

BITARTEKARITZA PROZESUA

EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA, LAN HARREMAN ETA GIZARTE LANGINTZA FAKULTATEA

Irakaslea: Edurne De Juan Franco

Ikasleak: Esther Moya, Irene Dolara, Nerea Gonzalez, Irene Ormazabal, Jaione Aspiazu, Jaione Saez de Urturi eta Itsaso Markinez.

Ikasturtea: 2018-2019

AURKIBIDEA

[1. GATAZKAREN ANALISIA 3](#_Toc8059148)

[2. GIZARTE ERREALITATEAREN EGOERAREN EZAUGARRI NAGUSIAK 4](#_Toc8059149)

[3. AZALPEN TEKNIKOA GATAZKA BITARTEKARITZA ETA GIZARTE ERREALITATEA 4](#_Toc8059150)

[4. BITARTEKARITZA PROZESUAREN GARAPENA 7](#_Toc8059151)

# GATAZKAREN ANALISIA

Gatazka honetan bi alderdi nabari daude. Alde batetik Peio eta bestetik Maialen. Hauek, anai arrebak dira baina ez daukate beraien artean erlazio ona orain dela 5 urtetatik, gurasoak dependentzia arazoekin hasi ziren momentutik hain zuzen ere, izan ere, ez dira arazoaren kudeaketari dagokionez ados jartzen.

Peiori dagokionez, bere jarrera gurasoekiko pasiboa da, hau da, berak dituen bete beharrak eta denbora librea lehenengo posizioan jartzen ditu eta gurasoen zainketa lana bigarrenean. Maialenek berriz, gurasoen zainketari garrantzi handia ematen dio, baina bere ordutegi konplexua dela eta ezin dio nahi bezain besteko atentzioa eskaini.

Maialen astean lautan doa gurasoak bisitatzera; astean zehar bisita laburragoak egiten ditu eta asteburuetan denbora gehiago igarotzen du haiekin (jatera doa beraiekin, paseatzera…). Peio aldiz, bi astetan behin joan ohi da eta ordu erdiko bisita bat egiten die. Maialen errudun sentitzen da denbora gehiago ezin dielako eskaini haren gurasoei eta berari gustatuko litzaioke arreta gehiago eskaintzea. Peio, aldiz, ondo sentitzen da bi astetan behin haien gurasoen etxera joanez. Esan daiteke egun gauden gizartean zaintza rolak emakumeei esleitzen zaizkiela eta egoera honetan argi ikus daiteke nola Maialen arduradun sentitzen den eta Peio ordea, ez da batere arduradun edo errudun sentitzen.

Gainera, gurasoek eguneko zentro batera doaz eta aitaren kasuan, dementzia dutenez, ez dira espazio eta denbora errealean kokatzen beraz, askotan beste gauza batzuk egin behar dituela esaten dute eta ez dute eguneko zentrora joan nahi, hala nola, “astoei jatekoa ematera” joan beharra dutelako. Egoera honek, ez dio ezer ona ekartzen bikoteari, pairatzen duten zaurgarritasun egoerari dagokionez eguneko zentroan egon beharko liratekeelako beste pertsonekin eta jarduera desberdinak egiten. Eguneko zentrotik askotan seme-alabei deitu zaie jakinaren gainean jartzeko gertatzen ari dena. Egoera honen aurrean Maialen oso larrituta dago eta zaintza lanekin zer edo zer egin behar dela pentsatzen du, bi anai arreben artean zaintza gehiena egiteko. Peioren erantzuna aldiz hurrengoa da eguneko zentrotik deitzen dutenean: “Bah, ondo egongo da aita etxean edo bere gauzetan, gaur eguneko zentrora ez joatekoa, si total…”.

Egoera honen aurrean Maialenen beharra eta interesa bere nebarekin bitartekaritza prozesu bat hastea da, zaintza lana banatzeko eta haien arteko erlazioa sendotzeko, izan ere, azken boladan, dagoen gatazkarekin eta Maialen Peioren jarrera pasiboa ikusita erlazioa txarrera joan dela edo hoztu dela esan dezakegu. Peiok hasiera batean ez du beharrik, ez duelako gatazkarik ikusten, berak oso ondo ikusten du egoera dagoen moduan eta ez du aldaketen beharrik ikusten.

Aurrean jorratutako egoera ikusita, gatazka familiar bat dela esan dezakegu. Gatazka motari dagokionez, baloreen eta harremanen gatazkan (Moore 1995) oinarritzen dela esan daiteke. Izan ere, gaur egungo baloreak direla eta,emakumea da familiakoen zaintzaz arduratu beharko litzatekeena, beraz, Maialen errudun sentitzen da beraien kargu egin nahi duelako baina bere egoera pertsonalaren ondorioz ez dauka nahi adina denbora. Modu berean, Peiok ez du ardura hori sentitzen. Bestalde, harremanen arteko gatazka dela eta, ez dira adostasun batera iristen anai-arrebak gurasoen egoeraren kudeaketari dagokionez, eta desadostasun horren atzean, elkarrekiko aurreiritziak, komunikazio akatsak eta errealitatearen interpretazio ezberdinak dute indarra

# GIZARTE ERREALITATEAREN EGOERAREN EZAUGARRI NAGUSIAK

Arestian azalduriko egoera aztertuz gero, alde batetik, ikusi daiteke adineko bi pertsona hauek dementzia dela eta asetu gabe dauden behar batzuk dauzkatela. Hau honela, profesionalek esku-hartze bat bideratzea beharrezkoa ikusten badute ere, beraien seme-alaben arteko gatazka dela eta ezinezkoa da esku-hartzea gauzatzea. Izan ere, ikusi bezala Maialenek zaintzaren ardura ahal duen neurrian hartzen badu ere, Peiok ez du interes askorik ageri.

Ildo honetatik jarraituz, ikusi genezake gurasoen zaintza alabarengan soilik gelditzen dela eta bera egoerarekiko kezkaturik agertu bada, ezin du soilik berak zaintzaren ardura guztia eraman. Horrenbestez, anai-arreben artean gatazka sortuaz, beraien arteko harremana hautsiaz eta gurasoen zaintza partekatu gabe.

Hau da, bien arteko erlazio txar horrek gurasoei eragiten die, izan ere, bien arteko desadostasuna dela eta gurasoek dituzten beharrak erantzun gabe gelditzen dira. Hori dela eta, beharrezkoa ikusten dugu Maialen eta Peiorekin bitartekaritza prozesu bat aurrera eramatea beraien harremana hobetzeko asmoz eta horrela gurasoen beharrak asetu daitezen.

Beharrei dagokionez berriz, azpimarratu behar da gurasoek eguneko zentro batera joan beharra daukatela, azken finean, biek neurri ezberdinean bada ere, dementzia bat pairatzen dute, hori dela eta, arreta baten beharra daukate eta seme-alabek ezin diotenez eskaini arreta hori, profesionalek eskaini beharko diote. Baina profesionalek arreta hori eskaini ahal izateko beharrezkoa da eguneko zentrora joatea, horrenbestez hori bermatzea ezinbestekoa da.

Beraz, esan daiteke eguneroko zentrora joatea bermatuz gero beraien beharrak aseturik egongo liratekeela. Ondorioz, funtsezkoa da Maialen eta Peioren arteko harremana lantzea eta hauen arteko komunikazioa hobetzeaz gain, gurasoen arduraren inguruko adostasun batera iristea. Azken finean, ezin zaio arazoari aurre egin seme-alaben inplikazio bat ez badago eta gainera, bien artean desadostasun bat badago, Hori dela eta, bitartekaritza prozesuaren bitartez beraien arteko harremana lantzea espero da, honen bitartez, gurasoen beharrak asetu daitezen.

# AZALPEN TEKNIKOA GATAZKA BITARTEKARITZA ETA GIZARTE ERREALITATEA

Bitartekaritza saio honetan, familia bitartekaritza bat eramango dugu aurrera eta horretarako hainbat teknika erabiliko ditugu. Horretarako, bitartekaritza familiarraren definizio bat ematea ezinbestekoa da. Hau bitartekaritza prozesu bat da non bitartekariak honako eremu hauetan esku-har dezakeen: guraso eta seme-alaben arteko gatazketan, guraso eta aiton-amonen arteko gatazketan, familia biologiko eta harrera familien arteko gatazketan, oinordetzagatik ematen diren gatazketan, bikotekideen arteko gatazketan, nerabeekiko heziketan ematen diren zailtasunetan, eta abar.

Kasu hau anai arreben arteko gatazka argia da, non haien arteko harreman txarrak gurasoei eragiten die. Neba-arreben arteko harremanetan sentimendu ugari sortzen dira, maitasunetik gorrotora eta horiek besarkaden, hozkaden, musuen, bultzaden, laztanen edo irainen bidez adierazten dira. Eztabaidak naturalak dira eta neba-arreben arteko harremanetan sarritan ematen dira; baina, ematen direnean, familiaren barruan gorabehera ugari sortzen dituzte. Seme-alaben arteko eztabaida sortu duen arrazoia alde batera utzita, gurasook alde batera mantentzea nahitaezkoa da, hau da, ez zarete bata edo bestearen alde jarri behar (berdin dio gure ustez erruduna zein den).  Bilboko udalaren gatazka prebentzioaren arloaren arabera, familian seme-alaba batekin baino gehiagorekin batera bizi denean, neba-arreben arteko gatazkak sortzen dira. Oro har, gomendatzen da hobe dela gurasoen esku-hartzea gehiegizkoa eta sistematikoa ez izatea mota honetako gatazketan. Positibotzat hartzen da euren garapen psikologikorako, haurrek gatazka-ebazpenerako baliabide autonomoak sortzea. Orokorrean, (Ross, 1996; Duna, 1992), nabaria da gurasoek neba-arreben arteko gatazkak konpontzeko euren printzipioak inposatzen dituztenean, neba-arrebek bakarrik aplikatzen dituztela gurasoak aurrean daudenean. Umeek euren artean bestelako estrategiak erabiltzen dituzte euren gatazkak konpontzeko, eta horiek desberdinak izaten dira gatazkak neba-arrebekin edo gurasoekin sortzen badira.

Kasu honetan, erraz identifikatzen da Peio eta Maialenen arteko gatazkaren arrazoia aspaldikoa dela, haurtzarokoa adibidez. Elkarren artean jeloskortasuna nabaritzen delako eta bata besteari gurasoen karga aurpegiratzen dio aspaldiko kontu bat izango balitz bezala.

Inpartzial eta erabakitzeko botererik gabeko, eta bitartekaritzan adituak diren profesional batek edo gehiagok, familia gatazka bat bukatzeko irtenbide onargarri bat aurkitzeko beharrezkoa den prozesu dialogatzailean lagundu eta orientatzen die parte hartzaileei, borondatezko prozesuan. Esan beharra dago familia bitartekaritza hurrengo egoeretan erabiltzen dela: Ondorengo kasuei erlazionatutako gatazka familiarretan: adinez nagusi diren seme alabekin elkarbizitza arazoak; mendekotasun duten nagusien arreta eta zaintza familia ingurunean; belaunaldi arteko gatazkak, elkarbizitzakoak edo ez; bitartekaritza bitartez landuak izan daitezkeen beste familiarteko egoerak.

Euskal herrira eramanez, erabili beharreko lege aplikagarria *Familia Bitartekaritzako otsailaren 8ko 1/2008 Legea, 2008ko otsailaren 18an EHAAn* argitaratua da*.* Lege honek 38 artikulu ditu, hauek 6 kapitulotan banatuta daudelarik. Ondorengo hauek dira artikuluetako batzuk:

**5. artikulua** – Familia-bitartekaritzan aztertu daitezkeen gatazkak.

– Familia-bitartekaritzan aztertu daitezkeen egoerak eta bitartekaritza erabilita lortzen diren akordioak gatazka hauei buruzkoak izango dira: odol bidez, adopzio bidez edo ezkontza bidez laugarren gradura arteko ahaidetasunezko lotura edo ezkontzazko lotura duten pertsonen arteko gatazkak, eta izatezko bikotea edo bizikidetza-taldea osatzen duten pertsonen artekoak; horretarako, aipatutako gatazka horiek Zuzenbide pribatuaren arloko gaiei lotuko beharko zaizkie, eta unean-unean indarrean dagoen ordenamendu juridikoak gai horiei dagokienez aitortu beharko du pertsona interesdunek xedatzeko ahalmen askea dutela edo, hala badagokio, judizialki homologatuak izateko aukera dutela.

Lege honen ondorioetarako, bizikidetza-unitatea da ezkontzaren antzeko harreman iraunkor batez lotuta dauden pertsonena, agiri sinesgarri batez egiaztatu beharko dena, bai eta, lehen adierazitako loturaren bat eduki ez arren, gizarte-zerbitzuek egiaztatu ahal izango dituzten premiengatik, elkarrekin etxebizitza edo bizitoki berean, urtebetez edo gehiago, etenik gabe bizitzen diren pertsonena ere.

– Bitartekaritzan, besteak beste, honako hauek aztertu ahal izango dira:

Bikote-harremana hausten denean sortzen diren familia-gatazkak; horien artean, banantze, dibortzio edo deuseztasun-prozeduretan hartutako neurri judizialak betetzetik eratorritakoak eta epailetzan nahiz epailetzaz kanpo hartutako erabakien ondorioz izandako aldaketek eragindakoak ere sartuta daude.

Gurasoen eta seme-alaben arteko gatazkak, seme-alabak biologikoak, adoptatuak edo harrerakoak direla ere, edo seme-alabek beren artean dituztenak, bai eta mantenua dela-eta senideen artean sortutakoak ere.

Harrera-familien eta familia biologikoen artean sortutako gatazkak.

Gurasoek aitona-amonei ilobekin harreman normalizatuak izatea galarazten dietenean sortzen diren gatazkak.

Jaraunspenak, oinordetzak edo familia-negozioak direla-eta lehen paragrafoan aipatutako pertsonen arteko gatazkak.

Mendeko pertsonen eta haiek zaintzen dituzten senideen arteko gatazkak, baldin eta pertsona horiek 1. paragrafoan aipatutakoen artean badaude.

Agintari judizialak aldeei bitartekaritza proposatu ahal izango die, legeria zibil eta prozesalean aurreikusitakoaren arabera, banantze, dibortzio edo deuseztasun-prozesuek irauten duten bitartean edo elkarbizitza hausten den beste edozein kasutan, baldin eta jarduketak aldeen nahiarekin eteten badira.

– Adoptatuek, beren seme-alabatasun biologikoari buruzko informazioa eskuratzeko duten eskubidea baliatu nahi izanez gero, isilpeko bitartekaritza-prozedura erabili ahal izango dute, Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko eta Babesteko otsailaren 18ko 3/2005 Legearen 84. artikuluari jarraituta.

–Familia-bitartekaritzatik kanpo geratzen dira bikotearekin, seme-alabekin edo familia-unitateko edozein kiderekin indarkeria edo tratu txarrak erabiltzen diren kasuak, edo ez-zilegi penal izan daitezkeen bestelako jarduerak.

**6. artikulua** – Familia-bitartekaritzan lortutako akordioen izaera.

– Familia-bitartekaritzaren bidez gatazka bat konpontzeko lortzen diren akordioek aplikatzekoa den legerian adierazitako ondorioak izango dituzte, baldin eta ezarritako baliozkotasun- eta eragingarritasun-eskakizunak betetzen badituzte.

– Lortutako akordioek lehentasuna eman beharko diete seme-alaba adingabeen goreneko interesari eta ongizateari, eta, halakorik badago, ezgaituei edo mendekotasuna duten pertsonei.

**9. artikulua** – Bitartekariak.

– Bitartekari jardun ahal izateko beharrezkoa izango da Bitartekarien Erregistroan izena inskribatuta egotea. Inskripzio hori lortzeko, lizentzia eduki behar da Zuzenbidean, Psikologian, Pedagogian edo Psikopedagogian, edo diploma Gizarte Lanean edo Gizarte Hezkuntzan, edo Eusko Jaurlaritzak lege hau erregelamenduz garatzean izendatutako titulua, prestakuntzaren edukiagatik aurrekoen baliokidea izango dena; horrez gain, ezinbestekoa izango da familia-bitartekaritzan berariazko prestakuntza, nahikoa eta etengabekoa, erakustea.

– Aurreko paragrafoan aipatutako prestakuntzak, Eusko Jaurlaritzak erregelamenduz ere garatu beharko duenak, ikastaro teoriko eta praktiko bat eduki beharko du beti, gutxienez 200 ordukoa. Ikastaroan, besteak beste, honako gaiak sartuko dira: familia-zuzenbideari lotutakoak, familia-psikologiari buruzkoak, eta horien barruan familiako kideak gizabanako gisa aztertzen dituztenak; familia-psikosoziologiari buruzkoak, bitartekaritza oro har hartzen dituztenak eta gatazkei buruzkoak.

# BITARTEKARITZA PROZESUAREN GARAPENA

Aurretik azaldu den moduan, Peio eta Maialen arteko harremana gero eta gehiago hozten ari da, eta horrek zuzenean eragiten dio gurasoen ongizateari. Maialenen ezintasuna dela eta, gurasoen zaintza zama handia hartu du, Peiori ezer komunikatu gabe, eta honek, aldiz, eginbeharrekoak (etxea garbitzea,  eguneko zentrora gurasoak eramatea, hilabeteko fakturak ordaintzea, eta abar) eginda daudela ikusten duenez, gurasoekiko ardura gutxiago du. Heldu dira momentu batera non komunikazioa moztu egin den, eta aste batzuk daramate hitzik gurutzatu gabe. Hori dela eta, gauzak dauden moduan ikusita, Maialenek Peiori bitartekaritza prozesu bat hastea eskatu dio, beraien komunikazioa hobetzearen bidez gurasoen ardurak hobeto banatzeko asmoz. Hasieran, Peiok ez dio zentsurik ikusi bitartekaritza gauzatzeari, duela bi aste ez diola deitzen leporatuz. Baina Maialenen haserrea ikusita, berarekin bitartekaritza prozesua hasiko dela helarazi dio.

Bitartekaritza prozedura bat da, eta prozedura bat den aldetik prozesuak aurrera nola egin markatzen duten eta errazten duten faseak  ditu. Hala eta guztiz ere, bitartekaritza-prozedura bakoitza ezberdina da eta, gutxieneko batzuk badaude ere, arreta eskaini behar zaien eta zaindu egin behar diren erritmoak, berezitasunak eta sormena dituen prozesu bat izango da Peio eta Maialenen artekoa.

Gauzak zeuden moduan, prozedurak aurrera eramango duen bitartekariak, nahiz eta bi alderdiek hitz egin eta egoera libratzen lagunduko dien bitartekaritzara jotzea erabaki, hasteko banakako saioak burutzea erabaki izan du, uste duelako alderdiek adostutako akordio finko bat ez dagoela mahai gainean eta alderdietako batek egoera blokeatuta dagoela antzematen ez duelako. Hori guztia jakin izan du Maialen harremanetan jarri zelako bitartekariarekin prozedurari ekiteko.

Beraz, bitartekaritzaren prozesu “formalaren” aurretik, alderdietako bakoitzarekin bilera banakakoak  aurrera eraman dira. Lekua egokia izan dadin, bitartekariaren bulegoan izan dira banakako bilerak, gero aldebikoa gurasoen etxean suertatuko zela adostuz. Maialenekin egin zen lehenengo banakako bilera. Berak behin eta berriz errepikatzen zuen nazkatuta dagoela gurasoen etxeko gauza guztiak egiteaz, eta ez duela nahi egun guztiak pasa behar izatea gurasoak eguneko zentrora eramaten. Hunkituta ere badago, antzematen duelako gurasoei burua joaten ari zaiela pixkanaka pixkanaka eta horretan ezin du ezer egin. Argi dauka hobeto zaintzen duten lekua eguneko zentro dela baina berak ezin du karga hori hartu. Familia bat dauka ere etxe propioan, eta umeak txikiak direla. Aldiz, Peio ardura barik bizi da. Beraren esanetan, ez du inolako erantzukizunik hartzen gurasoen ardurekiko, eta gainera gurasoek une oro defendatzen dute. Ez daki gaixotasunagatik den eta horrenbestez ez dira konturatzen bere jarrerataz, edo betidanik ume bezala tratatu dutelako, etxeko arduretan libre utziz. Maialenek anaiak txikitatik izan duen jarrera pasiboari ez dio garrantzirik ipini, baina orain beraren manerak zuzenean eragiten diote Maialeni, eta egoera hau jarrai dezala, ezta bere anaiarekin daukan harreman eza. Psikologora joan da azkeneko asteetan, ikusten duelako familia eta bere bizitza bera desegituratzen ari dela: gurasoen gaixotasuna, lan zaintza zama handia, anaiaren pasibotasuna eta komunikazio eza, umeekin egoteko denbora falta eta abar. Hau guztia ikusita, gurasoen zaintza lanen ardurak Peiorekin ados jartzeko asmoz bitartekaritza prozesuan sartzea erabaki du.

Beste alderdiaren banakako bileraren kasuan, Peiorekin izan du saioa bitartekariaren bulegoan. Berak azalarazi duen moduan, ez dauka oso argi zertarako balio duen horrelako ekintza bat non hirugarren pertsona behar den anai arreben arteko desadostasunak argitzeko. Berarentzat familia oso garrantzitsua da baina bera izatez “pasota” da eta asko kostatzen zaio maitasun hori transmititzea familian. Hala ere, argi dauka gehiago joan behar dela gurasoak bisitatzera batez ere aita laguntzeko eguneroko gauzak egiten. Haatik, ez zaio gustatzen bere arrebak egunero deitzen egotea egin behar dituen gauzak agintzeko, duela bi edo hiru aste egiten zuen moduan. Ez dauka oso argi zelan pasa den baina beraien arteko harremana apurtu egin da, lehen harreman oso estua izanez. Hortaz, akordio bat heltzera espero du, izan ere asko maite du.

Banakako bilerak izan eta gero, bi aldeetako bilera izatea adostu da. Kasu honetan, gurasoen etxean egin da, uste delako beraientzat informalagoa eta erosoagoa den espazioa erabili behar dela. Bitartekariak gaia mugatuz eta jarraituko diren arauak zehaztuz eman dio hasiera prozesuari. Horixe da punturik garrantzitsuenetako bat, bitartekariak prozesua irekitzeko mugimendua non beste bileretan bezala beraren aurkezpen pertsonala egin duen. Horretarako, bitartekaritza-prozesua labur-labur azaldu du, hau da, kasuaren arabera prozesu honetako faseak zeintzuk izango diren, alderdi bakoitzak bere azalpena eman ahalko duela inork eten gabe, beraren rola argitu (ez du epaitzen ezta erabakirik hartu ere) komunikazioa, harremana eta akordiorako puntuak bilatzen zentratuz, eta prozesuaren konfidentzialtasunari buruzko garrantzia gogoratuko du. Beti ere argi utzi prozesu guztiaren bitartekaria bera izango dela.

Hori esanda utziz, fase honetan non puntu nagusia entzutea eta gauza gehiago esatera gonbidatzen den, Maialen lehenengoa izan da hitza hartu duena. Banakako bileran azaldu duen moduan, nekatuta eta haserretuta dago gurasoen zama berak beti eramateaz jakinda Peiok dauzkan ardurak txikiagoak izanda. Gainera, gurasoen etxera joaten denean bakarrik bazkaltzera joaten dela leporatu dio gurasoen etxeko lanekin lagundu gabe (gutunak irakurri, afaria prestatu, aitari dutxatzen lagundu eta egunean zehar egiten dituen zereginak agenda batean apuntatu ez ahazteko). Hori guztia egin barik ikusten du gurasoak bisitatzera joaten denean, amak esan diolako behin baino gehiagotan badaki guzti hori.

Peiok beste modu batean ikusten dituela gauzak adierazi du. Berak lehen baino denbora gehiago gurasoekin ematen duela jakinarazi dio. Gaur, adibidez, beraiekin egonda da bazkaltzen eta atzo ere, berak bazkari guztia eginez, baita pasa den astean apurtu egin zen armairua konpondu egin du. Gauza da gurasoen dementziagatik askotan egiten dituen gauzak  ez dizkiote esaten. Hala ere, bera kontzientea da Maialen askoz gehiago lagundu egiten duela etxean, baina hori betidanik horrela izan dela adierazi du. Gainera, berari ere haserretzen dio Maialenek beraren laguntza behar duenean ez abisatzea, batez ere gurasok eguneko zentrora eraman behar dituenean. Berari ez zaio axola joatea gurasoen bila baina Maialeni eskatzen diona beraren egutegia kontuan hartzea da, eta ez Maialenek deitzen dion bakoitzean.

Behin alderdi bakoitzak azalpenarekin amaitu duenean, garrantzitsua da bitartekariak norberaren balioak, pentsamenduak eta pertzepzioak azalaraztea. Horretarako, bitartekariak labur-labur errepikatu du alderdiek esandakoa (parafraseoaren teknika). Laburbiltze horri esker alderdi batek besteen ikuspegia entzun ahal izango du hirugarren alderdi neutral baten ahotik. Horren baitan suertatu izan diren desadostasunak nabariak izan dira. Maialen ez dago ados Peiok esan dionarekin libre dagoela eguneko zentrora eramateko, jakinda behin baino gehiagotan entzun diola ez dagoela konforme gurasok zentro horretara eramatearekin eta faborea eskatu dion bakoitzean beti lanpetuta dagoela erantzun izan dio. Kontuan izan behar du zentroan egutegi finko batzuk daudela eta ezin dituela eraman nahi duen bakoitzean. Bakoitzak bere partetik ipini behar duela helarazi dio, eta bere egunerokoak atzeratu baldin behar baditu, egin beharko du, denok egiten ari diren moduan.

Beste aldetik, Peiok onartu egin du oso zurruna dela bere ordutegiekin eta horrek ere Maialeni eragiten diola berak ardura guztiak hartuz. Izan ere, aitortu duen moduan, betidanik arrebak askoz gehiago egin du etxean eta horren ondorioz, Peiok bigarren plano batean geratu da gurasoek laguntza behar izan dutenean. Baina, jarrera pasibo horrek Maialen berari txikitatik ama bezala tratatzea ekarri du, eta heldu da momentu batean non ez diola bere iritzia ematen uzten, Maialenen hitza beti goian geratuz. Horrek tristura ematen diola azalarazi du lehen zeukaten harreman estu hori galdu egin delako, inolako komunikaziorik ez egoteraino helduz. Beraren ustetan, bien arteko harreman hotza gurasoen gaixotasuna baino lehenago eratu izan dela azaldu du baina Maialen ez da konturatu, beti okupatuta eta presaka dagoelako leku batetik bestera.

Aurreko fasean baliatu den informazioa apur bat antolatzeko unea heldu denez, bitartekariak gehienetan erabiltzen dituen teknikak burutu ditu, hala nola, galderak irekiak zein itxiak, inolako posizionamendua hartuz eta  emozioen islada bien aldetik. Horrekin batera, alderdientzat garrantzirik handiena duten gaiak sailkatu eta antolatzeko tresna erabiliko da: Agenda. Honetan arazoak mugatuko dira prozesuan zehar beste puntu batzuk ager badaitezke ere. Gai-zerrenda horretan alderdi bakoitzari kezkatzen dizkion puntu nagusiak agertuko dira.

Bien adostasunarekin, agenda betetzeari ekin diote. Presarik handiena duten gaiak kontuan hartuz, gurasoen zaintza lanen arduren zerrenda bat egitea erabaki dute, horren bidez euren artean ardurak hobeto banandu ahal izateko. Biek ondo jakinda etxean dauden eginbeharrekoen inguruan, ez dira elkarren artean arreta deitu beharrik. Beste puntuetako bat, eta garrantzi handikoa izanda, gurasoen dementzia dela eta, konturatu izan dira gaizkiulertu anitzak egon direla beraien eta gurasoen artean. Beraz, komenigarria izango da beraiekin eguneroko bat egitea bai gurasoek bai seme-alabek egindakoa jakin dezaten. Peioren kasuan, kontziente da gehiago aportatu behar duela familian, eta ez bakarrik berari ondo etortzen zaionean edo okupatuta ez dagoenean. Horrenbestez, beraren partetik erantzukizun maila handiago hartuko duela jakinarazi du gai zerrenda moduan, eguneko zentroko ekintzetan gehiago parte hartuz, eta profesionalekin harremanetan jarriz. Maialen, aldiz, mahai gainean ipini izan duen gaia hemendik aurrera lan zama hori ez duela bera bakarrik eramango, eta haserretu baino lehenago egoera hori saihestu eta anaiarekin komunikazioa izaten saiatuko duela da.

Zerrenda egiten den bitartean, bitartekariak entzute aktiboa izan du eta amaitzerakoan laburpen modukoa bat (bitartekariaren beste bi teknika) egin du gatazka positiboki eraldatzeko bidean gai eta alternatiba horien hausnarketa eta elkartrukea aurrera eramateko. Alderdiak gai bakoitzari arreta ipiniz, eta elkarrizketa positiboa izan delarik, euren arteko interesak eta aukera ezagutu izan dira, eta ezusteko emaitzarekin, nahi ados egon dira irtenbiderako bidea erabakiz. Batez ere, biek ondorioztatu izan duten puntu bat beraien arteko komunikazioa izan da zeina harremanaren hausturagatik suertatu izan den. Alderdiek kontziente dira gehienetan ez direla gauzak ondo egin eta ardurak ez direla ondo banatu bakoitzak bere bidea jarraitu izan duelako, eta ez direla ezta kezkatu ere beste aldea zelan dagoen denboraldi honetan. Badirudi, Peiok arazoak izaten ari dela bere bikotearekin eta gogo aldartean asko eragiten ari dio.

Gauzak horrela, agendako gai bakoitzarentzat egindako proposamen guztiak jaso dira, praktikan jartzeko egon litezkeen zailtasunak ebaluatuz. Beraz, azkeneko ase moduan akordio globala lortzen saiatu nahi da, Peio eta Maialenen interes guztiek entzuten direla eta aintzat hartzen direla senti dezaten. Alderdi guztiek hartu behar duten konpromisoa da eta horretarako biek argi izan behar dute heldu diren akordiora.

Horren harira, bi alderdiek akordatu egin dute gurasoen eta etxean dituzten ardurak banatzeko  astean behin geratzea horrelako beraien arteko harremana eta komunikazioa hobetuz. Halere, biek badakite astiro-astiro doan irtenbide bat dela, denborarekin bien aldeko konpromisoa ikusiko dena, eta horretarako, bitartekaritza prozesuarekin jarraitzea komeni ikusten dute, batez ere beraien arteko elkarzaintza eta komunikazioa oztopoetan enfasia jarriko delarik. Hurrengo bi asteetan alderdiekin adostu izan den moduan, komeni da akordioaren jarraipena egitea eta bien arteko bitartekaritza prozesuari bidea ematea modu formal batean. Hala ere, anai arreben komunikazioaren kontua ezin izan denez ondo tratatu, hurrengo saioan berriz aztertuko da. Horretako, eta gurasoen lan zaintzaren ebaluazioa burutzen joateko saioak bi astetan behin egingo dira bi hilabete hauetan eta gero hilabetean behin egingo dira aurrerapenak ikusi ahala.

Alderdi bakoitzari kopia bana entregatu zaio sinatu ahal izateko, eta bitartekariak gogoratuko die zailtasunen bat aurkitzen badute, berriz ekar daitezkeela gaiari heltzeko hurrengo saioan.

Bukatzeko, esan beharra dago bitartekaritza prozesu honetan erabili izan den metodoa eraldatzailea izan da. Izan ere, gatazka definitua izan da bien arteko harreman modukoa. Beraien harremanaren balioa handituz eta eraldatzeko gaitasuna eta nahia transmitituz. Hala ere, hori guztia lantzen joan beharko da hurrengo bitartekaritza prozesuaren saioetan.