen direla gauzatze fasean, fase horretan oso onuragarria izan daitekeen arren, eta hori sustatzen duen araudia egon arren.

20. Bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen sistemek etengabe aztertzea eta hobetzea eskatzen dute.

Gainbegiraketa-lanak eta datu estatistikoen analisi kualitatiboa egin edo erabiltzaileen iritziak aztertu behar dira, bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen zerbitzu publikoak eta bertan garatzen diren prozesuak etengabe hobetzeko. Horri esker, datuak aztertzeko oso baliagarriak diren informazioak lortuko lirateke: adibidez, honako hauek: inkestatutako pertsonen ia erdien (%46,15) arabera, beste aldearekiko harremana ez da hobetu bitartekaritza-prozesuan zehar; edo soilik %50ek uste dute bitartekariak “asko lagundu” diela alde berrarean komunikatzen edo egoera zailak bideratzen.

Justizia Leheneratzaileak zigor arloan izaten duen eragina baloratu ahal izateko, akordioarekin amaitutako kasuen jarraipena egin behar-ko litzateke, arreta berezia betetze mailan jarrita. Lan hori unibertsitatearekin eta arlo horretan diharduten ikerlariekin elkarlanean egin liteke.

Berrikusi beharreko beste kontu bat bitartekaritza-prozesuen iraupena da, baita kasua bideratzen denetik prozesua hasten denera arteko denbora-tartea ere, esku-hartze horiek gogobetegarriak, azkarrak eta alde guztientzat seguruak izatea bermatzeko.

Azken urteetan, bitartekaritza ez-zuzenak areagotu direla antzeman da; bitartekaritza ez-zuzenak esan nahi du bitartekariak proposamenak helarazten dizkiela aldeei, fisikoki elkartzeko beharrik gabe. Kasu batzuetan beharrezkoa izan ala ez izan alde batera utzita, ez dago zalantzarik inplikaturako aldean topaketa zuzenek proze-

suaren eragin leheneratzailea sustatzen dutela. Topaketa horrek aldean ahalegina eskatzen duenez, komenigarria izango litzateke ahalegin horren balioa nabarmentzea, hau da, inputatuaren jarrera arduratsua –benetakoa eta zintzoa– eta alde biek elkartzeko eta hitz egiteko erakutsi behar duten ausardia baloratzea.

Interesgarria izango litzateke epailetzaren kideei galdetzea zenbaterainokoa den beren gogobetetasun maila bitartekaritzaren esperientziari dagokionez (bideratu dituzten kasuetan), baliabidea hobetzeko eta arazoak aztertu eta zuzentzeko, beharrezkoa dela planteatu bada. Gogoeta horrek baliagarria da bai auzitegi barruko familia-bitartekaritzarako, bai auzitegi barruko familia-bitartekaritzarako; lagungarria izango litzateke kasuak bideratzeko irizpide berdinak eta adostuak finkatzeko, eta horrela, azterketa honek agerian utzi dituen aldeak –epaitegiek bideratzen dituzten kasuen kopuruari eta proportzioari dagokienez– saihesteko.

21. Familia arloko prozesu judizialetan gurasotasun-koordinatzailearen figura ezartzearen komenigarritasuna.

Gurasotasun-koordinatzaileak gurasoen arteko harremana judizializatzen denean, gatazka larriko egoeretan hartzen du esku, eta, besteak beste, haur eta nerabeen interes gorena eta gurasokidetasunari loturiko kontuez arduratzen da. Bizikidetzajarraibideak, hezkuntza eta egunero sortzen diren bestelako arazoak dira esku-hartze horren xedea. Eztabaidak ebazten eta familian bakea lortzeko egiturak eraikitzen laguntzen die gurasoei. Era berean, alde aurretik aldean eta/edo epailearen baime-na jasota, erabakiak har ditzake, aldeek derrigorrez bete behar duten ebazpen judizialaren bidez ezarritako moduan eta baldintzetan.

22. Bitartekaritza administrazioarekiko auzien jurisdikzioan zabaltzea.

Komenigarria izango litzateke bitartekaritza administrazioarekiko auzietako arloko gaietarako aplikatzea, eta, bide batez, desadostasunak konpontzeko bide alternatibo autokonpositiboetara jotzeko aukera espresuki sortzea. Gaur egun, aukera hori ez da aurreikusten, baina ez dago debekatuta; are gehiago, gaia arautzeko legeak jasotzen du administrazio-jardueren legezkotasunaren kontrola auzibidearen osagarriak diren beste bide batzuetan egin behar dela, behar ez diren baliabideak ugaritzea saihesteko eta gatazka asko ebazteko formula merkeago eta azkarragoak eskaintzeko. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salak honako helburu hau finkatu zuen 2018. urterako: bitartekaritza judiziala sustatzea, familia arloko bitartekaritzako zerbitzua zabalduz, gainerako jurisdikzio zibilean eta merkataritza arlokoan, baita lan arlokoan eta administrazioarekiko auzien jurisdikzioan ere ezartzeko; azken gai horiek, hala ere, oraindik ez dira EAEn ezarri. Administrazioarekiko auzien jurisdikzioari buruzko legearen erreforman sartzeko asko lagunduko luke etorkizunean finkatzea lortzen.



Gomendioak



k a p i t u l u a

VI. kapitulua

Gomendioak

1. Bitartekaritza-zerbitzuek gizarte jakituna eta arduratsua sustatzea helburu duten politika publikoen parte izan behar dute.

Bitartekaritza gizarte- eta justizia-paradigmaren aldaketa da, herritarren artean guztien ongia eraikitzeko **jarrera arduratsua** eta **parte hartzeko aukera gehiago ematen duen demokrazia bat** sustatzen dituen. Euskal administrazioaren ahaleginak —bitartekaritza sustatzeko— Euskadin bake kultura eraikitzeko apustu orohartzailearen parte izan behar du. Bake kultura horrek, batetik, harremanen eta gatazken kudeaketa positiboan, eta bestetik, gatazka horiek hitz eginez konpontzeko moduetan oinarritutako balioek, jarrerak, ohiturek, jokabideek eta bizimoduak osatzen duten multzoa izan behar du oinarri.

Hori dela eta, Bake, Bizikidetzeta eta Elkarrizketaren Kultura eraikitzeko Bitartekaritzaren Instituzioa Babesteko Plana egitea proposatzen da. Plan horrek arloan izandako esperientzia areagotzen eta erabiltzen duten bitartekaritza-zerbitzuak eta Justizia Leheneratzailea finkatzea du helburu; horretarako, koordinazio-printzipioari jarraituz segi behar da lanean, horrek ahalbidetuko baitu aldean aniztasuna sistema osoan integratzea, erakunde berean kontraesanak, bikoiztasunak eta gainerazpenak saihestuz eta zabalkundea bultzatuz.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

2. EAerako esparru juridiko bat sustatu, ezarri eta garatzea, gaur egungo eta etorkizuneko bitartekaritza-prozedurak —bai auzitegi barrukoak, bai judizioz kanpokoak— bideratzea ahalbidetzeko (eskumenen arabera).

Gai horri dagokionez, autonomia-erkidegoaren mailan hobeto garatzea gomendatzen da, euskal bitartekaritza-sistema arautuko duen **berariazko araudi orohartzailea** izateko, eta horri esker, tresna horiek gure gizartean txertatzea lortzeko. Horretarako, azter liteke bitartekaritzari buruzko lege orokorraren proiektu bat. Proiektuak jarraituko lioke Europan indarrean dagoen joerari —bitartekaritzari eta Justizia Leheneratzaileko prozesuei dagokienez—, eta zabalduko lituzke EAeko Familia Bitartekaritzari buruzko otsailaren 8ko 1/2008 Legean eta hura garatzeko erregelamenduan ezarritako mugak, hainbat motatako gatazkak —arlotu zibilekoak, merkataritza, lan, administrazio arlokoak, komunitarioak, erakunde mailakoak, auzokoen, ikasleen artekoak eta abar— konpontzeko prozesuak sartzeko, batez ere, gizarte-harremanak hausteari lotuta daudenean eta esparru juridikoa gainditzen dutenean.

Eusko Jaurlaritzak bultzatu beharko luke lege mailako araudi bat, arauketa orohartzailea, orokorra eta malgua jasotzen duena, eta gure Autonomia Estatutuan jasotako eskumenen esparruan gara daitezkeen bitartekaritza-prozeduretarako esparru orokorra ezartzea ahalbidetzen duena, sektoreko berezitasunak alde batera utzi gabe. Araudi horrek ahalbidetuko luke:

- Bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen definizio adostua (eragiten diguten beste araudi batzuetan agertzen diren termino desberdinak bateratze aldera), baita bitartekaritzaren printzipio gidariak ere jasotzea.
- Bitartekariaren profil profesionala era homogineoan definitzea, gaiaren arabera, estatu mailan eta nazioarteko mailan dauden profilekin homologatzea errazteko.
- Doako bitartekaritza erabiltzeko kasuak zehaztea.

- Bitartekaritzaren Aholku Batzordea sortzea, eta bere eginkizunak eta funtzionamendu-araubidea arautzea.
- Bitartekaritzan diharduten erakundeen araubide juridikoa, arau deontologikoak, herri-administrazioaren eta bitartekaritza arloko beste erakundeekin lankidetzan aritzeko mekanismoak arautzea, aldean eskubide eta betebeharren katalogoa sortzea, bitartekaritza-prozedura diseinatzea, arau-hausteen eta zigorren erregimena ezartzea, besteak beste.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza.

3. Bitartekaritza herritar guztiei ezagutaraztea, eta zabalkunde-kanpainen bidez abantailen inguruan sentsibilizatzea.

Herritarren artean sustatu behar da gatazkak era baketsuan konpontzeko aukera; horretarako, **informazio- eta sentsibilizazio-kanpainak egin daitezke, koherenteak eta denboran zehar irauten dutenak.** Bitartekaritza-baliabide publikoak eta praktika leheneratzaileak informazio guneetan zabaldu behar dira, esku-orrietan, zerbitzuen gidetan, web orrietan; hori guztia, herritarrek eskura dauden baliabideei buruzko informazio osoa izan dezaten, eta baliabide horien baliagarritasuna eta onurak ziurtatzen dituzten datuak ezagut ditzaten.

Hain zuzen ere, **EAEko baliabideen gida bat (linean)** sortzea proposatzen da, herritarren eskura dauden bitartekaritza-baliabide guztiei (publiko zein pribatuei), Justizia Leheneratzaileko programei eta gatazkak konpondu eta kudeatzeko beste baliabide batzuei buruzko informazio osoa eta eguneratua emateko, baliabide horiek eskuratzeko datu interesgarriekin, eta oinarriz gisa erabiltzeko moduko txosten eta datu estatistikoekin.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

4. Bitartekaritza eta Justizia Leheneratzailea hezkuntzan eta komunitate arloan indartzea eta esparru horietan erabilera sustatzea, gizarte gatazkei aurre hartzeko eta kudeatzeko tresnak direlako.

Herritarren artean kultura-aldaketa bultzatu beharra dago, gatazkei aurre egin, horiek kudeatu eta konpontzeko, batez ere, neska-mutilen hezkuntzan, familia inguruan nahiz ikastetxeetan. Ondorioz, elkarrekin hitz egitea, enpatia, norberarekiko eta besteekiko errespetua, komunikazioa, indarkeriarik gabe jokatzeko eta abar sustatzen dituzten ekimenak bultzatu beharko dira, bai auzoetan, bai ikastetxeetan elkartzeko eta parte hartzeko guneak egon daitezkeen, gatazka-egoeretan, behar izanez gero, gaian adituak diren profesionalak (bitartekariak, bide egileak eta abar) lagunduta hitz egiteko eta desadostasunak bideratzeko esparrua emateko.

Eredu orohartzaile bat diseinatu behar da, bitartekaritza-zerbitzuak komunitate eta hezkuntza arloetan udal zerbitzu publikoen bidez sustatzeko, baliabideak auzibide-prozesuetara jo aurretik erabil daitezkeen.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

5. Gure erkidegoan dauden ereduaren indarguneak, eraginkortasuna, ahultasunak eta hutsuneak baloratze-

ko eta Europa nahiz Espainia mailako ereduekin erkatzeko Euskal Autonomia Erkidegoko Bitartekaritzako Aholku Batzordea sortzea, EAEn ezartzeko bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen eredu bateratu bat egituratze aldera.

Aholku batzorde gisa sortu ahalko litzateke, lankidetzarako eta estatistika datuak aztertzeko, bitartekaritza arloko herri-administrazio eskudunak koordinatzeko eta haiei aholkularitza emateko. Batzordea gaitasun ziurta- tuak dituzten profesional adituek EAEko bitartekaritzak gaur egun dituen eta etorkizunean izango dituen pre- miak, erronkak eta gidalerroak planteatzeko eta propo- satzeko esparru bihurtuko litzateke. Lan hori eginez gero, bitartekaritza aplikatzeko esparrua Eusko Jaurlaritzako beste sailletara eta udaletara zabaldu ahal izango litzateke, euskal gizartean erabat ezartzea lortzeko. Horretarako, honako hauen ordezkariak osatuko dute batzordea: herri-administrazioak, profesionalen elkargoak eta elkar- teak, unibertsitateak, gizarte-erakundeak zein entitateak, eta bitartekaritzan diharduten erakundeak.

Gure lurraldean egindako bitartekaritza prozesuaren emaitzak era kuantitatiboan eta kualitatiboan neurtzeko eta haiek zabaltzeko balioko du ere, eta gai horri buruz sor daitezkeen zalantzak eta kontsultak argitzeko. Horren guztiaren azken helburua da lurralde bakoitzeko eta bitartekaritza behar duen gai bakoitzeko berezitasunak errespetatzen dituen eredu bat eratu ahal izatea, baina EAEn ezartzeko bitartekaritzari eta Justizia Leheneratzaileari buruzko ildo komun adostu batzuk betez.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza.

6. Bitartekaritzan diharduten profesionalen prestakuntza egokia –teorikoa zein praktikoa, eta ziurtatua– bermatzea.

Bitartekaritzan diharduten pertsonak gaiari buruzko **prestatuntza ziurtatua** jasotzea **halaberrez bete beharreko baldintza da arrakasta lortzeko.** Hori dela eta, sustatuko den arauketa orohartzaileak premia horri erantzun beharko dio, eta horretarako:

- Curriculum bat sortu beharko da (orokorra zein espezialitateen arabera), baita ziurtagiriak emateko sistema bat ere.
- Praktiken sistema bat, bitartekaritza-zerbitzu publiko eta pribatuetan burutzeko praktika-esperientzia bat barnean hartzen duena. Praktikak benetako bitartekari-ritza-prozesuetan parte hartuz egin beharko dira, bitartekariaren lantaldeak gainbegiratuta; ondoren, prozesua elkarren artean aztertzeko saioak egingo dira, praktikan dagoen pertsonaren esku-hartzeak komentatzeko eta praktikaldiari ateratako probetxua ebaluatzeko. Arlo pribatuari loturiko bitartekaritza-prozesuak oraindik gutxi direla kontuan hartuta, egokia izan liteke erakunde publikoek, bereziki Eusko Jaurlaritzak, praktika horiek egiteko guneak beren bitartekaritza-zerbitzuetan sortzea.

Bitartekaritza-zerbitzu publikoetan egin daitezkeen praktiken bidez ikasteko aukerari esker, herritarrek bitartekaritzan diharduten eta egiaztatutako profesionaltasuna, gaitasunak eta prestakuntza dituzten pro-

fesionalekin eta erakundeekin harremanetan jartzea bermatuko da.

Gainera, administrazioak **jardunbide egokiak** identifikatu beharko lituzke Europan eta Espainia mailan, baita EAEn ere, eredu gisa erabili eta Euskadiko egoerara egokitu ahal izateko; hain zuzen, **jardunbide egokien kode bat** sortu beharko luke, autonomia erkidego honetako profesional guztiek eta ikasten ari diren pertsonak erabil dezaten.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

7. Bitartekaritza-baliabideak babesteko neurriak eta politikak era koordinatuan diseinatzea bultzatu behar da hainbat erakunde publikotan.

Lehenago aipatu denez, Eusko Jaurlaritzak liderra izateko konpromisoa bere gain hartu behar du bitartekaritza-prozesuak eta Justizia Leheneratzaileko prozesuak sustatzeko eta garatzeko **erakundeen arteko plan-gintzan**. Horrek politika publiko orokorren garapenaren aldeko apustu irmoa eskatuko du, baita borondate politikoa unibokoa ere, irmoa, iraun dezakeena, gizartea baketzea eta herritarren gatazkak komunitatean bertan konpontzea helburu duena; joera hori, zeharka, administrazioa gizartearen bizitzan presente egoten den arlo guztietara zabalduko da: besteak beste, hezkuntza, enplegu, kirol, hirigintza eta gizarte-zerbitzuetara. Plan-gintza horren barnean sartu beharko dira bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzailearen lan ildoak benetan gizarteratzeko helburua lortu ahal izateko.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

8. Bitartekaritza-zerbitzuak eskaintzen dituzten administrazioen arteko koordinazio-sistema –benetakoa eta eraginkorra– sortzea, sailen zein erakundeen artean baterako planifikazioa sustatzuz.

Koordinazio-estrategiak eta guztiek batera lan egiteko mekanismoak bultzatu eta zehaztu behar dira, hala nola bilerak, foroak, eztabaidatzeko guneak eta abar, Eusko Jaurlaritzako sailen artean, Eusko Jaurlaritzaren, foru-aldundien eta udalen artean, baita udal bakoitzeko atalen artean ere; hori guztia, Eusko Jaurlaritzaren ekintza bateratua bultzatzeko, eskura daitezkeen baliabideak agerian jartzen dituen zeharkako ikuspegiarekin, gutxiegi erabiltzea edo gainezka egitea saihesteko eta, hitz batez, elkarren osagarriak izatea lortzeko.

Gomendio hori aginte publiko guztien jardueran bete behar den koordinazioaren printzipioa aztergai dugun arloan aplikatzea baino ez da, lankidetzan aritzeko eta planifikazioa egiteko sailen eta erakundeen arteko harremanak garatzeko helburuz, hori guztia, bitartekaritza arloko ekimenak era koherentean integratzeko, kontraesanak, bikoiztasunak eta gainezarpenak saihestuz.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

9. Bitartekaritzarako eta Justizia Leheneratzailearako baliabide publikoen artean, eta baliabide horien eta

EAEn dauden baliabide pribatuen artean lankidetzaz bultzatzea.

Horretarako, lankidetzarako mekanismoak sustatu beharko dira EAeko herri-administrazioek bultzatzen dituzten zerbitzuen artean, eta horiek, arlo pribatuko adituen eta ordezkarien dituzten erakundeen artean; halaber, behin eta berriz azpimarratu behar da bitartekaritza pribatua kontuan hartu beharra, horren sustapena eta Euskal Autonomia Erkidegoan garatzeko eta emaitzak biltzeko premia.

Bitartekaritzan eta Justizia Leheneratzailean diharduten profesional guztiak biltzeko eta hausnarketa egiteko guneak sortu behar dira, bai publikoak, bai pribatuak; halaber, bitartekaritza arloko adituekin eta horretan diharduten erakundeekin lankidetzaz estuan aritu behar da, hasi beharreko ekimenei laguntzeko eta lankidetzan aritzeko doako urteko foroak sustatzuz.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

10. Euskal herri-administrazioek babes handiagoa eman beharko liokete bitartekaritzari, eta bitartekaritza erabiltzeko konpromiso handiagoa hartu beren egin-kizunak betetzean.

Helburu horretarako laguntza handia izango zen bitartekaritza herritarren arteko gatazkak konpontzeko erabiltzea, eta baita **administrazioak, enplegatzailea denez, kontratatutako langileekin izan ditzakeen gatazkak konpontzeko erabiltzea ere, bere barne egituran.**

Zerbitzu publikoak ohiko moduan emateko gobernantza onaren tresna gisa ere baliabide erabilgarria izan ahal izango zen, erabiltzaileekin gatazkak sor ditzaketenak ere. Horretarako, herri-administrazioaren aurka aurkezten diren erreklamazio eta kexetan, komenigarria izango litzateke horrelako arazoak –kasu gehienetan– konpontzeko aukera ematen duen alde zuzeneko bitartekaritza-prozesu bat aurreikustea, **lan hori egitea helburu duen zerbitzu publiko** bat ezarrita.

Herri-administrazioak merkataritza-harremanak ditu hornidura, ondasun eta zerbitzuez hornitzen duten enpreekin. Horiei dagokienez, elkar ulermena eta konfiantza-giroa sustatu beharko lirateke, eztabaidak konpontzen saiatzeko. Horretarako, administrazio bakoitzak sinatzen dituen kontratuetan, bitartekaritzari buruzko klausulak sar litezke, auzibidean prozedura judicial bat hasi aurretik elkarrizketaren bidezko prozesu bat bultzatzeko.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

11. EAEn egiten diren bitartekaritza-prozesuen gainean nahikoa informazioa biltzeko mekanismoak ezartzea, datu estatistikoei buruzko adierazle homogeneoak –kualitatibo zein kuantitatiboak– gehituta.

Horretarako, euskal herri-administrazioek, gaian esku-mena duen Eusko Jaurlaritzako sailaren gidaritzapean, informazio-sistema irmo, adostu eta partekatu bat eraiki beharko lukete. Sistema horrek bitartekaritzan eta Justizia Leheneratzailean eskaintzen diren baliabide guz-

tiak jaso beharko lituzke, baita, halaber, zerbitzu bakoitzak sortzen dituen datuetatik datozen eta sisteman sartu behar diren datu estatistikoaren tipologia ere, bilketa-erregimena, epeak, sistematika eta abar. Sistema horrek guztiaren nahitaezko elementu komunak jasoko lituzke zerbitzu bakoitzak hautatuta, beren ezaugarriak eta gaien tipologiari erreparatuz.

Datu-sistema zehaztean, beste autonomia erkidego batzuekin batera defini daitezkeen irizpide komunitatiko ondorioztatzen diren elementuak aplikatu beharko dira, baita BJKNk auzitegi barruko bitartekaritzarako ezarritakoak ere. Horri esker, datuen konparaketa homogeneoa eta azterketa egin ahal izango da eta, hala bada, datuak berraztertu edo hobetu. Horren ondorioz, zalantzarik gabe, areagotu egingo du bitartekaritza-zerbitzuaren erabilera eta zabalkundea, eta lagungarria izango da EAEn gaurdaino egindako lana hobeto kontrolatzeko eta gainbegiratzeko, sistema ezartzeko bidean aurrera egiten eta guztiak ikasteko balio duten azterketa enpirikoen laguntzaz.

Bitartekaritza-zerbitzu guztietan ezarri beharreko tresna baliagarria –etengabe hobetzeko– zerbitzuetara jotzen duten erabiltzaile guztiak dagokion **gogobetetasun-inkesta** betetzea da, prozesua akordiorik gabe amaitzen bada ere.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

12. Kalitatea kontrolatzeko mekanismo bateratu eta lotesleak ezartzea, bitartekaritzako eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzu publikoak emateari dagokionez.

Zerbitzuak ebaluatzeko eta gainbegiratzeko prozesu kualitatibo eta kuantitatiboak diseinatu behar dira, gutxienezko kalitate-arau komunak eta ahalik eta bateratuenak oinarri hartuta, koherentzia bermatzeko; hala ere, bitartekaritza-kulturari dagokionez, tokian tokiko desberdintasunak kontuan hartzeko aukera eman behar dute prozesu horiek.

Antzeko profesionalekin informazioa trukatzeko aukera bide ona izango litzateke balizko ebaluazio-mekanismo horien azterketa partekatua egiteko.

Egindako ikerlanak egiaztatzen duenez, EAeko bitartekaritzako eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzu publiko guztiak azpikontratatuta daude, hau da, zerbitzu horiek ez dituzte funtzionario publikoek ematen; beraz, kudeaketak kontrol publiko egokia eskatuko du, kontratu edo hitzarmenak adostutako moduan betetzen direla bermatzeko, eta “zerbitzu publikoa” delako ideia zabaltzeko, erakunde kudeatzailea edozein dela ere.

Ebaluazioa egiteko eta gainbegiratzeko barne-mekanismo horiek (berez, ez lirateke kontrol-prozesuak izango, profesionalek ikasteko eta hausnarketa egiteko prozesuak baizik, eta zaintzeko mekanismoa) erakunde publiko kontratatzaileak ezarriko lituzke. Ematen diren bitartekaritza-zerbitzuei buruzko kanpoko ebaluazio independenteen bidez ere egin ahalgo ziren, eta ebaluazio horiek Europa mailan konpara daitezkeen datu zientifikoetan oinarrituta dagoen etekin soziala egiaztatzeko aukera emango dute.

Bereziki interesgarria izango litzateke profesionalen, tartean dauden erakundearen eta eragile juridikoen ekarpenak jasotzea, gutxienez bi urtean behin bitartekaritzako eta Justizia Leheneratzaileko prozesuekin izandako esperientziari buruzko iritzia azter daitezkeen. Epailtzako eta fiskaltzako kideak sartzeko komenigarria litzateke, baliabidea hobetzeko eta beharrezkoa dena zuzentzeko asmoz; hala, eremu judizialeko bideratutako irizpide uniforme eta partekatu batzuk finkatzen lagunduko lukete, eta gaur egungo kopuruan eta proportzioan dauden garabeherak ekidindo lirateke.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

13. Herri-administrazioan sartzeko oposizioetarako gai-zerrendan gai horri buruzko prestakuntza sartzeko, eta euskal administrazioetan lan egiten duten funtzionarioek etengabeko prestakuntza jasoko dutela bermatzea.

Gai-zerrenda horretan berariazko modulu bat sar daiteke, gatazkaren teoria, komunikatzeko eta negoziatzeko tresnak, gatazken kudeaketa positiboa jasotzen dituen, baita bitartekaritzaren eta Justizia Leheneratzaileko prozesuen xedea, printzipioak, garapena, ondorioak, onurak eta mugak ere.

Gai horretan funtzionarioen prestakuntza ere sustatu beharko da; hala, beren lanbide-jarduera egiteko, **herritarrei kalitatezko zerbitzua ematen laguntzeko** tresnak izango lituzkete. Horrez gain, dauden baliabideen erabilerari buruzko informazioa eman beharko zitzaizkien, bitartekaritza lana beharko zuen bere arloan gatazkaren bat sortuz gero, **behar bezala bideratu** ahal dezaten.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

14. Bitartekarien erregistro publiko bat (izena ematea derrigorrezkoa) eta haren ezaugarriak ezartzeko aukera nahiz baldintzak aztertzea.

Euskal Autonomia Erkidegoan ez dago bitartekarien eta bitartekaritza-prozesuen erregistro publiko bat (izena ematea derrigorrezkoa), familia-bitartekaritzako borondatezko erregistroa alde batera utzita; beraz, egokia da **bitartekarien erregistro orokor publiko** bat egitea (ez familia mailan bakarrik). Bertan sartzeko, diziplina anitzeko prestakuntza egokia eta jarraitua egiaztatu beharko da. Erregistro horretan izena emanda izena emandako pertsonen kalitate profesionala bermatuko litzateke.

Halaber, baliagarria izan liteke burututako bitartekaritza-prozesuen eta lortutako akordioaren erregistro bat (borondatezkoa edo ez), aldeek ados badaude; horrela, segurtasun handiagoa lortuko litzateke, akordioa betetzen ez bada.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza.

15. Jokabide-kodeak ezartzea, tresna garrantzitsua baitira bitartekaritzaren kalitatea bermatzeko.

EAEko bitartekaritzan eta Justizia Leheneratzailean jarduteko jokabide-kode bat prestatu behar da, Europako gidalerroei jarraikiz eta Euskadin azken 15 urteotan garatu diren hainbat praktika on txertatuz. Kodea adostua

izan beharko litzateke eta aukera eman beharko luke gutxieneko printzipio komunak aplikatuta lan egiteko; printzipio horiek sistemaren kalitatea eta fidagarritasuna bermatzeko erreferentzia izango dira, eta horrek areagotuko du herritarren eta eragile juridikoen konfiantza.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza.

16. Euskal herri-administrazioak bitartekaritza-zerbitzuak eta Justizia Leheneratzaileko zerbitzuak emateko aurrekontua nahikoa izatea bermatu beharko luke, finantzaketa orokor eta orohartzailea proposatuz.

Finantzaketaren bidez ordaindu beharko liratekeen helburuak honako hauek jasoko dituzte:

- **Esleipen finalista informazioa emateko, zabaltzeko eta sensibilizatzeko** kanpainak egiteko, gatazkak konpontzeko sistema alternatibo desberdinei dagokienez, baita –gida fisikoen edo *online*koen bidez– gaur egun eskura daitezkeen baliabide publikoen berri emateko ere.
- Lehendik dauden **bitartekaritza-zerbitzuak hobetzen eta egokitzen direla ziurtatzeko egungo aurrekontu partidak zabaltzea**, baliabide materialak eta pertsonalak handituz.
- **Berriazko programak, bitartekaritza pribatuaren garapena bultzatzeko.**
- Baliabide materialak eta giza baliabideak nahikoak izatea **bitartekaritza-zerbitzu berriak sortzeko**, bai auzitegi barrukoak –halakorik oraindik ez duten arloetan–, bai udal baliabideetan.
- **Aurrekontua ezartzea, metodo zientifikoaren bidez ebaluatzeko emaitzak, prestakuntzaren kalitatea, ikerlana eta gainbegiratu-prozesuak;** horiek guztiak ez dira kontrol-tresnak, arloan diharduten profesionalen ikasteko eta hausnarketa egiteko prozesuak baizik.
- **Prestakuntzara bideratutako partidak handitzea, gai hori funtzionario publikoentzako, oro har, zein Justizia Administrazioaren zerbitzura diharduten funtzionarioentzako berriazko prestakuntza-planetan sartzeko**, hasierako prestakuntzan nahiz etengabeko prestakuntzako planetan.
- Beharrezko baliabideak, **Bitartekaritzaren Behatokia eta EAEko Bitartekarien Erregistro Orokorra sortu eta abiarazteko.**

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, foru-aldundiak eta udalak (udalen elkarteak barne).

17. BJKNrekiko konpromisoak betetzea, honako hauei dagokienez:

- Bitartekaritzari buruzko **informazioa lortzeko guneak** organo judizialen eta, oro har, jendearen eskura jartzea. Informazio orokorreko gune horiek justizia-jauregietan sartzeko solairuetan jarri beharko dira, ondo ikusi behar dira eta publikoaren eskura dauden esku-orriak eta informazio-elementuak eduki behar dituzte. Herritarrengandik hurbil eta eskuragarri izateko diseinatuko dira, instalazio egokiak eta atseginak izango dituzte, eta oraingo Justizia Administrazioaren antolaketa-egituran txertatuko dira, eragile

juridiko guztiek propietzat jo ditzaten. Zerbitzu horiek osatuko dituzten profesionalak hautatzean, bitartekaritza-prozesuetan esperientzia praktikoko egiaztagarria eta nahikoa prestakuntza (Zuzenbidean eta Psikologian, baita bitartekaritzan eta gatazken kudeaketan ere) izatea eskatu beharko litzateke, ezinbesteko etengabeko prestakuntza ahaztu gabe. Informazio guneak nahitaez koordinaturik aritu beharko du bitartekaritza-zerbitzu publikoekin, bitartekaritza-erakundeekin, horretan diharduten profesionalekin eta beste programa analogo batzuekin, herritarrei ematen zaizkien zerbitzuen sarea sortuz joateko.

- Bitartekaritza **Doako Laguntza Juridikoaren Legean** jasotako prozesuaren aurretiko doako aholkularitza eta orientazio zerbitzuan txertatzea, auzien kopurua eta kostuak murrizteko.

Zerbitzu publiko berri hori batez ere arlo zibileko eta merkataritza, lan eta administrazio arloetako kontuez arduratuko da, gaur egun gai horiek ez baitaude sartuta bitartekaritza judizialeko programa publikoak garatzen dituzten zerbitzuetan.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, batez ere, Justizia Administrazioa.

18. Dagoeneko judizializatu diren eta justizia leheneratzaileko eta bitartekaritzako sistemara bideratzen diren kasuen kopurua areagotzeko ekintzak bultzatzea.

2018. urteko amaierako “Bitartekaritza sustatzeko legearen aurreproiektuan” aurreikusitako neurrien arrakasta jarritako baliabideak nahikoak izatearen arabera izango da. Hortaz, Justizia Auzitegi Nagusiarekin koordinatuta, auzitegiaren aurkezten diren gatazkak elkarriketaren bidez konpontzea sustatzeko neurriak ezarri beharko dira, aldean borondatezotasuna eta zaintza judizial eraginkorra izateko eskubidea alde batera utzi gabe.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, batez ere, Justizia Administrazioa.

19. Auzitegi barruko bitartekaritza-zerbitzuak ebaluatu, gainbegiratu eta etengabe hobetzeko tresnak ezartzea.

Gomendagarria izango litzateke **kudeaketa-sistema komun bat ezartzea, epaitegiei kasuak bideratzen eta datu kuantitatiboak kontrolatzen laguntzeko;** sistema hori, gainera, lagungarria izango litzateke honako hauek kontrolatzeko: harreman pertsonalak hobetzeko prozesuen eraginkortasuna, gatazkak kudeatu eta konpontzeko baliabideak erabiltzen ikastea, lortutako akordioen ondorioak epe ertain eta luzean, bitartekarien esku-hartzeak eta elkarriketa errazteko duten trebetasuna, eta beste kontu batzuk, ematen diren zerbitzuen kalitatea areagotzeko.

Helburu hori lortzeko, lagungarria izango da **datu-base edo adierazle-sistema** bat sortzea, informazioa behar bezala erregistratuko duena; hala, Euskadiko hainbat zerbitzu publikotan lortutako datuak, baita EAEko auzitegi barruko zerbitzuetakoak ere, Espainiako zerbitzuetatik jasotzen den informazioarekin alderatu ahalko dira.

Ildo horretan, barnean hartu beharko litzateke, auzitegi barruko zerbitzuen urteko memoriak egiteko balioko duten datuak lortzeko, **erabiltzaileentzako gogobetetasun-inkesta anonimoak** prestatzea, baita prozesu horiekin zerikusia duten eragile juridikoei egiteko inkestak ere, hori guztia, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiarekin koordinatuta.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, batez ere, Justizia Administrazioa.

20. Justizia Administrazioaren zerbitzura diharduten langileentzako berriazko prestakuntza-planak, hasierako prestakuntzan eta etengabeko prestakuntzako planetan txertatuko direnak; hala, arlo horretan diharduten profesionalak haietan parte hartzeko denbora eta baliabideak izatea sustatuko da.

Berriazko prestakuntza plan horiek zati orokor bat izan beharko dute gatazkak eta emozioak ezagutzen laguntzeko, eta baita gatazka egoerak kudeatzeko oinarri-zko zenbait tresna ere.

Norentzat: Eusko Jaurlaritza, batez ere, Justizia Administrazioa.

21. Familia arloko prozesu judizialean gurasotasun-koordinatzailearen figura ezartzea.

Azken urteotan kudeatutako gaiak esponenzialki areagotu dituen familiako bitartekaritza judizialeko zerbitzu bat EAEn lehendik existitzen denez, gurasotasun-koordinatzailearen sorrera baliagarria izango zen jadanik epaia jasota duten edo epaia betearazteko prozesuan dauden gai jakin batzuetarako; gai horietan beharrezkoa izango da gurasoen artean gatazkak sortzen ari diren gurasokidetasuna garatzeko eguneroko alderdiak zehaztea. Koordinatzaile horrek bitartekaritza ebaluatiboa egingo luke bideratze judizialek abiatuta, alde aurretik parte hartzen duten gurasoen baimena jasota, eta nahitaezko konponbideak proposatu ahal izango litzuzke, aldeak ados jartzen ez badira.

1. (eranskina)

Familia Bitartekaritza Zerbitzua

**Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko
Gizarte Politiketako Sailburuordetzako Familia Politika eta
Aniztasunaren Zuzendaritza**



1. eranskina

Familia Bitartekaritza Zerbitzua

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saileko Gizarte Politiketako Sailburuordetzako Familia Politika eta Aniztasunaren Zuzendaritza

Eranskin honek Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren (FBZ) datu estatistikoak jasotzen ditu, hiru multzotan banatuta: 1996tik 2009ra, 2005etik 2011ra eta 2012tik 2017ra. Zalantzarik gabe, zerbitzuaren bilakaera eta finkapenaren seinale dira urtetik urtera gero eta eskaera gehiago izatea eta bitartekaritzaren emaitza onak areagotzea, bikote hausturetan ez ezik, baita familia arloko beste gatazka batzuetan ere.

Aldez aurretik, prestasuna eta laguntza eskertzen ditugu, bai Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailarena, baita bitartekaritza taldeen arduradunena ere, batez ere, emandako informazio guztia, hori gabe ezinezkoa izango baitzen txosten hau eta hura osatzen duen eranskina txutzea.

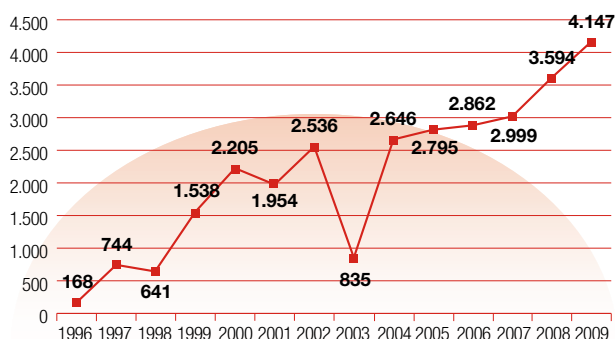
BIZKAIKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUARI BURUZKO DATU ESTADISTIKOEN LABURPENA, 1996-2009²⁰

Familia Bitartekaritza Zerbitzua 1996ko urrian abian jarri zenetik 2009. urtera arte guztira 29.664 pertsonari eman zitzaizen laguntza. Lehenengo etapa horretan, Bilboko egoitzak EAE osorako arreta ematen zuen.

²⁰ Eusko Jaurlaritzako familia-bitartekaritzaren arloko bitartekari taldeko arduradunak emandako informazioa.

28. grafikoa.

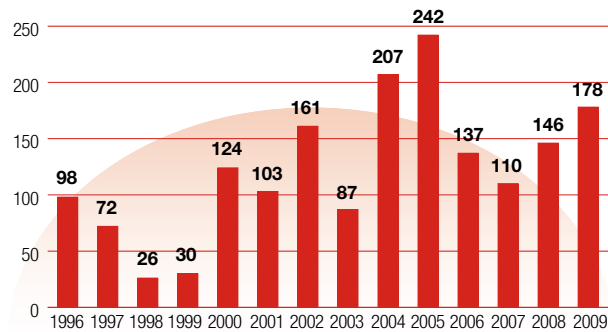
FBZn arreta jaso zuten pertsonak (1996-2009 aldia)



Iturria: Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritza taldeko arduradunak emandako informazioa.

Zerbitzuak martxan eman zituen urteotan, 1.723 aurrebitartekaritza-espediente ireki ziren. Hain zuzen, bitartekaritza prozesua hasi aurretiko arretari buruzko espedienteak dira; arreta hori Familia Bitartekaritza Zerbitzura jotzen duten pertsonen eskaintzen zaie, gero prozesua hasten ez bada ere. Arreta horrek saio kopuru desberdina eska dezake espediente bakoitzean, gatazkaren protagonistak diren pertsonen kopuruaren, gatazka motaren eta pertsona horiek dauken egoeraren arabera. Arreta maila horretan bitartekaritzari buruzko informazioa ematen da, baita bitartekaritzaren inguruko informazio juridikoa eta orientazio psikosoziala ere.

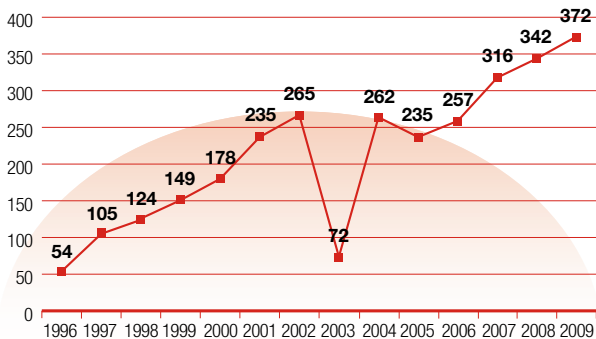
29. grafikoa.

FBZko aurrebitartekaritza-espedienteak (1996-2009 aldia)

Iturria: Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritza taldeko arduradunak emandako informazioa.

Erabiltzaile kopuruaren igoera oso garrantzitsua izan arren, daturik adierazgarriena egindako bitartekaritzen kopurua da: 2.966 guztira, %92,6 bikote-hausturari lotutako gatazketan eta %7,4, familia-gatazketan.

30. grafikoa.

FBZn 1996tik 2009ra bitartean burututako bitartekaritza prozesuak

Iturria: Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritza taldeko arduradunak emandako informazioa.

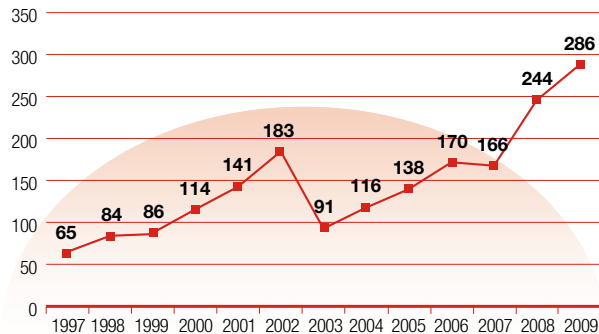
Urte horietan, gora egin zuen gizarte-eskaerak bikote-hausturarekin zerikusia duten gatazketan, eta,aldi berean, Justizia Administrazioa nekez iristen ziren bizikidetzaren inguruko beste familia-egoera batzuetan.

Denbora pasa ahala, zerbitzura jotzen duten familien artean, gero eta gehiago dira bikote-hausturari loturiko gatazka ez den beste kontu batzuekin etortzen direnak: besteak beste, bizikidetzaz arazoak nerabeekin, adin nagusiko seme-alabeekin eta aitona-amonekin; adindunekiko gatazkek edo familia biologikoaren eta harrera-familiaren arteko arazoak. Izan ere,

gizartean nabarmentzen den errealitate hori kontuan hartuta, Familia-bitartekaritza buruzko otsailaren 8ko 1/2008 Legeak aplikazio-eremu zabala hartu zuen bere testuan, bikote-hausturaren ondoriozko gatazketatik haratago.

Bestalde, egindako jarraipenak 1.842 espediente sortu zituzten; horiei dagokienez, prozesuan zehar ados jarri diren familien eta/edo bikoteen %90,2k errespetatu egin du hitzartutakoa denbora pasa ahala.

31. grafikoa.

FBZko jarraipen-espeditateak (1996-2009 aldia)

Iturria: Eusko Jaurlaritzako Familia Bitartekaritza taldeko arduradunak emandako informazioa.

Bitartekaritza prozesuan parte hartu zuten bikote guztien asebetetze maila positiboa zen, familia egoerari loturiko arazo guztiak ebatzi gabe amaitutako prozesuetan ere (datu horiek 2009ko txostenean adierazi dira).

Gizarte Politiketako Sailburuordetzako Familia Bitartekaritza Zerbitzua abian jarri zenetik 2010. urtera arte **Sendia Baketzerako Euskal Elkarteak** kudeatu zuen; urte horretan, erakundea gaurdaino aldatu ez den beste izen batekin erregistratu zen: **Bateratu Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarteak**.

BIZKAIKO ETA GIPUZKOAKO FAMILIA BITARTEKARITZA ZERBITZUARI BURUZKO DATU ESTADISTIKOEN LABURPENA, 2005-2011

2005etik 2011ra bitarteko urteak aintzat hartuta, txandakako urteak aztertu ditugu, eta azken azterketan, Bizkaikoaz gain (1996tik aurrera), Gipuzkoako Bitartekaritza Zerbitzua ere sartu da (2010eko uztailetik). Datu kuantitatibo hutsak dira nagusiki; hausnarketa laburra egin da 2009ko eta 2011ko datuen inguruan, eta gero, 2012tik 2017ra bitarteko datu berriagoak sakonago aztertu dira.

65. taula.

**FBZko espedienteen laburpena
(2005-2011 aldia)**

URTEA	Arreta jaso duten pertsonak: bitartekaritzan, informazioa bakarrik edo telefonoz	Bitartekaritzan izapidetutako espedienteak*	1. Jarraipenak	2. Hasi gabe	3. Hasitako kopurua	Amaitutako espedienteak	Hurrengo urterako geratu direnak
2005	2.795	477	138	104	235	214	21
2007	2.999	592	166	110	316	290	26
2009	4.147	836	286	178	351	337	14
2011	2.408	912	263	239	410	359	41

Iturria: egileak egina.

* Barnean sartuta daude dagoeneko itxita dauden, hasi ez diren eta hasi diren jarraipen-espedienteak.

Azken horien kopuruarekin konparatzen da akordioen ehunekoa.

Familia Bitartekaritzan diharduen lantaldean, zerbitzuko era-biltzaileekin zuzenean egiten diren esku-hartzeek gain, ze-harkako esku-hartzeak ere egiten dira, bitartekaritza EAEn eta EAetik kanpo zabaldu, sustatu eta horren inguruan sentsibilizatzeko. Gainera, beste erakunde batzuekiko koordinazio, ikerketa eta barne-ikuskapenari dagozkien lanak egiten dira. Foro, kongresu eta prestakuntzan parte hartzeari dagokionez, jarduera ugari egiten dira: ikastaroak profesio-nalen elkargoetan, jardunaldiak eta biltzarrak, eskolak estatu mailako masterretan, unibertsitateko irakaskuntza.

Landutako espedienteen kopurua urtetik urtera handitu egiten da, izan ere, bikoiztu egin da 6 urteotan, hasitako espedienteen kopurua bezala.

Urtean amaitutako espedienteek dagokienez, akordioen ehunekoa nabarmen jaitsi da: %88tik %82ra, hala ere, espedienteen kopuru handiagoari dagokio, bolumena ere handitu egin delako, akordioen ehunekoa aldatu den arren; izan ere, bikote-hausturari loturiko akordioak kontuan hartzen baditugu, %91etik %97ra igo da ehunekoa, familia arloko beste gatazka egoera batzuen aldean.

Azkenik, akordioei denboran zehar eusteari dagokionez (egin-dako jarraipen araberak), 2005. urtean %2,2 izatetik 2011n %6,25 izatera pasatu da. Ezinezkoa izan da espediente guztien jarraipena egitea, batzuetan bakarrik egin da; hala ere, kasuen %80 inguruan jarraipena erabiltzaile biei egin ahal izan zaie.

66. taula.

**FBZn amaitutako espedienteak
(2005-2011 aldia)**

URTEA	Amaitutako espedienteak	Akordioen ehunekoa ¹	Akordiorik gabeko ehunekoa ²	Hautura kasuen Inguruko bitartekaritza prozesuen ehunekoa ³	Belaunaldi arteko gatazken inguruko familia-bitartekaritzako prozesuen ehunekoa ³
2005	214	%88,3 (189 espediente)	%11,7 (25 espediente)	%91	%9
2007	290	%85,5 (248 espediente)	%14,5 (42 espediente)	%94	%6
2009	337	%82,8 (279 espediente)	%17,2 (58 espediente)	%94	%6
2011	359	%82,2 (295 espediente)	%17,8 (100 espediente)	%97	%3

Iturria: egileak egina.

¹ **Akordio** guztiak kontuan hartuta, gehienak bikotea banandu osteko bizikidetzara arautuko duen hitzarmen arauemaileari lotuta daude; gainerako kasuetan bikotekideek harremanari eustea edo terapia hastea erabaki dute, edo familiari loturiko beste arlo batzuetakoak dira.

² **Akordiorik eza** honako kasu hauetan gertatzen da: akordioa bideraezina dela erabaki denean; aldeek berriz pentsa-

tu dute demanda jartzeko erabakia eta prozesua gelditu egin dute.

³ Apartatu bi horietan, haustura egoeren eta belaunaldi arteko gatazken ondoriozko familia-bitartekaritzako prozesuen ehunekoak jaso dira, hori guztia, hasitako eta akordioarekin amaitutako espediente guztien kopuruarekin konparatuta.

67. taula.

FBZn egindako jarraipenak (2005-2011 aldia)

Jarraipenak guztira	Mantendutakoak	Aldatutakoak	Errespetatu ez direnak
2005-138 espediente	%83,3	%14,5	%2,2
2007-166 espediente	%94	%0	%6
2009-273 espediente	%87	%2	%11
2011-176 espediente	%87,5	%6,25	%6,25

Iturria: egileak egina.

Taulak bikote-haustura, familia-gatazka edo beste egoera batzuen inguruan egindako jarraipenak jasotzen ditu. Hiru portzentaje jasota daude: lehenengoak adostutakoari eutsi dioten bikoteen kopurua adierazten ditu; bigarrena aldatutako akordioen kopuruari dagokio; eta azkenak errespetatu eta aldatu ez diren akordioak adierazten du.

2009. eta 2011. URTEETAKO TXOSTENAK

Aurrebitartekaritza

Zerbitzura iritsitako esku-hartzeen eskaerei dagokienez, adibide bat jartzeko, 2009. urtean, 178 **“aurrebitartekaritza” espediente** landu ziren, eta **“hasi gabetzat”** jo ditugunak dira. Horien %78 bikote-hausturaren ondoriozko gatazkei eta %22 familia arloko beste gatazka batzuei zegokien.

Izan ere, aurrebitartekaritza zuzeneko arreta ematen zaie zerbitzura jotzen dutenei, eta horrek esku-hartze bat edo gehiago dakar ondorioz; esku-hartzeek bitartekaritza, informazio juridikoari edo gizarte-baliabideei buruzko kontsultekin izaten dute zerikusia.

2009an, guztira 348 esku-hartze egin ziren 178 espedientetan (hasi gabeetan); kasuen %54 bitartekaritza prozesuari buruzko informazioari, %20 informazio juridikoari, %18 psikologia arloko informazioari, eta azkenik, %8 gizarte-baliabideei buruzko informazioari lotuta zeuden.

Informazio-saioretan parte hartzera letrada eta bezeroa gonbidatzen ziren, eta ondoren, prozesua onartuz gero, alde bakoitzarekin banakako saioa egiten zen.

Bitartekaritza

2009an, Familia Bitartekaritza Zerbitzu honek bai judizioz kanpoko prozesuak, bai auzitegi barrukoak bideratzen zituen; azken horiei dagokienez, espediente guztien %6,4 bakarrik zen. Auzitegi barruko prozesu gehienak Bilboko eta Barakaldoko familia arloko auzitegietatik bideratuak ziren, eta kasu bat Amurrioko Lehen Auzialdiko 1. zenbakiko Epaitetik. Ondorio gisa, txostenean jasotakoarekin bat, bideratutako auzigai guztiak kontuan hartuta, prozesua kasuen %63tan hasten da, eta judizioz kanpoko bitartekaritza prozesu batean batez beste 4 saio behar izaten dira; hala ere, auzigaia auzitegi barrukoa bada, 9,8 saio behar izaten dira egoeraren konplexutasuna eta gogortu izana dela eta (aldeen jarrerak oso urrun daude).

Emaitzari dagokionez, auzitegi barruko bitartekaritza horietan, kasuen %42tan guztiz bat etortzea lortu zen, %8tan neurri batean, eta %17tan Sez dira ados jarri. Auzitegi ba-

ruko bitartekaritzen ehunekoak ez dira judizioz kanpokoekin batera zenbatu txostenean; hortaz, 372 bitartekaritza-espedienteetatik **judizioz kanpoko 351 espediente** bakarrik aipatzen ditugu taulan:

- 351 espedienteen %94k bikote-hausturarekin du zerikusia; %6, aldiz, familia arloko beste gatazka batzuei lotuta dago.
- Espediente horien %96 2009. urtean bertan amaitu ziren, eta %4 (14 espediente) hurrengo urterako geratu ziren.
- Guztira, 1.457 saio egin ziren bitartekaritza prozesu horietan, eta 2.907 lagun artatu ziren. Bikote-hausturari lotutako 331 prozesuak kontuan hartzen baditugu (aldeak eta letradu defentsak), 2.701 pertsona artatu ziren, beraz, auzigai bakoitzeko 8 lagun baino apur bat gehiago artatzen dira batez beste.
- Bikote-hausturei dagokienez, **akordioarekin** amaitu ziren espediente guztien (263) %69,6k hitzarmen arauemailea egin du; hori, geroago, elkarren artean adostutako prozesu judizial batera bideratuko dute –judizialki homologatzeko–, notarioarengana joko dute, eskritura publikoan jasotzeko, edo, hala badagokio, aldean arteko dokumentu pribatu moduan mantenduko dute. %13k bikote harremanari eustea erabakitzen dute.

Akordiorik eztat jotzen dira honako kasu hauek: bideraezina direla irizten denean, edo aldeek bertan behera uztea erabakitzen dutenean; amaitutako espedienteen %17,6tan gertatzen da.

Jarraipenak

68. taula.

FBZk burututako bitartekaritzaren osteko emaitzak (2005-2011 aldia)

URTEA	Bikote-hausturaren ondorioz egindako jarraipenak	Epai judizialarekin	Hitzarmen pribatuekin	Harremana berreskuratu dute	Auzietara jo dute	Notarioaren eskritura publikoa	Akordioak eguneratzea edo aldatzea
2005	138	%33,5	%48,5	%5	%2	%1,5	%9,5
2007	151	%45	%45	%7,3	%2,7	%0	%0
2009	273	%29	%62	%3	%5	%0	%2
2011	176	%42	%41,5	%3,5	%3,5	%0	%9,5*

Iturria: egileak egina.

* Puntu horren barnean daude, epaiaren ostean aldatutako akordioez gain, bizikidetzarik gabeko familia antolaketa batek lortutako akordioak, eta emaitzarik ekarri ez dutenak.

2011. urteko txostenean ikusten dugunez, bitartekaritzan lortutako akordioak hitzarmen arauemailearen bidez homologatu dira nagusiki (%42 2011n); hitzarmena epai bidean onartzen da adostasun-prozesuan, edo bestela, alderdien arteko akordio pribatuak dira (%41,5 2011n), epai bidean edo notarioak egindako eskritura publikoaren bidez homologatu gabe. 2005ean, %1,5 notario-eskritura publikoan jaso zen, baina hurrengo urteetako txostenetan kasu bat ere ez zen agertu.

Kasuen %2-5 bitartean (aipatu urteetan), bitartekaritza prozesua burutzen saiatu ondoren, auzietara jotzea erabaki dute aldeek; zerbait handiagoa den ehunekoan harremana berreskuratu eta bikoteari beste aukera bat ematea erabaki dute.

2010ean akordioa lortuta hasierako akordio hori aldatu nahian zerbitzura berriz jo zuten pertsonen buruzko datuak jaso dira 2011ko txostenean. Adibidez, urte horretan 38 espediente landu dira eta honako aldaketa hauek egin dira, ondoko taulan jasota dagoenez. Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren txostena da taularen iturria.

FBZn **gogobetetze galdetegia** betetzen da, eta hortik ondorioztatzen da erabiltzaileen %71 oso pozik dagoela prozesuarekin; %28 pozik dago eta %1 ez dago pozik. Gainerako kontsultei dagokienez, kasuen %99tan, prozesuaren iraupea eta lantaldearen arreta **egokia** dela esan da.

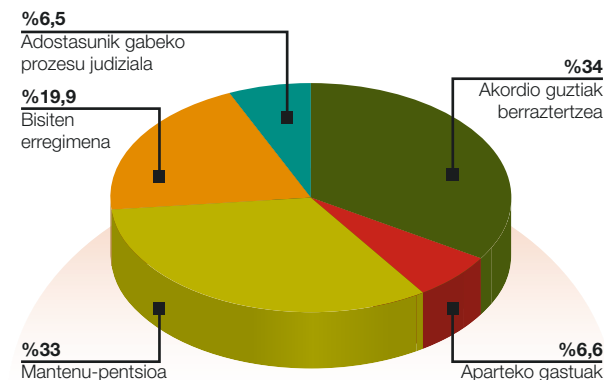
Gatazka konpontzeari dagokienez, erabiltzaileen %92k akordio orokorrak lortu dituela iritzi du; %7ren arabera, akordioak partzialak izan dira, eta %1ek dio akordioak ez direla bete.

Soilik %5ek uste du bitartekaritza prozesuan parte hartzea **lagungarria izan dela komunikazioa eta lankidetzaren bidez**, eta %4k hobeto ulertzen du arazoa. %26k uste du prozesuak lagundu egin duela **egoera berriaz jabetzen**, eta %16ren arabera, lagungarria izan da egoera berriari aurre egin ahal izateko **tresna egokiak eskuratzeko**.

2011. urtean, Gipuzkoan ere hasi zen lanean; izan ere, erabiltzaileei arreta emateko bulegoaren egoitza ireki zen Donostian. Kasuen %2 bakarrik auzitegi barrukoa da.

32. grafikoa.

FBZn landutako gaiak (2011)



Iturria: FBZren txostenak.

69. taula.

FBZko espedienteen 2011n

URTEA	Artatutako pertsonak ¹	Bitartekaritza ² landutako espedienteak	1. Jarraipenak	2. Hasi gabe	3. Hasitako kopurua	Amaitutako espedienteak	Hurrengo urterako geratu direnak
2011	898	255	10	140	105	92	12

Iturria: egileak egina.

¹ Artatutako pertsonak: bitartekaritza prozesuak, informazioa jasotzeko kontsultak edo telefono bidezko kontsultak jasotzen ditu.² Barnean sartuta daude dagoeneko itxita dauden, hasi ez diren eta hasi diren jarraipen-espedienteak. Hasitako kopuruarekin konparatzen da akordioen ehunekoa.

Aurrebitartekaritzak bitartekaritza prozesuari buruzko kontsultak dira gehienetan; beste kontsulta batzuk oso gutxi dira.

2011n, judizioz kanpoko bitartekaritza guztien kopurua 104 zen; 226 pertsonak hartu zuten parte (99 emakume eta 71 gizon) 476 esku-hartzetan. Kasu guztien %89 (93 espediente) bikote-hausturari lotuta zegoen, eta gainerako %11k familia arloko gatazka batekin izan zuen zerikusia.

Bikote-haustura kasuetan, 93 espedienteetatik 83 amaitu ziren: 49 kasutan (%59) akordio bat lortu zen, eta horietatik 30etan (%61,2) hitzarmen arauemailea ezarri zen, 10etan gurasoen eta seme-alaben arteko neurri buruzko akordioak, eta gainerakoetan terapia egitea edo bikote-harremana berreskuratzea erabaki zen. Gainerako 26 kasuetan (%31,3) aldeek hartu zuten bitartekaritza prozesua amaitzeko erabakia, eta 8 kasutan profesionalen taldeak bertan behera utzi egin zuen prozesua, bideraezintzat jo zuelako. Egindako saioen batez bestekoa 4,58 zen kasuko. 2011. urtean, seme-alabak dituzten bikoteen artean lortutako akordioen %22,2tan sinatu zen zaintza partekatua inguruko hitzarmena, familiaren antolamenduari begira. 10 espediente irekita geratu ziren, hurrengo urterako.

Bikote-haustura ez diren familia-gatazken kasuei dagoenikenez, 11 espediente landu ziren; horietatik 9 amaitu egin ziren, 5 akordioarekin eta 4 akordiorik gabe (2 aldeek hala erabakita, eta 2 lantaldearen iritziz bideraezinak zirelako); gainerako 2 hurrengo urterako geratu ziren (itxi gabe). Akordioei dagokienek, kasuen %60etan aitona-amonon eta biloben arteko harremanak arautzeko itunak egin ziren; gainerako %20tan, akordioak familia-etxeko bizikidetzarauei buruzkoak ziren.

DATU ESTATISTIKO ADIERAZGARRIENAK (2012-2017)

Hain zuzen, 2012an, Eusko Jaurlaritzak, otsailaren 8ko 1/2008 Legeari jarraikiz, eta, familia-bitartekaritzaren arloko eskaintza publikoa dela eta, lege horrek esleitzen dion erantzukizunari erantzunez, hirugarren zerbitzua ezarri zuen Araban, Bizkaian 1996an eta Gipuzkoan 2010ean sortutakoak osatze aldera; hiru lurraldeetan Bateratu Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarte arduratzen zen zerbitzuen kudeaketaz.

Izapidetutako espedienteak

70. taula.

FBZko espedienteak (2012-2017 aldia)

URTEA	Artatutako pertsonak	Hasieran amaitu gabe daudenak	Bideratu diren berriak	Landutako espediente guztiak	Itxitakoak	Bukaeran amaitu gabe daudenak	Jarraipenak
2012	4.478	53 41 BI +12 GI	1.045	1.098	1.007	91	358
2013	6.974	91	1.370	1.461	1.359	102	409
2014	7.347	102	1.401	1.503	1.376	127	480
2015	10.659	127	1.284	1.411	1.281	130	472
2016	10.666	130	1.351	1.481	1.355	126	551
2017	10.293	126	1.362	1.488	1.350	138	557

Iturria: egileak egina.

Urtero, aurreko urtean irekitako espedienteak egoten dira; horiek gehi urte horretan irekitakoak itxitakoen eta hurrengo urterako geratu direnen kopuruari dagozkio. Egingo dugun azterketan urte bakoitzean itxitako espedienteetan jarriko dugu arreta.

Ikus dezakegunez, urte batetik bestera geratzen diren espedienteen kopurua (urte bukaeran amaitu gabe daudenak) ia ez da aldatzen; 2014 eta 2015 bitartean espediente berrien bolumena apur bat jaitsi zen (ia 100 kasu), hala ere, 2016an eta 2017an berreskuratzen egin zen espediente berrien kopurua.

Izan ere, 2017. urtean, 1.362 espediente berri ireki ziren; 2016an amaitu gabe geratu zirenak (126) gehituta, guztira 1.488 espediente landu ziren, eta urte amaieran 1.350 espediente amaitzea lortu zen (itxitako espedienteak). Itxitako espedienteen %100etatik, %14 bikote-hausturarik gabeko prozesuak dira familia gatazkak-, eta %86 (1.162 espediente) familia-hausturari loturiko prozesuak.

Bestalde, 2016an, **bitartekaritza bidez itxitako kasuen ehunekoa (itxi diren guztien %59)** 2012an lortutako emaitzaren antzekoa da, %60 ingurukoa. Aurreko urtean, 716 kasu izan ziren (guztien %53), eta %47tan ez zen lortu prozesua hastea (hasi gabe itxitakoak), aldeek hala erabaki zutelako edo, bitartekari taldearen arabera, gaia prozesuaren bidez ebazteko modukoa ez zelako. **Bitartekaritzarekin itxitako prozesuetan** (676 espediente), %94,5 bikote-hausturari lotuta zegoen, eta gainerako %5,5 beste familia-gatazka batzuekin.

Itxitako espedienteak

71. taula.

FBZn itxitako espedienteak (2012-2017 aldian)

URTEA	Bitartekaritzarekin itxitakoak		Hasi gabe itxitakoak (aurrebitartekaritza)		Itxitakoak guztira	
	Kopurua	%	Kopurua	%	Kopurua	%
2012	604	%60	403	%40	1.007	%100
2013	752	%55	607	%45	1.359	%100
2014	693	%50,5	683	%49,5	1.376	%100
2015	739	%58	542	%42	1.281	%100
2016	787	%59	568	%41	1.355	%100
2017	716	%53	634	%47	1.350	%100

Iturria: egileak egina.

Bitartekaritzaren emaitzak

72. taula.

FBZren emaitzak (2012-2017 aldian)

EMAITZA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Batez besteko %
Akordioarekin	483 (%80)	576 (%76,5)	546 (%79)	580 (%78,5)	614 (%78)	552 ²¹ (%77,1)	%78,2
Akordiorik gabe	101 (%17)	144 (%19)	137 (%20)	147 (%20)	163 (%20,7)	146 (%20,4)	%19,5
FBZko lantaldeak amaitutakoak	20 (%3)	32 (%4)	10 (%1)	12 (%1,5)	10 (%1,3)	18 (%2,5)	%2,3
GUZTIRA*	604	752	693	739	787	716	4.291 esp.

Iturria: egileak egina.

* Bat etorri behar du bitartekaritzarekin itxitako kasuen kopuruarekin.

2012. urtetik 2017. urtera, 4.291 bitartekaritza-espediente itxi dira; horien artean, akordioekin amaitutakoehunekoa %78,2 izan da batez beste; akordiorik gabe amaitutakoak,

berri, %19,5 izan dira, eta %2,3 lantaldeak zuzenean amaitu ditu, arrazoi desberdinak direla medio. 2017an, ehunekoa azken urteotako batez bestekoaren antzekoa izan dira.

Ehunekoa itxitako espediente guztiak aintzat hartuta kalkulatu gero, adibidez, 2015ean edo 2016an, egindako akordioehunekoa %45 da gutxi gorabehera, hau da, behera egin du 2012. urtearekin konparatuta (2012an %48 zen). 2017an, akordioehunekoa, itxitako espediente guztien kopuruarekin alderatuta, %40,9 izan da.

2015EKO ETA 2016KOTXOSTENETAN AZPIMARRATU BEHARREKOAK

Bikote-haustura

- Hiru lurraldeetan, familia-bitartekaritza zerbitzuetara jotzen duten eta haustura egoeran dauden bikote gehienek haustura gertatu baino lehen edo gertatu bitartean etortzen dira: %84 Bizkaian, %82 Gipuzkoan eta %81 Araban dagokio. 2016ko datu horiek esan nahi dute haustura gertatu ondoren prozesua hasteko eskaeren kopurua %6 igo dela 2015. urtearekiko.
- Artatutako kasuen ia %80tan, "akordio orokorrak" lortzeko jo dute zerbitzura, hau da, hausturarekin zerikusia duten kontu guztiak jorratu dituzte. 2016an, kasuen %14tan baino gehiagotan akordioak aldatzeaz hitz egin da, egoera pertsonala, lan-egoera edo baldintza ekonomikoak aldatu direlako; ehuneko horrek gora egin du 2015. urtearekiko, 2015ean %10 zelako.
- Ikusten dugunez, Bizkaiko eta Arabako zerbitzuetan bikote gehienek banantzearen ondorioak antolatzeke jotzen dute zerbitzura (%75-%77 bitartean); bananduta dauden

²¹ Txostenean akats bat dago: Araban, 2017an, beste familia-gatazka batzuei buruzko 14 espediente itxi zirela adierazi da, baina gero, akordioarekin amaitutakoak 9 eta akordiorik gabekoak 4 izan zirela esaten da, hau da, 13 guztira. Hortaz, akordio gisa 10 zenbatu ditugu 9ren ordez, itxitako 14 horien bat etortzeko.

bikoteak gutxiago dira. Gipuzkoan, datu horien banaketa orekatuagoa da: bikoteen %54k banantzeagatik jotzen du zerbitzura, eta %39 banandu eta gero etortzen dira; berriz ere, ehunekoak gora egin du, 2015. urtearekin konparatuta.

- 2015ean, bitartekaritza-zerbitzura jo zuten bikote gehienek elkarrekin 1-15 urtez bizi ondoren hartu zuten banantzeko erabakia; Gipuzkoan, bikoteen %30ek elkarrekin 6-10 urtez bizi ondoren jo zuen zerbitzura. Egoera hori Bizkaian eta Araban ere antzeman zen 2016an: 6-10 urte bitarteko bizikidetzari dagokion ehuneko handiagoa zen, eta gainera, Bizkaian, %12k elkarrekin bizi gabe jo zuen zerbitzura.

Familia-harremanak

- Familia Bitartekaritzako Euskal Legearen (FBEL) esparruan, familia-harremanen arloan sortzen diren gatazkak sailkatu dira. Izan ere, honako gai hauekin zerikusia izan dezakete: mendekotasun-egoeran dauden pertsonak; oinordetzak; familia-negozioa; bizikidetzarekin zerikusirik ez duten arrazoi ekonomikoak; bizikidetzak gaiak; bilobekiko eta ilobekiko harremanak; seme-alabekiko harremana bikotea desegin ondoren; eta seme-alaben inguruko erabakiak hartzea. Hori guztia 8 multzotan sailkatu da: 1) ilobekiko eta bilobekiko harremana, 2) mendekotasun-egoeran dauden pertsonak, 3) belaunaldi artekoak, 4) bizikidetzari lotutakoak, 5) oinordetzak, 6) familia-negozioa, 7) bizikidetzarekin zerikusirik ez duten arrazoi ekonomikoak, eta 8) seme-alabekiko harremana bikotea desegin ondoren.
- Kategoria horiei dagokienez, hiru lurralde historikoetan desberdintasunak antzeman dira; izan ere, Bizkaian bizikidetzak-gatazkak dira ugariak, %63 (Gipuzkoan %0 da eta Araban %8). Bestalde, Araban, kasuen %50etan agertzen diren belaunaldi arteko gatazkak Bizkaian ez dira gertatu. Egoera hori Gasteizko Udalaren mendeko familia-bitartekaritzako udal programaren ondorioa izan dezake (arlotan horri dagokionez, udalerrian abiarazi zen lehena); hain zuzen, programaren baitan ahalegin handiak egin ziren bitartekaritza belaunaldi arteko gatazkak ebazteko konponbide gisa erabiltzen hasteko. Gipuzkoan, 2016ko txostenean jasota dagoenez, gatazken tipologia aldatu egin da: bizikidetzari loturiko gatazkak izatetik belaunaldien artekoak izatera.

Orokorrak

- Aurreko urteotan antzemandako joerari jarraikiz, familia tradizionalak deritzenak (guraso bikote bat eta seme-alabak) agertzen dira EAEko hiru bitartekaritza-zerbitzuetan landutako kasu gehienetan: kasuen %82 Bizkaian (%78 2015ean), %71 Gipuzkoan (%76 2015ean) eta %83 Araban (%78 2015ean). Era berean, berriz osatutako familia (bikote-harreman desberdinetako seme-alabak dituen) gero eta gehiagotan agertzen den familia mota da. Ikusten dugunez, kasu guztien %8 dira Bizkaian, Gipuzkoan %5 eta Araban %9.
- 2015. urtean zehar, hiru lurraldeetako bitartekaritza-zerbitzuetara jo zuten pertsonen egoera zibila ezkondua edo ezkongabea zen. Bizkaian apur bat handiagoak dira zerbitzura jotzen duten emakume ezkonduen ehunekoak; Gipuzkoan eta Araban, aldiz, gizonen ehunekoaren parekoak

dira. Bananduei dagokienez, gizonen eta emakumeen ehunekoak berdinak dira Bizkaian; Araban eta Gipuzkoan, berriz, emakumezkoen ehunekoak apur bat handiagoa da.

- Antzeman da hiru lurraldeetan bitartekaritzara jotzen duten pertsonen adin tartea 26 eta 55 urte bitartekoa zela 2015ean; 2016an, aldiz, 41 eta 55 urte bitartekoa zen, batez ere Gipuzkoan. 25 urtetik beherakoei dagokienez, artatutako guztiak 39 ziren.
- Aurreko urteetako joerari jarraikiz, artatutako gehienak, hau da, ia %90 Europar Batasuneko kide diren herrialdeetakoak dira (Gipuzkoa nabarmentzen da, %92ko emaitzarekin). Eskatzaileen ehuneko handienetan, bigarrena latinoamerikarrei dagokie; izan ere, ehuneko horrek gora egin du azken urtean, batez ere Araban; eta jarraian Afrikako herrialdeetakoak daude.
- Bai Bizkaian, bai Araban, baita Gipuzkoan ere, ehunekoei dagokienez, Bilbo Handiko (%78), Arabako Lautadako (%90) eta Donostialdeko biztanleei (%59) ematen zaie arreta, aurreko urteetan bezala.
- Ikasketa mailari dagokionez, 2015ean handiagoa zen lehen eta bigarren mailako ikasketak dituztenen ehunekoak. Hala ere, 2016an, erdi mailako ikasketak eta goi mailakoak ziren nagusi, eta hiru lurraldeetan nabarmen igo zen goi-mailako ikasketak dituzten emakumeen eta gizonen ehunekoak. Ezaugarri hori emakumezkoen artean nabarmentzen zen batez ere, azken urteko datuak aintzat hartzen baditugu.
- Zerbitzura hurbiltzeko moduari dagokionez, zalantzarik gabe, “ahoz ahoko zabalkundea” izan da kasu gehienetan, eta gero, erabiltzaile izandakoak, iraganean hartutako akordioaren bat aldatzeko itzultzen diren pertsonak, batez ere Bizkaian eta Araban.
- 2015ean, lan egoerari dagokionez, hiru lurraldeetan, erabiltzaileen erdiak gutxienez lanean zeuden (%49 Bizkaian, %51 Gipuzkoan eta %62 Araban), eta %25 inguru lan-gabezia.
- Bizkaian, emakumeak ziren bitartekaritzaren bidezko esku-hartzeari buruzko informazioa modu aktiboan bilatu duen taldea (%71). Kasuen %5etan bakarrik alde biek eskatu zuten informazioa. Gipuzkoan eta Araban, bitartekaritza alde biek eskatzen dute kasuen ehuneko handian; ehuneko horrek apur bat behera egin du Gipuzkoan, %54 izatetik %32 izatera; Araban, berriz, igo egin da: %32 izatetik %40 izatera.
- 2015ean, zerbitzuak **10.659 pertsona** artatu zituen, ia ia hurrengo urtean bezala, **2016an 10.666 lagun** artatu zituelako; guztira **14.054 esku-hartze** egin zituen (8.176 Bizkaian, 3.072 Gipuzkoan eta 2.806 Araban). **Landutako espedienteen kopuruari dagokionez, 1.883 espediente landu ziren 2015ean eta 2.028 2016an (urteko txostenean arabera).**
- **AURREBITARTEKARITZAN** 568 espediente landu ziren. Txosten honen ondorioetarako, “bitartekaritza gabe itxitako espedienteak” jotzen ditugu “aurrebitartekaritza-espedientetzat” (erabiltzaileari planteatutako egoerari eta bitartekaritzari buruzko informazioa ematen zaio eta demanda nola antolatuta azaltzen zaio). Kasu batzuetan, prozesua ez da hasi, alderdiek borondaterik agertu ez dutelako;

beste batzuetan, eskaera aztertu ostean, profesionalen taldeak prozesua bideraezina dela erabaki du. Halaber, bitartekaritzaren inguruko informazio juridikoa eskaini zaie, baita informazio psikologikoa eta erabil ditzaketen gizar-te-baliabide eta -zerbitzuei buruzko informazioa ere.

LANDUTAKO BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK (bitartekaritza prozesua amaitu ondoren itxitako 787 espedienteak eta 2017rako geratu diren 126 espedienteak), hau da, aurrebitartekaritza fasea amaitu ondoren bitartekaritza prozesua hastea erabaki zuten familien kasuak, lantaldeak bideragarritzat jo zituenak, guztira **913** izan dira (2015ean 869 ziren). Egindako **jarraipenei** dagokienez, guztira **547** espediente izan dira, hau da, 2015ean baino gehiago (472). Hots, 2014. urtearekiko, landutako espedienteen kopurua %6 igo zen 2015ean, hain zuzen, 47 bitartekaritza-espediente gehiago landu ziren.

- 2015. urtean zehar, 739 bitartekaritza prozesu burutu ziren, eta 787 prozesu 2016an; 126 espediente 2017rako geratu ziren. Amaitutako bitartekaritza prozesuei dagokienez, %78tan akordioa egin da azaldutako gaien inguruan; kasuen %20,7tan bitartekaritza prozesua amaitzea erabaki dute erabiltzaileek, eta %1,3tan lantaldeak eten du prozesua, bideraezintzat jo duelako.
- Burututako bitartekaritza prozesuei dagokienez, %94,86k (866 espediente) bikote-hausturaren ondoriozko gatazkekin lotura izan du eta gainerako %5,14ak (47 espediente) bestelako familia gatazkekin.
- Positibotzat jotzen da bitartekaritza prozesuan parte hartu duten pertsonen akordioaren ardura hartzen dutela, akordio horiei eusten dietenean, akordioa familiaren egoera berriera egokitzeko aldatzen dutenean (FBZetan zein aldean artean) edo harremana berreskuratzea erabakitzen dutenean. Izan ere, 2015ean landutako kasuen %92,3tan eta 2016ko kasuen %94tan antzeman da bitartekaritzaren eragin arduratzailea. Lortutako akordioaren ardura hartzen dutenen artean, 2016an, akordioak aldatu gabe mantentzen dituztenak (%53,98) eta akordioak egokitzeko aldatzeko kudeatzeko gai izan direnak (%28,3) nabarmentzen dira.
- 2013tik aurrera, Euskal Autonomia Erkidegoko familia-bitartekaritzako hiru zerbitzuetan ebaluazio-tresna bat ezarri zen, Hobekuntzarako Galdeketa delakoa, familia-bitartekaritzako prozesua akordio batekin amaitzen duten pertsonen gogobetetze maila neurtzeko. Zerbitzu horrek ez ditu eman gainerako zerbitzu publikoetan erabiltzaileen iritzia ebaluatzeko erabilitako norberak betetzeko galde-egien emaitzak, ikerketa hau osatzeko. Hori dela eta, inkesta propioen emaitzetan oinarrituko gara gai hori ondorioetan aipatzeko orduan, baita zerbitzuko profesionalen txostenetan adierazitako ondorioetan ere. Gomendio moduan, esan daiteke emandako zerbitzua ebaluatzeko galdetegiak akordiorik lortu ez dutenei edo prozesua hasten ez dutenei ere eskaini dakizkiekeela, galderak kasu horietara egokituta, zerbitzuan igarotako denborari buruz daukaten iritzia ezagutzeko. FBZren galdetegian honako hauei buruzko galderak daude: familia-bitartekaritza zerbitzu bakoitzaren hainbat ezaugarri (kokapena, publikotasuna, bulegoak); jasotako arretaren kalitatea (informazioa, tratatubidea, ardura, inpartzialtasuna eta iraupena); bitartekaritza prozesuaren esperientzia (protagonismoa, aukerak eta gogobetetze maila); eta Familia Bitartekaritza Zerbitzua beste batzuei gomendatzeko probabilitatea.

FAMILIA-BITARTEKARITZA ZERBITZUAN ERAGINA IZAN DUTEN LEGE-BERRIKUNTZAK

1. EAEko 7/2015 Legeak (ekainaren 30ekoa, gurasoen banantze edo haustura kasuetako familia harremani buruzkoa) gurasoen eta seme-alaben arteko harreman jarraituak, baita gainerako harremanak ere (anai-arreba, aitona-amona eta beste ahaide eta hurbileko pertsona batzuekin dituztenak) bermatu nahi ditu; lege horren eraginez, krisian dauden bikoteek, baita dagoeneko banandu edo dibortziatu direnek ere, zerbitzura jotzen dute familia-antolaketa partekatua negoziatzen saiatzeko.
2. 15/2015 Legeak (uztailaren 2koa, Borondatezko Jurisdikzioarena) dibortzio eskaera (eskritura publikoa) notarioaren aurrean aurkezteko aukera ematen die dibortziatu (edo banandu) nahi duten ezkontideei, baldin eta adostasunezkoa bada, eta ezkontideek ez badute adingabeko seme-alabarik edo gaitasunak judizialki mugatuta dituen seme-alabarik. Seme-alaba adin nagusiek adostasuna eman beharko dute, "diru-sarreraren propiorik ez izateagatik eta familiaren egoitzan bizitzeagatik dagozkien neurri buruz".

2017KOTXOSTENEN KONTU AZPIMARRAGARRIAK

73. taula.

FBZren 2017ko emaitzak lurralde historikoa

Lurralde historikoa	Bitartekaritzarekin itxitako prozesuak	Akordioak guztira	Akordioen %	Akordioak haustura prozesuetan	Akordioak bestelako familia-gatazketan
Bizkaia	402	323	%80,35	310	13
Gipuzkoa	161	103	%63,98	108	5
Araba	153	116	%75,82	106	10
GUZTIRA	716	542	%75,7	524	28

Iturria: egileak egina.

2017ko datuei dagokienez, ondorioztatu da espediente berriei loturiko eskaeren kopuruak gora egin duela berriro, 2014ko mailetara iritsi ez bada ere. Horrela, 2017an itxitako espedienteen kopurua 2016an itxitakoena bezalakoa da ia. Izan ere, 2016an guztira 1.350 espediente itxi ziren; %47 ez ziren hasi eta gainerakoetan (716 espediente) bitartekaritza prozesu bat burutu zen. Prozesuen %77,1 –hau da, azken urteotako batez bestekoa baino apur bat gutxiago– akordioarekin amaitu zen.

Azken txostenak jasotzen duenez, bitartekaritza gizarteari hurbiltzeko eta sustatzeko premia antzeman da; horregatik, Bitartekaritzaren Sustapen Sozialerako Plana proposatu da, EAEn bultzatzeko (bai arlo desberdinetako profesionali begira, baita gizarte orokorrari begira ere).

Bestaldetik, EAeko espediente guztietatik 120 hautatuko dira ausazko lagina osatzeko, eta horiekin sakonago aztertuko dira honako hauei buruzko datuak: prozesu batean parte hartzen duten pertsonen asmoa –egindako akordioei eusteko eta horien ardura hartzeko–, akordioaren baliagarritasuna eta denboran duen jarraipena. Kasu horietan, hobekuntzarako galdeketa emango zaie (berariazko tresna, lortutako akordioa erabiltzeko eta etorkizunean aldatzeko asmoa ezagutzeko, baita sor daitezkeen zailtasunak eta gogobetetasun maila –FBZrekiko eta bitartekaritzarekiko orokorrean– ebaluatzeko ere). Galdetegiaren emaitzak espedienteen jarraipenetan lortutako datuekin gurutzatuko dira, bitartekaritza akordioari esleitutako baliagarritasuna konparatu eta egiaztatzeko, baita lorturiko akordioen erantzukizuna hartzeko asmoa neurtzeko ere. Halaber, denbora igaro ondoren, prozesuaren inguruko gogobetetze maila ezagutuko da, baita denbora horretan ager daitezkeen inguruabarrak ere. Emaitzak 2019ko txostenen jasoko dira.

Erabiltzaileen gogobetetze maila orokorrari dagokionez, %93,1ek gogobetetze maila altua azaldu du, %6,7k ertaina, eta %0,2k baxua.

Zaintza partekatuari dagokionez, EAEn, bikote-hausturari loturiko akordioen %42,93tan adosten da batez beste.

ARABA

Azken urte honetan lortutako datuek erakusten dutenez, eskaeren kopura mantendu egin da aurreko urteekin konparatuta; hala ere, %15 igo da familia-gatazkekin zerikusia duten eskaeren kopurua.

Guraso biek ingarotzen den denbora egokitzeko familia-antolaketako planak ere areagotu egin dira; hain zuzen ere, arlo horretan egiten diren akordioen ia erdietan adostu da zaintza partekatua.

Jarraipenetan antzemandako eragin arduratzaileari dagokionez, 2015ean %90 izatetik 2017an %95 izatera pasatu da, eta kasuen %47tan aldeak gai izan dira agertzen diren inguruabarretara egokitutako akordio berriak bere kabuz negoziatzeko.

BIZKAIA

Landutako gatazken %90,3 bikote-hausturaren ondoriozko egoeran dauden familiei dagokie. Kasu horietan, bikotekideek beste baten laguntza eskatzea erabaki dute bere familia sistema berrantolatzeko, **zaintza partekatua legezko ereduaren parekoa den gurasotasun positiboaren ikuspegitik (elkarren arteko kudeaketa, eskubide, betebeharrak eta seme-alaben zaintzan parte hartzea)**. Bizkaian, kasuen %3,23tan adingabeak saioetara bertaratu dira eta era aktiboan parte hartu dute. Kasu bakoitzeko, 5 saio behar izan dira batez beste.

Teknologia berrien erabilerrari dagokionez, azpimarratu behar da Bizkaian, kasuen %13tan eskatu dutela lehen auzialdiko epaitegiek eta familia arlokoek bitartekaritza prozesuan egindako akordio pribatuak egoitza judizialek formatu digitailean bidaltzeko.

Jarraipen faseari dagokionez, 2017an 565 pertsona artatu ziren esku-hartze fase horretan, eta 376 jarraipen-espediente ireki ziren.

Artatutako pertsonen %91,5ek esan du egindako akordioaren ardura hartu duela; horrek esan nahi du positibotzat jotzen dutela familia egoera kudeatzeko modua.

GIPUZKOA

Bitartekaritza-espedienteen kopurua %10,81 igo da aurreko urtearen aldean; aurrebitartekaritza arloan, %15,92 hazi da espediente kopurua (horietako ia %50 familia-gatazka izan dira); azkenik, jarraipen-espedienteen kopurua %13,75 igo da. Igoera horrek burututako zabalkunde lanekin izan dezake zerikusia, baita “ahoz ahoko” hedapenarekin ere, kasuen %41,5 ahoz helarazi delako.

Lortutako akordio guztien %95,5 bikotea desegiteko prozesuak dira, eta gainerako %4,5a bestelako familia-gatazka. Lehenengoetan, zaintza partekatuari loturikoen kopurua %14,3 igo da; aitaren zaintzak %2 hazi dira, eta amarenak %16,5 jaitsi dira.

Jarraipenei dagokienez, %13,11 igo dira 2016. urtearen aldean; izan ere, familien %94k hartzen du lortutako akordioaren ardura eta horiek mantendu eta inguruabar berrietarako egoitu egiten ditu.

2. (eranskina)

**Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua
Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Saileko Justizia
Sailburuordetzako Justizia Zuzendaritza**



2. eranskina

Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua

Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Saileko Justizia Sailburuordetzako Justizia Zuzendaritza

1.

Justizia Administrazioa, Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua

1. Sarrera

Beritasun moduan, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Saileko [Justizia Zuzendaritza](#)ri dagokio **Justizia Konpontzailea eta gatazken konponbide alternatiboa sustatu eta garatzeko lana, Justizia Administrazioaren esparruan (84/2017 Dekretua, apirilaren 11koa, Lan eta Justizia sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duena, 14. artikulua d. apartatua)**. Horren arabera, bitartekaritza lan hori aurrera ateratzeko tresna da, elkarteak eta batzarrak bezala. Lehenago, [aginduak](#) *“Justizia Administrazioaren esparruko gatazka-ebazpen alternatiboa sustatzea eta garatzea, auzi penal, zibil eta familiarretan bitartekaritza bultzatuz”* aipatzen zuen, eta hori **Euskadiko auzitegi barruko bitartekaritza zerbitzuetan** gauzatu zen, 2007. urtetik aurrera.

2018ko maiatzean Justizia Konponarazlearen Zerbitzu berria (JKZ) esleituta, funtsezko aldaketa aurreikusten da zerbitzuaren kudeaketan. Biktima-kaltegilearen arteko bitartekaritza, zigor arloan, zerbitzuaren xedea izatetik tresna bat izatera pasatzen da, eta, bake elkarteekin eta familia batzarrarekin batera, gizarte-harremanak berreskuratzeko, bakea ezartzeko, gatazkak konpontzeko eta tartean dauden alde guztiak erantzule egiteko balio izango du. Lan egiteko eredu berritzaile horrek, aitzindaria Espainian eta Europa mailan, bideratutako kasuen aurretiko azterketa eskatuko du, aipatu helburuak bete nahi izanez gero, kasuan-kasuan jarraitu

behar den prozesu mota erabakitzeko. Lehenago, praktika lehenetazale horiek salbuespenez bakarrik erabili dira.

Txosten honetan, gaur egunera arteko Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua (BJZ) aipatuko dugu, EAEn 10 urte hauetan izandako esperientzia laburbilduz. Era berean, zerbitzuaren funtzionamendua arautzen duten protokoloak azalduko ditugu (zigor arlokoa eta arlo zibilekoa), horiek ere berrikusten eta berregiten ari baitira, EAeko bitartekari lantalde osoaren, Kataluniako Generalitateko Justizia Saileko Zigor Arloko Bitartekaritza eta Konpontze Zerbitzuaren eta gure Justizia Administrazioiko hainbat eragile juridikoren laguntzarekin. Protokolo berri horiek, JKZ arautuko dutenak, zerbitzuaren ikuspegi berrira egokituko dira, eta pixkanaka teknikak eta tresnak txertatuko dituzte lehenik dauden prozesuetan, zuzenean edo zeharka esku hartzen duten eragile juridikoekin koordinatuta eta ebaluazio etengabea eginez.

BJZk bi arlo landu ditu nagusiki: batetik, helduen justizia arloko zigor-bitartekaritza, eta bestetik, familia-bitartekaritza bikote-haustura prozesuetan eta egoera horren ondorioak, bikoteak seme-alaba adingabeak edo ezgaituak dituenen. Prozesu bietako datu estatistikoak laburbilduko ditugu, eta honako hauen arabera konparatuko ditugu: bideratutako eta ebatzitako kasuen kopurua, gaia eta aipatu zerbitzuaren [txostenetan](#) jasotako beste kontu interesgarri batzuk. Atal bakoitzak, gai orokorreari dagokienez, **2007 eta 2017** bitarteko urteetako datuak hartzen ditu kontuan, eta gainera, **labur-labur aztertzen ditu 2016ko lehen sei hilekoko datuak, gai zehatzak –hala nola eratorritako delituen tipologia– aztertze adibide gisa erabilitakoak**. Azkenik, BJKNk estatu mailan jasotzen dituen datu estatistikoak ere aipatzen dira, EAeko jarduerari lotuta.

2. Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua (zigor arloa)

2.1. Testuingurua

Zigor-bitartekaritzak eta Justizia Leheneratzaileak, helduen justiziaren esparruan, Espainiako zigor eta prozesu arloan, ez dute araudi erregulatzailerik izan; ondorioz, beren eginkizunak betetzeko, euskal Administrazio Publikoak funtzionamendu protokoloak sinatu zituen hainbat eragile juridikorekin, arlo horiek EAEn garatzeko. Horien testuingurua txosten honen II. kapituluaz azaldu da dagoeneko.

Lehenengo aldiz abian jarri zenean –Barakaldoko Justizia Jauregian–, bitartekaritzaren alde dauden epaile batzuek azkar eta pozik onartu zuten, sistema baliagarri eta onurgarria zela konbentziturak zeudelako. Fiskaltzak ere pozik eta interes handiz hartu zuten, bai garapen fasean, bai gauzatze fasean. Hasierako etapa horretan, organo judizialak bitartekaritzaren bidez ebazteko modukotzat jotzen zituen kasuak bitartekaritza-lantaldera bidaltzen ziren, Ministerio Fiskalari horren berri eman ondoren. Esperientzia pilotu hori Bilbo, Gasteiz eta Donostiako justizia-jauregiara zabaldu zen, eta gero, EAeko barruti judizial guztietan ezarri zen. 2012an protokolo berria sinatu zen, eta hortik aurrera nahitaezko bihurtu zen Fiskaltzaren oniritzia; hala ere, nahiz eta gidalero bera bete, ez zen berdin garatu hiru lurraldeetan, eta horrek baldintzatu egin zuen zerbitzura bideratzen diren kasuen mota Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan.

Bestalde, deribazio judiziala beharrezkoa da bitartekaritza prozesua abiarazteko. Horren ondorioz, eta, batetik,

2015eko martxoan Zigor Kode berria (1/2015 Lege Organikoa, martxoaren 30ekoa, azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa, Zigor Kodearena, aldatzen duena eta Zigor Kodearen III. liburua, “Faltak eta horiei dagozkien zigorrak”, kentzen duena), eta bestetik, 2015eko apirilean indarrean jarri zen Delituaren Biktimaren Estatutua (4/2015 Legea, apirilaren 27koa, Delituaren Biktimaren Estatutuarena eta 1109/2015 Errege Dekretua, azaroaren 11koa, Delituaren Biktimaren Estatutuari buruzko apirilaren 27ko 4/2015 Legea garatu eta delituaren biktimen laguntzarako bulegoak arautzen dituena) onetsi arte erregulaziorik ez zegoenez, urte hauetan, organo judizialek irizpide oso desberdinak erabili dituzte kasuak bideratzeko orduan. Bitartekaritza prozesuaz baliatzeko aukera epaitzaile bakoitzaren borondatearen eta sisteman duen konfiantzaren mende zegoen; izan ere, Idoia Igartua Laradogoitia doktoreak bere [tesian](#) (“Justicia penal restaurativa y justicia penal negociada, retórica y práctica. Estudio empírico del programa de mediación intrajudicial penal de Bizkaia”) idatzi duenez, “*egoera kontraesankorrek sortzen dira, (kasu batzuetan) segurtasun juridikoaren printzipioaren aurka daudenak*”.

2.2. 2007-2017 aldiko datu estatistiko erkatuak

Zigor Kodearen erreformari dagokionez, ikus dezakegu Euskadiko BJJren txostenetan (zigor arloan) 2015 eta 2017 bitartean delitu moten sailkapen berria sortu dela; izan ere, lehenago, faltak eta delituak bereizten ziren; orain, berriz, faltak desagertu egin dira eta delituak honela sailkatzen dira: larriak, ez hain larriak eta arinak.

74. taula.

BJZra 2017ra arte bideratutako delitu eta faltan xehakapena, urteen arabera (zigor arloa)

Delituen tipologia	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Delituak	164 (%41,5)	497 (%37)	595 (%39)	448 (%26)	365 (%19)	290 (%15)	715 (%33)	1.842 (%97)	1.716 (%97)
Faltak	230 (%58,5)	850 (%63)	936 (%61)	1.265 (%74)	1.585 (%81)	1.615 (%85)	1.467 (%67)	59 (%3)	50 (%3)
GUZTIRA	395	1.347	1.531	1.713	1.950	1.905	2.182	1.901	1.766

Iturria: egileak egina, Euskadiko BJJren datu estatistikoak oinarri hartuta.

Lehen, bitartekaritza-zerbitzura bideratzen ziren kasu gehienak faltak ziren, batez ere zuzenak ez diren portaerei loturikoak, gorputz-osotasunaren, ondarearen edo familia-sistemaren aurka, eta bereziki, aurretik biktimarekin harreman bat izan duten pertsonen egindakoak. Ignacio José Subijana Zunzunegui, Gipuzkoako Probintzia Auzitegiko presidentek, BJJren datu estatistikoak aztertu zituen, Oñatiko Lege Soziologiako Nazioarteko Erakundean 2013ko apirilaren 11-12 bitartean izandako “Restorative Justice in Terrorist Victimisations: Comparative Implications” *workshopean* aurkeztutako artikuluan. Adierazi zuenez, eskura dauden datu enpiriko horietatik ondorio eztabaidaekin atera ezin bada ere, horiek oinarri hartuta, “*pentsa daiteke bitartekaritza-zerbitzura bideratzeak epaileen iritziri loturik dagoela; dirudienez, uste dute egindako arau-haustea huskeriatzat jotzen diren horietako bat dela (horregatik da hain handia faltan*”.

kopurua), eta dagokion zehapenak, aurkarien justiziako parametro propioekin bat, gatazkaren inguruko diskurtsoa kroniko bihurtzea eragin dezakeela (horregatik kaltegilearen eta biktimaren artean dagoen familia lotura edo beste harreman bat aipatzen da bideratutako kasuen ehuneko nabarmenean)”.

Zigor Kodea aldatu eta hurrengo urtean, BJZren 2016ko txostenen arabera, apur bat behera egin zuen Bitartekaritza Zerbitzura bideratutako kasuen kopuruak (2.182tik 1.901era); hala ere, ez dirudi arrazoi nagusia faltak desagertzea zenik, horiek **2015ean** 1.467 espedientetan agertu zirelako (kasu guztien %67,23); delitu arinei buruzko espedienteak, aldiz, 449 baino ez ziren (guztien %20,5). **2016an** bideratutako kasuen artean 59 zeuden falta bati lotuta (%3) eta 1.542 delitu arin bati (guztien %81 baino apur bat gehiago). Horiek horrela, kasuen kopuru osoa zergatik jaitsi zen aztertu beharko da erkatutako datu estatistikoaren azterketatik ondorioztatuko den beste aldagai batean. Datu horiek **2017an** ez dira asko aldatu: 50 falta (%2,83) eta guztira 1.716 delitu (%97,17) bideratutako kasuen artean; azken horietatik 1.353 delitu arinak ziren.

Argitaratutako datu estatistikoak (2016 eta 2017koak) kontuan hartuta, deribazioei eta prozesuen emaitzei dagokienez, egiaztatu da BJZ finkatu egin dela euskal justizia-sisteman eta gizartean. Azaldu behar da honako hau izango dugula kontuan, txosteneko nomenklatura aipatzerakoan:

Urte **hasieran amaitu gabe daudenak** aurreko urtean ireki ziren baina itxi gabe geratu ziren espedienteak dira, hurrengo urtean landu zirenak. Bideratutakoak urtean zehar irekitako espediente berriak dira (bitartekaritza eskatu edo zerbitzura bideratu ondoren). **Itxitako** espedienteak urte bakoitzeko abenduaren 31 baino lehen itxi direnak dira, aurreko urteko espedienteak eta kasu berriak barne. Horiei irekitako espedienteak gehitzen badizkiegu, aurreko urtekoen eta bideratutako berrien baturaren berdina den kopurua lortuko dugu; eta urte **bukaeran amaitu gabe daudenak** hurrengo urterako irekita geratzen direnak izango dira.

75. taula.

Barruti judizialek zigor arloko BJZra urtean zehar bideratutako espedienteen kopurua (2012-2017)

BARRUTI JUDIZIALA	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Vitoria-Gasteiz	327 (%26)	319 (%19,5)	248 (%16)	203 (%14)	250 (%20)	180 (%15,3)
Amurrio	24 (%2)	22 (%1,5)	26 (%2)	8 (%0,5)	6 (%0,5)	8 (%0,7)
Bilbao	192 (%15)	222 (%13,5)	216 (%14)	356 (%25)	248 (%20)	298 (%25,5)
Balmaseda	42 (%3)	55 (%3,5)	37 (%2)	36 (%2,5)	31 (%2,6)	29 (%2,5)
Barakaldo	174 (%14)	230 (%14,5)	268 (%17)	219 (%15)	241 (%19,6)	238 (%20,3)
Durango	101 (%8)	205 (%12,5)	171 (%11)	112 (%8,5)	55 (%4,5)	78 (%6,6)
Gernika	82 (%6,5)	60 (%3,5)	43 (%3)	73 (%5)	35 (%3)	27 (%2,3)
Getxo	107 (%8,5)	146 (%9)	200 (%13)	131 (%9)	175 (%14,2)	146 (%12,5)
Donostia	201 (%16)	223 (%13,5)	151 (%10)	120 (%8)	55 (%4,5)	26 (%2,2)
Azpeitia	5 (%0,4)	51 (%3)	36 (%2)	18 (%1)	15 (%1,2)	6 (%0,5)
Bergara	1 (%0,1)	2 (%0,5)	49 (%3)	70 (%5)	31 (%2,6)	29 (%2,5)
Eibar	1 (%0,1)	37 (%2,5)	39 (%3)	46 (%3)	74 (%6)	80 (%6,8)
Irun	4 (%0,3)	38 (%2,5)	36 (%2)	16 (%1)	1 (%0,2)	4 (%0,3)
Tolosa	1 (%0,1)	9 (%0,5)	37 (%2)	35 (%2,5)	14 (%1,1)	24 (%2)
GUZTIRA	1.262 %100	1.619 %100	1.557 %100	1.443 %100	1.231 %100	1.173 %100

Iturria: egileak egina, BJZren txostenetako datuak oinarri hartuta.

Kasuak bideratzen dituzten organo judizialei dagokienez, urtero aldatzen dira. Hala:

- Adibidez, **Araban, 2015. urtean**, Gasteizko Instrukzioko 1. Epaitegiak eta 3. Epaitegiak bideratu zituzten kasu gehien; **2017an**, berriz, Gasteizko Instrukzioko 1. eta 4. Epaitegiak ziren.
- **Bizkaian, 2015ean**, Barakaldoko Instrukzioko 1. Epaitegia zen kasu gehien bideratu zituena, eta gero, Bilboko 1. eta 3. epaitegiak; **2017an**, aldiz, Bilboko Instrukzioko 1. Epaitegiak bideratu zituen kasu gehien, Instrukzioko 2. Epaitegiaren eta Barakaldoko Zigor arloko 1. Epaitegiaren aurretik.
- **Gipuzkoan, 2015ean**, Donostiako Instrukzioko 2. Epaitegiak eta Eibarko 1. Epaitegiak eta Bergarako 4. Epaitegiak bidali zituzten kasu gehien; **2017an**, Eibarko 1. Epaitegia zen berriro ere, eta Tolosako 1. Epaitegia.

Jarraian, izandako aldaketak ikus ditzakegu, hizpide dugu barruti judizialaren arabera:

Arabako Lurralde Historikoa:

1. 2016an, bideratutako kasuen kopuruak gora egin zuen, batez ere Gasteizen (EAEko kasu guztien %20,5; aurreko urteko emaitza %14,5 zen), kopuru horiek 2012koak baino askoz txikiagoak diren arren. 2017an, berriro ere, behera egin zuen: EAEko kasu guztien %16 zen.
2. Amurrioko barruti judizialak (Instrukzioko 2. Epaitegia) 18-20 espediente bideratu zituen 2012tik 2014ra bitarteko urte bakoitzean; 2016an, aldiz, 6 kasu baino ez zituen bideratu, eta beste hainbeste 2017an.
3. Bestaldetik, 2016ra arte Gasteizko Instrukzioko 1. Epaitegia zen liderra bideratutako kasuen kopuruari dagokienez, programa hasi zenetik egiten zuen bezala (11-12 espediente hilean). 2017an, nabarmen jaitsi zen kasuen kopurua (hilean 5 espediente baino gutxiago), eta Gasteizko Instrukzioko 3. Epaitegia zen kasu gehien bideratu zituena.

4. Gainerako instrukzio-epaitegiek batez beste 5 espediente bideratzen zituzten hilean (2012an, Instrukzioko 2. Epaitegiak 8 kasu bideratzen zituen); hala ere, gaur egun, hilean 3 kasu bakarrik bideratzen dira.
5. Lurralde historiko horretan ia ez da egon zigor arloko epaitegiek bideratutako kasurik, aurreko urteetan bezala (2012. urtean izan ezik, orduan guztira 16 espediente bideratu zirelako, EAEko guztien %1,27). Salbuespena Zigor arloko 1. Epaitegia izan zen 2017an, 4 espediente bideratu zituen. Probintzia Auzitegiari dagokionez, 2016an 5 espediente bideratzen zituen; 2017an, aldiz, 0.
6. Arabako Lurralde Historikoak EAEko kasu guztien %2,5 bideratu zituen 2016an, gutxi gorabehera Bilboko eta Barakaldoko barruti judizialek bezala (%20 eta %19,6, hurrenez hurren); 2017an, aldiz, EAEko kasuen %16 bideratu zituen.

Bizkaiko Lurralde Historikoa:

1. Bizkaiko Lurralde Historikoa da bitartekaritza kasu gehien bideratzen dituen: EAEko kasu guztien %63,9 2016an, eta %69,7 2017an. Hain zuzen, Bilbon, Barakaldon eta Getxon jasotzen da bitartekaritza-espediten kopuru handiena.
2. 2016an, Barakaldon eta Getxon gora egin zuten bideratutako kasuen kopuruek; hala ere, Getxon nabarmen jaitsi ziren 2017an, Bilbon igo bitartean. Balmasedan bideratzen diren kasuen kopura ez da aldatzen denborarekin (Instrukzioko 1. Epaitegian bakarrik, 2. Epaitegiak ez baititu kasuak bideratzen). Bestaldetik, 2016. urtean, nabarmen jaitsi ziren kopuruak Durangon eta Gernikan (Durangon kasu guztien %8 hiru urtean, baina berreskuratu egin zen 2017an). Barruti judizialek bideratzen dituzten kasuen kopuruen artean antzematen diren desberdintasunez gain, barruti bakoitzeko epaitegien artean ere portzentaje-alde handiak daude.
3. Epaitegi batzuek espediente bat ere ez dute bideratu programa hasi zenetik, edo salbuespenez bakarrik bideratu dute eta gaur egun berdin jarraitzen dute. Hala ere, beste epaitegi batzuek nabarmen handitu dute bideratutako kasuen kopurua (adibidez, Bilboko Instrukzioko 1. Epaitegia: 2012an 9 kasu bideratu zituen, eta 2015ean 150 guztira; edo Bilboko Instrukzioko 3. Epaitegia: hasieran hamar bat espediente bideratzen zituen, eta gero, ehun bat, kopurua 2016an erdira jaitsi eta 2017an berdin jarraitu zuen arren). Barakaldon ere, Instrukzioko 2. Epaitegiak 2014ra arte nekez bideratzen zituen kasuak, baina 2017an barruti judizial horretan kasu gehien bideratu zituen organoa zen (83 espediente).
4. Barakaldoko zigor arloko epaitegiei dagokionez, 2015ean 9 espediente bideratu zituzten (guztiak Zigor arloko 2. Epaitegitik); hala ere, 2017an 88 espediente bideratzea lortu zuten, horietako 75 Zigor arloko 1. Epaitegiak. Bilboko zigor arloko epaitegien artean, bitartekaritzara espediente gehien bideratu dituztenak honako hauek izan dira: 2. Epaitegia (22 espediente urtean) eta 5. Epaitegia (10 espediente urtean), 2017. urtean.
5. Bizkaiko Probintzia Auzitegia fidatzen hasi da eta sistema poliki-poliki sendotzen ari da, bideratutako kasuen kopurua 2017an jaitsi zen arren.
6. Bilboko Instrukzioko 1. Epaitegian gertatu bezala (2016. urtean ia 50 espediente gutxiago bideratu ziren 2015. urtearekin konparatuta), Barakaldoko Instrukzioko 1. Epaitegian ere behera egin zuen bideratutako kasuen kopuruak: 183 espediente 2015ean, 119 2016an eta 50 2017an; halaber, Barakaldoko Instrukzioko 4. Epaitegian 2013an 56 kasu bideratu ziren, 2016an 9, eta 2017an 5. Hala ere, 2. Epaitegiak, 2013an eta 2014an kasurik bideratu ez zuen arren, 2017an 83 espediente bideratu zituen.
7. 2016an, Durangon eta Gernikan, oro har, nabarmen murriztu ziren bideratutako kasuen kopuruak, Getxon ez bezala; hala ere, 2017an, Durangoko Instrukzioko 3. Epaitegiak 40 espediente bideratu zituen; hots, barruti judizial horrek urtean 55 kasu bideratu beharrean 78 bideratu zituen guztira. 2017an, bai Gernikan, bai Getxon, behera egin zuten bideratutako kasuen kopuruek.

Gipuzkoako Lurralde Historikoa:

1. Lurralde historiko horretan bilakaera desberdinak ikus ditzakegu, barruti judizialaren arabera. Donostian, Instrukzioko 2. Epaitegiak, 2016ra arte kasu kopuru jakin bat bideratzen zituenak, 2017an oso kasu gutxi bideratu zituen (30etik 3ra jaitsi zen bideratutako kasuen kopurua). Gainerako epaitegietan, administratuak ia-ia ez dira ohartzen baliabide horretaz, are gutxiago, Gipuzkoako Probintzia Auzitegioko 1. atalean: 10 espediente 2016. urtean eta 3 baino ez 2017an.
2. Zigor arloko epaitegiek kasu bat bideratu zuten 2017an, eta 2016an bat ere ez. Epaitegi horiek nekez bidaltzen zituzten kasuak bitartekaritza-zerbitzura, 2013. urtean izan ezik, Zigor arloko 3. Epaitegiak 14 kasu bideratu zituzten.
3. Instrukzio-epaitegi batzuek (adibidez, Donostiako 5. Epaitegia) urtean 150 espedientetik gora bideratzen zituzten (2010. urtea), baina 2016an eta 2017an 3 kasu baino ez zituzten bidali bitartekaritza-zerbitzura.
4. Azpeitian, egoera nahiko egonkorra izan zen 2016ra arte (bertako bi epaitegiek bideratzen zituzten kasuen kopuruak alderantzikatu ziren arren); hala ere, 2017an nabarmen jaitsi zen bideratutako kasuen kopura. Bergaran, Irunen eta Tolosan behera egin du espedienteen kopuruak (Tolosako Instrukzioko 1. Epaitegian izan ezik: 2017an 20 espediente bidali zituen bitartekaritza-zerbitzura). Igoera nabarmena antzeman da Eibarko Instrukzioko 1. Epaitegian: 36 espediente bideratu zituen 2013an, 74 2016an eta 80 2017an.

Zalantzarik gabe, auzitegi barruko zigor-bitartekaritza organo judizialek zerbitzuan jartzen duten konfiantzaren menpe dago, organo horiek bideratu behar baitute kasua, bitartekaritza nork proposatu duen gorabehera. Eranskinean jasotako 87., 88. eta 89. taulek bi kontu garrantzitsu jartzen dituzte agerian: epaitegi batzuek inoiz ez dutela bideratu kasu bakar bat ere, eta beste batzuetan urte batetik bestera nabarmen aldatzen dela bideratutako kasuen kopurua. Hortaz, aztertu

beharko litzateke zergatik epaitzaileek urte batean espediente asko bideratzen dituzten eta hurrengoan bat ere ez, edo alderantziz. **Egoera horrek desberdintasunak sortzen ditu herritarrek bitartekaritzara jotzeko daukaten aukerari dagokionez, beren auzia tramitatzen duen epaitegiaren arabera.**

2.3. 2016ko lehen sei hilekoari dagozkion datu estatistikoak (4. eranskinean

BJKNra bidalitako 2016ko lehen sei hileko datu estatistikoaren laburpena dago, barruti judizialen arabera)

BJZra bideratzen diren kasu motak barruti judizialen arteko aldeak kontuan hartuta aztertu ahal izateko, BJKNra bidalitako datu estatistikoetan oinarrituko gara, horietan informazio hori denboraldi zehatz batean adierazita dagoelako. **2016ko urtarrietik ekainera bitarteko datuak jarri ditugu adibide gisa, hala ere, kontu batzuetarako, 2017. urteko datuak aipatzen ditugu, izandako aldaketak ikusteko.** Datu horietan, bideratutako kasuen motak epaitegien arabera aztertzen dira; izan ere, agerian jartzen da bideratutako kasuen aniztasuna. Izan ere, aniztasun hori, zerbitzuak dakartzan onuren arabera baino, zerbitzu horretan jartzen den konfiantzaren eta kasua bideratzen duen epaitzaileak erabiltzen duen bitartekaritza sistemaren arabera da, kasuen kopuruari zein tipologiari dagokionez. Beraz, batez ere delitu arinak bidaltzen dira bitartekaritza-zerbitzura; delitu ez hain larriak gutxitan bideratzen dira, eta delitu larriak oso-oso gutxitan.

76. taula.

2016ko lehen sei hilekoan Euskadiko BJZra bideratutako delitu mota ugarienak (zigor arloa) (A: Araba, B: Bizkaia, G: Gipuzkoa)

	Delitu larriak				Delitu ez hain larriak				Delitu arinak			
	A	B	G	Guztira	A	B	G	Guztira	A	B	G	Guztira
Mehatxuak	0	0	0	0	0	3	1	4	40	185	38	263
Kalteak	0	0	0	0	3	8	2	13	6	24	13	43
Ebasketa	0	0	0	0	2	1	1	4	3	14	4	21
Bidegabe jabetzea	0	1	1	2	1	12	2	15	2	11	1	14
Derrigortzeak	0	0	0	0	1	2	1	4	21	51	13	85
Maula	0	2	0	2	0	4	1	5	3	11	10	24
Lesioak	3	9	5	17	6	37	0	43	21	113	35	169
Mehatxuak, legearen aurkako atxiloketa, osotasunaren aurka... familiaren barruko indarkerian	2	1	0	3	0	2	1	3	0	9	3	12
Familiaren barruko indarkeria eta lesioak	0	1	0	1	3	5	2	10	5	4	0	9
Mehatxuak indarkerian	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	3
Jazarpena	0	0	0	0	0	3	0	3	1	8	0	9
Pertsona edo animalia bati egitez tratu txarra ematea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53	5	58

Iturria: egileak egina, BJZk 2016ko lehen sei hilekoan BJKNra bidali zituen datu estatistikoak oinarri hartuta.

Ikus daitekeenez, 2016. urtean, **6 hilabeteotan**, honako kasu hauek bideratu ziren:

- **24 delitu larri**; hiru lurraldeetan gehien bideratzen ziren kasu motak honako hauek izan ziren: lesioak, mehatxuak, legearen aurkako atxiloketa, osotasunaren aurkako delituak, familiaren barruko indarkeria, bidegabe jabetzea, maula eta familiaren barruko indarkeriari loturiko lesioak.
- **118 delitu ez hain larri**; berriro ere, gehien bideratutako kasu motak lesioak izan ziren, eta ondoren, bidegabe jabetzea, kalteak eta familiaren barruko indarkeriari loturiko lesioak.
- **723 delitu arin**; ugarienak mehatxuak izan ziren, eta gainera, lesioak, derrigortzeak, pertsonari edo animaliei egitez tratu txarrak ematea eta kalteak. Horrez gain, honako hauekin zerikusia duten kasuak bideratu ziren: ebasketak, bidegabe jabetzea, maula, familiaren barruko indarkeriari lotutako lesioak, jazarpena eta familiaren barruko indarkeriari loturiko beste kontu batzuk.

2017. urtean, aldiz, honako kasu hauek bideratu ziren:

- **11 delitu larri**; gehien bideratzen ziren kasu motak lesioak izan ziren, eta gero, mehatxuak.
- **352 delitu ez hain larri**; berriz ere, lesioak izan ziren ugarienak, eta ondoren, bidegabe jabetzea, kalteak, maula eta ebasketa.
- **1.353 delitu arin**; ugarienak mehatxuak izan ziren, eta ondoren, lesioak, derrigortzeak, pertsonari edo animaliei egitez tratu txarrak ematea eta kalteak. Horrez gain, honako hauekin zerikusia duten kasuak bideratu ziren: ebasketak, bidegabe jabetzea, maula, familiaren barruko indarkeriari lotutako lesioak eta mehatxuak.

2017an, aurreko urteetan bezala, delitu arinei dagokie bideratutako kasuen ehuneko handiena. Bideratzen diren kasu motak ere 2016an bideratutakoan antzekoak izan dira: delitu larrien eta ez hain larrien artean lesioak izan dira ugariena, eta delitu arinetan mehatxuak eta lesioak.

Hemendik aurrera, BJKNraren bidalitako 2016ko lehen sei hilekoko datuetan jarriko dugu arreta, aztergai har daitezkeen ondorioak atertzeko:

1. Urtean bideratzen diren espedienteen kopurua eta ixten direnena (bitartekaritzarekin edo bitartekaritzarik gabe) gutxi gorabehera berdina dira.
2. Aipatu aldian, Gasteiz, Bilbo eta Barakaldoko barruti judizialak izan ziren **espediente gehien** bideratu zituztenak, eta ondoren Getxo.
3. Durango, Gernika, Donostia, Bergara eta Eibarko barruti judizialek hilean 4-7 espediente bideratu zituzten **batez beste**.
4. Eranskinen lehenengo taularen arabera, Gasteizen eta Barakaldon, "itxitako" espedienteen %70 "bitartekaritzarekin itxitakoak" izan ziren (Irun izan ezik, non espediente bat bideratu zen). Ondorioz, gutxi gorabehera %30 da "**hasi gabeen**" ehunekoa. Balmasedan, "hasi gabeen" ehunekoa, gutxi gorabehera, %40 da Durango, Gernika, Getxon eta Eibarren, eta Bilbon, Donostian, Azpeitian, Bergaran eta Tolosan %60.
5. Eranskinen bigarren taulan ikus dezakegunez, **akordioehunekoaz** hitz egiten dugunean, aldatu egiten da (barruti judizial berean), bideratutako kontuei dagokien, itxitako kontuen dagokien edo bitartekaritzarekin itxitako kontuen dagokien, horren arabera. Adibidez, Bilboko barruti judizialean akordioehunekoa %82 da ("**bitartekaritzarekin itxitako**" 54 espedienteetatik). Hala ere, "**itxitako espediente**" guztiak aintzat hartuz gero, ehunekoa %37 da²².
6. **Delitu larrien** kasuak oso gutxitan bideratzen dira. Gasteizen espediente bat baino ez zen izan, Bilbon eta Barakaldon bezala, bai instrukzio-epaitegietan, bai zigor arloko epaitegietan. Bizkaiko Probintzia Auzitegiak 11 espediente bideratu zituen. Gipuzkoan, delitu larriei buruzko 6 espediente bideratu ziren. Hortaz, delitu larriei dagokien, guztira 20 kasu bideratu ziren 2016ko lehen sei hilekoan; **delitu ez hain larriak** aztertzen baditugu, Araban 20 izan ziren, 82 Bizkaian eta 8 Gipuzkoan.
7. **Instrukzio fasean**, adibidez, Araban, Gasteizko Instrukzioko 1. Epaitegiak **bideratzen** dituen kasuen %100 **delitu arinak dira**. Bizkaian, Bilboko Instrukzioko 9. Epaitegiak eta Barakaldoko Instrukzioko 4. Epaitegiak delitu larriak, ez hain larriak eta arinak bideratu zituzten bitarte-

karitza-zerbitzura, baina gainerako epaitegietan delitu arinak bakarrik uzten dira bitartekaritza-zerbitzuaren esku, eta beste guztiak auzibidera bideratzen dira. Gipuzkoan, zigor arloko kasu gutxi bideratzen dira bitartekaritza, hala ere, delitu arinak, larriak eta ez hain larriak uzten dira zerbitzuaren esku.

8. Donostian, **zigor arloko epaitegiek** ez zuten kasu bat ere bideratu lehen sei hileko horretan. Bilbon, zigor arloko 7 epaitegietatik hiruk bideratu zituzten kasuak, betearazpenen epaitegiak barne. Gasteizen, zigor arloko bi epaitegietatik batek bakarrik bideratu zituen espedienteak.

Lurralde historikoen eta emaitzen arabera:

- **119.tik 122.ra bitarteko taulak. Arabari** dagokionez: kasuen %7 bakarrik itxi zen informazio-saioa egin gabe, eta bitartekaritza prozesua "itxitako espedienteen" %68,5etan burutu zen. "Bitartekaritzarekin itxitakoak" (78 espediente) kontuan hartuta, **akordioehunekoa** %54 da; ehunekoa kalkulatzeko "itxitako guztiak" (114 espediente) aintzat hartuz gero, %37 da.

Akordio horietan, kaltea konpontzeko adostutako moduak, nagusiki, barkamena eskatzea, akzioei uko egitea, gertatutakoaren eta testuinguruaren inguruan hausnarke-ta egitea eta jarduera bat egiteko konpromisoa dira. Jarraian, erreparazio ekonomikoa edo materiala adosten da akordioehunekoan ia %60etan.

Parte-hartzaileen ehuneko handiena (ia %50) 30 urtetik beherakoa da, eta kasuen %73tan aldeek elkarrekin harremana izan zuten lehenago.

- **123.tik 126.ra bitarteko taulak. Bizkaiari** dagokionez: kasuen %18,5 itxi zen informazio-saioa egin gabe (Getxon, adibidez, %28 izan zen), eta "itxitako espedienteen" %55etan burutu zen bitartekaritza prozesua. "Bitartekaritzarekin itxitakoak" (210 espediente) kontuan hartuta, **akordioehunekoa** %83 da; ehunekoa kalkulatzeko "itxitako guztiak" (381 espediente) aintzat hartuz gero, %46 da.

Akordio horietan, kaltea konpontzeko adostutako moduak, nagusiki, harremanekin du zerikusia: portaera moral edo etikoa etorkizunari begira, epaia betetzea edo aldatzea. Horiei jarraitzen zaizkie, urrutetik bada ere, erreparazio ekonomikoa edo dirua itzultzea eta komunitatearen mesederako jarduera edo lana egitea.

Parte-hartzaileen ehuneko handiena (ia %60) 30 urtetik beherakoa da, eta kasuen %79tan aldeek elkarrekin harremana izan zuten lehenago.

- **127.tik 130.era bitarteko taulak. Gipuzkoari** dagokionez, kasuen %27 itxi zen informazio-saioa egin gabe (ehunekoa handia izan zen Eibarko Instrukzioko 1. Epaitegian eta Bergarako 4. Epaitegian); "itxitako espedienteen" %48tan burutu zen bitartekaritza prozesua. "Bitartekaritzarekin itxitakoak" (56 espediente) kontuan hartuta, **akordioehunekoa** %64 da; ehunekoa kalkulatzeko "itxitako guztiak" (117 espediente) aintzat hartuz gero, %31 da.

Akordio horietan, kaltea konpontzeko adostutako erreparazioak, nagusiki, harremanekin du zerikusia (portaera moral edo etikoa etorkizunari begira, eta epaia betetzea

²² Hori dela eta, oso garrantzitsua da ehunekoa kalkulatzeko zer kontzeptu erabili den zehaztea, eta zerbitzu publiko guztietan era bereko irizpideak hartzea, informazio zuzen eta eraginkorra lortzeko. Izan ere, oro har, esan dezakegu: "**bitartekaritza-zerbitzuak kasuen %70etan lortu du akordioa; bitartekaritzarekin itxitako espedienteak aintzat hartuz gero egia bada ere, oso desberdina da itxitako espediente guztiak (bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe) kontuan hartuta lortzen den ehunekoak: %40**".

edo aldatzea). Horiei jarraitzen zaizkie, neurri txikiagoan, erreparazio ekonomikoa eta dirua edo kendutako gauza itzultzea.

“Bitartekaritzarik gabe itxitako” espedienteetan, parte-hartzaile gehienak (%37,5) 30 urtetik beherakoak edo 31-40 urte bitartekoak ziren (%32), eta, kalkulatzeko “itxitako espedienteak” aintzat hartuz gero, kasuen %91etan aldeek elkarrekin harremana izan zuten lehenago.

2.4. BJKNk estatu mailan jasotako datu estatistikoak

Bitartekaritzaren praktika –Espainian eta EAEn– konparatze aldera, BJKNk argitaratzen dituen datu estatistikoak hartu ditugu, hain zuzen, 2015ekoak eta 2016koak. Hausnarketa merezi duten kontu batzuk azalduko ditugu jarraian. Horretarako, bi taula osatu ditugu, 2015eko datuak eta 2016koak erkatzeko:

- Lehenengo taula estatuko lurralde osoan bideratzen diren zigor arloko kasuei buruzkoa da.
- Bigarrenak, berriz, zigor arloko epaitegiek bideratutako kasuak jasotzen ditu.

77. taula.

Espainiako datu estatistikoak, zigor-bitartekaritzari dagokionez, 2015. eta 2014. urteak

KASUAK GUZTIRA INSTRUKZIOA + ZIGOR ARLOA	2015 ZIGOR-BITARTEKARITZA GUZTIRA			2014 ZIGOR-BITARTEKARITZA GUZTIRA		
	Bideratu direnak	Bat etorrita amaitutakoak	Bat etorri gabe amaitutakoak	Bideratu direnak	Bat etorrita amaitutakoak	Bat etorri gabe amaitutakoak
Andaluzia	125	54	69	183	51	84
Aragoi	20	4	6	14	7	2
Asturias	0	0	0	0	0	0
Balear Uharteak	0	0	0	0	0	0
Kanariak	0	0	0	0	0	0
Kantabria	0	0	0	0	0	0
Gaztela eta Leon	91	20	11	125	45	31
Gaztela-Mantxa	32	10	8	37	7	15
Katalunia	533	174	218	475	122	198
Valentziako Erkidegoa	76	21	41	97	19	22
Extremadura	0	0	0	0	0	0
Galizia	0	1	0	4	2	4
Madril	108	26	60	131	25	79
Murtzia	168	25	61	112	16	48
Nafarroa	245	73	83	264	116	85
EAE	1.148	497	250	1.159	540	262
Errioxa	26	15	26	54	29	60
GUZTIRA	2.572	920	833	2.655	979	890

Iturria: egileak egina, BJKNren txostenetan jasotako datuak (instrukzioa + zigor arloa) oinarri hartuta.

Zalantzarik gabe, EAE estatu mailako erreferente da zigor arloan bitartekaritzara bideratzen diren kasuei dagokionez; izan ere, bideratutako kasuen %44 EAEn bideratu da, eta bitartekaritza prozesuetan lortutako akordioen %55 EAEn lortu da.

78. taula.

Espainiako datu estatistikoak, zigor arloko epaitegiek zigor-bitartekaritzara bideratu zituzten kasuei dagokienez, 2015. eta 2014. urteak

ZIGOR ARLOKO EPAITEGIEK BIDERATUTAKO KASUAK BAKARRIK	2015 ZIGOR ARLOKO EPAITEGIA, BITARTEKARITZAK GUZTIRA			2014 ZIGOR ARLOKO EPAITEGIA, BITARTEKARITZAK GUZTIRA		
	Bideratu direnak	Bat etorrira amaitutakoak	Bat etorri gabe amaitutakoak	Bideratu direnak	Bat etorrira amaitutakoak	Bat etorri gabe amaitutakoak
Andaluzia	28	18	13	47	11	16
Gaztela eta Leon	2	1	1	14	1	6
Gaztela-Mantxa	1	0	1	0	0	0
Katalunia	8	1	0	1	0	1
Valentziako Erkidegoa	44	7	28	68	6	16
Galizia	0	0	0	3	1	4
Madril	5	0	0	8	5	0
Murtzia	18	7	3	0	0	0
Nafarroa	1	1	0	7	2	2
EAE	30	11	8	70	23	24
GUZTIRA	137	46	54	218	49	69

Iturria: BJKNk bere txostenetan jasotako datuekin osatutako koadroa.

3. Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua (familia arloa)

3.1. Testuingurua

2011ko maiatzean, Eusko Jaurlaritzako Justizia Zuzendaritzak bitartekaritza-zerbitzua auzitegi barruko familia arloa barnean hartzea erabaki zuen, adostasunik gabeko banantze eta dibortzio kasuetan, aldeek seme-alaba adingabeak kargura dituztenean. Ordura arte, Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuak (BJZ) zigor arloko kasuetan bakarrik jarduten zuen. Hedapen horrek berriazko prestakuntza berezia jasotzea eskatu zion bitartekaritza-lantaldeari, baita garai hartan etengabe aldatzen ziren arau-aginduetara egokitzea ere.

2011. urtera arte, familia-bitartekaritza Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari atxikita zegoen bakarrik, eta sail hori arduratzen zen –Bilboko egoitzatik– EAEko familia-bitartekaritzari lotutako kontu guztiez. Ezagunak ziren Santutxuko Familia Bitartekaritza Zerbitzuak (FBZ).

2012. urtetik, Justizia Zuzendaritza arduratzen da familia-bitartekaritza judizialaz, hau da, judizializatu diren familia arloko kasuez, baldin eta tartean seme-alaba adingabeak edo kargura daudenak badaude. Familia-bitartekaritza judizialera jotzeko aukera berria lehen aipatutako Familia Politiketako Zuzendaritzaren mendeko FBZekin osatzen da. Gaur egun, zerbitzuak EAEko hiru hiriburuetan daude, eta judizioz kanpoko kasuez arduratzen dira, bitartekaritza prozesua aldeek eskatzen dutenean. Erakunde biak EAEko familia-bitartekaritza osoaz arduratzen dira, eta doako zerbitzua ematen diete herritarrei; zentzu horretan, EAEko egoera pribilegiatua da Espainiako estatuko beste erkidegoen aldean. Ukaezina da koordinazio eraginkorra eta zerbitzu bien arteko lanki-

detza garrantzitsuak direla bitartekaritza prozesuen onurak ugaritzeko eta modalitate horrek gizartearen daukan finkapen maila igotzeko. Familia arloko [BJZren txostenen](#) hitzurrean jasota dagoenez, Justizia Zuzendaritzaren bitartekaritza eskaintza estu lotuta dago Justizia Leheneratzaileari, uste baita bitartekaritza prozesuak familia- eta gizarte-harremanak konpon ditzakeela. Gainera, bultzatzen daudena pertsonak seme-alabei buruz inoiz hartuko dituzten erabakien erantzule izan daitezten.

Zalantzarik gabe, datu estatistikoek egiaztatzen dute lan handia egin dela familia-bitartekaritza zabaltzeko, familia arloko berriazko epaitegiak dituzten justizia-jauregiak ez ezik, hala nola Barakaldon, Bilbon, Donostian eta Gasteizen, gainerako barruti judizialeko epaitegi mistoetara ere, non hasieran informazio-saioak bakarrik egiten ziren, eta, prozesua onartu ondoren, kasuak EAEko hiru hiriburuak zerbitzuetara bideratzen ziren, prozesua bertako bulegoetan garatzeko. Ondoren, herritarren eta eragile juridikoen artean harrera ona zutela ikusita, familia arloko bitartekaritza prozesu osoak burutzen hasi ziren barruti judizial bakoitzeko bulegoetan. 4. eranskin gisa, 2011tik 2017ra bitarteko datu estatistikoaren konparaketa gaineratu da.

3.2. 2011-2017 aldiko datu estatistikoaren alderaketa

79. taula.

Barruti judizialek familia arloko BJZra bideratutako kasuen ehunekoak, EAEko kasu guztiekin konparatuta

BARRUTI JUDIZIALA	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Araba						%22	%24,61
Vitoria-Gasteiz	%0	%29	%17	%9	%7,5	%22	%24,45
Amurrio	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0,16
Bizkaia						%47	%45,61
Balmaseda	%2	%0	%1	%0,5	%0,5	%0	%0,3
Barakaldo	%25	%27	%20	%14,5	%20	%19	%15,55
Bilbao	%27	%20	%23	%40	%28	%24,5	%25,86
Durango	%17	%6	%5	%7	%6	%2	%2,1
Gernika	%0	%4	%3	%1	%1	%1	%1,35
Getxo	%0	%5	%1	%0,5	%0	%0,5	%0,45
Gipuzkoa						%31	%29,78
Donostia	%25	%8	%23	%21	%29	%26,25	%25,12
Eibar	%0	%0	%1	%0,5	%1,5	%0,25	%0,15
Irun	%0	%0	%4,5	%3	%0,5	%0,75	%0,75
Tolosa	%2	%0	%0,5	%2	%4	%2,75	%3,46
Bergara	%2	%0	%0	%0,5	%2	%0,75	%0,3
Azpeitia	%0	%1	%0	%0,5	%0	%0,25	%0
GUZTIRA	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100

Iturria: egileak egina, BJZren (familia arloa) datu estatistikoak oinarri hartuta.

Igoera nabarmena antzeman da Gasteizen, 2014. urtearekin konparatuta, familia arloko epaitegi bietan, baita Bilboko 5. Epaitegian ere; 6. Epaitegian, berriz, behera egin du ehunekoak. Barakaldon, familia arloko epaitegi bakarrean, ez da aldatu bideratutako kasuen kopurua (2017an zertxobait jaitsi arren); gainerako barruti judizialean kasu gutxiago bideratu dira, Durangoko 3. ZULUPean edo Zuzeneko Laguntza Emateko 3. Unitate Prozesalean izan ezik (10 espediente bideratu ditu azken urtean). Gipuzkoan, 2016an, Familia arloko 3. Epaitegiak berreskuratu egin du bideratzen ziren kasuen kopurua, eta 6. Epaitegiak eutsi egin dio. Tolosan nabarmen igo da 4. ZULUPak bideratzen dituen kasuen kopurua.

80. taula.

Azken urteetan familia arloko BJZra bideratutako espedienteak, lurralde historikoen arabera

	Arabako Lurralde Historikoa	Bizkaiko Lurralde Historikoa	Gipuzkoako Lurralde Historikoa
2013	53	163	92
2014	39	283	124
2015	48	346	229
2016	138	297	194
2017	165	305	199

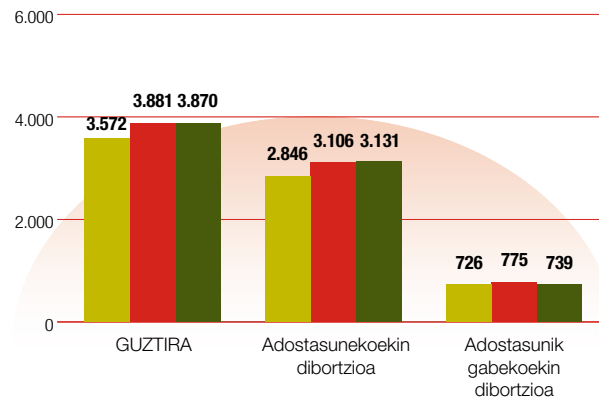
Iturria: egileak egina, BJZren (familia arloa) datu estatistikoak oinarri hartuta.

Bideratutako espedienteen kopuruari erreparatuta, Araban nabarmen igo dela ikus dezakegu; hain zuzen, 2017an, 165 espediente bideratu dira Araban. 2016an, Bizkaian eta Gi-

puzkoan behera egin zuen bideratutako kasuen kopurua, baina 2017an berreskuratu egin da. Bideratutako kasuen ehunekoa handia dela ikusita ere, Euskadin izapidetutako dibortzio- eta banantze-kasu judizial guztiekin (adostasunekoekin zein adostasunik gabekoekin) parekatzen badugu, arloan lan egiteko tarte zabala geratzen dela ikus dezakegu. 2013tik 2015era bitarteko urteetan EAEn tramitatutako kasuen kopurua hartu dugu adibide gisa, aldi berean bitartekaritza-zerbitzura bideratu ziren espedienteekin konparatzeko.

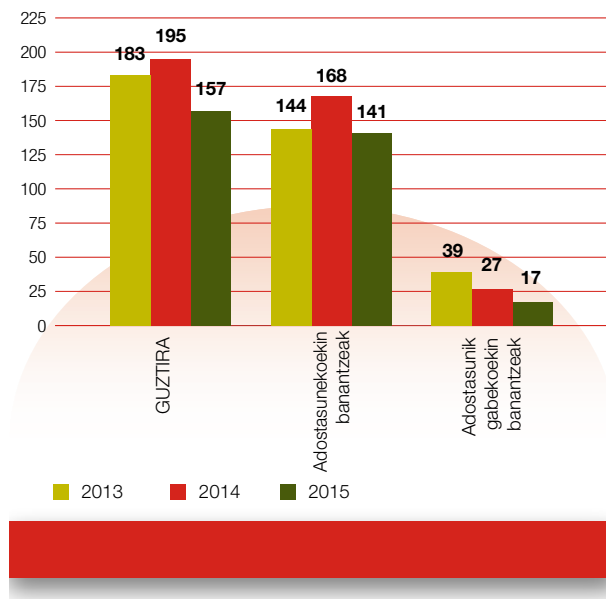
33. grafikoa.

Dibortzioa dela eta, EAEn 2013tik 2015era tramitatutako kasuak



Iturria: Estatistikako Institutu Nazionalaren [grafikoak](#).

34. grafikoa.

Banantzea dela eta, EAEn 2013tik 2015era tramitatutako kasuak

Iturria: Estatistikako Institutu Nazionalaren grafikoak.

2015ean, seme-alabak kargura dituzten familiei dagokionez, Estatistikako Institutu Nazionalen jasotako datuak aztertuta, esan dezakegu:

- **Gipuzkoan**, 750 dibortzio eta 23 banantze kasu izan ziren, hortaz, espedienteen %31 baino apur bat gehiago bideratu zen BJZra.
- **Bizkaian**, 48 banantze kasu eta 1.194 dibortzio tramitatu ziren; beraz, kasuen %28 bideratu zen bitartekaritza-zerbitzura.
- **Araban**, 16 banantze kasu eta 320 dibortzio izapidetu zirenez, 2015ean bitartekaritza-zerbitzura bideratutako ehunekoak %15 zen.

Ehuneko horiek 2015. urteari dagozkio, eta kontuan izan behar dugu balitekeela oso zehatzak ez izatea, neurrien aldaketak eta familia arloko beste kontu batzuk ere bideratu baitziren Euskadiko BJZra. Hala ere, esan dezakegu hiru lurralde historikoetan familia arloko bitartekaritza judizialera bideratzen diren kasuen ehunekoak Euskadin judizializatutako prozeduren %30-40 bitartekoa dela. Adibidez, Araban 2016an izandako kasuen igoera kontuan hartuz gero, eta auzibidean ebazitako kasuen kopurua antzekoa delako hipotesian oinarriturik, bideratutako kasuen ehunekoak %41 izango litzateke.

Prozesua hasten denetik bukatzen den arte igarotzen den denborari dagokionez, ondoko taulan ikus dezakegu azken 3 urteetan kasuen %38tan gaintitu egin dela protokoloan ezarritako bi hilabeteko epea.

81. taula.

Bitartekaritza prozesua hasten denetik bukatu arte igarotzen den denbora, bitartekaritzarekin itxitako espedienteetan, familia arloko BJZn

DENBORA (hastea → amaitzea)	2012	2013	2014	2015	2016	2017
< hilabete bat	%49	%42	%45	%29	%35	%39
1-2 hilabete	%54	%33	%32	%33	%26	%23
2-3 hilabete	%11	%15	%12	%15	%18	%18
3-6 hilabete	%14	%5	%10	%22	%18	%16
> 6 hilabete	%1	%5	%1	%1	%3	%4
GUZTIRA	129 espediente	169 espediente	213 espediente	123 espediente	261 espediente	265 espediente

Iturria: egileak egin, BJZren datu estatistikoak oinarri hartuta.

Epe horiei gehitu behar zaie espedientea bideratzen denetik prozesua hasi arte igarotzen den denbora, bitartekaritza buruzko informazio-saiora joateko deitu aurretik aldean letraduen zuzendaritzarekin harremanetan jarri behar delako.

Kasu batzuetan, bitartekaritza-zerbitzura bideratze hutsak eragin dezake alde bien defentsa juridikoak harremanetan jartzea, baita, askotan, akordioa lortzea ere (ordura arte lortu ezin izan dena). Izan ere, **2015ean 66 espedientetan, 2016an 42tan eta 2017an 38 kasutan egin zen akordioa bitartekaritza prozesua hasi baino lehen.**

Prozesua ez hasteko arrazoiei dagokionez, salatzaileen erabakia izaten da gehienetan (2015ean, "hasi gabe itxi diren" kasuen %28,27); hala ere, 2016an, salatutako aldeak,

bitartekaritzari buruzko informazio-saioan parte hartu ondoren, uko egin zion prozesuan parte hartzeari (“hasi gabe itxi diren” kasuen %20,11). 2017. urtean, berriz ere, salatzaileak izan da prozesua ez hastea erabaki duen aldea (kasuen %33,33tan).

Espedientea BJZra bideratzen denetik itxi arte igarotzen diren denbora-tarteei erreparatuz gero, protokoloaren arabera familia-bitartekaritza prozesua burutzeko epe osoa bi hilabetekoa dela kontuan hartuta, prozesua hasten ez bada, kasu horiek hilabete bat baino gutxiago iraun beharko lukete, alferrikako atzerapenak saihesteko. Hala ere, ikusten dugunez, 2017an, bitartekaritza “hasi gabe itxi diren” kasuen %29tan gainditu da espedientea ixteko bi hilabete epea.

82. taula.

Espedientea bideratu denetik bitartekaritzarik gabe itxi arte igarotako denbora, 2016. eta 2017. urteak

2016 eta 2017	< hilabete bat	1-2 hilabete	2-3 hilabete	3-4 hilabete	4-6 hilabete	> 6 hilabete
363 espediente, prozesua hasi gabe itxitakoak (2016)	202	104	35	19	3	2
378 espediente, prozesua hasi gabe itxitakoak (2017)	176	92	62	22	15	11

Iturria: BJZren 2016ko txostenetik ateratako taula.

Saioak, oro har, baterakoak izango dira, hau da, alde biek hartuko dute parte,, eta bitartekari batek edo bik. 2015era bitarteko datu estatistikoak ikusita, prozesuen %85 baterakoa zen (bitartekaritza zuzena); kopuru hori jaitsi egin zen 2016an (%77) eta 2017an (%74); hala ere, ehunekoa desberdina da, aztertzen den lurralde historikoaren arabera.

83. taula.

Bitartekaritza mota “bitartekaritzarik gabe itxitako espedienteetan”, 2016

BITARTEKARITZAREKIN	ARABAKO LURRALDE HISTORIKOA	BIZKAIKO LURRALDE HISTORIKOA	GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOA	GUZTIRA
Zuzena	21 (%34,42)	134 (%88,16)	46 (%95,83)	201 (%77)
Zeharkakoa	40 (%65,57)	18 (%11,84)	2 (%4,17)	60 (%23)
GUZTIRA	61	152	48	261

Iturria: BJZren 2016ko txostenetik ateratako taula.

Bitartekaritzarekin itxitako espedienteetan lortutako akordioaren ehunekoa ia %50 izatera iritsi da 2017an. Akordioak, gehienbat, seme-alabekin komunikatzeko erregimena eta egonaldi-erregimena adosteko egiten dira, eta mantenu-pentsioa ezartzeko. Azken urte horretan, nabarmen igo da adingabeen aparteko gastuei buruzko akordioaren kopurua; guraso-ahala erabiltzearen, zaintza egokitzearen eta seme-alabaren bizitokiaren inguruko akordioak ere areagotu egin dira.

2013, 2014 eta 2015ean, baita 2017an ere, dibortzioak eta neurrien aldaketak izan ziren gehien bideratu diren kasuak, eta ondoren, izatezko bikotearen haustura eta ezkontza kanpoko seme-alabentzako neurriak. Kasuen %7 betearazpenei dagokio, eta borondatezko jurisdikzioko espedienteak, familia zabalekiko harremanei buruzkoak, oso gutxi dira.

3.3. 2016ko lehen sei hilekoko datu estatistikoak²³

2016ko urtarriletik eainera bitarteko datuak jarri ditugu adibide gisa, hala ere, kontu batzuetarako, 2017. urteko datuak aipatzen ditugu, izandako aldaketak ikusteko, sei hilekoko datu horiek informazio berria ematen dutelako, epaitegien eta barruti judizialen arabera. Kontu batzuetan espezifikoa den informazioa interesgarria izan daiteke txosten honetarako. Gainera, honako ondorio hauek atera daitezke datu horietatik:

- Urtean bideratzen diren kasuen kopurua eta ixten diren espedienteen kopurua (bitartekaritzarekin edo bitartekaritarik gabe) **ia-ia berdinak** dira; hala ere, sei hileko horretan, Gasteizen bideratutakoen %78 itxi zen.
- Espediente gehien bideratzen dituzten **barruti judizialak** Gasteiz, Bilbo eta Barakaldo dira.
- Familia arloko epaitegiak dituzten barruti judizialek azaltzen dute kasuak bitartekaritza-zerbitzura bideratzeko joera handiagoa: **hilean** 10 bat **espediente** Gasteizen (13,6 espediente 2017an), 17 Bilbon (14,5 2017an), 13 Barakaldon (8,6 2017an) eta 16 Donostian (14 espediente 2017an).
- Araban, kasuen %55 inguru bitartekaritzarekin itxi da aldi horretan, “itxitako espedienteen” aldean; hortaz, barruti judizial horietan **“hasi gabeen” ehunekoa** %45 da. Datu hori aldatu egin zen 2016. urtearen amaieran: %50; 2017an, aldiz, bitartekaritzarekin itxitako kasuen ehunekoa %53 zen. Bizkaian, “hasi gabeen” ehunekoa %48 zen 2016ko lehen sei hilekoan, eta Gipuzkoan %72, gutxi gorabehera. Bizkaian, “hasi gabeen” kopuruak gora egin zuen 2016an (%51), baita 2017an ere (%55); Gipuzkoan ere igo zen 2016an (%75), eta 2017an berdin jarraitu zuen.
- **2016ko sei hilabete horietan egindako akordioen ehunekoari dagokionez (eta gauza bera gertatzen da urteko estatistiketan)**, ehunekoa aldatu egiten da, “bideratutako kasuen”, “itxitako kasuen” ala “bitartekaritzarekin itxitako kasuen” kopuruak hartzen diren, horren arabera. Bizkaian, “bitartekaritzarekin itxitako espedienteen” loturiko akordioen ehunekoa %46 izan zen; baina “itxitako espediente guztiak” kontuan hartzen baditugu, ehunekoa jaitsi egiten da: %25,5. Araban %46tatik %20tara jaisten da, eta Gipuzkoan %50etatik %20tara. Hori guztia kontuan hartu behar da, hots, datuak aztertzeke orduan, jakin behar dugu zein aldagai hartu dugun aintzat. Nolanahi ere, akordioei buruzko datuak nahiko onak dira hiru lurraldeetan.

2016ko lehen sei hilabeteetako datuak lurralde historikoen eta emaitzen arabera aztertuz gero:

- **Araba, 156.tik 158.ra bitarteko taulak:** kasuen %23 itxi zen informazio-saioa egin gabe, eta “itxitako espedienteen” %53tan burutu zen bitartekaritza prozesua. “Bitartekaritzarekin itxitakoak” (26 espediente) kontuan hartuta, akordioen ehunekoa %46 da.

Akordio horietan landutako gaiei dagokionez, batez ere, banantzeak, dibortzioak eta bikote-hausturak izan dira, eta espedienteen %42tan bi hilabete baino gehiago behar izan dira kasua ixteko, akordioarekin ala akordiorik gabe itxi den zehaztu gabe.

- **Bizkaia, 159.tik 161.era bitarteko taulak:** kasuen %21,5 itxi zen informazio-saioa egin gabe, eta “itxitako espedienteen” %8tan burutu zen bitartekaritza prozesua; “bitartekaritzarekin itxitakoak” kontuan hartuta (89 espediente), akordioen ehunekoa %54 izan da.

Akordio horietan azaldutako gaiei dagokionez, batez ere, banantzeak, dibortzioak eta bikote-hausturak izan dira, baita neurrien aldaketak ere; eta espedienteen %41,5etan bi hilabete baino gehiago behar izan dira kasua ixteko, akordioarekin ala akordiorik gabe itxi den zehaztu gabe.

- **Gipuzkoa, 162.tik 164.ra bitarteko taulak:** kasuen %56,5 itxi zen informazio-saioa egin gabe, eta “itxitako espedienteen” %28tan burutu zen bitartekaritza prozesua; “bitartekaritzarekin itxitakoak” kontuan hartuta (30 espediente), akordioen ehunekoa %40 izan da.

Akordio horietan azaldutako gaiei dagokionez, batez ere, neurrien aldaketak, banantzeak, dibortzioak eta bikote-hausturak izan dira; espedienteen %26,5etan bi hilabete baino gehiago behar izan dira kasua ixteko, akordioarekin ala akordiorik gabe itxi den zehaztu gabe; gehienak protokoloetan jasotako bi hilabete epean itxi dira.

3.4. BJKNk estatu mailan jasotako datu estatistikoak

BJKNk estatu mailan jaso dituen familia arloko datu estatistikoak ikusita, egiazta dezakegu, zigor arloan bezala, ez datozela bat Euskadiko BJZren txostenetan jasotako datuekin. 2015ean batzordeak Euskadiko bitartekaritza-zerbitzura 489 kasu bideratu zirela adierazi zuen, hala ere, BJZren txostenen arabera, 623 kasu bideratu ziren eta 630 itxi ziren; aitzitik, BJKNren taulan “bat etortzeen kopurua” begiratzen badugu, 113 ziren (%23,1), baina BJZren txostenetan “bitartekaritzarekin eta akordioarekin” amaitutakoak 105 ziren (“itxitako espedienteen” %16,66).

²³ 4. eranskinean BJKNra bidalitako 2016ko lehen sei hilekoko datu estatistikoaren laburpena dago, barruti judizialen arabera.

84. taula.

Estatu mailako datu estatistikoak, familia-bitartekaritzara bideratu eta itxi ziren kasuei dagokienez, 2015. eta 2014. urteak

	2015			2014		
	FAMILIA-BITARTEKARITZA GUZTIRA			FAMILIA-BITARTEKARITZA GUZTIRA		
	Bideratu direnak	Bat etorrita amaitutakoak	Bat etorri gabe amaitutakoak	Bideratu direnak	Bat etorrita amaitutakoak	Bat etorri gabe amaitutakoak
Andaluzia	956	66	602	1.163	124	729
Aragoi	220	29	152	183	21	134
Asturias	120	8	37	31	1	12
Balear Uharteak	123	12	33	121	12	67
Kanariak	253	30	94	170	31	75
Kantabria	0	0	0	0	0	0
Gaztela eta Leon	210	7	125	144	12	96
Gaztela-Mantxa	40	6	22	78	18	36
Katalunia	2.185	129	442	1.393	85	477
Valentziako Erkidegoa	1.563	217	684	1.176	91	389
Extremadura	107	5	97	99	6	87
Galizia	327	62	140	279	51	81
Madril	576	23	426	371	18	292
Murtzia	303	23	240	100	6	57
Nafarroa	9	2	4	37	6	5
EAE	489	113	216	376	115	152
Errioxa	4	0	2	2	0	2
GUZTIRA	7.485	732	3.316	5.723	597	2.691

Iturria: egileak egina, BJKNren datu estatistikoak oinarri hartuta.

Ondorengo taulan adierazi dira, batetik, BJKNk 2014an eta 2015ean familia-bitartekaritza judizialaren inguruan jaso zituen datuak, lurralde historikoen arabera sailkatuta, eta bestetik, BJZren txostenetan jasotakoak; datu horietan ere aldeak antzeman daitezke kasuen kopuruari dagokionez: 100 espediente gutxiago Bizkaian, 2015ean.

85. taula.

EAEko datu estatistikoak, lurralde historikoen arabera. BJKNk eta BJZk jaso zituzten datuen konparaketa, familia-bitartekaritzara bideratutako eta itxitako kasuei dagokienez (2015. eta 2014. urteak)

	2015		2014	
	FAMILIA-BITARTEKARITZA GUZTIRA		FAMILIA-BITARTEKARITZA GUZTIRA	
	BJKNra bideratutakoak	BJZra bideratutakoak	BJKNra bideratutakoak	BJZra bideratutakoak
ARABAKO LURRALDE HISTORIKOA	30	48	38	39
BIZKAIKO LURRALDE HISTORIKOA	246	346	269	283
GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOA	213	229	69	124

Iturria: egileak egina, BJKNren eta BJZren datu estatistikoak oinarri hartuta.

4. Eranskin honen laburpena

ZIGOR ARLOA

1. **Zigor arloko kasuak. Zalantzarik gabe, EAE liderra da zigor-bitartekaritza prozesuak bideratzen**, eta akordioen ehuneko handia lortzen du. Barruti judizial guztiek hartzen dute parte jarduera horretan. BJZn lantzen diren kasuei dagokienez, ekimenaren %97 organo judizialek dute, hau da, oraindik eskasak dira aldeek, letraduek eta bestelako eragile sozial edo juridikoek aurkezten dituzten eskaerak.
2. Lege-araudirik ezak eta protokoloen arabera jarduteak salatzen ditu –datu estatistikoek alderaketetan– epaitegi batetik besterako desberdintasunak kasuak bideratzeko ekimenean; izan ere, epaitegi batzuetan finkatutako baliabidea da, besteetan, aldiz, ezezaguna. Ondorioz, zigor-bitartekaritza *“fiskaltzaren eta agintari judizialaren eskumenekotasun arautu gabearen mende geratzen da, eta horrek kasu batetik bestera guztiz desberdinak diren jarduketak eragiten ditu, epaile edo fiskal eskudunak bitartekaritzarekiko duen jarreraren arabera. Egoera hori ez da bateragarria balio konstituzionalekin, besteak beste, segurtasun juridikoarekin eta herritar guztien berdintasunarekin, beren eskubidekoak diren prestazioak eskuratzeko orduan”*²⁴.
3. 2013an eta 2014an zigor arloko BJZra bideratutako espedienteen kopuruak gora egin zuen, baina 2016an nabarmen jaitsi zen, barruti judizial batzuk salbu: Vitoria-Gasteiz, Barakaldo, Getxo eta Eibar. Hala ere, egiazta daiteke BJZ finkatu egin dela euskal justizia-sisteman eta gizartearen, batez ere Espainiako gainerako eskualdeetan bideratzen diren kasuen kopurua kontuan hartuta. BJKNren **txosten** berriak agerian utzi du karrera judizialeko prestakuntza diseinatzeko premia, baliabide horiek kontuan hartzeko eta deribazio judiziala bultzatzeko.
4. Bitartekaritzara maizen bideratzen diren delituak lehenago harremana izan duten pertsonak egiten dituzte, eta datu estatistikoek arabera, delitu arinak edo faltak bideratzeko joera askoz handiagoa da delitu larrietan baino²⁵. Joera hori, gainera, areagotu egin da azken urteetan. Bideratzen diren delituen kopuruak gora egin du, faltak desagertu direlako, hala ere, delitu arinak dira ugarietak bideratzen diren kasuen artean. 2016an, bideratutako kasuen %81 delitu arinak ziren, %14,5 delitu ez hain larriak, eta %1,5 bakarrik delitu larriak.
5. Azken lau urteetan lortutako akordioen ehunekoa %77,5 da, bitartekaritzarekin itxitako kasu guztiak aintzat hartuta (2016an ia %79 izan zen). Datu hori itxitako kasu guztiak (bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe itxitakoak) kontuan hartuta kalkulatu badugu, ehunekoa %41 da.

²⁴ Ignacio José Subijana Zunzunegui, Oñatiko Lege Soziologiako Nazioarteko Erakundearen (Espainia, 2013ko apirilaren 11-12an) egindako “Restorative Justice in Terrorist Victimisations: Comparative Implications” *workshopean* aurkeztutako artikulua.

²⁵ Ignacio José Subijanak ere aipatu du ekarpen hori.

Bestaldetik, areagotu egin da “hasi gabeen” kopurua: 2009an %29 izatetik %48,5 izatera 2016an. Lurralde historikoen arabera aldeak dagokienez, 2012an akordioek ehunekoak oso antzekoak ziren, baina 2016an, Arabako datua %87 zen eta Gipuzkoakoa %72. Ildo horretan, bitartekaritza prozesuetan akordioak egitearen garrantzia oinarri hartuta ere, ez dirudi datu adierazgarriena izan behar duenik; aitzitik, zerbitzura jotzen dutenek beren gatazkak elkarriketaren bidez konpontzeko bideak landu ahal behar dituzte, erabakien ardura hartuz (auzibidera jotzeko erabakiaren ardura barne). Izan ere, batzuetan, akordioa ez da lortzen bitartekaritza prozesuan zehar, baizik eta geroago, letraduak ados jartzen direnean, ikus-taldiko saioan, edo aldean arteko erlazioak hobetu eta gero. Egoera horiek ez daude jasota orain arte egindako datu estatistikoek azterketetan.

6. Datu estatistikoak aztertuta, bitartekaritza prozesua “hasi gabe” ixten diren kasuak gehiegi luzatzen direla ikus daiteke; izan ere, espedienteen %58k gaintzen du hilabeteke epea. Bitartekaritza prozesu bat burutzeko epea bi hilabeteke dela kontuan hartuta, gehiegi da, are gehiago, espedienteen %32 informazio-saioa egin gabe ixten bada. Denbora-tarte hori gehiegizkoa da, bitartekaritza prozesua hasia den arte espedientea bideratzen denetik prozesua hasi arte igarotako denbora zenbatzen badugu; 2015ean, kasuen %26tan hilabete bat baino luzeagoa izan zen, eta ehunekoa 2016an %42,5 izatera iritsi zen. Azpimarratu behar da prozesua hasita, kasuen %81 bi hilabete igaro baino lehen itxi zirela 2015ean eta %83 2016an.
7. Ixten diren bitartekaritza prozesu gehienetan banako bitartekaritza-saioak egiten dira. 2008an bitartekaritza zuzenak %50 ziren; 2016an, aldiz, %38. Tartean dauden aldean arteko bilerek, datu estatistikoek arabera, dirudenez, areagotu egiten dute prozesuaren eta erlazioen eragin leheneratzailea.
8. Akordioek izaerari dagokionez, “legalak eta prozesalak” eta “etikoak” izaten dira nagusiki, eta “jokaerari buruzkoak”; “ekonomikoak” bakarrik diren akordioak %10 baino gutxiago dira. Premisa horiek guztiak oinarri hartuta, 2016an lortutako akordio ia guztiak bete ziren; akordioek %90etik gora berehala bete beharrekoak, eta gainerakoak epe luzeago batean bete beharrekoak izan ziren.
9. 2015ean, faltak ez diren kasuei loturiko akordioek ondorio judizialak murriztuak izan ziren. 2016ko txostenek zehatzago azaldu da akordioek eragina ebazpen judizialean; azaldutako ebazpen guztien %60tan largespen-autoa ematen da, auzia behin betiko artxibatuta, eta %19tan largespena behin-behinekoa edo askea da. Epaia eman den kasuei dagokienez, %16tan absoluzioak izan dira, eta kondenatzaileen %3tan inguruabar aringarri oso kualifikatua edo ximplea aplikatzen da.
10. Estatuko lurraldearekin konparatuta, bi gogoeta egin ditzakegu:

- **Formari** buruzko azterketa. Euskadiko BJZren eta Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren txostenak ez datozela bat egiaztatu da. Izan ere, BJZren arabera, 2015ean, zigor arloko kasu guztietatik 1.443 bideratu ziren eta 1.517 itxi ziren; BJKNren txostenak

EAEri buruz jasotakoarekin bat, aldiz, 1.148 kasu bideratu ziren; aurreko urteetako datuekin gauza bera gertatzen da.

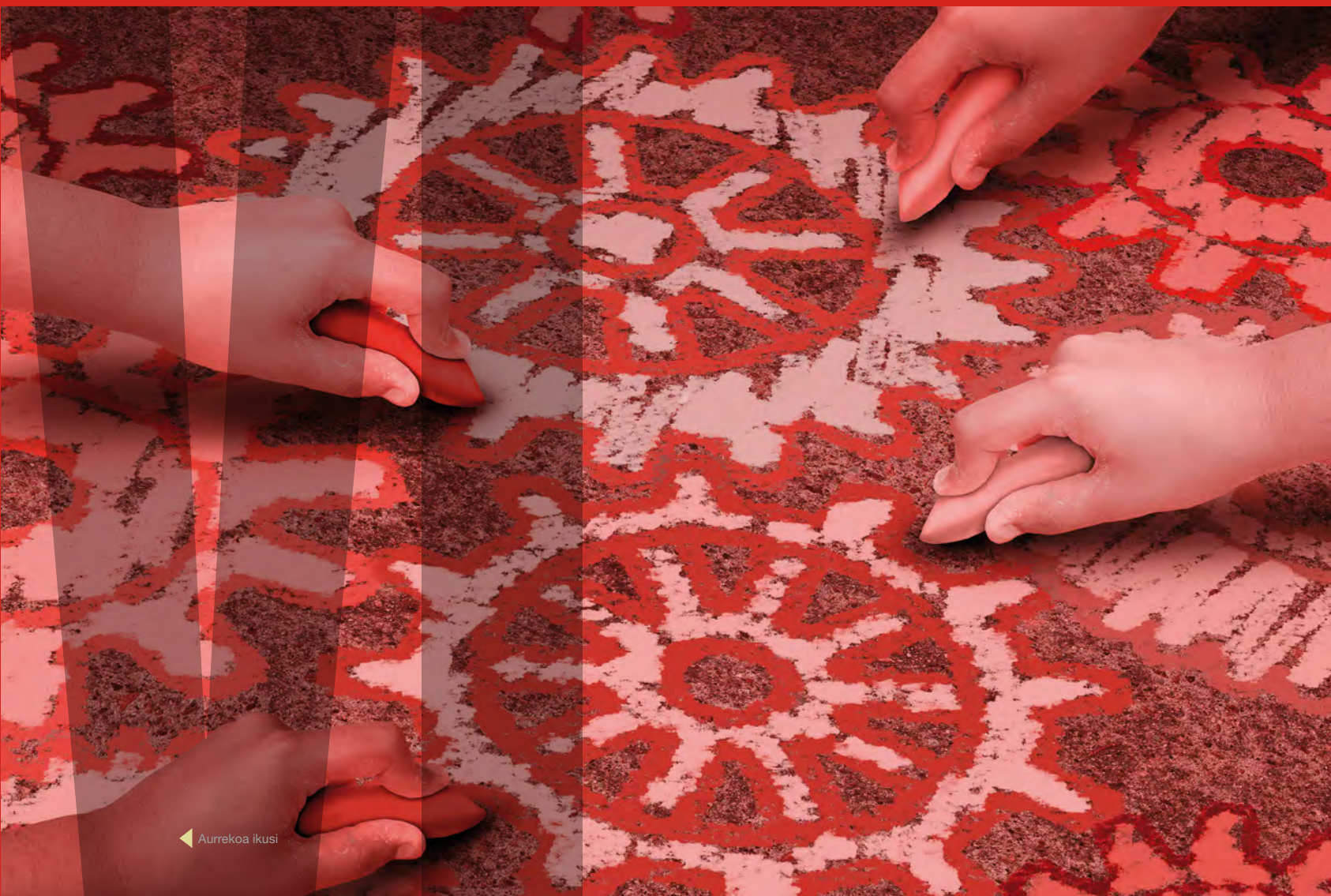
- **Funtsari** buruzko azterketa. Estatuko datuen bigarren taulari (hots, zigor arloko epaitegiek bideratutako kasuei buruzko taulari) erreparatuta, bideratutako kasuen kopurua (hau da, kasu guztietan larrienak diren kasuen kopurua) bai Katalunian (%1,5), bai Euskadin (%2,6) beste autonomia-erkidegoetakoa baino txikiagoa da; hori guztia, kontuan hartuta EAEn bideratutako kasu guztien kopurua handiagoa dela, zerbitzu publikoak ezarrita daudela eta helburu horretarako xedatutako aurrekontu publikoa dagoela (horrek esan nahi du lantalde ordainduak eta lan-hitzarmen egonkorrek daudela). Beste autonomia-erkidego batzuetan, Valentziakoan adibidez, zigor arloko epaitegien gaiak bideratutako kasu guztien %60 dira, eta berdin gertatzen da Andaluzian (%22,5) eta Murtzian (%10,7); bitartekaritzara bideratutako kasu guztien kopurua askoz txikiagoa izan arren, zigor arloko epaitegiek bideratutakoen –hortaz, kasu larrien– ehunekoa altuagoa dute EAEk baino.

FAMILIA ARLOA

1. Datu estatistikoek egiaztatzen dutenez, lan handia egin da BJZren familia-bitartekaritza zabaltzeko, familia arloko berariazko epaitegiak dituzten justizia-jauregietara ez ezik, hala nola Barakaldon, Bilbon, Donostian eta Gasteizen, gainerako barruti judizialeko epaitegi mistoetara ere. Lehenengo urte osoan (2011) 52 espediente bideratu ziren, eta gero, 2014an 446 eta 629 espediente 2016an; igoera Araban nabaritu zen batez ere. Kasuen %99tan organo judizialak bideratzen du espedientea, eta gainerako kasuetan salatzailak eskatzen du bitartekaritza.
2. Familia arloko epaitegiak dituzten barruti judizialek (Barakaldo, Bilbo, Donostia eta Gasteiz) bideratzen dituzte kasu gehienak. Gainerakoetan, Durangon eta Gernikan bideratzen da kasuen ehuneko handiena; azken urtean nabarmen jaitsi da deribazioa Balmasedan, Eibarren, Irunen, Tolosan eta Bergaran. Bestaldetik, Amurriok, Getxok eta Azpeitiak ia ez dute kasurik bideratzen auzitegi barruko familia-bitartekaritzara, aurreko urteetan sistema erabili zuten arren.
3. Barruti judizial bateko epaitegien arteko desberdintasunei erreparatzen badiegu, batzuek bitartekaritza erabiltzaileei ematen zaien aukera moduan ezarri dute, besteek, aldiz, inoiz ez dute kontuan hartzen.
4. 2016an, gora egin zuten neurrien aldaketei buruzko espedienteen bideratzeek: kasu guztien %46, lehenago %34 gainditu ez arren. Horien atzetik dibortzio eta izatezko bikoteen haustura prozedurak datoz, seme-alabekiko neurri dagokienez. Epaia betearazteari buruzko kasu gutxi bideratzen dira oraindik, eta azken urtean gutxiago izan dira.
5. Azken urteetan areagotu egin dira bitartekaritza prozesua hasi gabe itxitako kasuak, hala ere, deribazioen igoera nabarmenaren ondorioa izan daiteke; hori ez da arazoa, kontua baita kasu asko bitartekaritzara bideratzea, sistema hori aldeei ezagutarazteko, une horretan bertan erabili nahi ez badute ere. Oro har, arrazoa aldean erabakia izaten da, 2015ean “hasi gabe” asko (%17) letraduek (bitartekaritzara bideratu ondoren) bezeroen arteko akordioa aurkeztuta itxi ziren arren, bitartekaritza-zerbitzura jo beharrik gabe; datu hori 2016an %11,5 zen.
6. Luzatu egiten da “hasi gabe” itxitako kasuetan igarotako denbora (espedientea bideratzen denetik itxi arte), hilabeteko epea gainditzen denean; izan ere, horrelako kasuen ehunekoa 2016an %46 zen, eta bi hilabeteko epea gainditu zuten eta “hasi gabe” itxi ziren kasuak ia %15etara iritsi ziren. “Bitartekaritzarekin itxitako” kasuei dagokienez, horietan ere espedientea bideratzen denetik prozesua hasi arte igarotako denborak kasuen %47tan gainditu egin du hilabete bateko epea (ezarritako epe osoa bi hilabetekoa dela kontuan hartuta), eta prozesua hasten denetik itxi arte igarotako denbora bi hilabete baino luzeagoa da kasuen %38tan. Horrek esan nahi du kasuen %22 3-6 hilabetetan itxi dela.
7. 2015ean, bitartekaritza zuzena egin zen kasuen ehunekoa %85 izan zen; izan ere, bitartekaritza modalitate hori gomendagarriena da familia arloan, eta zeharkako bitartekaritza salbuespen moduan erabili beharko litzateke.
8. Euskadiko BJZk (2013. urtean) bitartekaritza prozesua hastea ekarri zuten espedienteen %53 “akordioarekin” ixtea lortu zuen; gainerako urteetan, “bitartekaritzarekin itxitako espedienteen” batez bestekoa %46 izan zen, hau da, bideratutako kasu guztien %20 baino apur bat gehiago. Zalantzarik gabe, oso emaitza ona da, prozesu judizialaren fase horretan gatazka dagoeneko gogortu egin dela kontuan hartuta. Akordio gehienak familiarekin zerikusia duten gaietan lortzen dira, hau da, familiako gastuak antolatzea eta seme-alabekin pasatzen den denboraren banaketa. Akordioa ez lortzeko arrazoiak adingabeekin pasatzen den denboraren banaketari lotutako desadostasunak izaten dira nagusiki, baita guraso-ahala erabiltzearen inguruko eta gastuak kuantifikatu eta banatzeko moduaren inguruko desadostasunak ere.
9. “Bitartekaritzarekin eta akordioarekin itxitako” espedienteen %60tan, emaitza epaitegira bidaltzen da hitzarmen arauemailearen bidez, eta auzi prozesua adostasun prozesu bihurtzen da.
10. 2015ean, Estatistikako Institutu Nazionalak EAeko epaitegietan tramitatutako kasuei buruz jaso zituen datuetan bere kargura seme-alabak dituzten familien kasuak aztertzen baditugu, ikus dezakegu Gipuzkoan, gutxi gorabehera kasuen %31 bideratu zela, Bizkaian %28 eta Araban %15 (hala ere, azken horrek 2016an nabarmen gora egin zuen).
11. BJKNk estatuko gainerako eskualdeetan jasotako datuei erreparatzen badiegu, EAEn kasu gutxiago bideratzen dira Katalunian eta Valentziako Erkidegoan baino, eta zigor arloan bezala, **datuak ez datoz bat** BJZren txostenetan adierazitakoekin, ez zenbaketa osoan, ez lurralde historikoen arabera.

3. (eranskina)

Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua
Zigor-bitartekaritzari buruzko datu estatistiko
konparaketa (2008-2017)



3. eranskina

Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua. Zigor-bitartekaritzari buruzko datu estatistikoaren konparaketa (2008-2017)

ZIGOR ARLOA: eskuratutako datuen laburpena

1. Zalantzarik gabe, EAE liderra da zigor arloko kasuak zigor-bitartekaritza prozesuetara bideratzen, eta akordioaren ehuneko handia lortzen du. Barruti judizial guztiek hartzen dute parte jardueran horretan. **BJZn lantzen diren kasuak dagokionez, ekimenaren %97 organo judizialei dagokie** (91. taula). Hortaz, lehenengo ondorio gisa, deribazio judizialak lortzeko garrantzitsuak izan dira EAEko epaitegi guztiei zerbitzuaren berri emateko eta horri buruzko informazioa zabaltzeko lanak; dena den, jarraitu behar da baliabidea sustatzen beste eragile juridikoen eta herritarren artean, gatazkan sartuta dauden aldeek bere esku-hartze hori eska dezaten, gatazka konpontzeko modu alternatibo gisa.

Hala ere, 87.tik 90.era bitarteko taulei erreparatuta, **epaitegi batetik besterako desberdintasunak ikus daitezke kasuak bideratzeko ekimenaren; izan ere, epaitegi batzuetan finkatutako baliabidea da, besteetan, aldiz, ezezaguna**. Ondorioz, *administratuen aukerak ez dira berdinak, kasu batetik bestera guztiz desberdinak diren jarduketak topa baitaitezke, epaile edo fiskal eskudunak bitartekaritzarekiko duen jarreraren arabera*. Epaileak deribazio judizialaren inguruan kontzientziatzearen garrantzia azpimarratzen da, haien autonomia eta independentzia errespetatuz, balizko erabilzaileak diren herritar guztiei baliabide horiek eskuratzeko aukera bermatzeko. Era berean, nabarmentzen da **garrantzitsua dela letraduek beren bezeroei zerbitzu horri buruzko aholku egokiak eman ahal izatea**, prozesu judiziala hasita epaitzaileari eska diezaioten.

2. 2013an eta 2014an zigor arloko BJZra bideratutako espedienteen kopuruak gora egin zuen, baina 2016an eta 2017an nabarmen jaitsi zen (90. taula), barruti judizial

batzuk salbu: Vitoria-Gasteiz, Barakaldo, Getxo eta Eibar. Hala ere, egiazta daiteke **BJZ finkatu egin dela euskal justizia-sisteman eta gizartean**, batez ere Espainiako gainerako eskualdeetan bideratzen diren kasuen kopurua kontuan hartuta. BJKNk orain dela gutxi plazaratutako **txostena** kontuan hartuz gero, karrera judizialari begira, baliabide horiek kontuan hartuko dituen eta deribazio judiziala bultzatuko duen prestakuntza diseinatzeko premiari dagokionez, zenbait gai jorratu behar direla ondorioztatu dugu, hala nola **araudi penala eta zigor-prozesuari buruzkoa, informazio zabalagoa eta epaileen formakuntza, dokumentazio eta inprimaki "estandarizatuak" epaitegiko sistema informatikoan, eta beste kontu batzuk**, organo judizialek bitartekaritza taldeengan –haien prestakuntzan eta espezializazioan– izan behar duten konfiantzarekin zerikusia dutenak. Gainerako eragile juridikoek ere **prestakuntza eta informazioa jaso behar harko lukete, eta haiekin behar bezala koordinaturik eta lankidetzan aritzea ezinbestekoa da**.

3. Bitartekaritzara maiz bideratzen diren delituak lehenago harremana izan duten pertsonak egiten dituzte, eta datu estatistikoaren arabera, delitu arinak edo faltak bideratzeko joera askoz handiagoa da delitu larrietan baino. Joera hori, gainera, areagotu egin da azken urteetan. Bideratzen diren delituen kopuruak gora egin du, faltak desagertu direlako, hala ere, **delitu arinak dira ugariak** bideratzen diren kasuen artean (92. taula). 94. taulari erreparatuz gero, **2016. urtean**, lurralde historikoen arabeko tipologiari dagokionez (espediente bakoitzak mota batekoa edo gehiagokoa izan daitekeela jota), hainbat espedientetan jasotako 1.901 mota desberdinetan: %81 delitu arinak dira; %14,5, delitu ez hain larriak; **%1,5 delitu larriak**; eta gainerakoak faltak. **2017an**, hainbat espedientetan jasotako 1.766 mota desberdinetan: %76,6 delitu arinak dira; %20 delitu ez hain larriak; **%0,6 delitu**

larriak; eta gainerakoak faltak. **Bideratzen diren delitu larrien kopurua oso txikia da**; ez da aintzat hartzen gaiari buruzko azken azterlanen arabera, hain zuzen ere, **delitu larrienetan izan dezaketela eragin leheneratzaile handiena bitartekaritzak eta bestelako tresnek (elkar-te eta batzarrak)**. Garrantzitsua da alderdi hori indartzea, baita espediente gaiztatze fasean bideratzea ere; izan ere, fase horretan bideratzea oso onuragarria izan daiteke, eta gainera, araudian oinarria du.

4. Akordioen ehunekoa **azken 2 urteetan %79 izan da, bitartekaritzarekin itxitako kasu guztiak** aintzat hartuta. Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe itxitako kasu guztiak aintzat hartuta, akordioen ehunekoa %45 izan da. Bestaldetik, areagotu egin da “hasi gabeen” kopurua: 2009an %29 zen, %48,5 2016an eta %49,6 2017an. Lurralde historikoen arabera aldeei dagokienez, 2012an akordioen ehunekoak oso antzekoak ziren, baina 2016an, Arabako datua %87 zen eta Gipuzkoakoa %72; 2017an, Bizkaian eta Araban %80 eta %81 izan da, hurrenez hurren, eta %72 Gipuzkoan. Ildo horretan, bitartekaritza prozesuetan akordioak egitearen garrantzia oinarri hartuta ere, ez dirudi datu adierazgarriena izan behar duenik; aitzitik, zerbitzura jotzen dutenek beren gatazkak elkarriketaren bidez konpontzeko bideak landu ahal behar dituzte, erabakien arduraren hartuz (auzibidera jotzeko erabakiaren arduraren barne). Izan ere, batzuetan, akordioa ez da lortzen bitartekaritza prozesuan zehar, baizik eta geroago, letratuak ados jartzen direnean, ikustaldiko saioan, edo aldean arteko erlazioak hobetu eta gero. Ez dago kasuen jarraipenaren bidez burutzen den Justizia Leheneratzaileko prozesuaren ondorioak ebaluatzen lagun dezakeen datu-rik (“akordiorik gabe” edo “hasi gabe” itxitakoei buruzko-rik), ezta ondoriozko datu estatistikorik ere.
5. **“Hasi gabe” itxitako kasuei** erreparaturik gero ikus dezakegu 2016an 67 espedientetatik 9 ez ziren hasi organo judizialaren erabakiz, eta 2017an, 53 espedientetatik 6 ez dira hasi erakunde profesionalak egindako balorazioaren ondorioz. 101. taulak erakusten duenez, **bitartekaritza prozesua “hasi gabe” ixten diren kasuak gehiegi luzatzen dira**; izan ere, espedienteen %26,5ek **gainditzen du bi hilabeteko epea**. Bitartekaritza prozesu bat burutzeko epea bi hilabetekoa dela kontuan hartuta, gehiegi da, are gehiago, baten bat informazio-saioa egin gabe ixten bada. Denbora-tarte hori gehiegizkoa da, bitartekaritza prozesua hastea dakarren espediente bideratzen denetik prozesua hasi arte igarotako denbora zenbatzen badugu (107. taula); izan ere, 2015ean, kasuen %26tan hilabete bat baino luzeagoa izan zen, eta ehuneko hori 2016an %42,5 izatera eta 2017an %44,32 izatera iritsi zen. Hala ere, prozesua hasita, kasuen %81 bi hilabete igaro baino lehen itxi zen 2015ean, %83 2016an, eta %79,94 2017an. Ildo horretan, garrantzitsua da atzerapen horien arrazoiak ezagutzeko eta prozesuak alde guztientzat gogobetekoak, azkarrak eta seguruak direla bermatzea.
6. **Ixten diren bitartekaritza prozesu** gehienetan banako bitartekaritza-saioak egiten dira (105. eta 106. taulak). 2008an bitartekaritza zuzenak %50 ziren, %38 2016an; eta %56,9 2017an. **Zalantzarik gabe, bitartekaritza zuzeneko** prozesuan parte hartzen duten aldean arteko

bilerak bultzatzeak (ahal den guztietan) areagotu egingo du prozesuaren eta erlazioen eragin leheneratzailea.

7. Akordioarekin **itxitako prozesuei** dagokienez (110. taula), **kasu ugariak lesioak dira** delitu ez hain larri, delitu arin eta faltan artean, eta mehatxuak eta lesioak delitu larrietan. Akordioaren izaerari dagokionez (111. taula), “legalak eta prozesalak” eta “etikoak” izaten dira nagusiki, eta “jokarari buruzkoak”; “ekonomikoak” bakarrik diren akordioak %10 baino gutxiago dira, 2017an %13,69 izatera iritsi arren. Premisa horiek guztiak oinarri hartuta, 2016ko txostenen arabera, lortutako akordio ia guztiak bete ziren eta akordioaren %90etik gora berehala bete beharrekoak, eta gainerakoak epe luzeago batean bete beharrekoak izan ziren. 2017an, ia-ia akordio guztiak ziren (%99,19).
8. Ondorio penologikoak askotarikoak dira: zehapen penalik eza, zigorra murriztea, delitu mota horretarako ezarritako tarteko gutxieneko zigorra ezartzea eta abar. Garrantzitsutzat jotzen da bitartekaritza prozesuak eskatzen duen ahaleginaren balioa nabarmentzea, bereziki, inputatuaren jarrera arduratsua –benetakoa eta zintzoa– eta alde biek elkartzeko eta hitz egiteko erakutsi behar duten ausardia, azken helburua biktimari egindako kalteak biktimak berak azaldutako beharren arabera ordaintzea izanik. 2016ko txostenean zehatzago azaldu da akordioaren eragina ebazpen judizialean; azaldutako ebazpen guztien %60tan largespen-autoa ematen da, auzia behin betiko artxibatuta, eta %19tan largespena behin-behinekoa edo askea da. Epaia eman den kasuei dagokienez, %16tan absoluzioak izan dira, eta kondenatzaileen %3tan inguruabar aringarri oso kualifikatua edo ximplea aplikatzen da.
9. Estatuko lurraldearekin konparatuta, 2015. urtearen inguruan (webgunean 2017ko maiatzean izandako datuak), bi gogoeta egin ditzakegu:
 - 9.1. **Formari** buruzko azterketa. Euskadiko BJRren eta Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren txostenak ez datozela bat egiazta da. Izan ere, BJRren arabera, 2015ean, zigor arloko kasu guztietatik 1.443 bideratu ziren eta 1.517 itxi ziren; BJRren txostenak EAERI buruz jasotakoarekin bat, aldiz, 1.148 kasu bideratu ziren; aurreko urteetako datuekin gauza bera gertatzen da.
 - 9.2. **Funtsari** buruzko azterketa. Estatuko datuen bigarren taulari (hots, zigor arloko epaitegiek bideratutako kasuei buruzko taulari) erreparaturik gero, bideratutako kasuen kopurua (hau da, kasu guztietan larrienak diren kasuen kopurua) bai Katalunian (%1,5), bai Euskadin (%2,6) beste autonomia-erkidegoetakoak baino txikiagoa da; hori guztia, kontuan hartuta EAEn bideratutako kasu guztien kopurua handiagoa dela, zerbitzu publikoak ezarrita daudela eta helburu horretarako xedatutako aurrekontu publikoa dagoela (horrek esan nahi du lantalde ordainduak eta lan-hitzarmen egonkorak daudela). Beste autonomia-erkidego batzuetan, Valentziakoan adibidez, zigor arloko epaitegien gaiak bideratutako kasu guztien %60 dira, eta berdin gertatzen da Andaluzian (%22,5) eta Murtzian (%10,7); bitartekaritza bideratutako kasu guztien kopurua askoz txikiagoa izan arren, zigor arloko epaitegiek bideratutako hontaz, kasu larrien- ehuneko altuagoa dute EAek baino.

1. Bideratutako espedienteen datu orokorrak, urteen arabera

86. taula.

EAEn urtean bideratutako espedienteen kopurua

Urtea	Hasieran amaitu gabe daudenak	Bideratutakoak	Itxitakoak	Bukaeran amaitu gabe daudenak
2008	0	393	300	93
2009	96	950	862	184
2010	184		1.027	
2011		998	1.027	146
2012	138	1.262	1.213	187
2013	182	1.619	1.575	225
2014	226	1.557	1.526	257
2015	257	1.443	1.517	183
2016	183	1.232	1.171	243 (166+77)
2017	243	1.173	1.239	177 (117+60)

Iturria: egileak egina.

Kategorien azalpena:

*Urte hasieran amaitu gabe daudenak: aurreko urtean bideratu ziren espedienteak dira, hurrengo urtearen hasieran oraindik lantzen ari direnak.

*Bideratutakoak: urte naturalean zehar bideratu direnak, abenduaren 31n itxita egon ala ez.

*Itxitakoak: aurreko urtean itxi gabe geratu zirenak edo urte naturalean zehar bideratutakoak eta abenduaren 31 baino lehenagokoak, bitartekaritza prozesua hasia ekarri ez dutenak eta ekarri dutenak, akordioarekin zein akordiorik gabe amaitutakoak.

*Urte bukaeran amaitu gabe daudenak: urtean zehar bideratutakoak, abenduaren 31 baino lehen amaitu ezin izan direnez, hurrengo urterako geratu direnak.

*2016. eta 2017. urteetan, amaitu gabe daudenen atalean, aurrebitartekaritza fasean daudenak eta dagoeneko bitartekaritza prozesuan daudenak bereizten dira. Adibidez, 2017an, txostena ixteko egunean, 117 espediente baimen informatua sinatu aurretiko fasean daude, prozesua hasi gabe.

87. taula.

Espedienteak bideratzen dituzten organo judizialak Arabako Lurralde Historikoan, 2008 eta 2017 bitartean²⁶ (2011. urtea falta da)

EPAITEGIAK	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Instrukzioko 1. ZULUP	46	93	50	123	165	70	96	135	57
Instrukzioko 2. ZULUP	38	41	64	98	63	53	32	49	39
Instrukzioko 3. ZULUP	41	65	64	59	44	60	37	24	61
VITORIA-GASTEIZ									
Instrukzioko 4. ZULUP	5	9	7	29	41	59	35	36	19
Zigor arloko 1. ZULUP	5	0	1	8	0	0	1	0	4
Zigor arloko 2. ZULUP	0	3	4	8	1	1	0	1	0
Probintzia Auzitegia	0	0	0	2	5	5	2	5	0
AMURRIO									
Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko 1. ZULUP	1	0	0	2	4	2	4	0	2
Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko 2. ZULUP	0	0	0	22	18	22	4	6	6
BAKE EPAITEGIAK ETA BESTE BATZUK	3	7	4	0	0	2	0	0	0

Iturria: egileak egina.

²⁶ Oharra: kontraesan batzuk daude txostenetan; 2012ko txostenetatik aurrera hasi zen datu homogeneoagoak eta hobeto egituratuak jasotzen, eta horrek ahalbidetu zuen analisi hobea egitea. Geroago, 2014tik aurrera, nabarmen hobetu zen datuak jasotzeko modua, eta gaur egun ofizialki erabiltzen dena da. Zerbitzuen lehenengo urteei buruzko ahalik eta informazio zabalena ematen saiatuko gara, baina osatugabea izan daiteke.

88. taula.

**Espedienteak bideratzen dituzten organo
judizialak
Bizkaiko Lurralde Historikoan, 2008 eta
2017 bitartean**

EPAITEGIAK		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
BILBAO	Instrukzioko 1. Epaitegia	2	5	6	4	9	82	123	150	104	115
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Instrukzioko 3. Epaitegia	1	12	11	10	14	26	19	103	43	39
	Instrukzioko 4. Epaitegia	10	26	31	34	52	32	19	26	42	55
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0	1	0	1	2	6
	Instrukzioko 6. Epaitegia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 7. Epaitegia	0	2	6	0	0	0	2	2	0	0
	Instrukzioko 8. Epaitegia	4	8	2	6	5	2	1	14	8	16
	Instrukzioko 9. Epaitegia	5	19	12	7	11	16	10	10	6	16
	Instrukzioko 10. Epaitegia	1	3	5	3	3	1	4	4	3	3
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	25	45	7	22	30	24	13	6	6
	Zigor arloko 2. Epaitegia	0	14	44	53	22	18	8	3	12	22
	Zigor arloko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Zigor arloko 4. Epaitegia	5	34	31	34	36	6	0	2	0	3
	Zigor arloko 5. Epaitegia	0	43	26	10	7	2	5	19	14	10
	Zigor arloko 6. Epaitegia	0	1	3	2	0	4	0	0	0	0
	Zigor arloko 7. Epaitegia	1	0	0	0	11	1	0	1	0	2
	Probintzia Auzitegia, 1. atala	0	0	1	0	0	0	0	1	6	3
	Probintzia Auzitegia, 2. atala	0	2	0	0	0	0	1	7	2	1
	Probintzia Auzitegia, 6. atala	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0
BALMASEDA	1. ZULUP	0	0	4	13	39	53	35	36	31	29
	2. ZULUP	0	0	11	4	3	0	0	0	0	0
BARAKALDO	1. ZULUP	31	102	88	50	38	116	196	183	119	50
	2. ZULUP	4	7	6	0	1	0	0	11	63	83
	3. ZULUP	70	93	51	27	14	10	15	8	9	12
	4. ZULUP	16	20	29	8	50	56	3	5	9	5
	Zigor arloko 1. Epaitegia	41	28	33	46	26	11	9	0	26	75
	Zigor arloko 2. Epaitegia	47	32	61	44	40	33	39	9	15	13
DURANGO	1. ZULUP	0	0	0	7	9	59	39	22	14	5
	2. ZULUP	0	0	0	2	12	6	5	2	10	20
	3. ZULUP	0	0	0	7	41	79	75	52	22	40
	4. ZULUP	0	0	0	8	34	46	29	20	9	13
GERNIKA	1. ZULUP	0	0	0	10	22	23	29	16	2	5
	2. ZULUP	0	0	0	10	32	28	9	23	24	20
	3. ZULUP	0	0	0	25	17	3	1	17	7	0
	4. ZULUP	0	0	0	15	11	6	4	17	2	2
GETXO	1. ZULUP	0	0	0	3	28	13	15	17	40	34
	2. ZULUP	0	0	0	7	18	11	11	12	28	15
	3. ZULUP	0	0	0	0	11	35	42	28	24	1
	4. ZULUP	0	0	0	8	10	59	86	57	26	45
	5. ZULUP	0	0	0	0	10	12	17	12	28	34
	6. ZULUP	0	0	0	7	30	16	29	5	29	17
BAKE EPAITEGIAK ETA BESTE BATZUK		0	4	0	1	9	21	31	16	0	0

Iturria: egileak egina.

2011: bake-epaitegiak Portugaleten, Zornotzan, Areatzan, Berrizen, Diman, Lemoan eta Zaldibarren.

2012: Portugaleteko Bake Epaitegia.

2013: Gordexola, Gueñes, Ortuella, Trapagaran, Alonsotegi, Igorre eta Zornotza (12).

2014: Gueñes, Abanto Zierbena, Santurtzi, Berriz, Dima, Ermua, Igoerre, Zaldibar eta Zornotza (17).

89. taula.

**Espedienteak bideratzen dituzten organo
judizialak
Gipuzkoako Lurralde Historikoan, 2008 eta
2017 bitartean²⁷**

EPAITEGIAK	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
DONOSTIA- SAN SEBASTIÁN	Instrukzioko 1. Epaitegia	5	19	16	2	2	1	1	0	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	1	5	15	48	92	43	43	30	3
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	3	7	6	10	19	11	3	7
	Instrukzioko 4. Epaitegia	2	20	28	31	23	47	27	9	9
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	72	152	72	61	26	21	3	3
	Probintzia Auzitegia, 1. atala	2	3	9	8	11	4	10	10	3
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	1	1	0	0	0	0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	4	57	63	5	2	0	0	0	0
	Zigor arloko 3. Epaitegia	0	0	0	3	14	1	0	0	0
	Zigor arloko 4. Epaitegia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0	1	1	0	1
AZPEITIA	1. ZULUP	0	0	0	5	10	13	12	5	6
	2. ZULUP	0	0	0	0	41	23	6	10	0
BERGARA	1. ZULUP	0	0	0	0	0	1	20	6	7
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0	9	2	0
	3. ZULUP	0	0	0	1	0	10	10	10	9
	4. ZULUP	0	0	0	0	2	38	31	13	13
EIBAR	1. ZULUP	0	0	0	0	36	39	46	74	80
	2. ZULUP	0	0	0	1	1	0	0	0	0
IRUN	1. ZULUP	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	15	7	2	1	0
	3. ZULUP	0	0	0	0	5	1	0	0	0
	4. ZULUP	0	0	0	1	8	24	9	0	2
	5. ZULUP	0	0	0	3	9	7	5	0	2
TOLOSA	1. ZULUP	0	0	0	0	2	2	2	4	20
	2. ZULUP	0	0	0	1	1	8	5	2	1
	3. ZULUP	0	0	0	0	0	13	14	5	3
	4. ZULUP	0	0	0	0	4	11	13	3	0
BAKE EPAITEGIAK ETA BESTE BATZUK	2	3	1	8	9	12	7	0	0	

Iturria: egileak egina.

Bake-epaitegiak Berastegin, Orion, Oiartzunen, Erreterian eta Usurbilen (9) 2013an.

Bake-epaitegiak Ibarra, Berastegin, Hernanin, Orion eta Erreterian (8) 2012an.

Bake-epaitegiak Oiartzunen, Alkizan (5), Astigarragan (2).

Bake-epaitegiak Berastegin, Berrobin, Ibarra (3) eta Oiartzunen (9), 2014an.

90. taula.

**Azken 6 urtean bideratutako espedienteen
kopurua, barruti judizial osoak aintzat
hartuta**

BARRUTI JUDIZIALA	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Vitoria-Gasteiz	327 (%26)	319 (%19,5)	248 (%16)	203 (%14)	250 (%20)	180 (%15,3)
Amurrio	24 (%2)	22 (%1,5)	26 (%2)	8 (%0,5)	6 (%0,5)	8 (%0,7)
Bilbao	192 (%15)	222 (%13,5)	216 (%14)	356 (%25)	248 (%20)	298 (%25,5)
Balmaseda	42 (%3)	55 (%3,5)	37 (%2)	36 (%2,5)	31 (%2,6)	29 (%2,5)
Barakaldo	174 (%14)	230 (%14,5)	268 (%17)	219 (%15)	241 (%19,6)	238 (%20,3)
Durango	101 (%8)	205 (%12,5)	171 (%11)	112 (%8,5)	55 (%4,5)	78 (%6,6)

²⁷ 2011. urtea falta da.

3. ERANSKINA

BARRUTI JUDIZIALA	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Gernika	82 (%6,5)	60 (%3,5)	43 (%3)	73 (%5)	35 (%3)	27 (%2,3)
Getxo	107 (%8,5)	146 (%9)	200 (%13)	131 (%9)	175 (%14,2)	146 (%12,5)
Donostia-San Sebastián	201 (%16)	223 (%13,5)	151 (%10)	120 (%8)	55 (%4,5)	26 (%2,2)
Azpeitia	5 (%0,4)	51 (%3)	36 (%2)	18 (%1)	15 (%1,2)	6 (%0,5)
Bergara	1 (%0,1)	2 (%0,5)	49 (%3)	70 (%5)	31 (%2,6)	29 (%2,5)
Eibar	1 (%0,1)	37 (%2,5)	39 (%3)	46 (%3)	74 (%6)	80 (%6,8)
Irun	4 (%0,3)	38 (%2,5)	36 (%2)	16 (%1)	1 (%0,2)	4 (%0,3)
Tolosa	1 (%0,1)	9 (%0,5)	37 (%2)	35 (%2,5)	14 (%1,1)	24 (%2)
GUZTIRA	1.262 %100	1.619 %100	1.557 %100	1.443 (%100)	1.231 (%100)	1.173 (%100)

Iturria: egileak egina.

91. taula.

Bideratzeko ekimena 2015-2017 aldian²⁸

	2015	2016	2017
ORGANO JUDIZIALENA	1.415	1.193	1.133
Arabako L. H.	189	239	174
Bizkaiko L. H.	923	771	800
Gipuzkoako L. H.	303	183	159
FISKALTZARENA	0	0	0
Arabako L. H.	0	0	0
Bizkaiko L. H.	0	0	0
Gipuzkoako L. H.	0	0	0
ALDEENA	28	38	37
Arabako L. H.	22	17	14
Bizkaiko L. H.	4	14	14
Gipuzkoako L. H.	2	7	9
SAV	0	0	3
GUZTIRA	1.443	1.231	1.173

Iturria: egileak egina.

92. taula.

Bideratutako kausen tipologia (2015-2017 aldia)

	2015	2016	2017
FAL - Falten prozedura	898 (%62,23)	1 (%0,08)	0 (%0)
LEV - Delitu arinari buruzko epaiketa	339 (%23,49)	976 (%79,29)	834 (%71,1)
DIP - Aldez aurretiko eginbideak	135 (%9,36)	157 (%12,75)	192 (%16,37)
DUR - Premiazko eginbideak	0 (%0)	0 (%0)	2 (%0,17)
JRA - Epaiketa azkarra	0 (%0)	0 (%0)	0 (%0)
PAB - Prozedura laburtua	71 (%4,92)	96 (%7,8)	145 (%12,36)
SUM - Prozedura sumarioa	0 (%0)	1 (%0,08)	0 (%0)
PTJ - Zinpeko epaimahaiaren prozedura	0 (%0)	0 (%0)	0 (%0)
GUZTIRA	1.443	1.231	1.173

Iturria: egileak egina.

²⁸ Indarrean dagoen Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuaren funtzionamendu protokoloarekin bat, bideratzeko ekimena organo judizialarena, fiskaltzarena edo aldeena izan daiteke, bideratzea onartzeko edo ez onartzeko erantzukizuna, azkenean, organo judizialari badagokio ere, indarrean dagoen erregulazioarekin eta irizpide propioarekin bat.

93. taula.

**Bideratutako delituen motak urteka.
Delituak edo faltak**

DELITU MOTAK	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Delituak	164 (%41,5)	497 (%37)	595 (%39)	448 (%26)	365 (%19)	290 (%15)	715 (%33)	1.842 (%97)	1.716 (%97)
Faltak	230 (%58,5)	850 (%63)	936 (%61)	1.265 (%74)	1.585 (%81)	1.615 (%85)	1.467 (%67)	59 (%3)	50 (%3)
GUZTIRA	395	1.347	1.531	1.713	1.950	1.905	2.182	1.901	1.766

Iturria: egileak egina.

94. taula.

**Datuen bilketa berria: bideratutako kasuen
motak (2015., 2016. eta 2017. urteak)²⁹**

DELITU MOTAK	EAEN GUZTIRA (2015)		
	Larriak	Ez hain larriak	Arinak
Delituak	24	242	449
	715 (%32,77)		
Faltak	1.467 (%67,23)		
GUZTIRA	2.182		

DELITU MOTAK	EAEN GUZTIRA (2016)		
	Larriak	Ez hain larriak	Arinak
Delituak	25	275	1.542
	1.842 (%96,9)		
Faltak	59 (%3,1)		
GUZTIRA	1.901		

DELITU MOTAK	EAEN GUZTIRA (2017)		
	Larriak	Ez hain larriak	Arinak
Delituak	11	352	1.353
	1.716 (%97,17)		
Faltak	50 (%2,83)		
GUZTIRA	1.766		

Baliteke guztizkoa eta bideratutako auzi judizialen kopurua bat ez etortzea, auzi judizial batean hainbat delitu mota egon daitezke eta

95. taula.

**Datuen bilketa berria: delitu motak,
lurralde historikoen arabera (2015., 2016.
eta 2017. urteak)³⁰**

2015	ARABA			BIZKAIA			GIPUZKOA		
	Larriak	Ez hain larriak	Arinak	Larriak	Ez hain larriak	Arinak	Larriak	Ez hain larriak	Arinak
Delituak	2	46	67	11	134	276	11	63	106
	115 (%40,35)			421 (%29,99)			180 (%36,44)		
Faltak	170 (%59,65)			983 (%70,01)			314 (%63,56)		
GUZTIRA	285			1.404			494		

2016	ARABA			BIZKAIA			GIPUZKOA		
	Larriak	Ez hain larriak	Arinak	Larriak	Ez hain larriak	Arinak	Larriak	Ez hain larriak	Arinak
Delituak	9	51	294	7	194	1.020	9	30	228
	354 (%100)			1.221 (%95,61)			267 (%98,89)		
Faltak	0 (%0)			56 (%4,39)			3 (%1,11)		
GUZTIRA	354			1.277			270		

²⁹ Iturria: BJZren txostenak.³⁰ Iturria: BJZren txostenak.

2017	ARABA			BIZKAIA			GIPUZKOA		
	Larriak	Ez hain larriak	Arinak	Larriak	Ez hain larriak	Arinak	Larriak	Ez hain larriak	Arinak
Delituak	6	35	203	2	292	939	3	25	211
	244 (%100)			1.233 (%96,1)			239 (%100)		
Faltak	0 (%0)			50 (%3,9)			0 (%0)		
GUZTIRA	244			1.283			239		

Aintzat hartuta delitu larriak eta ez hain larriak, faltak eta delitu arinak alde batera utzita (horietan instrukzio-jarduerarik ez dagoelako), guztira 337 espediente, 2017ko txostenak bideratzea prozesuaren zein fasetan gertatzen den jasotzen du:

96. taula.

Bideratzearen fase prozesala (2017. urtean)

2017	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
Instrukzioa	24	152	14	190
Epaitzea	4	135	5	144
Exekuzioa	1	2	0	3
GUZTIRA	29	289	19	337

Iturria: BJZren txostenak.

2. ITXITAKO ESPEDIENTEEI BURUZKO DATU OROKORRAK (hasi gabeak eta bitartekaritzarekin)

Itxitako espedienteen emaitzak: itxitakoak aurreko urtean geratu zirenak edo urte naturalean zehar abenduaren 31 baino lehenago bideratutakoak, bitartekaritza prozesua hastea ekarri ez dutenak eta ekarri dutenak, akordioarekin zein akordiorik gabe amaitutakoak.

Hasi gabe itxitakoak: abenduaren 31 arte bitartekaritza egin ahal izan gabe amaitutako espedienteak. Bitartekaritza prozesua hasi dela jotzen da, alde biek prozesua hastean baimen informatua sinatzen dutenean; hala eta guztiz ere, gerta daiteke bitartekaritza lantaldeak esku-hartze garrantzitsua egitea, espedientea jasotzen denetik itxitzat eman arte, aldeetako batek parte hartzeko borondaterik agertzen ez delako.

Bitartekaritzarekin itxitakoak: espediente horietan bitartekaritza burutu eta abenduaren 31 baino lehen amaitu egin da.

97. taula.

Itxitako espedienteak lurralde historikoen arabera

URTEA	Lurralde historikoa edo barruti judiziala	Hasi gabe itxitakoak		Bitartekaritzarekin itxitakoak		Akordioak		
		Kopurua	%	Kopurua	%	Kopurua	%	
2008	Barakaldo	153 espedientetatik	58	%38	95	%62	78	%82
	Bilbao	13 espedientetatik	4	%69	9	%31	9	%100
	Donostia-San Sebastián	6 espedientetatik	0	%0	6	%100	4	%67
	Vitoria-Gasteiz	128 espedientetatik	37	%28	91	%72	69	%76
	Guztira	300 espedientetatik	99	%33	201	%67	160	%80
2009	Barakaldo	283 espedientetatik	115	%40,5	168	%59,5	140	%83
	Bilbao	209 espedientetatik	50	%24	159	%76	129	%81
	Donostia-San Sebastián	178 espedientetatik	31	%17,5	147	%82,5	136	92,5
	Vitoria-Gasteiz	200 espedientetatik	57	%28,5	143	%71,5	113	%79
	Guztira	860 espedientetatik	253	%29	607	%71	518	%84

URTEA	Lurralde historikoa edo barruti judiziala	Hasi gabe itxitakoak		Bitartekaritzarekin itxitakoak		Akordioak		
		Kopurua	%	Kopurua	%	Kopurua	%	
2010	Araba	195 espedientetatik	53	%28	142	%72	118	%83
	Bizkaia	538 espedientetatik	152	%28	386	%72	327	%85
	Gipuzkoa	294 espedientetatik	102	%35	192	%65	153	%80
	Guztira	1.027 espedientetatik	307	%30	720	%70	598	%83
2011	Araba							
	Bizkaia		176	%36	315	%64	218	%69
	Gipuzkoa							
2012	Araba	337 espedientetatik	139	%41	198	%59	161	%81
	Bizkaia	650 espedientetatik	206	%32	444	%68	344	%77
	Gipuzkoa	226 espedientetatik	74	%33	152	%67	114	%75
	Guztira	1.213 espedientetatik	419	%35	794	%65	619	%78
2013	Araba	347 espedientetatik	137	%39	210	%61	162	%77
	Bizkaia	891 espedientetatik	367	%41	524	%59	417	%80
	Gipuzkoa	337 espedientetatik	141	%42	196	%58	148	%76
	Guztira	1.575 espedientetatik	645	%41	930	%59	727	%78
2014	Araba	255 espedientetatik	102	%40	153	%60	122	%80
	Bizkaia	939 espedientetatik	370	%39	569	%61	436	%77
	Gipuzkoa	332 espedientetatik	165	%50	167	%50	130	%78
	Guztira	1.526 espedientetatik	637	%42	889	%58	688	%77
2015	Araba	248 espedientetatik	101	%41	147	%59	114	%78
	Bizkaia	994 espedientetatik	432	%46	512	%54	397	%78
	Gipuzkoa	325 espedientetatik	159	%49	166	%51	128	%77
	Guztira	1.517 espedientetatik	692	%45,5	825	%54,5	639	%77,5
2016	Araba	209 espedientetatik	88	%42	121	%58	105	%87
	Bizkaia	758 espedientetatik	371	%49	387	%51	301	%78
	Gipuzkoa	204 espedientetatik	110	%54	94	%46	68	%72
	Guztira	1.171 espedientetatik	569	%48,5	602	%51,5	474	%79
2017	Araba	243 espedientetatik	102	%42	141	%58	114	%81
	Bizkaia	843 espedientetatik	441	%52	402	%48	321	%80
	Gipuzkoa	153 espedientetatik	72	%47	81	%53	58	%72
	Guztira	1.239 espedientetatik	615	%49,6	624	%50,4	493	%79

Iturria: egileak egina.

3. BITARTEKARITZA PROZESURIK HASI GABE ITXITAKO ESPEDIENTEEI BURUZKO DATU OROKORRAK

98. taula.

Hasi gabe itxitako espedienteen kopuruari buruzko datuak, lurralde historikoen arabera

URTEA	Araba	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	GUZTIRA	Itxitakoen %
2008	37	%28	62	%37	0	%0	99	%33
2009	57	%28,5	165	%34	31	%17,5	253	%29
2010	53	%28	152	%28	102	%35	307	%30
2011			176	%36				
2012	139	%41	206	%32	74	%33	419	%35
2013	137	%39	367	%41	141	%42	645	%41
2014	102	%40	370	%39	165	%50	637	%42
2015	101	%41	432	%46	159	%49	692	%45,5
2016	88	%42	371	%49	110	%54	569	%48,5
2017	102	%42	441	%52	72	%47	615	%49,6

Iturria: egileak egina.

99. taula.

Hasi gabeen arrazoiak (2011-2017 bitarteko urteak)

BITARTEKARITZA EZ HASTEKO ARRAZOA	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Aldeetako bat ez aurkitzea edo ez agertzea	%27	%26	%28	%22,5	%21,5	%26,5	%40,8
Aldeek edo letraduek hala erabakitzea	%62	%64,5	%61,5	%61	%65	%64,5	%48,3
Profesionalen balorazioa (organo judiziala, fiskaltza, BJZ, beste batzuk)	%3	%5,5	%8,5	%8	%11,5	%8	%8,6
Prozesuari loturiko arrazoiak, adibidez, salaketa kentzea eta artxibatzea eta abar	%8	%4	%2	%8,5	%2	%1	%2,3
GUZTIRA	307	419	645	637	692	692	615

Iturria: egileak egina.

100. taula.

Datuen bilketa berria: profesional baten balorazioa dela eta, bitartekaritza prozesua hastea ekarri ez duten kasuak

Balorazio profesional baten ondorioz ez dira hasi 67 Espediente 2016. Urtean 53 Espediente 2017. Urtean	Organo judizialaren balorazioa		2016	2017
	Fiskaltzak	BJZren balorazioa		
	9	2		
	4	0		
	53	45		
	1	6		
	Beste erakunde/profesional batzuen balorazioa			

Iturria: egileak egina.

101. taula.

Datuen bilketa berria: espedientea bideratzen denetik hasi gabe itxi arte igarotako denbora (2015., 2016. eta 2017. urteak)

DENBORA (bideratzea-bitartekaritza hasi gabe ixtea)	2015	2016	2017
<15 egun	%19 (133)		
15-30 egun	%22,5 (115)	%42,36 (241)	%36,42 (224)
1-2 hilabete	%35 (240)	%37,96 (216)	%36,75 (226)
2-3 hilabete	%16,5 (114)	%4,24 (81)	%18,38 (113)
3-6 hilabete	%7 (50)	5,5 (31)	%8,29 (51)
6 hilabetetik gora			%0,16 (1)
Hasi gabe itxitako espedienteak guztira	692 espedientetatik	569 espedientetatik	615 espedientetatik

Iturria: egileak egina.

102. taula.

Saio kopurua bitartekaritza hasi gabe itxitako kasuetan (2013-2015 bitarteko urteak)³¹

	2013	2014	2015
Informazio-saioarekin	805	682	472 (%68,21)
Informazio-saiorik gabe	(daturik gabe)	(daturik gabe)	220 (%31,79)
GUZTIRA			692

Iturria: egileak egina.

³¹ Geroago, datu hori ez da jasotzen.

4. BITARTEKARITZAREKIN ITXITAKO ESPEDIENTEEI BURUZKO DATUAK (akordioarekin zein akordiorik gabe)

103. taula.

Bitartekaritzarekin itxitako espedienteen kopuruak, lurralde historikoen arabera (2012-2017)

URTEA	Araba	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	GUZTIRA	Itxitakoen %	Akordioarekin	Akordiorik gabe
2012	198	%59	444	%68	152	%67	794	%65	%78	%22
2013	210	%61	524	%59	169	%58	939	%59	%78	%22
2014	153	%60	569	%61	167	%50	889	%58	%77	%23
2015	147	%59	512	%54	166	%51	825	%54,5	%77,5	%22,5
2016	121	%87	387	%78	94	%72,5	602	%51,5	%79	%21
2017	141	%58	402	%48	81	%53	624	%50,3	%79	%21

Iturria: egileak egina.

104. taula.

Itxitako espedienteetan egindako saioen mota (2012-2017)

SAIO MOTA	2012	2013	2014	2015	2017
Informazio-saioak	%42	%37	%36,5	%39	%41
Banakako bitartekaritza-saioa	%44	%53	%53	%52	%50
Baterako bitartekaritza-saioa	%16	%10	%10,5	%9	%9

Iturria: egileak egina.

105. taula.

Itxitako espedienteetan egindako bitartekaritza mota. Lehenengo bi urteen eta azken lau urteen arteko konparaketa

BITARTEKARITZA MOTA	2008		2009		2014		2015		2016		2017	
Zuzena	(%50)	(%50)	(%50)	(%50)	(%39)	(%35)	(%38)	(%38)	(%38)	(%38)	(%43,1)	(%43,1)
Zeharkakoa	(%47)	(%47)	(%38)	(%38)	(%61)	(%59)	(%62)	(%62)	(%62)	(%62)	(%56,9)	(%56,9)
Mistoa	(%3)	(%3)	(%12)	(%12)	(%0)	(%6)	(%0)	(%6)	(%0)	(%0)	(%0)	(%0)
Bitartekaritzarekin itxitako espedienteak guztira	207	207	607	607	889	825	602	825	602	602	624	624
	espedientetatik	espedientetatik	espedientetatik	espedientetatik	espedientetatik	espedientetatik	espedientetatik	espedientetatik	espedientetatik	espedientetatik	espedientetatik	espedientetatik

Iturria: egileak egina.

106. taula.

Datuen bilketa berria: bitartekaritza mota itxitako prozesuetan. 2014 eta 2017 bitarteko urteen arteko konparaketa, lurralde historikoen arabera

BITARTEKARITZA	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
2014 Zuzena	60 (%39,21)	234 (%41,12)	57 (%34,13)	351 (%39,5)
2015 Zuzena	28 (%19,04)	204 (%39,84)	61 (%36,75)	293 (%35,52)
2016 Zuzena	49 (%40,49)	150 (%38,76)	28 (%29,79)	227 (%37,71)
2017 Zuzena	78 (%55,32)	169 (%42,04)	22 (%27,16)	269 (%43,11)
2014 Zeharkakoa	93 (%60,78)	335 (%58,87)	110 (%65,86)	538 (%60,5)
2015 Zeharkakoa	93 (%63,26)	292 (%57,03)	100 (%60,24)	485 (%58,79)
2016 Zeharkakoa	72 (%59,5)	237 (%61,24)	66 (%70,21)	375 (%62,29)

BITARTEKARITZA	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
2017 Zeharkakoa	63 (%44,68)	233 (%57,96)	59 (%72,84)	355 (%56,89)
2014 Mistoa	0 (%0)	0 (%0)	0 (%0)	0 (%0)
2015 Mistoa	26 (%17,68)	16 (%3,13)	5 (%3,01)	47 (%5,7)
2014 GUZTIRA	153	569	167	889
2015 GUZTIRA	147	512	166	825
2016 GUZTIRA	121	387	94	602
2017 GUZTIRA	141	402	81	624

Iturria: egileak egina.

107. taula.

Datuen bilketa berria: espediente bideratzen denetik bitartekaritza prozesua hasi arte igarotako denbora, 2015. urterako eta hurrengoetarako itxitako espedienteetan, lurralde historikoa

2015	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
<15 egun	0 (%0)	213 (%41,6)	61 (%36,75)	274 (%33,21)
15-30 egun	112 (%76,19)	152 (%29,69)	70 (%42,17)	334 (%40,48)
1-2 hilabete	28 (%19,05)	115 (%22,46)	31 (%18,67)	174 (%21,09)
2-3 hilabete	7 (%4,76)	30 (%5,86)	4 (%2,41)	41 (%4,97)
3-6 hilabete	0 (%0)	2 (%0,39)	0 (%0)	2 (%0,24)
GUZTIRA	147	512	166	825

2016	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
<hilabete bat	64 (%52,89)	232 (%59,95)	50 (%53,19)	346 (%57,48)
1-2 hilabete	44 (%36,36)	117 (%30,23)	35 (%37,23)	196 (%32,56)
2-3 hilabete	12 (%9,91)	34 (%8,79)	7 (%7,45)	53 (%8,8)
3-6 hilabete	1 (%0,83)	4 (%1,03)	2 (%2,13)	7 (%1,16)
GUZTIRA	121	387	94	602

2017	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
<hilabete bat	67 (%47,52)	245 (%61,1)	35 (%43,21)	347 (%55,7)
1-2 hilabete	54 (%38,3)	108 (%26,93)	34 (%41,98)	196 (%31,46)
2-3 hilabete	15 (%10,64)	37 (%9,23)	9 (%11,11)	61 (%9,97)
3-6 hilabete	5 (%3,54)	10 (%2,49)	3 (%3,7)	18 (%2,89)
6-12 hilabete	0	1	0	1
GUZTIRA	141	401	81	623

Iturria: BJZren txostenak.

108. taula.

Bitartekaritza prozesua hasten denetik amaitu arte igarotzen den denbora, itxitako espedienteetan. Lehenengo bi urteen eta azken lau urteen arteko konparaketa (2008-2009 / 2014-2017)

DENBORA (hastea → amaitzea)	2008	2009	2014	2015	2016	2017
<egun bat			%8	%33	<hilabete bat	<hilabete bat
15-30 egun	%46	%41	%22,5	%27	%59	%52,81
1-2 hilabete	%28	%35	%11,5	%21	%24	%27,13
2-3 hilabete	%26		%7	%11	%9,5	%9,47
3-6 hilabete		%23,5	%1		%6,5	%9,47
6 hilabetetik gora		%0,5	%0	%1	%1	%1,12
Espedienteak guztira	201 espedientetik	607 espedientetik	889 espedientetik	825 espedientetik	602 espedientetik	623 espedientetik

Iturria: egileak egina.

5. AKORDIOAREKIN ITXITAKO ESPEDIENTEEI BURUZKO DATUAK

109. taula.

Azken lau urteetan akordioarekin amaitutako espedienteen kopurua, lurralde historikoka

URTEA	Araba	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	GUZTIRA	Bitartekaritzarekin itxitakoen %
2013	162	%77	417	%80	148	%76	727	%78
2014	122	%80	436	%77	130	%78	688	%77
2015	114	%78	397	%78	128	%77	639	%77,5
2016	105	%87	301	%78	68	%72	474	%79
2017	114	%81	321	%80	58	%72	493	%79

Iturria: egileak egina.

110. taula.

Delitu mota ugarienak. Akordioarekin itxitako kasuak, 2017

Delitu larriak	Mehatxuak	4
	Lesioak	1
Delitu ez hain larriak	Lesioak	59
	Maula	11
	Kalteak	9
	Ebasketa	6
	Bidegabe jabetzea	5
	Lesioak familiaren barruko indarkerian	5
Delitu arinak	Lesioak	188
	Mehatxuak	183
	Derrigortzeak	59
	Pertsona edo animalia bati egitez tratu txarra ematea	56
	Kalteak	32
Faltak	Lesioak	21
	Pertsona edo animalia bati egitez tratu txarra ematea	2
	Derrigortzeak	1
	Irainak	1

Iturria: BJZren txostenak.

111. taula.

Prozesuan landutako gaiei buruzko datuak; 2008., 2011., 2013. eta 2014. urteak, datuen bilketa berrira egokituta 2015. urteari begira

AKORDIOEN EDUKIA	GUZTIRA
Izandako gatazken, izandako jokabideen eta ondorio kaltegarrien inguruabarrei buruz gogoeta egitea	Etikoak
Izandako gatazka eta eragindako kalteak sentitzea	Etikoak
Barkamen formalak eskatzea eta onartzea	Etikoak
Etorbizunean era horretan berriz ez jokatzeko eta elkarrekiko errespetuzko jarrera izateko konpromisoa	Jokaerari buruzkoak
Indarrean dauden neurri judizialak betetzeko konpromisoa	Jokaerari buruzkoak
Etorbizunari begira izan beharreko jokabiderako eta komunikaziorako jarraibideak ezartzea	Jokaerari buruzkoak
Hitzarmen arautzailea eta/edo ezkontzaren ondasun-eraentza epai bidez aldatzea behartzeko konpromisoa, aktan jasotakoaren arabera	Legala/
Hitzarmen arauemailean jasotako familia kontu zehatzak judizioz kanpo eta era adostuan aldatzea, hitzarmena uneko egoerara egokituz	Jokaerari buruzkoak

AKORDIOEN EDUKIA	GUZTIRA
Erreparazio ekonomikoa ordaintzeko konpromisoa aktan jasota dagoen moduan	Ekonomikoa
Esku-hartze psikosozial eta sanitarioan parte hartzeko konpromisoa, aktan jasota dagoen moduan	Sanitarioa
Borondatezko lanetan parte hartzeko konpromisoa, aktan jasotakoaren arabera	Sozialak
Mugei buruzko informazioa biltzeko konpromisoa	Jokaerari buruzkoak
Harremanetan ez jartzeko konpromisoa	Jokaerari buruzkoak
Etxebizitza uztea	Jokaerari buruzkoak
Akzio penalei eta zibilei uko egitea	Legala eta prozesala

Materiala eta ekonomikoa: aldean artean adostutako diruzko edo ondarezko kalte-ordainak ordaintzeko konpromisoak dira.

Etikoak: aldeek –batez ere salatutakoek– salatutako egitateetan izandako erantzukizuna onartzeko ekimenei lotuta daude gehienetan; jokabidearen desegokitasunari buruzko ahozko hausnarketa; egindako kalteak identifikatzea eta kalteetako pertsoneri egindakoaz damutzea; barkamena eskatu eta/edo onartzea.

Sanitarioak: gatazkan eragina izan dezaketen buru-osasuneko zaiitasunak edo/eta toxikoen kontsumoa dela eta, tratamendu psiko-sanitarioa emateko konpromisoak dira.

Sozialak: aldeekin gizarte esku-hartzea edo baterako esku-hartzea egiteko konpromisoak dira.

Legala eta prozesala: salaketa jarri duenak salatutako gertaeren zioz egokitu ahal zaizkion legezko ekintzei uko egitea, adostutakoarekin ados eta pozik dagoelako, aldeek gatazka-egoera behin betikoz argitzeko adosten dituzten beste akzio batzuk alde batera utzi gabe (ondasun erkideen likidazioa, zorren likidazioa eta abar).

Jokaerari buruzkoak: aldaketak pertsonen jokabidean, sortutako gatazkarekiko jarrera hobetzea xede dutenak.

URTEA ³²	Materiala eta ekonomikoa	Etikoak	Sanitarioak	Sozialak	Legala eta prozesala	Jokaerari buruzkoak
2008	%10,5	%44	%4	%2,5	%24	%15
2011	%10	%29	%4	%0,5	%28	%28,5
2013	%4,5	%46	%2	%0,5	%21	%26
2014	%3,5	%44,5	%1	%0,5	%20,5	%30
2015	%8,5	%31	%1,5	%0,5	%37	%21,5
2016	%9,06	%26,74	%1,16	%2,25	%34,35	%26,45
2017	%13,69	%39,65	%1,65	%3,6	%4,22	%37,18

Iturria: egileak egina.

112. taula.

Bitartekaritza mota lurralde historikoen arabera (2016. eta 2017. urteak)

2016	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
Zuzena	46 (%43,8)	133 (%44,19)	23 (%33,82)	202 (%42,62)
Zeharkakoa	59 (%56,19)	168 (%55,81)	45 (%66,18)	272 (%57,38)
GUZTIRA	105	301	68	474

³² Erreferentzia gisa, lehenengo urteak (2008 eta 2010) eta azken hiru urteak (2013tik 2015era) hartu dira, kontzeptuak oso desberdinak zirelako. Ondoko tauletan, analisisirako behar diren datuak azaltzen dira.

2017	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
Zuzena	67 (%58,77)	152 (%47,35)	17 (%29,31)	263 (%47,87)
Zeharkakoa	47 (%41,23)	169 (%52,65)	41 (%70,69)	257 (%52,13)
GUZTIRA	114	321	58	493

Iturria: BJZren txostenak.

113. taula.

Konparaketa: eragindako efektu penologikoak (2015. eta 2017. urteak)

		2015	2017
		Kopurua	Kopurua
FALTEI lotutako zigor motak	Zehapen penalik eza	506 (%98,64)	10 (%1,74)
	Delitu mota horretarako ezarritako gutxieneko zigorra egotea	7 (%1,36)	1 (%0,17)
GUZTIRA		513	11

		2015	2017	
		Kopurua	Kopurua	
DELITU ARINEI lotutako zigor motak	Zehapen penalik eza	54 (%94,74)	459 (%79)	
	Zehapen penala egotea	Delitu mota horretarako ezarritako gutxieneko zigorra	2 (%3,51)	
		Delitu mota horretarako ezarritako beheko erdiko zigorra	0 (%0)	5 (%0,87)
		Maila bat gutxiagoko zigorra	0 (%0)	
		Bi maila gutxiagoko zigorra	1 (%1,75)	
GUZTIRA		57	464	

		2015	2017	
		Kopurua	Kopurua	
DELITU EZ HAIN LARRIEI lotutako zigor motak	Zehapen penalik eza		48 (%8,33)	
	Zehapen penala egotea	Delitu mota horretarako ezarritako gutxieneko zigorra		
		Delitu mota horretarako ezarritako beheko erdiko zigorra		35 (%6,08)
		Delitu mota horretarako ezarritako goiko erdiko zigorra		
		Maila bat gutxiagoko zigorra		8 (%1,39)
		Bi maila gutxiagoko zigorra		1 (%0,17)
		Mota arinago baten kalifikazioa ezartzea		
		Bestelako ondorioak		3 (%0,52)
GUZTIRA		0	95	

		2015	2017	
		Kopurua	Kopurua	
DELITU LARRIEI lotutako zigor motak	Zehapen penalik eza	7 (%26,92)	0 (%0)	
	Zehapen penala egotea	Delitu mota horretarako ezarritako gutxieneko zigorra	8 (%30,77)	
		Delitu mota horretarako ezarritako beheko erdiko zigorra	0 (%0)	0 (%0)
		Delitu mota horretarako ezarritako goiko erdiko zigorra	0 (%0)	
		Maila bat gutxiagoko zigorra	5 (%19,23)	2 (%0,35)
		Bi maila gutxiagoko zigorra	4 (%15,38)	3 (%0,52)
		Mota arinago baten kalifikazioa ezartzea	2 (%7,69)	
		Bestelako ondorioak		1 (%0,17)
GUZTIRA		26	6	

Iturria: BJZren txostenak.

114. taula.

Akordioak betetzea 2016. eta 2017. urteetan

2016	Berehalakoak	Geroratuak
Akordio osoa betetzea	421	32
Akordioaren zati bat betetzea	6	2
Batere ez betetzea	0	2

2017	Berehalakoak	Geroratuak
Akordio osoa betetzea	399 (%81,76)	89 (%18,24)
Akordioaren zati bat betetzea	0 (%0)	3 (%100)
Batere ez betetzea	0 (%0)	1 (%100)

Iturria: BJJren txostenak.

6. AKORDIORIK GABE ITXITAKO ESPEDIENTEEI BURUZKO DATUAK

115. taula.

Akordiorik gabeko espedienteen kopurua, lurralde historikoen arabera, azken hiru urteetan

URTEA	Araba	%	Bizkaia	%	Gipuzkoa	%	GUZTIRA	Itxitakoen % bitartekaritzarekin
2013	48	%23	107	%20	48	%24	203	%22
2014	31	%20	133	%23	37	%22	201	%23
2015	33	%22	115	%22	38	%23	186	%22,5
2016	16	%13	86	%22	26	%28	128	%21,26
2017	27	%19	81	%20	23	%28	131	%21

Iturria: egileak egina.

116. taula.

Akordiorik ezaren arrazoiak hainbat urtetan

AKORDIORIK EZAREN ARRAZOIAK	2011
Egitateen bertsioak bat ez etortzea	%6
Asmo ekonomikoaren inguruko adostasunik eza	%21
Egitateak ez aitortzea	%8
Kalteak ordaintzeko bat-bateko ezintasuna	%3
Gatazkarekin zerikusirik ez duten beste pertsona batzuek esku hartzea	%1
Inputatuak bete ezin dituen uziak	%5
Akordio errealistak lortzeko ezintasuna	%3
Gatazka kroniko bihurtzea	%4
Gatazka berriak aldean artean	%3
Jarrera autoritarioak bitartekaritzan	%3
Alde batek galdu egin duela sentitzea	%2
Bitartekaritza prozesuan zehar interesak aldatzea	%2
Salaketa kentzea	%0
Letraduak defentsa-estrategia aldatzea	%11
Egitateak aitortu ez izana	%0

AKORDIORIK EZAREN ARRAZOIAK	2013	2014
Salatzaileak ez du bitartekaritza prozesuarekin jarraitu nahi	%25,62	%21,89
Salatuak ez du bitartekaritza prozesuarekin jarraitu nahi	%18,72	%22,39
Aldeetako batek ez du adostutakoa betetzen	%4,93	%6,47
Aldeek ez dituzte hasierako jarrerak aldatzen	%24,14	%30,35
BJJren erabakia, bitartekaritzarako baldintzak betetzen ez direlako	%6,9	%8,96
Aldeek ez dute nahi	%14,78	%4,48
Gatazka berriak aldean artean	%4,93	%5,47
GUZTIRA	203	201
	espedientetatik	espedientetatik

	2015	2016	2017
Materialak/ Ekonomikoak	70 (%37,63)	53 (%41,41)	61 (%46,56)
Etikoak	51 (%27,42)	47 (%36,72)	36 (%27,48)
Sanitarioak	1 (%0,54)	0 (%0)	2 (%1,53)
Sozialak	0 (%0)	0 (%0)	0 (%0)
Legalak/ prozesalak	7 (%3,76)	2 (%1,56)	4 (%3,05)
Jokaerari buruzkoak	50 (%26,88)	18 (%14,06)	23 (%17,56)
BJZk erabakita	7 (%3,76)	8 (%6,25)	5 (%3,82)
GUZTIRA	186	128	131

Iturria: BJJren txostenak.

2017an, arrazoi ekonomiko eta materialak bereizten dira; izan ere, kontzeptu horiei lotutako 61 kasuetatik 48k arrazoi ekonomikoak dute eta 13k materiala:

- Ekonomikoa: eragindako kalteengatik kalte-ordaina ordaintzea baztertzen denean.
- Materiala: egindako kalteak konpentsatzeko ondasun bat ematea edo bueltatzea baztertzen denean.

7. EUSKADIKO BJZ-K BJKN-RI HELARAZITAKO DATUAK 2016KO LEHEN SEIHILEKOA

117. taula.

Itxitako espedienteen ehunekoa

BARRUTI JUDIZIALA	Bideratutako espedienteak	Itxitako espedienteak	Espedienteak bitartekaritzarekin	% itxitakoak aintzat hartuta
Vitoria-Gasteiz	114	114	78	%68,5
Amurrio	1	0	0	%0
Bilbao	117	118	54	%46
Balmaseda	14	16	10	%62,5
Barakaldo	117	125	86	%69
Durango	17	25	14	%56
Gernika	25	26	15	%58
Getxo	69	71	40	%56
Donostia-San Sebastián	32	40	17	%42,5
Azpeitia	7	7	3	%43
Bergara	15	27	10	%37
Eibar	40	37	22	%59,5
Irun	1	1	1	%100
Tolosa	4	5	2	%40
GUZTIRA	573	612	352	--

Iturria: egileak egina.

118. taula.

Akordioen ehunekoa, barruti judizialen arabera

BARRUTI JUDIZIALA	Bideratutako espedienteak	Bideratutako akordioen %	Itxitako espedienteak	Itxitako akordioen %	Espedienteak bitartekaritzarekin	Bitartekaritzan adostutako akordioen %
Vitoria-Gasteiz	114	%32 (36)	114	%32	78	%46
Amurrio	1	%0 (0)	0	%0	0	%0
Bilbao	117	%38 (44)	118	%37	54	%82
Balmaseda	14	%43 (6)	16	%38	10	%60
Barakaldo	117	%67 (78)	125	%62	86	%91
Durango	17	%71 (12)	25	%48	14	%86
Gernika	25	%36 (9)	26	%35	15	%60
Getxo	69	%38 (26)	71	%37	40	%65
Donostia-San Sebastián	32	%31 (10)	40	%25	17	%59
Azpeitia	7	%29 (2)	7	%29	3	%67
Bergara	15	%33 (5)	27	%19	10	%50
Eibar	40	%40 (16)	37	%43	22	%73
Irun	1	%0 (0)	1	%0	1	%0
Tolosa	4	%50 (2)	5	%40	2	%100
GUZTIRA	573	%43 (246)	612	%40	352	%70

Iturria: egileak egina.

ARABAKO LURRALDE HISTORIKOA

119. taula.

Datu orokorrak, Arabako Lurralde Historikoari dagokionez

EPAITEGIAK	Hasieran amaitu gabe daudenak	Seihilekoan bideratutakoak	Seihilekoan itxitakoak	Bukaeran amaitu gabe daudenak	Bideratutako delitu ³³ larriak // ez hain larriak	
VITORIA-GASTEIZ	Auzialdiko 1. ZULUP	21	64	65	20	0 // 1
	Auzialdiko 2. ZULUP	0	20	16	4	1 // 8
	Auzialdiko 3. ZULUP	3	9	8	4	0 // 1
	Auzialdiko 4. ZULUP	8	16	19	5	0 // 8
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	0	1	1	0	0 // 2
	Probintzia Auzitegia	1	4	5	0	0//0
AMURRIO	Amurrioko 1. ZULUP	0	0	0	0	0 // 0
	Amurrioko 2. ZULUP	0	1	0	1	0 // 0
	Laudioko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
GUZTIRA	33	115	114	34	1 // 20	

Iturria: egileak egina.

120. taula.

Datu orokorrak, Arabako Lurralde Historikoari dagokionez. Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak

EPAITEGIAK	Informazio-saiorik gabe itxitakoak	Informazio-saioa eginda, prozesua hastea ekarri ez dutenak	Bitartekaritzarekin	Akordioarekin	Akordiorik gabe	
VITORIA-GASTEIZ	Auzialdiko 1. ZULUP	5	18	42	6	36
	Auzialdiko 2. ZULUP	0	3	12	10	2
	Auzialdiko 3. ZULUP	2	1	5	5	0
	Auzialdiko 4. ZULUP	1	5	13	12	1
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	0	0	1	0	1
	Probintzia Auzitegia	0	0	5	3	2
AMURRIO	Amurrioko 1. ZULUP	0	0	0	0	0
	Amurrioko 2. ZULUP	0	0	0	0	0
	Laudioko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
GUZTIRA	8	27	78	36	42	

Iturria: egileak egina.

³³ Espediente bat arau-hauste bati baino gehiagori buruzkoa izan daiteke.

121. taula.

Datu orokorrak, Arabako Lurralde Historikoari dagokionez. Prozesuaren emaitzak

EPAITEGIAK		Ekonomikoa edo materiala	Etorkizuneko ekintza	Egintzei uko egitea	Barkamenak	Testuinguruaren inguruko hausnarketa	Berriz ez egiteko konpromisoa	Mediku tratamendua
VITORIA-GASTEIZ	Auzialdiko 1. ZULUP	6	34	36	31	36	0	3
	Auzialdiko 2. ZULUP	5	11	0	10	10	0	1
	Auzialdiko 3. ZULUP	1	1	5	5	0	5	0
	Auzialdiko 4. ZULUP	5	0	12	10	0	0	0
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	1	1	1	1	1	0	0
	Probintzia Auzitegia	2	0	3	2	3	2	1
AMURRIO	Amurrioko 1. ZULUP	0	0	0	0	0	0	0
	Amurrioko 2. ZULUP	0	0	0	0	0	0	0
	Laudioko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA		20	47	57	59	50	7	5

Iturria: egileak egina.

122. taula.

Datu orokorrak, Arabako Lurralde Historikoari dagokionez. Adina eta aldeen arteko erlazioa

EPAITEGIAK		<30	31-60	61-90	>90	Harremana dago	Harremanik ez
VITORIA-GASTEIZ	Auzialdiko 1. ZULUP	23	16	2	1	40	24
	Auzialdiko 2. ZULUP	9	1	2	0	12	8
	Auzialdiko 3. ZULUP	3	1	1	0	3	6
	Auzialdiko 4. ZULUP	10	1	0	2	14	2
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	0	1	0	0	0	1
	Probintzia Auzitegia	4	0	1	0	4	0
AMURRIO	Amurrioko 1. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	Amurrioko 2. ZULUP	0	0	0	0	0	1
	Laudioko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA		49	20	6	3	73	42

Iturria: egileak egina.

BIZKAIKO LURRALDE HISTORIKOA

123. taula.

Datu orokorrak, Bizkaiko Lurralde Historikoari dagokionez

EPAITEGIAK	Hasieran amaitu gabe daudenak	Seihilekoan bideratutakoak	Seihilekoan itxitakoak	Bukaeran amaitu gabe daudenak	Bideratutako delitu ³⁴ larriak // ez hain larriak	
BILBAO	Instrukzioko 1. Epaitegia	8	47	52	3	0 // 1
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	2	13	11	4	0 // 0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	1	24	22	3	0 // 4
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Instrukzioko 6. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Instrukzioko 7. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Instrukzioko 8. Epaitegia	2	4	4	2	0 // 3
	Instrukzioko 9. Epaitegia	2	4	6	0	0 // 8
	Instrukzioko 10. Epaitegia	0	2	2	0	0 // 0
	Zigor arloko 1. Epaitegia	1	1	2	0	0 // 1
	Zigor arloko 2. Epaitegia	0	6	1	5	1 // 5
	Zigor arloko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Zigor arloko 4. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Zigor arloko 5. Epaitegia	4	9	12	1	0 // 10
	Zigor arloko 6. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Zigor arloko 7. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Probintzia Auzitegia, 1. atala	1	6	3	4	7 // 3
	Probintzia Auzitegia, 2. atala	3	1	3	1	4 // 1
	BALMASEDA	1. ZULUP	4	14	16	2
2. ZULUP		0	0	0	0	0 // 0
Gueñesko Bake Epaitegia		0	0	0	0	0 // 0
BAFAKALDO	1. ZULUP	21	63	73	11	0 // 8
	2. ZULUP	6	34	35	5	0 // 0
	3. ZULUP	0	6	4	2	0 // 1
	4. ZULUP	1	7	6	2	0 // 5
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	3	1	2	1 // 0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	2	4	6	0	0 // 4
	Abanto Zierbenako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Alonsotegiko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Santurtziko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
DURANGO	1. ZULUP	4	4	6	2	0 // 0
	2. ZULUP	0	1	0	1	0 // 0
	3. ZULUP	7	8	11	4	0 // 0
	4. ZULUP	3	4	6	1	0 // 0
	Amorebieta-Etxanoko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Areatzako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Berrizko Bake Epaitegia	1	0	1	0	0 // 0
	Dimako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Lemoako Bake Epaitegia	1	0	1	0	0 // 0
	Zaldibarko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
GERNIKA	1. ZULUP	1	2	1	2	0 // 1
	2. ZULUP	1	17	11	7	0 // 4
	3. ZULUP	9	5	13	1	0 // 0
	4. ZULUP	0	1	1	0	0 // 0
GETXO	1. ZULUP	6	21	25	2	0 // 3
	2. ZULUP	6	15	12	9	0 // 2
	3. ZULUP	3	3	4	2	0 // 2
	4. ZULUP	7	8	15	0	0 // 1
	5. ZULUP	1	10	5	6	0 // 4
	6. ZULUP	1	12	10	3	0 // 5
GUZTIRA	109	359	381	87	13 // 82	

Iturria: egileak egina.

³⁴ Espediente bat arau-hauste bati baino gehiagori buruzkoa izan daiteke.

124. taula.

Datu orokorrak, Bizkaiko Lurralde Historikoari dagokionez. Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak

EPAITEGIAK	Informazio-saiorik gabe itxitakoak	Informazio-saioa eginda, prozesua hastea ekarri ez dutenak	Bitartekaritzarekin	Akordioarekin	Akordiorik gabe	
BILBAO	Instrukzioko 1. Epaitegia	9	20	23	21	2
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	7	0	4	3	1
	Instrukzioko 4. Epaitegia	5	7	10	10	0
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 6. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 7. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 8. Epaitegia	0	3	1	1	0
	Instrukzioko 9. Epaitegia	0	3	3	2	1
	Instrukzioko 10. Epaitegia	0	1	1	1	0
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	1	1	0	1
	Zigor arloko 2. Epaitegia	0	0	1	1	0
	Zigor arloko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 4. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 5. Epaitegia	4	3	5	2	3
	Zigor arloko 6. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 7. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Probintzia Auzitegia, 1. atala	0	0	3	2	1
Probintzia Auzitegia, 2. atala	1	0	2	1	1	
BALMASEDA	1. ZULUP	2	4	10	6	4
	2. ZULUP	0	0	0	0	0
	Gueñesko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
BARAKALDO	1. ZULUP	9	20	44	36	8
	2. ZULUP	4	13	18	18	0
	3. ZULUP	0	0	4	4	0
	4. ZULUP	0	2	4	4	0
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	1	0	0	0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	1	1	4	4	0
	Abanto-Zierbenako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
	Alonsotegiko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
	Santurtziko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
DURANGO	1. ZULUP	0	1	5	5	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0
	3. ZULUP	2	5	4	3	1
	4. ZULUP	1	1	4	3	1
	Amorebieta-Etxanoko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
	Areatzako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
	Berrizko Bake Epaitegia	0	0	1	1	0
	Dimako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
	Lemoako Bake Epaitegia	1	0	0	0	0
Zaldibarko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	
GERNIKA	1. ZULUP	0	1	0	0	0
	2. ZULUP	3	2	6	4	2
	3. ZULUP	2	3	8	4	4
	4. ZULUP	0	0	1	1	0
GETXO	1. ZULUP	6	5	14	11	3
	2. ZULUP	3	3	6	2	4
	3. ZULUP	0	0	4	3	1
	4. ZULUP	5	1	9	5	4
	5. ZULUP	2	0	3	2	1
	6. ZULUP	4	2	4	3	1
GUZTIRA	71	103	210	175	48	

Iturria: egileak egina.

125. taula.

Datu orokorrak, Bizkaiko Lurralde Historikoari dagokionez. Prozesuaren emaitzak

EPAITEGIAK	Ekonomikoa, dirua itzultzea	Materiala, ondasuna entregatzea	Ekintza, komunitate lanak	Harremanari lotutakoa, jokabidea etorkizunean	Morala edo etikoa	Epaia betetzea edo aldatzea	
BILBAO	Instrukzioko 1. Epaitegia	5	3	2	11	20	19
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	1	0	2	1	3
	Instrukzioko 4. Epaitegia	1	0	0	9	8	10
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 6. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 7. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 8. Epaitegia	0	0	0	0	1	1
	Instrukzioko 9. Epaitegia	0	0	0	1	3	2
	Instrukzioko 10. Epaitegia	0	0	0	1	1	1
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	1	0	0	0	1	0
	Zigor arloko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 4. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 5. Epaitegia	2	0	0	1	2	2
	Zigor arloko 6. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 7. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Probintzia Auzitegia, 1. atala	1	0	0	1	2	2
	Probintzia Auzitegia, 2. atala	1	0	0	0	1	1
	BALMASEDA	1. ZULUP	1	0	2	7	6
2. ZULUP		0	0	0	0	0	0
Gueñesko Bake Epaitegia		0	0	0	0	0	0
BARAKALDO	1. ZULUP	5	1	5	30	20	36
	2. ZULUP	1	0	16	13	18	0
	3. ZULUP	2	0	1	4	3	4
	4. ZULUP	2	0	0	4	4	4
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	2	0	0	2	4	4
	Abanto Zierbenako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Alonsotegiko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Santurtziko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	1. ZULUP	1	0	0	2	2	4
DURANGO	2. ZULUP	0	0	0	0	1	0
	3. ZULUP	0	0	0	3	0	3
	4. ZULUP	0	0	0	3	3	3
	Amorebieta-Etxanoko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Areatzako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Berrizko Bake Epaitegia	1	1	0	1	0	1
	Dimako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Lemoako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zaldibarko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	GERNIKA	1. ZULUP	0	0	0	0	0
2. ZULUP		0	1	0	3	3	4
3. ZULUP		0	1	0	2	3	3
4. ZULUP		0	0	0	0	1	1
GETXO	1. ZULUP	2	0	0	8	8	11
	2. ZULUP	0	0	0	2	2	2
	3. ZULUP	0	0	0	1	1	1
	4. ZULUP	0	0	0	4	5	5
	5. ZULUP	0	0	0	2	2	2
	6. ZULUP	0	0	0	2	3	2
GUZTIRA	28	8	26	119	119	138	

Iturria: egileak egina.

126. taula.

Datu orokorrak, Bizkaiko Lurralde Historikoari dagokionez. Adina eta aldean arteko erlazioa

EPATEGIAK	<30	31-60	61-90	>90	Harremana dago	Harremanik ez	
BILBAO	Instrukzioko 1. Epaitegia	19	4	0	0	28	19
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	3	1	0	0	11	2
	Instrukzioko 4. Epaitegia	8	0	2	0	20	4
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 6. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 7. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 8. Epaitegia	1	0	0	0	3	1
	Instrukzioko 9. Epaitegia	2	0	0	1	4	0
	Instrukzioko 10. Epaitegia	1	0	0	0	1	1
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	1	0	0	1
	Zigor arloko 2. Epaitegia	1	0	0	0	3	3
	Zigor arloko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 4. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 5. Epaitegia	2	2	1	0	4	5
	Zigor arloko 6. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 7. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Probintzia Auzitegia, 1. atala	0	2	0	0	1	0
	Probintzia Auzitegia, 2. atala	0	1	0	2	4	2
BALMASEDA	1. ZULUP	6	4	0	0	11	3
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	Gueñesko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
BARAKALDO	1. ZULUP	28	13	3	0	56	7
	2. ZULUP	13	3	2	0	28	6
	3. ZULUP	3	1	0	0	6	0
	4. ZULUP	2	0	1	1	5	2
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	1	2
	Zigor arloko 2. Epaitegia	2	0	0	2	0	0
	Abanto Zierbenako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Alonsotegiko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Santurtziko Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	DURANGO	1. ZULUP	3	0	1	1	4
2. ZULUP		0	0	0	0	1	0
3. ZULUP		2	2	0	0	7	1
4. ZULUP		3	0	1	0	3	1
Amorebieta-Etxanoko Bake Epaitegia		0	0	0	0	0	0
Areatzako Bake Epaitegia		0	0	0	0	0	0
Berrizko Bake Epaitegia		0	0	0	1	0	0
Dimako Bake Epaitegia		0	0	0	0	0	0
Lemoako Bake Epaitegia		0	0	0	0	0	0
Zaldibarko Bake Epaitegia		0	0	0	0	0	0
GERNIKA	1. ZULUP	0	0	0	0	0	2
	2. ZULUP	3	3	0	0	17	0
	3. ZULUP	0	2	5	1	4	1
	4. ZULUP	1	0	0	0	0	1
GETXO	1. ZULUP	7	2	3	2	19	2
	2. ZULUP	2	1	1	2	13	2
	3. ZULUP	1	3	0	0	3	0
	4. ZULUP	5	1	2	1	0	0
	5. ZULUP	3	0	0	0	8	2
	6. ZULUP	2	2	0	0	9	3
GUZTIRA	123	47	23	14	274	73	

Iturria: egileak egina.

GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOA

127. taula.

Datu orokorrak, Gipuzkoako Lurralde Historikoari dagokionez

EPAITEGIAK		Hasieran amaitu gabe daudenak	Seihilekoan bideratutakoak	Seihilekoan itxitakoak	Bukaeran amaitu gabe daudenak	Bideratutako delitu ³⁵ larriak // ez hain larriak
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Instrukzioko 1. Epaitegia	1	0	1	0	0 // 0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	5	15	16	4	0 // 1
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	2	2	0	0 // 1
	Instrukzioko 4. Epaitegia	6	7	9	4	0 // 2
	Instrukzioko 5. Epaitegia	3	2	5	0	0 // 0
	Probintzia Auzitegia, 1. atala	3	6	7	2	6 // 0
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Zigor arloko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Zigor arloko 4. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Zigor arloko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
AZPEITIA	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	3	2	1	0 // 1
	Instrukzioko 2. Epaitegia	1	4	5	0	0 // 1
BERGARA	Instrukzioko 1. Epaitegia	4	4	7	1	0 // 0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	3	1	4	0	0 // 1
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	3	3	0	0 // 0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	7	7	13	1	0 // 0
EIBAR	Instrukzioko 1. Epaitegia	5	40	37	8	0 // 0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
IRUN	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	1	0	1	0 // 1
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	1	0	1	0	0 // 0
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
TOLOSA	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	2	2	0	0 // 0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	1	0	1	0 // 0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	2	1	3	0	0 // 0
	Alkizako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
	Astigarragako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0
Oiartzungo Bake Epaitegia	0	0	0	0	0 // 0	
GUZTIRA		41	99	117	23	6 // 8

Iturria: egileak egina.

³⁵ Espediente bat arau-hauste bati baino gehiagori buruzkoa izan daiteke.

128. taula.

Datu orokorrak, Gipuzkoako Lurralde Historikoari dagokionez. Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak

EPAITEGIAK		Informazio-saiorik gabe itxitakoak	Informazio-saioa eginda, prozesua hastea ekarri ez dutenak	Bitartekaritzarekin	Akordioarekin	Akordiorik gabe
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	1	0	1
	Instrukzioko 2. Epaitegia	3	8	5	4	1
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	0	2	1	1
	Instrukzioko 4. Epaitegia	4	1	4	3	1
	Instrukzioko 5. Epaitegia	2	0	3	2	1
	Probintzia Auzitegia, 1. atala	2	3	2	0	2
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 4. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0
	AZPEITIA	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	1	1	0
Instrukzioko 2. Epaitegia		1	2	2	2	0
BERGARA	Instrukzioko 1. Epaitegia	1	1	5	3	2
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	3	1	1	0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	2	1	1	0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	7	3	3	1	2
EIBAR	Instrukzioko 1. Epaitegia	10	5	22	16	6
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0
IRUN	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	0	0	1	0	1
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0
TOLOSA	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	1	0	1	1	0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	1	1	1	1	0
	Alkizako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
	Astigarragako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
	Oiartzungo Bake Epaitegia	0	0	0	0	0
GUZTIRA	32	30	56	36	19	

Iturria: egileak egina.

129. taula.

Datu orokorrak, Gipuzkoako Lurralde Historikoari dagokionez. Prozesuaren emaitzak

EPAITEGIAK		Ekonomikoa, dirua itzultzea	Materiala, ondasuna entregatzea	Ekintza, komunitate lanak	Harremanari lotutakoa, jokabidea etorkizunean	Morala edo etikoa	Epaia betetzea edo aldatzea
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	2	0	0	1	3	4
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	0	0	1	1	1
	Instrukzioko 4. Epaitegia	0	1	0	3	3	3
	Instrukzioko 5. Epaitegia	1	1	0	1	2	2
	Probintzia Auzitegia, 1. atala	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 4. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	AZPEITIA	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0
Instrukzioko 2. Epaitegia		1	0	0	2	2	2
BERGARA	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	3	3	3
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	1	0	1
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	0	0	1	0	1
	Instrukzioko 4. Epaitegia	0	0	0	1	0	1
EIBAR	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	4	0	9	9	12
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
IRUN	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
TOLOSA	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	1	1	1
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	0	0	0	1	1	1
	Alkizako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Astigarragako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Oiartzungo Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA		4	6	0	25	25	32

Iturria: egileak egina.

130. taula.

Datu orokorrak, Gipuzkoako Lurralde Historikoari dagokionez. Adina eta aldean arteko erlazioa

EPAITEGIAK		<30	31-60	61-90	>90	Harremana dago	Harremanik ez
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	1	0	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	3	2	0	0	12	3
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	1	0	1	2	0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	2	0	1	1	6	1
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	1	0	2	2	0
	Probintzia Auzitegia, 1. atala	0	1	0	1	5	1
	Zigor arloko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 4. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Zigor arloko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
AZPEITIA	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	1	3	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	1	1	0	0	4	0
BERGARA	Instrukzioko 1. Epaitegia	1	2	2	1	4	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	1	0	0	4	0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	1	0	0	3	0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	1	0	1	1	7	0
EIBAR	Instrukzioko 1. Epaitegia	12	7	3	0	37	3
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
IRUN	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	0	0	0	0	1	0
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	0	0	1	0	0	0
	Instrukzioko 5. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
TOLOSA	Instrukzioko 1. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Instrukzioko 2. Epaitegia	1	0	0	0	1	1
	Instrukzioko 3. Epaitegia	0	0	0	0	1	0
	Instrukzioko 4. Epaitegia	0	1	0	0	1	0
	Alkizako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Astigarragako Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
	Oiartzungo Bake Epaitegia	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA	21	18	8	9	93	9	

Iturria: egileak egina.

4. (eranskina)

**Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua
Familia-bitartekaritzari buruzko datu estatistiko
konparaketa. 2011tik 2017ra bitarteko urteak**



4. eranskina

Euskadiko Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua. Familia-bitartekaritzari buruzko datu estatistikoaren konparaketa. 2011tik 2017ra bitarteko urteak

FAMILIA ARLOA. Eskuratutako datuen laburpena:

1. Datu estatistikoek egiaztatzen dutenez, **lan handia egin da BJZren familia-bitartekaritza zabaltzeko**, familia arloko berariazko epaitegiak dituzten justizia-jauregiak ez ezik, hala nola Barakaldon, Bilbon, Donostian eta Gasteizen, gainerako barruti judizialeko epaitegi mistoetara ere. Lehenengo urte osoan (2011) 52 espediente bideratu ziren; 2012an 190 espediente berri bideratu ziren, eta gero, 2014an 446 eta 669 espediente 2017an; 2016. eta 2017. urteetan, igoera Araban nabaritu zen batez ere (133. eta 134. taulak). **Kasuen ia %99tan organo judizialak bideratzen du espedientea**, eta gainerako kasuetan salatzaileak eskatzen du bitartekaritza, 136. taulan ikus daitekeen moduan.
2. **Familia arloko epaitegiak dituzten barruti judizialek** (Barakaldo, Bilbo, Donostia eta Gasteiz) **bideratzen dituzte kasu gehienak**. Gainerakoetan, Durangon, Gernikan eta Tolosan bideratzen da kasuen ehuneko handiena; azken bi urteetan nabarmen jaitsi da deribazioa Balmasedan, Eibarren, Irunen eta Bergaran. Bestaldetik, Amurriok, Getxok eta Azpeitiak ia ez dute kasurik bideratzen auzitegi barruko familia-bitartekaritzara. Interesgarria izango litzateke alpatu epaitegietan izandako igoeren edo beherakaden arrazoiak ezagutzeko (133. taula).
3. Barruti judizial bereko **epaitegien arteko desberdintasunei** erreparatzen badiegu, 134. taulan ikus dezakegu batzuek bitartekaritza erabiltzaileei ematen zaien aukera moduan ezarri dutela, besteek, aldiz, inoiz ez dutela kontuan hartzen.
4. **2016an, gora egin zuten neurrien aldaketei buruzko espedienteen bideratzeak (135. taula):** kasu guztien %46, lehenago %34 gainditu ez arren. Horien atzetik dibortzio eta izatezko bikoteen haustura prozedurak datoz, seme-alabekiko neurriei dagokienez. **Epaia exekutatzean bideratzen diren kasuak gutxi dira**, 2017an, berriz ere, %7,32tara iritsi direla ematen duen arren.
5. **2017an itxitako espedienteen** kopurua, bideratutako berri guztiekin gehi aurreko urtean itxi gabe geratu zirenekin (778) batera konparatuta 643 da, **hau da, %82,7**.
6. Bitartekaritza prozesua **hasi gabe itxitako kasuei dagokienez (138. taula)**, areagotu egin dira azken urteetan, hala ere, deribazioen igoera nabarmenaren ondorioa da; hori, bestalde, ez da arazoa, kontua baita kasu asko bitartekaritzara bideratzea, sistema hori aldeei ezagutarazteko, une horretan bertan erabili nahi ez badute ere. Oro har, arrazoiak aldean erabakia izaten da, 2015ean “hasi gabe” asko (%17) letraduek bezeroen arteko akordioa aurkeztuta –bitartekaritza-zerbitzura jo beharrik gabe itxi ziren arren; datu hori 2017an %10,5 zen. Gainerako arrazoiak dagokienez, kasu gehienetan, salatzaileak bitartekaritza prozesuarekin ez jarraitzea erabakitzen du (%33,33).
7. Nabarmenak dira, zigor arloan bezala eta ondorio berberak aterata, **“hasi gabe” itxitako kasuetan igarotako denboraren luzapenak (espedientea bideratzen denetik itxi arte)**, hilabeteko epea gaintitzen denean; izan ere, horrelako kasuen ehunekoa 2016an %46 zen, eta “hasi gabe” itxi ziren kasuen ia %15ek gaintitu zuen bi hilabeteko epea. 2017an, geroago prozesua hasi gabe gisa itxi ziren kasuen %29k gaintitu zuen bi hilabeteko epea.
8. **“Bitartekaritzarekin itxitako” kasuen ehunekoa azken hiru urteetan guztien %40-42 zen;** espedientea bideratzen denetik prozesua hasi arte igarotako denbora ere (2017) **kasuen %11,8tan bi hilabete baino luzeagoa**

izan da (hau da, bitartekaritza prozesua burutzeko ezarritako epea baino luzeagoa). Denbora horrek hilabete bat baino laburragoa izan beharko luke, bitartekaritza prozesua burutzeko denbora uzteko (145. taula). **Prozesua hasten denetik itxi arte igarotako denbora (146. taula) bi hilabete horiek baino luzeagoa izan da kasuen %38tan** (azken bi urteetan); horrek esan nahi du kasuen %20 3-6 hilabetetan itxi zela 2017an.

9. **Bitartekaritza zuzena** egin zen kasuen ehuneko %85 izan zen 2015ean (144. taula), eta behera egin zuen 2016an eta **2017an** (%77 eta %74, hurrenez hurren). Izan ere, bitartekaritza modalitate hori gomendagarriena da familia arloan (ahal den guztietan), eta zeharkako bitartekaritza salbuespen moduan erabili beharko litzateke.
10. Euskadiko BJZk (2013. urtea eta 147. taula) bitartekaritza prozesua hastea ekarri zuten **espedienteen %53 "akordioarekin"** ixtea lortu zuen; **azken lau urtetik gainerakoetan**, "bitartekaritzarekin itxitako espedienteen" **batez bestekoa %46,5** izan zen, hau da, bideratutako kasu guztien %20 baino apur bat gehiago. Zalantzarik gabe, oso emaitza ona da, prozesu judizialaren fase horretan gatazka dagoeneko gogortu egin dela kontuan hartuta. 2017. urtea ona izan da zentzu horretan, kasuen ia %50etan lortu baita akordioa.
11. **Akordio gehienak familiarekin zerikusia duten gaie-tan lortzen dira, hau da, familiako gastuak antolatzea eta seme-alabekin pasatzen den denboraren banaketa.** Egonaldi eta komunikazio erregimenari dagokionez, 2017an, kasuen %22,42tan jorratu da eta mantenu-pentsioa %19,10etan. Akordioa ez lortzeko arrazoiak, bai 2016an, bai 2017an, adingabeekin pasatzen den denboraren banaketari lotutako desadostasunak izaten dira nagusiki, baita guraso-ahala erabiltzearen inguruko eta gastuak kuantifikatu eta banatzeko moduaren inguruko desadostasunak ere (148. taula).
12. **"Bitartekaritzarekin eta akordioarekin itxitako" espedienteen %60tan, emaitza epaitegira bidaltzen da hitzarmen arauemailearen bidez**, auzi prozesua adostasun prozesu bihurtuta.
13. 2015ean, bere kargura seme-alabak dituzten familiei dagokionez, Estatistikako Institutu Nazionalak EAeko epaitegietan tramitatutako kasuei buruz jaso zituen datuak aztertuta ikus dezakegu Gipuzkoan, gutxi gorabehera kasuen %31 bideratu zela, Bizkaian %28 eta Araban %15 (hala ere, azken horrek 2016an nabarmen gora egin zuen).
14. BJKNk estatuko gainerako eskualdeetan jasotako datuei erreparatzen badiegu (155. taula eta hurrengoak), EAEn kasu gutxiago bideratzen dira Katalunian eta Valentziako Erkidegoan baino, eta zigor arloan bezala, datuak ez datoz bat BJZren txostenetan adierazitakoekin, ez zenbaketa osoan, ez lurralde historikoen arabera. Hortaz, koordinazio hobea **behar da** arlo horretan, zerbitzuaren erabilera sustatzeaz gain, sistema judizialaren erabiltzaile gehienek familia arloko auzi-prozeduretan bitartekaritza prozesuan parte hartzeko edo gutxienez horri buruzko informazioa jasotzeko aukera izan dezaten, parte hartu nahi duten ala ez erabaki ahal izateko.

1. BIDERATUTAKO ESPEDIENTEEN DATU OROKORRAK, URTEEN ARABERA

131. taula.

EAEn urtean bideratutako espedienteen kopurua

URTEA	Hasieran amaitu gabe daudenak	Bideratutakoak	Itxitakoak	Bukaeran amaitu gabe daudenak
2011	0	52	39	13
2012	13	190	176	27
2013	27	308	268	67
2014	67	446	402	111
2015	111	623	630	104
2016	104	629	624	109
2017	109	669	643	135

Iturria: egileak egina.

132. taula.

Azken 5 urtean bideratutako espedienteen kopurua, lurralde historikoen arabera

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
2013	53	163	92
2014	39	283	124
2015	48	346	229
2016	138	297	194
2017	165	305	199

Iturria: egileak egina.

133. taula.

Kasuak bideratzen dituzten organo judizialak, barruti judizialen arabera

BARRUTI JUDIZIALA	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Vitoria-Gasteiz	%0	%29	%17	%9	%7,5	%22	%24,51
Amurrio	%0	%0	%0	%0	%0	%0	%0,15
Balmaseda	%2	%0	%1	%0,5	%0,5	%0	%0,3
Barakaldo	%25	%27	%20	%14,5	%20	%19	%15,55
Bilbao	%27	%20	%23	%40	%28	%24,5	%25,86
Durango	%17	%6	%5	%7	%6	%2	%2,1
Gernika	%0	%4	%3	%1	%1	%1	%1,35
Getxo	%0	%5	%1	%0,5	%0	%0,5	%0,45
Donostia-San Sebastián	%25	%8	%23	%21	%29	%26,25	%25,12
Eibar	%0	%0	%1	%0,5	%1,5	%0,25	%0,15
Irun	%0	%0	%4,5	%3	%0,5	%0,75	%0,75
Tolosa	%2	%0	%0,5	%2	%4	%2,75	%3,45
Bergara	%2	%0	%0	%0,5	%2	%0,75	%0,3
Azpeitia	%0	%1	%0	%0,5	%0	%0,25	%0
GUZTIRA	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100

Iturria: egileak egina.

134. taula.

Epaitegi bakoitzak bideratutako kasuak, lurralde historikoen eta epaitegien arabera**ARABAKO LURRALDE HISTORIKOA**

EPAITEGIAK		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017
VITORIA-GASTEIZ	Lehen Auzialdiko 4. Epaitegia (Familia)	0	25	26	9	80	79	65	%39,39
	Lehen Auzialdiko 8. Epaitegia (Familia)	0	31	27	30	116	59	99	%60
AMURRIO	1. ZULUP	0	0	0	0	0	0	0	%0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0	1	%0,61
GUZTIRA		0	56	53	39	48	138	165	%100

BIZKAIKO LURRALDE HISTORIKOA

EPAITEGIA		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017
BILBAO	Lehen Auzialdiko 5. Epaitegia (Familia)	12	26	57	73	91	111	120	%39,34
	Lehen Auzialdiko 6. Epaitegia (Familia)	0	4	14	103	81	34	49	%16,07
	Lehen Auzialdiko 14. Epaitegia (Familia)	2	7	0	3	2	9	4	%1,31
BALMASEDA	1. ZULUP	0	0	3	1	3	0	2	%0,66
	2. ZULUP	1	0	0	0	0	0	0	%0
BARAKALDO	Lehen Auzialdiko 5. Epaitegia (Familia)	13	52	61	65	127	119	104	%34,1
DURANGO	1. ZULUP	3	1	9	11	10	9	1	%0,33
	2. ZULUP	0	4	5	3	8	1	0	%0
	3. ZULUP	6	4	0	9	13	1	10	%3,28
	4. ZULUP	0	2	2	5	3	0	0	%0
	Zerbitzu Erkidea	0	1	0	2	1	2	3	%0,98
GERNIKA	1. ZULUP	0	1	0	3	1	0	0	%0
	2. ZULUP	0	1	3	0	6	6	5	%1,64
	3. ZULUP	0	0	0	0	0	0	1	%0,33
	4. ZULUP	0	1	5	2	0	0	2	%0,66
	5. ZULUP	0	2	1	1	0	0	0	%0
	Zerbitzu Erkidea	0	0	0	0	0	1	1	%0,33
GETXO	1. ZULUP	0	4	0	0	0	1	0	%0
	2. ZULUP	0	0	0	1	0	0	1	%0,33
	3. ZULUP	0	2	3	0	0	3	0	%0
	4. ZULUP	0	0	0	0	0	0	0	%0
	5. ZULUP	0	1	0	0	0	0	0	%0
	6. ZULUP	0	0	0	0	0	0	2	%0,66
	Zerbitzu Erkidea	0	0	0	1	0	0	0	%0
GUZTIRA		37	113	163	283	346	297	305	%100

GIPUZKOAKO LURRALDE HISTORIKOA

EPAITEGIA		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Lehen Auzialdiko 3. Epaitegia (Familia)	12	14	70	73	121	11	98	%49,25
	Lehen Auzialdiko 6. Epaitegia (Familia)	1	1	2	22	60	54	70	%35,18
AZPEITIA	1. ZULUP	0	1	0	0	0	1	0	%0
	2. ZULUP	0	0	0	2	0	0	0	%0
BERGARA	1. ZULUP	0	0	0	0	1	0	0	%0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0	0	%0
	3. ZULUP	1	0	0	3	5	4	2	%1,01
	4. ZULUP	0	0	0	0	5	1	0	%0
EIBAR	1. ZULUP	0	0	4	2	9	1	1	%0,5
	2. ZULUP	0	0	0	0	1	0	0	%0
IRUN	1. ZULUP	0	0	3	6	0	0	0	%0
	2. ZULUP	0	0	2	1	0	0	0	%0
	3. ZULUP	0	0	3	2	0	0	1	%0,5
	4. ZULUP	0	0	6	1	0	0	0	%0
	5. ZULUP	0	0	0	1	2	5	4	%2,01
	Betearazpenen Epaitegia	0	0	0	1	0	0	0	%0
TOLOSA	1. ZULUP	0	0	1	0	1	2	2	%1,01
	2. ZULUP	0	0	1	3	11	5	1	%0,5
	3. ZULUP	0	0	1	3	1	0	0	%0
	4. ZULUP	0	0	0	4	12	10	20	%10,05
GUZTIRA		14	16	92	124	229	194	199	%100

Iturria: egileak egina.

135. taula.

2013 eta 2017 bitartean bideratutako kasuen tipologia

TIPOLOGIA	2013	2014	2015	2016	2017
Banantzea	2,27	0,22	0,64	%0,95	%0,3
Dibortzioa	34,42	33,86	34,03	%25,6	%25,26
Izatezko bikotearen haustura/ Ezkontzaz kanpoko seme-alabentzako neurriak	20,13	24,89	22,15	%18,12	%21,23
Neurrien aldaketa	32,79	32,29	33,39	%46,1	%42,9
Epaia betearaztea	7,79	7,17	6,42	%5,56	%7,32
Desadostasuna guraso eginkizunen inguruan	0,65	0,9	0,8	--	--
Aitona-amonon eta biloben arteko harremana	1,95	0,67	1,77	--	--
Aparteko gastuak adieraztea	--	--	--	%1,11	%1,05
Hitzeko epaiketa	--	--	--	%2,07	%1,49
Borondatezko jurisdikzioa	--	--	--	%0,16	%0,45
Prozedura arrunta	--	--	--	%0,16	--
Seme-alabatasuna erreklamaztea	--	--	--	%0,16	--
GUZTIRA	%100	%100	%100	%100	%100

Iturria: egileak egina.

136. taula.

Bideratzeko ekimena 2015-2017 urteetan

NORK BIDERATUTA	2015	2016	2017
Organo judizialak	616 (%98,88)	619 (%98,41)	662 (%98,95)
Fiskaltzak	0 (%0)	0 (%0)	0 (%0)
Aldeek	Salatzaileak	7 (%1,11)	5 (%0,75)
	Salatuak	2 (%0,32)	1 (%0,16)
	Biek	3 (%0,48)	2 (%0,32)

Iturria: egileak egina.

2. ITXITAKO ESPEDIENTEEN DATUAK (hasi gabeak eta bitartekaritzarekin)

137. taula.

Itxitako espedienteak, lurralde historikoen arabera (2011-2017)

URTEA Itxitako espedienteak	Lurralde historikoa	Hasi gabe itxitakoak		Bitartekaritzarekin itxitakoak		Itxitakoak guztira
		Kopurua	%	Kopurua	%	
2011 39 espediente	Araba	0	%0	0	%0	0
	Bizkaia	5	%21	19	%79	24
	Gipuzkoa	2	%13	13	%87	15
	GUZTIRA	7	%18	32	%82	39
2012 176 espediente	Araba	11	%21	41	%79	52
	Bizkaia	35	%31	78	%69	113
	Gipuzkoa	1	%9	10	%91	11
	GUZTIRA	47	%27	129	%73	176
2013 268 espediente	Araba	19	%38	31	%62	50
	Bizkaia	49	%35	93	%65	142
	Gipuzkoa	31	%41	45	%59	76
	GUZTIRA	99	%37	169	%63	268
2014 402 espediente	Araba	11	%37	19	%63	30
	Bizkaia	110	%43	144	%57	254
	Gipuzkoa	68	%58	50	%42	118
	GUZTIRA	189	%47	213	%53	402
2015 630 espediente	Araba	13	%30	31	%70	44
	Bizkaia	209	%58	149	%42	358
	Gipuzkoa	160	%70	68	%29	228
	GUZTIRA	382	%58	248	%42	630
2016 624 espediente	Araba	62	%50,4	61	%49,59	123
	Bizkaia	157	%50,81	152	%49,19	309
	Gipuzkoa	144	%75	48	%25	192
	GUZTIRA	363	%58,17	261	%41,83	624
2017 643 espediente	Araba	79	(%47,31)	88	(%52,69)	167
	Bizkaia	158	(%54,86)	130	(%45,14)	288
	Gipuzkoa	141	(%75)	47	(%25)	188
	GUZTIRA	378	%58,79	265	%41,21	643

Iturria: egileak egina.

3. HASI GABE ITXI DIREN ESPEDIENTEEI BURUZKO DATUAK

138. taula.

Hasi gabe itxitako espedienteen kopuruari buruzko datuak, lurralde historikoen arabera, 2011-2017

URTEA	Lurralde historikoa	Hasi gabe itxitakoak	
2011 Itxitako 39 espedientetatik	Araba	0	%0
	Bizkaia	5	%21
	Gipuzkoa	2	%13
	GUZTIRA	7	%18
2012 Itxitako 176 espedientetatik	Araba	11	%21
	Bizkaia	35	%31
	Gipuzkoa	1	%9
	GUZTIRA	47	%27
2013 Itxitako 268 espedientetatik	Araba	19	%38
	Bizkaia	49	%35
	Gipuzkoa	31	%41
	GUZTIRA	99	%37

URTEA	Lurralde historikoa	Hasi gabe itxitakoak	
2014 Itxitako 402 espedientetatik	Araba	11	%37
	Bizkaia	110	%43
	Gipuzkoa	68	%58
	GUZTIRA	189	%47
2015 Itxitako 630 espedientetatik	Araba	13	%30
	Bizkaia	209	%58
	Gipuzkoa	160	%70
	GUZTIRA	382	%58
2016 Itxitako 624 espedientetatik	Araba	62	%50,4
	Bizkaia	157	%50,81
	Gipuzkoa	144	%75
	GUZTIRA	363	%58,17

4. ERANSKINA

URTEA	Lurralde historikoa	Hasi gabe itxitakoak	
2017 Itxitako 643 espedientetatik	Araba	79	%47,31
	Bizkaia	158	%54,86
	Gipuzkoa	141	%75
	GUZTIRA	378	%58,79

Iturria: egileak egina.

139. taula.

Prozesuak ez hasteko arrazoiak (2013-2015 bitarteko urteak)

BITARTEKARITZA EZ HASTEKO ARRAZOAIA	2013	2014	2015
Aldeetako bat ez aurkitzea	3,03	3,16	3,15
Aldeek edo letraduek hala erabakitzea	87,88	71,52	76,43
Balorazio profesionala	4,95	25,32	3,14
Bitartekaritza prozesuaren aurretik ados jartzea	4,14	--	17,28
GUZTIRA	%100	%100	%100

Iturria: egileak egina.

140. taula.

Datuen bilketa berria: prozesua ez hasteko arrazoiak. 2015eko eta 2017ko txostenen arteko konparaketa

			GUZTIRA 2015	GUZTIRA 2017
Aldeetako bat ez aurkitzea	Salatzailea		3 (%0,79)	8 (%2,12)
	Salatua		9 (%2,36)	7 (%1,85)
	Biak		--	2 (%0,53)
Aldeetako bat ez agertzea	Salatzailea	Informazio-saioa egin aurretik	14 (%3,66)	--
		Informazio-saioa egin ondoren	5 (%1,31)	--
	Salatua	Informazio-saioa egin aurretik	7 (%1,83)	--
		Informazio-saioa egin ondoren	6 (%1,57)	--
Aldeen erabakiz	Salatzaileak hala erabakita		108 (%28,27)	126 (%33,33)
	Salatuak hala erabakita		84 (%21,99)	79 (%20,9)
	Alde biek hala erabakita		58 (%15,18)	82 (%21,69)
	BJZren balorazioa		10 (%2,62)	14 (%3,7)
	Beste erakunde edo profesional batzuek hala erabakita		0 (%0)	8 (%2,12)
Bitartekaritza prozesuari ekin aurretik akordioa lortuta			66 (%17,28)	38 (%10,05)
BJZren eskumen-eremua gainditzea edo prozesu judizialean atzera egitea			12 (%3,14)	14 (%3,71)
			382	378

Iturria: egileak egina.

141. taula.

Espedientea bideratzen denetik hasi gabe itxi arte igarotako denborari buruzko datuak (2015. eta 2017. urteak)

	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		GUZTIRA	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
<hilabete bat	7	50	97	79	102	47	206	176 (%45,5)
1-2 hilabete	6	24	72	24	44	44	122	92 (%24,3)
2-3 hilabete	0	4	24	18	10	40	34	62 (%16,4)
3-6 hilabete	0	1	16	26	4	10	20	37 (%9,8)
> 6 hilabete	0	0	0	11	0	0	0	11 (%2,9)

Iturria: egileak egina.

142. taula.

Saio kopurua bitartekaritza hasi gabe itxitako kasuetan (2013-2017 bitarteko urteak)

SAIOAK	2013	2014	2015	2016	2017
Informazio-saioa gurasoekin	8	37			
Informazio-saioa gurasoekin eta abokatuekin	103	119			
Telefono bidezko informazio-saioa	14	4			
Informazio-saioa			144	256	308
Banakako saioa			21	29	88
GUZTIRA	125	160	165	285	396

Iturria: egileak egina.

4. BITARTEKARITZAREKIN ITXITAKO ESPEDIENTEEI BURUZKO DATUAK (akordioarekin zein akordiorik gabe)

143. taula.

Itxitako espedienteak, lurralde historikoen arabera (2011-2017)

URTEA	Lurralde Historikoa	Bitartekaritzarekin Itxitakoak	
		Kopurua	%
2011 Itxitako 39 espedientetatik	Araba	0	%0
	Bizkaia	19	%79
	Gipuzkoa	13	%87
	GUZTIRA	32	%82
2012 Itxitako 176 espedientetatik	Araba	41	%79
	Bizkaia	78	%69
	Gipuzkoa	10	%91
	GUZTIRA	129	%73
2013 Itxitako 268 espedientetatik	Araba	31	%62
	Bizkaia	93	%65
	Gipuzkoa	45	%59
	GUZTIRA	169	%63
2014 Itxitako 402 espedientetatik	Araba	19	%63
	Bizkaia	144	%57
	Gipuzkoa	50	%42
	GUZTIRA	213	%53

URTEA	Lurralde Historikoa	Bitartekaritzarekin Itxitakoak	
		Kopurua	%
2015 Itxitako 630 espedientetatik	Araba	31	%70
	Bizkaia	149	%42
	Gipuzkoa	68	%29
	GUZTIRA	248	%42
2016 Itxitako 624 espedientetatik	Araba	61	%50
	Bizkaia	152	%49
	Gipuzkoa	48	%25
	GUZTIRA	261	%42
2017 Itxitako 643 espedientetatik	Araba	88	%53
	Bizkaia	130	%45
	Gipuzkoa	47	%25
	GUZTIRA	265	%41

Iturria: egileak egina.

144. taula.

Itxitako espedienteetan egindako bitartekaritza mota (2013 eta 2017 bitarteko urteak)

BITARTEKARITZA MOTA	2013	2014	2015	2016	2017
Zuzena	%81,66	%91,55	%84,68	%77,01	%73,96
Zeharkakoa	%18,34	%18	%15,32	%22,99	%26,04
GUZTIRA	%100	%100	%100	%100	%100

Iturria: egileak egina.

145. taula.

Datuen bilketa berria: espedienteen bideratzen denetik bitartekaritza prozesua hasi arte igarotako denbora, 2015. eta 2017. Urteetarako itxitako espedienteetan, lurralde historikoen arabera

BIDERATZEA-PROZESUA HASTEA	Araba		Bizkaia		Gipuzkoa		GUZTIRA	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
<hilabete bat	9	66	39	53	17	10	65	129
1-2 hilabete	22	16	17	48	6	29	45	93
2-3 hilabete	0	3	9	16	1	4	10	23
3-6 hilabete	0	3	3	13	0	4	3	20
6 hilabetetik gora	0	0	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA	31	88	68	130	24	47	123	265

Iturria: egileak egina.

146. taula.

Bitartekaritza prozesua hasten denetik amaitu arte igarotzen den denbora, itxitako espedienteetan (2012 eta 2017 bitartean)

DENBORA (hastea → amaitzea)	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<hilabete bat	%49	%42	%45	%29	%35	%39
1-2 hilabete	%54	%33	%32	%33	%26	%23
2-3 hilabete	%11	%15	%12	%15	%18	%18
3-6 hilabete	%14	%5	%10	%22	%18	%16
6 hilabetetik gora	%1	%5	%1	%1	%3	%4
GUZTIRA	129	169	213	123	261	265
	espedientetarik	espedientetarik	espedientetarik	espedientetarik	espedientetarik	espedientetarik

Iturria: egileak egina.

5. AKORDIOAREKIN ITXITAKO ESPEDIENTEEI BURUZKO DATUAK

147. taula.

Akordioarekin amaitutako espedienteen kopurua, lurralde historikoen arabera (2011-2017)

URTEA	Lurralde Historikoa	Akordioak	
		Kopurua	%
2011 Bitartekaritzarekin itxitako 32 espedientetarik	Araba	0	%0
	Bizkaia	10	%53
	Gipuzkoa	4	%29
	GUZTIRA	14	%44
2012 Bitartekaritzarekin itxitako 129 espedientetarik	Araba	13	%32
	Bizkaia	38	%49
	Gipuzkoa	3	%30
	GUZTIRA	54	%42
2013 Bitartekaritzarekin itxitako 169 espedientetarik	Araba	17	%55
	Bizkaia	46	%49
	Gipuzkoa	26	%58
	GUZTIRA	89	%53
2014 Bitartekaritzarekin itxitako 213 espedientetarik	Araba	12	%63
	Bizkaia	67	%47
	Gipuzkoa	19	%38
	GUZTIRA	98	%46

URTEA	Lurralde Historikoa	Akordioak	
		Kopurua	%
2015 Bitartekaritzarekin itxitako 248 espedientetarik	Araba	13	%42
	Bizkaia	68	%46
	Gipuzkoa	24	%35
	GUZTIRA	105	%42
2016 Bitartekaritzarekin itxitako 261 espedientetarik	Araba	28	%46
	Bizkaia	78	%51
	Gipuzkoa	20	%42
	GUZTIRA	126	%48
2017 Bitartekaritzarekin itxitako 265 espedientetarik	Araba	49	%56
	Bizkaia	66	%51
	Gipuzkoa	16	%34
	GUZTIRA	131	%49,5

Iturria: egileak egina.

148. taula.

**Prozesuan landutako gaien buruzko datuak;
2013. eta 2014. urteak; eta datuen bilketa
berria 2015. eta 2017. urteei begira**

	2013	2014
Aurrebitartekaritza	%20,18	%20,07
Adingabeokoen igaro beharreko denboren banaketa	%17,68	%24,13
Familiaren etxebizitzaren erabileraren esleipena	%8,75	%16,24
Seme-alabei loturiko gastuen kuantifikazioa eta banaketa	%17,33	%14,39
Baterako ondasunak eta zorrak, eta horien banaketa	%16,07	%2,32
Bitartekaritza prozesuari amaiera ematea, negoziazioak eta akordioak sinatzea	%20,99	%22,85
GUZTIRA	%100	%100

2015	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
Gurasotasunari buruzko edukia (betebeharrak eta eskubideak)	15 (%28,3)	61 (%30,65)	16 (%22,86)	92 (%28,57)
Adingabeokoen igaro beharreko denboren banaketa	12 (%22,64)	59 (%29,65)	22 (%31,43)	93 (%28,88)
Familiaren etxebizitzaren erabileraren esleipena	5 (%9,43)	16 (%8,04)	5 (%7,14)	26 (%8,07)
Seme-alabei loturiko gastuen kuantifikazioa eta banaketa	12 (%22,64)	49 (%24,62)	23 (%32,86)	84 (%26,09)
Konpentsazio ekonomikoak (gurasoak)	0 (%0)	5 (%2,51)	1 (%1,43)	6 (%1,86)
Baterako ondasunak eta zorrak, eta horien banaketa	9 (%16,98)	9 (%4,52)	3 (%4,29)	21 (%6,52)
GUZTIRA	53	199	70	322

2017	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	GUZTIRA
Guraso-ahala erabiltzea	2 (%1,66)	50 (%15,58)	10 (%14,08)	62 (%12,09)
Zaintza nori dagokion erabakitzea	9 (%7,44)	51 (%15,89)	11 (%15,49)	71 (%13,84)
Bizitokia	0 (%0)	45 (%14,02)	6 (%8,45)	51 (%9,94)
Egonaldi eta komunikazioen erregimena	48 (%39,67)	54 (%16,82)	13 (%18,31)	115 (%22,42)
Familia-etxebizitzaren eta etxeko gauzen erabilera esleitzea	4 (%3,3)	15 (%4,67)	4 (%5,64)	23 (%4,49)
Mantenu-pentsioa	32 (%26,44)	55 (%17,13)	11 (%15,49)	98 (%19,1)
Aparteko gastuak	26 (%21,49)	39 (%12,15)	12 (%16,9)	77 (%15,01)
Familia-kargak	0 (%0)	7 (%2,18)	0 (%0)	7 (%1,36)
Ondarearen likidazioa	0 (%0)	5 (%1,56)	4 (%5,64)	9 (%1,75)
GUZTIRA	121	321	71	513

Iturria: BJZren txostenak.

149. taula.

**Saio kopurua akordioarekin itxitako
espedienteetan (2013. eta 2014. urteak)**

SAIOAK	2013	2014
Informazio-saioa gurasoekin bakarrik	36	19
Informazio-saioa gurasoekin eta abokatuekin	107	163
Telefono bidezko informazio-saioa	7	4
Hirugarrenak parte hartzen duten informazio-saioa	10	0
Banakako bitartekaritza-saioa gurasoekin	140	109
Abokatuekin harremanetan jartzea	224	369
Baterako bitartekaritza-saioa	183	210
GUZTIRA	707	874

Iturria: egileak egina.

6. AKORDIORIK GABE ITXITAKO ESPEDIENTEEI BURUZKO DATUAK

150. taula.

Akordiorik gabeko espedienteen kopurua, lurralde historikoen arabera

URTEA	Lurralde Historikoa	Akordiorik gabe Itxitakoak	
2011 Bitartekaritzarekin itxitako 32 espedientetatik	Araba	0	%0
	Bizkaia	9	%47
	Gipuzkoa	9	%71
	GUZTIRA	18	%18
2012 Bitartekaritzarekin itxitako 129 espedientetatik	Araba	28	%68
	Bizkaia	40	%51
	Gipuzkoa	7	%70
	GUZTIRA	75	%58
2013 Bitartekaritzarekin itxitako 169 espedientetatik	Araba	14	%45
	Bizkaia	47	%51
	Gipuzkoa	19	%42
	GUZTIRA	80	%47
2014 Bitartekaritzarekin itxitako 213 espedientetatik	Araba	7	%37
	Bizkaia	77	%53
	Gipuzkoa	31	%62
	GUZTIRA	115	%54

URTEA	Lurralde Historikoa	Akordiorik gabe Itxitakoak	
2015 Bitartekaritzarekin itxitako 248 espedientetatik	Araba	18	%58
	Bizkaia	81	%54
	Gipuzkoa	44	%65
	GUZTIRA	143	%58
2016 Bitartekaritzarekin itxitako 261 espedientetatik	Araba	33	%54
	Bizkaia	74	%49
	Gipuzkoa	27	%58
	GUZTIRA	135	%52
2017 Bitartekaritzarekin itxitako 265 espedientetatik	Araba	39	%44
	Bizkaia	64	%49
	Gipuzkoa	31	%66
	GUZTIRA	134	%50,6

Iturria: egileak egina.

151. taula.

Akordiorik ezaren arrazoiak (2013. eta 2014. urteak)

AKORDIORIK EZAREN ARRAZOIAK	2013	2014
Aldeen erabakia	%94	%94
BJZren erabakia, bitartekaritza prozesua hasteko baldintzak betetzen ez direlako	%3	%3
Gatazka berriak aldeen artean	%3	%3
GUZTIRA	%100	%100

Iturria: egileak egina.

152. taula.

Datuen bilketa berria: akordiorik ezaren arrazoiak 2015. eta 2017. urteetarako

2015	Kopurua
Gurasotasunari loturiko erantzukidetasuna gauzatzearen inguruko desadostasunak	28 (%17,39)
Adingabekoeekin igaro beharreko denboreen banaketari buruzko desadostasunak	52 (%32,3)
Familia-etxebizitzaren erabileraren esleipenaren inguruko desadostasunak	11 (%6,83)
Adingabeei loturiko gastuen kuantifikazioari eta banaketari buruzko desadostasunak	30 (%18,63)
Aldeen ekimenez	
Ezkontideen/izatezko bikotekideen arteko konpentsazio ekonomikoen inguruko desadostasunak	11 (%6,83)
Irabazpidezko edo baterako ondarearen inbentarioaren eta banaketaren inguruko desadostasunak	11 (%6,83)
Aldeetako bat prozesuaz ez arduratzea	10 (%6,21)
Aldeen letraduen zuzendaritzaren aholkuz	12 (%7,45)
Arrazoi pertsonala / etikoa	2 (%1,24)
Bitartekaritza prozesuaren arauak eta oinarriak ez betetzeagatik	2 (%1,24)
BJZren ekimenez	
Aldeek baliabide pertsonalik ez izatea, eta ondorioz, prozesuarekin jarraitu edo horretan parte hartu ezin izatea	3 (%1,86)
GUZTIRA	161

2017		Kopurua
Aldeen artean adostasunik eza, honako hauen inguruan:	Gurasotasunari loturiko erantzukidetasuna gauzatzea	20 (%11,7)
	Adingabeekin igaro beharreko denboren banaketa	78 (%45,61)
	Familia-etxebizitzaren erabilera esleitzea	21 (%12,28)
	Adingabeei loturiko gastuen kuantifikazioa	26 (%15,2)
	Bikotekideen arteko konpentsazio ekonomikoak	8 (%4,68)
BJZk hala erabakita	Irabazpidezko edo baterako ondarearen inbentarioa eta banaketa	7 (%4,09)
	Aldeetako bat prozesuaz ez arduratzea	5 (%2,92)
	Bitartekaritza prozesuaren arauak eta oinarriak ez betetzeagatik	0 (%0)
	Aldeek baliabide pertsonalik ez izatea, eta ondorioz, prozesuarekin jarraitu edo horretan parte hartu ezin izatea	6 (%3,51)
GUZTIRA		171

Iturria: BJZren txostenak.

153. taula.

Saio kopurua akordiorik gabe itxitako espedienteetan (2013. eta 2014. urteak)

SAIOAK	2013	2014
Informazio-saioa gurasoekin bakarrik	13	13
Informazio-saioa gurasoekin eta abokatuekin	147	214
Telefono bidezko informazio-saioa	28	12
Hirugarrenak parte hartzen duten informazio-saioa	6	5
Banakako bitartekaritza-saioa gurasoekin	111	102
Abokatuekin harremanetan jartzea	128	321

Iturria: BJZren txostenak.

154. taula.

Ebazpen judiziala akordioarekin itxitako espedienteetan, 2013. urtea³⁶

EBAZPEN JUDIZIALA	2013
Aurkeztutako hitzarmen arauemailea berresten duen epaia	59,57
Prozedura zibila artxibatzea	8,51
Aldeak prozeduran atzera egitea	10,64
Epaia zain	21,28
GUZTIRA	%100

Iturria: BJZren txostenak.

7. EUSKADIKO BJZ-K BJKN-RI HELARAZITAKO DATUAK 2016KO LEHEN SEIHILEKOA

155. taula.

Datu orokorrak barruti judizialen arabera

BARRUTI JUDIZIALA	Bideratutako espedienteen kopurua	Bideratutako akordioen %	Itxitako espedienteak	Itxitako akordioen %	Espedienteak bitartekaritzarekin	Akordioen % bitartekaritzan egon direnetan
Vitoria-Gasteiz	60	%20 (12)	47	%25,5	26	%46
Amurrio	0	%0 (0)	0	%0	0	%0
Bilbao	106	%23,5 (25)	96	%26	45	%55,5
Balmaseda	0	%0 (0)	0	%0	0	%0

³⁶ Gainerako urteei buruzko datuak ez daude jasota txostenetan.

4. ERANSKINA

BARRUTI JUDIZIALA	Bideratutako espedienteen kopurua	Bideratutako akordioen %	Itxitako espedienteak	Itxitako akordioen %	Espedienteak bitartekaritzarekin	Akordioen % bitartekaritzan egon direnetan
Barakaldo	77	%27,5 (21)	77	%27,5	36	%58
Durango	5	%20 (1)	9	%11	4	%25
Gernika	1	%0 (0)	2	%0	2	%0
Getxo	3	%33,5 (1)	2	%50	2	%50
Donostia-San Sebastián	96	%11,5 (11)	93	%12	25	%44
Azpeitia	0	%0 (0)	0	%0	0	%0
Bergara	0	%0 (0)	1	%0	0	%0
Eibar	0	%0 (0)	0	%0	0	%0
Irun	5	%0 (0)	2	%0	0	%0
Tolosa	14	%7 (1)	12	%8	5	%20
GUZTIRA	367	%20 (72)	341	%21	145	%50

Iturria: egileak egina.

156. taula.

Arabako Lurralde Historikoan bideratu eta itxi diren espedienteak

EPAITEGIA	Hasieran amaitu gabe daudenak	Seihilekoan bideratutakoak	Seihilekoan itxitakoak	Bukaeran amaitu gabe daudenak	
VITORIA-GASTEIZ	Familia arloko 4. Epaitegia	10	37	28	19
	Familia arloko 8. Epaitegia	10	23	19	14
AMURRIO	1. ZULUP	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0
GUZTIRA	20	60	47	33	

Iturria: egileak egina.

157. taula.

Bitartekaritzarekin zein bitartekarizarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak. Arabako Lurralde Historikoa

EPAITEGIA	Informazio-saiorik gabe itxitakoak	Informazio-saioa eginda, prozesua hastea ekarri ez dutenak	Bitartekaritzarekin	Akordioak	Akordiorik gabe	
VITORIA-GASTEIZ	Familia arloko 4. Epaitegia	5	8	15	7	8
	Familia arloko 8. Epaitegia	6	2	11	5	6
AMURRIO	1. ZULUP	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0
GUZTIRA	11	10	26	12	14	

Iturria: egileak egina.

158. taula.

Denborak eta tipologia. Arabako Lurralde Historikoa

EPAITEGIA	<2 hilabete	>2 hilabete	Banantzea-dibortzioa-haustura	Neurrien aldaketa	Exekuzioa	Beste batzuk	
VITORIA-GASTEIZ	Familia arloko 4. Epaitegia	8	7	9	1	3	2
	Familia arloko 8. Epaitegia	7	4	5	2	3	1
AMURRIO	1. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA	15	11	14	3	3	3	

Iturria: egileak egina.

159. taula.

**Bideratu eta itxi diren espedienteak.
Bizkaiko Lurralde Historikoa**

EPAITEGIA	Hasieran amaitu gabe daudenak	Seihilekoan bideratutakoak	Seihilekoan itxitakoak	Bukaeran amaitu gabe daudenak	
BILBAO	Familia arloko 5. Epaitegia	20	77	67	30
	Familia arloko 6. Epaitegia	8	22	25	5
	Familia arloko 14. Epaitegia	0	7	4	3
BALMASEDA	1. ZULUP	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0
BARAKALDO	Familia arloko 5. Epaitegia	20	77	77	20
DURANGO	1. ZULUP	4	4	5	3
	2. ZULUP	1	1	2	0
	3. ZULUP	1	0	1	0
	4. ZULUP	1	0	1	0
	Zerbitzu Erkidea	0	0	0	0
GERNIKA	1. ZULUP	0	0	0	0
	2. ZULUP	1	1	2	0
	4. ZULUP	0	0	0	0
	5. ZULUP	0	0	0	0
	Zerbitzu Erkidea	0	0	0	0
GETXO	1. ZULUP	0	1	0	1
	2. ZULUP	0	0	0	0
	3. ZULUP	0	2	2	0
	4. ZULUP	0	0	0	0
	5. ZULUP	0	0	0	0
Zerbitzu Erkidea	0	0	0	0	
GUZTIRA	56	192	186	62	

Iturria: egileak egina.

160. taula.

Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak. Bizkaiko Lurralde Historikoa

EPAITEGIA	Informazio-saiorik gabe itxitakoak	Informazio-saioa eginda, prozesua hastea ekarri ez dutenak	Bitartekaritzarekin	Akordioak	Akordiorik gabe	
BILBAO	Familia arloko 5. Epaitegia	12	20	35	20	15
	Familia arloko 6. Epaitegia	4	11	10	5	5
	Familia arloko 14. Epaitegia	4	0	0	0	0
BALMASEDA	1. ZULUP	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0
BARAKALDO	Familia arloko 5. Epaitegia	16	25	36	21	15
DURANGO	1. ZULUP	2	1	2	1	1
	2. ZULUP	1	1	1	0	1
	3. ZULUP	1	0	0	0	0
	4. ZULUP	0	0	1	0	1
	Zerbitzu Erkidea	0	0	0	0	0
GERNIKA	1. ZULUP	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	2	0	2
	4. ZULUP	0	0	0	0	0
	5. ZULUP	0	0	0	0	0
	Zerbitzu Erkidea	0	0	0	0	0
GETXO	1. ZULUP	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0
	3. ZULUP	0	0	2	1	1
	4. ZULUP	0	0	0	0	0
	5. ZULUP	0	0	0	0	0
Zerbitzu Erkidea	0	0	0	0	0	
GUZTIRA	40	58	89	48	41	

Iturria: egileak egina.

161. taula.

Denborak eta tipologia. Bizkaiko Lurralde Historikoa

EPAITEGIA		<2 hilabete	>2 hilabete	Banantzea-dibortzioa-haustura	Neurrien aldaketa	Exekuzioa	Beste batzuk
BILBAO	Familia arloko 5. Epaitegia	18	17	21	11	1	2
	Familia arloko 6. Epaitegia	4	6	7	2	1	0
	Familia arloko 14. Epaitegia	0	0	0	0	0	0
BALMASEDA	1. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0
BARAKALDO	Familia arloko 5. Epaitegia	27	9	25	11	0	0
DURANGO	1. ZULUP	0	2	2	0	0	0
	2. ZULUP	0	1	1	0	0	0
	3. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	4. ZULUP	0	1	0	1	0	0
	Zerbitzu Erkidea	0	0	0	0	0	0
GERNIKA	1. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	1	1	0	0	2	0
	4. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	5. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	Zerbitzu Erkidea	0	0	0	0	0	0
GETXO	1. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	3. ZULUP	2	0	2	0	0	0
	4. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	5. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	Zerbitzu Erkidea	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA		52	37	58	25	4	2

Iturria: egileak egina.

162. taula.

Bideratu eta itxi direnak. Gipuzkoako Lurralde Historikoa

EPAITEGIA		Hasieran amaitu gabe daudenak	Seihilekoan bideratutakoak	Seihilekoan itxitakoak	Bukaeran amaitu gabe daudenak
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Familia arloko 3. Epaitegia	19	69	67	21
	Familia arloko 6. Epaitegia	5	27	26	6
AZPEITIA	1. ZULUP	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0
BERGARA	1. ZULUP	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0
	3. ZULUP	1	0	1	0
	4. ZULUP	0	0	0	0
EIBAR	1. ZULUP	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0
IRUN	1. ZULUP	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0
	3. ZULUP	0	0	0	0
	4. ZULUP	0	0	0	0
	5. ZULUP	0	5	2	3
	Betearazpenen Epaitegia	0	0	0	0
TOLOSA	1. ZULUP	0	1	1	0
	2. ZULUP	1	5	5	1
	3. ZULUP	0	0	0	0
	4. ZULUP	2	8	6	4
GUZTIRA		28	115	108	35

Iturria: egileak egina.

163. taula.

Bitartekaritzarekin zein bitartekaritzarik gabe eta akordioarekin zein akordiorik gabe itxitakoak.
Gipuzkoako Lurralde Historikoa

EPAITEGIA		Informazio-saiorik gabe itxitakoak	Informazio-saioa eginda, prozesua hastea ekarri ez dutenak	Bitartekaritzarekin	Akordioak	Akordiorik gabe
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Familia arloko 3. Epaitegia	40	7	20	9	20
	Familia arloko 6. Epaitegia	19	2	5	2	3
AZPEITIA	1. ZULUP	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0
BERGARA	1. ZULUP	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0
	3. ZULUP	0	1	0	0	0
	4. ZULUP	0	0	0	0	0
EIBAR	1. ZULUP	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0
IRUN	1. ZULUP	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0
	3. ZULUP	0	0	0	0	0
	4. ZULUP	0	0	0	0	0
	5. ZULUP	1	1	0	0	0
	Betearazpenen Epaitegia	0	0	0	0	0
TOLOSA	1. ZULUP	0	1	0	0	0
	2. ZULUP	1	2	2	1	1
	3. ZULUP	0	0	0	0	0
	4. ZULUP	0	3	3	0	3
GUZTIRA		61	17	30	12	27

Iturria: egileak egina.

164. taula.

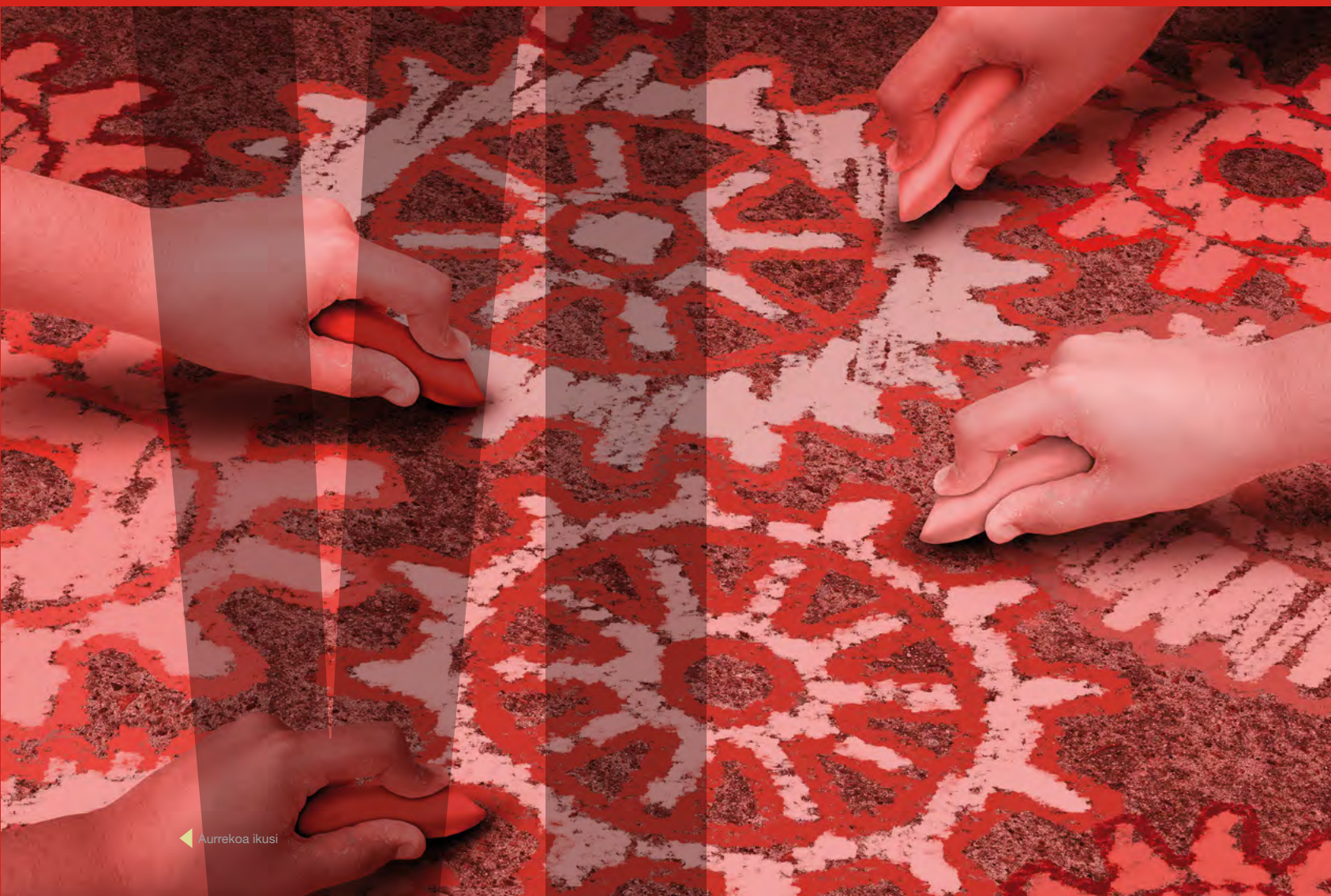
Denborak eta tipologia.
Gipuzkoako Lurralde Historikoa

EPAITEGIA		<2 hilabete	>2 hilabete	Banantzea-dibortzioa-haustura	Neurrien aldaketa	Exekuzioa	Beste batzuk
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	Familia arloko 3. Epaitegia	16	4	8	9	1	2
	Familia arloko 6. Epaitegia	4	1	2	3	0	0
AZPEITIA	1. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0
BERGARA	1. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	3. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	4. ZULUP	0	0	0	0	0	0
EIBAR	1. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0
IRUN	1. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	3. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	4. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	5. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	Betearazpenen Epaitegia	0	0	0	0	0	0
TOLOSA	1. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	2. ZULUP	1	1	1	1	0	0
	3. ZULUP	0	0	0	0	0	0
	4. ZULUP	1	2	2	1	0	0
GUZTIRA		22	8	13	14	1	2

Iturria: egileak egina.

5. (eranskina). c1

**Erabiltzaileei zuzendutako inkesta, norberak
betetzekoa**



5. eranskina. C1

Erabiltzaileei zuzendutako inkesta, norberak betetzekoa

1. NORBERAK BETETZEKO INKESTAREN DATU OROKORRAK

Helburuak

Arartekoak txosten honi begira prestatu duen galdetegia- ren zati orokorrak galdetegiko informazioa bidaltzen duen zerbitzu edo programari buruzko datuak jasotzen ditu, inkestatutako pertsonen adina, eta generoa, bitartekaritza prozesuaren bidez landu duten gatazka mota, prozesuaren iraupenari buruzko iritzia, nola ezagutu duten zerbitzu edo programa eta akordioa lortu duten ala ez.

Kontsultatutako galderen xehakapena

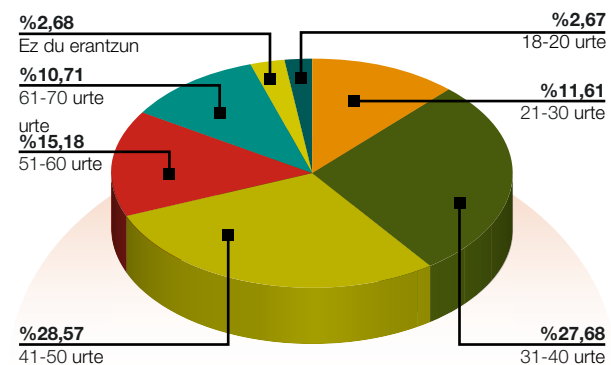
C1.1	Galdetegiak nondik jaso diren	Ehunekoak
1	Arartekoaren webgunea	%1
2	Euskadiko BIZ	%87,5
3	Barakaldoko Udala	%8
4	Portugaleteko Udala	%3,5
GUZTIRA	112 GALDETEGI	%100

Jasotako galdetegi ia-ia guztiak Euskadiko Bitartekaritza Ju- dizialeko Zerbitzutik etorri dira. Barakaldoko Udal Zerbitzutik jasotakoetatik 2 baino ezin dira zenbatu, bidalitako gaine- rakoak osatu gabe daudelako.

C1.2	Adina	Ehunekoak
1	<8 urte	%0,9
2	18-20	%2,67
3	21-30	%11,61
4	31-40	%27,68
5	41-50	%28,57
6	51-60	%15,18
7	61-70	%10,71
8	>71	%0
9	Erantzunik ez	%2,68
GUZTIRA	112 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

8. grafikoa. Idatzizko inkestaren parte-hartzaileen adina



Iturria: egileak egina.

5. ERANSKINA.C1

C1.3	Generoa	Ehunekoak
1	Emakumea	%42,86
2	Gizona	%55,36
3	Erantzunik ez	%1,78
GUZTIRA	112 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

Galdetegia bete duten gizonen kopurua emakumeena baino nabarmen handiagoa izan da.

C1.4	Gatazka mota	Ehunekoak
1	Familia arlokoa, BJZn auzitegi barrukotzat jotzeko modukoa, edo judizioz kanpoko udal zerbitzu edo programetan	%32,14
2	Zigor arlokoa; beste kontzeptu batean katalogatuta ez dauden gatazka motak, Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuak landu dituenak	%47,32
3	Auzokideen arteko gatazka; BJZk jorratuko duen prozedura penal bat ekar dezake, edo judizioz kanpoko bat, komunitarioko udal zerbitzuetan edo programetan lantzeko	%9,82
4	Komunitarioa, espazio publikoak	%0
5	Kontsumo arlokoa	%0
6	Eskolako	%0
7	Zibila	%0
8	Merkataritza	%0
9	Lan arloa	%0
10	Lonjak	%0
11	Beste batzuk (adiskidetasuna)	%1,79
12	Erantzunik ez	%8,93
GUZTIRA	112 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

Gatazka motari dagokionez, ehuneko handiena zigor arloko kasuei dagokie, batez ere, galdetegiak zigor arloko zein familia arloko BJZtik datozelako. Hala ere, badaude kasuak zigor arloko jurisdikzioan tramitatzen direnak, baina familia edo auzo arlokoak gatazkaren sorburuari dagokionez. Tartean dauden pertsonen gatazka mota hori adierazten dute, zigor arloa aipatu gabe. Azken hori baztertu egiten da kontzeptu gisa, eta familia arloarekin edo auzo-harremanekin zerikusirik ez duten erasoak, lapurretak, mehatxuak bezalako gaiekin erabiltzen da gehiago.

C1.5	Iraupen-denbora	Ehunekoak
1	<15 egun	%10,71
2	16-31 egun	%14,29
3	Hilabete bat eta egun bat-2 hilabete	%12,5
4	2 hilabete eta egun bat-3 hilabete	%17,86
5	3 hilabete eta egun bat-6 hilabete	%9,82
6	>6 hilabete eta egun bat	%0
7	Erantzunik ez	%31,25
8	Beste batzuk*	%3,57
GUZTIRA	112 GALDETEGI	%100

* "Beste batzuk" kategoriak "zuzena eta beharrezkoa" edo "denbora luzea, oso luze egin zait".

Iturria: egileak egina.

Inkestatutako pertsonen ia %10ek adierazi du bere kasuan prozesuak hiru hilabete eta egun bat baino gehiago iraun

zuela. BJZren jarduketa-protokoloarekin bat, bitartekaritza prozesuak gehienez ere bi hilabete iraun behar du, eta luzatzen bada, justifikatu egin behar da. Familia arloko bitartekaritza prozesuetan familia-bitartekaritzari buruzko euskal legean ezarritako muga lau hilabetekoa da, eta beste bi hilabetez luza daiteke, baina auzitegi barruko prozesuetan protokoloak ezarritako epea betetzen saiatzen da.

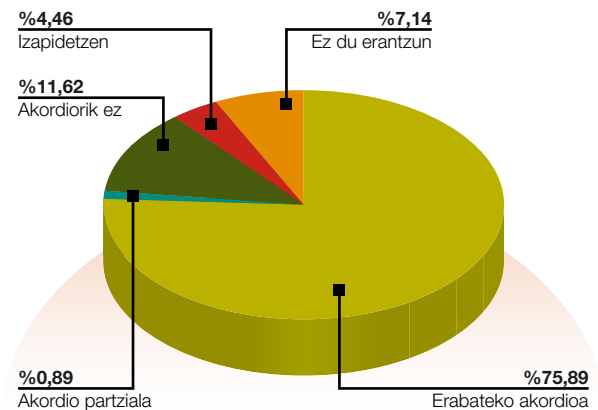
Esanguratsua da inkestan parte hartu dutenen %31k ez duela erantzun nahi. Baina ez dakigu haien espedientea oraindik izapidetzen ari den, inkestatuak datu hori gogoratzen ez duen ala iraupenak adierazitako epeak gainditu duen.

C1.6	Prozesuaren emaitza	Ehunekoak
1	Erabateko akordioa	%75,89
2	Akordio partziala	%0,89
3	Akordiorik gabe	%11,62
4	Izapidetzen	%4,46
5	Erantzunik ez	%7,14
GUZTIRA	112 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

9. grafikoa.

Prozesuaren emaitza inkestan parte hartzen duten pertsonentzat



Iturria: egileak egina.

Koadro honetan dagoen emaitza ez dator bat inkestaren azken zatian jasotakorekin, baliotzat %100, hau da, hasierako 112 galdetegiak aintzat hartzen dituelako (beste datua 105 galdetegi baliagarrietan oinarritzen da). Horrela, inkestatutako %75ek baino gehiagok erabateko akordioa edo akordio partziala lortu du; ehuneko hori txosten honetan ebaluatutako zerbitzu eta programetan jorratutako espedientee-tan lortutako akordio guztien parekoa da.

C1.7	Informazioa jasotzea	Ehunekoak
1	Epaitegiak bidalitako gutunaren bidez	%29,46
2	BJZren edo bitartekariaren bidez	%34,82
3	Udalak edo alkateak jakinarazita	%3,57
4	Lagunak eta senideak	%2,68
5	Zerbitzua inoiz erabili zuten pertsonak	%0,89
6	Abokatuak	%8,04
7	Gizarte laguntzailea, psikiatra eta abar	%4,46
8	Udaltzaingoa edo Ertzaintza	%1,79
9	Web, informazio-liburuxkak...	%0
10	Erantzunik ez	%14,29
GUZTIRA	112 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

Informazioa epaitegitik zuzenean, bitartekaritza-zerbitzuetik edo profesional batengandik (administrazioko langileak edo bitartekariak) jaso duten parte-hartzaileak batuz gero, lortzen den ehuneko guztien %64,28 da. Abokatuei dagokien %8,04 ere gehi daiteke, batzuetan, haiek jasotzen baitute BJZren lehenengo deia edo epaitegiaren jakinarazpena; azken finean, sorburuan tipologia bera dago. Hori dela eta, parte-hartzaileen %72,32k izan du bitartekaritzaren berri, epaitegiak bitartekaritza-espedita bideratzea erabaki duelako; horrek esan nahi du organo judizialek eginkizun berezia dutela bitartekaritza finkatzea eta gatazkak ebatzi eta kudeatzeko erabiltzea lortzeko. Gainerakoei dagokien ehunekoak %13,39 da (Udaltzaingoa edo Ertzaintza, gizarte-laguntzaileak, psikiatra eta familiako medikua, lagunak eta senideak, zerbitzua lehen erabili dutenak, alkatea), erantzunik nahi izan ez dutenak kenduz gero.

2. GALDETEGIAREN LEHENENGOA ZATIA. BITARTEKARITZAREN INGURUKO GOGOBETETASUNA

Helburuak

Inkestaren bigarren zatian jasotako galderak erabiltzaileen gogobetetze maila ebaluatzeko egiten dira, hain zuzen, bitartekaritza prozesua gatazketarako eta gatazken ezaugarrien ikuspuntutik tresna erabilgarria den jakiteko. **Jaso direnetatik 105 galdetegi hartu dira baliagarritzat.**

9 galdera egin dira, eta erantzunetatik ondorioztatzen da, oro har, parte-hartzaileen iritziz bitartekaritza gatazkak ebatzeko tresna egokia dela eta laguntzen diela tirabirak edo istiluak dituzten pertsonen akordioetara iristen.

C1.8	Zure ustez, bitartekaritza bide baliagarria da arazoak edo gatazkak kudeatu eta konpontzeko?	Ehunekoak
1	Batere ados ez	%0
2	Ez oso ados	%0
3	Gutxi	%5,71
4	Ados	%11,43
5	Guztiz ados	%81,91
6	Erantzunik ez	%0,95
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

C1.9	Zure ustez, bitartekaritza tirabirak eta/edo liskarrak dituzten pertsonen arteko akordioak lortzea ahalbidetzen duen prozesua da?	Ehunekoak
1	Batere ados ez	%0
2	Ez oso ados	%0
3	Gutxi	%5,71
4	Ados	%24,76
5	Guztiz ados	%69,53
6	Erantzunik ez	%0
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

C1.10	Zer deritzozu informazio-saioan jasotako informazioari?	Ehunekoak
1	Nahiko eskasa	%0
2	Eskasa	%0,95
3	Gutxi	%2,86
4	Nahiko osatua	%15,24
5	Oso-osoa	%80,95
6	Erantzunik ez	%0
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

C1.11	Prozesu osoan zehar argi izan zenuen bitartekaritzan parte hartzea (prozesua hastea, jarraitzea eta, hala badagokio, akordioak lortzea) borondatezkoa dela?	Ehunekoak
1	Ez zen batere argi	%0
2	Ez zen oso argi	%2,86
3	Gutxi	%5,71
4	Argi zen	%6,67
5	Oso argi zen	%84,76
6	Erantzunik ez	%0
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

C1.12	Konfiantza duzu bitartekaritza-saioetan esaten dena konfidentziala dela?	Ehunekoak
1	Ez dut konfiantzarik	%0,95
2	Konfiantza gutxi	%0
3	Batzuetan bat, beste batzuetan ez	%0,95
4	Nahikoa konfiantza dut	%10,48
5	Konfiantza osoa dut	%87,62
6	Erantzunik ez	%0
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

Aurreko galderak agerian uzten dute bitartekaritza prozesuan parte hartu eta galdetegi bete zutenek prozesuaren ezaugarri buruz behar bezalako informazioa jaso zutela bitartekariengandik, eta ezaugarri horiek –bereziki, borondatezko-tasuna eta konfidentziasuna– bete egin zirela egindako saioetan.

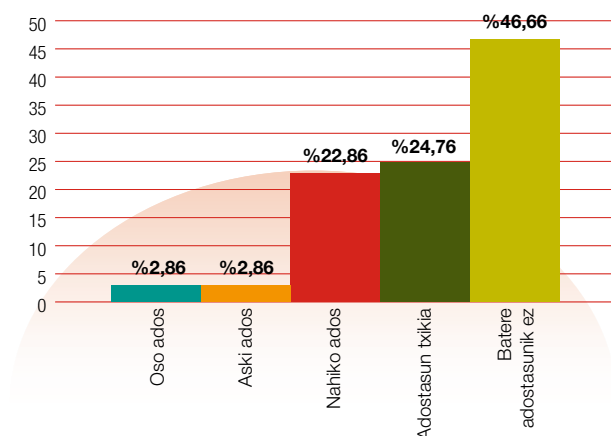
C1.13	Zure ustez, egia da bitartekaritzan "guztiekin irabazten dutela"?	Ehunekoak
1	Batere ados ez	%2,86
2	Ez oso ados	%2,86
3	Nahiko ados	%22,86
4	Ados	%24,76
5	Guztiz ados	%46,66
6	Erantzunik ez	%0
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

10. grafikoa.

Bitartekaritza prozesuan alde guztiek irabazten dutelako ideari buruzko kontsulta

Uste al duzu egia dela bitartekaritzan "denek irabazten dutela"?



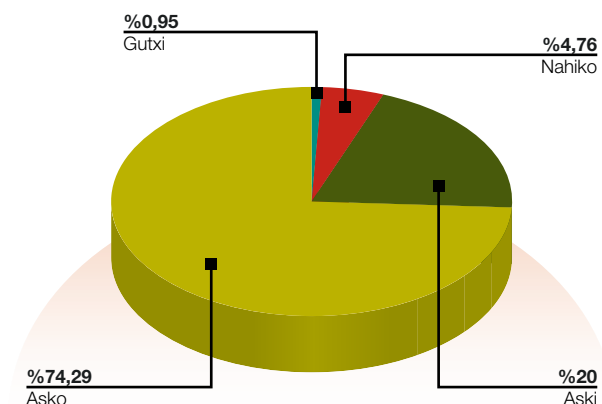
Iturria: egileak egina.

C1.14	Gomendatuko zenioke bitartekaritza gatazka duen pertsona bati?	Ehunekoak
1	Batere ez	%0
2	Oso gutxi	%0,95
3	Gutxi	%4,76
4	Nahikoa	%20
5	Asko	%74,29
6	Erantzunik ez	%0
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

11. grafikoa.

Inkestan parte hartzen dutenek bitartekaritza gomendatuko luketen galderari emandako erantzunen emaitza



Iturria: egileak egina.

Ikus dezakegunez, inkestatuen ia %75ek zalantzarik gabe gomendatuko lieke senide eta lagunei gatazka egoeran bitartekaritza jotzea. Hala ere, C1.13 galdera, bitartekaritza prozesuan alde guztiek "irabazten" dutela uste duten galdetzen bazeaie, %50ek baino gutxiagok ematen du baiezko biribila. *A posteriori*, 8. galderan, haien esperientzian bitartekaritza prozesuaren eragina nolakoa izan den galderari heren batek ez dio erantzun edo bitartekaritza prozesuak beren bizitza hobetzen zeozer edo gutxi lagundu diela edo ez diela batere lagundu esan du.

C1.15	Bitartekaritzak lagundu al dizu zure bizitza hobetzen, zentzu positiboan?	Ehunekoak
1	Batere ez	%2,86
2	Oso gutxi	%3,81
3	Apur bat	%23,81
4	Nahikoa	%23,81
5	Asko	%42,86
6	Erantzunik ez	%2,86
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

Kontu horri dagokionez, erantzun zabalagoa emateko –zergatia azaltzeko– aukera eman zen, eta 157 erantzunetatik honako ondorio nagusi hauek ateratu daitezke:

2 edo 3 erantzun dutenek honela arrazoitu dute erantzuna:

- Gatazka ez da ebatzi.
- Arazoaren zati bat bakarrik konpondu da, baina gauza batzuk konpondu gabe geratu dira.
- Ezin da bitartekaritzaren bidez ebatzi.
- Oraindik izapidean dago.

4 edo 5 erantzun dutenek honela arrazoitu dute erantzuna:

- Izan zuten arazoa konpondu egin da.

- Lasaitasuna eta bakea berreskuratu dute.
- Aldeen arteko harremana hobetu egin da.
- Hobetu egin da komunikatzeko eta elkar ulertzeko gaitasuna.
- Beste aldeari entzutea, hausnarketa egitea eta bere lekuan jartzea ahalbidetu du.
- Entzuten, arreta ematen zaiela eta beren iritzia aintzat hartzen dela sentitu dute.
- Ez da iritsi epaiketara, peritu-frogetara edo taldeen frogetara.
- Denbora aurreztu dute, baita estualdiak saihestu ere.
- Zalantzak argitu eta orientazioa eman zaie.
- Beste aldearekin topatzea saihestu da.
- Etapa bat itxi egin dute elkarrizketan oinarritutako konponbidearen bidez.

Jatorrizko galdetegia C1.16	Kontrol-kodea	1-5	Zergatik uste duzu bitartekaritzak zure bizitza hobetzen lagundu dizula? (1. Ezer ere ez / 2. Gutxi / 3. Apur bat / 4. Nahiko / 5. Asko)
1/112	Cc101	4	Fatxada konpontzea ezinbestekoa baitzen jabeen erkidegoarentzat. Igogailua jartzea ere adostu da
3/112	Cc102	5	Beste aldearekiko harremana hobetu egin da, baita bitartekaritzan jorratu diren beste gaiak ere
4/112	Cc103	5	Arazoak desagertu egin dira eta harreman hobea daukat aukidearen
5/112	Cc104	5	Arazoa konpondu egin da
6/112	Cc105	5	Beste pertsonari entzun behar diozu, eta egitateak hobeto ebaluatu
7/112	Cc106	5	Zuk zeuk bakarrik ikusi ezin dituzun kontuen inguruan hausnarrarazten dizu
8/112	Cc107	5	Nola sentitu nintzen, nire arazoa kontatzeko aukera izan nuen eta berak ulertu zidan; lasaitu ninduen eta lagundu zidan (bitartekariak)
9/112	Cc108	5	Ez nuen gatazka izan nuen pertsona berriz ikusi behar
12/112	Cc109	2	Bitartekaritza prozesua ezin baitzen burutu
13/112	Cc110	4	Gatazka konpontzen lagundu didatelako
15/112	Cc111	5	Uste dut pertsona moduan hazten zarela, gauzak ondo egiten dituzunean
16/112	Cc112	5	Bitartekaritzan zure zalantzak argitzen eta orientabideak ematen dizkizute
18/112	Cc113	4	Beste aldearekiko komunikazioa hobetu egin da eta gure akatsetatik ikasi dugu
19/112	Cc114	4	Elkar ulertzen lagundu digu
21/112	Cc115	5	Nire alabarekin denbora gehiago igarotzea lortzen laguntzen ari zait
22/112	Cc116	4	Nire bikotekide ohiarekin komunikatzeko bidea eman didalako, eta nire alabak lasaiago eta erosoago daude orain
27/112	Cc117	5	Gatazka auzitegiara jo beharrik gabe konpondu delako
28/112	Cc118	4	Bestea hobeto ezagutu dut
29/112	Cc119	5	Gatazka etapa hori aldeen arteko borondatezko akordio bidez itxi egin genuelako
31/112	Cc120	4	Beste pertsona batekin bizi ari naizen egoeraz kanpo hitz egiteko aukera eman dit
33/112	Cc121	5	Epaiketa desatsegina saihestu du
34/112	Cc123	5	Gatazka itxi
36/112	Cc124	5	Nire jokabidea zuzentzeko eta barkamena eskatzeko aukera eman dit
41/112	Cc125	5	Hausnartzera behartzen duelako
43/112	Cc126	4	Auzibidera jo behar ez dugulako
47/112	Cc127	5	Ez bainuen horren berri
48/112	Cc128	4	Arazoa konpondu egiten da, eta berriz gerta ez dadin saiatzten da
51/112	Cc129	5	Nire iritzia adierazteko aukera eman didalako, eta aintzat hartu da nik esandakoa
52/112	Cc130	5	Bitartekaritzari esker, nire alabak dagoeneko ez du auzitegiara jo behar, eta familia bakean bizi da berriz ere
53/112	Cc131	5	Bertsioak ezagutu baino lehen epaitu gabe entzuteko eta entzuna izateko aukera eman digulako, baita huts egin dugula onartzeko eta gatazka azkar konpontzeko aukera ere
54/112	Cc132	5	Bitartekaritzaren bidez larriago bihur zitekeen gatazka bat konpondu ahal izan nuelako
55/112	Cc133	5	Arazoak modu errazagoan konpondu nituelako, eta beste pertsonekin bakean egotea ahalbidetzen duelako
56/112	Cc134	5	Lasaitasuna berreskuratu dudalako
58/112	Cc135	3	Dagoen arazoa konpontzen saiatzten ari delako
64/112	Cc136	4	Buruhausteak saihestu ditudalako
65/112	Cc137	4	Hobetzen saiatzeko lagungarria da
66/112	Cc138	3	Akordio batzuk lortu ditugu, baina gai batzuk konpondu gabe geratu dira
67/112	Cc139	3	Oraindik izapidean dago; momentuz ezin dut baietz esan
68/112	Cc140	3	Arazoa bitartekaritza kanpo geratzen delako
70/112	Cc141	4	Egoera konpontzeko aukera ematen duelako

Jatorrizko galdetegia C1.16	Kontrol-kodea	1-5	Zergatik uste duzu bitartekaritzak zure bizitza hobetzen lagundu dizula? (1. Ezer ere ez / 2. Gutxi / 3. Apur bat / 4. Nahiko / 5. Asko)
72/112	Cc142	5	Liskarrak konpontzen, gastuak saihesten eta prozesuak bizkortzen dituelako
73/112	Cc143	5	Horrela lasaiago eta bakean bizi daitekeelako
75/112	Cc144	3	Adostasunik ezaren ondoriozko tentsioa neurri batean jaitsi delako
77/112	Cc145	3	Hitz egitean gure jarrerak hurbildu ditugulako
78/112	Cc146	5	Nire semea hobeto egongo denez, ni ere hobeto
79/112	Cc147	5	Lehen ez nituen ikusten orain ikus ditzakedan gauzak
81/112	Cc148	3	Ez baitut lortu gatazkan sartuta dagoen beste pertsonarengandik urruntzea. Egoera ikaragarriaren zati bat bakarrik konpondu da, asko eskertzen dut zerbitzua, baina ez dago bere esku, baizik eta tartean dagoen beste aldearen borondatearen menpe
87/112	Cc149	2	Bitartekaritzak laguntzen du akordio batera iristen, baina ez du laguntzen prozesuaren ondorio diren arazo pertsonalak jasaten; baliteke arazo horiek prozesuaren protagonista diren pertsonengan oso sustraituta egotea. Bileretan parte hartzea inoiz ez da atsegina
88/112	Cc150	4	Prozesu judiziala ahalik eta modu onenean konpondu dudalako, hau da, alde biak ados jarrita
90/112	Cc151	5	Denbora aurrezten du, baita estualdiak saihestu ere.
94/112	Cc152	5	Oraindik goiz da esateko. Hemendik aurrera hobetzea espero dut
96/112	Cc153	5	Gatazka konpontzen laguntzen du
97/112	Cc154	5	Lortu egin da gatazka konpontzea
98/112	Cc155	5	Gauzak ondo pentsatzen lagundu digu
103/112	Cc156	3	Nire kasuarekin auzibidera jotzea saihestu nahi nuelako
104/112	Cc157	5	Familia gatazka batean lagungarria izan delako

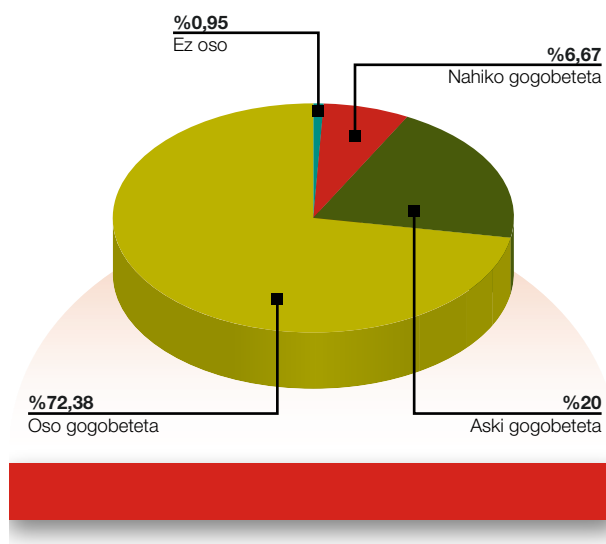
Iturria: egileak egina.

C1.17	Mesedez, zein da zure gogobetetze maila orokorra bitartekaritza prozesuarekiko?	Ehunekoa
1	Ez nago batere pozik	%0
2	Ez oso pozik	%0,95
3	Nahiko pozik	%6,67
4	Pozik	%20
5	Oso pozik	%72,38
6	Erantzunik ez	%0
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

12. grafikoa.

Prozesuaren emaitza erabiltzaileei zuzendutako inkestan



Iturria: egileak egina.

Zalantzarik gabe, bederatzigarren galderaren ondorioa kontsultatutako pertsonen gogobetetasuna da –erabatekoa edo nahikoa– bitartekaritza prozesuan parte-hartzearekin. Datu hori neurri handiagoan aintzat hartzeko modukoa izango litzateke, inkestetan bitartekaritza zerbitzu publiko desberdinen erabiltzaile guztiek parte hartuz gero, prozesua akordioarekin edo akordiorik gabe amaitu duten kontuan hartu gabe.

3. GALDETEGIAREN BIGARREN ZATIA. BITARTEKARIAREN JARDUTEAREN INGURUKO GOGOBEETASUNA

Helburuak

Inkestaren bigarren zati honetako galderen helburua erabiltzaileek prozesuan lagundu dizkieten bitartekarien jarduketarekin duten gogobetetasun maila neurtzea da. 11 galdera egiten dira, honako hauek aipatzen dituztenak: batzuetan, enpatia, entzute aktiboa eta bitartekariaren jarrera aldeekiko; beste batzuetan, hirugarrenak bitartekaritza prozesuari dagozkion printzipioak betetzea; eta azkenik, bitartekariak gatazka kudeatzeko eta aldeak eztabaidaren konponbide pozgarri baterantz gidatzeko duen lanbide-gaitasuna.

Oro har, erabiltzaileak “oso pozik” agertu dira bitartekarien jarduketarekin: %86 baino gehiago. Ondoko galderetan, “nahiko pozik” kalifikazioa aukeratu duten parte-hartzaileen ehunekoa %6 igotzen da:

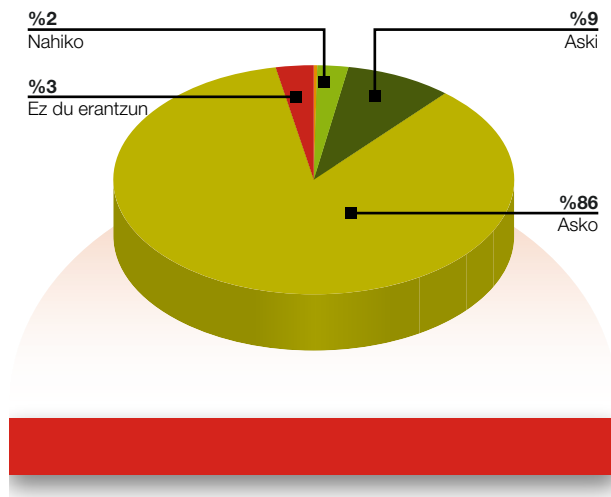
- Laguntza eman zizuten, ez seguru edo emozionalki sentibera sentitu zinen unetan?
- Lagundu zizueten hobeto komunikatzen?
- Une zailak behar bezala bideratu zituzten?

C1.18	1. Batere ez	2. Oso gutxi	3. Gutxi	4. Nahikoa	5. Asko	6. Erantzunik ez
Bitartekarien jokabidea profesionala zen?	%0	%0	%0	%3,81	%96,19	%0
Atseginak izan ziren?	%0	%0	%0,95	%2,86	%94,29	%1,9
Argi eta erraz ulertzeko moduan hitz egiten zuten?	%0	%0	%0,95	%5,71	%92,39	%0,95
Arretaz entzuten zuten?	%0	%0	%0,95	%2,86	%94,29	%1,9
Kontuan izan zuten esaten ari zirena?	%0	%0	%1,9	%8,57	%88,58	%0,95
Eutsi egin al zieten neutraltasun, inpartzialtasun eta konfidentzialtasunaren printzipioei?	%0	%0	%1,9	%9,52	%86,66	%1,9
Laguntza eman zizuten, ez seguru edo emozionalki sentibera sentitu zinen unetan?	%0	%0	%5,71	%11,43	%76,19	%6,66
Gatazken beste alderdi batzuk, lehenago ikusi ez zenituenak, ulertarazi zizkizuten?	%0,95	%0	%1,9	%15,25	%80	%1,9
Lagundu zizueten hobeto komunikatzen?	%1,9	%0	%5,71	%15,24	%72,38	%4,76
Une zailak behar bezala bideratu zituzten?	%0,95	%0	%5,71	%10,48	%77,15	%5,71
Konprenitzen zizutela eta haien babesa zenuela sentiarazi zizuten?	%0	%0	%2,86	%8,57	%82,86	%5,71
GUZTIZKO BATEZ BESTEKOAK	%0,5	%0	%2,5	%8,5	%85,5	%3

Iturria: egileak egina.

13. grafikoa.

Erabiltzaileak bitartekariarekin duen gogobetetasun maila



Iturria: egileak egina.

4. GALDETEGIAREN HIRUGARRENA ZATIA. BITARTEKARITZA ZERBITZUAREN INGURUKO GOGOBETETASUNA

Helburuak

Inkestaren azken zati honetan, erabiltzaileek prozesuan emandako denborari, prozesuaren segurtasun mailari eta bitartekaritzan lortutako emaitzei buruz daukaten iritzia eza-gutzea helburu duten galderak egiten dira.

Bukatzeko, inkestatutakoak erabiltzako bitartekaritza-zerbitzuari buruzko galdetegiaren zerbait gehitu nahi duen galdetzen da. 7 galdera dira guztira, gehi azken galdera irekia; 25 ekarpenetatik gehienetan erabiltzaileek eskerrak ematen dituzte, bai zerbitzu publikoagatik, bai bitartekariaren esku-hartzeagatik; azken horiek humano eta profesionalak dira inkestatutakoaren arabera.

C1.19	Pozik zaude arreta jasotzeko itxaron behar den denborarekin?	Ehunekoak
1	Ez nago batere pozik	%0
2	Ez oso pozik	%0
3	Nahiko pozik	%4,76
4	Pozik	%23,81
5	Oso pozik	%70,48
6	Erantzunik ez	%0,95
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

C1.20	Bitartekaritza saioetan emandako denbora egokia izan da zure ustez?	Ehunekoak
1	Ez da batere egokia izan	%0
2	Ez oso egokia	%0
3	Nahiko egokia	%4,76
4	Egokia	%18,09
5	Oso egokia	%74,29
6	Erantzunik ez	%2,86
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

Denbora-tarteei dagokienez, ehunekoek erabateko gogobetetasunaren %70 gainditzen dute, bai arreta jasotzeko itxaroten den denborari dagokionez, bai prozesuko saio bakoitzean emandako denborari dagokionez, eta parte-hartzaileek seguru sentitzen ziren bitartekaritza prozesuarekin, baita zerbitzuekin ere, zalantzarik gabe, zerbitzuko langileak barne.

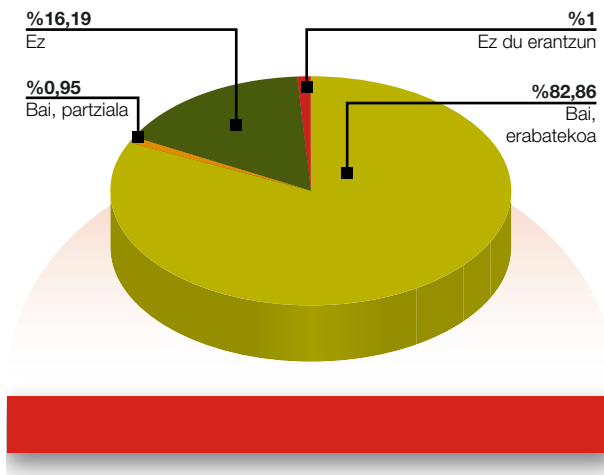
C1.21	Bitartekaritza zerbitzuak eta prozesuak berak segurtasuna eskaintzen zizula sentitu zenuen?	Ehunekoak
1	Batere ez	%0
2	Oso gutxi	%0
3	Gutxi	%4,76
4	Nahikoa	%20
5	Asko	%73,34
6	Erantzunik ez	%1,9
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

C1.22	Akordiorik lortu duzu?	Ehunekoak
1	Bai, erabatekoa	%82,86
2	Bai, partziala	%0,95
3	Ez	%16,19
4	Erantzunik ez	%0
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

14. grafikoa.

Prozesuan zehar akordioa lortu den, eta erabatekoa ala partziala izan den

Iturria: egileak egina.

Akordioa –erabatekoa edo partziala– lortu duten 88 inkestatuetatik (%83,81), galdetegi baliagarriak aintzat hartuta, %67 guztiz pozik dago hitzartutakoarekin eta %22 nahiko pozik; hala ere, ia-ia %10ek akordioarekin duen gogobetetze maila txikia edo hala-holakoa dela adierazi du.

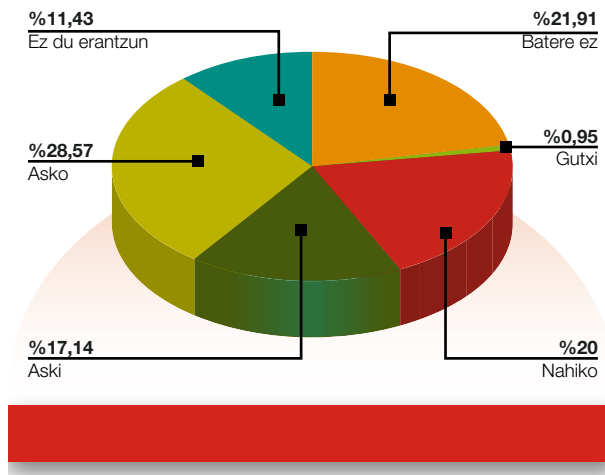
C1.23	Horrela bada, zenbateraino zaude pozik sinatu duzun akordioarekin?	Ehunekoak
1	Ez nago batere pozik	%0
2	Ez nago pozik	%2,27
3	Erdi pozik	%7,95
4	Pozik	%22,73
5	Oso pozik	%67,05
GUZTIRA	AKORDIOA LORTU DUTENEN 88 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

C1.24	Hobetu al da bitartekaritzako beste aldearekin zenuen harremana?	Ehunekoak
1	Batere ez	%21,91
2	Oso gutxi	%0,95
3	Gutxi	%20
4	Nahikoa	%17,14
5	Asko	%28,57
6	Erantzunik ez	%11,43
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

15. grafikoa.

Bitartekaritzak beste aldearekiko harremana hobetu duen ala ez

Iturria: egileak egina.

Beharbada, galdera honetan ikus dezakegu balorazioa murriztu egiten dela, soilik parte-hartzaileen %28,57k (guztira 105 galdetegitatik) adierazi baitu bitartekaritzak hobetu egin duela gatazkarekin zerikusia duen beste aldearekiko harremana; galdetutakoen %37,14k “gutxi” edo “nahikoa” erantzun du.

Nabarmena da ia %22k esan duela bestearekiko harremana ez dela batere hobetu; gainera, %11,43k ez dio erantzun galderari.

C1.25	Bitartekaritza-zerbitzua berriro erabiliko zenuke, beste gatazka batzuk izanez gero?	Ehunekoak
1	Bai	%98,1
2	Ez	%1,9
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

Nolanahi ere, parte-hartzaileen %98 baietz erantzun dio bitartekaritza-zerbitzua etorkizunean ager daitezkeen gatazketan berriz erabiltzeko asmoari buruzko galderari. Oro har, erabiltzaileak sistemarekin eta horretan diharduten profesionalarekin oso pozik daudela ematen du, batzuetan nahi diren emaitzak lortzen ez badira ere; kasu horietan, hala ere, errua ez zaio profesionalaren esku-hartzeari egotzen, baizik eta beste aldea ezer adosteko edo atzera egiteko prest ez zegoela adierazten da. Garrantzitsua izango da baterako edo banakako saioetan parte hartu dutenen ehunekoak eza-gutzea, telefono bidezko elkarrizketen bidez, bitartekaritza prozesuak eta beren emaitzak orokorrean baloratzeko.

JATORRIZKO GALDETEGIA C1.26	Kontrol-kodea	Erabili duzun bitartekaritza-zerbitzuari buruzko oharren bat egin nahi al duzu?
2/112	Cc201	Oso ondo artatu gintuzten eta bereziki ondo portatu ziren, arreta handiz, aste guztietan deitu zidaten gaiari buruz galdetzeko, baita lan orduetatik kanpo ere
3/112	Cc202	Arazoa konpontzeak nire familiaren egoera emozioen aldetik hobetzea ekarri du
6/112	Cc203	Oso zerbitzu arduratsua eta argia; bitartekaria bestearen tokian jarri da eta alde bakoitza bestearen tokian jartzea lortu du
9/112	Cc204	Oso arretatsu eta profesionalak izan dira gurekin
15/112	Cc205	Oso ondo egiten dute, berdin jarrai dezaten
18/112	Cc206	Oso pozik, ez dut esatekorik
19/112	Cc207	Hobe da ez itzultzea
28/112	Cc208	Fiskalak bitartekariaren balorazioa aintzat hartzea nahi nuke
29/112	Cc209	Guztiz pozik bitartekariarekin eta, arretarekin eta bitartekaritzan lortutako akordioarekin
30/112	Cc210	Erabat pozik
32/112	Cc211	Asko eskertzen dut
33/112	Cc212	Bitartekaria oso pertsona ona da, eta profesional bikaina
42/112	Cc213	Aukera ona da auzibidera joan aurretik
51/112	Cc214	Bitartekaria pertsona atsegina eta adeitsua da eta entzuten eta laguntzen didatela sentiarazi dit. Profesional ona
52/112	Cc215	Bitartekariaren profesionaltasuna eta gizatasuna, epaiketak sortu dituen familia kontu batean; egoera konpondu egin da
53/112	Cc216	Bitartekaria pertsona bikaina da, eta konfiantza eta segurtasuna sentiarazi zizkidan; gainera, oso argi hitz egiten zuen. Taldearen giza-kalitate handia
58/112	Cc217	Oso ondo azaldu ziguten zertan datzan, dena oso argi
69/112	Cc218	Bitartekariaren eta psikologoaren profesionaltasuna eta enpatia
70/112	Cc219	Gatazkari konponbide zuzena ematen dio
73/112	Cc220	Bikaina deritzot zerbitzuari eta bitartekariak emandako laguntzari
77/112	Cc221	Langileak oso enpatikoak eta profesionalak, gertutasuna, laguntza, entzute aktiboa
81/112	Cc222	Eskerrak eman nahi ditut arazo izugarri bihur daitezkeen gatazka egoerak konpontzen dituen zerbitzu hori egoteagatik. Helburuak beti betetzen ez badira ere
82/112	Cc223	Gauzak horrela konpontzen saiatu behar da. Behera espetxeetako hormak!
104/112	Cc224	Profesional handiak
108/112	Cc225	Asko lagundu digute. Merezi du

Iturria: egileak egina.

6. (eranskina). c2

Erabiltzaileei zuzendutako telefono-inkesta



6. eranskina. C2

Erabiltzaileei zuzendutako telefono-inkesta

TELEFONO-INKESTA, ZK.			
ZERBITZUA EDO PROGRAMA:			
Elkarrizketaren data:	Akordioa egin da	bai <input type="checkbox"/>	ez <input type="checkbox"/>
Parte-hartzea:	Beste batzuk:		
Bizitokia:	Akordio dokumentua sortu zen?		
Gatazka mota:	Gaur egun, betetzen ari da? Arrazoa:		
Generoa:	Betetzen ez bada, bitartekaritzara berriz joko zenuke:		
Nola izan zenuen programa edo zerbitzuaren berri:	bai <input type="checkbox"/>	ez <input type="checkbox"/>	
Adin-tarteak (urtetan): <18urte <input type="radio"/> 18urte eta egun1-20u <input type="radio"/> 20u1e-30u <input type="radio"/> 30u1e-40u <input type="radio"/> 40u1e-50u <input type="radio"/> 50u1e-60u <input type="radio"/> 60u1e-70u <input type="radio"/> >70u <input type="radio"/>			
Prozesuaren iraupen-denbora: <15 egun <input type="radio"/> 16e-hilabete1 <input type="radio"/> 1h1e-2h <input type="radio"/> 2h1e-3h <input type="radio"/> 3h1e-5h <input type="radio"/> 5h1e-6h <input type="radio"/> 6h1e-1u <input type="radio"/> >1u <input type="radio"/>			
Banako saioen kopurua:	Iraupena: Klik egin klik hemen tes-tua idazteko		

Baterako saioen kopurua:		Iraupena: Klik egin klik hemen tes- tua idazteko				
Bitartekaritza mota: Aukeratu bat						
OHARRAK:						
BITARTEKARITZAREN INGURUKO GOGOBEKETASUNA						
PROZESUAREN INGURUKO GOGOBEKETASUN MAILA						
INFORMAZIOA: hobe daitekeena__ egokia__ bikaina__	GARAPENA: hobe daitekeena__ egokia__ bikaina__	EMAITZA: hobe daitekeena__ egokia__ bikaina__				
“guztiak irabazten dute”?: bai <input type="radio"/> ez <input type="radio"/> beste bat <input type="radio"/>						
ZUK ZEUK ZER USTE DUZU, ZURE BIZITZA HOBETU EGIN DA, ZENTZU POSITIBOAN?: bai <input type="radio"/> ez <input type="radio"/> beste bat <input type="radio"/>						
HOBETU AL DA BITARTEKARITZAN PARTE HARTU DUEN BESTE ALDEAREKIN IZAN bai <input type="radio"/> ez <input type="radio"/> beste bat <input type="radio"/>						
NOLA DEFINITUKO ZENUKE BITARTEKARITZA?: elkarrizketa <input type="radio"/> konfidentziala <input type="radio"/> borondatezkoa <input type="radio"/> inpartziala <input type="radio"/> epaiketa saihesten du <input type="radio"/> ekonomikoa <input type="radio"/> azkarra <input type="radio"/> borondatezkoa <input type="radio"/> inpartziala <input type="radio"/> epaiketa saihesten du <input type="radio"/> kaltea/gatazka konpontzen du <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>						
BITARTEKARIEN JARDUKETAREN INGURUKO GOGOBEKETASUNA						
BITARTEKARI TALDEAREN INGURUKO GOGOBEKETASUN MAILA						
(HALAKORIK BALEGO) LAGUNDU ZIDATEN EZ SEGURU EDO AHUL SENTITU NINTZENEAN?: bai <input type="radio"/> ez <input type="radio"/> beste bat <input type="radio"/>						
LAGUNDU ZIGUTEN GURE KOMUNIKAZIOA HOBETZEN?: bai <input type="radio"/> ez <input type="radio"/> beste bat <input type="radio"/>						
(HALAKORIK BALEGO) UNE ZAILAK BEHAR BEZALA BIDERATU ZITUZTEN? bai <input type="radio"/> ez <input type="radio"/> beste bat <input type="radio"/>						
LETRADUAREN LAGUNTZA	oso ona <input type="radio"/>	ona <input type="radio"/>	nahikoa <input type="radio"/>	txarra <input type="radio"/>	batere ez <input type="radio"/>	BESTE BATZUK:
JUSTIZIA HAUTEMATEKO ERA	ona <input type="radio"/>	nahiko <input type="radio"/>	ona <input type="radio"/>	txarra <input type="radio"/>	ez du erantzuten <input type="radio"/>	BESTE BATZUK:
OHARRAK						
Zerbitzuak edo programak betetzen du bere helburua; abantaila, arazo eta eragozpen nabarmengarriak:						
BALORAZIO OROKORRA						
Parametroa	BIKAINA	OSO ONA	EGOKIA	DESEGOKIA		
Oro har, programa honelakoa da:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

1. DATUEN JATORRIA

Helburuak

Jasotako 112 inkestetatik, 68 parte-hartzailek onartu dute telefono bidezko elkarrizketa egitea, hau da, guztien %60,71ek. Erreferentzia gisa, espediente guztiak hartzen dira (112), balio ez dutenak barne, baliogabetasunak idatzizko galdetegiei bakarrik eragiten diolako. Telefono bidezko elkarrizketa horretarako telefono-zenbakia eman dutenei egin ahal izan zaie.

Jasotako 112 inkestetatik (osatu gabeak barne), auzitegi barruko bitartekaritza-zerbitzuak eta Barakaldo eta Portugaleteko udal zerbitzuak erabili dituzten pertsonak elkarrizketatu ahal izan dira, hain zuzen, 52 pertsona, hau da, %50 baino zerbait gutxiago (%46,5).

Hortaz, hemendik aurrera, %100 52 inkestak izango dira.

2. DATU OROKORRAK

Kontsultatutako galderen xehakapena

Inkestaturakoen bizitokiari dagokionez, erdiak baino gehiago Bizkaian bizi dira; logikoa da, kontuan hartzen bada Barakaldoko eta Portugaleteko udal zerbitzuek eta Bitartekaritza Zerbitzu Judizialak eman dutela telefono-inkesta egiteko baimena, eta zerbitzu horiek Bizkaian bideratzen dituztela kasu gehienak.

Bestalde, telefono-inkesta egin duten pertsonen adinari eta generoari erreparatuz gero, idatzizko inkestaren bidez lortutakoak bezalako ehunekoak jaso dira: kasu gehienetan, 41 eta 50 urte bitartekoak dira, eta telefono-inkesta egin duten gizonen kopurua handiagoa da (%2 gehiago).

C2.1	Bizitokia	Ehunekoak
1	Araba	%11,54
2	Bizkaia	%55,77
3	Gipuzkoa	%28,85
4	Espainia	%1,92
5	Europar Batasuneko estatu kidea	%0
6	Europar Batasuneko kide ez den estatua	%0
7	Ez daki, ez du erantzun	%1,92
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

C2.2	Adina	Ehunekoak
1	<18 urte	%1,92
2	18-20	%1,92
3	21-30	%9,62
4	31-40	%25
5	41-50	%28,85
6	51-60	%19,23
7	61-70	%13,46
8	>71	%0
9	Ez daki, ez du erantzun	%0
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

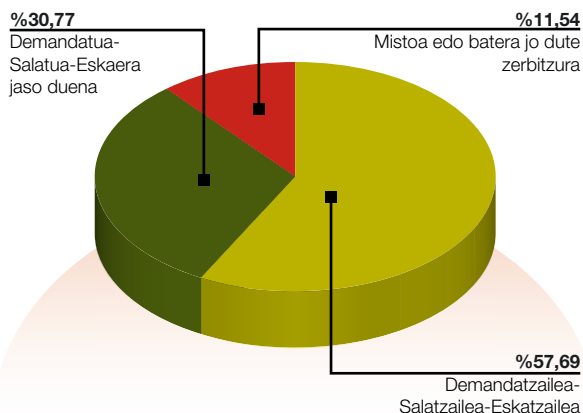
Iturria: egileak egina.

C2.3	Generoa	Ehunekoak
1	Emakumea	%48,08
2	Gizona	%51,92
3	Ez daki, ez du erantzun	%0
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

35. grafikoa.

Eskaeraren emaitza telefono-inkestan parte hartzen duten pertsonen kasuan



Iturria: egileak egina.

C2.4	Parte-hartzea	Ehunekoak
1	Demandatzailea-Salatzailea-Eskatzailea	%57,69
2	Demandatua-Salatua-Eskaera jaso duena	%30,77
3	Mistoa edo batera jo dute zerbitzura	%11,54
4	Ez daki, ez du erantzun	%0
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

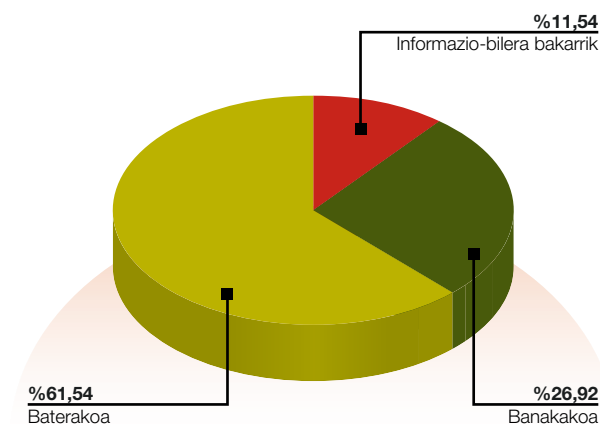
Datu horretatik ondoriozta daiteke udal zerbitzuetan bitartekaritza prozesua hasi zuten edo prozesu judizialean legitimazio aktiboa izan zutenen ia %60k hartu duela parte telefono-inkestan; prozesuan alde pasibo moduan jardun zutenen %30ek bakarrik hartu du parte inkestan.

Parte-hartze mistoari buruzko atalak bitartekaritzan aldi berean salatzaille eta salatu gisa parte hartu zuten erabilzaileak aipatzen ditu, edo udal zerbitzuaren esku-hartzea biek batera eskatu zutenak.

C2.5	Bitartekaritza mota	Ehunekoak
1	Informazioa bakarrik	%11,54
2	Banakakoa	%26,92
3	Baterakoa	%61,54
4	Ez daki, ez du erantzun	%0
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

16. grafikoa.

Burututako bitartekaritza mota

Iturria: egileak egina.

Bitartekaritza motari dagokionez, %61,54 baterako bitartekaritzak dira, hau da, inkesta egin duten 52 pertsonetatik 32; hala ere, ehuneko hori altua da, bitartekaritza asko familia arlokoak direlako, eta halakoetan, alde biek batera egin ohi dira saioak. Gatazka motak adierazten dituen 6. grafikoari erreparatzen badiogu, zigor arloko kasuak 33 dira, eta horietatik 15 baterako bitartekaritzaren bidez landu dira, hortaz, ehunekoak %45,5etara jaisten da.

Saio kopuruari buruzko atalean, bi datu azpimarra daitezke:

- Batetik, erabiltzaileen %19,23k bi bitartekaritza-saio izan ditu, hau da, informazio-saio bat eta beste saio bat, baterakoa edo banakakoa, bitartekariak idatzitako akordioak sinatzeko, alde bakoitzarekin banakako bilera egin ondoren (2 saio izan duten 10 inkestatuen artean 6ren kasuan zigor arloko kasua izan da).
- Bestetik, %28,85ek 5 saio edo gehiago izan ditu (harrigarria da inkesta batzuetan emandako erantzuna: 26 saio eta 12 saio; gehiegizkoa dirudi, baina ez da egoera horren arrazoietan sakondu). Kasu horietan, familia arloko bitartekaritzak dira (judizioz kanpokoak zein judizialak); izan ere, familia-gatazka izan duten 17 inkestatutatik 13k adierazi dute bitartekaritza prozesuak 5 saio baino gehiago izan zituela.

Inkesten ia %40tan ez zen baterako saiorik egin; bestalde, baterako saioen batez besteko iraupena ordubete eta ordubete eta erdi bitartekoa izan da.

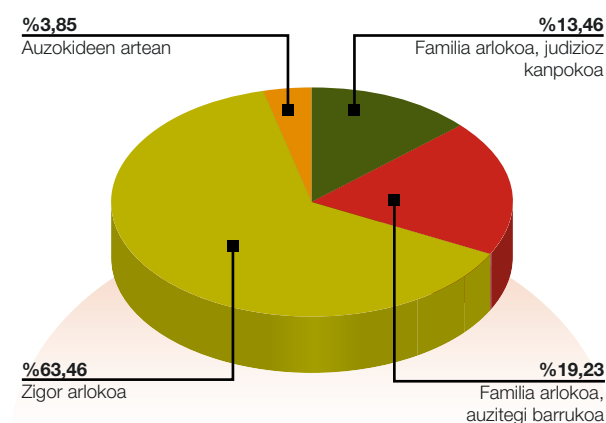
C2.6	Saio kopurua	Ehunekoak
1	Informazioa bakarrik	%13,46
2	1	%11,54
3	2	%19,23
4	3	%11,54
5	4	%15,38
6	5 edo gehiago	%28,85
7	Ez daki, ez du erantzun	%0
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

C2.7	Baterako saioen iraupena	Ehunekoak
1	Ordu erdi baino gutxiago	%3,85
2	Ordubete inguru	%32,69
3	Ordu eta erdi	%17,31
4	Bi ordu	%7,69
5	Bi ordu edo gehiago	%0
6	Baterako saiorik ez	%38,46
7	Ez daki, ez du erantzun	%0
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

36. grafikoa.

Gatazka motari buruzko emaitza telefono-inkestan parte hartzen duten pertsonen kasuan

Iturria: egileak egina.

C2.8	Gatazka mota	Ehunekoak
1	Familia arlokoa, judizioz kanpokoak udal zerbitzuetan, programetan edo FBZn	%13,46 (7 espediente)
2	Familia arlokoa, auzitegi barrukoak, BJJn	%19,23 (10 espediente)
3	Zigor arlokoa; beste kontzeptu batean katalogatuta ez dauden gatazka motak, Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuak landu dituenak	%63,46 (33 espediente)
4	Auzokideen artean	%3,85 (2 espediente)
5	Komunitarioa, espazio publikoak	%0
6	Kontsumo arlokoa	%0
7	Eskolakoa	%0
8	Zibila	%0
9	Merkataritza	%0
10	Lan arloa	%0
11	Lonjak	%0
12	Beste batzuk (adiskidetasuna)	%0
13	Ez daki, ez du erantzun	%0
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100 (52 espediente)

Iturria: egileak egina.

Delitu motari dagokionez, mehatxuak dira ugariak (elkar ezagutzen duten pertsonen artean, auzokideen artean, anai-arreben artean, lur kontuen, lanaren inguruan...), baita irainak ere. Horrez gain, familiaren barruko indarkeria eta tratu txarrak azaldu dira, baita erasoak eta lapurretak ere.

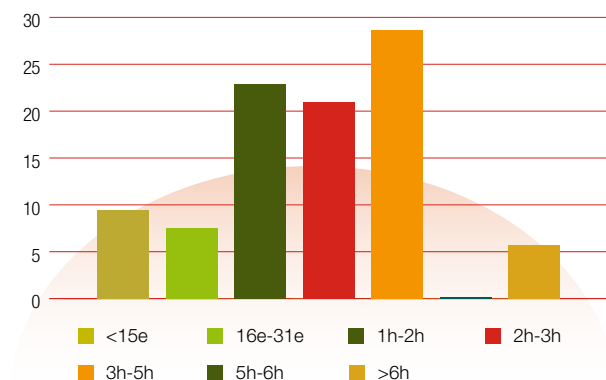
C2.9	Iraupen-denbora	Ehunekoak
1	<15 egun	%9,62
2	16-31 egun	%7,69
3	Hilabete bat eta egun bat-2 hilabete	%23,08
4	2 hilabete eta egun bat-3 hilabete	%21,15
5	3 hilabete eta egun bat-5 hilabete	%28,85
6	5 hilabete eta egun bat-6 hilabete	%0
7	>6 hilabete eta egun bat	%5,76
8	Ez daki, ez du erantzun	%3,85
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

"Beste batzuk" kategoriak "zuzena eta beharrezkoa" edo "denbora luzea, oso luze egin zait".

Iturria: egileak egina.

17. grafikoa.

Bitartekaritzaren iraupen-denborari buruzko iritzia



Iturria: egileak egina.

Prozesuaren iraupenari dagokionez, erantzunak nahasiak izan dira, pertsona batzuek ez baitzituzten bereizten jarduketan judiziala eta bitartekaritza prozesua. Ildo horretan, bitartekaritza joateko lehenengo jakinarazpena jaso zutenetik azken dokumentua sinatu edo zerbitzuan azken aldiz egon arte igarotako gutxi gorabeherako denbora adierazteko eskatzen zitzairen elkarriketan. Hala ere, datu hori ez dirudi oso zehatza; hortaz, hobe da zerbitzuen estatistiketara jotzea, benetako datuak ezagutu nahi izanez gero.

C2.10	Informazioa jasotzea	Ehunekoak
1	Epaitegiak bidalitako gutunaren bidez	%21,15
2	BJZren edo bitartekariaren bidez	%57,69
3	Udalak edo alkateak jakinarazita	%1,92
4	Lagunak eta senideak	%3,85
5	Zerbitzua inoiz erabili zuten pertsonak	%0
6	Abokatuak	%5,77
7	Gizarte laguntzailea, psikiatra, udaleko arkitektoa eta abar	%9,62
8	Udaltzaingoa edo Ertzaintza	%0
9	Web, informazio-liburuxkak...	%0
10	Ez daki, ez du erantzun	%0
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

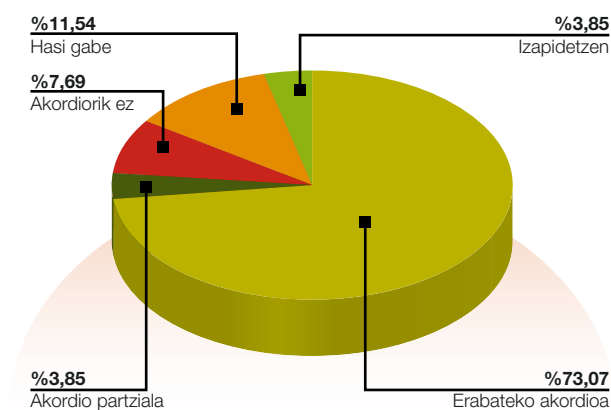
Inkesta egin duten askok adierazi dute abokatuak eman diela bitartekaritzaren lehenengo jakinarazpena, baina honako bi egoera hauek bereizi ditugu: bitartekaritza jotzea abokatuaren ekimena izan da; abokatuak epaitegiaren komunikazioa jaso eta bezeroari jakinarazi dio, bitarteko huts moduan. Bitartekaritza-zerbitzuak edo bitartekariak egindako jakinarazpenei dagokionez, barnean daude zerbitzutik informazio-saioaren eguna eta ordua adierazten duen gutun bat jaso dutenak, baita bitartekariaren deia jaso dutenak ere. BJZn, telefonoz deitzen saiatu eta gero bidaltzen da gutuna.

C2.11	Prozesuaren emaitza	Ehunekoak
1	Erabateko akordioa	%73,07 (38)
2	Akordio partziala	%3,85 (2)
3	Akordiorik gabe	%7,69 (4)
4	Hasi gabe	%11,54 (6)
5	Izapidetzen	%3,85 (2)
6	Ez daki, ez du erantzun	%0 (0)
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100 (52 pertsona)

Iturria: egileak egina.

18. grafikoa.

Prozesuaren emaitza



Iturria: egileak egina.

4 inkestaturen artean ia 3k adierazi du bitartekaritzan erabateko akordioa lortu duela, hau da, 52tik 38k; 4 bakarrik ez dira akordiora iritsi, eta 8k ez dute prozesua hasi edo oraindik ez dute amaitu.

C2.12	Gaur egun, betetzen ari dira lortutako akordioak?	Ehunekoak	C2.13 Berriz joko zenuke bitartekaritzara?	Ehunekoak
1	Bai, erabat	%65,38	Bai	%69,23
2	Neurri batean bakarrik	%3,85	Egoeraren arabera	%9,62
3	Ez	%11,54	Ez	%19,23
4	Ez daki, ez du erantzun	%19,23	Ez daki	%1,92
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100	GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

Kasuen %65etan, bitartekaritzan lortutako akordioak erabat betetzen ari dira; "Ez daki, ez du erantzun" kategorian akordiora iritsi ez direnak, prozesua hasi ez dutenak eta izapidean daudenak sartu dira. Hala, erabateko akordioa edo akordio partziala lortu duten 40 inkestatutakoetatik 33k (hau da, %82,5ek) adierazi du akordio osoa betetzen dela.

C2.14. taula.

Akordioei eusteko edo ez eusteko arrazoia

Kontrol-kodea	Gaur egun, akordioak betetzen ari da?	Arrazoia
Cc301	Bai	Telefono-zenbakia aldatu dut, ihes egiten diogu elkarri; topo egiten dugunean, ez ikusiaren egiten dugu
Cc302	Ez	Akordioa paperean bakarrik zen, gero jarraitu du jarduera ilegalarekin, eta beste neurri batzuk hartzen ari naiz hori eteteko
Cc303	Ez	Akordioa sinatu ondoren antzeko epaiketa batera jo zuen, eta nik bitartekaritza zela uste nuen, baina kondenatu egin ninduten. Nire harremanak okerrera egin du
Cc304	Partziala	Aldeen artean konpontzea adostu zen, komunitateak eta auzokideek tasazio bat egitea adostu zuten, baina emaitza heldu zenean, ez zuten onartu eta kontraeskaintza bat egin zuten. Udalak lehenbailehen desjabetzeko prozesua abiarazi du, eta horretan gaude orain
Cc305	Partziala	Lehenengo arazoari dagokionez, utzi egin dio txakurraren ilea leihotik astintzeari, baina orain etxean bakarrik uzten du eta txakurrak korrika egiten du. Oraindik ez da konpondu
Cc306	Bai	Izan ere, bitartekaritza hasi baino lehen entregatu izan nituen eskatu zizkidaten gauzak, hortaz, beste aldeak ez zidan ezer eskatu, kontua amaitu baino ez
Cc307	Ez	Unean uneko kontua konponduta, zerbitzura berriz jo dugu, azpian dagoen gatazka konpontzeko asmoz, eta egoera okerrera egiten ari da
Cc308	Bai	Betetzen ari dira, beste aldeak barkamena eskatzeko gutuna idatzi nahi ez zuen arren. Nik bai erabiliko nuke berriro zerbitzua
Cc309	Ez	Ez zen akordiorik, baina parte-hartzaileen fede ona behar da horretarako, eta arazoa konpontzeko nahia

Iturria: egileak egina.

3. DATU OROKORRAK. BITARTEKARITZA PROZESUAREN INGURUKO GOGOBETETASUNA

C2.15	Jasotako informazioaren inguruko gogobetetasun maila	Ehunekoak
1	Hobe daitekeena	%1,92
2	Egokia	%40,38
3	Bikaina	%57,7
4	Ez daki, ez du erantzun	%0
GUZTIRA GALDETEGIAK		%100

Iturria: egileak egina.

Jasotako informazioa bikaina dela adierazi dutenen %57,70atik, hau da, 30 pertsonatik 21ek, bikaina deritza bitartekaritza prozesuaren garatzeko moduari, eta 19k emaitza ere bikaina izan dela esan du.

C2.16	Prozesua garatzeko moduaren inguruko gogobetetasun maila	Ehunekoak
1	Hobe daitekeena	%9,62
2	Egokia	%32,69
3	Bikaina	%46,15
4	Ez daki, ez du erantzun	%11,54
GUZTIRA GALDETEGIAK		%100

Iturria: egileak egina.

C2.17	Prozesuan lortutako emaitzaren inguruko gogobetetasun maila	Ehunekoak
1	Hobe daitekeena	%25
2	Egokia	%21,15
3	Bikaina	%42,31
6	Ez daki, ez du erantzun	%11,54
GUZTIRA GALDETEGIAK		%100

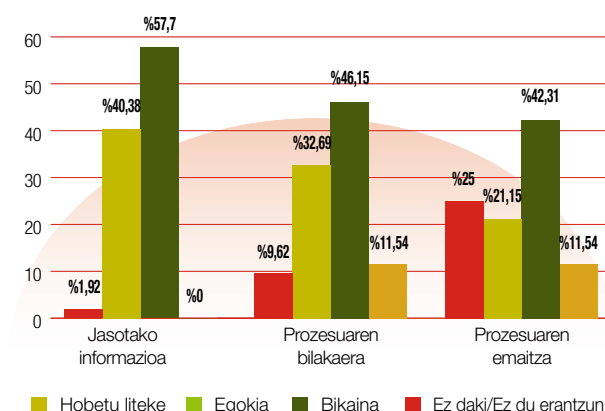
Iturria: egileak egina.

Hiru atal horiek kontuan hartuz gero, inkestatutakoek oso iritzi positiboa dute lehenengo informazio-saioan jasotako informazio eta arretaren inguruan; hala ere, kalifikazioak apur bat behera egiten du, bitartekaritza prozesuaren emaitza aintzat hartzen dugunean; izan ere, inkestan parte hartu dutenen %25ek emaitza hobetzeko modukoa dela esan du.

“Ez daki, ez du erantzun” markatu dutenen kopurua bat dator prozesua oraindik bukatu ez dutenen edo informazio-saioan bakarrik parte hartu dutenen kopuruarekin.

19. grafikoa.

Telefono-inkestan parte hartu duten erabiltzaileen gogobetetasun maila prozesuaren inguruan



Iturria: egileak egina.

C2.18	Zure ustez, egia da bitartekaritza "guztiak irabazten dutela"?	Ehunekoak
1	Bai	%55,78
2	Neurri batean	%21,15
3	Ez	%7,69
4	Ez daki, ez du erantzun	%15,38
GUZTIRA GALDETEGIAK		%100

Iturria: egileak egina.

Inkestatutakoek iritzi orokorra honako hau da: bitartekaritza prozesu judizialak baino onura gehiago dakartzen metodoa da. Batez ere baterako bitartekaritza parte hartu duten erabiltzaileek azpimarratu dituzte elkarrizketa eta entzutea, baina ia guztiak bat etorri dira oso garrantzitsua dela alde onustea eta tartean sartutako guztiak irabazle sentitzea lortzeko prest egotea.

Azkenik, galdera horretan ikusi ahal izan da ez dela erraza bitartekaritza prozesu batean parte hartzea, eta ahalegin pertsonal handia eskatzen diela prozesua bizi behar dutenei; era berean, bitartekariaren lana ez da bakarrik alde arteko bitarteko egitea, baizik eta eginkizun aktiboa bete behar du alde bakoitza bestearen tokian jar dadin, bestearen interesak eta eskaerak uler ditzan eta balizko konponbide bideragarriak, alde biek gatazkaren konponbide gisa onartzeko modukoak, proposa ditzan.

C2.19. taula.

Bitartekaritzan guztiek irabazten dutelako iritziak

Kontrol-kodea	"Guztiek irabazten dute" 1-3	Iritziak
Cc401	2	Aldeen borondatearen araberakoa da
Cc402	2	Betetzen bada, balio du. Nire kasuan, ez da horrela izan
Cc403	1	Akordiorik ez bada, kostu pertsonala oso altua da, eta dezepzioa ere handia da
Cc404	2	Familia gaietan seme-alabek irabazten dute nagusiki
Cc405	3	Nik ez dut demanda ulertu, eta azkenean, akordioa egiten ari garena da. Ez dut sentitzen irabazi egin dudarik
Cc406	1	Bai, komunikazioa hobea delako; beste pertsona bat zuri entzuteko eta gauzak ulertzen laguntzeko prest badago, errazagoa da
Cc407	2	Irabazteko, aldeek onustea eta egoera konpontzeko gogoia izan behar dute
Cc408	1	Nire kasuan bai. Oso ondo atera zen

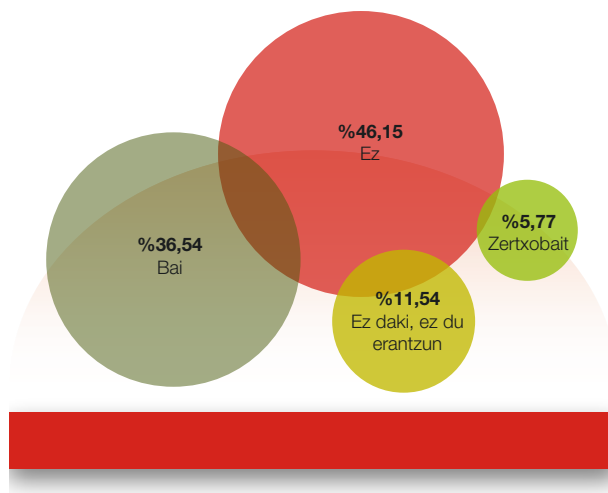
Iturria: egileak egina.

Prozesuaren inguruko gogobetetasuna orokorra da, izan ere, inkestatutakoen %78,85ek (hau da, 52 pertsonatik 41ek) gomendatu die bitartekaritza ezagun, senide eta lagunei, edo aukerarik izan ez badute, gomendatuko lukete zalantzarik gabe. Horrela da, akordiorik lortu ez duten pertsonen kasuetan edo prozesua hasi ez denean ere.

C2.20	Gomendatu al diozu bitartekaritza-zerbitzua lagun, senide edo auzokide bati, daukaten gatazka konpontzeko?	Ehunekoak
1	Bai	%11,54
2	Ez, baina egingo nuke, aukera izanez gero	%67,31
3	Ez, ez nuke egingo, nahiz eta aukera izan	%3,85
4	Ez daki, ez du erantzun	%17,31
GUZTIRA	105 GALDETEGI	%100

Iturria: egileak egina.

20. grafikoa.

Beste aldearekiko harremana hobetzea, bitartekaritza prozesuaren ostean

Iturria: egileak egina.

C2.21	Hobetu egin al da beste aldearekin izan duzun harremana?	Ehunekoak
1	Bai	%36,54 (19)
2	Neurri batean	%5,77 (3)
3	Ez	%46,15 (24)
4	Ez daki, ez du erantzun	%11,54 (6)
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100 (53 pertsona)

Iturria: egileak egina.

Puntu honi dagokionez, berdintsu dira bitartekaritzak beste aldearekiko harremanak hobetu egin dituela adierazi duten erabiltzaileen kopurua eta horrela izan ez dela edo erlazioak okerrera egin duela adierazi dutenen kopurua.

"Bai" erantzun dutenen multzoan sartu ditugu lortutako akordioetan ordutik aurrera ez zirela harremanetan egongo sinatu zuten erabiltzaileak. Hala ere, inkestatutakoen %70ek baino gehiagok adierazi du bitartekaritza prozesuak bere bizitza zeharo edo alderdi batean gutxienez hobetu duela. Aitzitik, inkesta egin duten 12 pertsonaren arabera, bitartekaritza ez da onuragarria izan, eta 3k ez du erantzun.

C2.22	Bitartekaritzak lagundu al dizu zure bizitza hobetzen?	Ehunekoak
1	Bai	%59,61 (31)
2	Neurri batean	%11,54 (6)
3	Ez	%23,08 (12)
4	Ez daki, ez du erantzun	%5,77 (3)
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100 (52 pertsona)

Iturria: egileak egina.

C2.23. taula.

Zergatik hobetu du bitartekaritzak parte-hartzailearen bizitza

Kontrol-kodea	1-3	Zergatik uste duzu bitartekaritzak zure bizitza hobetzen lagundu dizula? (1. Asko / 2. Nahiko-apur bat / 3. Batere ez)
Cc501	1	Gauzak bere onera ekartzen ditu eta zure bizitzarekin jarraitzea ahalbidetzen du
Cc502	1	Orain dagoeneko ez dago nire ondasunean eta horrek lasaitu egiten nau
Cc503	1	Prozesua hasi ez bazen ere, salaketa jarri eta BJZtik deia jaso ondoren, aldatu egin du jarrera
Cc504	1	Nire seme-alaben aitarekin hitz egiten hasi nintzen
Cc505	3	Makur jokatu zuen nirekin eta orain egoera okerrago dago
Cc506	1	Familia-bizikidetzak hobetu egin da
Cc507	1	Etxeko giroa hobetu egiten da, eta etxetik kanpo nabaritzen da, erlaxatuta eta lasaiago bizi zara eta
Cc508	2	Bai, nire familiari mehatxu egin ziolako, ni sutan jarri nintzen eta okerragoa izan ahal zen. Besteak barkamena eskatu zuen (informazioa falta zitzailen), eta egoera konpondu egin zen, okertu gabe
Cc509	3	Akordiorik egin ez zenez, epaiketa iristea baino ez dut nahi, hori guztia amaitzeko
Cc510	1	Beldurrez bizitzea da okerrena eta beste aldearekin biltzen eta nola sentitzen nintzen azaltzen lagundu zidaten
Cc511	1	Askoz lasaiago eta zoriontsuago bizi naiz, zalantzarik gabe
Cc512	1	Bai, gatazka hitz eginez konpontzea lortu genuelako, eta orain dena hobeto dago. Elkar ikusten dugu, topo egiten dugu eta dena ondo dago

Iturria: egileak egina.

Hurrengo atalean, bitartekaritza definitzen duten edo prozesutik gogoratzen dituzten 3 ezaugarri aipatzeko eskatu zaie inkestatutakoei. Horretarako, adibide batzuk jarri zaizkie, eta inkestatutakoek aipatutakoek pixkanaka-pixkanaka gehitu dira (hala, kasu honetan, %100 156 ekarpen izango dira-3 parte-hartzaile bakoitzeko-; inkestatuak ezaugarri bat edo bi bakarrik aipatu baditu, “ez du erantzun” multzoan sartu da).

C2.24	Nola definituko zenuke bitartekaritza?	Adierazpen kopurua ³⁷	Guztizko ehunekoa
1	Elkarrizketa	(9+5+4=18)	%11,53
2	Konfidentziala	(3+5+1=9)	%5,76
3	Borondatezkoa	(4+5+6=15)	%9,61
4	Inpartziala	(5+1+5=11)	%7,04
5	Epaiketa saihesten du	(8+5+2=15)	%9,61
6	Ekonomikoa	(5+1+1=7)	%4,48
7	Azkarra	(4+7+3=14)	%8,96
8	Zuzentzailea	(5+1+2=8)	%5,12
9	Osasungarria	(1+3+2=6)	%3,85
10	Egokia	(1+4+2=7)	%4,48
11	Gogorra, zaila	(1+2+2=5)	%3,21
12	Argigarria	(0+1+1=2)	%1,28
13	Adostailea	(1+2+2=5)	%3,21
14	Eraginkorra	(1+0+1=2)	%1,28
15	Ez daki, ez du erantzun	(4+10+18=32)	%20,51
GUZTIRA	GALDETEGIAK	(52+52+52=156)	%100

Iturria: egileak egina.

Aurreko atalean aipatutako ezaugarrien xehakapenari dagokionez, lehenengoz aipatu dira: “elkarrizketa” eta “epaiketa saihesten du”, eta gero, “inpartziala”, “ekonomikoa” eta “zuzentzailea”. Bigarren postuan “azkarra” dago, eta “borondatezkoa” hirugarren aukera gisa.

Amaierako baturari erreparatu gero, parte-hartzaileek hone-la definitzen dutela bitartekaritza prozesua (garrantzi ordenari jarraikiz):

1. Elkarrizketa.
2. Borondatezkoa; epaiketa saihesten du.
3. Azkarra.
4. Inpartziala.
5. Konfidentziala eta zuzentzailea.
6. Ekonomikoa eta gogobetegarria.
7. Osasungarria, gogorra-zaila eta adostailea.
8. Argigarria eta eraginkorra.

Hurrengo atalean, “Bai” erantzunari dagokion ehunekoan udal zerbitzu batetik datozen eta, jakina, judizioz kanpoko zerbitzu bat –halakorik egonez gero– erabiltzeko aukerari ondo iritzi dioten inkestak sartu dira (43 espedientetatik 9 dira).

³⁷ Parentesi artean dagoen zenbakiak adierazten du ezaugarria zenbat aldiz aipatu den lehenengo postuan, bigarrenean edo hirugarrenean. Eta azkenik, ezaugarri bakoitzaren ehunekoa, 156 aintzat hartuta.

C2.25	Zure auzoan, herrian bitartekaritza-zerbitzurik balego, bertara joko zenuke izapide judiziala erabili aurretik?	Ehunekoak
1	Bai	%82,69 (43)
2	Ez	%17,31 (9)
3	Ez daki, ez du erantzun	%0 (0)
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100 (52 pertsona)

Iturria: egileak egina.

Udal zerbitzu batean burututako bitartekaritza datozenak alde batera utzita, BJZtik datozenak bakarrik hartu ditugu kontuan, galdera horretatik ondorioren bat ateratzeko.

Kasu gehienetan, inkestatutakoek ez zekiten udal bitartekaritza-zerbitzuak daudela, eta ez zuten Eusko Jaurlaritzako judizioz kanpoko familia-bitartekaritza zerbitzua ezagutzen; izan ere, 5 kasutan, inkestatutakoek zerbitzu horien datuak eman zaizkie (telefono-zenbakia eta helbidea), akordioak betetzen ez zirelako edo judizializatu gabeko beste gatazka bat zutelako.

Hala, 700 kontrol-kodean egindako ekarpenen artean, hainbat erabiltzailek aipatu dute zerbitzu hori, eta judizioz kanpoko zerbitzuak ere, ezagutzera eman behar direla, eta EAeko udalerrri guztietan egon daitezkeela, herritar guztiei zerbitzua erabiltzeko aukera berdinak emateko.

Zerbitzura joko "Ez" luketela erantzun dutenek beste aldearen ados jartzeko edo negoziatzeko prestasunik eza aipatu dute arrazoi gisa.

4. DATU OROKORRAK BITARTEKARIAREN JARDUTEA

Galdera	1. Batere ez	2. Gutxi	3. Askok	4. Ez daki, ez du erantzun
C2.26. Laguntza eman zizuten, ez seguru edo emozionalki sentibera sentitu zinen unetan?	%0 (espedienterik ez)	%30,77 (16 espediente)	%57,69 (30 espediente)	%11,54 (6 espediente)
C2.27. Lagundu zizueten hobeto komunikatzen?	%11,54 (6 espediente)	%17,31 (9 espediente)	%44,23 (23 espediente)	%26,92 (14 espediente)
C2.28. Une zailak behar bezala bideratu zituzten?	%1,92 (espediente bat)	%13,46 (7 espediente)	%44,23 (23 espediente)	%40,38 (21 espediente)

Iturria: egileak egina.

Bitartekaritza diharduten profesionalen balorazioa ona izan da, batez ere arreta eta enpatiar dagokionez; hala ere, aldeei komunikatzen laguntzea eta une zailak bideratzea aipatzen direnean, inkestatutakoek %50ek baino gutxiagok erantzun du laguntza "handia" jaso zuela gai horietan, bitartekariaren esku-hartzea baloratzeko orduan.

C2.29. taula.

Bitartekariaren esku-hartzeari buruzko iritziak

Kontrol-kodea	Zergatik?
Cc601	Ez zidaten aukerarik eman beste aldearekin elkartzeko
Cc602	Esaten dudana zalantza jartzen dutela sentitzen dut, errudun sentitzen naiz
Cc603	Beste aldearekin bilduko nintzela uste nuen, baina gero ez zidaten ezer esan eta ez ginen bildu. Gustatuko litzaidake, gaia argitzeko
Cc604	Bildu ez ginenez, ez zegoen komunikazioa hobetzeko eta arazoari konponbidea emateko modurik
Cc605	Beste aldea nire tokian jartzea lortu zen, eta hark ulertu zuen nire beldurra; hortik aurrera, dena aldatu zen

Iturria: egileak egina.

5. DATU OROKORRAK BITARTEKARITZA ZERBITZUAREN INGURUKO GOGOBEETASUN MAILA OROKORRA

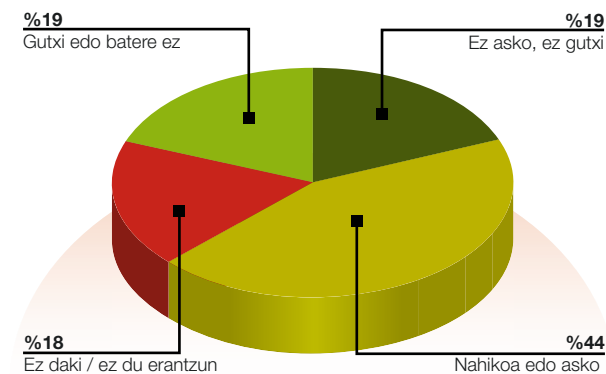
Bitartekaritza prozesuan zehar letraduaren laguntza izan zuten artean, hau da, auzitegi barruko familia arloko kasuetan eta zigor arloko batzuetan (52 inkestatutakotik 21ek izan du letraduaren laguntza), %76,19k bitartekaritza prozesuan babes handia (11 espediente) edo nahikoa (5 espediente) izan duela sentitu du.

C2.30	Zure letraduaren babesa sentitu zenuen bitartekaritza prozesuan zehar?	Ehunekoak
1	Batere ez	%1,92
2	Oso gutxi	%1,92
3	Gutxi	%3,85
4	Nahikoa	%9,62
5	Asko	%21,25
6	Ez daki, ez du erantzun	%1,92
7	Ez du abokaturik izan	%59,61
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

37. grafikoa.

Justiziaren inguruko iritzia hobetzeari buruzko galderaren emaitza, telefono-inkestan parte hartzen duten pertsonen kasuan



Iturria: egileak egina.

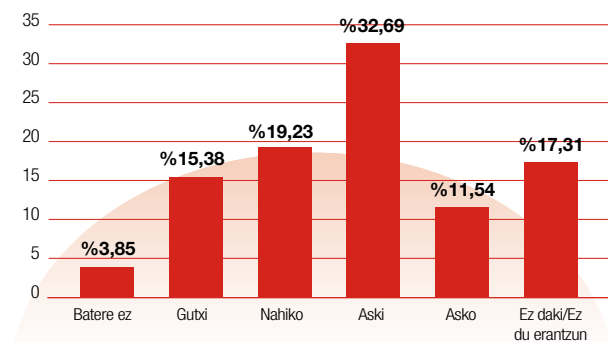
Bitartekaritzan parte hartu izanak administratuek, oro har, Administrazioari buruz eta bereziki Justiziari buruz daukaten iritzia hobetzeko balio izan duen neurtzen saiatu da; inkestatutakoek %44,23k "nahikoa" edo "asko" erantzun du.

C2.31	Zerbitzua erabili ondoren, hobetu egin al da Administrazioaren edo Justiziaren inguruan daukazun iritzia?	Ehunekoak
1	Batere ez	%3,85
2	Oso gutxi	%15,38
3	Ez asko, ez gutxi	%19,23
4	Nahikoa	%32,69
5	Asko	%11,54
6	Ez daki, ez du erantzun	%17,31
GUZTIRA	AKORDIOA LORTU DUTENEN GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

21. grafikoa.

Justiziaren inguruko iritzia hobetzea, bitartekaritza prozesuaren ostean



Iturria: egileak egina.

C2.32	Iritzi orokorra?	Ehunekoak
1	Kalitate bikaina	%48,08
2	Kalitate handia	%28,85
3	Kalitate egokia	%23,07
4	Kalitate eskasa	%0
5	Ez daki, ez du erantzun	%0
GUZTIRA	GALDETEGIAK	%100

Iturria: egileak egina.

Zalantzarik gabe, zerbitzuaren kalitatearen inguruko gogobetetasun maila handia da inkesta egin dutenen artean: 4 kasutik 3 baino gehiagok esan dute kalitate handiko edo bikaineko baliabidea dela; pertsona batek ere ez du esan kalitate eskaseko zerbitzua denik.

18 ekarpen egin dira:

C2.33. taula.

Hobe daitezkeenak

Kontrol-kodea	Erabili duzun bitartekaritza-zerbitzuari dagokionez, ohar positibo bat egin edo hobetzeko moduko zerbait aipatu nahi al duzu?
Cc701	Epaitegi barruan kokatzea ona dela uste dut, errespetua sorrarazten duelako
Cc702	Ona izango litzateke jarraipena egitea, betetzen ari den ikusteko
Cc703	Mesedegarria da, baldin eta aldeak hitz egiteko prest badaude
Cc704	Zerbitzua mantendu beharko litzateke. Familia guztiek izan beharko lukete zerbitzura jotzeko aukera
Cc705	Bitartekariaren profesionaltasuna eta gaitasuna oso garrantzitsua da
Cc706	Ez nekien familia gatazketarako judizioz kanpoko zerbitzua zegoenik. Horren berri eman beharko lukete. Zerbitzu horretara jotzen saiatuko naiz, ea laguntzen didaten
Cc707	Adostutakoa betetzen bada, ona izan da. Hitzarmen arauemailea izapidetzen ari gara, baina luzeegia izan da, 26 saio 6 hilabetetan
Cc708	Nire akordioa partziala izan da eta ez du ezertarako balio. Hobetu zehaztu beharko litzateke eta akordio iraunkor eta eraginkorrak ezarri beharko lirateke
Cc709	Nire ustez, emankorragoa izango litzateke, hitz egiteko bilduko bagina. Aukera hori beti eman beharko lukete.
Cc710	Pertsonok zigor baten bidez ordaindu behar dugu besteari egiten diogun kaltea, horregatik ez nuen bitartekaritzarik nahi
Cc711	Ezagutzera eman behar dela uste dut, salaketatik ez baduzu, ez baita jakiten
Cc712	Nire ordutegietara egokitu ziren, eta oso ona izan zen, lanean nenbilerako
Cc713	Luze samarra izan zen. Azkarragoa izan liteke
Cc714	Harritu egin nau berriz hitzordua eman didatelako, eta baliteke epaiketa izango dela. Dagoeneko konponduta zegoela uste nuen
Cc715	Arreta ordutegiak oso laburrak dira, eta gero, ez dago modurik bitartekariarekin zuzenean harremanetan jartzeko; hortaz, egun batean joaten ez bazara edo deia jaso ahal ez baduzu, komunikazioa eten egiten da. Nire kasuan, 3 aste daramatzagu horrela, prozesua amaitu gabe
Cc716	Interesgarria izango litzateke bitartekaritza herrian bertan egotea, epaiketa ekarri gabe
Cc717	Ondo hartu nindutela eta entzun zidatela sentitu nintzen, taldeko psikologoarekin ez bezala, berarekin umiliatua eta oso gaizki sentitu nintzen eta
Cc718	Bitartekaritza nire salbazioa izan zen. Nik gomendatuko nuke, nire bizitza aldatu egin delako

Iturria: egileak egina.

7. (eranskina). c3

**Eragile juridikoei eta profesionalei
zuzendutako inkesta**



7. eranskina. C3

Eragile juridikoei eta profesionaleri zuzendutako inkesta

Bitartekaritzak EAEn gaur egun duen egoerari buruzko diagnostikoa egiten du txosten bereziak. Horretarako, bitartekaritza-programei eta zerbitzu publikoei buruzko datu estatistikoen bilduma oinarri hartuta, hainbat eragileri elkarrizketa pertsonala egin zaie, eta erabiltzaileek eta arloarekin zerikusia duten profesionalak bete dituzten inkestez eta egin zaizkien elkarrizketa pertsonalizatuz osatutako lagina erabili da. Txostenaren azken zatia, bi urratsetan egin zen: hasteko, hainbat erakundetako arduradunekin harremanetan jarri zen, elkarrizketa pertsonala egiteko, eta gero, norberak betetzeko inkestak banatu zitzaizkien aipatu kolektiboei, posta elektronikoz, inkestan sartzeko esteka batekin batera. Interes bereziko kasu batzuetan, berariazko eragile juridikoak elkarrizketatu dira, haiei buruzko datu estatistikoak eta ezaugarri nabarmenak kontuan hartuta. 118 pertsonak hartu du parte inkestan eta egindako ekarpenak eranskin honetan jaso dira.

Txostenean, IV. kapituluak jasotzen ditu labor-labor bitartekaritza-zerbitzuak erabili dituzten pertsonen gogobetetasun maila neurtzeko inkesten (idatzizkoen eta telefono bidezkoen) emaitzak, baita eragile juridiko eta bitartekaritzan diharduten profesionaleri bidalitako galdetegien bidez jasotako emaitzak ere; galdetegiak eranskinetan osorik gehitu dira.

Galdetegiaren helburua

Bitartekaritzaren azterketa da, prozesua eta bere ondorioak baliabidea egunero erabili ohi duten lanbide-sektoreetan dihardutenen ikuspuntutik aztertzen dituena; horien artean daude, besteak beste, Epailtzako kideak, Fiskaltza, Justizia Administrazioako letraduak, auzitegi-medikuntzako lantaldeak eta talde psikosozialak, justizia-jauregiako administrazioko langileak, udal arlo desberdinetako teknikariak, elkargo profesionalerako bazkideak (abokatuak, prokuradoreak, psikologoak, gizarte-langileak, hezitzaileak, ingeniariak, medikuak

eta abar). Era berean, zerbitzu eta programa publikoetan diharduten bitartekariak eta bitartekariak ez direnei ere zuzenduta dago galdetegia, baita bitartekaritzan diharduten Euskadiko erakunde eta elkarteetako kideei ere.

1. DATU OROKORRAK

Metodologia

Azterlanaren zati honi begira, elkarrizketa egiteko gonbidapena luzatu zaie bitartekaritza arloko profesionaleri (ikertzaile, irakasle, profesional eta beste batzuei), baita erakunde publiko zein pribatuak, lanbide-elkargoetako, elkarteetako eta abarretako arduradunei edo koordinatzaileei ere. Azkenik, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren presidentea elkarrizketatu zen, baita hiru lurralde historikoetako letradu koordinatzaileak, EAEko hiru hiriburuetako barruti judizialerako epaile dekanok, Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako auzitegiak lehendakaritzak, eta Justizia Administrazioako beste arduradun batzuk ere; hori guztia, haien iritzia ezagutzeko eta norberak betetzeko galdetegiaren berri emateko; galdetegia eragile juridiko guztiei banatu zaie, ahalmenen arabera³⁸.

Azken fase hori uztailaren hasieran hasi zen, eta 2017ko abuztura arte jasotako erantzunak hartu ziren aintzat. Guztira 118 pertsonak erantzun diote galdetegiari (115ek gaztelaniaz eta 3 euskaraz), eta horixe izango da %100 kontsultatutako galdera askotan, erantzun bat baino gehiago onartzen duten

³⁸ Ezin da jakin guztira zenbat pertsonak jaso duten galdetegia betetzeko esteka.

galderetako batean eta %100 zein den berariaz aipatzen duten galderetan izan ezik.

Kontsultatutako galderen xehakapena

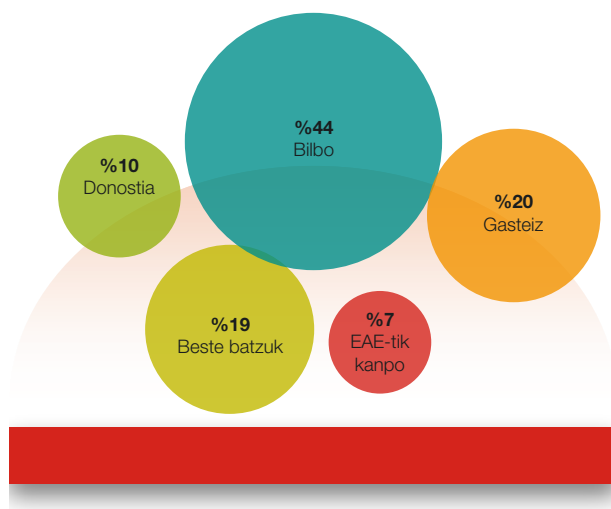
Galdetegia hainbat bidetatik bidali zaie bai eragile juridikoei, bai bitartekaritza arloan diharduten profesionaleri ere; gehienak EAEkoak dira, parte-hartzaileetako 8 izan ezik (estatuko beste toki batekoak). Gehienak jardunean dauden abokatuak eta bitartekari profesionalak dira, guztien %63,56. Epailtzako kideek eta Justizia Administrazioiko letraduen kidegokoek ere nabarmen parte hartu dute: emaitza guztien %17.

C3.1	Profesionala	Kopurua	Ehunekoak
1	Jardunean dauden bitartekariak	38	%32,2
2	Abokatuak	37	%31,36
3	Beste profesional batzuk	12	%10,17
5	Epailtzako kideak	11	%9,32
4	Justizia Administrazioiko letraduen kidegoa	9	%7,63
6	Irakasle edo ikertzaileak	4	%3,39
7	Beste eragile juridiko batzuk	3	%2,54
8	Administrazioiko teknikariak	3	%2,54
9	Auzitegi-medikuntzako lantaldeak eta lantalde psikosozialak	1	%0,85
GUZTIRA	GALETETEGIAK	118	%100

Iturria: egileak egina.

22. grafikoa.

Profesionalei eta eragile juridikoei zuzendutako inkestan parte-hartzea lurraldeka



Iturria: egileak egina.

C3.2	Arloa/gaia	Ekarpenen kopurua	Ehunekoak
1	Zibila, familia	58	%26,36
2	Penala	46	%20,91
3	Zibila, orokorra	33	%15
4	Merkataritza	23	%10,46
5	Lan arloa	17	%7,73
6	Administraria	14	%6,35
7	Beste arlo batzuk*	10	%4,55
9	Gizartea, komunitarioa	8	%3,64
10	Hezkuntza	7	%3,18
11	Espetxeak, atzerritarrak, adingabeak	4	%1,82
GUZTIRA	118 GALETETEGI	220	%100

Iturria: egileak egina.

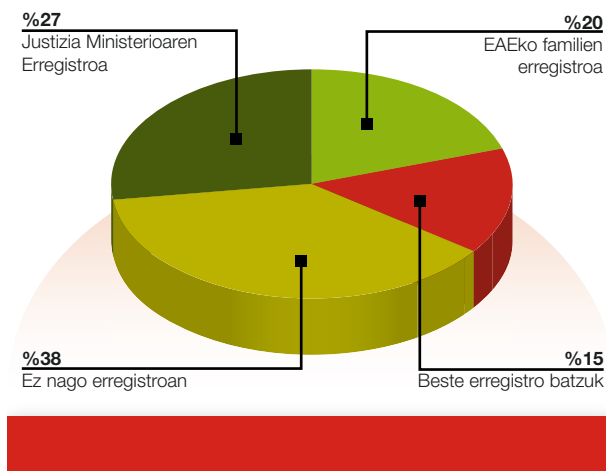
*Beste arlo espezifikoago batzuk jasotzen dira, hala nola lehiaketak, atzerritarrak, eraikuntza, ekonomia, hezkuntza, mistoa, hipotekak, enpresa-aholkularitza, jabetza horizontala eta hiri-errentamenduak.

C3.3	Bitartekaritzaren inguruko prestakuntza	Kopurua	Ehunekoak
1	Bai	78	%66
2	Ez	22	%19
3	Labur bat	18	%15
GUZTIRA	GALETETEGIAK	118	%100

Iturria: egileak egina.

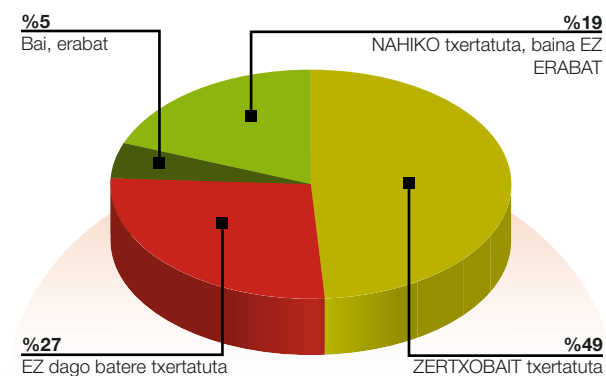
38. grafikoa.

Erregistroaren emaitza onlineko inkestan parte hartu dutenen arabera



Iturria: egileak egina.

23. grafikoa

Bitartekaritza gizartean ezartzea

Iturria: egileak egina.

C3.4	Bitartekaritza gizartean guztiz ezarrita ez dagoela uste dutenen arabera, arrazoiak honako hauek dira:	Ekarpenen kopurua	Ehunekoak
1	Ezezaguna delako	86	%61,5
2	Baliabide eraginkortzat jotzen ez delako	22	%16
3	Baliabide baliagarritzat jotzen ez delako	13	%9,5
4	Baliabide eskuragarritzat jotzen ez delako	7	%5
5	Arrazoi ekonomikoak direla medio	6	%4
7	Beste arrazoi batzuk	6	%4
GUZTIRA	118 GALDETEGI	140	%100

Iturria: egileak egina.

C3.5	Zailtasunak normalizazioan	Ekarpenen kopurua	Ehunekoak
1	Bitartekaritzaren gaineko kulturarik ez izatea gizartean	96	%26,67
2	Zabalkunde handiagoa izateko beharra	71	%19,72
3	Gutxi ezagutzen da profesionalen artean	41	%11,39
4	Beste zenbait eragile juridiko ez daude bitartekaritzaren alde	31	%8,61
5	Kasuak tratatzeko moduari buruz behar besteko ezagutza mailarik ez izatea	24	%6,67
6	Epaleek ez dute nahi kasuak bitartekaritzara bideratu	22	%6,11
7	Alor hori gehiago arautzeko beharra	20	%5,56
8	Eragina egoki ebaluatzea ahalbidetzen duten datu estatistikorik ez dago	11	%3,05
9	Alderdi horiek guztiak arautuko dituen lanbide-elkargoa behar da	8	%2,22
10	Bitartekariak kontrolatzeko mekanismoak	7	%1,94
11	Bitartekaritzaren kalitatea bermatzeko jokabide-koderik ez dago	5	%1,39
12	Bitartekari orokor gisa izena emateko oinarritzak den prestakuntza maila egiaztatu beharra	5	%1,39
13	Gaiaren inguruko etengabeko prestakuntza urtero objektibatuzko premia	5	%1,39
14	Espezializazio guztiak barnean hartuko dituen bitartekarien erregistro orokorra sortzeko beharra	4	%1,11
15	Beste batzuk*	10	%2,78
GUZTIRA	118 GALDETEGI	360	%100

Iturria: egileak egina.

* Beste batzuk: inkestatutakoek **bitartekaritza Euskadin normalizatzeko oztopotzat** jotzen dituzten beste kontu batzuk ezagutzeko, Europan jasotakok alde batera utzita, honako hauek zerrenda ditzakegu:

1. Dakartzan onurak ez jakitea.
2. Bitartekaritza EAEn normalizatua dagoela uste dut, arlo askotan. Beste batzuetan, aldiz, baliteke hobeto garatu behar izatea, baina gure autonomia-erkidegoko kasuek, estatukoarekin zein Europarekin konparatuta, maila altuak erakusten dituzte.

3. Gehienetan doakoa izateak sinesgarritasuna kentzen dio. Doakotasuna oso ondo dago zerbitzuaren benetan ordaindu ezin duentzat, doako Justizia erabiltzeko aukera bezala.
4. Erabiltzeko kanal eta mekanismoak ezartzea.
5. Haur zerbitzuetan beren eginkizunetatik urrun dagoela uste dute, nolabait beldurra sortzen dute, eta oso garrantzitsua da kontuan hartzea seme-alaba adingabeak dituzten bikote bananduen kasuetan, bitartekaritza aurretiko prozesu bat burutu behar da kide guztien partaidetzarekin, defizit kognitiboa eta emozionala arintzeko; gatazkari eta horren ondorioei aurre egiteko tresna emateko; komunikazio motak indartzeko; alde guztiek kontaktuzun berriak eta istorio berria eraikitzeke ahalmena dutela ikusten laguntzeko; adingabeen eskubide eta premiak kontuan hartzeko (azken horiek ez dute gurasoek izandakoekin bat etorri); adingabeengan aldeei kausak ulertaraztea eta banantze prozesuan protagonismo berreskuratzea...
6. Doako zerbitzu publikoa.
7. Bitartekaritzan diharduten erakundeak ezartzen ari da.
8. Gatazkak konpontzeko metodo alternatiboen presentzia handiagoa zuzenbide fakultateetan.

Ekarpen horiez gain, beste arrazoi batzuk antzeman ditzakegu; inkestatutakoen arabera, gatazkak konpontzeko metodo alternatiboak –bereziki bitartekaritza– gizartearen ezartzeko prozesuak nahi baino motelago egiten du aurrera:

C3.6. taula.

Bitartekaritza gizartearen ezartzeko prozesuak aurrera nahi baino motelago egiteko arrazoiak (emaitzak)

Administrazio Publikoek horren aldeko apusturik eta inbertsiorik egin ez dutelako.

Gobernuen apustu makala.

Nire ustez, pixkanaka-pixkanaka aurrera egiten du, arazoak bitartekaritzaren bidez konpontzearen onurak ezagutarazi ez direlako

Ez dakit zer den ADR.

Interes politikorik eza.

Hasieran uko egiten zaie gauza berri guztiei. Sistema judicialak urte asko darama indarrean, eta konbentzituta gaude egi aldaezina dela.

Ez dakit.

Ez jakitea eta, hortaz, konfiantzarik eza profesionalen partez.

Ez da ezaguna erakundeetan, profesionalen artean eta herritarren artean.

Profesionalek ez dute konfiantzarik bitartekariengan.

Tartean dauden kolektiboen arteko botere borroka eta errezeloa.

Ez dut galdera ulertzen.

Ez dut galdera ulertzen.

Zerbitzu publikoetatik haratago ez da horren berri zabaltzen.

Ez dut Euskadiko egoera ezagutzen.

Administrazioak ez du interesik zerbitzua bultzatzeko.

Kontzientziazioa falta da batez ere.

Gizartearen nagusi den kultura izan daiteke arrazoiak: gure osasun, ongizate, emozio, lege-arazoei buruzko erabakiak beste batzuen esku uzteko joera; ez dugu geure burua subjektu aktibotzat jotzen eta ez dugu uste erabakiak hartzeko gaitasuna dugunik.

Ez dakit behar baino motelago aurrera egiten duen ala ez, baina horrela bada, arazoak konpontzeko gaitasuna dela eta, haurtzarotik nabaritzen dugun egiturazko ahalmen galera izan liteke arrazoietakoa bat.

Lehen aipatutako faktoreen pilaketa: bitartekaritza kultura nahikoa ez izatea, zalantzak eta beldurrak arlo juridikoetan, baliabide ekonomiko eskasak, kudeatzaile politikoaren inplikazio handiagoko, lurraldetasun zitalak diziplina profesionalen artean.

Praktika hobeto babesteko premia: langileak, baliabide materialak...

Irisgarritasunik eza, bitartekaritzan edukaziorik eza; benetako eskaintza pribatua eskasa da.

Aurreko puntuan aipatu du.

Bitartekaritza zer den ez jakitea. Komunikabideetan ematen du epaitegia bezalakoa dela, beste batzuek ematen dute konponbidea. Eta ez da horrela; izan ere, aldeek berek konpontzen dituzte gatazkak bitartekaritza prozesuan zehar.

Ez dut uste.

Bitartekaritza-zerbitzu edo -bulego publikoen edo diruz laguntzen diren horien (gehiegizko) sustapenaren ondorioz balio gutxikoa (doakoa) dela uste dugu; gainera, Administrazioaren zati da ("Administrazioa" hitzak sektore edo kolektibo batentzat konnotazio negatiboak izan ditzake).

Erakunde pribatuek zein publikoek parte hartu behar dute kalitateko zerbitzua eratzeko, baita bitartekaritzari buruzko publizitatean inbertitzeko ere.

Gatazketan mentalitate bateratzailatik ez dugunez, beste aldeak galtzen nahi izaten da.

Ez dakit zer esan nahi duen ADR akronimoak. Gaztelaniaz "MARC" esan nahi izan duzu?

Bai, ez ezagutzea.

Nire ustez, etorkizunean, bitartekaritza enpresa pribatuari begira egongo da, eta praktikan jartzeko erabaki eta gero, seguruenik azkarrago egingo du aurrera.

Ez, batez ere ez jakitea eta ez ezartzea.

Adingabeen jurisdikzioan oso ondo funtzionatzen du.

Ez oso.

Erakundearen babesik eza.

Gatazka konpontzen dituen eta gizarte-bakean oinarritzen den kultura bultzatzea.

Herritarren mentalitatea bera izan daiteke arrazoiak; osagai subjektiboa dago.

Lanpostuak monopolizatuak dira. Azpikontratazioak.

Finantzaketa.

Zigor arloan faltak ebazteko erabiltzen da batez ere. Hedatu beharko litzateke.

Legezko arauketarik eza zigor arloko prozesuan.

Ez da ulertzen gatazkak konpontzeko alternatiba dela.

Kontzientziazioa falta da batez ere.

Maila guztietan zabaltzea.

Nire ustez, aurreko galderan ondo jaso da arrazoiaren zerrenda.

Kontzientziazioa eza.

Botere publikoek beste interes batzuk dituzte.

Aurrera poliki-poliki egiten du norberak bere gatazken ardura bere gain hartzeko kulturarik ez dagoelako. Ez da sinesten elkarrizketan, ezta gatazkak konpontzeko modu alternatiboetan ere, "bigarren mailako justiziatzat" hartzen delako.

Lan arloari eta gatazka juridikoei dagokionez, gizarte-jurisdikzioa jotzeko aukera nahikoa azkarra, eraginkorra eta merkea. Gizarte arloari dagokionez, konfiantza dago epailearen erabakian, eta herritarrek modu azkar eta merkean eskura daitekeela uste dute.

Ez dakit.

Gutxi ezagutzen dituzte zerbitzua, funtzionamendua eta abantailak.

Lankidetzarik eza.

Tartean beste interes batzuk daudenez, balizko erabiltzaile batzuk ez dira fidatzen.

Aldeek ez zekiten bitartekaritza aukera zegoenik. Eztabaida judicializatzeke interes handiegia, eztabaidan indartsuago dagoen aldean partez (hipoteka-bitartekaritza diharduten bankuen kasua).

Bitartekaritzaren sustapenean interesatuta ez dauden profesional/jurista taldeek interesak dituzte egoeran.

Administrazioak ez du babesten.

Langileak eta materiala ez dira nahikoak.

Administrazioak ez du baliabiderik.

Administrazioak ez du interesik. Profesional independente gisa nire zerbitzuak eskaini nituen Gernikako Administrazioan, baina ez nuen erantzunik jaso.

Funtsean, arazoa kulturala da.

Bitartekaritza prozesu batek zer esan nahi duen ez jakitea.

Eragile juridikoez ez dute ezagutzen, eta ez daude interesatuta.

Hainbat kolektiboren interesak.

Kulturaren aldetik, jendea ez dago prest gatazka bitartekaritzaren bidez konpontzeko.

Bai, nire lanean, ez dago benetako ezagutzarik bitartekaritza prozesuen inguruan. Jendeak eginkizunetik at dagoen zerbait dela uste du, eta ez da ausartzen bitartekaritza prozesuetan laguntzera, horrek izan ditzakeen ondorioak direla eta.

Guztia gatazkek auzibidera eramateko eta bideratzeko prestatuta dago.

Koordinaziorik eza eragileen artean (epaiak, abokatuak, bitartekariak, gizarte-zerbitzuak, psikologoa eta abar).

Erakundeen interesik eza.

Akordioak falta dira.

Administrazioak ez du bitartekaritza babesten, ezta sustatzen ere.

Legezko arauketa ez da nahikoa.

Nire ustez, abokatuok funtsezko eragileak gara herritarrak aholkatzeko, eta bitartekaritza-kultura eta lankidetzan aritzea falta zaigu. Beharbada, paradigmaren aldaketa hori prozesu motela da, gizartean apurka-apurka ezartzen ari dena. Abokatuen belaunaldi berriak gatazkek konpontzeko metodo alternatiboen kulturarekin datoz.

Herritarrek ez dute gatazkek konpontzeko ohiturarik eta heziketarik.

Ez du zigor prozesua saihesten. Akordio batera iritsita ere, ikustaldirako deia egin behar da.

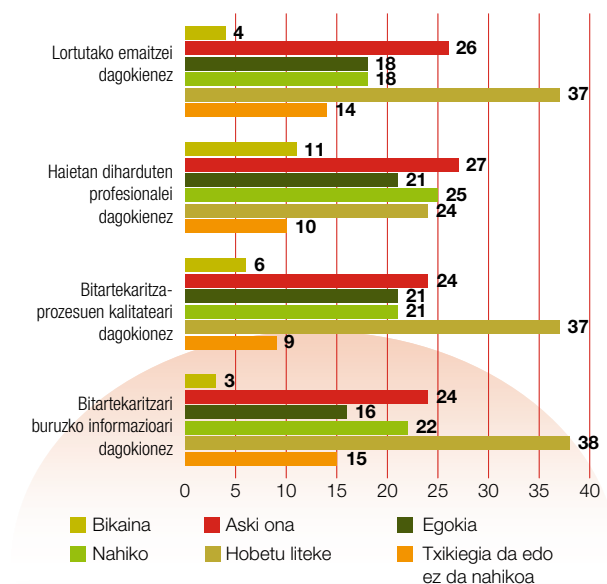
Ez dakit.

Iturria: egileak egina.

2. ADR (Alternative Dispute Resolutions) DIRELAKOAK EZARTZEA ETA HORIEN INGURUKO ETA EUSKADIKO BITARTEKARITZAREN INGURUKO GOGOBETETASUNA

24. grafikoa.

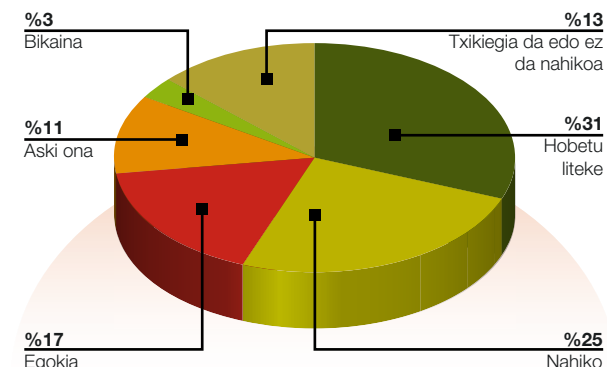
ADR direlakoak ezartzeari buruzko iritzia eta gogobetetasun maila; EAEko zerbitzu publikoetan egiten den bitartekaritza



Iturria: egileak egina.

39. grafikoa.

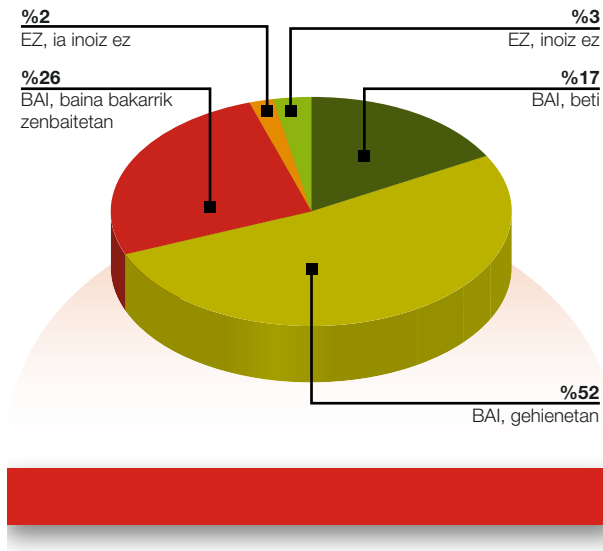
Emaitza: zerbitzua ezartzea eta gogobetetasun maila, bitartekaritza diharduten profesionalen eskaintza pribatuaren inguruan, onlineko inkestan parte hartu dutenen arabera



Iturria: egileak egina.

25. grafikoa.

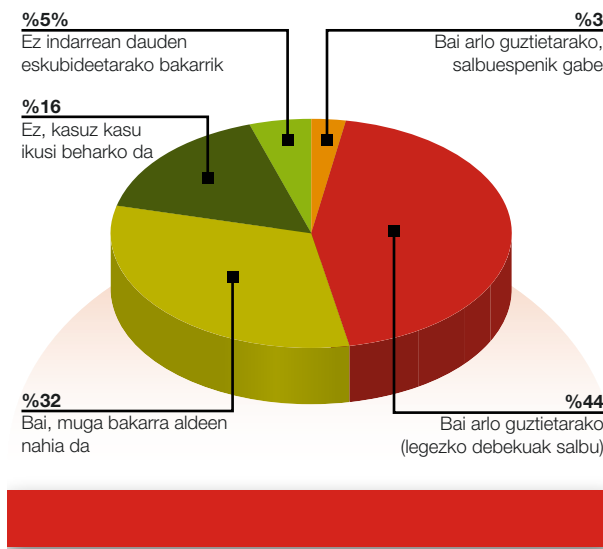
Harreman pertsonalak lehengoratzeari bitartekaritza prozesuan



Iturria: egileak egina.

40. grafikoa.

Emaitza: bitartekaritza aplikatzeko mugak, onlineko inkestan parte hartu dutenen arabera



Iturria: egileak egina.

C3.7. taula.

Bitartekaritza aplikatzeko mugei buruzko beste iritzi batzuk

Bitartekariaren trebetasunik eza.
Aldeen interes ezkontuak edo faltsuak.
Ez da landu beharreko gaiaren kontua, baizik eta tartean dauden pertsonekin zerikusia duten baldintzatzaileen kontua da.

Printzipioz, ez dut uste baten bat kendu behar dudarik, bide penalean izan ezik, hor konplexuagoa baita; dena den, arlo publikoan hedatu da gehien.

Printzipioz, bat ere ez, baldin eta aldeen artean botere oreka badago, zerbitzura borondatez jotzen bada eta lankidetzan aritzeko gogoz.

Bat ere ez. Kontua da pertsonak prozesurako prest egotea, eta norberaren oinarriko eskubideak babestuta egotea: immigraziorako eskubidea, adingabeena, genero-indarkeria, horiek guztiak eskubide utziezinak direlako.

Lan arloa. Kaleratzeak eta zorren erreklamazioak epaitu egin behar dira, ez bitartekaritzaren bidez ebatzi.

Legezkoak bakarrik. Bitartekariak jakin behar dute zer gatazka ezin diren bitartekaritzaren bidez ebatzi.

Kasuz kasu joan behar izanez gero, oso zaila da baztertzeko diren arloak aipatzea. Batzuetan, komeni da bitartekaritza prozesua aldeetako baten borondatearen aurka irekitzea; izan ere, arrakastatsua izan daiteke. Beste batzuetan, aldiz, ez zait komenigarria iruditzen aldeak behartzea eta eraginkorragotzat jotzen dituzten gatazka konpontzeko beste bide batzuetara sartzeko unea atzeratzea. Beste batzuetan, hierarkia edo menderatze egoera larria egon daiteke; egoera kritiko bat adiskidetasunez konpontzeko ageriko borondatearekin oso kontuz ibili behar da.

Interes publikoa bitartekaritzan parte hartzen dutenen banakako interesak baino garrantzitsua bada: zigor arloa, familia arloko gai batzuk...

Erakunde publikoekin zerikusia dutenean.
Printzipioz, bat ere ez. Aldeen borondatearik eza, jarrera negatiboa edo konpondu ezin den desoreka izan daitezke baztertzeko arrazoi.

Bitartekaritzan gatazka borondatez eta hitz egiten konpontzen saiatzen da; aldeek aipatzen duten guztia bihur daiteke hizpide, hortaz, logikoki, legez kanpo utzitako gaiak bakarrik baztertzeko lirateke.

Bat ere ez, debekatutakoak izan ezik, horiek nuluak baitira eta ezin dira bitartekaritzaren bidez ebatzi.

Emakumearen edo gurasoetako baten aurkako indarkeriaren kasuetan; izan ere, gerta daiteke aldeetako bat hutseratuta egotea, batez ere, erasotzaileak beste aldea bere ondasuna dela uste duenean, edo borondate osoa, erabakimena, independentzia, askatasuna eta abar kentzen dionean.

Ez nuke gaika kenduko, baizik eta gatazka eta bere tipologia aztertu ondoren.

Familia, ez baitago deontologiaren menpe, eta bezeroak antzeko bulegoetara bideratzea onartzen baitu.

Genero-indarkeria, zigor arloa Ez dirudi egokia tratu txarren biktima izan zen emakumeak jasan zituen egitate penalen inguruabarrei buruz "negoziatu" behar izatea.

Emakumearen aurkako indarkeria, legez kanpo utzita, eta adostasunik gabeko dibortzioak.

Iturria: egileak egina.

C3.8	Bitartekaritzaren ezaugarriak	Ekarpenen kopurua	Ehunekoak
1	Elkarrizketarako prozesua	83	%70
2	Borondatezkoa	68	%58
3	Harremanak lehengoratzten dituenak	59	%50
4	Konfidentziala eta segurua	37	%31
5	Inpartziala	29	%24,5
6	Eraginkorra	28	%24
7	Argigarria	24	%20
8	Epaiketa saihesten du	22	%18,5
9	Kaltea konpontzen du	18	%15
10	Ekonomikoa	17	%14,5
11	Azkarra	17	%14,5
12	Ez kaltegarria	9	%7,5
13	Beste batzuk	3	%2,5
GUZTIRA	GALDETEGIAK	414	118 inkestatu aintzat hartuta kalkulaturako ehunekoak

Iturria: egileak egina.

C3.9. taula.

Bitartekaritzak behar dituen hobekuntzak

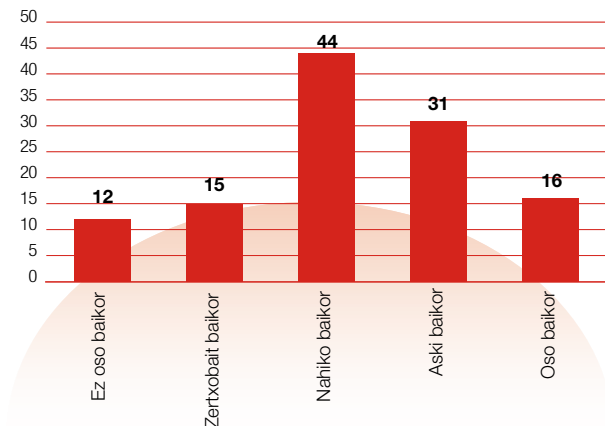
Kontrol-kodea	Zenbat aldiz aipatu den	Indar daitezkeen abantailak, Euskadin ondo egiten direlako, eta aldatu edo hobetu behar direnak
Cc801	11	Zabaltzea, hedatzea eta informatzea
	3	Aurrekontu-zuzkidura handiago
Cc802	3	Bitartekaritza-zerbitzuen eta administrazio publikoen arteko koordinazioa hobetzea
	3	Prestakuntza hobea, etengabeko prestakuntzaren kalitate hobea, eguneroko jarduerara egokitua
Cc803	2	Bitartekaritza beste arlo batzuetara hedatzea, bitartekariak edozein kontutarako
	2	Eskola arloko bizikidetzan eta bitartekaritzan inbertitzea haur hezkuntzatik DBH amaitu arte
	2	Administrazio Publikoren babesa sektore batzuetan (zigor arloa, familia)
	2	Ebaluazio kualitatiboak. Profesional analogoekin trukaketak. Ebaluazioa, gainbegiratzea (ez dute kontrol-prozesuak izan behar, baizik eta profesionalak ikasteko eta hausnarketa egiteko prozesuak, ardura mekanismo gisa)
	2	Arlo publikoan, doako zerbitzuak. Bitartekaritza publikoa doan guztientzat
	2	Bitartekarien prestakuntza ezin da negozio kontua izan. Eusko Jaurlaritzaren Familia Erregistroa. Familia arloko gaiak jorratzen ditugun abokatuak garenez, ez zait normala iruditzen egin behar den prestakuntza Ondo baino hobeto dakigu zertan dautzan familia arloko prozesuak eta prestakuntzaren prezioa neurrigabea da
	2	Aldeak epaitegian bitartekaritzara jotzera behartuko dituen protokoloa Bitartekaritza sustatzea, eta kasu batzuetan, auzibidera jo aurretik eman beharreko urratsa izatea
	2	Epaileek eta abokatuak bitartekaritza pribatuko prozesuetara bideratzeko joera dute. Bitartekaritza zerbitzu pribatu horiek sustatzea
	2	Administrazio Publikoek utzi egin behar diote merkatu pribatuan eskaintzen den zerbitzua sustatzeari, kasu gehienetan abokatuak zerbitzu bera doan ematen badute.
	2	Legearren hedapena
2	Beste profesional batzuk: psikologoaren esku-hartzea eta letraduen lantaldeak parte hartzea	

Kontrol-kodea	Zenbat aldiz aipatu den	Indar daitezkeen abantailak, Euskadin ondo egiten direlako, eta aldatu edo hobetu behar direnak
Cc804	1	Laguntza ebaluatzailea, administratiboa eta ikuskapenak auzitegi barruko esparruan diharduten bitartekariarentzat; eta familia-bitartekaritzako zerbitzu publikoen esparruan, koordinazio hobea gizarte-zerbitzuekin
	1	Bitartekaritzak Administrazio Publikoen lan-arlo guztietarako tresna izan behar du
	1	Prozesu judizialean esku hartzen dutenen prestakuntza hobetu beharko litzateke, bitartekaritzaren onurak ahalik eta ondoen uler ditzaten
	1	Lortutako akordioak eta dagokien epea ezagutzera ematea
	1	Eusko Jaurilaritzak bitartekari profesionalak zuzenean kontratatzea
	1	Erakundeen babes handiagoa
	1	Herritarren beharretara egokituta dauden kalitatezko zerbitzu publikoen hazkundearen aldeko apustua egiten jarraitzea
	1	Lan Harremanen Kontseiluak bitartekaritzan eta lan-gatazka kolektiboetan betetzen duen eginkizuna zabaltzea
	1	Hipoteka-bitartekaritza emaitza onak ematen ari da, gutxi erabiltzen eta ezagutzen bada ere eta. Nolanahi ere, aplikazio-eremua ere mugatua da
	1	Kontsumitzaileekiko kontratuak, batez ere, bankukoak
	1	Tokiko erakundeek informazio gehiago ematea, bitartekaritzak -gatazkak ebazteko beste metodo batzuen aldean- dituen ezaugarriak eta abantailak herritarrei ezagutarazteko
	1	Bitartekaritzaren izaera baketsua eta adostasuneko, gatazkak konpontzeko metodo gisa
	1	Bitartekaritza guztietan, alde aurretiko prozesu bat burutu behar da, eta horretan adingabeek parte hartu behar dute
	1	Legeak aldatzea, bitartekaritza prozedura era argiagoan eta osatuagoan arautzeko
	1	Judizioz kanpoko zein auzitegi barruko bitartekaritza sustatzen jarraitu behar da, diru-zuzkidura handiagoa esleituz. Sustatu behar dira judizioz kanpoko eta barruko zerbitzuen arteko harremanak, baita gainerako eragile juridikoekiko harremanak ere. Bitartekaritza eta elkarlan zuzenbidea zabaltzea, Eusko Jaurilaritzaren gizarte-berrikuntzarako tresnak bezala
	1	Abokatzutako profesionalen kontzientziario handiagoa lortzea, bitartekaritza gatazkak ebazteko baliabidea dela
	1	Zuzenean kontratatzen diren langileak
	1	Doakoa izateak, erabiltzailearen ahalmen ekonomikoa edozein dela ere, zerbitzuari balioa kentzen dio eta gizarte-injustizia da
	1	Epaileen eta zuzenbideko profesionalen kontzientziario handiagoa bitartekaritza prozesuak dakartzan onuren gainean
	1	Interesa duenari bitartekaritza-zerbitzurako sarbide zuzena ematea, bitartekari gabe
	1	Orain batzuentzat negozio iturria den erregistro ofizialetarako sarbidea
	1	Aldeak bitartekariaren proposamenarekin lotzea, bitartekaritza onartu gero
	1	PRECO sistema eguneratu behar da
	1	Bitartekaritzan parte hartzeari uko egiteak ondorioak sortzea, bitartekaritza prozesua eskatzea arrazoitua denean, eta ondorioz, adostasunik gabeko prozesua dakarrenean
	1	Abokatuei bertan egoteko aukera eman behar zaie kasu guztietan
	1	Justizia-jauregitik kanpo egin beharko litzatekeela uste dut
	1	Abokatu naizenez, bitartekaritza prozesuetan nire eginkizuna zer den jakiteko premia antzeman dut, bai bezeroarekiko, bai bitartekariarekiko, prozesu horietan eta beste ADR batzuetan benetan lagungarria eta eraginkorra izateko. Funtsezkoa da herritarren ahalik eta zerbitzu onena ematea
	1	Hitzarmenen onarpen judiziala antzeko bulegoetara ez bidaltzea
	1	Frogarik gabeko balizko indarkeria kasuetan laguntza ematea

Iturria: egileak egina.

26. grafikoa.

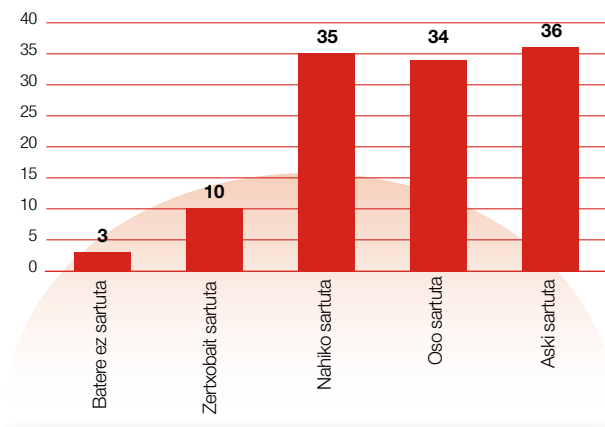
EAEko bitartekaritzaren etorkizunari buruzko ikuspegia, epe laburrekoa



Iturria: egileak egina.

41. grafikoa.

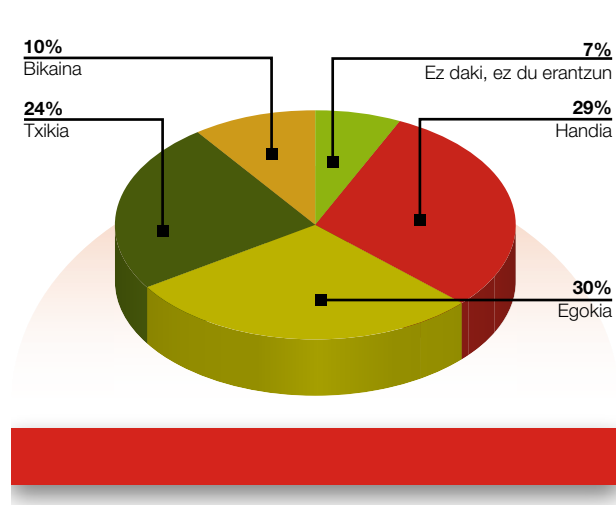
Eraitza: onlineko inkestan parte hartu dutenek bere burua nola ikusten duten Euskadiko bitartekaritzaren etorkizunean



Iturria: egileak egina.

27. grafikoa.

EAEko bitartekaritza zerbitzu publikoen balorazio orokorra



Iturria: egileak egina.

“Administrazio Publikoak nola lagun dezake Euskadiko bitartekaritza hobeto garatzen eta zabaltzen? galderari **137 ekarpen egin zaizkio**. Erantzunak antzeko edukiaren arabera multzokatu dira. Ondoko zerrendak eragile juridikoei eta bitartekaritzan diharduten profesionalek behar-beharrezkotzat jotzen dituzten beharrak jasotzen ditu:

C3.10. taula.

Euskadiko bitartekaritza hobeto garatu eta zabaltzeko laguntzak

Kontrol-kodea	Zenbat aldiz aipatu den	Administrazio Publikoaren laguntza Euskadiko bitartekaritza hobeto garatzeko eta zabaltzeko
Cc901	40	Zabalkunde handiagoa, gizartean ezagutzera ematea; horretarako publizitatean eta publizitate-kanpainetan inbertitu beharko da, datu estatistikoak, emaitza onak, aldizkariak hedatuz eta prestakuntza eta hitzaldiak emanez. Erakunde batek zabalkunde lan horretan bakarrik jardungo du. Prentsako eta aldizkari artikuluak
Cc902	21	Finantzaketa handiagoa bideratzea, bitartekaritzara, baliabide materialetara eta langile-baliabideetara (bitartekari gehiago , lan-baldintza eta ordainsari duinekin); horrez gain, zabalkunde an eta sentsibilizazioan inbertitu behar da
Cc903	10	Zabalkunde, hedapen handiagoa eragile juridikoen, profesionalen (lanbide-elkargoen, gizarte-eragileen eta beste batzuen) eta Administrazioko langileen artean; publizitate kanpainak, informazio hobea datu estatistikoak hedatzea, emaitza onak erakustea, prestakuntza, hitzaldiak, batzarrak
Cc904	7	Gizartea sentsibilizatzea bake-kultura bat eraikitzeko, herritarrek informazio-, sentsibilizazio- eta <i>marketing</i> kanpainetan erabiltzera animatuz, bitartekaritzaren onuren berri emanez. Gatazken konponbide baketsuak eta horien abantailak sustatzea
Cc905	6	Prozesuetan zuzenean edo zeharka esku har dezaketen kolektibo guztiei prestakuntza ematea (bitartekaritza alternatiba izan dadin, aldeei salaketa edo demanda epaitegian jasotzen den unean bertan proposatzen zaiena)
Cc906	5	Aurrekontu handiagoa ebaluazio, prestakuntza, ikerketa eta ikuskapen etarako (emaitzak modu zientifikoan ebaluatuz)
	5	Administrazioak benetan parte hartzea, era eraginkorrean (erakundeen babes). Prebentzioari loturiko zereginaren garrantzia, etorkizunean gatazkek saihesten dituelako
	5	Bitartekaritza arlotan eta gai guztietara (eskola, gizartea/komunitarioa, lan arloa eta abar) zabaltzea
Cc907	4	Zabalkunde handiagoa Justiziaren erabiltzaileei begira, alternatiba hori lehenengo aukera izan dadin, adostasunik gabeko prozesu judizialari ekin aurretik
	4	Bitartekaritzari buruzko atal eskusiboa betiko eskaintzea. Komenigarria izango litzateke erakunde bat sortzea herritarrei informazio gehiago eta zabalkunde handiagoa emateko. Justizia jauregian bertan dauden berariatzko zerbitzuak
Cc908	2	Bitartekaritzara bideratzen diren kasuak areagotzea (organo judizialek, profesionalak, Administrazio teknikaiek kasu gehiago bideratzea)
	2	Pizgarriak (ekonomikoak edo bestelakoak), bitartekaritzara jotzeko, prozesu judizialek jo beharrean
	2	Arlo publikoa ez ezik, arlo pribatua ere sustatzea, profesionalak prestakuntza ematea eta beren lana bultzatzea
	2	Bitartekaritza hezkuntzan bultzatzea, txiki-txikitik
	2	Bitartekaritzan zerbitzu ona ematea (kalitatezko zerbitzuak)
	2	Prozesu osoan zehar, profesionalen elkargoen laguntza jasotzea (lankidetzan), prozedura horietan arduratu ahal izango diren kalitatezko zerbitzuak sortzeko beharrezko baliabideak emanez
	2	Lortutako akordioak homologatzeko sistema baten bidez
Cc909	1	Koordinazio hobea
	1	Tokian tokiko ekimenak babestea (ekonomikoki eta legearen aldetik)
	1	Zerbitzua hirigune handitik urrundutako herrietara hurbiltzea
	1	Zerbitzu publikoak kudeatzeko, konpromiso txikiago enpresa pribatuekin
	1	Bitartekaritza organoak guztientzat doan
	1	Beste herrialde batzuk hartutako neurriak aztertzea
	1	Bitartekaritza barne-gatazkek zein herritarrekin eta enpresekiko gatazkek konpontzeko erabiltzea
	1	Haurrekin, batez ere banandutako edo banantze prozesuan dauden familiekin, egiten den lana aitortzea eta babestea
	1	Administrazioko estamentuak lankidetzan aritzea (tokiko mailan, epailetzan, foru mailan eta Eusko Jaurlaritzan)
	1	Euskadiko Administrazio Publikoan dagoen hutsune eta egiteko nagusietako bat haxe da: argi eta garbi onartzea bitartekaritza lagungarria izan daitekeela herritarren eta Administrazioaren arteko eztabaidak ebazteko, eztabaida horiek Administrazio langileekin, zein bere zerbitzura dihardutenekin badira, zentzu zabalean
	1	Adiskidetzeko edo bitartekaritzan parte hartzeko nahitaezko saialdia
	1	Bitartekaritza lana elkargoaren bidez finantzatzea
	1	ADR direlakoak bultzatzea, administrazioan bertan, lehiaketetan eta ADR sistema eraginkorak dituzten enpresei lehenetsuna emanez, Orientazio Juridikoko Zerbitzuaren moduko bulego bat sortuz, justizia eskatzen duten kolektibo guztien artean sustatzeko
	1	Derrigorrezkoa izan beharko litzateke Administrazio Publikoan lan egiten duten bitartekarien gutxieneko ehunekoak, legearen aginduz, erregistro ofizialek ateratzea; bestela, prestakuntza dutenek inoiz ez dute beren lanbidea betetzeko aukerarik izango. Nahitaezko lan-poltsa izan beharko litzateke
	1	Bitartekaritzaren aldeko apustu ekonomiko eta espazio ofiziala lehendik dauden instalazioetan
1	Lehen mailako arretako zerbitzu horiek guztiek (osasuna, gizartea, hezkuntza...) bitartekaritzarako esparruetan egiten den lanari buruzko informazio xehea eta zehatza izan dezaten, eta dauden baliabideei buruzko informazio osoa eman ahal dezaten (sektore batzuetan dagoeneko egiten da, baina sarea zabaltzeko ahal izango litzateke). Zerbitzu publikoak bitartekaritzaren aldeko apustu argia egin dezaten, gatazkek konpontzeko lehen aukera izan dadin	

Iturria: egileak egina.

Akronimo eta elkarten zerrenda, bai eta bitartekaritza fundazioena ere

ZKEE	Zuzenbide Kolaboratiboko Euskadiko Elkarte
ADOSTEN	Gatazken Bitartekaritza eta Konponketa
ADR	Alternative Dispute Resolutions
AEAFA	Familia Abokatuen Espainiako Elkarte
AECOSAN	Kontsumoaren, Elikagaien Seguratasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentzia
AMEDI	Andaluziako Bitartekaritza Elkarte
AMM	Bitartekarien Madrilgo Elkarte
ANAME	Nafarroako Tartekaritza Elkarte
BATERATU	Bitartekaritzaren Garapenerako eta Familiaren Sostengurako Euskal Elkarte
BERRIZTU	Berriztu Hezkuntza Elkarte
BILTZEN	Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua
BITARTU	Kooperatiben Arbitrajeko Euskal Zerbitzua
BIZILAGUN	Jabe, bizilagun, errentatzaile eta errentariei informazioa emateko zerbitzu publikoa
BOARD	Adituen zuzendaritza batzordea
BOE	Estatuko Aldizkari Ofiziala
EHAA	Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria
C	Kodea
FBAB	Familia Bitartekaritzako Aholku Batzordea
EAE	Euskal Autonomia Erkidegoa
KK	Kode Korrelatiboa
AE	Autonomia erkidegoak
CCOO	Langile Komizioak sindikatu-konfederazioa
EB	Europako Batzordea
BJKN	Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia
EHAEO	Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofiziala
ZK	Zigor Kodea
CP	Presondegia
AMIA	Ahuleziak, Mehatxuak, Indarguneak eta Aukerak
OKUS	Gasteizko Udaleko Osasun eta Kontsumo Saila
AX	Azken xedapena
EGK	Nazio Batuetako Ekonomia eta Gizarte Kontseilua
AEB	Ameriketako Estatu Batuak
EFRJ	European Forum for Restorative Justice

GKT	Gatazkak Kudeatzeko Taldea
EGINTZA	Egintza Familia Bitartekaritza
ELA	ELA Euskal Sindikatua
PTHA	Prebentzio Talde Hezitzaile Artekaria
ETA	Euskadi ta Askatasuna
ETXEBIDE	Etxebizitzaren Euskal Zerbitzua
GEMME	Bitartekaritzarako Europako Magistratuen Taldea
GEUZ	Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate Zentroa
GIZAGUNE	Gizagune Fundazioa
ICAGI	Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua
ICASB	Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua
EIN	Estatistikako Institutu Nazionala
IRSE Araba	Gizarte Inklusiorako Institutua
IRSE-EBI	Euskadiko Birgizarteratze Institutua
ISBN	International Standard Book Number
BEZa	Balio Erantsiaren gaineko Zerga
KONTSUMOBIDE	Kontsumoko Euskal Institutua
LAB	Langile Abertzaleen Batzordea
JAL	Justizia Administrazioiko letradunak
PZLB	Prozedura Zibilari buruzko Legea
DPBL	Datu Pertsonalak Babesteko Legea
BJLO	Botere Judizialaren Lege Organikoa
GKMBM	Gatazkak konpontzeko beste modu batzuk
MEDIACAMINOS	Portu, Ubide eta Bideetako Ingeniarren Kolegioko Bitartekaritza Zerbitzua
HIAB	Herritarren Informazio eta Arretako Bulegoa
KIUB	Kontsumitzaileei informazioa emateko udal bulegoa
FE	Familia elkarguneak
EAJ	Eusko Alderdi Jeltzalea
PRECO	Lan arloko gatazka kolektiboak konpontzeko Lan Harremanen Kontseiluko Zerbitzua
PSOE	Espainiako Alderdi Sozialista Langilea
ED	Errege Dekretua
EDL	Errege Dekretu Legegilea
SCMS	Osasunari buruzko Kataluniako Bitartekaritza Sozietatea
SEMICAB	Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsuko Bitartekaritza Zerbitzua
SIGNUM	Gatazken Konponketa Alternatiborako Notazio Fundazioa
ZIS	Zuzeneko informazio saioa
JKZ	Justizia Konponarazlearen Zerbitzua
FBZ	Familia Bitartekaritzako Zerbitzua
HBZ	Hipoteka Bitartekaritzako Zerbitzua
BJZ	Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua
ZBZ	Zigor arloko Bitartekotza Zerbitzua
AJZ	Argibide Juridikoetako Zerbitzua
BOZ	Bitartekaritzarako Orientabide Zerbitzua
OGZ	Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak
TAP	Ekonomialarien Euskal Elkargoa
LH	Lurralde Historikoa
KEDLOTB	Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko Lege Orokorren testu bategina
AG	Auzitegi Gorena
EAEAN	Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusia
KAEE	Kirola Arbitratzeko Euskal Epaimahaia
EB	Europar Batasuna
UGT	Langileen Batasun Orokorra
UNODC	Drogen eta Delituen kontrako Nazio Batuetako Bulegoa
ZULUP	Zuzeneko Laguntza emateko Unitate Prozesalak
ZUZENEAN	EAEko Herritarrentzako Zerbitzua

Dokumentu interesgarriak

	ERAKUNDEA DATA	DOKUMENTUAREN IZENBURUA	GAI GARRANTZITSUAK
1	Nazioarteko Zuzenbide Pribatuko Hagako Konferentzia 1980-10-25	Nazioartean adingabeak osteari buruzko alderdi zibilen gaineko hitzarmena, 1980ko urriaren 25ean Hagan egina	Bitartekaritza erabiltzeko gomendatu zuen nazioartean adingabeak osteari buruzko alderdi zibilen gainean hitz egitean
2	Arartekoa 1998-06	Adin txikiko lege-hausleekiko esku-hartzea: Arartekoak Eusko Legebiltzarrari egindako txosten berezia	Lehenengo gomendio gisa, honako hau jaso zuen: justizia errestitiboaren printzipioak aplikatzea eta prestakuntza arloko talde teknikoak sendotzea, bai eta baliabide pertsonalak hornitzekoarenak ere
3	Europako Kontseilua Ministroen Batzordea 1998-01-21	R(98)1 Gomendioa, Ministroen Batzordeak estatu kideei familia bitartekaritzaren gainean emandakoa	Estatu kideei eskatzen zitzaizen bereziki familientzako bitartekaritza zerbitzuak indartu edo abian jar zitzatela, banantze eta dibortzioen ondorioz sortutako gatazkak jorratze aldera
4	Espainia BOE 2000-01-13	5/2000 Lege Organikoa, urtarrilaren 12koa, adingabeen erantzukizun penala arautzen duena	Adingabeen erantzukizun penalarri buruzko legea
5	Europako Batzordea 2002-04-19	Zuzenbide zibilean eta merkataritzakoan gatazkak konpontzeko ordezkot modalitateei buruzko Liburu Berdea	Gatazkak konpontzeko ordezkot metodoen egoerari buruzkoa
6	Europako Batzordea 2004	Bitartekarietzako ereduak kode europarra	Lehenengo ereduak kodea
7	Espainia BOE 2004-08-30	1774/2004 Errege Dekretua, uztailaren 30ekoa, adingabeen erantzukizun penala arautzen duen urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoaren Araudia onartzen duena	Adingabeen erantzukizun penalarri buruzko 5/2000 Legea garatzen duen araudia
8	Espainia BOE 2004-12-29	1/2004 Lege Organikoa, abenduaren 28koa, Genero indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoa	Bitartekaritza prozesuei mugak ezartzen dizkio emakumeen aurkako indarkeriaren arloko epaitegietan maila penalean nahiz zibilean Botere Judizialaren Lege Organikoaren 87 ter artikuluekin bat etorritik
9	Euskadi EHAA 2008-02-18	1/2008 Legea, otsailaren 8koa, Familia Bitartekaritzakoa	Bitartekaritza familia arloan
10	Europar Batasuna EEAO 2008-05-24	Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008ko maiatzaren 21eko 2008/52/EE Zuzentaraua, gai zibilen eta merkataritza gaien bitartekaritzako alderdi batzuei buruzkoa	Gai zibilen eta merkataritza gaien bitartekaritzako Europako zuzentaraua
11	Muñoz Hernán, Y. eta Eugenia Ramos, M. 2009	Guía de recursos y herramientas para el diálogo y la resolución de conflictos	Gatazkaren igoeraz hitz egiten du, bai eta Bilboko Udalak eta Gizagune Fundazioak gatazkak kudeatzeko eta konpontzeko dituzten tresna erabilgarriei buruz ere
12	Jabetza Intelektualaren Munduko Erakundea 2009-01	Guía de la mediación de la OMPI	Jabetza intelektualaren munduko erakundea

	ERAKUNDEA DATA	DOKUMENTUAREN IZENBURUA	GAI GARRANTZITSUAK
13	Euskadi EHAA 2009-05-06	84/2009 DEKRETUA, apirilaren 21ekoa, Familia Bitartekaritzarako Aholku Batzordeari buruzkoa	Familia bitartekaritzaren aholku batzordeari buruzkoa
14	Katalunia DOGC 2009-07-30	15/2009 Legea, uztailaren 22koa, zuzenbide pribatuko bitartekaritzari buruzkoa	Eta garatzen duen dekretuak (135/2012 Dekretua, urriaren 23koa, zuzenbide pribatuko bitartekaritzari buruzko uztailaren 22ko 15/2009 Legearen araudia onartzen duena, DOGC, 2018-10-25) bitartekaritza prozesuen aukera zabaltzeko xedeari erantzuten diote, familia arlotik harago
15	Euskadi EHAA 2009-09-18	80/2009 Dekretua, apirilaren 21ekoa, askatasunaz gabetzeko neurriak betearazten dituzten EAEko ikastetxei buruzkoa	Gazte justiziako zentron funtzionamendua arautzen du
16	Varona Martínez, G. 2009-09	Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en Euskadi: evaluación externa de su actividad (octubre 2008-septiembre 2009)	Bere jardueraren kanpoko ebaluazioa
17	Pérez Puerto, A. 2010-05-01	Mediación civil y familiar en Cataluña	Gai horri buruzko 4 artikuluko teoriko
18	Alastruey Gracia, R. 2010-05-12	Argumentario sobre la búsqueda de soluciones negociadas en el proceso civil	Bartzelonako Lehen Auzialdiko 52 zenbakiko epaitegiko magistratuaren artikulua
19	Lauricirica Rubio, N. 2011	Propuesta de regulación legal de la figura y funciones de la persona mediadora	Bitartekariaren gaitasunei buruzko artikulua Stefan Vanistendael-en etxetxea egokituz
20	Eusko Jaurilaritza Justizia Saila 2011-04	Euskadiko LGSri buruzko protokoloa	Familia bitartekaritza intrajudizialerako protokoloa
21	Eusko Jaurilaritza Herrizaingo, Justizia eta Herri Administrazioiko Saila 2012	Hipoteka-bitartekaritzari buruzko 30 doktrina-artikulu Euskadin	Euskadiko hipoteka bitartekaritzaren gaineko 30 doktrina-artikulu dira
22	Euskadi EHAA 2012-03-05	9/2012 Dekretua, otsailaren 21ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Eskola Bizikidetzaren Behatokia sortzeko dena	Helburu hauek ditu: ikastetxe horietan eskolako bizikidetzak ikertu, aztertu eta baloratzea eta horren jarraipena egitea
23	Eusko Jaurilaritza Justizia Saila 2012-06	Euskadiko LGSri buruzko protokoloa	Bitartekaritza penal intrajudizialerako protokoloa
24	Espainia BOE 2012-07-07	5/2012 Legea, uztailaren 6koa, auzi zibil eta merkataritzazkoetako bitartekaritzari buruzkoa	Gai zibilei eta merkataritza gaiei buruzko bitartekaritzaren estatuko legea Espainian onartu zuen 2008/52/EB Zuzentaraua, Europako Parlamentuarena eta Kontseilu Europarrarena, 2008ko maiatzaren 21ekoa, gai zibilen eta merkataritza gaien bitartekaritzaren alderdi jakin batzuei buruzkoa (DOCE, 2008/05/24)
25	Euskadi EHAA 2012-12-03	246/2012 Dekretua, azaroaren 21ekoa, Bitartekariaren Erregistroari buruzkoa eta erregistro horretan inskribatzeko egiaztatu beharreko familia-bitartekaritzako prestakuntza zehazten duena	Bitartekariaren erregistroari buruzkoa eta erregistro horretan inskribatzeko behar den bitartekaritzako prestakuntzari buruzkoa
26	Europako Batzordea 2013	Bitartekarietzako ereduak kode europarra	Gaur egun bitartekaritza lana betetzeko oinarriko arauak
27	Igartua, I., Olalde, A.J., Pedrola, M. eta Varona, G. 2013	Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos	Idoia Igartua, Alberto José Olalde, Mercé Pedrola eta Gema Varonak egindako azterlana
28	Subijana Zunzunegui, I.J. 2013-04	La Mediación penal intrajudicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco	Gipuzkoako Probintzia Auzitegiko Ignacio José Subijana Zunzunegui presidentek honako honi aurkeztua: <i>workshop Restorative Justice in Terrorist Victimisations: Comparative Implications</i>
29	Txileko Gobernu Justizia Ministerioa 2013-04	Panel de expertos modelo orgánico para la incorporación de sistemas alternativos de resolución de conflictos	Txilen adituek egindako azken ebaluazio txostena
30	Espainia BOE 2013-12-27	980/2013 Errege Dekretua, abenduaren 13koa, gai zibil eta merkataritzazkoetan bitartekaritza egiteari buruzko uztailaren 6ko 5/2012 Legearen zenbait alderdi garatzeko	Horren bidez, 5/2012 Legearen alderdi jakin batzuk osatu ziren
31	Palo, G. de eta beste batzuk 2014-02	Rebooting the mediation directive: assessing the limits impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU	Europako Parlamentuko Lege Gaietarako Batzordeak 2008/52/EB Zuzentarauak EBko herrialdeetan izandako eraginari buruz egindako lehenengo txostena izan zen, eta handik ondorioztatu da Europar Batasuneko herrialdeetan ez dela benetako babes politikarik izan
32	Castillejo Manzanares, R. 2014-02	El poder de disposición de las partes sobre el proceso civil y sobre sus pretensiones	Prozesu zibilean alde guztiek xedatzeko duten ahalmenari buruz Raquel Castillejok idatzitako liburua
33	Barona Vilar, S. 2014-10	Integración de la mediación en el moderno concepto de Access to Justice	Valentziako Unibertsitateko Silvia Barona Vilar-en artikulua; Europar Batasuneko herrialdeen (Espainia barne) oinarriko lege testuak errepasatzen dira bertan

ERAKUNDEA DATA	DOKUMENTUAREN IZENBURUA	GAI GARRANTZITSUAK
34 Espainiako Gobernuaren Justizia Ministerioa BOE 2014-05-09	JUS/746/2014 Agindua, maiatzaren 7koa, abenduaren 13ko 980/2013 Errege Dekretuaren 14. eta 21. artikulua garatzen dituena eta bitartekariaren nahiz bitartekaritzako erakundearen fitxategia sortzen duena	Bitartekariaren nahiz bitartekaritzako erakundearen fitxategia sortu zuten
35 Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia 2015-2016	Guía para la práctica de la mediación intrajudicial	Hainbat alorri buruzko kontseiluaren gida eguneratua
36 Aragoi AAO 2015-02-18	12/2015 Dekretua, otsailaren 10ekoa, Aragoiko Gobernuarena, Bitartekaritza Koordinatzeko Aragoiko Zentroa eta Aragoiko Bitartekaritzako Erakundearen Erregistroa sortzen dituena eta bitartekaritza sustatzeko neurriak ezartzen dituena	Bitartekaritza koordinatzeko zentroa (zibila-merkataritzakoa) sortzen du, Aragoiko bitartekariaren eta bitartekaritzako erakundearen erregistroa sortzen du eta bitartekaritza sustatzeko neurriak ezartzen
37 Espainia BOE 2015-04-28	4/2015 Legea, apirilaren 27koa, Delituaren Biktimaren Estatutuarena	Lege horrek onartu zuen 2012/29/EBZuzentaraua, Europako Parlamentuarena eta Kontseilu Europarrarena, 2012ko urriaren 25ekoa, delituen biktimen eskubideei, babesari buruzko gutxieneko arauak ezartzen dituena eta kontseiluaren 2001/220/JAI Erabaki-esparrua ordezkatzeko duena (DOCE, 2012-11-14)
38 BJKN eta Eusko Jaurilaritza 2015-04-27	Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren eta Eusko Jaurilartzaren arteko lanidetzako hitzarmena	BJKNk eta Eusko Jaurilartzak lankidetzako akordio bat izenpetzen dute. Horren bidez, bitartekaritza eta gatazkek konpontzeko nahiz justizia errestituratu biko beste zenbait sistema erabat jasotzearen aldeko apustua egiten dute justizia sistema tradizionalaren ordezkari edo osagarri gisa
39 Euskadi EHAA 2015-07-10	7/2015 Legea, ekainaren 30ekoa, gurasoen banantze edo haustura kasuetako familia harremanei buruzkoa	Gurasoen banantze edo haustura egoeretan
40 Espainia BOE 2015-07-03	5/2015 Legea, uztailaren 2koa, Borondatezko Jurisdikzioarena	Borondatezko jurisdikzioari buruzko legea; alor horri eragiten dion berrikuntzak jasotzen ditu
41 BJKN 2015-07-22	Kantabriako Autonomia Erkidegoko Bitartekaritza buruzko martxoaren 28ko 1/2011 Legea garatzen duen Araudia onartzen duen Dekretu Proiektuari buruzko Txostena	Txostena egin ondoren, legea aldatzen duen 25/2009 Legeari egokitzeko aldaketak daude
42 Butts, T. eta Guilarte Gutiérrez, P. 2015-10-03	Hacia un sistema de evaluación temprana de casos de mediación penal	Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiko organo judizialen prestakuntza planerako egindako proiektua da, eta helduen justizia penalean bitartekaritza bideratzea du xede
43 Espainia BOE 2015-12-30	1109/2015 Errege Dekretua, abenduaren 11koa, Delituaren Biktimaren Estatutuari buruzko apirilaren 27ko 4/2015 Legea garatu eta Delituaren Biktimen Laguntzarako Bulegoak arautzen dituena	Delituaren biktimaren estatutuari eta delituen biktimen laguntzeko bulegoari buruzko 4/2015 Legea garatzen duena
44 Eusko Jaurilaritza Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila 2016	Ikastetxearen elkarbizitza plana egiteko gida	Hezkuntzaren eremuan
45 Fábrega Ruiz, C.F. eta Heredia Puente, M.	La Mediación Intrajudicial, una forma de participación del ciudadano en la Justicia	Cristóbal Francisco Fábrega Ruizen (Espainiako GEMMEko idazkari nagusia) eta Mercedes Herediaren artikulua. <i>Bajo Estradosen argitaratua: Jaengo Abokatuen Elkargoaren aldizkaria</i>
46 Giménez Romero, C. 2016-10	La Naturaleza de la Mediación Intercultural	Carlos Giménez Romeroren artikulua
47 Europako Batzordea 2016-08-26	Batzordeak Europako Parlamentuari, Kontseiluari eta Europako Ekonomia eta Gizarte Komiteari igorritako 2016ko abuztuaren 26ko txostena, honi buruzkoa: Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008/52/EE Zuzentaraua aplikatzea gai zibil eta merkataritza gaietako bitartekaritzako alderdi jakin batzuetan	Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008/52/EE Zuzentaraua gai zibil eta merkataritza gaietako bitartekaritzako alderdi jakin batzuetan aplikatzeari buruzkoa
48 Franco Conforti, O.D. 2016-11-03	Análisis al auto sobre la mediación intrajudicial como requisito de procesabilidad	Franco Confortiren iritz-artikulua, bitartekaritza intrajudizialari buruzkoa
49 Espainiako Gobernuaren Barne Ministerioa Espetxeak BOE 2016-11-16	AMEDI Andaluziako Bitartekaritza Elkarteari izenpetutako lankidetzako hitzarmena bitartekaritza zigorrak betearazteko fasean eta ordezkari zigorrak nahiz neurrien esparruan	Zigorrak betearazteko fasean eta ordezkari zigorrak nahiz neurrien esparruan bitartekaritza garatzeko emandako ebazpena
50 Euskadi EHAA 2016-11-28	24/2016 Dekretua, azaroaren 26koa, Lehendakariarena, Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazioari sailak sortu, ezabatu eta aldatzen dituena eta horien egitekoak eta jardun-arloak finkatzen dituena	Eusko Jaurilartzako sailen sorrera, desagertzea eta aldaketa antolatuta zuzena
51 Familiako Abokatuen Espainiako Elkarteak (AEFA) 2017-10	2017ko Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren prestakuntza planean jasotako batzarraren behin betiko ondorioak	Familia arloko bitartekaritzaren gainean AEFAko abokatuek egindako ondorioak jasotzen dira

	ERAKUNDEA DATA	DOKUMENTUAREN IZENBURUA	GAI GARRANTZITSUAK
52	Espainia Diputatuen Kongresua DKAO 2017-02-17	Legez besteko proposamena (162/000319), Talde Parlamentario Popularrak aurkeztua, bitartekaritza gatazkak konpontzeko baliabide gisa sustatzeari buruzkoa. 2017ko otsailaren 3a	Diputatuen Kongresuak Gobernuari eskatzen dio bitartekaritza estrajudiziala susta dezala gatazkak konpontzeko baliabide gisa
53	Euskadi EHAA 2017-04-21	75/2017 Dekretua, apirilaren 11koa, Enpleguko eta Gizarte Politiketako Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duena	Hemen arautzen da bereziki, familiaren bitartekaritzan gizarte politiketako zuzendaritzak duen eskumena
54	Euskadi EHAA 2017-04-21	84/2017 Dekretua, apirilaren 11koa, Lan eta Justizia sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duena	Justizia Zuzendaritzaren eskumenak arautzen ditu
55	Kantabria KAO 2017-04-27	4/2017 Legea, apirilaren 19koa, Kantabriako Bitartekaritzari buruzko martxoaren 28ko 1/2011 Legea aldatzen duena	Bitartekaritzako erakundearen tratamendu integraleko bokazioa duen bitartekaritza legea
56	Europako Parlamentua Gai Juridikoetarako Batzordea 2017-06-27	2008ko maiatzaren 21eko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008/52/EE Zuzentaraua aplikatzeari buruzko txostena, gai zibil eta merkataritza gaietako bitartekaritzako alderdi jakin batzuei buruzkoa	2008/52/EB Dekretuaren 10 urte hauetako ondorioak jasotzen dituen azken txostena; horrez gain, estatu kideei gomendioak egiten dizkie bitartekaritza zibilaren eta merkataritzakoaren baliabidea sustatze aldera
57	Europako Parlamentua eta Kontseilua 2017-09-12	Europako Parlamentuaren ebazpena, 2017ko irailaren 12koa, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008/52/EE Zuzentaraua, 2008ko maiatzaren 21eko... Bitartekaritzari buruzko zuzentaraua	Europako Parlamentuak ebazpen bat eman zuen eta, horren bidez, estatu kideei gomendioak egiten zizkien gai zibil eta merkataritza gaietan bitartekaritzaren baliabidea sustatzeko, alor horretan egindako txosten guztiei erreferentzia egiten diena
58	Espainia BOE 2017-11-04	7/2017 Legea, azaroaren 2koa, Espainiako ordenamendu juridikoan Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua -kontsumo-arluko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa- txertatzen duena	Honako hau txertatzen du Espainiako legerian: Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013/11/EB Zuzentaraua, 2013ko maiatzaren 21eko, kontsumo arloko auziak beste era batera konpontzeari buruzkoa eta 2006/2004 Araudia (EE) eta 2009/22/EE Zuzentaraua (kontsumo arloko auziak beste era batera konpontzeari buruzko zuzentaraua) aldatzen dituena (DOCE, 2013-06-18) Europar Batasunean bizi diren kontsumitzaileei honako hau bermatzea: beren auzi guztiak Europar Batasuneko edozein estatu kidetan bizi diren enpresaburuekin konpontzeko aukera

Bibliografía³⁹

- Alastruey Gracia, R.**, 2010. Argumentario sobre la búsqueda de soluciones negociadas en el proceso civil. In: *Poder Judicial España* [linea]. Eskuragarria: <http://www.poderjudicial.es>.
- Alcalá-Zamora Castillo, N.**, 1991. *Proceso, autocomposición y autodefensa*: contribución al estudio de los fines del proceso. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma.
- Alonso Meseguer, J.**, 1996. La Mediación Laboral en el País Vasco: los acuerdos del PRECO. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones = Journal of work and organizational psychology* [linea], 12(2-3), 263-282. Eskuragarria: <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1996/vol2/arti13.htm>.
- Álvarez Ramos, F.**, 2008. Mediación penal juvenil y otras soluciones extrajudiciales. *International E-Journal of Criminal Sciences* [linea], 2. Eskuragarria: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4876029>.
- Alzate Sáez de Heredia, R.**, 1998. *Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial Universidad del País Vasco. ISBN 84-8373-035-9.
- Alzate Sáez de Heredia, R.** eta Merino Ortiz, C., 2010. Principios éticos y código de conducta para personas y entidades mediadoras. *Doxa: cuadernos de filosofía del derecho* [linea], 33, 659-670. Eskuragarria: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/32623>.
- Armas, M. de**, 2009. *Mediación y resolución de conflictos*. Gran canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Association of Family and Conciliation Courts. Task Force on Parenting Coordination**, 2005. *Guidelines for parenting coordination* [en línea]. Madison, Wisconsin: Association of Family and Conciliation Courts. Eskuragarria: <https://www.afccnet.org/Portals/0/AFCCGuidelinesforParentingcoordinationnew.pdf>.
- Association of Family and Conciliation Courts. Task Force on Parenting Coordination**, 2005. Parenting coordination: implementation issues. *Family Court review*, 41(4), 533-564.
- Balmaseda. Udala. Jokabide eta bizikidetzako onerako dekalogo** [linea]. Balmaseda: Udala. Eskuragarria: <http://www.balmaseda.eus/documents/decalogo%20todo%20en%20uno.pdf>.
- Barona Vilar, S.**, 2014. Integración de la mediación en el moderno concepto de Acces to Justice. *Indret: revista para el análisis del derecho* [linea], 4. Eskuragarria: <http://www.indret.com/pdf/1092.pdf>.
- Basauri. Udala. Aholkularitza Juridikoa eta Eraberritze Saila. Guía para la convivencia en comunidades de propietarios = Jabeen erkidegoetan elkarbizitzeko gida** [linea]. Basauri: Udala. Eskuragarria: http://www.basauri.net/sites/www.basauri.net/files/guia_convivencia.pdf.
- Berdonces, J.C.**, 2011. Vitoria busca la concordia vecinal. In: *El Correo* [linea]. Martzoaren 27a Eskuragarria: <https://www.elcorreo.com/vizcaya/v/20110327/alava/vitoria-busca-concordia-vecinal-20110327.html>.
- Blanco García, A.**, 2015. La intermediación hipotecaria: la mejor opción contra ejecución hipotecaria. *Riedpa: revista internacional de estudios de derecho procesal y arbitraje* [linea], 2. Eskuragarria: <http://www.riedpa.com/COMU/documentos/RIEDPA21501.PDF>.

³⁹ Lineako baliabide guztiak eskuragarri daude 2019ko abuztuaren 26an.

- Bush, R.** eta Folger, J., 1996. *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Granica.
- Bustelo, D.**, 2009. *La Mediación: claves para su comprensión y práctica*. Madrid: Tritoma.
- Butts, T.** eta Guilarte Gutiérrez, P., 2015. Hacia un sistema de evaluación temprana de casos de mediación penal. Proyecto plan formativo para la derivación a mediación en la jurisdicción penal de adultos; CGPJ, 3 de octubre de 2015. In: *PoderJudicial España* [linean]. Eskuragarria: <http://www.poderjudicial.es>.
- Calcaterra, R.A.**, 2002. *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa. ISBN 84-7432-901-9.
- Carnevale, P.J.**, 1986. Mediating disputes and decision in organizations. *Research on Negotiation in Organizations*, 1, 251-269.
- Carnevale, P.J.**, 1986. Strategic choice in mediation. *Negotiation Journal*, 2(1), 41-56.
- Casanovas, P.**; Magre, J.; eta Lauroba, M.E., dir., 2011. *Libro blanco de la mediación en Cataluña* [linean]. Barcelona: Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. Eskuragarria: http://justicia.gencat.cat/web/contenut/documents/publicacions/lilibres_fora_collecicio/libro_blanco_mediacion.pdf.
- Castillejo Manzanares, R.**, 2014. *Del poder de disposición de las partes sobre el proceso civil y sobre sus pretensiones*. Las Rozas, Madrid: La Ley. ISBN 978-84-9020-298-2.
- Ceballos Peña, D.**, 2013. La mediación hipotecaria: un nuevo fenómeno de afrontamiento de conflictos en un entorno de crisis social. *Revista mediación* [linean], 12, 22-29. Eskuragarria: <https://revistademediacion.com/articulos/la-mediacion-hipotecaria-un-nuevo-fenomeno-de-afrontamiento-de-conflictos-en-un-entorno-de-crisis-social/>.
- Comelius, F.** eta Comelius, H., 2000. *Tú ganas yo gano: cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones*. 4ª ed. Madrid: Gaia.
- Coob, S.** eta Rifkin, J., 1991. Neutrality as a discursive practice: the construction and transformation of narratives. In: *Community Mediation. Tomo II*. New York: Studies in Law, JAJI Press Inc, 69-91.
- Diego Vallejo, R.** de eta Guillén Gestoso, C., 2008. *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. 2ª ed. Madrid: Pirámide.
- Donostia-San Sebastián. Udala**, 2014. Udaltzaingoak komunitate bitartekaritza eta arreta unitatea jarriko du abian. In: *Donostia-San Sebastián. Berriak* [linean]. maiatzaren 19a. Eskuragarria: <https://www.donostia.eus/home.nsf/0/7846C1F0C3F44AACC1257C-DD0044A1DE?OpenDocument&idioma=eus&i-d=A336670344276>.
- Espainia. Botere Judizialaren Batzorde Orokorra**, 2016. *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial* [linean]. Madrid: Consejo General del Poder Judicial. Eskuragarria: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Guia-para-la-practica-de-la-Mediacion-Intrajudicial/>.
- Espainia. Botere Judizialaren Batzorde Orokorra**, 2017. Encuentro con Abogacía especializada en Derecho de Familia y Gabinetes: Madrid 9, 10 y 11 de octubre de 2017: conclusiones definitivas. In: *PoderJudicial España* [linean]. Eskuragarria: <http://www.poderjudicial.es>.
- Europako Batzordea**, 2002. Libro verde sobre resolución alternativa de conflictos [linean]. COM/2002/0196 final. In: *Eurlex: el acceso al derecho de la Unión Europea* [linean]. Eskuragarria: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:52002DC0196>.
- Europako Batzordea**, 2013. Código de conducta europeo para mediadores. In: *Comisión Europea* [linean]. Eskuragarria: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf.
- Europako Batzordea**, 2016. *Study for an evaluation and implementation of Directive 2008/52/EC: the Mediation Directive: final report* [linean]. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Eskuragarria: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/bba3871d-223b-11e6-86d0-01aa75e-d71a1>.
- Europako Parlamentua**. Comisión de Asuntos Jurídicos, 2017. Informe sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (Directiva sobre la mediación) [2016/2066(INI)]. In: *Parlamento Europeo* [linean]. Eskuragarria: http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2017-0238_ES.html?redirect.
- Euskadi. Ararteko**, 2013. *Eusko Legebiltzarrarentzako txostena 2012* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Ararteko. Eskuragarria: http://ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_2997_3.pdf.
- Euskadi. Ararteko**, 1998. *Adin txikikolege-hausleekikoeskuhartzea: Arartekoak Eusko Legebiltzarrari egindako txosten berezia* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Ararteko. Eskuragarria: http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_20_1.pdf.
- Euskadi. Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua**. Txostena. In: *Justiziaeus* [linean]. Eskuragarria: <https://www.justizia.eus/justizia-errestauratiboaren-zerbitzua/tes-tua?id=1290077287343>.
- Euskadi. Fiskaltza Nagusia**. Txostena. In: *Justiziaeus* [linean]. Eskuragarria: <https://www.justizia.eus/liburutegia/fiskaltza-nagusia-3>.

- Euskadi. Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila**, 2015. *Eskola jazarpen kasuetan ikastetxeetan jarduteko gida* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila. Eskuragarria <http://www.euskadi.eus/jarduera-eremua-elkarbizitza-eta-hezkidetza-elkarbizitza-arau-di-eta-protokoloak/web01-a3hbconv/eu/>.
- Euskadi. Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila**, 2016. *Ikastetxearen elkarbizitza plana egiteko gida* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila. Eskuragarria: http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/dig_publicaciones_innovacion/eu_conviven/adjuntos/6002016001e_Pub_EJ_elkarbizitza_plana_e_web_probisional.pdf.
- Euskadi. Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila**, 2016. *Ikastetxei zuzendutako protokoloa, ikasle transei edo genero portaera ez normalizatuak eta haien familiarek laguntzeko* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila. Eskuragarria: <http://www.euskadi.eus/jarduera-eremua-elkarbizitza-eta-hezkidetza-elkarbizitza-protokoloak/web01-a3hbconv/eu/>.
- Euskadi. Herri Administrazio eta Justizia Saila**, 2013. *Hipoteka-bitartekaritzari buruzko 30 doktrina-artikulu euskadin* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia. Eskuragarria: <https://www.justizia.eus/liburutegia/hipoteken-bitartekotza-zerbitzua-3>.
- Euskadi. Justizia Auzitegi Nagusia**. Memoria judiciala. In: *Poder Judicial España. TSJ País Vasco* [linean]. Eskuragarria: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/eu/Botere-Judiziala/Justizia-Auzitegi-Nagusiak/EAEko-JAN/EAEko-JANren-jarduera/Memoria-Judiziala/>.
- Euskadi. Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzaren Saila**, 2008. *Euskal Autonomia Erkidegoko III. Gazte Justizia Plana 2008-2012* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia. Eskuragarria: http://www.euskadi.eus/contenidos/plan/iii_plan_pjj_2008_2012/eu_iii_pjj/adjuntos/EAEko%20III.%20Gazte%20Justizia%20Plana%2008-12%20E%20PR2.pdf.
- Euskadi. Justizia Zuzendaritza**, 2011. *Protocolo de funcionamiento del Servicio de Mediación Intrajudicial: procedimiento para la mediación familiar intrajudicial* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Justizia eta Herri Administrazio Saila, Justizia Zuzendaritza. Eskuragarria: <https://www.justizia.eus/biblioteca?tipo=1241022303262>.
- Euskadi. Justizia Zuzendaritza**, 2012. *Protocolo de funcionamiento del Servicio de Mediación Intrajudicial: procedimiento para la mediación penal* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Justizia eta Herri Administrazio Saila, Justizia Zuzendaritza. Eskuragarria: <https://www.justizia.eus/biblioteca?tipo=1241022303262>.
- Euskadi. Kontsumobide**. Memoriak. In: *kontusmoBIDE* [linean]. Eskuragarria: <http://www.kontsumobide.euskadi.eus/orri-generikoa/-/memoriak/>.
- Fábrega Ruiz, C.F.** eta Heredia Puente, M. La Mediación Intrajudicial, una forma de participación del ciudadano en la Justicia. *Bajos Estrados: revista del Colegio de Abogados de Jaén*.
- Fisher, R.**; Ury, W.; eta Patton, B.M., 1985. *Sí... ¡de acuerdo! cómo negociar sin ceder*. Bogotá: Norma.
- Folberg, J.** eta Taylor, A., 1996. *Mediación: resolución de conflictos sin litigio* México, D.F.: Limusa.
- Franco Conforti, O.D.**, 2016. Análisis al auto sobre la mediación intrajudicial como requisito de procedibilidad. *Revista de Mediación* [linean], 9(2). Eskuragarria: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2016/12/Revista18-e2.pdf>.
- García Moya, C.** Mediación sanitaria. In: *requena.revistalocal.es* [linean]. Eskuragarria: <https://requena.revistalocal.es/columnas/mediacion-sanitaria/>.
- García Real, A.**, 2010. *¿Cómo afrontar los conflictos?: guía de recursos didácticos para trabajar en el aula la gestión colaborativa de conflictos*. Bilbao: Gomylex. ISBN 978-84-936976-6-2.
- GEUZ, Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate Zentroa**, 2008. *Familiarako gida elkarrizketa eta gatazken konponketa* [linean]. Leioa: Leioa Elizateko Udala Eskuragarria: http://www.leioa.net/vive_doc/GUIA_PADRES-MA-DRES_LEIOA-GEUZ_EUS.pdf.
- Giménez Romero, C.**, 1997. La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones: revista del Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones*, 2, 99, 125-159. Eskuragarria: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888>.
- GIZAGUNE Fundazioa**. *Unitate didaktikoa elkargunea 3* [linean]. Bilbao: Gizagune Fundazioa. Eskuragarria: http://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document_library/get_file?uuid=69befd55-3d57-477b-95cb-e4a9613aaf51&groupId=2211625.
- Igartua Laradogoitia, I.**, 2015 *Justicia penal restaurativa y justicia penal negociada, retórica y práctica: estudio empírico del programa de mediación intrajudicial penal de Bizkaia* [linean]. Doktore tesia. Leioa: Euskal Herriko Unibertsitatea. Eskuragarria: <https://addi.ehu.es/handle/10810/15970>.
- Igartua Laradogoitia, I.** eta beste batzuek, 2013. *Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos: el caso de la mediación penal aplicada a las infracciones de menor gravedad (Álava, 2013)* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia. Eskuragarria: <https://www.justizia.eus/biblioteca/servicio-de-justicia-restaurativa>.

- Jabetza Intelektualaren Munduko Erakundea. Arbitraje eta Bitartekotza Zentroa**, 2009. *Guía de la mediación de la OMPI* [linean]. Nueva York: OMPI. Eskuragarria: https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/arbitration/449/wipo_pub_449.pdf.
- Laucirica Rubio, N.**; Villar Moraza, G.; eta Abal Ciordia, M., 2006. *Banandu eta edodibortziazten ari diren gurasoentzako gidaliburua: nola jokatu seme-alabekin* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Vitoria-Gasteizko Udala. Eskuragarria: <https://www.vitoria-gasteiz.org/http/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/57/99/5799.pdf>.
- Laucirica Rubio, N.**, 2011. Propuesta de regulación legal de la figura y funciones de la persona mediadora. In: *Reforma penal: personas jurídicas y tráfico de drogas; Justicia restaurativa*, 209-216. Bilbao: Deustuko Unibertsitatea.
- Leioa. Udala**. Gazte-lonjak: Leioako gazteenlonjetarako gida [linean]. Leioa: Udala. Eskuragarria: http://www.leioa.net/vive_doc/guia-lojas-jovenes-leioa.pdf.
- Luján Henríquez, I.**, 2015. *Mediación y resolución de conflictos*. Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Manuales Universitarios de Teleformación.
- Marshall, T.**, 1996. The evolution of restorative justice in Britain. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 4(4), 21-43.
- Mayer, B.**, 2008. *Más allá de la neutralidad: cómo superar la crisis de la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- Medan, M.**, 2016. Justicia restaurativa y mediación penal con jóvenes: una experiencia en San Martín, Buenos Aires. *Delito y Sociedad*, 1, 77-106.
- Moore, C.**, 1995. *El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Granica.
- Moreno Álvarez, R.**, 2012. De los servicios de mediación penal a los nuevos servicios de mediación intrajudicial de Euskadi. In: Catalunya. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada *II Jornada de justicia Restaurativa: Barcelona, octubre 2012* [linean]. Eskuragarria: https://es.slideshare.net/justicia/ii-jornada-de-justicia-restaurativa-roberto-moreno?qid=bed4108e-6169-49e3-8585-78d9693b0e53&v=&b=&from_search=2.
- Moreno Álvarez, R.**, 2016. El European Forum for Restorative Justice (EFRJ): una experiencia europea para promover la justicia restaurativa y la mediación en Europa y mejorar los servicios públicos en el ámbito de la administración pública en Euskadi. *Revista Aranzadi Unión Europea*, 10, 49-64.
- Moreno Catena, V.**, 2013. La resolución jurídica de conflictos: In: Soletto Muñoz, H.; Carretero Morales, E.; eta Ruiz López, C., coord. *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Madrid: Tecnos, 45-78.
- Moreno Márquez, G.**, ed., 2014. *Inmigrazioa eta krisiaren eragina: EAEko inmigratioari buruzko 2013ko urtekaria* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Ikuspegi, Inmigratioaren Euskal Behatokia. ISBN 978-84-9860-925-7. Eskuragarria: http://www.ikuspegi.eus/documentos/anuarios/anuario_2013_cas_OK.pdf.
- Munduate, L.** eta Medina, F.J., coord., 2005. *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Munuera Gómez, P.**, 2007. El Modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia: revista de trabajo social* [linean], 7(1-2), 85-106. Eskuragarria: <http://rabi-da.uhu.es/dspace/handle/10272/580>.
- Muñoz Hernán, Y.** eta Ramos, M. E., 2009. *Guía de recursos y herramientas para el diálogo y la resolución de conflictos* [linean]. Bilbao: Bilboko Udala, Bizikidetzaren Behatokia. Eskuragarria: <http://www.mediacion.icav.es/wp-content/uploads/2018/01/GUIA-GIZAGU-NE-RESOLUCION-CONFLICTOS-1.pdf>.
- Palo, G.** de eta beste batzuek, 2014. "Rebooting" the mediation directive: assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU [linean]. Brussels: Parliament. Eskuragarria: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JU-RI_ET\(2014\)493042_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JU-RI_ET(2014)493042_EN.pdf).
- Panizza, R.**, 2011. *Quantifying the cost of not using mediation: a data analysis* [linean]. Brussels: Parliament. Eskuragarria: <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201105/20110518ATT19592/20110518ATT19592EN.pdf>.
- Pascual Rodríguez, E.**, coord., 2014. *Los ojos del otro: encuentros restaurativos entre víctimas y ex miembros de ETA*. 2ª ed. Barcelona: Sal Terrae.
- Pérez Puerto, A.**, 2010. Mediación civil y familiar en Cataluña. In: *Noticias Jurídicas* [linean]. Eskuragarria: <http://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/4548-mediacion-civil-y-familiar-en-cataluna-i/>.
- Portugalete. Udala. Bitartekaritza eta Bizikidetzarako Udal Zerbitzua**, 2016. Memoria 2015: Meridiano 0. Portugalete: Udala. Eskuragarria: <http://portugaleteon.org/wp-content/uploads/meridiano-0-memoria-2015.pdf>.
- Pruit, D.G.**; Kim, S.H.; eta Rubin, J.Z., 1994. *Social conflict: escalation, stalemate and settlement*. 2. ed. New York: McGraw-Hill.
- Rabasa Sanchís, E.**, 2018. Una nueva figura: el coordinador de parentalidad. *Boletín del Colegio de Abogados de Valencia*, 28.
- Raffaelli, R.**, 2016. *The Implementation of the Mediation Directive* [linean]. Brussels: Parliament. Eskuragarria: http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/571395/IPOL_IDA%282016%29571395_EN.pdf.

- Ríos Martín, J.C.**, 2008. Justicia restaurativa y mediación penal: una apuesta por el dialogo y la disminución de la violencia. In: *Poder Judicial España* [linean]. Eskuragarria: <http://www.poderjudicial.es>.
- Suares, M.**, 1999. *Mediación: conducción de disputas comunicativa y técnicas*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Subijana Zunzunegui, I.J.**, 2014. La Mediación penal intrajudicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco: Consideraciones a la luz de los datos ofrecidos por la primera memoria elaborada tras la aprobación, en junio de 2011, de la última versión del protocolo de Funcionamiento del servicio de mediación intrajudicial. *Oñati socio-legal series* [linean], 4(3), 351-368. Eskuragarria: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2363572.
- Suspergintza Elkarte**, 2014. *Aproximación al fenómeno de los txokos juveniles en Balmaseda (diciembre 2014): informe txokos* [linean]. Balmaseda: Udala. Eskuragarria: <http://balmaz.org/file.axd?file=2015%2f2%2finforme+4.0+version+web.pdf>.
- Txile. Ministerio de Justicia**, 2013. *Panel de expertos modelo orgánico para la incorporación de sistemas alternativos de resolución de conflictos: informe final* [linean]. Santiago de Chile: Ministerio de Justicia. Eskuragarria: <https://docplayer.es/3550960-Panel-de-expertos-modelo-organico-para-la-incorporacion-de-sistemas-alternativos-de-resolucion-de-conflictos.html>.
- Torrego, J.C.**, 2006. *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategia de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: Graó.
- Valentzia. Consellería de Cultura, Educació i Esport**. La mediación en la resolución de conflictos. In: *Generalitat de Valencia. Conselleria d' Educació, Investigació, Cultura i Esport* [linean]. Eskuragarria: <http://www.cei-ce.gva.es/orientados/profesorado/descargas/la%20mediacion%20en%20la%20resolucion%20de%20conflictos.pdf>.
- Vall Rius, A.**, 2012. La intermediación en problemáticas hipotecarias. *Revista Digital MM, edición 2*.
- Van Ness, D.W.** eta Strong, K.H., 1997. *Restoring justice: an introduction to restorative justice*. Cincinnati, Estados Unidos: Anderson.
- Varona Martínez, G.**, 2009. Justicia restaurativa a través de los servicios de mediación penal en euskadi: evaluación externa de su actividad (octubre 2008- septiembre 2009). In: *Universidad del País Vasco* [linean]. Eskuragarria: <https://www.ehu.es/documents/1736829/2153076/Justicia+restaurativa+a+traves+de+los+servicios+de+mediacion+penal.pdf>.
- Vázquez de Castro, E.**, 2013. *Practicum mediación 2014*. Cizur Menor, Navarra: Aranzadi. ISBN 978-84-9098-836-7.
- Vicinay Gil-García, B.** eta Buesa, S. *¡Adolescentes sin más: guía para chicos y chicas adolescentes* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Udala. Eskuragarria: <https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/86/76/8676.pdf>.
- Vicinay Gil-García, B.** eta Buesa, S. *Y, llegó la adolescencia: guía para Padres y Madres con hijos e hijas adolescentes* [linean]. Vitoria-Gasteiz: Udala. Eskuragarria: <https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/86/77/8677.pdf>.
- Vinyamata Camp, E.**, 2006. *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Vinyamata Camp, E.**, 2001. *Conflictología: teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Zehr, H.**, 2005. *El pequeño libro de la justicia restaurativa: principio de una justicia transformadora*. Madrid: Tecnos.