

**BITARTE**  
**KARITZA**  
**ZERBITZUA**

bak**etik**

# BITARTE KARITZA

## ZERBITZUA

Elkarren aurka dauden alde batzuek “bizi” diren ordena itxuraz perfektu hori etikoki desordenatzeko konpromisoa oinarrian duen prozesu boluntario bat da bitartekaritza, hirugarren pertsona baten aholkularitza baten bitartez egiten dena.

Bide prebentibo, alternatibo edo osagarria da bitartekaritza, gatazka bat kudeatzeko beste bide batzuekin egiten dena, adibidez, ezaguna baina ez beti onuragarria den bide judiziala. Pertsonen artean (bikoteak, familia edo auzokideak), enpresa eta erakundeen barruan, hezkuntza esparruan (irakasleak, kudeatzaileak, gurasoak, administrazioa edo ikasleak tartean direla) eta esparru komunitarioan (tokiko edo auzoko arazoak) aplikatzen da, besteak beste.

Baketikek aldeen autonomia eta ardura bultzatzen duen esku-har-tzean sinisten du, eurek izan daitezen egungo eta etorkizuneko gatazken konpontzaileak. Abiapuntua pertsonak hobetzeko hautua egin eta onena ateratzeko duten gaitasunean konfiantza edukitzea da, eta horretarako baldintzak sortzen jartzen du arreta Baketikek.

# ESKU-HARTZEA

Bi helburu posibleren artean kokatzen da:

- **Helburu maximo bat:** akordio baten oinarriak identifikatu eta adostea, hau sostengatzeko gakoak barne.
- **Helburu minimo bat:** harremanak hobetzea, komunikazioan enfasi berezia eginez.

Gatazka baten parte diren eta hau bitartekaritzarekin bideratu nahi duten pertsonak zerbitzura jo ahalko dute, bai alde batek bakarrik lehen pauso bezala, zein liskarra duten alde guztiek batera. Lehen kasuan, bitartekaria gainontzeko aldeekin harremanetan jarriko litzateke eta bitartekaritza-prozesua onartu ezker, lehenengo saio informatibo bat egingo litzateke. Bigarren kasuan, saio informatiboarekin hasiko litzateke zuzenean, non prozesuaren irizpideak eta ibiliko den bidea konpartitu eta egutegi bat adostuko den.

Bitartekaritza epe mugatuan egiten da eta borondate erabakitzailea dauka, bide-laguntza bezalako beste bide batzuk ez bezala; horregatik da garrantzitsua hasiera eta bukaera finkatzea. Ez balitz adostasuna edo harremanen hobekuntza lortuko, hasieran finkatutakoak baino saio gehiago egitea baloratuko litzateke, baina ez da mugarik gabe luzatuko.

# ESPARRUAK

- **Erakundeak:** harreman profesionalak zailtzen dituen eta erakundeen funtzionamenduan eragina duten gatazkek, langileen arteko tentsioa, estresa, produktibitate eskasa edo motibazio falta ekarri dezakete. Bitartekaritzak maila ezberdinetako gatazkek hobetzen lagundu dezake, langile eta enplegatzaileen arteko elkarriketa sozialaren espazioa inbaditzen ez duen heinean betiere.
- **Hezkuntza:** irakasle, ikasle eta guraso askoren ustetan, azken urteetan eskola-eremuko gatazkek nabarmenki hazi dira, pertsonen arteko harremanen hondatze progresiboa ekarriz. Hezkuntza komunitateko kide ezberdinei (ikasle, irakasle, bestelako langileak eta gurasoak) eragiten dieten gatazka askoren kudeaketa hobetzeko tresna baliagarritzat hartzen da eskola-bitartekaritza. Elkar-ulertze espazio bat sortzen du bitartekaritzak, partaideen komunikazio aktiboa erreztuz.
- **Komunitateak:** auzo, herri edo hirietako espazio publikoetan zein egunerokotasunean elkarrekin bizi diren pertsonen espazio pribatuetan gatazkek sortu ohi dira. Helburua da ardura herritarra eta harreman sozialak indartzea, aniztasun kulturala kontuan hartuz.
- **Familia:** gatazka ezberdinak sortu daitezke familia nuklearretan, zabaletan zein hautuzko familietan. Bikotekideen (edo kide ohien) arteko gatazkek, belaunaldi ezberdinen artekoak, herentziak... blokeo, urruntze eta bestelako zailtasunen iturri izaten dira askotan. Gatazka hauek modu egokian kudeatzea oso garrantzitsua da, batez ere adin txikiko edo menpekotasuna duten pertsonak daude-nean kideen artean.

# ZEIN IZANGO LITZATEKE PROZESUA?

**1.-LEHENBIZIKO HARRERA:** Gatazkaren inguruko hasierako informazioa eza-gutu eta bitartekaritza prozesu baten oinarritzko gako eta baldintzak baloratzeko topaketa(k).

**2.-PROZESUAREN HASIERA FORMALA:** Baketikek prozesuaren epe eta kostuen aurreikuspen bat jasotzen dituen proposamena aurkeztuko luke, alde guztien artean adostuko dena. Aldeek proposamena onartzen dutenean, bitartekaritza prozesu boluntarioa hasiko da.

**3.-BITARTEKARITZAREN GARAPENA:** Baketiken lantaldeak esku-hartze ezberdinak egingo ditu hainbat saioen baitan, banaka edo alde guztiekin, gatazkaren eta prozesuaren tipologiaren arabera.

**4.-BUKAERA:** Alderen batek edo Baketikek proposatutakoan edo adostasun batera iritsi dela ikusitakoan, prozesua itxiko litzateke, hala behar izan ezker bide judizialean aurkeztu daitekeen dokumentazio formala aurkeztuz.

## ESKU-HARTZEAZ GAIN...

**AHOLKULARITZA.** Baketikek aholkularitza puntualen zerbitzua eskaintzen du gatazka testuinguru ezberdinentzat. Zerbitzu honen bidez, esku-hartze zuzenik gabe, estrategia edo ekintza gomendagarriak proposatzen ditu gatazka suntsitzaile bat modu eraikitzailean bideratzeko. Bizikidetzaren berradiskidetzea edo kaltetutako harremanak berreraikitzekeo helburua duten egoeretan ere aplikatzen da.

**PREBENTZIOA.** Gatazkak eztanda egin ez arren giro txarra hautematen den edo ezkutuko gatazka nabari den kasuetan eta baita bizikidetzaren giroa edo lankidetzaren hobetu nahi den egoeretan, modu prebentiboan jardutea gomendagarria da. Kasu hauetan, Baketikek formakuntzak eta metodologia berritzaileekin garatutako saio eta prozesuak eskaintzen ditu (Antzerki Foruma, taldeen bidelaguntza, prozesu parte-hartzaileak...) gatazken prebentzioa eta bizikidetzaren eta lankidetzaren hobekuntza lantzeko.

## ZER ESKAINTZEN DU BAKETIKEK?

**ESKARMENTUA:** 2006tik Baketik bitartekaritza politiko eta komunitario prozesuen eragile eta kudeatzaile bezala aritu da.

**LANTALDE PROFESIONALA:** Bitartekaritzan titulazio ofiziala izateaz gain, esparru juridikoan, gizarte-lanean, psikoterapian eta komunikazioan formakuntza duten diziplina anitzetako profesionalak osatzen dute Baketiken lantaldea.

Informazio gehiago: [www.baketik.org](http://www.baketik.org) | 943 52 10 05 | [info@baketik.org](mailto:info@baketik.org)