

NALAN UYSAL

1.DEĞİŞİM PROGRAMININ OLUŞUMU VE İÇERİĞİ

Uluslararası Dostluk Konseyi (CIF) adı altında uzun yıllardır düzenlenen değişim programları sosyal hizmet uygulamaları ile kültürel ilişkileri, bu yönde deneyim kazanımı ve bilgi paylaşımını amaçlamaktadır. Konsey' in çeşitli ülkelerde branşları bulunmakta olup Türkiye 'de bu program "Sosyal Hizmetler Alanında Çalışanlar Derneği" tarafından düzenlenmekte ve izlenmektedir. Dernek bu kapsamda 2005 yılı Mayıs ayında 5 farklı ülkeden gelen sosyal hizmet çalışanlarını Ankara ve İstanbul İllerinde ağırlamıştır. Katılımcılar 4 hafta süren program boyunca sosyal hizmet kuruluş ve projelerini ziyaret etmiştir. Bu katılımcılardan biri olan ve İspanya Zaragoza Üniversitesinde okutman olarak görev yapan Tomasa BANEZ , programdan olumlu izlenim ve deneyimler ile ayrıldığını bildirerek, ziyarette bulunduğu Kuruluşlardan biri olan Ankara Aile Danışma Merkezi Müdürü Nalan UYSAL'a bir mektup yazarak 2006 yılında İspanya'ya davet etmiştir.

İspanya'nın CIF Programını izlemekten sorumlu bir branşı olmamakla birlikte, Katalan Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği Uluslararası İlişkiler Komitesi, çeşitli ülkelerden konuklar çağırarak tek kişilik benzer bir program düzenlemektedir. Türkiye' den de Biri SHÇEK Genel Müdürlüğü'nde çalışan Şube Müdürü, diğeri H.Ü. Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Öğretim Üyesi olmak üzere iki katılımcı önceki yıllarda davetli olarak İspanya'ya gitmiştir. 2006 yılı için Program İspanya'nın Aragon Eyaleti Zaragoza Şehri ve Katalan Eyaleti Barselona Şehri'nde düzenlenmiştir. Katılımcı için sosyal hizmet kuruluşları, uygulamaları ve Sosyal Hizmet Uzmanları Derneklerini içeren bir ziyaret ve karşılıklı bilgi paylaşımı programı hazırlanmıştır. Program 07-19 Mayıs 2006 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Programda kullanılan ortak dil İngilizce olmuştur.

2.İSPANYA'NIN SİYASİ VE SOSYAL YAPISI

- **Devlet Yönetimi:**

Parlamentar Monarşi

- **İspanya Devlet Başkanı:**

Kral 1. Juan Carlos

- **Meclis düzeni:**

Meclis 350 milletvekili ve 259 senatörden oluşur. Her dört yılda bir seçim yapılır.Son seçimler 14 Mart 2004'de yapılmıştır.

- **Hükümet başkanı: Başbakan**

Başbakan José Luis Rodriguez Zapatero (14 Mart 2004 seçimleri)

- **İktidar partisi:**

14 Mart'ta iktidara gelen Sosyalist İşçi Partisi (PSOE) 54 üyelikten 25'ini, sağcı Halk Partisi 23'ünü kazandı.

- **Devlet topraklarının bölgesel yapısı:**

Ülke; kentler, eyaletler ve otonom bölgelere ayrılmıştır. 17 tane otonom bölge mevcuttur. Bugünkü Anayasayı 1978'de kabul edilen yasalar oluşturur. Her otonom bölgenin temel kurumsal normları kendi yasalarını oluşturur. Devlet bunları tanımının yanı sıra kendi asal düzenlemesinin bir parçası olarak da korur.

Sosyal Yapı

- **Nüfus yapısı:**

Nüfusun % 91,6'sı İspanyol ve % 8,4 yabancidan oluşmaktadır. Yabancı nüfusun % 13,7'si Faslı, 13,3'ü Ekvatorlu, % 8,5'i Romen, % 7,3'ü Kolombiyalı, % 6,1'i İngiliz, % 4,1'i Arjantinli ve %3,6'sı Almandır.

- **Din:**

Nüfüsün % 79,3'u Katolik'tir.

- **Resmi Dil:**

Ülkenin resmi dili İspanyolca'dır. Ülkenin resmi dili İspanyolca'dır. İspanyolca'nın yanı sıra Katalan Gallego ve Bask dilleri konuşulur ki bu diller kendi bölgelerinde resmi dil olarak da kabul edilmektedir.

3.YASAMA VE YÜRÜTME ORGANLARI

Yasama ve Yürütme organları üç düzeydedir.

- Merkez
- Otonom Bölgeler
- Belediyeler

Merkezin yasama organı Kongre ve Senato(Cortes) 'dur. Yönetim organı ise Merkezi Hükümet'tir.

İspanya'da her otonom bölge kendi yasama organına (Meclis ya da Asamble) ve yönetim güçlerine sahiptir. Yasama organının üyeleri dört yılda bir yapılan seçimler ile seçilmektedir. Bu federal bir sistem değildir. İtalyan sistemine daha yakın bir sistemdir. Örneğin Katalanya' da yasama gücü Meclis yürütme organı ise Hükümet' tir. Sosyal hizmetlerden sorumlu organ ise Bakanlığa eş anlamlı olarak "Sosyal Güvenlik ve Aile Bölümü" dür.

Belediye sistemi Fransız Sistemi'ne benzerlik göstermektedir. Yeterli kaynağı bulunmayan çok sayıda belediye bulunmaktadır. Örneğin Katalanya'da 900 belediye bulunmaktadır. Belediyelerin yanı sıra Katalanya'da "comarca" olarak adlandırılan, İngiltere'deki "county"(ilçe) sisteminin benzeri yönetim bölümleri yer almaktadır. Katalanya' da 43 "comarca" bulunmaktadır. Her comarca kendi yönetim organına sahiptir (Comarca Konseyi) .

4.SOSYAL HİZMETLERİN SORUMLULUĞU

Sosyal Hizmetler “sosyal koruma” sisteminin içerisinde yer almaktadır. Sosyal koruma sisteminin içerisindeki diğer sistemler; sağlık, sosyal güvenlik ve eğitimidir.

Sosyal Hizmetlerdeki temel alanlar;

-yaşlı refahı,

-engelli refahı,

-Toplumsal cinsiyet rollerine karşı ayrımcılığın önlenmesi, v.b. (etnik azınlıkların korunması, kadınlar için hakların ileriye götürülmesi),

- Madde bağımlılığının önlenmesi ve tedavisi (sağlık hizmetleri ile paylaşılarak),

-Mültecilerin, evsizlerin,v.b. refahı,

-Suçun önlenmesi, hükümlülerin ve eski hükümlülerin bakımı,

-Acil durumlar ve risk durumu oluşturan konularda hizmetler,

Aşırı derecedeki yoksullar için hizmetler ve yardımlar

dır.

Merkezi Hükümet’in sosyal hizmetler konusunda “İstihdam ve Sosyal İlişkiler Bakanlığı” aracılığıyla yerine getirdiği sadece birkaç yetki ve sorumluluğu bulunmaktadır. Bunlar;

-Sosyal refah alanında uluslar arası ilişkiler,

-Kızıllıhaç, Görme Engelliler Derneği , v.b. sivil toplum kuruluşları ile koordinasyon,

-Mülteciler

konularındır.

Buna karşın Otonom Bölgeler sosyal hizmetlere ilişkin yasama ve yürütme anlamında yetkinin büyük bir kısmını ellerinde bulundurmaktadırlar.

Nüfusu 20.000 den fazla olan belediyeler sosyal hizmetlerden sorumludur. Bazı büyük belediyeler (Madrid, Barselona gibi), sosyal hizmetler ve diğer hizmetlerden sorumlu olan ilçelere bölünmüşlerdir. Barselona’ da bu şekilde 10 ilçe bulunmaktadır.

Sosyal hizmetler iki düzeyde organize edilmektedir:

-Birinci düzey

-Özellikli ya da ikinci düzey sosyal hizmetler.

Birinci düzey sosyal hizmetlerde (sağlık servislerinde olduğu gibi), ülke düzeyinde sosyal hizmet uzmanları ve ev hizmetleri ile donatılmış, halkın kolayca ulaşabileceği, ikametgahlarına yakın bir yerde örgütlenen ofisler bulunmaktadır. Sosyal hizmet uzmanları bu ofislerde müracaatçıları bilgilendirmekte, tavsiyelerde bulunmakta, yardı etmekte ve gereksinimleri olan özellik içeren sosyal hizmetlere ya da diğer hizmetlere yönlendirmektedirler. İspanya için her köy ve mahallede bulunan ve sosyal hizmet uzmanlarının bireyler ile çalıştığı birincil sosyal hizmetler büyük önem taşımaktadır. Çok küçük köyler için , sosyal hizmet uzmanları merkez (ana) köyün “comarca” sında yerleşiktir ve haftada bir kez küçük köyleri ziyaret etmektedir. Birincil düzeyde sosyal hizmetlere örnek olarak , Barselona’da 200.000 nüfusun yaşadığı bir ilçede 4 sosyal hizmetler ofisi bulunmaktadır.

İkincil ya da özellikli sosyal hizmetler ; çocuk refahı, yaşlılar, engelliler gibi özel hizmet gruplarına yönelik hizmetleri içermektedir. Değişik gereksinimleri olan bireyler ilk olarak birincil düzeydeki sosyal hizmet ofislerine gitmek zorundadırlar. Böylece sosyal hizmet uzmanları başvuruyu değerlendirmekte ve uygun hizmete yönlendirmektedir.

İspanya’ nın sosyal hizmet politikası “açık hizmetler” dir. Kapalı kurumlara açık hizmetin yeterli gelmediği durumlarda son çare olarak başvurulmaktadır. Bu nedenle yaşlılar için kurum bakımından çok evde destek hizmetleri, çocuklar için yuvalardan ziyade koruyucu aile, v.b. tercih edilmektedir. Bu “ kurumsallaşmama” ya da “kapalı kurumlar dışında bireyler” prensibidir.

Sosyal hizmetlerin diğer prensipleri; (sosyal hizmetler yasalarında yer aldığı gibi) evrensellik, kamu sorumluluğu, merkezileşmeme, bölgeselleşme, normalleştirme (normalization), halk katılımı, kamu yönetimi tarafından sağlanan koordinasyon ve planlamadır.

5.SOSYAL HİZMET EĞİTİMİ (Zaragoza Üniversitesi/ Barselona Üniversitesi)

Ülkedeki sosyal hizmet eğitimine girmeden önce, genel olarak eğitim sistemine göz atılmasında yarar görülmektedir. İspanya’ da zorunlu eğitim 3-16 yaşlarını kapsamaktadır(3-6 yaş okul öncesi eğitimde zorunludur. Eğitim ulusaldır. Yani sosyal demokratik anlayışa dayalı bir sosyal politikadır. Okullarda zorunlu eğitimin yanı sıra , özellikle çingene çocuklar okula gönderilmediği için bir yasa çıkartılmıştır. Bu yasa bu durumdaki çocuklar için her gün okula gitme zorunluluğuna esneklik getirmektedir. Ayrıca sistemde ilk ve orta öğretimde öğrenme güçlüğü olan çocuklarla ilgilenen özel eğitim öğretmenleri görev almaktadır. Bu öğretmenler 2-3 öğrenci ile çalışmakta ve onlara özel müfredat uygulamaktadırlar. Geçmişte üniversite eğitimi için bir giriş sınavı varken günümüzde bu sınav kaldırılmıştır. Günümüzde zorunlu eğitimden sonraki iki yıllık eğitimi (16-18 yaş) tamamlayan herkes üniversite eğitimini tercih edebilmektedir. Bölüm tercihlerinde okul başarı ortalamaları esas alınmaktadır.

İspanya’da ilk sosyal hizmetler okulu 1932 yılında Barselona’ da açılmıştır. Bu okulun açılmasında II. Cumhuriyet tarafından üretilen sosyal Katoliklik fikri ve önemli siyasal değişimler ile karakterize edilen uygun sosyal ve siyasal içerik hayata geçmesi etkili olmuştur. Siyasal değişimler yoksulların ve diğer sosyal grupların(örneğin kadınların siyasal hakları ve eğitim hakkı) sosyal haklarını iyileştirmiştir.

1950' lerde Katolik Kilisesi tarafından işletilen "Caritas" önemli sayıda sosyal hizmet okulu açmıştır.1960 ' larda ise İspanya Hükümeti sosyal hizmet okullarını resmi olarak tanımıştır. 1980'lerde sosyal hizmet eğitimi üniversite eğitimi düzeyine gelmiştir.

Günümüzde sosyal hizmet eğitimi üç yıllık bir süreci içermektedir.İspanya 'da 4-5 yıllık yüksek öğretime "bechalar" , üç yıllık eğitime "üniversite" eğitimi adı verilmektedir. Sosyal hizmet , sosyal eğitim, hemşirelik, sınıf öğretmenliği 3 yıl süren eğitimlerdir. İspanya'da 34 sosyal hizmet okulunda ortalama 18.000 öğrenci eğitim almaktadır.

Zaragoza Üniversitesi Sosyal Hizmetler Okulu' na her yıl 250 öğrenci kabul edilmektedir.Öğrenciler iki şubeye ayrılmaktadır. Okul her yıl 100 kadar öğrenciyi mezun etmektedir. Girenlerin bir kısmı okulu bırakabilmekte bir kısmı da zamanında mezun olamamaktadır.

Okul 'da bir idareci ile 6 yardımcısı ve çeşitli sayılarda tam ve yarım zamanlı eğitimciler görev almaktadır. Müfredatta alan çalışmasına önem verilmekte, bu nedenle uygulama programlarına geniş yer verilmekte , ayrıca alanda çalışan sosyal hizmet uzmanları da okulda ders vermektedir.

Okul'da ; sosyoloji,psikoloji, ekonomi gibi temel derslerin yanı sıra ,

-sosyal hizmetin temelleri,

-sosyal hizmet tarihçesi,

sosyal hizmet teorisi,

sosyal hizmet yöntemleri(bireyle, grupta, aileyle ve toplumla çalışma) dersleri verilmektedir.

Temel dersler tam zamanlı çalışan öğretmenler tarafından verilmektedir. Bunlarda sadece birkaçı sosyal hizmet uzmanıdır.Diğerleri ise sosyoloji, ekonomi gibi kendi branşlarında eğitim almış öğretim elemanlarıdır ve bunların sosyal hizmet bakış açısına sahip olmamaları bir sorun olarak gündeme getirilmiştir.

Öğrencilerin okula devam zorunluluklarının olmaması, öğrencilerin kimi zaman sadece üniversite derecesi almak için okulu tercih etmeleri eğitimin niteliğini olumsuz olarak etkileyen faktörler olarak belirtilmektedir.

Barselona Üniversitesi Sosyal Hizmetler Okulu , 1953 yılında Tıp Fakültesi içerisinde açılmıştır. Demokratikleşme süreci içerisinde 1982 yılında Barselona Üniversitesine bağlanmış ama tam uyum 2005' de olmuştur. Pedagoji Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü haline gelmiştir.

Okulda diploma,lisans ve (Phd) doktora olmak üzere eğitim üç seviyede verilmektedir. Sosyal Hizmet Bölümü diploma düzeyindedir. Gelecekte sosyal hizmet bölümünün de lisans düzeyine geleceği bildirilmiştir(Tıp ve mimari dışındaki diğer bölümlerle eşit hale gelmiştir).

Bölümde "genelci sosyal hizmet" anlayışı benimsenmektedir temel derslerin yanı sıra sosyal hizmetin temel kavramları, birey ve aileler ile sosyal hizmet, grup çalışması, örgütlerde

sosyal hizmet, sosyal politika ve sosyal hizmetler, yasalar-hizmetler ve sosyal hizmetler, araştırma konusunda dersler bulunmaktadır. Ayrıca, sağlık alanında sosyal hizmetler, kırsal bölgelerde sosyal hizmetler, yaşlılara yönelik sosyal hizmetler gibi seçmeli dersler yer almaktadır. Alan çalışması ve süpervizyon dersleri bir sömestir sürmektedir. Okul ilk olarak Tıp Fakültesi Psikiyatri Bölümünde oluşturulduğundan psikiyatrik sosyal hizmetler çok gelişmiştir.

Mediasyon, İdare, Birincil Sosyal Hizmet Uygulamaları konularında post-graduate (mezuniyet sonrası) eğitimler verilmektedir.

En önemli konu, eğitimde alanda çalışan sosyal hizmet uzmanlarının “alan çalışması” konularında üniversitede ders vermeleridir.

7.SOSYAL HİZMET UZMANLARI DERNEĞİ(Aragon Bölgesi-Katalan Bölgesi)

İspanya’da şu anda çeşitli sosyal hizmet uzmanları derneklerinden oluşan bir **Federasyon** vardır. Aynı zamanda Merkezi Hükümet ile ilişkileri düzenlemekten sorumludur. Yönetim Kurulu ülke genelinden seçilmektedir.

Aragon Bölgesi Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği 1967’de kurulmuş, 1982’de statüsü değişmiştir. Derneğin oluşmasında 1958 yılında Kilise tarafından açılan ilk sosyal hizmet okulunun etkisi olmuştur.

Derneğin Yönetim Kurulu 8 kişiden oluşmaktadır. Toplam üye sayısı 900’ dır.Dernek’de 5 çalışma grubu görev yapmaktadır. Bunlar üyelerden oluşmakta olup Yönetim Kurulu ile birlikte ücret almayan kişilerdir. Derneğin 4 ücretli çalışanı bulunmaktadır. Bunlardan biri Müdür(sosyal çalışmacı) olarak görev yapmaktadır.Biri sekreteryaya diğeri büro işlerine bakmakta ,bir kişi de kütüphaneyi işletmektedir.

Derneğin Ulusal Hükümet ile bir anlaşmaları bulunmaktadır.Göçmenler için çalışan 3 sosyal hizmet uzmanı görevlendirilmiş olup bunların ücretleri hükümet tarafından ödenmektedir. Ayrıca yerel yönetim için çalışan (kadın,göçmen ve evsizler) 3 sosyal hizmet uzmanı da Dernek adına görevlendirilmiştir. Günümüzde Hükümet doğrudan profesyoneller ile çalışmak istememekte ya özel şirketlerle ya da sivil toplum kuruluşları ile protokol yapmaktadır.

Eğitim programlarına çok önem verilmektedir.Bu programlar için Ulusal Hükümet, Zaragoza Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü ve Aragon Bölgesi Sosyal Hizmet Enstitüsü ile işbirliği yapmaktadırlar. Eğitim konularını belirlerken Dernek Hükümete önceliklerini sormakta ve ona göre planlama yapmaktadır.

Çalışma Grupları; sağlık, çocuklar, yaşlılar, bağımlı gruplar8 Özürlüler,akıl hastaları , yaşlılar gibi) konulardan oluşmaktadır.

Yerel yönetim sosyal hizmet uzmanlarının misyonları ile yakından ilgilenmektedir. Acil durumlarda sosyal hizmet müdahaleleri ile ilgili(Prene dağları teklerindeki sel felaketinden sonra) sosyal çalışmacılara önem vermiştir. Fransa ile birlikte sosyal hizmet uzmanları ve psikologlardan oluşan bir grup kurulmuş olup çalışmalarına devam etmektedir.

Bölgedeki sosyal hizmet sosyal politika uygulamaları ile ilgili izleme çalışmaları bulunmaktadır. İzleme çalışmasında üç konu vardır; evrensel olarak sosyal hizmetler, sosyal hizmetin kalitesi, bağımlılık (nasıl tedavi edilir, nasıl güçlendirilir).

Dernek ufak gruplara yönelik konferanslar düzenlemektedir. Bu konferansların amacı insanların bilgilerini değiştirmek değil bilgi paylaşımını sağlamaktır. Bu etkinliğin adı “BİRBİRİNİZE BAKIN”dır. Bu etkinliğe başlamadan önce amaçlarını metodolojilerini anlatan bir çalışma yapmışlardır.

Katalan Bölgesi Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği ‘ nin ortalama 4000 üyesi bulunmaktadır. Üyelik konusunda Bölgede bir kargaşa bulunmaktadır. Bir yasaya göre üyelik zorunlu değildir, diğerine göre ise zorunludur. Katalan Bölgesi’nde Derneğin 5 şubesi bulunmaktadır.

Dernek sosyal hizmetin etik kodları doğrultusunda çalışmaktadır. Dernekteki deontoloji konusunda çalışan bir komite bulunmaktadır ve görevi bu konuyu izlemektir. Etik Komite yasal zorunluluktur. Ayrıca yaşlılık, özürlüler, çocuklar, v.b. konularda çalışma grupları oluşturulmuştur.

Dernek , kamunun çalışmalarını izlemekte, tavsiyelerde bulunmakta, geliştirme çalışmaları yapmaktadır. Profesyonellerin ilgileri ile toplumun ilgilerini buluşturmak temel amaçtır. Bu kapsamda iş arayanlara rehberlik yapan bir hizmet birimi vardır. Bir çeşit mediasyon (uzlaştırma) servisidir. Tarafları buluşturmaktadır(sosyal hizmet uzmanları ile STK’lar, belediyeler, v.b.) .

Kaza durumlarını kapsayan büyük oranlar teşkil etmeyen sigorta hizmetleri vardır. Ayrıca Dernek’ de , Dernek tarafından finanse edilen bir avukat görevlidir. Sadece ilk danışma için çalışmaktadır. Çalışanlar için kendi kuruluşlarındaki çatışmalar(çatışma/tükenmişlik duygusu) ile nasıl baş edebilecekleri konusunda stratejik danışmanlığı içeren bir hizmetleri de bulunmaktadır. Bu hizmet her Çarşamba günü grup süpervizyonu biçiminde verilmektedir.

Dernek eğitim programları düzenlemekte, eğitim konularını üyelerine danışarak saptamaktadır. Düzenli çıkarılan bir dergisi vardır.

Etik Komitenin yanı sıra Uluslar arası İlişkiler Komitesi ile Ülkeler İle İşbirliği Komitesi bulunmaktadır. İşbirliği Komitesi üçüncü dünya ülkelerine, sosyal hizmet ve toplumla çalışma konularında proje desteği vermektedir. Dernek bütçesinin %7 ‘sini geliştirmemiş ülkelere ayırmaktadır.

Yönetim Kurulu seçimleri her 4 yılda bir yapılmaktadır. Her üye en fazla iki kez seçilebilmektedir. Yönetim Kurulu’ nda 1 Başkan, 1 Başkan Yardımcısı, 1 Genel Sekreter , 1 Sayman , 5 üye bulunmaktadır. Bu 5 üye 5 şube ile ilgilidir.

Dernek’te ücretli çalışan; 1 yarı zamanlı yönetici, tam zamanlı çalışan 1 Sekreteryaya Başkanı ve 1 Danışma Görevlisi, web sayfası ile ilgili 1 personel(haftada 15 saat çalışan), boş iş pozisyonları ile ilgili çalışan 1 personel (yarım zamanlı) bulunmaktadır. Avukat danışmanlık hizmetini kendi ofisinde vermektedir.

Üyelik aidatı yılda bir kez alınmaktadır. Üyeler, üye olmayanlar, çalışmayanlar biçiminde ücretler(eğitim ve basılı yayınlarda) değişmektedir.

Dernek' te; Bakım Verenlerin bakımı, Adalet Sisteminde SHU' nun Rolü, Hastanelerde SHU, Kültürler arası Mediasyon (Göçmenler , Hükümet ve Diğerleri), Kamu İdaresinden Projeler için Para Talep Etmenin Yolları, Ev içi Şiddet verilen eğitim konularından bazılarıdır.

8. ZİYARET EDİLEN DİĞER KURULUŞLAR

DELÍCIAS MAHALLE DERNEĞİ (ZARAGOZA) :

Delicias 111275 bireyin yaşadığı Zaragoza'nın en kalabalık Bölgesidir(İlçesidir). Nüfus bu kadar yoğunken mahalle 3 km' lik bir alana kurulmuştur.Oturanların çoğu orta sınıftan çalışan bireylerden oluşmaktadır. Yaşayanların % 13.27' si göçmenlerden oluşmaktadır. %20.40'ı 65 yaşın üstündeki bireylerdir.

Bu bölgede de 5 tane "mahalle derneği" bulunmaktadır. Biri "Delicias" dır ki bu diğer 4 dernekten farklı olarak tüm ilçeye hizmet etmektedir.Diğer 4'ü ise aynı ilçede farklı mahallelerde hizmetlerini mahalle bazında sürdürmektedir.

İspanya' da yaygın olarak bulunan ve bölgesel hükümet ve yerel yönetimler tarafından desteklenen Mahalle Dernekleri, aynı bölgede yaşayan bireylerin kendi sorunlarına çözüm aradıkları organizasyonlardır.Derneğ üyeleri farklı siyasal ya da ideolojik görüşlere sahip olabilirler. Derneklerin mahallede oturan bireylerden oluşan bir yönetim kurulları vardır.Bu yönetim kurulu bölgede yaşayan insanları kendi günlük yaşamları ile ilgili her çeşit konuya katılımları yönünde teşvik eder.Buradaki felsefe demokrasinin siyasal seçimler ve partilerden daha ileri bir kavram olmasıdır. Örneğin dernekler , bölgesel yada yerel hükümetlerden onların önerilerini dinlemelerini ya da bölgede kamusal hizmetler oluşturmalarını isteyebilir. Mahalle Dernekleri aynı zamanda kültürel ve sosyal aktiviteler düzenleyerek mahalledeki sosyal ilişkileri geliştirmeye de çalışmaktadır.

1986 yılında kurulan Delicias Mahalle Derneği'nin 700 üyesi bulunmaktadır. Derneğin Yönetim Kurulu 9 kişiden oluşmaktadır. Derneğin; 1 sosyal çalışmacı, 3 öğretmen (tarih öğretmeni, sınıf öğretmeni, dil bilimcisi) olmak üzere 4 resmi çalışanı bulunmaktadır.Derneğ 09.00-13.30/ 17.00-20.00 saatleri arasında çalışmaktadır. Derneğ çalışanları ile Yönetim kurulu faaliyetleri planlamak ve izlemek üzere haftada bir gün toplantı yapmaktadır. Derneğ çalışanları ayrıca ayda üç kez kahvehane toplantıları yaparak mahalle halkı ile iletişim kurmaya çalışmaktadır. Bu toplantılarda konulu söyleşiler organize edilmektedir.

Mahalle Derneği; şehir planlaması ve çevre, sağlık, kadın iletişim, sosyal hareketlilik konularında çalışmaktadır.

Şehir Planlaması:

- Şehir planlama çalışmalarını izleme,
- Çevre sorunları konusunda bilgilenme,
- Çevre eğitimi,
- Alışveriş konusunda bilgilenme(çevredeki işyerleri)

Sağlık:

- Sağlık politikaları,
- EAP (Aragon Bölgesinde Önleme Stratejileri) ile çalışma,
- Tıbbi nitelikleri izleme,
- Sağlık konusunda ilerleme,
- Bölge sağlık komitelerini izleme,

Kadın:

- Kadının konumu hakkında bilgilenme (eşitsizliğin kaldırılması),
- Toplumsal cinsiyete dayalı şiddet,
- Buluşma Noktası(kadınlardan gelen talepler üzerine başlatılan bir projedir.Kişisel gelişimi ve sosyal katılımı amaçlamaktadır.Kişisel destek,psikolojik rehberlik ve bilgilendirme çalışmalarını içermektedir),
- Sosyal katılım,
- Kültürler arası farklılıklar

İletişim:

- Dergi,
- Broşür ya da posterler (farklı dillerde),
- web sayfası e.mail hizmetleri,
- Kültürel haftalar,

Sosyal Hareketlilik;

- Çocukluk dönemi,
- Yaşlılar,
- Göçmenler için oluşturulan özel etkinlikleri içermektedir.

Tüm bu çalışmalar projeler ve programlar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Bölgedeki en önemli sorun göçmenlerin yoğunluğundan kaynaklanmaktadır. Farklı ülkelerden gelen göçmenler nedeniyle özellikle dil ve uyum sorunu yaşanmaktadır. Okullarda bazen 20 ye yakın farklı ülkeden gelen göçmen çocuklar vardır ve İspanyol aileler çocuklarını bu okullara göndermek istememektedir. Göçmen ailelerin çocuk yetiştirme konusunda daha çok desteklenmeye gereksinim vardır. Yine kadının konumunun iyileştirilmesi çalışmalarını da önem taşımaktadır. Çevrenin korunması ve ortak kullanım alanlarının düzeni, hizmetler konusunda oturanların bilinçlenmeleri ve sosyal uyum açısından bölgedeki dayanışma ve paylaşma duygusunun artırılması bu nedenle önem taşımaktadır.

TOPLUM MERKEZİ (TERRERO İLÇESİ/ZARAGOZA)

İspanya' da birçok sosyal hizmet uzmanı kamusal sosyal hizmetler sistemi içerisinde çalışmaktadır. Bu sistemin iki farklı organizasyon düzeyi vardır. Birinci düzey toplum yada genel hizmetler, ikinci düzey özelleştirilmiş hizmetler(Özel ilgi gerektiren ve farklı hedef gruplarına yönelik) olarak adlandırılmaktadır. Bu kapsamda şehirlerdeki her mahallede ve kırsal bölgelerde her ilçede bir toplum merkezi bulunmaktadır. Bireyler bu merkezlere sosyal kaynakları ve sosyal hakları öğrenmek, sosyal ya da aile konularında her türlü yardımı istemek için başvurabilmektedirler.

Bu merkezlerde çalışan sosyal hizmet uzmanları başvuruları kabul etmekte dinlemekte, onların durumları konusunda bilgi toplamakta, profesyonel bir teşhiste bulunmakta, bazı toplumsal hizmetler sunmakta (Örneğin yaşlılar için evde bakım sağlama), ya da onları durumlarına uygun hizmetlere yönlendirmektedirler (Sosyal hizmet, sağlık,

eğitim gibi) . Bu merkezlerde çalışan sosyal hizmet uzmanları genellikle bireyle çalışma yöntemini uygulamaktadır. Fakat aynı zamanda aileler ile , gruplar ile ve aynı bölgede bulunan dernekler ile de çalışmaktadırlar. Aynı mahallede çalışan sosyal hizmet uzmanları ve sağlık, eğitim, ve kültür, konut ve Şehir gelişimi, istihdam ve asgari gelir desteği gibi diğer sosyal refah alanlarında çalışan sosyal hizmet uzmanları ile sürekli iletişim ve işbirliği ierisindeirler.

Zaragoza Őhrinde 3 bölge(ilçe) bulunmaktadır. Her ilçede bir toplum merkezi bulunmaktadır. Terrero bunlardan biridir.

Terrero İlçesi(Bölgesi) 'nde 35.000 birey yaşamaktadır. Bunlar genellikle çalışan sınıftan bireylerdir.Geleneksel olarak bu bölgede çok sayıda ingene nüfus yaşamaktadır ve bunlara günümüzde göçmenler eklenmiştir. Bu bölgede iki mahalle derneği bulunmaktadır. Bu dernekler 1970'lerde kurulmuştur ve bireylerin yaşam koşullarının iyileştirilmesini, sosyal ilişkilerin ve kamusal hizmetlerin geliştirilmesini amaçlamaktadır.

Terrero İlçesi'nde; kültür merkezi, toplum sağlık merkezi, ilköğretim ve orta öğretim okulları, sosyal yönden dezavantajlı olan genç yetişkinlere yönelik mesleki eğitim merkezi, yetişkinler için sürekli eğitim merkezi, toplum merkezi, çocuklar için boş zaman değerlendirme merkezi, genç yetişkinler için boş zaman değerlendirme merkezi, yaşlılar için boş zaman değerlendirme merkezi ve yaşlılar için bakım merkezi ile ,v.b. hizmetler bulunmaktadır.

Terrero Toplum Merkezi 1998'de kurulmuştur.Merkez'de Council(Bölge Hkmeti) tarafından sağlanan hizmetler bulunmaktadır. Bunlar;

-The Junta de Distrito:Toplum Merkezi binası içerisinde , bölgedeki yerel yönetimin irtibat bürosu bulunmaktadır..Burada vatandaşlar vergilerinideyebilmekte, Zaragoza 'da ikamet etmek üzere kayıt yaptırabilmekte ya da bireysel Őikayetlerini iletebilmektedir.

-Kütüphane: Halka açık kütüphanede vatandaşlar gelip araştırma yapabilmekte, kitap, video,vcd, dergi, gazetedn alabilmekte ayrıca bilgisayarları kullanabilmektedir.

-ocuk Kütüphanesi: Sadece ocukların kullanımına açık kütüphanedir.

-Gençlik Merkezi: 30 yaşındaki bireyler için etkinliklerin organize edildiği birimdir.

-Yaşlı Kulübü: Yaşlı bireylere yönelik program ve faaliyetlerin bulunduğu , atölye ve toplantı odaları ile büyük bir kafeteryadan oluşan birimdir.

-Oyun Odası: 6 yaşın altındaki çocuklar içindir.

-Boş Zaman Merkezi: 14 yaş altındaki çocuklara yöneliktir.

-Vatandaşlara Yönelik alan: Her türlü aktiviter için herkesin kullanabildiği birimler(Hobi odaları,yoga –meditasyon odası gibi).

-Hükümet irtibat bürosu: Milletvekilleri zaman zaman bu broyu vatandaşlar ile toplantı yapmak için kullanmaktadır.

Toplum Merkezi'nde yürütülen mesleki programlar;

-Acil yardımlar: Gıda,kira,mobilya yardımı gibi,

-IAI: Geliri olmayan bireylere yapılan küçük oranda para yardımudur. Hiçbir geliri olmayan bireylere verilmektedir ve bu yardım bireye iş bulmada, meslek edindirme kursuna gitmekte, topluma uyum sağlamalarında destek olmaktadır.

SAD: Yaşlılara ev temizliği, alışveriş gibi konularda destek olmayı amaçlayan bir programdır.

TELEASISTENCIA: Yalnız yaşayan yaşlı ve engellilere yönelik sürekli haberleşmeyi sağlayan bir telefon sistemidir.

PAF: 18 yaşın altında çocuğu bulunan ailelere bir sosyal öğretmen tarafından sunulan (Merkezde ayda bir grup çalışmaları ve düzenli evde rehberlik biçiminde) eğitim programıdır.

Merkeze yapılan ziyarette , binadaki birimler dolaşıldıktan sonra ,bir süre sosyal serviste kalınarak sosyal hizmet uzmanının çalışması izlenmiştir.

Merkez binası büyük , çok amaçlı ve tip projeye uygun olarak yapılmıştır. Yaşlılara ait olan birimden sorumlu bir sosyal hizmet uzmanı vardır. Yaşlıların bir yönetim kurulları vardır. Kendilerine verilecek hizmetleri burada tartışıp değerlendirmektedirler.Bu biçimde karar alma mekanizmasına katılmaktadırlar. Tüm Merkezin sorumluluğunu üstlenen kişi yine bir sosyal hizmet uzmanıdır. Sosyal servisten sorumlu sosyal hizmet uzmanı müracaatçıları ile randevu vererek görüşmektedir. Uzmanla destek olan bir sosyal asistan vardır. Sosyal asistan müracaatçıların ilk başvurusunu almakta,dosya açmakta ya da var olan dosyalarını çıkartmakta daha sonrada kayıtlarını sosyal hizmet uzmanına iletmektedir. Sosyal Hizmet Uzmanı 08.00-12.00 saatleri arasında müracaatçılar ile görüşmekte, öğleden sonraları ise nasıl çözüm bulabileceğini araştırmakta, toplantılara katılmaktadır. Bu merkezlerde çalışan profesyoneller ayda bir toplanmaktadır.

Tüm merkezde hükümet tarafından sağlanan bir bilgisayar programı kullanılmaktadır.Bu network ağıdır ve kayıta, havale ve yönlendirme işlemlerinde standardı sağlamaktadır.

Merkezde gözlem yapılan süre içerisinde ; yaşlı annesine evinde refakat edecek bakıcı arayan bir erkek , 3.kez hamile kalan ancak bakamayacağı için kürtaj olan ,operasyon için verdiği ücret nedeniyle kirasını ödeyemeyen ve bir kereye mahsus kira yardımı isteyen Gine'li bir kadın, cezaevinden çıkan ve anne babası ile yaşayan ,eşyaya gereksinimi olan yetişkin bir erkek, eşi cezaevinde olan çocukları ve kız kardeşi ile birlikte yaşayan ve ekonomik yardım isteyen çingene bir erkek, oğlunu kaybettiği için geçim sıkıntısı çeken yaşlı bir çingene kadın ve iş arayan bir yetişkin kadın sosyal hizmet uzmanı tarafından kabul edilerek görüşüldü. Uzman müracaatçılar ile görüşerek bir kısmını işe yönlendirdi.Diğerlerini bilgilendirdi ya da uygun hizmet birimlerine yönlendirdi. Bir kısmına yeniden görüşmek üzere randevu verildi.Merkezde profesyonel olarak sosyal hizmet uzmanı, pedegog, sosyal öğretmen, psikolog çalışmakta ayrıca idari personel görev yapmaktadır.

SOSYAL YÖNDEN DIŞLANMIŞ GENÇLERE YÖNELİK MESLEKİ EĞİTİM MERKEZİ (ZARAGOZA)

Zaragoza'da her mahallede sosyal yönden dışlanmış gençlere yönelik mesleki eğitim veren bir merkez bulunmaktadır. Bunların hepsi Adunare Vakfı tarafından işletilmektedir. Adunare Vakfı bölgesel ve yerel yönetim tarafından ekonomik olarak desteklenen bir STK'dır. Bu Merkezler orta öğretim sistemi içerisinde bireysel, sosyal ya da öğrenme güçlüğü yaşayan gençlerle çalışmaktadır. Merkezler gençlere bir iş ya da meslek edindirme çabasıdadır. Merkezlerde tesisatçılık, aşçılık, inşaat işçiliği, tezgahtar, garsonluk, v.b. meslekler öğretilirken aynı zamanda okuma-yazma, matematik gibi dersler verilmekte ve sosyal beceriler kazandırılmaya çalışılmaktadır.

Terrero Bölgesi'ndeki Mesleki Eğitim Merkezi'nde 7 kişi çalışmaktadır. 2 çalışan gönüllüdür. 1 müdür, 1 koordinatör (sosyal hizmet uzmanı), 3 eğitici (biri sosyal hizmet mezunudur ancak öğretmen kadrosunda çalışmaktadır) diğer çalışanlardır.

Merkezde halen iki dalda eğitim verilmektedir. Bir grup (erkekler) kapı ve pencere yapımını öğrenmekte, diğer grup (kızlar) otel çalışanı olarak eğitilmektedir. Bir grupta 15 öğrenci bulunmaktadır. Merkezde kapı ve pencere yapımı için bir atölye varken, otel hizmetleri için yatakhane -banyo ve mutfaktan oluşan uygulamalı eğitim alanları düzenlenmiştir. Bu iki eğitim konusu istihdam olanakları göz önüne alınarak seçilmiştir.

Merkezde eğitim alan gençler genellikle 16-17 yaşlarındadırlar. Çoğununu ailevi sorunları vardır. İçlerinde küçük hırsızlık olaylarına karışan, uyuşturucu madde kullanma eğilimi olan gençler olabilmektedir. Merkezdeki eğitim sırasında bu gençler hem bu tip risklerden korunmuş olmakta, hem de aileleri ile olan sorunları ya da diğer sosyal sorunları konusunda destek almaktadırlar. Eğitim genellikle 8 ay sürmektedir.

Merkez çalışırken bölgedeki okullar ile işbirliği yapmaktadır. Okullar sadece işlerini yapmaya çalışmakta öğrencilerin aile ile ilgili sorunları veya diğer sosyal sorunları ile ilgilenmemektedirler. Sosyal Hizmet Uzmanı olan Koordinatör kurs bittikten sonra da çocuklar ile çalışmaya devam etmekte onları izlemekte, iş bulmalarına yardımcı olmaktadır. Bu gençlerin çoğunun sorunlu olması iş bulmalarını güçleştirmektedir. Bu nedenle koordinatör gençlerle işe girdikten sonrada ilgilenmeye devam etmektedir.

Zaragoza kentinde aynı Vakıf tarafından işletilen ve bölgesel yönetim tarafından desteklenen toplam 12 mesleki eğitim merkezi bulunmaktadır.

BOMBARDA TOPLUM SAĞLIK MERKEZİ (ZARAGOZA)

İspanya'da toplum sağlık merkezi, özellikli sağlık merkezi, hastaneler, hasta dernekleri ya da hasta yakınları derneklerinde çalışan sosyal hizmet uzmanları vardır. Kentlerde her mahallede, kırsal alanlarda her kasabada bir toplum sağlık merkezi bulunmaktadır. Bu merkezlerde çalışan profesyoneller; pratisyen hekimler ya da toplum hekimleri, çocuk doktorları, hemşireler, sosyal hizmet uzmanları, psikologlardır. Profesyonellerin temel görevleri, tıbbi yardım sağlamak, aynı zamanda bazı hastalıkları önlemek için çalışmak, hasta bireylerin (diabet hastaları, bağımlı yaşlılar, ruh sağlığı sorunları olanlar gibi) ve yakınlarının bireysel becerilerini geliştirmektir.

Çalışırken hastalık sürecinden etkilenen her çeşit faktörü (sağlık hizmetleri, yaşam biçimi, genetik faktörler ve çevre gibi) hesaba katılmaktadırlar .Böylece bu merkezlerdeki profesyoneller bireyleri kendi sağlık süreçlerindeki sorumluluğu almaları için teşvik etmektedirler.

Bu kapsamda çalışan Bombarda Bölgesi(nüfus 17.000 dir) Toplum Sağlık Merkezi'nde pratisyen hekimler, hemşireler ve idari personel çalışmaktadır. Bölgede yaşayan her bireyin bir doktoru vardır. Bu nedenle hasta dosyaları doktorların isimlerine göre kümelenmekte ve her doktor için ayrı ayrı düzenlenen dolaplarda korunmaktadır. Bu durumda aynı hastayı mümkün olduğunca aynı doktor izlemektedir. Kadın hastalıkları konusunda özel olarak çalışan iki hemşire bulunmaktadır.

Sağlık Merkezi'ne yapılan ziyarette sosyal hizmet uzmanının çalışma biçimi izlenmiş ve bilgiler alınmıştır. Sağlık Merkezi'nde de toplum merkezlerinde olduğu gibi özel bir bilgisayar programı kullanılmaktadır. Bilgisayarda hastaların kayıt numaraları, kimlik bilgileri, hangi doktoru gördükleri, varsa kullandıkları ilaçlar, varsa hastalık öyküleri, alerjileri, jinekolojik durumları, sosyal öyküleri, aile öyküleri yer almaktadır. Sosyal durumları tıklandığında daha ayrıntılı bilgiler(ekonomik problemler, beslenme, göç problemi, mahalleye ilişkin sorunlar, yasal sorunlar,sosyal güvenlik sorunu,evlilik sorunları,partnerin davranış sorunları,eşin kaybedilmesi, çocuklar ile ilgili sorunlar v.b.) ekrana gelmektedir

Sosyal Hizmet Uzmanının kendisine ait bir odası vardır ve hastalar ile randevu vererek görüşmektedir.Randevu için hastalar kayıt bölümüne başvurmaktadır. SHU' nun merkezde çalışan diğer profesyoneller ile arasında e.posta bağlantısı vardır. Yaptığı görüşme sonucuna göre hemen bir başka profesyonele örneğin hastanın doktoruna e. Posta göndererek bilgi alabilmekte, yönlendirme yapabilmektedir. Sosyal hizmetler konusunda bir iletişim ağı olduğundan ,görüşme sonucunda hastalardan aldığı bilgi ve onlardan gelen taleplere göre ilgili kurum ya da hizmetler ile tel ya da faks yoluyla iletişime geçerek gerekli rehberlik ve yönlendirmeleri anında yapabilmektedir. Sosyal Hizmet Uzmanı sabah saatlerinde 5 hasta ile uzun süreli mülakat yapmıştır. Bunlardan 4'ü randevulu müracaatçıdır. 1 tanesi kriz halinde merkeze başvurmuştur ve doktor tarafından SHU'ya ailesi ile irtibata geçmesi için acil olarak gönderilmiştir. SHU aynı zamanda romatizma hastası olduğu için fiziksel güç kaybı olan yaşlı bir hastayı evinde ziyaret ederek gerekli rehberlikte bulunmuştur.

Aynı zamanda diğer sosyal hizmet kuruluşlarından da müracaatçı havale edilmektedir. Merkezdeki işleyiş son derece sistematik organize edilmiştir.SHU'nun merkezde olmadığı zamanda gelen arama ve notları kayıt bölümünde bulunan haberleşme kutusuna bırakılmaktadır. Hastane personeli düzenli olarak toplanarak hizmetlerini değerlendirmektedir.SHU aynı zamanda yarı zamanlı olarak Zaragoza Üniversitesi Sosyal Hizmet bölümünde bu alan hakkında ders vermektedir.

Yarım günlük mesai içerisinde sosyal hizmet uzmanı,ruhsal sağlığı bozuk olan oğluna barınma yeri bulmaya çalışan bir anne,anksiyetesi olan bir yetişkin kadın(sosyal etkinliklere yönlendirilmesi için doktorlar tarafından gönderilmişti), yaşlı bir yakını için bakım kuruluşu arayan bir kadın, kazada yaralanan annesinin bakımı için destek isteyen bir erkek müracaatçı ile , kriz geçiren bir genç ile görüştü.

ZARAGOZA ÜNİVERSİTE HASTANESİ ÇOCUK PSİKIYATRİ SERVİSİ

Bu serviste çalışan profesyoneller aile terapisi ve psikoterapi yöntemlerini uygulayarak ,psikolojik sorunları olan yeme sorunu yaşayan gençler ,v.b. ile çalışmaktadırlar.

Serviste görev alan SHU'dan ziyaret sırasında bilgi alınmıştır. SHU sosyal psikiyatri alanında master yapmış ve sistematik aile terapisi eğitimi almıştır. Serviste yalnızca çocuklar ile değil onların yanı sıra yetişkinler ile de çalışmaktadır. Serviste daha çok yeme bozukluğu olan (blumia, anoreksia nevroza, v.b.) gençler ile çalışılmaktadır. Servis Üniversite Hastanesinin bir katında bulunmaktadır. Hastanede servise bağlı olarak çalışan gündüz yataklı bir bölüm bulunmaktadır(BU şekilde tanımlanmaktadır). Çocuklar bu bölüme gündüzleri gelerek, gün boyunca burada kalmakta, terapi, boş zaman değerlendirme programlarından yararlanırken , ilgili personel ile birlikte öğlen yemeklerini yemektedirler. İspanya' da genç kızlar arasında yeme bozukluğunun yaygınlaştığı belirtilmektedir.

Günlük hastanede tam gün çalışanların yanı sıra dışarıdan gelerek ekibe destek olan yarı zamanlı çalışanlar da vardır. Günlük Hastane bölümünde;

2 tam zamanlı hemşire,
2 tam zamanlı psikiyatrist,
1 yarı zamanlı psikolog (1/3)

Dışarıdan gelen personel;

1 diyetisyen,
1 fizyoterapist (nasıl nefes alacaklar, rahatlayacaklar,
1 orta öğretim öğretmeni (gençlere akademik gelişimlerinde yardımcı oluyor)
1 psikolog(Bir Vakıf tarafından finanse edilmektedir. Ekiple birlikte çalışmaktadırlar ve sosyal beceri grupları, kendine yardım grubu ve müzikle terapi grubundan sorumludurlar).

Serviste bireyle çalışma , grup çalışması ve aile çalışması metotları kullanılmaktadır.

Bireysel tedavide öğle yemeği ve nasıl yenildiği çok önemlidir. Hasta her öğle yemeği için hastaneye gelmektedir ve hemşireler nasıl yediğini izlemektedir. Tedavide ailelerin işbirliğine de önem verilmektedir. Aileler gönüllü olarak gelip hemşirelere yardımcı olmaktadır. Bu aileler aynı zamanda bu konuda kurulan aile derneğinin üyeleridir. İspanya' da engelli aileleri ile çeşitli sorun gruplarında çocuğu olan aileler arasında örgütlenme ve dayanışma çok yaygındır.Aileler ile birlikte çalışma 5 yıl önce başlatılan bir uygulamadır. Başlangıçta aileler parasal destek için çalışmaya dahil edilmiştir ama sonraları bunun yararları görülmüştür. Aynı zamanda gönüllülerin de çalışmalarda desteği alınmaktadır.

En zorlu vakalar anoreksia vakaları olarak tanımlanmaktadır. Bunlardan hayati tehlikesi olanlar 1 aylık süre ile hastanede yatırılmaktadır. Aynı konuda yetişkinler için de günlük hastane uygulaması vardır.

Serviste aynı zamanda istismar edilen, ihmal edilen şiddete uğrayan çocuklar ile de çalışılmaktadır. Çocukların hastalıkları için başvuru alan birçok vakanın altında önemli bir aile sorunu yattığı görülmektedir. Eğitimle ilgili sorunlar da yoğundur , bu nedenle öğretmenler ile de yakın çalışılmaktadır. Hastaların bir çoğu toplum sağlık merkezlerinden yönlendirilmektedir. Toplum değiştikçe hastaların nitelikleri değişmekte ,insanlar hastalıkları konusunda daha duyarlı hale gelmektedirler. Bu kapsamda toplum merkezleri ile de yakın işbirliği içerisinde çalışılmaktadır. Bu hastanelere gelen insanların tedavinin yanı sıra sosyal yardım ve sosyal hizmetlere de gereksinimleri vardır.Bu çerçevede network (İletişim ağı ve

havale sistemi) çok önemlidir.İstismar ve şiddet vakaları için de çocuk koruma sistemine haber verilmesi zorunluluğu vardır.

SHU ; bu serviste spesifik olarak;

- Tüm personelden sorumludur,
- Temel amaç aileyi korumaktır.Hastalar ile haftada 1 bir araya gelerek onlarla aileleri hakkında konuşmaktadır. Çünkü hem bu hastalığın oluşumunda hem de tedavisinde ailelerin önemli bir rolü bulunmaktadır.
- Aynı zamanda haftada1 aileler ile grup çalışması yapmaktadır.“Yoğun Aile Çalışma Programı” uygulamaktadır.Aileler ile toplantılar 3 ay sürdürülmektedir.Çalışma 4 yılda bitirilmektedir.

AİLE TERAPİSİ MERKEZİ (ZARAGOZA)

Aile terapisi, aile danışmanlığı ya da genel rehberlik hizmetleri veren Merkez vir Vakıf tarafından işletilmektedir. Merkez hakkında bilgi sorumlu sosyal hizmet uzmanından , irtibat bürolarında alınmıştır. Merkezin hizmetlerini farklı, hizmete uygun bir binada yürüttüğü öğrenilmiştir.

Vakıf bölgesel hükümet tarafından finanse edilmektedir. Vakıf bu hizmeti “aile buluşması” adını verdiği merkezler aracılığıyla yürütmektedir. Vakfın Zaragoza’ da 1 bürosu 3 Aile Terapi Merkezi bulunmaktadır.

Merkezlerde çatışmalarını çözmek için her konuda aileye yardım edilmektedir. İlişki sorunu yaşayanlar, duygusal sorun yaşayanlar ve iletişim sorunu yaşayanlar ile çalışılmaktadır.

Hedef Grupları;

- Duygusal sorunlar(çöküntü) yaşayanlar (emotional breakdown),
 - Boşanan çiftlerin çocuklarına ilişkin sorunlar (çocuklarını ziyaret ederken ebeveyne eşlik ediyorlar),
 - Ebeveyn ergen çatışmaları,
 - Torunlarını göremeyen büyük anne- babalar,
 - Kadın sığınma evindeki müracaatçıların çocukları (aynı zamanda anneler ve savunucuları (offender) da çalışma içeriğinde,
 - Biyolojik aileler ile yaşayamayan koruyucu aileler ile yaşayan çocuklar,
 - Farklı uyruktaki bireylerin evlilik sorunları
- çalıştıkları başlıca gruplardır.

Merkezlerin resmi görevi çatışmaları çözmektir.Ancak bunu başarmak çok kolay olmamaktadır. Aileler genellikle hakimler tarafından yönlendirilmektedir. Bunlar boşanma konusunda ve velayet konusunda çok kararlı oldukları için çalışmada güçlükler yaşanmaktadır. Bu nedenle merkezler önleyici servislere (Boşanma aşamasına gelmeden) önem vermektedir.

Merkezlerde hizmetler ücretsiz olarak verilmektedir Aileler randevu alarak gelmektedirler. Aileler , aile ile çalışan sosyal hizmet kuruluşları, hakimler tarafından yönlendirilebilmektedir.

Aile Terapi Merkezlerinde SHU, Psikolog, Aile Mediatörü, Avukat, Kùltürler arası Mediatör, Terapist görev yapmaktadır. Tüm profesyoneller mediasyon ve aile terapisi eğitimi almıştır. Ekip çalışmasına çok önem verilmektedir. Çalışma sürecinde değerlendirme ve koordinasyon sürdürölmektedir.

Çalışma Metodöjileri şöyledir;

- İlk görüşme(nasıl randevu alıyorlar, kim refere ediyor),
- Müdahale Süreci (Mediasyon Yöntemi ya da Aile Terapisi Yöntemi)-
- İzleme çalışmaları
- Değerlendirme

Aileler hakim tarafından gönderildiğinde , çiftler bir araya getirilerek mediasyon yöntemi uyarınca uzlaştırılmaya çalışılmaktadır. Ancak Merkez çalışanları bu aşamaya gelmeden ailelere yardım etmeyi daha çok önemsemektedirler. Bu nedenle herkesi bu hizmetten haberdar etmek, sorun oluşturmadan önce müdahale etmek çabaları vardır.

CARİTAS TARAFINDAN YÜRÜTÖLEN ESKİ HÜKÜMLÜLER VE HAYAT KADINLARI MESLEKİ EĞİTİM MERKEZLERİ (PROJELERİ)

Caritas Katolik Kilisesi için sosyal yardım projeleri yürüten bir Katolik Kilisesi Organizasyonudur.Organizasyonun İspanya' da ve farklı ölkelerde 67 şubesi bulunmaktadır. Sosyal yönden dışlanmış bireylere, yaşlılara, çocuklara, işsizlere, göçmenlere, çingenelere, akıl hastalarına, kadınlara, evsizlere, hükümlülere, hayat kadınlarına, madde bağımlılarına,v.b. gruplara yardım etmektedir.Bu bireylere yardım eden doğrudan programların yanı sıra , çalışanların ve gönüllülerin formasyonu(eğitimi) için sürekli bir programları bulunmaktadır . Ayrıca yoksulluğu ve yoksulların yaşam koşullarını araştırmaktadırlar. Bu araştırma sonuçlarını bireylerin toplumdaki eşitsizliklerin farkına varmaları için paylaşmakta, yaymaktadırlar.Caritas çalışanlarının çoğu dini ve sosyal motiflerle gönüllü olan bireylerdir.

Eski Hükümlüler İçin Mesleki Eğitim Merkezi cezaevinden çıktıktan sonra , hükümlülerin bireysel, sosyal ve mesleki becerilerini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Merkez eski şehir olarak adlandırılan şehir merkezindedir. Buradaki konutlarda yerel yönetimin desteğiyle sosyal yönden dezavantajlı bireylerin yoğunlukla yaşadığı öğrenilmiştir.Caritas bu bölgede bu şekilde çalışan tek organizasyondur.

Merkezde çalışan personel sayısı 6' dır. 3 SHU, 1 psikolog, gönüllü çalışmalarla ilgilenen 1 personel ,1 idari personel vardır.

Merkezde mülakat odası, atölyeler, toplantı odası, sosyal servis , mutfak bölümleri bulunmaktadır. Atölyelerden birisinde sepet yapımı, diğesinde kırtasiye malzemeleri (ajanda,not defteri,v.b.) ile seramik boyama meslekleri öğretilmektedir.

Merkezde “teşhis” aşamasına çok önem verilmektedir. Merkeze başvuranlar ile ilk olarak kilise adına çalışan gönüllüler görüşmekte, temel ihtiyacı saptamaya çalışmaktadır. Mesleki eğitime uygun olan bireyler profesyonellere yönlendirilmektedir. SHU bu kapsamda ilk mülakatı yapmaktadır.İlk mülakatta temel sorumluluk kişinin kendisine aittir. Üzerinde durulan ana tema “kişi bunu yapabilir mi” sorusunun yanıtıdır. Müracaatçı Merkezdeki projelere katılıp katılmayacağı konusunda zorlanmamaktadır, katılım kendi kararına bırakılmaktadır. Müracaatçılar bazen sosyal servisten parasal yardım almaktadırlar. Bu durumda kontratın bir parçası olarak Merkeze gelmek zorunda kalmaktadırlar. Bu durumda da

eğitime katılımın yine onların sorumluluğunda olduğu vurgulanmaktadır. Sonuçta her iki tarafta kontrata ortak sorumluluk olarak imza koymaktadır.

Bu kontrattan sonra merkezdeki hangi eğitime katılacağı konusunda müracaatçı ile yeni bir görüşme yapılmaktadır. Ayrıca eğitim düzeyini saptamak için bir test uygulanmaktadır.

Eğitim biriminde gönüllüler çalışmaktadır.Müracaatçılar Merkeze 6ay 1 yıllık bir süreçte gelmektedirler. Süreç kişiye bağlı olarak şekillenmektedir. İş bulma konusunda kişiye rehberlikte bulunmaktadır. Ancak doğrudan iş bulunmasını tercih etmemektedirler.

Simulation Company (Taklit Firma) Merkezde atölye çalışmalarına bağlı olarak yürütölen bir **proje**dir. Bu Projede küçük bir iş yeri yaratılmaya çalışılmıştır. Kurallar , giyim ve bedensel bakıma özen gibi konularda model olmaya çalışılmaktadır. Müracaatçılar için burada iş yaşamına uyum çalışmaları yapılmaktadır.

Nasıl CV hazırlanır, dilekçe nasıl yazılır, mülakatta nasıl davranılır,v.b. konularında eğitim verilmektedir. Proje kapsamında şirketler ve organizasyonlar ile iletişim kurulmaktadır. En önemli güçlüklerden birisi kişilerin hemen iş bulma konusundaki beklentileridir. Proje ise bunu süreye yaymaktadır. Çünkü iş bulmaktan çok bir işte sürekli çalışma güçlüğü yaşanmaktadır.

Merkeze 20 yaşın üstündeki bireyler gelmektedir. Kilisenin çeşitli yardım noktaları bulunmaktadır.İnsanlar buradan yönlendirilmektedir. Her türlü insan bu merkeze gelebilmektedir. Müracaatçıların çoğunun kadın olduğu ve 300 Euro kadar hükümetten yardım aldıkları belirtilmiştir.

Caritas' ın kadınlara yönelik projeler yürüten bir diğer Merkezi de ziyaret edilmiştir.Merkez 1988' de oluşturulmuştur. Öncesinde bu hedef grup ile çalışan benzer merkezler bulunmamaktadır. Merkezde halen iki proje yürütölmektedir.

Fogaral Project geçmişte hayat kadını olarak çalışmış ya da halen çalışmakta olan kadınlara yönelik bir hizmet modelidir.Hizmet , Merkezde yürütölen danışma hizmetlerinin yanı sıra sokak çalışmasını da içermektedir. Merkez 1988 yılında oluşturulmuştur ve bu konuda çalışan başka bir kuruluş ya da proje bulunmamaktadır.

Merkez hizmetlerinden; halen hayat kadını olanlar, örselenmiş kadınlar, madde bağımlısı olanlar ya da hırsızlık gibi sabıkası olanlar,yıllar itibariyle koşulları daha da kötüye giden kadınlar, kendi istekleri dışında hayat kadınlığı yapmak zorunda kalan kadınlar yararlanmaktadır. Bu kadınların çoğu ekonomik yoksunluk içerisinde olup fiziksel ya da ruhsal sorunları bulunan veya fiziksel ,ruhsal,cinsel istismara uğrayan, ilgi yoksunluğu çeken, güvensiz ve sağlıksız ailelerden gelmektedir.

Merkezde hem kadınlar hem de onların çocukları ile çalışılmaktadır. Formasyona sahip profesyonellerden oluşın bir ekip görev yapmaktadır.Merkezdeki etkinliklerin yanı sıra araştırmalar yapılmakta, diğer ilgili kuruluşlar ile iletişime geçilmekte, müracaatçılar ile ortak bir yaşam paylaşılmaktadır.Merkezde kadınların katıldığı çeşitli etkinlikler, kurslar düzenlenmektedir. Bu kapsamda dikiş, yemek, deri işçiliği kursları verilmektedir. Ayrıca kültürel aktiviteler düzenlenmekte, bireysel eğitim programları verilmektedir. Bu programlar ile kadınların bir araya gelerek ortak bir duruş belirlemeleri, toplumun kınanması, özgür ve

kendi yaşamının öncüsü olmaları yönünde kadınların desteklenmesi, toplumsal kaynaklara ulaşabilmeleri için kadınların hakları konusunda bilgilendirilmeleri, insancıl bir toplumun inşa edilmesi, önleyici ve eşlik edici çalışmalarda bulunulması projenin temel amaçlarıdır ve Merkezde düzenlenen etkinlik ve kurslar bu amaçlara ulaşmak için birer araç olarak kullanılmaktadır.

CARRİTAS tarafından yürütülen üçüncü proje (San Pablo Workshop) yine kadınlara yönelik bir hizmettir.Fogaral Projesine benzer olarak çeşitli kurs ve eğitimleri içermektedir. Sadece hedef grubu farklıdır. Bu Projeden 16 yaşın üzerinde, eğitim düzeyi düşük olan ve finansal gereksinimleri bulunan, tercihen şehir merkezinde yaşayan ve İspanyolca konuşabilen kadınlar yararlanabilmektedir. Proje Ekim ayında başlayıp Temmuz ayında bitmektedir. Proje kapsamında, bireysel eğitim, dikiş, el işleri, yemek ve sağlık kursları ile kültürel aktiviteler yer almaktadır. Eğitim süreci grup ilişkilerini, duygu paylaşımlarını içermektedir. “kadınlar sahip oldukları sorunlardan çok daha önemli bireylerdir” felsefesi ile yola çıkmıştır. Proje ile;kadınların birbirleriyle buluşmasına, kendilerini keşfetmelerine ve sevmelerine yardımcı olunması,gelişim becerilerinin desteklenmesi, eğitim düzeylerinin yükseltilmesi,kendi öğrenme sürelerine saygı göstermeleri,doğa-kültür ve ekonomi konusundaki ilgilerinin geliştirilmesi, beslenme alışkanlıkları konusunda farkındalık kazanmaları , ev işleri ve kişisel bakımları konusundaki becerilerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

BARCELONA ŞEHİR KONSEYİ SOSYAL HİZMET MERKEZİ (BARCELONA)

Barcelona Şehir Konseyi , sosyal hizmetler konusunda bir network servisini onaylamıştır. Bu servis demokratikleşme süreci ile başlamıştır. Sosyal hizmetlerin uygulanmasında aynı metodolojinin kullanılması ve standartın oluşturulması için bir planları bulunmaktadır.

Barcelona Şehri 10 bölgeye (ilçeye) ayrılmıştır. Her bölgenin kendine özgü sorunları saptanmaya çalışılmakta, nüfusun yapısı ve gereksinimleri konusunda araştırma yapılmaktadır. Hizmetler bölgenin sorunlarına göre biçimlendiğinden, sosyal hizmet merkezlerindeki hizmetlerin sayısı bölgeden bölgeye farklılık gösterebilmektedir. Barcelona’ da halen aynı metodoloji ve fonksiyona sahip 33 sosyal hizmet merkezi bulunmaktadır. Her merkezin çalışan sayısı bölge nüfusuna göre değişiklik göstermektedir. Merkezler her bireyin kolayca ulaşabileceği şekilde düzenlenmektedir. Sosyal hizmet merkezleri birincil düzey sosyal hizmet kuruluşlarıdır. Sorumlulukları o bölgede yaşayan vatandaşların tüm sosyal sorunları ile ilgilenmektir. Temel fikir (felsefe) ise “herkesin mutlu olabilmesi” dir. Merkezler sorunların teşhis sürecinden sorumludur. Evde destek hizmetleri dışında verilecek hizmetler ya da yardımlar konusunda karar mercii Şehir Konseyi’ dir.

Programda “Les Corts Bölgesi Sosyal Hizmet merkezi ziyaret edilmiştir. Bu bölgede 80.000 yerleşen vardır ve 2 sosyal hizmet merkezi bulunmaktadır. Ziyaret edilen Merkez’ de:

- 1 İdareci
- 3 Sosyal Hizmet Uzmanı (1 tanesi ilk görüşmeden, diğer 2 si izleme ya da tedavi çalışmalarını yürütmektedir)
- 1 Psikolog
- 1 Sosyal Eğitimci

1 Danışma Görevlisi (telefonlara bakmakta ve ilk başvuruyu almaktadır)çalışmaktadır.

Merkez tek kata yayılmış, büro, görüşme odaları ve toplantı odalarından oluşan bir birimdir. Merkezde çalışan ekibin küçük olduğu ve bir bekleme listesinin olduğu bildirilmiştir. Hizmetler ücretsiz verilmektedir. Ancak yeni bir yasa çalışmasının olduğu ve bu yasaya göre ailelerin gelir durumuna göre hizmetlerden ücret alacağı ifade edilmiştir.

Bölgede göçmenler,parasal desteğe gereksinimi olan bireyler, barınma, iş sorunu, duygusal ve psikolojik sorunları bulunan bireyler vardır. Danışmak ve her türlü sorunlarına çözüm aramak için bireyler Merkeze gelebilmektedir.

Çalışma alanları şöyledir;

-Yaşlılar; evde bakım desteği isteyenler,bakım kurumuna gereksinimi olanlar,onarım hizmetleri için başvuranlar, yemek servisi v.b. spesifik ev desteği isteyenler bulunmaktadır.

-Göçmenler; çoğu tek ebeveyn olarak yaşayan bireylerdir. Eşlerini arkada bıraktıkları için psikolojik sorunları vardır.

-Ruhsal sorunlu bireyi olan aileler; bunların birçoğunda hastalığa bağlı olarak ekonomik sorunlarda bulunmaktadır. Daha çok bu konuda çalışmaktadırlar.

-Engelliler (fiziksel, zihinsel) ; daha çok evde bakım hizmetleri konusunda desteklenmektedir,

-Ebeveynler ve ergenler arasındaki sorunlar ; haşhaş kullanana gençler vardır, ayrıca okullarda saldırganlık vakaları artmaktadır. Okuldan kaçma sorunu vardır. Bu aileler ile sosyal eğitimci çalışmaktadır. Bazen mediasyon metodunu uygulamaktadır,

-Konut İspanya' daki en büyük sosyal sorunlardan birisidir. Özellikle istismara uğrayan kadınlar için kiralar çok yüksek olduğu için uygun konut bulunmasında sorunlar yaşanmaktadır. İstismara uğrayan kadınların sayısı artmaktadır.Diğer yandan bunların güvenlik sorunları da artmaktadır.

Bir diğer grup konut için yeterli geliri olmayan ailelerdir. Merkez kuşkusuz ki ev bulan bir hizmet birimi değildir. Bu aileler evlerinde ziyaret edilmekte ve raporu düzenlenmektedir. Bu konuda yasalar oldukça serttir. Ailelere yasal bilgi verilmektedir. Kimi vakalar için kira yardımı istenilmektedir. Bu konuda bir bütçeleri vardır ama çok sınırlıdır. Kira yardımı acil durumlar için , aileler bağımlı hale gelmeden kısa bir süreliğine verilmektedir. Önemli olan ailenin durumunu geliştirmesi için desteklenmesidir. Merkezlerin felsefesine göre profesyonel ve insani yardım parasal yardımın önünde gelmektedir.

- Merkez çocuk istismar vakalarını bu konuda sorumluluğu olan hizmete yönlendirmektedir. Katalan bölgesinde çocuk istismarı konusunda çalışan ve Şehir Konseyi'ndeki ilgili birime bağlı(Katalan Çocuk Koruma genel Müdürlüğü) olan 30 merkez bulunmaktadır. Bu merkezler yalnızca risk altında olan çocukların aileleri ile çalışmaktadır.

Merkezde bireysel çalışma, grup çalışmaları ve toplum çalışması yapılmaktadır. Grup çalışmaları içerisinde ebeveynlerden oluşan bir grupları vardır.Ebeveyn ve çocuk ilişkileri konusunda çalışılmaktadır. Ayrıca yaşlılara bakım verenlerden oluşan bir başka grup ile çalışılmaktadır. İş için başvuranlar ile oluşturdukları duygu paylaşımı grubu bir diğer çalışmadır.

toplumla çalışma konusunda, evsizler için geliştirilen bir proje bulunmaktadır. komşuluk ilişkilerinin geliştirilmesi için hazırlanan “duyarlılık” projesi yeni bir çalışmadır.

Merkez çalışmalarında Komşuluk Derneği ve sivil toplum kuruluşları ile işbirliği yapmaktadır. Bu örgütler ile düzenli toplantılar yapılmaktadır. Duyarlılık Projesi bu toplantılar sonucu geliştirilmiştir. Çünkü yapılan görüşmelerde en önemli sorunlardan birisinin “yalnızlaşma” olduğu ortaya çıkmıştır.

Merkezin müdahale yöntemi şöyledir;

- a) Danışma görevlisi ilk müracaatı almaktadır. Bir dosya açmakta ve ilk bilgileri almaktadır.
- b) İlk görüşmeden sorumlu sosyal hizmet uzmanı ilk görüşmeyi yapmaktadır. Hemen hemen her müracaat ilk görüşmeye alınmaktadır. SHU kesin teşhisi koymak için her vaka ile 2-3 kez görüşmektedir. Bu süreç anlama,araştırma,teşhis içindir. Vakanın tedavi gerektiren bir sorunun olduğunu düşünürse, dosyayı haftalık toplantıya getirmektedir.
- c) Haftalık toplantılarda vakanın kimi, hangi hizmeti ilgilendirdiği tartışılmaktadır. Merkezde müdahale olabildiği gibi bir başka hizmete(madde bağımlılığı, ruhsal hastalıklar gibi) de yönlendirilebilmektedir. Vakaya mümkün olduğunca en az profesyonelin müdahale eder olmasına özellikle dikkat edilmektedir.

CAUI (BARSELONA)

CAUI bir Vakıf'a (STK) ait bir hizmet birimidir. Şehir merkezinde bir binanın iki katında hizmet vermektedir. Gizlilik ilkesi nedeniyle merkeze ait herhangi bir tabela ya da uyarı levhası bulunmamaktadır.

Katalan Çocuk Koruma Genel Müdürlüğü Çocuk ve Gençlik Müdürlüğü ile işbirliği halinde çalışmaktadırlar. Bölgesel Hükümet tarafından finanse edilmektedirler ve 4 yıllık bir sözleşmeye göre çalışmaktadırlar.

Merkezde 4 ayrı hizmet yürütülmektedir. Bir tanesi (CAF) aileleri tarafından istismar edilen çocuklara yönelik geçici bakım ve tedavi sürecini içeren bir birimdir.

Merkez aileleri tarafından istismar ve ihmal edilen 0-12 yaş grubundaki çocuklar ve aileleri ile çalışmaktadır. Ailelerin çocuklarını istismar ettiklerinin belirlenmesi durumunda çocuklar ailelerden alınarak bu merkeze yerleştirilmektedir. Merkezin kapasitesi 25 dir ve hep doludur.

Çocuklar aile yanından alındıktan sonra bu merkeze yerleştirilmektedir. Merkezde çocuklar için yatak odaları, mutfak, çamaşırhane , oyun ve oturma odaları bulunmaktadır.Çocuklar burada 5 ay kadar kalmaktadır. Bu sürede çocukların günlük bakım ve gereksinimleri karşılanırken (Okula gidebilmektedirler),aileler ile de çalışma yapılmaktadır. Aileler çocuklarını kaybettiklerinde büyük kriz yaşamakta ve geri almak istemektedirler.

Merkezde aile terapisi metodu ile çalışan bir ekip bulunmaktadır. Bazen ailenin değişimi sağlanıp çocuk aileye geri verilebilmektedir.

Çocukla yapılan çalışma sonucunda 5 seçenek vardır:

- koşulları düzelirse aileye geri döndürmek,
- diğer akrabalara vermek,
- koruyucu aileye yerleştirmek,
- evlat edindirmek,

-kurum bakımına göndermek en son seçenek olmak üzere sıralı olarak kullanılan yöntemlerdir.

Merkezde ;

-18 sosyal eğitimci,

-4 terapist,

-3 psikolog,

-1 sosyal hizmet uzmanı görev yapmaktadır.

Hizmet iyi bir ekip çalışmasını gerektirmektedir. Çocuklar konusunda disiplinler arası toplantılar yapıp tekrar tekrar tartışılmaktadır. Aile hakkında tüm bilgileri içeren kapsamlı bir rapor hazırlamaları gerekmektedir. Bunun için aile hakkında üç kuşağı içeren genogram(ailenin tüm öyküsünün, çatışmalarının, duygusal özelliklerinin yer aldığı) çıkartılmaktadır.

Aileler çocuklarını istismar etse bile her çocuğun ailesini görme hakkı vardır. Bu nedenle aileler çocuklarını merkezde randevu alarak ziyaret edebilmektedir. Bu görüşmelerde aynalı oda kullanılmakta ve çocuk ile aile arasındaki ilişki izlenmektedir. Aile ile ilk iletişim Merkezin müdürü tarafından kurulmaktadır. Çünkü ilk görüşme çok sert olmaktadır. Aile gergin ve sinirli olmaktadır ve çalışanlar da aile ile zaman zaman çatışmalar yaşayabilmektedir. Bu çatışmalar normal olarak kabul edilmektedir. Teorik Model aile içerisindeki krizi yüzeye çıkartmaktadır. Çocuklar Merkezde 5 ay kaldıkları için bu süreçte onlar da ailenin terapisti haline gelmektedir. Bu süreç içerisinde çocuk gelişip değiştiği için aileler bazen bu benim çocuğum mu hissine kapılabilmektedir.

Merkezde her iki çocuğun bir öğretmeni, her ailenin de biri yardımcı terapist olmak üzere 2 terapisti bulunmaktadır. Merkez ortalama 25 çocuk 15 de aile ile çalışmaktadır. Ailelerin çoğu;Romanya, Fas,Çin, Afrika ülkelerinden gelen göçmenlerdir. Birçok ailede alkol, uyuşturucu ve bazı ruhsal hastalıklar görülmektedir. Çocuklarda da Merkeze ilk geldiklerinde bazı semptomlar görülmekte ancak burada rehabilitasyon programından geçmektedir.

Merkezin çalışmalarında; komşuluk dernekleri, psikiyatri servisleri, madde bağımlılığı servisleri,Kızıllaç ve diğer STK' lar ile sıkı bir iletişim ağı bulunmaktadır.

Merkezin bir diğer hizmeti evlat edinme konusundadır. Evlat edinme işlemlerinde İspanyol Yasası ile ilgili ülke (Çin , Fas gibi) temel alınmaktadır. Evlat edinmek isteyen aileler ile çalışılmakta, evlat edinme kapasitesi izlenmektedir. Evlat edinme işlemleri iki aşamalı yürütülmektedir. Birinci aşama 6 ay sürmektedir.Tüm süreç 2 yılda tamamlanmaktadır. Ancak çocuk 18 yaşına gelinceye kadar izlemenin süreceği bir sistemin olması gerektiği belirtilmiştir. İspanya ' da giderek evlat edinme taleplerinin arttığı bu nedenle post- adaption hizmetlerine gereksinim duyulduğu ifade edilmiştir.

Aynı merkez tarafından yürütülen bir diğer hizmet boşanmış aileler için “buluşma noktası” (meeting point) dır.

Ayrılma, boşanma ya da ebeveynlerden birisine şiddet uygulanması durumunda diğer eşi evden uzaklaştırma nedeniyle, anne-baba, çocuk buluşmasının sağlandığı hizmet türüdür. Örneğin Ailenin Korunması yasası gibi bir yasa uyarınca evden uzaklaştırılan baba çocuğu ile

burada buluşabilmektedir. Eski eşler de çocukları için bu Merkezde bir araya gelebilmektedir. Çocuklar ebeveynlerini bir arada görmek istedikleri için bu hizmet önemsenmektedir.

Merkezde kamera ile izleme sistemi var. Profesyoneller buluşma sürecini izleyebilmekte, yanlış giden bir şeyler varsa, dikkatli ve duyarlı bir müdahalede bulunabilmektedirler. Çalışmanın temeli aileyi izlemek, yanlış tutumları saptayıp, aileyi uyarmak, bilgilendirmektir.

Bu hizmette psikolog ve sosyal hizmet uzmanı birlikte çalışmaktadır. Hakime sunmak üzere birlikte rapor hazırlamaktadırlar. Bu rapor hakime çocuk görüşü konusunda karar vermede rehberlik etmektedir. Bu çalışmada profesyoneller hem Genel Müdürlüğe hem de hakime karşı sorumludurlar.

Aile danışma Hizmeti merkezde verilen son hizmet türüdür. Bu daha çok önleyici bir hizmet türüdür. Daha çok çocukları ile sorun yaşayan aileler gelmektedir. Çocukları ile olan sorunlarını nasıl aşacakları konusunda aileler ile çalışılmaktadır.

Bu hizmet 2 yıl süreyle hükümet tarafından finanse edilmiştir. Şimdi özel olarak yürütülmektedir.

Aile Danışmanlığı kapsamında yeni bir çalışmaya başlanılacaktır. Şiddet uygulayan (ceza alacak kadar değil) erkekler ile bir grup çalışması başlatılacaktır. Aynı zamanda bu erkekler ile bireysel çalışma da yapılacaktır. Bu çalışma cezaevine girmemeye bir alternatif olacaktır. Bu nedenle yine uzun süreli bir raporlaştırma aşaması ve sonrasında hakime sunma gerekliliği olacaktır. Çalışmaya hakim tarafından gönderilecek 15 erkek aktılacaktır. Erkekler gelmek istememeleri durumunda cezaevine girecektir. Eşi ile barışmak isteyenlerin olması ya da eşlerine bir şans daha vermek isteyen kadınların olması durumunda bu değerlendirme çalışma sonunda yapılacaktır.

Barselona’ da bu konuda çalışan 6 hakim vardır ve cinsiyete dayalı şiddet konusunda yeni bir yasa çıkmıştır.

EVSİZLER İÇİN MERKEZ (ASSIS) (BARSELONA)

Başlangıçta Katolik Kilise’si tarafından açılan , şimdilerde bir vakıf tarafından işletilen, evsizlerin gündüzleri geldikleri bir kuruluştur. Kuruluşun iki kadrolu çalışanı (1 SHU, 1 Sosyal Eğitici) ve 19 gönüllü çalışanı vardır.

Evsizler gündüzleri kuruluşa gelip çeşitli hizmetlerden yararlanabilmekte , birbirleriyle iletişim kurabilmektedir. Kuruluş iki bölümden oluşmaktadır. İdare bölümü bir bina da ,hizmet birimi ona yakın bir diğer binadadır. Hizmet binası Kilise’ ye, idare bölümü şehir konseyine aittir.

Hizmetler; sabah kahvaltısı,çamaşır ve banyo,ayak bakımı,kuaförlük hizmetlerinden oluşmaktadır. Ayrıca sosyal oryantasyon çalışmaları, iş bulma, yetenek geliştirme gibi çalışmalar da yürütülmektedir. Evsizler Merkezi yazışma adresi olarak kullanabilmektedir.

Merkez ,pazartesi-cumartesi 08.30-12.30 ,Pazar ve diğer tatil günlerinde 09.00-12.00 saatleri arasında açıktır. 5 yıldır hizmet veren Merkeze her gün 70-75 kişi gelmektedir.

Merkezin giderleri genellikle bağışlar ile karşılanmaktadır. Ancak şehir Konsey'inin de desteği bulunmaktadır.

Merkeze gelenlerin %30' u 60-65 yaş arasındaki erkeklerdir. Kadın sayısı 1 ya da 2' dir. Gelenlerin çoğunda alkolizm, madde bağımlılığı , psikolojik sorunlar ve aile ile ilgili sorunlar bulunmaktadır. Ayrıca oturma izni alamayan göçmenler de bu Merkeze gelmektedir.

Merkezde sosyal hizmet uzmanı , müracaatçıların bir arada olabilecekleri bir ortam yaratmaktadır. Oryantasyon sürecinde yardımcı olmakta ve diğer kuruluşlar ile iletişimlerinde rehberlikte bulunmaktadır. Zaman zaman bir hastane ile iletişim kurma, aileler ile ilgili çalışmalar yapma, sosyal güvenlik ile ilgili çalışma gibi sorumlulukları vardır. Ülkede her vatandaş sosyal güvenlik kapsamındadır ama Merkeze gelenler nereye başvurup yardım alacaklarını bilmemektedirler. Bu nedenle başvuru koşulları ve gerekli belgelerin düzenlenmesi konusunda bilgilendirilmekte ve başvuru için cesaretlendirilmektedirler.

Merkezin temel amacı evsizlere yemek, çamaşır gibi hizmetleri sunmaktır. Rehabilitasyon ve tedavi konusunda bu insanlara yardımcı olan başka hizmetler bulunmaktadır.

KADIN KONUKEVİ (BARSELONA)

Barselona' da şiddete maruz kalan kadınlara barınma olanağı veren 7 Merkez bulunmaktadır. Kadın konukevleri 1980' lerde oluşturulmaya başlanılmıştır.

Ziyaret edilen Merkez 9 odalıdır. Katalan Hükümeti ve Şehir Konseyi arasındaki protokol uyarınca işletmesi gerçekleştirilmektedir. Kullanım alanları özürülere göre de ayrılanmıştır. Birinci basamak sosyal hizmetlere bağlantılı olarak görev yapmaktadır.

Merkez' de

- iki merkezin birden sorumluluğunu üstlenen , sosyal hizmet uzmanı bir idareci,

-2 psikolog(biri kadınlar diğeri çocuklar ile çalışmaktadır),

-2 sosyal hizmet uzmanı,

-7 sosyal eğitimci,

-1 yarı zamanlı avukat görev yapmaktadır. Ayrıca geceleri kalan 1 personel bulunmaktadır.

Merkezde ortak olarak kullanılan bir mutfak, yemek yeme ve oturma grupları ile çocuk oyun bölümünün olduğu ortak bir salon , çamaşırhane, çalışanların ofisleri ve üç kısma ayrılan yatak odaları bulunmaktadır. Her üç oda ortak bir tuvalet ve banyoyu kullanmaktadır. Genellikle her kadına çocukları ile kalabileceği bir oda verilmektedir. Bazen aynı ülkeden gelen iki kadın istemeleri durumunda aynı odaya yerleştirilebilmektedir. Her odada üç yatak bulunmaktadır. Ayrıca karyolaların altındaki yedek yataklar çok çocuklu kadınların gereksinimlerini karşılamaktadır. Kuruluştaki bebekler için özel yataklar ve mama iskemleleri bulunmaktadır.

Ziyaret sırasında merkezde kalmakta olan kadınların çoğunluğunun çalıştıkları için işte oldukları, çocukların ise büyük kısmının okulda olduğu görülmüştür. Hizmetlerde network sistemi içerisinde çalışılmaktadır. Güvenlik birimleri ve okullar ile iyi bir haberleşme sistemine sahip olmaları çalışma ve okul yaşamının kesilmemesine destek olmaktadır. Çamaşırhane düzenini kadınlar kendi aralarında sağlamaktadır. Yemek pişirme görevi de

kadınların kendilerine aittir. Her gün sırayla bir kadın ve personel mutfak nöbetini üstlenmektedir. Yemek listesi personel tarafından yapılmaktadır. Darklı ülkelerden göçmen kadınlar ağırlıkta olduğundan liste hazırlamada ve diğer gıda teminlerinde kültürler arası farklılıklar göz önüne alınmaktadır.

Merkezde çalışan personelin kadın olma zorunluluğu yoktur. 1 psikolog ile 1 sosyal eğitimci erkektir. Erkek çalışanların olması , travma geçiren ve erkeklere güvenini yitiren kadınların farklı tipte erkeklerinde olabileceğini görmeleri etkili olmaktadır.

Merkezde bir arada olmak kadınlar açısından duygusal bir destek olmaktadır. Kadınlar kendilerine benzer vakalar gördüklerinde şiddete uğramalarının kendi hataları olmadığını görmektedirler. Birçoğu geçmişte çok izole yaşayan kadınlardır. Kuruluşa duygularını diğerleri ile paylaşabilmekte, çocukları ile ilgilenebilmektedirler. Hizmet süreci aynı zamanda teröpatik bir yardımı da içermektedir. Merkezde travma müdahalesi uygulanmaktadır.

İspanya’ da aile içi şiddet konusunda, Türkiye’ deki “Ailenin korunması Kanunu” na benzer bir yasa (Yaklaşmama Kanunu) vardır. Bu Yasa eğitim, sağlık, sosyal ve tüm konuları içerisine alacak biçimde genişletilmiştir. Kadınların Kuruluşa gelişinden itibaren durumları değerlendirilmektedir. Memnuniyet ve farklılıkları bu konuda geliştirilen ölçekler aracılığıyla ölçülmektedir. Ayrıca nerede yaşıyorlardı, neler oldu bu konularda değerlendirilmektedir. Ayrıca izleme çalışmaları da çalışma sürecinin değerlendirme kısmında yerine getirilmektedir.

Kadınların Kuruluşa kalma limitleri 6 aydır. Ancak bu süre esnekler. Bu yönde bir anlaşma yapılmakla birlikte kadınların durumuna göre uzatılabilmektedir. Kadın bu süre içerisinde kendi ayakları üzerinde durabilmek için çaba harcamaktadır ancak bir sorun varsa ek süre verilebilmektedir. Konutların çok pahalı olması, kadınların kendi yaşamlarını oluşturmadaki en büyük sorundur. Bu kadınlar sosyal uyum için verilen parasal bir yardımdan yararlanmaktadır. PIRMI olarak adlandırılan yardım “minimum uyum ücreti”dir. Her aile için verilen bir diğer sosyal yardım bu kadınlara da uygulanmaktadır. Ancak Hükümet bu yardımları verirken onlardan iş bulmalarını istemekte, bu konuda çeşitli iş edindirme eğitimlerine yönlendirmektedir.

Barselona’ da kadın konuk evleri için erkek çocuklar konusunda 12 yaş sınırı vardır ama bu merkezde bu sınır uygulanmamaktadır. Kalanların çoğunu alt sosyo ekonomik düzeyden gelen kadınlar ve göçmen kadınlar oluşturmaktadır.

Bu konuda her kadın için bağımsız konutların oluşturulacağı yeni bir proje yürütülmektedir.

9.DEĞERLENDİRME

Zaragoza ve Barselona kentlerinde geçirilen iki haftalık süreçte; sosyal hizmet okulları ve sosyal hizmet uzmanları derneklerini de içerecek biçimde genel bir görüş elde etmeye yardımcı olan çok sayıda ziyareti içeren yoğun bir program geçirilmiştir. İspanya’ da ikinci dil konusunda halkın çekingen olması, İngilizce bilmemeleri zaman zaman birkaç ziyarette çeviri sorunu nedeniyle güçlükler yaratmıştır. Ancak bu sorun programı organize edenler ile yapılan ikili görüşmeler ile aşılmaya çalışılmıştır.

En çarpıcı konu hizmetlerdeki sistematığın oluşturulmasıdır. Birincil sosyal hizmetler ve özellik gerektiren hizmetler iyi bir biçimde tanımlanmış, görev ve sorumluluklar belirlenmiş, hizmetlerde tekrar önlenmiş, iyi bir network ağı ile genel ve tam bir müdahale sistemi belirlenmiştir. Bu durumda bizim ülkemizde gördüğümüz gibi birbirinden kopuk hizmetler birbirine bağlı ve birbirini tamamlar biçimde düzenlenmiştir. Bu hem insan hakları ve insanın vakarı konusunda uygun hizmetlerin geliştirilmesi hem de çalışan profesyonellerin, profesyonel sorumlulukları açısından enerjilerini doğru ve verimli kullanmaları böylece değer görmeleri sonucunu doğurmuştur. Yine hizmetlerin birincil basamak hizmetler ve özelleştirilmiş hizmetler olarak sistematize edilmesi her aşamada sosyal desteğin sağlanmasında etkili olmaktadır.

Hizmetlerin sistematığı aynılıktan ve merkezîyetçilikten çok bölgenin gereksinimlerine göre, yerel bazda hizmetlerin planlanması ve götürülmesi biçiminde organize edilmiştir. Yerel yönetim sadece belediyeler olarak algılanmamış, şehir komiteleri temel sorumlu birimler olmuştur.

Bir diğer önemli konu sivil toplum kuruluşları ve meslek örgütlerine verilen önemin görülmesidir. Meslek örgütleri resmi devlet politikası olarak finansal açıdan desteklenmekte, hizmetlerin götürülmesinde Devletin temel ortaklarından biri olmaktadır. Bu profesyonelliğe verilen önemin ve değer bir göstergesidir. Sosyal hizmet tam bir sosyal gelişim ve kaliteli bir sosyal yaşam olarak görülmektedir ve komşuluk dernekleri, kültür dernekleri aracılığıyla katılım ilkesi desteklenmektedir. Birçok özürü ailesi kendi aralarında örgütlenmekte ve sorunların çözümünde, uygun hizmet modellerinin geliştirilmesinde sorumluluk almaktadır.

Ziyarete öğrenilen bir diğer konu devletin, kamuda yeni profesyoneller istihdamından uzaklaşarak, sivil toplum kuruluşları aracılığıyla sosyal hizmetlerin yürütülmesi eğilimidir. Bu konunun Devletin sosyal devlet olma sorumluluğu ile çeliştiği konusu ziyaret boyunca tartışılmıştır. Her ne kadar yasalar ile iyi bir denetim ve izleme mekanizmasının oluşturulduğu söylene de , sivil toplum kuruluşlarına hizmetlerin ihale edilmesi doğru bulunmamaktadır. Nitekim kimi hizmet ve projelerde farklı meslek elemanlarının istihdam edilmesi, ülke genelinde çok sayıda sosyal hizmet uzmanının iş bulmada sıkıntı yaşaması arzu edilen düzeyde bir profesyonelliğe ulaşmadığını göstermektedir.

Yine sosyal hizmet eğitiminin 3 yıl olması ve henüz 5 yıllık bir eğitime ulaşmaması alanda farklı mesleklerden bireylerin özellikle idareci olarak istihdam edilmelerine neden olmaktadır. Eğitimin 4 ya da 5 yıla çıkartılması İspanya' daki otoritelerce de öncelik olarak görülen konulardan birisidir.

Eğitimin süresindeki eksikliklere rağmen , eğitim sisteminde alan çalışmalarına önem verilmesi, staj programlarının yoğunluğu ve en önemlisi alanda çalışan profesyonellerin, kendi alanları ile ilgili ders vermeleri toplum ile akademik yaklaşımların bütünleşmesi ve uyumu açısından çok önemli bir uygulama olarak tespit edilmiştir.

Sonuç olarak Devlet ,sivil toplum kuruluşları, meslek örgütleri ve akademisyenler arasındaki sistematik yasalarla belirlenmiş işbirliği ve sorumluluk paylaşımı sosyal hizmetlerin etkin, verimli, tamamlayıcı olarak verilmesi ve böylece kaynakların en verimli şekilde kullanılması ziyaret sonucundaki en önemli çıkarım olmuştur.

Ziyaretin her aşamasında İspanyol profesyonellerin sıcak misafirperverliği ile karşılaşmış ve çok sayıda kişinin işbirliği ile verimli bir süreç geçirilmiştir.