

# Bitartekaritza ereduak

Irakasgaia: Bitartekaritza eta Gizarte  
Langintza

Irakaslea: Edurne de Juan

Taldekideak: Mainer Libe Martinez, Sonia Mendiola, Lydia Barreiro, Irati Padilla,  
Nekane Etxebarria eta Garazi Ojanguren.

## AURKIBIDEA

1- SARRERA _____	3.orr
2- BITARTEKARITZA GIZARTE LANGINTZAREN ESKU-HARTZE BEZALA _____	4.orr
3- BITARTEKARITZA FAMILIAREN GATAZKETAN _____	12.orr
4- BITARTEKARITZA ESKOLA EREDUAN _____	17.orr
5- KOMUNITATEKO BITARTEKARITZA _____	29.orr
6- JUSTIZIA KONPONARAZLEA _____	34.orr
7- BESTELAKO BITARTEKARITZAREN TESTUINGURUAK _____	42.orr
8- ONDORIOAK _____	47.orr
9- BIBLIOGRAFIA _____	49.orr

## 1-SARRERA

Hurrengo lerroetako idatzian, bitartekaritzaren eredu edo mota ezberdinak aztertuko dira oro har, eredu hauek gai ezberdinetan banatuz. Gai bakoitzak bere eredu edo mota azalduko du, beti ere ikasgelan landutako testuez eta bestelako iturri batzuetatik lortutako testuez baliatuz. Hori gutxi balitz, ikasgelan entzundako azalpen eta ikusitako bideoez ere elikatu gara lan hau aurrera eramateko orduan. Aipatutako gaiak, sei izango dira, hurrengoak alegia; Bitartekaritza Gizarte Langintzaren esku-hartze bezala, bitartekaritza familiaren gatazketan, bitartekaritza eskola ereduan, komunitateko bitartekaritza, justizia konponarazlea eta bitartekaritzaren bestelako testuinguruak.

Lehenengo gaiarekin sarrera emango diogu lanari, bitartekaritzak gizarte langintzaren munduan duen lekua ezagutuz eta gizarte langintzarekin dituen loturak ere ikusiz, beti ere bata bestea nola elkar elikatzen duen azalduz lerroetan zehar. Familiaren gaian ordea, gaur egungo familien eraldaketa zein gatazketan bitartekaritzak duen papera aurkeztuko da, geroz eta garrantzitsuagoa den figura bat dela ikusaraziz. Eskolan ere bitartekariaren lana zein den aztertuko da, gaur egungo hezkuntza sisteman gizarte langilearen paperaren garrantzizkotasuna islatuz. Ondoren, komunitatean ere sartuko gara, gaur egungo komunitate eta kolektibo ezberdinekin egin daiteken esku-hartzea aztertuz. Amaitzen joateko, justiziaren mundura hurbilduko gara baina batez ere mota bat ikusiko dugu, justizia konponarazlea alegia, eta honen onura eta garrantziaz arituko gara. Azkenik, bitartekaritzaren beste testuinguru bat ere landuko dugu, eta hau interkulturalitateari loturikoa izango da.

Esan bezala, aipatutako gai hauek aztertzeko, autore ezberdinen testuak erabili ditugu eta hauen gaineko irakurketa egin ostean, taldeko hausnarketa bat gehitzen ere saiatu gara. Hausnarketa hau, testuan zehar gehitzeaz gain, gai bakoitzaren amaieran ere sartu dugu, azken hausnarketa edo ondorio gisara. Hori gutxi balitz, lana ixteko ere ondorio nagusien atal bat sortu dugu ideia eta hausnarketa deigarri eta garrantzitsuenak bertan jasotzeko asmoz. Atal eta hausnarketarako tarte honek, bitartekaritzaren aurrean iritzi bat edo beste sortzea ahalbidetu digu, gai honen inguruan iritzi kritiko bat sorraraziz taldekideengan.

Lanaren helburua, bitartekaritzaren alor ezberdinak ezagutzea da, azken finean, batzuk ezagunagoak diren arren, beste hainbat alor, ez ditugulako hainbeste sakondu graduan zehar. Gainera, Gizarte Langintzako profesionalak izango garen heinean, gure lana zein txoko arte heldu daitekeen ere ezagutu ahal izan dugu lan honen bitartez eta honek, gizarte langilearen lanaren errekonozimendu bat ere ekarri du kideongan.

## 2 - BITARTEKARITZA GIZARTE LANGINTZAREN ESKU-HARTZE BEZALA

Gatazkak konpontzeko metodo ugari ezagutu ditugu azken urteotan, baina oraingoan, gizarte langintzan eta bitartekaritzan jarriko dugu hausnarketa honen jomuga. Izan ere, bi kontzeptu hauen bateragarritasunaren inguruko ikuspuntu ezberdinak eraiki dituzte autore askok eta honek eragin du gaur egun daukagun gai honekiko eztabaida, hots, hurrengo lerroetan azaleratuko dena. Gatazkak kudeatzeko modua oso garrantzitsua da pertsonekin esku-hartzen dugun heinean, eta hortaz, ezinbestekoa dugu hainbat esparru argitzea. Horretarako, lehenengo atal honetan gogoeta sakon bat burutu dugu, autore ezberdinen testuak oinarritzat hartuz.

Lehenik eta behin, Gizarte Langintza Kontseiluak argitaratutako txosten baten azterketa gauzatu dugu, *Valor añadido del trabajo social en mediación* deiturikoa. Testuan zehar Espainiar estatu mailan bitartekaritzan izandako garapenaren berri ematen digu, hala nola, indarrean dauden legeak aipatuz, bitartekaritzaren definizioa eta ezaugarriak aurkeztearekin batera.

Ondoren, Alberto Olalde idatzitako *Bitartekaritza eta gizarte-langintza: eratzearen bikotea* landu dugu, eta bertan, bitartekaritza, gizarte langintza eta zuzenbidearen arteko alderaketa egiten du. Horrez gain, bitartekaritzaren arlotik zelan ikusten den gizarte langintza aztertzen du eta kontrako ikuspuntua ere eskaintzen digu irakurleoi, hots, gizarte langintzatik bitartekaritza arakatzeko modua aurkezten digu.

Azkenik, Maria Pilar Munuera Gomezen *J.M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y trabajo social* artikulua irakurri dugu. Gogoeta honetan, egile askoren ikuspegiak barnebiltzen dira, bakoitzaren argudioak eta adibideak jasoz, halaber, bitartekaritza eta gizarte langintza dikotomiaren alderaketa bat ageri da bertan.

Gure gizartean, azkenengo hamarkadetan hasi gara gizarte langintzaz hitz egiten, eta bitartekaritza kontzeptua, aldiz, XXI. mende arte ez da gehiegi zabaldu. Hala ere, bi eginkizun hauek aspalditik eman dira pertsonen arteko harremanetan eta Gizarte Langintza Kontseiluak (17.or.) azaltzen digun bezala, gizarte langintzaren historian zehar gatazka sozialak konpontzeko eta zaurgarritasun edota bazterketa egoeran dauden pertsonen eskubideak defendatzeko esperientzia ezberdinak ageri dira.

Gatazka hauen aurrean Juan Luis Vives-ek bakea proposatu zuen XVI. mendeko gizartean. "Autore honen jakinduria garai hartako kultura aberastu zuen eta etorkizunera begira bi dimentsio proposatu zituen, morala eta hezkuntza, beti ere, garrantzi guztia pertsonengan jarriz" (Munuera, 2012, 100. or.). Horrez gain, testuaren egileak azaltzen duen arabera (2012, 100.or.) Vives-ek munduan zeuden arazoan irtenbide bezala elkartasuna proposatzen zuen, benetako bakea eskaini dezakeen subjektu bakarra gizakia zela adieraziz. Juan Luis Vives-ek aurkezten digun bakea lortzeko "gizakia ezagutu behar da eta norberaren grinak kontrolatzen ikasi, izan ere, grinak zorigaitz guztien jatorrian daudela esaten du, eta beraz, bakoitza *barne bakea* lortzeko erantzule bihurtu behar da, horren bidez *benetako bakea* lortu ahal izateko" (Manuera, 2012, 100. or.). Halaber, hizkuntza eta komunikazioa gorapatzen zituen gizakiaren pentsaera adierazteko tresna moduan. Erdi Aroko errealitatean kokatzen

garela kontuan hartuta, hau da, botere harremanetan eta indarkerian oinarritutako gizarte batean, esan daiteke, Vives-en lanak ezberdintasun sozialen aurkako kontzientzia piztea lortu zuela.

Mende batzuk geroago, XIX-XX. mendeetan, alegia, justizia sozialaren aldeko ekintzak gailendu ziren eta hauen artean Chicagoko *Hull-House* aurkitzen zen. Gizarte Langintza Kontseiluak (urtea, 18. or.) azaltzen duenaren arabera, Laura Jane Addams eta Ellen Starr 1889an fundazio honen sortzaileak izan ziren eta mende horietan Europatik emigratutako biztanleen beharrak asetzeko eraikia izan zen, berdintasunean, justizia sozialean eta bakean oinarrituta. Addams-en borroka goraiatzekoa da, azken batean, ongizate sozialaren ezberdintasunen kontra agertu zen eta aldaketa handiak lortu zituen, hala nola, emakume eta haurren egoera hobetzea. Hori gutxi balitz, "lehenengo mundu gerraren kontrako mugimendu nazional eta internazionalen alde borrokatu zuen eta 25 urteetan bakearen adierazle nagusia bihurtu zen, 1931. urtean Bakearen Nobel Saria jasoz" (Manuera, 2012, 100. or.). XX. mende hasieran kokatu ez gero, ondoriozta daiteke Addams-ek bete zuen papera emakumearen izanda zaila izan zela, eta gainera, gerra testuinguruak zekarren esku-hartzeko beharrari erantzun bat ematea lortu zuen, gizarte langintzak eskainitako tresnen bidez.

Aurrerago, 70. hamarkadan Lisa Parkinson eta Haynes aurki ditzakegu. Garai honetan ezagutzen genuen instituzio indartsuenetariko baten apurketa ematen hasi zen, familiaren banaketa, alegia. Banaketa hau gurasoen dibortzioaren bidez ematen hasi zen, izan ere, XX. mendearen bigarren erdialdearen bukaeran banaketa hauek legalizatzen hasi ziren eta egoera gatazkatsu hauetan gizarte langilearen beharra ikusi zuten bi autore hauek. Gizarte Langintza Kontseiluak (18. or.) Lisa Parkinsonen berri ematen du, eta honen arabera, dibortzio kasuetan seme-alaben ongizatea bermatzea alderdirik garrantzitsuena zen, eta ondorioz, gatazken eraldaketarako metodo berriak proposatu zituen dibortzioak eragiten zuen talka suntsitzailea murrizteko asmoz, haurren beharrei garrantzia emanez. Emakume honen lanean aurrerago sakonduko dugu, familia bitartekaritza aztertzerakoan, hain zuzen ere. Bestalde, John M. Haynes New York-eko dibortzio kasuetan interbentzioak burutzen aritu zen. Egile honek "bitartekari rola begiesten du bereziki dibortzioaren bi parteen arteko hitzarmenaren inguruko legeak dauden estatuetan" (Manuera, 2012, 102. or.). Haynesek dibortzio prozesuan parte hartzen zuten bi aldeetan jarri zuen begirada, hauen duintasunaren alde eginez eta gatazka hau konpontzeko profesionalak bereganatu behar zuen rola zehaztu zuen, aurrerago sakonduko dugun moduan.

Azkenik, XX. mendearen bukaeran nagusitu den egile bat nabarmentzea gustatuko litzaiguke, autoreen bilakaera honi bukaera emateko, Harvard eskolako William Ury antropologoa, hain zuzen ere. Izan ere, profesional honen teoriak gatazkak konpontzeko alternatibak eskaintzen dituzte eta XXI. mendean, oraindik ere, gatazken eraldaketarako metodoen erreferente nagusizat hartu genezake. Manuerak azaltzen duen moduan (2012, 103.or.) Harvard eskolak elkarlanean oinarritutako negoziazioa proposatzen du, arazo konpontzeko hirugarren pertsona baten bidez bideratuz alde bakoitzaren interesak asetzeko helburuarekin. Ury-k emandako konferentzia batean (2018) herrialde guztietan dagoen iraultza lez definitzen du negoziazioa eta bi mota ezberdin bereizten ditu: barneko negoziazioak eta kanpo negoziazioak. Bereizketa hau egiteko besteren gertutasunean oinarritzen da, eta konferentzian ondorioztatzen



duenaren arabera, oro har, negoziazio zailenak barnekoak izaten dira. Ezinbestekoa iruditzen zaigu gertuko pertsonekin gatazka eraldatzeko prozesuan murgiltzea, harreman hauek estuenak izaten baitira eta gatazka hauek izaten dituzten ondorioak larrienak izaten ohi direlako. Ondoren, baietza lortzearen inguruan aritzen da antropologoak, eta bere ustetan, bestea zorrotzegia den kasuetan akordioa lortzeko zailtasun ugari egon arren, oztopo handiena norbera dela ondorioztatzen du. Era berean, norbera eragozpen garrantzitsuena den heinean, aukera inportanteenean bihurtzen da, izan ere, norberaren barnea kontrolatzen ikasi ez gero oztopoa izatetik aliatu bat izatera pasako da. Gatazken negoziatioetan eredu esanguratsu bat da hau, bitartekaritzaren aitzindari bihurtu dena, proposatzen duen Hardvar negoziatio ereduagatik.

Agerikoa da gatazkek betidanik ezagutu direla eta hauen aurrean erantzun bat emateko nahia egon dela. Gatazkek konpontzeko prozesu hauetan, kontuan hartu behar dugu, garai bakoitzaren arabera erantzunak ezberdinak izan direla, gizartearen behar konkretu horietara egokituz. Hala ere, ezin dugu ahaztu eman diren erantzun guztiak gaur egungo gizarte langintzaren printzipioak jarraitu dituztela, diziplina honen aitzindari bilakatuz eta bitartekaritzaren lehenengo haziak azalean utziz.

Aurkeztu ditugun egile guzti hauek, gizarte langintzan zein bitartekaritzan zer esan handia izan dute, beti ere, bakoitza bere garaira egokituz. Garai bakoitzeko gizartearen berezitasunekin batera, ezin dugu ahaztu sasoi bakoitzak indarrean zituen legeak, besteak beste, aipatutako dibortzioaren legea. Hortaz, hurrengo paragrafoetan, gatazken eraldaketarako lege ezberdinen azterketa burutu da, bitartekaritzak izan duen legegintzaren bilakaeraren ikerketaren bidez, ezinbestekoa baita gizarte eredia ulertzeko hura sostengatzen dituen legeak ezagutzea. Halaber, legeen analisi honek bitartekaritzaren gaur egungo egoera ulertzea ahalbidetzen digu, eta horrekin batera, indarrean dauden legeen bilakaera ikusteak honen inguruan hausnartzeko oinarriak eraikiko dizkigu.

Espainiar estatuko egoera arakatu aurretik, lehenik eta behin, Europar jarriko dugu begirada, Europar Batasunean, alegia. Gizarte Langintza Kontseiluaren arabera (18. or.), Europar Batasunaren eskutik bitartekaritzaren inguruko legea sortu zen justiziaren alternatiba bat lez, izan ere, baliabide berriak eskaintzen dizkio biztanleei justizian galdutako konfiantza berreskuratzeko. Beraz, hala agertzen da Giza Eskubideen gutunean eta 2008/52/CE Europar Direktiban jasota.

Gaur egun, Espainian 5/2012 Legea, Uztailaren 6koa, gai zibil eta merkataritza bitartekaritza buruzkoa dugu, estatuan aurrera eramandako bitartekaritza erregulatzeko. Bertan, Gizarte Langintza Kontseiluak azaltzen duen bezala (18. or.), lege honek, justizia auzitegia azkenengo aukera moduan aurkezten digu, protagonismoa berreskuratuz eta akordioa bi aldeen beharretara hobeto egokitzen dela adieraziz. Urte bete geroago, 980/2013 Dekretua, Abenduaren 13koaren bidez berrikuntza batzuk gehitu zitzaion 2012ko legeari, profesionalen formakuntzaren beharra eta gizartean zabaltzeko publikitate zerbitzua izateko aukera, esate baterako.

Espainiar estatuko lege orokor hau argitaratu aurretik, erkidego bakoitzak bere arau propioaz baliatzen zen errealitate berri honi aurre egin ahala izateko. Gizarte

Langintza Kontseiluak (18. or.) argitaratutakoaren arabera, Galiziak lege zaharrenetarikoa bat aurkeztu du, 2001eko bitartekaritza familiarren inguruko legea, hain zuzen. Aragonen kasuan, aldiz, 2011. urtera arte ez da legea indarrean jartzen, eta kasu honetan ere, bitartekaritza familiarra zehazten du, erkidego gehienetan gertatzen den moduan. Kontseiluaren datuen harira, XXI. Mende arte ez dira lege hauek sortzen eta 2012. urtera itxaron behar izan zuten estatu osoa arautzen zuen lege orokor baten berri izan arte. Euskal Autonomia Erkidegoaren kasuan 1/2008eko Legea, otsailaren 8koa, familiarreko bitartekaritzari buruzkoa indarrean jarri zen, orain arte ezagutu dugun bakarra.

Gatazkei erantzun bat emateko saiakeran, begirada zabaldu dugu bai kronologikoki zein geografikoki, batetik autoreen ekarpenak aztertzen, eta bestalde, legeen eratorriaren bidez. Autore ezberdinei erreferentzia eginez, auteman dezakegu, aipatutako batzuk emakumeak direla eta garai hauetako emakumeen rola eta egoera kontuan hartuz, harrizkoa da hauek izan zuten boterea eta ahalmena. Hala ere, ezin dugu ahaztu, laguntzaren esparruan kokatzen garela eta rol hau emakumeari esleituta egon dela betidanik, beraz, emakume hauen izenak goraiatzekoak diren heinean, kontuan hartu behar dugu laguntzailearen eta paternalismoaren irudia emakume hauetan guztiz txertatuta dagoela.

Autore konkretu batzuek gain, gizarte bakoitzaren ereduaz aztertzea egokia iruditzen zaigu gatazken erantzun ezberdinak aztertzerakoan testuingurua eta beharrak ulertu ahal izateko. Espainiar estatuko kasua analizatuta, ondoriozta daiteke legeak beranduegi sortu direla. Azken finean, gizarte langintzaren zein bitartekaritzaren tresnak erabiliak izan dira aspalditik gatazken eraldaketetarako eta mende honetara arte ez dira hauek ofizialki zehaztu eta arautu. Honek eragin du estatuan dagoen axolagabekeria eta ezjakintasuna gai honen inguruan. Halaber, gizartean ez dago gehiegi zabaldua gatazkak konpontzeko justiziaren alternatiba hau, izan ere, orokortuen dagoen ideia errudunak ordaindu behar duela da, zigor bat jaso behar duela eta umiliatu behar dugula. Ez dugu esan nahi eginkizunak erantzukizun bat izan behar ez dutenik, baina mendekuan ezin da erantzuna oinarritu, baizik eta elkarbizitzan eta birgizarteratzean, ondoren ikusiko dugun moduan.

Historian zehar era askotako gatazkak sortu direla auteman dugu, eta honekin batera, hauek konpontzeko erantzun ezberdinak proposatu egin dira. Gizarte Langintza Kontseiluak (18. or.) defendatzen duen bezala, gatazka hauen kudeaketa, besteak beste, gizarte langilearen zereginetan aurki dezakegu, metodo eta tekniken bidez. Diziplina honetaz gain, badira zientzia gehiago gatazkei erantzuteko teoriak proposatu dituztenak, hala nola, zuzenbidea. Hala ere, kasu guztietan zientzia hauek "gertakaria edota egoera ikuspuntu neutral eta objektibo batean bidez ebaluatzen dute, sorreraren arrazoiak ulertzeko eta horren bidez soluzio eraginkor bat proposatzeko" (Gizarte Langintza Kontseilua, 8.or).

Oraingoan, Olalde (2012, 37.or.) egiten duen bereizketan oinarrituko gara, eta hortaz, gizarte langintza, bitartekaritza eta zuzenbidea aztertuko ditugu gatazken aurrean hartzen duten jarreraren ezaugarriak ikusiz. Lehenik eta behin, bitartekaritza aurkeztu digu egile honek eta interesetan oinarritutako ereduaren sostengatzen dela azaltzen digu. "Helburuei dagokionez, norbanakoen eskubideak baino gehiago interes

komunak sustatzen ditu bitartekaritzak" (Olalde, 2012, 37. or). Halaber, jarrerak gaituzten saiatzen dela aurkezten du eta arreta gehiago jartzen du harremanetan arauetan baino.

Gatazkak konpontzeko prozesu espezializatua da bitartekaritza guretat. Prozesu horretan, gatazkatik kanpoko pertsona inpartzial batek gatazkan dauden aldeei elkarrentzako onargarria den soluzio edo konponbidea lortzen laguntzen die, haien arteko komunikazioa eta negoziazioa ahalbidetzearen bidez. (Olalde, 2012, 37. or).

Gatazkak egunerokotasunean era naturalean ematen direla onartzen du bitartekaritzak eta hauen aurrean irtenbide bat bilatzeko lankidetzak eta elkarlana ezinbestekoak dira. (Gizarte Langintza Kontseiluak (9. or.) hirugarren pertsona neutro batez baliatzen dela azaltzen du, baina honek ez du inoiz konponbidea ezarriko bitartekaritza prozesuan zehar.

Bigarrenik, gizarte langintzari erreferentzia egiten dio Olaldek, esku-hartze generalistaren eredia proposatzen duela adieraziz eta irakaslearen arabera, "bere gizarte ingurunera egokitzen laguntzen zaie herritarrei, haien gaitasunak sustatuz eta inguruan dituzten gizabanako eta sistemekiko eragin-trukea erraztuz" (Olalde, 2012, 37. or). Gizarte kideek dituzten arazo hauek, besteak beste, familia, komunitatea, kultura eta lana izaten dira.

Gizarte langintza generalista, berriz, aldaketarako esparru planifikatua da, eta esparru hori gidatzen hartzen duen gizarte langileek herritarrei beren arazo psikosozialak konpontzen laguntzeko. Ezagutza, gaitasun, rol eta estrategia ugari erabiltzen dituzte, interbentzio klinikoaren esparru estu batean espezializatu beharrean. (Olalde, 2012, 37. or).

Gizarte langintzaren kasuan, Kontseiluak (9. or.) esan bezala, bitartekaritzaren moduan, hirugarren pertsona neutro bat ageri da prozesuan zehar, baina kasu honetan, profesional honek konponbidea ezarriko die aldeei.

Azkenik, zuzenbidea aipatzen digu testuaren egileak, zientzia hau aurkarien eredu tradizionala lez definituz eta justizia sortzen duela defendatuz, gizabanakoen ahalmena segurtasuna, berdintasuna, askatasuna, eskubideak eta demokrazia izan behar litzatekela adieraziz. Gainera, "egiak eta justiziak azaleratzeko aukera gehiago dute aldeetako bakoitzak abokatu profesional batez lagunduta" (Olalde, 2012, 37. or), izan ere, diziplina honen helburua ahalik eta eskubide eta onura gehien eskuratzea da.

Liskarrak legean jasotako eskubide eta erantzukizunen bidez konpontzeko joera dauka zuzenbideak. Horretarako, beren bezeroen izenean diharduten, hots, zerbitzatzen dituzten interes partikularrak defendatzen dituzten abokatuak behar dira. (Olalde, 2012, 37. or).

Gatazken aurrean hartzen dugun jarrerak eredia definituko du. Batetik, zuzendaritza dugu, orain arte ezagunena izan dena eta gizartean zabalduen dagoen esparrua. Izan ere, istiluak epaile baten hitzaren bidez konpontzen dira, figura honek



ezarritako erabakia egia absolututzat hartuz. Hau gutxi balitz, zientzia hau irabazi propioetan oinarritzen den heinean, bestea zapaltzea helburu nagusietako bat da, eta beraz, litigioa babesten duen biolentzia indartzen du. Zuzendaritzaz gain, gizarte langintza eta bitartekaritza proposatzen dizkigute aztertutako egileek eta hauek zuzendaritzak dakarren indarkeriaren alternatiba lez sortuak izan dira. Kasu honetan, hirugarren pertsona inpartzialak aldeekin elkarlana bultzatuko du arazoaren soluzioa topatu arte. Hala eta guztiz ere, bi hauen arteko ezberdintasunak agerikoak dira eta hurrengo lerroetan gatazken aurrean gizarte langintzak ematen duen erantzuna zein bitartekaritzak ematen duena sakonduko ditugu.

Maria Pilar Munuerak (2012, 104. or.) bi diziplina hauen alderaketa burutzeko Chandler-en teorian oinarritzen da, zeinak lau antzekotasun bereizten ditu: lehenik, arazoaren jatorrian eta identifikazioan bat egiten dute; bigarrenik, helburuak ezartzen dituzte planifikazioa zehazteko; ondoren, indibidualizazioa, parte-hartzea eta ahalduntzea ezinbesteko irizpidetzat hartzen dute biek; azkenik, harremanak zaintzearen garrantzia goraiatzat dute segurtasun sentimendua indartzeko. Hauetaz gain, esan dezakegu, estrategia eta teknikak partekatzen dituztela bi zientzia hauek, entzute aktiboa eta empatia, esaterako. Hala ere, Munuerak ezberdintasun ugari mahaigaineratzen ditu alderaketa honen inguruan eta horietako batzuk azalduko ditugu oraingo honetan: batetik, gizarte langileak erabiltzailearen gaitasunak eta egoera aztertzen ditu, eta bitartekaritzak berriz, diagnostikoa egin beharrean ezgaitasun bat ikusten badu prozesua eteten du; bestalde, gizarte langintzak erabiltzailearen nahiak identifikatzen ditu eta baliabideak bilatzen ditu, aldiz, bitartekaritzaren kasuan, erabiltzailearen eskaera asetzeko bere gaitasunen bidez sortzen du baliabidea; halaber, profesionalaren erantzukizuna ezberdina da bi kasutan, izan ere, gizarte langintzan prozesuaren kontrolak profesionalak du, baina bitartekaritzan aldeei esleitzen zaie prozesuaren kontrola.

Nahiz eta gogoeta honetan ezberdintasun guztiak ez aipatu, autorearen arabera, badira ezberdintasun gehiago antzekotasun baino diziplinen artean eta kontu hau eztabaida luze bat sortu du jardute honen inguruan aritzen direnen artean, eta honen harira, bakoitzaren rola zehazten saiatu dira. Kontseiluko partaideek (30. or.), gizarte langilearen rola eta bitartekariaren rola ezin direla nahasi defendatzen dute, bitartekariak ezaugarri konkretu batzuk eskuratu behar baitituzte, hala nola, metodo zehatz batzuk martxan jarri ahal izateko. Hala ere, kontuan hartu behar da gizarte langintzak barne biltzen dituen printzipio eta arau guztiak uztartuz interbentzio eraginkor bat lortuko dugula. Olalde irakasleak ere, ideia honen alde agertzen da, bitartekaritza eta gizarte langintza uztargarriak direla babestuz.

Gizarte langile gisa dugun begiradak bateragarritasunaren begirada izan behar du, bitartekaritza bateragarria baita gizarte langintzarekin, aldeei beren arazoak konpontzen laguntzea eta gatazkan dauden pertsonen jabeakuntza sustatzea delako bere helburua. Gizarte langintzan garrantzitsuak diren zenbait gaitasunetan oinarritzen da bitartekaritza, hala nola, arazoaren azterketan komunikazioan eta sistemen interbentzioan. (Olalde, 2012, 41. or.).

Agerian dago beharrezkoa dela bi zientzien elkarlana, bakoitzaren ezaugarri propio zein komunen kontziliazioak esku-hartzeen osotasuna eragingo baitu, baina



errealitatean, elkarlanean aritu beharrean, bata bestea oztopatzen duela esan dezakegu. Izan ere, bitartekaritza entitateak pribatizaziotik at gutxitan ikusten dira, gizarte langintza zerbitzu publikoetan bitartekariaren figura ez baita gehiegi ikusten, eta ondorioz, gizarte langilearen rola soilik ageri da instituzio pribatu hauetan. Hots, bitartekariak diren profesionalak eta bitartekari rola barneratuta dutenak, oro har, zerbitzu pribatuetara mugatzen dira eta honek, askotan, biztanleriaren zati bat zerbitzu hori jasotzeko aukeratik kanpo geratzea eragiten du arlo ekonomikoa dela eta. Egoera honen aurrean, batetik, bitartekaritza zerbitzua publikoa sustatzea proposatzen dugu, zerbitzua jende gehiago eskuratzeko aukera eskainiz, eta bestalde, Munuerak (2012, 105 or.) aurkeztutako eginkizunak bi rol hauetan barneratuz, hala nola, interbentzio sozialen baitan bitartekaritzaren teknika integratu eta bitartekaritza jardute profesional lez onartu.

Hortaz, ondoriozta dezakegu, bitartekariaren rola beti egon behar dela adierazita, batetik, gizarte langile lez lan egiten duten profesionalak gizarte langilearen rolaz gain, bitartekariaren rola hartu behar dutelako, eta bigarrenik, bitartekotza prozesu bat gauzatzekoan, izan ere, gizarte langintzak eskaintzen dituen bereizgarriaz gain badira beharrezkoak diren beste batzuk, parte hartzea boluntarioa izatea, adibidez. Bigarren mota hau ekintza profesional konkretu eta independentetzat hartzen da eta azkenengo urteetan gailenduz joan da.

Bi rol hauetatik gain, badago kontuan hartu behar dugun hirugarren bat, bitartekaritza soziala deritzona. Gizarte Langintzako Kontseilutik (28. or.) gizarte sarearen erreparazio bat lez definitzen dute eta komunitate bateko litigioak modu baketsu batean konpontzeko aukera ematen digula esaten dute. Horretaz gain, komunikazio soziala, kulturartekoa eta komunitarioa bultzatzen ditu, elkarbizitzarako interes komunak sustatzearekin batera. Gainera, eredu honetan ere, apurketa soziala berreraikitzeke hirugarren pertsona neutral batez baliatuko ginatke konponbidea bilatzerakoan. Asko dira bitartekaritza sozialak eskaintzen dituen onurak, besteak beste, harreman sozialak indartzea, testuinguruan ematen diren gatazkak ekiditea eta parte hartzearen bidezko ahalduntze prozesu bat ematea. Beraz, rol honen garrantzia agerikoa da eta beharrezkotzat hartuko dugu interbentzio guztietan kontuan hartzeko, azken finean, "gizarte langintza bitartekaritza da, elementu distantziakide ezberdinen artean kokatzen delako eta bitartekaritza soziala gatazken dialektikaren elkarrekintzaren giltza da" (Gizarte Langintza Kontseilua, 29. or.). Definizio hau ederki laburbiltzen du rolen kontua, bateratze bat egiten baitu eta gure eztabaidaren bidez ondorio konkretu hori atera dugu, hau da, gizarte langintza ez da bitartekaritza gabe, eta aurkeztutako bitartekari sozialaren rol berri honetan gainontzekoen elementuak batuz rolen osotasun bat zehazten du, gure ustez, eragingarriena izan daitekeena.

Honen harira, Alberto Olalde (2012, 48. or) hainbat gomendio botatzen dizkigu bi diziplinek osatutako baturaren alde eginez, eta hurrengo lerroetan esanguratsuenak nabarmentzea gustatuko litzaiguke. Sormenaren bidez, adibidez, bitartekaritza eta gizarte langintza mugatzen dituzten aukerak apurtu nahi ditu, berdefinitu eta esperientzia berriak sortu. Miresmenaren arabera, berriz, zientzia hauek euren arteko ikuspuntua aldatu behar dute eta elkarlanean aritu. Goxotasunaren kasuan, esaterako, bata bestea zaindu behar du eta balore komunak eraiki.

Azkenik, eztabaidan zehar ateratako hainbat ondorio azalerratu ditugu lerro hauetan zehar, hainbat gabezia edo behar hautematen ditugulako bitartekaritzaren inguruan. Lehenik eta behin, gizartean dagoen ezjakintasuna nabarmendu nahiko genuke, azken finean, ezinezkoa da existitzen ez den zerbaitetan sinestea eta pertsona askorentzat hori da bitartekaritza, ikusezina den zerbait. Gainera, zientzia honek dakarren onurak kontuan hartuz, honen bultzada eman behar da gizartean, batez ere zuzenbidearen ondez ezartzeko. Botere harremanetan oinarritutako gizarte hau suntsitu behar dugu alternatiba berriak proposatuz eta zigorren bidez sortutako minarekin bukatuz. Hala ere, kontuan hartu behar da batzuen interesen menpe gaudela eta agian, gizon boteretsu hauei, gehienak gizonak baitira, ez zaie interesatzen, boluntariotzan, elkarlanean eta ahalduntzean oinarritutako teknikei aukera bat ematea, jarrera berekoia izaten jarraitu behar dugulako.

Horretarako, bitartekaritza ikasketak sustatzea proposatzen dugu errealitate berri hau bistarazteko eta geroz eta norbanako gehiago jakintza honetan murgiltzeko. Hala nola, gizarte langintzako graduan garrantzi gehiago eman ahal zaio bitartekaritza arloari eta gatazken eraldaketa edota soluzioen inguruan irakasten diren ikasketak gailentzearen beharra ikusten dugu. Taldekide batzuk bitartekaritza karrera unibertsitario bat lez bihurtzearen beharra ikusten dute.

Lehenengo gaiaren hausnarketarekin bukatzeko, Alberto irakaslearen ideia bat nabarmendu nahiko genuke, alegia, demokrazia eta bitartekaritzaren artean egiten duen konparaketa. Azken batean, mende luzez gabiltza demokrazia erreal baten alde borrokatzen eta bitartekaritzak, autodeterminazioa eta norberak bere buruaren inguruan erabakitze gaitasunak eskaintzen dizkigu, gaur egun ezinbestekoak diren nolakotasunak, hain zuzen ere.

### 3- BITARTEKARITZA FAMILIAREN GATAZKETAN

Antza denez, azken hamarkadan, gero eta aldaketa gehiago jasan dugu gizartean eta horietako bat familiaren egitura izan da. Familien eraldaketa eta honek sortutako gatazkak, zein gatazka hauen aurrean erabilitako bitartekaritza aztertzeko atal honetan, hiru testu erabili dira; Lisa Parkinson egilearen *Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas* liburua, Familia Bitartekaritza zerbitzuaren memoria eta azkenik, Luis Miguel Rondon eta Maria Pilar Munuera-ren *Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales* deritzon lana.

Hasteko, gaur egun jakina den ideia bat aipatzeko beharra dago, geroz eta familia mota berri gehiago daude: mistoak, sexu bereko familiak, guraso bakarreko familiak, kultura ezberdineko familiak edota berregituratu egin diren familiak. Trantsizio hau bi faktore nagusirengatik gertatu da. Alde batetik, balore aldaketa ugari egon dira azken urteetan gure lurraldean eta beste aldetik, genero berdintasunak eta feminismoak geroz eta indar gehiago dauka gure inguruan (Parkinson, 2005,43-50.or.)

Gai honen harira egin dituzten azken ikerketetan, XXI. mendeko familia berrien egoerak eta egoera sozialaren aldaketa sozio-demografiakoak islatu dituzte eta bertan jaso dutenez, bikote harremanak laburragoak dira gaur egun, gatazka familiar asko eraginez fenomeno honek. Honekin batera, ezkontza-tasak beherakada izugarria eduki du eta bikoteen ezkontza urtea ere beranduago ematen dela ikusi da. Datu zehatz bat ematearren, 13.9 urte da Espainiar estatuan bikoteek ezkontuta ematen duten batezbesteko denbora gaur egun (Rondon eta Munuera, 2009, 28.or.).

Ildo hon jarraituz, esan beharra dago bikote harremanak amaitzean, lehen ohikoena banaketaren bidea zen arren, 2006tik aurrera dibortzio kasuek asko egin dutela gora, hau izanik bide hautatuena. Momentu horretatik aurrera, bitartekariak errekonozimendu sozial bat irabazten du, gatazka familiarretan irtenbide bezala ikusirik bitartekaritza prozesu bat. Gainera, instituzio publikoen barrenean ere kokatzen hasten da profil hau duen profesionala eta beraz, bitartekaritza familiarren gorakada nabarmena ematen da aipatutako urteaz geroztik.

Gorakada honekin batera, interesgarria da jakitea 2005.urtean, kode zibila ere eraldatzen dela, bertan azken urteetako profesional berri hau eta irtenbide berri hau sinpleki jasoz, azken finean, gorakada hau baino lehen ez baitzen bide ofizialtzat hartzen bitartekaritza prozesu bat familien gatazketan. Horrela dio aipatutako kode zibilak:" con el fin de reducir las consecuencias derivadas de una separación y divorcio para todos los miembros de la familia, mantener la comunicación y el diálogo y en especial mantener la protección del interés superior del menor, se establece la mediación como recurso voluntario alternativo de solución de litigios familiares por vía de mutuo acuerdo con la intervención de un mediador imparcial y neutral".

Legeekin jarraituz, esan beharra dago Espainian lehenengo bitartekaritzako legea 2001ean sortzen dela Katalunian. Behin Katalunian bitartekaritza lege honek erantzun ona eman zuenean, beste autonomia erkidegotan ere zabaldu zen. Esate baterako, Valentzian 2001ko azaroan jarri zen martxan, non, beste hainbat arazo

familiarretan eta esku hartze juridikoan jarri zen arreta. Gaztela-Mantxan aldiz, 2001ko maiatzean. Euskal Herriaren kasuan ordea, 2008ko Otsailean idatzi zen Euskal Herriko Familia Bitartekaritza Legea eta 2009an honen gaineko dekretu arauemailea ere argitaratu zuten.

Lege guzti hauek erakusten digute beraz, azken hamarkada honetan ipini dugula arreta bitartekaritza bezalako prozesu batean, honek ez du esanahi nahikoa ikertu eta idatzi ez denik gaiaren inguruan. Lisa Parkinson egilea adibidez, aditua da Familia bitartekaritzan eta liburuak ere idatzi izan ditu aipatutakoaz. Hurrengo lerroetan, egileak bitartekaritza familiar mota ezberdinak jasotzen ditu:

1. Adostasun batera bideratutako bitartekaritza: Bitartekaritza mota hau interesetan oinarritzen da eta aldeen posizioek indarra galtzen dute. Modu horretan, eredu honen helburua pertsonak gatazketatik urruntzea eta ikuspuntu ezberdinak proposatzea da. Horrela, azkenean akordio batera heltzeko aukera gehiago ematen dira.

2. Eraldaketa bilatzen duen bitartekaritza: Eredu hau banaketa prozesuetan ematen da gehien bat eta arazoa errotik eraldatzea lortu nahi izaten da, horretarako entzute aktiboa eta bi aldeen komunikazio lasai zein aproposa bultzatuz.

3. Bitartekaritza terapeutiko familiarra: Eredu honetan, profesionalak lehenengo arreta ematen dio familiari eta bertan baloratzen da ea benetan bitartekaritza prozesu batek on egingo dion familia gatazkari.

4. Eredu ekosistemikoa bitartekaritza familiarrean: Eredu hau aurrera eramaten denetan, adingabeak ere tartean egoten dira eta hauen ongizatearen alde egiten da erabat. Gurasoen gaitasun eta arduretan zentratzen da bitartekaritza, aztertuz adingabe horien ardura eta babesa ondo ezarrita eta barneratuta dagoela.

Behin bitartekaritzaren testuingurua eta eman daitezken mota ezberdinak ezagutua, EAEko bitartekaritza zerbitzuan zer nolako familia eta pertsonak hurbiltzen diren jakitea interesgarria da, hau da, zein den erabiltzaileen profila, nahiz eta hasieran gainetik aipatu den. Familia bitartekaritza ez da soilik banaketa edota dibortzio kasuetan ematen, hau da, ez da soilik bikotearen haustura bat egon behar bertan esku-hartzeko. Alegia, bestelako edozein familia gatazka ere artatzen dira bitartekaritzatik, inongo hausturarik egon gabe. Gehienetan familia tradizionalak jotzen dute bitartekaritzara, hau da, ezkonduak dauden emakume eta gizon bat beraien seme-alabekin. Hala ere, azken urteetan, beste familia mota batzuekin ere asko aritu da bitartekaritza prozesuetan eta hau, besteak beste, guraso bakarreko familiekin eta familia berrantolatuekin (EAEko bitartekaritza zerbitzua, 2016, 18.or.).

Bitartekaritza zerbitzuetan artatzen diren erabiltzaileen izaerarekin jarraituz, kultura deritzogun ezaugarriak ere informazio interesgarri bat eman ahal digu honen inguruan. Bitartekaritzako zerbitzuaren memorian agertzen den moduan, zerbitzuan kultura eta jatorri ezberdinetako pertsonekin esku-hartu izan dute, nahiz eta gehiengoa EAEn jaiotakoak izan diren. Afrika zein Ameriketako erabiltzaileak ere gerturatu izan dira zerbitzuetara baina gutxiengoa izan dira, hauek babes sistema ezberdinetarako sarrera oso mugatuta dutela nabarmena da, azken finean, hauetara iristeko informazio

gabezia handia dagoelako beraien artean. Hala ere, babes sistemetatik ahalegin bat egin beharko litzateke jatorri guztietako pertsonengana hurbildu eta zerbitzuak aurkezteko, laguntza handiko zerbitzua izan baitaiteke, besteak beste, bitartekaritza familiarrena (EAEko bitartekaritza zerbitzua, 2016, 19.or.).

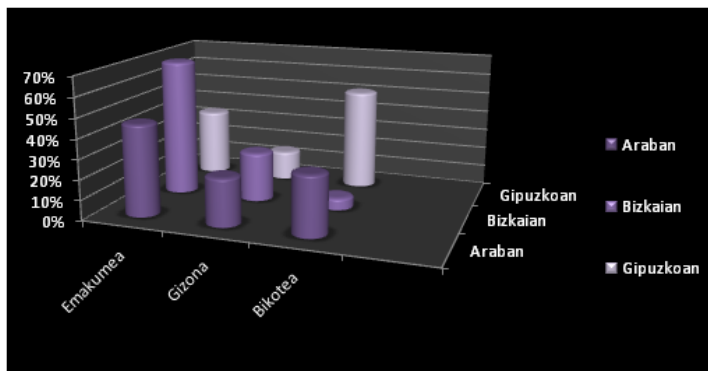
Beste faktore garrantzitsu bat erabiltzaileen profilarekin jarraitzeko, hauen ikasketa maila zein den jakitea da. Orokorrean, memoriak jasotako datuen arabera, ikasketa maila ertaina duten erabiltzaileak izaten dira zerbitzu hauetan egondakoak, nahiz eta gutxigatik gailentzen diren oinarritzko ikasketa mailak dituzten erabiltzaileetatik. Horrez gain, ikasketa maila den fenomenoari genero ikuspegia gehitzen badiogu, argi ikusten da emakumeek ikasketa maila altuagoak dituztela gizonezkoek baino (EAEko bitartekaritza zerbitzua, 2016, 21.or.).

Beste adierazle bat, lan egoera litzateke eta Familia Bitartekaritza zerbitzuaren memoriaren (2006) datuak aztertuz, hurrengo informazioarekin egin dugu topo:

Azkenengo hiru urteetako joera jarraituz, FBZetara hurbildu diren pertsona gehienak lanean zeuden. Horien ostean, langabezia zeuden pertsonak kokatzen dira (23.or.).

Erabiltzaileen profilaren nondik norakoa azalduta eta datuei amaiera bat emateko asmoz, hurrengo grafikoak, EAEko probintzia bakoitzean jaso ziren kasuen erregistroa erakusten du, hauetan genero bereizketa ere eginez.

1.Grafikoa: EAEko bitartekaritza zerbitzuaren erabiltzaileak, probintzia eta generoaren arabera (2006)



Iturria: Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren datuak erabiliz, norberak egina.

Grafikoak erakusten duen moduan, datu ezberdinak komentatu eta hausnartu ditzakegu. Alde batetik, Gipuzkoak nabarmenki erakusten du bitartekaritza zerbitzuaren erabiltzaileen gehiengoa bikoteak izaten direla, Bizkaian ordea guztiz kontrakoa gertatuz. Araban, parekatuago daude hiru multzoak, nahiz eta emakumeen multzoa gailentzen den. Ikusten denez, bikotean ez denean, emakumea da bitartekaritza zerbitzura hurbiltzen dena, inizatiba edo interes handiagoa kolektibo honek duela ulertuz. Hau, gaur egungo sisteman emakumeak duen rol zainzaile eta femenino horren ondorio izan daiteke, ulertzen baita, etxeko esparruan edota familiarren esparruan gertatzen diren arazoez emakumea arduratu behar dela eta baita zerbitzuetara joateaz ere bai. Oso zabaldua dagoen eskema bat da, gizonak lanean

dauden bitartean, emakumeak familiaz eta honen arazoez arduratu behar izateaz, alegia. Horrelako eskema guztiz zabaldua dagoen arren, bitartekaritza bezalako zerbitzu batek bi aldeek parte-hartzeko beharra suposatzen duela egia da eta honek, nahiz eta inizatiba edo hasierako interesa emakumeak eduki, gizonaren parte-hartzea handituko du, bera ere familiaren gatazken parte dela ulertaraziz.

Aurreko lerroetan aurkeztutako erabiltzaileekin, esku-hartze mota ezberdinak burutzen dituzte bitartekaritza zerbitzuetako profesionalek, baina esku-hartze mota nagusia esku-hartze zuzena izaten da. Familia Bitartekaritzako memoriak dioenez, esku-hartze zuzenerako, gizarte zerbitzuen sistemako gainerako profesionalekin eta beste babes sistemekin (epaitegiak, atalde psikosozialak, elkarteak, osasun sarea ...) koordinazio mantetzea beharrezkoa izaten da, babes sistema eta profesional hauek informazio asko eduki dezaketelako kasuaren inguruan eta hauen helburua ere familia edo pertsona laguntzea eta ongizaterantz bultzatzea delako (Familia Bitartekaritza Zerbitzuauren memoria, 2006, 26.or.). Gainera, ahalik eta arreta onena ematea da zerbitzuaren helburua eta horretarako kasu bakoitzaren indibidualizazioa eta kasuaren sakontasuneraino iristea beharrezkoa da.

Aipatutako esku-hartze zuzena pausuz pausu azaltzen du Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren memoriak eta bertan azaldu bezala, lehenengo arreta, zerbitzura gerturaten direnean edota zerbitzuarekin lehen aldiz kontaktatzen dutenean ematen da (etelefonoz, adibidez). Oro har, kontaktu honetan familia edo pertsonarekin lehenengo kontaktua ematen da eta beraien egoeraren aurkezpen bat egitea eskatzen zaie, ondoren profesional batekin zita emateko asmoz. Normalean, lehenengo gestio hauek telefonoz eramaten dira aurrera, erosoena izanik.

Ondorengo zita edo egonaldia ezberdina izaten da kasuaren jarrera edo bitartekaritzarekiko duten ikuspuntuaren arabera, aipatutako memoriak bi espediente edo kasu mota daudela azaltzen du (2006):

Aurre bitartekaritza espedienteak: Espediente hauen izaera FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuan aurreko jarduerak egin arren, ondoren bitartekaritza hasi ez duten pertsonen buruzkoa da, ondorioz, FBZren esku-hartzea amaitzen delarik. Bitartekaritza espedienteak: FBZra etorri eta bitartekaritza prozesuaren aurreko jarduerak egin ondoren, bitartekaritza hastea adosten duten pertsonen dagozkie, halaber, bikote hausturatik eratorritako gatazkak edo bestelako familia gatazkak diren ezberdintzen delarik ( 28.or.).

Bitartekaritza espediente mota biak dira garrantzitsu eta kontuan hartzekoak, etorkizunean aurre bitartekaritza bat bitartekaritza izatera iritsi daitekeelako, bertako protagonisten arteko adostasun bat lortzea eman daitekeelako edo interes handiago bat piztu ahal zaielako. Hala ere, memorian (2006) ere azaltzen duen moduan, jarraipena ezinbesteko tresna da bitartekaritza prozesu bat ondo irteteko:

Jarraipen fasea gure esku-hartzearen funtsezko zati bat da. Jarraipenak ahalbidetzen digu, alde batetik, pertsonen bitartekaritzan lortu zituzten akordioekiko izan duten garapena ezagutzea, eta, bestetik, erabiltzaileak zein

neurritan dauden pozik prozesuan izan duten parte-hartzeari buruz, honen iraupenari buruz eta bitartekaritza lantaldearengandik jaso duten arretari buruz (31.or.).

Atala bukatzeko, familien gatazkak konpontzeko zerbitzu edo arreta bat edukitzearen beharra aldarrikatu beharra dago, bitartekaritza zerbitzu hau familia askorentzat aukera handi bat dela onartuz. Gaur egun familia asko dira gizartearen arazo ezberdinak pairatu eta bere egiten dituztenak eta horrela, familia desorekatu asko aurkitu ditzakegu gure inguruan. Krisi ekonomiko ezberdinek, gizartearen eraldaketak, immigrazioak, langabeziak eta beste hainbat fenomenok astindu handi bat eman izan die familia asko eta askori, hori dela eta, sare publikotik irtenbide edo tresnak ematea oso garrantzitsua da.

Horrez gain, familia askok eta askok seme-alabak dituzten heinean, adingabe hauen interesa babestea oso garrantzitsua da, gobernuaren betebeharrak baita adingabeen babesa eta segurtasuna ziurtatzea. Horregatik, bitartekaritza mota honi garrantzia eman behar zaio, familia esaten denean, adingabeez ere hitz egiten ari garelako. Gainera, bitartekaritzak adingabe hauen iritzi eta nahiak ere kontuan hartzen ditu, beraien ongizatea helburu izanik.

Amaitzeko, gizarte zerbitzuentzat ere laguntza handiko tresna dela esan daiteke, azken finean, gaur egungo oinarrizko gizarte zerbitzuetara familia asko iristen direlako laguntza eske, eta gizarte langileen lan-karga handia edota bitartekaritzan espezializazio falta dela eta, ez zaie bitartekaritza zerbitzuan ematen zaien arreta ematen. Gaur egun, adingabe babesgabe asko ikusten dira gizarte zerbitzuetan eta koordinazio edota deribazio ezberdinak egiten dira hau konpondu nahian. Hala ere, arlo juridiko eta legala tartean sartzen denean, ez dago zerbitzu hau bezalae erabiltzaileak gidatu eta lagunduko dituen beste zerbitzu edo baliabiderik.

Etorkizun batean bitartekaritza zerbitzu publikoa beste hainbat esparrutara zabaltzea espero dugu, geroz eta kasu zein egoera gehiagorekin lan eginez eta pertsona zein familia gehiago lagunduz edo gidatuz.



#### 4- BITARTEKARITZA ESKOLA EREDUAN

Bitartekaritzak eskolako testuinguruan nola eragiten duen edota zeintzuk diren honen nondik norakoak azalduko dira hurrengo bi testuak erabiliz eta hauen gaineko hausnarketa bat burutuz. Lehenengo testua, GEUZ-ek (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa) 2013.urtean idatzitako testua da, zeinak *Nola jarri abian, pausoz pauso, ikaskideen arteko eskola-bitartekaritzarako programa bat* izenburua dauka. Bigarren testua ere, GEUZek idatzitako testua (Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa) da *Eskola-elkarbizitza hobetzeko estrategia eta programak* testua, alegia. Bi testu hauez gain, bi bideo ere erabili dira eskola ereduko bitartekaritzan gehiago sakontzeko asmoz. Alde batetik, *Mediación escolar-una forma de enfocar la violencia en las escuelas* bideoa aztertuko da eta bestetik, *Mediación escolar-construcción de la convivencia y la prevención de la violencia* bideoan ere jarriko dugu arreta. Bideo hauek, eskola barruan suerta daitezkeen arazoak azaleratzen dituzte, eta nola hauei, bitartekariaren figuraren bidez, erantzun bat ematen dieten.

Hasteko, aipatutako lehenengo testuan azaltzen den bezala, bitartekaritza prozesu bat has dadin, hainbat faktore beharrezkoak dira, hala nola, bi kide edo gehiagoren arteko gatazka egotea eta baita hirugarrenen baten agerpena, kasu honetan, figura hori bitartekariaren figura izango litzateke. Figura honek, inpartzialtasunez jokatu luke, hasiera batean prozesuaren gidari izanez. Prozesuak aurrera egiten duen heinean, ardura edo adostasunera iristeko azken pausu zein erabakia gatazka izan duten kideek edukitzea da helburua. Guzti hau kontuan hartuta, eskola-bitartekaritza abian jartzeko, ikastetxean bitartekaritza-zerbitzu bat sortu beharra goraiatzen da. Eskola-bitartekaritzako prozesu baten helburu nagusia eskolako kideen, ikasle zein irakasleen, artean dauden hainbat gatazkari erreparatzea da, izan ere, gatazka konkretu hauek hainbat faktore direla eta ezin izan baitute protagonistek haien kabuz konpondu. Horregatik, kasu hauei erantzun eraginkor bat eman ahal izateko, bitartekaritza programa ezartzea oso garrantzitsua dela ikusten da. (GEUZ, 2013, 7.-8.or).

Eskolan, beste testuinguru batzuetan bezala, ikuspuntu ezberdinak dituzten profesional eta ikasleak egoten dira eta hauen arteko talka eta eztabaidak sartzea ohikoa izan daiteke horrelako testuinguruetan. Gainera, heziketa prozesu batean barneratuako pertsonak diren heinean, garrantzia handia dute gatazka ezberdinek eta baita hauen aurrean hartzen diren jarrerak, ikasleen izaera eta jarreretan eta baita etorkizunean eragina eduki ahal dutelako aipatutako egoera hauek. Horregatik, eta ikasleei heziketa prozesu egoki bat eskaini ahal izateko, bitartekariaren figura oso garrantzitsua da eskolan, etorkizunean norbere burua defendatzeko gaitasuna izango duten ikasleak sortuz eta gatazken aurrean irtenbideak aurkitzeko gaitasunak izango dituzten ikasleak garatuz.

Eskola-bitartekaritzaren baitan hainbat programa mota aurki daitezke. Lehenengoa, eredu bertikala deritzona da, hots, helduen aldetiko bitartekaritza. Normalean irakasle zein zuzendaritzako kideek egindako bitartekaritza izaten da. Hori lortzeko, aipatutako persona hauek prestakuntza berezi bat jasoko dute alde aurretik eta modu horretan, ikastetxean bertan ere horrelako prozesu bat aurrera eramateko aukera izango dute, hala nola, ikasleei aholkuak emanaz edo gatazken aurrean akordioak bilatzeko tresna moduan erabiliz (GEUZ, 2013, 8.or).

Bigarren programa edo eredu, eredu horizontala izango da, kasu honetan, ikasleek burutzen duten bitartekaritza izango dena. Eredu honen ezaugarri nagusia hurrengoa da; gatazkan dauden ikaskideak eurek izango direla bitartekariak prozesuan zehar eta bitartekari taldea ikasleen artean aukeratuko dela (GEUZ, 2013, 9.or).

Hurrengoa, jolastokiko eredu da. Kasu honetan, atsedendietan ikastetxeko ikasleek arazoren bat dutenean ematen da bitartekaritza, momentuan bertan bitartekariari laguntza eskatuz. Izaera informalagoa duen eredu da, eta bitartekaritza prozesua momentuan bertan burutuko da. Eredua, bertikala edo horizontala izan daiteke (GEUZ, 2013, 9.or).

Ereduekin amaitzeko, eredu bideratua dago. Hasieran, kasua irakasle batek zuzendaritzako kide batek edo ikasle batek bideratuko du, ondoren, koordinatzaileak gatazkaren protagonistak bilduko ditu informazioa lortzeko helburuarekin eta bitartekaritza prozesu bat hasteko prest dauden edo jakiteko. Hainbat bilera egingo dira, bai banaka bai bi aldeekin batera. Behin hori eginda, proposamenak bilduko dira eta jarraipen bat zein ebaluazioa egingo zaio kasu bakoitzari (GEUZ, 2013, 9.or).

Eredu bideratu hau, gaur egun eraginkorra eta gehien erabiltzen dena izaten da eskolan eta Gizarte Langintza eta Bitartekaritza deritzon ikasgaiaren ere landu izan dugu eredu bideratuaren eskema. Hau horrela izanik, hurrengo lerroetan eredu honen faseen kontaketa egingo da.

Aurretik aipatutako eredu bideratuaren baitan hainbat fase bereizi daitezke. Lehenengoari dagokionez, *pre-bitartekaritza* da. Hemen, informazioa ematen zaie erabiltzaileei, baina ez bie batera, baizik eta bilera individualak egiten dira eta bertan informazio hori luzatzen zaie. Fase honetan, gizarte langileak bere burua aurkezten du, prozesua nolakoa izango den azalduz. Modu horretan, erabiltzaileak prozesuari buruz zer nolako iritzia duen jasoko da, feedbacka burutuko da. Aldi berean, prozesuarekin ados dauden hala ez jakinaraziko diote profesionalari. Informazio hori guztiz beharrezkoa da bitartekaritza egiterik dagoen hala ez jakiteko.

Hurrengo fasea, *jokoaren arauak* deiturikoa da. Bertan, alderdiengan konfiantza sortzea lortu nahi da. Hori errazago lortzeko, erabiltzaileari prozesua guztiz errespetagarria izango dela adierazi behar zaio, hau da, kontaktu nahi ez duena ez duela zertan kontaktu behar azalduko zaio. Aldi berean, eta honi lotuta, konfidentzialtasunaren ideia goraiatuko da, bertan hitz egiten dena, ez da bertatik aterako. Bitartekaria izango da saioaren iraupena finkatuko duena. Fase honetan, bi aldeak batera egongo dira, orduan, bitartekariak berriro bere burua aurkezteaz gain, prozesuaren helburua zein den adieraziko die. Helburua, bien arteko gatazka horri erantzun bat ematea izango da eta bitartekariak momentu oro lagunduko du, beti ere perspektiba objektibo batetik lan eginez. Hau da, aurreneko fasea berriro ere errepikatzen da, baina kasu honetan bi protagonistekin batera.

Beste fase bat, *kontaketa fasea* da. Momentu honetan, ikasleek bitartekariari haien sentimenduak zein kezkek adierazteko unea da. Horretarako, bitartekariak entzute aktiboa martxan jarri beharko du erabiltzailea eroso sentitzeko eta ahalik eta informazio gehien eskuratzeko. Hasiera batean zaila izan daiteke erabiltzaileak

informazio hori eskaintzea, baina bitartekariaren lana hauek hura egitera animatzea izango da, betiere neutraltasuna erakutsiz. Komunikazioak berebiziko garrantzia duen unea izango da, bai bitartekaria eta erabiltzaileen arteko komunikazioak eta baita haien artean komunikazioak ere.

Laugarren fasea *arazoa argitzekoa* da. Gatazka behin identifikatuta dagoelarik, hori era neutral batean konpontzen saiatzeko unea izango da. Fasea honetan, bi aldeei enpatia erakutsi behar zaie, bakarrik daudela senti ez dezaten. Hurrengo fasea, honi loturikoa da, izan ere, *konponbidea proposatzeko fasea* da. Proposamenak izateko, bitartekariak galdera irekiak zein zirkularrak erabiliko ditu. Erabili ahal dituen galderak honako hauek izan daitezke; nola ikusten duzue zuen arteko erlazioa etorkizun batean gatazka hau konpontzen lortzen baduzue?. Horrelako momentuetan, haiek haien gatazka konpontzeko proposamenak bota behar dituztenaren ideia goraipatu behar da, eta ez erantzuna bitartekariak ematearen ideia.

Azkenik, behin proposamenak adierazita eta jasota daudelarik, *akordioetara iristeko fasea* soilik falta da. Aipatu izan den moduan, proposamenak idatziz jasota daude eta hauek ozenean irakurriko dira bien aurrean akatsik ez dagoela ziurtatzeko ideiarekin. Behin irakurrita, bi aldeak ados baldin badaude, dokumentu hori sinatzeko eskatuko zaie ofiziala egiteko. Bitartekariak, sinatutako dokumentu originalak gordeko ditu eta haiei kopia bat emango die.

Testuan aipatzen den moduan, bitartekaritza programa bati hasiera eman baino lehen, erabaki batzuk hartu behar dira aldez aurretik. Horren ardua bitartekaritza programaren koordinatzaileari dagokio. Izan ere, programaren helburuak definitu behar dira, zein izango den prozesuan zehar erabiliko den programa edo eredu mota, nori zuzendua izango den eta azkenik, zein gatazka mota landuko diren eta zeintzuk diren zehaztu beharra dago. Guzti hau aurrera eraman ahal izateko, funtsezkoa da bitartekari-talde egokia aukeratzea. Horretarako, hainbat ezaugarri izan behar dira kontutan, hots, lidergo ahalmena izatea, pazientzia izatea, hizketarako erraztasuna izatea, umorea eta iniziatiba izatea, adibidez (GEUZ, 2013, 14.or) .

Hautaketa egiteko, komenigarria izango da burutuko den bitartekaritza programa ikasgelan aurkeztea, horretarako gutxienez saio bat beharrezkoa izango da. Aurkezteaz gain, egunerokotasunean gerta daitekeen gatazka bat antzetzeko da eta hura bitartekaritzaren bidez nola konpondu zen azalduko da, betiere, ikasleen proposamenak entzunez. Bitartekari batek betetzen dituen funtzioak azaltzen dira, hala nola, errespetuz jokatzeko. Guzti hauek aurkeztu eta gero, ikasleek haien izena emango dute eta horien artean hautaketa egingo da. Bakarkako elkarrizketen erabilera ere emango da, modu horretan, ikasle hautagaien motibazioa eta konpromisoa areagotuko da. Behin horiek eginda daudelarik, datuak jaso eta hautaketa egiten da. Behin ikaslea hautatzen delarik, familia informatu beharra dago adin txikikoa den heinean guraso zein tutoreen baimena beharrezkoa delako prozesuarekin aurrera egin ahal izateko (GEUZ, 2013, 15.-18.or). Adin txikikoekin lan egiten da bitartekaritza esparru honetan, beraz, momentu orotan gurasoen edo tutoreen baimena eduki beharra dago, bestela, ezinezkoa izango litzateke prozesuarekin aurrera jarraitzea.

Behin aukeraketa eginda eta baimena lortuta, prestakuntza prozesuari hasiera ematen zaio. Oso garrantzitsua da formakuntza emango duen pertsona edo profesionala bitartekaritzan esperientzia izatea. Formakuntza prozesuan zehar hainbat alderdi barneratuko dira, adibidez, gatazkarako sarrera, gatazkaren analisia edota bitartekaritza-kidetza. Behin formakuntza amaituta dagoelarik, espazioa edo bitartekaritza-gela, ordutegia, beharrezko dokumentazioa eta txandak finkatu beharko dira (GEUZ, 2013, 19-22.or).

Bitartekaritza prozesua baino arinagoko momentua garrantzitsua den modu berean da garrantzitsua prozesuaren osteko momentua, jarraipena eta ebaluazio ematen diren momentua, alegia. Behin prozesua amaituta dagoelarik eta bi aldeak akordio batera iritsi direlarik, jarraipena egitea komenigarria da. Bilerak normalean, akordioa sinatu eta handik bi astetara egitea proposatzen da, modu oso egokia da erabiltzaileen feedbacka jasotzeko; eroso egon diren, jasotako tratua ona izan den ala ez, profesionalen egitea eraginkorra izan den eta baita denboraldi honetan berriren bat gertatu den haien artean, bai berri ona izanda eta bai txarra izanda ere (GEUZ, 2013, 24.-27.or).

Jarraipenarekin batera, prozesu osoaren ebaluazioa egin behar da. Ebaluazioaren bidez, prozesuan pausu guztiak hartzen dira kontuan eta horiek banan-banan aztertzeko aukera ematen du. Hori eginda, zein alderdi behar duten atentzio gehiago ikusiko da, hau da, zein puntutan egin behar diren aldaketak prozesua eraginkorragoa egin ahal izateko. Ebaluazioaren helburua, prozesuari hobekuntzak egitea izango da. Amaitzeko, parte-hartze guztiak memoria batean jasoko dira, hau da, burutako ekintzak, erabilitako ebaluazio tresnak, eta lortutako emaitzak jasoko dira memoriaren baitan (GEUZ, 2013, 27.-28.or).

*Eskola-elkarbizitza hobetzeko estrategia eta programak* testuaren azalpenarekin hasteko, interesgarria da Ortegak (1997) honen harira goraiatu zuena:

Ikastetxean, elkarbizitza hezkuntza-komunitateko kide guztien artean gertatzen diren pertsonarteko harreman sare gisa ulertzen da, eta bertan taxutzen dira komunikazio-prozesuak, sentimenduak, baloreak, jarrerak, rolak, statusa eta boterea (4.or.).

Izan ere, harreman-sare honi hainbat gatazkek eragiten diote, hala nola, diziplina ezak edota absentismoak. Hauek ekiditeko, ikastetxeen erantzuna guztiz eraldatzailea izan behar da, horretarako hainbat programa edo estrategia aukeratu behar dira. Hala ere, ezarritako programa abian jartzeak koordinazioa eskatzen du. Horregatik, eta testuan aipatzen den moduan, beharrezkoa da Elkarbizitza Plan bat egitea. Plan hau, elkarbizitza eta ikastetxeko diagnostikoaren arabera eraikia izango da.

Hasteko, *gatazken ebazpenerako curriculum programa* dago. Honen aburuz, eguneroko gatazkek maneiatzeko beharrezkoa da haien trebetasuna barneratuta izatea. Aipatutako gatazkek sinpleak izan daitezke, hala nola, bi ikasleren arteko gaizki ulertze bat edo beste gatazka bat izan daiteke, adibidez, etxean indarkeria jasatea. Umeak diren heinean, ez dituzte barneratuta izango egoera horiei aurre egiteko trebetasunak. Beraz, oso galduta aurkitzeko arriskuan daude, eta horretan ahalik eta



azkarren esku hartu behar da, larritu baino lehen. Gatazken ebazpenerako curriculum programa honela definitu daiteke; gelan landu diren esparruen zein trebetasunen multzoa da, eta hauen helburua ikasleak hauek barneratzea da egoera gatazkatsuen aurrean nola jokatu jakin dezaten (GEUZ, 6.-7.or) .

Honako hau praktikan jartzerako orduan hainbat alderdi hartu behar dira kontuan, hala nola, irakasleak eredu tradizionala alde batera utzi behar du eta laguntzaile papera barneratu beharra dauka. Programak, prebentzio- zein heziketa-jarduera barneratzen du. Era honetako programak martxan jartzeak aurretik beharrezkoa den planifikazioa eta antolakuntza eskatzen du (GEUZ, 7.or) .

Ondoren, *adimen emozionalaren programa* dago. Daniel Goleman-en izen bereko best seller-aren argitalpenaz geroztik, zera lantzen da; jarrera, trebetasun eta gaitasun multzoa eta norbanakoaren jokabidea, erreakzioak, egoera mentalak, eta abar. Golemanen beraren hitzetan, honela defini daiteke: “geure sentimenduak eta besteenak ezagutzeko, motibatuzeko eta harremanak egoki maneiatzeko gaitasuna” (GEUZ, 8.or) .

Adimen emozionalaren baitan, bost gaitasun bereizi daitezke. Lehenengo hirurei dagokienez izaera pertsonalagoa edo barnekoa adierazten dute eta hurrengo biek pertsona arteko izaera barneratzen dute. Kontzientzia emozionala, erregulazio emozionala, autonomia emozionala, trebetasun sozio emozionalak eta azkenik, pertsonaren bizitzarako eta ongizaterako trebetasunak dira aipatutakoak (GEUZ, 8.or).

Bisquerraren ustez (2000), heziketa emozionala zera da:

Prozesu hezigarria, jarraitua eta iraunkorra, bere helburua garapen emozionala indartzea delarik. Ezagutza-garapenaren ezinbesteko osagarria da, biak izanik nortasun integralaren garapeneko funtsezko elementuak. Ikasleak ezagutza eta gaitasunekin trebatzea, hauek emango baitiote aukera bizitza pertsonal eta profesionalari arrakastaz aurre egiteko, eta bere ongizatea handitzeko osasun eta elkarbizitza mailan (9.or) .

Esku hartze ereduen artean hauek dira nabarmendu daitezkeenak; noizbehinkako orientabidea, eskolaz kanpoko programak, hautazko ikasgaiak, tutoretza-ekintza eta azkenik, Integrazio Curriculuma.

*Lankidetzak jolasak* deritzona da hurrengo aipatu beharreko programa. Jakina da, jolas bakoitzetik ikasi egiten dela, modu ezberdin batean, noski. Honen helburu nagusia elkarlana da. Beste jolas batzuetan gertatzen den moduan, hemen, lehiakortasuna, guztiz alboratuta dago, izan ere, ez dago ez garaile ez galtzailerik. Hainbat baldintza barneratzen ditu programa honek, hala nola; plazera, hazkuntza, askatasuna, aniztasuna, integrazioa sormena eta noski, parte-hartzea (GEUZ, 10.-11.or). Jolasten ikasten dela gure esperientzia propioan kontrastatu ahal den esperientzia da. Izan ere, gure bizitzako momentu orotan jolas baten bidez arau batzuk barneratu izan ditugu eta horietatik, zer dagoen ondo eta zer gaizki ikas daiteke. Heziketa prozesua izateaz gain, besteekin egoteko aukera ematen du, harremanak eraikiz.

Lankidetzta jolasak, heziketa tresna dira eta horrela dio Maite Garaigordobil-ek:

Ekarpen positiboak sortzen ditu norbanakoaren garapenerako eta talde barneko harreman sozio-afektibo eta elkarlan-harremanetarako, gelako testuinguruan; beraz, argi uzten du jokabide prosozialak sustatzean zentratutako izaera pedagogikoa (11.or) .

Azken programa hau, edozein ikastetxetan aplikagarria den teknika da, betiere, kontutan izan behar dira klaseko ezaugarriak, hala nola, ikasleen adina. Izan ere, ezin baita era berean jokatu 6 urteko ikasleekin edo 16 urteko ikasleekin. Programa momentu oro ezaugarrien arabera egokitu beharra dago.

Hurrengo, *dilema moralak* deituriko programa dago. Hauek, gatazka bat planteatzen dute eta horren arabera, egoera hori konpontzeko bidea edo erantzuna ematea eskatzen da. Normalean, kasu hauetan ematen diren gatazkak bi erantzun posible izaten dituzte, eta biak baliagarriak izan daitezke gatazka horri aurre egiteko, beraz, erabiltzaileak bi erantzun horien artean bakararra aukeratu beharra dauka, eta hor dago gakoa (GEUZ, 12.or) .

Dilema edo gatazka moral bat aukeratzeko orduan, hainbat baldintza izan behar dira kontuan. Adibidez, dilema esanguratsua izan behar da taldearentzat, taldekideen arteko eztabaida sortzeko aukera eman behar du eta baita, komenigarria da muturreko planteamenduak alboratzea. Baldintzez gain, badaude hainbat pausu jarraitu beharrekoak prozesua eraginkorra izan dadin; dilemari aurre egitea, kasuaren aurrean ikasleek hartuko duten jarrera definitzea, eztabaida talde txikietan burutzea, ondoren, eztabaida orokorra egin eta azkenik, ikasle bakoitzak idatziz jasotzea bere jarrera finala kasuaren aurrean (GEUZ, 12.-13.or).

*Diziplina positiboa* da planteatzen den hurrengo programa. Ohiko diziplina edo diziplina tradizionala albo batera uztearen ideia planteatzen du, eta horren ordez, diziplina ere ezarriko da, baina kasu honetan, diziplina positiboa izango dena. Izan ere, diziplina tradizionala eraginkorra izan daiteke ordena edo kontrola ezartzeko momentuan, baina ez du eragin positiborik ikasleengan. Diziplina positiboa, ikasleek hura bete dezaten erabiltzen da, beti ere behartuta egongo ez balira bezala jasoz. Gainera, proposatzen da diziplina horren eraikuntzan ikasleek parte-hartzea, hau da, arauak eta ondorioak zeintzuk izango diren haiek planteatzea. Modu honetan lortu nahi da arau hauek hezigarri moduan ikustea eta ez zigor modura.

Cruz Perez-en (1999) hitzak jarraituz diziplina positiboaren programak helburu nagusi hau du:

Ikasleen parte hartze demokratikoaren bidez lantzea arau eta ondorio sail bat, talde-gelaren autogobernurako aukera eta ikasleen autonomia, elkarlan eta arduraren hobekuntzarako aukera eskainiko dutenak (15.or) .

Horrez gain, *belarri-aulkiaren eta aho-aulkiaren jokia* deituriko programa dago. Programa honen bidez, ikasleek haien arteko gatazka bat sortzen denean haien kabuz erantzun bat ematea lortu nahi da, profesional baten laguntza izan gabe. Hainbat modu daude txoko hau irudikatzen. Hala ere, ohikoena hurrengo izango litzateke; klasean

bertan, irakasle mahaiaren beste gelako puntan bi aulki kokatzea. Txoko hori, eskusiboki ekintza hau burutzeko egongo da eta erabiltzen den momentuan ez du inork oztoporik jarriko. Aulki bakoitzaren gainean, horman nagusiki, bi marrazki itsatsita egongo dira, bat belarri bat izango da, eta bestea ezpain batzuk izango dira. Modu horretan, identifikatu ahal izango da zein den belarri-aulkiaren lekua eta zein aho-aulkiarena. Behin lekuak identifikatuta daudela, gatazka izan duten bi ikasleak aulki horietan eseriko dira. Belarri-aulkian eseri denak entzuteko funtzioa izango du soilik eta ezin izango du hitzik esan, bestalde, aho-aulkian eseri denak, haren sentimenduak eta pentsaerak azalduko dizkio beste ikasleari. Behin dena esanda dagoela, lekuz aldatuko dira eta horrekin batera pertsonaiak elkar aldatuko dituzte. Horrela, lekuz aldatzen eta pertsonaia aldatzen arituko dira akordio batera iritsi arte (GEUZ, 16.-17.or).

Oso metodo eraginkorra da ikasleek haien kabuz liskarrak konpontzeko, eta ikasle hauen autonomia guztiz landuko da horrelako programa baten bitartez. Gainera, eguneroko bizitzari eta etorkizunari aurre egiteko tresnak ere ahalbidetuko zaizkie ikasleei programa honen bitartez, geroz eta gatazka gehiago konpondu behar izango baitituzte beraien kabuz.

Hurrengoa, *bitartekaritza programa* da. Dakigunez bitartekaria, ikastolan bertan gertatzen diren gatazkei aurre egiten laguntzeko profesionala izango da. Bi erabiltzaileen arteko hirugarren kidea da zeinak neutraltasuna eta inpartzialtasunaren bidez, sortutako gatazka erabiltzaileek beraien erantzun bat ematea bilatuko duena (GEUZ, 18.or).

Gainera, bitartekaritza prozesu bat eraginkorra izateko, hainbat irizpide edo baldintza bete beharko ditu, hala nola, parte-hartzaileen boluntariorotasuna eta konfidentzialtasuna. Bitartekaritzaren baitan, hainbat eredu ezberdin daitezke, adibidez; helduen aldetiko bitartekaritza eta berdinen arteko bitartekaritza. Azken honen baitan ere, bi ezberdin daitezke; patioko eredu eta eredu deribatua (GEUZ, 19.or).

Beste programa bat, *ikaslearen laguntzailearena* da. Rosario Ortégaren ustez, programa honen bidez hurrengoa lortuko dute:

Ahulezia egoerako edo arrisku sozialeko ikasleek, ikaskide batekiko elkarriketan eta babesean, hausnarketa esparru optimizatu bat aurkituko dute euren arazoei zuzenean aurre egiteko (20.or) .

Ikasle laguntzaileen zeregin nagusiak; laguntzea, entzutea, hausnartzen laguntzea, arazoak aztertzen laguntzea, erabakiak hartzen laguntzea eta gatazketan bitartekariarena egitea dira (GEUZ, 20.or)

Kalitatezko *zirkuluaren programak*, ikastetxean talde berezi bat sortzea eskatzen du elkarbizitza gatazka edo arazo zehatzei aurre egiteko helburuarekin. Komenigarria da talde hau klaseko kideen artekoa izatea, izan ere, modu horretan errazagoa izango da jarraipen bat egitea. Partaideek hainbat gauza ikasi eta barneratzen dituzte, hala nola; elkarlana lantzen dute, era eraikitzailean kritikatzeko ikasten dute, besteei entzuten ikasten dute, gertaerak behar diren moduan ikertzen



dituzte eta egoera horiei erantzuna emateko baliabide berriak eta aldi berean sortzaileak bilatzen eta aurkitzen ikasten dute (GEUZ, 22.-23.or) .

Hamaikagarren programa, *elkarrizketa hezigarria* da. Irakasleak, urtean zehar hainbat bilera ditu, bai ikasleekin bai ikasleen gurasoekin. Esan beharra dago tresna hau lantzea oso garrantzitsua dela, izan ere, modu honetan ekiditen baita elkarrizketa horiek galdetegi modukoak izatea edota bakarrizketak izatea.

Elkarrizketa hezigarri eraginkor bat burutu ahal izateko, hainbat fasetatik pasatzea komenigarria da. Prestaketa fasea da lehenengoa, ondoren, irekiera fasea dago, hirugarrenik, arazoaren edo egoeraren azterketa izango da, hurrengoa, irtenbideen bilaketa eta hautaketa da, itxiera fasean murgilduko ginateke, eta azkenik, jarraipen fasea egongo litzateke (GEUZ, 25.or).

Kontratua oso garrantzitsua den tresna da eta edozein prozesu hasi baino lehen aipatu eta azaldu beharrekoa. Honen oinarria bi aldeen artean negoziatutako akordio da. Kontratua ikasle eta irakaslearen artekoa da, edota ikasketa-buruaren artean. Batzuetan gerta daiteke ikaslearen gurasoak ere murgilduta egotea adin txikikoak izatearen faktorea dela bide. Kontratua oso erabilgarria den tresna da, izan ere, ikasleari bere iritziak eta nahiak adierazteko aukera ematen dio. Eskola bitartekaritzaren baitan egiten diren kontratuak, ikaslearekin egoera gatazkatsu bat edo konplexu bat lantzeko egindako kontratuak dira eta hainbat eduki barneratzen dituzte, adibidez, adostutako konpromisoa betetzea edo ez betetzearen ondorioak edota parte hartutako pertsona guztien sinadura (GEUZ, 26.or).

Azkenik, *gela batzarraren programa* dago. Hemen, ikasleei zein irakasleei eragiten dizkieten arazo guztiak lantzen dira, ez dira arazoak edo kasuak indibidualizatzeko guneak, baizik eta gai orokorrak lantzekoak. Hau burutzerako orduan, hainbat ezaugarri izan behar dira kontuan, hala nola, denbora eta espazioa, gelaren antolaera, gai-agenda eta batzarraren dinamizazioa edo moderazioa (GEUZ, 28.-29.or).

Programa edota tresna guztiak azalduta, banan-banan aztertu eta gero, eraginkorrena edo ikasleei askatasun eta autonomia gehien ematen diena, belarri-aulkiaren eta aho-aulkiaren programa delakoan gaude. Izan ere, lehengo momentutik aurkezten den txokoa irakaslearen gunetik aldentuta dago, bere mahaiaren beste puntan kokaturik. Gainera, hori horrela egotearen arrazoi bat dago, hau da, horrela dago estrategikoki kokatuta ikasleek beraiek, haien artean sortutako gatazka zein arazoak haien kabuz konpondu behar dituztelako profesional baten laguntza izan gabe, edo, kasu honetan, irakasle baten laguntza izan gabe. Tresna edo programa honek, ikasleei ahalduntzea eta askatasuna ematen dien programa da. Oso baliagarria da etorkizun batean, egoera zail edo gatazkatsu baten aurrean aurkituz gero, nola aurre egin jakiteko.

Amaitzeko, eta hasieran aipatu izan den bezala, hurrengo lerroetan klasean bertan landutako bi bideo komentatuko dira. Hauek, eskolaren baitan suertatu diren arazo ezberdinak dira eta bitartekari baten laguntzaz konpondutakoak. Bi bideo daude; *Mediación escolar-una forma de enfocar la violencia en las escuelas*, eta, *Mediación escolar- construcción de la convivencia y la prevención de la violencia*.



Lehenengo bideoan ikusten den adibidea, El Hombre Invisible Films youtuben igotako bideoan alegia (El Hombre Invisible Films, 2015eko azaroak 26), eskola batean ikasle eta irakasle baten arteko gatazka edo istilua da. Kasuan agertzen den irakaslea beste irakasle baten ordezkoa da denboraldi batez gaixotasun baten ondorioz. Irakasle honek matematikako ikasgaia ematen du eta gatazka izan duen ikasleak laguntza edo atentzio gehiago behar du ikasgai zehatz horretan. Ikasle hau, klaseko delegatua da, eta horrek aurreko irakaslearekin konfiantza gehiago izatea dakar. Haren hitzetan, aurreko irakasleak atentzio gehiago jartzen zuen ikasgaiko materia guztia azaltzean, izan ere, norbaitek ulertzen ez bazuen, bera banaka hartzen zuen ikaslea eta sakontasunez eta beste modu batera azaltzen zion dena ulertu arte.

Hasiera batean bitartekariak bi aldeak jasotzen ditu klase edo bulego batean baina ez bi parteak batera, baizik eta lehenengo ikaslearekin batzen da eta ondoren, irakaslearekin. Modu horretan, espazio intimoagoa sortzeko aukera dago, non profesionalak azalduko dion zertan datzan bitartekaritza prozesua erabiltzaileak zer den ez dakien kasuan, aukera emango du baita prozesua azaldu ondoren galdetzeko prest dagoen ala ez proposatutako bitartekaritza prozesu horretan parte hartzeko ala ez. Konfidentziasunaren gakoa komentatzeko aukera paregabea izango da tarte hau. Guzti hau behin azalduta, erabiltzaileak konfiantza gehiago izango du profesionalarengan eta errazagoa izango da erabiltzaileak berak kontatzea zein izan den gatazkaren zergatia.

Aipatu izan denez, bideon bitartekaria lehenengo ikaslearekin biltzen da eta aurreko parrafoan agertzen den guztia luzatzen dio erabiltzaileari. Gainera, nola kasu honetan ikasle hau adin txikikoa den, bere gurasoek baimena eman dezaten, hurrengo bilerarako paper bat sinatuta ekartzeko eskatzen zaio erabiltzaileari. Momentu hartatik aurrera, profesionalak esku-hartzeari ekiten dio eta informazioa eskuratzeko galdetegiarekin hasten da. Profesionalak esaten dio haren notak kurtsoan zehar jaitsi egin direla nabarmenki eta jakin nahiko luke zein izan den hori gertatu izanaren arrazoia. Orduan, ikasleak erantzun dio arazo pertsonalak izan dituela kurtsoan zehar eta horrek eragin negatiboa izan duela arlo akademikoan (El Hombre Invisible Films, 2015eko azaroak 26).

Jarraitzeko, profesionalak eskatu dio kontatzeko nolakoa izan den haren eta irakaslearen arteko gatazka. Orduan, ikasleak aurreko irakaslearekin konfiantza gehiago zuela aitortzen du eta ordezkatzeko dabilen irakaslea oso era hotzean ematen dituela azalpenak klasean. Horren ondorioz, ikasleren batek, kasu honetan, protagonistak, zerbait ulertzen ez duenean ez da ausartzen berari galdetzera beste irakaslearekin egiten zuen moduan. Egun batean, irakasleak ariketa batzuk bidali zituen klasean bertan ikasleak egiteko eta kasu honetan ikasleak ez zekien egiten eta ozen esan zuen ez zuela egingo. Momentu horretan irakasleak esan zuena errepikatzeko eskatu zion eta ikasleak ea gorra zegoen erantzun zion. Erantzun horren ostean, ikasleak aulkitik altxatu eta klasetik alde egin zuen irakasleak nola neska hori delegatua izan zitekeen ozen esaten zuen bitartean (El Hombre Invisible Films, 2015eko azaroak 26).

Ikasleak bitartekariari esan dion momentu horretan, errepikatzeko eskatu zionean gaizki hartu zuela eta horregatik berak ere modu txarrean erantzun ziola, hala ere,

erantzun horretaz damutzen dela aipatzen du, baina aldi berean, oso minduta sentitzen da irakasleak esan zuen delegatuaren inguruko komentarioarekin.

Elkarrizketa hori izan eta gero, bitartekariak behar adina informazioa lortuko luke jada kasuari buruz eta hurrengo bilera batentzako data jartzeari ekiten diote.

Bideoan agertzen den hurrengo atala, bitartekaria eta gatazkaren beste aldea, hau da, irakaslearekin izandako bilera. Ikaslearekin egin duen moduan, bere burua aurkezten du, bitartekaritza prozesu bat zertan datzan azaltzen dio, konfidentzialtasuna eta inpartzialtasuna nagusituko direla esaten dio prozesuan zehar eta azkenik bere adostasuna bilatzen du prozesua hasteko Erabiltzailea, kasu honetan irakaslea, dena onartzen du eta ikaslearekin gertatutako istilua kontatzen hasten da. Klasean zeudelarik, hainbat ariketa bidali zituen klasean bertan burutu zitzaizten. Momentu horretan ikasle batek zerbait esan zuen baina irakasleak ez zuen ondo entzun eta errepikatzeko eskatu zion, orduan, honek era txarrean gorra zegoen galdetu zion. Komentario hori oso txarto hartu zuela aitortzen du. Izan ere, irakasle horrek ezintasun bat dauka entzumenarekin, belarri batetik ez du ondo entzuten eta batzuetan gauzak errepikatzeko eskatu behar izaten du (El Hombre Invisible Films, 2015eko azaroak 26).

Informazio hori jasotzean, bitartekaria asko harritzen da, izan ere, nahiz eta momentu horretan bitartekari papera hartu, ikastetxe horretako irakaslea baita. Horrek esan nahi du irakasle horiek lan-kideak direla, eta egunerokotasunean elkarrekin egonda informazio hori ez jakiteak, harritu egiten du. Eta, haina zuzen ere, informazio hori izan daiteke kasua guztiz aldatzen duena. Bilera amaitzean, beste egun batean elkartzeko eskatzen dio, hain zuzen ere, ikaslearekin geratu den egun berean.

Behin biek egon eta gero, hirurak batera egoteko bileraren momentua iristen da. Bilera honek berebiziko garrantzia du prozesuan zehar, izan ere, modu bakarra baita elkarrekin nolako jarrera duten ikusteko.

Bilera honi hasiera emateko, bitartekariak eskerrak ematen dizkie bitartekaritza prozesua aukeratu izanagatik gatazka hau konpontzeko bide edo erantzun bezala. Haien bien parte-hartzea borondatezkoa dela ziurtatzen du eta profesionala guztiz inpartziala izatearen hitza ematen du. Noski, ez dira ahaztu behar konfidentzialtasun eta errespetuaren ideiak.

Hitza bietako batek hartzeko aukera eman du profesionalak eta irakaslea hasten da nola sentitu izan den komentatzen. Ezintasuna dela eta, ez zuen oso era onean hartu eta ikaslearentzat, bitartekariarentzat bezala, ezintasunaren informazio hori guztiz berria izan da. Hori jakin bezain laster, ikasleak barkamena eskatzen dio guztiz lekuz kanpo zegoen komentario hori egiteagatik, baina aldi berean, ondoren irakasleak bota zuen esaldia era mingarria izan zelaren azalpena ematen du irakasleak. Horri erantzuteko, irakasleak justifikatzen du esanez haserrea sorrarazi ziola horrelako zerbait esatea eta guztiz damutu egiten dela (El Hombre Invisible Films, 2015eko azaroak 26).

Biek hitz egin eta haien artean barkamena eskatu ondoren, bitartekariak haien partetik egoera horri aurre egiteko zer eskaintzen duten bata besteari azaltzeko eskatzen die. Irakasleak gatazka horri modu eraginkorrean erantzun bat emateko

bitartekaritza prozesuan murgiltzeko erabakia hartu duenez eta ez zuzenean kanporatzeko aukera luzatu, ikasleak, delegatua den heinean, klasean klase-kideekin laguntzeko prest egongo delaren aukera luzatzen du, hala nola, denak hitz egiten daudenean isiltasuna lortzeko. Hori ikusita, irakasleak haren jarrera aldatuko duela esaten du, azalpena pertsonalago zein hurbilagoak emanez.

Azkenik, bitartekariak bi aldeek proposamenak jaso eta idatzi ondoren, ozenean irakurtzen ditu. Modu horretan, bitartekariak iradokizun horiek era zuzenean jaso dituen ala ez konprobatzen du. Konpromisoa behin beteta dagoelarik, azken pausua biak hori sinatzea izango da. Saioari amaiera emateko, profesionalak bai irakasleari eta bai ikasleari berriro ere eskerrak ematen die prozesuan parte hartu izangatik.

Bitartekaritza bideo honek oso ondo azaleraztzen du nolakoa den bitartekaritza kasu erreala bat. Nolakoak diren entrebista indibidualak eta baita bi aldeekin batera egiten direnak. Zer nolako galderak egin ahal diren eta zeintzuk ez. Hala ere, galderei erreferentzia eginez, esan beharra dago bitartekariak bai ikasleari bai irakasleari galdera gehiegi egiten dizkiela gure ustetan. Horrek arriskua ekar lezake prozesuan zehar, izan ere, bitartekaria ohitu daiteke soilik galderei erantzutera eta ez bere kabuz edo nahi duelako informazioa ematera. Gerta daiteke baita erabiltzailea deseroso sentitzea hainbeste galderaren aurrean eta guztiz ixtea inolako informazioa eman gabe. Horregatik, oso garrantzitsua da erabiltzaileari konfiantza espazioa erakustea eta hura lortzea, modu horretan erabiltzailea erosoago sentituko da eta galdera gutxi egitearekin batera erabiltzaileak informazioa bere kabuz azalduko edo luzatuko dio profesionalari, hori bai, kontatu nahi ez duena errespetatu behar da momentu oro kontatu nahi ez duena kontatzera behartu gabe.

Bigarren bideori erreparatuz gero, aurrekoaren oso ezberdina dela nabaritzen da. Nahiz eta kasua ikastola batean gertatzen den, pertsonaiak zein sortutako gatazka ez dira berdinak. Horregatik, esku-hartzea ere ezberdina izango da, edo behintzat kasuari ematen zaion erantzuna. Bideoan ikusten den moduan, ikastolan bertan ikasleei bitartekaritza kurtso bat ematen zaie kasu baten aurrean daudenean nola esku-hartu jakin dezaten (Galindo, Simón Juan, 2012ko urtarrilaren 30a) .

Kasu honetan gertatzen den gatazka bi ikasleren arteko istilu bat da, hau gertatzearen arrazoia edo oinarria mutil baten jeloskortasuna izan da. Izan ere, mutil batek ikastetxeko beste bati kamara apurtzen dio bere neska-lagun ohiarekin denbora asko pasatzen duelako argazkiak egiten.

Nola ikastola horretan bitartekaritza kurtsoa eman den, kurtso horretako bi ikasle aukeratzen dira kasu horri aurre egiteko. Zuzenean biak batera biltzen dituzte bulego edo ikasgela batean eta biei eskatzen diete neskarekin duten harreman berri emateko. Lehenengo, mutilak esaten du bere neskalagun ohi dela eta nahiz eta jada bikote ez diren, harekin denbora pasatzea gustatzen zaiola eta nola fotografia kurtsoan dagoen, beste mutilarekin denbora asko pasatzen duela argazkiak ateratzen, eta horregatik, jeloskor dagoela. Bigarren mutilak esaten duenez, berari betidanik fotografia interesatu izan zio eta neska horri esan omen dio modelo lanetan ibiltzea gustatzen bazaio, kurtsoan parte-hartu dezakeela.

Behin bi aldeek haien iritzia eman dutelarik eta bitartekariak dena jaso eta gero, haiei transmititzen diete bilera osoan zehar hitz egin dutena ondo ulertu duten edo punturen bat falta den argi uzteko. Orduan, bitartekariak, bi erabiltzaileak zein erabaki hartu nahi duten galdetu beharrean, bitartekari moduan dabiltzan ikasleak dira erantzuna ematen dietenak. Bitartekariak ideia bat proposatzen dute eta haiek modu batera edo bestera behartuta ikusten dira hori onartzera, izan ere, saioaren amaieran ikasle batek horren aurrean duen erantzuna, haiek hori esan badute hori egin beharko dutelaren ideia da (Galindo, Simón Juan, 2012ko urtarrilaren 30a).

Hori ezin da inoiz planteatu bitartekaritza prozesu batean zehar, hots, profesionalak diren heinean, jakin behar dute azken erabaki hori ez dagoela profesionalaren eskuetan, baizik eta erabiltzailearen edo erabiltzaileen eskuetan. Bitartekariak ideiak eman ahal dituzte edo aholkuak eman bide bat edo bestea hartu dezaten, baina inoiz ez bitartekariak esan zein izango den erabaki finala. Bide hori aukeratuz gero, ondorio negatiboak agertu ahal dira. Izan ere, bitartekariak ez badie ematen aukera haien arteko gatazka konpontzeko, bitartekariak ez dute ezta esfortzurik egingo eta bitartekariak esaten duen ideiarik soilik jaramon egingo diete. Gainera, bideoaren kasuan ematen den moduan, bi ikasle horiek bai mugatuta eta bai emandako erantzuna onartzera behartuta ikusten dira.

Lehenengo bideoa eta bigarrena konparatuz gero, argi ikusten da diferentzia nabarmena dagoela bitartekaritza prozesuari ekiterako orduan. Lehenengo kasuari erreparatuz, nahiz eta aipatu den moduan bitartekariak galdera gehiegi egiten dizkion erabiltzaileari, informazio gehiago lortzen du eta era batera edo bestera esparru gehiago ukitzen ditu galderen bidez, gainera, konfidentzialtasunaren ideia goraiatzeko du eta konfiantza lortzeko puntuari erreferentzia eginez gero, argi ikusten da nola profesionalak esaten dion bere arazo pertsonala kontatu nahi ez badu, ez duela zertan kontatu behar. Bigarren bideoari erreferentzia egitean, erabiltzaileak ez dute hainbeste informazio eskaintzen, horregatik, nahiz eta prozesua ez den galdetegi bat izan behar, zenbait galdera egitea erabiltzailearekin irekidura moduan erabiltzeak, ez da kaltegarria. Gainera, lehenengo bideoan, erabiltzaileek proposamenak luzatzen dituzte profesionalaren laguntza gabe, hau da, honek ideia bat ere ez aipatu gabe. Eta bigarren bideoan, bitartekariak luzatzen diete zein izan daitekeen konponbidea, eta gainera, erabiltzaileek onartu egiten dute baina behartuta egongo balira bezala.

Bitartekaritza prozesu baten azken erabakia, erabiltzaileek izan behar dute, izan ere, haiek dira haien arteko gatazkaren protagonistak eta haiek dira konponbideak aurkitu behar dituztenak. Bitartekaria hasierako prozesua bideratzeko egon behar da eta azken zatian proposamenak apuntatzeko, baina inoiz ez konponbidea haiei zein den esateko. Hori egiteak erabiltzaileen askatasun eta autonomia murrizteko arriskua baita.

## 5- KOMUNITATEKO BITARTEKARITZA

Laugarren gai honetan, bitartekaritza komunitarioa lantzen da bi testuren bitartez; alde batetik, *¿Comunidad? Meditación comunitaria, habitar efímero y diversidad cultural*, Gabriela Rodríguez Fernández-en testua landu dugu eta beste aldetik, *La mediación comunitaria en Europa* testua ere bai, beste hau Jauques Faget-en eskutik. Bi testuek oinarrian gai bera izan arren, ildo ezberdinak jarraitzen dituzte nabarmenki. Lehenengo testuak, komunitatearen bilakaera aztertzen du hasieran, komunitatea eta gizartea nola aldatu diren erakutsiz. Aldaketa hauen jatorria, ezaugarriak eta ondorioak lantzen ditu testuak eta gaur egungo gizartean bitartekaritza komunitarioak duen garrantzia ere aipatzen du amaieran. Bigarren testua ordea, bitartekaritza komunitarioaren helburu eta praktikez ari da eta baita bitartekaritza mota honen arrakastaren arazoiez ere bai. Getxoko udalak 2005.urtean antolatutako jardunaldi batean bildutako informazioa da bigarren testu honetan irakur daitekeena, *I.Jornadas de mediación comunitaria y cultura de paz de Getxo* izeneko jardunaldian, alegia.

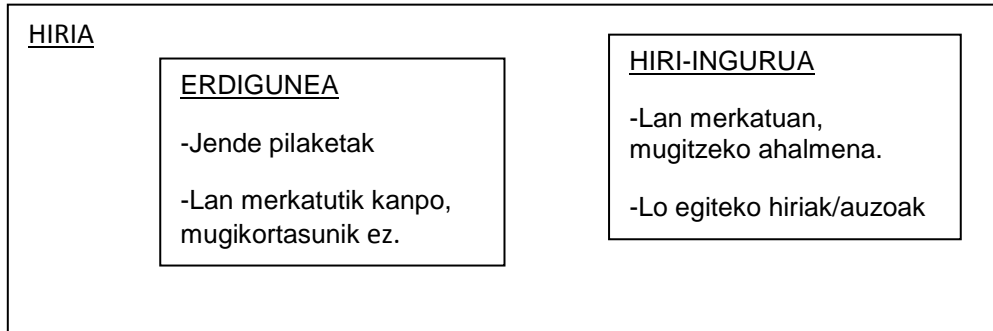
Lehenengo testua laburtzen hasteko, 1970.urtera egin behar dugu salto, urte hauetan hasten baita lanaren, eta honekin batera komunitatearen, zentzua aldatzen. Lehen, lan egite soilak, komunitate baten parte izatea edo sentitzea suposatzen zuen, baina gaur egun ordea, lana oso aldakorra eta ezegonkorra izateak gauzak aldatzen ditu (Rodríguez, 2008, 1-2.or.). Gaur egungo lan kontratuei begirada bat botaz gero, argi erakusten dute hain epe laburrean eta lehen baino lan-baldintza txarragoetan, ez dela hain erraza *konfort* gune bat sortu eta bertako kide sentitzea, lanak bere komunitate zentzua galdu du eta gazteen lan baldintzek adibidez, hori da erakusten dutena.

Esan bezala beraz, komunitatea bera aldatu egin da eta nahiz eta lehen esanahi bat eduki, gaur ez dator honekin bat. Lehen komunitate hitzak partekatzea suposatzen zuen, zerbait komunean edukitzea eta gainera, espazio zein denbora baten parte sentitzen zen komunitateko kide oro. Gaur egun ordea, inguruaren eta ondoko kidearen pertzepzioa aldatzen denez, partekatzea bera konplexuagoa da. Gaurko gizakiaren ondokoa izatearen handinahiak, etorkizunerako ondoko hori behar eta nahi izatea suposatzen du (Rodríguez, 2008, 3.or.). Aipatutako handinahikeri hori, nabarmena da gure egunerokoan, etengabeko inbidia sozial batean bizi gara eta ondokoa kide moduan ikusi beharrean, konpetentzia moduan ikusten dugu, geroz eta gehiago nahi izanik, inongo mugarik gabe. Nola ez, partekatzearen zentzua galtzen da, geroz eta gutxiago partekatzen dugu, guztia norberarentzat edota gertukoentzat izatea desio baitugu. Jarrera hau gainera, txikitatik barneratzen da gaurko gizartean eta gizarte kapitalista honek geroz eta gehiago barneratzen digu aipatutako jarrera edo pentsamendu hau.

Komunitatea aldatu bada eta ez bada lehen zena, zer da ba gaur egungo komunitatea? Testuak dioten moduan, gaurko komunitatearen esanahia, auzotasunera gerturatzen da, auzokide izatera, alegia. Honekin esan nahi da, pertsona talde batek bizitoki jakin bat duela komunean eta bertan kokatzeaz gain, kide bakoitza bere kabuz bertan sostengatzea ematen dela. Auzotasun zein auzokide izate honek ordea, ezberdintasunak dakartza herrietako auzo zein gune ezberdinen artean, segregazio bat sortuz hauen artean. Azken finean, bi espazio edo gune mota sortuko dira; alde

batetik, lan merkatutik kanpo egoteaz gain, mugikortasun urria duten pertsona talde edo auzoak, eta beste aldetik, lan merkatuaren barruan kokatzen diren eta mugitzeko ahalmena duten auzoak. Guzti honek, segregazio espaziala deritzon fenomenoak dakar gurera (Rodriguez, 2008, 3.or.).

1. Taula: Hiriaren antolaketa



Iturria: Gabriela Rodriguez Fernandez-en testua erabiliz, norberak egina

Guzti honek bere ondorioak dakartza, lehen graduko zein bigarren graduko ondorioak, alegia. Alde batetik, hiria banatzea dakar, erdigunea eta hiri-ingurua deritzon guneetan. Erdigunean, lan merkatutik kanpo dagoen jendea pilatuko da eta hiri-inguru sortu berrietan ordea, lan merkatuan dagoen jendea eta auzotik mugitzeko ahalmena duen jendea. Horrela, espazioak kalitate soziala galduko du eta honek arazo zein babes eza areagotuko du hirietan. Honekin lotuta, bigarren graduko ondorioak, espazio publikoa hustea partekatutako espazioak desagertzea izango lirateke. Egoera honen aurrean, badira hartu diren neurriak eta hauek, kontrola areagotzea eta arazoak ematen dituzten pertsonen kartzelaratzea izan dira (Rodriguez, 2008, 4.or.).

Ikusten den bezala, neurriak hartu arren, ez dira egoera hobetzeko izan, egoera tapakiz josteko izan dira. Azken finean, egoerari errotik heldu beharrean eta hiria bera berrantolatu beharrean, guneak dauden moduan utzi dira eta utziko dira aurrerantzean. Hori gutxi balitz, auzoen arteko ezberdintasun eta segregazioa naturalizat jotzen hasi da gaur egun, guk geuk, gure klasismo eta handinahikeriatik abiatuz sortutako zerbait dela ahantziz.

Testuarekin jarraituz eta azaldutako egoerak ekar ditzaken ondorio ezberdinak atzean utzita, ondorio hauen aurrean hartu diren neurriak eta egin diren esku-hartzeak ikertzea ere beharrezkoa da, egoeraren analisi orokor bat egin ahal izateko. Testuak dioen bezala, gaur egungo komunitate fenomenoak berrikusi beharra dago, etorkizunean aldaketa batzuk egin ahal izateko. Gatazken aurrean gaur egun erabiltzen den metodoa, autoritarioa izaten da, erabaki bat inposatuz gatazka konpondu nahian. Hala ere, testuak ez du honekin bat egiten eta bitartekaritzaren ildoaz mintzatzen da gehiago. Komunitateko bitartekaritzan existitzen diren bi metodo aipatzen dira; alde batetik, integratzaile bitartekaritza dago eta bestalde, bitartekaritza dialogikoa (Rodriguez, 2008, 6.or.).

Hasteko, komunitateko bitartekaritzak, komunitateak partekatzen duen horretan jartzen du bere arreta (bizipenak, beharrak, interesak eta abar) eta batez ere, etorkizunera egiten du so. Bitartekari neutro batekin, kontsentsu batera iristeko bidea irekitzen die komunitateko kideei. Bitartekaritza dialogikoa aldiz, begirada eraldatzaile

bat eskaintzen du eta bi aldeen diskurtsoa entzun ostean, diskurtso berri bat sortzen laguntzen die kideei, beti ere bien onurarako diskurtso bat izanik (Rodriguez, 2008, 7.or.).

Horrelako bitartekaritza prozesuekin, emaitza onak lortu daitezke denboran zehar eta bada adibiderik hau demostratzen duenik. Badajozen kokatzen da hurrengo lerroetan azalduko den bitartekaritza **kasu baten adibidea** eta hurrengo da proiektuaren izenburua: *Práctica de Mediación comunitaria en barrios desfavorecidos (Convive)*. Badajozen, auzo baztertu eta behartsu ezberdinak daude, besteak beste *Los Colorines* eta *Suerte de Saavedra*, eta auzo hauetako bizi kalitatea hobetzeko helburuarekin sortzen dira bitartekaritza prozesu hauek, gainera, bizilagunen ahalduntzea ere landu nahi izan zen, horrela aldaketa sozial bat lortuz. Azken finean, gaur egungo udal asko arazo zein gatazka potoloen aurrean aurkitzen dira elkarbizitzaren ondorioz eta horrelako gatazkek pertsona talde baten ongizatean eragin dezakeenez, konpondu beharreko gatazkak dira. Badajoz, gatazka hauen adibide izanik, irtenbide bila hasi zen aspaldi, komunitateko kideen arteko ekintza ezberdinak sorraraziz, beraien artean gatazkak ebazteko asmoz. Horrez gain, kide guztien interesen ezagutza bermatu nahi izan zuten Badajozen eta guztiak baliozkoak direnaren jarrera zabaldu kideen artean.

Hau lortzeko, arazo sozialdun eta profil sozioekonomiko baxuko auzo ezberdinetako 209 familiekin lan egin zen hirian, guztira 90 komunitate bilera aurrera eramanez. Bilera hauen bitartez, elkarbizitza hobetzea lortu zen eta hurrengoak izan ziren komunitateko lorpenak: komunitateko arazoaren ezagutza, onarpena eta legitimazioa, elkarbizitza hobetzea, bizi-kalitatea hobetzea (garbiketa egokia, ateen konponketa eta abar) eta komunitatearen parte-hartzeko dinamikaren eraldaketa. Prozesu luzea izan zen, baina aurrera eramandako bilera guztietatik %90ak, parte-hartzaile guztien onura lortu zuen.

Hurrengo taula honek, auzoen egoeraren aldaketa erakusten du, bitartekaritza baino lehen eta ondorengo egoerak konparatzekoa aukera emanez:

2.Taula: Los Colorines eta Suerte de Saavedra auzoen ezaugarriak bitartekaritza baino lehen eta bitartekaritza ostean (2014)

Bitartekaritza baino lehen	Bitartekaritza ostean
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bizi baldintza prekarioak</li> <li>• Maila sozioekonomiko eta kultural baxua</li> <li>• Gatazka egoera orokorra.</li> <li>• Alokairuko kontratuetan jasotako betebeharren haustura</li> <li>• Etxebizitzen okupazioa</li> <li>• Komunitatea kaltetzen duten dinamikak (ura eta argi lapurretak)</li> <li>• Etxebizitza eta gune partekatuetan kalteak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igogailuen konponketak</li> <li>• Gune partekatuen konponketa</li> <li>• Bizilagunen elkartea sortu</li> <li>• Garbiketa hobetu</li> <li>• Komunitatearen %80ak kuota egunean ordaintzen du</li> <li>• Komunitatearen izenean kontu korronteen irekiera</li> </ul>

Iturria: Fundación Atenearen informazioa erabilita, norberak egina.

Ikus daiteke, lorpen ezberdinak aurrera eraman zirela prozesuan zehar eta gauza gehiago konpontzeko beharra zegoen arren, edota lorpen handiagoak espero zituen jendea egon arren, bitartekaritzaren helburu handiena lortu zela argi gelditu behar da; auzoa bera batu eta beraien beharrak identifikatu zein hauei erantzun bat ematen saiatzea. Auzoa aktibatzea lortu zen, kontzientzia bat sortzea eta beraien arteko jarrera aldatzen joatea ere bai, jarrera eta kontzientzia aldaketa hori lortuta, errazagoak izango dira datozen prozesu eta esku-hartze guztiak.

Adibide erreal hau aztertu ostean, ikasgelan landutako bigarren testuari ekiteko bideak zabalik ditugu. Bigarren testu hau hasieran, bitartekaritza komunitarioaren arrakastaren arrazoiez aritzen da eta hiru arrazoi bereizten ditu. Lehenik, arrazoi politikoak aipatzen dira, ondoren arrazoi instituzionalak eta azkenik, soziologikoak. Arrazoi politikoei dagokionean, gaur egungo demokrazia ordezkatailearen krisian jartzen du abiapuntua, krisi horren aurrean demokrazia parte-hartzailea irtenbide bezala ikusirik. Ildo beretik, komunitateko bitartekaritzak ere pertsona ororen parte-hartze eta protagonismoa kontuan hartzen duenez bakoitzaren gatazkei irtenbide bat emateko, komunitateko kideek asko eskertzen dute aukera hau, honen aldeko hautua hartuz (Faget, 2005, 10.or.).

Azken finean, gaur egungo gizarteko kide asko eta asko ez dira inongo partidu politiko eta instituzioez ordezkatuak sentitzen eta beraien hitza islatzen duten politika gutxi edo bat ere ez dagoela sinesten duen jende asko dago, erabakiak herria kontuan hartu gabe hartzen direla pentsatuz. Horregatik, bitartekaritza azken esperantza gisa ikustea normala da, beraien hitza kontuan hartzen dela ikusten baitutelako eta modu batean edo bestean, hartzen diren erabakietan ordezkatuak sentitzen direlako.

Arrazoi instituzionalak ere aipatzen dira eta hauek gaur egungo instituzioen burokrazian jartzen dute arreta. Burokrazia honen aurrean, egoerak beste bide eta modu baten bitartez aurrera eramatea nahi da gizartean eta bitartekaritzak aukera hori ematen du. Hirugarren arrakasta arrazoi gisa, arrazoi soziologikoak aurkezten dira eta hauek, gaur egun eraitsi diren sozializatzeko moduei egiten die erreferentzia; familia eredu tradizionalaren eraisketa, langile mugimenduarena, partidu politikoena eta abar. Horrelako egoerak bizi eta gero, partekatutako mundu baten behar eta larritasuna sentitzen dute komunitate ezberdinetako kide askok (Faget, 2005, 10.or.).

Arrazoi arrakastatsuez aparte, bitartekaritzaren helburuak ere biltzen dira aztertutako bigarren testu honetan. Lehenik, kontrol sozialaren helburua lantzen da, bitartekaritzaren bitartez, ez poliziak ezta gizarte langileek ere sortu ezin duten kontrol bat ezartzen da, bake soziala babesteko eta desordena publikoak desagerrarazteko. Integratzeko helburua ere badu bitartekaritza mota honek eta batez ere etorkinei dagokionean betetzen da helburu hau, etorkin hauen eta instituzioen arteko harremana erraztuz. Azkenik, bestetasunaren helburua ere aipatzen da, helburu honen bitartez, gatazkak erregulatuz eta tolerantzia zein onarpena moduko jarrerak garatuz (Faget, 2005, 11.or.).

Bitartekaritza komunitarioko gaia amaitzen joateko, bigarren testu honetan biltzen diren ondorio nagusiak aipatuko dira eta ondoren, taldekideok ateratako ondorio edo hausnarketa txiki bat eskainiko da. Testuak dienez, badira aipatzekoak diren



ondorio zehatz batzuk. Orokorrean bitartekaritza komunitarioa edo giza bitartekaritza, herriaren aldetik tresna baliotsu gisa baloratzen dela azpimarratzen du egileak, baita polizia eta udaletxeen aldetik ere bai. Baina egia da, balio eta arrakasta hori, hainbat baldintza errespetatuz gero soilik bermatuko dela. Baldintza hauetan sartuz, esan beharra dago, bitartekaritza prozesuak eraginkorrakoak izaten direla profesional sozialen batek parte-hartzen duenean, izan udaletxeko langileak, gizarte langileak, poliziak edota elkarte ezberdinetako kideak. Eraginkorrakoak dira batez ere, profesionalen eskutik joaten direlako bitartekaritza zerbitzuetara eta akonpainamenduaz gain, proiektuaren egikaritzan ere parte-hartzen dutelako.

Horrez gain, bitartekaritza prozesuen arrakastarako beste elementu garrantzitsu bat bitartekariak duten legimititatea da, horregatik oso garrantzitsutzat jotzen du egileak bitartekaria bere gaitasun eta teknika sozialei erreparatuz hautatzea. Honekin batera, bitartekarien formazioa oso garrantzitsua dela ondorioztatzen du autoreak eta formazio hori etengabe eguneratu egin behar dela ere bai, beti ere prozesuak arrakastatsuek eta eraginkorrek izaten jarraitzea nahi badugu.

Azkenik, bitartekariak ebatzi ditzaketen gatazka motak zeintzuk diren zerrendatzea eta azaltzeari ere berebiziko garrantzia ematen dio egileak, bitartekariak ezagunak diren pertsonen arteko gatazken gainean lan egiten dutelako eta egunerokotasunean eragina duten gatazka edo arazoez ari garelako etengabe, zeinak babes eza sortu dezaketen gatazka hauek biztanleengan (Faget, 2005, 12.or.).

Bi testu teoriko eta kasu praktikoko bat aztertu ostean, bitartekaritza komunitarioa gaur egungo gizarte honetan beharrezkoa dela ondorioztatu daiteke. Gaur egungo gizartearen etengabe aldatzen dagoen gizarte bat da eta aldaketa horien artean sartzen da biztanleriaren zatiketa eta hierarkizazioa. Gainera, zatiketa eta hierarkizazio horrek, mailaketa horren behean kokatzen denari edota baztertua dagoenari eragiten dio egunerokotasunean, bere oinarriko beharrak ase gabe utziz eta batez ere, komunitatetik kanpo mantenduz. Honen aurrean, instituzioetatik eta gizarte zerbitzu zein hirugarren sektoretik, laguntza eskaini behar zaie komunitate ezberdinei, beraien egunerokotasun zail eta trabatsu horretan sortzen diren gatazkei behintzat erantzun bat emateko tresnak eman. Gatazka hauei erantzun bat eman gero eta ahalik eta tresna zein ahalduntze gehien eskainiz gero, komunitate eta kolektiboek hobeto egingo diete aurre beraien behar eta nahiei.

Gainera, komunitatetik zein gizartetik aldentuta mantentzen diren horiei ere laguntza handia eman ahal zaie bitartekaritza komunitariotik, berriro ere komunitatean sartzen lagunduz eta integrazio prozesu batean murgiltzeko tresnak eman. Azken finean, gaurko gizarteak sortzen dituen arau, ohitura eta eginbeharretara egokitu behar izaten dira kolektiboak eta hauetatik aldentuz gero, bazterketa egoeretan aurki daitezke kide asko. Hori ekiditeko beraz, tresna baliotsua da aipatutako bitartekaritza mota hau.

## 6- JUSTIZIA LEHENERATZAILEA

Aurreko ataletan azaldu izan denez, bitartekaritza gatazken eraldaketarako ordezeko bide bat da, prozesu aurre-judizial bat, zeinetan bi parte edo gehiagok parte-hartzen duten bitartekari litzakeen hirugarren pertsona inpartzial batek bideratzen dituelarik. Helburua, adostasunera iristea litzateke, horrekiko konpromisoa hartuz parte-hartzaile inplikatuena asebetetze integralena lortu ahal izateko, uste baita horren emaitza positiboak momentukoak baino, luzerakoak direla.

Orain artean ikusi izan da bitartekaritzak esparru anitz eta zabala hartzen duela, bere eragina familian, eskolan zein komunitatean praktikan jarritz, beste eremu askoren artean. Horietan, garrantzi handia hartzen du prozesuan parte-hartzen dutenen arteko komunikazioak, emozioei, sentimenduei, kezkei eta abarri leku emanez enpatia zein afektibotasuna gisako sentimenduak aktibatuz eta prozesua arindu zein errazteko.

Ikusi izan da bitartekaritza aspaldidanik bizirik dagoen gatazken eraldaketarako teknika bat dela, baina horrek azken hamarkadotan hartu duela indarra. Testuinguru horretan, zuzenbidean bere aztarnak ere agertuz joan dira, bitartekaritza judizial zerbitzua sortu izan den arte. Horretan, biktimak eta arau-hauslearen arteko bitartekaritza prozesuak aurrera eramaten dira. Hori da, hain zuzen ere, oraingoan jorratuko den gaia, zuzenbide leheneratzailearen garapenarekin batera.

Hurrengo lerroak zuzendu ahal izateko, lau testu hartu dira erreferentziatzat. Lehena, Alberto José Olalde Altarjeros-ek 2010ean idatzitako *“Mediación y Justicia Restaurativa: innovaciones metodológicas del trabajo social en la jurisdicción penal”* litzateke. Horretan, zuzenbide leheneratzailea aurkeztzen da, zuzenbide penal tradizionalarekin alderatuz eta bitartekaritza hori aurrera eramateko teknika gisa ulertuz. Bigarrena eta hirugarrena, Eusko Jaurlaritzak 2015 eta 2016. urteetan argitaratutako Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzuaren memoriak lirateke eta hauetan, EAEn zuzenbidean bitartekaritzak duen eragina kuantifikatzen da. Laugarrenik eta azkenik, María Nieves Gutierrez Rodríguez-ek 2009an aurkezturiko *“Mediación Penal: una visión desde el Trabajo Social y la Criminología”* artikulua legoke, zeinetan zuzenbide leheneratzailean bitartekaritza ezagutzera emateko komunitateak duen garrantziaz hausnartzen den.

Olalde aurkeztutako testuaren arabera, zuzenbide leheneratzailea helduen jurisdikzio penala gizatiartzeko joera internazionala litzateke, gatazkei erantzuteko modu osagarri gisa ulertzen dena. Izan ere, emaitza hobekak, biktimen asebetetze sakonagoa eta arau-hauslearen erantzukizuna erakusten ditu. Azken finean, tradizionalki sistema penalak biktimizekiko izan duen asegabea gainditzeko sortzen da (2010, 762.or.).

Eredu penalak debeku, urratze, erru eta ordainketaren hizkuntza erabiltzen du, subjektuaren jokabidean ardaztuz, debekuak bortxatzen dituen zigorrez. Batik bat gizarte indibidualistetan erabiltzen da, non biktimizazio asko dagoen jende ezezagun eta beraien artean oso ezberdinak diren artean, gatazkan

parte hartzen duten hirugarren pertsona harremandurik ere ez dagoenetan (Gutierrez, 2009, 247.or.).

Sistema penala kode penalean funtsatzen da, beraz. Horretan tipifikatuta dauden delituen arabera zigor bat edo beste ezartzen du, besteak beste isunak, komunitaterako lanak, eta horien artean gogorrena, kartzela. Zigor horiek, arau hauslearen jarrera desegokia zuzentzearekin batera horren gizarteratzea lortzeko helburua dute. Biktimaren aldetik, ez da harritzekoa horiek mendeku gisara ulertzea iraintzaileari inposaturiko zigorra.

Testuinguru horretan, *Berrikuntza Soziala* deritzon mugimendua sortzen da. Hasiera batean, 1992. urte inguruan, <<berrikuntza>> kontzeptua, teknologiari lotu zitzaion. 2005etik aurrera, ordea, antolakuntza eta merkatuarekin zerikusia zuten elementuei lotu zitzaion. Eta horretan hasten da garatzen berrikuntza balore sozialei (hau da, inklusioari, solidaritateari, parte-hartzeari, ingurumen kalitateari, eta abarri) lortu beharreko ideia, zuzenbide ordainarazlearekiko ezberdinak ziren sistemak eraikiz, hots, zuzenbide leheneratzailea. Gaur egun, sistema horrek 3 patroiz zikliko jarraitzen ditu: teoria, modu arrazoizko eta gizatiar batean jokatzeko; berrikuntza, teoriak zuzenduta eta ikerketa, teoriak zehaztu eta berrikuntzen eragina neurtzeko (Olalde, 2010, 772-773.or.).

Bi sistema horiek alderatuko balira, aditzera emango litzateke sistema tradizional edo ordainarazlean, delituak lege urratze soilak direla; leheneratzailean, berriz, delituak eta horrenbestez, delitugileak, biktima, komunitatea eta beren buruak kaltetzen dituztela. Gainera, lehenengoak arau-hausle eta Estatuari ematen dio protagonismoa, bigarrenak biktima eta komunitatearen parte-hartzea barneratzen dituen bitartean. Eta azkenik, lehenengoak arau-hausleari egotzi beharreko zigorrak neurtzean oinarritzen da, bigarrenak zenbat kalte konpondu edo saihestu behar diren neurtzen duen heinean (Olalde, 2010, 764.or.). Agerian uzten da, hortaz, sistema alternatibo berri honek modu are holistikoagoan ulertzen duela egoera, ez baita soilik urratzailearen jokamoldea zuzentzera mugatzen.

Esan daiteke zuzenbide leheneratzaileak errealitatea elkarrekintzan dauden elementuen osotasun gisara ulertzen duela, modu zirkularrean, alegia. Horrek esan nahi du, elementu bat aldatuz gero, inguruko gainontzekoetan eragina izango duela, gizarte langintzan esku hartzeko eredu sistematikoa balitz bezala, eta horregatik esaten da prozesu leheneratzailean protagonistak arau hauslea, biktima eta komunitate kaltetua direla. Ez baitira kausa-efektuzko prozesu lineal baten barne dauden elementu bakan edo indibidualak, sistema tradizionalen lez.

Aipatu denez, historikoki tradizionala eta globala izan den sistema, ordainarazlea izan da. Hala ere, zuzenbide alternatiboak ere sortu izan dira, leheneratzaileaz gain, biktimaren protagonismoa bilatzen dutenak gatazka penaletan, hala nola: zuzenbide berrezarlea, konpontzailea, parte-hartzailea edo birsortzailea. Guzti horiek, gatazken protagonisten parte-hartzearekin prozesuaren eraginkortasuna areagotzean sinesten dute, justiziak sendatzeko beharrezko balorea partekatuz. Protagonistak, biktima, arau-hauslea eta komunitate kaltetua lirateke eta asmoa, arau-

hausleari prozesuan kalteak arintzeko duen erantzukizuna erakustea litzateke, horren bidez ulertzen baita kalte horiek sinbolikoki konponduko liratekeela, eta bide batez, baita horien arteko harremanak ere. Horrela izanda, prozesu leheneratzaile orotan hiru galdera egitea proposatzen du testuak, autorearen hitzetan oinarrituta:

1. Zein da kaltearen jatorria?
2. Zein behar asebate behar dira kaltea konpontzeko?
3. Zein da arduraduna? (Olalde, 2010, 763.or.)

Behin prozesu leheneratzailea aipatu dela, hori azaltzea zilegi litzateke, izan ere, elementuen elkarrekiko harremanean sinesten duen sistema honek, egitura berezi bat jarraitzen du, helburu eta balore zehatz batzuei erreparatuz eta hurrengo paragrafoetan azalduak izango direnak. Testuari erreferentzia eginez, hurrengoko eredu praktikoak bereizten dira sistemaren esku-hartzeetan:

90. hamarkadatik aurrera, batik bat 3 izan dira sistema barruan garaturiko eredu praktikoak, hala nola: biktima eta iraintzailearen arteko bitartekaritza, (talde) familiar zein komunitateko konferentziak eta epai-mahi zirkular edo baketsuak. XXI. mendean, ordea, ONUk hiru gehiago zabaldu zituen: elkarriketa ez zuzenak, biktimen, pertsona iraintzaileen eta gainontzeko parte arteko hautazko elkarriketak eta azkenik, biktima, pertsona iraintzaile, laguntzako pertsona, gobernuaren pertsonal tekniko eta komunitatearen kideen arteko elkarriketa bideratuak (Olalde, 2010, 768.or.).

Agerikoa da, beraz, teorian protagonista orori ematen zaion garrantzia praktikan ere errespetatu egiten dela, horien prozesu elkar komunikatibo batekiko apustua eginez, ulertzen baita horien arteko elkarrekintza dela elementurik garrantzitsuenetarikoa eta hortaz, landu eta sakondu beharrekoa. Izan ere, sistema tradizionalak ez bezala, honek aukera ematen du protagonisten arteko komunikazio osasuntsu eta mehatxurik gabekoa sustatzeko eta era berean, horien interesak asetzeko. Ikuspuntu horretatik, 4 dira edozein prozesutan aintzat hartu beharreko osagaiak: biktima identifikagarria, horren parte hartze bolondresa, hausleak prozesuan daukan erantzukizuna errekonozitzea eta hertsadurarik gabeko parte hartzea burutzea (Olalde, 2010, 768.or.).

Elementu horien errekonozimenduaz, emozioen aldetik aktiboa den sistema bat sortzen da, non parte bakoitzak bere sentimenduak adierazteko aukera izango duen eraginkortasunari mesede eginez, prozesua horien behar eta interesetara egokitzen baitu. Ikus daiteke, sistema ordainarazlearen iraintzailea zigortzeko mugak gainditzeaz gain, aukera ematen diola biktimari ere bere ikuspuntua botatzeko. Horrekin esan nahi da, zenbaitetan biktimaren kaltea ez dela asebetetzen hori eragin dion pertsonari inposatu zaion zigor soilarekin eta zuzenbide leheneratzaileak, aukera ematen diola kalte hori asebate ahal izateko, bide ez horren bortizetik. Era berean, positiboa izan daiteke arauak hautsi dituen pertsonarentzako ere, kalte hori egin izanagatik hori asebetetzeko arduraz hausnartu ahal izateaz gain, bere sentimendu zein beharrak ere aditzera emateko espazioa duelako.

Zuzenbide honen helburu posibletzat har genezake, beraz, atzerago aipatu izan den komunikazio sendotzea, baina badira beste asko ere, inondik inora garrantzi gutxiagokoak ez direnak. Hona hemen Olalde (2010) aurkezten dituenak:

- Biktimei laguntza ematea, beharizanak adierazi eta gatazkak eraldatzeko prozesuan parte-hartzeko
- Delituagatik kaltetu diren harremanak konpontzea
- Delituaren jarrera ez onargarri moduan definitzea eta komunitateko baloreak berrezartzea
- Tartean dauden parteen erantzukizuna areagotzea, batik bat pertsona iraintzailearenak
- Konpondu daitekeena identifikatzea, etorkizunera begira
- Pertsona iraintzailearen barne aldaketa sustatuz berrerortzeak gutxiagotzea, komunitatean integrazioa erraztuz
- Delinkuentziara bideratzen duten faktoreak identifikatu eta horren murriztapenerako arduradunak diren autoritateei berri eman (769.or.).

Komunikazioa oinarri izanda, beraz, pertsona inplikatu ororen aldaketa eragin nahi du, komunitatean ezinbestekoak diren baloreak berrezarri ahal izateko. Autoreak plazaratzen duenez, sistema leheneratzailearen baloreak erabat lotuta daude kultura judu-kristauarekin, zeinak delitua pertsonen nahiz familien bortxaketa gisa ulertzen duen, Estatuaren aurkakoa baino. Horretan, prozesuaren baloreak (inklusioa, segurtasuna, arazoen konponketa, apaltasuna, eta abar), pertsonalengandik (errespetua, zintotasuna, erantzukizuna, errukia, pazientzia, eta abar) bereizten dira. Baina, batean zein bestean, erabateko garrantzia ematen zaio harremanaren garrantziari, lau ardatz nagusitan zentratuz; errespetuan, elkar ulertzean, sentimenduen komunikazioa sendotzean eta beharizanak asetzean, alegia (Olalde, 2010, 766-767.or.).

Hasieran azaldu da *Berrikuntza Sozialaren* ildotik sortu izan zela sistema alternatibo hau eta bere aztarnak 2005etik aurrera egin zirela ikusgai. Gutxi gora behera une historiko berean, bitartekaritza lotutako mugimendua hasi zen indartzen Estatu mailan. Horrela izanik, 2001ean lehenengo familia bitartekaritzako legea aurkeztu zen Katalunian eta 2010erako, hamar autonomia erkidego ziren antzeko lege bat barneratzen zutenak. Eta ez hori bakarrik, gai zibil eta merkantilistetarako bitartekaritza legearen proiektua ere aurkeztu baitzen (Olalde, 2010, 774.or.).

Ildo horretatik, bitartekaritza penalaz hitz egin ahalko litzake. Hori, akzio edo jokamolde oker batengatik kaltetuak izan diren ondasun juridikoak konpontzen ahalegintzeaz arduratuko litekeen prozesua da. Olalde (2010, 780-781.or.) nabarmentzen duenez, bitartekaritza penala ez da faseetan bereizitako prozesu gisa definitzen, non linealtasuna gainjartzen den, eta ondorioz, estatikotasuna. Prozesu horietan, alboko pentsamendua nagusitzen da eta ulertzen da parte hartzaileek atzera zein aurrera jo dezaketela beraien behar eta interesen arabera, prozesua zirkular eta mugikorra bilakatuz.

Faseetan bereizitako prozesua izango balitz, arrisku gehiago ekar ditzake erabiltzaileekiko, izan ere, denborak aurrera egin ahala, faseek berdin jokatuko dute,

eta kasuak kasu, posible litzateke protagonista diren parteek behar izan oro ase ezin izatea, horietako momenturen batean informazioa galdu, zalantzaren bat argitu gabe utzi edota sentimendu berriren bat adierazi nahi izan baitute, aukerarik gabe. Bitartekaritza penalaren egiturak, ordea, bat egiten du zuzenbide leheneratzailearen errealitatea ulertzeko moduarekin. Horrekin esan nahi da, lehenago aurreratu den lez, errealitatea eta beraz prozesua bera, modu integral batean jasotzen duela, hura osatzen duten elementuak elkar menpekoak izanik. Gainera, mesede egiten dio parte hartzaileen interes eta beharren egokitzapenari. Guzti horregatik, bitartekaritza zuzenbide leheneratzailea gauzatzeko teknika gisa ulertzen da, prozesu judiziala hasi aurretik parteek bolondreski jorratuko luketena sistema tradizionalaren indarkeria ekiditeko eta nola ez, biktima errespetatu eta hausleekiko beharrak ulertzeko ere.

Autore askok, testuan zehar hainbatetan adierazia izan denez, biktimaren protagonismoaren garrantziaz teorizatu dute, horien artean María Nieves Gutierrez (2009). Horrek, erabat positibotzat hartzen du biktimek prozesuan duten parte hartzea, izan ere, parte hartzearekin harengan eragin negatiboak murrizteko asmoa du bitartekaritza penalak. Eta horretan, sistema tradizionalarekin alderatuta, biktimaren beldurrak gutxiagotu egiten dira, haren ordez, kaltearen konponketa sentimendua haziz (248.-249.or.).

2007ko uztailan jaiotzen da lehenengo bitartekaritza penaleko zerbitzua, Barakaldon. Doako zerbitzua da, bolondresa, konfidentziala prozesu judizial baten ofizialtasun berekoa, flexiblea datei dagokienez, bilateral parte inplikatuetik eta elkarrizketan oinarritua (Olalde, 2010, 777.or.). Geroztik, modu positiboan hartu izan da zerbitzu hori, Eusko Jaurlaritza eta Administrazio Publikoko Sailari bere kudeaketa egokitu zaion arte. Bere garrantziaz jabetzeko eta ondorengo hausnarketa bideratzeko, hona hemen errealitatea islatzen duten datu batzuk, Auzitegi Barruko Bitartekaritza Zerbitzuak (aurrerantzean ABBZ) 2015 eta 2016an aurkezturiko memorietan oinarriturikoak.

Zerbitzua sortu zenetik egun artean, kalitatezko zerbitzu publiko bihurtu da, epaitegien bidezko prozesu judizialaren ordezko aparta bihurtuz. 2015ko datuei erreparaturik, Eusko Jaurlaritzak (2015, 1.or.) zerbitzua egonkor moduan kalifikatzen du aurreko urteetara begira, guztira 1700 zigor-arloko gai landu baititu, zeinetatik 1571 itxi diren. Horien artean, %54'38a bitartekaritza bidezkoak izan dira, 825 alegia, eta horietatik %77'45k akordioarekin amaitu dute.

Gauzak horrela, 2007tik aurrera bizitako egoerek bitartekaritza prozesu penaletan leku izan dutela ikus daiteke, eta horrek gainera nolabaiteko gogobetetasuna ekar diela erabiltzaileei, ABBZ bidez itxi diren prozesuen hiru laurden baino gehiagok lortu dutelako partearen arteko akordio edo adostasunera, horrek dakartzan ondorio positibo guztiekin: guztien inplikazioa, akordioa betetzeko konpromisoa, zigorra alboratzea, partearen sentimenduen azalartzea, eta abar.

Hala ere, zeresan handia dauka kasua bitartekaritza prozesu izatera bideratzen den uneak, ez dituelako aukera berdinak luzatzen hasierako momentu batetik horretan lan egiteak, non aukera dagoen parteak ezagutzeko, aurreiritziak ezeztatze eta

aurrerago aipatuak izan diren alde positibo oro praktikan jartzeko; edota prozesu gehiena epaitegiek landu ondoren saiatzek, non bakoitzaren pentsamendu edo erabakiak askoz ere finkatuagoak dauden, modu askozaz berekoiagoan.

Horren harira, esaten da ez dela lortu zerbitzurako sarbidea biktimaren eskubide gisa erregulatzea eta EAEko probintzia-auzitegiak direla bideratzeaz arduratzen direnak. Datuek adierazten dute gutxi direla betearazpen fasean bideratutako kasuak, gehienak, hots, %65'70a instrukzio fasean egiten baitira. Baina, probintzien hiriburuetan erritmoa apala dela aitortzen da (Eusko Jaurlaritza, 2015, 1.-2.or.).

Erritmo apal horren jatorriaz hausnartuko balitz hiru ondorio nagusi atera ahalko litezke. Alde batetik, 2007tik aurrera zerbitzua sortu zenetik hona ABBZrekiko konfiantza areagotu den arren, oraindik hutsune handiak daudela horrek eman dezakeen segurtasunarekiko. Beste alde batetik, auzitegiak berak direla lehenengo instantzian kasuez arduratzen ahalegintzen direnak, horien eraginkortasuna handiagoa dela sinetsiz eta bukatzeko, auzitegiek duten lan kargaz jabetuta, kasu batzuk bitartekaritza zerbitzuari bideratzen dizkiotela. Azkeneko hori dela medio, asko dira ABBZk urtea amaituta itxi ezin dituen kasuak, auzitegietatik bideratutako gainkargak eta prozesuaren erritmo indibidualizatuak urtez urte zenbait kasu berekin ekartzea suposatuz.

2016ko errealitatea 2015ekoarekin erkatuz, ez zen oso ezberdina izan, baina badira xehetasun interesgarri batzuk, hurrengo lerroetan azpimarratuko direnak. Aurrekoari lotuta, hau da, bideratze-kasuei dagokienez, badirudi lan karga jaitsi egin dela, bideratutako eta erantzundako gaiak apur bat murriztu diren heinean: 1.231 kasu izan dira organo judizialek bideratu dituztenak. Horrez gain, aurreko urtean itxi ez ziren 226 kasu ere bazeuden. Zigor-arloko 1.171 gai itxi dira, zeinetatik %51 bitartekaritza-prozesuei egokitu zaizkion. Horien artean, %78ak lortu du adostasun batera iristea (Eusko Jaurlaritza, 2016, 1.or.).

Datuei erreparatuz, kasuen bideratzeak murrizte hori zeri zor zaion galdetzea zilegi litzateke, izan ere, orain artean zerbitzuak balorazio positibo bat izan du. Horren harira, Eusko Jaurlaritzak (2016) ondoko justifikazioa ematen du memorian:

Datuen arabera, auzitegi eta epaitegien bideratze-kopurua jaitsi egin da, 1.231 gai bideratu baitira, aurreko urteko 1.443en aldean. Murrizketa hori, neurri handi batean, Zigor Kodetik faltak ezabatu izanagatik gertatu da. Arau-hauste penal hori, izan ere, ordura arte bideratutako gaien ehuneko altu baten atzean zegoen (1.or.).

Ezinbestekoa litzateke bideratze horien gutxitzearekin batera, biktimaren inguruan hausnartzea. Hasteko, biktimak, izen hori hartzen du ondasun juridiko bat kaltetua izan zaiolako beste banako bat edo batzuek izandako jarrera arau-hausleagatik. Arau-hausle, kode penalean horrela tipifikatuta baitago. Epaitegiek, bitartekaritza prozesuek ez bezala, biktima, egoeraren protagonista izan arren, prozesutik at uzten dute, prozesu hori soilik iraintzailearengan zentratuz eta horri bere

jokamoldearen arabera zigor pareko bat ezarri. Baina, nork hartzen ditu kontuan biktimaren beharrak? Azken finean, bera dugu kaltetu. Ildo horretan, bigarren mailako biktimizazioaz hitz egiten da. Horren harira, bitartekaritza sortzen da justizia leheneratzailearen emaitza gisa, non biktima egoeraren protagonista den. "Helburua, biktimaren asebetetze integrala litzateke, hau da, juridikoa, pertsonala, soziala, psikologikoa, eta abar" (Gutierrez, 2009, 250.or.).

Bitartekaritza zerbitzuari bideratutako kasuak albo batera utzita, faltak delitu bihurtzeko erabaki horrek, erabat kontraesankorra dirudi zuzenbide leheneratzailearen printzipioak zeintzuk diren ezagututa. Testu hasieran ikusi denez, sistema penal ordainarazleak, batik bat, gizarte indibidualistetan du presentzia, non bakoitzak bere interesen arabera jokatzeko duen. Datu hauen arabera, Espainiar estatuan islatua ikusten da. Hori bera azaltzen digu Gutierrezek (2009), honako hau nabarmenduz:

Hurrengoak dira arrazoiak kultura Espainiarrak eredu tradizionalaren bidez gatazkak konpondu nahi izateko, eta bitartekaritza ezagutzera ez emateko:

- Transakzio kultura eza
- Botere publikoak herritarren gatazkak konpontzeko joera
- Bizitza sozialaren konplexutasuna
- Herritarren eskubide eta legezko interesen exigentzia
- Botere Judizialaren protagonismo soziala, juridikoa, politikoa eta ekonomikoa
- Estatuaren gehiegizko protagonismoa eta herritarrak gatazken eraldaketarako bide alternatiboetan parte hartzeko erregulazio juridiko falta
- Prozesua mendeku sozial modura erabiltzea, batez ere familiako harremanetan (246-247.or.).

Prozesu luzea dago esku artean urteetan zehar indarrean egon den eta tradizionalizat jotzen den sistema penal ordainarazlea alboratu eta gizatiarragoak diren eredu alternatiboak zilegiztatzeko. Are gehiago kode penalean ere aldaketak egiten badira, baina horiek delituak zein zigorrak gogortze aldekoak badira. Batik bat, zuzenbide leheneratzailea bezalako sistemen oinarriak suntsitzen baitituzte horrelako berrikuntzek. Aitzitik, inondik inora ez zaio saiatzeari utzi behar, izan ere, testuan zehar landu den bezala, frogatuta dago protagonisten parte-hartze eta elkarlanarekin emaitza positibo eta eraginkorrak lortzen direla.

Gizartearen eskutik, badira lanbideak, bitartekariez gain prozesu horretan esku hartu eta bultzada bat ematen lagun dezaketenak. Horien artean, eta gradu honekin lotura aprobetxatuz, gizarte langintza aipa daiteke. Gizarte langintza, bere aldetik, zaurgarrienak diren kolektiboetan jartzen du arreta, horien egoerak erreparatzen ditu, testuinguruarekin harremanetara beren gaitasunak berpiztu ahal izateko eta etorkizuneko arazoei modu independente eta autonomikoan aurre egin ahal izateko. Horretarako, hainbat esku-hartze maila bereizten ditu; batetik, banako eta familiakoa; bestetik, taldekoa eta azkenik, komunitatekoa. Aitzitik, ez ditu esku-hartze erabat aldentzat ulertzen, banakoa talde baten partaide baita, komunitatea osatzen duena,



eta komunitatea banakoek osatzen duten taldez eraikita baitago. Ondoriozta daiteke, beraz, sistema leheneratzaileak eta gizarte langintzak elkarlanean aritzeko adostasunak dituztela, hala nola: zaurgarrienen protagonismoa eta komunitatearen garrantzia.

Aurreko gaietan ikusi denez, gizarte langileak trebetasun nahikoa ditu bitartekari gisa aritzeko eta horrenbestez, teknika edo baliabide ezberdinak praktikan jar ditzake, lanbidearen propioak direnak, baina bitartekaritzari ere mesede egin diezaiokeenak, ez soilik biktimari laguntzeko, baizik eta arau-hauslearen egoera pertsonala ezagutzeko ere, hau da, bere testuingurua kokatzeko. Adibidez, genograma edo ekomapa (Gutierrez, 2009, 245.or.). Baliabide horiek, gizarte langintzari propioak zaizkionak, autoreak azaltzen duen bezala, protagonistaren testuingurua ezagutzeko balio digute. Modu horretan, eredu sistematikoarekin bat eginez, errazago egingo zitzaiokeen bitartekariari bere jarrera hauslearen jatorria ulertzea, banako isolatu beharrean, albo eraginak jaso eta eragiten dituen indibiduotzat hartzen baitu.

Bukatzeko, berriz ere bitartekaritzak banakoengan duen garrantzia borobilduz, Gutierrezek (2009) komunitatearen garrantziaz diharduenean luzaturiko ideia batean oinarrituta ondorengo galderak proposatzen dira. Autorearen ustez, komunitatetik eta harekin lantzeak bitartekaritzari zein banakoei egingo lioke mesede. Izan ere, komunitate hori osatzen dutenen pertsonen garapenean, bitartekotza euren artean egitera iritsiko litzateke, gaitasun pertsonal eta gizakion ezaugarri bihurtuz hori (248.or.). Posible litzateke kode penalik eta beraz, zigor gabeko gizarte bat sortzea, zeinetan iraintzaile eta biktimek beren baliabideen medioz edozein arazo konpontzeko gai zitezkeen? Lortuko zitezkeen hirugarrenengo pertsona inpartzial baten laguntzarik gabe komunikazioaren bitartez pertsona ororen behar eta interesak ase eta babestea?

## 7- BESTELAKO BITARTEKARITZAREN TESTUINGURUAK

Bitartekaritza interkulturala izan da zazpigarren atal hau lantzeko erabaki dugun gaia. Gai hau aukeratu dugu, gizarte langintza ikasten eman ditugun lau urteetan zehar bitartekaritza buruzko gaiak eman ditugun arren, lehenengo aldia izan delako bitartekaritza mota hau lantzeko aukera izan duguna. Era berean, mugimendu migratzaileak areagotu direnez, eta hortaz, biztanleriaren kultur aniztasuna oparoa den garaian, garrantzitsua da sortzen diren kultur gatazkei erantzunak bilatzen saiatzen den bitartekaritza eredu bultzatzea. Gai hau lantzeko Nuria LLevot eta Jordi Garret 2012. urtean idatzitako *“La mediación intercultural en las asociaciones de inmigrantes de origen africano”* aldizkariko artikulua erabiliko dugu. Gainera bi kasu praktikoko ere ikusiko ditugu, lehenengoa *“Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad Valenciana”* aldizkariko artikulutik ateratako *“Hospital La Fe. Valencia”* kasua. Bigarrena Fundación Secretariado Gitano-k egindako *“Retos en contextos multiculturales: Competencias interculturales y resolución de conflictos”* txostenetik ateratako kasua da.

Aurreko gaietan mahiz aipatu dugun bezala, bitartekaritza gatazkak konpontzeko borondatezko prozesu bat da, "galdu-irabazi" dinamika indargabetzen duena. Aldeak protagonista bilakatzen ditu, denentzat egokiak diren irtenbideak bilatzen ahaleginduz. Baina kultura aldaera barneratzen denean bitartekaritza zaildu egiten da, berebiziko garrantzia hartzen baitute beste bitartekaritza testuinguruetan hainbesteko eraginik ez dituzten kultura elementuak. Hala nola; gatazkaren aldeek duten kultura, bitartekariak berak duen kulturak, harremanetan faktore kulturek duten eragina eta baita gatazkaren edukia bera ere.

Kulturak sortzen dituen zailtasun hauei aurre egiteko, eta era berean, bitartekaritza izan ditzakeen praktika anitzak hobeto ulertu ahal izateko, Margalit Cohen-Emerique-k (2011) bitartekaritzaren hiru adierazpen ezberdintzen ditu:

- Lehenengoa, kultura ezberdinekoak diren pertsonen arteko komunikazio eta ulermena errazten duen bitartekaritza ari da, bitartekaritza prebentiboaz alegia. Komunikazio arazoak dauden testuinguruetan, hirugarren pertsona batek aldean arteko komunikazioa berrezartzen du.
- Bigarren adiera batek bitartekaritza pertsonak zein aldeak adiskidetu edo ados jartzeko esku-hartze bezala definitzen du. Birgaitze bitartekaritza ari da, zeinak, tentsio interkulturean eta gatazka kudeaketan eta erregulazioan esku-hartzen duen.
- Azkenik, hirugarren adierak bitartekaritza hasiera eta amaiera jakin bat duen prozesu sortzailea dela kontsideratzen du. Kasu honetan, bitartekaritza sortzaileaz ari gara, zeinetan, transformazio egoera bat ematen den, bitartekaria prozesu dinamiko eta aktibo baten katalizatzaile bihurtuz (LLevot & Garret, 2012, 169 or).

Orain azaldutako bitartekaritzaren hiru adiera hauetan ikusi izan dugun bezala, bitartekariak bete beharreko funtzioak anitzak eta ezberdinak dira adiera ezberdinaren arabera. Hala ere, aipatzekoa da, badaudela elkar partekatzen dituzten eta ezkutuago geratzen diren funtzioak ere. Bitartekari guztiek, pertsona horiek gizarteratzen eta

loturak eta baita sare sozialak sortzen lagundu behar dute, eta baita, gehiengoa den gizartea gatazka mota hauen aurrean sentsibilizatzen.

Bitartekaritza kulturala ez da, gaur egun sortu den zerbait, mendeetan zehar kultura batzuetan, klan tribu eta herritan sortu izan da hain zuzen, bitartekari lana egiten zuten pertsonak izan baitituzte. Horren adibide esanguratsuak dira ijitoen kultura patriarkari eman izan zaion boterea edota Espainiako herri batzuetan irakasle zein parrokori eman zaiona. Espainiako errealitateari jarraituz, bitartekaritza interkulturalak izandako garapena lau etapetan azaltzen da.

Lehenengo etapa 1994-19997 urte bitartean ematen da, zeinetan, bitartekaritza mota hau kultura ezberdineko pertsonen arteko esku-hartzeak aurrera eramateko sortzen den. Prozesu hau urte horietan bizi zen errealitateak eskatutako erantzun bat bezala agertu zen eta berezko edo era naturalez gauzatzen zen. Hau da, familia eta lagun artean era naturalez sortzen ziren bitartekaritza zen, herrialde batera etortzen diren kide berriei ongietorria emanaz esaterako (Llovet & Garret, 2012, 168 or). Hortaz, bitartekaritza mota hau larrialdi egoera edo testuinguruetan ematen dela esan dezakegu, erlazio estua edota primarioa duten kideen artean ematez eta elkar-laguntzarekin erlazionatuz.

Bigarren etapan bitartekaritza interkulturalak izan duen garapenik handiena ematen da, 1998-2002 urteen artean alegia. Urte hauetan bitartekaritza hau oparoa eta adierazgarria izaten hasten da, unibertsitateen aldetik, ikerketak eta bitartekaritza interkultureko kurtso eta graduondoak egiten hasiz. Beraz, bitartekaritza naturaletik formalagoa den bitartekaritza batera egiten dugu salto. Cohen-Emerique-ren (1999) ustetan, bitartekaritza naturalak, dauden profesionalen laguntza behar du, egoera batzuei aurre egiteko ezinbestekoak diren teknikak eta trebetasunak baitauzkate (Llovet & Garret, 2012, 170-171or.)

Era berean, autore honentzat, bitartekaritza formala erresumin eta gaizki ulertuei loturiko bi kausa mota desagerrarazteko erabiltzen da. Lehenengo kausa balore eta kodigoen ezjakintasuna da, horrek gehienetan interpretazio txarrak eta ulertezintasunak egitera bultzatzen gaituena. Beraz, egoera hauetan, bitartekaria erraztatzaile lana egingo du, ezberdina den beste pertsonaren balore zein jokabideei zentsua ematen saiatuz eta komunikazio ona eta elkarren arteko errespetua sustatuz. Gaizki ulertuen bigarren kausa, pertsona instituzionalak etorkinekiko dituzten aurreiritziak dira, gehienetan estereotipoen eraginez sortzen direnak. Egoera honetan menderatzaile-menderatu dinamika sortzen da, etorkina gutxiespen eta balio-galera posizioan egonik. Hortaz, egoera honetan bitartekariak profesionalak etorkina mesprezatzera daraman irudi negatiboak desagerraraztea lortu behar du (Llovet & Garret, 2012, 170 or.).

Hirugarren etapa *boom* edo hedapenaren etapa da, 2003-2007 urteen artean ematen dena. Etapa honetan bitartekaritza interkulturekin lotura duten udal programen ugaritzea ematen da, immigrazio gaiarekin lotura estua duten gizarteratze planak diseinatuz eta autonomia erkidego gehienetan bitartekaritza interkulturelaren agente figura agerraraziz.

Azkeneko etapa 2008-2012 urteen artean emandakoa da eta atzera pausoen etapa izan da. Izan ere, bitartekaritza interkulturalerako lehenengo programak martxan jarri zirenetik, egoera ez da aldatu eta beraz, prekarietate egoeran jarraitzen du. (LLevot & Garret, 2012, 170 or.). Gainera, bizi izan dugun krisi ekonomikoak ere izugarritzko eragina izan duela ere ondorioztatu dugu, orokorrean politika sozialei izugarritzko mozketak egin baitzaizkio. Hortaz, bitartekaritza interkulturala egungo gizartearen ezezaguna den praktika izanik, murrizketen eragin nabarmena sumatuko du programen itxierak eta laguntzak ezabatuz.

Gaur egungo errealitateko datu batzuei erreparatuz gero, LLevot eta Garret-ek (2012, 173-175 or.) egindako ikerketan oinarrituz, ikusi dezakegu nola afrikarrak diren etorkinen erakundeetan, egiten diren jardueren %43,2 bitartekaritza naturala dela. Ez da harritzen gaituen egoera bat ematen, izan ere, normalean etorkinak etorri berri diren herrialde horietan ezagunak baitituzte, familia edo lagunak esaterako, eta haien laguntzaren bidez etortzen dira. Ikerketarekin jarraituz, generoari loturiko datuak ere esanguratsuak dira. Bertan ikusten da nola bitartekaritza interkulturalak esanahi berezia duela emakumeentzat, izan ere, euren generoari loturiko tradizioak apurtzeko emakumearen lan merkatuaren alde apustu egiten baitute.

LLevot eta Garret-en (2012, 173-175 or.) ikerketatik atera daitekeen azkeneko datu interesgarria ondorengoa da; elkarriztatu gehienek aipatzen dutela bitartekariak interkulturalitatea pertsonalki esperimentatu behar izan dutela. Garrantzitsua da bitartekariak esperientzia interkultural propioak bizi izatea, honela mestizoa den identitate kulturala garatu behar izan du, aurreko negoziazioen emaitza lez.

Gaur egungo errealitatearekin jarraituz, bitartekari interkulturalen figura lau eredu ezberdinetatik gauzatzen da, bakoitzak lan egiten duen instituzio eta erakundearen arabera izanik. Lehenengoa eredu asoziatiboa da, garatuena eta aldi berean, informala eta erregularizatu gabea da. Bitartekaria gutxiengo etnikoko kide da, bitartekaritza batez ere arazo linguistikoengatik gauzatu dituen eta inolako formakuntzarik gabe. Eredu instituzionala aldiz, instituzio publikokoak beste herrialde batzuetatik datozen pertsonaz arduratuko diren profesionalen beharren eraginez sortzen da. Hirugarren eredu kooperatiboa da, zeina entitate pribatuek aurrera eramaten duten, itxura juridiko ezberdineko bitartekaritza programak aurrera eramanez. Azkenik, eredu autonomoa dago, zeina profesionalak era askean bere lana gauzatzen duen (LLevot & Garret, 2012, 172 or.).

Existitzen diren ereduak ikusita, esan dezakegu, bitartekariak gaurko errealitatean aurkitzen dituzten arazo edo gatazka anitzei erantzun eta aurre egiteko aukera ezberdinak dituztela. Erakunde zein instituzio bakoitzak eredu zehatz batekin lan egiten duenez, garrantzitsua da esku-hartzen duen kolektibo eta errealitate hauen ezagutzaren berri izatea, modu honetan, eskaintzen zaien erantzuna ahalik eta osatuenak eta eraginkorrenak izateko.

Behin bitartekaritza interkulturalaren alde teorikoa ezagutu dugunean, kasu praktiko batekin hau erreforzatzea interesgarria da eta horregatik, osasun arloan aurrera eramandako **kasu praktiko baten adibide** bat azalduko dugu.

Valentziako La Fe ospitalean emandako kasua da hau eta bertan frantsesa dakien bitartekari interkulturalaren presentzia eskatzen da, tetraplegiakoen solairuan dagoen Maliko gizon batekin komunikatzeko. Bitartekaritza honen hasierako helburua paziente zein medikuei laguntza ematea da, gehienbat psikologiakoa, erabiltzaileak profesionalekin kolaboratzen ez baitu, profesionalak etengabe irainduz eta gauza ulertezinak esanez (Laghrich, 2004).

Bitartekariak, emakume musulmandarra, Maliko gizonarekin egon baino lehenago psikologoarekin hitz egitea erabakitzen du, bere kasua apur bat ezagutzeko. Bertan jabetzen da, gizona tetraplegia eragin zion eraso fisiko anizkuneko biktima izan dela, eta poliziak talde xenofobo batez susmatzen duela. Autoritate figura guztiak errefusatzeko dituzte, guztiei djin (deabru) deituz, espiritu ilunetan fede absolutua baitauka. Gainera, konturatzen da hemen dagoen arazoa ez dagoela hizkuntzarekin loturik, gizona gazteleraz hitz egin eta ulertzen baitu (Laghrich, 2004).

Adibide honetan, bitartekaritza interkulturala, gizonak dituen sinesmen eta bizipenen oinarrituz, pertsonengana hurbiltzean eta akonpainatzean zentratu zen. Modu honetan, konfiantza giroa sortzea lortzen da, ospitaleko profesionalak euren lana betetzea lortuz eta poliziari erasogile zein eraso fisikoari buruzko datuak emanaz (Laghrich, 2004).

Adibide praktikoa honetan argi ikusten da, nola askotan zailak edota ulertezinak diren arazoei ez zaiela behar besteko denbora eta ahaleginik jartzen, burura etortzen den lehengo ideiarekin konformatzen garela, benetan sakonago aztertu gabe. Bitartekariak psikologoarekin elkarriketa bat baino ez du behar izan, arazoa linguistikoa ez dela ikusteko, arazo honen atzean zerbait gehiago dagoela ikusteko, alegia.

Bitartekaritza interkulturalari buruzko lanketa hau egin ostean atera dugun ondorio nagusienetarikoa bat, bitartekaritza mota honek duen garrantzia da. Arestian aipatu dugun bezala, mugimendu migratzaileak areagotu diren, eta hortaz, biztanleriaren kultur aniztasuna oparota den garaian gaude eta garrantzitsua da sortzen diren kultur gatazkei erantzunak bilatzen saiatzen den bitartekaritza eredu bultzatzea. Ez soilik momentuko gatazkek konpontzeko, egungo ikuspegia ikusita, non xenofobia eta arrazismoa gorantz doazen, eta ondorioz, talka kulturalak gehiagorantz joango diren garaian, beharrezkoa da elkarriketan eta errespetuan oinarrituta dagoen erantzuna bultzatzea.

Hau lortzea ez da batere erraza, bitartekaritza interkulturalak esku-hartzen duen gatazkek ez direlako soilik arazo linguistikoen emaitza, baizik eta beste kulturen inguruan gaur egungo gizartean dauden beldur, aurreiritzi, estereotipo eta ezjakintasunaren emaitzak. Hortaz, bitartekariak gatazka hauek konpontzeko behar dituen ezagutza eta gaitasunak anitzak izan behar dira, ezinbestekoak baitira dauzkagun beste kulturetako pertsonaganako aurreiritziak eta estereotipoak alde batera uztea. Hori dela eta, erabaki ona izan daiteke bitartekariak interkulturalitatea pertsonalki esperimentatu izana, esperientzia interkultural propioak bizitzeak beste

perspektiba bat eman diezaiokeelako sortzen diren arazo edo talka kulturaren inguruan.

Era berean, bitartekaritza interkulturala aitzakia egokia izan daiteke lan merkatuan sartzeko zailtasunak dituzten emakume etorkinentzako. Izan ere, prozesu honetan noizbait parte hartu duten emakumeek aukera paregabea ikusten dute euren kulturaren generoari loturiko tradizioak apurtzeko eta lan egiten hasteko. Beraz, beraien prestutasuna ikusita eta bitartekaritza mota honetako parte hartzaileen balorazioa emakume bitartekarien gaitasun eta jarrerarekiko positiboa dela jakinda, aukera paregabea izan daiteke gizartearen aurrean emakume etorkinak ahalduntzeko.

## 8- ONDORIOAK

Azterlanari bukaera emateko, hainbat ondorio azalduko dira hurrengo lerroetan, izan ere, lan honek bitartekaritzaren inguruko hausnarketa sakona egitea ahalbidetu du. Horren harira, hurrengo ideiak plazaraziko dira.

Ikusi den bezala bitartekaritza arlo askotan dabilen diziplina izan arren, guztietan helburu jakin baten alde egiten du, gatazkak pertsonen arteko komunikazioaren bitartez zuzentzearen alde, hain zuzen ere. Horrela izanik, bere zereginak praktikan jartzen ditu eskolan, familian, justizian, besteak beste. Era berean, klasean landu den moduan, ikasketa askotan lantzen da diziplina hau eta askotariko profesionalek aurrera eramaten dute zeregin hau, hala nola, kriminologoak, psikologoak, gizarte hezitzaileak, abokatuak eta gizarte langileak. Egoera honek kolokan jartzen du bitartekaritza diziplina osotu bat den edo gainontzeko gizarte zientziek erabil dezaketen teknika soil bat den. Lehenengo atalean azaltzen dugun bezala, Gizarte Langintzarekin antzekotasun handiak ditu bitartekaritza honek, eta hau Gizarte Langintza ikasten gaudenontzat garrantzizko gai bat izan daiteke etorkizunerako. Hala ere, diziplina osatu bat beharrean, gizarte zientziek erabil dezaten teknika bat bada ere, honen bermaketaren alde egin beharra dugu, bai esparru publiko zein pribatutik, familia eta pertsona askori on egiten baitite gatazkak modu honetan konpondu ahal izatea.

Behin esparru publikoa eta pribatua aipatuta, esan beharra dago lan handia dagoela oraindik egiteko. Arlo pribatuan aurrera eraman daitezken bitartekaritza prozesuek, oro har, prezio bat suposatzen dute eta askotan familien ahalmenetik at daude prezio hauek. Horregatik esparru publikoan honen aldeko lana beharrezkoa da eta gaur arte lortu diren lorpen horien indartze eta luzatzearen alde lan egin beharra dago. Gaur egun, badago familien bitartekaritza doako zerbitzua eta familia asko dira zerbitzuaz gozatzeko aukera izan dutena. Familiekin hasi garen arren, etorkizun batean beste kolektibo eta esparru batzuetan bitartekaritza prozesuak bermatzea interesgarria litzateke, pixkanaka esparru guztietara iritsiz. Adibidez, eskola eremuan bitartekaritzari garrantzia ematea beharrezko ikusten dugu, heziketa prozesuetaz ari baikara eta bertako protagonistak etorkizun batean bizitzaren aurrean nola jokatu eta gatazkei modu autonomo batean nola aurre egin ikasteko aukera eduki dezakete.

Hori gutxi balitz, eta jakinik esparru pribatua eta publikoa etengabeko koordinazioan daudela, lan handia erraztu eta hobetu dezakete bitartekariak beste baliabide ezberdinentzat. Adibidez, Gizarte zerbitzuetan edota elkarte pribatu batean gatazka batengatik familia horrekin lan egin ezinean badabiltza, aukera paregabea da espezializatuta dagoen bitartekari baten bitartez gatazka hori konpontzea, Gizarte Zerbitzuetatik eta elkartetik, gatazkaren irtenbide horiekin lan egin ahal baita eta esku-hartzea sakondu lortu den informazioarekin. Azken finean, gerta baitaiteke gatazka egoera batek esku-hartze prozesua etetea, eta honen irtenbide argi bat da bitartekaritzara bideratzea erabiltzaile hauek.

Azkenik, bitartekariez gain erabiltzaileei buruz hitz egin daiteke. Egungo gizarteak indarkerian oinarritutako sozializazioa sustatzen du, komunikazioaren beharra albo batera uzten duena eta gatazken eraldaketan lekurik uzten ez diona.

Horrela izanda gatazka kultura, mendekura bideratuta dago eta ondorioz epaiketen bidezko prozesu zigortzaileetara, parte inplikatuengizatearen ongizatea begiratzen ez diona eta batez ere biktimari protagonismorik ematen ez diona. Halaber, horrek eragiten du epaileek bereganatzen duten boterea bermatzea eta bitartekariak bigarren maila batean geratzea.

Gizarte langile izatearen harira, esan beharra dago pertsonen ongizatea erdigunean jartzeko helburuarekin bitartekaritza ikusgarri egin behar dela eta behar duen errekonozimendua eman etorkizun batean indarra hartzen joan dadin. Guztion ongizatearen alde egiten du bitartekaritzak eta batez ere, ahalduntze eta autonomiatik egiten duela da garrantzitsua, guk defendatzen dugun gizarte langintza motak egiten duen moduan.



## 9- BIBLIOGRAFIA

El hombre invisible films (2015eko azaroak 26). Mediación Escolar: Caso Profesor – Alumna. Web orrialdea:

<https://www.youtube.com/watch?v=1XP07COagn4&feature=youtu.be>

Eusko Jaurlaritzak; Herri Administrazio eta Justizia Saila (2015). Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua, Zigor Bitartekaritza. *Sarrera* (1.-5.or.). 2015eko memoria.

Eusko Jaurlaritzak; Herri Administrazio eta Justizia Saila (2016). Bitartekaritza Judizialeko Zerbitzua, Zigor Bitartekaritza. *Sarrera* (1.-4.or.). 2016eko memoria.

Eusko jaurlaritzak. Familia bitartekaritzako zerbitzua. *Eusko jaurlaritzak*.

Faget, Jacques (2005). La mediación comunitaria en Europa. In Getxoko Udala, I- Jornadas de mediación comunitaria y cultura de paz de Getxo (10.-13.or.).

Fundación Secretariado Gitano (2018ko abenduaren 6a). Retos en contextos multiculturales: Competencias interculturales y resolución de conflictos. Helbidea: [https://www.gitanos.org/upload/67/13/1.4.0-FUN-ret\\_Retos\\_en\\_Contextos\\_Multiculturales.pdf](https://www.gitanos.org/upload/67/13/1.4.0-FUN-ret_Retos_en_Contextos_Multiculturales.pdf)

Galindo, Simón Juan (2012ko urtarrilak 30). Una historia de mediación (Cortometraje Educativo). Web orrialdea:

<https://www.youtube.com/watch?v=QYALALwvnTo&app=desktop>

GEUZ, Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa Centro Universitario de Transformación de Conflictos (2011). *Eskola-elkarbizitza hobetzeko programak eta teknikak*. Leioako Udala.

GEUZ, Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa Centro Universitario de Transformación de Conflictos (2013). *Nola jarri abian, pausoz pauso, ikaskideen arteko eskola-bitartekaritzako programa bat*. Eusko Jaurlaritzako Justizia eta Herri Administrazio Saila.

Gizarte Langintza Kontseilua. *Valor añadido del Trabajo Social en Mediación*.

Gutierrez Rodriguez, María Nieves (2009). Mediación Penal: una visión desde el Trabajo Social y la Criminología. *Anales de Derecho*, 27, 241-258.

Laghrich, Saloua (2004). Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la Comunidad Valenciana. *Tonos digital: Revista electrónica de estudios filológicos*, 8. Helbidea: <https://www.um.es/tonosdigital/znum8/estudios/11-Salou.htm>

Llevot, Nuria & Garreta, Jordi (2013). La mediación intercultural en las asociaciones de inmigrantes de origen africano. *Nazioarteko soziologia aldizkaria (RIS)*, 71, 167-188 or.

Lopez, Henar (2018ko Azaroaren 22a). Práctica de mediación comunitaria en barrios desfavorecidos, *Convive* (Badajoz, España). Fundación Atenea. Helbidea: <http://habitat.aq.upm.es/bpes/onu14/bp-11.html#sigla-Convive>

Munuera, María Pilar (2012). *J. M. Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de mediación y trabajo social*. Madrid: Universidad Complutense.

Olalde Altajeros, Alberto José (2010). Mediación y Justicia Restaurativa: Innovaciones metodológicas del trabajo social en la jurisdicción penal. *Miscelánea Comillas*, 68, 133, 761-790.

Olalde, Alberto José (2012). Bitartekaritza eta gizarte-langintza: eratzear den bikotea. Ariño, Miren eta Uranga, Carmen, *Gizarte Langintzako V. Jardunaldia* (35-51. or.). Gasteiz: Euskal Herriko Unibertsitateko Argitalpen Zerbitzua.

Parkinson Lisa ( 1997). *Mediación familiar. Teoría y práctica: Principios y estrategias operativas*. Ingalaterra: Gedisa.

Rodriguez, Gabriela (2008). ¿Comunidad? Mediación comunitaria, habitar efímero y diversidad cultural. *Revista Polis*, 20, 87-103.

Rondón, Luis Miguel eta Munuera, María de Pilar. Azaroaren 5a. Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo Social* , 11 . pp. 25-41.

Helbidea:

[https://eprints.ucm.es/11135/1/REVISTA\\_TRABAJO\\_SOCIAL\\_11\\_Garcia.pdf](https://eprints.ucm.es/11135/1/REVISTA_TRABAJO_SOCIAL_11_Garcia.pdf)