

## **BITAR... ZER?** **Bitartekaritza prozesuari gerturatuz**

*Eiharne CEBRIÁN SOTO*

*Leyre PADILLA LÓPEZ*

**AURKIBIDEA: I. Sarrera.-II. Bitartekaritza:** 1. Testuingurua.-2. Zertarako da erabilgarria bitartekaritza?: 2.1. Bitartekaritzaren aplikazio-eremuak.-2.2. Bitartekaritzaren prozedura.-2.3. Bitartekaritza elkarteak.-2.4. Nola egin daiteke zerbitzuen eskurapena?.-**III. Etorkizunerako erronkak.-Bibliografia.**

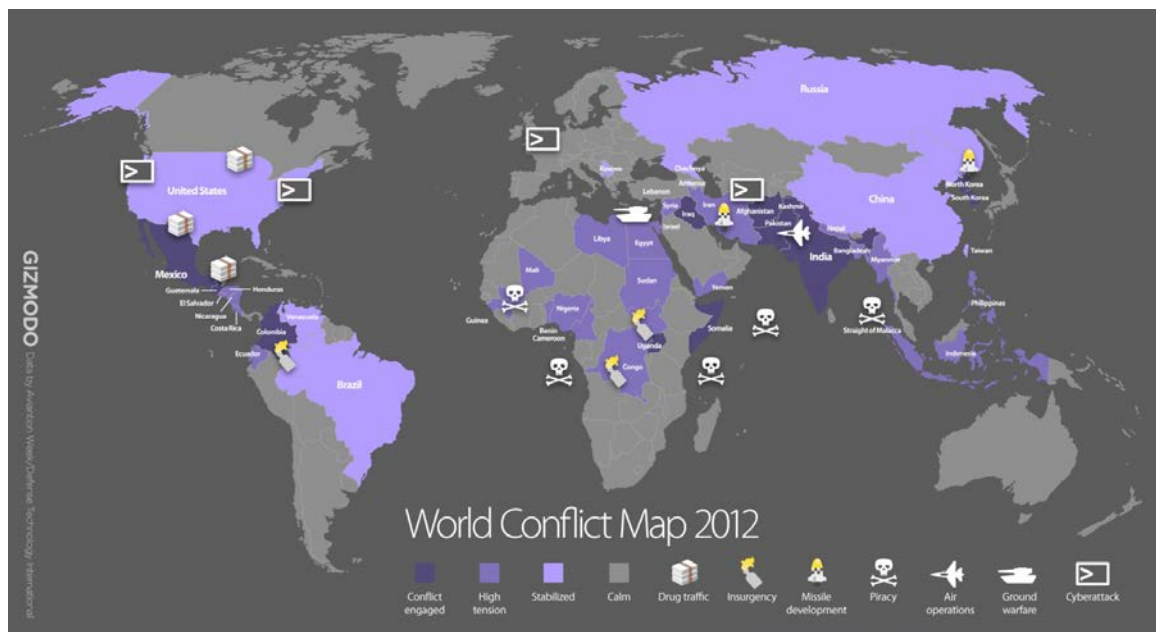
### **I. Sarrera**

Antzinatek gure gizarteak gatazka asko bizi izan ditu, batzuk maila handikoak (Lehenengo Mundu Gerra, Bigarren Mundu Gerra, Vietnameko Gerra, Frantziako Iraultza, Espainiako Gerra Zibila, etab.) eta beste batzuk maila txikiagokoak (gatazka pertsonalak, hau da, ideologia desberdina edota familiarreko edo lagunarteko arazoren bat, laneko gatazkak, langilearen interesak enpresaren onurarako ezartzea, langileen arteko ika-mikak, soldata kontuak, etab.). Baina hala eta guztiz ere, nahiz eta gatazka bakoitza desberdina izan eta zerikusirik ez izan beste gatazka mota batzuekin, denek dute zerbeitzuen komunean; guztiek era batean edo bestean irtenbide bat izan behar dute.

Gerra bezalakoak diren gatazketan zaila izan ohi da kalteturik gabeko irtenbide bat aurkitzea, baina posible den kasuetan kalte gutxien ekarriko duen aukera hartu beharko litzateke (nahiz eta gehienetan boteredunen interesek pertsonen bizitzak baino balio handiagoa izan). Aitzitik, gatazka batzuetan - nahiz eta askotan zaila izaten den bi alderdiak adostasun batera iristea- bi alderdiek beren esku dagoena egiten dute adostasun batera iristeko. Batzuetan bi alderdiak hirugarrengoa alderdi baten laguntzarik gabe erabaki bat hartzeko gai dira; beste batzuetan, aldiz, arazoaren larritasunaren arabera, epaile batengana jotzeko erabakia hartzen dute, azken honek salatutakoaren inguruan erabaki bat hartu dezan.

Horrelako kasuak gertatzen direnean, batzuetan, epaileek bitartekaritza aurkezten dute gatazkek kudeatzeko aukera bezala. Beste batzuetan, salaketarik jarri gabe ere, gizartearen zati txiki batek bitartekaritzara jotzen du irtenbide bila. Gaur egun, bi pertsonaren (edo gehiagoren) artean gatazkaren bat egonez gero, ez da ohikoa izaten bitartekaritzara jotzea arazoa kudeatzeko erabilgarria den baliabide bezala. Honen arrazoi nagusietako bat gaiari buruzko ezjakintasuna izan liteke, izan ere, gizartea osatzen duten pertsona gehienek ez dute ezagutzen zerbitzu hau nahiz eta doakoa eta guztientzat oso erabilgarria den.

Hori dela eta beharrezkoa dirudi lan honetan bitartekaritzari buruz hitz egitea: azaldu zer den bitartekaritza; noiztik erabiltzen de; zer nolako bitartekaritza mota dauden; zeintzuk diren eskaintzen dituen zerbitzuak eta baliabideak; nora jo daitekeen horrelako prozedura bati buruzko informazioa lortzeko; etorkizunerako erronkak; eta abar.



## II. Bitartekaritza

### 1. Testuingurua

Betidanik egon izan dira gatazkei aurre egiteko baliabideak: **Amerikako Estatu Batuetan** esaterako, 70. hamarkadara arte gatazka hauei erantzuna emateko aukera bakarra bide judiziala zen. Erabaki juridiko hauek hasieran erabilgarriak ziruditen arren, denborarekin eta hamarkada berriaren hasierarekin ez zuten gizartearen beharretara erantzuten eta hauen atsekabea zela eta irtenbide berri batzuen bila hasi ziren. **Txinan** aldiz, bitartekaritza ez da gatazkek konpontzeko erabiltzen den baliabide berri bat: Confucio filosofoak zioenez “berezko harmonia izaten da gizakien arteko harremanetan eta hauek beren kabuz moldatzen ikasi beharko lukete”. Horretarako bitartekaritza oso baliabide erabilgarria izango litzateke, hitzaren bidez, emaitza onak lor daitezke eta. **Japonian** ere bitartekaritza antzinatik erabiltzen dela ikus dezakegu bere tradizio eta legeetan; buruzagiaren laguntzaz beren arazoei konponbidea ematen saiatzen ziren. **Afrikan** ere, ohikoa izaten zen herrixken biztanleek osatutako biltzarretan erabakitzea zein ziren taldeen artean sortutako gatazkei eman beharreko irtenbideak (VALLS, BOLDÚ I ALFONSO, RUBÍ, GONZÁLEZ & CARRASCO CORIA, 2003).

Gaur egun hainbat gatazka ebazteko erabiltzen da. Adibidez, Barack OBAMAK AEBen bitartekaritza eskaini dio Israeli Gazan su-etena lortzeko. Oso zaila izango den prozesuan murgildu dira amerikarrak, baina bitartekaritzan aitzindariak dira.

Era berean, munduko hainbat erlijio- instituziok baliabide positibotzat hartu dute honakoa hainbat arrazoirengatik: parte-hartzaileen lankidetzak sustatzen duelako; alderdien arteko komunikazio eta errespetua bultzatzen duelako; aldean arteko erlazioa hobetu nahi duelako... Hori dela eta esan genezake bitartekaritzaren erabilera ez dela zerbait berria eta gaurko egunetara murriztua (SCHVARSTEIN, 1996). Bitartekaritzaren erabilera kultura eta munduko hainbat lekutan erabili izan dela eta oraindik ere erabiltzen dela ikusi ahal izan dugu, nahiz eta leku guztietan ez den era berean ezartzen. Hala ere, esan beharra dago denborarekin aldaketak izan dituela eta oraindik ere kultura batzuetan guztiz finkaturik ez dagoela; dena den, bitartekaritzaren erabilera geroz eta handiagoa da.

## 2. Zertarako da erabilgarria bitartekaritza?

Bitartekaritzari buruz hitz egitekotan, gatazkaz ere jardun behar dugu ezinbestean, betiere elkarturik egon baitira; gizakiok beste gizakiekin harremanak izaten ditugun momentutik gatazka sortzeko aukera sortzen da: interes desberdinak direla eta; alderdien beharrak desberdinak direlako; alderdiek dituzten balioak desberdinak direlako; etab. Egoera honen aurrean, bitartekaritza arazo honi irtenbidea bilatzen saiatzen da eta horretarako hirugarren alderdi neutral eta inpartzial batek parte hartzen du prozesuan. Hirugarren alderdi honek, gatazka duten bi alderdien arteko ezberdintasunen jatorria ulertzera hurbilarazten saiatzeaz gain, gertatutakoaren arrazoi eta ondorioak ezagutzera ematen saiatzen da. Era honetan bi alderdien ikuspegiak aurrez- aurre jarri nahi ditu haiek izan daitezkeen beren kabuz irtenbide bat aurkitzera iristen direnak.

Bitartekaritza, bi alderdien arteko gatazkaren ebazpen prozesu bezala defini liteke, gatazkak konpontzeko hautabidea. Prozesu honetan bi alderdiak beren borondatez parte hartzen dute eta hirugarren alderdi batek inpartzialki parte hartuko du, hau da, ez du hartuko alderdi bati mesedegarriago egingo zaion erabakirik (GINEBRA MOLINS & TARABAL BOSCH, 2013). Bitartekariak ezingo du inongo proposamenik egin gatazkaren konponbide bezala; neutrala izateko betebeharra dauka: galdera desberdinak eginez, alderdi bakoitza beste alderdiaren beharretara hurbiltzen saiatuko da. Era honetan, bitartekariak alderdien ikuspegiak hurbildu eta haiei emango die arazoa aztertzeko eta irtenbidea aurkitzen saiatzeko aukera. Horrela ikusita, bitartekaritza negoziazio kooperatiboa bultzatzen duen jarduera da eta honen helburu nagusia parte-hartzaileek akordio batera iristea izango litzateke, bien interesak ahal diren hobekien aseta geratzen direlarik. Bitartekaritzaren bidez pertsonak euren desadostasunak konpontzen saiatzen dira, erabakia esku-hartze judizialaren menpean utzi ordez. Hori dela eta, elkarrenganako errespetua eta norbanakoen gaitasun askea direla medio, konponbide egoki, zuzen eta iraunkorragoak eragiten ditu.

Prozesu honetan zehar, bi alderdik beharrezkoa iruditzen zaienari buruz hitz egiteko aukera izango dute: besteari buruz dituen kezkak adierazi; mingarriak zaizkion jarrerak aipatu; iritziak, nahiak, beharrak, sentimenduak azaldu; etab. Bitartekariak hori guztia bi alderdientzat onuragarria den era batean adierazteko irizpideak emango dizkie (besteari arretaz eta errespetuz entzutea, besteak beste) gatazkaren irtenbidera ahal den era komunikatibo eta irekian iristeko (SUARES, 1996). Era honetan, gizartean elkarbizitzeko ezinbestekoak diren oinarriak ezagutzen eta barneratzen dira, bizitza pertsonal zein profesionalean aurkezten diren gatazkak konpontzeko onuragarriak izango direnak. Orain artekoa kontuan izanik eta ADITZE web-atarian ikus daitekeenez, bitartekaritzak ezaugarri espezifikokoak ditu:

(1) **Borondatezkoa:** Partaideak aske daude prozedura aukeratzeko edo bertan behera uzteko nahi duten momentuan.

(2) **Neutrala:** Bitartekariak ez du ez epaitzen ez baloratzen, prozesua gidatzen du baita negoziazioan lagundu ere, eta ematen ditu hautabide desberdinak. Ez da partaideen ordezkaria ezta psikologoa. Ez du partaideei buruzko informarik egiten ezta partaide bakar batena ere. Etorkizunean agertu daitezkeen legezko prozesuetan ez du bere testigantza emango.

(3) **Fede onez** jokatzera eta eskatzen den informazio ekartzea

(4) **Isilpekoa:** Informazio guztia isilpekoa izango da. Bitartekariak ez du saioetan ezagututako datu, egitate edo dokumenturik erabiliko edo agertuko, ezta zerbitzua amaituta dagoenean ere. Beraz, alderdien artean auzi judiziala gertatzen bada, ez du parte hartzerik izango.

(5) **Inpartziala:** Alderdien ikuspuntuak errespetatzea bermatzen da, baita negoziazioetan duten berdintasuna ere. Partaideei akordioak lortzen lagunduko zaie, konponbide edo neurri zehatzik ezarri gabe

(6) **Zuzenbidea errespetatuz:** Alderdiek lortzen dituzten akordioak zuzenbidea errespetatu beharko dute. Bitartekaritza ez da inoiz erabiliko legediaren aurka (DE DIEGO VALLEJO & GUILLÉN GESTOSO, 2006).

Ezaugarri horiak guztia kontuan hartuta, lortu nahi den helburu bat agertzen da: bizikidetzan sortzen diren gatazken konponketara bideratua dagoen gizarte kolaborazio filosofiarantz jardutea. Kolaborazioa bitartekaritza eta negoziazio prozesuetan inplizitu agertzen den kontzeptua da. Giza eskubideak eta psikologia ere kontzeptu garrantzitsuak dira gaur egungo gizartean dugun jarrera aurkariengatik.

## 2.1. Bitartekaritzaren aplikazio-eremuak

---

Gaur egun sor daitezkeen gatazken jatorria edozein delarik ere, bitartekaritzaren bidez arazo hauei irtenbide bat aurkitzen saiatzen da. Kasu bakoitzaren arabera familiarterko bitartekaritza; enpresa-bitartekaritza; eskola-bitartekaritza; zigor-bitartekaritza edota hipoteka-bitartekaritzaren zerbitzuak erabiliko dira, besteak beste, kasu bakoitzak eskatzen duenaren arabera (BARÓN DUQUE, BUTTS GRIGGS, MEDINA, & MUNDUATE JACA, 2005). Prozesu hauek prozesu juridikoarekin parekatuz gero, prozesu arinagoak dira eta gainera kostu ekonomiko txikiagoa ekartzen dute.

Hori dela eta bitartekaritza zerbitzuak oso zabaldurik daude bai eskolan, bai enpresan, baita bestelako egoeratan ere. Hala ere, gizarteak ez du zerbitzu hauen inguruko informazio gehiegirik eta horregatik da hain garrantzitsua gizarteak jakitea multzo bakoitzean zein izan daitekeen bitartekaritzaren egitekoa eta zein izan daitekeen bitartekariak egin dezakeen lana.

(1) **Familiarterko bitartekaritza:** familia da bitartekaritza gehien erabiltzen den eremua. Familia baten barruan eman daitezkeen gatazken konponbide bilaketari deritzo. Gatazka hauek familiarterko edozein kideren artean gerta daitezke: gurasoen artean; guraso (aita zein ama) eta semearen artean; aitona-amona eta bilobaren artean; etab. Gatazka hauek eraso fisiko, psikiko zein psikologikoak izan daitezke: dibortzio prozesu gatazkatsua izan daiteke; seme-alaben inguruko zainketari buruzkoa... Kasu horietan guztietan, prozesu judizial batera joan aurretik bitartekaritzara joatea gomendatzen da, prozesua ahalik eta kalte gutxien sor ditzan alderdietan parte hartzen duten kide bakoitzarengan (umeeetan batez ere). Hala eta guztiz ere esan beharra dago bitartekariak ez dituela alderdien abokatuak ordezkatzeko: bere eginkizuna bestelakoa da, ez dago inoren alde; abokatuak, ordea, alderdi bakoitzaren interesak defendatzen ditu. Lege 1/2008, otsailaren 8koan aurki daiteke bitartekaritza prozesu honi buruzko informazio guztia (GARCÍA VILLALUENGA, 2007).

Lege 1/2008: <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2008/02/0801004a.pdf>

Horretaz aparte, banaketa eta dibortzioak direla eta, familia bitartekaritza ere oso erabilgarria da. Bikotekideen arteko gatazkek hurrengo gaiak izango ditu oinarri:

- (a) Seme-alaben zaintza eta heziketarekin nola jarraitu, eta horien beharrak asetzeko diru-ekarpenak.
- (b) Etxebizitzaren eta barruko altzarien erabilera.
- (c) Ondasun-eraentzearen likidazioa.
- (d) Bikotekideen arteko laguntza ekonomikoa, hala denean.
- (e) Beste edozein gai.

(2) **Enpresa-bitartekaritza:** lan-esparruan (sektore publikoan zein pribatuan) sortzen diren arazoak konpontzeko irtenbide bezala azaltzen da. Gatazka hauek mota desberdinekoak izan daitezke: lankideekin izandako arazoak; nagusiarekin izandako ikamikak; beste enpresa batzuekin sortu litezkeen gatazkei irtenbidea bilatzeko; bezeroekin sor litezkeen gatazkak konpontzeko; etab. (ÁLVAREZ MORENO, 2000). Era honetan beste enpresekiko harreman komertzial egokiarekin jarraitzeaz gain, enpresa barnean kalitatezko lan-harremanak eduki nahi dira.

(3) **Eskola-bitartekaritza:** eskolan sortzen diren gatazka desberdini aurre egiteko baliabide bezala azaltzen da. Eskola mailan, ezaguna den bezala, mota askotako gatazkak sortu daitezke: ikasleen artean; irakasle eta ikasle artean; irakasle eta ikasleen gurasoen artean; eskoletako lankideen artean; etab. Hori dela eta, zenbat eta gazteagoak diren ikasleak, orduan eta erabilgarriagoa suertatzen da bitartekaritza, eragin txikiena sortzen saiatzen baita umeengan (HINOJAL LÓPEZ, 2005).

(4) **Zigor-bitartekaritza:** delitugilearen eta biktimaren arteko gatazkaren konponbide bezala azaltzen da, nahiz eta oso prozesu zaila izan. Kasu askotan biktimak ez du zerikusirik izan nahi delitugilearekin, beste kasu batzuetan aldiz, aukera izanez gero bitartekaritza eman daiteke, baina kasu zehatz batzuetan ezinezkoa izaten da (BARALLAT LÓPEZ, 2013). Legeak dioenaren arabera, ez da gomendagarria genero indarkeria egon den kasuan bi alderdien arteko bitartekaritza egotea, ez baitaude berdintasunezko egoera batean. Honako baieztapen honek ere kontrako-iritzi asko sortarazi ditu: hainbat psikologoek iritziz biktimak bere bizitzaren zati hori gainditzeko oso prozesu aberasgarria izango litzateke.

(5) **Hipoteka-bitartekaritza:** bankuaren eta hipotekatuaren artean egon daitezkeen arazoak konpontzeko baliogarria den prozesua da; kasu batzuetan etxegabetua izatera doan pertsona batek izan dezakeen laguntza baliogarrienetarikoa. Honen bitartez, ahal den heinean, bankuaren interesak mantendu eta bankuarekin zorra duen pertsonaren beharrak eta eskubideak ase nahi dira (BASTANTE GRANELL, 2013).

Pixkanaka-pixkanaka bitartekaritzaren erabilera handiagotuz doa baina hala ere nahiko ezezaguna den irtenbidea da. Horregatik izaten da horren garrantzitsua gizarteak jakitea nora io dezaken bitartekaritzari buruzko informazio zehatza eta fidagarria lortzeko.



## 2.2. Bitartekaritzaren prozedura

---

Bitartekaritza hainbat ataletan zatitzen da. Lehenik eta behin aurre-bitartekaritza bilera bat antolatzen da, bertan bitartekaritza prozesuan emango diren urratsen azalpena ematen da. Gatazkaren alderdi bakoitzarekin hitz egiten da, bitartekaritzan parte hartuko duten pertsonen baimena eskatuz eta azkenik prozesua nola izango den azaltzen zaie.

Aurre-bitartekaritza bilera egindakoa, bitartekaritza prozesua hasten da.

Prozesua eraginkorra izateko **pauso** hauek bete beharko dira:

(1) **Aurkezpena eta arauak:** Lehen fase honetan alderdien eta bitartekariaren arteko lehen kontaktua ematen da. Konfiantza sortzeko lehen urratsak ematen dira hiru alderdien artean eta azkenik prozesuaren arauak eta jarraitu beharreko jarraibideak azaltzen dira.

(2) **“Konta ieza dazazu”:** Bitartekatuko diren pertsonak gatazkari buruz duten ikuspuntua erakusten dute, horri erantsirik doazen sentimenduak azaltzen direlarik. Alderdi bakoitzak beste alderdiari arretaz entzun beharko dio.

(3) **Gatazka argitu:** Fase honetan identifikatzen dira gatazkaren elementu adierazgarrienak.

(4) **Konponbideak proposatu:** Konponbideen bilaketa ematen da fase honetan. Alderdiak azaldutako proposamenak ebaluatzen dituzte.

(5) **Alderdiak akordioa aurkitu:** Onuragarria den akordioak zehaztu. Zentzudunak, espezifikoa, bi alderdientzako aberasgarriak eta betetzeko zailtasun handirik gabekoak izan behar dute.

Bitartekaritzak azaltzen dituen **trebetasunak** honako hauek dira:

(1) **Entzute aktiboa:** Ahal den arreta guztia jarri behar da. Pertsonak kaleratu nahi dituen sentimenduen ulerpenean oinarritzen da.

(2) **Egituraturua:** Bitartekariak prozesua aurrera eramateko erabiltzen duen gaitasuna da. Aurretik finkaturiko helburuak betetzeko mintzaldiak argiak izan behar dira, ordena mantenduz. Pertsonen arteko komunikazioa erraztu beharko du, intentsitatea kontrolatuz.

(3) **Bestearen azalean jarri:** Aurrean duen pertsonak azaltzen dizkion argudioak ulertu beharko ditu, aitzakiarik jarri gabe. Enpatia oso garrantzitsua da prozesu osoan zehar, prozesuan zehar asko lantzen ohi den sentimendua da.

(4) **Mezuak lehen pertsonan:** Bitartekaritzan nahiago da hitz egiten duen pertsonak lehen pertsonan egitea. Horrek komunikazioa errazten du, zer den berak sentitzen duena, horrek zer nolako eragina duen arazoaren gain, zeintzuk diren bere desira pertsonalak etab.

### 2.3. Bitartekaritza elkarteak

---

Estatu mailan **“Asociación Española de Mediación”** da, gaur egun, bitartekaritza alorrean gehien jarduten duen elkartea.

<http://www.asemed.org>



ASEMED Espainiako estatu osoan lan egiten duen erakundea izateaz gain, zuzenbide alorrean zein gatazka eragile diren beste alor desberdinetan aritzeko gaitasuna duen irabazi-asmorik gabeko elkartea da. Bere helburu nagusien artean hauek azpimarratu genitzake:

(1) Indarreko legeriak dioenaren arabera eta ezartzen dituen legezko murrizketen arabera, bitartekaritzaren lanbide- jarduerak dituen ikuspegiaren sustapenean oinarritzen da. Honakoa nahi den alorrean jardun dezake: bitartekaritza zibila, merkataritza-bitartekaritza,

familiartekoa, lanekoa, zigor-bitartekaritza, gizarte-bitartekaritza, espetxe-bitartekaritza, betiere indarrean dagoen ordenamendu juridikoak baimentzen dituen alorretan.

(2) Elkarlanari garrantzi handia ematen zaio: beste erakunde, administrazio, justizia auzitegi edota zuzenbide-bulego anizkoitzekin eman daitekeena besteak beste. Bitartekaritzan aholkularitza behar duten bestelako entitate edo pertsonari laguntzen saiatuko dira.

(3) Bitartekaritza alorrean lan egiten duten profesionalen lana hedatu eta normalizatu egingo duten elkarten garatze prozesua sustatu.

(4) Bitartekaritzari buruzko informazioa garatu eta zabaldu, gizarteak ezagutu ditzan bitartekaritzak ekar ditzaken onurak

(5) Intrusismo profesionala saihestu

Hala eta guztiz ere, EAEn ere baditugu era horretako hainbat elkarte; **Eusko Bitartekaritza Elkarte**a azpimarratu beharko genuke bereziki, baina hala ere, ez da bakarra: *Bitartoki*, *Amekadi*, *Aditze* edota *Garrébil* bezalako bitartekaritza elkarteak aurki ditzakegu.

<https://bitartoki.wordpress.com>

<http://www.amekadi.es>

<http://www.aditze.com>

<http://www.garrebil.com>



Eusko Bitartekaritza Elkarte familia, eskolan, enpresan edota komunitatean sortu daitezkeen arazoak kudeatzeko baliabideak eskaintzen ditu. Helburu nagusien artean gizartearen kolaborazioa sustatzean datza, hau da, bi alderdiak aseko dituen erabaki bat hartzea gatazka bat konpontzerako orduan. ASEMEDEk Espainia mailan egiten duenaren parekoa da, baina Espainia eta Euskadin jarduteaz gain, nazioartean ere zabalduta dago. Argentinan jarduten du eta bertan pertsonen arteko gatazka pertsonalak konpondu eta bitartekaritzaren gaitasunak elkarbitzita programen bidez zabaldu nahi du. Horretarako harremanetan jartzeko oso prozedura arin eta ulergarria aurkezten dute beren web gunean.

<http://www.bitarbask.org>



Prozesu honi esker auzitegitara ematen diren auzi kopurua gutxitu egiten da eta era horretan bitartekaritza ezinezkoa den kasuei denbora gehiago eskaini ahal izaten zaie. Hori dela eta azkenaldian bitartekaritza alternatiba edo aukera bezala aurkeztu beharrean, elkarteek gatazken soluzio egoki bezala aurkeztea nahi dute. Betiere justizia zerbitzuek beren betebeharrekin betetzen dutelarik.

Gizarteak ezagutu beharreko baliabidea da bitartekaritza, beren kabuz ikus dezaten haien artean dituzten arazoak irtenbide bat badutela eta ez dela beharrezkoa auzitegi batera jotzea horretarako. Hirugarrengo pertsona batek ez duela bi alderdietako bat mesedegarria

izango zaion erabakirik hartuko; beraiek izango baitira beren arazoei irtenbidea emango dietenak, bestearrekiko komunikazioaren bidez. Estatuko Aldizkari Ofizialean, martxoaren 5eko 5/2012 Errege Lege Dekretuan, auzi zibil eta merkataritzazkoetako bitartekaritzari buruzko xedapen orokorrak lantzen dira eta era berean, bitartekaritzari gainbegiratu zabal baina zehatza ematen zaio.

## **2.4. Nola egin daiteke zerbitzuen eskurapena?**

---

Bitartekaritzaren lehen azalpena jaso ondoren, gehiengoak prozedura korapilatsua eta garestia izango dela pentsatuko du, eta ez oso erabilgarria, baina ez da horrela. Gizarte zerbitzuak eskaintzen duten prozesuak biztanle guztiei laguntzeko pentsatuta daude.

Zerbitzu publikoa, borondatezkoa, doakoa, unibertsala eta zuzena da. Euskal Autonomia Erkidegoan zerbitzu hau erabili nahi duten pertsonak, baldintza bakar bat bete behar dute: prozesuan parte hartzen duten alderdiko pertsona batek behintzat, euskal autonomia erkidegoan eduki beharko du egoitza.

Bitartekaritzarekin harremanetan ezartzeko hainbat modu daude. Profesional pribatuen bidez, auzitegietatik, komunikazio bideak, foru aldundiak, osasun zerbitzutik, hezkuntzatik, gizarte zerbitzuetatik (oinarri espezializatua), ertzaintza eta udaltzaingoak... Eta bestetik, badira, lehen aipatu ditugun bezala, hainbat elkarte eta talde sortuak gai honi buruzkoak: Euskal bitartekaritza elkarte eta Espainiako Bitartekaritza elkarte, besteak beste.

Gero eta indar gehiago hartzen doan fenomenoaren denez, bitartekaritzan profesionala bihurtu nahi izanez gero, badira hainbat gradu eta master. Kriminologia graduan ikasketa bat irakasten da, non bitartekaritzaren urrats nagusiak azaldu eta aurkezten dira. Kurtsoan zehar gatazkak identifikatzeko gaitasunak, gatazkak ebazteko erabiltzen diren tresnak besteak beste lantzen dira.

## **3. Etorkizunerako erronkak**

---

Aurten (2015/04/27) Eusko Jaurlaritzak eta botere judizialak hitzarmen bat sinatu dute bitartekaritza sustatzeko eta horretarako elkarlanean arituko dira auzitegi-barruko bitartekaritzaren alorreko prestakuntza-plan bereziak garatuz. Josu ERKOREKA Herri Administrazio eta Justiziako sailburuak eta Carlos LESMES Auzitegi Gorenaren eta Botere Judizialeko Kontseilu Nagusiaren presidentek sinatutako hitzarmenean, bitartekaritza sustatzeaz gain, gatazkak ebazteko bestelako metodo baketsuak ezagutzera eramanez eta bultzatu nahi dituzte. EAEn, 2007. urtean hasi ziren auzitegi-barruko bitartekaritza lehen zerbitzuak eta orduz geroztik, ia kasuen %80a akordio batera iritsi ziren.

Hori dela eta, hitzarmen honi esker Botere Judizialeko Kontseilu Nagusiaren eta Eusko Jaurlaritzaren arteko komunikazio- mekanismoak sortu nahi dira, prozedurak arinago eta funtzionamendu eraginkorragoarekin jardun daitezkeen. Hori dela eta prestakuntza-jarduerak bateratuak gauzatu nahi dira.

Azkenik nabarmentzekoa da Eusko Jaurlaritzak 635.800 euro bideratuko dituela 2015. urtean bitartekaritza-zerbitzu hauek finantzatzeko, era honetan, herritarren gatazkak doan, azkar eta prozesu judizialak saihestuko dituzten irtenbideak bilatzen saiatuko dira.

[http://www.ejgv.euskadi.eus/r53-not/eu/contenidos/noticia/2015\\_04\\_27\\_25910/eu\\_25910/25910.html](http://www.ejgv.euskadi.eus/r53-not/eu/contenidos/noticia/2015_04_27_25910/eu_25910/25910.html)



## Bibliografía

- ÁLVAREZ MORENO, M. (2000). "La mediación empresarial". *Revista de derecho privado*(84), 957-986.
- AMORRORTU, E., BARREÑA, A., IDIAZABAL, I., IZAGIRRE, E., ORTEGA, P. & URANGA, B. (2004). *Munduko hizkuntzei buruzko txostenaren laburpena*. Bilbo: UNESCO ETXEA; Hizkuntzen AMARAUNA Languages.
- BARALLAT LÓPEZ, J. (2013). "La mediación en el ámbito penal". *Revista jurídica de Castilla y León*(29), 17.
- BARÓN DUQUE, M., BUTTS GRIGGS, T., MEDINA, F. & MUNDUATE JACA, L. (2005). "Intervenciones de mediación". L. MUNDUATE JACA & F. MEDINA DÍAZ en, *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (or. 265-306).
- BASTANTE GRANELL, V. (2013). "Mediación hipotecaria: una solución al problema del sobreendeudamiento de los particulares". *Anales de derecho* (31), 180-213.
- DELORS, J. (2007). *Unit for Education for the Twenty-first Century*. Paris: UNESCO.
- emun. (d.g.). *Aniztasun linguistikoaaren kudeketa Euskal Herrian: euskara hizkuntza komuna*.
- GARCÍA VILLALUENGA, L. (2007). "La Mediación Familiar: una aproximación normativa". *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 7, 3-15.
- GINEBRA MOLINS, M., & TARABAL BOSCH, J. (2013). "La obligatoriedad de la mediación derivada de la voluntad de las partes". *Revista para el Análisis del Derecho* (4), 31.
- HINOJAL LÓPEZ, S. (2005). "Los menores ante la mediación". *Cuadernos de Derecho judicial* (5), 147-182.
- MARTÍNEZ ESCAMILLA, M. & SÁNCHEZ ÁLVAREZ, M. (2012). *Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso*. Madrid: Reus.
- SCHVARSTEIN, L. (1996). "La mediación en contexto". J. Gottheil, & A. Schiffrin en, *Mediación: una transformación en la cultura* (or. 227-256).
- SOLETO MUÑOZ, H. & OTERO PARGA, M. (2007). *Mediación y solución de conflictos. Habilidades para una necesidad emergente*. Madrid: Tecnos.
- SUARES, M. (1996). *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- UNESCO (2007). *Unit for Education for the Twenty-first Century*. Paris: UNESCO.
- VALLS, I., BOLDÚ I ALFONSO, M., RUBÍ, A., GONZÁLEZ, M. & CARRASCO CORIA, R. (2003). "Introducción a la mediación". A. POYATOS GARCÍA en, *Mediación familiar y social en diferentes contextos* (or. 77-112). Nau Llibres.