

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**GEÇİCİ KORUMA ALTINDAKİ SURİYELİLERİN SOSYAL
UYUMUNDA TÜRK KIZILAY’IN ROLÜ: ANKARA VE MARDİN
TOPLUM MERKEZLERİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Halime CETE

Enstitü Anabilim Dalı: SOSYAL HİZMET
Enstitü Bilim Dalı: SOSYAL HİZMET

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Fatma KAHRAMAN GÜLOĞLU

OCAK 2021

T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**GEÇİCİ KORUMA ALTINDAKİ SURİYELİLERİN SOSYAL
UYUMUNDA TÜRK KIZILAY'IN ROLÜ: ANKARA VE MARDİN
TOPLUM MERKEZLERİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Halime CETE

Enstitü Anabilim Dalı: SOSYAL HİZMET
Enstitü Bilim Dalı: SOSYAL HİZMET

Bu tez 11/01/2021 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

	Adı SOYADI	Kanaati			İmza
Jüri Başkanı (Danışman)	Dr. Öğr. Üyesi Fatma KAHRAMAN GÜLOĞLU	☒ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	
Jüri Üyesi	Prof. Dr. Fethi GÜNGÖR	☒ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Hıdır APAK	☒ Kabul	☐ Düzeltme	☐ Ret	

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS İNTİHAL YAZILIM RAPORU
BEYAN BELGESİ

Tez Başlığı: Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin Sosyal Uyumunda Türk Kızılay'ın Rolü: Ankara ve Mardin Toplum Merkezleri Örneği.

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmamın toplam 157 sayfalık kısmına ilişkin aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve 22/12/2020 tarihinde aşağıda ismi yazılı araştırma görevlisi tarafından şahsıma iletilen Turnitin intihal tespit programı raporuna göre tezimin benzerlik oranı %7'dir.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç,
2. Alıntılar dâhil,
3. 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç.

Bu bilgiler doğrultusunda tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespiti halinde doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Adı Soyadı: Halime CETE

Öğrenci Numarası: 187203001

Ana Bilim Dalı: Sosyal Hizmet

Programı: Sosyal Hizmet

Türü : () Proje (X) Yüksek Lisans Tezi () Doktora Tezi

Araştırma Görevlisi

Abdurrahman Sefa ULU

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Fatma KAHRAMAN GÜLOĞLU

ÖNSÖZ

Bu tez konusunun seçilmesinde Türk Kızılay İnsani Yardım Çalışmaları Yaz Okulu'nda insani yardım ve göç üzerine merak uyandırıcı bilgilerle karşılaşmam, sosyal hizmet perspektifinden durumun bütünü olmasa da toplum merkezleri özelinde var olan durumu değerlendirme isteğim neden olmuştur. Bu doğrultuda toplum merkezlerinde bulunan profesyonellerin yaklaşım ve rolleri, verilen hizmetleri sosyal hizmet bağlamında bulunduğu nokta netleştirilmeye çalışılmıştır. Kuruluşun sağladığı faydalı hizmetlerin çoğaltılması, eksik faaliyet ve yaklaşımların tamamlanması umuduyla.

Başlangıçta belirtmek isterim ki bu çalışmadaki eksiklikler şahsıma, güzellikler ise aşağıda ismi geçenlere aittir.

Araştırmam süresince bana yol gösteren, bilgilerini ve deneyimlerini sakınmayan, ne yapacağımı bilmez durumlarımda fener olan, araştırma boyunca her durumda destekçim olduğunu bildiğim tez danışmanım değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi. Fatma KAHRAMAN GÜLOĞLU'na,

Yüksek lisans eğitimim boyunca her zaman desteklerini yanımda hissettiğim Yalova Üniversitesi Sosyal Hizmet bölüm hocalarımdan Prof. Dr. Fethi GÜNGÖR'e, Prof. Dr. Ali Rıza ABAY'a, Doç. Dr. Recep YILDIZ'a, Dr. Öğr. Üyesi Recep ÇELİK'e, lisans dönemi hocalarımdan Dr. Öğr. Üyesi Hıdır APAK'a,

Türk Kızılay İnsani Yardım Çalışmaları Yaz Okulu'nda verilen bilgi, alana dair teşvik edici sunumları, anlatılarıyla tez konumu belirlememe yardımcı olan ve ardından tez hususunda destekleyici tutumlarından ötürü başta Dr. Selman Salim KESGİN olmak üzere Kızılay Akademi'ye, Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezi yöneticileri ve çalışanlarına,

Tüm kararlarımda yanımda olan annem, babam başta olmak üzere tüm aileme destekleri için sonsuz teşekkür ederim.

Halime CETE

21.12.2020

İÇİNDEKİLER

BEYAN	i
ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR	vi
TABLolar	vii
ŞEKİLLER.....	viii
GRAFİKLER	ix
ÖZETİ.....	x
SUMMARY	xi
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: MÜLTECİLER, SİĞINMACILAR VE GÖÇMENLERE YÖNELİK SOSYAL HİZMET LİTERATÜRÜ	9
1.1. Kavramlar	9
1.2. Mülteciler, Sığınmacılar ve Göçmenlere Yönelik Sosyal Hizmet Yaklaşımları	19
1.2.1. Güçlendirme Yaklaşımı	22
1.2.2. Ekolojik Yaklaşım	26
1.2.3. Ayrımcılık/ Baskı Karşısı/ Eşitliğe Ulaşma Yaklaşımı	29
1.2.4. Çokkültürcü ve Kùltürler arası Yaklaşım	31
1.3. Mülteciler, Sığınmacılar ve Göçmenlerin Sosyal Uyumunda Sosyal Çalışmacının Rolleri.	38
1.4. Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Hizmet Müdahalelerinde Temel Alınan Yaklaşımlar	46
1.4.1. İnanç/Hayırseverlik Temelli Yaklaşım	48
1.4.2. Yardım/İhtiyaç Temelli Yaklaşım	49
1.4.3. Hak Temelli Yaklaşım	49
BÖLÜM 2: SİVİL TOPLUM KURULUŞU ÖRNEĞİ: TÜRK KIZILAY.....	53
2.1. Türk Kızılay'ının Yapısı ve Çalışma Şekli	55
2.2. Türk Kızılay'ın Geçici Koruma Altındaki Suriyelilere Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları.....	57
2.3. Toplum Merkezleri	61
2.3.1. Türk Kızılay Toplum Merkezleri.....	64
2.3.1.1. Toplum merkezleri hizmetlerinde ekonomik alan	67
2.3.1.2. Toplum merkezleri hizmetlerinde eğitim alanı	68
2.3.1.3. Toplum merkezleri hizmetlerinde psiko-sosyal alan	69
2.3.1.4. Toplum merkezleri hizmetlerinde sosyal hizmetler.....	71
BÖLÜM 3: TÜRK KIZILAY TOPLUM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARINA YÖNELİK ALAN ARAŞTIRMASI	73
3.1. Araştırma Yöntemi.....	73
3.1.1. Katılımcı Özellikleri	74
3.2. Toplum Merkezinde Verilen Hizmetlerin Değerlendirilmesi	78
3.2.1. Toplum Merkezi.....	79
3.2.1.1. Toplum Merkezinin Önemi ve Özellikleri.....	80

3.2.1.1.1. Destekleyici.....	82
3.2.1.1.2. Kolaylaştırıcı.....	82
3.2.1.1.3. Köprü görevi.....	82
3.2.1.1.4. Tamamlayıcı.....	83
3.2.1.1.5. Çok yönlü.....	83
3.2.2. Koruma Programı.....	84
3.2.2.1. Temel ihtiyaçlar.....	84
3.2.3. Programlar Arasında Yönlendirme.....	85
3.2.4. Hizmet Verilen Kesim.....	86
3.2.5. Verilen Hizmetlerin Göçmeni Odağa Alan Karşılıklı Aktif Yapısı.....	86
3.2.5.1. Danışma kurulu.....	88
3.2.6. STK'lar ile Yapılan İş birliklerinin Yeterliliği ve Geliştirilebilir Yönleri.....	90
3.2.6.1. Koordinasyon toplantıları.....	92
3.2.7. Türk Kızılay Toplum Merkezinin Alandaki Farkı.....	92
3.3. Sosyal Uyum Sağlamada Toplum Merkezlerinin Değerlendirilmesi.....	93
3.3.1. Sosyal Uyum Faaliyetlerinin Çok Yönlü Oluşu.....	93
3.3.1.1. Ekonomik faaliyetler.....	97
3.3.1.2. Kültürel faaliyetler.....	100
3.3.1.3. Sosyal faaliyetler.....	101
3.3.1.3.1. Sosyal uyum programı ve sosyal hizmet uzmanı.....	102
3.3.2. Sosyal Uyum Çalışmaları Temeli (Entegrasyon / Kaynaştırma).....	102
3.3.3. Sosyal Uyumun Önündeki Engeller.....	104
3.3.3.1. Doğru bilinen yanlışlar.....	106
3.3.3.2. Akran zorbalığı.....	107
3.3.3.3. Saha araştırmasının eksikliği (gerekliliği).....	108
3.4. Suriyeliler ile Çalışan Profesyonellerin Sosyal Hizmet Müdahalelerinde Kullandıkları Yaklaşım ve Rollerinin Değerlendirilmesi.....	109
3.4.1. Sosyal Hizmet Yaklaşımları.....	109
3.4.1.1. Ekolojik yaklaşım.....	112
3.4.1.2. Güçlendirme yaklaşımı.....	113
3.4.1.3. Baskı/Ayrımcılık karşıtı yaklaşım.....	113
3.4.1.4. Feminist yaklaşım.....	114
3.4.1.5. Bütüncül (Genelci) yaklaşım.....	114
3.4.2. Mesleki Roller.....	115
3.4.2.1. Savunucu.....	117
3.4.2.2. Aracı – Kaynaklara ulaştırma.....	118
3.4.2.3. Vaka yöneticisi.....	118
3.4.2.4. Değişim ajanı.....	119
3.5. Profesyonellerin Sosyal Uyum Noktasında Yaşadıkları Sorunlar.....	119
3.5.1. Dil Sorunu.....	121
3.5.2. Kriter Meselesi.....	123
3.5.3. İkincil Travma.....	124
3.5.4. Kültürel Farklılıkların Yol Açtığı Tehlikeli Uygulamadan Kaçınmak.....	125
3.5.5. İçine Kapalı Bir Grup (Suriyeliler) ile Çalışmak.....	127

3.5.6. Önyargı ve Yabancı Düşmanlığı ile Mücadele	127
3.5.7. Psikolojik Terapilerde Devamlılığın Olmaması	128
3.5.8. Kapasite yetersizliği ve İş Yoğunluğu	128
3.5.9. Mesleki Nitelik.....	130
3.5.9.1. Hizmet içi eğitimin gerekliliği	131
3.5.9.2. Sosyal hizmet uzmanının gerekliliği	131
3.5.10. Kaynak Yetersizliği	132
3.5.11. Kamu ile İlgili Sorunlar	133
3.5.12. Meslek Elemanı Sayısı.....	134
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	139
Sonuç	139
Öneriler	142
KAYNAKÇA	145
EKLER.....	153
ÖZGEÇMİŞ.....	157

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
AÇSHB	: Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
AFAD	: Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
BM	: Birleşmiş Milletler
BMMYK	: Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği
ÇATOM	: Çok Amaçlı Toplum Merkezleri
GAP	: Güneydoğu Anadolu Projesi
GEM	: Geçici Eğitim Merkezi
GİGM	: Göç İdaresi Genel Müdürlüğü
IFRC	: Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu
IOM	: Uluslararası Göç Örgütü
İGAM	: İltica ve Göç Araştırma Merkezi
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
NVİGM	: Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü
PSS	: Sağlık ve Psikososyal Destek Programı
SHÇEK	: Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu
SHM	: Sosyal Hizmet Merkezi
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
SUY – ESSN	: Sosyal Uyum Yardımı
ŞEY - CCTE	: Şartlı Eğitim Yardımı
TDK	: Türk Dil Kurumu
UNCHCR	: Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği
UNICEF	: Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu
WFB	: Dünya Gıda Programı
YUKK	: Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu

TABLÖLAR

Tablo 1: STK'ların Sosyal Hizmetlere Yaklaşım Temelleri	48
Tablo 2: Türkiye'deki Toplum Merkezlerine Tarihsel Bakış.....	62
Tablo 3: Katılımcı Özellikleri	75
Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı	76
Tablo 5: Katılımcıların Çalıştığı Toplum Merkezi Dağılımı	76
Tablo 6: Katılımcıların Toplum Merkezindeki Görev Dağılımı.....	77



ŞEKİLLER

Şekil 1: Sosyal Uyumun Neden ve Sonuç Olma Durumu.....	17
Şekil 2: Güçler Perspektifi Uygulama İlkeleri	23
Şekil 3: Culturgram	35
Şekil 4: Türk Kızılay'ın Yapısı	57
Şekil 5: Türk Kızılay Göç Hizmetleri Organizasyon Yapısı.....	57
Şekil 6: Kızılaykart.....	58
Şekil 7: Sosyal Uyum Programı (SUY).....	60
Şekil 8: Rakamlarla Toplum Merkezi	66
Şekil 9: Şartlı Eğitim Yardımı Programı (ŞEY-CCTE)	69
Şekil 10: Toplum Merkezlerinin Değerlendirilmesine İlişkin Hiyerarşik Kod - Alt - Kod Modeli.....	80
Şekil 11: Yapılan Görüşmelerden Elde Edilen Toplum Merkezinin Önemi ve Özelliklerine İlişkin Verileri İçerir. Kod - Alt - Kod Modeli.	81
Şekil 12: Yapılan Görüşmelerde Çok Yönlü Uyum Çalışmalarına ilişkin Elde Edilen Verileri İçerir. Kod - Alt - Kod Modeli.	96
Şekil 13: Yapılan Görüşmelerde Sosyal Hizmet Yaklaşımlarına İlişkin Elde Edilen Verileri İçerir. Kod - Alt - Kod Modeli	111
Şekil 14: Yapılan Görüşme Analizlerinden Elde Edilen Sosyal Hizmet Uzmanının Rollerinin Değerlendirilmesine İlişkin Verileri İçerir. Kod - Alt - Kod Modeli.	116
Şekil 15: Yapılan Görüşme Analizlerinde Profesyonellerin Karşılaştıkları Sorunların Değerlendirilmesine ilişkin Verileri İçerir. Kod - Alt - Kod Modeli.....	121

GRAFİKLER

Grafik 1: Yıllara Göre Geçici Koruma Kapsamındaki Suriyelilerin Sayısal Değişim.....	15
Grafik 2: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı.....	76
Grafik 3: Katılımcıların Çalıştığı Toplum Merkezleri Dağılımı	77
Grafik 4: Katılımcıların Toplum Merkezindeki Görev Dağılımı	78
Grafik5: Katılımcıların Toplum Merkezlerinde Çalıştıkları Programlara Göre Dağılımları	78



Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı: Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin Sosyal Uyumunda Türk Kızılay'ın Rolü: Ankara ve Mardin Toplum Merkezleri Örneği.

Tezin Yazarı: Halime CETE

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Fatma KAHRAMAN GÜLOĞLU

Kabul Tarihi: 11.01.2021

Sayfa Sayısı: xi (Ön Kısım) + 157(Tez +Ekler)

Anabilim Dalı: Sosyal Hizmet

Bilim Dalı: Sosyal Hizmet

2011 yılında Suriye’de siyasi karışıklıklar sonucu oluşan iç savaş sebebiyle ve Türkiye’nin açık kapı politikası dolayısıyla Türkiye’ye Suriyeli göçü başlamıştır. Yaklaşık 4 milyon Geçici Koruma Altındaki Suriyeliye hizmet sağlama noktasında kamuya destek sağlama, eksiklikleri tamamlama yönleriyle sahada STK’lar hizmet veren önemli güçler haline gelmişlerdir. Yaklaşık 10 yıllık bir süreçten bahsedilmesine rağmen Suriyelilerin sosyal uyumunda sorunlardan bahsedilmesi alanda yapılan hizmetin geliştirilmesi gerektiğinin bir göstergesidir. Daha çok beceri temelinde ilerleyen sosyal hizmet müdahalelerinin mesleki yaklaşımlardan uzak denilebilecek bir noktada oluşu, sosyal hizmet perspektifinde göç alanında verilen hizmetin kavramsal arka planına yönelik çalışmaların artırılması gerektiğini göstermektedir. Bu çalışmanın amacı, geçici koruma altındaki Suriyelilerin sosyal uyumunda Türk Kızılay Toplum Merkezi özelinde sivil toplum kuruluşları tarafından Suriyelilere sağlanan sosyal hizmet uygulamalarını ortaya koymak ve sosyal hizmet temelinde değerlendirmektir.

Bu çalışmada Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezleri örnek alınmıştır. Toplum merkezinde Suriyeli sığınmacılarla çalışan profesyoneller ile derinlemesine mülakat tekniği kullanılarak 19 toplum merkezi çalışanı ile görüşmeler yapılmıştır. Yapılan görüşmelerde elde edilen veriler MAXQDA 2020 nitel veri analizi programıyla kodlanmış, kategorilenmiş ve ardından temalara ayrılmıştır. Bu temalar ışığında toplum merkezi, profesyoneller ve yaşanan uyum sorunları sosyal hizmet bağlamında değerlendirilmiştir.

Çalışma sonuçlarına göre, Türk Kızılay Toplum Merkezinde Suriyeli sığınmacılara sağlanan hizmetler, toplum merkezinin önemi ve özellikleri, sosyal uyumu sağlamada çok yönlü oluşu, hizmetler sağlanırken profesyonellerin bireysel, kurumsal ve kamusal nedenlerle yaşadıkları sorunlar ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Uyum, Geçici Koruma, Sosyal Hizmet, Türk Kızılay, Toplum Merkezi

Yalova University Insitute of Social Sciences Master Thesis Summary

Thesis Title: The Role of Turkish Red Crescent in Social Cohesion of Syrians Under Temporary Protection: The Case of Ankara and Mardin Community Centers.	
Thesis Writer: Halime CETE	Thesis Advisor: Assist. Prof. Fatma KAHRAMAN GÜLOĞLU
Date of Acceptance: 11.01.2021 Total Number of Pages: xi (pre text) +157(main body+ appendices)	
Department: Social Work	Field of Study: Social Work
In 2011, due to political turmoil caused by the civil war in Syria, and Turkey's open-door policy so began the migration of Syrians in Turkey. NGOs have become important forces serving in the field in terms of providing support to the public at the point of providing service to approximately 4 million Syrians in the Six of Temporary Protection and completing the deficiencies. Even though a process of about 10 years is mentioned, the problems in the social adaptation of Syrians are an indication that the service provided in the field should be improved. The fact that social work interventions that progress based on skills are at a point that can be said to be far from occupational approaches indicates that studies should be increased towards the conceptual background of the service provided in the field of migration in the social work perspective. This study aims to reveal the social service practices provided to Syrians by non-governmental organizations in the Turkish Red Crescent Community Center in the social adaptation of Syrians under temporary protection and to evaluate them based on social service. In this study, the samples of Ankara and Mardin Turkish Red Crescent Community Centers were taken. Interviews were conducted with 19 community center employees using an in-depth interview technique with professionals working with Syrian refugees at the community center. The data obtained from the interviews were coded with the MAXQDA 2020 qualitative data analysis program, categorized, and then divided into themes. In light of these themes, the community center, professionals, and the adaptation problems experienced were evaluated in the context of social service. According to the results of the study, the services stuck to Syrian refugees in the Turkish Red Crescent Community Center, the importance and characteristics of the community center, its versatility in ensuring social cohesion, and the problems experienced by professionals due to individual, institutional, and public reasons while providing services have been revealed.	
Keywords: Cohesion, Temporary Protection, Social Work, Red Crescent, Community Center	

GİRİŞ

İnsan hareketliliği olarak görülen göç, göç alan ve göç veren ülkelerdeki sosyal değişime sebebiyet veren kolektif bir eylem olup göçle beraber toplumun yapısını etkileyen tüm kaotik dinamiklerin olduğu bir süreçtir. İnsan hareketliliği başladıktan sonra kendiliğinden devam eden bir süreç halini alır. Bu insan hareketliliği çoğu zaman tek bir sebeple tatminkâr boyutta açıklanamaz. Ancak genellikle insanların hayat kalitesinin daha iyi olan yerleri tercih etmesi nedeniyle göç etmek kaçınılmaz olacak ve demografik, siyasal, sosyal sıkıntılar insanları göç etmeye zorlayacaktır. Akabinde çeşitli bölgelerde var olan gerek etnik gerek siyasal çatışmalar kitlesel kaçışlara sebebiyet verecektir. Sonuç olarak da hem göç alan hem de göç veren ya da her ikisine de sahip ülkeler kaçınılmaz biçimde bu durumdan etkilenecektir (Castles ve Miller, 2008: 5-30).

Türkiye'nin sahip olduğu jeopolitik konumu nedeniyle gerek güvenlik sorunları gerekse siyasi iktidarsızlığın yoğun olduğu bir bölgede olması nedeniyle hem geçmişte hem de gelecekte göç konusunda vazgeçilmez bir ülke olacaktır. Tarihin farklı dönemlerinde çeşitli milletlerden göç alan Türkiye, Suriye krizinin patlak vermesi ile geçmiş tarihinde hiç olmadığı kadar insanın kitlesel olarak ülkeye girişine, açık kapı politikasının bir sonucu olarak ülkeye sığınmasına neden olmuştur. Türkiye için başlarda Suriye krizi geçici bir durum gibi görülüp, Suriye'deki iç savaşın birkaç yıl içinde sona ermesiyle, Türkiye'ye sığınan Suriyelilerin geri döneceği düşüncesi hâkimdi. Ancak bu durumun uzun yıllar devam edeceği öngörüldükten sonra Suriyeli sığınmacılar için hukuki statüleri ve yapılan yardımlardan yararlanma durumlarını içeren yasal mevzuatlarda güncellemeye gidilmiştir. Türkiye için Suriye krizine müdahil olma, sığınmacıların kabulü noktasındaki nedeni insani diplomasi ve etik değerler oluşturmaktadır. Türkiye uluslararası göç hususunda insani krizlerin ve siyasi sorunları çözmede arabulucu bir rol almış olup, insani yardım noktasında merkezi ana uygulayıcılardan olmuştur (İren, 2018: 99-117).

Arap Baharının etkisiyle Suriye iç savaşı patlak vermiş ve Suriye'nin komşu ülkeleri başta olmak üzere birçok ülke bu durumdan etkilenmiştir. Yaklaşık 4 milyon Suriyeliyi sınırları içinde barındıran Türkiye, önceleri bu duruma geçici olarak bakmakta olup bu nedenle geçici koruma altındaki misafirler statüsü, ilerleyen süreçlerde misafir isminin yabancılar olarak değiştirilmesi ile var olan durumu bir nevi açıklamaktadır. Yerel halk Suriye iç savaşının başlarında geçicilik nedeniyle Suriyelilere olumlu yaklaşımlar sergileseler de aradan geçen uzun yıllar sonucunda kalıcılık üzerine artan eğilimlerle beraber yerel halkın yardımsever, olumlu yaklaşımları da kendini yer yer nefret söylemleri ve olumsuz düşüncelere bırakmıştır. Suriyelilerin kitlesel olarak göçü neredeyse dünyada benzeri görülmemiş bir göçmen nüfusun olması hasebiyle Suriyelilere verilen hizmetlerde kamu yeterli ol(a)mamış ve STK'lar tamamlayıcı, destekleyici bir rol almıştır.

Türkiye'de Suriyeli sığınmacılara hizmet sağlayan gerek ulusal gerek uluslararası STK'lar bulunmaktadır. 29 Nisan 2011 tarihinde Suriyeli sığınmacıların Türkiye'ye girişinden bu yana önceliği temel ihtiyaçlar olan sonrasında kamp süreçlerinde hizmetlerini devam ettiren ve en nihayetinde Suriyeli sığınmacıların çoğunluğunun kentlere yerleşmeleriyle toplum merkezlerinde göçmen odaklı hizmetleri bulunan Türk

Kızılay çok yönlü hizmet anlayışıyla sosyal uyumun sağlanmasına katkı sunan temel STK'lardan olmuştur.

Genel olarak toplum merkezlerinde profesyoneller tarafından sağlanan sosyal hizmetin teorik arka planının zayıf kaldığı, sosyal hizmetin beceriler temelinde yapılıp yaklaşımların geri plana itildiği, doğru veya yeterli mesleki rollerin kullanması hususunda yeterli çalışmaların olmaması nedeniyle bu meseleyle sosyal hizmet perspektifiyle ilgilenilmelidir.

Çalışmanın Konusu

Türkiye’de bulunan Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin başka bir ülkeye gelmek zorunda kalmalarıyla beraber sosyal, psikolojik ve ekonomik problemler yaşamışlardır. Yaşadıkları bu sorunlar Suriyelilerin gidilen yerde sosyal uyumunu etkilemektedir. Dünya’daki en fazla mülteci nüfusa sahip olan Türkiye gerek kanun düzenlemeleri gerekse göçe dair kurumların kurulması hususunda gelişmeler göstermiştir. Devletin yanı sıra STK’ların da sosyal uyum konusunda destekleyici ve tamamlayıcı hizmetleri bulunmaktadır. Bu çalışma, Türk Kızılay özelinde STK’ların Suriyelilere yönelik yaptığı uygulamaları, sosyal hizmet perspektifinden değerlendirecek ve var olan uygulamaların geliştirilebilir yönlerini ortaya koyacaktır.

Çalışmanın Önemi ve Gerekçesi

2011 yılında başlayan Suriye Kriziyle artış halinde olan göç hareketliliğine karşı hizmet veren devlet ve sivil toplum kuruluşları süreç boyunca büyük sorumluluklar üstlenerek tüm dünyaya örnek olmuşlardır. Bu göç hareketliliğinin sosyal, siyasal, ekonomik boyutlarıyla uzun bir süre etkili olacağı ve bu durumun Türkiye’de kalıcı olabileceği düşünüldüğünde yapılacak çalışmanın birçok alanda önemli olacağı söylenebilir. Ayrıca gerek yerel halkın Suriyelileri benimsememesi gerek Suriyelilerin kültürel ve hayat tarzı farklılıkları sosyal uyum sorunun önemini arttırmıştır. Bu süreçte Suriyelilere hizmet veren STK’lar arasından köklü bir tarihe sahip ve etki alanı daha fazla olan, yapılan hizmetler ve uygulamaları gereğince genelleme yapılabilirliği daha doğru olan Türk Kızılay çalışma için tercih edilecektir. Türk Kızılay özelinde Suriyelilere yönelik sosyal hizmet uygulamaları değerlendirilecek ve başarılı, uygulaması arttırılmaya uygun çalışmalar örnek teşkil ederek, Suriyelilere yönelik STK’ların sağlıklı bir şekilde uygulayabileceği örnek sosyal hizmet çalışmalarının oluşturulmasına yardımcı olacaktır.

Ayrıca sosyal hizmet alanında göçmenler ve sığınmacılarla yapılan çalışmalara kuramsal temelde bakacak olursak ne yazık ki eksiktir. Burada sosyal hizmet literatürü açısından boşluğu doldurulması gereken bir açığın olduğu bir durum söz konusudur. Alanda çalışan sosyal çalışmacıların göçmenler ve sığınmacılarla yapmış olduğu mesleki çalışmalarda daha çok becerilerini ön plana çıkarıldığı bilinmektedir. Fakat sosyal hizmetin odak noktalarından biri olan beceriler için bir arka plan gerekmektedir (Akbaş, 2019a: 51). Bu çalışma sosyal hizmet mesleği ve disiplininin göçmen ve sığınmacı çalışmalarındaki kuramsal açığın tamamlanması hususunda bir basamak oluşturma yönünde sosyal hizmet literatürü için önem arz etmektedir.

Çalışmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Türkiye’de geçici koruma altındaki Suriyelilere yönelik Türk Kızılay Toplum Merkezleri özelinde STK’lar tarafından yapılan sosyal hizmet uygulamalarını ortaya koymak ve geçici koruma altındaki Suriyeliler ile çalışan sosyal çalışmacıların müdahalelerinde kullandıkları sosyal hizmet yaklaşımlarını ve mesleki rollerini keşfetmek.

Çalışmanın Problemi

Erdoğan’a göre, Suriyeliler krizi, sığınmacıların sayısı ve süresi bakımından Türkiye’nin de dünya tarihinin de gördüğü en ciddi krizlerden birisidir (Erdoğan, 2018: 175). Göç İdaresi Genel Müdürlüğünün güncel verilerine göre geçici koruma altındaki Suriyelilerin sayısının 3.576.034 (<https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638>, 2020) oluşu bu bilgiyi destekler niteliktedir. Daha önce tecrübe edinilmemiş bu durumla baş edebilmek için gerek kamu gerek özel sektör Suriyelilerin mağduriyetini azaltmak, sosyal uyumunu sağlamak için insani yardımlarda bulunmuştur. Devletin eksik ya da destekleme ihtiyacının belirdiği durumlarda STK’lar tamamlayıcı rolleriyle sahneye çıkmıştır. Suriyeliler hususunda faaliyetlerde bulunan STK’lar düşünüldüğünde önde gelen aktif kuruluşların başında Türk Kızılay, İHH ve Cansuyu’ndan bahsedilebilir (Özgöker ve Doğan, 2019: 61). Tüm bunlar düşünüldüğünde Suriyelilere yönelik yapılan insani yardımlar ve sosyal hizmetleri Türk Kızılay özelinde ele almak yerinde olacaktır. Hem devlet hem de STK’lar tarafından uygulanan sosyal hizmet müdahalelerinde, sığınmacı ve göçmenlere yönelik sosyal hizmetin arka planının doldurulmamış olması yani literatürel boşluğa sahip olup sosyal çalışmacılar tarafından genellikle beceri odaklı bir çalışma söz konusu olması iyi bir sosyal hizmet uygulama için kuramsal bir dayanağın gerekliliğini gösterir (Akbaş, 2019a: 51). Sosyal hizmet disiplini ve mesleğinde, göç alanında var olan kuramsal boşluk nedeniyle yapılan sosyal hizmet müdahalelerinin bilgi, beceri ve değerler temelinde iyi bir müdahalenin başara bilirliliği, STK’nın ve verilen hizmetin hak temelli yaklaşıma uygunluğunu, STK tarafından verilen hizmetin sosyal uyumu destekler nitelikte olup olmama durumu araştırmanın problemini oluşturmaktadır. Ayrıca Suriyelilere yapılan hizmetlerde sosyal hizmet alanındaki meslek elemanlarının hangi yaklaşımı veya yaklaşımları benimsediği, hangi mesleki rollere sahip oldukları ve bunların kurumun benimsediği yaklaşımla uygunluğu diğer problemi oluşturmaktadır.

Çalışmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma, geçici koruma atındaki Suriyelilere hizmet veren sivil toplum kuruluşlarından olan Türk Kızılay’ının göçmen odaklı çalışmalarına dayanır. Ayrıca Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkez’inde Suriyeliler ile çalışan meslek elemanları bu çalışmanın kısıtlılıklarını oluşturmaktadır.

Çalışmanın Hedef Kitle

Bu çalışmanın hedef kitesini Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde Suriyelilerle çalışan meslek elemanları oluşturmaktadır.

Çalışmanın Soruları

- Türk Kızılay Toplum Merkezleri Suriyelilere yönelik hangi boyutta, ne tür hizmetlere sahiptir?
- Türk Kızılay Toplum Merkezleri Suriyelilere yönelik sosyal hizmet uygulamalarında nasıl bir role sahip?
- Türk Kızılay Suriyelilere yönelik sosyal uyum faaliyetlerinde ne tür sorunlarla karşılaşmıştır?
- Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde Suriyeliler ile çalışan meslek elemanları ne tür problemler yaşamaktadır?
- Türk Kızılay tarafından uygulanan sosyal uyum faaliyetleri kaynaştırma/bütünleşme temelli mi yoksa entegrasyon/asimilasyon temelli midir?
- Türk Kızılay'ı ekonomik, kültürel ve sosyal alanlarda uyum faaliyetleri uyguluyor mu? (3 alanda da)
- Türk Kızılay diğer (ulusal ve uluslararası) STK'lar ile Suriyelilerin sosyal uyumu hususunda işbirliği içinde mi?
- Türk Kızılay'da bulunan meslek elemanlarının sayısı, hizmet alan Suriyeliler düşünüldüğünde yeterli midir?
- Türk Kızılay hangi temelde hizmet vermektedir? (hak, inanç, yardım)
- Çok taraflı ve karşılıklı aktif bir etkileşim, göçmen odaklı yaklaşım söz konusu mu?
- Türk Kızılay Toplum Merkezleri'nde Suriyelilere verilen hizmetlerde hangi sosyal hizmet yaklaşımları temel alınmaktadır?

Çalışmanın Yöntemi

Bu çalışmanın yöntemi nitel araştırma yöntemidir. Nitel araştırma yönteminin durum çalışması deseni ile yazılmış olup durum çalışması desenlerinden bütüncül tek durum deseni ile oluşturulmuştur. “Durum çalışması, güncel bir olguyu kendi yaşam sınırları içinde çalışan, olgu ve içinde bulunduğu içerik arasındaki sınırların kesin hatlarıyla belirgin olmadığı ve birden fazla kanıt veya veri kaynağının var olduğu durumlarda kullanılan görgül bir araştırma yöntemidir.” (Yin,1984: 23'den Aktaran Yıldırım ve Şimşek, 2018). Durum çalışmaları genellikle “nasıl” ve “niçin” odağında ilerleyen, kontrolü zor bir olgunun derinlemesine incelemesine dayanır. Bütüncül tek durum deseninde adında da belirtildiği gibi tek bir analiz birimi olan araştırmaları içerir. Yani tek bir bireyi, tek bir okulu veya tek bir kurumu inceler (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 300). Bir yaklaşımı oluşturan üç bileşenden biri olan felsefi dünya görüşü bir araştırma önerisi hazırlanırken açığa çıkarılmalıdır. Bu bilgi araştırmanın nicel, nitel ya da karma yöntem yaklaşımlarının neden seçildiğini açıklamaya yardımcı olacaktır. Bu araştırma yapılandırmacı dünya görüşünü benimsemiştir. Yapılandırmacılık ya da sosyal yapılandırmacılık dünya görüşü, çoğu zaman yorumlamayla bir araya getirilen bir bakış

açısıdır ve genellikle nitel araştırmaya yönelik bir yaklaşım tarzı olduğu düşünülmektedir. Sosyal yapılandırmacı kişiler var oldukları ve hayatlarını sürdürdükleri dünya hakkında bir anlam arayışı içerisindeyler. Kişiler tecrübelerine dair öznel anlamlar geliştirirler – anlamla belirli olaylara yöneliktir. Araştırmanın amacı, çalışılmakta olan durum hakkında olabildiğince çok katılımcıyla görüşme yapmaya dayanmaktadır (Creswell, 2017: 5-8). Bu çalışmada nitel yöntem kullanılacaktır. Herkes tarafından kabul gören bir tanımlamayı yapmak ne kadar güç olsa da nitel araştırma için, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerini kullanıldığı, algı ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanabilir. Genellikle nitel araştırmada, çevreyle ilgili veriler, süreçle ilgili veriler ve algılara ilişkin veriler olmak üzere üç tür veri toplanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 41). Bu çalışmanın analiz birimi Türk Kızılay Derneği, Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde Suriyeliler ile çalışan meslek elemanlarını içermektedir.

Çalışmanın İçeriği

Araştırma içeriği üç ana kısımdan oluşmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde göç çatısı altında çeşitli kavramlar açıklanmış olup mülteci, sığınmacı ve göçmenlerle sosyal hizmet uygulamalarına yönelik sosyal hizmet yaklaşımları; güçlendirme yaklaşımı, ekolojik yaklaşım, eşitliğe ulaşma yaklaşımı ve çok kültürlü yaklaşımlar çerçevesinde ele alınmıştır. Ayrıca sosyal hizmet uzmanlarının göç alanında kullandıkları rollere de değinilmiştir. Göç odağında hizmet veren kuruluşlarda yapılan müdahalelerde hayırseverlik temelli, yardım temelli ve hak temelli olmak üzere üç temel yaklaşım boyutu ele alınmıştır. Araştırmanın ikinci bölümünde örneklem olarak seçilen Türk Kızılay ve Türk Kızılay Toplum Merkezleri, bu merkezlerde göçmenlere yönelik var olan sosyal hizmet uygulamaları; ekonomik alan, eğitim alanı, psiko-sosyal alan ve sosyal hizmetler olmak üzere dört alanda ele alınmıştır. Son bölüm olan çalışmanın üçüncü bölümünde yapılan görüşmeler ışığında toplum merkezi hizmetleri, önemi, toplum merkezlerinde sosyal uyumun değerlendirilmesi, katılımcıların sık kullandıkları sosyal hizmet yaklaşımları ve rolleri ve katılımcıların hizmeti sağlarken yaşadıkları sorunlar detaylıca ele alınmıştır.

Literatür Taraması

Sosyal hizmet alanında göç çalışmaları Türkiye özelinde Suriye kriziyle birlikte kitlesel göçlerin olmasıyla birlikte ciddi oranda artış göstermiştir. Ancak sosyal hizmetin göç alanındaki kuramsal çerçevenin yeterli oranda gelişmediği ve bu yönde çalışmalara yoğunlaşılması gerektiği ortadadır. Aşağıda sosyal hizmet perspektifinden göçmen, sığınmacı ve mültecileri ele almış bazı çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmaların bazıları sosyal uyuma, bazıları STK'lar ile işbirliğine, bazıları göçmen sorunlarına çözüm önerilerine vurgu yapmıştır.

- i. Emrah Akbaş'ın ele almış olduğu “*Sığınmacı ve Göçmenlerle Sosyal Hizmetin Kavramsal ve Kuramsal Temelleri*” adlı çalışmada (2019) göç alanında çalışan sosyal çalışmacıların müdahalelerinin beceri temelli olduğu ve kuramsal arka planın, göç alanındaki mesleki sorunların çözüme ulaşması için yeterli olmadığını

belirtmiştir. Göçmenlerle çalışırken sosyal içermenin yokluğunun var olduğu yerlerde ayrımcılık karşıtı sosyal hizmetten ve güçlendirme perspektifinin gerekliliğinden bahsedilmiştir. Sosyal çalışmacının göçmenlerle çalışırken dezavantajlı, ezilmiş veya güçsüzlük içinde olması sebebiyle savunucu ve güçlendirici bir role sahip olunmasını belirtmiştir. Sonuç olarak göçmen ve sığınmacılarla sosyal hizmet uygulamalarında problem odaklıdan ziyade çözüm odaklı yaklaşımın gerekliliği ve farklılıkların zenginlik olarak algılanması gerekliliği savunulmaktadır.

- ii. Gülbaşak Yerli'nin "*Sığınmacı ve Göçmen Yaşlılarla Sosyal Hizmet*" adlı çalışmasında (2019) iki dezavantajlılık söz konusu olan yaşlılık ve göçmenliği birlikte çalışmıştır. Yaşlı mülteci ve sığınmacılarla çalışan sosyal çalışmacının kültürel yetkinliği, göç mevzuatlarına ve kurumsal işleyişlere hâkimiyetine, dil bilme ve mesleki donanımına sahip olunmasının gerektiğine vurgu yapmıştır. Söz konusu dezavantajlı kesimle çalışırken güçlendirme yaklaşımı, çözüm odaklı terapi, bilişsel davranışçı terapi, krize müdahale, yaş ve anımsama terapilerinin gerekliliğini belirtilmiştir.
- iii. Çetin Yılmaz'ın ele almış olduğu "*Sığınmacıların Sosyal Hizmetlere Erişimleri: Düzce Uydu Kent Örneği*" adlı çalışmasında (2019) Düzce'de geçici koruma statüsünde olan sığınmacılar örneklemeyle sığınmacıların yaşadıkları uyum sorunu ve sosyal hizmetlere erişim sıkıntılarına değinmiştir. Söz konusu çalışma Düzce'de ikamet eden ve uluslararası koruma veya geçici koruma altındaki 7 kadın ve 14 erkek ile görüşmeler yapılmıştır. Ayrıca kamu kurumlarında göç alanında çalışan 2 meslek elemanı ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonuçlarında göç alanında istihdam edilenlerin sosyal çalışmacı olmaması, hak temelinde çalışılmaması, gerçekleşen kursların müracaatçı için uygun zamanlamaya sahip olmaması, psiko-sosyal desteklerin eksikliği, tercüman desteğinin gerekliliği ortaya koymuştur.
- iv. Seda Attepe Özden danışmanlığında Dilara Ulutaş'ın "*Türkiye'de Düzensiz Göç Alanında Çalışan STK'ların Rollerinin Profesyoneller Gözünden İncelenmesi*" adlı (2020) yüksek lisans tezi, STK'ların düzensiz göç alanında var olan ihtiyaçlarını sosyal hizmet perspektifinden değerlendirmiştir. Çalışmada göç alanında faaliyetler yürüten STK'lardan 15 profesyonel ile görüşmeler yapılmış olup alan ve saha tecrübelerinden yararlanılarak STK'ların göç alanındaki sorunlarına değinilmiştir. Nitel çalışma ürünü olan bu çalışma göç alanında çalışan STK'ların hizmetlerdeki boşlukları doldurması ve hak temelinde hizmet yürütülmesi yönüne vurgu yapmıştır.
- v. Sosyal hizmet lisans tamamlama programı ders kitaplarından Emrah Akbaş, Melek Zubaroğlu Yanardağ ve Umut Yanardağ'ın çalışması olan "*Göç ve Sosyal Hizmet*" adlı kitap sosyal hizmet ve göç ilişkisi, mülteci ve sığınmacılarla sosyal hizmet, göç uyumu, sivil toplum ve göç alanındaki çalışmalarda sosyal hizmet becerilerini içermektedir. Kitabın altıncı bölümünde Türkiye'nin oldukça fazla göçmen grubu ağırladığı bu grubun kendi içerisinde çeşitliliğe sahip olduğu ve bu çeşitliliğe bağlı olarak sorunlar yaşanıldığını bu noktada sivil toplum ve kamunun birlikte çalışmasının gerekliliği, bütüncül hizmet anlayışının da sorun çözme

üzerindeki etkisine değinilmiştir. Ayrıca göçmenlere yönelik sosyal hizmet müdahalelerinde olaylara yaklaşımın bütünsel olması gerektiği ve problem çözme odağında sürece odaklanılması gerekliliği ifade edilmiştir. Göç alanında üç düzeyde de (mikro-mezzo-makro) sosyal hizmetin gerçekleştirile biline bileceği, sosyal hizmet uzmanının bu yönde çeşitli rollere sahip olduğu, kültürel yetkiliğin önemi ve kültürün sosyal hizmet için önemine değinilmiştir. Göç olaylarının çoğalmasıyla beraber sivil toplumun alandaki hâkimiyetinin arttığı, göçmenlere yönelik sosyal hizmet faaliyetlerine paralel olarak artış gösterdiği bu bağlamda STK'ların yadsınamaz bir noktada olduğu vurgulanmıştır.

- vi. Sema Buz ve Büşra Uslu'nun 2018 yılında yapmış olduğu *“Türkiye’de Geçici Koruma Altındaki Suriyeli Bireylerin Mesleki Eğitimi ve İstihdamı: Toplumla Sosyal Hizmet Saha Örneği”* adlı çalışmada göçmenlerin ihtiyaçlarını karşılama adına makro düzeyde sosyal hizmet uygulamalarının gerekliliğine vurgu yapılmıştır. Yapılan çalışmada örneklem olarak İzmir tercih edilmiş ve göçmen sorunlarının çok yönlülüğü üzerinde durulmuştur.
- vii. Fethi Güngör danışmanlığında Güler Güneş Aslan'ın *“Sığınmacılara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamalarında Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri: İstanbul’daki Suriyeli Sığınmacılar Örneği”* adlı 2018 yılına ait doktora çalışmasında Suriyeli sığınmacıların sorunlarına yönelik tespitlerde bulunulmuş, bu sorunlar çerçevesinde sosyal hizmet uygulamaları açıklanmış olup sosyal hizmet mesleğinin mesleki rollerine değinilmiştir.

Bu yönde çalışmalar göçün bir sonucu olarak meydana gelen dezavantajlı durumlar oldukça hatta göç sürdükçe devam edecektir. Ele alınan “Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin Sosyal Uyumunda Türk Kızılay'ın Rolü: Ankara ve Mardin Toplum Merkezleri Örneği.” literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



BÖLÜM 1: MÜLTECİLER, SIĞINMACILAR VE GÖÇMENLERE YÖNELİK SOSYAL HİZMET LİTERATÜRÜ

Türkiye’deki yasal statüleri geçici koruma altındaki yabancılar olarak kabul görse de gerek medya gerek günlük yaşantıda, halk arasında göçmenlere ait hukuki statülere pek hâkim olunmaması nedeniyle mülteci olarak ifade edilmektedirler. Bunun nedenlerinden biri de kısaca tanımlanan statü ifadeleridir. UNHCR göre; sığınmacı, sığınma talebi henüz işleme alınmamış kişidir. Mülteci, çatışma veya zulümden kaçan kişilerdir. Kendi ülkeleri içinde yerinden edilmiş insanlar, güvenli bir yer bulmak için herhangi bir ülke sınırını geçmemiştir. Vatansız kişi, kendi hukukunun işleyişi içerisinde hiçbir devlet tarafından vatandaş olarak sayılmayan kişidir (<https://www.unhcr.org/tr/genel-bakis>). Bu kısa tanımlamaların ardından çalışmanın devamında bu kavramlar detaylı bir biçimde, yönetmeliklere ve resmî kurumların tanım kabullerine dayanarak açıklanacaktır.

1.1. Kavramlar

Göç

Türk Dil Kurumu(TDK)’nin göç tanımı, “ekonomik, toplumsal, siyasi sebeplerle bireylerin veya toplulukların bir ülkeden başka bir ülkeye, bir yerleşim yerinden başka bir yerleşim yerine gitme işi, taşınma, hicret, muhaceret” şeklindedir (<https://sozluk.gov.tr/goc>). Birey veya grubun uluslararası anlamda bir devlet sınırını geçerek başka bir devletin sınırları içine dâhil olması, yer değiştirmesidir. Uluslararası hukuka göre, yer değiştirme hareketinin süresi, yapısı ve nedenin ne olduğu önemsizdir. Gerek ekonomik göçler gerek sığınmacı ve mültecilerin oluşturduğu zorunlu göçler, yapılan eylemin göç olması hususunda bir farklılık oluşturmaz (https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml31_turkish_2ndedition.pdf). Adıgüzel, göçün insanların fiziksel anlamda yer değişikliğinin tanımı için yetersiz olduğunu göçün sadece bir fizik değişiminden öte toplumlar arası değişimin bir getirisi olarak toplumsal yapının hem kültürel hem sosyo-ekonomik boyutuyla karşılıklı biçimde etkilediğini hatta dönüştürdüğünü ifade etmektedir. Kısaca, toplumsal değişimin temeli, vazgeçilmez ögesi olan göç ile ev sahibi toplumla birlikte göç eden toplum beraber yeni bir toplumsal yapıyı oluşturur. Karmaşık bir sürece sahip olan göç, ek olarak uluslararası kuruluşlardan, anlaşmalardan ulus-devlete kadar geniş bir etki alanına da sahiptir (Adıgüzel, 2017: 20-21). Türkiye’nin hukuk literatüründe göçün nasıl tanımlandığına bakacak olursak, 6458 sayılı kanunun Madde 3, (1) bendince;

“Yabancıların, yasal yollarla Türkiye’ye girişini, Türkiye’de kalışını ve Türkiye’den çıkışını ifade eden düzenli göç ile yabancıların yasa dışı yollarla Türkiye’ye girişini, Türkiye’de kalışını, Türkiye’den çıkışını ve Türkiye’de izinsiz çalışmasını ifade eden düzensiz göçü ve uluslararası korumayı” ifade edilmektedir.

TDK’nin göç tanımında birey veya grupların yer değiştirmesi olarak görülürken, Türkiye’nin hukuk literatüründe yasal ve yasal olmayan yollara göre ülkeden çıkış - giriş hareketleri olarak görüldüğü anlaşıyor. Yani hukukta tanımı düzenli/düzensiz ayrımıyla göçe bir yaklaşım tarzı sergiliyor. Hukuk literatüründeki bu ayrım uyum konusunda çalışan disiplinlerarası meslekler ve hizmetten yararlanacak göçmenler için yararlı olacaktı ki, düzenli ve düzensiz göçte uygulanacak olan uyum faaliyetlerinin farklı olması

nedeniyle yarar sağlayacaktır (Çağlar ve Onay, 2015: 40). Düzensiz ve düzenli göçmenlere yönelik yapılan çalışmalar, tanımları ve özelliklerinin de bir sonucu olarak farklıdır. Düzenli göçmenlere yönelik yapılan çalışmalar kapsayıcı iken Türkiye’de düzensiz göçmenler için insan haklarını koruyucu ve kendi ülkelerine sorunsuz geri dönüşleri için çalışmaları içermektedir.

Göçmen

Göçmenliğin evrensel düzlemde herhangi bir onaylanmış tanımı mevcut değildir. Ancak göçmen olan kişilerin zulme uğrama, zorbalığa, hak ihlaline maruz kalma gibi zorlayıcı bir unsura bağlı olmanın ötesinde kişisel iradenin ön planda olmasıyla yapılan bir yer değişikliği olarak, ekonomik veya sosyal yönden hayat kalitelerinin iyileşmesi, gelişmesi nedeniyle yapıldığı hususunda genel kanı vardır (Adıgüzel, 2017: 22). Göçmenlik, ülkeler arasında farklı tanımlama ve yorumlamalara tabi olsa da Türkiye Cumhuriyeti’nde 5543 sayılı İskan Kanunu’nun 3.Maddesinin d bendince; “Göçmen: Türk soyundan ve Türk kültürüne bağlı olup, yerleşmek amacıyla tek başına veya toplu halde Türkiye’ye gelip bu Kanun gereğince kabul olunanlardır.” şeklinde tanımlanmıştır. Genel olarak göçmenlik gönüllü yapılan bir yer değiştirme olarak düşünülmekte olup ülkelerin çeşitli yorumlamalarına bağlı olarak tanımı değişmektedir. Türkiye Cumhuriyeti’nde Türk soy ve kültürüne bağlı olmanın şart olduğu bir tanımlamaya sahiptir.

Düzenli Göçmen

Yasal prosedürlere uyarak belirli planlar dâhilinde ülkeye giriş yapan, statüsü belli kişiler için kullanılır.

Vatansızlar; herhangi bir devlete bağlılığı, aidiyeti olmayanlar ve 6458 sayılı kanunun 50. ve 51. Maddelerinde belirtilmektedir. Ek olarak Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunun Uygulamasına İlişkin yönetmeliğin 47 ve 50 aralığındaki maddelerinde vatansızlara yer verilmiş olup düzenlemeleri yapılmıştır. Türkiye’ye vatansız olarak gelen veya vatandaşlığı düşmüş kişilerin valiliklere şahsen başvurusu ile işlemleri başlatılır. Başka bir ülkenin vatansızlık belgesine sahip bireyler Türkiye’de başvuru yapamazlar. Vatansızlara gerekli bilgi ve belgeyi teslim etmeleri sonrasında vatansız kimlik belgesi ve numarası verilir. Verilen vatansız kişi kimlik belgesiyle ikamet izni, çalışma izni, güvenlik ihlalleri tehdit unsuru oluşturmadıkları sürece ülkede kalma, yabancılara özel pasaport edilebilir (<https://www.goc.gov.tr/genel-bilgi54>).

Düzensiz Göçmen

Düzensiz göçmenler ülkeye yasal yollarla girmemiş veya yasal yollarla girmiş ancak belirlenen kalma süresinin ya da şartların dışına çıkmış kişiler yasal dışı konumda olmaları durumlarını ifade eder (<https://www.goc.gov.tr/duzensiz-goc-hakkinda>).

Asya, Avrupa, Afrika kıtalarının ortasında yer almasından dolayı Türkiye düzensiz göçmenlerin transit geçiş ülkesi konumuna gelmiştir. Düzensiz göçmenler için “Geri Kabul Anlaşmaları” yapılmıştır ve bu anlaşmalar düzensiz göçmenlerin insan hakları ihlallerine mahal vermeden göçmenin ülkelerine geri gönderilmelerini sağlamaktadır. 11.04.2014 tarihinde faaliyete geçen Göç İdaresi Genel Müdürlüğü’nün görevleri arasında

düzenli göçle ilgilenmek, gelişmeler ışığında tedbir almak ve uygulamak vardır (<https://www.goc.gov.tr/turkiyenin-duzensiz-gocle-mucadelesi>).

Mülteci

1951 Cenevre Konvansiyonu’nu Türkiye 1961 yılında imzalamıştır. 1951 Cenevre Konvansiyonu’nun 42. Maddesine göre, taraf devletlerin katılma, imza veya onay sırasında 1, 3, 4, 16(1), 33, 36-46. Maddeleri hariç tutularak diğer maddeler için çekince koyabileceklerini belirtmişlerdir. Bu maddeye paralel biçimde Türkiye, Cenevre Konvansiyonu’nun uygulama bölgesini coğrafi açıdan sınırlamıştır. Bunun sonucunda Türkiye mülteci olarak sadece Avrupa’dan gelenleri kabul edecektir. 1951 Cenevre Konvansiyonu’nda bir diğer hususu ise tarih konusundaki sınırlamadır. Bu zaman sınırlamasına göre, Türkiye sadece 1 Ocak 1951 öncesi Avrupa’da olan olaylar nedeniyle mülteci statüsünü kabul edecektir (Çiçekli, 2009: 156). Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu’nun 61. Maddesi mülteciyi şöyle tanımlamaktadır:

“Avrupa ülkelerinde meydana gelen olaylar nedeniyle; ırkı, dinî, tabiiyeti, belli bir toplumsal gruba mensubiyeti veya siyasi düşüncelerinden dolayı zulme uğrayacağından haklı sebeplerle korktuğu için vatandaşı olduğu ülkenin dışında bulunan ve bu ülkenin korumasından yararlanamayan ya da söz konusu korku nedeniyle yararlanmak istemeyen yabancıya veya bu tür olaylar sonucu önceden yaşadığı ikamet ülkesinin dışında bulunan, oraya dönemeyen veya söz konusu korku nedeniyle dönmek istemeyen vatansız kişiye statü belirleme işlemleri sonrasında verilen statüyü ifade eder.”

Şartlı Mülteci

6458 Sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunun 62’nci maddesince şartlı mülteci tanımı şöyledir:

“Avrupa ülkeleri dışında meydana gelen olaylar sebebiyle; ırkı, dinî, tabiiyeti, belli bir toplumsal gruba mensubiyeti veya siyasi düşüncelerinden dolayı zulme uğrayacağından haklı sebeplerle korktuğu için vatandaşı olduğu ülkenin dışında bulunan ve bu ülkenin korumasından yararlanamayan, ya da söz konusu korku nedeniyle yararlanmak istemeyen yabancıya veya bu tür olaylar sonucu önceden yaşadığı ikamet ülkesinin dışında bulunan, oraya dönemeyen veya söz konusu korku nedeniyle dönmek istemeyen vatansız kişiye statü belirleme işlemleri sonrasında şartlı mülteci statüsü verilir. Üçüncü ülkeye yerleştirilinceye kadar, şartlı mültecinin Türkiye’de kalmasına izin verilir.”

Şartlı mülteci tanımında var olan belirli özellikler mülteci tanımı ve özellikleriyle çok benzerdir. Hatta öyle ki mülteci tanımına belirli eklemeler yapılmış denilebilir. Bu mültecilik tanımına eklenmiş belirli farklılıklar için, Avrupa ülkeleri dışında olan olaylar ibaresi gösterilebilirken, göç edenin üçüncü ülkeye yerleşene kadar ki süreçte göçmene verilen sıfat denilebilir. Şartlı mülteci tanımında yer almasa da şartlı mülteci olanların seyahat hakkı yoktur. Yer değiştiremez. Kişiye bir yaşama yeri belirlenir ve şehir değiştirmek için bir gerekçe göstererek izin alınarak seyahat yapılabilir. Avrupa şartlı mülteciyi kabulü genelleyeceksek olursak %1 civarında kabul sağlanıyor. Avrupa ülkelerine şartlı mülteci kabulünün belirli bir süreci yoktur. Günümüzde 10 yıldır kabul alamayanların olduğu bilinmektedir (Demir, 2020).

Şartlı mülteci statüsü, mülteci statüsüne benzer şekilde kitlesel akını değil ferdi niteler. Buradan yola çıkacak olursak Suriyeliler, Türkiye’ye Avrupa dışından gelmiş olmalarının yanı sıra kitlesel olarak gelmişlerdir. Bu nedenle de Suriyeliler için şartlı mülteci statüsü

kabul edilmemektedir. Tüm bunlara ek olarak, Suriyeliler, ırk, din siyasi düşünce dolayısıyla zulme uğrama gerçek riskine maruz kalmamış, ülkelerindeki siyasi rejim değiştirmek yolunda silahlı çatışma başlatılmış aka bininde Suriye devleti ve rejim karşıları arasında çatışmadan kitlesel olarak kaçmışlardır. Kitlesel kaçış şartlı mülteci statüsünü kapsamında değildir (Ekşi, 2014: 161).

İkincil Koruma

Yabancı ve vatansız kişinin, mülteci veya şartlı mülteci olarak kabulünün yapılmadığı, göç etiği ülkeye geri dönmesi durumunda; infaz edilecek, zulme uğrayacak, onur kırıcı ve insan haklarına uygun olmayan, iç veya uluslararası çatışma, şiddet temelli tehdit gibi durumlarda ülkesi tarafından güvenliği sağlanamayan bu tehditler nedeniyle korunmadan yararlanmak isteyen kişiye verilen statüdür (<https://www.goc.gov.tr/ikincil-koruma>)

Sığınmacı

Sığınma talebi bulunan ancak işleme alınmamış kişiler için sığınmacı denilir. Ülkelerin ulusal sığınma sistemleri vardır ve uluslararası koruma ihtiyacı olan kişiler bu sistemlere başvurur. Kişinin isteğinin işlemde olma sürecindeki sıfatı da sığınmacı olur diyebiliriz (<https://www.unhcr.org/tr/siginmacilar>). İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin 14. Maddesinin 1. Fıkrasına göre, "Herkesin, sürekli baskı altında tutulduğunda, başka ülkelere sığınma ve kabul edilme hakkı vardır." İfade edilen durumda da belirtildiği gibi kişilerin sığınma haklarının var olduğu ortaya konulmuştur. İnsan onurunu zedeleyecek, zulüm veya ölüm tehlikesi altında olup, kendi ülkesinin dışında başka bir ülkede güvenlik arayışında olan ve gerek ulusal gerek de uluslararası mevzuata uygun bir şekilde mültecilik için yaptığı başvurunun sonucunu bekleyen bireydir. Beklemekte olduğu kararın olumsuz sonuçlanması durumunda sığındığı ülkeyi terk etmesi gerekmekte olup terk etmedi takdirde düzensiz göçmen kategorisine girip, sığındığı ülke tarafından sınır dışı edilebilme riski ile karşı karşıya kalabilmektedir (https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml31_turkish_2ndedition.pdf). Sığınmacı için sığınacak yer arayan da denilebilirken kalacağı yeri ararken statüsüz kalmamasını önemek amacı taşımaktadır. Türkiye mevzuatlarında sığınmacıya ait herhangi bir bilgi bulunmamaktadır. Sığınmacılar için farklı nedenlerden dolayı baskı altında olan, hayati tehlikesi bulunan bu nedenle bulunduğu ortamdan ayrılıp güvenli ortama geçiş yapan, ülke değiştiren, değiştirmek zorunda kalan kişidir denilebilir. Sığınma talebi bireysel veya kitlesel olarak yapılmaktadır (Buz, 2005: 94).

Geçici Koruma

1990'lı yıllarda II. Dünya Savaşı ardından Bosna-Hersek iç savaşıyla hem savaş hem de insan hakları ihlallerinden kaçarak Avrupa'ya kitlesel göçler gerçekleşmiştir. Yaklaşık 1,3 Milyon göç hareketi sonucu Avrupa kitlesel göçe çözüm arayışları sonucunda ilk geçici koruma statüsünü kullanmıştır. (Young, 2001: 796; UNHRC, 1994: parag. 29).

Avrupa özelinde ifade edilecek olunursa, 1990 yıllarında Kosova, Yugoslavya gibi devletlerden çatışmalar nedeniyle, kitlesel olarak yerinden edilmişlerin yapmış oldukları akınlara uygun çözüm oluşturabilmek için bir ihtiyaç ortaya atmıştır. Bu ihtiyacın karşılanması için AB komisyonu 2001 / Council Directive oluşturmuştur. Bu direktifler

için söylenebilir ki; kitlesel olarak yerinden edilmişler için asgari standartların oluşturulması, kişilerin üye devletlere alınma ve ilgili olma dengesini kurmak için oluşturulmuş tedbirlerdir. Avrupa komisyonu, üye devletlerine meşru olarak koruma talebiyle gelenler için açık, güvenilir ve adaletli sistemi kurma hedefinde olmuşlardır. Bu komisyon raporlarına göre, ülkelere geri dön(e)meyen, kitlesel olarak yerinden edilmişlere ivedi ve geçici olarak korunma ve sığınmacıları olumsuzluklardan korumak için kişilerin kabulü, ikamesi gibi yükümlülükler adilane olmalıdır. Ayrıca, yerinden edilmiş kitle için finansal ve kişilerin kabulü ile ilgilenen iki merkez oluşturulmalıdır (European Commission, t.y.; The Council of The European Union, 2001).

Avrupa Birliği için geçici koruma statüsü iki farklı boyuttadır. İlki sığınma başvurusuyla sığınma prosedürlerinin devam etmesi akabinde sığınma talebinde bulunan kişinin geçici koruma altına alınması şeklindeyken bir diğer biçimi Avrupa Birliği topraklarına bireyselin ötesinde kitlesel bir akın şeklinde giden yerinden edilmiş kişilerdir (https://www.goc.gov.tr/avrupa-birliginde-gecici-koruma#_ftn3, Prag. 3).

Avrupa Birliği üyesi ülkeler dışında yerlerinden edilmiş, menşei ülkelere geri dönemeyen, hemen ve acil korumanın sağlanması gereken olağanüstü önlem olarak geçici korumadan bahsedilebilir. Kitlesel akının söz konusu oluşuna bağlı olarak taleplerin karşılanması hususunda olumsuz etkilere sahip olan, sığınan ülkenin taleplerle başa çıkma riskini barındıran bir statüdür (https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/asylum/temporary-protection_en).

Türkiye ve Avrupa’da geçici koruma kavramını farklı şekilde anlamlandırır:

Avrupa Birliği ülkelerinde geçici koruma; sığınmacıya, sığınma başvurusundan başlayarak sığınmacı prosedürleri sürdürerek geçici korumaya alır veya kitlesel olarak Avrupa Birliği ülkelere göç eden yerinden edilmiş kişiler için kullanılır.

Avrupa Birliği sığınma mevzuatında bu kavrama yer verilmiş ve kitlesel olarak zorla yurdundan ayrılan ve sığınma durumunda olan kitlelerin Avrupa Birliğine üye devletlere kabul edilmesi olarak bahsedilmektedir. Ayrıca bu süreden bir yıl olarak bahsedilmektedir. Avrupa Birliğine üye olmayan ülkeler de ise, her ülkenin kendine özel kuralları ve sınırlamaları vardır. (<https://www.goc.gov.tr/avrupa-birliginde-gecici-koruma>, 2019).

Türkiye bazı dönemlerde kitlesel akınlara maruz kalmaktadır. Geçici koruma türü, kitlesel akınlara sağlanan korumadır. Ayrıca geçici koruma, Türkiye sınırlarına toplu halde gelen yabancılar için öngörülmüş koruma türüdür (Ekşi, 2014: 163). Türkiye’de geçici koruma kavramı, kitlesel olarak zulüm altında olanların, ivedi şekilde korunması gerekenlere karşı insan hakları dikkate alınarak oluşturulmuştur (<https://www.goc.gov.tr/turkiye-de-gecici-koruma>, 2019).

6258 sayılı kanun olan Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu (YUKK)’un dördüncü kısmı 91. Madde ’sinde geçici koruma:

“MADDE 91 – (1) Ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen, acil ve geçici koruma bulmak amacıyla kitlesel olarak sınırlarımıza gelen veya sınırlarımızı geçen yabancılar geçici koruma sağlanabilir.”

Geçici koruma, 6258 sayılı kanun olan Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu (YUKK)'un 91.Maddesinde belirtilmiş olup 22.10.2014 tarihinde Geçici Koruma Yönetmeliği yürürlüğü girmiştir. Bu yönetmelik Suriye iç krizinin tüm yansımaları göz önünde bulundurularak, BMMYK ve IOM gibi örgütler başta olmak üzere konuyla ilgili birçok kurumlara danışarak oluşturulmuştur. Yönetmelik bazıları tarafından süre belirsizliği nedeniyle eleştirilmiştir. Geçici koruma hususundaki süre, bitiş, kaldırma gibi tüm kararların Bakanlar Kuruluna bırakıldığı Madde 10'da ifade edilmiştir (Erdoğan, 2017: 11-12).

22.10.2014 tarihinde Resmî Gazetede yayınlanmış “Geçici Koruma Yönetmeliği'nin birinci bölümünde 3.Madde'nin (f) bendinde geçici koruma şu şekilde belirtilmiştir:

“f) Geçici koruma: Ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen, acil ve geçici koruma bulmak amacıyla kitlesel olarak veya bu kitlesel akın döneminde bireysel olarak sınırlarımıza gelen veya sınırlarımızı geçen ve uluslararası koruma talebi bireysel olarak değerlendirmeye alınamayan yabancılara sağlanan korumadır.”

22.10.2014 tarihinde Resmî Gazetede yayınlanmış “Geçici Koruma Yönetmeliği'nin 3. Bölümü Geçici korumanın kapsamını belirtmektedir. Geçici korumayı sağlayacak ve sağlanamayacaklar olarak iki farklı niteliği kapsamaktadır. 7.madde kapsam girenleri, 8. Madde kapsama girmeyenleri detaylı biçimde belirtmektedir.

“MADDE 7- (1) Geçici koruma; ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen, acil ve geçici koruma bulmak amacıyla kitlesel veya bu kitlesel akın döneminde bireysel olarak sınırlarımıza gelen veya sınırlarımızı geçen yabancılardan haklarında bireysel olarak uluslararası koruma statüsü belirleme işlemi yapılamayan yabancılara uygulanır.

(2) Geçici koruma, Bakanlar Kurulu tarafından aksi kararlaştırılmadıkça, geçici koruma ilanının geçerliliğinden önce, geçici koruma ilanına esas teşkil eden olayların olduğu ülkeden veya bölgeden ülkemize gelmiş olanları kapsamaz.

(3) Geçici korunanlar, Kanuna göre belirlenen uluslararası koruma statülerinden herhangi birini doğrudan elde etmiş sayılmaz.”

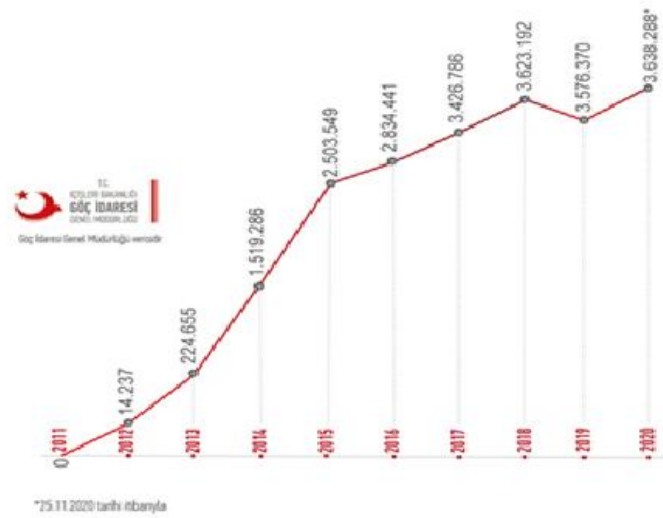
22.10.2014 tarihinde Resmî Gazetede yayınlanmış “Geçici Koruma Yönetmeliği'nin 5.Bölümünde madde 17-25 aralığında Geçici Koruma Kapsamında Yapılacak İlk İşlemler detaylı olarak belirtilmiştir. Bu işlemler kısaca şu şekildedir:

Öncelikle ülkeye kabul, Türkiye'ye gerek kara gerek deniz yoluyla sığıma amacıyla gelenlerin kabulü için sınır kapılarından ilgili kurum, kuruluşların ve bakanlık görüşleri ile yapılır. Acil durumlarda sadece bakanlık izni yeterli olur. Kitlesel olarak çatışma alanlarından kaçarak güvenli olan ülkeye sığınan kişilerin, menşei ülkelerinin silahlı kuvvetlerinde görev alan biri olması halinde sınır kapısında silahlarından arındırılması ardından sivillerden ayrı tutacak şekilde sevk işlemleri için kolluk kuvvete teslim edilir. Sevk merkezlerinde yapılan ilk işlemler, geçici koruma talebiyle gelen yabancılardan kayıt ve kimlik işlemlerinin Genel Müdürlükçe yapılmasıdır. Bu aşamada yabancıya, kayıt yaptığı ülke hakkında bilgiler ve broşürler verilir. Geçici koruma talebiyle gelen yabancının acil sağlık hizmetine ihtiyacı olması durumunda öncelik sağlanır. Gelineen ülkenin kamu sağlığının iyilik halinin muhafazası için Sağlık Bakanlığı'nın belirlediği usul ve esaslara uygun tedbirler alınır. Kayıt işlemi yeterli donanım ve bilgiye sahip personel tarafınca yapıp, bilgiler Genel Müdürlüğe iletilir. Gizlilik esasıyla kişilerin beyanları esas alınarak belirli kayıt formu doldurulur, geçici koruma talebinde olan

kişinin fotoğrafı, parmak izi ile elektronik ortama bilgileri aktarılır. Kişilerin kayıtlarının sonlanması durumunda valilikler tarafından geçici koruma kimlik belgesi verilir. Geçici barınma merkezlerine sevk işlemleri, AFAD'ın belirttiği kapasite bilgisine bağlı olarak sığınmacılar valiliklerle işbirliği içerisinde uygun şekilde yapılır. Yapılan sevklerde aile durumu ve kişilerin talebi göz önünde bulundurulur. Kamu yararı temel ilke edinilerek geçici koruma altındakilerin belirli illerde kalma hakkı vardır. İstisnalar valilikler iznine tabidir. Ülkede kalış hakkı geçici koruma kimlik belgesi ile tanınır.

2011 yılı Suriye krizi nedeniyle kitlesel olarak artan bir şekilde Türkiye’de Geçici koruma altındaki nüfus 2019’da artan seyrini bozsa da tekrar yükselmiştir.

Grafik 1: Yıllara Göre Geçici Koruma Kapsamındaki Suriyelilerin Sayısal Değişim



Kaynak: İşçileri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü, 2020.

Yabancı

Yabancı kavramı için, belirli bir ülkenin uyruğundan olmayan kişi ve kişiler denilebilir (https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml31_turkish_2ndedition.pdf). Birçok ülkenin hukukunda farklı kavramlar kullanılsa da; Hollanda hukuku-etnik azınlık, alman hukuku-yabancılar, misafir işçiler, İngiliz hukuku-etnik azınlık, göçmenler gibi, Türk hukukunda da “yabancı” kavramı benimsenmiş olup kullanılmaktadır (Çiçekli, 2009: 21). Yabancı kavramı, yalnızca yabancı devlet vatandaşlarına ait değildir. Onların yanı sıra hiçbir devlet vatandaşı olmayan; vatansızlar, göçmenler, mülteci ve sığınmacıları da; NATO mensuplarını, diplomatik temsilcileri de kapsamaktadır (Ekşi, 2014: 41). Çiçekli 'ye (2009: 43-62) göre; yabancıların hak ve özgürlüklerinin ortaya koymada sistemler arasında temel olanları; eşitlik ilkesi, karşılıklılık ilkesi, karşı işlem yapma yetkisi, ulus kaydı, minimum standart sistemi, sınırlama sistemi, izin sistemi ve kontenjan sistemidir. 1951 tarihli Mültecilerin Hukuki Durumuna Dair Cenevre Sözleşmesi'nin 3.Maddesince “taraf devletler, bu sözleşme hükümlerini mültecilere, ırk, din veya geldikleri ülke bakımından ayırım yapmadan uygulayacaklardır” şeklindedir. Cenevre Sözleşmesinin 3-

34. Maddelerindeki hak ve özgürlüklerin mültecilerin durumuna, vatandaşa, yabancılara ya da en iyi müdahale yapılan yabancılara eşitlik esasınca verileceği ifade edilmektedir.

Uyum / Entegrasyon

Türkçeye “integration” (entegrasyon) kavramından çevrilmiştir. Çeviri olması nedeniyle kavram bazı sıkıntıları barındırmaktadır. Kavramın genellikle asimilasyonu hatırlattığı ifade edilmektedir. Bu yüzden entegrasyon yerine “adaptasyon”, “harmonizasyon”, “kohezyon” kavramlarına benzer ifadeler de kullanılmaktadır. Bunu destekler şekilde Türk resmî kurumlarca uyum kavramı kullanılmaktadır. Aslında bu kavramların ne olduğundan çok neye karşılık geldiği önemlidir. Bu doğrultuda entegrasyon-uyum kavramları için, misafirliliği değil kalıcılığı çağrıştırdığı söylenebilir (Erdoğan, 2017: 91). Şimşek’e (2019: 1) göre, uyum göçmenlerin varış ülkesine ulaşması anıyla başlayan çok yönlü bir süreçtir. Göç edenlerin varış ülkelerine gelmeleriyle beraber karşılaştıkları toplum, toplumun yapısı, yerli halkın tutumları, varış ülkesindeki gerek kültürel gerek sosyal gerek ekonomik alanlarda hizmet yeterliliği ve çoğaltılabilecek birçok yönle ilişkilidir.

Dünya’nın çeşitli yerlerinden kültürel anlamda çeşitlilik gösteren grupların, toplulukların göç akımlarını gerçekleştirmesiyle başta göç alan ülkeler ve zamanla Avrupa Birliği ülkelerinin büyük bir kısmı sosyal uyum konusunda zorluklar yaşamışlardır (Beauvais ve Jenson, 2002: 3). Her ülkede farklılıklar gösteren entegrasyon söylemleri ve politikaları, o ülkedeki göç ve çeşitlilikle ilgili tarihsel deneyimlerin analizi üzerine anlaşılır. Çünkü entegrasyon statik bir kavram değil, anlamı ve erişilme yolları sürekli değişen, içinde bulunduğu tarihsel-siyasi - sosyal- hukuksal bağlama son derece bağlı ve bağımlı siyasi içerikli bir toplumsal projedir (Unutulmaz, 2016: 157). Böylece söylene bilinir ki uyum sürecinde uygulanacak politikalar evrensel değil yerel özellikler baz alınarak yapılmalıdır. Yerel uyum sürecinde hem mülteciler hem de ev sahibi nüfus için potansiyel faydaları bulunmaktadır. Genellikle mülteci akını ev sahibi için yük olarak görülür ancak mültecilerin becerileri kullanılarak ülkeye katkı sunulabilir. Tıpkı 1972’de Burundian mültecilerin Tanzania’ya akın etmesi sonrası tarım arazilerinin geliştirilmesi sonucunda yerel ve ulusal ekonomiye önemli katkılarının bulunulması gibi. Yerel entegrasyon ve yerel yerleşimi sınırlamak, ülkelere geri dönme fikrinde olan, geçicilere teşvik şansını yükseltir (Fielden, 2008: 3-4). Yerel uyumun sağlanmasında uyum; ekonomik, sosyal ve kültürel boyutlarıyla ele alınmalıdır. Ekonomik, sosyal ve kültürel uyum birbirini etkilemektedir. Mesela, ekonomik anlamda uyumun zayıf kalması ya da sağlanmaması sosyal uyumu engelleyecek ve sosyal uyumun olmayışı kültürel yakınlaşmaya fırsat vermeyecektir. Öncelikle ekonomik uyumun sağlanması durumunda; (Fielden, 2008)

- i. Hizmetten yararlanan sığınmacının, yapılan yardımlar olmadan kendi hayatını idame edebilir hale gelmesi, yani sosyal işlevselliğini sağlaması,
- ii. Gündelik hayatlarında, çalışma yerlerinde ve yaşadıkları mekânlarda yerel halk ve kendileri gibi sığınmacı olanlarla sağlıklı ilişkiler halinde olmaları,

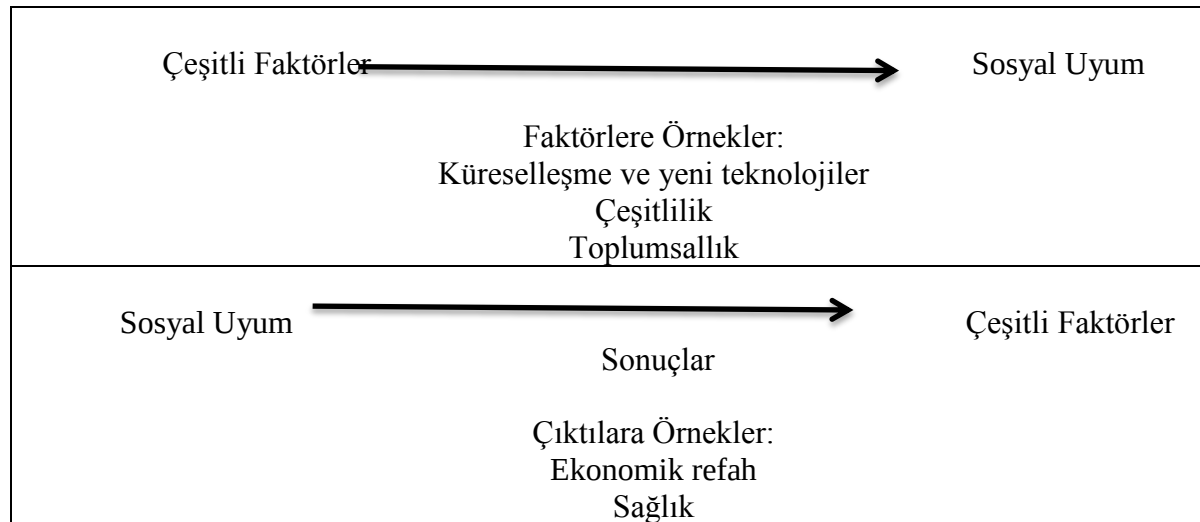
- iii. Hukuki statülerinden dolayı çalışma hayatlarında herhangi bir kısıtlamanın olmadığı, ayrımcılığa ve ötekileştirilmeye maruz bırakılmadan, haklarına erişimin sağlanması gereklidir (Durable Solutions Platform ve İGAM, 2019: 10).

Çağlar’a göre, kişilerin veya grupların göç etmesiyle birlikte kendi kültürü dışında başka bir kültürle karşılaşınca, yeni bir çevreye katıldığı zaman dört farklı seçenekle yüzleşebilirler. Bunlar; eritme (assimilation), uyum (integration), ayırım (segregation), marjinalleşme (marginalisation)’dir (Çağlar, 2011: 63).

Türk Dil Kurumu asimilasyonu “Farklı kökenden gelen azınlıkları veya etnik grupları, bunların kültür birikimlerini, kimliklerini baskın doku ve yapı içinde eriterek yok etme.” şeklinde tanımlarken, uyumu “Toplumsal çevreye veya bir duruma uyma, uyum sağlama, intibak, entegrasyon.” şeklinde tanımlamıştır (<https://sozluk.gov.tr/asimilasyon>). Asimilasyon için ifade edilebilir ki, genellikle azınlık grubun hâkim grup içerisinde kültür, değer ve inançlarını eriterek yok etmesi, kendi kimliğini yok sayıp yabancı olma durumunun reddedilmesini içerir. Asimilasyonda her türlü farklılıklara saygı, kabul etme ve destekleme olmayıp, homojen bir toplum oluşturma isteği içerisindedir (Çağlar ve Onay, 2015: 51). Etnik bir grubun ki bunu çoğunlukla azınlıklar oluşturur, öteki grupla benzer hale gelmesidir. Benzerlikler dil, din, değer, sosyal yaşantı, çalışma hayatı gibi çoğaltılabilir alanları kapsamaktadır. Değişim yapmayan bu grup tamamen diğer grup içinde erime göstermese de yüksek oranla uyumlu ve ayırt edilmesi zor bir hal alır. Asimilasyon diğer uyum çeşitleri arasında en sertidir (https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml31_turkish_2ndedition.pdf).

Sosyal uyum neden-sonuç ilişkisi açısından belirsiz bir alandadır. Daha açık bir şekilde ifade edilecek olunursa, sosyal, ekonomik ve politik hayatın öteki yönlerinin nedeni mi, sonucu mu olduğu konusunda fikir birliği yoktur. Çeşitli devletlerin politikacılarına göre sosyal uyum sonuca götüren bağımsız değişken iken, bazılarının göre de sosyal uyum bağımlı değişken olarak eylemin sonucudur. Kısaca sosyal uyumu neden ve sonuç olarak gören iki ayrı kesim vardır (Beauvais ve Jenson, 2002).

Şekil 1: Sosyal Uyumun Neden ve Sonuç Olma Durumu



Kaynak: (Beauvais ve Jenson, 2002: iii)

Suriyeli sığınmacıların genelinin Türk toplumuna karşı mesafe koymamasına karşın, Türk toplumunda Suriyelilere karşı gönülsüz olarak yaşamanın bir getirisi olarak sosyal mesafenin varlığı söz konusudur. Bunun yanı sıra bu duruma neden olan bir başka sebep de bilgi eksikliği veya bilgi yanlışlığıdır. Bu bilgi yanlışlıklarının bazıları; Suriyeli sığınmacıların çalışma hayatına katılıp hayatlarını idame edemedikleri, vergi vermedikleri sadece yardımlar aldıkları bu nedenle devlete yük oluşturmalarına yönelik düşünceler olsa da çalışan, vergisini veren birçok Suriyeli bulunmaktadır. Bu tür yanlış bilgiler sosyal uyumu zorlaştıran, toplulukları birbirinden uzaklaştırır hale getirir. 9 yıllık geçen sürede yaklaşık 4 milyon Suriyeliye ev sahipliği yapan Türk toplumunda, Suriyeli sığınmacılara yönelik tedirgin, endişe verici duygu ve düşünceler yaygın olsa da kerhen kabulleri söz konusudur. Türk toplumunun gönülsüz olan kabulünde istisnalar olabilmekle, davranışsal tepkilerde vücut bulmamıştır. Türk toplumu, kırılgan bir grup olan Suriyeliler için önceleri, savaşın olduğu yerden kaçan, zulüm ve çaresizlikle mücadele edenler olarak görse de ilerleyen süreçte tehdit oluşturan, yapılan yardımların olmaması halinde geçinemeyecek, yardım dilenen bir grup olarak algılanıp, ötekileştirilmeye yönelen bir grup halini almıştır (Erdoğan, 2017: 164-166).

Yapılan sosyal uyum çalışmalarına olabildiğince aktör olaya dâhil edilmelidir. Basın, özel sektör, STK, kamu... Olabildiğince aktörün varlığı sosyal uyum üzerinde olumlu, hızlandığı etkiye sahip olacaktır. Aktörlerden bazılarının eksikliği veya sosyal uyumu desteklemeyişi bütünü etkileyecek hale gelir. Daha açık bir şekilde, sosyal uyuma daha çok holistik yaklaşılmalıdır. Sadece bireyler özelinde uyumdan bahsetmek süreç için eksik kalacaktır. Birey-birey, birey-kurum, kurum-kurum olarak uyum oluşturulmalıdır. Sığınmacılar için Türkiye özelinde sosyal uyumdan bahsederken; işbirliği halinde olan kuruluşlarda uyum içinde olmaları gerektiği ortadadır. Sosyal uyum için devlet kurumları ve STK'lar işbirliği yoluna gitmelidir. Halk eğitim merkezleri ile STK, belediyeler ile STK, ulusal örgütler ile ulusal STK'ların ihtiyaçlar doğrultusunda, yerel düzeyde uygulaması olumlu sonuç vermiş çalışmaların yaygınlaştırılmalıdır (Akgül, 2020).

Entegrasyon, uyum kelimelerinin anlamları kişilere, ülkelere ve yaşanan durumlara göre çeşitlilik göstererek, kavram üzerine farklı anlamlar yüklene bilinmektedir. Bu çalışmada uyum İngilizcede entegrasyon kelimesine denk gelişi ile değil, İngilizcede cohesion anlamına gelen kaynaşma, uyum içinde yaşayabilme anlamıyla ifade edilecektir. Entegre olma yerine uyum kelimesi kullanılıp yüklenilecek anlam cohesion kelimesinde var olacaktır.

Uyum kendi içerisinde çok çeşitli anlamlar barındırmaktadır. Kamunun ifadeleri doğrultusunda Türkiye'de uygulanan uyum politikalarının asimilasyon ve entegrasyon gibi gönüllüğün olduğunun pek söylenemeyeceği, bir tarafa benzetme veya bazı ülkelerin vatandaşlık için uyguladığı bir kültürün baskın olduğu uyum çalışmalarının ötesinde Türkiye'de uyum; öncelikle gönüllüğün olduğu ve farklı kültürlerin bir arada baskın kültür olmadan yaşamalarına fırsat sağlayan harmoniye çıkan bir kelimeye karşılık buluyor diyebiliriz (<https://www.goc.gov.tr/uyum-hakkinda>). Harmoni olarak ifade edilse de yapılan birçok göç çalışmasında kohezyon ifade edilmektedir. Bir arada bulunma anlamıyla, tam karşılığı olmasa da, ifade etmek kavram olarak tercih edilme sebebini

açıklar vaziyettedir. Bu bağlamda ifade edilebilir ki Türkiye uyum konusunda karşılıklı aktif yapının var olduğu, tek yönlü sert biçimde bir tarafa benzeme odağının ötesinde çift yönlü bir yapının oluşması amacıyla olan uyum çalışmaları çokkültürlü ve kültürlerarası yaklaşımları destekler niteliktedir (Taşçı ve Kara, 2019: 294).

Sosyal Dışlanma

Sosyal dışlanma toplumun farklı kesimlerinde farklı biçimlerde kendine yer bulabilmektedir. Bu farklı nedenleri de engellilik, yoksulluk, yaşlılık, ırk, işsizlik gibi kavramlar oluşturmaktadır. Farklı nedenlerden ve farklı biçimlerde görülmesi de net bir tanımın olmasının önündeki engellerden birini oluşturmaktadır. Ancak sosyal dışlanma için herhangi bir nedenden dolayı toplumdan ötekileştirilmiş durumlar için kullanılabiliriz. Bireylerin veya grupların nedeni ne olursa olsun toplumdan dışlanmaları o toplumun refahını düşürerek sosyal adaletsizlik ve eşitsizliğe sebebiyet verecektir (Keskin, 2019: 262).

Sosyal eşitsizlik ve adaletsizlik sosyal dışlanmanın temelini oluşturmaktadır. Sosyal dışlanma yoksullukla ilişkilidir ve genellikle yoksulluk sosyal dışlanmayı getirir diyebiliriz. Aslında yoksulluk açısından sosyal dışlanmaya bakılacak olunursa; yoksulluk sosyal dışlanmanın nedeni olabildiği gibi sonucu da olabilir. Yani sosyal dışlanma da yoksulluğu doğurabilir. Sosyal dışlanmaya maruz kalmış bireylerle çalışırken bireylerin güçlendirilme ihtiyaçları söz konusudur (Özmete, 2011: 82-83).

Bir süreç içeren sosyal dışlanma, küresel kapitalist süreçle beraber artan yoksullukla ilişkilidir. Yoksun olma süreçleri bir döngü halinde diğer etkenleri etkileyecek ve sosyal dışlanma kaçınılmaz hale gelecektir. Bu döngü sosyal uyum özelinde, işgücü piyasasıyla ilişkilidir. Kapitalist açıdan bakılacak olunursa, yoksun olma ve yoksulluk sosyal dışlamayı açıklar (Tartanoğlu, 2011).

Suriyeli sığınmacılar özelinde sosyal dışlanmadan bahsedecek olunursa, homojen olmayan göç etmiş bir toplum için ırk, işsizlik, eğitim seviyesi, kültür, din gibi çeşitli nedenlerle dışlanmaya maruz kalan veya kalma ihtimali yüksek bir gruptur diyebiliriz. Toplumda, sosyal hizmetin temel ilkeleri olan sosyal adalet ve sosyal eşitliğin oluşması için mücadele edilmelidir.

1.2. Mülteciler, Sığınmacılar ve Göçmenlere Yönelik Sosyal Hizmet Yaklaşımları

Göç sosyal bilimlerde uzun yıllardır çalışılan ve halen çalışılmakta olan bir alandır. Genel olarak göç için insan hareketliliği tanımlamaların özünü oluşturmaktadır. Göç edenler, açısından göç gönüllü ve zorunlu göçün zorlukları farklıdır. İtici bir güce bağlı olarak zorunlu biçimde ülke değiştirme sonucu yapılan göç ile gönüllü şekilde yapılan göçün arasında farklılıklar vardır. Ancak göçün türü ne olursa olsun kişilerin bildikleri, alıştıkları, ait oldukları ve hâkim oldukları mekânları bırakarak yaşantılarında farklılıkların olduğu bölgelere yerleşmeleri, yeni bir düzen içine girmeleri onları kırılgan hale getirecek ve zorlayacaktır. Ek olarak zorunluluk ve gönüllülük durumunun tespiti karmaşık bir durumdur. Çünkü kimse bir nedeni olmadan bu zor sürecin içine dâhil olmaya kolay kolay kalkışmayı tercih etmeyecektir (Barın, 2016: 68).

Göç, sosyal hizmet mesleği için önemli bir olgudur. Sanayi devrimiyle beraber kırdan kente doğru göç hareketinin başlaması, iç ve dış göçlerin kent doğrultusunda artması ile kentleşme başlamıştır. Kentlilerin dışlamasına maruz kalanların, ötekileştirilenlerin, yoksulluk görüntülerinin baş göstermesiyle, göç edenlerin kente uyum süreçlerinin daha sağlıklı ve kaybedilen sosyal destek sistemlerinin sosyal hizmet tarafından sağlanması üzerine sosyal hizmet hem bir meslek hem de bir disiplin olarak ilerlemiştir. Sosyal hizmetin göçle başlama durumu daha sonra refah devletleriyle beraber dezavantaja sahip tüm birey, grup ve toplumları kapsayıcı hale gelmiştir. Sadece sosyal hizmetin doğuşu değil, ilerleyip dönüşmesi de göç konusuna katkı sunmuştur. Sosyal çalışmacılar göç çalışmaları ve göçmenlerin uyumu hususunda başat role sahiptirler. 1980 sonrasında sosyal hizmet dezavantajlılara yönelik koruyucu hizmete sahip bir meslek olmanın ötesinde ötekileştirilmenin her çeşidini, kendine has kavram ve pratiklerini oluşturmuştur. Bu kavramlar için, ayrımcılık karşıtı uygulama, kültürlerarası uygulama, çokkültürlü uygulama, baskı karşıtı uygulama ve ırkçılık karşıtı uygulama örnek gösterilebilir. 2000'li yıllarda sosyal hizmet meslek ve disiplininin değişimi bu değişim ve dönüşümün bir etkisidir (Akbaş, 2019a: 51-52). Sosyal çalışma teorileri için söylenebilir ki, başka disiplinlerin teorileri sosyal çalışmaya dâhil edilmiştir. Bu dâhil olma çoğu zaman teori yerine sosyal çalışma yaklaşımı isimleriyle kullanılır. Örnek verilecek olunursa güçlendirme yaklaşımı aslında bir perspektiftir. Sosyal çalışmanın uygulayacağı hizmete bir dayanaktır (Akbaş, 2014: 27).

Genelci sosyal hizmet yaklaşımı, göçmen sorunları için bütüncül bakış açısı sunarken, o sorunun bir kısmını ele alması gibi bir engele uğramaktadır. Sosyal hizmet göçün yarattığı bir kısım sorunları, sorunların arkasındaki yapıları gösterir ancak bu yeterli değildir ve sosyal hizmet müdahalelerinin ötesinde siyasal alanda yer bulmalıdır. Yani uygulama odaklı olan sosyal hizmet mesleği, yapılacak uygulamayı siyasal ve ideolojik olarak etkileyen ve sosyolojik bir analiz yeteneğine sahip olduğu sürece sağlıklı bir müdahaleden bahsedilebilir (Akbaş, 2011: 134). Sosyal hizmetin gerçek anlamda sosyal adalet ve eşitliği sağlanabilmesi için makro boyutta değerlendirme yeteneğini ilerletmesi gereklidir. Bir diğer deyişle, sosyal çalışmada teorik bilgiyi oluşturabilmek için teoriyi piramidin en üstüne koyup aşağıya doğru kapsayıcı bir oluşum yerine, uygulamadan yani piramidin tabanından olaya başlamaktadır (Akbaş, 2014: 27-29).

Sosyal hizmet mesleği ve disiplini için, insanların sorunlarıyla ve sorunları çözme kapasiteleriyle ilgilenen, insanların dezavantajlı konumunu ortadan kaldırmak için gerekli kaynak ya da hizmetle ilişkisini kuran, insani yardımları geliştiren ayrıca sosyal politikaları geliştirici katkılar sunar diyebiliriz. Tüm bunlara paralel olarak sosyal hizmet tüm olay ve durumlara insani bir bakış açısıyla yaklaşmaya çalışmıştır. Sosyal hizmetin, amaçları ve ilkeleri ışığında varoluşçu bir tutum içerisindedir. Bu çoğu zaman bir insanı var etme yani toplumda var olmasını sağlama yönündedir (Tuncay ve Akbaş, 2008: 46). Günümüzde hak ihlaline uğrayanlardan biri olan mülteci, sığınmacı ve göçmenler için sosyal hizmet disiplini kendine özel müdahale yöntemlerine olan güçlendirme, baskı karşıtı uygulama ve hak temelli uygulamalara sahiptir (Örgen, 2017: 54). Akbaş, Suriyeli sığınmacıların sosyal uyumu noktasında devletin yanında sivil toplum örgütlerinin destekleyici olarak çeşitli konularda yardımlarda bulunduğunu ancak, sivil toplum

örgütlerinin destekleyici veya tamamlayıcı hizmetlerini genel olarak sosyal yardım odaklı yaptığını, yapılan yardımların ihtiyaçları karşılama da, hayatta kalma konusunda kısa süreliğine ve geçici olarak katkı sunması, yetersiz ve farklı bir yola gidilmesini doğru buluyor. Sosyal yardımların ötesinde toplumsal uyumun gerçekleşmesi yolunda kapsamlı sosyal hizmetler yapılmalıdır. Hak merkezli yaklaşım temel alınıp politik bir dokunuşla değiştirilebilecek durum için sivil toplum kuruluşları politik merkezli faaliyetler için itici güç olmalı ve sağlıklı bir sosyal uyumun gerçekleşmesi yolunda pro-aktif politikalar gereklidir (Akbaş, 2020).

Sosyal hizmet bireyi merkeze alan bir meslek olup bireyi anlamak bireyin içinde bulunduğu, bağlı olduğu kültürü bilmek ve anlamayı gerektirir. Kültür için insan davranışı, duygu durumu ve iyilik haline karşı büyük bir etken olduğu şüphesizdir. Sosyal çalışmacılar kültürel çeşitliliği önemsemek, çeşitliliği benimsemek ve kültüre duyarlı olmaya yatkın oldukları için sosyal hizmette bireyin kültürü, bireyin çevresindeki kültür elzem role sahiptir. Kültürel farklılıklarla mücadelede kilit noktalar şunlardır; eleştirel yönden tüm kültürlerle bakabilmek, insan haklarının önemini ve gerekliliğini tüm kültürler için uygun bulma, hak ihlalleri noktasında tüm kültürlerle mücadele edebilmedir (Ife, 2017: 89-102). Karşılıklı uyumu ve sosyal içermeyi ele alan bir çalışma olmasından dolayı, çokkültürlü ve kültürlerarası sosyal hizmet yaklaşımlarına odaklanılacak. Bunların yanı sıra kültürleştirici ve toplumsal kabul görmeyen yaklaşımlara maruz kalan göçmen ve sığınmacılar için ayrımcılık karşıtı ve güçlendirici sosyal hizmet yaklaşımı da ele alınacaktır. Ayrıca hizmet alan kesime müdahalede bulunurken bireyi çevresi içerisinde ve bio-psiko-sosyal yönleriyle ayırt edilen ekolojik yaklaşımdan bahsedilecektir.

Çokkültürlülüğün ortaya çıkışı ve farklı toplumlararası göçlerin başlaması insani yardım mesleklerini etkilemiş ve sosyal hizmet de bundan nasibini almıştır. Çokkültürcü modelin tersi olan geleneksel sosyal hizmet modelinin, toplumların farklılıklarına cevap veremiyor oluşu ve bunun akabenindi baskıcı bir etkiye sahip olması nedeniyle ayrımcılık karşıtı uygulama İngiltere’de, etnik duyarlı yaklaşım da Amerika’da ortaya çıkmıştır. Çokkültürlü modele etnik duyarlı yaklaşım paralel olarak gerek ırksal gerek sosyal ve kültürel farklılıkları tanıyarak, kültürlerle saygı göstererek duyarlı olunması gerekliliğini savunulur. Aynı şekilde ayrımcılık karşıtı yaklaşımda, toplumda ayrımcılığa, baskıya maruz kalmış kesimin haklarını savunmak, maruz kaldığı ayrımcı ve baskı içeren davranış ve tutumların önlenmesini sağlamaktır. Ancak ayrımcılık karşıtı uygulamanın sosyal bilgisi yetersiz bulunur ve sınıf merkezli yaklaşımları ortadan kaldırıci etkisi nedeniyle eleştirilir (Özgür, 2010: 93-102).

Sosyal hizmet bilgisi, beceri bilgisine dayanmaktadır. Ek olarak, hizmet ve sorun bilgisi de gereklidir. Beceriler sosyal hizmet uygulamasının etkili olması için temel dayanaklardır. Sosyal hizmet literatüründe sosyal çalışmacının seçebileceği çoklu yaklaşım teknikleri ve teorileri vardır. Sosyal çalışmacıların seçeceği bu beceriler kuşkusuz eklektiktir. Teknik yaklaşım hakkındaki bilgi, var olan spesifik durum içinde doğru olanı seçmeyi başarmak için önemlidir. Seçilen uygulama tekniği ne olursa olsun, bulunduğu yerdeki müracaatçı güçlendirilmelidir (Hull ve Kirst - Ashman, 2011: 19).

1.2.1. Güçlendirme Yaklaşımı

Sosyal hizmet literatüründe güç yeni bir kavram olmamakla birlikte, kişinin uyumu için kapasitesinin geliştirilmesi ile eşit hale gelmesi denilebilir. Güçlendirme, bireyi ait olduğu sosyal sınıftan dolayı damgalandığı düşünülmüş olan kişilere gelişimlerine yardımcı olan, yeteneklerinin gelişimine yönelik bir süreçtir. Bireyler ve topluluklar bilmedikleri bir toplum ve kültüre dâhil olduklarında, onlar zaman içinde güçsüzlük duygusunu yaşarlar. Bu yüzden göçmenler ve mültecilerle yapılan sosyal çalışmada güçlendirme yaklaşımı kaçınılmazdır. Bu bahsedilen güçsüzlüğe sebebiyet veren birçok etken vardır. Bunlar; dil, gidilen hedef ülkesinin gelenekleri, kurallar, yasalar, toplumdaki azınlıklara karşı önyargı ve bazı ayrıcalıklar ve en önemlisi de sosyal destek ağlarının eksikliği olup, yerel çevre özelinde devlet-kaynak arasındaki bağlantı eksikliğidir (Çetingök ve Hirayama, 1988: 42).

Müracaatçıyı hasta, pasif olarak gören medikal modele bir tepki olarak var olan güçlendirme yaklaşımına göre müracaatçının içinde potansiyel bir güç vardır ve sosyal çalışmacı bu gücün farkına vardırmalıdır. Bunu da müracaatçıya bir baskı ya da üstünlük kurmadan self-determinasyon ilkesine bağlı kalarak yapmalıdır. Sosyal çalışmacı süreç içerisinde müracaatçıyı yönlendirmeli ve desteklemelidir. Güçlendirme yaklaşımında var olan potansiyel halindeki gücü, yeteneği ortaya çıkarma sosyal çalışmacı için temel nokta olurken, güçlendirme yaklaşımının en önemli yönünü bilgilendirme oluşturmaktadır. Sosyal hizmet literatüründe güçlendirme için yaklaşım, kuram, model olduğuna dair bir anlaşma yoktur. Erbay'a göre, güçlendirme bir müdahale yaklaşımı olup hem süreci hem de sonucu karşılamaktadır. Müdahale sonrasında bir sonuca karşılık gelen güçlendirme ayrıca beceri olarak da literatürde vardır. Güçlendirme yaklaşımı için kritik nokta olarak şu söylenebilir ki; kişinin eksiklik veya yetersizlikleri sorunu oluşturmaz, genelde toplumun tüm üyelerinin ihtiyaçlarının giderilmesindeki başarısızlığın sonucu olarak sorun ortaya çıkar (Erbay, 2019: 43-48). Problem odaklı yaklaşıma karşı olup çözüm odaklı yaklaşımı destekleyen güçler perspektifine değinirken problem ve çözüm odaklı bu yaklaşımlara kısaca bahsetmek gereklidir. Problem odaklı yaklaşım sorunları bireysel yönden açıklar ve sosyal hizmet çerçevesinde müracaatçıyı suçlar. Problem odaklı yaklaşım, sorunlara ve eksikliklere odaklanır. Müracaatçıya sağlanan hizmetler ihtiyaçlara dayanır ve belirli hizmetlerle sınırlandırılır. Müracaatçı pasif role sahiptir. Sosyal çalışmacı hedef için müracaatçıyı yönlendirici role sahiptir. Tüm bu özellikler düşünüldüğünde iyi bir uygulama için problem odaklı sosyal hizmet yaklaşımının doğru olmadığı açıktır. Problem odaklı yaklaşımına karşıt olarak, güçlendirme yaklaşımı, belirli güçleri güçlendirmenin odağına alır. Müracaatçının istekleri sosyal çalışmacının önceliğidir ve verilen hizmet o doğrultuda olup self-determinasyon ilkesine bağlıdır. Müracaatçı aktif bir role sahiptir. Yapılan müdahale de müracaatçı ile işbirliği halinde olmalıdır (Şahin, 2001: 1-3).

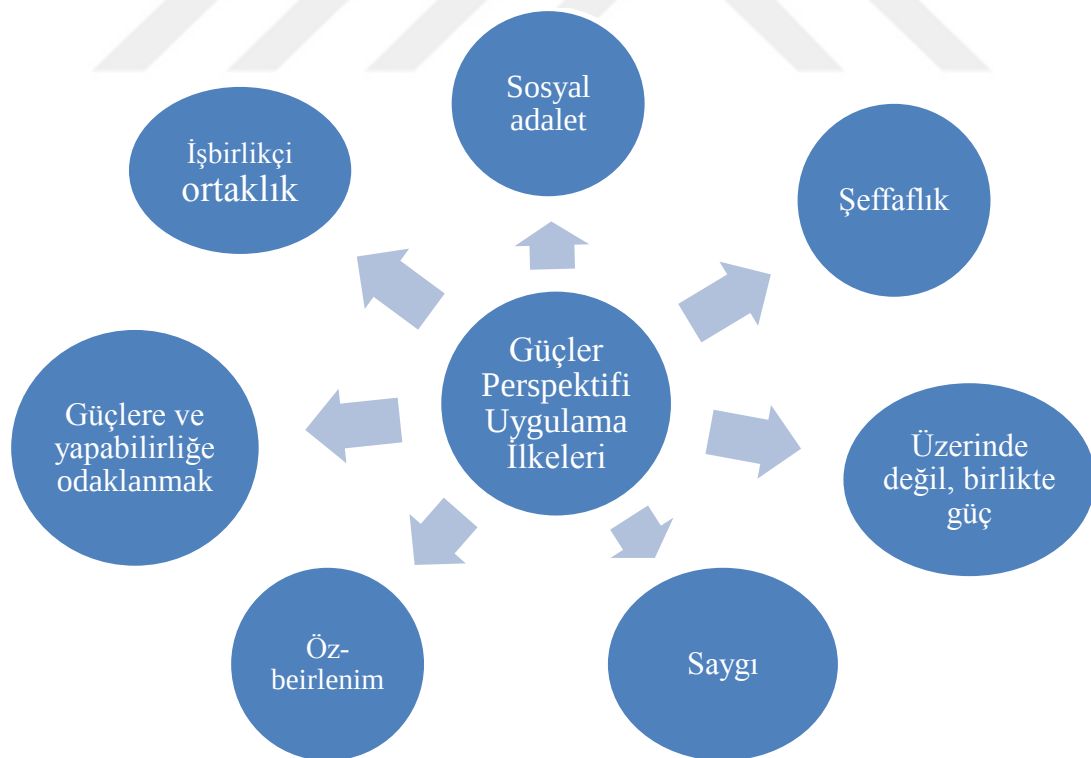
Sosyal hizmet uygulamaların çok fazla tercih edilen güçlendirme yaklaşımı üç boyuta sahiptir. Bunlar; kişisel, kişilerarası ve sosyo-politik güçlerdir. Bahsedilen kişisel güç; isminden de anlaşıldığı üzere kişilerin kendilerine ait nitelikleri, güçleri, değerlerinin farkına varmalarıdır. Kişilerarası güç; bireylerin birbirlerinin karşılıklı etkileşimine

dayanan, bireyin kendisini değerli hissetmesini ve varlığının başkalarıyla bağlantılı oluşu kısacası karşılıklı bağlılığı işaret eden güçtür. Bireyin sosyal çevreyle bağlılığının oluşturacağını sorunları aşmada bu ilişkinin yardımcı olacağı düşünülür. Sosyo-politik güç ise, kişilerin gerek işlevselliğinin gerek ihtiyaçlarının karşılanması noktasında yaşadığı sıkıntıların giderilmesi için siyasal alanla ilişki kuran güçtür. Amaç güçsüzlük içinde olan ve baskılananlar için mücadele içinde olmaktır (Duyan, 2019: 189-190).

Pulla'ya göre sosyal hizmet uygulamasının temel taşlarından biri güçlendirmedir. Ancak güçlendirmenin farklı biçimleri bulunmaktadır. En basit güçlendirme uygulaması müracaatçının ihtiyaçlarını karşılamak için müracaatçı adına veya müracaatçıyla vaka yönetiminde aktif rol oynamaktır. Müracaatçıların kendi güçlü yönlerini fark etmesi odağındadır. Müracaatçı güçlü yönlerini nadir dile getirse ya da hiç dile getirmese de sosyal çalışmacı tarafından tespit edilip güçlü yönleri üzerine planlanmış bir uygulama yapılır. Güçlendirme yaklaşımına göre;

- i. Tüm insanların belirli güçleri ve kapasiteleri vardır.
- ii. İnsanlar değişebilir.
- iii. İnsanların güçlü yönleri ve kapasiteleri değişir ve gelişir.
- iv. İnsanların içinde bulundukları sorunlar, güçlü yönlerini gölgeleyebilir (Pulla, 2017: 98-99).

Şekil 2: Güçler Perspektifi Uygulama İlkeleri



Kaynak:(Pulla, 2017:110).

Sosyal hizmet yaklaşımlarından biri olan güçlendirme, sosyal adalete hizmet eder diyebiliriz. Sosyal adalet güçlendirmenin makro boyutunu oluşturur. Açıklayacak

olunursa, sosyal hizmette güçlendirme yaklaşımı mikro düzey ve makro düzey olmak üzere iki tür boyutuyla var olur. Birincisi mikro düzeyde sosyal hizmet güçlendirmesi, bireyin iç ve dış güçlerini fark ettikleri, güçsüz oldukları düşüncesine kapıldıkları zamanlarda, bireyin var olan güçlerini bulma ve ortaya çıkarma, ayrıca bireyin güçlenmesinin kolaylaşması için müdahalelerde bulunmasıdır. Makro düzeyde güçlendirme ise, Barker'ın (1999: 153)'da ifade ettiği gibi toplumu oluşturan tüm kesimin sosyo-ekonomik ve politik gücünü geliştirmeleri amaçlayan bir süreçtir. Kısaca güçlendirme mikro açıdan psikososyal yönün sağlıklı hale gelmesi, makro açıdan sosyal adaleti ilke edinen toplumsal değişimin, politik odağındaki hususlarla ilgilidir (Tuncay ve Erbay, 2006).

Sadece aynı ve nakdi olarak yapılan sosyal hizmet yardımları, müracaatçının sorununun giderilmesi ve sosyal işlevselliğine geri dönebilmesi noktasında için yeterli bir müdahale değildir. Bunlara ek olarak müracaatçının güçlü yönlerinin keşfedilip, ortaya çıkarılması diğer eksik noktayı oluşturur (Tuncay ve Erbay, 2006: 55). Sistem ve ekolojik yaklaşımının uygulandığı durumlarda vazgeçilmez olan güçlendirme yaklaşımı, çevresi içinde bulunan bireyin olumsuz tutumlara karşı güçlendirme durumlarında gereklidir. Sosyal çalışmacı, bireyi güçlerinin farkına vardırı ve müdahale süreci içine dâhil eder (Duyan, 2019: 206). Müracaatçıların güçlü yanlarına vurgu yapan güçler yaklaşımının olumlu yönlerini niteler ve yetenekleri, bilgileri, geri kazanma isteklerini içeren yönlerin keşfedilmesine yardımcı olur. Ancak güçler yaklaşımı sosyal çalışmacının sadece güçlü yönlerin listesini yapmasını içermez. Müracaatçının güçlü yönlerini ve kaynakları belirleme, bu kaynakların durumu iyileştirici bir süreci ifade eder. Ancak müracaatçı eğer kendi güçlü yönlerini keşfedemez veya tanımazsa, başka biri de onun güçlerini tanımayacaktır. Bu nedenden dolayı sosyal çalışmacı müracaatçının güçlü yönlerini, müracaatçıya kabul ettirmelidir. Güç perspektifi, değişime gerçekten inanılıyorsa etkili olur aksi takdirde işe yaramaz (Pulla, 2017: 103-111). Güçlendirme yaklaşımında müracaatçı var olan durumundan kurtulmak için asıl kişi olduğunu fark etmelidir. Kendi kaderini kendi belirleyebilmelidir. Kendini suçlayıcı bir tavır içerisine girmemeli ve sosyal çalışmacı ile birlikte işbirliği içerisinde hareket etmelidir. Sosyal çalışmacı güçlendirme yaklaşımının yapısına ters bir şekilde hiyerarşik, karar verici, baskı uygulayıcı, yol çizici bir tavıra girmemelidir. Müdahalelerinde güçlendirme yaklaşımını kullanacak sosyal çalışmacının görevleri için; sosyal çevresinde var olan damgalamaları engellemek, durumla alakalı farkındalıkları genişletme, bireylerin kendilerinde var olan güçleri keşfetmelerine yardımcı olmak, bireysel işlevselliğin oluşmasına yardımcı olmak sayılabilir (Duyan, 2019: 204).

Sosyal çalışmacı müracaatçının güçlü yönlerini bulmak için Pulla' ya (2017: 108) göre bazı sorular bazı sorular sormakta ve bunları sınıflandırmaktadır:

- i. Hayatta Kalma Sorusu: Karşılaşılan sorunlar düşünüldüğünde bugüne kadar nasıl hayatta kalmayı başardınız?
- ii. Destek Sorusu: Kimlere güvenirsiniz?
- iii. Muafiyet Sorusu: Hayatınızda her şey yolundayken, farklı ne oldu?

- iv. Olanak Sorusu: Özel yetenek ve becerileri neler?
- v. Değer, İtibar Sorusu: Başkaları seninle ilgili iyi bir şey olarak ne söyler?
- vi. Perspektif Sorusu: Senin şimdiki durumunla ilgili fikirlerin ne?
- vii. Değişim Sorusu: Geçmiş yaşantınızda daha iyi bir hayat için ne yaptınız, çalıştınız?

Güçler perspektifi bazı sayıtlardan oluşur. Bunlar;

- i. Kişilerin henüz açığa çıkarmasalar bile güçleri olduğuna inanılır.
- ii. Kişilerin olumlu yönleri ifade edilerek takdir edilmelidir. Her insanın eksiklikleri vardır. Ancak kişilerin başarılı olduğu yönleri üzerinde durmak, desteklemek tercih edilmelidir.
- iii. Müracaatçı ve sosyal çalışmacı işbirliği yapmalıdır. Bu müracaatçının güçlerini canlandırmak için önemlidir.
- iv. Müracaatçı var olduğu durumla ilgili en iyi kararı ancak kendisinin verilebileceği çünkü yaşadığı tüm durumlara kendisinin hâkim olduğu görüş vardır.
- v. Bireyin güçsüzlükleri yerine güçlü yönleri odak olmalıdır ve kişi üzerinde baskı tanı, damgalama değil de değerlendirmenin yapılması gerektiği unutulmalıdır (Şahin, 2001: 5).

Güçlendirme yaklaşımı krizi fırsata dönüştürmek için uygun bir yaklaşımdır. Kriz dönemlerinde tercih edilmesi gereken bu yaklaşım, mülteci, sığınmacı veya göçmenlerin olduğu durumlarda olmazsa olmaz yaklaşımlardan biridir. Sosyal hizmette güçlendirme yaklaşımı, problem odaklı yaklaşıma karşı olarak oluşmuştur. Problem odaklı yaklaşımına göre, göçmen, mülteci ve sığınmacı olan müracaatçı kesim, topluma bir farklılık, çeşitlilik, devlet refahına her anlamda (sosyal, beşeri, mali) katkı olarak değil de sosyal sorunların artmasına sebebiyet veren bir etken, yük olarak görülmektedir. Güçlendirme perspektifi bunun tersini vurgular yani, müracaatçı kesimi toplum için bir din, kültür ve değerler açısından çeşitlilik olarak algılar. Sığınmacı, mülteci ve göçmenler genel olarak güçsüz, zayıf ve başarısız yönlerine odaklanıp, kendilerini toplumda gereksiz, fazlalık gibi görmeleri, topluma uyumlarını zorlaştırmaktadır. Ayrıca kendilerini toplumda gereksiz, fazlalık gibi görmeleri, topluma uyumlarını zorlaştırmaktadır. Bunların aksine güçlendirme müracaatçının var olan potansiyellerini, güçlü yönlerini ortaya çıkarmaktadır. Sığınmacı, mülteci ve göçmenlere yönelik uygulanan sosyal hizmetler bir ulus ilgilendirmekten ziyade ulus aşırı bir alanı ilgilendirmektedir. Ancak bu ulus aşırıcılık durumu olumsuz değil farklılıklar ve çeşitlilik noktasında olumlu bir durumu işaret etmektedir. Yani bahsedilen müracaatçıların söz konusu iki ülkenin de bağlarını koruyup, barındırarak yeni bir kültürel çeşitliliği inşa etmesinden bahsedilebilir. Bu da müracaatçı kesim için sosyal hizmet kurumları medikal ve problem odaklıdan, güçlendirici ve çözüm odaklı yaklaşıma evrilmiştir. Bu değişim içinde göçmen ve sığınmacı kesimin problemden öte imkân olarak görmesine temel oluşturmuştur (Akbaş, 2019: 59-63).

1.2.2. Ekolojik Yaklaşım

1960'dan önce sosyal hizmet uygulamalarında bireyin sorunlarında Freud'un psikanalist bakış açısı benimsenmişti ve bireyin sorunlarını kendi içsel özelliklerine bağlıyordu. Ancak 1960'lı yıllardan sonra bu yaklaşımın doğruluğu ve fedakârlıkları eleştirilmeye başlandı ve bireyin sorunları ve davranışlarının çevresel faktörlerden ayrı düşünülmeceği düşüncesi destek gördü. Meslek elemanları bireylerin sorunları için psikolojik sıkıntılardan ziyade bio-psiko-sosyal faktörlere bağlı olarak oluştuğu kanaatine vardılar. Buradan yola çıkarak bireyin var olan sorunları için bireyin çevresi ve çevresindeki sistemlerde de değişiklikler çözüm için gerekli olduğu kanaatine varıldı. Medikal modelin yetersiz ya da yanlış olduğu düşünülerek ekolojik yaklaşım hem bireyin içsel nitelikleri hem de çevresel etkileşimleri sorunu çözmek için müdahaleye dahil edildi. Çevresi içinde bireye odaklanan ekolojik yaklaşım; bireye odaklanan, bireyin etkileşimde bulunduğu sistemlere (aile, eğitim, inanç, sosyal hizmet vb.) odaklanan ve değişimin oluşturulabilmesi için kurumsal sistemlere odaklanan olmak üzere üç temel alana odaklanmaktadır. Ekolojik yaklaşım, sistem yaklaşımından farklı düşünülmekten ziyade sistem yaklaşımında ele alınan bireyin çevresi, birey-çevre ilişkileri yönünden eksikliğin giderilmesi noktasında kendine yer bulan bir yaklaşımdır. Ekolojik yaklaşımın odak noktası; söz konusu birey, bireyin çevresi ve birey ile çevrenin birbirlerinden karşılıklı etkileşimi şeklindedir. Sosyal çalışmacının müdahalesi birey ve çevrenin kesişimleri odağındadır. Bireylerin içinde bulundukları hayat döngüsünde çeşitli geçişler yaşar. Bu geçişlerde bireyler çeşitli sorunlar yaşarlar ve sorunlarını çözmek için; sistem ve bireyi ortamda buluşturmak sisteme karşı bireyi savunma, bulunma veya bireyin ona uygun sistemle bir araya gelmesi için ortam oluşturma, bireyin güçlü yanlarını ortaya çıkarma, uyumunu sağlamadaki engelleri ortadan kaldırma gibi görevlere sahiptirler. Sosyal çalışmacılar bireyin farklılaşan çevre şartlarına uyumlarının başarılı bir şekilde sağlanması için temelde savunuculuk, arabuluculuk ve organizatörlük olmak üzere üç ana role ihtiyaç duyarlar. Sosyal çalışmacı müracaatçıyı değerlendirirken bireyi biyolojik, psikolojik, sosyal boyutlarıyla değerlendirmeli ve farklılıkları(din, ırk, kültür, sınıf...) göz önünde bulundurmalıdır. Ekolojik yaklaşımda sosyal çalışmacı, müracaatçıyı tek yönlü değil, çok yönlü yani; fiziksel, ruhsal, duygusal, sosyal boyutlarıyla ele alır. Yaşanılan toplumun homojen bir yapıya sahip olmaması insani ihtiyaçlar ve yaşayış biçimi yönleriyle farklılıklara sahip olan bireyler için çok yönlü perspektifin sebeplerinden birini oluşturur. Bu noktada ekolojik yaklaşım uygulama boyutlarıyla gerekliliğinden şüphesizdir. Müdahalede ekolojik yaklaşım için iki durumdan bahsedilebilir. Bunlar; bireyin sorunların tespiti, bu durumlara yönelik çevresel değişimler ve bireylere davranışsal olarak başka seçeneklerin de var olduğunu fark ettirebilme ve bireye en uygununu seçebilmedir (Duyan, 2019: 174-178).

Ekolojik yaklaşımda bazı ana kavramlar:

- Sosyal çevre
- Çevresi içinde insan odağı
- İşlemler (transactions)

- Enerji
- Arayüz (İnterface)
- Adaptasyon –uyum
- Başa çıkma (Coping)
- Bağlılık – Karşılıklı bağımlılık (İnterdependence)

Ekolojik yaklaşım dinamik ve canlıdır. Ayrıca aktif katılımı destekler ve sosyal çevreye odaklanır. Sosyal çevre şartlar, şartlar ve insan etkileşimi hususunda insanlığı kapsar. Ayrıca insanların yaşadıkları evlerin tipi, iş tipi, mevcut para miktarları hukuk ve sosyal kuralları etkiler. Ek olarak sosyal çevre içerisinde birey, grup, örgütler ve insanların oluşturduğu sistemleri bulundurmaktadır. İnsanların bu çevrede yaşayabilmek ve gelişimini sağlayabilmesi ekili etkileşime bağlıdır. Örnek verecek olunursa evsiz bireyle çalışırken bireyin sosyal çevresine odaklanılır, ailenin hayatta kalması için hizmet ve destek sağlanır (Hull ve Kirst - Ashman, 2011: 12-13).

Sosyal çevre bireylerin yaşam alanlarında temas ettikleri, bu temas ile hayatlarının devamı, gelişimine olanak sağladıkları kuşkusuzdur. Sosyal çevre sadece, aile, arkadaş, kurum, kuruluş, örgüt, mekânlar olarak yani fiziksel düşünülmemelidir. Kültürel yönü de bulunmaktadır. İnsanların üzerinde bağlayıcı etkisi olan toplum kuralları, yasalar, tercih edilen iş, yaşanılan mekân bu kapsamdadır. Kapsamı geniş olan bu nedenle de sınırlaması oldukça zor olan sosyal çevrenin içerisine; aile, iş arkadaşı, akraba, kurumlar, devletler hatta devletlerin sağladığı; sağlık, eğitim ve sosyal hizmetlerde bu kapsam dâhildir (Zastrow ve Krist- Ashman, t.y.: 70-71). Çevresi içinde insanlar odağında, insanlar çevrelerindeki çeşitli sistemler ile etkileşim halindedir. Aile, arkadaş, iş, sosyal servisler, politika, bölge, mal ve hizmetler ve eğitim hizmetleri bahsedilen çeşitli sistemleri oluşturur. İnsanların bu sistemlerle dinamik olarak, birbirleri ile bağlantılı olduğu bilinir. Sosyal hizmet uygulaması, çeşitli sistemler ve insanların arasında etkileşim halinde gelişir. Bu odak çevresi içinde insan gelişimi olarak tanımlanır. Kişilerin çevrelerine bağlı olarak sözel ve sözel olmayan iletişim ve etkileşimi kaçınılmaz bir hal almıştır. Çünkü insanların duygu, düşünce, fikir alışverişi ve sosyal çevreyle etkileşimleri hayatın kaçınılmaz parçası olarak zuhur eder. Bu çevresel etkileşim sonucu oluşan şeye işlem denir. İşlemler bilgi, deneyim, duygu gibi iletileri aktif ve dinamik biçimde karşıya aktarır. Ayrıca aktarım sonucu oluşan etkileşimlerin olumlu ve olumsuzundan da bahsedebiliriz. Etkileşime bağlı olaylarda hayatımızı olumlu yönde etkilemesi ya da olumsuz etkileri bu çeşitliliğe sebebiyet verir. Pozitif etkileşimler için söylenebilir ki, kişinin sevgi ve samimiyetinin karşı tarafça sevgi ile karşılanması iken negatif etkileşim uzun süre emek verilen ve çalışılan iş yerinin kişiyi kovması örnek gösterilebilir (Zastrow ve Krist- Ashman, t.y.: 71; Hull ve Kirst - Ashman, 2011:12).

Sosyal çevre ile kurulan bağda gerekli doğal güç olarak enerjiden bahsedebiliriz. Bireylerin hayatlarına giren veya hayatlarından kopan enerji şekli girdi ve çıktıları açıklar. Bir başka deyişle, girdilerden olumlu şekilde bahsederken çıktılar için olumsuz şekilde bahsedebiliriz. Girdi, bir kişinin hayatına giren veya çıktıya eklenen bir enerji biçimidir. Çıktı için, girdinin alınıp işlevini yerine yetirmesi sonucu çevresindeki başka

sistemleri etkilemesidir. Örnek olarak bireyin gönüllü olarak zamanını bir projeye ayırması, vermesinden bahsedile bilinir (Zastrow ve Krist- Ashman, t.y.: 71).

Arayüz, insan ve çevre arasındaki etkileşim noktasında yer alır. Çevresi içinde insan, değerlendirme sırasında, değişim için uygun etkileşimi hedeflemek amacıyla arayüze açıkça odaklanılmalıdır. Eğer arayüz doğru biçimde hedeflenirse problemi daha kolay çözebilecek, boşuna zaman ve enerji kaybı olmayacaktır. Ekosistem kuramının ana kavramlarından biri olan arayüz, sistemler kuramında bulunan arayüz ile benzerdir. Ancak makro boyutuyla kurum ve topluluklara uygulanabilen sistem kuramının aksine ekosistem kuramı, birey ve aile gibi küçük gruplara odaklanması noktasında farklılaşmaktadır (Zastrow ve Krist- Ashman, t.y.: 72; Hull ve Kirst - Ashman, 2011: 12).

Sosyal uyum için çevresel şartlara uyum sağlama kapasitesidir denilebilir. Bu da değişim anlamına gelmektedir. Kişinin yeni şartlara ve koşullara devam edebilmek ve uyum sağlayabilmek için değişimi gereklidir. İnsanlar sürekli değişime ve stresli olaylara maruz kalırlar, bu nedenle onların esnek ve uyuma yetenekli olmaya ihtiyaçları vardır. Uyum sürecinde sosyal çalışmacılar sık sık insanlara yardım ederler. Kişilerin yeni çevreye, işe, mahalleye ya da önemli durum değişikliklerine adapte olmaları gerekebilir. Sosyal uyum içinde enerjiye ihtiyaç duyarlar. Sosyal çalışmacılar genellikle insanların enerjilerine direkt yardımcı olurlar ki onlar çok üretkendirler. İnsanlar çevrelerinde ve karışıklıklarından etkilenir ki insanlar başarılı bir uyum için çevrelerini değiştirebilir. Buradan ulaşıla bilinir ki uyumdan, kişisel ve çevresel olmak üzere iki şekilde söz edebiliriz (Hull ve Kirst - Ashman, 2011: 12).

Başa çıkma (coping), kişinin bir mücadelenin üstesinden gelme anlamına gelir. Ayrıca bir uyum şeklidir. Sosyal uyum, olumlu-olumsuz şartlarla ilgili yanıtlarımızla alakadar olurken başa çıkma bizim tecrübe ettiğimiz problemlerimizle mücadele etme yolu olarak bilinir (Hull ve Kirst - Ashman, 2011: 12).

Kişisel gelişim noktasında başa çıkma becerisinin önemini belirten beş türden bahsedilir;

- i. Bireylerin işlevsellik kazanabilmeleri noktasında gerekli bilgiyi ısrarcı bir şekilde istemeleri gereklidir. Örneğin, engelli bir bireyin engelli haklarının neler olduğu, bu haklara nasıl ulaşabileceği, hizmetten nasıl yararlanabileceği gibi bilgilere sahip olmalıdır. Başka bir örnek verilecek olunursa, göç eden kişinin geldiği ülkede hangi haklara sahip olduğu, hangi hizmetlerden yararlanabileceği bilgisine sahip olabilmesi.
- ii. Bireyler sağlıklı ve iyi bir gelecek için planlar yapabilmeleri noktasında gerekli başa çıkma becerisine sahip olmalıdır. Örneğin, bursunu kaybeden bir öğrencinin yeni bir burs arayışına girmesi ve bu yönde araştırmalar yapabilmesi.
- iii. Bireyler duygularını kontrol edebilme, dizginleyebilme ve otokontrolünü sağlayabilmedeki başa çıkma becerisine sahip olmadır. Örneğin, sığınmacı olarak geldiği ve belli kriterler sonucu vatandaşlık hakkına sahip olacak kişinin, ülke içerisinde şiddet ve sabıka sorunu oluşturacak herhangi bir suça bulaşmaması gerektiği bir durum içerisindeyken komşusuyla yaşadığı bir anlaşmazlık neticesinde, anlaşmazlığın şiddet içeren bir tartışmaya dönüşmesi.

- iv. Bireylerin gereksinimlerini aciliyetlerini gözeterek uygun bir şekilde karşılayabilme dürtüsüne sahip olma. Örneğin, bir ailenin temel ihtiyaçları için sosyal ihtiyaçlarına karşı öncelik tanınması.
- v. Kişinin başa çıkma becerisi sorun içeren bir boyuta geldiğinde, mevcut başa çıkma becerisine alternatifler geliştirebilme ve bu alternatifleri olumlu-olumsuz boyutuyla değerlendirebilmeyi içerir. Müracaatçıların birçok durum ve noktada sosyal çalışmacılara, başa çıkma becerilerini geliştirme hususunda ihtiyaçları vardır. Bu da alternatif başa çıkma becerilerinin ortaya konması durumunda olacaktır ki bu durumun önemli noktasını müracaatçıyla birlikte çalışma oluşturacaktır (Zastrow ve Krist- Ashman, t.y.: 72).

Karşılıklı bağımlılık, herkesin diğerlerine karşılıklı güvenidir. Bireyler birbirlerine bağlıdır. Çünkü sosyal çevrede bireysel gruplar ve diğer bireyler birbirlerine güvenmektedir. İnsanların varlığını, ihtiyaçlarını karşılaması noktasında devam edebilmesi için diğerlerine ihtiyaç duyar. Bu ihtiyaç karşılıklı olarak birbirlerine bağlıdır. Bu da insanlar arasındaki ortak bağları meydana getirir (Zastrow ve Krist- Ashman, t.y.: 73; Hull ve Kirst - Ashman, 2011: 12).

1.2.3. Ayrımcılık/ Baskı Karşısı/ Eşitliğe Ulaşma Yaklaşımı

Sosyal hizmet mesleğini tanımlarken veya sosyal hizmet faaliyetlerini uygularken genel olarak sosyal adalet ve eşitlik kavramları üzerinde durulmaktadır. Her çeşit adaletsizliğe karşı mücadelede sosyal hizmetten bahsedilebilir. Kısacası, sosyal hizmet eşitlik ve özgürlük ilkelerini temel alır ki bu ilkeler sosyal hizmet uygulamasında sosyal adaleti getirir. Sosyal adalet insan haklarını dikkate alarak yapılan hizmetlerde yer bulur. Tüm bunlar düşünüldüğünde sosyal hizmet için ancak hak temelli yaklaşım esastır denilebilir (Atatanır, 2019: 20).

Sosyal hizmet, insan hakları meselesidir ve insan haklarını uygulamayı, ihlalleri engellemeyi amaç edinir ki bu durumda insan haklarını ilkelerini benimseyip, pusula bilip, hak ihlali söz konusu olmadan uygulama yapmasını esas mesele haline getirir. Hak ihlallerine uğramış bireyleri merkezine alan, dinamik bir disiplindir. Dinamik olma sebebi, ihtiyaçların ve hak temininin olduğu her yerde insan haklarını gerçekleştirmek ve sosyal adaleti sağlama adına mücadele etmesidir. Sosyal çalışmacılar adalet, eşitlik, doğruluk konularıyla ilgilenir bu sebeple sosyal hizmet insan haklarından ayrı düşünemez (Ife, 2017: 225- 265).

Ayrımcılık karşıtı uygulamalar basit bir halde değil karmaşık bir yapıdadır. Bu nedenle ayrımcılık karşıtı uygulamadan bahsetmeden önce ayrımcılık kavramına değinmek daha uygundur. Ayrımcılık terimi yasal ve politik anlamıyla kullanılacak olunursa, haksız ayırımı ifade eder ve farklılıkları vurgular, bu fark haksız muamelelerin sebebini oluşturur. Bu yönüyle ayrımcılık terimi zarar verici, olumsuz bir anlama sahiptir denilebilir. İnsanların pozitif olarak görülen farklılıklarının ötesinde olumsuz olarak algılanan (din, dil, ırk, cinsiyet, statü vb.) özellikleri nedeniyle, dezavantajlı olan bu kesime haksız ayrımcılık uygulanmaktadır. Bu ayrımcılığın ilerlemesiyle ayrımcılık baskı unsuru haline dönüşmektedir. İnsanlar farklı olmaları nedeniyle, insanlık dışı onur kırıcı

muamelelere maruz kalmaktadırlar. Bununla birlikte ifade edilmelidir ki, toplumda var olan ırkçılık, yaşçılık gibi yerleşmiş ayrımcılık modelleri kişisel tercih veya önyargı değildir (Thompson, 2016: 6-7). Birçok toplumda bireylerin sahip oldukları psikolojik, sosyal, kültürel, siyasi farklılıklar onların çoğu zaman ayrımcılığa maruz kalmasına neden olmaktadır. Bu ayrımcılık durumu günümüzde hak ihlali olarak görülmektedir. Sosyal hizmet mesleği de sosyal adalet ve sosyal eşitlik ilkelerine bağlılıktan ileri gelen hak temelli çalışma prensibine sahiptir ve tüm bu durumlar düşünüldüğünde toplumda ayrımcılığa maruz kalmış bir grup ve birey için sosyal hizmet mesleğinin olmazsa olmaz bir durumda olduğu ortadadır. Sosyal hizmet disiplini içinde var olan yaklaşımlar arasında ayrımcılık karşıtı uygulama, bu tür durumlar için en uygun yaklaşımlardır. Ayrımcılık karşıtı uygulama, birey, grup ve toplulukların her türlü farklılığın getirdiği sözlü, sözsüz ayrımcılığa maruz kalması sonucu olumsuz davranışlara karşı duran ve bu durumu ortadan kaldırmaya yönelik bir uygulamalardır. Ayrıca bu uygulamalar tüm bireylerin değerli olduğunu savunan sosyal hizmet disiplini için son derece önemlidir (Cankurtaran ve Beydili, 2016: 1-2).

Anaakım sosyal hizmet yaklaşımlarının birçok yönden yetersizliği, farklı yaklaşımların oluşmasına sebebiyet vermiştir. Bu yaklaşımlardan biri de ayrımcılık karşıtı yaklaşımdır. Ayrımcılık karşıtı uygulama, bireylerin, grupların veya toplulukların din, dil, ırk, kültür, ekonomi, sosyal statü, yaş gibi farklılıklardan dolayı sözlü veya sözsüz olabilecek olumsuz tutum ve davranışların hepsine karşı olan uygulamalardır. Bireylerin yeterli bilgi ve farkındalığa sahip olmayışı nedeniyle sık görülen ayrımcılıkları engellemek amacıyla her insanın değerli olduğunu mottosu haline getirilen sosyal hizmet için bir gereklilik haline gelmiştir (Cankurtaran ve Beydili, 2016: 146).

Baskı karşıtı uygulama ezme-ezilme ilişkisiyle ilgilenirken, ezilen tarafın yanında durur. Bu noktada baskı karşıtı uygulamanın odaklandığı bazı yönler için, ırkçılığa maruz olanlar, yaş ayrımcılığına maruz kalanlar, şiddete maruz kalanlar, hak ihlallerine maruz olanlar diye çoğaltabiliriz. Ancak baskı karşıtı uygulaması sadece ezme-ezilme ilişkisini ifade etmez, öyle olması durumunda radikal yaklaşımla örtüşür. Aralarındaki farklılık ise müracaatçı ile sosyal çalışmacı arasında var olan hiyerarşinin formunu değiştirmeyi tercih etmesidir. Sosyal çalışmacının mesleki uzmanlığını kullanmasına müsaade etmenin aksine ezilenlerin tarafına geçtiğini müracaatçıya göstermelidir. Baskı karşıtı uygulama için yalnızca ezme-ezilme ve baskı altında olma ilişkisini anlamak eksiktir. Bu uygulama bu kadar net ve kesin değildir. İç içe geçmiş bir durum söz konusudur. Daha çok ezme-ezilme veya baskı altında olma dinamik ve süreçleri içerir. Durumun bilincinde olma beklenir. Aksi takdirde kendi içinde baskı üreten bir mekanizma ortaya çıkar. Baskı karşıtı bilinç önemlidir. Ancak günümüzde baskı çok sık görülen bir haldir. Dilimizde ayrımcı, ırkçı, cinsiyetçi söylemler kuşkusuz ki kullanılmaktadır ve bu durum itiraz almamaktadır. Bu nedenle eşitlikçi ve demokratik bir yapı gereklidir. Bu gereklilik baskı karşıtı uygulamanın varılmak istenen noktasında eşitlik olması yatmaktadır ki bu yapı sökümlüyle gerçekleştirilebilir. Baskı karşıtı çalışmada, sosyal çalışmacı toplumdaki farklılıkları çeşitlilik olarak algılanmalı ve kültürel yetkinliğe sahip olmalıdır. Sosyal çalışmacı müracaatçının kimliği ya da ait olduğu yerin herhangi bir özelliği nedeniyle

farklılaştırmayı bir yana bırakıp, farklılıkları fırsata çevirebilmelidir (Akbaş, 2014: 69-90).

Genel olarak baskı karşıtı uygulama için, uygulamanın merkezinde adaletin olduğuna inanılır ve güçlendirme ilkesi benimsenir. Ayrıca kişi veya grupların maruz kaldığı baskılara karşı bireysel sıkıntılardan öte sorunların yapılarını bulması önemli bir noktadır (Akbaş, 2014: 94). Sığınmacı, mülteci ve göçmenler için genellikle kültürleri, inançları, aidiyetleri, değerleri gelinen topluma entegre etme zorunlu bir şekilde uygulanırken, ayrımcılık karşıtı uygulama uyumun varlığını yeniden oluşturur. Bu da savunuculuk ve güçlendirmeye denk gelir. İnsan odaklı olan ayrımcılık karşıtı yaklaşım, güçlendirme yöntemini benimsemiştir. Güçlendirme bir yöntem olarak savunuculuğu ardından getirir ve bu politik bir tutum gerektirir (Akbaş, 2019: 58). Bu da sosyal hizmeti politikadan ayrı düşünemeyeceğimizi, politika ile bağlantılı olduğunu destekler niteliktedir.

1.2.4. Çokkültürcü ve Kültürler arası Yaklaşım

Kültür için nesilden aktarılan her şey denilebilir. Kültür, din, dil, ırk, etnik köken, mülteci, göçmen, cinsiyet ile ilgili ifadeleri müracaatçı grubun tecrübelerini içerir ki tecrübeleri, gelenek, değer, aile yapısı, tarihini içine alırken sadece bunlarla da sınırlı değildir. Kültür sosyal hizmet müdahaleleri için önem arz etmektedir. Çünkü kültür, bireylerin sorunlarla nasıl başa çıktığını doğrudan etkiler. Kültürler arası doğru-yanlış hareket ya da uygulama çok değişken olabilmektedir. Bir kültürde en iyi uygulama başka bir kültürde yasaklanabilecek kadar zıtlışabilir. Bu farklılıkları olağan algılayabilmek için sosyal çalışmacının kültürel yetkinliğe sahip olması gereklidir (<https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=7dVckZAYUmk%3d&portalid=0> , 2005: 12-23). Farklılık ve çeşitlik terimleri çoğunlukla eş anlamlı olarak kullanılır. Söylene bilinir ki, çeşitlilik bir yerde, bölgede ülkede yaşayan, bulunan çeşitli kültürlerin heterojen bir yapı içerisinde bir arada yaşamasıdır. Sosyal çalışmacılar uygulamada baskının istenmeyen bir durum olarak algılanıp yok olması için mücadele veren, çeşitliliğin keyif vericiliği ve güzelliğine yönelmelidir (Devore ve Schlesinger, 1995: 32-33). Bireyler bir şeyleri anlamada ve hızlı öğrenmede zıtlıklara başvururlar ve bu da öğrenmeyi hızlandırır buna paralel olarak diyebiliriz ki, bu yöndeki meyil olguları sınıflandırmamızda da mevcuttur. Bireyler içgüdüsel olarak ayrımı yapar bu nedenle sosyal hizmet mesleğini icra edenler ayrımcılığa, kültüre yönelik hassasiyetler taşımalıdır. Kültürel farklılıklardan bahsederken dışarıdan gelmiş ve bize benzemeyenlerin, benzerlik kazanmaları yani içerdeki kişiye göre normal olmaya başlaması veya olması kişide var olan sosyal işlevsizliği gidermiş olarak yani normalleşmesi olarak görülür. Bunun aksine, müracaatçı kendi kültürünü, değerini özgürce yaşayabildiği ölçüde sosyal işlevini kazanmaya yakınlaşır (Akbaş, 2003: 20-22).

Bir yerde asimilasyondan bahsedebilmek için azınlığın kültür ve kimliklerini hâkim kültür içerisine dahil ederek hâkim kültürün baskınlığını oluşturması olduğunu ifade edilirken, insan hakları söylemlerinin yükselmesiyle 1960 sonrasında entegrasyon kavramının önem kazandığını ve uyumun kullanılmasının tercih edildiği ifade edilir. Burada uyum derken, hâkim kültüre, kendi kültürünü kaybetmeden uyma diyebiliriz. Azınlıkların kendi kültür, inanç ve değerlerinden ödün vermeden var olan sistemde

egemen kültür ile eşit haklara sahip olduğu yapıya da çokkültürcülük denir. Çokkültürcülükte hiçbir kültürün üstünlüğünün olmadığı savunulur (Çağlar ve Onay, 2015, 44-45). Moderniteyle birlikte farklılıkların görmezden gelinişi, tekkültürlü yapının oluşturulmak istenmesi ve genele hitabı post-moderniteyle değişmiş tektipleştirmeye karşı, özgün ve yerellik önem kazanmış farklılıklar değer olarak görülüp, tanınmıştır. Post-moderniteyle gelen bu değişim eğitim, ekonomi siyaset gibi çeşitli alanları etkilemiştir. Çokkültürlülük için çeşitli kültürlerin bir arada yaşaması derken çokkültürcü olan da bu duruma verilen tepkidir. Geleneksel sosyal hizmet için tektipleştirici, iyileştirici yönlerinin ötesinde çokkültürlü sosyal hizmetin odağı anlamaktır diyebiliriz (Özgür, 2010: 89-90). Çokkültürcü sosyal hizmetin merkezinde farklılıklara saygı olsa da çoğu zaman ötekileştirme ile sonuçlanmıştır. Farklı sınıflara, kültürlerle karşı “renkkörü” bir duruş sergilenmektedir. Farklılıkları öne çıkarıp farklı bir grup adıyla değerlendirmek o farklılıklara ilişkin önyargılar oluşturma bilmekte, ileriki süreçte ötekileştirilebilmektedir. Ancak çokkültürlülük toplumda bulunan tüm bireyler için eşitliliği savunur (Akbaş, 2011: 125).

“Sosyal çalışma pratiğe dayalı meslek ve sosyal değişim ve gelişim, sosyal uyumu insanların güçlendirilmesi ve kurtuluş olduğunu teşvik eden akademik disiplindir. Sosyal adalet, insan hakları, kolektif sorumluluk ve farklılıklara saygı ilkeleri sosyal hizmette merkezi bulunmaktadır. Sosyal hizmet teorileri, sosyal bilimler, beşeri bilimler ve yerel bilgilerin tarafından desteklenen, sosyal hizmet insanları ve adres hayat zorluklarına yapıları ve refah geliştirmek yürütmektedir.” (<https://www.ifsw.org/global-definition-of-social-work/> , 2014).

Bu tanım gösteriyor ki, kültürel farklılıklar, yerel bilgi gibi kavramlar sosyal hizmetin tanımında önemli yer almıştır ve kültürün merkeze alındığı müdahalelerin bir yönde ilerlediği bir meslek ve disiplin haline gelmiştir. Göçmenlere, mültecilere ve sığınmacılara faaliyetler yapan sosyal hizmetin entegrasyon yerine kültürel uyumu koyması Avrupa’nın göç tecrübesinden kaynaklanmaktadır. Ait oldukları kültürle bağlarını koruyan Avrupa’da “melting pot” (erime potası) benimseyen bir uyum stratejisinden bahsetmek pek mümkün değildir. Bu hususta Avrupa için söylenebilir ki kültürlenmeci değil kültürleşmeci bir politikaya sahiptir. Bu açıdan bakılacak olursak sosyal hizmet kültürü merkezine alan bir meslek haline gelmiştir. Yani sosyal hizmet çokkültürcü söylemin ağır bastığı bir noktadadır (Akbaş, 2019: 52-53).

Ulusal Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği(NASW) sosyal hizmet uygulaması için kültürel yetkinliğin 10 ilkesini belirlemiştir. Bunlar;

- i. Etik ve Değerler: Sosyal çalışmacı NASW’ın etik değerlerine uygun hizmet vermelidir.
- ii. Öz Farkındalık: Sosyal çalışmacı kendi kültürüne, inanç ve değerlerine hâkim olmalıdır. Bu sosyal çalışmacının kendi güçlerini fark etmesini sağlar.
- iii. Kültürlerarası Bilgi: Sosyal çalışmacı tarih, kültür, din, aile yapısı, ırklar hakkında bilgiye sahip olmalı, gelişmeleri takip etmelidir(Örneğin, göçmen ve mülteci statülerini bilmelidir).
- iv. Kültürlerarası Beceriler: Sosyal çalışmacı, müracaatçıya uygun yöntem ve becerileri uygulayabilmelidir.

- v. Hizmet Sunumu: Sosyal çalışmacı, resmî ve gayri resmî hizmet türleri hakkında bilgi sahibi olmalı, müracaatçının kültürüne, inançlarına ve değerlerine uygun yönlendirmeler yapabilmeli, hizmet boşluklarının farkında olup bu durumlarla mücadele edilmeli, uygun hizmeti sağlayabilmelidir.
- vi. Güçlendirme ve Savunuculuk: Sosyal çalışmacı ezilen, genellikle azınlıkların oluşturduğu, grubun farkında olup onların lehine, güçlendirmeleri yönünde politika uygulamaları için çaba göstermelidir. Çokkültürlü topluluklar ya da bireyler için gerektiğinde savunucu rollerini kullanabilmelidir.
- vii. İşgücü Çeşitliliği: Sosyal çalışmacılar mesleği kendi içerisindeki çeşitliliği muhafaza edebilmesi için, işe alma, iş başvurusu ve işte tutma faaliyetlerini desteklemelidir.
- viii. Mesleki Eğitim: Sosyal çalışmacılar yaşam boyu öğrenmeyi ilke edinmelidir. Bunun yanı sıra hizmet içi, mesleki kapsamda yapılacak eğitimlere dahil olmaları gereklidir.
- ix. Dil ve İletişim: Sosyal çalışmacılar çeşitli engelleri ve sınırlılıkları bulunan, farklı dillere sahip müracaatçılar ile tercümanlar aracılığıyla iletişim sağlamalıdır.
- x. Kültürel Yeterliği Geliştirme Liderliği: Sosyal çalışmacılar kurumlarla ve kuruluşlar arasında çok kültürlü yapılarla iletişim halinde olup kültürel yetkinliklerini geliştirmelidir. Yapısal baskılara karşı dik duruş sergilemeli, organizasyonlar oluşturmada sorumluluk üstlenmelidirler (NASW, 2015: 4-5; Zastrow, 2013: 585-586).

Bir sosyal çalışmacının kültürel yetkinliği için,

- i. NASW'ın etik kurallarını bilmek ve uygulamalı,
- ii. Sosyal çalışmacı kendi kültürünü anlamalı ve müracaatçının kendi kaderini tayin hakkı ön planda olmalı,
- iii. Hem kişisel hem mesleki değerlerin çalışılacak kültür ile arasındaki değerlerin uyumu veya çatışmalarını muhakeme edebilme becerisi olmalı,
- iv. Çalışılan toplumda olan hâkim kültür ile azınlık durumundaki kültür arasındaki var olan eşitsizliği anlayabilmeli,
- v. Kültürel çeşitliliği kabul edip bu çeşitliliğin içindeki farklılıklara saygı duymalı, kültürel güçleri onaylamalıdır,
- vi. Kültürel farklılıkları olan gruplarda olan etik ikilemleri yönetebilme ve uzlaşmacı olabilme kapasitesine sahip olabilmelidir (NASW, 2015: 22).

NASW, sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinlik adlı çalışmada kültürel yetkinlik ve sosyal çeşitlilik hususunda sosyal çalışmacılar için göstergeler şu şekildedir;

- i. Sosyal çalışmacı çalışmakta olduğu veya çalışma potansiyeli olan toplumun kültürünü, kültürün gerekliliklerini anlamalı ve o kültüre ait güçlü yanları belirlemelidir.
- ii. Sosyal çalışmacı müracaatçıların kültürlerine ait bilgi tabanını oluşturmali ve kültürel farklılıklara uygun hizmetlerde bulunmalıdır.
- iii. Sosyal çalışmacı göçmenliğin getirdiği çeşitli farklılıklara(din, etnik köken, inanç, ırk...), bu farklılıkların yarattığı ayrımcılık, baskı ve engelleri anlamaya çalışmalıdır (NASW, 2015: 14-15).

Çokkültürlülükte ulus devletlerin, etnik ve dinî azınlık gruplarının taleplerini karşılamaya istekli olduğu bilinir. Çokkültürlülükle alakalı bazı tartışmalar vardır. Bu tartışmaları toplumun sosyal ve siyasi geçmişi ve hükümetin politikaları genel olarak belirlemektedir. Bu faktörlere bağlı olarak çeşitli çokkültürcü düşünce, model ve uygulama vardır denilebilir. Bir devletin çokkültürlü modelini anlayabilmek için toplumsal taleplere, ülkenin geçmişine ve sosyo-politik yapısına bakılmalıdır. Çokkültürlü modelde barışçıl bir tutum söz konusu olup, farklı etnik kültürlere sahip tarafların sosyo-politik yapısı göz önünde bulundurularak devlet yetkilileri tarafından geliştirilir (Alkın, 2017: 181-184). 19. yy'ın ikinci yarısında insan hakları ve özgürlüğü oluşturma, geliştirme, destekleme ve bu alandaki haklar için mücadelenin verilmesi, insan hakları ve özgürlüğünde tek bir ya da birkaç ulusun ötesinde tüm ulusların sorumlu olduğu düşüncesini destekler nitelikte çokkültürcülüğe önem kazandırmıştır. Tekkültürcülüğün getirilerinden biri olan asimilasyon, insan hakları ve insanın özgürlüğü noktasında zıtlasmaktadır. Tekkültürcülüğe karşı olan çokkültürcülük için insancıl ve adaletli uygulama ve düşünciyi destekler (Özgür, 2010: 91-93). İnsan haklarıyla zıt bir ilişkiye giren tekkültürcülük bu duruma paralel biçimde sosyal hizmetle de zıt olacaktır ki insan hakları ve özgürlüğü; insanı özgürleştirme ve sosyal adaleti temel ilke edinen sosyal hizmet için uygun bir perspektif olmayacaktır. Kültürel farklılığa, kültürlerin çeşitliliğine, farklılıkların tanınmasına omuz veren çokkültürcülük sosyal hizmet uygulamaları için uygun perspektif olacaktır. Sosyal hizmet uygulamalarında mesele sadece farklılıkları kabul ya da tanıma değildir. Meslek elemanların bu farklılıklara uygun değerler çerçevesinde bilgi ve beceri düzeylerini geliştirmelidir. Çokkültürcü model, göçmenlerin kendi kimliklerini devam ettirebilme yönündeki bu siyasal model, Türkiye'de geçici olarak görülen sığınmacıların şartlar olgunlaştığında eve dönmelerini, sıkıntı yaşamadan hayatlarına devam edebilmelerini sağlamayı amaç edinen bir noktadadır. Kültürel farklılıkları korunarak ait oldukları yurtlarına dönüşlerinde, hayatlarını kolaylaştırma noktasında faaliyetlerin varlığı söz konusudur (Öztan, 2016: 171).

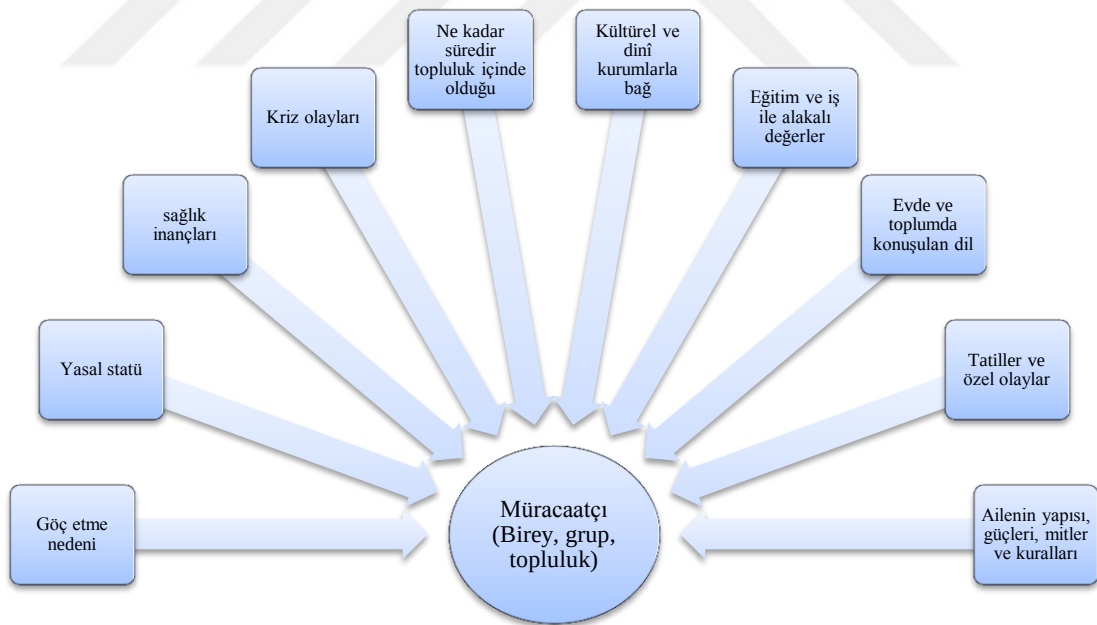
Kültürel yetkinlik göçmenlerle sosyal hizmet çalışmaları için önemlidir. Müracaatçıları anlayıp daha etkili bir sosyal hizmet uygulaması yürütebilmek için sosyal çalışmacı ve müracaatçı arasında sağlıklı iletişim kurmalıdır. Buna göre sosyal çalışmacı;

- i. Müracaatçıların geldiği ülkenin kültürüne hâkim olma,
- ii. Müracaatçının ait oldukları değer ve inançlarını kabullenip öğrenmesine karşı saygılı olma,

- iii. Sığınmacı, mülteci veya göçmenlerin özel bir grup olarak kendi içlerindeki çeşitliliklerini göz ardı etmemeli,
- iv. Müracaatçının ait olduğu kültüre karşı meraklı olmalı ve minimum düzeyde olsa dahi öğrenmelidir (Akbaş, 2019: 55-56).

Culturgram, sosyal çalışmacıların, müracaatçıların bulundukları toplumda olan kültürel farklılıklarını anlamaya yardımcı olur. Önemli noktalardan biri sosyal çalışmacının, çalıştığı müracaatçının yer değiştirme nedenini iyi anlamasıdır. Çünkü kişinin kırılğanlıkları, güçsüzlükleri bu noktadadır. Aynı zamanda kişinin geldiği topluma uyumu için culturgramı oluşturan bilgiler gereklidir. Göç etmiş kişilerden olan müracaatçı grubun hukuki statüsü önemlidir. Öyle ki belgelenememiş bir durumda ise hem sınır dışı edilebilme durumu hem de sağlık hizmetlerinden yararlanamama durumu ile karşı karşıyadır. Müracaatçının toplumda kalma süresi tecrübeleriyle orantılı olmalıdır. Müracaatçı için önemli bir diğer nokta din ve kültürel kurumlarla iletişimidir. Hasta göçmen veya onların ailesi için din destek sağlayıcı bir unsur olup ayrıca direnç noktasıdır. Bir diğer unsur da eğitimidir. Göç eden bir ailede evin geçimini sağlayan kişinin geline ülkeye düzensiz işlerde çalışması, sağlık nedeniyle çalışamaması veya diplomasının geçersizliği nedeniyle çalışamaması göç eden aileye zor durumlar yaşatabilir. Ancak özellikle çocuklar için söylenebilir ki korunabilmek için eğitimin gücüne inanılmalıdır (Congress, 2004: 252-255).

Şekil 3: Culturgram



Kaynak:(Congress, 2004: 253).

Kültür kelimesi farklı toplumlarda çeşitli tanım ve özellikleri karşılamaktadır. Medeniyet, hayat tarzı, sanat ve kişisel gelişim alanları gibi. Çeşitli tanımlamaları işaret etse de ortak bir sonuca varabilir ki bu insan ürünü olmasıdır. Buna bağlı olarak din-kültür ilişkisine değinilmelidir. Çünkü din; kültürü, medeniyeti, kişileri ve grupları etkileyen önemli bir etkidir. Kültürün bir ögesi olan din, hem kültürden etkilenir hem de kültürü etkiler.

Karşılıklı bir etkileşim söz konusudur. Bu bilgiler ışığında çokkültürlülükte, topluluk veya kişilerin kutsalına müdahale etmeme vardır diyebiliriz. Kutsala değer verip, hoşgörülü olmak azınlıkların haklarına saygılı olma uyumu hızlandıracaktır. (Barın, 2016: 83). Bu ifadeleri destekler şekilde sosyoloji profesörü Ertan Özensel'in Halat Kültür (Rope Culture) adında çokkültürlülük modeli vardır. Öncelikle modelde halat isminin kullanılmış olması halatın bir sürü ince ipten oluşması ve bu ipleri kültürler olarak metaforlaştırması neden oluşturmaktadır. Halat Kültür modeline göre, belirli kültür ve azınlıklar arasında belli bağlar vardır ki bu bağlar halatı oluşturan ince iplerin birbiriyle bağı ve ilişkisini gösterir. Özensel bu modelinde Türkiye ve Orta Doğu'yu örnek göstermiştir. Bu örnekler Osmanlı İmparatorluğunun hoşgörü politikasına bağlı olarak birçok kültürü kendi içinde barındırmasının tarihsel arka planı olarak görülebilir. Ek olarak bu model, İslamiyet özelinde din olgusunu, birliğini ele almaktadır. Yani model için, çokkültürcü olarak öncelikle dinin birleştirici olduğunu ifade edebiliriz (Alkın, 2017: 187). Tüm bu özellikler düşünüldüğünde Özensel'in Halat Kültürü Modeli, dinî benzerlik ve Türkiye'nin doğu vilayetlerinde bulunan bazı sınır illeriyle olan kültürel benzerlikler göz önünde bulundurulduğunda Suriyeli sığınmacılara uygun bir model türü olarak görünmektedir. Kısacası bu modelle iki toplum arasındaki birleştirici bağ olarak din ortaya konulur ve dinî destekleyecek diğer benzerlikler destek olur.

Türkiye'nin güneyinde yer alan Suriye Arap Cumhuriyetinin başkenti Şam olup resmî dili Arapçadır. Genç nüfusu fazla olan, ortalama yaşam ömrü 72-77 aralığında beklenen Suriye, tarım ve hizmet sektöründe işgücü fazla bir ülkedir. 1945 yılından beri Birleşmiş Milletler üyesidir. Türkiye'de daha çok Halep, İdlib, Lazkiye ve Hama kentlerinden gelen Suriyeliler vardır. Suriye'den ayrılan sığınmacıların, Türkiye'ye sığınma nedenlerinin yüzdelikleri ortalama şöyledir; %90 güvenlik, %2 ekonomik, %1.30 sağlık ve %5 siyasi nedenlerdir. Suriyeli sığınmacıların sığınmak için Türkiye'yi tercih etme nedenleri; güvenilir bir ülke olma, şartların öteki ülkelere kıyasla iyi olması ve dinî yakınlık ana sebepleri oluşturmaktadır (Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı, 2017). Karşılıklı etkileşime dayanan uyum hususunda ev sahibi toplum için üzerinde durulması gereken noktalardan birisini din kardeşliği oluşturmaktır. Ancak Erdoğan'ın (2017:164-165) araştırma bulgularına göre, ensar söyleminden uzak, dinî dayanışmanın zayıf olduğu sonucuna varılmıştır. Ek olarak yapılmış bu çalışmaya göre, Suriyeli sığınmacılara yönelik kullanılan olumlu sıfatların, olumsuz sıfatlara oranla daha az olduğu sonucuna varılmıştır. Bu araştırma sonucu bir noktada Halat Kültür modeline karşıt durumdadır da denilebilir.

Suriye krizi nedeniyle 2011'de Türkiye'ye, Suriyelilerin sığınmadan önceki Türk-Suriyeli ilişkisine bakılacak olunursa, sınır komşumuz olması nedeniyle tarihsel yakınlığa da bağlı olarak akrabalık ve ortak işe bağlı pek çok yakınlığın olduğu, olumlu bir geçmiş ilişkisine sahip oldukları bilinmektedir. Suriyeli sığınmacıların Türkiye'ye geldiği ilk zamanlar gerek hükümet gerek halk kendilerini misafir olarak görüp, geçici oldukları düşüncesindeydiler. Ancak ilerleyen süreçte kalıcı olmaya meyilli olmalarıyla aynı dine, aynı coğrafyaya ve bazı bölgelerde benzer kültürlerin varlığının umursanmayıp toplumsal manada sosyal mesafe oluşmaya başlanmıştır. Yapılan saha çalışmalarında Türkler ve Suriyelilere kültürel benzerlikleri hakkındaki görüşleri sorulduğunda, çoğu Türk

vatandaşlarının görüşünün benzer olmadığını; Suriyelilerin ise yaklaşık yarısının benzediğini düşündüğü sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak benzerliğin olmadığını düşünen Türk vatandaşlarının sınır bölgede yaşayanlar olması, uzun süre bir arada yaşaması sonucu kültürel benzerlik düşüncesiyle yola çıkan bir kabulün olumsuz anlamda ilerlediği sonucunu oraya koymuştur (Erdoğan, 2017: 122).

Geçmişten bugüne birçok farklı grup var olmuştur. Çeşitli kültürler bir arada yaşamış ancak bu tarihin çeşitli noktalarında hoşgörü, anlayış, kaynaşmayla ilerlerken, ulus devlet düşüncesiyle beraber, toplumda homojen bir yapının hâkim olmasını istemiş ve türdeşliğe değer biçerek, toplumda farklı kültürler hoş karşılanmamış, çok sert tepkilere maruz kalmıştır. Ulus-devletin toplumdaki farklılıkları istemeyişiyle beraber çokkültürlülük değer kazanmıştır. Çokkültürlülükte işe kültürlerin önemini, farklılıkları anlamının önemini anlayarak başlanmalıdır. Kişi veya kişilerin kültürlerinin toplum için bir anlamı olmadan sosyal adaletin sağlandığı ortamda, hakların eşit şekilde faydalana bilirliliği üzerinde bir formül çokkültürlülüğün kuşkusuz lehine olacaktır (Barın, 2016: 59). Dünya’da çeşitli nedenlerle göçler yaşanmakta olup göçler sonucunda da heterojen bir yapı oluşmuştur. Bazı devletler homojen bir yapı oluşturma çabasıyla göç eden azınlıklara kendi toplumlarına ve kültürlerine uyum sağlamaları için baskı oluştururlar. Ancak dünyada gitgide artan göçler toplulukların homojen bir yapıya sahip olunmasının zorluğunu ve insani bir duruma ait olmadığına şahitlik ederek, hetero yapının normalliğine, çokkültürlü modelin gerekliliğine ihtiyaç duyup, onay vereceklerdir. Sağlıklı bir uyum, toplumsal farklılıkları zenginlik olarak algıladığı bir durum o toplumun ilerlemesini sağlayacaktır.

Kültür sistemi içerisinde birçok parça, o parçalara ait sınırlılıklar vardır. Bu sınırlılıklar için kesin, net ve belirginliklerden bahsedemeyiz. Ancak belirli benzer yapının varlığı da reddedilemez. Buradan yola çıkarak bir kültür içinde bile tam bir uyumun zorunluluğundan bahsedemeyiz ki farklı kültürlerin benzerliğini düşünmek çoğu zaman zor bir durumdur. Kısacası, homojen bir toplumun yapısından bahsedilse bile %100 uyum söz konusu değildir. Burada asıl meseleyi farklılıklar arasındaki mesafe oluşturmaktadır. Benzer kültürlerde küçük farklılıklar söz konusuysen farklı topluluklar için farklılık konusundaki makas açılır. Toplulukların bu farklılıkları ne kadar absorbe edebildiği sorununu oluşturur. Ancak topluluklar bir arada yaşayarak birbirlerine alışır, etkilenir ve öğrenir. Bu durum zorunludur, bir birey toplumda ihtiyaçlarını karşılamak istiyorsa, o kültürü öğrenir ve uyum süreci başlar (Aman, 2012: 138-139).

Sosyal hizmet uygulamaya dayalı bir meslektir. Çokkültürlü modelin kuramsal boyutu her ne kadar oluşturulsa da uygulamaya nasıl aktarılacağı tartışması olagelmıştır. Bu noktada çokkültürlü sosyal hizmet uygulamasının bilgi, beceri ve değerlerden oluştuğu savunulmaktadır. Öncelikle değerler için, farkındalık önemli bir özelliktir. Meslek elemanlarının kültürel farkındalıkları kabul eden, bu farklılıklara saygı duyan ve müracaatçı ile ilgili alınan kararlarda müracaatçının kendi kaderini tayin hakkına saygılı olmak değerler temelinde çok önemlidir. Değeri anımsanmaması gereken başka bir değer de öz farkındalıktır. Sosyal çalışmacı kendi kültürüne karşı ayrıcalıkları, önyargı ve baskı durumları konusunda kendi içsel anlamlandırmasını yapmalıdır (Özgür, 2010: 94). Bilgi

için, sosyal çalışmacı için dört önemli bilgi alanı ifade edilmiştir. 1-Farkındalık Bilgisi, 2-Tarih Bilgisi, 3-Kültür Bilgisi, 4-Çağdaş Gerçekler Bilgisidir. Farkındalık bilgisi için kültürel yetkinliğe sahip olunmalıdır. Tarih bilgisi, sosyal hizmeti kapsayan yasalar ve yönetmelikleri, uygulanmış politikaları içerir. Bunların yanı sıra sömürgecilik, ırkçılık, asimilasyon konularında gelişmelere de yabancı olmamalıdır. Kültür bilgisi için çeşitli toplumların kültürlerine uygun inanç, dil, dünya görüşü ve değerleri hususunda bilgi sahibi olmalıdır. Önemli bilgilerden biri de çağdaş, gündelik bilgidir. Yerel ve ulusal çalışmalar, kentsel toplulukların özellikleri, çağdaş aile ve toplumsal yapının yüklediği rolleri, yerel halkı vb. konuları içerir. Hilary göre, bir sosyal çalışmanın kültürel yetkinliği hususunda bazı beceri özelliklerine ayrıca dikkat edilmelidir. Bunun nedeni olarak da kültürel endişeleri öne sürer. Bu önemli beceriler genel beceriler ve önleyici beceriler olmak üzere iki kısma ayrılır. Genel beceriler içerisinde problem çözme ve iletişim büyük öneme sahiptir. Diğer beceriler olarak da empati ve güçlendirmeden bahsedilir. Önleyici beceriler ise, sosyal çalışmacının sözel olarak daha pasif olduğu dinlediği, müracaatçının aktif olmasını istediği durumlarda kullanılır. Sessizce oturma, saygı, öğrenmek için sessiz olmayı gerektiren durumlar içindir (Weaver, 1999: 220-221).

1.3. Mülteciler, Sığınmacılar ve Göçmenlerin Sosyal Uyumunda Sosyal Çalışmacının Roller

Sosyal hizmet sosyal sorunlarla alakadar olan uygulamalı bir meslek olup, müdahaleleri bilgi, beceri ve değer temellidir. Sosyal hizmet mikro, mezzo, makro olmak üzere üç düzeyde uygulama alanına sahiptir. Sosyal hizmet uygulaması için meslek elemanlarının gerekli yeterlilik seviyesine sahip olması gerekmektedir. Sığınmacılar hassas birey, grup ve topluluklardır. Bunun hassasiyeti gözetilerek sığınmacılarla çalışan sosyal çalışmacının gerekli bilgi, beceri ve değer temelinde donanımına ihtiyacı vardır (Güzel, 2019: 194-195). Sosyal hizmet uzmanları sahada karşılaştıkları durumlara kültürel, kişisel ve yapısal yönleriyle bakabilme ayrıca analiz edebilme bilgi ve becerisine sahip olmalıdır (Cankurtaran ve Beydili, 2016: 8). Sosyal hizmet mesleğinde iyi bir uygulamayı başarabilmek için öncelikle kapsamlı bilgi temeline sahip olup, bu bilgi temelini doğru yerde ve zamanda kullanabilmesi gereklidir. Genel olarak sosyal yardım mesleklerinde geniş bilgi temelinde gereksinim duyulur. Bu geniş bilginin içeriğini başka meslekler ile paylaşılan ortak veya o mesleğe ait bilgiler oluşturmaktadır (Thompson, 2013).

Göç alanında çalışan sosyal çalışmacının bilgi temeli;

- i. Sığınmacılar hakkındaki mevzuata hâkim,
- ii. Bilgisini uygulayabilecek yeterliliğe sahip,
- iii. Sığınmacının içinde bulunduğu süreç hakkında bilgi verebilecek,
- iv. Sığınmacının var olduğu süreç içerisinde karşılaşılabileceği sıkıntı ve engelleri aşabilecek yeterlilikte,
- v. Göç hareketliliğinden dolayı sığınmacılarda psikolojik rahatsızlıklar gözlemlenebilir. Bu tür durumlarda psikolojik rahatsızlığın tespiti ve gerek görüldüğünde ruh sağlığı çalışanlarına yönlendirebilecek,

- vi. Sığınmacının içinde bulunduğu her türlü duruma bütünsel bakış açısıyla bakabilmelidir (Güzel, 2019: 196-197).

Sosyal hizmetin beceri temeli nesnel değildir. Yani, bilgi ve değer temelinin düzeyi ve uygulaması açısından kişisel farklılıklara içermektedir. Sağlıklı uygulama yapabilmesi için bilgi ve değerler birlikte kullanılabilir. Beceri uygulama sıklığıyla orantılı şekilde gelişir. Bu yüzden beceri gelişimi için sosyal çalışmacının öncelikle tecrübeye ihtiyacı vardır (Güzel, 2019: 197-198). Sosyal çalışmacı müracaatçının durum ve ihtiyaçlarına bağlı olarak çeşitli becerilere yönelmesi gereklidir. Özel becerilerden ziyade müracaatçının durumu ve durumuna özgü müdahale türü ne olursa olsun temel mesleki becerilerin olması gereklidir. Her sosyal çalışmacıda bulunması gereken ortak beceriler ortak beceriler için; Öncelikle sosyal çalışmacı aldığı eğitimle bilgi, beceri ve değer temelinde uygun bir plan yaparak müdahale için hazırlık yapmalıdır. İkinci olarak, kişi hem sözel hem sözel olmayan iletişim biçimleriyle karşı tarafı anlayan, açık ve etkili bir konuşmaya sahip olmalıdır. Sosyal çalışmacının kullanacağı kelime ve kuracağı cümleler karşı tarafın anlayacağı biçimde olmalıdır. Üçüncü beceri, müracaatçının sorununu analiz etme ve o soruna uygun müdahalenin belirlenmesini içerir. Dördüncüsü, sosyal çalışmacının müracaatçıyla sözleşme yapmasını içerir ki bu beceriye göre yapılacak sosyal hizmetin amacı, sorunu, zamanı, kimleri ilgilendirdiği açık bir şekilde ifade edilmelidir. Beşinci beceri, müracaatçının sorununa özel sosyal çalışmacının mesleki rollerini yerine getirmesini gerektirmektedir. Vakanın durumuna göre; danışmanlık, eğitici, savunucu, arabulucu, vaka yöneticiliği, arabulucu gibi roller üstlenir. Sosyal çalışma becerilerinden biri de dengeyi sağlamaktır. Yapılacak müdahalede ilerlemeler ile oluşan değişimler ve rollere karşın denge sosyal çalışmacı tarafından sağlanmalı, yapılan müdahale sonucunda müdahalenin etkili olma yönü, değerlendirmeli, sonlandırmanın ne zaman yapılacağı doğru hesaplanmalıdır (Duyan, 2019: 79-80). Güngör'e (2015) göre, farklı bir kültüre mensup ve zorunlu göçü tecrübe etmiş bir grupta çalışırken sosyal hizmette var olan çeşitli rollerinden; danışmanlık, savunuculuk, aracı, güçlendirme, bilgi verme rollerinin daha uygun olup toplumla bütünleştirme noktasında sosyal çalışmacının faal olması gerekliliği vurgulamaktadır.

Sosyal çalışmacılardan uygulama sırasında bilgi ve beceri temelinden sonra beklenen yeterlilik değer temelidir. Sosyal çalışmacının neyi ne zaman yapacağı, nasıl davranacağı, nelere önem vereceğini belirleyen “etik kodlar” bulunmaktadır. Bu etik kodlar; insan hakları, sosyal adalet, eşitlik ve insan onuru gibi değerlerden gelmektedir. Bu etik kodlar savunuculuk rolünü beklenen rol olarak öne çıkarır. Savunuculuk, güçlendirme, kaynaklara ulaştırma, danışmanlık gibi roller de sığınmacılar ile çalışırken gerekli rollerdir. Küreselleşmenin bir getirisi olarak artan göç hareketliliği insani yardım hareketlerinin ihtiyacını vurgular hale geldi. Kaynakları ve yardımları dezavantajlı bireylere ulaştıran ayrıca kişilerin iyilik hallerini artırma amacıyla olan sosyal çalışmacıların tüm müdahale düzeylerinde müracaatçı profiline uygun yeterlilik ve donanımlara sahip olması gerekli olup gelişen ve değişen bilgi temellerini güncel tutmaları önem arz etmektedir (Güzel, 2019: 200-201).

Sığınmacılarla sosyal hizmet uygulamalarına dâhil bir sosyal çalışmacının iletişim becerileri ve beden dilini etkili kullanabilmesi gereklidir. Sığınmacının profiline uygun olarak beden dilini nasıl etkili kullanacağı muhakeme edilebilmeli ve sığınmacının profiline uygun yabancı dil yeterliliğine sahip olmalıdır. Bu müracaatçıya güven veren bir ortam oluşmasına yardımcı olurken uygulamayı olumlu etkileyecektir (Güzel, 2019: 199-200). Sosyal çalışmacı farklı kültürlerle çalışırken dezavantajlı veya marjinal kişi veya gruplarla çalışma yürütürken belirli bilgi ve beceriye sahip olmalıdır. Spesifik olarak; sosyal adalet, insan hakları, baskı ve ayrımcılık, sosyal içerme, kültürel yetkinlik gibi kavramlar sosyal çalışmacının hâkim olması gereken kavramlardır. Mesleki uygulamayı gerçekleştirirken müracaatçının yüksek yararı için sosyal adaleti sağlama noktasında gerekli bilgi ve becerileri edinmesi mesleki açıdan elzemdir (Gencer, 2019: 75). Ancak sosyal çalışma bilgisi bazı noktalarda sorun haline gelmektedir. Mevcut teorisinin uygulamada vücut bulması, evrensel bilginin yerele entegre edilebilmesi, multidisipliner yapıya sahip sosyal çalışmacının diğer bilimlerden aldığı bilgiyi kullanabilme, uygulamaya dahil edebilme hususları bilginin sorunlarını ifade etmektedir (Güngör ve Bayır Aslan, 2019: 224-225).

Sosyal hizmette önemli bir yeri olan bilgi-beceri-değer üçlüsünden biri olan beceriler sosyal hizmet disiplini ve mesleği için olmazsa olmazlardandır. Kuramsal bilgi ile öğrenilip uygulama ile kavranan, geliştirilen, üstüne bir şeyler katabilecek hale gelen beceriler için deneyimin olmayışı beceri gelişimi için doksandır diyebiliriz. Sahada olan sosyal çalışmacı kuramsal olarak öğrendiği becerilerini fark etmeden mesleğin doğası gereği uygular ve çoğu zaman geliştirir. Bu beceriler sosyal çalışmanın meslek hayatında vazgeçilemez bir noktadadır. Beceriler genelci ve ihtisaslaşma temelli olarak ikiye ayrılır. Genelci yaklaşım temelinde eğitim alan çoğu sosyal çalışmacı mikro-mezzo-makro boyutlarında temel becerileri alanda kullanabilir olmalıdır. Özel bir alanda uzmanlaşan sosyal çalışmacılar, o alanın gerektirdiği durumlar özelinde becerilerini geliştirmelidir (Duyan, 2019: 93-96). Örnek olarak göç alanında çalışan bir sosyal çalışmacı kişinin haklarını savunma noktasında savunuculuk, göç edilen bölge ve kültürü hakkında bilgi verme ve yönlendirme için eğitici ve danışmanlık, yabancı bir topluma gelen kişiyi ihtiyaçlarıyla buluşturma, arabulucu gibi becerilere sahip olmalıdır.

Göçmenler, mülteciler, sığınmacılar yeni bir topluma, bölgeye göç ettiklerinde göç edilen yerin özelliklerini, yaşayış tarzını, yaşam pratiklerini öğrenmek durumunda kalmaktadır. Çoğu zaman diplomalarının, geçmiş bilgi birikimlerinin, yaşam pratiklerinin işe yaramadığı ve yeni yerde işlevsel olabilmek, kendisini ve ailesinin hayatlarını idame edebilmeleri için yeni bilgileri öğrenmelidirler. Bu noktada göçmenlerle, mültecilerle, sığınmacılarla çalışanların empatik yeteneklerini kullanmaları gereklidir (Adıgüzel, 2017: 32-33). Beraber çalışılacak kırılgan gurubun, yeni gelen toplumun hayat bilgisine, yaşam pratiklerine, sosyokültürel yapısına aşina olmayışı, onlarla çalışma şeklini ve kullanılacak mesleki becerileri belirleyecektir.

Savunucu

Hukuk literatüründen sosyal hizmet tarafından alınmış olan savunuculuk rolünde sosyal çalışmacı, müracaatçının veya müracaatçıların ihtiyacı olan yardımı sağlama noktasında

kurum/kuruluşların isteksiz, ilgisiz oldukları durumlarda ortaya çıkar. Savunucu rolde belirli bir kurum/kuruluşu damgalama amacı değil de yapılan hizmeti, politikayı değiştirip iyileştirme vardır. Sosyal çalışmacılar savunuculuk rolleriyle insan ihtiyaçlarını giderme, sosyal adaleti sağlama ve geliştirmeleri beklenir. Başka bir deyişle sosyal çalışmacı; sosyal adaleti sağlama, koruma, geliştirme, destekleme gibi çeşitli faaliyetleri gerçekleştirme amacı gütmelidir. Savunuculuk, çoğu zaman hoş karşılanmayan durumları içerir, kurum/kuruluşlarda sağlıklı toplum hizmetlerinin sağlanması için sosyal çalışmacının kendi savaşını tüm olumsuz tepkilere rağmen vermesi gerekebilir (Zastrow, 2013: 101; Sheafor ve Horejsi, 2014: 76). Sosyal hizmet mesleğini diğer mesleklerden ayıran belirgin farklardan biri de savunuculuktur. Sosyal çalışmacılar, kişilerin farklılıklarını, haklarını, çeşitliliklerini anlamada ve insanlık onurlarını korumada, geliştirmede destek olan bir meslektir. Sosyal çalışmacılar özel veya devlet kuruluşların işleyişlerini, hizmetleri, topluma yapılacak hizmetleri, politika oluşturma ve geliştirmeye yönelik kararları, yönerge ve yönetmeliklerin insanların yaşamına, iyilik hallerinin sağlanmasına özgürleştirmelerine ve korumalarına uygun hale getirilmesi yönüyle savunuculuk faaliyetlerini yapar ve bu yolla güçlendirmenin sağlanacağına inanırlar. Sosyal hizmet genel olarak insanlara yardım eden bir meslek olarak algılanıp, bunun ötesinde insanların yaşadıkları toplumda var olabilmeleri için mücadele eden bir meslek olduğu hususundaki düşünceler yaygın değildir. Ancak sosyal hizmet büyük sistemler içinde oluşturulan politika ve hizmet oluşumlarının değişimlerinde savunucu bir meslektir, olmalıdır. Bunun yanında savunuculuk bilgi ve beceri gerektirir. Mücadele edebilme isteği ve enerjisi meslek için önemlidir. Savunuculuk hususunda sosyal çalışmacının etkin olabilmesi için müracaatçının güçlerini bulup aktifleştirmek yolunda kendi bilgi ve becerilerini geliştirmelidir (https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/90577_book_item_90577.pdf 2019: 57-58). Müracaatçının iyilik halini artırma, toplumda var olma sürecine katkı sağlama ve sosyal işlevselliğini sağlayabilmesi için sosyal çalışmacının üç farklı savunuculuğu vardır.

İnsan hakları savunuculuğu, evrensel olarak insan haklarını ve temel özgürlükleri tanıyan bu yönde barışçıl hareketlerde bulunanlar için kullanılır. İnsan hakları savunucusu genellikle yerli halkın haklarını koruma ve geliştirme noktasında çalışmalarda bulunur. Azınlıkların, yerli halkın, marjinalize olmuş kişilerin sosyal, ekonomik, kültürel ve siyasi alanlarda haklarını, şiddetten uzak bir şekilde ve barışçıl bir üslupla koruma, geliştirme yönünde adımlar atılarak savunuculuk gerçekleştirilmektedir. Birçok farklı meslek grubu insan hakları alanlarında savunuculuk faaliyetlerinde bulunsalar da böyle bir iş tanımı bulunmamaktadır. Buna bağlı olarak insan hakları savunuculuğunu yapan doktor, gazeteci, avukat, akademisyen gibi meslek elemanları için ancak aktivist denilebilir(<https://www.ihd.org.tr/devletin-son-donem-insan-haklari-savunuculari-politikasi-insan-haklari-savunucularinin-kriminalize-edilmesi/>, 2013). Gencer'e göre, insan hakları savunuculuğu gibi bir meslek olmasa da sosyal hizmet mesleğinin temel amaçları ve tanımına bakıldığında, sosyal adaleti ve eşitliği sağlamaya yardımcı olma, insan onurunu koruma, insanı özgürleştirme noktalarında benzerliklerin var olması sosyal hizmetin içselleştirmiş olduğu bir rolü de olan savunucunun olmasıyla hali hazırda böyle bir mesleğin var olduğunu desteklemektedir (Gencer, 2019: 78).

Vaka savunuculuğu sosyal çalışmacının toplumda veya bir kurumda var olan sosyal adaletsizliği gidermek için makro boyutuyla politikaları, yasaları, yönetmelikleri değiştirmek ve geliştirmek adına yaptığı eylemlerdir. Olumlu boyutuyla toplumsal değişimi yaratabilmek için gerekli bilgiye sahip olması temel noktalardan biridir. Vaka savunuculuğunun temelini toplumdaki tüm bireyler için adaletin var olduğuna, buna bağlı olarak bir adaletsizliğin geneli kapsayacağı ve etkileyeceğine inanılır. Sosyal çalışmacı etkili bir savunma için belirli araçlarla birlikte mesleki bilgi ve söz konusu durum hakkında gerekli bilgiye ihtiyaç duyar (Sheafor ve Horejsi, 2014: 77-78; Gencer, 2019: 78).

Sosyal hizmet savunuculuğu, sosyal çalışmacıların temel misyonları arasında olup, iyi bir uygulama için ihtiyaçların karşılanması noktasında gereklidir. Sosyal çalışmacı, gerek politik gerek kurumsal bir grup ya da toplumun ihtiyaçlarının karşılanması, kaynakların müracaatçıya adilce ulaştırılması noktasında savunucu rolü gerçekleştirmelidir. Sosyal adaletin sağlanması hususunda savunuculuk sosyal hizmet mesleği için önemli rollerdendir. Ancak sosyal çalışmacı müracaatçıyla savunucu rolüyle çalışırken müracaatçıyı olaya dâhil etme ve self-determinasyon durumuna dikkat etmelidir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 77). Zira gerekli dengelerin kurulması halinde güçsüzleştirme durumu istenmeyen bir şekilde olabilecektir. Savunma bireyi, grubu veya bir toplumu ifade edemediklerini söyleme veya bir toplumun ifade etmediklerini söyleme, temsil etme halidir. Sosyal çalışmacı iyi niyetli de olsa, müracaatçıların kendilerini ifade etmelerinin ötesinde başkalarının temsiliyetinde kalmaları onları güçsüzlüğe itebilmektedir (Ife, 2017: 59).

Sosyal çalışmanın müracaatçı grubunun genelini dezavantajlı kişilerin oluşturduğu, bu kişilere sosyal işlevsellik kazandırmanın amaçlardan biri olduğu bunu sağlamanın yollarından birinin de savunuculuk faaliyeti olduğu bilinmektedir. Müracaatçının mevcut dezavantajlılığına yönelik iyileştirme ve destekleme, farklılıkları noktasında güçlendirme, baskı oluşturan unsurlara yönelik özgürleştirici ve kendi kaderini belirleyebilme hakları noktasında bilinçlenmenin sağlanabilmesi için savunuculuk faaliyeti gereklidir (Gencer, 2019: 77). Savunucu olarak sosyal çalışmacı, çalışmakta olduğu kurumunda veya toplumda sosyal hizmeti isteklerle beraber gerçekleştirir. İhtiyaçlar sonucu oluşan istekler her zaman toplumda popüler olmadığı için savunucu olacağı hususları büyük bir özenle seçmeli ve bu yolda gerçekleşecek olan olumsuz belki de şiddetin olabileceği durumlara karşı hazır olmalıdır (Sheafor ve Horejsi, 2014: 77). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine benzer şekilde olan ve birbiriyle bağlantısı olan bazı ihtiyaçlar vardır. Bu ihtiyaçlar sosyal çalışmacının savunuculuk rolünü yerine getirirken duyduğu ihtiyaçlardır;

- i. Fiziksel ve psikolojik güvenlik (Korunma ve güvenlik)
- ii. Hayatta kalma araçları (Yemek, barınma vb.)
- iii. Yaratıcılık için fırsatlar (Çalışmanın ödüllendirilmesi)
- iv. Sosyal katılım ve statü (Tanınma ve saygı)
- v. Güç ve seçim (Seçim yapabilmek için topluma katılma) (Trevithick, 2005: 234).

Sosyal çalışmacının savunuculuk rolü için kilit kavramlardan biri de temsilciliktir. Temsilcilik için yazma, konuşma, eylemler ve tartışmalar diğerinin adına sosyal çalışmacı tarafından gerçekleştirilmelidir. Sosyal çalışmacı için denilebilir ki;

- i. Müracaatçıların kendilerini temsil edebilmeleri için desteklenmek,
- ii. Müracaatçıların perspektiflerini ve ihtiyaçlarını tartışmak,
- iii. Müracaatçıların ihtiyaçlarını, endişelerini, ilgi alanlarını ve görüşlerini başkalarına yorumlamak veya temsil etmek,
- iv. Çeşitli görevlerin üstesinden gelebilmek için; empati, görüşme, odaklanma, özgüven gibi becerileri geliştirmek,
- v. Mesleki bilgi ve çalışılan alanın mevzuat bilgisine hâkim olmalıdır (Trevithick, 2005: 233).

Sosyal çalışmacının savunuculuk rolünü gerçekleştirirken temsilcilik faaliyetlerinde bulunabilmeli ve ihtiyaçlarını karşılayabilmesi iyi bir uygulama için önemlidir. Akbaş, birçok ülkede de olduğu gibi ülkenin bütünü için homojen bir yapının olmaması düşüncesiyle, Suriye’den gelen sığınmacılar içinde bu durumun geçerli olduğunu, buna bağlı olarak da din, dil, ırk, ideoloji, kültür, düşünce gibi çeşitliliğin var olduğunu bilerek yaklaşılması gerektiğini savunmaktadır. Kısacası Türkiye’de bulunan Suriyeli sığınmacılar için homojen bir toplumdan bahsedemeyiz. Genel olarak var olan sorunların kültürden kaynaklanmadığını, ‘sınıfsal’ olduğunu düşünülmektedir. Her ne kadar aynı toprak sınırları içerisinde yaşasak da Suriyeliler kendi gettolarına kapınmış biçimde topluma uyamazlar. Bu grubun toplumda var olamaması iyi temsil edilememelerinden dolayıdır. Temsilîyet de sosyal hizmetin rollerinden savunuculuk rolünün kilit noktasını oluşturmaktadır. Toplumda iyi düzeyde temsillerinin sağlanması onları toplumda var edecektir. Var olmaya başlamalarıyla da gerçek anlamda uyumun başlaması ve ilerlemesinden bahsedilebilir (Akbaş, 2020). Sosyal çalışmacı savunucu rolüyle dezavantajlı ve savunulmaya ihtiyaç duyan kişilerin ihtiyaçlarının karşılanması, hak ihlallerinin önlenmesi, güçlendirme için desteklenmeleri ve yetersiz kaldıkları noktalarda desteklenmeleri için hizmet sağlar. Bu süreçte müracaatçının özgürleştirilmesi, kendi kaderini belirleyebilmesi ve değişim sürecine dâhil edilmesi elzem noktaları oluşturacaktır. Savunuculuk için sosyal adaletle mücadele, eşitliği sağlama sürecinde, hak ihlalleri söz konusuysa sosyal çalışmacının kritik rollerinden biridir (Gencer, 2019: 81). Savunuculuk rollerindeki sosyal çalışmacılar, göçmenlere karşı olan politikaların ve ayrımcı uygulamaların kurbanı olan mülteci, sığınmacı ve göçmenler için tutunacak bir dal, umut olmaktadır. Var olan sistemde kendilerini ifade etmedeki çaresiz durumları, yetersizlikleri noktasında uzanan el olarak görürler (<https://www.noodle.com/articles/immigration-social-worker>, 2018). Savunucu rollerinde sosyal çalışmacılar, kendi haklarını savunamayan ve bu nedenle savunmasız kalan, kendisi için konuşamayanları, diğerlerini yasal ihtiyaç ve haklarının gerekliliği konusunda ikna ederek, kaynaklara ulaştırmak için çabalarlar. Savunuculuk hareketi hem yerel hem ulusal hem de uluslararası boyuta sahip olabilir. Sosyal çalışmacılar uluslararası boyutu olarak dezavantajlı kesimin insan hakları ve savunuculuğuna destek olabilir

(<https://www.csc.edu/socialwork/careers/roles/index.csc>). Suriyeli sığınmacılar özelinde bir sosyal çalışmacının en çok kullanması gereken rollerden biri olarak savunucu rolünü söyleyebiliriz. Bazı dönemlerde toplumsal tepkilere nefret söylemlerine maruz kalan sığınmacıların, bazı sivil toplum örgütlerinin verdiği hizmetten yararlanamaması ve sosyal adaletin sağlanması noktasında sosyal çalışmacılar sığınmacılara destek olmalıdır.

Güçlendirici

Sosyal hizmet uygulamalarındaki temel nokta birey, grup, aile ve toplulukların hem kişisel hem sosyo-ekonomik hem de politik güçlerini geliştirmek, geliştirmeye etkili olacak güçlendirmeyi sağlamaktır. Sosyal adaleti ilke edinen sosyal hizmet mesleğinde güçlendirme odaklı olan sosyal çalışmacılar çeşitli gruplar arasında eşitliği önemser (Zastrow, 2013: 102).

Güçlü bir müracaatçıdan bahsedebilmek için sosyal çalışmacının güç kaynaklarına ihtiyacı vardır. Bu kaynakları dört şekilde ayırabiliriz:

- i. İş, ev, eğitim, para, sağlık bakımı gibi kaynakların nerede ve nasıl güvencede olacağı hususunda bilgi.
- ii. Yaşanacak süreç içerisinde müracaatçının etkileneceği yasal sistem, politik ve sivil bilgi.
- iii. Sosyal sistem ve kuruluşlarla mücadelede kişilerarası beceri tutum ve davranışlar hususunda bilgi.
- iv. Müracaatçı destek sistemi, göçmen veya mültecinin kendi etnik azınlıklarından olmayanlar ile iletişim ağı, arkadaşlık ağı kurmak (Cetingok ve Hirayama, 1988: 44).

Güçlendirme yaklaşımına göre sosyal çalışmacı müracaatçıya karşı iletişim tarzı kişisel, arkadaş canlısı ve empati yeteneğine sahip olmalıdır. Çünkü bu iletişim kalıcı, iyileştirici, dönüşüm ve gelişmeyi besleyici şekildedir. Ayrıca geçmişle uğraşmak yerine olumlamlar tercih edilmelidir (Pulla, 2017: 104). Müracaatçının güçlendirilmesi noktasında sosyal çalışmacı, müracaatçının yaratıcı ve yenilikçi yönlerini bulmaya odaklanmalıdır. Sosyal çalışmacının bu noktada belli rolleri vardır. Bunlar; kaynak danışmanı, duyarsızlaştırma ve eğitici rol olarak varsayılır ancak etnik gruplar ile çalışırken kültürel çevirmenler, arabuluculuk ve rol-model alma yöntemlerini kullanmanın yolunu bulmalıdır. Sosyal hizmetin amaçlarından biri olarak güçlendirme, göçmen ve mültecilerin sorunlarla başa çıkma yöntemlerini ve uyum yeteneklerini arttırmalıdır. Bu arttırma göçmen ve mültecinin güçlü yönlerini toplum sistemleri arasındaki bağlantısızlığı gidermek için kullanılmalıdır. Göçmen ve mülteci aileler işsizliği, ekonomik, sosyal ve psikolojik sıkıntıları tecrübe etmiştir. Kültürünü ve yapısını bilmedikleri bir toplumda yaşamak ve o toplum adapte olmaya çalışmak oldukça stresli olup, güçlendirilme ve destekleme noktasında profesyonel bir yardım elzem hale gelmektedir (Cetingok ve Hirayama, 1988: 44-47).

Sosyal Değişim Faili (Değişim Ajanı)

Sosyal hizmet uzmanları müracaatçılarla çalışırken sorunları belirler ve sorunları gidermek veya durumu değiştirmek için müdahalede bulunur. Müdahaleler uzmanın değişimi sağlamasıyla olabileceği gibi bir kurum ile veya politika yapıcılar ile birlikte çalışarak ihtiyaçları giderme yönünde faaliyetlerde bulunulur. Yapılan bu çalışma sosyal hizmeti birçok noktada diğer mesleklerden ayrılır diyebiliriz (Sheafor ve Horejsi, 2014: 84). Sosyal değişim faili rolü göçmenler gibi dezavantajlı kesimlerle çalışırken sosyal hizmet uzmanlar tarafından göz ardı edilmemesi gereken ve sosyal hizmet mesleğini birçok meslekten ayıran elzem bir roldür. Sosyal hizmet uzmanı müracaatçının iyilik halini arttırmak amacıyla sosyal kaynakları harekete geçirmek için mücadele eder.

Aracı

Aracı rolündeki sosyal çalışmacı, hizmete ihtiyacı olan kişi veya kişileri, ihtiyaçları olunan hizmetle buluşturan, bağlayan kişidir. Burada sosyal çalışmacı için önemli olan hususlar; sosyal çalışmacının müracaatçıyı ve onun ihtiyaçlarını tanıması ve müracaatçının doğru kaynağa ulaşmasına yardımcı olmasıdır. Ayrıca sosyal çalışmacı var olan hizmetlerden haberdar olup hizmetlere hâkim olmalı, müracaatçının sınırlarının farkında olup, bu farkındalıklarla müdahalede bulunmalıdır (Zastrow, 2013: 101; Sheafor ve Horejsi, 2014: 76). Sosyal çalışmacı, aile ve bireyleri kaynaklara ulaştırmak için yönlendirme yapar, ancak bu yönlendirme aile veya bireye bilgi sağlamakta sınırlı kalmanın ötesinde kişi veya kişilerin kaynaklarla buluşmasından emin olma, takip etme ile devam eder. Bu takip sürecini sağlıklı bir şekilde yapabilmek için sosyal çalışmacının kaynaklar hakkında ücretler, şartlar ulaşım, hizmet adresi gibi detaylı bilgilere sahip olması gereklidir (<https://www.csc.edu/socialwork/careers/roles/index.csc>). Sosyal çalışmacının aracı rolünü Türkiye'deki Suriyeli sığınmacılar özelinde yorumlayacak olursak, bu alanda çalışan sosyal çalışmacı bu konudaki yönetmelik ve mevzuatlara hâkim olup, bu alanda çalışan kamu ve özel kurumlarda verdikleri hizmetlerden haberdar ve hâkim olmalı, müracaatçılara uygun hizmetleri sağlayan kurum ile müracaatçının buluşmasını sağlamalıdır.

Arabulucu

Sosyal çalışmacılar, ev içi şiddet, işçi sömürülmesi, çocuk istismarı gibi suçları sosyal hizmetlere ve kolluk kuvvete bildirerek göçmen ve mülteci toplulukları için önemli bir role sahip olur. Ülkedeki statüleri nedeniyle suçları bildirmede çekimser kalan bireyler için arabuluculuk yapar (<https://www.noodle.com/articles/immigration-social-worker>, 2018). Suriyeliler özelinde arabuluculuk rolü düşünülecek olunursa, sosyal hizmet uzmanı, yerel halkın Suriyelilere yönelik olumsuz düşünce ve tutumlara yönelik karşılıklı memnuniyeti sağlama, çatışmaları engelleme noktasında bu rolü kullanabilir.

Vaka Yöneticisi

Vaka Yöneticisi rolü birçok alanda çalışan sosyal hizmet uzmanının kullandığı bir roldür. Bu rolle uzman; hizmet türünü belirler, hizmete ulaşmada engelleri belirler ve ihtiyaçlar önündeki engeller için savunuculuk yaparak hizmetin sağlanmasına yardımcı olur. Vaka yöneticisi genellikle komplike durumlarda ve çeşitli engelli bulunan bireyler, şiddete

maruz kalmış kadınlar ve çocuklar, bakıma muhtaç yaşlılar ve korunmasız çocuklar için hizmet bulma veya hizmete erişim noktasında yardımcı olma hususunda çalışabilmektedirler (<https://www.csc.edu/socialwork/careers/roles/index.csc>).

Eğitici

Eğitici rolde sosyal çalışmacı müracaatçıya bilgi vermekte ayrıca gerekli hallerde beceriler öğretmektedir. Bilgi veren sosyal çalışmacının geniş bilgi birikimine sahip olması gerekli olup müracaatçıya anlayabileceği düzeyde anlatabilmesi, iletişim konusunda gerekli yeterliliklere sahip olması gereklidir. Amaç müracaatçıların hayatta karşılaştıkları krizlere, sorunlara karşı yapabilecekleri hususunda eğitim vermektir. Sosyal çalışmacılar eğitici rollerini yerine getirirken daha anlaşılır tavsiyeler vererek, verilen bilgileri karar alma süreçlerinde kullanması yönünde ihtimalleri ve kararların sonuçlarını açıklamaya çalışır. Mikro düzeyde uygulanan bu rol, müracaatçılara sosyal işlevselliğini kazandırma yolunda iletişim alışkanlıklar kazandırmaya çalışır. Örnek olarak, şiddete maruz kalmış kadın müracaatçılara şiddet içeren bir durum yaşadıklarında neler yapabilecekleri noktasında eğitici rol kullanıla bilinir (Zastrow, 2013: 102; Sheafor ve Horejsi, 2014: 78). Suriyeli sığınmacılar özelinde örnek verilecek olunursa, Türk kültürü, gelenekleri, yaşayış tarzı, çalışma ve eğitim hayatı hakkında sağlıklı bir uyumun sağlanması hasebiyle bilgi verilmesidir.

Danışmanlık

Sosyal hizmet uzmanının farkında olarak veya olmayarak sık gerçekleştirdiği mesleki rollerden birisidir. Hem bireylerle çalışırken hem gruplarla çalışırken gerçekleştirile bilinen danışmanlık rolü, müracaatçının duygusal veya sosyal sorunları ile baş edebilme amacındadır. Sosyal hizmet uzmanının sağlıklı bir şekilde danışmanlık rolünü gerçekleştirebilmesi için sosyal çevrenin birey üzerindeki etkisi, ilişkisi ve insan davranışları hususunda yeterli donanıma sahip olması gereklidir. Müracaatçının sorunlar karşısında sosyal işlevselliğini kazanana dek sosyal hizmet uzmanı danışmanlık rolünü icra etmelidir (Sheafor ve Horejsi, 2014: 79).

1.4. Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Hizmet Müdahalelerinde Temel Alınan Yaklaşımlar

Sosyal hizmet hem bir disiplin hem bir meslek olup vurgunun uygulamada olduğu söylenir. Uygulamaları gerçekleştiren sosyal çalışmacının mesleki bilgi, beceri ve değerlere sahip olabilmesi için eğitim alması gereklidir. Bu eğitimin ilki için Hollanda'da 1899 kurulan "Institute For Social Work Training" adına sahip sosyal hizmet okulu olsa da Amerika'da da çeşitli sosyal hizmet programları etkili oldu. Sosyal hizmetin kurumsallaşması ise 1800'li yılların ikinci yarısında, Hayırseverlik Örgütlenme Cemiyeti (Charity Organization Society- COS) ile gerçekleştiği genel kabul görür. Ardından ilk olarak Bufallo ve New York sonrasında birçok kentte kurumlar çoğalmaya başladı. İlk sosyal hizmet eğitim kursu New York Hayırseverlik Okulu'na verildi ve bu eğitim yayılıp, çoğalmaya başladı. Tüm bu süreç düşünüldüğünde inanç ve din temelli olarak başlayan hayırseverlik faaliyetleri, bu kurumların gelişen ve çoğalan eğitim faaliyetleri sonucunda sosyal hizmetin hem bir meslek hem de bir disiplin oluşunun aşamalı

anlatımıdır (Artan, 2012: 22; Zastrow, 2013: 2). Tüm bunlar düşünüldüğünde denilebilir ki, hayırseverlik yani inanç temelli yaklaşımla ortaya çıkan sosyal hizmet verilen eğitimler ve uygulamadaki tecrübeler sonucunda insan hakları ve sosyal adaletin ilke edinilmesiyle hak temelli yaklaşımın benimsenmesinin gerekli olduğu düzeye gelmiştir.

Suriyelilere yönelik hizmet veren Türkiye'deki STK'lar kendi içlerinde motivasyon, hizmet alanı, hizmet unsurları, profesyonellik devlet ilişkileri, uluslararası kurum ve kuruluşlar bağlamında değişkenlik göstermektedir. Suriyeliler hususunda yoğun destek sağlayan STK'ların "inanç" temelli STK'lar olduğu, "hak temelli" STK'ların ise genellikle uluslararası kurum ve kuruluşlardan aldıkları desteklerle alanda hizmet vermeye çalıştığı düşünülmektedir (Erdoğan, 2018: 168). Göçmen sivil toplum kuruluşları bilhassa 2000'li yılların başından bugüne yoğun bir biçimde sosyal hizmet projeleri üretmesi kendi tasarruflarının ötesinde dönüşen sosyal hizmet sunumunun bir sonucu olarak oluşmuştur (Akbaş, 2016: 339).

Sosyal hizmet çok geniş bir çalışma yelpazesine, alanına sahiptir. Sosyal çalışmacı hangi alanda çalışıyor olursa olsun dışlanmış, sosyal uyumunda sıkıntıları olan, ötekileştirilmiş kişi veya gruplarla karşılaşır ve çalışır. Bu gruptaki kişiler toplumun geneline göre daha çok insan hakların sağlanmasına ve savunulmasına ihtiyaç duyarlar. Buna bağlı olarak uyumda zorlanan, dışlanmış kişilerle çalışma yapan sosyal çalışmacı, kişinin güçlerini bulmayla yetinmemeli kişinin uyumu için, sosyal dâhil olma durumu için de çözüm yolları aramalı, güçsüzlükler üzerine değil güçler üzerinde durmalı ve kişinin sosyal işlevselliğine odaklanmalıdır (Gencer, 2019: 81). Sosyal hizmetin teorik bilgisi ve insan haklarının varlığı onu gelenekçi yapılan günümüz modern haline getirmiştir. Mesleki bilgiye göre, sosyal hizmet müracaatçıya yardımda bulunurken o kişi veya kişilerin haklarını korur ve savunur. Sağlıklı bir sosyal hizmet pratiği için insan hakları tamamlayıcıdır. İnsan haklarının söylem ötesine geçmedeki başarısının, pro-aktif şekilde olan sosyal hizmete ait olduğu bir gerçektir. Halen uygulamada tamamlanmamış olan sosyal hizmet için pro-aktif bir mücadelenin içerisinde. Sosyal hizmet teori ve uygulamalarının insan hakları çerçevesinde ele alınması bir gerekliliktir (Tuncay ve Akbaş, 2008: 46-48).

Erder (2017: 116), Türkiye'de Suriyeli sığınmacılara sağlanan hizmetleri 3 grupta ele almıştır. Bunlardan ilki, proje esaslı çalışmalarıyla göçmen haklarını esas almış göç alanında uzman örgütlerden fon desteği alan STK'lardır. İkincisi, Türkiye özelinde yoksulluk, eşitlik, adalet üzerinden çalışmalar yürüten yerel STK'lardır. Son olarak da üçüncüsü, Suriye göçü özelinde çeşitli aşamalarda yüz yüze gelmiş, hayırsever temelli olup kalıcı hizmetlerin sağlanmadığı STK'lardır.

Sivil toplum kuruluşları hizmet alanlara yönelik çeşitli yaklaşımlar benimsemektedir. Bunlar; hak temelli yaklaşım, yardım temelli yaklaşım ve hayırseverlik odaklı yaklaşımdır. Yardım temelli yaklaşım, ihtiyaç halinde bulunan dezavantajlı kişi veya kişilere ivedi biçimde yardım etmek ve hayatında önemli bir yere sahip olan sorunu veya sorunları çözer. Ancak hak temelli yaklaşım çok daha farklı bir konumdadır. Hak temelli yaklaşım uluslararası hukuku temel alır ve insan haklarını gerçekleştirmeyi amaç görür (STGM, 2019).

Sosyal hizmetin hak temelli yaklaşımı benimsenmesi en uygun seçenektir ancak farklı, hak temelli olmayanlarda vardır. İhtiyaç odaklı sosyal hizmette, ihtiyaçlar karşılanır. Sosyal çalışmacının ihtiyaçların ne olduğunu tanımlar ki bu müracaatçıyı güçsüzleştirir. Kendi ihtiyaçlarını tanımlanamaz hale getirir (İfe, 2017).

Tablo 1: STK'ların Sosyal Hizmetlere Yaklaşım Temelleri

	Amacı	Motivasyonu	Hedef Kitle	Vurgu	Sorumluluk
İnanç (Hayırsever) Temelli Yaklaşım	Dezavantajlı birey ve grupların sorunlarını ivedi şekilde çözme amacıyla yardım etmek.	Bireylerin imkânları dâhilinde dinî ve ahlaki gerekçelerle insana yardım etme isteği.	Kişilerin bireysel değerlendirmeleriyle yardım etmek için uygun görülen kişi veya gruplar.	Bağışçıların hayırsever davranışları	Birey, dernek veya vakıflar.
Yardım (İhtiyaç) Temelli Yaklaşım	Dezavantajlı birey ya da grupların ihtiyaçlarını gidermek için kaynak sağlayarak yardım etmek.	Yardıma muhtaç bireylerin iyilik hallerini arttırmak için yardım etme isteği.	Dezavantajlı birey veya gruplar.	Muhtaçlık durumunun giderilmesi	Muhtaçlık durumunu belirleyen ve müdahaleyi yapan.
Hak Temelli Yaklaşım	Sosyal adalet ve eşitlik çerçevesinde insan haklarını uygulamak.	Haklara ilişkin yasal yükümlülükler	Tüm insanlar hedef kitleye dâhildir. Ötekileştirilmiş bireyler pozitif ayrımcılığa sahiptir.	İnsan haklarının uygulanması.	Hükümet, uluslararası örgütler, uluslararası STÖ'ler.

Kaynak: (Zengin ve Altındağ, 2016: 10-11).

1.4.1. İnanç/ Hayırseverlik Temelli Yaklaşım

Akman'a göre, STK'ların yaptığı hizmetler sadece hayırseverlik olarak değil, kurumsal bir çerçeve ve yapıya da sahip olmalıdır (Akman, 2018: 465). Bazen insanların düştükleri müşkül durumlarda acil bir şekilde yardıma ihtiyaçları olabilir. Düştükleri bu durumu bir yaraya benzetecek olursak, bilinir ki yaralar yapılacak geçici ve kesin çözüm olmayacak bir yara bandıyla çözüme ulaşmayacaktır ancak o an iyi durumdaki kişi veya kişilerin inançları gereği yardım etme isteği, müşkül durumdakiler için ilk müdahaleyi karşılayabilir, bir nefes sağlayabilir.

İnanç temelli yaklaşımda, sorunların çözümü için sorunların nedenlerine inme yoktur. Bu nedenle asıl sorunun ne olduğu değil, görünen yüzeysel sorunların geçici olarak çözümü için yardım yapılır (Zengin ve Altındağ, 2016: 9). Sosyal hizmet perspektifinden düşünecek olursak yapılan inanç temelli yardım bireye sosyal işlevsellik kazandırmayacak ve ihtimaller dâhilinde sorun nüksedecektir. Bu nedenle inanç temelli yaklaşım için kullanışsız ya da eksik bir yaklaşım denilebilir.

Hak temelli yaklaşım ile inanç temelli yaklaşımın temel farklılıklarından biri bireye yapılacak yardımların hayır için değil kişinin hakkı olduğu için yapılmasıdır.

1.4.2. Yardım/İhtiyaç Temelli Yaklaşım

Hak temelli yaklaşımda sosyal hizmet perspektifi düşünülerek bahsedilen hakkın, insan hakları olduğunu ve kanun güvencesiyle bireylerin belirli haklara sahip olduğunu, kanunla sabitlenmiş bir eşitliğin olduğunu, geçici değil kalıcı çözümler için çaba sarf edildiğini, bireylerin sosyal işlevsellik kazanmasına yönelik faaliyetlerinin olduğu söylenebilir (Zengin ve Altındağ, 2016: 12).

İhtiyaç kavramı bize Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini hatırlatır. Maslow'a göre bireyin beş temel ihtiyacı (fizyolojik, güvenlik, ait olma, sevgi, kendini gerçekleştirme ihtiyacı) vardır. Bu beş basamak için birinin giderilmeden diğerine geçilmesi mümkün değildir. Her ihtiyaç düzeyi aslında kendi içinde belirli haklara sahiptir. Eğer her insan hiyerarşinin son düzeyi olan kendini gerçekleştirme hakkına sahipse diğer dört düzey insan hakları olarak algılanmalıdır. Bir sosyal hizmet uzmanı ihtiyaç kavramından bahsettiğinde o kavramın arkasındaki haktan ayırık düşünülmemelidir. Her ihtiyacın bir insan haklarına karşılık geldiği düşüncesiyle sosyal hizmet gerçekleştirilmelidir. Barınma ihtiyacını dile getiren müracaatçının konut haklarına sahip olması düşüncesi gibi (Ife, 2017: 121-126).

Sosyal yardımların gönüllülük ilkeleriyle yapılması, dernekler ve vakıflar için hak temelli yaklaşımla değil yardım temelli yaklaşıma sahip olmasında etkisi olduğu düşünülmektedir (Atatanır, 2019: 346).

Sosyal hizmet mesleği kişilerin ihtiyaçlarını gidermek için değil insan haklarını merkeze alarak sosyal adalet ve eşitliği sağlamaya çalışır (Zengin ve Altındağ, 2016: 11). Sosyal hizmet ihtiyaçları merkeze alan bir meslek değil, insan haklarını merkeze alan bir meslektir. Sosyal hizmet literatüründe ihtiyaç önemli bir yere sahip olsa da sosyal hizmet insani ve sosyal ihtiyaçlarla ilgilenen, değerlendiren ve gideren boyutundan öte insan haklarını bilmek, kabul etmek ve insan hakları ihlallerine karşı faaliyette bulunmayı temel almalıdır. Bu da sosyal hizmetin hak temelli yaklaşımına kapıyı aralayıp temel olacaktır. Sosyal hizmet ihtiyaç sahiplerinin ihtiyaçlarını belirlemelerinin insan haklarına uygun olduğu aksi bir durumun yani sosyal hizmet uzmanı tarafından belirlenecek olan durumun kişiyi güçsüzleştirdiği, müdahale planına müracaatçıyı dâhil etmediği, insan hakları ihlaline kapı araladığı ileri sürülebilir (Ife, 2017:113-117).

1.4.3. Hak Temelli Yaklaşım

İnsan hakları, insana sadece insan olmasından dolayı verilen hakları içerir ve hak ihlalleri durumunda literatüre dâhil edilmiş yazılı kaynakları ifade eder. II.Dünya Savaşı sonrasında 1948 yılında İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi oluşturulmuştur. Bunun akabinde 1950 yılında İnsan Hakları Sözleşmesi kabul edilmiştir. Batı temelli olan insan hakları kavramı evrensel bir boyuta ulaşmıştır (Zengin ve Altındağ, 2016: 3- 4). İnsan hakları gelişen ve dönüşen bir kavramdır. Bu kavramın kapsamı zamanla genişler ve en nihayetinde tüm insanlığın evrensel haklarını simgeler. Bunun yanında insan hakları hem modern hem de politik bir kavramdır. İktidar ve yönetimin olduğu yerde insan haklarından bahsedebiliriz. İnsan hakları, kişilerin haklarını gerek devlet gerek devlet

aygıtlarından, cemaatlerden koruma durumudur. Devlet veya devlet dışı yapıların, kişilerin haklarını gasp etmesi durumunda insan hakları ihlali söz konusu olur ki bu noktada insan hakları savunuculuğu devlete veya devlet dışı kurumlara karşı yapılır (Aktan, 2011: 14). “İnsan hakları, insanın kültüründen, ırkından statüsünden bağımsız olarak hiçbir şart gözetilmeksizin sahip olması gereken haklardır” (Atatanır, 2019: 44). İnsanlar tarafsızlıklarıyla doğar ve sosyalleşme aşamasında bazen kendi rızası bazen de zorla kimlik, inanç, cemaat ve iktidara bağlı olabilir. Kişi hangi tarafta olursa olsun, insan olduğu için sahip olduğu hakları kimse ihlal edemez. Bu da tam olarak insan haklarının referans noktasıdır (Aktan, 2011: 19).

Hem bir meslek hem bir disiplin olan sosyal hizmet en temelinde insan hakları ihlalleriyle mücadele eder. Eski dönemlerde inançların ve dinin bir uzantısı olarak geleneksel yöntemlerle yapılan yardımlara karşı yardımların profesyonel olarak yapılmasını destekleyen sosyal hizmet bu hareket ve düşüncesini insan haklarını dayanak alarak açıklar. Başka bir deyişle, yapılan yardımların vicdan rahatlatma, dinî ritüelleri yerine getirme, ahirete yatırım, hayırsever duyguları tatmin ederek yardım alan kişinin özgürleştirilmesini kısıtlayarak köleleştirmeye hizmet eder bir hal alır. İnsanın özgürleşmesi için mücadele eden sosyal hizmet mesleğinin amaçlarına ters bir durum mevzu bahistir. Kişilerin yoksunlukları sonucunda ortaya çıkan yardım hizmeti 1945 ulus devletlerle beraber bir hak olarak görülmüştür. İhtiyaçların karşılanmasının hak olarak görülmesiyle daha insancıl bir tavır söz konusu olmaktadır (Tuncay ve Akbaş, 2008: 46). Sosyal hizmet kendi içinde çeşitli tanımlara sahip olsa da kabul görmüş net bir tanımı bulunmamakla birlikte tanımlarında adalet, eşitlik, hak ve özgürlük kavramlarını barındırmaktadır. Benzer şekilde insan haklarının temelinde olan hak kavramı da çeşitli anlamlara sahiptir. Hukukun tanımına göre, hukukun verdiği yetkiler iken, sosyolojik olarak isteme gücü, Türk Dil Kurumuna göre; adalet, adaletin, hukukun gerektirdiği veya birine ayırdığı şey gibi anlamlar içermektedir (Zengin ve Altındağ, 2016: 2).

Sosyal hizmet uzmanı için ihtiyaçtan bahsetme gündelik ifadelerde sıkça yer alırken hakkın ihtiyacın arkasındaki asıl dayanak olduğu görülür. Buradan hareketle hak temelli yaklaşımın ihtiyaçların sağlanmasındaki temelli olduğunu görülür. İnsan hakları temelli sosyal hizmetin belli bir görevi vardır ve bu nettir. Baskı kuran yapılar ve faaliyetlere karşı mücadele etmek. Baskının olduğu her türlü durumu insan hakları sorunu olarak algılanır (İfe, 2017: 118-207). Sosyal hizmetin teorik bilgisi ve insan haklarının varlığı onu gelenekçi yapılan günümüz modern haline getirmiştir. Bu mesleki bilgiye göre, sosyal hizmet müracaatçıya yardımda bulunurken o kişi veya kişilerin haklarını korur ve savunur. Sağlıklı bir sosyal hizmet pratiği için insan hakları tamamlayıcıdır (Tuncay ve Akbaş, 2008: 46).

Kamu yardımları, hak temelli yardımlar olarak yapılmalıdır. İnsan onurunu sosyal adalet ve eşitlik kavramlarını içeren, talepten öte arz odaklı bir tutum sergilenmelidir. Ancak taleplerin karşılanamadığı noktalarda destekleyici devlet dışı unsurlar bulunmalı ve gerekli zamanlarda boşluklar doldurulmalıdır (Şentürk, 2014: 304). Sivil toplum örgütlerinin hak temelli mücadelelerde birbirlerini destekleyici tavırlar ile birlik oluşturmaları ve bu yönde oluşturulan politikalara etki edebilirlikleri noktasında

önemsenmeleri insan haklarına uygun iyi bir müdahalenin yapılması açısından gereklidir (Atatanır, 2019: 173). Günümüzde insan hakları kapsamında hak temelli ve yardım temelli STK'lar bulunmaktadır. Toplumun içinde var olduğu sosyal, siyasi ve ekonomik yapının gelişerek ilerlemesiyle insan hakları temelli STK'ların sayısında ve niteliğinde bir gelişme söz konusudur (Kavlak, 2011: 353).

Sosyal hizmeti çeşitli yoksunluklar içinde olan kişi veya kişilere yapılan ayni ve nakdi yardımlar olarak görmek eksik bir bakış sağlayacaktır. Sosyal hizmet kişilerin ve grupların her türlü yoksunluğuna hizmet sunmaktadır. Sadece dezavantajlı kesime değil, dezavantajlı kesime dâhil olma ihtimali olanlara (koruyu önleyici hizmetlere atıf yapılıyor) ve marjinal kişi ve gruplara karşı insan hakları temelli hizmetlerde bulunmaktadır (Tuncay ve Akbaş, 2008: 46). Sosyal hizmet ile insan hakları ayrı düşünülemez, devlet kararları ile sosyal hizmet uzmanı arasındaki çatışma aşaması durumu bir insan hakları ihlali olduğunu göstermektedir. “Her insan değerlidir” düşüncesini kendine ilke edinen sosyal hizmet mesleği bu doğrultuda insan hakları kavramından bağımsız düşünülmemesi gerektiğini gösterir. Ülkeden ülkeye farklılıklar olsa da insan hakları kavramı her ülke ve toplulukta kendisine yer bulmaktadır (Zengin ve Altındağ, 2016: 8-9).

Hak temeli yaklaşımın uygulayıcısı olan sosyal hizmet mesleği hakları ihlal edilen birey veya bireyler ile görev sahipleri arasında bağ kurucusudur denilebilir ki hakları ihlal edilenler yani müracaatçılar, görev sahibi olan sosyal çalışmacılar ile arasında aracı rolü ile var olur (Zengin ve Altındağ, 2016: 12). Atatanır'a göre, STK'ların insana ait tüm faaliyetleri insan hakları hukuku temel alınarak yapılmalı yani hak temelli yaklaşım benimsenmelidir. Hak temelli yaklaşımı benimsemiş STK'ların yöntemleri içinde hukuki başvuru, izleme, belgeleme, raporlama, farkındalık, savunuculuk ve ayrımcılık karşıtı hizmetler bulunmalıdır. Ayrıca STK'da hak temelli yaklaşımın uygulamadaki karşılığının ne olduğunun belirlenmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Katılımcılık, hesap verilebilirlik, ayrımcılık karşıtı, güçlendirme ve insan haklarına bağlılık ilkelerinden oluşmaktadır (Atatanır, 2019: 173- 180). STK'lar tarafından verilen yardım hizmetlerinin erişilebilirlik yönü, hak temelli yaklaşımının eşitlik, ayrımcılık karşıtlığı, güçlendirme, hesap verilebilirlik ve katılımcılık özellikleriyle yakından ilişkilidir (Atatanır, 2019: 375).

Uyum politikalarının başarıya ulaşması için sağlıklı veri tabanına ihtiyaç vardır. Ayrıca mülteci çocuklar için aşamalı bir uyum politikası, özellikle dil ve kültür merkeze alınarak yapılmalıdır. Sonuç olarak, Suriyelilere yönelik sağlıklı uyum politikaları için hak temelli yaklaşım elzemdir (Şimşek, 2019: 4).

Türk Kızılay Toplum Merkezleri özelinde düşünüldüğünde göçmen haklarını esas almış, göç alanında uzman örgütlerden fon destekleriyle proje esaslı çalışmaların varlığı, belirli bir sistematığın, kriterlerin olduğu hizmetlerin yürütülmesi, hizmeti sağlamak için profesyonellerin olması ve en önemlisi de insan hakları odağında hizmetleri sürdürülmesi onu hak temelli hizmetler yürüten bir STK yapmaktadır.



BÖLÜM 2: SİVİL TOPLUM KURULUŞU ÖRNEĞİ: TÜRK KIZILAY

Dünya’da STK’ların demokratikleşme sürecinde önemli bir göreve sahip olduğu bilinse de Türkiye’de durum karmaşık bir problem halini almıştır. Özünde kurumsal faaliyetleri olan STK’lar mali açıdan kaynak bulma noktasında zorlanmaktadırlar. STK’larının gelişmişlik açısından eksik oluşu sivil toplum – demokratikleşme ağını olumsuz etkiler. Bu nedenle söylenebilir ki STK’lar etkin olmak için profesyonel bir alana ve yapıya sahip olmalıdır. Türkiye’deki mülteciler, demokratikleşme sürecinde sivil toplum kuruluşları göçün etkileri kapsamında ele alınacak en uygun örnektir. 29 Nisan 2011 tarihinden beri Suriye’deki savaşa karşı açık kapı politikası nedeniyle sürekli göç alımı yapan Türkiye’de bugün resmî rakamlar 3 milyon 641 bin olarak tespit edilmiştir. Bu rakam 61 dünya ülkesinin toplam nüfusundan fazladır. Türkiye’deki STK ve uluslararası sivil toplum örgütleri tarafından yapılan çalışmalar ile toplum ile entegre olma sürecini sağlamaya yardımcı olmaktadır (Özgöker ve Doğan, 2019: 59-60). Sivil toplum kuruluşları için söylenebilir ki, toplumda var olan sorunları, bu sorunların yarattığı ihtiyaçları ifade etmek amacıyla kurulmuş, devlet dışı yapılardır. Sivil toplum kuruluşlarının vazgeçilmez bazı temel özellikleri bulunmaktadır. Bu iki temel özellik sivil toplum kuruluşlarının varlığını gösterir ve destekler de diyebiliriz. Bunlardan ilk özellik sivil toplum kuruluşunun olduğu devletin bir hukuk devleti olmasıdır. Çünkü diğer tüm sivil toplum kuruluşlarına ayırım gözetmeksizin eşit haklar sunması ve o yönde hareket etmesine yardımcı olacaktır. Diğer özellikte, sivil toplum kuruluşunun devletten özerk bir kuruluş, yapıya sahip olmasıdır diyebiliriz (Yiğitbaşı, 2016: 56). İşlevleri bakımından sivil toplum;

- i. Toplum sorunlarını çözmede araçtır.
- ii. Toplumsal sorunun çözümünde başta devlet çeşitli siyasal, toplumsal ve ekonomik faktörlerle işbirliği halinde olur.
- iii. “Etkin ve aktif yurttaşlık” kurumunun oluşumunu sağlar.
- iv. Güçlü işleyen bir liberal demokrasiye katkı sağlar.
- v. Çeşitli ekonomik, toplumsal ve siyasal aktörler arasındaki demokratik, adil ve katılımcı bir tartışma ortamını oluşturulmasına yardımcı olur.
- vi. Devlet ekinliklerine verimlilik, gereklilik, meşruluk ve şeffaflık getirmede önemli rol oynar (İçduygu vd., 2011: 51).

Sivil toplum kuruluşları kâr amaçlı veya iktidara gelme amacıyla olan topluluklar değildir. Bunun yanı sıra sivil toplum örgütlerinin önemli özelliklerinden biri de hüküm dışı olmalarıdır. İngiliz literatürde sivil toplum örgütlerinin non-govenmental olması durumu desteklemektedir (Çaha, 2011: 90-91). Ayrıca sivil toplum kuruluşları insanlar arası dayanışma ve yardımlaşma çabası için yükselen ses olmalıdır. Gerekli durumlarda insani yardımı sağlamak için birleştirici, destekleyici ve tamamlayıcı rollere bürünmelidir. Sivil toplum örgütleri, özü itibarıyla siyasal ve eleştirel bir yapıda olmasına karşın insancıl bir çaba ile “devletin eksikliklerini tamamlama” işini yüklenmiştir (Akbaş, 2011: 119). Kavramsal açıdan anlamını yitirmeyen insan hakları, uygulamada tam anlamıyla vücut bulamıyor. Bu hususta devlet ve sivil toplum kuruluşlarına bazı görevler düşmektedir. Devletin elini çektiği ya da eksikliğin bulunduğu sosyal sorunlar sivil

toplum örgütleri tarafından tamamlanmaktadır (Tuncay ve Akbaş, 2008: 45). STK'lar genellikle devlet yönünden hiçbir katkı olmayarak sosyal yardımlarda bulunmaktadır. Bazı STK'lar yerel ve bölgesel yardımlar yaparken bazıları ülkenin tüm bölgelerine yardım da bulunur. STK'ların bütçeleri bağışçılara tabidir. Bu nedenle net bir gelirden bahsedilemez. Bu durumda olası bir ekonomik krizin STK'ları ciddi bir şekilde etkileyeceğini göstermektedir (Şentürk, 2014: 290-300).

Türk Kızılay, ülkenin her yerine yardımları olan ayrıca uluslararası yardım ağı gelişmiş bir Türk STK'sıdır. Türk Kızılay Derneği Tüzüğü'nün 6. Maddesinde de belirtildiği üzere, Türk Kızılay, ayrım söz konusu olmaksızın farklılıklara karşı hoşgörüyle, her yerde ve herkese acılarını dindirmek, yardım etmek, korumak, sadece insan olmasından dolayı o kişiye saygı göstermek ve insan onurunu muhafaza etmek amacındadır. Bu tür özellikleri Türk Kızılay'ın hak temelli olduğunu da göstergesidir.

Uluslararası bir kurum boyutuyla savaşta yaralananlara hiçbir farklılık gözetmeyerek yardım eden ilk kurum Salib-i Ahmer'dir. Salib-i Ahmer, İsviçreli Jean Henry Dunant'ın Bir Senfoni Hatırası adlı kitabında ortaya koyduğu savaş gerçeklerinden etkilenmesi üzerine; dil, ırk, mezhep fark etmeksizin yaralı ve hasta askerlerine sağlık hizmeti vermesi için tedavi merkezleri kurulmasını önermiş, bu önerinin kabulü ile kurumun temelleri atılmıştır. 1813 yılında Uluslararası Askeri Yaralılara Yardım Derneği kurulmuş, üyelerin kararlarıyla amblemi kızıl haç olarak kararlaştırmışlardır. 1867'de Paris'te yapılan Kızılhaç kongresine Dr. Abdullah Bey Osmanlıyı temsilen katılmış Cenevre Sözleşmesinin uygulanacağına dair söz vermiş ancak ülkede resmî makamlarca bir süre konu önemsenmemiş, en sonunda Ömer Paşa, Dr. Aziz Bey, Marko Paşa konuyla alakadar olmuş ve çabaları sonucu Mecruhin ve Marda-yı Askeriyeye İmdat ve Muavenet Cemiyeti kurulmuştur. Abdullah Bey'in ölümüyle iki yıl sessizliğini koruyan kurum, Osmanlı-Rus savaşında Kızılhaç'ın faydalarının farkına vararak Cenevre Sözleşmesi ile yardım alabileceğini belirten mektup yazmışlardır. Kızılhaç'ın Hristiyanlığı çağrıştırmaması sebebiyle toplumun dinî hassasiyetleri düşünülerek Kızılhaç Komitesine kırmızı hilal önerilmiş ve komite Salib-i Ahmer'e uyumlu çalışmak şartıyla kabul etmiştir. 14 Nisan 1877 tarihinde sembolü ve adı değiştirilerek Osmanlı Hilal-i Ahmer Cemiyeti kurulmuştur. Kurumun resmen kurulması ile uluslararası boyutuyla insani yardım görev bilmiş hiçbir ayrımın olmadan yardımın yapıldığı Salib-i Ahmer örgütünün doğu toplumundaki ilk örneğini de oluşturmuştur. Hilal-i Ahmer Cemiyeti çeşitli ülkelerde benzer kurumların oluşumu için çaba sarf etmiş ve II. Meşrutiyetle yenilenen ve güçlenen bu kurum o zamanlardan bu günlere kesintisiz devam eden insani yardım kuruluşu niteliğini sürdürmüştür. Hilal-i Ahmer ve Salib-i Ahmer yıllarca karşılıklı biçimde yardımlaşmış, bu karşılıklı yardımlaşma ilerleyen boyutuyla ülkenin gerek dış ilişkilerine gerek sosyokültürel yapısına katkı sunmuştur (Akgün ve Uluğtekin, 2000: 8-27; Akgün ve Uluğtekin, 2020). Balkan savaşlarıyla yerlerinden edilen Müslümanlar kitlesel olarak göç etmeye başlamıştır. Göçmenler göç yollarında çeşitli zorluklar ve zorbalıklara maruz kalmaları nedeniyle güvenlik ve temel ihtiyaçlarını karşılamada Osmanlı devleti ve Hilali Ahmer Cemiyeti görev almıştır. Osmanlı'nın ihtiyaçları karşılamada yetersiz kalacağı biliniş asıl işi Hilal-i Ahmer almıştır. Hilal-i Ahmer sadece göçmenlerin yol güvenliği değil sağlık hizmetleri, göçmenlerin yerleştirilmeleri ve göç edilen yerlere uyumunu

sağlamaya yönelik hizmetleri bünyesinde yapmaktadır (Akgün ve Uluğtekin, 2020: 180-183). Buradan Türk Kızılay'ın tarihinde de göçmenlere yardım ettiği, devletin verdiği hizmetlerde ki yetersizlikleri tamamlama noktasında görevler aldığı anlaşılmaktadır.

Türk Kızılay, Dr. Marko Paşa, Dr. Abdullah Bey, Kırımlı Aziz Bey ve Serdar-ı Ekrem Ömer Paşa'nın girişimleriyle 11 Haziran 1868 tarihinde kurulmuştur. Savaş alanında yaralanan askerlere hiçbir ayırım gözetmeksizin yardım edebilme misyonuyla var olmuştur (<http://kizilaytarih.org/tarihce.html>). 152 yıldır varlığını isimlerinde değişiklikler olsa da sürdüren Türk Kızılay, ilk kuruluş yıllarında dili, dinî, ırkı, gibi özellikler gözetilmeksizin yaralı ve hasta askerlere yardım etme misyonuna sahip iken yıllar içerisinde bu evreni genişleterek, savaşlarda, mübadele sırasında, deprem gibi çeşitli afetlerde açlık ve yoksulluğun hafifletilmesi ya da giderilmesi için hem ülkemizde hem ülke dışında insan onuruna yakışır biçimde insani yardımlarda bulunmuştur (<http://kizilaytarih.org/kizilay-arsiv-ve-kutuphane.html>).

Tam adıyla Türkiye Kızılay Derneği yıllar içerisinde çeşitli isim değişikliklerine yaşamıştır. Bu isim değişiklikleri Türkiye Kızılay Derneği Tüzüğü'nde tarihlerine göre şöyle sıralanmıştır:

- 1868 – Mecruhin ve Marda-yı Askeriyeye İmdat ve Muavenet Cemiyeti
- 1877 – Osmanlı Hilaliahmer Cemiyeti
- 1923 – Türkiye Hilaliahmer Cemiyeti
- 1935 – Türkiye Kızılay Cemiyeti
- 1947 – Türkiye Kızılay Derneği adını almış olup Türk Kızılay ve Kızılay isimlerini de kullanılmaktadır.

2.1. Türk Kızılay'ının Yapısı ve Çalışma Şekli

Sivil toplum için devlet denetimi dışında ve gönüllülük temelinde kurulmuş kuruluşlardır. Üçüncü sektör olarak da ifade edilen STK'lar için bir derdi olan kuruluş olduklarını ifade edebiliriz. STK'ların söz konusu dertleri; insani yardım, göçmenler, doğayı koruma, hayvan hakları vb. şeklinde çoğaltıla bilinir. Kamuya yakın STK'lardan olan Türk Kızılay'ın kamu tüzel kişiliğinin olup olmaması sorgulanabilir. Kamu tüzel kişiliğinin idarenin veya kanunu verdiği yetkiyle kurulmuş olması ayrıca kamu ayrıcalıklarına sahip olunması şartları aranır (Hatipoğlu, 2013: 175; Keymen, 2006). Ancak “devlet veya diğer bir kamu tüzel kişisi tarafından kurulma şartı gerçekleşmedikçe, ne kadar kamu gücü ayrıcalığı tanınırsa tanınsın, o tüzel kişi kamu tüzel kişisi olamaz” (Gözler ve Kaplan, 2013: 99). Her ne kadar Türk Kızılay'ı için kamuya yakın sivil toplum kuruluşu ifadesi kullanılsa da Anayasa Mahkemesi Kararına bağlı olarak Dernekler Kanunu hükümlerine bağlı kamu yararı için çalışan bir dernek olduğu ifade edilmektedir. Bu ifade doğrultusunda Türk Kızılay'ının kamu tüzel kişisi olmadığı anlaşılmaktadır (Hatipoğlu, 2013: 176).

Türk Kızılay ile ilgili yasalar ve devletin derneğe olan ilgisi düşünüldüğünde öteki derneklerle kıyasla farklı bir noktada bulunmaktadır. Bu durumun göstergeleri olarak; sembolik de olsa Cumhurbaşkanı'nın yüksek himayesinde olması, yasalarla örgütün

yapısının belirlenmesinin yanı sıra yürütme organının denetiminde tüzük değişikliklerinin olması söylenebilir (Hatipoğlu, 2013: 187).

Türk Kızılay'ın hem ulusal hem de uluslararası fonksiyonları olmasına bağlı iç hukuk ve uluslararası hukuk kurallarına tabi bir kuruluş olup detaylandırmak gerekirse 5253 sayılı dernekler yasasına tabi kamu yararına çalışan bir dernektir. Ek olarak 2009 yılında tüzükte tek maddelik özel bir değişiklik söz konusudur. Bu değişiklik;

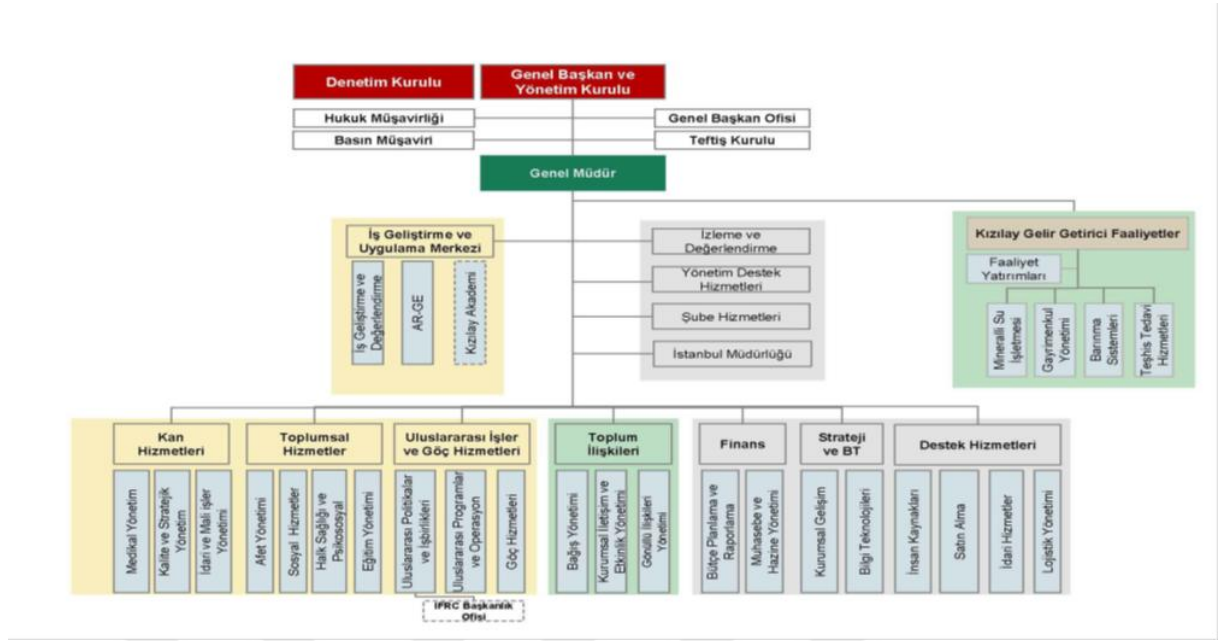
“MADDE 27/A – Türkiye Kızılay Derneği uluslararası anlaşmalara göre tayin edilen nitelik ve duruma göre; merkezinde genel kurul, yönetim kurulu ve denetim kurulu, şubelerinde genel kurul ve yönetim kurulu oluşturulması şartıyla tüzüğünde belirlenen şekilde teşkilatlanır ve yönetilir. Kızılay'ın iş ve işlemleri; kanunların verdiği görev ve yetkilere, tüzüğüne ve yönetim kurulunca çıkarılan yönetmeliklere göre yürütülür.”

Kısaca bu değişiklikle Türk Kızılay'ın örgüt yapısı ile ilgili kendi isteği üzerine bir değişiklik söz konusu olacak durumu ortadan kaldırmaya yöneliktir denilebilir (Hatipoğlu, 2013: 169-170).

Türk Kızılay faaliyetlerde bulunurken belirli ilkeler doğrultusunda hareket etmektedir. Bu ilkeler Kızıllaç-Kızılay hareketinin temel ilkeleridir. Ayrıca bahsedilen ilkeler Türk Kızılay'ın yol göstericisi, kolaylaştırıcısı ve sınır belirleyicisidir de diyebiliriz. Söz konusu ilkeler Türk Kızılay Derneği Tüzüğü'nün 4. Maddesinin 2. Bendince belirtilmiştir. İlkeler:

- i. İnsancıl Olmak
- ii. Ayrım Gözetmemek
- iii. Tarafsızlık
- iv. Bağımsızlık
- v. Hayır Kurumu Niteliği (Gönüllülük)
- vi. Birlik
- vii. Evrensellik'tir.

Şekil 4: Türk Kızılay'ın Yapısı



Kaynak: Türk Kızılay 2016-2020 Stratejik Planı

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü üzere Türk Kızılay geniş ve çeşitli işleyiş kollarına sahiptir. Çalışmaya konu olan geçici koruma altındaki Suriyelilere yönelik yapılan hizmetler Türk Kızılay'ın Uluslararası İşler ve Göç Hizmetleri koluna bağlı olan Göç Hizmetleri tarafından yürütülmektedir.

Şekil 5: Türk Kızılay Göç Hizmetleri Organizasyon Yapısı



Kaynak: (Türk Kızılay Göç Hizmetleri Direktörlüğü, 2020)

2.2. Türk Kızılay'ın Geçici Koruma Altındaki Suriyelilere Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamaları

Yaklaşık 4 milyon Suriyeliye ev sahipliği yapan Türkiye'de geçici koruma altındakilerin %2'si Geçici Barınma Merkezlerinde %98'i de kentlerde, kırsal bölgelerde yaşamlarını sürdürmektedir. Bu istatistiklere dayanarak söylene bilir ki, Türkiye dünya'da en fazla

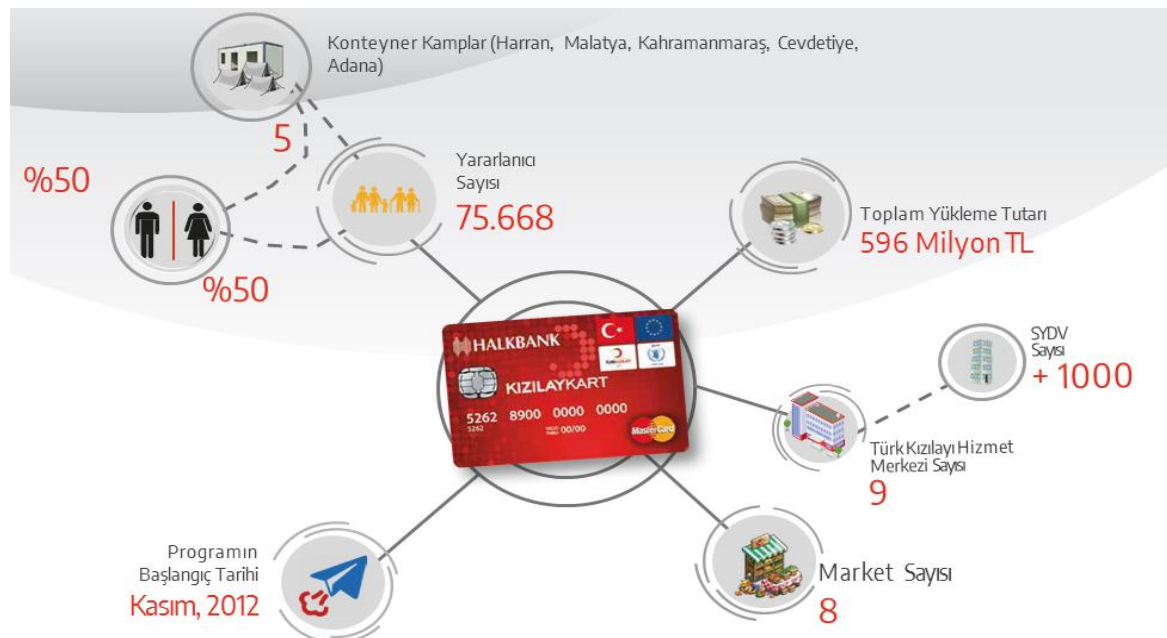
mülteciye ev sahipliği yapan ve onlara eğitim, sağlık ve sosyal hizmetler sağlayan ülkedir. (UNHCR, 2020: 1).

Sığınmacıların ülkelerini terk etmek zorunda kalmalarından dolayı üzerlerinde baskı oluşturan ülkeden ayrılmaları, kendi ülkelerinden kaçış sırasında yaşanan kötü tecrübeler ve müdahalelere, engellemelere maruz kalma, sığınılan ülkede yetersiz hizmet koşulları, uyum sorunları, gelecek kaygısı gibi çoğaltıla bilinir birçok sorunla karşılaşmalarının bir sonucu olarak ifade edile bilinir ki yapılacak hizmetin iyi bir uygulamayı gerçekleştirebilmesi için disiplinlerarası bir çalışma gereklidir. Kısaca sığınmacının yaşadığı olumsuz deneyimler bir kriz durumunu ifade etmekte ve bu krize müdahale için birçok alandan ve meslekten destek gereklidir (Buz, 2005: 95).

Türk Kızılay göçmenlere yönelik çeşitli hizmet türünü bünyesinde bulundurmakta ve Uluslararası İşler ve Göç Hizmetleri çatısı altında Türk Kızılay Göç Hizmetleri Direktörlüğünce hizmetler yürütülmektedir. Göçmenlere yönelik hizmetler; Kızılaykart, Sosyal Uyum Programları, Toplum Merkezleri, Sınır Yardım Faaliyetleri ve Geri gönderme merkezlerindeki hizmetler kapsamındadır (<https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/goc-ve-multeci-hizmetleri>).

Türk Kızılay bünyesinde genel olarak var olan göç hizmetlerini Kızılaykart, çocuk koruma, çocuk dostu alan, toplum merkezleri ve sınır yardım faaliyetlerinden bahsedile bilinir. Kızılaykart, en başta 2011’de Suriye krizinin ilk zamanlarında Kamp İçi Gıda Destek Programı kapsamında uygulanmakta olup sonradan kamp dışı nakit temelli bir hizmet haline gelmiştir.

Şekil 6: Kızılaykart



Kaynak: Türk Kızılay Yaz Okulu - Ağustos 2019

Türk Kızılay hizmet yararlanıcılarına çeşitli programlarla faaliyetlerde bulunmuştur:

- Kamp İçi Gıda Destek Programı
- Kamp Dışı Program (Nisan 2017’de sonlanmıştır.)
- Sosyal Uyum Yardım Programı (SUY)
- Şartlı Eğitim Yardım Programı (ŞEY)
- İnsan Ticareti Mağdurlarının Desteklenmesi (İTMD)
- Yetişkinler için Türkçe Dil Eğitimi (YTDE)
- Kurs Harcırah Desteği (KHD)
- Günlük Harcırah Desteği (GHD)
- Mutfakta Umut Var Projesi (MUV). (Türk Kızılay Yaz Okulu - Ağustos 2019).

Kızılaykart çoklu nakit yardımının sağlanabileceği bir cüzdan olarak düşünülebilir. Öyle ki, farklı amaçlarda farklı hizmetlerin tek bir karta eklemesiyle daha büyüğü henüz görülmemiş bir nakit desteği programı haline gelmiştir. Farklı programlardan kasıt; SUY ile temel ihtiyaçlara odaklanma, ŞEY yardımıyla çocukların eğitiminde sürekliliği sağlama, yetişkinler için dil öğrenme programları ve çeşitli kurslardır. Kızılaykart ortalama 300 personelin çalıştığı, bu çalışmaları AÇSHB’na bağlı olarak çok sayıda SYDV ile ortaklıklar ile büyük bir kesime hizmet ulaştırmaktadır. Sadece kamu değil, sivil toplum, Kızılay-Kızıllaç, Birleşmiş Milletler ve Avrupa Birliği gibi kuruluşların ortak bir hedefte çalıştığı bir alan olmuştur. Kısacası Kızılaykart teknolojinin aktif kullanıldığı çoklu programları içerisinde bulundurulur (Türk Kızılay, 2019). Türkiye ve Avrupa Birliği(AB) iş birliğiyle yürütülen Kızılaykart; AÇSHP, Türk Kızılay, IFRC uygulayıcıları iken, İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü(GİGM) ve Vatandaşlık Genel Müdürlüğü(NVİGM) destekleyici konumundadır (<http://kizilaykart-suy.org/TR/index2.html>).

Sosyal uyum programı göçmen grup ile yerel halkın sorunsuz ve huzurlu bir şekilde bir arda yaşamayı becerebilmelerini destekleme amacındadır. Sosyal uyum programında sosyal ve kültürel çalışmalar yapılmaktadır. Gönüllü çalışmalar, sosyal uyum atölyeleri, farkındalık oluşturma çalışmaları bu kapsamdadır. Sosyal uyum programının ayda bir yaptığı danışma kurulları bulunmaktadır. Bu danışma kurulları; hem göçmen topluluktan hem yerel halktan toplum yapısına ve verilen hizmetler hâkim bireylerden oluşmaktadır. Bu kurul yapılan hizmetlerin değerlendirilmesini yaparak sorunları ve geri bildirimleri öğrenmeye ve çözmemeye yöneliktir. Farkındalığı artırma faaliyetlerinde biri de doğru bilinen yanlışlar ile ilgili yapılan seminerler, broşürler ve bilgilendirmeleri kapsamaktadır. Halk arasındaki söylentilerin ve nefret söylemlerinin olmaması için mücadele edilmektedir. Aile bağlarının yeniden tesisi programı göç yolunda parçalanmış ailelerin birleştirilmesi, kaybolan fertlerin izinin sürülmesi ve bulması, iletişim kurulan aile bireylerinin iletişimlerini sağlama amacıyla yapılan hizmet türlerini içermektedir (Türk Kızılay, 2020a).

Şekil 7: Sosyal Uyum Programı (SUY)



Kaynak: (Türk Kızılay Göç Hizmetleri Direktörlüğü, 2020)

Avrupa Birliği(AB) 2016-2017 yıllarında Türkiye’de bulunan sığınmacılar için mali destek kapsamında 1,4 milyar Avro, 2018-2019 yıllarında 690 milyon Avro ekonomik destek sağlamıştır. Toplamda bu program kapsamında tahsis edilen tutar 2.09 milyar Avro’ dur. Bu boyutuyla SUY, AB projeleri arasında en büyük insani yardım projesidir (<https://echo.info.tr/haberler/tuerkiyedeki-mueltecilere-yoenelik-yardim-araci-suriyeli-mueltecilere-egitim-ve-saglik-alaninda-14-milyar-avroyu-askin-destek>). Türkiye’de başta Suriyeliler olmak üzere yabancılara yönelik kapsamlı bir mali destek programının ilki Yabancılara Yönelik Sosyal Uyum Yardım Programı (SUY)’dur. SUY, AÇSHB tarafından yürütülmekte olup Avrupa Birliği(AB) tarafından finanse edilmektedir. Ayrıca Türk Kızılay, Birleşmiş Milletler Gıda Yardım Programı (WFP) ve AÇSHB ortaklığında olan programın destekçilerini AFAD, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü (NVİGM) ve GİGM oluşturmaktadır. İfade edildiği üzere birçok ulusal ve uluslararası kurumların ortaklığıyla kapsamlı bir ekonomik destek programı olan SUY, Kızılaykart (elektronik banka kartı) aracılığıyla yabancılara para aktarımını yapmaktadır. SUY ile başta Suriyeliler olmak üzere yabancılara yönelik insan onuruna zarar vermeden en temel ihtiyaçların karşılanması amacıyla yapılan yardımlardır. 2017’den bu yana ödemeler kişilere yapılmaktadır (https://www.ailevecalisma.gov.tr/uigm/haberler/sosyal_uyum_yardimi_suy_sartli_egitim_yardimi_sey/).

Sınır yardım faaliyetleri, sınır noktasına Suriyelilere gönderilmek amacıyla bağışlanmış malzemelerden oluşmaktadır. Türk Kızılay 2012 itibarıyla 5 şehirde(Hatay, Kilis, Gaziantep, Şanlıurfa, Mardin) 14 sınır yardım noktalarında gerek bireysel gerek kurum/kuruluşların ulusal veya uluslararası fak etmeksizin bağış kabullerini yapmaktadır. Sıfır noktasına yapılan bağışların %98 gibi büyük çoğunluğunu kurumsal bağışlar oluştururken %2’lik kısmını bireysel bağışlar oluşturmaktadır. Ayrıca yerli bağışçılar

%61'i oluştururken yabancı bağışçılar %39'u oluşturmaktadır. Sıfır noktasındaki insani yardım faaliyetlerinin büyük bir çoğunluğu temel ihtiyaçlardan olan gıda sektörüne yapılırken onu takip eden sektörler; gıda dışı malzeme, sağlık, su, sanitasyon hijyen, barınma, eğitim ve lojistiklerdir. Bunların yanı sıra geri gönderme merkezlerinde sunulan hizmetler Türk Kızılay bünyesinde hizmetleri gerçekleştirilmektedir (Türk Kızılay Göç Hizmetleri Direktörlüğü, 2020).

2.3. Toplum Merkezleri

Hedefi sosyal refah olan hareket, tarih içerisinde çeşitli isimlerle hayat bulsa da hepsi toplum merkezi görevlerine sahiptir. Yirminci yüzyılın başlarında yerleşim evleri-settlement house, komşuluk merkezi-neighborhood center adlarıyla dezavantajlılara hizmet vermiştir. Denilebilir ki isimler farklı olsa da toplum gelişimini amaçlanmış ve yerel toplumla, yerel toplumun yaşadığı yerde kurulan birebir hizmet verilen bir kurum olmuştur. 1884 yılında Samuel Barnett tarafından Toynbee Hall Londra'da kuruldu. Fakir bölgelerde sosyal adalet düşüncesini yaymak için Londra'da Oxford House da açılmıştır. Bireylere önyargının önüne geçilmesi ve kendi değerini bilmelerini hususunda hizmetler sağlandı. 1886 yılında arkadaşlar Jane Addams ve Ellen Starr ile Chicago'da "Hull House" kurdular. Bu kurumda vurgu göçmelerle ve mültecilere hizmet sunmaktı. Yoksul işçi sınıfı kesim ile ilgilenmiş eğitim, sağlık ve sosyal alanlarda yaşam şartları iyileştirmek adına hizmetler verilmiştir. Toynbee Hall'da genellikle Oxford ve Cambridge Üniversitelerinde olan gençlerin hizmet verdikleri kişinin yaşamında uzakta değil de, yaşadıkları yerde katılımcı gözlem yaparak yaşantılara hâkim bir şekilde faaliyetlerini sürdürmüştür. Müracaatçı ile işbirliği içinde yoksullukla ilgilenen sosyal adaleti merkeze almış bir hizmet söz konusudur (Buz ve Ayyıldız, 2019: 189-190; <https://ifsnetwork.org/history/>).

Toynbee Hall ismini duyurmaya katkı sunan Jane Addams Londra'dan Amerika'ya gitmiş ve Chicago'da Hull House'u kurmuştur. Arkadaşları ile birlikte yoksul mahallelerde toplum yararına hem bireysel hem grupsal çalışmalar yapmıştır. Hull House'ta bireylere kültürel, eğitim içerikli, yiyecek, barınak ve danışmanlık gibi hizmetlerin yanı sıra çocuk yuvası kurmuş, kadınlar için okuma çalışmaları yapmıştır (Zastrow, 2013: 5). Sanayileşmenin getirdiği sosyal sorunlar nedeniyle 19.yy sonunda kurulmuş ve odağını göçmenlere çevirmiştir. Göçmenleri oturdukları yoksul bir mahallede kurulmuş Hull House ayrıca göçmenlere Amerikan kimliğini benimsemesi için uyum programları araştıran bir merkez halini almıştır. Amerika'ya yarar sağlayacak, düzen bozmayacak bir aidiyet oluşturma sürecine katkı sunmuştur. Burada kilit nokta göçmenlerin var olan sisteme tehdit unsuru oluşturmadan müdahalede bulundurarak toplumsal uyumu sağlamasıdır (Kaya, 2017: 92-93).

Uluslararası boyutuyla toplum merkezleri ifade edildiği gibi iken Türkiye'de tarihsel süreci 1990 yıllarda hızlı kentleşmeyle başlayıp günümüzde daha çok göçmenler odağında hizmetlerini devam ettirmektedir.

Tablo 2: Türkiye'deki Toplum Merkezlerine Tarihsel Bakış

TÜRÜ	1	2	3	4
Kavramsal çerçeve	Sosyal refah	İnsani Kalkınma	Yerel Yönetim	Kent Mültecileri
Tarihsel bağlam	1990'lar, hızlı ve düzensiz kentleşme	1990'lar, artan bölgesel eşitsizlikler	2000'ler, değişen yerel yönetim yapıları	2010'lar, kentli mülteci nüfusunun artışı
Kurumlar	Öncelikle devlet / bazı STK'lar, fakat genellikle belediyelerin katkılarıyla	Devlet / faaliyetlerde STK'ların bazı desteği	Belediyeler / faaliyetlerde STK'ların bazı desteği	Öncelikle STK'lar, ayrıca bazı belediyeler
Hedeflenen Topluluk	Yerel	Yerel & Grup (kadınlar)	Yerel	Grup (mülteciler)
Belirtilen Hedefler	Kent vatandaşlığı, demokratik katılım	Kadınların güçlendirilmesi ve katılımı	Yerelden hizmet sunumu	Toplum temelli koruma (hem hizmet sunumu hem de katılım bileşenleri dâhil)

Kaynak: (Bielh, 2019: 18).

Günümüz Türkiye'sinde hem kentleşme hem de göçlerin bir çıktısı olan sosyal sorunlarla yerel ve merkezi düzeylerde müdahalelerde bulunan toplum merkezi bulunmaktadır. Toplum merkezleri toplumda mahalle evi, semt sokağı, hayata destek evi gibi adlandırmalara da sahiptir. Toplum merkezlerinin gerek isimleri gerek işleten kuruluş olan bakanlıklar, belediyeler, ulusal ve uluslararası STK'lar bakımından farklılık gösterebilmektedir. Türkiye'de tarihsel süreçte toplum merkezleri gerek kavramsal gerek işlevsel anlamda değişimler yaşamıştır. Bu tarihsel süreçten dört başlıkta bahsedilebilir; Bahsedeceğimiz ilk toplum merkezleri toplumdaki yoksulluk, işsizlik, yaşlılık, kentleşme gibi toplumun sorunlarıyla mücadele etmeyi içerir. Toplum merkezlerinde hayırseverlik temelli yardımlarından ziyade var olan eşitsizliklerinin nedenlerini sorgulama ve iyileştirmeyi hedeflemektedir. Genelleme yapacak olunursa yoksulluk ve uyum alanlarında faaliyetlerini sürdürüp, bu kapsamda kadın, çocuk, engelli, yaşlı gibi dezavantajlı kesimle ilgilenen ancak topluma bütünsel yaklaşım tüm çevreye açıktır. Toplum merkezleri zamana ve mekâna göre hizmet çeşitliliğine ve farklı programlara sahip olup faaliyetleri yerelleştirilerek bağlantılı olarak esnektir. Bahsedilen toplum merkezleri Halk Eğitim Merkezleri ve milli eğitimden farklı olarak yerel düzeyde sosyal değişimi oluşturma, müracaatçıların sorunlarını belirleme ve çözme noktasında

güçlendirilmesinin sağlanabilmesi için araçtır. SHÇEK'e bağlı olan Toplum Merkezi Yönetmeliği 2000 yılında kabul ederek merkezler resmîleşmiştir. Yönetmeliğe göre (Madde 4c), toplum merkezinin amacı, kentleşme ve göçe bağlı oluşan sosyal değişim dikkate alınarak birey, aile, grup ve toplumda yani tüm düzeylerde problemle baş edebilme, çözebilme, sosyal işlevsellik kazanabilmeyi sağlamaktır. Toplum merkezinde koruyucu, önleyici, geliştirici ve öğretici faaliyetler çeşitli kamu kurumları ve STK'lar ile işbirliği halinde yapılabilmektedir. 2000 yılı Toplum Merkezi Yönetmeliği'nin 8.Maddesince toplum merkezleri faaliyet alanları;

- i. İhtiyaçların belirlenmesi, sorunların çözüme ulaşması için bütünsel sosyal inceleme,
- ii. Rehberlik ve danışmanlık,
- iii. Çocuklar için eğitim desteği ve yetişkinler için mesleki eğitimler,
- iv. Sosyal, kültürel ve sportif çalışmalar,
- v. Çevresel faaliyetler (Bielh, 2019: 4-5).

Toplum merkezlerinin Türkiye'deki tarihsel süreçleri içerisinde; kamu hizmetlerinin dezavantajlı kesim için geliştirilip, çoğaltılması, temel sağlık ihtiyaçlarının sağlanması, farkındalık ve bilinç oluşturma, hukuki danışmanlık ve sosyal yardımlar yapılan faaliyetlerin kapsamını oluşturmaktadır. Uygulanan faaliyetler bireyleri hiçbir şekilde ayrımcılığa maruz bırakacak şekilde ayrımcılığa maruz bırakacak şekilde olmamakla beraber bahsi geçen yönetmeliğin 9. Maddesinde de ifade edildiği üzere sosyal çalışmacı, psikolog, öğretmen, çocuk gelişim uzmanı, sosyolog, psikolojik danışman ve idari-teknik personel ile hizmet vermiştir. 9 Şubat 2013 tarihinde Sosyal Hizmet Merkezleri Yönetmeliği yürürlüğe girecek, 2000 yılına ait yönetmelik kaldırılmıştır. Bu durum toplum merkezleri için önemli bir dönüm noktası olmuştur. Yeni yönetmelikle birlikte tüm toplum merkezleri kapatılmış, Sosyal Hizmet Merkez(SHM)'leri açılmıştır. SHM'lerin açılma nedeni, sosyal hizmetlere ivedi biçimde ihtiyacı olan birey veya ailelerin ihtiyaçlarının karşılanması olmuştur. Kısacası bu yönetmelik değişikliğiyle STK önderliğinde kurulmuş toplum merkezleri artık mevcut değildir. İkinci tür toplum merkezleri için odak insani kalkınmadır. GAP(Güneydoğu Anadolu Projesi) ile sosyal hizmet yapmaktan ziyade insani kalkınmanın odak noktası olması ve kadını güçlendirme üzerinde durması ile yerel düzeyde sürdürülebilirliği önemli bir noktaya koyup eşitlik, katılım ve kalkınma programıdır. GAP hem akademisyen hem STK'ların işbirliğiyle birliğiyle oluşturulan Çok Amaçlı Toplum Merkezi (ÇATOM); kadınları hayatın her alanında desteklemek ve geliştirmeyi amaçlamaktadır. İlk uygulaması Şanlıurfa'da olan ÇATOM geniş faaliyet yelpazesine sahip, kadını güçlendirmeye ve çocuğa odaklanmış programlar içermektedir. Son yıllarda gelen sığınmacı akınları sonucu çeşitli projelerle sığınmacıların dil kursu ve sosyal uyumunu sağlamak için çalışmalarının olduğu bilinmektedir. Genellikle ÇATOM'un bulunduğu şehirler göç alan ülkeye sınır olması nedeniyle hizmet için daha uygun olmuştur. Üçüncü tür toplum merkezlerinde vurgu yerel yönetimlerdedir. Yerel boyutta sosyal belediyeciliğin olması yerelde sosyal refahın sağlanması amacındadır. 2002 yılında Adalet ve Kalkınma Partisi (AKP)'nin iktidara

gelmesiyle sosyal belediyecilik daha çok yaygınlaştı ve Büyükşehir Belediyesi Kanunu ile belediye hizmetlerine sosyal hizmeti daha çok müdahil etme ortamı oluştu. Yerel düzeyde sosyal hizmet toplum merkezleri aracılığıyla sağlandı ancak henüz toplum merkezleri için yasal bir tanımlama mevcut değildir. Ek olarak toplum merkezi bağlı olduğu yerel halka açık ve ücretsizdir. Kadınlara, yetişkinlere, çocuklara ve yaşlılara yönelik çeşitli hizmetleri bulunmaktadır. 2011 yılından bu yana toplum merkezlerinin genelinin Suriyeli sığınmacılara yönelik bir merkez haline geldiği, sığınmacılara; eğitim, danışmanlık, meslek edinme, dil öğrenme gibi çeşitli hizmetleri tek noktada karşılayan bir kurum haline gelmiştir. Dördüncü tür olan toplum merkezlerinin ana hedefleri sığınmacıların; güvenliğini, temel ihtiyaçlarını ve insan haklarının ve onurunun korunmasını sağlamaktır. Sığınmacıların dengesiz olan gelir durumları nedeniyle ev sahibi halkla birlikte yaşama pratikleri üzerine koruma faaliyetleri yapılır (Bielh, 2019: 5-16).

Kentlere olan göçlerde göçmenler altyapı sıkıntısı olan, gelişmemiş, yoksul bölgeleri tercih etmektedir. Göçmenler bu bölgede işsizlikle karşılaşmakta buna bağlı olarak yoksulluk çekmektedirler. Bunun yanı sıra, yoksulluğun getirdiği sağlık, eğitim ve sosyal sıkıntıları da yaşamaktadırlar. Kısaca göçmen yaşadığı çevrenin yıkıcı etkilerine maruz kalmaktadır. Bir topluma ait olma duygusu sosyal uyum sürecinde önemlidir. Bu sebeple kent kültürü, kentlilerle bir araya gelerek, eğiterek gerekli desteklerle sağlanmalıdır ki toplum merkezlerinin amaçlarından biri göçmenler için yaşanabilir bir hayat için destek ve bireye işlevsellik kazandırmaktır. Bu nedenle toplum merkezleri göç alan alanlarda hizmet verir denilebilir. Her bölgenin yaşam şartları, yaşam biçimleri, kültür seviyesi ve değerleri farklı olacağından toplum merkezlerinin kurulduğu bölgenin özelliklerine göre değişken olabileceğini söyleyebiliriz. Bu nedenle toplum merkezlerinin esnek bir tanıma sahip olduğu söylenebilir. Bir toplum merkezinin ne tür işleve sahip olduğu ne tür hizmet ve programa sahip olduğu çevresel koşullar, çevre soruları ve ihtiyaçlarına göre farklılık gösterir. Ek olarak bir toplum merkezinin hizmet verdikleri bireylerin ‘gerçek’ sorun ve ihtiyaçlarına hizmet vermesi önemli noktalardan biridir (Karataş ve Çamur Duyan, 2002: 1-3).

2.3.1. Türk Kızılay Toplum Merkezleri

Türk Kızılay Toplum Merkezleri 2015 yılı ocak ayında IFRC ve UNICEF işbirliği ile kurulmuştur. Bu merkezlerde Suriyeliler için meslek edindirme, psikososyal destek ve koruma hizmetleri bulunmaktadır. Hizmetten yararlananlar için danışmanlık, dil kursları, meslek edinimi ve uyum faaliyetleri bulunmaktadır. Şubat 2020 verilerine göre, toplum merkezleri 1.236.186 kişiye hizmet vermiş olup 353.976 kişi sosyal uyum faaliyetlerine dâhil edilmiş ek olarak 392.666 kişi de psikososyal destek ve sağlık hizmetlerinden faydalanmıştır (Türk Kızılay, 2020a).

Türk Kızılay Toplum Merkezleri, göç programları odaklı olup gerek toplum merkezi gerek hizmetin sağlanabilmesi için çeşitli araçlar ile toplumda var olan kırılan grubun; sosyal, psikolojik ve ekonomik yönlerden desteklenip, sosyal uyumun sağlanması noktasında ev sahibi toplum ile birlikte yaşama pratiklerini geliştirme, sosyal işlevselliği kazandırma, toplumsal kalkınma noktalarında faaliyetlerde bulunur. Toplum

merkezlerinde var olan faaliyetler Kızılay-Kızılhaç hareketi ilkelerine uygunluğuna sahip olup, merkezin hareket yürüttüğü bölgede din, dil, ırk vb. hiçbir ayrımın olmaksızın, yardıma ihtiyacı olan tüm dezavantajlı kesime hizmet sağlamaktadır. Suriye krizinin sonuçlarından biri olarak Türkiye'ye kitlesel olarak gelen geçici koruma altındaki Suriyeliler ve diğer göçmen grupları ve bu gruplarla birlikte yaşayanlar, etkilenenler toplum merkezlerinin hizmetten yararlanan kesimini oluşturmaktadır (Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, 2019: I).

Devletin uyguladığı insani yardım politikalarında destekleyici bir role sahip Türk Kızılay, 20.01.2015'te Şanlıurfa'da odağı göç alanı olan toplum merkezini kurdu. Şanlıurfa'nın ardından İstanbul (hem Anadolu hem Avrupa), Konya, Ankara, Bursa, İzmir, Kilis, Adana, Mersin, Gaziantep, Hatay, Kayseri, Kahramanmaraş, Mardin ve Kocaeli'nde olmak üzere 15 ilde 16 toplum merkezi bulunmaktadır. Hizmet verilen grubun ihtiyaçları doğrultusunda koruma, aile bağlarının yeniden sağlanması, sosyal uyum, meslek edindirme ve psikososyal destek sağlamaktadır. Türk Kızılay, Suriye krizi sebebiyle Suriyelilerin göçü sonucu oluşan temel ihtiyaçlarının karşılaması noktasında destekleyici rolüyle kamp yaşamının yanı sıra kentte yaşayan sığınmacılara hizmeti ulaştırmış ve yardımlar sağlamıştır. Kentlerde yaşayan Suriyeli sığınmacıların sayılarının en çok olduğu şehirlerde toplam 15 şehirde toplum merkezleri kurulmuştur. Bu merkezlerde hizmet alanların büyük bir kısmını geçici koruma altındaki Suriyeliler oluşturmaktadır. Bu hizmetleri ise; koruma, sağlık, psikososyal destek, sosyal uyum ve meslek edindirme gibi geçimlerini sağlanabilmeleri için gelişim programları oluşturmaktadır. Yapılan hizmet için söylenebilir ki, insan haklarına uygun, hak ihlallerine uğrayanların yanında olunan çeşitli programlardır (Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, 2019: I-VIII).

Türk Kızılay ulusal ve uluslararası düzeyde insani yardımlar yapmakta olup bu görevi bünyelerinde bulunan toplum merkezlerine bırakmaktadırlar. Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde ulusal alanda yapılan hizmetler AÇSHB, MEB, Sağlık Bakanlığı, GİGM, İş-Kur gibi kamu kurumlarının işbirliğiyle yapılırken; uluslararası alanda IFRC'nin toplum merkezi programlarına katılmasıyla 16 toplum merkezinin 11'inin finansmanlığını AB tarafından yapılmaktadır. Detaylandırılacak olunursa, Bursa Toplum Merkezinin Norveç Kızılhaç'ı, Adana, İstanbul (Sultanbeyli), İzmir Toplum Merkezleri Alman Kızılhaç'ı tarafından finanse edilmektedir (<http://www.kizilaytoplummerkezleri.org/tr/isbirliliklerimiz>).

Toplum merkezleri, Türk Kızılay bünyesinde bulunup beş farklı toplum temelli göç programını bünyesinde bulundurmaktadır. Bu programlar kapsamında yönlendirme, koruma, psikososyal destek, meslek edindirme, dil eğitimi, aile bağlarını geliştirme odaklarında hizmetler sunulmaktadır. Bu programlar:

- i. Koruma Programı
- ii. Sağlık ve Psikososyal Destek Programı
- iii. Sosyal Uyum Programı
- iv. Geçim Kaynağı Geliştirme Programı

v. Aile Bağlarının Yeniden Tesisi Programıdır
(www.kizilaytoplummerkezleri.org/tr/koruma).

Şekil 8: Rakamlarla Toplum Merkezi



Kaynak: (Türk Kızılay Göç Hizmetleri Direktörlüğü, 2020).

Toplum merkezinin verdiği hizmetlerden biri olan ‘Koruma Programı’ en temelde insani krizler sebebiyle yerinden edilmiş kişiler korumaya yönelik faaliyetlerde bulunmaktadır. Yaklaşık 5 milyon uluslararası ve geçici koruma statüsünde bulunan kişilere kamu tarafından sağlanan hizmetlerde destekleyici olarak toplum merkezleri hizmet vermektedir. Bu hizmetle bahsedilen kişilerin eğitim, sağlık, barınma gibi hizmetlere ulaşmada engelleri azaltma, ulaşmaya yardımcı olma gibi kolaylaştırıcı rolleri vardır. Sığınmacıların sahip oldukları haklar ve sorumluluklar hususunda bilgilendirilmesi, bu haklara erişim noktasında yaşanabilecek engellerde gerek görüşmeler gerek ilgili yerlerle iletişim sağlanması hususunda yardımcı olunması gibi hizmetleri vardır (Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, 2019). Geçim kaynağı geliştirme programı, uluslararası koruma ve geçici koruma kapsamındakiler ve yerel halka meslek edindirme, sosyal işlevsellik kazandırma ve özgüven artırıcı hedefleri olan kişilerin güçlenmesini sağlama amacıyla yapılan hizmetleridir (Türk Kızılay, 2020a; Türk Kızılay, 2020b). Sosyal Uyum Programı en temelde göçmenlerin göç ettikleri yerdeki halk ile birlikte yaşama becerilerini geliştirme olmaktadır. Sosyal uyum programı dört alt programı içermektedir. İlki, birlikte yaşama kültürünün geliştirilmesi programıdır ki bu programda kendi içerisinde alt programlara ayrılmıştır. Bu alt programlar kapsamında çeşitli etkinlikler, eğitimler ve projeler gerçekleştirilmektedir (Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, 2019: 4). Geçim Kaynağı Geliştirme Programı ile birlikte kırılgan grubun iş gücü piyasasına dâhil edilmesi, mesleki kapasitesinin artırılmasını böylece hizmet alanın güçlendirilmesini ve ekonomik özgürlüğe sahip olunmasıyla özgüvenin sağlanması hedeflenmektedir. Göçmen ve yerel halka sunulan bir hizmet türü olan geçim kaynağı gelişimi; istihdama yönlendirme, girişimciliği destekleme ve tarım ve hayvancılık alt programları kapsamında yapılmaktadır. Aile Bağlarının Yeniden Tesisi Programında ailelerin birleşimi, ailelerin

son durumunu araştırma takip veya iletişimlerin sağlanması gibi hizmetler bulunmaktadır(<http://www.kizilaytoplummerkezleri.org/tr/aile-baglarinin-yeniden-tesisi>).

2.3.1.1. Toplum merkezleri hizmetlerinde ekonomik alan

Sanılanın aksine Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde verilen hizmetler arasında direkt, elden nakit para yardımları bulunmamaktadır. Toplum merkezi bünyesinde verilen ekonomik hizmetler; kişilerin ihtiyaçlarına bağlı olarak aynı yardımlar şeklinde veya ekonomik özgürlüğünü sağlayabilmesi amacıyla verilen meslek edinme kurslarıyla dolaylı biçimdedir. Kişilerin ihtiyacına yönelik aynı yardımların yanı sıra ihtiyaçları dâhilinde; sağlık amacıyla yapılan şehirlerarası yolculukların giderlerini karşılama, kira desteği ve çalışma izni çıkarılırken ödenilecek harçlar gibi durumlarda destek sağlanmaktadır. Aynı desteklerin yanı sıra özel ihtiyaçların olması durumunda çalışanların nakdi ihtiyaçları tespit tespiti sonrasında gerçekleştirilecek faaliyetler ESSN (The Emergency Social Safety Net) koruma programı ile desteklenmektedir. Bunlara ek olarak özel ihtiyaç yardımları da bulunmaktadır. Bu yardımlarda kırılgan kişi ve grupların acil ihtiyaçlarının hak ve hizmetlere erişimleri sağlanarak gidermek şeklinde açıklanabilir (Türk Kızılay, 2019).

Suriyelilerin ekonomik uyumu için, gerek kendi işyerlerini açarak gerek kayıtlı/ kayıtsız olarak farklı işyerlerinde istihdam ederek yaşamlarını sürdürmekte, iyi bir seviye olmasa da ekonomik uyumu sağlayabilmektedir. Ancak kültürel ve sosyal uyum, ekonomik uyumla aynı seviyede sağlanabilirliği daha çabuk değildir. Sosyal ve kültürel uyum için öncelikle iki toplumunda bu durumu kabulü için istekli olunması gerekir ki burada vurgu ev sahibi topluluktur. Arap-Türk kültürünün uyumlu bir şekilde birlikte yaşamayı gerçekleştirebilmesi için alternatifler aranmalıdır. Ev sahibi topluluk, diğer kültüre sahip oluşuna, iş arkadaşına, çocuklarının sınıf arkadaşlarına karşı olumlu düşünüp, olumlu yaklaşmalı bu yönde çaba sarf etmelidir (Adıgüzel, 2017: 32). Sosyal ve kültürel uyumun sağlanması zımnen ekonomik uyumu da olumlu açıdan etkileyecektir.

Geçim kaynağı geliştirme programı, uluslararası koruma ve geçici koruma kapsamındakiler ve yerel halka meslek edindirme, sosyal işlevsellik kazandırma ve özgüven artırıcı hedefleri olan kişilerin güçlenmesini sağlama amacıyla yapılan hizmetlerdir. Geçim kaynağı geliştirme programı da kendi içinde çeşitli faaliyetler barındırmaktadır. Öncelikle işe yönlendirme istihdama yönelik danışmanlık hizmetleri ile işverenle işçinin buluşturulması, çalışma izni için ücretin karşılanması ve çalışma iznine yönelik seminerleri kapsar. İkincisi, çeşitli işbirlikleri doğrultusunda kişinin yaşam becerilerini geliştirmek için; bilgisayar, takı tasarımı, kuaförlük, aşçılık, hasta bakıcılığı gibi mesleki eğitim kursları bulunmaktadır. Bir diğeri de Tarım ve Orman Bakanlığı işbirliğine dayanan hizmetten yararlananlara gerek teorik gerek uygulamalı eğitimlerin verilmesi ve bu yöndeki ihtiyaçların karşılanmasıyla istihdam odaklı işbirliklerinin sağlanmasıdır. Ayrıca mesleki eğitimlerden yararlanıcılarının istihdamının sağlanması adına temel düzeyden anadil düzeyine kadar Türkçe dil kursları verilmektedir (Türk Kızılay, 2020a; Türk Kızılay, 2020b).

Çokkültürlü uyumun sağlanabilmesinin somut belirtileri olarak iş piyasasında göç edenin kabul görmesi, göç eden ailelerin çocuklarının eğitim düzeylerinin yeterli seviyede olması

göçmenlerin ikamesinde konut ayrıştırma sorununun yaşanmaması temel göstergelerdir (Öztañ, 2016: 171). İş piyasasında göç edenlerin varlığı sosyal uyumu temel göstergelerinden biridir. Buna bağılı olarak geçim kaynağı geliştirme programının sosyal uyumu sağılamadaki önemi ortadadır.

2.3.1.2. Toplum merkezleri hizmetlerinde eğitim alanı

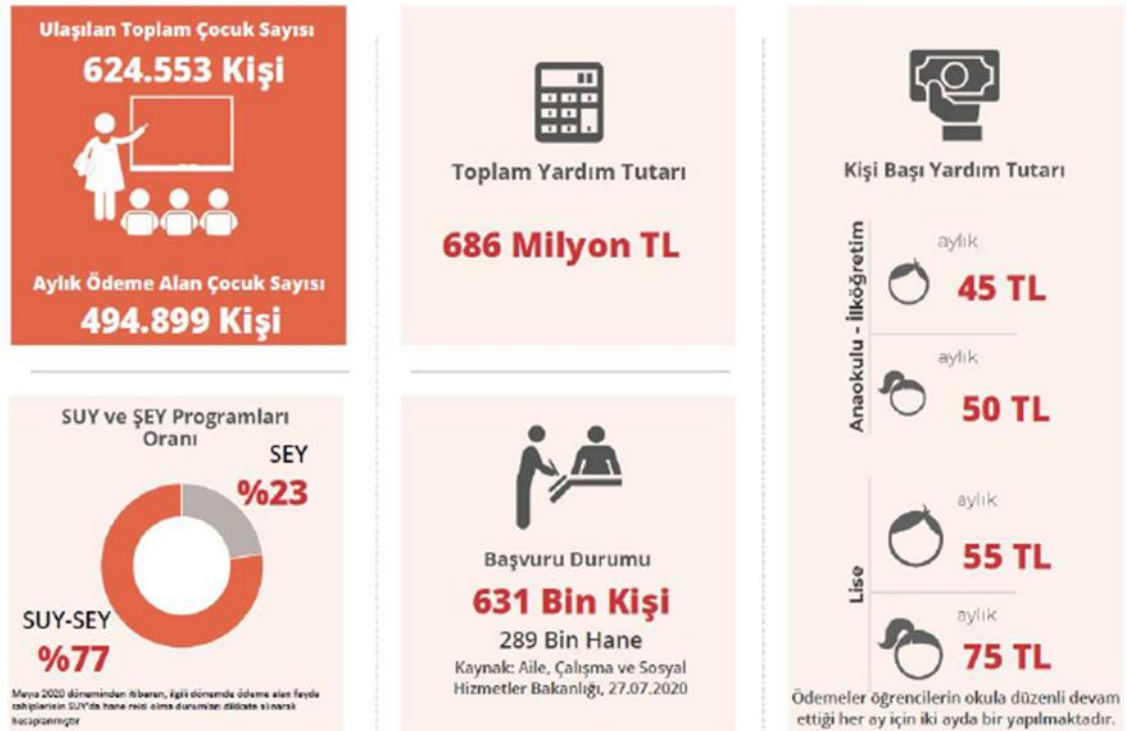
Suriyeli halkın uyumu hususunda öncelikle bazı sorunlardan bahsedile bilinir. Bunların başında eğitim gelmektedir ki eğitimin bir sorun haline gelmesiyle çocuk işçiliğı artmış bu da yerel istihdamı etkilemiştir. Eğitim sıkıntısı yaşayan çocuklar piyasada ucuz iş gücü olarak yer almış ve çalışma hayatında tehdit olarak görülmüş ve yer yer huzursuzluğa sebebiyet vermiştir (Yolcu, vd., 2016: 201).

29.05.2020 tarihî itibariyle GİGM verilerine göre, 5-18 yaş aralığında Suriyeli çocuk nüfusu 1.177.778'dir (<https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638>, 2020). Açık kapı politikasından dolayı Türkiye'ye kitlesel bir akınlı sığınma talebiyle gelen Suriyeliler için gerek kamu kuruluşları gerek STK'lar ilk olarak Suriyelilerin temel ihtiyaçlarının karşılanması için faaliyetlerde bulunmuştur, daha sonra çocukların eğitimi ile ilgili adımlar atılmıştır. Öncelikle Geçici Eğitim Merkezleri(GEM) kurumuştur. Suriyeli sığınmacıların Türkiye'de kalma sürelerinin uzamasıyla devlet okullarına kayıtlar başlamış ve zamanla bu oran artmıştır. Ancak eğitimin sürekliliğı noktasında sıkıntılar bulunmaktadır. Bu sıkıntılardan en önemlileri olan eğitime ulaşamama, ulaştıktan sonra sürdürebilme hususlarında Türk Kızılay farklı bölgelerdeki gözlemleri sonucu bu durumu raporlaştırmıştır. Türk Kızılay raporunda, toplum merkezinde çocuklar için gerçekleştirilen savunuculuk faaliyetlerinden şöyle bahsedilmiştir. Koruma faaliyetleri kapsamında kişi veya kişilerin karşılaştıkları engeller veya zorluklarda gerekli belgeler, dokümanlar oluşturularak bu belgeler ışığında çözümler için savunuculuk çalışmaları yapılır. Çocuklar ve eğitimleri özelinde düşünülecek olunursa çocuğun okula kayıt yapılmaması, okula kayıt yapılmasına rağmen devam sorununun olması durumlarında okul yöneticileri ile görüşmeler gerçekleştirilip milli eğitim müdürlükleri ile çözüm önerileri için yönlendirilmelerin yapılmasıyla hak savunuculuğı yönünde faaliyetlerin varlığından bahsedile bilinir. Ayrıca çocukların eğitimi için okullaştırılma çabaları, engeller noktasında eğitim hakkına erişim için makro düzeyde yapılacak politika çalışmalarına katkı sunmak savunuculuğun bir diğer görevlerindendir (Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, 2019: 2-17).

Türk Kızılay Toplum Merkezinin koruma alanında spesifik olarak çocuklara yönelik hizmetleri bulunmaktadır. Bu koruma hizmetlerinin başında çocuk işçiliğı ile mücadele gelip ihmal, istismar, çocuk yaşa evlilikler devam eden diğer ilgili hizmet alanlarını oluşturmaktadır. Ayrıca çocukların eğitimini engelleyen, tehdit oluşturan unsurların tespiti ve bu nedenlerin ortadan kaldırılması yönünde faaliyetler de bulunmaktadır (Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, 2019: I-II). Bir diğeri hizmet de ŞEY(Şartlı Eğitim Yardımı) çocukların okula düzenli gitmesini sağılamak amacıyla verilen bir nakit yardımıdır. İsminden de anlaşılacağı üzere nakit desteğı çocukların okula gitme şartına bağlanmıştır. Sığınmacı çocukların bir ayda dört günü geçmeyecek şekilde devamsızlık hakları vardır. İki ayda bir nakit destek ekibinden gönderilen listelere göre

hangi çocuğun nakdi destek alıp almayacağı belirlenerek dört günü geçen devamsızlıklarda ödeme yapılmıyor (Türk Kızılay, 2019).

Şekil 9: Şartlı Eğitim Yardımı Programı (ŞEY-CCTE)



Kaynak: (Türk Kızılay Göç Hizmetleri Direktörlüğü, 2020).

Türkiye’de 2003’ten bu yana uygulanan, çocukların okula devamını teşvik amaçlı belirli şartlarla verilen Şartlı Eğitim Yardımı(ŞEY) Programı; Avrupa Birliği, Norveç ve ABD tarafından finanse edilmekte olup 2017 yılından itibaren kapsamı genişletilerek geçici ve uluslararası koruma altındaki çocukları da içine alarak devam etmiştir. ŞEY kapsamında yapılan yardımlar; Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Türk Kızılay ve UNICEF ortaklığıyla, işbirliği ile yapılmaktadır. Türkiye’de ŞEY’den devlet okullarında, geçici eğitim merkezlerinde ve hızlandırılmış eğitim merkezlerinde eğitime devam eden her çocuk programdan yararlanmak için başvuru yapabilmektedir. Çocukların bir ayda en fazla dört gün devamsızlığını gidermek amaçlanmış, ayrıca çocuk koruyucu yönüyle çocuk evlilikler, çocuk işçiliği, ihmal ve istismarı tespitinde müdahalelerin olduğu koruma hizmetidir (<https://www.unicef.org/turkey/%C5%9Fartl%C4%B1-e%C4%9Fitim-yard%C4%B1m%C4%B1-program%C4%B1-%C5%9Fey>).

2.3.1.3. Toplum merkezleri hizmetlerinde psiko-sosyal alan

İnsan hakkı olan sığınma, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesinin 14. Maddesinde açıkça belirtilmiş olup bu hak karşılığını uygulamada bulmalıdır. Buna müteakiben sığınmacılara yönelik sağlanan hizmetler, psikososyal alan özelinde, koruyucu önleyici, destekleyici, iyileştirici, geliştirici olmalıdır. Bu yönde sağlanan hizmetler iyi bir uygulamayı gerçekleştirmek için gereklidir. Sığınmacılara ihtiyaçları olan psikososyal desteğin verilmesi noktasında dil farklılığı, kültürel çeşitlik, sosyal refahın sağlanamaması gibi

sorunlarla ciddi boyutta önem oluşturmaktadır. Bu gereksinimlerin karşılan(a)maması durumunda sığınmacının psikososyal sağlık durumu olumsuz yönden etkilenecektir. Sığınmacıların tecrübe etikleri olumsuz deneyimler sonucu, çeşitli nedenlere bağlı birçok travmanın etkisiyle, bulunduğu ülkeye, yaşam şartlarına, coğrafyaya, yerleşmeye ve benzeri birçok noktada uyuma dair başarı şansı zorlaşmıştır. Sığınmacıların bulundukları ülkeyi terk ederek başka bir ülkeye sığınma sürecinde, sığınmasına sebebiyet veren durumla başa çıkması üzerine hedef ülkede korku, depresyon, anksiyete gibi durumlara sebebiyet veren durumlarla karşılaşması, o birey üzerinde gerek tıbbi gerek sosyal ve kültürel açıdan sorunlar yaşamasına neden olacaktır. Sığınmacıların psikososyal durumu için oluşturdukları etnik azınlıklıkların bir arada olmaları ortak dil ve kültürel duyarlılıkları nedeniyle bir plana dâhil edilmeleri önemli bir noktayı oluşturmaktadır. Psikososyal alanda oluşan yapılanma için çeşitli alanlardan meslek elemanlarıyla birlikte ekipler oluşturulmalıdır. Bu ekipleri oluşturacak meslekler; psikiyatri, psikolog ve sosyal çalışmacı gibi uzmanları kapsamaktadır. Disiplinler arası çalışmanın bir sonucu olarak da uygulanacak yaklaşımlarda karmaşa ve sorunlara karşı çok boyutlu müdahale gerekliliği noktasında zorluklar yaşanabilir olup, farklı meslekler çözüm için destek sunacaktır. Sığınmacılara yapılacak olan psikososyal destekte kişinin güçlerine odaklanılmalıdır. Kişinin gerek sosyal işlevselliğini yeniden kazanabilmesi gerek de uyumunun sağlıklı bir şekilde oluşması için güçlendirme odaklı yaklaşım elzemdir. Yapılacak müdahalede önceliklerden biri de kişinin güçlü yönlerinin farkına varıp eski işlevselliğine dönmesini sağlamaktır (Buz, 2005: 102-104).

BMMYK mülteci ve sığınmacıların aile yaşamında ayırt edici özelliklerini anlamaya çalışmıştır. Bu ayırt edici özellikler;

- i. Aile üyelerinden ayrılma,
- ii. Yakınlarının kaybı,
- iii. Ekonomik, sosyal, fiziksel ve eğitim şartlarında değişme,
- iv. Önceden var olan rollerin kaybı,
- v. Dini rehberlik, gelenek gibi önceki kuralların değişimi,
- vi. Evlenmek, çocuk doğurma ve yetiştirme hususlarında gelenek devamlılığında oluşan zorluklar,
- vii. Ailenin eğitim, bakım ve beslenme gibi temel ihtiyaçlarını karşılamada yaşanan mali kayıplar,
- viii. Yardım almaya karşı tecrübe edinilmemesinin getirisi olan bağıllık,
- ix. Göç edilmiş olan devletin istihdama yönelik sınırlamalarından doğan ücretli çalışmaya dâhil olamama durumu,
- x. İşsizlik, işin olmayışı,
- xi. İşsizlikten dolayı evde boş kalma,
- xii. Yeni duruma, yeni koşullara, yeni hastalıklara ve yeni sağlık hizmetleriyle yüzleşme.

Tüm bu durumlar nedeniyle sığınmacının yeni şartlara, duygularına, hayata alışma sürecinde güçlükler çeker. Akabinde bu güçlükler şiddet, öfke, nefret, hayata karşı motivasyonun azalması veya kaybı gibi durumlarla karşı karşıya gelebilir ki bu durum kişinin mental sağlığını olumsuz etkilemektedir (Lobo, 1993: 12).

Hak ihlallerinden biri olan insan ticareti konusunda, tespitlerin yapılması ilgili birimlere yönlendirilmesi, kamuya yardımcı bir biçimde sığınma evlerine yönlendirilen bu grubun psiko-sosyal destekleri ve sosyal hizmetler kapsamında yardımcı olmak Türk Kızılay Toplum Merkezi koruma faaliyetlerindendir (Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü, 2019: II).

Sağlık ve psikososyal destek programının amacı insani kriz noktasında kişi veya grupların danışmanlık, sağlık ve eğitim seminerleriyle güçlendirilmesini sağlamaktır. Kişilerin yaşadıkları çeşitli psikolojik problemleri kişinin ihtiyacına uygun terapi yöntemleri ile gidermeye çalışan bireysel ve grup terapileri; anne, çocuk, aile, üreme, hijyen, bebek sağlığı, ilk yardım gibi konularda bilgilendirici eğitimlerin verilmesinde sağlık, eğitim ve seminerleri; psikologlarca belirlenen hizmet alanların ihtiyaçlarına yönelik psikoeğitimler yapılmakta olup işbirliği içerisinde olunan okullarda akran zorbalığı, yaşanan çeşitli problemler ve çocukların eğitimini destekleyici hizmetler de verilmektedir.

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde psiko-sosyal desteğin sağlandığı programları; koruma programı, sağlık ve psikososyal destek (PSS) programı ve sosyal uyum programı şeklinde sıralanabilir. Psikososyal alanda hizmetlerin sağlanması koruyucu önleyici hizmetleri içerisinde barındırması sebebiyle koruma programı, eğitici seminerlerin verildiği ve psikolojik terapi desteğinin olduğu PSS programı ve birlikte yaşama kültürünü geliştirmek, farklı kültürlerin sosyal uyumunu sağlamak için sosyal uyum programı tarafından yapılan faaliyetler psikososyal alana hizmetleri olarak sayılabilir.

2.3.1.4. Toplum merkezleri hizmetlerinde sosyal hizmetler

Koruma programları, insani kriz durumlarında kişi veya grupların içinde bulundukları kötü şartlardan insan hakları odağındaki; hukuki danışmanlık, saha ziyaretleri ve koruma seminerleri ile müracaatçıya hizmet sunmaktadır. Bu hizmetleri detaylandıracak olursak verilen hukuki danışmanlık hizmeti ile kırılgan kişi ve grupların hak ve sorumluluklarına dair bilinç yaratacak seminerler vermek ve gerekli durumlarda hizmet alanlara hukuki destek sağlanmaktadır. Yapılan saha ziyaretleri ile merkezlere uzak olan yerleşim yerlerine gidilerek inceleme yapılır ve bu doğrultuda risk durumları göz önünde bulundurularak önlemler alınır. Bu programda yer alan çalışanların, dezavantajlı kesime yönelik yaptığı farkındalık çalışmaları da bulunmaktadır (Türk Kızılay, 2020a).

Koruma programında, kırılgan bireylere veya gruplara insani yardım hizmet sağlanmaktadır. Koruma programının da kendi içerisinde çeşitli hizmetleri bulunmaktadır. Yönlendirme, bilgilendirme ve vaka çalışmaları bu çalışmaların başında gelmektedir. Gerekli durumlarda profesyoneller tarafından faydalanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda hem kurum içi hizmetlere hem diğer STK ve kamu hizmetlerine yönlendirilmeleri yapılmaktadır. Hizmet alanların ihtiyaçları doğrultusunda hukuk

danışmanlık verilmekte olup sahip olunan haklar konusunda hukuki haklar hususunda hukuki seminerler verilmektedir. Koruma programında saha çalışanları tarafından merkeze ulaşım konusunda sıkıntı yaşayan hassas grubun incelemeleri yapılmakta, korumaya yönelik risk tespitlerinin varlığı durumunda gerekli koruma müdahalelerini gerçekleştirmek gibi faaliyetler bulunmaktadır (Türk Kızılay, 2020a; Türk Kızılay, 2020b).

Sosyal uyum için en önemli unsurlardan biri olan dil eğitimi verilerek göçmenlerin meslek edinme ve topluma uyumunu hızlandırması sağlanmaktadır. Gençlerin toplumla kaynaşması için sportif faaliyetler, yetişkinler için atölyeler ve kültür, bilim, tarih sohbetleri sağlanılmaktadır. Halk arasında ihtiyaç sahibi olma düşüncesi göçmenlerle olan uyum çalışmalarını olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle göçmenler arasında yetenekleri olan, özel deneyimlere sahip bireyler üzerinden olumlu bir imaj çalışması yapılmaktadır. Toplum merkezlerinde paydaşlar ile sorunlara çözüm önerileri getirmek amacıyla akademik ve uyum toplantıları da yapılmaktadır. İkincisi, Türk Kızılay'ın temel ilkelerinden biri olan gönüllülük temelinde çalışmalar yürütülmektedir. Gönüllüler bazı eğitimlerden geçerek hem kişisel gelişimine hem de toplum merkezlerine katkı sunması hedeflenmektedir. Üçüncüsü kamu ve sivil toplumun güçlendirilmesi, hizmet verilen kesimin çeşitliliği düşünüldüğünde farklı hizmet türlerine ihtiyaç olduğu şüphesizdir. Bu noktada alana hâkim STK'larca uygulanmış ve iyi sonuçlanmış olduğu tespit edilen hizmetler toplum merkezlerine entegre edilmektedir. Dördüncü toplum katılımı ve hesap verilebilirlik programı olarak toplumda bulunan yerel halk ve göçmenle beraber faaliyetlere katılımını sağlayarak toplumsal önyargılarının doğru bilinen yanlışların önüne geçmek hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda çeşitli iletişim yollarına sahip geri dönüş sağlanmasına olanak verilmiştir. Geri dönüş veya şikâyetler yüz yüze, tablet, görüş ve öneri kutularıyla yapıla bilinmektedir (Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları, 2020: 4-14).

BÖLÜM 3: TÜRK KIZILAY TOPLUM MERKEZLERİNDE ÇALIŞAN MESLEK ELEMANLARINA YÖNELİK ALAN ARAŞTIRMASI

Bu bölümde Türk Kızılay Toplum Merkezleri bünyesinde çalışan profesyoneller ile bir kısmı yüz yüze bir kısmı online olarak gerçekleştirilmiş görüşmelerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Yapılan görüşmeler sonucunda göç alanında çalışan profesyonellerin verdiği cevaplar ışığında “Toplum Merkezinde Verilen Hizmetlerin Değerlendirilmesi”, “Sosyal Uyum Sağlamada Toplum Merkezinin Değerlendirilmesi”, “Suriyeliler ile Çalışan Profesyonellerin Sosyal Hizmet Müdahalelerinde Kullandıkları Yaklaşım ve Rollerinin Değerlendirilmesi” ve “Profesyonellerin Sosyal Uyum Noktasında Yaşadıkları Sorunlar” adlı dört ana başlık oluşmuştur.

3.1. Araştırma Yöntemi

Bu çalışma göç alanında çalışan nitelikli meslek elemanlarının deneyimlerine ve hizmet deneyimlerine dair değerlendirmeleri içermesine bağlı olarak derinlemesine görüşme tekniği ile yapılmıştır. Nitel araştırmalarda sık sık tercih edilen hatta nitel araştırma ile özdeşleşmiş olan görüşme tekniği bu çalışmada tercih edilmiştir. Nitel araştırma yöntemlerinde güçlü bir yere sahip olan derinlemesine görüşme tekniği açık uçlu sorular ile araştırılan konu hakkında detaylı bilgilerin temini için ilgili kişilerden birebir, yüz yüze alınabildiği sık kullanılan veri toplama tekniğidir (Tekin, 2006: 101-102). Yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış ve yapılandırılmamış olmak üzere üç türe sahip olan görüşme teknikleri bilinmeyi keşfe yönelik olup görüşmecinin deneyim, tutum, algı, yorumlarına yönelik gözlenemez olanı öğrenmeye, çalışmaya yöneliktir (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 129-130).

Bu çalışmada alanda yeterli bilginin olmayışı nedeniyle derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme ile nitel araştırmanın amacına ulaşması için keşfe yönelik araştırma konusu olan kurumu, sağlanan hizmeti veya olayın güçlü ve zayıf yönlerini belirleme, sorulara sınırlama olmadan yanıtlar bulabilmek, kişilerin görüşlerine doğrudan ulaşabilmek için tercih edilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formu tek kısımdan oluşmakta olup toplum merkezinde Suriyeliler ile çalışan profesyonellerin çalışılan merkez ve verilen hizmet hakkındaki görüşleri, deneyimleri ve tecrübelerini içeren sorulara yer verilmiştir. Bu sorular; toplum Merkezinin önemi, hizmetleri, sosyal uyum çalışmaları, mesleki yaklaşım ve rolleri, hizmet sağlanırken çeşitli nedenlerle yaşanan sorunları kapsamaktadır.

Durum çalışmaları durumu açıklamak, derinlemesine bilgi oluşturma ve duyarlılık oluşturma gibi amaçlarla yapılmaktadır. Nitel araştırma geleneğine bakıldığında ilk örneklerini azınlık çalışmaları üzerine olduğu ve duyarlılık oluşturma çabası götüğü bilinmektedir (Altun, 2020). Bir olayın, kurumun, programın tanımlanması, değerlendirilmesi, hakkındaki bilgilerin artırılması için durum çalışması yapılır. Bu çalışmada da Suriyeli sığınmacılara hizmet sağlayan Türk Kızılay Toplum Merkezleri çalışılacaktır.

Veri toplama süreci ilgili çalışmaların araştırılması, literatürün taranması ile başlamıştır. Çalışmanın sorusunun belirlenmesinin ardından araştırmanın alt problemleri

geliştirilmiştir. Sorulara cevap olabilecek analiz birimi Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezleri olarak saptanmış olup çalışılacak durum belirlenmiştir. Bu doğrultuda araştırma katılımcıları olan Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde çalışan profesyoneller belirlenmiştir. Ardından veriler 19.08.2020 - 11.09.2020 - 16.09.2020 tarihlerinde toplanmış, toplanan veriler alt problemleriyle ilişkilendirilmiştir. Elde edilen veriler analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Son olarak söz konusu durum çalışması raporlaştırılmıştır.

Görüşmelere başlamadan önce katılımcılarla yapılacak görüşme hakkında ön bilgilendirmede bulunulmuştur. Görüşme katılımcılarına görüşmenin hemen öncesinde görüşmenin yaklaşık süresi, görüşme sorularının içeriği hakkında bilgi verilmiş olup rahatsızlık duyulan bir soru ile karşılaşma durumunda soruyu cevaplamama hakları hususunda bilgi verilmiştir. Görüşme katılımcılarının bilgisi ve izni dâhilinde ses kayıtları alınmış olup bilgisayar ortamında kayıt edilmiştir. Araştırmaya katılan görüşmecilerin her biriyle yaklaşık olarak 40 dakikalık görüşmeler yapılmıştır. Araştırma katılımcıları, söz konusu toplum merkezlerinin yöneticileri tarafından verilen listelerden oluşmakta olup yaş, tecrübe, cinsiyet gibi herhangi bir özelliğe sahip görüşmeci talebinde bulunulmamıştır.

Görüşmeler tamamlandıktan sonra ses kayıtların dökümü kayıtlarda herhangi bir müdahale olmaksızın oluşturulmuş ve araştırmacı tarafından tekrar kontrolü sağlanmıştır. Görüşme verileri MAXQDA 2020 nitel veri analiz programıyla analiz edilmiştir.

3.1.1. Katılımcı Özellikleri

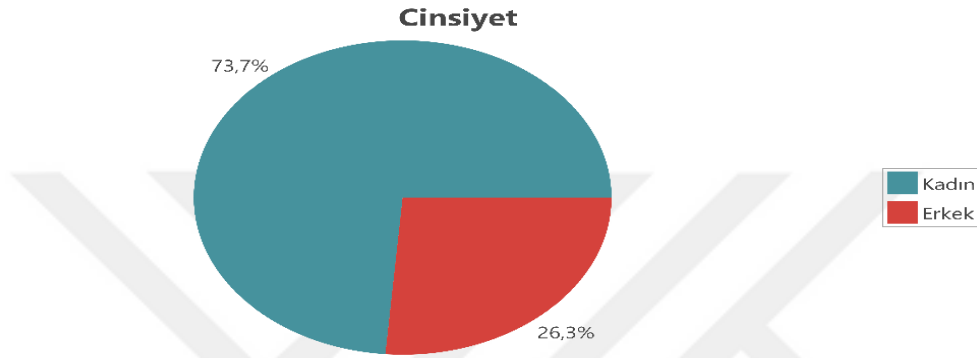
Aşağıdaki tabloda da görüldüğü üzere görüşmeler Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde yapıldı. Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezinde çalışan meslek elemanlarıyla 19.08.2020 tarihinde, Ankara Türk Kızılay Merkezinde çalışan meslek elemanlarıyla 11.09.2020 ile 16.09.2020 tarihleri aralığında görüşmeler yapıldı. Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezinde yapılan görüşmeler Mardin’de yüz yüze yapılırken Ankara Türk Kızılay Merkezi çalışanlarıyla yapılan görüşmeler Zoom üzerinden online olarak gerçekleştirildi. Ankara Türk Kızılay Merkezinde iki erkek bir kadın olmak üzere toplam üç sosyal hizmet uzmanıyla, iki kadın sosyologla, bir kadın çocuk gelişim uzmanıyla, iki kadın psikologla ve iki kadın klinik psikolog olmak üzere toplam 10 kişi ile görüşmeler yapılmıştır. Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde ise iki erkek üç kadın olmak üzere beş sosyal hizmet uzmanıyla, bir kadın psikolog, bir kadın sosyolog, bir kadın çocuk etkinlik görevlisiyle ve bir erkek rehberlik ve psikolojik danışman ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Toplamda 10 Ankara Türk Kızılay Toplum Merkezi çalışanı ve 9 Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezi çalışanıyla görüşme yapılmıştır. Her iki toplum merkezinde yapılan görüşmelerde katılımcılar görüşme yapılan toplum merkezinin yöneticilerinin araştırmacıya verdiği görüşme listelerin üzerinden yapılmış olup görüşme yapanın cinsiyet, sayı, tecrübe vb. özellikler üzerinden bir isteği söz konusu değildir.

Tablo 3: Katılımcı Özellikleri

Görüşmeci	Okuduğu Bölüm	Program	Görev	Çalıştığı Toplum Merkezi
A1	Sosyal Hizmet	Koruma Programı	Sosyal Hizmet Uzmanı	Ankara
A2	Sosyal Hizmet	Koruma Programı	Vaka Çalışanı	Ankara
A3	Sosyoloji	Koruma Programı	Koruma Programı Sorumlusu	Ankara
A4	Sosyal Hizmet	Koruma Programı	Sosyal Hizmet Uzmanı	Ankara
A5	Sosyoloji	Koruma Programı	Vaka Çalışanı	Ankara
A6	Çocuk Gelişimi	PSS Programı	Çocuk Gelişim Uzmanı	Ankara
A7	Psikoloji	PSS programı	Psikolog	Ankara
A8	Psikoloji	PSS programı	Klinik Psikolog	Ankara
A9	Psikoloji	PSS programı	Psikolog	Ankara
A10	Psikoloji	PSS programı	PSS Program Sorumlusu	Ankara
M1	Sosyal Hizmet	Koruma Programı	Vaka Çalışanı	Mardin
M2	Sosyal Hizmet	Koruma Programı	Sosyal Hizmet Uzmanı	Mardin
M3	Sosyal Hizmet	Koruma Programı	Sosyal Hizmet Uzmanı	Mardin
M4	Sosyoloji	Koruma Programı	Vaka Çalışanı	Mardin
M5	Psikoloji	PSS Programı	Psikolog	Mardin
M6	Çocuk Gelişimi	PSS Programı	Çocuk Etkinlik Görevlisi	Mardin
M7	Sosyal Hizmet	Koruma programı	Vaka Çalışanı	Mardin
M8	Sosyal Hizmet	Koruma Programı	Sosyal Hizmet Uzmanı	Mardin
M9	PDR	Koruma Programı	Vaka Çalışanı	Mardin

Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Erkek	5	26,32	26,32
Kadın	14	73,68	73,68
Toplam (geçerli)	19	100,00	100,00
TOPLAM	19	100,00	-

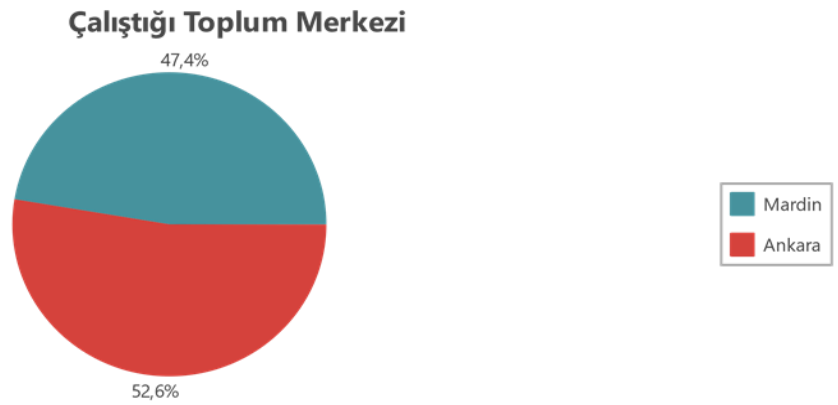
Grafik 2: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde profesyoneller ile yapılan görüşmelerde kadın görüşmecilerin erkelere oranla çoğunlukta oldukları gözlemlenmiştir. Ankara ve Mardin toplum merkezlerinde toplamda 19 kişi ile görüşülmüş olup bunların 5'ini erkek görüşmeciler oluştururken 14'ünü kadın görüşmeciler oluşturmaktadır. Katılımcılar görüşme yapılan toplum merkezi yöneticileri tarafından verilen görüşmeci listeleri dâhilindedir.

Tablo 5: Katılımcıların Çalıştığı Toplum Merkezi Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Ankara	10	52,63	52,63
Mardin	9	47,37	47,37
Toplam (geçerli)	19	100,00	100,00
TOPLAM	19	100,00	-

Grafik 3: Katılımcıların Çalıştığı Toplum Merkezleri Dağılımı



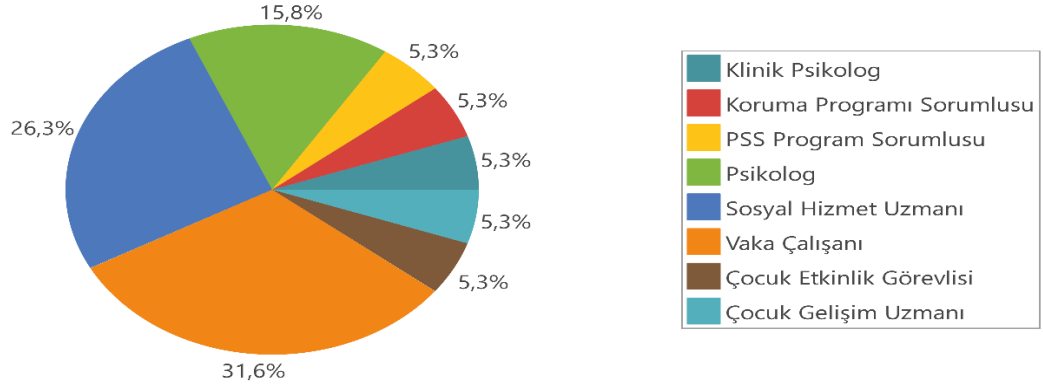
Türkiye’de 16 Türk Kızılay Toplum Merkezi bulunmakta olup bu çalışmanın örneklemini Ankara ve Mardin Toplum Merkezi oluşturmaktadır. Söz konusu toplum merkezlerinde sosyal hizmetin sağlanmasında aracı olan profesyonellerin sayısı 10 Ankara ve 9 Mardin olmak üzere 19 kişiden oluşmaktadır. Buradan sosyal hizmet çalışmalarını yürüten programlarda çalışan profesyonel sayılarının birbirlerine yakın olduğu personel sayısında belirli bir farkın olmadığı anlaşılmaktadır.

Çalışma grubu olarak Mardin ve Ankara Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin tercih edilmesi açıklanacak olunursa Suriyeli sığınmacıların söz konusu olduğu bir çalışmada genellikle Suriye’ye sınır olan, yakınlık ilişkisinden ve yoğun sığınmacı nüfusundan dolayı sınır şehirleri tercih edilir. Mardin özelinde konuşulacak olunursa Mardin ve Suriye’nin uzun senelerdir gerek akrabalık gerek ticari ilişkileri düşünüldüğünde sosyal uyumda Suriyeli sığınmacıların çalışılacağı araştırmalarda tercih edilmesi gereken illerden biridir diyebiliriz (Apak, 2014: 55). Suriye’ye sınırı olan ve gerek fiziksel gerek kültürel yakınlığın olmasına karşın başka sınır iller yerine Mardin ilinin seçilmesi çalışma sürecinde pandeminin olması ve buna bağlı olarak şehirlerarası yolculuğun mümkün olmaması sebebiyle araştırmayı yapan çalışmacının sübjektif tercihinine bağlı bir durum olduğunu ifade edebiliriz. Ayrıca Türk Kızılay’ının idari merkezinin Ankara olması ve idare merkez ve merkezden uzak, bölgesel farklılıklar içeren başka bir ilde de çalışılmak istenilmesi nedeniyle söz konusu iki toplum merkezinde çalışılmıştır.

Tablo 6: Katılımcıların Toplum Merkezindeki Görev Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Klinik Psikolog	1	5,26	5,26
Koruma Programı Sorumlusu	1	5,26	5,26
PSS Program Sorumlusu	1	5,26	5,26
Psikolog	3	15,79	15,79
Sosyal Hizmet Uzmanı	5	26,32	26,32
Vaka Çalışanı	6	31,58	31,58
Çocuk Etkinlik Görevlisi	1	5,26	5,26
Çocuk Gelişim Uzmanı	1	5,26	5,26
Toplam (geçerli)	19	100,00	100,00
TOPLAM	19	100,00	-

Grafik 4: Katılımcıların Toplum Merkezindeki Görev Dağılımı



Toplum Merkezlerinde farklı programlardan çeşitli görevlerde meslek elemanları ile görüşmeler yapılmıştır. En çok görüşme yapılan görevli vaka çalışanı olup bu görevde sosyoloji, sosyal hizmet, psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümlerinden mezun kişiler ile görüşülmüştür. Vaka çalışanından sonra en çok görüşme yapılan pozisyon sosyal hizmet uzmanı olup çalışmada sosyal hizmet perspektifinin olmasına katkı sağladığı söylenebilir. Söz konusu toplum merkezlerinde bulunan meslek elemanlarının sosyal bilimlerde farklı disiplinlerden olmaları verilen hizmetin farklı perspektiflerle sahip olmasının yanı sıra mesleki çeşitliliği varlığına da işaret etmektedir.

Grafik 5: Katılımcıların Toplum Merkezlerinde Çalıştıkları Programlara Göre Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
PSS Programı	7	36,84	36,84
Koruma Programı	12	63,16	63,16
Toplam (geçerli)	19	100,00	100,00
TOPLAM	19	100,00	-

Görüşme yapılan toplum merkezlerinde profesyonellerin Koruma ve PSS Programlarından olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun koruma programından olmasının koruma programıyla sosyal hizmet mesleğinin bütünleşmiş oluşu ve PSS programıyla da psikolog ve klinik psikologların ezici çoğunlukta olması söz konusu mesleklerle programın bütünleşmiş olmasından kaynaklanmaktadır. Bahsedilen toplum merkezlerinde 5 programın var olmasına karşın koruma ve PSS programlarından profesyonelleri söz konusu çalışma katılımcılarının bağlı oldukları programları oluşturmaktadır.

3.2. Toplum Merkezinde Verilen Hizmetlerin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan profesyoneller Türk Kızılay Derneği'ne bağlı Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde çalışmaktadır. Geniş bir yapıya, çeşitli kollara sahip olan Türk Kızılay, Toplum Temelli Göç Programları kapsamında Toplum Merkezleri Projesini yürütmekte olup bünyesinde ihtiyaç sahiplerinin faydalanabileceği çeşitli programlar bulundurmaktadır.

3.2.1. Toplum Merkezi

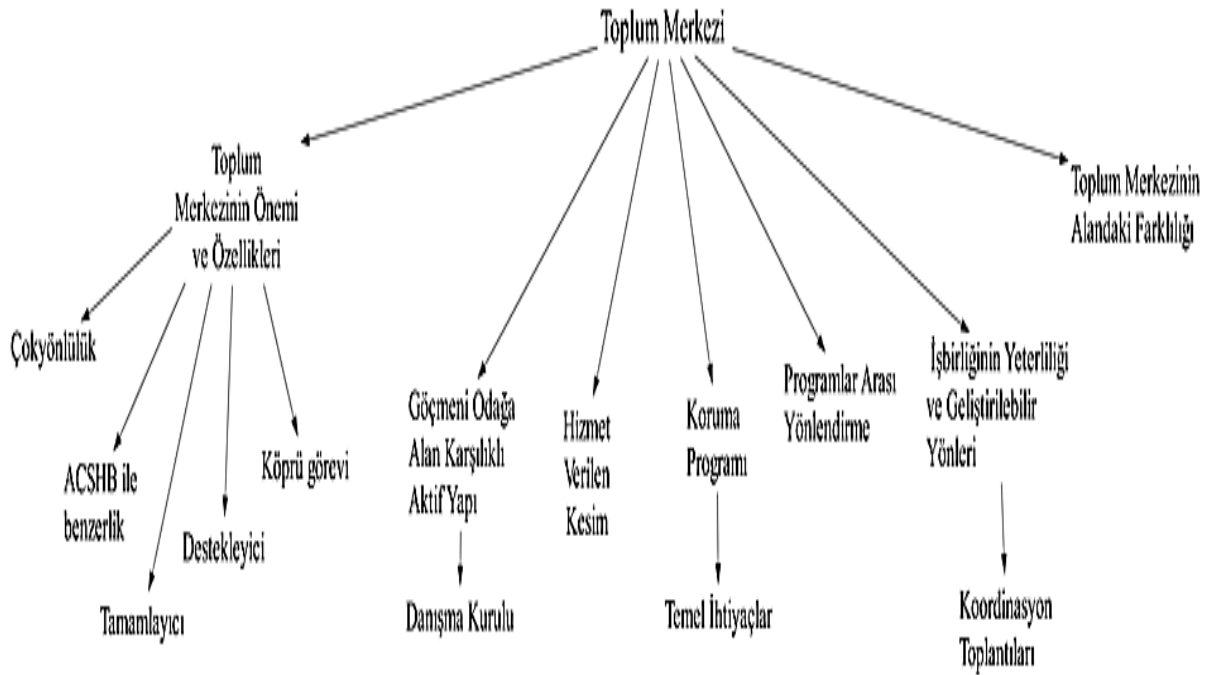
Toplum merkezlerine hizmetten yararlanmak amacıyla gelenleri, onların ihtiyaçlarını gidermeye yönelik çeşitli programların karşıladığı ifade edilmiştir. Bu var olan hizmetler arasında doğrudan nakit para yardımlarının bulunmadığı, Kızılaykart üzerinden yapılan yardımların SYDV ve Kızılay Şubelerinin ilgilendiği, toplum merkezinde daha çok dolaylı yardımlar olduğu anlaşılmıştır. Dolaylı yardımlara örnek olarak; hijyen kitleri, özel gereksinimler, tekerlekli sandalye, çalışma izni için harçların yatırılmasına destek örnek verilebilir. Bunlar gibi aynı ya da dolaylı yardımlara ek olarak; psikososyal destek, bilgilendirme, danışmanlık, yönlendirme, hukuki danışmanlık, meslek edinme kursları, dil kursları, aile bağlarının yeniden tesisi ve sosyal uyumu sağlama adına kültürel faaliyetler de bulunmaktadır.

“Bizim zaten dört tane programımız var toplum merkezi bünyesinde aynı yani zamanda yeni kurulan göçmen koruma hizmetimiz var. Zaten bu programların da temel amaçları kişilerin tüm ihtiyaçlarını karşılaya bileceği bir toplum merkezinin kapısından girdiğinde dört farklı programa yönelik de ihtiyaç varsa bunu karşılamaya yönelik hizmet vermeye çalışıyoruz.” (A4, SHU)

“Biz toplum merkezleri olarak mesela yardım yapmıyoruz. Şöyle yardım yapmıyoruz gıda kolisi gibi yardımlar yapmıyoruz. Onlar şubelerin işleri bizimkiler daha çok psiko-sosyal destek üzerinden olduğu için onların takibi noktasında bizim sadece yönlendirmemiz olabilir. Şubelere aynı ve nakdi yardımlar konusunda şubelere yönlendirmemiz oluyor. O şekilde takibini yapabiliyoruz takip noktasında bu şekilde ilerliyoruz ama psiko-sosyal destek konusunda dediğim gibi bir vakanın ihtiyacına yönelik tespit ettiğimizde bir psikolog desteği varsa Ipsikoloğa yani kendi iç mekanizmamıza yönlendirme işliyor eğer kendi iç mekanizmamızda işlemeyen bir yönlendirme varsa başka bir STK'ya yönlendiriyoruz ve onlarla birlikte iletişimle bu şekilde takiplerini yapıyoruz.” (A5, Vaka Çalışanı)

“Ekonomik olarak şöyle söyleyeyim direkt bir maddi destek gibi ekonomik destek modelimiz yok, ama belirli bir koruma riskini azaltmak ve ortadan kaldırmak için o kişinin ihtiyacı olan aynı desteği sağlayabiliyoruz. Ama bunu bir daha belirtiyim, elden bir ekonomik nakit, cash desteği gibi olmuyor. Bu genellikle mutlaka bir koruma riskinin olması gerekli ve o koruma riskini azaltması veya ortadan kaldırılmasına yönelik bir müdahale yöntemi oluyor.” (M7, Vaka Çalışanı)

Şekil 10: Toplum Merkezlerinin Değerlendirilmesine İlişkin Hiyerarşik Kod - Alt - Kod Modeli.



3.2.1.1. Toplum merkezinin önemi ve özellikleri

Toplum merkezleri Suriyelilerin şehirlerde yaşamaya başladıklarından sonra hem temel ihtiyaçlarını karşılamakta hem de psikososyal destek vermektedir. Hizmet yararlanıcılarının yerleşik hayata geçmeden toplum merkezlerine başvurmadan ya da hizmetlerinden yararlanmadan önce Türk Kızılay'ı tanıyor olmaları kurumun bilinirliğinin ne kadar yüksek olduğunu göstermektedir. Türk Kızılay'ın kamuya yakın dernekler arasında olmasından dolayı devlet desteğine sahip alanda faaliyet gösteren önemli bir role sahip olduğu bilinmektedir.

“Çok önemli bir role sahip olduğunu düşünüyorum kurumumun. Çünkü 2011 yılında kriz başladığı andan itibaren Türk Kızılay'ı İnsani Yardım Operasyonu kapsamında önce sınırda sonrasında da şehirlerde yaşayan Suriyelilerle ilgili çok kıymetli hizmetler verdi. Sınırdaki biliyorsunuz, kamplarda başta barınma, yemek ve temel ihtiyaçlar olmak üzere sosyal hizmetlerimiz vardı. Bunun yanında psikososyal destek çalışmalarımız da başlamıştı. Ve şehirlerde bizlerle yaşamaya başladıkları andan itibaren bizde toplum merkezimiz üzerinden psikososyal destek çalışmalarını özellikle sosyal hizmet ve psikolog arkadaşlarımız ile birlikte verdik.” (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

“Kişiler sınırdan gelip yerleşik hayata geçişine kadar Türk Kızılay'ın çeşitli faaliyetlerinden faydalıyor durumunda oluyorlar ve çoğu da Türk Kızılay'ı aslında yerleşik hayat geçtiklerinde toplum merkezlerine geldiklerinde önceden biliyor ya da yakınları vasıtasıyla bir şekilde tanımış oluyorlar.” (A4, SHU)

“Toplum merkezleri ve diğer bu alanda çalışan NGO'lar yani sivil toplum kuruluşları bence devletin bu konuda desteklenmesi ve bazı şeylerin farkına varması için önemli bir role sahip.” (M7, Vaka Çalışanı)

Şekil 11:Yapılan Görüşmelerden Elde Edilen Toplum Merkezinin Önemi ve Özelliklerine İlişkin Verileri İçerir. Kod - Alt - Kod Modeli.



Toplum merkezlerinin çeşitli rolleri ve özellikleri bulunmaktadır. Toplum merkezlerinde çalışan profesyoneller ile yapılan görüşmelerde en çok üzerinde durulan özelliğinin çok yönlülük oluşu olmuştur. Aslında bu beklenen bir durumdur çünkü toplum merkezleri çok yönlü merkezlerdir. Çeşitli faaliyetleri bünyelerinde bulundururlar ve farklı gruplardan insanlara hizmet götürürler. Çok yönlü oluşlarının ardından AÇSHB ile benzer olmaları, tamamlayıcı rolü, hizmetleri ulaştırmada köprü görevine sahip olması, devleti destekleyici olması ve son olarak da kolaylaştırıcı role sahiptirler. Kuşkusuz toplum merkezlerinde çok daha fazla özellikleri bulunmaktadır. Ancak yapılan görüşmelerde profesyoneller toplum merkezlerinin bu yönleri üzerinde durmuştur.

3.2.1.1.1. Destekleyici

Türk Kızılay vakaları tespit ederek gerek gördüğünde kamuya yönlendirip aslında kamunun yapması gereken bir hizmet türünü yaparak destekleyici olmaktadır. Bu tek taraflı olmayıp karşılıklı vaka yönlendirmesi şeklinde de olabiliyor. Suriyeliler özelinde yapılan faaliyetlerde Türk Kızılay'ın gerek hizmetler gerek de hizmet alanlara yönelik destekleyici faaliyetleri bulunmaktadır.

“Sosyal hizmet kapsamında bizim yaptığımız çalışma sosyal incelemelerde bulunuyoruz ilk önce. İhtiyaç tespiti amaçlı tabii burada tespit ettiğimiz çocuk işçiliği oluyor, çocuk yaşta evlilik oluyor, dediğim gibi aynı yardıma ihtiyacı olan bireyler oluyor. Biz bunları tespit ettikten sonra bunların bildirimini yapıyoruz sosyal hizmet merkezlerine. Kızılay burada aslında biraz da devlet kurumları yükünü hafifletmek gibi bir görevi de var. Devlet kurumları daha çok Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına yönelik çalışıyor, Kızılay'da daha çok göçmen grubu ağırlık veriyor. Bu yönde zaten aslında Kızılay'ın yaptığı faaliyet çok güzel bir faaliyet. Bazı zaten tespit ettiğimiz vakaları biz onlara bildiriyoruz. Onlar da gerekli müdahaleleri yapıyorlar gerektiği yerlerde de bizden destek alabiliyorlar.” (M9, Vaka Çalışanı)

“Yani kamuyu destekler nitelikte hizmetler veriyor aslında.” (A2, Vaka Çalışanı)

3.2.1.1.2. Kolaylaştırıcı

Toplum merkezlerinde yapılan çeşitli faaliyetler vardır. Bu faaliyetler kişiyi güçlendirmek, özgürleşmesine ve işlevsel bir duruma gelmesine yardımcı olma amacı taşır. Toplum merkezlerinde kırılgan bireylere verilen eğitici kursların kişilerin özgüvenlerini olumlu anlamda etkilediği ve kişisel gelişimleri, mesleki becerilerinin gelişimleri ile toplumla birlikte yaşamayı kolaylaştırdığı, bu etkisiyle de kişilerin topluma kabulünde kolaylaştırıcı bir rolü olduğu düşünülmektedir.

“Kurslar vesaire bunlarla da özgüven gelişimlerine ciddi anlamda katkısı olduğunu düşünüyorum. Kendilerini toplumda kabul ettirebildiklerini düşünüyorum. Çünkü biraz sıkıntı yaşanan bir durum bu ve bu sayede biz kolaylaştırıcı bir etken, rol üstleniyoruz.” (M2, SHU)

3.2.1.1.3. Köprü Görevi

Hizmetten yararlanan bireyin başka bir kurumla ilgili bir problemi olduğunda toplum merkezlerinde bulunan meslek elemanları köprü görevi görerek sorunu gidermek amacıyla kurumlara arası koordinasyonu sağlamaktadır. Yani kamunun sağladığı hizmeti Suriyeli ile buluşturma noktasında köprü vazifesi söz konusudur. Toplum merkezi çalışanları tarafından hizmet alanların sahada veya kurumlar arasındaki kendi başlarına gidermekte zorlandıkları sorunları gidermek amacıyla gerek koordinasyon sağlayarak gerek bilgilendirme yaparak hizmete ulaşmadaki engelleri köprü oluşturarak gidermektedir. Köprü görevi gören toplum merkezi hizmetlere ulaşma noktasında önemli bir noktada yer almaktadır.

“Genelde biz Türk Kızılay olarak o köprüyü sağlıyoruz. Aslında devletin kaynaklarıyla Suriyelilerin arasında köprü oluşturmaya çalışıyoruz. Mesela çocuğu engelli, ben kendi mesleğim açısından yorumlayayım, rapor alacak rapor alması için bir devlet hastanesine gitmesi gerekiyor, randevu bile alamıyor şu an da. Çünkü kendi anadilinde randevu alma seçeneği yok. Bilgisayar ya da telefon kullanmayabilir yaşlı olan insanlar gelir ya da interneti telefonu olmayanlar var. Biz en azından o randevuları alıp ellerine bir adres yazıp veriyoruz. Bazı durumlarda mümkünse eğer kendimiz o vakayı takip ediyorsak da kendimiz hastaneye götürüp direkt tercümanla birlikte o kişinin derdini yaşadığı problemi doktora direkt anlatıyoruz. Dediğim gibi çok önemli bir köprü vazifesi üsteliyoruz.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

“Uyumda dil bir bariyer ya kültürde bir bariyer aslında, bunlar da uyumda etkili kurumlarla sıkıntılarda biz burada tam bu noktada sosyal hizmetin uygulama rolünü biz icra ediyoruz. Danışman beni arıyor diyelim Kızılaykart ile ilgili maaş sorunu var beni arıyor ben kurumlar kendisi arasında köprü görevi görüyorum. Koordinasyonu sağlıyorum veya kimlik problemi var. Kendisi direk bilmiyor, gitse bile kendini ifade edemiyor etse bile oradaki ilgili kişiyi mesela görevli ilgili davranmıyor, öteleyebiliyor yoğunudur. Yani kurumlara hizmetlere erişim noktasında biz koordinasyon görevi görüyoruz.” (M3, SHU)

3.2.1.1.4. Tamamlayıcı

Psikiyatri alanında, alanda bulunan açığı kapatma adına yeni bir hizmet sağlanmaya başlanarak, devlet hastanelerinde sıra bulamama veya tercüman eksikliği nedeniyle Suriyeli sığınmacıların alamadığı hizmeti sağlayarak kamu kurumlarının eksik kaldığı noktalarda var olması gerekli hizmetin sağlanması hususunda Türk Kızılay Toplum Merkezleri tamamlayıcı role sahip diyebiliriz. Toplum merkezlerinde çeşitli projelerle alan açıklarının kapatılması söz konusu olup ruh sağlığı projesi de bu tamamlayıcı role örnek gösterilebilir.

“Sağlık ve Psikososyal Destek alanı, koruma alanı, geçim kaynağını geliştirme alanı ve sosyal uyum alanlarında ciddi roller oynuyordu hatta şimdi psikiyatrik hizmetler vererek ruh sağlığı anlamında büyük bir açığı kapatmış oldu. ...ruh sağlığı projesiyle birlikte destek başladı psikiyatri başladı bu da 3 yıl sürecek bir hizmet. Normalde hastaneye gittiklerin Suriyeliler psikiyatri alanında sıra bulmaları çok zor ve sıra bulsalar bile tercüman anlamında bulamaya biliyorlar ya da ikinci takibe bittiklerinde sıra bulamaya biliyorlar. Şu anda böyle değil, psikiyatri hem terapi yapıyor hem de ilaç desteği veriyor. Bu anlamda Türk Kızılay'ı ciddi bir boşluğu dolduruyor. Diğer koruma alanlarında da yine servis hizmetleriyle götürüp getirme olayı takip etmeyle de hizmeti sürdürerek tamamına erdirdikten sonra aslında vakayı bırakmış oluyor. Bu anlamda diğer programların da olması Toplum merkezinde bir bütün oluşturuyor. Mesela koruma alıyor bu adamın iş problemi var, geçim kaynağına yönlendiriyor. İşte geçim kaynağı oraya psikiyatrik ya da psikolojik bir sıkıntı sezince bize yönlendiriyor. Biz yönlendirmesini yapıyoruz.” (A10, PSS Program Sorumlusu)

“Sivil toplum kuruluşlarının hakkında kamu kurumlarının devlet kurumlarının eksik kaldığı, göremediği, yetişemediği yerleri tamamlayıcı bir rol oynadığını her zaman söyleriz.” (M7, Vaka Çalışanı)

3.2.1.1.5. Çok yönlü

Suriyeliler özelinde toplum merkezinin birbirinden farklı birçok alanda faaliyet gösterdiği bunun da aslında toplum merkezinin yapısında bulunduğu yani çok yönlü bir merkez olduğu bu nedenle de çeşitli alanlarda çeşitli hizmetlerinin varlığının yadırganmayacak, merkezin kuruluş amaçlarında var olduğu bilinmektedir. Bu minvalde toplum merkezlerinin çocuk, yaşlı, genç, kadın, erkek, işsiz, engelli gibi geniş bir yelpazeye hizmet vermesinin bir getirisi olarak çok yönlü bir hizmet anlayışı da kaçınılmaz olacaktır.

“...Toplum merkezlerinin verdiği danışmanlık faaliyetleri değil, temelde temel ihtiyaçlarının sınırdan itibaren karşılanmış olduğuna yönelik bir sosyal hizmet çalışmasından bahsedebiliriz diye düşünüyorum.” (A4, SHU)

“Bence Türk Kızılay'ın alandaki rolü çok fazla, yani sadece ben kendim ruhsal sağlığı alanı için konuşmuyorum. Tüm alanlarda yani bir Suriyeli geldi zaman kimlikle ilgili problemlerinden aile içi yaşadığı problemlerine, ruh sağlığı alanında yaşadığı problemlerden çocuğunun sağlık problemlerine kadar aslında alakalı alakasız her problemde geldikleri bence ilk kaynak biziz. ... Sadece tek bir alanda değil birçok alanda; iş bulma, maddi yardımlar, maddi yardımların ötesinde manevi yardımlar bence yani ruh sağlığı alanındaki yardımlar.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

“Şimdi Türk Kızılay’ı genelden özele alacak olursak bütün faaliyetleri ele almış durumda. Şu anda zaten bizim programlarımız sosyal uyum, koruma, psikososyal.” (M4, Vaka Çalışanı)

A9 kodlu görüşmecinin de ifade ettiği gibi toplum merkezi hizmetleri; temel haklara erişim, göçmenlere destek, özel fonlamalar, çocuk işçiliği, aile içi şiddet, erken yaşta evlilik, maddi ve psikolojik sıkıntılar vb. çok yönlü ve geniş alana sahiptir.

“...Temel haklara erişim konusunda genelde yabancı uyruklu geçici koruma ya da uluslararası korumadaki kişilere destek veriliyor, yerel halkın bunla ilgili çok bir problemi olmaya bilmiyor. Onun dışında bazı özel fonlar var mesela özel ihtiyaç fonu gibi bu fonlar kişilere tekerlekli sandalye, işitme cihazı gibi protez gibi özel malzemeler sağlıyor. Bunun dışında vaka yönetme yapıyorlar, incelemeler yapıyorlar, rapor hazırlıyorlar vaka çalışanları ile birlikte hane ziyaretleri yapıyorlar, işte tarım işçilerine ya da incinebilir diğer gruplarına giderek hane ziyaretlerini gerçekleştiriyorlar. Aile içi şiddet, çocuk yaşta evlilik ya da çocuk işçilik gibi vakalarla karşılaştıkların da ise bunların vaka yönetimlerini düzenliyorlar işte bildirilmesi gereken yerlere bildiriyorlar ve takiplerini gerçekleştiriyorlar, iç yönlendirmelerle de örneğin işte istismara uğramış biri varsa psikolojik destek gerektiğini düşünüyorlarsa bize yönlendiriyorlar, bir işsizlik ile ilgili maddi sıkıntılar ile ilgili problemler varsa geçim kaynağına yönlendiriyorlar gibi.” (A9, Psikolog)

3.2.2. Koruma Programı

Koruma programı sosyal hizmet çalışmalarının toplum merkezinde yürütüldüğü birimdir. Göçmenler odağında çok yönlü hizmet sunar. Yapılan görüşmelerde sosyal hizmet uzmanlarının koruma biriminde görev aldıkları gözlemlenmiş olup verilen hizmetlerin sosyal hizmet alanına ait olduğu ifade edilmiştir. En temelde koruma birimi için temel ihtiyaçları karşılayan birim de denilebilir. En temel ihtiyaçlardan birinin temel haklara erişim olduğu düşünüldüğünde görüşmecilerin ifadeleri de bu yöndedir.

“Toplum merkezlerinde sosyal hizmet çalışmaları koruma programı kapsamında yürütülüyor. Koruma programının genel işleyişi de özel ihtiyaç sahibi mülteci grupların kamusal hizmetlere erişimini sağlamak. Ekonomik, sosyal, psikolojik ve buna benzer koruma risklerini tespit etmek. Koruma ihtiyaçlarını tespit etmek. Bu doğrultuda Kızılay’ın kendi kaynaklarını kullanarak desteklemek, güçlendirmek veya kamusal kaynaklara yönlendirerek hizmet almalarını sağlayabilmek. Genel olarak bu şekilde çalışmalar yürütülüyor. ... En temel rolleri de ihtiyaç sahibi mültecilerin temel insani ihtiyaçlara erişimlerini sağlamak, koruma risklerini tespit edip bunları önlemeye çalışmak.” (A1, SHU).

“Sosyal hizmet uygulamalarını destekleyen bir role sahip, sosyal hizmet bakış açısıyla böyle denebilir.” (A2, Vaka Çalışanı)

“Sosyal hizmet çok benim alanım değil açıkçası burada psikolog olarak çalıştığım için ama burada koruma programımız var, orada sosyal hizmet uzmanı arkadaşlarımız, vaka çalışanı arkadaşlarımız var. Onlar temel haklara erişim konusunda destek veriyorlar faydalanıcılarımıza.” (A9, Psikolog)

3.2.2.1. Temel ihtiyaçlar

Koruma biriminin fonksiyonları için ihtiyaçları belirleme, müdahale planı hazırlama ve müdahale planı doğrultusunda uygulamalarda bulunulmalıdır.

“En temel rolleri de ihtiyaç sahibi mültecilerin temel insani ihtiyaçlara erişimlerini sağlamak, koruma risklerini tespit edip bunları önlemeye çalışmak.” (A1, SHU)

“...Temel ihtiyaçlarını gidermeye yönelik ihtiyaç tespiti yapıyoruz, bu tespitler doğrultusunda gerekli müdahaleler planımızı oluşturuyoruz.” (M2, SHU)

Yapılan görüşmeler de verilen hizmetlerin hiyerarşik olabilirliği yönünde ifadeler yer almaktadır. Temel ihtiyacı karşılanmamış (sağlık, barınma, iş vb.) kişilerin psikososyal faaliyetlere veya kültürel faaliyetlere katılmalarının zorlayıcı olabilirliği düşünülmektedir.

Danışanların temel ihtiyaçlarının tam anlamıyla istenilen düzeyde karşılanamaması sebebiyle yapılacak tüm hizmetlerin bu yönde oluşunun müracaatçılarda yapılan yardımların maddi ya da somut bir yardım olacağı algısı yarattığı da düşünülmektedir. Temel ihtiyaçları karşılamaya yönelik olan Kızılaykart yardımlarıyla verilen ekonomik desteklerin yetersizliği, bu nedenle de kişilere yapılan diğer psikolojik- kültürel yardımların verimli olmadığı üzerinde durulmuştur.

“...Geçici koruma ya da uluslararası korumadaki kişilerle çalışırken en çok zorlandığım psikososyal destek anlamında kişilerin birincil basamaktaki ihtiyaçlarını karşılayamıyor olmaları yani temel ihtiyaçlarını karşılayamayan bir grupta bunun üstünü çalışmak zor olabiliyor. Bundan çok etkileniyor olabiliyorlar. Maddi yetersizliklerden çok etkileniyor olabiliyorlar. Bu anlamda biraz hani psikolojik destek açısından evet biraz daha zorlayıcı olabiliyor. Ama bu Suriyelilerin özelinde değil de maddi yetersizlik gibi geliyor bana.” (A9, Psikolog)

“Ben kendi mesleğim açısından yorumlayacak olursam Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisini biliyorsunuz, birincil ihtiyaçlarınızı karşılanmadan üst basamaklardaki ihtiyaçlara öncelik vermemiz çok mantıklı değil ama tam olarak bununla karşılaşabiliyoruz. Yani daha temel ihtiyaçlarını karşılamakta çok zorlanan henüz tam anlamıyla birincil ihtiyaçlar karşılanmamış bireylere psikososyal destek vermeye çalışıyoruz mesela, bu biraz bizim işimizi zorlaştırabiliyor. İş konusunda problem yaşayabiliyorlar. Ekonomik sıkıntıları oluyor çok büyük sağlık problemleri olabiliyor, barınma problemleri olabiliyor ve bunlara devam eden birçok psikolojik problemde barındırıyor bu bireyler. Biz tabi ki müdahale etmeye çalışıyoruz ama o birincil ihtiyaçlar karşılanmadan bu müdahalelerin yapılması biraz süreci zorlaştırıyor.” (M5, Psikolog)

“Danışanların maddi ya da aynı ya da somut diyeyim bir yardım beklentisi çok fazla söz konusu oluyor. Bu da yürütmeye çalıştığımız bir farkındalık çalışmasına ket vurabiliyor. Çünkü o kişi sizinle o görüşmen izin amacının sadece ona somut bir yardım yapmak olarak nitelendiriliyor, bu biraz yapılan psikososyal çalışmaların, psikososyal destekleme çalışmalarına bence gölge düşürüyor.” (M7, Vaka Çalışanı)

“Ben burada işe başladıktan beri sürekli ekonomik yönden desteklenmesi gerektiğini hep dile getirdim. Yetersiz. Genel olarak yardım gerekli. Sosyal Hizmet Merkezlerinde SED birimi var, aslında Kızılay’da da böyle bir şey yapıla bilinirdi. Biz genellikle Suriyeliler özelinde çalışıyoruz. Ancak şöyle bir durum var ekonomik sorun çözülmezse, psikolojik olarak ne kadar destek verirsiniz verin işe yaramaz, yetersiz kalır. Çünkü bireyin kafasında sürekli geçimini nasıl sağlayacağı var. Psikolojik yönden ne kadar destek verirsiniz verin ilerleme kaydedemeyiz. Bunun için özellikle çocuk işçiliğine yönelik, ya da yaşlılara ve kadınlara yönelik bir ekonomik destek gerekiyor. Mesela Kızılaykart veriliyor ve bu kartında belirli kriterleri var. Tabiki bahsettiğim ekonomik hizmetinde kriterleri olması gerekli ancak kişi başı kaç yıldır 120 TL veriliyor. Kaç yıldır 120 TL. her geçen gün tüketilen malzemelerin fiyatı yükseliyor. Yani bu ne kadar yetecek ki. 120 TL ye aile nasıl geçinecek, bunun için ekonomik olarak desteklenebilir.” (M1, Vaka Çalışanı)

3.2.3. Programlar Arasında Yönlendirme

Toplum merkezlerinde hizmet bütünlüğünü sağlamak için gerek görülmesi halinde programlar arası yönlendirmelerin var olması söz konusudur. Burada gerek kurumun gerek meslek elemanlarının müracaatçıya gerçekten hizmet verme, ihtiyaçlarının doğru programda doğru kişilerce yapılmasına yönelik hassasiyetin var olduğunu göstermekte olup kişiyi ihtiyacına bağlı olarak defalarca başvuru birimine gönderip dosya işlemlerini uzatarak hedefinden sapma gibi bir yol almadığının açık göstergelerinden biridir.

“Mesela koruma alıyor bu adamın iş problemi var, geçim kaynağına yönlendiriyor. İşte geçim kaynağı oraya psikiyatrik ya da psikolojik bir sıkıntı sezince bize yönlendiriyor. Biz yönlendirmesini yapıyoruz. Biz onun yalnız olduğunu ya da sosyal anlamda bir desteğe ihtiyacı duyduğunu görünce sosyal uyuma paslıyoruz. Bu şekilde bir vakanın birçok yönde ihtiyacını birbirimize paslayarak bütünleye biliyoruz.” (A10, PSS Programı Sorumlusu)

"Tabi bunu sadece kendi birimimizde değil, diğer birimlerde de koordineli bir şekilde çalışıyoruz. Daha çok vakaları yönlendire biliyoruz." (M2, SHU)

3.2.4. Hizmet Verilen Kesim

Türk Kızılay'ının ilkelerine bağlı olarak hiçbir şekilde ayırım yapmadığı, kapısına gelen hizmete muhtaç kişileri geri çevirmediği ifade edilmiş olup toplum merkezlerinde genel hizmet verilen kesimi göçmenlerin oluşturmasının toplumda sadece göçmenlere yardım yapıldığı algısının oluşmasına sebebiyet verdiği düşünülmektedir. Türk Kızılay Toplum Merkezleri hem göç edenlere hem de yerel halka yani toplumdaki herkese hizmet eden bir oluşumdur. Sadece Suriyeliye ya da sadece göç edenlere gibi düşüncelerin aksine toplum merkezi ihtiyaç halinde olan hiçbir kesime kapılarını kapatmamıştır.

"Aslında diğer STK'larda evet, çok aktif çalışan STK'lar var ama Türk Kızılay'ı zaten köklü bir yapısı olduğundan kaynaklı burada da gereğinden fazla büyük bir sorumluluk yüklenmiş oluyor. Hem mülteci hem yerel halka yönelik çünkü biz sadece mültecilere de yardım etmiyoruz. Geniş kapsamlı birazcık daha geniş kapsamlı yelpazemiz." (A8, Klinik Psikolog)

"Birinci hedef bence ayırım gözetmemek çalışmalarımızda, şu an güncel olarak ülkemizde Suriyeli bireylerin fazla olması sadece bu topluma hizmet ettiğimiz anlamına gelmiyor aslında, tüm mültecilere hizmet ediyoruz ve bir ayırım gözetmeden yapmaya çalışıyoruz bunu. Öncelikle hedeflerimizden ve ilkelerimizden biridir bu." (M5, Psikolog)

"Geçici koruma, uluslararası koruma, uluslararası korumadan kimse bahsetmedi sanırım ve yerel halkla çalışıyoruz." (M9, Vaka Çalışanı)

"Yabancı uyruklulara ve yerel halka yönelik hem kaynaştırma hem de bilgi paylaşımı, koruyucu önleyici faaliyetlere yönelik etkinlikleri oluyor." (A4, SHU)

"...Hiçbir gelen yerel halk olsun, Suriyeli olsun Irak, Türkmen, Afgan kimseyi kapıdan çevirmedi. İşte biz sadece Suriyelilere hizmet veriyoruz bizim fonumuz bu şekilde vs. böyle bir şey hiçbir şekilde söylemedik. Onları uzaklaştırıcı ve ayırma sebebiyet verecek hiçbir şeye kapıyı aralık bırakmıyoruz. Tamamen o konuda net davranıyoruz yani bütünleştirici yoldan gitmeye çalışıyoruz." (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

3.2.5. Verilen Hizmetlerin Göçmeni Odağa Alan Karşılıklı Aktif Yapısı

Sağlanan hizmetlerde kurumun ya da hizmetleri sağlamada aracı olan profesyonelin görüşlerinden ziyade odağında hizmetten yararlananın isteklerinin, görüşlerinin ve sorunlarının yer aldığı, kurumun kişilerin kendi kaderlerini tayin haklarını koruyucu bir tavra sahip olduğu verilen ifadelerce desteklenmektedir. Hizmetten yararlananların görüşleri önemseniyor, soruluyor, karşılıklı aktif bir yapının olduğu ifade ediliyor. Yaşanılan sorunlar karşısında öneriler birinci ağızdan alınıyor. Sosyal hizmet mesleğinde müracaatçının kendi kaderini tayin hakkı önemi yadsınamaz bir nokta olup müracaatçıyı geleceğe yönelik güçlendirme noktasın elzem olduğu bilinip, toplum merkezi tarafından izlenen bu tutumun sosyal hizmet uygulamalarıyla paralel olduğu düşünülmektedir.

"...Yani onlarla yapılacak eğitimlerde de olsun, sosyal uyumun yaptığı faaliyetlerde de olsun. Kesinlikle onların kültürel kodlarından vazgeçilmiyor ve danışma kurulları çok güçlü bir şekilde de işletiliyor aynı zamanda ve o konuda da akıllar alınıyor. O konuda çok iyi olduğunu düşünüyorum." (A2, Vaka Çalışanı)

"...Sosyal hizmet müdahalelerinden ziyade istekleri evet göz önünde bulunduruluyor, yani kendi onların istedikleri şeyler ön planda oluyor ve ona göre bir yol gösterebiliyoruz daha çok. Biz daha çok mesela bazen hastaneye gitmek istemiyorum ya da şu nedenlerle gitmek istemiyorum gibi bir durum olduğu zaman kesinlikle o kişiyi zorlayamayız, hani bir yönlendirme yapabiliriz ama yapmak istediği bir şeyde zorlayamayız ya da mesela kadın sığınma evine daha öncesinde böyle bir vaka olduğu için bunu örnek veriyorum öyle bir

gidebilecek bir vakaydı ama gitmek istemedi bu durumda yani zorlayabileceğimiz bir durum olamaz.” (M6, Çocuk etkinlik Görevlisi)

“Göçmen odaklı genellikle. Bazen önerileriniz nelerdir diyoruz ya da sosyal uyum alanında ne tür etkinlikler istenildiğini soruyoruz. Bir talepleri var mı? Talepleri varsa, her talep karşılanamamakla olanaklara uygunsu karşılanmaya çalışılır. Vaka yönetimi olarak da bizler tam olarak karar verici değiliz, beraber karar veriyoruz, ek taraflı değil, katılımcı bir bakış açısıyla kişiye soruyoruz. Peki, ne yapmamızı istiyorsunuz? Sorun varsa sorunun çözümü için sizin bir öneriniz var mı? Ne yapsak sorun çözülür? Bu mantıkla onları bu sürece katarak kendi sorunlarıyla baş etme becerisi kazanılmaya çalışılıyor. Bu yönde uzman bakış açısı var, profesyonel ancak katılımcı yöntemle yapılıyor.” (M1, Vaka Çalışanı)

“Kararlarını değiştirmeye yönelik olduğunu düşünmüyorum tamamen dediğim gibi en başta örnek verdiğim Türkçe kurslarına yönelik kararları onların vermesi vermelerini sağlıyoruz kendi başlarına kendi kendilerine yete bilirliliklerini zaten sağlamaya çalışıyoruz en temelde ki şeyimiz bu, daha çok vermek karşılıksız vermek değil onları yönlendirmek nasıl yapabileceğini göstermek veya yani tabiri caizse en temeldeki şey kendi kararlarını kendi vermelerini sağlamak, kendi kendilerine yete bilirliliklerini sağlamak.” (A5, Vaka Çalışanı)

“Bir eğitim konusu seçecekken kesinlikle ilgi alanlarına yönelik seçmeye çalışıyoruz. Çünkü karşımızdaki kitle de hem bizi istekle dinlesin hem de ondan biri verim alsın hani eğitim vermek için vermek çokta doğru gelmiyor. Vereceğimiz o eğitimin sonunda da bir işte bir kit bir hediye götüreceksen kesinlikle az önce verdiğim örnekte onların isteklerine, istekleri demeyeyim de tahmin edebiliyoruz kültürel anlamda neyden hoşlandıklarını neyden hoşlanmadıklarını önceliğe koyuyoruz.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

“Birebir insanların evine gidiyoruz, onlarla görüşüyoruz, bir risk analizi çıkarıyoruz ortaya veya ihtiyaç tespiti yapıyoruz bunlar için neler yapabiliriz, bunları yaparken bunları bir hizmet ulaştırırken bunların göçmen olduğunu bilerek bunların farklı kültürde olduğunu bilerek ve bunların aslında farklı kültür veya farklı inançtan olmalarına saygı göstererek bu işi yapıyoruz yani tamamen onlar bizim kendi çalışmalarımıza ayak uyduracaklar diye bir şey yok. Aksine biz onlara ayak uyduruyor yani öyle söyleyeyim. Tüm çalışmalarımızda, aslında göçmen oluşlarının farklı oluşlarını birey oluşlarını biz gör ardı etmiyoruz yani.” (M3, SHU)

Yapılan çalışmalarda karşıdakilerin farklı bir kültürden oldukları gerçeği göz önünde bulunduruluyor. Düşünceleri önemseniyor. Bu durum yapılan hizmeti değerli kılmasının ötesinde sürdürülebilir yapıyor. Hizmetten yararlanan grubun talepte bulundukları bir eğitime devam etme ve katılma oranları ile kurumun kendi inisiyatifine bağlı yaptığı bir eğitimin katılım ve sürdürülebilirlik yönlerinin aynı olmayacağı su götürmez bir gerçektir.

“Göçmen odaklı olduğunu düşünüyorum çünkü genel olarak ister bizim merkezimize gelsin ister dışarda karşılaştıkları bir uyum problemi olsun her ne kadar da uyum problemi yaşansa da bizim insanlarımız daha çok yardıma odaklı olduğu için, insanlara soruyor yani kültürel bir şeyimiz var bizde hepimizde. O yüzden onların göçmen odaklı yaklaşımda bulunduğumuzu düşünüyorum. Mutlaka geliştirilmeli mi geliştirilmeli evet geliştirilmeli, birazcık daha kendimizi bu yönde geliştirmemiz gerekebilir.” (A8, Klinik Psikolog)

“Sosyal uyumun yürüttüğü, Suriyelilerden önde gelenler, Türklerden önde gelenler oluşturularak bir danışma kurulu oluşturuluyor ve onların görüşleri ayda bir üç ay da bir sık sık alınıyor ve onların yönlendirmeleriyle kişilere ulaşip onların değerlerini korumaya çalışıyoruz. Yani diyelim ki erkek tercüman istemiyor ya da çocuğuyla alakalı özel bir durumu var bununla ilgili hassasiyet gösterilmesi isteniyor bununla alakalı gerekli hassasiyeti göstermeye çalışıyoruz.” (A10, PSS Program Sorumlusu)

“Biz burada yaptığımız her faaliyette bu toplumun kültürel özelliklerini dikkate alarak yapmaya çalışıyoruz eğitimlerimiz deki oturma düzenleri ne ve katılımcıların sayısına veya kadın erkek cinsiyet dağılımına göre dahi bu kültürel değerleri gözetenek yapmaya çalışıyoruz.” (M5, Psikolog)

Görüşmeci olan profesyonellerin bazıları göçmen odaklı yaklaşımın var olduğunu ancak tam anlamıyla göçmen odaklı bir yaklaşımından bahsedilemeyeceğini ifade etmişlerdir.

Profesyoneller toplum merkezinin verdiği hizmetlerde göçmen görüşlerinin önemsendiği ancak verilen hizmette tatmin olunamama, göçmen sorunlarının sonuca ulaşamaması, bazı durumlarda gelinen ülkenin şartlarına ayak uydurma zorunda kalması gibi durumlara bağlı olarak tam anlamıyla göçmen odaklı olmadığı düşünülmektedir.

“Tam anlamıyla olmasa da göçmen odaklı bir yaklaşımın var olduğunu söyleyebiliriz.” (A1, SHU)

“Çok böyle göçmen merkezlidir de diyemiyorum ama hiç göçmenleri de umursamıyorlar da diyemiyorum. Özellikle saha personelinin bu konuda hassasiyet gösterdiğine eminim.” (A4, SHU)

“Tamamen göçmen odaklı değildir diye düşünüyorum. Ama onların daha hassasiyetleri göz önünde bulundurularak çalışmalar çerçevelendiriliyor.” (A7, Vaka Çalışanı)

Katılımcıların ifadelerinden yola çıkarak toplum merkezinin göçmenlere hizmet verirken yok sayılmadığı ancak tam anlamıyla da anlaşılmadığı anlaşılmaktadır. Hizmetten yararlananların hassasiyetlerinin dikkate alınması söz konusu merkezin kültürlere saygılı olduğunu göstermektedir. Ancak çeşitli nedenlere bağlı olarak tam anlamıyla ihtiyacın karşılanması söz konusu olmadığı da verilen ifadelerden anlaşılmaktadır.

3.2.5.1. Danışma kurulu

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde göçmen odaklı yaklaşım olduğu düşünülmektedir. Bunun en temel göstergesi de danışma kurulunun varlığıdır. Yabancıardan, sığınmacılardan, yerel halktan katılımcıların bu kurulda yer alması, ihtiyaçların sorunu yaşayanlardan, kaynağından almasını sağlaması ve bu kapsamda hizmetler veriliyor olması göçmeni merkeze alan bir tutum ile birlikte yaşamaya dair doğru adımların atılmasında makul bir yöntem halini alıyor. Göçmeni odağa alan ve göçmenin fikirlerine önem vererek hizmetin şekillendiği hem Suriyelilerin hem yerel halkın hem kamunun hem de diğer STK’ların görüşleri alınarak fikirlerin, sorunların, düşüncelerin görüşüldüğü, paylaşıldığı ve raporlaştırıldığı danışma kurulu adında kurulları bulunmaktadır. Profesyoneller ile yapılan görüşmelerde iki hafta da bir toplanılan yaklaşık iki yıldır yürütülen ve Türk Kızılay’ın ev sahipliği yaptığı bir oluşum olduğu bir nevi toplum elçileriyle yapılan kurul şeklinde ifade edilmiştir.

“Danışma kurulları mültecilerden ve yerel halktan katılımcılardan oluşuyor. Bu danışma kurulları 2 haftada bir toplum merkezlerinde toplantılar yapıyorlar. Hem yerel halkın hem de mültecilerin ne gibi konularda ne tür taleplerinin ve ihtiyaçlarının olduğunu ya da hangi konularda sorunlar yaşadıkları, bu sorunun çözümü konusunda ne tür taleplerin olduğu, ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik ne gibi önerilerinin olduğun dair konular konuşuluyor. Bunlar raporlanıyor toplum merkezlerine sunuluyor. Toplum merkezlerinde çalışmalarında bunları dikkate alıyor ya da dikkate alması isteniyor yani bu şekilde bir göçmen odaklı yaklaşım söz konusu toplum merkezleri içerisinde.” (A1, SHU)

“...Danışma kurulu bunlardan birisi. Sosyal uyum programı tarafından gerçekleştirilen bir toplantı bu. Danışma kurulu kapsamında kişilerin yaşamakta olduğu sorunların konuşulduğu ve kişilerin aslında uyumunu kolaylaştırmaya çalışıldığı bir etkinlikti bu kurulu. Her ay düzenli olarak yapılan bir program kişiler yaşadıkları sorunları paylaşıyorlar ya da bir kanaat önderi kendi ırkından olan kişilerin yaşadığı sorunları paylaşıyor gibi çeşitli faaliyetler oluyor.” (A4, SHU)

“Toplum merkezi projesinde de zamanla profesyonelleşmeyle birlikte sosyal uyum programımız yanı sıra danışma kurullarımız var. Ayda bir bu kurulu topluyoruz. Tamamen yabancı uyruklu insanlardan oluşuyor ayrıca TC vatandaşı insanlarda var bu kurulun içerisinde ve onlardan güncel, o ana yaşadıkları problemleridir, genel perspektifle herhangi

sorunlarla dertleri var mıdır. Özellikle o toplantılarda il milli eğitim müdürü, il göç idaresinden yetkili birisi, il ya da ilçe sağlık müdürlüğünden görevli birini de davet ediyoruz. Kimlik problemleri, sağlık problemleri, okul problemleri ya da doğrudan bize yönelik Türk Kızılay'dan örneğin Arapça dersi istiyoruz.” (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

“Danışma kurulları mültecilerden ve yerel halktan katılımcılardan oluşuyor. Bu danışma kurulları 2 haftada bir toplum merkezlerinde toplantılar yapıyorlar. Hem yerel halkın hem de mültecilerin ne gibi konularda ne tür taleplerinin ve ihtiyaçlarının olduğunu ya da hangi konularda sorunlar yaşadıkları, bu sorunun çözümü konusunda ne tür taleplerin olduğu, ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik ne gibi önerilerinin olduğu dair konular konuşuluyor. Bunlar raporlanıyor toplum merkezlerine sunuluyor. Toplum merkezlerinde çalışmalarında bunları dikkate alıyor ya da dikkate alması isteniyor yani bu şekilde bir göçmen odaklı yaklaşım söz konusu toplum merkezleri içerisinde.” (A1, SHU)

“...Sosyal uyum programı altında danışma kurullarımız var. Hem gençlerin hem de yetişkinlerin. Bu kurullarda hem yerel halktan hem de mülteci gruplardan temsilciler var ve o temsilciler ile ayda bir toplantılar yapılıyor. İşte ihtiyaç duydukları şeyler değerlendiriliyor, sorunları konuşuluyor ve bunlara nasıl çözümler geliştirileceği hakkında konuşuyorlar. Bu bence biraz daha bizim şöyle şöyle faaliyetlerimiz var ve biz başka bir şey yapmayız anlayışı değil hani daha çok onların ihtiyaçları da değerlendirmek üzere yapılan faaliyetler diye düşünüyorum.” (A9, Psikolog)

“Bizim temel ilkelerimizden bir tanesi de katıla bilirliliği sağlamak, kendi kaderlerini kendileri tayin etmelerini sağlamak, bu anlamda danışma kurullarımız var. Sosyal uyumun yürüttüğü, Suriyelilerden önde gelenler, Türklerden önde gelenler oluşturularak bir danışma kurulu oluşturuluyor ve onların görüşleri ayda bir üç ay da bir sık sık alınıyor.” (A10, PSS Programı Sorumlusu)

“Mesela sosyal uyum programı kapsamında bizim danışma kurulu dediğimiz bir faaliyetimiz var. Birçok meslek elemanı işte yerel halktan hem Suriyelilerden katılımcılar oluyor ve her ay toplanıp onların görüşleri alınıyor, yani danışma kurulu diyoruz biz buna. Onların soruları varsa veya kendi grupları içerisinde yaşanan bir problem varsa ve bizden bu konuda destek bekliyorlarsa onları dile getiriyorlar ya da yerel halktan atıyorum göç İdaresi'nden bir personel o danışma kurulunda olabiliyor ve belki kendi çalışmaları ile kurumun verdiği hizmet ile ilgili bilgi verebiliyor. Bu yüzden hem birçok kurum verdiği hizmet hakkında bilgi vermiş oluyor, aynı zamanda mültecilerden de biz geribildirim almış oluyoruz, gündemi takip etmiş oluyoruz, bizden beklentilerini takip etmiş oluyoruz, problemlerini öğrenmiş oluyoruz. Yani bir nevi birçok topluluğun elçisi ile bir araya geliyormuşuz gibi.” (M5, Psikolog)

Yapılan görüşmelerde sosyal uyuma yönelik yapılan hizmetler noktasında profesyonellerin büyük bir çoğunluğunun danışma kurullarından bahsettiği, bu nedenle de Türk Kızılay Toplum Merkezleri için sosyal uyumu sağlama noktasında yadsınamaz bir rolü olduğu anlaşılmaktadır.

Görüşme yapılan profesyoneller son iki yıldır danışma kurullarının var olduğunu ifade etmiştir. Yaklaşık on yıldır Türkiye'de bulunana göçmen grup için geç kalınmış bir faaliyet olduğu söylenilebilir. Buna karşın her ne kadar geç kalınsa da hizmetten yararlanan grubuna verilen hizmet, hizmet türleri, hizmetin şekli konusunda fikirlerde buluna bilindiği, değerlendirmede yapa bilindiği bir kurul içerisinde bulunabilmesi sosyal uyum adına yapılan en kıymetli hizmetlerdendir. Danışma kurulları rehberliğinde yapılan hizmetlerin, hizmet alanların kültürel kodlarına ters olmayan hizmetler olması sosyal uyumu destekler niteliktedir.

Danışma kurulu;

- i. Ayda bir toplanmasına bağlı olarak güncel sorunları belirleyebilme,
- ii. Hem Türk hem yabancıların görüşlerinin ifade edilebildiği bir kurulda bulunmaları,

- iii. Geribildirim alınabilir olması,
- iv. Kurulda hem genç hem yetişkinlerin yani birçok yaş grubundan kişilerin, farklı ihtiyaçların, farklı perspektiften sunulması,
- v. Hizmetten yararlananların dışında hizmet veren kurum ve kuruluşların temsilcilerinde kurulda bulunuyor oluşu açısından önem arz etmektedir.

3.2.6. STK'lar ile Yapılan İş birliklerinin Yeterliliği ve Geliştirilebilir Yönleri

Uzun süredir kitlesel bir göç dalgasının olmaması ve yıllardır Türkiye'de yaşamalarına rağmen Suriyelilerin sosyal uyum konusunda sorunların devam etmesi iş birliklerinin yetersizliğine işaret etmektedir diyebiliriz.

"Verilen destekler yeterli mi? Bugüne kadar nispeten yeterli olsa da bu pandemi ve sonraki süreçte açıkçası azalmış durumda ve bu desteklerin uzun bir süre devam etmesi gerekiyor bence. Çünkü mülteci sayısında uzun bir süredir yani 1-2 yıldır artış olmuyor olsa bile Türkiye de bulunan 3.5 milyondan fazla bulunan Suriyeli mültecinin sorunları somut bir şekilde varlığını sürdürüyor." (A1, SHU)

Sosyal uyum özelinde iş birliklerinin bir sınırlamasının olmaması gerektiği ve sürdürülebilir iş birliklerine açık olunması gerektiği ifade ediliyor. Burada görüşmeci iş birliğinin bir sınırının olmadığını vurgulamakta olup iş birliklerinin artırılmasının çeşitli noktalarda çeşitli faaliyetlerle artırılması gerektiğini vurgulamaktadır.

"Bence sosyal uyum özellikle her daim geliştirilmeye açık ve hiçbir zaman yeterli diyemeyeceğiniz bir alan. Bizim de Kızılay olarak yine böyle iş birliklerine daha fazla artırmamız ve bu alanı daha fazla eğilmemiz gerektiğini düşünüyorum. Her ne kadar Mardin sahasında yerel halkın birçoğu zaten Arapça biliyor, uyumla ilgili çok bir sorun yok desek de önyargıları bu söylemimiz önyargıları ya da nefes söylemlerini göz ardı etmemize sebebiyet veriyor. O yüzden sosyal uyum faaliyetlerinin her daim sürdürülmesi gerektiğini ve yapılandırılması gerektiğini fikrindeyim ben." (M7, Vaka Çalışanı)

Hizmetin gideceği alan belirlenmiş bir şekilde yardımlar yapılmalıdır. Çok geniş bir alana sahip olan toplum merkezlerinin odak bir grubunun olmaması dezavantaj oluşturmaktadır. Örnek verilecek olunursa; kadınlar için ayrı fon, boşanmış kişilere ayrı fon, çocuklar için ayrı fon şeklinde belirlenip ve bu yönde iş birlikleri geliştirilmelidir. Bu hizmet alanlarının belirlenmesi de detaylı saha araştırmalarının gerekliliğini vurgulamaktadır. Böylece kaynağın doğrudan aktarımı sağlanmış olacaktır.

"...Aslında şöyle bir şey olması gerekiyor benim kendi kanaatimce çok doğru ihtiyaç tespitleri yapılması lazım yani spesifik alanlara kayılması gerektiğini düşünüyorum. Sadece kadınlara, sadece çocuklara, sadece işte işsiz kalan gençlere söylenebilir genel anlamda kadınlarda ama hangi kadınlar mesela yalnız ebeveyn olan kadınlar mı? şiddete maruz kalmış kadınlar mı? ne bileyim eşinden boşanmış tek başına yaşanmış kadınlara mı? spesifik alanlara kayılırsa ve daha doğru ihtiyaç tespitleri yapılırsa daha doğrudan kaynakların oraya aktarabileceğini düşünüyorum." (A5, Vaka Çalışanı)

"Öncelikle diğer kurumların buna açık olması gerekir. Bu anlamda Kızılay'ın belli başlı STK'lar ile iş birliği konusunda sınırları var, listesi de var hatta onun. Çok uzunca bir liste değil ama güvenilirlik açısından yakın bulmadığı STK'lar ile iş birliğini doğrudan olarak yürütmüyoruz. Ama onun dışında bütün diğer STK'larla mümkün oldukça görüşmeye çalışıyoruz ama bunun devamı için karşı tarafında açık olması gerekiyor. Güzel bir noktadayız ama geliştirilebilir, karşılıklı olarak. Aslında her STK çok yoğununda bu noktada hani her yönlendirdiğimiz her iş birliği yaptığınız zaman onu yürütmesi zaman alabilir ya da direkt kesile de biliyor. Bir görüşme yapıyorsunuz sonrasında devamı da gelmeye biliyor. Bu anlamda şu dezavantajımız var diyebilirim. Toplum merkezi çok geniş bir alana bakıyor; kadına bakıyor, çocuğa bakıyor, ergene bakıyor, babaya bakıyor yani bunların hepsiyle ilgili bir şeyler yapmanız gerektiğini düşündüğünüzde çok bölünmüş oluyorsunuz aslında. O

anlamda ergenlerle ilgili bir iş birliği yani belki on iş birliği geliştirebilecekken bir iş birliği geliştirebiliyorsunuz. Belki focus grubumuz olsaydı bu anlamda kendimizi daha geliştirebilirdik.” (A10, PSS Programı Sorumlusu)

Özel eğitim ve bağımlılık üzerine alan açıkları bulunmakta, bu noktada kamu veya STK'lar ile iş birlikleri geliştirilebilir ve hizmet açıkları giderilebilir. Engelli çocuklara yönelik hizmetin olmadığı, var olan hizmetlerinde dönemsel olduğu noktasında sıkıntılar bulunduğu vurgulanmakta olup ayrıca devlet hastaneleriyle ruh sağlığı alanıyla alakalı iş birliklerinin artırılması gerektiği ifade edilmektedir. Güneş ve Güngör'ün (2019: 1610-1613) göç sonrası Suriyeli sığınmacıların sorunlarını ele aldıkları çalışmalarında katılımcılarının %21'inin sağlık sorunu olduğu, aile bireylerinde engelli ve hasta bireylerin olduğu ifade edilmiş ve sağlık hizmetlerine erişim noktasında sıkıntıların yaşandığı anlaşılmıştır. Ayrıca %76 gibi yüksek oranda katılımcının kriz anı ve kriz sonrası etkilere ve yerel halkın olumsuz söylemlerine bağlı psikososyal yönden sıkıntı yaşadığını ifade etmiş olması ciddi bir sayının psikolojik desteğe olduğunu destekler niteliktedir.

“Yani mutlaka geliştirilmesi gereken alanlar vardır ama birazcık daha ruh sağlığı alanında baktığım için olaylara işte devlet daireleri olarak bizim karşılığımız hastaneler. Bizim hastanelerle iş birliğimizi çok fazla geliştirmeye çalışıyoruz, orada iletişim kurduğumuz kişiler kurmaya çalışıyoruz ki yarın öbür gün bir danışan yönlendirdiğimiz zaman belki yataklı serviste bir danışan yönlendiririz. Bunun hızlığı çünkü mülteci grubun ne yazık ki bu şeyden dil problemi olduğu için yararlanması birazcık daha sıkıntılı oluyor devlet hastanelerinde, bu sorunu minimuma indirmek için iş birliğini arttırmamız gerekiyor devlet hastaneleriyle.” (A8, Klinik Psikolog)

“Engelli çocukların rehabilitasyon merkezine gönderme noktasında da destek olunabilir. Bazı rehabilitasyon merkezleri ücretli ve bu konuda bir eksiklik var. Daha önce bazı STK'lar yapıyorlardı. Ancak onlarda dönemseldi. Şu anda pek bir destek verilmiyor.” (M1, Vaka Çalışanı)

“...Yani şöyle Suriyeliler özelinde ya da yabancılar özelinde geçici koruma ve uluslararası koruma özelinde en çok alanda ihtiyaç bulunan ve doldurulamayan şey özel ihtiyaçları olan bireyler. Bununla ilgili herhangi bir yer yok onlara hizmet veren. Bu alanda çünkü özel eğitim merkezlerine gidemiyorlar, devlet bunu ödemiyor. Özel eğitim merkezleri ücretsiz bir şekilde almıyor. Bu alandaki bir açık bunun dışında bağımlılıkla ilgili bir açık var.” (A9, Psikolog)

Öncelikle Türk Kızılay'ın toplum merkezlerinin kamu kurumları ve birçok ulusal ve uluslararası STK'lar ile iş birliği içerisinde olduğu bilinmektedir. İş birliklerinin gelişimi ve artırılması doğrudan hizmetten yararlanan kitleyi de etkileyecek ve hizmetin ulaştığı alan genişleyecektir. İş birlikleri hususunda kurum ve kuruluşların belirli çekincelerinin olması haklı bir sebep olmakla birlikte insani yardım söz konusu olduğunda hizmetten yararlanacak nüfusun artması çoğu zaman öncelikli olmalıdır. Bunların yanında tabii ki de hizmetten yararlanan kitlenin niceliğinin yanı sıra niteliksel yönü de önemsenmelidir. Bu minvalde profesyonellerle yapılan görüşmelerde geliştirilebilir yönler veya eksik alanlar üzerinde özellikle durulmuştur. Profesyonellerin ifadeleri doğrultusunda;

- i. Ruh sağlığı alanında kamu ile iş birliklerinin geliştirilmesi gerekliliği,
- ii. Özel eğitim alanında STK'lar ile iş birliklerinin sürdürülebilir yönlerine odaklanılması gerekliliği,
- iii. Bağımlılık alanında çalışmaların ve iş birliklerinin yapılması gerekliliğine,

- iv. Engelli çocuklara yönelik yapılan hizmetlerin sürdürülebilirliği önemsenerek bu alanlara yönelik çalışmaların yapılmasının uygun olduğu düşünülmektedir.

3.2.6.1. Koordinasyon toplantıları

Yapılan hizmetlerin duyurulması, bilinmesi ve karşılıklı olarak hem hizmet hem gelişim noktasında kurum ve kuruluşlar için önemli bir faaliyet olarak görülmüş alanda çalışanlar ve hizmet alanların da faydası üzerine düşünülmüş koordinasyon toplantıları hem STK hem kamu ile birlikte yapılan toplantılar olup bilgi alışverişi için uygun bir ortam sağladığı düşünülmektedir.

“Bizim aylık koordinasyon toplantılarımız oluyor, vaka müdahaleleri üzerine tartışmalar, fikir alışverişleri oluyor, bölgesel. Örneğin: UNSR ile Antep'ten ekip geliyor. Buradaki kuruluşlarla ve Türk Kızılay yapıyor. Bu koordinasyon toplantıları çok faydalı oluyor. Çünkü diğer kurum kuruluşlar bölgeler STK'lar yaptığımız hizmetlerden haberdar olmaya biliyorlar, özellikle göçmen alanında çalışan kişilerle bir araya geliyoruz. Ayda bir düzenli toplantılar oluyor, Kızılay öncülünde, Sosyal Hizmet İl Müdürlüğü ve il göç idaresi ile beraber düzenliyoruz. Burada eksiklikler konuşuluyor. Neler yapılabilir ve neler geliştirilebilir üzerine konuşuluyor. Gelişime açık olduğumu düşünüyorum. Bireyi çevresi içinde değerlendirdiğimizde pandemi süreci bütün işleyişimizi değiştirdi diyebilirim. Bu noktada toplantıları da sıklaştırdık. Neler yapabiliriz neler geliştirebiliriz yönünde diğer kurumlara iş birliği halindeyiz çalışmalarını sürdürüyoruz. Muhakkak eksiklikler olacaktır. Gelişime açık olunması gerekir çünkü insan ihtiyaçları bulunduğu konuma, zamana, mekâna göre ne yazık ki değişiklik gösterebiliyor. Stabil var olan hizmetler tabii ki de çok iyi ama eksik yönleri muhakkak var. Geliştirilmesi de gerekiyor.” (M2, SHU)

“Bu arada toplantıya koruma grupları katılıyor.” (M4, Vaka Çalışanı)

Alanda aktif ve alana hâkim olan kurum kuruluşların temsilcileri gerek kamu gerek STK'lardan gelerek geliştirilebilir yönler, alan eksiklikleri adına görüşmeler yapıyor, alanda var olan hizmet türleri ve gidişatı hakkında bilgi alışverişinde bulunuluyor. Bu hem kurumların hem meslek elemanlarının çalıştıkları alana daha hâkim olmalarına hem yönlendirmelerini doğru yapmalarına katkı sunmaktadır. Ayrıca koordinasyon toplantılarına sosyal hizmet mesleğiyle bütünleşmiş olan koruma biriminin katılım sağlaması yapılacak hizmetin ve bilgi alışverişinin mesleki boyutta daha sağlıklı olduğunu göstermektedir.

3.2.7. Türk Kızılay Toplum Merkezinin Alandaki Farkı

Her ne kadar alanda Suriyeliler ya da göçmenler özelinde çalışan çok sayıda STK olsa da Türk Kızılay Toplum Merkezleri çok geniş alana yönelik faaliyetler yürütmektedir. Yani ekonomik, kültürel, sosyal, hukuki, gelişimsel alanların hepsinde çalışma yürütüyor olması onun alandaki artılarından birini oluşturmaktadır.

“Şu an mülteci alanında birçok STK faaliyet yürütüyor ama hizmet alanı en geniş hizmet kalemi en fazla olan sivil toplum kuruluşu Kızılay zaten.” (M3, SHU)

“Burada diğer sivil toplum kuruluşları da var. Onlar çok kısıtlayıcı çalışıyorlar. Onların kısıtlayıcı çalışmalarının birçok sebepleri var, onlara girmeyeceğim, kısıtlayıcı çalıştıkları için biz çok kapsayıcı çalışıyoruz. Onların kısıtlayıcı çalışmaları ve yürüttükleri faaliyetler benzerlik göstermesi sebebiyle Kızılay'ın burada çok önemli bir rolü var. Biz çünkü 4 alanda faaliyet gösteriyoruz ve biz biliyoruz, çoğu insan Kızılay'ı devlet olarak biliyor. Bu şekilde gördükleri için de her kapı açılıyor önümüzde. Diğer sivil toplum kuruluşlarına biraz daha ön planda işte; Almanlar fonluyor, İsviçre fonluyor, şu bu fonluyor biraz daha güven burada zedelenabiliyor ya da çok fazla müdahale edemedikleri için yardım çağrılarına çok fazla cevap veremedikleri için orada tıkanabiliyorlar. Kızılay orada çok önemli görev üstleniyor. Hatta şu anda sivil toplum kuruluşları arasında Mardin Toplum Merkezinin, burada Mardin

dendiğinde diğer sivil toplum kuruluşlarına oranla çok önemli bir yere sahip.” (M4, Vaka Çalışanı)

“...Diğer kurumlardan bize yönlendirilen vakalarda yani bazı kurumlar çocuklarla görüşme almıyor bize yönlendiriyorlar, bazı kurumlar geçim kaynağı geliştirme konusunda destek sunamıyorlar bize yönlendiriyorlar. Tabii ki bizim eksik kaldığımız noktalarda vardır ancak kapsamlı çalışma konusunda bizim çalışmalarımızın çok işlevsel olduğunu düşünüyorum.” (M5, Psikolog)

Toplum merkezlerinde çeşitli faaliyetlerin olmasının yanı sıra kapasitenin fazla olması, hem özel hem kamu alanlarındaki kurum/kuruluşlarla iyi ilişkilere sahip olması, köklü bir geçmişe sahip olmasının bir getirisi olarak güven veren bir yapıya sahip olması alanda hem kurum/kuruluşlarla hem de hizmetten yararlanan hedef kitleyle sağlıklı ilişkiler içerisinde olmasına olanak sağlamıştır.

“Türk Kızılay Derneği zaten köklü bir dernek ve yabancı uyruklular arasında belki de diğer STK göre en çok güven veren derneklerden biri. Bu anlamda bence biz diğer kurumlara göre bir tık daha şanslı olduğumuzu düşünüyorum. Yani götürdüğümüz hizmetler olsun, biz olan güven olsun. Mesela bir ev ziyareti yaptığımız zaman, farklı bir dernekten biri gittiğinde insanlar çekinebiliyor evlerine almakta ya da işte kişisel bilgilerini vermekte çekinebiliyor. Ama biz Kızılay’ın adını kullandığımız zaman biraz daha rahat oluyorlar bize karşı, güven oluyor. Bu anlamda bence Kızılay’ın yeri çok önemli.” (M8, SHU)

“Kızılay hakikaten kurum kapasitesinin çok fazla olması, hizmetlere erişim noktasında bir dünya markası olması da bizim işlerimizi birçok anlamda kolaylaştırıyor diyebilirim.” (M2, SHU)

“Türk Kızılay’ı gerek diğer STK’larla gerek kamu kurumlarıyla iyi ilişkilere sahip olduğu için bir de köklü bir kurum olduğundan yani birçok işi istediği şekilde çözebiliyor” (A9, Psikolog)

Kızılay’ın en büyük farklarından biri de olay veya sorun ne olursa olsun çok hızlı bir şekilde hareket etmesi ve ilk müdahale yapanlar arasında yer almasıdır. Çözüm odaklı bir yaklaşıma sahip olması tecrübeyle birleşince alandaki diğer STK’lara göre daha hızlı bir çözüm sürecine sahip olduğu anlaşılmaktadır.

“Bence bu sosyal açıdan yaptığımız desteklerde en önemli şey çok hassas ve kırılgan bir grupta çalıştığımız için yapacağımız müdahalenin ne kadar hızlı olduğu. İnsanlar zaten çok uzun zamandır bu sıkıntıları yaşadıkları için bize başvurduktan sonra bir an önce o çözümü getirmeye çalışıyoruz. Bence bizim yaptığımız işlerin en güzel yanlarından biride bu. Bir an önce çözüm üretmeye çalışıyoruz, eğer bizim yapabileceğimiz bir yardımsa veya bir çözümse.” (M5, Psikolog)

Türk Kızılay’ın gönüllü bir şekilde yardım etme dışında başka (veri toplama gibi) hiçbir amacının olmadığını bu özelliğinin de alanda Türk Kızılay’ı farklı kıldığı söylenebilir.

“Bence Kızılay bu konuda da önde gelen derneklerden diyebilirim çünkü nasıl söylesem, ya bu işi gerçekten gönüllü bir şekilde hani veri almak ya da belli amaçlar doğrultusunda değil de hizmet sağlamak amacıyla kurulmuş toplum merkezleri, farklı başka bir amacı yok gerçekten sadece bu alanda hizmet vermek.” (A10, Klinik Psikolog)

3.3. Sosyal Uyumu Sağlamada Toplum Merkezlerinin Değerlendirilmesi

3.3.1. Sosyal Uyum Faaliyetlerinin Çok Yönlü Oluşu

Göç alanında hizmet sağlayan ve Suriye kriziyle birlikte ciddi şekilde sayıları artan çeşitli STK’lar bulunmaktadır. Bu STK’ların ekonomik, sosyal, kültürel, hukuki destek sağlayan faaliyetleri bulunmaktadır. Ancak bu hizmetlerin hepsini bir koldan yürütebilen STK yok denebilecek kadar azdır. Alanda sadece ekonomik yardımlar sağlayan, sadece sosyal

faaliyetler yürüten, sadece hukuki alanda destek olan, sadece kültürel faaliyetler yürüten STK'ların varlığı söz konusudur. Ancak bu hizmetlerin hepsini bir arada yapabilmek, yapılan hizmetleri tek elde yönetebilmek, tek kurum çatısı altında sağlayabilmek bir noktada doğru tespitler, doğru müdahaleler ve alana hâkimiyet konusunda bir gösterge olacaktır kuşkusuz. Bu çok yönlü faaliyetlerin bir merkezde toplandığı, bu merkezinde kendi içerisinde çeşitli birimlere ayrılarak farklı alanlarda hizmet yürüttüğü, müracaatçının ihtiyaçlarına göre merkez içerisinde yönlendirmenin yapıldığı bir yerin sosyal uyuma ciddi katkılarının olacağı su götürmez bir gerçektir. Bu minvalde toplum merkezinde çalışan profesyonellere çok yönlü biçimde hizmetin yürütülebilirliği noktasında görüşleri sorulduğunda şüphesiz ve net cevaplar vererek hemen hemen her alanda hizmetin sağlandığı, çalışmakta oldukları toplum merkezinin kurulma amaçlarından birinin de çok yönlü hizmet sağlamak olduğunu ifade etmektedirler.

"Evet 3'ünü de yapıyor." (A2, Vaka Çalışanı)

"Yani üçünü bir arada yapıyoruz." (A10, PSS Program Sorumlusu)

"Türk Kızılay üçünü de dengede tutmaya çalışıyor." (M1, Vaka Çalışanı)

"...Toplum merkezlerinin amacı zaten bu 3 alana da yönelik çalışmalar yapmak." (A5, Vaka Çalışanı)

"Yani zaten şu an Türk Kızılay'ın toplum merkezleri projesinin üç temel ayağı var. İşte psikososyal sağlık, geçim kaynağı ve koruma. Bence bu söylediklerini yapmaya çalışıyor zaten Kızılay." (M8, SHU)

"Evet. Bu üç alanda da faaliyet yürütüyor. Toplum merkezleri de zaten bu şekilde organize edilmiş ve çalışmaları bu şekilde programlanmış. Toplum merkezlerinde; koruma programı, sağlık ve psikososyal programı, geçim kaynağını geliştirme programı ve sosyal uyum programları var. Bu dört farklı program, kültürel, sosyal, ekonomik ve buna benzer ihtiyaçları karşılamaya, cevap vermeyecek şekilde planlanmış organize edilmiş yani toplum merkezleri bu saydığınız şeylere cevap vermesi istenilecek şekilde organize edilmiştir." (A1, SHU)

"Evet, Kızılay zaten toplum merkezlerinde bulunan programlar buna yönelik oluşturulan programlar. Geçim kaynağı da var, koruma programı da var mesela sosyal uyum ve psikososyal destek sağlık programında var." (M9, Psikolog)

"Bu üç faaliyeti yürütmekle kalmayıp daha fazla faaliyette yürütüyor. Bizim çok yönlü bir hizmetimiz var. Toplum merkezlerimizde sosyal destek merkezleri olarak geçiyor. Biz bu merkezlerde öncelikle gelen insanlara temel bir bilgilendirme yönlendirme ve danışmanlık hizmeti veriyoruz. Bu danışmanlığın boyutu bazen psikolojik danışmanlık olabiliyor, bazen koruma programında sosyal hizmet müdahalesi gerektiren bir danışmanlık olabiliyor." (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

"...Toplum merkezi üzerinde birçok program var birçok farklı meslek elemanları var. Mesela çocuk gelişimci, sosyal hizmet uzmanları, sosyologlar vesaire. Hani o yüzden çok yönlü ele alabiliyoruz aslında birçok şeyi ve bu bahsettiğiniz 3 alanda da yani 3 alanı da kapsayacak şekilde uzmanlarımız olduğunu düşünüyorum. Bu yüzden de bu üç alanda da hizmet verebiliyoruz sadece ekonomik destek sağlayıp bırakıyor gibi bir durum söz konusu değil." (M6, Çocuk Etkinlik Görevlisi)

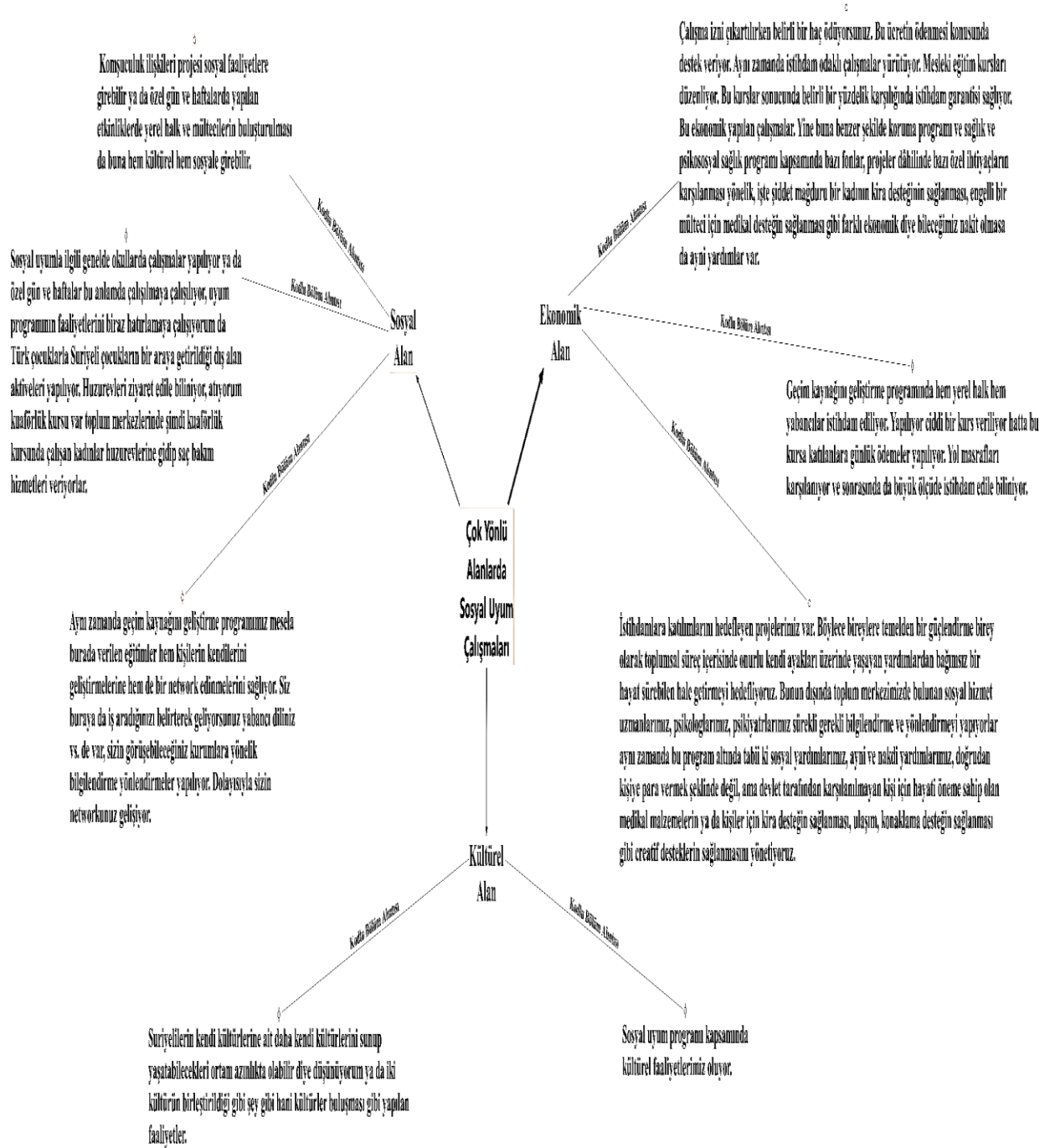
Toplum merkezinde çeşitli programlar kapsamında çeşitli meslek gruplarından profesyoneller de bulunmaktadır. Mesleki disiplin anlamında bu çeşitliliğin çok yönlü hizmet sağlamada çok yönlü bir bakış açısı da sağlayacağı, faaliyetlerde var olan bir açığın farklı meslek elemanların fark edebilmesinin muhtemel olduğu anlamına gelmektedir.

“Ben bir toplum merkezi çalışanı olarak bunu kesinlikle söyleyebilirim. Çünkü biz hem hijyen malzemelerini götürüyoruz. Bu malzemeleri verirken de bu malzemeleri nasıl kullanacağına dair ufak bir hijyen eğitimi veriyoruz. Alın size hijyen kiti, bu baktığımızda maddi bir yardım, alın size hijyen kiti alın bu kullanın gibi değil de orda hemen ufak bir eğitimini de veriyoruz. Zaten bizim toplum merkezimiz tamamen kursların olduğu bir yapı ve o kursların sonunda insanlar meslek sahibi oluyorlar. Bu bağlamda hem ekonomik hem kültürel bir şeye ulaşmış oluyorlar, bizim toplum merkezi açısından baktığımız zaman biz daha çok şu yönden faydalandırıyoruz; kültürel ve sosyal anlamda. Dediğim gibi sosyal anlamda bütünleştirici eğitim anlamında hem ailelerin hem de bireysel olarak bilinçlenebilecekleri bir ortam ama hiçbir zaman bir koliyi ya da maddi bir yardımı direktmen vermiş değiliz. Hep bir eğitim sonunda veririz oluşturduğumuz o kitleri oluşturduğumuz. Biz yeni bir kit oluşturacaksak mesela işte şey kitleri verdik çocuklara evlerinde sıkılıyorlar. Kırtasiye malzemeleri; makas, yapıştırıcı, fon kartonu vs. bunları verdik ama dedik ki ama bunlarla bir eğitim yapacağız biz size. Gönderdik onları evlerine, ondan sonra hepsini görüntülü bir şekilde pandeminin en yoğun olduğu dönemlerde hepsini aradık işte bu kartonlardan bunları yapabilirsiniz, makaslarla bunları yapabilirsiniz vs. bunların hepsini de gösterdik yani hep çok yönlü bir şekilde götürmeye çalışıyoruz malzemeleri kitleri yani.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

“İlk başta da söylemiştim bizim yelpazemiz biraz daha geniş diğer STK'lara göre hiçbir zaman için sadece maddi bir yardımda bulunmuyoruz. Hatta bir şey dağıtacaksa öncesinden onun etkinliğine eğitimini yapıyoruz onun daha etkili olmasını sağlıyoruz. O yüzden evet 3'ünde Türk Kızılay uyguluyor.” (A8, Klinik Psikolog)

Toplum merkezleri tarafından sağlanan yardımların verimliliğini ve etkin kullanımını sağlamak amacıyla aynı yardımlar yapılmadan önce verilecek materyal ya da elektronik eşyaların kullanımı hakkında ön bilgilendirilmenin yapılması gereklidir. Görüşmecilerin ifadelerine bağlı olarak Türk Kızılay Toplum Merkezleri tarafından hizmet alanlara sağlanan aynı yardımlarda, yardım yapılmadan önce verilecek olan aynı eşya ya da materyallerin kullanımı ile ilgili ön eğitimlerin verildiği, sadece aynı yardım yapılp hizmetin bu şekilde bırakılmadığı bu nedenle de sağlanan yardımın verimli olduğuna ulaşılmıştır. Sağlanan yardımlarda verilen ürünlerin kullanımına ilişkin bilgilendirmenin yapılmaması hizmetin eksik olduğunu göstermektedir. Hizmetten yararlanan bireylerin kullanılacak ürüne hâkim olmayışı sağlanan yardımı da anlamsız kılacaktır. Buna bağlı olarak sağlanan aynı yardımlarda özellikle sağlık ve teknoloji ile ilgili ürünlerin kullanımı ile ilgili eğitimin veya bilgilendirmenin varlığı hizmeti anlamlı kılacaktır.

Şekil 12: Yapılan Görüşmelerde Çok Yönlü Uyum Çalışmalarına ilişkin Elde Edilen Verileri İçerir. Kod - Alt - Kod Modeli.



Tablo 7: Çok Yönlü Alanda Toplum Merkezi Kod Matrisi

Kod Sistemi	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	TOPLAM
▼ Çok yönlü alanda hizmetin varlığı	●	●	●		●	●		●	●	●	●					●		●	●	13
● Kültürel alan	●	●		●			●		●	●						●				7
➤ Sosyal alan		●		●			●		●	●	●			●						12
● Ekonomik alan	●	●	●	●			●		●	●		●	●	●	●	●	●		●	14
Σ TOPLAM	3	6	2	4	2	1	3	1	4	4	3	1	1	3	1	3	1	1	2	46

Yukarıda gösterilen kod matris tablosuna göre, katılımcıların geneli çok yönlü hizmet anlayışı ile ilgili görüşlerini ifade etmiştir. Çalışmanın bu kısmına ait toplam 46 kodlama bulunmaktadır. Katılımcılar çok yönlü alanlara dair en çok ekonomik alanda (14), ardından da sosyal alanda (12) görüşlerini bildirirken en az kültürel alanda (7) olan hizmetlere dair görüşlerini ifade etmişlerdir. Buradan yola çıkarak toplum merkezlerinde var olan ekonomik ve sosyal alana dair hizmetlere profesyonellerin hâkim olduğu düşünülürken kültürel alanda yapılan çalışmalara pek hâkim olunmadığı gösteriliyor diyebiliriz. Kültürel faaliyetleri daha çok sosyal uyum programının üstlenmesi ve sosyal uyum programında sosyal hizmet uzmanının olmamasına da yapılan görüşmelerde kültürel alanda yapılan faaliyetlerin daha az ifade edilmesinin nedenleri arasında gösterilebilir.

3.3.1.1. Ekonomik faaliyetler

Ekonomik olarak Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin yaptığı yardımlar daha çok kişinin ihtiyacına yönelik ayni yardımlar ya da kişinin meslek edinmesi, para kazanabilmesi için verilen kursları içeriyor. Bu noktada toplum merkezlerinin yaptığı ekonomik destekler için dolaylı yardımlar diyebiliriz. Buna paralel olarak profesyoneller ile yapılan görüşmelerde yapılan ekonomik yardımlar; medikal desteğin sağlanması, kira desteği, özel ihtiyaçların karşılanması, yol masrafları ve geçim kaynağını geliştirme programıyla dolaylı olarak yapıldığı yönünde olmuştur.

“Mesela geçim kaynağını geliştirme programı kapsamında bir çalışma izni almak isteyen kişilere hem süreç hakkında mevzuat hakkında bilgilendirme ve yönlendirme yapılıyor. Süreç içerisinde ilgili kurumlarla ortaklıklar kurularak sürecin sağlıklı ve işler bir şekilde ilerlemesi konusunda iş birlikleri geliştiriliyor. Bir de çalışma izni çıkartılırken belirli bir hac ödüyorsunuz. Bu ücretin ödenmesi konusunda destek veriyor. Aynı zamanda istihdam odaklı çalışmalar yürütüyor. Mesleki eğitim kursları düzenliyor. Bu kurslar sonucunda belirli bir yüzdelik karşılığında istihdam garantisi sağlıyor. Bu ekonomik yapılan çalışmalar. Yine buna benzer şekilde koruma programı ve sağlık ve psikososyal sağlık programı kapsamında bazı fonlar, projeler dâhilinde bazı özel ihtiyaçların karşılanması yönelik, işte şiddet mağduru bir kadının kira desteğinin sağlanması, engelli bir mülteci için medikal desteğin sağlanması gibi farklı ekonomik diye bileceğimiz nakit olmasa da aynı yardımlar var.” (A1, SHU)

“...İstihdamlara katılımlarını hedefleyen projelerimiz var. Böylece bireylere temelden bir güçlendirme birey olarak toplumsal süreç içerisinde onurlu kendi ayakları üzerinde yaşayan yardımlardan bağımsız bir hayat sürebilen hale getirmeyi hedefliyoruz. Bunun dışında toplum merkezimizde bulunan sosyal hizmet uzmanlarımız, psikologlarımız, psikiyatrlarımız sürekli gerekli bilgilendirme ve yönlendirmeyi yapıyorlar aynı zamanda bu program altında tabii ki sosyal yardımlarımız, ayni ve nakdi yardımlarımız, doğrudan kişiye para vermek şeklinde değil, ama devlet tarafından karşılanılmayan kişi için hayati öneme sahip olan medikal malzemelerin ya da kişiler için kira desteğin sağlanması, ulaşım, konaklama desteğin

sağlanması gibi kreatif desteklerin sağlanmasını yönetiyoruz.” (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

“Ekonomik olarak şöyle söyleyeyim direkt bir maddi destek gibi ekonomik destek modelimiz yok, ama belirli bir koruma riskini azaltmak ve ortadan kaldırmak için o kişinin ihtiyacı olan aynı desteği sağlayabiliyoruz. Ama bunu bir daha belirtiyim, elden bir ekonomik nakit, keş desteği gibi olmuyor. Bu genellikle mutlaka bir koruma riskinin olması gerekli ve o koruma riskini azaltması veya ortadan kaldırılmasına yönelik bir müdahale yöntemi oluyor.” (M7, Vaka Çalışanı)

Ekonomik açıdan geçimini sağlayabilen göçmenlerin uyumunun sağlanması açısından en önemli ihtiyaçlarından birini karşıladığı açıktır. Ekonomik faydalar bir tarafa bırakıldığında göçmenin çalışma hayatına dâhil olması gerek dil gerekse arkadaşlık ilişkileri gibi toplumsal kabulüne yardımcı olmaktadır (Şimşek, 2019:4).

Sosyal uyumu sağlama adına ekonomik temelli olduğu düşünülen ancak doğrudan bir nakit paranın söz konusu olmadığı yardımlar söz konusudur. Geçim kaynağı geliştirme programının meslek edindirme sağlanarak, çalışma izni için harç ödemesi yapılarak; koruma programı, sağlık ve psikososyal destek programlarının yürüttükleri çeşitli projeler ile çeşitli özel ihtiyaç gereksinimli kişilere fonlamalar aracılığıyla desteklerin sağlandığı ifadesi çok yönlü ve çeşitli ekonomik desteklerin sağlandığı, sağlanan ekonomik desteklerin kişinin sosyal işlevselliğini ve özgürleşmesini sağlama yönünde kimi zaman engelleri kaldırıcı kimi zamanda destekleyici bir hizmet olduğu düşünülmektedir.

“Bu geçim kaynağını geliştirme programında hem yerel halk hem yabancılar istihdam ediliyor. Yapılıyor ciddi bir kurs veriliyor hatta bu kursa katılanlara günlük ödemeler yapılıyor. Yol masrafları karşılanıyor ve sonrasında da büyük ölçüde istihdam edilebiliyor. Şimdi bu hem yabancılar hem yerel halk bir arada eğitim alıyor. Burada aslında sosyal uyum çalışması yapılıyor. Toplumsal kabul, yerel halkın kabul tutumları gelişiyor. Buna ekonomik ayağını diyebilirim.” (A2, Vaka Çalışanı)

Geçim kaynağı geliştirme programına sadece Suriyeliler ya da göçmenler katılmıyor yabancıların yanı sıra yerli halkta bu hizmetten yararlanabiliyor. Kurslara katılanlara günlük ödemelerin var olduğu ayrıca yol masraflarının da karşılandığı bu yönleriyle toplum merkezinde ekonomik destekte bulunan bir program olduğu görülmektedir. Ayrıca yabancılar ve Türklerin aynı hizmeti beraber alıyor olması sosyal uyumu destekler nitelikte çok yönlü bir hizmet türüne de vurgu yapmaktadır.

“Aynı zamanda geçim kaynağını geliştirme programımız mesela burada verilen eğitimler hem kişilerin kendilerini geliştirmelerine hem de bir network edinmelerini sağlıyor. Siz buraya da iş aradığınızı belirterek geliyorsunuz yabancı diliniz vs. de var, sizin görüşebileceğiniz kurumlara yönelik bilgilendirme yönlendirmeler yapılıyor. Dolayısıyla sizin networkunuz gelişiyor. Bunların hepsi sosyal ve ekonomik faaliyetler içerisine giriyor denebilir.” (A4, SHU)

Dolaylı bir ekonomik destek türü de olsa geçim kaynağı geliştirme programının yürüttüğü meslek edindirme odaklı olan hizmet türünde hem göçmenlerin hem yerli halkın bir arada eğitim alıyor oluşu kişilerin sosyal ağlarının gelişmesine de katkı sunmaktadır. Böylece hem meslek edindirme hem de insan ilişkilerini arttırıcı çok yönlü bir faaliyet halini aldığını ifade edilebilir.

“Geçim kaynağı birimi var toplum merkezinde biliyorsunuz. Geçim kaynağı biriminde kadınlar şey yapıyorlar maske yapıyorlar ondan sonra el sanatları kursunda böyle bileklikler falan yapıyorlar onlardan ayrı zamanda para kazanmaya çalışıyorlar. Geçmiş zamanlarda kadınlar çarşaf dikiyorlardı ya da çamaşır makinesinin üzerine örttükleri örtüleri

dikiyorlardı, kermesle yapıldı. Kermeslerle birtakım ufak meblağlar kazandılar öyle ekonomiyle ilgili...” (A7, Klinik Psikolog)

“...Ekonomik alanda şöyle, geçim kaynağı kurslarımız oluyor dikiş nakış olsun vesaire hani orada bir meslek öğrenmiş oluyorlar ve kendileri bu mesleği icra edebiliyorlar yani bundan bir kazanç sağlayabiliyorlar. Aslında doğrudan bir maddi destekten ziyade onların ömür boyu işine yarayacakları bir şey oluyor.” (M6, Çocuk etkinlik Görevlisi)

Göç ile beraber gündeme gelen önemli bir tartışma konusu da kadının yoksullaştırılmasıdır. Göç ardından yoksul, ihtiyaç sahibi kadınları getirdi ve güçlendirilmesi gereken bir profil ortaya çıktı diyebiliriz. Bu minvalde toplum merkezinin hizmetlerinden olan geçim kaynağı programında kadınların iş hayatına katılımı için kurslar düzenleniyor, kurslarda yapılan el yapımı ürünler ile ekonomik destek sağlanılmaya çalışılıyor, küçük meblağlar kazanılsa da kadınların güçlendirilmesi noktasında yararlı bir sosyal çalışmanın yapıyor olmasından bahsedilebilir.

“...Genelde buradan yapılan bir para yardımı yok aslında. Biraz daha sağlık ve psikososyal destek programında hijyen kolileri gerçekleştiriyor işte koruma programında kira yardımı gibi şeyler var ama buradan bir maddi bir yardım çıkmıyor aslında.” (A9, Psikolog)

“Ekonomik de iş edindirme kursları açarak istihdama yönlendiriyoruz.” (A10, Klinik Psikolog)

“Geçim kaynağı programımız var, tamamen ekonomi zaten tamamen ekonomiye dayalı. Ücretli kurslar açılıyor veya bir kişi için çalışma izni çıkartılıyor veya örnek verelim kırsal bölgede inek alma desteği oluyor veya terzilik geçmişi varsa ve bir işyeri açmak istiyorsa terzilik makinaları alınıyor” (M3, SHU)

“Mesela geçim kaynağı geliştirme programı dediğimizde kurslar açılıyor bir mülteci gelip kursa kayıt olabiliyor beceri kazanabiliyor bu kursta sertifikasını alıyor ve işe girmesini kolaylaştırıyor aracı bir rol oynuyoruz burada, bir geçim kaynağı elde etmesine yardımcı oluyoruz ekonomik olarak.” (M5, Psikolog)

Toplum merkezinde ekonomik alana uygun görülen programın geçim kaynağı geliştirme programı olarak ifade eden, kişilerin meslek edinmesi, iş hayatın dâhil olabilmesi adına uygun hizmetlerin verildiği ancak doğrudan bir yardımın yapılmadığı ifade edilmiştir. Toplum merkezlerinde doğrudan yardım hizmetinin olmayışı bir eğitim verilmesi sonucu para kazanır hale getirilmesi müracaatçının hem kişisel gelişimine katkı sunacak hem de sosyal işlevselliğini kazanmasına yardımcı olacaktır.

“Geçim kaynağında da zaten hem yerel halk hem göçmen grubuna bir ortak yüzdelik olarak göçmen grubuna ağırlık veriliyor burada yani ikisinin de maddi durumuna göre Geçimini sağlayabileceği kurslar olsun, ücretli kurslar, tasarım projeleri olsun bazen atölyeler falan düzenleniyor, ona yönelik çalışmalar yapılıyor. Onun dışında koruma programı olarak sosyal hizmet açısından düşünürseniz Biz ekonomik olarak nakdi yardım yapmıyoruz aynı yardımlarımız var bizim. Şöyle olur, bir medikal malzeme yardımı olur bireyin bir yurt dışından getirilen ilaç ihtiyacı olur, tedavi olmak amaçlı il dışına gidecekmiş mesela uzak illere geliyorlar İstanbul-Ankara gibi o yönde destek oluyoruz; yol masrafıdır, konaklamasıdır. Biz zaten bunu karşılarken bir nevide ev ekonomisine de destek olmuş oluyoruz. Oradan alınacak para yol masrafında, otel konaklama ücretlerinde, kendileri de maddi güçlük çekerler. Biz bunu karşılarken onlar da bir ekonomik rahatlama yaşıyorlar aslında.” (M9, Vaka Çalışanı)

“...Bir kişinin engel durumundan kaynaklı işitme cihazına ihtiyacı varsa biz o işitme cihazını sağlıyoruz, tekerlekli sandalye olabiliyor, hasta alt bezi olabiliyor, bebek mamasına kadar sunabiliyoruz. Bir hastalık sebebiyle başka bir ile gitmesi gerekiyor, yol ve konaklamasını da biz karşılıyor. Bu tür desteklerimiz de var tabii ki.” (M2, SHU)

Sağlanan ekonomik yardımların içerisinde özel gereksinimli bireylere yapılan yardımlar da bulunmaktadır. Kişilerin ihtiyaç durumlarına göre elzem durumda olan ve karşılanamayan ihtiyaçların toplum merkezi tarafından sağlanmasının alana da var olan açığı kapatmaya destek olduğu, ayrıca kurumun belirli prosedürler dışında da insani yardımlarda bulunduğu görülmektedir.

3.3.1.2. Kültürel faaliyetler

Sosyal uyumu sağlamadaki bir saçı ayakta kültürel faaliyetlerdir. Kültürel farklılıklar engelden ziyade çeşitlilik, zenginlik olarak görülüp bu farklılıklara harmanlamaya, bu farklılıklardan yararlanmaya yönelik faaliyetler iyi bir sosyal uyumun getirecektir. Suriyeliler özelinde kültürel faaliyetler bölgesel hatta şehrsel farklılıklar gösterebilir. Suriye'ye sınır bölgelerde bulunan şehirler genellikle kültürleri anlamaya daha yatkınlardır, benzer kültürlere bile sahip olabilirler. Bu çalışmada hem Mardin hem Ankara Toplum Merkezleri faaliyetleri ele alınacağından, farklı şehirlerde çalışan profesyonellerin ifadeleri de farklılık gösterebilir.

Kültürel faaliyetleri daha çok sosyal uyum programının yaptığı, Suriyeli sığınmacıların kendi kültürlerini yaşatabilecekleri, sunacakları etkinlikler düzenlendiğini, Suriyeliler için önemli özel günlerin, özel yemeklerin, özel müziklerin sunulduğu faaliyetlerle kültürlerine verilen önemi göstermeye çalışan etkinlikler bulunmaktadır. Bu faaliyetlerin varlığı hizmet veren merkezin sosyal uyumu, kaynaşmayı destekler faaliyetler yürüttüğünü de destekler nitelik taşımaktadır. Profesyonellerin ifadeleri doğrultusunda; özel, tematik günler, Suriyelilerin bayramları, konserler, mutfak atölyeleri vb. şekillerde hizmetler yapılmaktadır. Bu minvalde yapılan görüşmelerde profesyonellerin kültürel alanla ilgili ifadeleri şu şekildedir;

"Kültürel faaliyetlerde zaten daha çok sosyal uyum programı kapsamında yürütülüyor. Mesela her yıl ulusal, uluslararası veya Suriyelilere özgü tematik özel günlerde hem Suriyelilerin hem diğer mülteci grupların hem Türkiye vatandaşlarının katılabileceği etkinlikler düzenleniyor. Mesela Anneler günü Suriye'de Türkiye'dekinden daha önemli bir gün olarak kutlanıyor. Hakikaten bir bayram havasında geçiyor, çeşitli etkinlikler yapıyorlar. Bu sadece Suriye'nin belli bir bölgesine ya da etkin grubuna dinî grubuna özgü bir şey değil, bütün Suriye'de böyle kutlanırmış. Biz de Suriyeliler ile çalışmaya başlayınca öğrendik. Mesela her sene anneler günü mütemadiyen Suriyelilerin kutladığı şekilde ve Suriyeli anneler ile Türkiye'den annelerin katıldığı etkinliklerle kutlanırdı. Kültürel faaliyetlerle bunu örnek verebilirim." (A1, SHU)

"Kültürel ayağında ise sosyal uyum programının yaptığı faaliyetler var." (A2, Vaka Çalışanı)

"Sosyal uyum programı kapsamında kültürel faaliyetlerimiz oluyor." (A4, SHU)

"Suriyelilerin kendi kültürlerine ait daha kendi kültürlerini sunup yaşatabilecekleri ortam azınlıkta olabilir diye düşünüyorum ya da iki kültürün birleştirildiği gibi şey gibi hani kültürler buluşması gibi yapılan faaliyetler." (A7, Vaka Çalışanı)

"...Sosyal faaliyetler, az önce bahsettiğim komşuculuk ilişkileri projesi sosyal faaliyetlere girebilir ya da özel gün ve haftalarda yapılan etkinliklerde yerel halk ve mültecilerin buluşturulması da buna hem kültürel hem sosyale girebilir. Kültürel anlamda, sosyal olan şeyler biraz kültürle de ilişkili olabiliyor. O yüzden aklıma farklı bir örnek gelmedi. Haa yaptığımız konserler var Suriyelilerin ya da Iraklıların müzikleri ile ilgili onların müziklerinin dinletildiği konserler oldu bunlar sayılabilir kültürel sanırım." (A9, Psikolog)

“Tabii, kültürel faaliyetlerde özellikle şehri tanıtarak, kültürü tanıtarak ve bu anlamda eğitimler vererek kültürel değerleri anlatıyoruz, onlardan dinliyoruz bu anlamda kültürel bir kaynaşma oluyor.” (A10, PSS Program Sorumlusu)

“Daha önce mutfak kursumuz aktifken onlar kendi yörelerindeki yemekleri yapıp bize hep tattırma, tattıralım bakın görün bunu da biz yapıyoruz biz de böyle biz de şöyle tarzında hani böyle bir heyecanları vardı buna yakından şahit oldum bu anlamda, kendi kültürlerinin yaşayabiliyorlar bence bizlere de gösteriyorlar.” (M6, Çocuk Etkinlik Görevlisi)

3.3.1.3. Sosyal faaliyetler

Sosyal uyumun saç ayaklarından biri de sosyal faaliyetlerdir. Sosyali etkileyen hemen hemen her etkinliğe sosyal faaliyet diyebiliriz. Profesyoneller ile yapılan görüşmelerde sosyal uyum faaliyetlerine kursiyerlerin huzurevi ziyaretleri, çocukların futbol, resim etkinlikleri, çocukların bir araya getirildiği dış aktiviteler örnek verilmiştir. Tek yönlü ve kısıtlı faaliyetlerin olmayışı, kadınlar, çocuklar, erkekler, öğrenciler, yaşlılar gibi birçok farklı gruptan bireylerle yapılan faaliyetlerin varlığı sosyal uyum faaliyetlerinin toplumun geniş bir alanında uygulanabilir olduğunu göstermektedir. Toplumun hemen hemen her kesiminde uygulanabilen sosyal uyum faaliyetlerinin sosyal uyumun sağlanabilirlik oranını arttırdığı düşünülmektedir.

“Aynı zamanda geçim kaynağını geliştirme programımız mesela burada verilen eğitimler hem kişilerin kendilerini geliştirmelerine hem de bir network edinmelerini sağlıyor. Siz buraya da iş aradığınızı belirttik geliyorsunuz yabancı diliniz vs. de var, sizin görüşebileceğiniz kurumlara yönelik bilgilendirme yönlendirmeler yapıyor. Dolayısıyla sizin networkunuz geliyor. Bunların hepsi sosyal ve ekonomik faaliyetler içerisine giriyor denebilir.” (A4,)

“...Sosyal uyumla ilgili genelde okullarda çalışmalar yapılıyor ya da özel gün ve haftalar bu anlamda çalışmaya çalışılıyor, uyum programının faaliyetlerini biraz hatırlamaya çalışıyorum da Türk çocuklarla Suriyeli çocukların bir araya getirildiği dış alan aktiveleri yapılıyor. Huzurevleri ziyaret edile biliniyor, atıyorum kuaförlük kursu var toplum merkezlerinde şimdi kuaförlük kursunda çalışan kadınlar huzurevlerine gidip saç bakım hizmetleri veriyorlar.” (A7,)

“...Sosyal faaliyetler, az önce bahsettiğim komşuculuk ilişkileri projesi sosyal faaliyetlere girebilir ya da özel gün ve haftalarda yapılan etkinliklerde yerel halk ve mültecilerin buluşturulması da buna hem kültürel hem sosyale girebilir.” (A9, Psikolog)

“Sosyal olarak da iki toplumdaki aynı kişileri bir araya getirerek onları, üniversite öğrencilerini, ilkokul öğrencilerini etkinlikler yaparak, futbol etkinliğidir, resim etkinliğidir, gezi etkinliğidir derken bu şekilde de sosyali sağlamış oluyoruz.” (A10, Klinik Psikolog)

“Mesela internet bağımlılığına bağlı çocuklarla etkinlikler yapıyordu, Psikologlar eşliğinde. Kadınları gezmeyi götürüyordu, özellikle Mardin'i tanıtmak amacıyla. Şimdi şöyle bir şey vardı, bir yere gelmiş Suriyeliler ama o yeri tam olarak bilmiyorlar, nereye gideceklerini tam bilmiyorlar, bunu öğretmek için Mardin'e gezi turu yaptılar. Daha sonra erkeklerde neden tek kadınlar diye itiraz edip bizi de götürün deyince bu talepleri de karşılandı ve erkeklere de bir gezi düzenlendi. Daha sonra üniversiteyle beraber çalışarak oradaki göçmen öğrenciler ile oturup konuşup neler yapabiliriz diye bir çalışma yürütüldü. Burada yemek konusunda da beraber çalışıldı, mutfak atölyesinde.” (M1, Vaka Çalışanı)

“...Örnek verecek olursam, bizim aşure günümüz vardı muharrem ayında biz Suriyeli danışmanlarla beraber burada mutfakta iyi olan kadınlarla beraber burada aşure şenliği yaptık. Beraber dağıttık. Buradaki herkese çıkıp tek tek kendimiz hizmet verdik. Burada; Arabıdır, Kürdüdür, Süryani'sidir, Suriyelisidir ya da Iraklısıdır fark gözetmeksizin beraber bir iş birliği içerisinde güzel bir iş çıkardık.” (M4, Vaka Çalışanı)

3.3.1.3.1. Sosyal uyum programı ve sosyal hizmet uzmanı

Sosyal uyum programının var olması toplum merkezine zenginlik katıcı ve hizmetten yararlanıcılar için de faydalıdır. Ancak görüşme yapılan iki toplum merkezinde de sosyal uyum programında görev yapan bir sosyal hizmet uzmanına rastlanmamıştır. Sosyal uyum biriminde sosyal hizmet uzmanının olmayışı uzmanların sosyal uyum hakkında fikirlerinin olmayışını tam da gerekli meslek elemanının eksik oluşu toplum merkezinin sosyal uyum konusunda eksik oluşunu göstermektedir. Sosyal uyum faaliyetleri yürüten bir birimde sosyal hizmet uzmanlarının olması uyuma yön verecektir. Yapılan görüşmelerde profesyonellerin bazıları sosyal uyum programının işleyişi ve sorunları hakkında fikri olmadığını dile getirirken bazıları bu durumu bir eksiklik olarak gördüklerini ifade etmiştir.

“Toplum merkezlerinde farklı farklı programları var. Ben koruma programındayım. Ayrıca sosyal uyum programı var. Biz koruma programı olarak doğrudan sosyal uyum faaliyetleri yapmıyoruz. Ama tabii ki hep kesiştiğimiz noktalar var. Sosyal uyum programları yapıyor. ... Sosyal uyum programının meslek elemanlarından oluşmamasının da bir problem olduğunu düşünüyorum. Mesela bunun içinde sosyal hizmet uzmanları olabilir, sosyologlar olabilir, psikologlar olabilir bunları da bir eksiklik olarak görüyorum.” (A2, Vaka Çalışanı)

“Yabancı uyruklulara ve yerel halka yönelik hem kaynaştırma hem de bilgi paylaşımı, koruyucu önleyici faaliyetlere yönelik etkinlikleri oluyor. Ama biz koruma programı olarak sosyal uyum programının çok fazla dâhilinde değiliz.” (A4, SHU)

“Sosyal uyum biriminde sosyal hizmet uzmanının çalıştığını görmedim. Diğer toplum merkezlerinde olabilir ancak burada yok. Bazen fikir alışverişinde bulunabiliyoruz. Mesela, bir etkinlik yapılacak bu etkinliğin hangi gruba yönelik (kadınlara, yaşlılara, çocuklara) eğer çocuklara yönelikse ne tür risk faktörleri barındırıyor. Uygunluğu, çocukların pedagojik durumlarına göre bazen fikir verebiliyoruz. Bundan dolayı aslında biraz sosyal uyumla bağlantılı sosyal hizmet.” (M1, Vaka Çalışanı)

“Biz koruma biriminde olduğumuz için ve sosyal uyumla birebir faaliyet yürütmediğimiz için birebir sorunları ne? Hangi sıkıntılarla karşılaşıyorlar? Ben çok bilmiyorum. Biz daha çok, koruma bazlı çalışıyoruz. Uyumda diğer arkadaşlarımız çalışıyor.” (M4, Vaka Çalışanı)

Sosyal uyum programı ile sosyal uyumu sağlama, birlikte yaşama kültürünü hayata geçirme ve bu yönde faaliyetler bulunmaktadır. Bu programda faaliyetlerde sosyal hizmet perspektifi geliştire bilmek, kurumda bulunan diğer sosyal hizmet uzmanları ile iletişim halinde gelişimi sağlamak, sosyal uyum faaliyetlerinde sosyal hizmet yaklaşımını ortaya koyabilmek için en az bir sosyal hizmet uzmanının birimde olmasının kaliteyi arttıracakı düşünülmektedir.

3.3.2. Sosyal Uyum Çalışmaları Temeli (Entegrasyon / Kaynaştırma)

Sığınmacıların topluma uyumu için yapılan uyum çalışmalarının ne temelde olduğu uyumun etkisini ve şeklini değiştirecektir. Türkiye’de bulunan sığınmacılar için Türk Kızılay Toplum Merkezlerinin sosyal uyum adı altında yaptığı çalışmaların toplumsal kaynaşmanın, harmoni şeklinde bir uyumun mu yoksa adaptasyon/ entegrasyon şeklinde tek taraflı entegre olma sürecinde, bir tarafa benzeme şeklinde mi uyguluyorsa meslek elemanlarının ifadeleri; kaynaşma temelli olduğu, çalıştıkları kurumun niyetinin hiçbir zaman için yabancıları şekillendirme bir kalıba sokmak, çoğunluğa benzetme amacı gütmeyeceği şeklinde olmuştur.

“Kaynaştırma/ bütünleştirme temelli olarak görüyorum.” (A2, Vaka çalışanı)

“Asimilasyon temelli değil tabi ki, kaynaştırma ve entegre temellidir.” (M4, Vaka Çalışanı)

“Daha çok Kaynaştırma Bütünleştirme üzerine faaliyetlerimiz oluyor.” (M6, Çocuk Etkinlik Görevlisi)

“Bence kaynaştırma ve bütünleştirme temelli.” (M8, SHU)

“Kaynaştırma temellidir.” (M9, Vaka Çalışanı)

“Ben 2 yıldır Kızılay'ın çatısı altındayım. İlk birinci dediğimiz asimilasyon ile ilgili bugüne kadar hiç böyle bir şeye şahit olmadım veya böyle bir şüphe içime hiç düşmedi. Kaynaştırma ve bütünleştirme olarak biraz bakarak bir örnek verebilirim. Mesela Mardin üzerinde çok dinli çok dilli bir şehir olduğunu söyleyebiliriz bu işimizi kolaylaştırdığını her defasında belirtiriz. Mesela ofisimizin girişinde Kızılay'ın 7 temel ilkesi vardır, o şeylerde aslında burada konuşulan farklı dilleri Arapça, Kürtçe, Süryanice yer verildiğini görebilirsiniz ya da ofisinizde açılan bir Kürtçe kursu ile bunu anlayabiliriz. İnsanların kültürüne ket vurmak istenilmediğini yani ben açıkçası öyle düşünüyorum ve bir asimilasyon söz konusu olmadığını söyleyebilirim.” (M7, Vaka Çalışanı)

Asimilasyonun, çalışılan kurumun 7 temel ilkesine aykırı olduğunu, tecrübe edinilen yıllar içerisinde asimilasyona gönderme yapan bir hizmete şahit olmadığını ve şüphe duymadan kaynaştırma bütünleştirme temelli olduğu vurgulanıyor. Ayrıca görüşmeciler ofislerinde Kürtçe dil kursunun açılmasından bahsederken, kültürle ket vuracak bir faaliyeti gözlemediğinden bahsederken karşılıklı bir etkileşimin olduğu sadece bir yöne doğru eğitimlerin verilmediğini ifade etmiştir.

“Ben asimilasyonu çok etik bir durum olacağını düşünmüyorum, hedefimizin de o olduğunu da zannetmiyorum. Bizim amacımız biraz daha uyum faaliyetlerini arttırmak aslında, çünkü o uyum çalışmaları ne kadar sağlıklı yapabilirsek ben yine kendi mesleğim açısından düşündüğüm için onların aslında psikolojik sağlığına da katkı sağlamış olacağız, psikolojik iyilik hallerine, o yüzden asimilasyon çok doğru gelmiyor bana. Kurumunda aynı stratejide ilerlediğini düşünüyorum, öyle bir amacımızın olduğunu düşünmüyorum.” (M5, Psikolog)

Toplum merkezini asimilasyon gibi sert bir tavır içerisinde olunmadığı, uyum çalışmalarının sağlıklı bir şekilde yapılmasının meslek elemanlarının yaptığı faaliyetleri olumlu etkileyeceği düşünülerek asimilasyonun yapılmak istenilenle çakışacağı düşünülmektedir.

“Yok, asla asimilasyon temelli değil. Entegrasyonda orda bana daha uzak bir kelime gibi geliyor. Kesinlikle kaynaştırma temelli. Zaten yakın kültürlerde olan toplumuz. Adaptasyon belki biraz daha masum bir kelime burada. Türkiye'nin eğitim sistemine, Türkiye'nin şartlarına kurallarına sistemine alışmalarını sağlamak ve ülkenin genel kuralları doğrultusunda iş ve işlemlerine nasıl yürüteceklerini öğretmek yine komşusuyla nasıl geçinmesinden tutun, çocuğunu okula nasıl yazdırabilir, eğitim sağlık hizmetlerine nasıl ulaşabilir gibi daha çok öğretici, yol gösterici, bilgilendirme ve yönlendirme faaliyetleri gibi tanımlayabileceğimiz faaliyetler olarak gerçekleşiyor.” (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

“...Asimilasyon kesinlikle yok. Kimseye mesela şimdi mesela biraz önce size söylediyim ya dil öğrenmek için direniyorlar diye hiçbir danışanımıza ya neden Türkçe öğrenmiyorsunuz rahat edersiniz kesinlikle böyle bir şey demiyoruz, özgürler ya da işte burada böyle buraya ayak uydurmak zorundasınız, burası Türkiye, biz burada bu şekilde yapıyoruz, bunları bu şekilde söylemiyoruz tabi ki ya da bu konuda herhangi bir baskı bir güç uygulamıyoruz onlara.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

Görüşmeciler keskin bir üslup ile asimilasyon düşüncesi reddedilmişlerdir. Suriyelilere verilen hizmetin asimilasyonun çok ötesinde Türkiye'nin şartlarının, işleyişin, kuralların, eğitimin, sağlığın nasıl işlediği yönünde bilgilendirmeler yapmak olduğu ayrıca Türkçe dil kurslarının ve bu ülkeye ait eğitimlerin hizmetten yararlananların isteği ile bir zorlama

ve yönlendirme olmadan yapılması yönündeki ifadeler ile zorla bir yerdeki kişileri o yere uygun hale getirme gibi bir çabanın olmadığını anlaşılmaktadır.

“Kaynaştırma ve bütünleştirme temelli olduğunu düşünüyorum. Sosyal uyum programında çalışan arkadaşlar bunu daha detaylı belki bilebilirler ama hani benim kendi gördüğüm bu faaliyetler içerisinde zaman zaman bizde katılıyoruz tabi ki ama hani asimilasyon biraz daha katı bir tabir olduğu için o şeyi ben hissetmiyorum. Mesela herhangi bir vakalarımızdan mesela bir destek sağladığımız kişi Türkçe dil kursuna yönlendirdiğimizde o talep ediyor mesela biz zorunlu olarak onu Türkçe kursuna yönlendirmiyoruz veya zorla yapacağımız bir şey değil bu, zaten hani durumları izah ediyoruz burada yaşamının daha kolaylaştırıcı etkileri olabileceğini söylüyoruz ifade ediyoruz onlar ya kabul ediyor ya zaten kendileri hep sürekli talep eden bir yöndeler hiçbir kimseyi ben zamana kadar bir iki yıl oldu çalışalı, hiçbir Suriyeli ve diğer yabancı uyruklulara ne olur Türkçe kursuna gelin hani öğrenmek zorundasınız gibi şeyler gütmedik yani onların isteklerine bağlıydı ama eğer öğrenirlerse ve öğrenmezlerse neler olabileceğine yönelik durumları izah ettik izah ederek onların kendi karar vermelerini sağladık bu anlamda kaynaştırmacı ve bütünleştirici olduğunu düşünüyorum.” (A5, Vaka Çalışanı)

“Kaynaştırma/ bütünleştirme temelli kesinlikle. Kaynaştırma hali, niye ısrarla kaynaştırma hali söyledim şimdi çünkü bunun sebebi şu; mesela asimile etmeye yönelik veya entegre etmeye yönelik davranış sergilesek, mesela işte bizim bazı kendi bayramlarımız var işte milli bayramlarımız var bunlarda da faydalanıcılarımızı mecburi kılabiliriz ama hiçbir şekilde mecburi kılmıyoruz. Gönüllülük esasına yönelik etkinlikler yapıyoruz, genelde de böyle şöyle de bir şey var tabi onların bazı kültürleri var mesela giyim değil mi? Giyim kıyafet olarak mesela biz hediye dağıtırken onların kullanabileceği uygun şeyleri de seçmeye çalışıyoruz. Oysa entegre etmeye çalışsak hani burada bu şekilde şey yapsınlar diye bu ayrıntıları düşünmeye biliriz. O yüzden yani asimile üzerine bir şey, çalışmalarımız olmuyor.” (A8, Klinik Psikolog)

Profesyoneller genel olarak asimilasyon kavramını sert bulmakta olup çalıştıkları kurumun böyle bir amacı olduğuna inanmadıklarını ifade etmektedirler. Suriyelilere yönelik yapılan hizmetlerde gönüllüğün odağa alındığı, müracaatçının istemediği hiçbir hizmetin verilmediği ya da dayatılmadığı, müracaatçılara bilgilendirme ve yönlendirme yapıldığı istekleri üzerine dil kursları vs. eğitimlerin verildiği, verilen eğitimlerde ya da yapılan sosyokültürel faaliyetlerde hizmetten yararlananın kültürel kimliğinin unutulmadan hizmetin sağlandığı, hizmetten yararlanan bireyin kültürüne bağlı özel günler, giyim tarzı, değer verdiği eşyalar gibi manevi şeylerin göz önünde tutulduğu ifade edilmiştir. Bu tür hizmetlerin varlığı söz konusuysa sosyal uyumun, kaynaşmanın sağlanmaya çalışıldığı ortadadır.

“Bence kaynaştırma temelli onların mesela komşuluk ilişkileri ile bir projesi var kendi içlerinde işte Türk aileleri alıp Suriyeli ailelere yemeğe gidiyorlar işte Suriyeli aileleri alıp Türk İllere yemeğe gidiyorlar. Birazcık daha kaynaştırma amaçlı olduğunu düşünüyorum.” (A9, Psikolog)

A9 kodlu görüşmeci kaynaştırma temelli olduğunu yapılan bir komşuculuk projesini örnek vererek desteklemeye çalışmıştır. Projede karşılıklı yemeğe gidip gelmelerin uyumu artırıcı bir faaliyet olduğu ifade edilmektedir. Empoze edilen bir faaliyetin olmadığı, kimsenin dinî, kültürel hassasiyetleri konusunda mağdur edilmediği, çeşitli faaliyetlerle karşılıklı kültürel öğrenmenin olduğu yapılan faaliyette görülmektedir.

3.3.3. Sosyal Uyumun Önündeki Engeller

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde profesyonellerle yapılan görüşmelerde sosyal uyumu engelleyen ya da zorlaştıran noktalara bazı görüşmeciler değinmiştir. Kendi içlerinde çeşitlilik gösteren bu sorunların gerek alan gerek sosyal uyum çalışmaları için önemli

olduğu düşünülmektedir. Görüşmecilerin ifadelerine paralel olarak sosyal uyum faaliyetlerindeki engellerden şöyle sıralayabiliriz;

- i. Sayıca fazla hizmetten yararlanıcının varlığı,
- ii. Sosyal uyumu sağlama adına yerel halk ve Suriyelileri bir araya getirmede yerel halka bağlı sorun yaşanmak,
- iii. Tek günlük aktivitelerin ötesinde sürdürülebilir, uzun soluklu faaliyetlerin gerekliliği,
- iv. Sosyal uyumun maliyetli bir durum oluşu,
- v. Sosyal uyuma tek yönlü bakılıyor oluşu,
- vi. Yerli halkın Suriyelilere yönelik tavırları, iletişim kurmak istememeleri, isteksiz oluşları,
- vii. Toplum merkezinin sınırlı bir alana hizmet vermesi

Sayılan sosyal uyum engelleri arasında özellikle üzerinde durulması gereken iki madde vardır. Göçmenlerle çalışmanın maliyetli oluşu buna bağlı çok sayıda fonlamaya ihtiyaç duyulması ve yerli halkın birlikte yaşamaya karşı isteksiz tutumları. Öncelikle sosyal uyumun maliyetli bir durum olduğunu, sosyal uyumu sağlamada ayrılacak bütçenin tek taraflı değil hem yabancı gruba hem yerli halka ayrılması gerektiği aksi takdirde sosyoekonomik düzeyi düşük bölgelerde sosyal uyumsuzlukların var olabileceği, tüm bunların büyük bir bütçe gerektirmesinin de uyumu zorlaştıracığı düşünülmektedir. İkinci olarak da halkın Suriyelilere yönelik tavırları, iletişim kurmak istememeleri, isteksiz oluşları sosyal uyumun önündeki en büyük engellerden biridir. Bu yöndeki sosyal uyum engelleri için daha çok makro düzeyde çalışmaların yapılması gereklidir.

“...Bu yaşanan sosyal uyum problemimizin yegâne sebebi sayıca fazla bir kitle ile birlikte çalışmamız.” (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

“Sosyal uyumda muhtemelen Suriyelilerden değil de Türklerin buna çok katılmak istemeyişinden yana problem yaşıyoruz diye düşünüyorum çünkü sosyal uyum söz konusu olduğunda yerel halkla ile yabancı halkı birleştirmek gerekiyor faaliyetlerde çoğunlukla ancak bu ortamı bulmakta biraz zorlanıyoruz Türklerden yana. ... Türk Kızılay'ı olarak Ankara'da toplum merkezi aslında kısa bir alana hitap ediyor, etmek durumunda kalıyor fiziksel olarak ordayız siteler bölgesindeyiz ve yerel halkla iletişimi sadece bizi gören tanıyan ve neredeyse kendiliğinden gelen insanlardan ibaret onun dışında sosyal uyum için bana göre yerel halkın rolü çok büyük çünkü Suriyelilerin çoğunlukla bir dışlanmışlık bir hisleri var sürekli olarak. Her şeyden önce kabul edildiklerini görmeye ihtiyaçları var ve kabul edilebilmeleri içinde yerel halkla daha fazla çalışılması gerektiğini düşünüyorum.” (A7, Psikolog)

“Genellikle benim bu alanda gözlemlediğim olay şu sosyal uyumun birazcık tek yönlü bakıyoruz ve hep günü kurtaracak faaliyetlerle sosyal uyumu götürmeye çalışıyoruz. Bunların artık bir kenara bırakılıp daha sürdürülebilir, uzun vadeli çalışmaları yapılması gerekiyor.” (M7, Vaka Çalışanı)

“Sosyal uyumu sağlamak aslında çok maliyetli bir şey. Hem sosyal anlamda hem ekonomik anlamda bu işi üstleneneler için içerisinde maliyet barındıran bir şey bence. Çünkü bütün devletler mülteci politikalarını yürütürken kendi vatandaşlarıyla mülteci grup arasında bir denge güderek bu politikalarını sürdürmeye hayata geçirmeye çalışıyor. Bu yüzden de hem ekonomik hem sosyal anlamda çok maliyetli oluyor. Maliyetin sebebi de şu; sizin zaten hali hazırda, Türkiye özelinde konuşacak olursak gelişmekte olan bir ülke olduğu için, halen de sosyal yardımlar üzerinden geçinen çok ciddi bir nüfus var. Mülteciler de göç ettikleri zaman, ciddi anlamda bir daha önceden sahip oldukları ekonomik, akademik, kültürel, sosyal sermayelerini büyük oranda kaybettikleri için, geldikleri ülkede entegre olabildikleri yerler gecekondu gibi, getto gibi sosyoekonomik düzeyi düşük bölgeler. Temel çatışmalarda zaten

burada yaşıyor. Asıl sosyal uyumsuzluğun, toplumsal bütünleşememenin başladığı yerlerde buralar oluyor. O yüzden sosyal uyumu sağlarken siz hem mültecilerin hem de kendi vatandaşlarımızın bu ihtiyaçlarını tespit edip bunları çözüme kavuşturma noktasında politikalar geliştirmeniz gerekiyor. Bu politikalar hem mikro hem de makro düzeyde politikalar olmalı. Mesela sosyal politikaların kendi vatandaşlarınızın lehine biraz daha iyileştirmeniz, mültecilerin gelmesiyle birlikte kendi vatandaşlarınız için azalan ya da öyle olduğu düşünülen istihdam olanaklarını vatandaşlarınızın lehine mültecilerinin de yararını ve istihdama erişim hakkını gözeterek arttırmanız gerek. Bütün bunlar çok ciddi maliyetler. O yüzden Türk Kızılay'ın uluslararası kurumlara yaptığı iş birlikleri, bunları gözeterek yaptığı iş birlikleri, çok ciddi bir sorumluluk üstlenmiş durumdayız ve bu sorumlulukların yerine getirilmesi konusunda uluslararası desteğe ihtiyacınız var denerek uluslararası iş birlikleri kuruluyor. Verilen destekler yeterli mi? Bugüne kadar nispeten yeterli olsa da bu pandemi ve sonraki süreçte açıkçası azalmış durumda ve bu desteklerin uzun bir süre devam etmesi gerekiyor bence. Çünkü mülteci sayısında uzun bir süredir yani 1-2 yıldır artış olmuyor olsa bile Türkiye de bulunan 3,5 milyondan fazla bulunan Suriyeli mültecinin sorunları somut bir şekilde varlığını sürdürüyor.” (A1, SHU)

“...Geçtiğimiz günlerde bir vakam geldi, çocuk 8 yaşlarında dedim ki biraz daha Türkçe öğrene bilmesi için, çünkü çocuk okuma yazma öğreniyor düşünün Türkçe bir okuma yazma öğrenmiş ve Türkçesi o kadar zayıf ki ama Türkçe okuma yazma öğrenmeye çalışıyor. Farklı bir alfabeyle vs. ve anne hiç Türkçe bilmiyor. Annenin çocuğa okuma yazma noktasındaki yardımı sıfır. Ve buna rağmen çocuğun başarısı çok iyi. Dedim ki biraz daha sokakta arkadaşlarıyla oynamaya çalışsın, yaşlılarıyla arkadaş edindirsin Türkçesi biraz daha gelişirse dedim bu okuma yazmayı daha kolay halledecektir. Kadın bana ne dedi biliyor musunuz, ben 6 senedir buradayım daha komşum bana bir kere bile selam vermedi dedi. Yani bırakın çocuğumla oyun oynamasını selam bile vermedi de 6 yıldır aynı yerde yaşıyor.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

3.3.3.1. Doğru bilinen yanlışlar

Suriyeli sığınmacılar için sosyal uyumunu zorlaştıran bazı durumlar bulunmaktadır. Bunlardan biri halk arasında onlara dair yanlış bilgilerin olmasıdır. Profesyoneller ile yapılan görüşmelerde yerel halkın kendilerine kullanılması gereken ekonomik desteğin Suriyeliler için kullanılması durumundan rahatsız oldukları bu durumun nefret söylemlerine kadar gittiğini yanlış bilgilenmeyi düzeltmek için yapılan seminerlerin tepki çektiğini ve bu durum nedeniyle Suriyelilere yapılan yardımların görünürlüğünün azaltılmasının uygun olacağı düşünülmektedir.

“Mesela bir gruba bir gezi etkinliği yapılacak, Bir yere götürecek götürülecek yerdeki insanlar şey yapabilir. İşte siz sürekli bu gruba yardımcı oluyorsunuz. Etkinliklere sürekli onları dâhil ediyorsunuz. Bu tür risk faktörleri de var. Bu durumu aşmak içinde şu tür bir yol izlemektedir. İki grubu da dâhil etmek. Hem yerel halkı hem de göçmenleri. Aslında hem kaynaşmayı sağlamak hem de birbirlerini tanımak, kültürel alışverişte bulunmak.” (M1, Vaka Çalışanı)

“...Sosyoekonomik düzeyi düşük bölgelerde yaşayan yerel halkın en çok yakındığı şey aslında onlar için var olan onların kullanması gerektiklerinin düşündükleri yardımların, Suriyeliler geldikten sonra Suriyelilere aktarılıyor olması. Burada hem yanlış bilgiden bir tepki var hem de yanlış algılamadan dolayı bir tepki var. Bu tür şeylerin daha çok araştırılıp şey yapılarak yani gündeme alınarak sosyal uyum faaliyetlerinin yürütülmesi gerekiyor.” (A1, SHU)

“Bizlerde tepki alabiliyoruz bazen. Hani siz hep yardımcı oluyorsunuz bizlere hiç yardımcı olmuyorsunuz bir ayrımlaşma söz konusu.” (A8, Klinik Psikolog)

Sosyoekonomik düzeyi sıkıntılı olan halkın ekstra bir tepkisi söz konusu olup yardımların gerçek sahipleri olarak kendilerini görmeleri söz konusudur. Bu durumun değişmesi için yapılabilecek şeylerden biri de iki tarafında birbirlerini tanıması ve doğru bilgiyi kanıtlarıyla öğrenmesi olacaktır. İki tarafın aktif katılımıyla sürdürülebilir etkinliklerin varlığı birlikte yaşamalarını kolaylaştıracaktır.

“Bence Türk İnsanlarında bazı önyargıları var. Biz bunları da kırmaya çalışıyoruz. Mesela ben kendi toplum merkezimizden örnek vereyim ya da kendi projemizden. Bizim projemiz tamamen Alman Kızıllaç’ından fonlanan ve %70 olarak Suriyelilere hizmet vermemiz istenen bir proje. %30 da yerel halk ve diğer milletler için ayrılmış bir bütçe var. Ortada aslında yani bütçenin söylediğim gibi %70 i Suriyelilere ayrılmış. Bu durumda ama dışardan bakıldığı zaman şöyle bir algı oluyor; Türk Kızıllaç’ı Suriyelilere hizmet veriyor Türklere hizmet vermiyor gibi.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

Görüşmeci çalışılan programın fonlarının büyük çoğunluğunun Suriyeliler için olduğu bu fonla birlikte yerel halkın da hizmetlerden yararlandığı. Merkezin herkese hizmet verip sağlanan fonların oranlarının farklılığı söz konusu olduğu ifade edilmektedir. Yani burada Suriyelilere yönelik bir fonlamanın söz konusu olduğu, bu fonlamayanın dış ülkelere yapıldığı, yapılırken belirli şartlarının olduğu bu şartlara sahip ekonomik desteğin büyük bir bölümünün Suriyeliler yönelik olduğu ancak tamamının değil büyük bir oranı denilirken, yerli halk için de ihtiyaç halinde belirli bir oran desteğin bulunduğu anlaşılmaktadır. Daha açık bir biçimde ifade edilecek olunursa Suriyeliler için yapılan fonlamalar da yerli halk için de ödenek payı oluşturularak yardım sağlanmış olunuyor. Bu durumda bilinenin aksine Suriyeliler odağında olan projeler vasıtasıyla yerli halkında destekten yararlandığı bir durum söz konusudur.

“Yani mesela bizim sosyal uyum programı diye bir programımız var aynı zamanda onların yani benim gözlemediğim doğru bilinen yanlışlar diye bir seminerleri var bunları verdikleri zamanlarda bir yerel halka veriliyor ve tepki çeken bir seminer oluyor. İnsanlar genelde yerel halk diyeyim genelde demeyeyim ama bazıları evet bu konuda daha keskin fikirlere ve olumsuz fikirlere sahip olabiliyorlar. Bu anlamda biraz sıkıntı yaşanabiliyor.” (A9, Psikolog)

“Suriyelilerin okulda burs alıyor olması, kira yardımları ya da vatandaşlık verilmesi durumu en basitinden bu bile ne kadar yanlış bilinen bir şey ki bunları düzeltmeye çalışıyoruz, bence bunları düzeltmeden de sosyal uyumu yakalamak çok zor. Çünkü bazı insanlara gösteriyorsunuz bak böyle bir şey yok, kaynaklarıyla birlikte sunuyorsun ona rağmen inanmıyor ya da kendi bildiği doğruyla ilerlemeyi tercih ediyor.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

Yapılan bilgilendirici seminerlere rağmen, çalışanlar tarafından durumun anlatılmasına rağmen inanma noktasında sorunlar yaşanmakta ya da tepki çekebilmektedir. Bu noktada inandırıcılığı arttırmak amacıyla doğruluğu kanıtlanmış belgeler, ciddi bir sunum ve inandırıcılığı yüksek bir anlatıcıyla daha doğru olacaktır.

3.3.3.2. Akran zorbalığı

Yapılan görüşmelerde profesyonellerinde ifade ettiği üzere akran zorbalığı sadece çocuklar özelinde olan bir durum olmamakla birlikte genellikle çocuklarda görülmektedir. Öğretmenlerin kişisel görüşlerini sınıfa yansıtabildikleri bununda akran zorbalığına zemin hazırladığını hatta sınıflarda bile ayrımı söz konusu olabildiği ifade edilmiştir. Ancak sınıfların ayrımının söz konusu olduğu okullarda sosyal uyum ihtimalinin azaldığını, ayrımcı bir tavrın olduğu yerlerde uyumdan söz edilemediği ortadadır. Gerek ebeveynler gerek öğretmen gerekse okulun yabancı öğrencilere tavrı çocuklar için rol model oluşturarak çocukların aralarındaki sosyal uyumu ulaşılması güç bir hal gelebilir. Bu nedenle okul yöneticileri, öğretmenler ve ebeveynler akran zorbalığı ile mücadelede hedef grup halini almalıdır.

“Akran zorbalığı en büyük problem yani bu akran zorbalığı sadece küçükler için değil yetişkinler arasında da var. Hani topluma kabul edilmemeleri, işte hep yiyen bir kesim olarak

görülmeleri, bütün hizmetin onlara sağlanıyormuş gibi görülmeleri ve bunlarla alakalı çıkan bir sürü yalan haberler.” (A10, PSS program Sorumlusu)

“...Bizim çocuklarda gördüğümüz kadarıyla daha çok; akranlarıyla, öğretmenleriyle yaşadıkları problemler, dil problemleri, akran zorbalığı daha çok bunlarla karşılaşıyorlar.” (M4, Vaka Çalışanı)

“Okulda gidip vermiş olduğumuz eğitimlerde de bunlar çok bariz belirgin oluyor ne yazık ki öğretmenler o dengeyi tam olarak sağlayamadığını görüyoruz. Kendi düşüncelerini işe aksattıkları gözlemleniyor çünkü bazı okullarda hatta şunu da söyleyebilirim Suriyeliler farklı bir sınıfta yani okuldan okula değişiklik gösteren şeyler bunlar. Bu anlamda biz de mümkün oldukça akran zorbalığı, akran ilişkilerini güçlendirme bunlar gibi eğitimlerle okullara rehberlik servisine destek vermeye çalışıyoruz.” (A8, Klinik Psikolog)

“Mesela benim bir tane vakam var bu şekilde, çocuk bir Türk yani bir Türk öğretmen tarafından zorbalığa maruz kalıyor. Ama ben gidip de öğretmene neden bu zorbalığı yapıyorsunuz diyemiyorum. Bu hem bir anlamda tepki çekecek bir şey hem bunu bu şekilde söylememizde hoş olmuyor. Yine bunu da yine sinsi sinsi takip etmemiz gerekiyor. Böyle bir şey yakaladığımız anda müdahale etmemiz gerekiyor yani biz Türk Kızılay olarak olayları izliyoruz ama bazen müdahale edemiyoruz. Bu noktalar böyle kırıncı oluyor yani içimiz el vermiyor ama izleyip belli bir noktadan sonra müdahale ediyoruz.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

Öğretmenlerin tutumlarından kaynaklı akran zorbalığı sorunuyla karşılaşıldığı anlaşılmaktadır. Akran zorbalığına neden olan faktörlerden birinin öğretmenlerin tutumu olduğuna göre bu yönde okul yönetimi ve öğretmenlerle Suriyeliler veya göçmenler odağında çok kültürlülük, hak temelli olma, farklılıklara saygı, göçmenlere sağlanan hizmetlerin fon kaynakları gibi alanlarda eğitimlerin veya bilgilendirmelerin yapılması gereklidir. Toplum merkezleri bu hizmeti sağlayamadığı durumlarda savunucu rolleriyle makro boyutta bu hizmetin sağlanması noktasında yönlendirici olmalıdır.

3.3.3.3. Saha araştırmasının eksikliği (gerekliliği)

Sahada yapılan ve olan sosyal uyum çalışmasının sahanın ihtiyaçlarını ne kadar karşıladığı, hangi ihtiyacı karşıladığı ya da ihtiyaç olanı mı karşıladığı noktalarında gerekli saha araştırmaların yapılmadığı bu da yapılan hizmetlerin sorunları çözücü nitelikte olmasının getirisi olarak sorunların yıllardır devam ettiğini göstermektedir. Bir arada vakit geçirme odağında yapılan sosyal uyum faaliyetleri sosyal uyumun sağlanması için yetersizdir. Bu yetersizliğini yıllardır yapılan nefret söylemleri, akran zorbalıkları kanıtlamaktadır. Bu nedenle detaylı saha araştırması gereklidir.

“Aslında yapılan çalışmaların nihai hedefi ya da ulaşmak istenilen şey, elde edilmek istenilen sonuç uyumlaştırma, bütünleştirme, toplumla bütünleştirme, bir arada yaşama kültürünü geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılıyor ya da yapılan çalışmalardan böyle bir sonuç elde edilmek isteniliyor diyeyim. Ama dediğim gibi çalışmalar ne kadar buna cevap veriyor. Bir arada yaşama kültürüne, uyumlaşmaya, bütünleşmeye ne derece cevap verebilecek çalışmalar olduğuna dair bir ön araştırma ya da saha araştırması ne yazık ki yapılmıyor. Öncelikle saha yapılacak sosyal uyum çalışmasının planlamadan önce ne gibi bir ihtiyacın olduğunu tespit etmek gerekir. Yapılacak uyum çalışması konusunda sahada böyle bir ihtiyaç var mı? Mesela her iki grup istihdam alanında hiçbir şekilde sorun yapamıyor olabilir. Atıyorum, siteler bölgesinde çok fazla Suriyeli çalışıyor. Orada çalışan Suriyelilerle birlikte cinsiyeti veya demografik yapısı ne olursa olsun bir arada yaşadıkları Türkiye vatandaşı kişilerle hiçbir problem yaşamıyor olabilirler. Bu anlamda birbirlerini sosyal ve psikolojik, ekonomik anlamda çok fazla destekliyor olabilirler. Bunu bilmeden siz kalkıp ta orda ekonomik temelli sosyal uyum yapmaya çalışırsanız bir sonuç elde edemezsiniz. Yapılan çalışmalar bu şekilde yapılıyor. Bazı öngörüler üzerinden bu tür sorunların olabileceği düşünülerek çalışmalar yapılıyor ya da bazı sorunların biz bunu yaparsak çözülebileceği düşünülüyor. Bizim toplum merkezimizin bulunduğu yerde oturan Türkiye vatandaşları

sosyoekonomik düzeyi düşük kişiler. Oradaki mülteci gruplarda sosyoekonomik düzeyi düşük mülteciler. Birbirlerinden sosyal ve fiziksel psikolojik anlamda da çok fazla uzak olmalarının temel nedenini araştırdığınızda ekonomik gerekçeler sunduklarını görüyorsunuz. Bu gerekçeleri sunanlarda çoğunlukla Türkiye vatandaşları, dediğim gibi onlar için ayrılan kaynakların Suriyeliler geldikten sonra tamamen Suriyeliler için kullanıldığını düşünüyorlar. Bundan kaynaklı bir sosyal mesafe var aralarında. Yani şu düşünüyor, bu sorunu biliyorlar ama biz bunları birbirlerini tanıyabilecekleri alanlar yaratarsak, kültürel faaliyetler yürütürsek bu sorunları aşabilirler diye düşünüyor. Ama bu yapılan çalışmaların da sonucunun gösterdiği gibi çokta sorun çözücü bir sosyal uyum çalışması olmuyor. ... Yapılan uyum çalışmaları çoğunlukla çeşitli bazen kültürel bazen de nitelikli vakit geçirme odaklı yapılan çalışmalar oluyor. Mesela, Suriyeliler ile yerel halkın ya da farklı mülteci grubun bir araya getirilerek çalışma yapılan ildeki herhangi bir işte kültürel özelliği bulunan müze, kurum ya da tematik gün kapsamında bir gün yapılması, bu kişilerin bir araya getirilmesi, sosyal uyum çoğunlukla bu şekilde çalışma yapıyor. Ama bu tek başına yeterli olmuyor, çünkü insanların yerel halkla mültecilerin bir arada uyum içinde yaşamadığını, uyum düzeyinin çok yüksek olmadığını ve bunun giderek azaldığını, uyum konusundaki toleransın giderek azaldığını biliyoruz. Bu yüzden yapılması gereken öncelikle bir alan araştırması yapmak, saha araştırması yapmak, sorunları belirlemek, ihtiyaçları belirlemek bu doğrultuda çalışmaları organize etmek, planlamak.” (A1, SHU)

“Gerek bizim STK’larımız olsun gerek başka STK’lar olsun bu çalışmaları yürütüyorlar ama ben açıkçası çok yol kat edilebildiğini düşünmüyorum. Yani biz halen daha aynı sebeplerden danışanları görmeye devam ediyoruz.” (A4, SHU)

“Çalışmalar yapılırken tam anlamıyla bir saha araştırılmasının yapılmadığını düşünüyorum. Problemin doğru tespit edilmediğini düşünüyorum. Ezbere sorunlar üzerine uygulamalar yapıldığını da düşünüyorum. En azından sahaya çıkıp hem yerel halka hem yabancılara onların fikirleri sorularını sorularak, ay da sorunları öğrenilerek uygulamaya başlanılmalı diye düşünüyorum.” (A2, Vaka Çalışanı)

A2 kodlu görüşmecî saha çalışmalarının var olduğunu ancak ezbere sorunlar üzerinde durulduğunu, sorunları üzerinde çözüm odaklı bir yaklaşım isteniliyorsa detaylı ve çok yönlü saha araştırmasının gerekliliği üzerine ifadelerde bulunmuştur. Buradan saha araştırmalarının yapıldığı ancak ezber sorunlar üzerinde durulduğu bu durumun gerçekçi olmadığı veya eksik olduğu düşünülüp detaylı çok yönlü katılımın olduğu bir çalışmanın gerekliliği düşünülmektedir.

3.4. Suriyeliler ile Çalışan Profesyonellerin Sosyal Hizmet Müdahalelerinde Kullandıkları Yaklaşım ve Rollerin Değerlendirilmesi

3.4.1. Sosyal Hizmet Yaklaşımları

Sosyal hizmet uygulaması göç alanında genellikle beceri odağında ilerlemekte olup kuramsal ve kavramsal çerçevesi henüz oturtturul(a)mamış, Türkiye özelinde Suriye kriziyle hem saha hem akademik çalışmalarının artış göstermiş olduğu bir alan haline gelmiştir. Mesleki beceriler odağında yapılan sosyal hizmet uygulamalarının sağlıklı ve sürdürülebilir bir müdahale teorik temeline sahip olması gereklidir. Çevrenin yapılan sosyal hizmet müdahalelerinde yadsınamayacak kadar önemli olması, bio-psiko-sosyal faktörlerin sosyal uyumuna ve birlikte yaşamaya katkı sunması sebebiyle tercih edilen ve sloganı “çevresi içinde birey” olan ekolojik yaklaşımın, güçlerinin farkında olmayan sığınmacılarla çalışırken güçlendirilmeleri, güçlerinin farkına vardırılarak işlevsellik kazanmaları için farkındalık ve yüreklendirme çalışmalarında güçlendirme yaklaşımı, birden fazla kültürlü bir grupta çalışırken; kültürel yetkinliğe, kültürleri anlamaya, farklılıkları çeşitlilik olarak algılayan çokkültürlü yaklaşıma ve birey veya grupların farklılık veya eksikliklerinden ötürü başka bir grup tarafından baskıya ya da ayrımcılığa

maruz kalması noktasında kullanılan eşitliğe vurgu yaklaşımı idealde göç hizmetlerinde çalışan sosyal hizmet uzmanları tarafından kullanılması beklenen yaklaşımlardır.

Sosyal hizmet yaklaşımlarının spesifik bir alan olması ve sağlıklı bir analizin yapılabilmesi nedeniyle sadece sosyal hizmet uzmanı olan profesyonellerin görüşleri bu kısımda kullanılmıştır. Yapılan görüşmelerde sosyal çalışmacıların göç edenlere karşı teorik arka planı hakkında; çoğunlukla genelci (bütüncül) yaklaşımın kullanıldığı, ekolojik yaklaşıma vurgu yapıldığı, göçün kadınlaşmasına bağlı olarak feminist yaklaşımın tercih edilebileceği, güçlendirme yaklaşımı, baskıya maruz kalmış ya da kalma riski altında olan sığınmacılarla çalışırken baskı karşıtı uygulamanın uygulandığı ifade edilmiştir. Bunların yanı sıra bazı profesyoneller de tüm yaklaşımların uygulanabileceğini ifade etmişlerdir.

“Maalesef kuramsal ve kavramsal arka plan olması gereken düzeyde değil. Çünkü sosyal hizmetler mülteci meselesini uzun bir süredir konuşuyordu ya da ilgi gösteriyordu ama olması gerektiği şekilde gündemine alması bu Suriye krizinin başlamasından birkaç yıl sonra oldu yani 2015'ten sonra yoğunlaştı diyebiliriz. Bu birçok disiplin için böyle çünkü öncesine kadar savaşın bir an öce biteceğini ve geri dönüleceği düşünülüyordu. Bundan doğru siyasa anlamda da bir misafir olarak tanımlanmıştı. Ama gelenlerin sayısı gün geçtikçe artmaya başladı ve bu mülteci meselesinin Türkiye'nin ilgilenmesi gereken, baş etmesi gereken bir sorun olduğu anlaşılınca şey oldu, sosyal hizmetler olması gerektiği kadar ilgilenmeye başladı. O yüzden kuramsal arka planı çok yeterli değil, Sahada faaliyet yürüten meslek elemanlarının çalışmasından da bunu az çok görebiliyoruz. Ama sosyal hizmetin kendi teorik bilgisi lisans eğitiminde verilen teorik bilgi ve beceriler yine alanda nitelikli sosyal hizmet çalışmaları yapılmasında yetersiz değil. Ama mültecilere karşı bir önceki soruda bahsettiğim o ırkçı yaklaşımların ya da bu anlamda algı düzeyinin yüksele bilmesi anlamında biraz daha mülteci özelinde sosyal hizmet çalışmalarının kuramsal anlatıların yoğunlaşması gerekiyor.”
(A1, SHU)

Türkiye özelinde göçmenlere yönelik sosyal hizmet yaklaşımları olması gereken boyutta öneme sahip değildi ta ki Suriye krizi ile ülkemize gelen kitlesel göç ile baş etmesi gerektiği anlaşılan kadar. Bu nedenle teorik arka plan zayıf ve yetersiz denilebilir. Göç çatısı altında son yıllarda çalışmalar yapılsa da sosyal hizmetin bu alan için teorik arka planı yeterince ele alınamamıştır.

Şekil 13: Yapılan Görüşmelerde Sosyal Hizmet Yaklaşımlarına İlişkin Elde Edilen Verileri İçerir. Kod - Alt - Kod Modeli



3.4.1.1. Ekolojik yaklaşım

Ekolojik yaklaşım göç edenlerle çalışırken tercih edilmesi gereken yaklaşımlardan biridir. Öncelikle bireyi çevresi içinde ele alması birey ve çevre arasındaki ilişki odağında ilerleyen bu ilişkinin önemsendiği, bütüncül bir tarafı olması sebebiyle çevre-birey ilişkisinde bir tarafın baskın olması ya da suçlanmasını engelleyici, göç ile farklılaşan durumlar karşısında uyumu kolaylaştırıcı yöntemler belirleme, bireylerin hem fiziksel hem sosyal çevrelerine odaklanarak var olan etkisinin belirlenebildiği, geçiş sorunları üzerinde durula bilindiği bir yaklaşım olması onu tercih edilebilir kılmıştır. Ayrıca ekolojik yaklaşım ile bireyin; biogenetik, ailevi, kültürel, çevresel, kaynaklar, gelişim ve sağlık ve öz bakım faktörlerinin (Duyan, 2019:164-168) ele alınması ile çok yönlü ve kapsamlı bakış açısı sunması göç gibi çok yönlü bir alanda çalışırken uzmanların tercih etmesi gereken bir yaklaşımdır.

“Ben bir de aile danışmanlığı eğitimi almıştım, çalışırken birazcık daha bireye ailesi içerisinde bakıyorum. Bu kapsamda da çevresi içinde birey yaklaşımı ile sistem teorisini kullanıyorum diyebilirim. Çünkü gelen vakalara yönelik açık sistemler, kapalı sistemler neresi, yönlendirme yapabileceğim yerler neresi, diğer dış kanallar nereler bunlara bakarak müdahale ediyorum. Tabi böyle ilk başta yazılı çizili teori yaklaşım şeyim yoktu. Daha sonra harita çıkararak falan filan çalışmaya başlayınca. Aaa dedim ben sistem yaklaşımı kullanıyormuşum. Yani bu bilinçli kullandığım bir şey değil. Biri de son zamanlarda daha çok ilk başlarda dediğim gibi bu temel ihtiyaçlarını karşılama ve kişinin bu temel ihtiyacını karşılayıp orada bırakma. Yani yardım yaklaşımı yardım temelli anlayış mevcutken şu anda biraz daha bireysel güçlenmeyi sağlama bileceğimiz, bizim kurum içerisinde karşılayamıyorsak bile kurum dışarısında hangi kanallarda sağlayabiliyoruz benimsiyoruz aslında. Benim en çok sanırım kullandığım sistem teorisi bir de aile danışmanlığından kullandığım sınırlardır vs.'lerdir. Virginia Satir'in birazcık terapisini kullanıyorum diyebilirim.” (A4, SHU)

A4 kodlu görüşmeci her ne kadar sistem teorisi diye isimlendirse de gerek kullandığı ekolojik kuram sloganı olan çevresi içinde bireyi ele alma ifadeleriyle sistem kuramının bir dalı olan ekolojik kurama vurgu yapmaktadır. Ayrıca bireyin iç dinamikleriyle ilgilendiği güçlendirmenin görüşmeci için önemli olduğu ifade edilmiştir.

“Bireyi çevresinde içinde değerlendirmek yani şunu demek istiyorum. Evet, bu bir insan ancak bu Suriye'den göç etti bir insani krizden çıktı ve onun doğup büyüdüğü bir yer içinde yani bireyi aslında bulunduğu çevre içinde değerlendirmek... Örneğin, çocuk yaşa bir evlilik durumu oluyor, okul dışı kalmış çocuklar söz konusu oluyor, ya da kadınlar çok ötelenmiş, arka planda tutulmuş, biraz bu nokta da baktığımızda da bireyi Türkiye standartlarında değil de bireyi bulunduğu çevre yani doğup büyüdüğü yere ait olarak da değerlendirmemiz gerekiyor tabii ki de ve bazı düşüncelerini kalıp yargılarını da doğal karşılamak gerekiyor.” (M2, SHU)

“Aynı zamanda onu sadece bireysel olarak düşünmüyoruz, kendi ülkesindeki kültürel normları, kendi ailesi, büyütilme şekli buradaki çevresini de düşünerek onun çevresi ile bir bütün olarak ele alıp ona göre değerlendiriyor oluyoruz. Bence en çok bu ikisi üzerinde duruyoruz.” (M7, Vaka Çalışanı)

“Çevresi içinde de değerlendirmeye çalışıyoruz, ekolojik yaklaşımdı sanırım üzerinden bir 4 yıl geçti çok hatırlayamıyorum o yaklaşımları...” (M8, SHU)

Yapılan görüşmelerde kullanılan kurama gerek slogan gerek kuram özellikleri ifade edilerek vurgu yapılsa da profesyonellerin ekolojik kuram diye adlandırmadıkları bazılarının da ismini hatırlama da zorluk yaşadığı görülmüştür. Bu nokta da sosyal hizmet uzmanlarının belirli aralıklar ile hizmet içi eğitime gereksinim duydukları düşünülmektedir.

3.4.1.2. Güçlendirme yaklaşımı

Güçlendirme yaklaşımı göç alanında kullanılması gereken bir yaklaşımdır. Özellikle değişim sürecinde olup zorunlu bir şekilde yaşadıkları bölgeden, ülkeden savaş gibi travmatik bir olay sonucu kırılgan bir hale gelen kişilerle çalışırken olmazsa olmaz yaklaşımlardandır diyebiliriz. Hayatta yaşanan belirli sorunlar nedeniyle güçsüz hissedilen bir hale gelen kişilerin güçlü yönlerinin var olduğu belirtilerek ve güçlü yönlerinin ortaya çıkarılarak kendi sorunlarını çözebilecek hale gelmesinde sorun çözme yaklaşımlarına alternatif bir yol olarak kullanılmaktadır. Sıklıkla başvuru alan güçlendirme yaklaşımı temelde kişinin kendi iç güçlerinin farkına varması ve geliştirilmesi sürecini içerir.

“Bizim en çok üzerinde durduğumuz yaklaşım güçlendirme yaklaşımı. Çünkü güçlendirme yaklaşımı bu alanda çok önemli. Örnek vermek gerekirse, birini bir kuruma yönlendirdiğimiz zaman, o kuruma nasıl diyeceği, oraya gittiğinde kişiyle ilgilenip ilgilenmeyecekleri noktasında bazen bağımlı hale geliyorlar. Direkt şunu yap bunu yap bizimle beraber gelin, hemen bir şey olduğunda ararlar. Bu durumlarda güçlendirme yaklaşımı burada çok önemli bir husus oluyor. Bir iki defa yardımcı oluyoruz, bazen gerektiği zaman eşik de ediyoruz. Ama bundan sonra senin yapman gerekiyor. Sürekli senin yanında olamayız. Buna artık kendin başlaman gerekiyor. Öğrendin artık gidip gelebiliyorsun. Bu grupla çalışırken güçlendirme yaklaşımı çok önemli.” (M1, Vaka Çalışanı)

“...Biz bir kişinin koruma riskini tamamen kaldıramayız. Bir koruma riskini orta risk düşük risk ve yüksek risk ise bu riski minimize etmeye çalışıyoruz. Minimize ederken biz onun bize bağımlı olmamasını isteriz, yani ben buna bir destekte bulundum ama bundan sonra kendisinin bir şekilde bir şey yapmasını isteriz. Genelde güçlendirme yaklaşımı diyebiliriz.” (M3, SHU)

“Yani birincisi en önemlisi belki de onlara her defasında güçlü yanları üzerinden durarak yola çıkıyoruz ki kendilerini iyi hissetmeleri gerekiyor ve mutlaka güçlü yönler üzerinden bir müdahale planı oluşturmak gerekiyor o yüzden güçlendirici yaklaşım.” (M7, Vaka Çalışanı)

Sosyal hizmet müdahalesine güçlendirme yaklaşımı ile başladıklarını, müracaatçının güçlü yönlerinin farkında olmasının kişiyi iyi hissettireceğini ayrıca kişinin bağımlılık durumunun oluşmaması için de güçlendirme yaklaşımına başvurulduğu ifade edilmiştir. Sağlıklı bir sosyal hizmet müdahalesinden bahsedebilmek için müracaatçının kendi hayatı hakkındaki kararlarını verebilmesi ve uzmana ya da yardım sistemlerine ihtiyaç olmadan hayatına devam etmesi gereklidir. Bu minvalde söylenebilir ki göçmenlerle çalışırken güçlendirme yaklaşımı olmazsa olmazlardandır.

3.4.1.3. Baskı / Ayrımcılık karşıtı yaklaşım

Akbaş’a göre ayrımcılık karşıtı yaklaşımın gelişiminin en önemli faktörü göçtür. Göçle gelen farklılık ve çok kültürlüğün medikal modelde karşılık bulamaması, medikal modelin tek tipleştirme ve farklılıkları yok etme düşüncesi ile uzmanların müracaatçıyı nesne konumunda müdahale merkezine koymasına sebebiyet verir. Müracaatçı toplumda asimile olmak zorunda kalmaz ve topluma uyumu için eşitliği sağlama yolunda savunucu olur (57-58). Baskı karşıtı uygulama göç alanında daha çok makro boyutta göçmenlerle ilgili politikaların oluşturulmasında savunucu ve güçlendirici yönleriyle ön plana çıkmaktadır diyebiliriz.

“Baskı karşıtı da var. Türkiye’de Suriyeli veya göçmenlere yönelik çalışıyoruz, Suriyelilere yönelik farklı bir bakış açısı vardı. Kötü bir bakış açısı, ben üniversite dönemindeyken de vardı halen de var bu bakış açısı. Prekarya toplumu diye bir kavram vardı, bu beni

etkilemişti. Ben Urfalıyım ve Urfa'da da bunu çok gördüm. Özellikle inşaat sektöründe görünüyor. İnşaatçı çalışanlar bir daireyi 4 milyara yapacaksa göçmene 2 milyara yaptırıyorlar. İş sahibi de işi göçmene veriyor ve halkta buna işlerini ellerinde aldılar diye tepki veriyor. Bundan dolayı baskı da yapılıyor. Ben üniversite dönemindeyken Ankara'da bir mahalleye baskı yapmışlardı. Başka illerde de olmuştu bir baskı. Baskı karşıtı uygulamada burada önemli. Baskı karşıtı uygulama bir tarafı kötülemek diğer tarafı iyi yapmakta değil. Temele baktığımızda iki tarafta haklı. Şimdi bir taraf işini kaybetti, bir tarafta ekonomik olarak iyi değil, bu nedenle baskı karşıtı uygulamalarda burada çok önemli oluyor.” (M1, Vaka Çalışanı)

Baskı karşıtı uygulama daha çok sosyal içermenin olmadığı, toplumla kaynaşmanın, birlikte yaşama kültürünün, çok kültürlülüğün gelişmediği toplumlarda kullanılan bir yaklaşımdır. Görüşmecinin baskı karşıtı uygulamanın kullanılmasının önemli olduğunu ifade etmesi çalıştığı toplumda halen bir sosyal uyum müdahalelerine ihtiyaç olduğuna işarete etmekle birlikte yerel halk ile yabancılar ya da göçmenler arasında bir anlaşmazlık olduğunu ortaya koyar. Görüşmecinin verdiği örnekte ekonomik açıdan iki grubunda mağduriyet yaşadığının, iki grubunda dezavantajlı olduğunun ancak göçmenlerin birden çok dezavantaj durumunun olmasına bağlı olarak aradaki dengeyi kurma noktasında baskı karşıtı uygulamanın gerekliliğine vurgu yapmıştır.

3.4.1.4. Feminist yaklaşım

Feminist sosyal hizmet yaklaşımı; kadınların toplum içerisinde var olan konumları, ekonomik ve siyasal yönlerden eşitliğe vurgu yapan yönü, üç temel kavram (toplumsal cinsiyet, ataerkil, ayrı alan nosyonu) üzerinde durması ile kadını güçlendirme yönünde duruş sergileyen bir yaklaşımdır. Göç eden kişiler için genellikle hassas, kırılgan birey olarak söz edilir, göç eden kişinin genellikle bulunduğu yerde mutlu olamaması onu dezavantajlı bir konuma sürükler ve göç eder. Bunun yanı sıra kadınlar da birçok toplumda eşit sosyal haklara ve özgürlüğe sahip olamama nedeniyle dezavantajlı konuma sahiptir. Buna paralel olarak göç eden kadınlar için birden fazla dezavantaja sahip denilebilir. Bu noktada kadın göçmenler ile çalışan profesyonellerin feminist sosyal hizmet yaklaşımını kullanabilecekleri bir güçlendirme odaklı yaklaşım olabilir.

“...Araştırmacılar tarafından uzun yıllardır dile getirilen bir şey göçün giderek kadınlaştığı ifade ediliyor ve mülteci gruplar içerisinde en dezavantajlı gruplardan biri olan kadınların yaşadıkları sorunlar gün geçtikçe daha çeşitli ve çok daha risk düzeyinin yüksek olabileceği bir yere doğru eviriliyor. Bu anlamda da feminist sosyal hizmet yaklaşımı da çok fazla kullanılan bir yaklaşım aslında mülteci alanda çalışan sosyal hizmet uzmanı açısından.” (A1, SHU)

3.4.1.5. Bütüncül (Genelci) yaklaşım

Yapılan görüşmelerde bazı sosyal hizmet uzmanları bütüncül yaklaşımı tercih ettikleri ifade etmişlerdir. Ekosistem yaklaşımında sosyal hizmet uygulamalarının çevre ve birey sistemleri içerisinde bütünsel yaklaşıldığı ifade edilir. Bu nokta da profesyonellerin bütünsellik noktasında uygulamadaki bütünselliğe vurgu yapmaları gerektiği aksi takdirde genelci yaklaşımın göç çalışmalarında yanlış olmasa da yetersiz bir yaklaşım olduğu düşünülmektedir. Genel anlamda sorun çözme odağında bütünsel bir yaklaşım sağlanmalı olsa da sadece birey veya sadece çevreden öteye çevresi içinde bireye vurgu önemli noktada yer almaktadır.

“Sosyal hizmet uzmanı sahada olan bütüncül bakış açısına sahip olduğu için bu alanda gereken bir şey. Çalışmalar ise bizim eğitim döneminde gördüğümüz gibi saha çalışmaları,

orada gördüğümüz bütün durumlar burada, uygulamada karşımıza çıkmaktadır. Bütüncül bakış açısıyla burada mikro mezzo makro uygulamalar görülmüyor. Üniversite dönemindeki bazı kavramlar, teorik ağırlıklı olduğundan uygulamada bunları nasıl görecekti. Bunları uygulamada görüyoruz. Çocuk yaşta evlilik, çocuk işçiliği olsun, ihmal, istismar olsun, kadına yönelik şiddet olsun, engelli bireyler olsun özellikle engelli bireylerin eğitime ulaşması noktasında biraz bu bölge biraz pasif. Bu tür çalışmalar uygulamada çerçevesinde genelde bir bakış açısıyla yapılıyor.” (M1, Vaka Çalışanı)

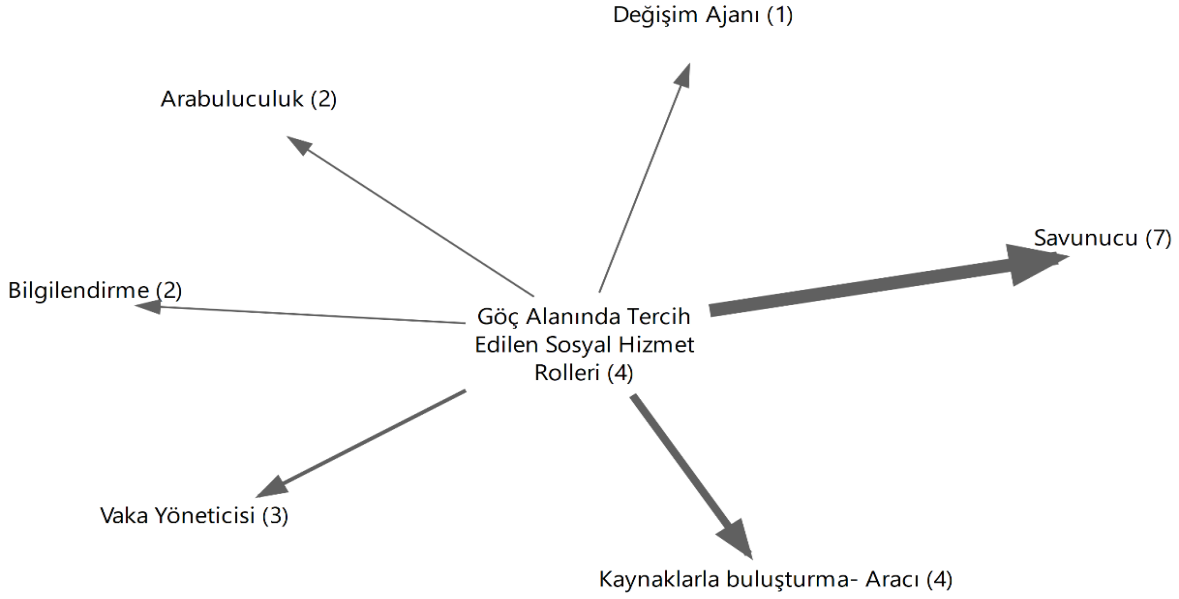
“Alanda faaliyet yürüten sosyal hizmet uzmanlarının temel yaklaşımları da çoğunlukla bütüncül müdahaleyi destekleyecek yaklaşımlar oluyor. Çoklu ihtiyaçların karşılanmasına yönelik...” (A1, SHU)

Yapılan görüşmelerde olaylara bütüncül bakış açısıyla bakmak gerektiğine neden olarak tek tip müracaatçı kesimi veya bir sorun üzerinden vakaların gelmediği neden gösterilmiştir. Sosyal hizmetin teorik yönünün sahada görüldüğü tüm boyutlarıyla yaklaşıldığı ve bütüncül bakış açısının merkeze konulduğu ifade edilmektedir. Farklı profillerde müracaatçılarla karşılaşan sosyal hizmet uzmanlarının tek tip yaklaşımı benimsemeleri tabii ki yetersizdir. Ancak bütüncül yaklaşım diyerek diğer yaklaşımlardan bahsetmemek büyük bir eksikliktir. Bütüncül yaklaşım her ne kadar hatalı olmasa da göçmeler ile çalışırken güçlendirme, ekolojik, baskı karşıtı, çok kültürlü yaklaşımları ez geçmek eksik olacaktır.

3.4.2. Mesleki Roller

Sağlıklı sosyal hizmet müdahalelerinden biri de uzmanın vakaya uygun analizi yapıp gerekli rolleri yerine getirebilmesidir. Buna müteakiben Suriyelilerle ile çalışan toplum merkezi çalışanlarının gerçekleştirdikleri roller hakkındaki ifadelerinde vaka müdahalelerinde birçok rol kullanıldığını ancak en çok vurgunun savunuculuğa yapıldığı gözlemlenmektedir. Ayrıca verilen cevapların profesyonellerin bulundukları disiplinlere göre de farklılaştığı görülmüştür. Sosyal hizmet uzmanlarının farklı rollere dair paylaşımları olsa da savunuculuk noktasında ortak bir görüş ifade edilmiştir. Yapılan görüşmelerde savunucu ve aracı rollerinin öne çıkması göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının müracaatçıları için haklarının korunması ve kaynaklara ulaşmada sıkıntı yaşandığının işareti olmaktadır.

Şekil 14: Yapılan Görüşme Analizlerinden Elde Edilen Sosyal Hizmet Uzmanının Rollerinin Değerlendirilmesine İlişkin Verileri İçerir. Kod - Alt - Kod Modeli.



Yukarıdaki şekilde göç alanında çalışan profesyonellerin en çok tercih ettiği ve yapılan görüşmelerde ifade etikleri roller gösterilmektedir. Savunuculuk en çok tercih edilen rol olup saat yönünde azalan şekildedir. Oklar ise gösterilen rolün kodlama sayısına göre kalınlık-incelik farklılığını gösterilmektedir. Ayrıca sosyal hizmet mesleği için büyük öneme sahip olan değişim ajanı rolü yapılan görüşmelerde sadece bir katılımcı tarafından ifade edilmiştir. Değişim ajanı rolünün sosyal hizmet uzmanlarınca yeterince işlevsel olarak kullanılmaması sosyal kaynakların yeterince harekete geçirilmediğini ve göç alanı özelinde konuşulacak ise yeterince göçmenler için sosyal kaynakların etkinleştirilmemesi sebebinin profesyonellerin bu role gerekli önemi vermemesinden kaynaklı olduğu söylenebilir.

Profesyonellere sosyal hizmet müdahalelerinde kullandıkları roller sorulduğunda çeşitli roller sıralanmıştır. Rollerin çeşitliliğe sahip oluşu toplum merkezindeki görevi, karşılaşılan müracaatçı çeşitliliği gibi faktörlere bağlı olarak değişebilmektedir.

“Bilgilendirme, yönlendirme, danışmanlık, vaka yönetimi en çok ta yaptığımız hak savunuculuğu.” (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

“Danışmanlık, savunuculuk, bilgilendirme, güçlendirme, aracı olma.” (M1, Vaka Çalışanı)

“Yönlendirici, savunuculuk ve arabuluculuk var.” (M2, SHU)

“Yani savunuculuk arabuluculuk, danışmanlık, koordinasyon, bilgilendirme ama en çok savunuculuktur.” (M3, SHU)

Klinik psikolog ve psikologlarla mesleki rolleriyle ilgili yapılan görüşmede, sosyal hizmete benzer şekilde mesleki rollerinin olmadığı, roller hakkında bir isimlendirme yapılacaksa; rehberlik edici, dönüştürücü, danışmanlık ve eğitici rollerini uygun gördüklerini ifade etmişlerdir.

3.4.2.1. Savunucu

Göç alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının en sık başvurdukları mesleki rollü savunuculuktur. Yapılan görüşmelerde de mesleki roller alanında en fazla kodlama yapılan rol savunuculuk olmuştur. Savunuculuk kaynakların bireylere adil bir şekilde ulaşılması noktasında devreye gidermekte olup sosyal hizmet mesleği için vazgeçilmez bir hal almıştır. Toplum merkezleri özelinde savunuculuk ele alınacak olunursa; sığınmacı kitle adına sosyal adaleti sağlama ve koruma amacıyla sığınmacıları savunma, destekleme ve öneride bulunma şeklindedir. Ancak kişi ve kişileri savunurken kendi kaderlerini tayin haklarını ihlal etmeme noktasında hassas davranılmalıdır. Toplum merkezlerinde çalışılan kesimin büyük bir kısmını Suriyeliler oluşturmaktadır. Suriyelilerin kamu işleyişine, Türkçeye, bulunduğu yerdeki haklarına olan hâkimiyetsizliklerine bağlı olarak sıkıntılar yaşayabilmektedirler, tam da bu noktada hak savunuculuğunu, sınıf savunuculuğunu ya da vaka savunuculuğunu yapmak için sosyal hizmet uzmanı orada hazır olmalıdır.

“Yani en çok yaptığımız sanırım savunuculuk. Yani en basitinden kimlik vakası geliyor işte kimliği henüz çıkmamış olabiliyor, bir sürü sebepler olabiliyor bunun altında da. Ama ailenin gerçekten, bize başvuranın gerçekten ihtiyacı var ve kimliği bir şekilde alması gerekiyor ki hizmetlere erişebilsin. Biz onu o hizmete eriştirebilmek için hastaneye girmesi için kimliğe ihtiyacı var, kimlik çıkarımı içinde il göç ile görüşülmesi gerekiyor. Biz aracı oluyoruz. Ya da hastanede bir sorun yaşadığında hasta haklarıyla git görüş demiyoruz da bazen biz eşlik ediyoruz. Hukuki desteğe ihtiyacı olduğunda yeri geliyor biz eşlik ediyoruz kendisine, işte adliyeye götürüyoruz, dilekçesini yazarken yanında oluyoruz ya da en basitinden savcıyla konuşurken yanında olduğumuz vakalar oluyor.” (M8, SHU)

“...En çok savunuculuğu kullanıyoruz. Mesela, savaşta bir bombadan dolayı yüzü yanmış bir kişiyi düşünelim, vakamız ve müracaatçı bize geliyor. Yüzündeki yanıktan dolayı mustarip olduğunu, kendisini psikolojik ve sosyal açıdan olumsuz etkilediğini söyleyerek başvuruda bulunuyor ve estetik ameliyat olmayı düşündüğünü söylüyor. Biz hastane işlemlerini takip ediyoruz, bütçelerini kullanarak hastanelere söylüyoruz ve hastaneye ekonomik kısmını karşılayacak diyoruz ve kişinin il göç idaresi tarafından bir soruşturma yapılmaması nedeniyle apar topar polis tarafından alındığında (ki alındı) biz bu kişinin durumunu anlatıp savunuculuğunu yapıyoruz. Bu durumu hak etmediğini, şu an sağlık hizmetlerine erişimini diğerlerinden daha önemli olduğunu biz şekilde anlatmaya çalışıyoruz kamu kurumlarına.” (A2, Vaka Çalışanı)

“Savunuculukla ilgili olarak sosyal hizmet merkezlerine bildirdiğimiz zaman tedbirin alınabilmesi için ya da kimlik alabilmek için il göç idaresiyle iletişime geçtiğimiz zaman biz savunucu rol oynuyoruz. Durumunu anlatıyoruz. Belki kişide durumunu iyi anlamamıştır. Ve savunuculuğunu yapmaya çalışıyoruz.” (M1, Vaka Çalışanı)

“Sonrasında bu kişinin bireysel olarak gidip SYDV'den ekonomik destek almak için bulunabilir mi? Bazen evet bazen hayır. Hayır ise sen kurumla iletişime geçiyorsun orada kişinin yaşamış olduğu durumla ilgili bilgi veriyorsun bir nevi savunuculuk yapıyorsun. Ve kişiyi bu hizmete ulaştırmaya çalışıyorsun.” (A4, SHU)

“...En çok ta yaptığımız hak savunuculuğu. Özellikle de spesifik vakalarda; kadınlarda ve çocuklarda.” (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

“Bence en çok kullandığımız, en çok yaptığımız iş savunuculuk. Çünkü aslında ciddi anlamda kendini ifade edemediği için dil bariyeri en basitinden kendini ifade edemediği için savunuculuğa yani savunma ihtiyacı olan kişilerle çalışıyoruz. Bu savunuculuğu bazen bir kamu kurumuna karşı yapabiliyoruz, işte İl Göç İdaresi en çok çalıştıklarımızdan bahsedeceğim ya da aile çalışma sosyal hizmetler Müdürlüğü'nden ilgili kurumları bunun yanında bazen toplumun geneline karşı bunu yapmak zorundasın çünkü ciddi bir önyargı var direkt sana bir şey söylendi onların o bakış açısını değiştirmek için bir savunuculuk

yapıyorsun ya da tek sahada çalışırken, biri sizi durdurup neden sürekli Suriyelilere hizmet götürüyorsunuz diyebiliyor.” (M7, Vaka Çalışanı)

“Genelde bizim karşılaştığımız vakalar sosyal hizmet uzmanı olarak orta ve yüksek riskli vakalarla ilgileniyoruz. Bizim en çok karşılaştığımız vakalar; kadına şiddet, erken yaşta evlilik, aile içi istismar, sınır dışı edilme işledikleri suçlardan ötürü bu nedenle savunuculuk rolü üstleniyoruz. Kişilerin içerisinde bulundukları durumla ilgili ayrıntılı bilgi verip gerekirse bazı kurumlarla kavga edip polislerle avukatlarla tartıştığımız çok zamanlar oluyor. Genelde bu vakalar yönelik en çok hak savunuculuğu yapıyoruz. Az önce örneğini verdiğim cinsel istismar vakasında mesela kişinin kendi iyilik haline zarar gelmemesi için çok büyük oranda savunuculuk rolü üstlenmek zorunda kaldık çünkü çok fazla kamu kurumu ile iletişime geçmemiz gerekiyordu. O yüzden birazcık daha kişinin yerine konuşuyorsun, onun anlatamayacağı şeyleri anlatmak zorunda kalıyorsun.” (A4, SHU)

Toplumda gerek halk gerek kamu kuruluşlarında Suriyelilere karşı var olan önyargıdan dolayı uzmanın savunuculuk yapılması gerektiği, gerekli durumlarda kişinin kendisini çeşitli nedenlerle savunamadığı zamanlarda savunuculuğun yapıldığı profesyoneller tarafından örneklendirilmiştir. Kamu kurumları (hastaneler, SYDV, il göç idaresi) ile müracaatçının sorunu üzerine savunuculuk faaliyetlerinin sık olduğu, sığınmacının kendini ifade etmede sorun yaşadığına ve kamu işleyişine hâkim olmadığına hatta çeşitli sebeplerle çekingen bir tavır içerisinde olduklarına işaret etmektedir. Bu güçsüzlükler üzerinde gerekli hizmetler sağlanmalıdır.

3.4.2.2. Aracı – Kaynaklara ulaştırma

Sosyal hizmet uzmanı için aracı rolü hizmete ihtiyacı olan müracaatçının hizmete ulaşmasında uzmanın faaliyetlerde bulunmasıdır şeklinde özetlenebilir. Müracaatçı hizmetlere ulaşmada gerek resmî evraklar gerek fiziki şartlar gerek de danışmanlık, tercüme, terapi gibi noktalarda sorunlar yaşamakta ve bu sorunlar sebebiyle hizmete ulaşamamaktadır. Uzman kişiyi hizmete ulaştırmak için yardımcı olmalıdır. Toplum merkezlerinde müracaatçıların bazen resmî evrak veya prosedürler nedeniyle hizmete ulaşamadıkları zamanlarda uzman aracı rolüyle müdahale etmelidir.

“...Yönlendirmek ve sivil toplum kuruluşlarına yönlendirmekte aracı rol olmak aile bağlarının yeniden tesisi programında da aile birleşimi ve aile konusunda ki rolden bahsetmişsiniz belki onunla ilgili rolümüzde var.” (A5, Vaka Çalışanı)

“Hizmetlere ulaştırmada özellikle kamu hizmetlerine ulaştırmada konusunda da.” (M1, Vaka Çalışanı)

“...Sürekli bir aracı rolündesiniz kişi size başvuruyor, siz o hizmeti sağlayamıyor biliyorsunuz ama onun o hizmeti alabileceği başka bir yer var. O iki kişi arasında kişi ile kurum arasındaki o aracı rolü oynayabiliyorsunuz.” (M7, Vaka Çalışanı)

“...Ailenin gerçekten, bize başvuranın gerçekten ihtiyacı var ve kimliği bir şekilde alması gerekiyor ki hizmetlere erişebilsin. Biz onu o hizmete eriştirebilmek için hastaneye girmesi için kimliğe ihtiyacı var, kimlik çıkarımı içinde il göç ile görüşülmesi gerekiyor. Biz aracı oluyoruz.” (M8, SHU)

3.4.2.3. Vaka yöneticisi

Vaka yönetici rolündeki sosyal hizmet uzmanı için hizmet alanı belirleme, yönlendirme, planlama, destekleme, değerlendirme, izleme işlemlerini yerine getirmesi gereken elzem bir roldür.

“Bir de vaka yöneticisi rolü çok fazla kullanılıyor.” (A1, SHU)

“Bazen eşlik etmesek bile hani yaptığımız bilgilendirmelerle şöyle yapabilirsiniz, şu yolu izleyebilirsiniz diyerek yol gösterici olabiliyoruz ya da kendisinin yapabileceği bir işse eğer hani il göçe git ben aradım sana yardımcı olacaklar dediğimde kolayca hallede bilmelerini sağlıyoruz.” (M8, SHU)

“Aslında şöyle bize vakalar geldiği zaman tüm ihtiyaçlarını belirleyip zaten sosyal incelemenin de amacı bu kişinin neye ne şekilde ihtiyacı var ve ben ne yapabilirim sorguluyorsun. Burada öncelikli olarak sosyal hizmet uzmanı olarak gelen kişiyi sosyal incelemesinin gerçekleştirdiğim sırada daha çok bilgi alamaya yönelik, kişinin ihtiyacını tespit etmeye yönelik, birazcık daha kafamda nasıl bir müdahale gerçekleştire bilirim yönelik yol oluyor. Aynı zamanda bu kişinin gerek duyduğu bilgilendirmeleri ve hangi hizmetlerden yararlanabileceğine yönelik bir görüşme gerçekleştiriyoruz.” (A4, SHU)

A4 kodlu görüşmeci burada vaka yöneticili yaptığını anlatıyor ama bunu vaka yöneticisi rolü diye adlandır(a)mıyor. Buradan sosyal hizmet uzmanlarının vaka yönetimini mesleğin bir parçası olarak içselleştirdiği ve roller sorulduğunda ifade edilmediği görülmektedir.

3.4.2.4. Değişim ajanı

Değişim ajanı rolü insani yardım konusunda sosyal hizmet uzmanları için vazgeçilmez rollerden biridir. İhtiyaç tespiti sonrasında analizler yapmak bilgiler toplamak ve bu bilgiler sonucunda harekete geçirilmesi gereken kurumlarla irtibata haline geçilir ve sosyal değişim için mücadele edilir. İhtiyaç durumundaki gruplar, topluluklar için güçlendirmeyi içerir. Kısacası kaynakları harekete geçirme noktasında önemli bir role sahiptir.

“En çok kullandığımız mesleki rolümüz, değişim ajanı dediğimiz mesleki rolümüzü çok fazla kullanıyoruz, müracaatçıların, mültecilerin ifade ettikleri ihtiyaçlarına yönelik kurumlara ulaşmaları, bunların takip edilmesi, hizmetin sağlanması sürecinde ihtiyaca yönelik hizmet alanın sağlanan hizmetin takip edilmesi...” (A1, SHU)

Suriyelilerle çalışırken neredeyse tüm sosyal hizmet uzmanlarının kullandığı bir roldür değişim ajanı. Toplum merkezlerinde müracaatçıların ihtiyaçlarının tespiti, ihtiyaçlar hakkında bilgi edinme, ihtiyaçlar doğrultusunda müracaatçıyı yönlendirme, ihtiyacı giderecek kurumlarla iletişime geçme ve izleme yaparak değişim ajanı rolü gerçekleştirilir denebilir. Bu nedenle de toplum merkezlerinde sıkça kullanılır ancak uzmanlar tarafından ifadesinin kullanılma sıklığıyla paralel olmaması uzmanların kullandıkları rollere hâkim olmayışı ve teoriden uzaklaşması olarak anlaşılabilir.

3.5. Profesyonellerin Sosyal Uyum Noktasında Yaşadıkları Sorunlar

Çeşitli alanlarda sosyal uyumu sağlamak adına meslek elemanları tarafından kurum adına faaliyetler yürütülmektedir. Ancak sosyal uyumun sağlanması noktasında bazen meslek elemanları tarafından bazen hizmetin sınırlılıklarından, bazen kurumun yetersizliklerinden ve bazen de dış faktörlerden dolayı sorunlar yaşana bilinmektedir.

Profesyonellerin yaşadıkları sorunlardan bahsetmemize karşın bazı katılımcılar herhangi bir sorun yaşamadıklarını ifade etmiştir.

“Suriyelilerle şu anlamda sıkıntı yaşıyoruz dediğimiz bir nokta bence yok.” (A8, Klinik Psikolog)

“İş ile ilgili genel olarak sorun yaşamıyoruz.” (M3, SHU)

“Aslında çok öyle elle tutulur bir şey yok.” (M6, Çocuk Etkinlik Görevlisi)

“Aslında çok büyük bir sorun yaşamıyoruz. ... Aslında çok öyle geliştirilmesi gereken bir kısım yok diye düşünüyorum.” (M9, Vaka Çalışanı)

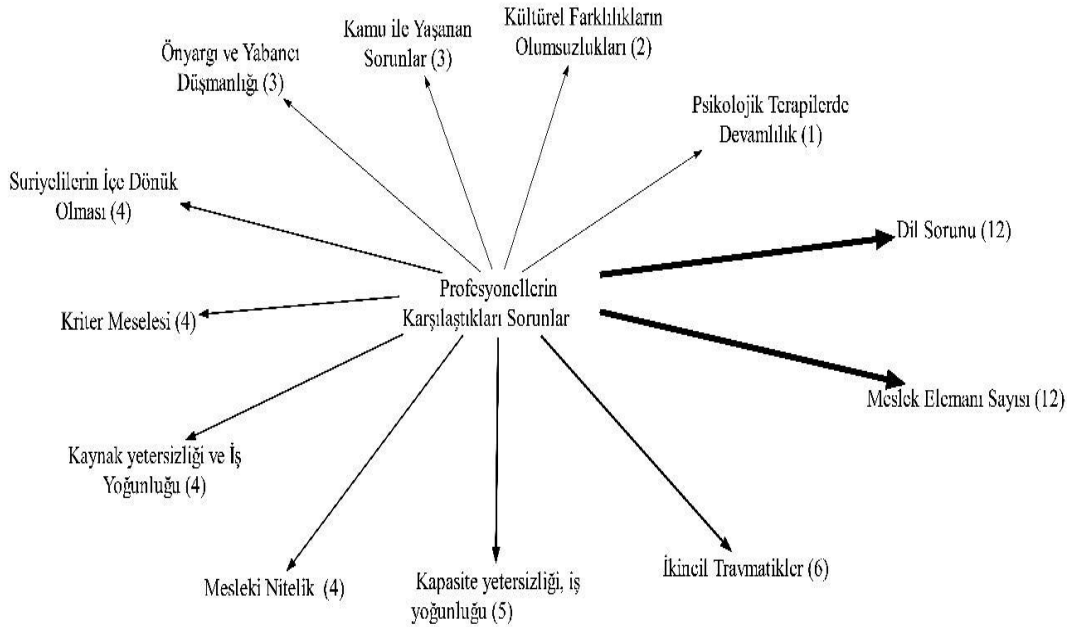
Yapılan görüşmeler sonucunda profesyonellerin hem kendilerinden kaynaklı hem kaynakların yetersizliklerinde, iş yoğunluğundan, projelerin dayattığı kriterlerden, hizmet verilen kitlenin özelliklerinden, kültürel farklılıkların oluşturduğu ikilemlerden, meslek elemanının sayısı veya niteliğinden, kamu ile yaşanan sorunlardan dolayı sorunların yaşandığı ifade edilmiş olup aşağıda ayrıntılı biçimde açıklanmıştır.

Tablo 8: Profesyonellerin Karşılaştıkları Sorunlar Kod Matrisi

Kod Sistemi	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	TOPLAM
Profesyonellerin Karşılaştıkları Sorunlar																				0
Dil Sorunu																				12
Kapasite yetersizliği, iş yoğunluğu																				5
Mesleki nitelik																				4
hizmet içi eğitim gerekli																				2
Sosyal hizmet uzmanının gerekliliği																				5
Kültürel Farklılıkların Olumsuzlukları																				2
Meslek elemanı sayısı																				12
Sayı yeterli																				10
Kriter Meselesi																				4
Psikolojik terapilerde süreklilik																				1
Suriyeliler içlerine kapalı																				4
Önyargı ve Yabancı Düşmanlığı																				3
Kaynak yetersizliği																				4
Kamu ile yaşanan sorunlar																				3
İkinci Travmatikler																				6
TOPLAM	4	3	3	9	7	7	6	2	3	3	3	3	2	5	4	4	3	3	3	77

Yukarıdaki tabloda toplum merkezinde hizmet verilirken profesyonellerin yaşadıkları sorunların görüşmecilere göre dağılımları yer almaktadır. Toplamda 77 görüşün bildirildiği kodlamanın yer aldığı tabloda sorunlar için 12 tane ana bölüm ve 3 tane alt bölüm bulunmaktadır. Yapılan çalışmaya katılan görüşmecilerin her bir soruna yönelik ifadeleri ve söz konusu sorunla alakalı yapılan kodlama sıklığı işaretlerin büyüklüğü ile orantılıdır.

Şekil 15: Yapılan Görüşme Analizlerinde Profesyonellerin Karşılaştıkları Sorunların Değerlendirilmesine ilişkin Verileri İçerir. Kod - Alt - Kod Modeli



Profesyonellerin müracaatçılar ile çalışırken veya hizmeti sağlarken ne tür sorunlar yaşadıkları yönünde yapılan görüşmelerden en çok dil sorunu ve meslek elemanı sayısının yetersizliği noktasında sıkıntılar olduğunu ortaya çıkmıştır. Toplum merkezinde hizmetten yararlananların çoğunluğunu yabancı bir milletin oluşturması iletişim kurma noktasında sıkıntılara sebebiyet vermiş bu hususta tercüman ile hizmeti geliştirilmeye çalışılsa da uzman-müracaatçı ilişkisinde gerek güven bağı oluşumunda gerek odak noktasının tercümana kayması gibi sıkıntılar baş göstermiştir. Bir diğer sorun da ikincil travmaya maruz kalan profesyonellerin olduğu saptanmıştır. Yapılan görüşmelerde genellikle işe yeni başlamış meslek elemanlarının ikincil travmaya maruz kaldıkları bunun haricinde ağır travmatik vakaların etkisinin zaman zaman meslek elemanların sosyal hayatlarına yansıdığı ifade edilmiştir. Yukarıdaki şekilde de görüldüğü gibi dil sorunundan başlanarak en çok ifade edilen sorunlar saat yönünde gösterilmiş olup okların kalınlığı bahsedilen sorunun kodlanma sayısına göre değişmektedir.

3.5.1. Dil Sorunu

Sosyal hizmet mesleğinde uygulamalarda beceriler yadsınamaz bir noktadadır. Özellikle kırılğan bir gruba ya da bireylere yapılacak olan sosyal hizmet müdahalesinde sözlü iletişim becerisi etkili bir yardımın sağlanması için olmazsa olmazlardandır. Bu bağlamda dili veya başka bir sebepten ötürü sözel iletişimi sağlayamayan ya da dolaylı olarak sağlayan bir çalışanın karşısındakini tam olarak anlama ve kendini tam olarak anlatabilme durumundan bahsedemeyiz. Tam da bu noktada empati temelinde boşluklar oluşabilir. Sağlıklı bir müdahalenin olmaması gibi bir durumda da değişim beklemek pek mümkün olmaz. Buna bağlı olarak Suriyeli sığınmacılarla çalışan profesyoneller ile yapılan görüşmelerde hizmetten yararlananlara yönelik yaşadıkları zorluklar, sorunlar

sorulduğunda dille ilgili sorunlarından; tercümanlar aracılığıyla tam olarak iletişimin sağlanamadığı, güven bağı oluşturmada tercümanın engelleyici bir faktör olduğu, meslek elemanının anlatmak istediklerinin tam anlamıyla karşı tarafın anlaması noktasındaki tereddütlerinin var olduğunu ifade edilmiştir.

“Suriyelilerin yaşadığı çok önemli bir bariyer var; dil bariyeri. ... Mesela dille ilgili bir problem yaşıyoruz, sahaya indiğimiz zaman, tercümanımız yoksa anlaşıp bilmemiz mümkün değil.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

“...Sosyal uyum aslında en büyük problem dil problemi oluyor.” (M6, Çocuk Etkinlik Görevlisi)

“Bu Suriyeliler özelinde diyemem ama genel olarak ben Arapça bilmediğim ve tercümanla çalıştığım için tercümanla çalışmanın getirdiği bir sınırlılık olabiliyor.” (A9, Psikolog)

“Şimdi genelde sosyal uyumdaki temel bariyerlerden birinin dil olduğunu düşünüyorum. Özellikle Arapça bilmemek, kendi adıma bu noktada ben biraz zorlanıyorum. Tercüman eşliğinde çalışıyoruz ama danışanla kendinizin birebir kontak kurması çok farklı bir durum oluyor.” (M2, SHU)

Suriyeli sığınmacılar ile çalışan profesyoneller dilin bir engel olduğunun ve tercüman ile çalışmanın sınırlılıklar içerdiğinin farkındalar. Karşılıklı bir uyumdan bahsedildiği noktada meslek çalışanlarının başlangıç düzeyi de olsa Arapça ile ilgili bir öğrenme tutumu içerisinde oldukları görüşmelerde belirtilmemiştir. Bu noktada entegrasyon değil de uyumdan bahse diliniyorsa kurum içinde veya kurumdan bağımsız bu noktada kişisel gelişim olmalıdır. Buna bağlı olarak dil gelişimine istek ve gönüllülük noktasında eksiklikten de söz edilebilir.

“En büyük problem bizim Arapça bilmememiz aslında yani iletişim kurarken üçüncü bir kişiye ihtiyaç duymamız, bu anlamda birbirimizi ne kadar anlıyoruz? Ne kadar doğru şeyleri transfer ediyoruz? onda hiçbir zaman emin olamıyoruz. Tercümanlarımız bu arada çok iyiler hiçbir zaman birebir olan iletişim gibi bir teması sağlamıyoruz aslında.” (A10, PSS Program Sorumlusu)

“Herkesin bahsettiği gibi birincisi dil bariyeri. Bu dil bariyeri tercümanlar aracılığıyla giderilmeye çalışılıyor. Ancak tam olarak sağlanmıyor. Çünkü birebir görüşme ile birinin aracı olması farklı bir şey. Güven bağı oluşturmada sorun yaratıyor. Yani ben bazen görüşme yaptığımda tereddütte düşebiliyorum. Acaba benim söylediklerim %100 ya da %80 i aktarıla bildi mi? Ya da karşıdaki müracaatçının söylediğini tam olarak ben anlaşıp bildim mi? Burada bir problem oluşuyor. Aracı var. Şimdi sosyal hizmet görüşmelerinde şöyle bir şey var. Karşılıklı görüşmek ve birbirlerine odaklanmak. Bu biraz güven bağı oluşturmaktadır. Problemi çözmeyi çalışan kişi sosyal hizmet uzmanıdır. Ancak, tercüman olduğu zaman müracaatçı tercümana odaklanmaktadır. Yani bazen sosyal hizmet uzmanı geri planda kalabiliyor. Bu da bir risk faktörüdür.” (M1, Vaka Çalışanı)

“Elbette en büyük sorun bence dil problemi, çünkü biz meslek elemanları olarak profesyonel görüşmeler gerçekleştiriyoruz. Basit dille bir sohbet bile yabancı biriyle arada tercüman varsa bir tık daha anlaşılabilir ve zor oluyorken biz profesyonel görüşmelerimizde o kişiye yönelik yapacağımız müdahaleyi yapacağımız görüşmeyi bir tercüman eşliğinde yapmak zorundayız. Ve bunun açıkçası sorulan sorulardan tutun, kişilerin verdiği cevaplara kadar gösterdiği kişilerin gösterdiği mimiklere kadar zorluk çıkardığını düşünüyorum. Örneğin ben tercümanla her seferinde girmek zorundayım.ve girdiğim görüşmelerde çocuk işçi olup olmadığını anlamak için görüşme yapıyorum ve kişiler çocuk işçi olmanın bir suç olduğunu bildikleri için genelde bunu saklama eğilimleri oluyorlar ve benim bu görüşmeyi gerçekleştirdiğim sırada birden fazla kez aynı soruyu farklı farklı biçimlerde sorarak öğrenmem gerekiyor ama tercüman arkadaşla yaptığım için tercüman o cümleyi atlayıp o soruyu soruyor ve biz o kişiyi çok fazla anlayamamış olabiliyoruz ya da lehçe farkı oluyor. Örneğin kimisi mesela ıraktan gelenler çok fazla Arapça konuşmuyorlar konuşanlarında lehçesi biliyor. Ama benim arkadaşım Arapçayı Türkiye de öğrenmiş Urfa'da öğrenmiş

atıyorum. Onun için bazen lehçeyi anlayamıyor, yuvarlaması gerekiyor. Benim için en çok kanayan yaram tercümanla görüşme alıyor olmak.” (A4, SHU)

Hizmet alanla yapılan görüşmelerde konuşulanların ne kadarının karşı tarafa iletildiği, söylenenlerin ne kadarının anlaşıldığı, tercümenler olmasına rağmen, emin olunamadığı konusundaki endişeler bulunmakta olup müracaatçı ile yapılan görüşmelerde tercümanların konuşmaları iletmede aracı olması müracaatçıyla güven bağının oluşmasını engellemekte olup odağı tercüman haline getirmekte olduğu anlaşılmıştır. Bu durumun uzmanı geri plana itmesi söz konusudur. Ayrıca yaşanan en büyük sorunun dil farklılığı olduğunu, tercümanlarında lehçe farklılıklarından dolayı bazen tıkanıklarını, karşıdakini tam olarak anlamama sorunu, mesleki görüşme tekniklerini tam anlamıyla icra edemedikleri ortaya konulmuş olup farklı biçimde aynı soru sormanın mantığını bilmeme ya da zorlanma nedeniyle aynı soru gözüyle bakılıp bu aşamanın es geçildiği anlaşılmaktadır. Her ne kadar tercümanlar başarılı olsa da güven bağının yokluğu, mesleki iletişim becerilerinin sağlamaması gibi nedenlerden dolayı sağlıklı bir ilişkinin kurulduğu düşünülmemektedir.

“Bazı personellerin dil bilmemesi biraz problem oluşturabiliyordur tercümanlar her zaman bulamayabiliyoruzdur belki, doğrudan hepimiz dil biliyor olsak işimiz daha kolaylaştırıcı olurdu ama herkes dil bilmediği için en büyük yaşadığımız problem budur diye düşünüyorum.” (M6, Çocuk Etkinlik Sorumlusu)

Suriyeliler ile çalışan profesyonellerin dil bilme durumlarında verilecek hizmetin verimli ve daha sağlıklı olacağı düşünülmektedir. Anadil veya orta düzey olmasa da temel düzeyde hizmet içi eğitimle en azından gönüllü olarak dil alanında gelişmek isteyenlere dil eğitimi sağlanabilir.

3.5.2. Kriter Meselesi

Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde yapılan sosyal hizmet fonlar üzerinden yürütülmektedir. Bu fonlar alınırken belli kriterler üzerinden alınmaktadır yani bu fonların gideceği kesimin sınırları belirlenmiş ve sadece o kriterlere uyan kişilere yardım yapılmaktadır. Yapılan görüşmede kritere uymadığı halde muhtaçlık durumu içerisinde olan bu nedenle yardım yapılamayan durumların varlığının olduğu ve bu durumun yapılan sosyal hizmet müdahalesini kısıtladığını ifade etmiştir. Ayrıca görüşmecisi sosyal hizmetin yardım kolileri dağıtmanın ötesinde sürdürülebilir bir işlevsellik kazandırma olduğu, bireysel güçlendirmenin buradaki önemli unsurlardan biri olduğunu vurgulamış ve geçim kaynağı hizmetlerinin sınırlılığını hatırlatarak iş yoğunluğunun bu kadar fazla olmadığı ve kriterlerin esnetile bildiği bir vazife içerisinde olmayı istediğini ifade etmiştir.

“...Bazı kişiler kritere uymuyorsa bunun içi bizim elimizden bir şey gelmiyor. Ne kadar yakınsalar da bizde ne kadar yakınsakta, bunun için yapabileceğimiz bir şey olmuyor.” (A4, SHU)

“...Biz bir hizmet verdiğimizde bir yardım sunduğumuzda bazı tepkilerle karşılaşabiliyoruz. Kendi hikâyelerini anlattığında biz yetersiz kaldığımızda mesela bizden Kızılaykartla ilgili danışan geliyor, işte onun kriterleri var. Benim 3 tane çocuğum var ama bizim akrabamızın 2 tane çocuğu var Kızılaykart alıyor ama ben almıyorum, niye alamıyorum? Kriterleri sağlamadıkları halde alıyorlar gibi problemlerle karşılaşabiliyoruz. Tabi onlar kriterleri birebir bilmedikleri için tepkilerle karşılaşabiliyoruz. Bunun dışında daha çok bizden maddi anlamda destek bekledikleri için bazen tepkilere de yol açabiliyor bu durumlar.” (M4, Vaka Çalışanı)

Hizmetten yararlananların bazen kriterler konusunda doğru ve iyi bilgiye sahip olmamaları nedeniyle profesyonellere eşit bir hizmet sağlamadığına yönelik tepkiler verebiliyorlar. Bu sebepten hizmetin kimlere sağlanacağı yönünde sağlıklı bilgilerin sağlıklı bir şekilde kanıtlı görsellerle desteklenerek verilmesi gereklidir.

“Benim aldığım lisans eğitimi daha batıya yönelik bir eğitimdi. Ben orada insanlara gıda kolisi dağıtmanın onlara sosyal hizmet müdahalesi yapmak anlamına gelmediğini öğrenmiştir. Bireyin güçlenmesini sağlamak, sürdürebilir güçlenmesini sağlamak aslında sosyal hizmet müdahalesidir. Bu kapsamda değerlendirdiğimde Türk Kızılay'ının toplum merkezleri bünyesinde verdiği hizmetler fonlar bazında ve fon size hangi kriterlere uygun kişilere sağlayabileceğini söylüyorsa bu hizmeti siz ona sağlamak zorundasınız. Çünkü fonda mesela kira desteğini yalnızca Suriyeli eşinden boşanmış kadınlar uygulayabileceğini söylüyor. Siz sosyal hizmet uzmanı olarak bir erkekle görüştünüz ve o erkeğin de gerçekten ekonomik desteğe ihtiyacı var. Ama siz bunu toplum merkezi bünyesinde sağlayamaya biliyorsunuz. O açıdan gönül isterdi ki tam bir sosyal hizmet müdahalesi olsa ama ne yazık ki yetersiz buluyorum. Çünkü bir danışan benimle görüştüğünde ben ona şunları sağlamak isterdim. Kişinin bireysel güçlenme bazında bir iş ihtiyacı var ve bu iş kapsamında kişiye ben bir şeyler sağlayabilmek isterdim. Geçim kaynağının fonları kime yetiyorsa ona yönelik hizmet vermek durumunda. O sebepten bazı kişilere yeterli hizmeti sağlayamaya biliyoruz, maalesef o açıdan yetersiz. ... Benim şu anda 165 vaka var ve bu içlerinden benim kaç vakam nihai sonuca sosyal hizmet müdahalesi olarak ulaşmıştır dersiniz en fazla 30-40 derim. Düşük bir oran ama bunun sebebi de ne yazık ki şu an da AB tarafından sağlanan fonların kriterlerin ve bu bizim yaptığımız harcamaların çok net bir şekilde izleniyor oluşundan kaynaklanıyor. Biraz daha esnek çalışıyor olabilmeyi ve bu kadar vaka yoğunluğunun olmayışını çok isterdim. Kişiler bana geldiğinde ben rahatça o kişi için yapılacak müdahaleyi uzun uzadıya yapabilmek planlaya bilmek, düzenli görüşmelerle kişilerle tam bir sosyal hizmet müdahalesi yapabilmeyi çok isterdim ama maalesef burası İngiltere değil. Bunu kabul etmek gerekiyor.”(A4, SHU)

Sosyal hizmetin yardım kolileri dağıtımının ötesinde sosyal işlevselliğini sağlamak, güçlendirmek, özgürleştirmek olduğu ancak istenildiği gibi sağlanamamasından bahsedilmektedir. AB tarafından fonlanan projelerde keskin sınırların var olduğu bu nedenle de profesyonellerin esnek davranamadığı, kriterlerin tam anlamıyla sosyal hizmet müdahalesini çoğu zaman için engellediği anlaşılmaktadır. Anlaşmalı olarak yapılan projelerin daha esnek şartlara sahip olup sosyal hizmet müdahalesi için sosyal hizmet uzmanının inisiyatifine bırakılması gereken vakaların gerekliliği üzerinde durulmalıdır.

3.5.3. İkincil Travma

Profesyoneller ile yapılan görüşmelerde müracaatçıların hüznü hayat öyküleri, yaşanan talihsiz olaylar, şiddet, kaza, savaş deneyimleri gibi travmatik olabilecek durumların aktarılması bazen hizmet veren profesyonelleri etkileyebilmekte olup hatta bazen profesyonellerin özel hayatlarına yansiyabilecek hal almasına sebebiyet verebilmektedir. Bu durum genellikle işe ilk başlanan zamanlarda görüldüğü ifade edilmiştir. Bu durum düşünüldüğünde işe yeni başlayan meslek elemanlarına istekleri üzere ikincil travmatikler için gönüllük temelinde grup terapileri yapıla bilinir.

“...Kişilerin ikamet mağduru olması bizimde gerçekleştirdiğimiz görüşmelerde öğrendiğimiz travmatik olaylar sonrası ikincil travmaya maruz kalmamıza sebebiyet veriyor. Özellikle yabancı uyruklu kişilerin göç hikâyeleri, kişilerin kayıpları, yas süreçleri çoğunun tamamlanmamış yas süreçleri bunların hepsi aslında bizimde özel hayatımıza etki eden şeyler bir de şöyle bir şey var bu kişiler zaten yer aldıkları mevzuat sebebiyle çok fazla hizmetten yararlanamayan kişiler aynı zamanda sosyal uyumdan yaşayan kişiler yani ben bir cinsel istismar vakasıyla, yerel halktan bir cinsel istismar vakasına yaptığım müdahale ile yabancı

uyruklu birisine cinsel istismar yaptığım müdahale ne yazık ki ikisi arasında farklar var.”
(A4, SHU)

Dâhil edilen mevzuata bağlı olarak yaşanan bazı sıkıntılı durumlarda yerli halk ile yapılan müdahalenin farklılık gösterdiği bu durumda daha travmatik etkiye sebep olduğu anlaşılmaktadır.

“İlk işe başladığım zamanlarda vakalardan gerçekten etkileniyordum. Onların hikâyelerinden bir de daha yeni olduğum için hikâyeleri taze olduğu için bire bir aktardıkları için. ... Vakaları duyduğumda vaka hikâyelerini duyduğumda kendimi kötü hissediyordum. Ama zamanla onu aştım. Şu an da daha çok profesyonel yaklaşabiliyorum olaylara. Etkilenmiyorum, orada bırakabiliyorum. Ama şu da olabiliyor, çok özel konular olabiliyor tabi ki insanız. İster istemez kendi alanımızın dışında da duygusal hareket edebiliyoruz.”
(M4, Vaka Çalışanı)

“Bireysel olarak en başta bu karşılaştığımız vakalar öyle bir insan hayatı sonuçta onlarla birlikte çalışmak onlara yönelik evet onlara yardımcı olmak çok büyük bir şey ama bu yardımcı olmak noktasında geçen sürede mesleğe benim başladığım ilk zamanlarda gerçekten çok zorlanıyordum çünkü bununla ilgili eve geliyordum onunla ilgili şeyler düşünüyordum, insanlar nasıl durumda işte nasıl gelebiliyorlar ta buraya düşünüyorsun yani kadın ve çocuk tek başına Suriye’den kalkıp Hatay üzerinden Ankara’ya kadar gelebiliyor ve hiçbir kayıt belgesi yok yani kayıtsız bir şekilde buraya kadar gelebiliyor...” (A5, Vaka Çalışanı)

“Yani çok böyle travmatik deneyimlerimden etkilendiğim dönemler şu an 4 yıldır çalışıyorum yaklaşık, ilk zamanlardı. Şu an için söz konusu değil.” (A7, Vaka Çalışanı)

“...Bazen ciddi travmatik deneyimler oluyor yani kişiler onlarla gelince travmatik olaylarını duyunca çok ağır olaylar olunca ikinci travmaya zaman zaman maruz... Ama bunu biraz daha aştık gibi geliyor bana hani nasıl travmaya maruz kaldıkça duyarsızlaşıyoruz bu anlamda bizde birazcık mesafe kat ettik diye düşünüyorum. O devam ediyor muhakkak ama o çaresizlik duygusu da biraz zor olabiliyor.” (A10, PSS Program Sorumlusu)

“...Vakaları duyduğumda vaka hikâyelerini duyduğumda kendimi kötü hissediyordum. Ama zamanla onu aştım. Şu an da daha çok profesyonel yaklaşabiliyorum olaylara. Etkilenmiyorum, orada bırakabiliyorum. Ama şu da olabiliyor, çok özel konular olabiliyor tabi ki insanız. İster istemez kendi alanımızın dışında da duygusal hareket edebiliyoruz.”
(M4, Vaka Çalışanı)

Uzmanların yaşam öykülerini ilk ağızdan bire bir almaları nedeniyle olaylardan fazlasıyla etkilemesi genellikle işe ilk başlanılan zamanlarda bu durumun sıklıkla görüldüğü anlaşılmaktadır. Bu sebeplen işe yeni başlayan meslek elemanlarına yönelik grup terapileri, sanat terapileri, çalışana destek faaliyetlerinin sağlanmalıdır.

Katılımcılar ile yapılan görüşmelerde vakalardan zaman zaman etkilendiklerini, ikincil travmaya maruz kaldıklarını ifade ettiklerini ancak hiçbir görüşmecinin kurumun verdiği sanat veya grup terapilerinden bahsedilmediği gözlemlenmiştir. Görüşmeler tamamlandıktan sonra fark edilen bu durum aka bininde Ankara Türk Kızılay Toplum Merkezinde çalışan ve görüşme yapılan bir klinik psikolog ile mail yoluyla mesajlaşarak durum hakkında bilgi alınmıştır. Klinik Psikolog (A8) cevabına müteakiben, ikincil travmaya maruz kalan çalışanlar için grup çalışması (paylaşım odaklı), çalışana destek, sanat terapisi şeklinde çalışmalarının var olduğu öğrenilmiştir.

3.5.4. Kültürel Farklılıkların Yol Açtığı Tehlikeli Uygulamadan Kaçınmak

Profesyoneller tarafından yapılan müdahalelerde ortada var olan kültürel farklılığın getirdiği zıtlıkların bir diğer değişle, bir kültür için normal gelen bir tutumun diğer kültürün olmazları içerisinde yer alması hangi kültürün gerekleriyle hareket edileceği konusunda sıkıntı yaratan durumlar oluşturmaktadır. Profesyonellerin bu tür durumlarda

kişilerin istekleri, sığınılan ülkenin yasal mevzuatı gibi unsurları göz önünde bulundurarak hareket ettiği düşünülmektedir. Burada önemli olan noktayı çeşitli nedenlerden dolayı sığınılan bir ülkede sığınmacının hangi kültüre bağlı olursa olsun birey olarak başka bir bireyin hakkını ihlal etmesi veya başka bir bireyi tehlikeye atacak bir davranışta bulunması durumunda profesyonellerin hak temelli (insan hakları bağlamında) bir tutum sergilemesi gerekliliği oluşturmaktadır.

“...Kişilerin kültürleri farklı, biz ne kadar üniversite de lisans eğitimimizde etik ilkeler doğrultusunda din dil ırkı gözetmeden kişilere bu bağlamda müdahale etmemiz gerektiğini bilsek ve bunu uygulasak da bu kişilerin kültürleri farklı ve yaşamış oldukları bir travmatik süreç var. Yani bize gelen danışanların çoğunluğu travmatik olay mağduru danışanlar ve bunların etkileri de hem bizim kültürel boyutta ister istemez umarım yapmıyoruzdur bazen mesela iki eşli erkek danışanla görüşüyorsunuz. İster istemez profesyonel boyutta engel olabiliyorsunuz ama şu an tamamen şeffaf konuşuyorum bazen hem size kişiye yönelik yargılayıcı bir tutum içerisinde olabiliyorsunuz bunu fark etmeniz ve buna yönelik müdahale etmeniz gerekiyor bu ekstra çaba gerektiren bir alan.” (A4, SHU)

“Bazı kültürel farklılıklar var. Mesela çocuk eğitimi konusunda da var farklılıklar. Geçen şöyle bir örnek oldu, bende tercümanla eğitim verirken ona sordum dedim hiç kültürel farklılıklardan örnek vermek istiyorum ne verebilirim. Psikologla bir görüşme yapıyorlar mesela, kız şey demiş mesela babam kemeri gösterdi mi kemerle vurdu mu diye bir örnek vermiş. Tabi bizim psikoloğumuz dehşete düşüyor bu durumun karşısında bizde kemer yani kemeri bırakın şiddetin her türlü zaten problem ama dedi bu bizim kültürümüzde var olan bir araç, çocuk eğitiminde normal karşılanan bir araç. Şimdi düşünsenize bizim bu insanlara bunun normal olmadığını anlatmamız gerekiyor. Kültürel bir bariyer var arada. Ya da şöyle bir örnek oluyor mesela, çocuk evliliklerinin erken olması. Benim mesela ergen bir danışanım var tamamen dertleşmek için gelmiş aslında. Çünkü amcasının oğluyla evlendirilmek istiyorlar, sözlemek istiyorlar ve kız 15-16 yaşlarında ve benim ona karşıma alıp işte onun burada bazı haklarının olduğunu, evlenmek zorunda olmadığını ve bunun yasal olarakta zaten şu anda erken olduğunu ki zaten kendisi de okumak istiyor. Ama aileye şunu diyemiyorsunuz evlendiremezsiniz böyle bir şey yapamazsınız diye. Biraz böyle pusuda bekliyoruz. Çünkü bu onları Türk Kızılay’dan uzaklaştırabilir. Yani kızlarının bize söylemesini biz gidip de aileye, böyle bir şey düşünüyor musunuz böyle bir şey yaparsanız sizi şikâyet edeceğiz dememiz onun bağına da kopartabilir. O yüzden biraz böyle sinsi sinsi izliyoruz bakalım ne aksiyon alacak aile diye. Yani kültürel farklılıklar bu şekilde bir set oluşturuyor. Hani normal bir Türk danışanda olduğu gibi hemen bir aksiyon alamayabiliyoruz bazen. Sosyal uyum anlamında zorlandığımız bazı vakalar oluyor. Mesela benim bir tane vakam var bu şekilde, çocuk bir Türk yani bir Türk öğretmen tarafından zorbalığa maruz kalıyor. Ama ben gidip de öğretmene neden bu zorbalığı yapıyorsunuz diyemiyorum. Bu hem bir anlamda tepki çekecek bir şey hem bunu bu şekilde söylememizde hoş olmuyor. Yine bunu da yine sinsi sinsi takip etmemiz gerekiyor. Böyle bir şey yakaladığımız anda müdahale etmemiz gerekiyor yani biz Türk Kızılay olarak olayları izliyoruz ama bazen müdahale edemiyoruz. Bu noktalar böyle kırıcı oluyor yani içimiz el vermiyor ama izleyip belli bir noktadan sonra müdahale ediyoruz.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

Kültürel farklılıkların getirisi olan bazı durumlarla karşılaşılınca meslek elemanları bazen kendi yargıları veya insan hakları çerçevesinde kendi iç dünyasında yargılayıcı bir noktada yer alırken kendilerini bulabiliyor. Bu hak ihlallerine şahit olunan durumlarda savunucu rollerini içselleştirmeleri nedeniyle kültürel farklılıkların getirdiği farklılıklardan kaynaklanmakta olup profesyoneller kültürel yetkinlik konusuna daha fazla önem göstermelidir. Ancak hak ihlalleri kişiye zarar verici boyuta ulaştığında kültürel normlara karşı hak temelli yaklaşım odağa alınarak müdahalede bulunulması düşünülmektedir. Görüşmecilerin verdikleri vaka örneklerinden de yola çıkarak 15 yaşındaki kız çocuğunun evlendirilme durumu veya bir ebeveynin çocuğuna kemerle vurmayı terbiye olarak kültüre yorması meslek elemanlarını zorlayan ikilemlerdendir.

3.5.5. İçine Kapalı Bir Grup (Suriyeliler) ile çalışmak

Suriyelilerin yeterince kültürlerini yaşamaları noktasında desteklenmedikleri için ve kendilerini ifade etme noktasında sıkıntı yaşadıkları için toplumda gerekli aktifliğe sahip olmadıkları düşünülmektedir. Bu noktada onları destekleyici ve güçlendirici faaliyetlere yer verilebilir. Ayrıca toplum da sosyal uyumun sağlanması yönünde yerel halkın önyargılı olması yabancı grubunda ie kapanık olmasının bir diğer nedenlerinden biridir. Suriyelilerin tecrübe ettikleri önyargılı tutumlar onları ie dönük hale getirmiştir. Öyle ki yapılan görüşmelerde Ankara’da Siteler bölgesinde yerleşmelerin yoğunlaştığı bu bölgede bir mahalleye kendi aralarında Halep dedikleri ve Suriye’den gelen birçok Suriyeli sığınmacının burada kendilerine Suriyelilerin işyerlerinin, esnaflarının olduğu küçük bir yer oluşturdukları ifade edilmiştir. Burada Suriyelilerin kendi ilerine ne şekilde dönüp oldukları daha net görülmektedir. Bu ayrışmanın, ayrı alanlarda yaşamaya başlamanın, kendi esnaf, kendi işyeri şeklinde sınıflandırmaların sosyal uyum sağlamayı son derece güçleştirdiği ortadadır. Bu durum için makro düzeyde bir çalışmanın gerekli olduğu düşünülmektedir.

“...Yaşadığımız en büyük sıkıntılardan biri bu, diğeri de Suriyeliler biraz ilerine kapalı bir toplumlar burada, kendi aralarında, mesela bizim şu anda toplum merkezimizin olduğu yerde comun şeklinde yaşıyorlar. Bildiğiniz bir mahalle var, küçük Halep deniliyor o mahalleye. Kendi esnaflarından alışveriş yapıyorlar, kendi iş yerlerine gidiyorlar yani kendi kafelerine gidiyorlar diyeyim öyle söyleyeyim. Böyle olunca iş biraz şeye dönüşüyor sosyal uyumun çok zorlaştığı alana evriliyor olay. ... Dediğim gibi bir topluluğun çok ie kapanık olması bir topluluğunda n yargılı olması sosyal uyumu çok zorlaştırıyor.” (A6, ocuk gelişim Uzmanı)

“Karşı tarafında yani mülteci kesiminde belki biraz daha girişken ve özgüvenli olma konusunda problem yaşayabiliyorlar, belki biz bu uyum faaliyetlerini arttırmaya çalışıyoruz ortam yaratmaya çalışıyoruz ama onlardan da girişimcilik bekliyoruz bu çalışmalarda. Ama hep böyle hep bir çekingenlikle karşılaşabiliyoruz. Belki bu da yine daha önce karşılaştırdıkları önyargıdan kaynaklı bir tutumdur bilemiyorum. O konuda teşvik edici rol stlenmemiz gerekebiliyor bazen, o iki toplum bir araya geçmeye çalışırken.” (M5, Psikolog)

“Sosyal uyum içinde genellikle bunlara dikkat ediliyor ama bence yetersiz kalabiliyor tam olarak kültürlerini yaşamaları bir şeyleri yapmaları konusunda onları yeterince destekleyemiyoruz ki katılımcı olarak çok aktif olmuyorlar bence. Bu birazcık belki bizim eksikliğimizden onların katılımcı olmasını yeterince teşvik etmiyor olabiliriz onlar da birazcık kendilerini geri planda tutabiliyor bu noktada, çok kendilerini ifade edemeyebiliyorlar ya da onlar sizin dediğiniz her şeye okey diye biliyorlar. O yüzden de birazcık daha belki bu konuda hassas olabiliriz buna daha çok dikkat edip geliştirebiliriz.” (M7, Vaka alışanı)

Güneş ve Güngör’in (2019: 1614) alışmalarında katılımcılarının %30’luk bölümü için sosyal olmadıkları ve sosyal izolasyonun sık görüldüğü ifade edilmiştir. Ek olarak kadınların; kısıtlı bir çevrede sosyal ilişkilerine sahip oldukları, yerel halkın dilini bilmedikleri, yerel halktan bireylerle arkadaş ol(a)madıkları gibi ifadeler bir noktada içine kapanık bir toplumla çalışıldığının göstergesi olmuştur.

3.5.6. nyargı ve Yabancı Düşmanlığı ile Mücadele

Misafir algısının bozulmasıyla beraber toplumun Suriyelilere karşı değiştiği bu durumunda toplumun bazı kesimlerinde önyargı ve nefret söylemlerine sebebiyet verdiği anlaşılmaktadır. Suriyelilere fonlamalar gereği yapılan desteklerin toplumda yabancı düşmanlığına sebebiyet verdiği bu nedenle de yapılan yardımların görünürlüğünün azaltılmasının sosyal uyuma fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

“...Yine halen devam eden zaman zaman uyanan bir şey önyargılar yabancı düşmanlığı onunla ilgili birkaç hadiseler zaman zaman yaşıyoruz yani burada mesela bazen normalde projemizin içinde yok ama bazen farklı yerlerden yardımlar geliyor bu bizim merkeze dağıtılması isteniyor ve bu dağıtılma noktasında yerel hakla birlikte tepkiye sebep oluyor. Çünkü hani bu işin bir de raporlama süreçleri var bağlı bulunduğumuz ve aldığımız fonlara yönelik bir şeyimiz oluyor, yani şeffaf olmamız ve onların istediklerinin birçoğunu yerine getirmemiz gerekiyor bu noktada mesela Suriyelilere verilmesi gerekiyor yapılan yardımların ve Suriyelilere vermemiz gerekiyor, bir şekilde hani onun görünürliğini azaltarak vermeye çalışsak ta yine de bir tepkiye neden olabiliyor yani bu ön yargı ve yabancı düşmanlığı diyebilir miyiz tam olarak bilmiyorum ama bunu genellemekte belki doğru değil ama hani nasıl açıklanır bilmiyorum işin açıkçası bu ama ön yargı ve yabancı düşmanlığı halen var bunun en yoğun görüldüğü şeylerden biride okullardır zaten çocuklar tek başına bunu öğrenemez yani sonuçta anne babadan görmedikçe ilk zamanlarda pandemi öncesinde daha doğrusu bunları biz saha çalışmalarımızda hep görüyorduk.” (A5, Vaka Çalışanı)

“İlk yıllar bu kadar bir uyum problemi olmasa da çünkü bir misafir anlayışıyla insanlar karşılasa da belli bir müddetten sonra artık yaklaşık bir 9-10 yıla gireceğiz bunun vermiş olduğu toplumsal şeylerde her kesim için söylemiyorum, bazı kesimlerde elbette ki bazı önyargılar oluşabiliyor.” (A8, Klinik Psikolog)

“...Yerel halkın önyargılı tutumları oluyor onlarla karşılaşıyoruz.” (M5, Psikolog)

3.5.7. Psikolojik Terapilerde Devamlılığın Olmaması

Hizmetten yararlananların psikolojik destek almak için geldiklerinde devamlılıklarının olmadığı yani terapi seansları aksatma veya birkaç kez gelmenin olduğu, bu durumun psikolojik desteğin ücretsiz verilmesi sebebiyle değersiz görüldüğünü, ayrıca anne-babanın iş birliğine kapalı olduğu bu durumunda daha önce psikolojik destek alınmadığı, psikolog tecrübesinin olmaması sebebiyle zuhur ettiği düşünülmektedir.

“...Sürekliliklerini hep sağlayamıyoruz diye düşünüyorum görüşmelerde. Yani kısa süreli görüşme yapmak amacıyla geliyorlar, bir iki görüşmelerde fayda alabileceklerini düşünüyorlar yani hep bilgilerle, çok psikolojik desteğe dair hep bilgileri olmadığından kaynaklanıyor muhtemelen. Ondan dolayı da görüşmeler çabuk düşüyor. Çok uzun soluklu görüşmelere katılmaya yönelik direnç gösteriyorlar ve görüşmeler çabuk sonlanıyor. Bu olabilir şu anda. Ya onları görüşmede tutmada zorlanıyoruz. Ücrette almıyoruz ya görüşlerin karşılığında herhangi bir maddi bedel ödemiyorlar bu da çok kolay erişilebilir yapıyor psikolojik desteği. Bu da yaşadığımız bir diğer sıkıntı bence, evet yani çok hızlı sonuç almak istiyorlar, kısa sürede görüşmelerden düşüyorlar tabi bunda ücret ödemeyişlerinin de etkisi var. Bu olabilir diye düşünüyorum. İşbirliğine açık değiller. Çocuğuyla ilgili bir problemden geliyorlar ama anne iş birliğine açık değil, baba iş birliğine açık değil.” (A7, Psikolog)

3.5.8. Kapasite yetersizliği ve İş Yoğunluğu

Türk Kızılay Toplum Merkezleri diğer STK’lar ile kıyaslandığında iş yükü oldukça fazla, geniş bir kesime hizmet götüren bir kurumdur. Buna bağlı olarak kurumun kapasitesinin çok üstünde bir kitleye hizmet vermesi gereke biliyor ki bu durum sağlıklı bir müdahalenin ve uyum çalışmasının yapılabilmesini en temelde mali açıdan bir çıkmaza sürüklüyor. Çeşitli dezavantajlı kesimden oluşan hizmet alanlarına karşı bazen çoklu müdahaleyi gerektiren, her açıdan yardımın gerekli olduğu müracaatçılarla karşılaşa biliniyor. Bu tür durumlarda profesyonellerin ifadelerine göre yetersiz kaldıkları ya da fon sağlayıcıların belirttiği kriterlere uymayan profildeki bireylerin hizmetten yararlanamaması durumu oluşa biliniyor.

“Onun haricinde yaşadığımız bazı zorluklarda oluyor. Noksan kalabiliyoruz Türk Kızılay olarak iş yükü çok fazla oluyor ya da bizden istenilenler, hedefler vs. ve bu tempo içerisinde bazen vaka müdahale planlarını çok efektif olarak yürütemeye biliyoruz. Örneğin biz bunu pandemi sürecinde hem sahada çalışıyoruz hem burada kapasite geliştirme eğitimleri,

faydalanıcılara seminerler. Hem sahadayız hem içerdeyiz sürekli işler var ve sürekli bir yoğunluk var, raporlarımız var, yazılımlarımız çok fazla bizim. Dolayısıyla yetiştirme noktasında sıkıntı yaşıyoruz. Bu sıkıntılar var oldukça vaka müdahale planlarımızı çok efektif olarak bazen işlemediğimizi hissediyorum. Bu pandemi süreci de bizim için bir rahatlama dönemi oldu diyebilirim. Çünkü biz burada homeoffice çalıştık ve homeoffice çalışırken de bütün vakalarımız ile, mesela 200 vaka almışız 5 ayda bu çok ciddi bir rakam ve biz bunu kaçıyla hakikaten, olması gerektiği gibi ilgilenemedik. Bu süre zarfında aslında yeterince ilgilenemediğimizi fark ettik. Çünkü, sürekli bir vaka silsilesi var yüksek riskli olanları önceliklendirirken aslında orta risk ve düşük risk olanları biraz daha geri planda bıraktığımız, aslında sunmamız gereken hizmeti vaktinde sunmadığımızı, unuttuğumuzu bile hissettiğimiz zamanlar oldu. Biz ekip arkadaşlarla görüşürken de aynı noktada mutakip kaldık. Bu anlamda vaka müdahale sürecinde yaşadığımız sıkıntılardan biri de buydu diyebilirim. Biraz iş yoğunluğu...” (M2, SHU)

“Ne kadar kalabalık ekiplerle çalışırsak çalışalım sahada çok yoğun bir talep var ve bazen hem benim hem arkadaşların üzerinden ki şu an ben program sorumlusu olduğum için benim üzerinde doğrudan yürüttüğüm çok fazla vaka yok ben organizasyonel kısmı sağlıyorum. Yüksek ve hassas riskli birden vaka arkadaşların üzerinde olabiliyor onların yıprandığını yorulduğunu ve bazen motivasyonlarının etkilendiğini gözlemliyorum. Keşke daha fazla kişi olsaydık diye içimden dilediğim oluyor. Ama ne kadar fazla olursak olalım yetemeyeceğimizin farkındayım çünkü çok zorlu bir saha.” (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

Profesyonellerin hem saha hem de toplum merkezinde görev almalarının, çok dosya olmasının, biriken dosyalarla ilgilenmeleri gerektiğinin, dinamik bir yapıya sahip toplum merkezinin sürekli bir işleyiş halinde olması Suriyelilerin nüfusu düşünüldüğünde her anlamda toplum merkezinde çalışan sayısının yetersiz olduğu anlaşılmaktadır. Türk Kızılay Toplum Merkezleri neredeyse bu alanda çalışan diğer STK’lardan daha fazla iş yüküne sahip ve hizmet verdiği alan, hizmet türleri düşünüldüğünde meslek elemanı sayısının yeterli olma durumu konusunda sıkıntılar olduğu düşünülmektedir.

“Çok fazla iş kalemimiz olabiliyor ve çok fazla vaka yükümüz olabiliyor. Bu sizin bir sosyal hizmet müdahalesini baştan sona efektif olarak yürütmenizi zorlaştırıyor. Her adımı böyle olması gerektiği gibi zamanımızı müthiş şekilde götüremeye biliyorsunuz. Fazla iş yükü olması müdahale planınızı dediğim gibi birazcık sekteye uğratabiliyor. Tek bir müdahale ile kapata biliyorsunuz ya da hızlandırılmış bir müdahale yapabiliyorsunuz ya da bazen iki müdahale ya da müdahale bulma süreniz uzayabiliyor iş yükünüzden dolayı.” (M7, Vaka Çalışanı)

“Yani mesela ilk tespit aşamasında vakayı alıyoruz ve tespit ediyoruz ve sorunu gideriyoruz ama diğer sorunlara odaklanamıyoruz. Hani aileyi karşımıza alıp çok ayrıntılı mesela 45 dk boyunca ayrıntılı görüşme yapamayabiliyoruz çok yoğun olduğumuz zamanlar. Bu covid döneminde biraz daha sakiniz aslında, bu dönem vakalarla biraz daha ilgilenbiliyoruz ama ben biraz daha öncesinden bahsediyorum aslında. Yani vakalar başka başka şeylerle dönebiliyor. Aslında diğer sorunları ilk görüşme esnasında tespit edebiliriz ama işte asıl sorunu bir giderelim, asıl temel sorunu giderelim sonra zaten bir sıkıntı çıkarsa zaten geliyorlar gibi bir düşünce oluşuyor.” (M8, SHU)

İş yoğunluğu sebebiyle vakaların ana sorunlarına odaklanılmıyor tek bir sistemin sorunu çözülüp geri gönderiliyor. Bu da sosyal hizmet müdahalesinin ruhuna ters bir durum haline geliyor. Müracaatçının tespiti olan birçok sorununa rağmen tek sorunun çözülüp gönderilmesi ve diğer sorunlarının tekrar başvuru yapılırsa ilgilenilmesi noktasında sıkıntı oluşmaktadır. Sistemler arasında var olan problemler çözülmeden tek bir sistemin problemi kişinin özgürleşmesine ve kişinin sosyal işlevselliği kazanmasına katkı sunacak noktada olmayabilir.

“...Çalıştığımız grup çok hassas bir grup, hassas gruba gittiğiniz zaman o grup yaşadığı bütün problemleri ortadan kaldıracıcağınızı düşünüyor ve bütün ihtiyaçlarını

karşılayabileceğinizi düşünüyor, o yüzden bizim de tıkanıyoruz kısımlar olabiliyor.” (M9, Vaka Çalışanı)

Müracaatçıların toplum merkezine geldiğinde profesyonelin tüm sorunlarını çözülebileceği düşüncesi, meslek elemanını zor duruma sorabiliyor. Kaynak yetersizlikleri, istenilen düzeyde olmaması, desteğin yapılamaması sorun oluşturabiliyor.

3.5.9. Mesleki Nitelik

A1 ve A4 kodlu katılımcılar ile yapılan görüşmelerde ilgili alanda gerek karar verici gerek süpervize eden pozisyondaki kişiler arasında sosyal hizmet uzmanının olmayışı, sosyal hizmete uzak disiplinlerden bireylerin yer alması alanda kalıplaşmış bazı bilgiler üzerinden gidilerek gerçek bir durum analizin yapılmasına ve o yönde kararların alınmasına açısından yetersiz kalabileceğine böylece yeterli bir sosyal hizmet müdahalesinin olmayışına sebebiyet verebileceği anlatılmış. Buna ek olarak, vaka çalışanı pozisyonunda sosyal hizmet, psikoloji, sosyoloji gibi yakın disiplinlilerin ötesinde alana hâkim olmayan ve vaka çalışanı pozisyonuna da uygun olmayan disiplinlerden meslek elemanlarının istihdam ediliyor oluşunun kırılğan bir grupta çalışma gerçekleştirirken kırılğan gruba karşı yanlış müdahalelerin var olabileceği ya da geri dönülmesi güç hataların yapılabileceği ifade edilmiştir.

“Meslek elemanları sadece nicelik olarak değil niteliksel olarak da değerlendirmek gerekiyor. Niteliksel anlamda ben meslek elemanlarının açıkçası hiç yeterli olmadığını düşünüyorum. Ben 6 yıldır bu alanda çalışıyorum. Sosyal hizmet uzmanı olarak çalıştım hep. Meslek elemanlarının mülteci hakları konusunda, ayrımcılık konusunda yeterli bir kapasiteye ya da empatiye sahip olmadıklarını düşünüyorum. Hatta çoğu kişi bu alanda çalışmıyor olsa hangi meslekten olursa olsun, devlet Suriyelilere ev veriyor, devlet Suriyeliler maaş veriyor diyen kişilerden biri olabiliyor. Bu alanda çalışıyor olmak ırkçı olmadığınız anlamına gelmiyor. Irkçı davranışlarla söylemlerle çok fazla karşılaşyoruz. Bu alanda çalışan meslek elemanları içerisinde. ... Türk Kızılay kapsamında yapılan sosyal hizmet çalışmaları şu şekilde organize ediliyor. Sahada faaliyeti yürüten kişiler sosyal hizmet uzmanı ama sosyal hizmet uzmanı yaptıkları işi bazı durumlarda hani yapılan işle ilgili nihai kararın verilmesi veya yapılan çalışmaları yapma kararı veren kişiler sosyal hizmet uzmanı değil maalesef. Yani, yapılan çalışmaları süpervize etmesi gereken kişiler sosyal hizmet uzmanı olmadıkları için, daha farklı, alana çok uzak çok farklı disiplinlerden kişiler oldukları için (kasıt; uluslararası ilişkiler, şehir bölge planlama, mühendislik, fen bilimleri kadar uzak alanlar) Koruma programı özelinde durum böyle. Bu kişilerle sosyal hizmet çalışmalarını süpervize etmesi gereken kişiler, pozisyonları itibarıyla lisans eğitimlerine bağlı olarak alan dışı olmaları itibarıyla sadece bilinen bazı doğrular üzerinden ya da bazı bilinen paket bilgiler doğrultusunda çalışmaları süpervize etmeye çalışıyorlar. Tabii bunlarda yeterli olmuyor maalesef.” (A1, SHU)

“Bizim mesela vaka çalışanı pozisyonu var. Bu pozisyon içerisinde farklı alanlardan arkadaşlarımız da var. Mesela; Felsefe, Alman dili ve edebiyatı, din kültürü gibi alan dışı personellerimiz var. Burada şeffaf bir yorum yapacak olursak bence gönül isterdi ki, vaka çalışanı pozisyonu, sosyal hizmet uzmanları pozisyonundaki gibi sosyal hizmet uzmanları gibi vaka çalışanı pozisyonu da sosyal bilimler alanından oluşsun çünkü yapılan müdahalede edinilen tecrübe ile yani sahada edinilen tecrübe sırasında daha çok insan zarar verebilirsiniz. Çünkü siz bu işin mutfağını hiç görmeden kalıpta yemek hazırlamaya kalkarsanız başta yemeği yakabilirsiniz. Başta eksik malzeme koyabilirsiniz. Ben o açıdan pozisyon olmasına rağmen değerlendirilmemesini yanlış buluyorum. Ama vaka çalışanı sayısı ve sosyal hizmet uzmanının sayısı bir toplum merkezleri için yeterli yalnızca alan dışının daha az olmasını isterdim.” (A4, SHU)

Uzun yıllar sosyal hizmet uzmanı olan bir profesyonel alanda çalışan meslek elemanları için nitelik ve donanımsal anlamda yetersiz olduklarını düşündüğünü dile getirmiş olup

zaman zaman ırkçı söylem ve tutumlarla dahi karşılaştığını, net bir biçimde göç alanında çalışanlar arasında da ırkçı söylemlere sahip bireylere rastlana bileceğini vurgulamıştır. Ayrıca ayrımcılık noktasında yeterli mesleki donanım ve empatiye sahip olunmadığını da vurgulamıştır. Bu noktada alanda çalışan meslek elemanlarının doğru seçilmesi gerektiğine ayrıca donanımlarının arttırılması gerekliliğine dolaylı yoldan vurgu yapmıştır. Sosyal hizmet çalışmalarında nihai kararların yani yapılan hizmetlerde süpervizörlük eden kişilerin sosyal hizmet uzmanı olmadıkları ve alan dışı olmaları nedeniyle olaylara bilinen bazı doğrular veya paket bilgiler üzerinden yaklaşımlarına ve yönlendirmeleri sebebiyet verdiği bunun da yeterli olmadığı konusunda sosyal hizmet uzmanının mesleki düşüncesi bulunmaktadır.

“Ben meslek elemanı olarak ve diğer sosyal hizmet çıkışlı arkadaşları gördüğüm kadarıyla onların ve benim uygulamaları verimli bir şekilde yaptığını düşünüyorum. Ama dediğim gibi meslek elemanlarının. Kurum da bu şekilde bizi destekliyor, o yönden sıkıntımız yok.” (A2, Vaka Çalışanı)

A2 görüşmecisi kendisinin ve sosyal hizmet çıkışlı arkadaşlarının çalışmalarının verimli olduğunu vurgulamış olup vurgusunu sosyal hizmet çıkışlı meslek elemanlarına diye tekrarlamıştır. Buradan sosyal hizmet çıkışlı olmayanların verimli çalışma konusunda sıkıntılı olduğunu ima ettiği anlaşılmaktadır.

3.5.9.1. Hizmet içi eğitimin gerekliliği

Görüşme yapılan bazı profesyoneller, bazı teorik bilgilerin teoride kaldığını uygulamada yer bulmadığını, mesleki terimlerden uzaklaştıklarını ifade ediyor. Burada meslek elemanlarının alanda tecrübe kazandıkça teoriden uzaklaştığı, uygulama ve teorinin birbirinden uzaklaşmasının da yanlış müdahalelere, mesleki gelişime ve iyi bir meslek elemanı olma önünde engele sebebiyet vereceği düşünülmektedir. Bu çalışanların kırılgan bir grupta çalıştıkları göz önünde bulundurulduğunda teoriden uzaklaşmayı engelleme ve uygulama bilgisinin gelişimine katkı sunmak için hizmet içi eğitimlerin gerekliliği önemlidir.

“...Derste gördüklerimiz havada kalıyor. Çevresi içinde de değerlendirmeye çalışıyoruz, ekolojik yaklaşımdı sanırım üzerinden bir 4 yıl geçti çok hatırlayamıyorum o yaklaşımları. Yani aslında bütün yaklaşımları kullanıyoruz. Güçlendirme olsun, ekolojik olsun, bilişseli de kullanıyoruz ama farkında değiliz. Mesleki terim olarak biraz uzaklaştık açıkçası o terimlerden.” (M8, SHU)

“Yani onlar biraz teoride kalıyor, öyle söyleyeyim.” (M3, SHU)

3.5.9.2. Sosyal hizmet uzmanının gerekliliği

Sosyal hizmet uzmanlarının gerekliliği konusunda mesleğe yakın ve multidisipliner çalışmaların olduğu sosyoloji ve psikoloji disiplininden profesyoneller seçilmiştir. Meslek elemanlarının genel olarak sosyal hizmet uzmanlarının çalışmalarından, süpervizörlüğünden ve iş birliği yapmaktan memnun oldukları anlaşılmaktadır. Özellikle sosyal hizmet alanından profesyonellerin görüşleri değil diğer sosyal bilimlerden birlikte çalışılan profesyonellerin görüşleri dikkate alınmış olup birlikte çalışılan farklı disiplinlerden profesyonellerin sosyal hizmet uzmanlarını desteklediği yönünde görüşleri bulunmaktadır.

“Ankara Toplum Merkezinde ben vaka çalışanı olarak başladığımda bizim bu vaka müdahalelerimiz işte Suriyelilere ve diğer yabancı uyruklu kişilere yönelik yaptığımız, vermiş olduğumuz hizmetler bu vaka çalışanı olarak vaka müdahalelerinde daha çok sosyal hizmet perspektifini benimsiyoruz çünkü bu vakalara yönelik bir iyileştirme faaliyetleri de var ama bizim büyük bir avantajımız sosyal hizmet uzman arkadaşlarımızla beraber çalışıyor olmamız, ben hani bağlı bulunduğum disiplin açısından bir iyileştirme faaliyeti veya bir psiko-sosyal destek faaliyeti güdemem yani ancak bunun eğitimi almış olmam lazım veya çok uzun süreli bir tecrübe sahibi olmam lazım işim açıkçası. Öncelikle sosyal hizmeti burada öğrenmeye başladık diyeyim ben kendi adıma ben sosyolog olarak yaptığımız vaka müdahalelerinde birlikte çalışarak sosyal hizmet uzmanı arkadaşlarla bu yöntemleri öğrenmeye başladık nasıl müdahale etmemiz gerektiğini neler yapmamız gerektiğini süpervizyonlarıyla birlikte bu vakaların nasıl müdahale etmemiz gerektiğini öğrendik aslında ama tabi ki bu disiplinden çıkıp onu profesyonel olarak yapmak çok farklı. O yüzden başlarda biraz zorlayıcı olsa da şu an biraz daha biraz daha kolaylaştı arkadaşlarımızın desteğiyle. ... uygulamaların gerekliliği ve artan yoğun taleplerin üzerine sosyal hizmet istihdamı doğdu ve iyi ki oldu yani onların alanıydı aslında. ... Dediğim gibi sosyal hizmet uzmanı 3 tane arkadaşımız var ben vaka çalışanı olarak çok daha vaka müdahalelerinde çok daha ileri takipli bir aşamaya geçmiyorum, özellikle kendimi bu konuda hem yeterli görmediğim için hem zaten bu işin uzmanı arkadaşlarımız var ve onlara bu konuda şey yapmak için bir eğitici faaliyeti gütmek veya kadınlarla bir güçlendirme çalışması yapmak evet birkaç süpervizyon aldıktan sonra yapabileceğimiz bir şeyler ama ben bilmiyorum yani disiplin açısından bunun şey olduğunu düşünmüyorum işin açıkçası, hem vaka çalışanı olarak orada pozisyonun gerekli hem de bir sosyolog olarakta bu işin sosyal hizmetler uzmanları tarafından yapılması gerektiğini düşünüyorum ve onlara devrediyorum işin açıkçası.” (A5, Vaka Çalışanı)

Sosyolog olan bir vaka çalışanının sosyal hizmet uzmanlarının süpervizörlüğünün kendisi için geliştirici olduğunu, sosyal hizmet perspektifinin verilen hizmette benimsenmesi gerekliliğine vurgu yapıyor. Ayrıca vaka müdahalelerini sosyal hizmet uzmanı tarafından yapılması gerektiğini ifade etmektedir.

“Özellikle Toplum Merkezi bünyesinde Türkiye'deki kadın hakları hakkında bilgilendirmeleri noktasında sosyal hizmet uzmanı ile ortak çalışma yürütüyoruz. Bana bir kadın danışan geldiğinde ve korumaya ihtiyacı olduğunda sığınma evleriyle ilgili bilgilendirilmesi ya da boşanma hususunda Türkiye de ne gibi haklarının olduğuyla ilgili bilgilendirilmesi gibi konularda... onun dışında çocuk işçilerle ilgili ya da erken yaşta evlilikle ilgili sosyal hizmet uzmanı ile irtibatla oluyoruz. ... Bunu sosyal hizmet alanını sosyal hizmet uzmanı arkadaşlarımla tanıdım. Ben onların çalışma biçimine hayranım özellikle sahada çalışma biçimlerine hayranım. İşlerini çok büyük özveriyle yapıyorlar. Önleme çalışmaları olsun, bilgilendirme çalışmaları olsun, takip olsun ve ince bir detay var, dokundukları insanların hayatlarına iyi etki edebilmek yönünde aynı zamanda ona da zarar vermeyerek adım atmaları gerekiyorsa sosyal hizmet uzmanlarının, o dengeyi iyi kurabildiklerini düşünüyorum. Çok iyi analiz yapabildiklerini düşünüyorum. Yani toplum merkezlerindeki faydalanıcılarımızın birincil ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak onların çıkarlarını göz önünde bulundurarak sağlıklı adımlar attıklarını düşünüyorum özellikle bildirim yapmaları gerektiği durumda da böyle o yüzden ben kendilerinin çok dengeli adımlar attıklarını düşünüyorum yani çok fazla kitaba bağlı değil insani yaklaşıklarını düşünüyorum.” (A7, Psikolog)

Birçok vaka konusunda sosyal hizmet uzmanlarıyla çalışma halinde olduklarını dile getiren psikolog olan görüşmeyle yapılan görüşmede sosyal hizmet uzmanlarının çalışma stilleri, yaptığı çalışmalar, hassas vakalarda dengeli tavırlarıyla beğenisini kazandığını ve birlikte çalıştıklarını ifade etmiştir.

3.5.10. Kaynak Yetersizliği

Türk Kızılay diğer STK'lar ile kıyaslandığında iş yükü oldukça fazla, geniş bir kesime hizmet götüren bir kurum. Buna bağlı olarak kurumun kapasitesinin çok üstünde bir kitleye hizmet vermesi gereke biliyor ki bu durum sağlıklı bir müdahalenin ve uyum

çalışmasının yapılabilmesini en temelde mali açıdan bir çıkmaza sürüklüyor. Çeşitli dezavantajlı kesimden oluşan hizmet alanlarına karşı bazen çoklu müdahaleyi gerektiren, her açıdan yardımın gerekli olduğu müracaatçılarla karşılaşa biliniyor. Bu tür durumlarda profesyonellerin ifadelerine göre yetersiz kaldıkları ya da fon sağlayıcıların belirttiği kriterlere uymayan profildeki bireylerin hizmetten yararlanamaması durumu oluşa biliniyor. Belirli özelliklere sahip bireylere yönelik projeler ve fonlamaların sağlanması hizmetin kısıtlılıklarını oluşturuyor.

“...Kendi mesleğim adına ben sosyal hizmet uzmanıyım. Risk düzeyi yüksek vakalarda yani çoklu ihtiyaç, çoklu anlamda ihtiyacı bulunan ve çoklu müdahale gerektiren vakalarda yeterli derecede kaynak bulunamaması. Kişinin çok ciddi bir ekonomik yoksunlukla birlikte barınma, psikososyal destek, eğitim vb. sorunlarla birlikte size gelmesi durumunda, siz çoklu bir şekilde müdahalede bulunamıyorsunuz. Bu biraz kaynakların yetersizliğinden kaynaklı ya da var olan kaynakların olması gerektiği şekilde ihtiyaçlara cevap verebilecek nitelikte kullanılmıyor olmasından kaynaklı. En çok zorlayan şey bu oluyor aslında.” (A1, SHU)

“Suriyelilerin özelide değil de maddi yetersizlik gibi geliyor bana.” (A9, Psikolog)

“En çok da sanırım ABT(aile bağlarının yeniden tesisi) ulusal ve uluslararası boyutta faaliyet gösteriyor. Aile bağlarının yeniden tesisi ve yabancı ülkede olan kişilerin Türkiye’ de olan aileleri ile buluşmalarını sağlayan bir hizmet bu. Bu kapsamdaki hizmette çok çok yeni gelişen bir hizmet yani büyük oranda aile birleşimini sağladığı ama yine onların bizim fonlarında bizim fonlarımız gibi yetişemediği durumlar oluyor. Onlarında kriterleri vs. leri var. O yüzden onarında her ihtiyaç duyan kişiye erişemediğini söylemek mümkün. Geliştirilebilir ki geliştirilirse çok da güzel olur. İş birliği ile mi gelişir bu bilmiyorum biraz daha fonla gelişebilecek bir şey aslında. Türk Kızılay’ının diğer Kızıl Haç ile iletişimi çok iyi ama bu iş sadece iş birliği ile biten bir iş değil ne yazık ki daha çok ekonomi burada devreye giriyor.” (A4, SHU)

“...Aslında bizim geçen yıla kadar fonlarımız çok iyiydi, çok iyi kullanabiliyorduk. Bu yıl biraz daha kısıtlamaya gidildi, daha çok fonlar azaldı. Azaldığı içinde biz biraz çalışmalarımızı kısıtlamak zorunda kaldık. Biraz daha fona ihtiyacımız var diye düşünüyorum ben veya farklı fonlara ihtiyacımız var diye düşünüyorum. Farklı alanlara kullanılacak fonlar olması gerektiğini düşünüyorum.” (M4, Vaka Çalışanı)

Risk düzeyi yüksek vakalarda genellikle çok yönlü ihtiyaçların oluştuğu ancak kaynak yetersizliğinden dolayı çoklu müdahalelerde bulunulamadığı, mali yetersizliklerin aile bağlarının yeniden tesisi gibi projelerin geliştirilebilirliği önünde büyük bir engel olduğu, farklı dezavantajlı grupları da kapsayıcı fonlamaların yapılması gerekliliğiyle beraber, fonlamaların yapılan hizmette önemli bir noktada bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu minvalde fonlamaların arttırılması için çalışmaların gerekliliği ortadadır.

3.5.11. Kamu ile İlgili Sorunlar

Profesyonellerle yapılan görüşmede kamudan kaynaklı bazı sıkıntılar yaşayabildiklerini ifade etmişlerdir. Profesyoneller halen saha çalışmaları yaptıklarını yaparken çocuk işçiliği, erken yaşta evlilik gibi konularda sorunlar tespit ettiklerini ve bu durumları bakanlığa bildirdiklerinde yapılan dönüşlerin geç ve profesyoneli tatmin etmeyen bir açıklamaya sahip olduğunu, gerek kamu kurumlarıyla gerek diğer STK’lar ile fonksiyonel bir veri ağının olmayışının da sıkıntılara yol açabildiğini ifade etmişlerdir.

“Kamunun hata direk söyleyeyim aile bakanlığının direkt şeyi olabiliyor. Mesela bir bildirim yapıyor. Biz önemseyerek bir bildirim yapıyoruz. Erken yaşta evlilik olduğunu söylüyoruz ya da bir çocuğun dilendirildiğini, çocuk işçi olduğunu söylüyoruz. Bakanlığın buna, uygun bir sosyal hizmet müdahalesi bulunamadı şeklindeki dönüşleri evet bizi zor duruma sokuyor. Hem kurumsal olarak hem de bireysel olarak.” (A2, Vaka Çalışanı)

“...Göçmenlerle ilgili vatandaşlık konusunda yasal mevzuat konusunda sorunlar yaşıyor. Özellikle çocuk işçi olsun, çocuk yaşta evlilikler olsun. Bu noktada kamu kurumlarının yeterince müdahale etmediği görülmektedir. Yani şunu söyleye bilirim, bizler ay saha çalışmaları yapıyoruz. Bu saha çalışmalarında tespit ettiğimiz çocuk işçi vakaları tespit edip bildirdiğimizde geri bildirim geç alıyoruz. Bu durumu tüm kurumlar için söyleyemeyiz tabi bazı kurumlar daha hızlı çalışırken bazı kurumlar geç çalışıyor. Bu artık oradaki kurumun personel sayısının azlığından dolayı mı? ya da ellerindeki imkânlardan dolayı mı bilmiyorum. Ama geç müdahale ediliyor. Bir de geç müdahale edildiği zaman da ben geri bildirimleri okuyorum. Ne tür müdahale edildiği diye aa tatmin olamıyorum. Pek tatmin olamıyorum. Yani diyelim ki vaka bildiriyoruz. Vakaların %80'ine psikososyal destek verildi, sadece şu başlık var. Şimdi psikososyal destek belli de hangi destek, sen tedbir çıkardın mı? Çıkarmadın mı? Ya da SED konusunda destek verdin mi vermedin mi? Ya da ihmal ve istismar gördün mü? Gördüysen kimlerle görüştüğüne dair ayrıntı yok. Ayrıntılı kapsayıcı bir şey göremiyorum. Çünkü mesela çocuk işçi için tedbir uygulanması gerekiyor. Ancak şimdiye kadar 20 vakaya tedbir uygulandığını görebildik. Genellikle psikososyal destek verildi. Çocuk işçi üzerinde ise çalışma koşulları hakkında aileye risk faktörleri hakkında bilgi verildi şeklinde oluyor.” (M1, Vaka Çalışanı)

“Geliştirilmesi gereken şeyler en önemlisi şey en önemlisi veriler aslında doğru düzgün veri verilmiyor, kamu kurumlarından STK'lardan düzgün bir veri ağız yok o veri ağı düzgün olmadığı şekilde doğru ihtiyaç tespitleri yapamıyoruz diye düşünüyorum, ihtiyaç tespitleri doğru olmadığı sürece kaynaklar tam yerine ulaşmıyor diye düşünüyorum bazen bu gibi durumlar var yani geliştirilmesi gereken alanlar tamamen kamu kurumlarının yönetiminde olması gereken süreçlerdir, ondan sonra STK'lar o yöne doğru rol alıyor zaten.” (A5, Vaka Çalışanı)

Kamuya yönlendirilen dosyaların geri dönüşlerinde uygun müdahalelerin olmayışı ya da beklenen müdahalelerin olmayışı profesyonelleri tatmin edici boyutta değil veya tatmin edici bir açıklamaya sahip değil ayrıca çok geç geri dönüşler mevcut. Bu yönde sosyal çalışmacının makro düzeyde savunuculuğunu ortaya koyarak kurumlar arası mücadeleye girmesi, gerekli yazışmaları, açıklamaları yapması gerektiği düşünülmektedir.

3.5.12. Meslek Elemanı Sayısı

Yapılan görüşmelerde profesyonellerin bir kısmı personel sayısı yeterli bulurken bir kısmı da yeterli bulmadıklarını ifade etmiştir. Yapılan projelerin hedefine ulaşmasını sağlamanın çok fazla iş yükünü getirdiği, hizmet verilen sayının çok fazla olduğu, iş yükünün getirdiği yıpranmanın zaman zaman olduğu, sürekli taleplerin olduğu ve bazı zamanlarda birden çok sorunu olan vakalarla çalışılması gerektiği bu nedenle de hemen çözümlenemeyen vakaların birikebileceği gibi nedenlere bağlı olarak personel sayısının artırılması gerektiği düşünülmektedir.

“Toplum merkezindeki personel sayısı aslında hizmet alan Suriyeliler için yeterli olabiliyor ama toplum merkezini fonlayan donörlerin proje kapsamındaki hedefler konusunda maalesef personel yeterli olmaya bilmiyor, daha doğrusu yeterli değil. Çünkü çok farklı fonlar veriliyor Suriye kriziyle ilgili. Hem ulusal hem uluslararası bir sürü fon var ve her bir fon içinde bazı hedeflere ulaşılması gerekiyor. O projeler imzalanırken taahhüt edilen hedeflere sizin sahada ulaşmanız gerekiyor ve bu da çok ciddi bir iş gücü ve mesai gerektiriyor. Bu anlamda meslek elemanlarının sayısının her zaman yeterli olabileceğini söyleyemem.” (A1, SHU)

Suriyelilere yönelik var olan projelerin var olduğu, bu projelerde bağlamında anlaşmaya uygun olarak ulaşılması gereken kitlelerin ciddi anlamda yüksek olduğu ve ulaşılması istenilen bu kitlelere oranla meslek elemanlarının sayısının yeterli olmadığı anlaşılmaktadır. Kurumun anlaşmalarında ulaşılacak kitle ile var olan meslek sayısının oranların daha hassas olunması gerektiği düşünülmektedir.

“O kadar yoğun bir kitleyle karşı karşıyayız ki daha çok olmak daha iyi olabilir diye düşünüyorum.” (A3, Koruma Programı Sorumlusu)

“aslında yine iş yoğunluğuna getireceğim, iş yoğunluğu biraz daha az olsa ya da sayımız biraz daha fazla olsa müdahale her aşamasını yapabiliyoruz.” (M8, SHU)

“Aslında diğer STK'lara kıyasladığımızda bizim personel sayımız daha fazla ama Türk Kızılay olarak hizmet verdiğimiz nüfus çok geniş. Dolayısıyla diğer küçük bir STK ne yapıyor? Mesele bir kişiyle bir yıl ya da aylarca çalışabiliyor ama bizim toplum merkezimizde çok fazla başvuru olduğu için bu kadar uzun uzadıya bir çalışma yapılamaya biliniyor. Yani tam odaklanılamıyor. Tabii ki takiplerimiz çok güzel yapılıyor ama bence personel fazla olsa daha güzel şeyler olabilir.” (A2, Vaka Çalışanı)

“Kızılay olarak kurum kapasitesi çok geniş olduğu için bazen personel sayısında eksiklik hissediyoruz tabii ki de. Yani çalışmaların daha etkin, interaktif ve efektif olabilmesi için personel sayısının artırılması bu bağlamda etkili olabilir.” (M2, SHU)

“Çok fazla bir geçici koruma altındaki nüfus var hani böyle hepsine ulaşabiliyoruz diyemem hepsine ulaşmaya çalışıyoruz ama muhtemelen personel anlamında çokta böyle hepsine ulaşabiliyoruz idea olurmuş gibi geliyor bana.” (A9, Vaka Çalışanı)

Dğer STK'lar ile karşılaştırıldığında eleman sayısı fazla görölse de Türk Kızılay'ın hizmet verdiği kitle tüm STK'lardan daha fazladır. Bu nedenden dolayı sayının artırılması vakalara daha iyi odaklanılmasına katkı sunacaktır.

“...Tercümanlar noktasında pek yeterli olmuyor tabi.” (A7, Vaka Çalışanı)

“Bu konuda çok yeterli diyemeyeceğim özellikle tercüman yetersiz kaldığımız yerler oluyor. Bir danışanı arayacaksan mesela tercüman yoksa erteliyoruz bir sonraki gün alıyoruz bir sonraki hafta arıyoruz vs.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

Müracaatçının dilini bilmeyen ya da ortak dile sahip olmayan profesyoneller tercümanlarla birlikte hareket eder. Tercümanın meşguliyeti uzmanın uygulaması yapabilirliğini sınırlar. Buna bağılı olarak tercümanların sayısının yeterli olmadığı durumlarda hizmetin aksama durumu ortadadır.

“Yeterli olmuyor. Yoğun çalışıyoruz. Şöyle bir durum var koruma bazı düşündüğümüzde vakalarda genellikle bire bir ilgilenmek gerekiyor. Koruma programı çerçevesinde de bir sürü faaliyet var. Saha çalışması var, 2 türlü saha çalışması var. Biri ihtiyaç tespiti yapmak için, diğeri de okuldaki çocukların desteklenmesi için, devamsızlık yapmışsa o çocukların neden devamsızlık yaptığını araştırmak için yapıyor. Ayrıca toplum merkezine başvuranlar var. Ayrıyeten diğeri sivil toplum kuruluşlarının gönderdiği vakalar var. Bir sürü iş var ve vakaları takip etme noktasında yetersiz kalına biliniyor. Çünkü sürekli bir talep var ve yığılma oluyor. Sorunlar bazen kompleksli olabiliyor ve çözüm uzun sürüyor. Ve bundan dolayı biraz daha fazla meslek elemanı olabilseydi, danışanların sorunlarıyla birebir ilgilenile bilirdi. İş yoğun olduğu için fazla yürütülemiyor.” (M1, Vaka Çalışanı)

Vakalarla birebir görüşölmesi gerekliliğı, ŞEY gibi yardımların sağlanması için okuldaki devamsızlık durumlarının takiplerini yapımı, toplum merkezlerine müracaat edenler, diğeri sivil toplum kuruluşlarının yönlendirdiğı vakalar ve bazı vakaların karmaşık bir yapıya sahip olduğu düşünöldüğünde çok fazla iş yükünün olduğu işi gerekliliklerini yeri getirerek yapmaya çalışan bir meslek elemanının zorlandığı ve meslek elemanı sayısının bu nedenle artırılması gerektiğı düşünölmektedir.

“...Şu an da bu kurumda 3 tane psikolog çalışmalı aslında, biz sık sık görüşme sağlayamıyoruz diyen bir danışmanla da karşılaşılabiriz belki bilemiyorum. Çünkü bazen sadece bize başvuran kişiler dışında da diğeri kurumlardan da yönlendirme aldığımız için... ya da merkezde yaşamıyor faydalanıcı 1 saat uzaklıktaki bir ilçede köyde oturuyor, o yüzden o danışanla her hafta görüşmemiz zor oluyor mesela. Kurumda belki başka bir psikolog olsa bir psikolog burada çalışırken diğeri bir psikolog hane ziyaretleri yapabilir gibi geri bildirimde alabiliriz, onu kastettim.” (M5, Psikolog)

“...Psikososyal destek programı bazı personellerinde atanıp gitmesiyle bazılarının... Aslında atanıp gittiler ikisi de yani şu an yetersiz kaldıkları için biz destek oluyoruz. O açıdan da bizim için de bir yoğunluk oluyor.” (M9, Vaka Çalışanı)

“Yani sadece Türk Kızılay açısından değil, Türk Kızılay özelinde düşünmesek bile Türkiye özelinde düşünsek aslında çok az sayıda var. Nerden baksanız recort olarak 4,5 milyon Suriyeli var ama off-recort olarak da 6 milyona yakın Suriyeli var. Düşündüğünüz zaman burada mesela 4 tane psikolog var yeni bir psikiyatrist geldi öncesinden de 3 psikologdu, 1 psikoloğun maximum alabileceği görüşme 15 olabilir. Bu kadar travmatik deneyime bu kadar meslek elemanı yeterli değil.” (A10, PSS Program Sorumlusu)

Mardin toplum merkezinde sadece bir psikolog olduğu gerekli durumlarda sahaya gidilmesi gerektiği durumlarda kurumda psikoloğun kalmaması gibi durumlar düşünülerek artırılması gerektiği ifade edilmiştir. Ankara toplum merkezinde ise dört psikolog var ve halen yetersiz görülmektedir. Burada önemli olan nokta meslek elemanı sayısından öte meslek elemanın karşılık geldiği müracaatçı sayısı ile oranı. Profesyoneller ile hizmetten yararlananların sayısı arasında var olan farkın açılması hizmeti, hizmetin verimliliğini de etkileyeceği düşünülmektedir. Ancak kurumlardaki hatta kurumlarda bulunan programlardaki profesyonellerin disiplinlere göre dağılımında farklılık görülmesi meslek elemanı sayısının yeterlilik durumuna olan bakış açısını etkilemektedir. Ankara toplum merkezinde Mardin toplum merkezindeki psikolog sayısının 4 katına sahip olması yeterlilik konusunda farklı düşünülmesine sebebiyet vermiştir.

“Psikolog sayısı gayet yeterli, biz 4 psikolog bir psikiyatrist 2 sağlık uzmanımız var o yüzden yeterli.” (A7, Vaka Çalışanı)

“...Psikolog açısından söyleyeyim bence gayet yeterli hatta bazen şunu söylüyorum. Belki bununla da ilgili soru gelir ama yani bu hizmeti veriyoruz bazen inanın biz insanların peşinden koşuyoruz, ya diyorum psikolog var psikiyatrist var çocuk gelişim uzmanı var yani sizin bizim peşimizden koşmanız lazım ya işte çok güzel bize destek olacak insanlar falan, biz insanların peşinden koşuyoruz. Bence mesela psikolog sayısı gayet yeterli bizim şu an anda 4 psikoloğumuz var 2 tane sağlık uzmanı hemşiremiz var çocuk gelişimi anlamında ben varım işte kreş gibi düşünüldüğü zaman çocuklarla ilgilenen kişi sayısı yeterli tek yetersiz gördüğüm şey tercümanların sayısı onun dışında bence meslek elemanları gayet yeterli fazla fazla hatta yani yeterlinin ötesinde fazla.” (A6, Çocuk Gelişim Uzmanı)

“Şu an bence yeterli bu anlamda ama başka STK'lar olmasaydı elbette ki Türk Kızılay sayısı çok çok daha arttırılması gerekirdi.” (A8, Klinik Psikolog)

“Şu an yeterliyiz.” (M3, SHU)

“Şu an da yeterli. Ben genel olarak düşünüyorum 16 toplum merkezimiz var. Bu da yeterli kılıyor. İş yerimizde ise yine de yeterli buluyorum.” (M4, Vaka Çalışanı)

“Kızılay'ın kendi içerisinde dinamik bir yapısı da var devamlı değişimler oluyor. Genel olarak o potansiyeli karşıladığımızı düşünüyorum şuradan yola çıkarak bize verilen yapmamızı istenen faaliyetler gerçekleştirilebiliyor yoğunlukla. Oradan yola çıkarak şunu söyleyebilirim evet, biz o tanımlanan görevleri gereken sürede getirebiliyoruz genel olarak.” (M5, Psikolog)

“Yeterli bence.” (M6, Çocuk Etkinlik Görevlisi)

“Ben yeterli olduğunu düşünüyorum Mardin için.” (M7, Vaka Çalışanı)

“Bazı programlar açısından yeterli, bazıları açısından yetersiz. Benim çalıştığım programlarda yeterli.” (M9, Vaka Çalışanı)

Yetersizlikleri ifade eden birçok profesyonelin açıklamaları ve nedenlerini sıralarken yeterli olduğunu ifade edenlerin açıklama sunmadığı ve kısa cevaplar verdiği gözlemlenmiştir. Neredeyse tüm disiplinlerden yeterli olduğunu düşünen profesyoneller

bulunmaktadır. Ek olarak yetersizlik durumunu ifade eden profesyonellere karşın yapılması istenilen her şeyin yapıla bilindiği başka bir meslek elemanına gerek durulmadığını belirtenlerin de var olduğu görölmektedir.





SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuç

Araştırma Bulguları 4 ana bölümden oluşmaktadır. Araştırma bulgularının birinci bölümünde ‘Toplum Merkezinde Verilen Hizmetlerin Değerlendirilmesi’ teması açıklanmaya çalışılmıştır. Görüşmelerin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde yapılması nedeniyle öncelikle bu merkezlerin Suriyelilerle çalışırken alanda hangi rollere sahip olduğu açıklanamaya çalışılmıştır. Toplum merkezlerinde hangi programların olduğu, sosyal hizmet ile koruma programının ilişkisi, sosyal hizmet uzmanlarının çoğunlukla bu programda görev almasının sosyal hizmet faaliyetlerinin (temel hak ihlalleri için müdahale, ihtiyaç tespiti, sosyal incelemeler, raporlamalar vs.) bu programda yürütülmesinin sebebiyle verdiği ifade edilmiştir. Koruma programının işlevlerinden bahsedilmesinin ardından program dışı başvuruları olan müracaatçıların uygun programa yönlendirildiği, bu durumun programlar arası işleyiş için ve müracaatı için faydalı olduğu anlaşılmıştır. Toplumda var olan toplum merkezleri sadece göçmenlere hizmet sağlıyor algısının aksine toplum merkezlerinde ihtiyacı olan tüm bireylere hizmet verdiğinden bahsedilmiştir ve toplumda bulunan tüm bireylere hizmet veren ve odağı göçmenler olan toplum merkezlerinin sığınmacılara yönelik verdiği hizmetlerin nasıl olduğu açıklanmaya çalışılmıştır. Yani, göçmenlere sağlanacak hizmetlerde karar alma süreçlerine dâhil olup olunmadığı, yapılan hizmetlerde hizmet alanın kültürünün hesaba katılıp katılmama durumu sorgulanmış ve buna Türk Kızılay Toplum Merkezi bünyesinde yapılan danışma kurulları örnek verilerek göçmen odaklı bir hizmetin var olduğu ifade edilmiştir. Ulusal ve uluslararası STK’lar ile iş birliklerinin olduğu bilinen Türk Kızılay’ın aile bağlarının yeniden tesisi hizmetinin fon ihtiyacının karşılanarak geliştirilmesi gereken bir hizmet olduğu, ihtiyaç tespitlerinin ve hizmet verecek alanların spesifikleştirilmesi gerektiği ve sığınmacılar özelinde engelli ve bağımlılık noktalarında hizmet açıklarının bulunduğu ve bu alana yönelik bir ihtiyacın olduğu anlaşılmıştır. Hem STK hem kamuda verilen hizmetlerin bilinirliğini arttırmak, kurumlar arası bilgi alışverişinde bulunmak için ayda bir yapılan koordinasyon toplantıları hizmetin geliştirilebilirliği ve alanda çalışanlar ile bağ kurulabilmesi yönünden kıymetli olduğu ortaya konmuştur.

Araştırma bulgularının ikinci bölümünde ‘Sosyal Uyum Sağlamada Toplum Merkezinin Değerlendirilmesi’ teması işlenmiştir. Bu tema kapsamında çok yönlü faaliyetlerin olması gerekliliği, çalışmaya konu olan kurumun hangi temelde uyum çalışmaları yaptığı ve sosyal uyumu engelleyen öğeler profesyonellere sorulmuştur. Genellikle tek yönlü olarak çalışmaların yapılmasında sosyal uyum adına sıkıntı olduğu çok yönlü boyutta bakılması gerekliliği anlaşılmıştır. Profesyoneller çalışmaya konu olan kurumun kaynaştırma temelli bir yaklaşım sergilediklerini ifade etmiş ve kültürle saygılı ve anlayışlı bir hizmet yürüttüklerini, hiçbir zaman bir tarafa benzetme, şekillendirmeye yönelik faaliyette bulunmadıklarını veya şahidi olmadıklarını ifade etmişlerdir. Sosyal uyumun sağlanmasının tek yönlü faaliyet çalışmasıyla mümkün olmadığı sosyal-kültürel-ekonomik alanda da faaliyetin var olması gerekliliği üzerinde durulmuştur. Profesyoneller

çalıştıkları kurumda her üç faaliyetin de var olduğunu örneklerle açıklamışlardır. Araştırmada sosyal uyumu engelleyen faktörlerden de bahsedilmiştir. Profesyonellerin ifadeleri doğrultusunda birçok faktörün olduğu ortaya konmuştur. Suriyelilerin aldıkları destek hizmetlerine, halk kendileri için kullanılması gereken bütçenin Suriyelilere kullanıldığını düşünerek tepki yarattıkları bu yanlış bilgileri gidermek için yapılan seminerlerin bile halkın tepkisine sebep olduğu anlaşılmış bu yönde yapılan faaliyetler tatmin edici boyutta görülmemiştir. Suriyeli sığınmacı çocukların okullarda akran zorbalıklarına maruz kaldıkları bazı durumlarda bu durumun öğretmenin veya okul yönetiminin sığınmacı çocuklara karşı tutumundan kaynaklandığı ifade edilmiştir. Bu noktada gerçek manada saha araştırmasının yokluğu, ezbere bilinen eksikler üzerinden gidildiği, detaylı saha araştırmasının sosyal uyum için gerekliliği profesyoneller tarafından desteklenen bir görüş olduğu anlaşılmıştır. Burada araştırmaların var olduğu ancak detaylı ve ezber bilgilerin ötesinde bir raporlamanın olmadığı sonucu çıkarılabilir.

Araştırmanın üçüncü bölümünde ‘Suriyeliler ile Çalışan Profesyonellerin Sosyal Hizmet Müdahalelerinde Kullandıkları Yaklaşım ve Rollerin Değerlendirilmesi’ teması açıklanmaya çalışılmıştır. Bu tema da sosyal hizmet uzmanlarının sığınmacılar ile yaptıkları sosyal hizmet müdahalelerinde hangi yaklaşımları kullandıkları ayrıca hangi rolleri gerçekleştirdikleri üzerine değinilmiştir. Göçmenler ile çalışırken sosyal içermenin ve karşılıklı uyumun olduğu sistem üzerinde çokkültürlü yaklaşım ve ekolojik yaklaşımın kullanılması uygun düşerken; sosyal içermenin ve karşılıklı uyumun olmadığı sistemde baskı-ayrımcılık karşıtı yaklaşım ve güçler perspektifinin kullanılmasının uygun olacağı düşünülmektedir. Buna karşın görüşmeler sırasında sosyal hizmet uzmanlarının çoğunluğunun genelci yaklaşımı tercih ettikleri anlaşılmıştır. Bazı görüşmeciler ekolojik yaklaşıma vurgu yapmış olup güçlendirme ve göçün kadınlaşması noktasında feminist sosyal hizmet yaklaşımını da ifade etmiştir. Göç alanında genelci yaklaşımın tercihinin yanlış olduğunu ifade etmek doğru olmayacaktır. Ancak eksik olduğu ifade edilebilir. Güçlendirme yaklaşımının da tek başına ifade edilmesi yetersizdir. Karşılaşılan vakaya, vakanın ihtiyacına, problemine özgü yaklaşımlar benimsenmelidir. Sosyal hizmet uzmanlarının genellikle tek bir yaklaşımı ifade etmeleri göç olayına bütüncül yaklaşımlarının eksik bir tutum olduğu düşünülmektedir. Sağlıklı bir sosyal hizmet müdahalesi için sosyal hizmet uzmanının uygun rolünü bulup gerçekleştirmesi gereklidir. Yaklaşımlarda göçmenlerle çalışan profesyonellerin genelci yaklaşım üzerinde durmaları, az oranda ekolojik, çokkültürlü, eşitliği yakalama yaklaşımlarının ifade edilmiş olması mesleki anlamda desteklenmesi gereken bir çalışan profilinin alanda olduğunun veya mesleki bilgilerin uygulama sahasına aktarımının önündeki engellerin var olduğu bu nedenle de bu alanda çalışmaların geliştirilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Denilebilir ki sosyal hizmetin kuramsal bilgisi onu hak temelli bir çalışma haline getirmiştir. Kuramsal bilginin olmadığı uygulamada hak temelden bahsetmek zorlaşacaktır.

Profesyoneller müracaatçılarla karşılaşırken planlı bir role bürünmenin ötesinde hangi rolün hangi vakada uygulanacağı çoğu zaman içgüdüsel olarak gerçekleştirir. Sosyal hizmet uzmanlarının rollerini savunucu, aracı, arabulucu, kaynaklara ulaştırma, güçlendirme ve değişim ajanı oluştururken psikologların rolleri danışmanlık,

bilgilendirme, öğretici olduğu ifade edilmiştir. Sosyal hizmet uzmanları tarafından en çok ifade edilen rol savunuculuk rolü olmuştur. Kendini ifade etmede dil, kültür gibi faktörlerden dolayı zorluk yaşayan ya da ifade edemeyen, hassas bir grupla çalışırken sosyal adaleti sağlama adına sosyal hizmet uzmanlarının savunucu rolleri uygun olacaktır. Ancak yapılan görüşmelerde değişim faili rolünün profesyoneller tarafından sadece bir kez ifade edilmesi, danışmanlık rollerinin üzerinde durulmaması, mesleği değerli yapan ve ezber bilgilerin dışında mesleki bilginin uygulamada vücut bulmamasının göstergelerindendir. Aynı zamanda verilen hizmetin yıllardır devam etmesine karşın çözümün sağlanamamasının bir nedeninin de sosyal hizmet özelinde değişim faili rolünün gereğince yapılmamasından kaynaklandığı söylenebilir.

Araştırma bulgularının dördüncü bölümünü ‘Profesyonellerin Sosyal Uyum Noktasında Yaşadıkları Sorunlar’ oluşturmaktadır. Bu temada kültürel farklılıklar, dil bariyeri, ikincil travmatikler, mesleki nitelikler, meslek elamanı sayısı, kaynak yetersizliği, yardımların sağlanamamasında kriterlerin varlığı, kamu ile yaşanan sıkıntılar, toplumda var olan önyargılar, çalışılan topluluğun içe kapanık olması çerçevesinde açıklanmıştır. Bazı çalışma zorlukları çalışılan kurumla ilişkili iken bazıları çevre, kültür, fon miktarları ile ilişkilidir. Kültürel farklılıklara bağlı olarak ikilemde kalan personelin en sonunda gerek duyulduğunda bulunulan ülkenin yasal mevzuatlarına göre hareket ettiklerini ifade etmişlerdir. Profesyoneller kırılğan, ciddi travmalara, talihsiz öykülere sahip bir grup ile çalışırken o vakalardan etkilendiklerini ifade etmişlerdir. Profesyonellerin ifadesi doğrultusunda hizmetten yararlanmak için başvuran müracaatçıların, fon sağlayıcıların belirttiği göçmen kadın, okula giden sığınmacı çocuk vb. kriterlere uymaması halinde muhtaçlık sorunu olmasına rağmen gereken yardımın yapılmadığı, bununda fon sağlayıcılara bağlı olarak hizmet kısıtlılığını ortaya çıkardığı anlaşılmaktadır. Ayrıca hizmetten yararlanmak isteyen nüfusun fazla oluşu kaynak yetersizliği sorununu da ortaya çıkarabilmektedir. Profesyoneller yapılan yardımların odağına temel ihtiyaçların konması gerektiğini, temel ihtiyaçların karşılanmadan yapılan psikososyal desteğin veya uyum çalışmalarının istenilen çıktılara ulaşamayacağını ifade etmişlerdir. Sahada çok fazla Suriyeli sığınmacıyla çalışan Türk Kızılay Toplum Merkezi’nin meslek elemanlarının sayısı konusunda yetersiz olduğunu düşünen profesyoneller olsa da bir kısmı yeterli olduğunu ifade etmiştir. Profesyonellerden bazıları niteliksel olarak yeterli düzeyde olmayan kişilerin çalışılan kurumda var olduğunu açıklamıştır. Kurumun yaptığı sosyal hizmet müdahaleleri için sosyal hizmet uzmanının olduğu ancak sosyal hizmet ile ilgili yapılan işlerde nihai kararı verenlerin, yapılan işleri süpervize edenlerin sosyal hizmet uzmanı olmadıkları bu nedenle de bilenen kalıp bilgiler, paket bilgilerle yola devam ettiklerini, bunlarında yeterli olmadığı dile getirilirken, vaka çalışanı pozisyonunda sosyal hizmet bölümünün ötesinde sosyal bilimler özelinde çalışma alanına uzak disiplinlerden kişilerin bu görevde olduklarını ifade etmiştir. Bu durumun sığınmacılar, şiddete uğrayan, savaştan kaçan, engelli, kayıplar yaşayan çoklu dezavantajlılığı barındıranlarla çalışmada riskli olduğu açıktır. Bunların dışında profesyoneller saha çalışmaları sırasında çocuk işçiliği, erken yaşta evlilik gibi konularda tespitlerde bulunup durumu bakanlığa bildirdiklerinde dönüşlerin hem geç hem tatmin edici olmadığı ifade edilmiştir. Suriyelilere bağlı olarak da yaşanan bazı sıkıntılar vardır; Suriyeliler kendi

içlerine kapanarak belirli bölgelerde toplu yaşamalarıyla, yerli halka iletişimi son derece az olduğu yerlerde yaşamaları, bunun nedenlerinden bazılarının sosyoekonomik düzeylerinin düşük olmaları ve toplumda birlikte yaşamaya dair isteksizlik yer almaktadır. Ayrıca Suriyeliler toplum merkezleri tarafından verilen psikolojik terapi seanslarında devamlılık göstermemektedir. Bunun nedeninin de kesin ve etkili sürekliliğin olmadığı terapilerin olmasını istemeleri veya daha önce böyle bir deneyimlerinin olmamasına bağlı olduğu düşünülmektedir. Yaşanılan çeşitli sıkıntıların olduğu tespit edilmekte olup bu sıkıntıların bazılarının personel, bazılarının kurumsal, bazılarının da hizmet alanlardan kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Öneriler

Araştırma verileri ışığında Suriyeliler ile çalışan STK'ların sosyal uyumu sağlama noktasındaki geliştirilebilir ve iyileştirilebilir yönleri hususundaki öneriler şunlardır;

Sosyal uyumu sağlamak adına STK'lar tarafından yapılan hizmetler tek yönlü değil, çok yönlü olarak düşünülmeli, verilen aynı yardımlar (Teknolojik aletler, hijyen kitleri vs.) için önceden bilgilendirme veya eğitimler düzenlenmelidir. Yapılacak yardımlar sosyal, kültürel ve ekonomik alanı kapsamalıdır ancak temel ihtiyacı karşılanmamış birey veya ailelere psikolojik veya kültürel çalışmalardan kaçınılmalıdır. Aksi takdirde verilecek hizmetin verimliliğinin düşeceği olasıdır.

İkincil travmatikler özelinde istek odaklı belirli aralıklarla yeni işe başlayanlara öncelik verilerek grup çalışmaları, sanat terapileri yapılmalıdır.

Tek seferlik veya gününbirlik sosyal uyum faaliyetlerinden kaçınılmalı, uzun vadede aşamalı faaliyetler desteklenmelidir.

Türk Kızılay Toplum Merkezi sosyal uyum programı çerçevesinde gerçekleştirilen danışma kurulu diğer STK'lar tarafından sosyal uyumu geliştirmek ve kurumlar arası bilgi akışını sağlamak adına model alınmalıdır.

Suriyeli sığınmacılar özelinde akran zorbalığını önlemek adına okulların ve öğretmenlerin tutum ve davranışları kapsamında bilgilendirme hizmetleri verilmeli, varsa artırılmalıdır.

Sığınmacı, mülteci ve göçmenlere yönelik yapılan yardımların belirli projelere bağlı fonlamalar üzerinden yapıldığı, halkın kendilerine hizmet sağlaması gereken bütçeyle yardımların olmadığı yönünde sosyal medya halk üzerinde etkili araçlar kullanılarak inandırıcılığı yüksek bilgilendirmeler yapılmalıdır.

Sorun çözme odağında, kapsayıcı, ezber bilgilerden yola çıkmayarak hem yerel halkın hem sığınmacı grubun dâhil edildiği çok yönlü alan araştırması yapılarak ihtiyaç tespitleri yapılmalıdır.

Türk Kızılay Toplum Merkezi örneği üzerinden yapılan çalışmada toplum merkezlerine yönelik öneriler aşağıda belirtilmiştir.

Çok yönlü hizmet yelpazesine sahip olan toplum merkezleri sığınmacı, mülteci ve göçmenlerin yüksek yararı için iş birliği konumunda sınırlarını esnetebilmelidir.

Toplum merkezlerinde nihai kararların verildiği yönetici kategorisine ve süpervizörlük veren kişilerin arasında sosyal hizmet uzmanı olmalıdır.

Sahada hassas ve kırılgan gruplarla çalışan vaka çalışanlarının alandan uzak disiplinlerden olmamasına özellikle sosyal bilimler dışından meslek elemanlarının riskli gruplarla çalışabilme ve müdahale edebilmesine olanak sağlamaktan kaçınılmalıdır.

Dil konusunda karşılıklı uyumun varlığı söz konusu olması dolayısıyla profesyonellere temel düzeyde de olsa dil (Arapça) eğitimi sağlanarak hem çalışanların gelişimi hem hizmetin kalitesi arttırıla bilinir.

Toplum merkezi bünyesinde bulunan sosyal uyum programlarında sosyal hizmet uzmanı çalıştırılmalıdır.

Sosyal hizmet uygulamalarında, uygulamanın kuramsal bilgiden uzaklaşması veya farklılaşmasını önlemek için sosyal hizmet alanının göç odağında uzmanlaşmış kişilerden destek hizmetleri sağlanmalı gerek görüldüğü takdirde akademiden destek istenilerek karşılıklı bilgi aktarımından çekinilmemelidir.

Bu araştırmanın dışında sonradan yapılacak araştırmalar için verilebilecek öneriler;

Araştırmanın katılımcıları Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezinde çalışan profesyonellerden oluşmaktadır. Başka ulusal veya uluslararası bir STK'nın toplum merkezlerini veya farklı şehirlerdeki toplum merkezlerini incelemek faydalı olacaktır.



KAYNAKÇA

- Adıgüzel, Y. (2017). Geçici Koruma Statüsündeki Bireylere Yönelik Özel Eğitim Hizmetleri Kılavuz Kitabı. Ankara. https://orgm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_12/07143429_ozel_egitim_hizmetleri_kilavuzu.pdf. Erişim Tarihi: 06.Haziran.2020.
- Akbaş, E. (2003). Kültürel Sembolleri Yorumsamacı Bir Bakış Açısıyla Okuma ve Sosyal Hizmet İlişkisi. Toplum ve Sosyal Hizmet, 20-24.
- Akbaş, E. (2011). Sosyal Hizmetlerin Sivil Oluşumu Berlin'deki Sivil Toplum Örgütleri Üzerine Bir Araştırma. Toplum ve Sosyal Hizmet, 113-136.
- Akbaş, E. (2014). Sosyal Çalışmada Çağdaş ve Eleştirel Perspektifler. Ankara: SABEV.
- Akbaş, E. (2016). Göçmenler Arasındaki Dayanışmacı Ağların Dönüşümü: Göçmen Sivil Toplum Örgütlerinin Yeni Misyonu. S. İhlamur-Öner, ve N. Öner (Ed). Küreselleşme Çağında Göç Kavramlar Tartışmalar içinde, (335-351). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Akbaş, E. (2019). Bir Göç Mesleği Olarak Sosyal Hizmet. Sosyal Hizmet Magazin, 5-6.
- Akbaş, E. (2019a). Sığınmacı ve Göçmenlerle Sosyal Hizmetin Kavramsal ve Kuramsal Temelleri. F. G. Yaylacı (Ed). Türkiye'de Sığınmacı, Mülteci ve Göçmenlerle Sosyal Hizmetler içinde, (51-64). London: Transnational Press London.
- Akbaş, E. (01.06.2020). Ülkemizdeki göçmenlerin durumu - Mülteci sorunu - Psiko-sosyal hizmetler. [Video Dosyası]. <https://www.youtube.com/watch?v=2cMfBnuNMH0>. Erişim Tarihi:01.Haziran.2020.
- Akgül, M. (2020, 06 25). Duygu Fendal ile Alandan Sesler #1 (Video Dosyası). <https://www.youtube.com/watch?v=h6-W1U6IXAA>. Erişim Tarihi: 25.Haziran.2020.
- Akgün, S. K., ve Uluğtekin, M. (2000). Hilal-i Ahmer'den Kızılay'a. Ankara: Kızılay.
- Akgün, S. K., ve Uluğtekin, M. (2020). Yeni Belgeler Işığında Hilal-i Ahmer'den Kızılay'a -1 (Cilt 1). Ankara: Kızılay.
- Akman, K. (2018). Göç Yönetiminde Yerel Yönetimler ve STK İşbirliği. Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 452-466.
- Aktan, İ. (2011). Dar Sokakta İtfaiye Araçları: Türkiye'de İnsan Hakları. Ö. Göçmen (Ed.) Türkiye'de Hak Temelli Sivil Toplum Örgütleri Sorunlar Ve Çözüm Arayışları içinde, (13- 66). Ankara: Odak Ofset Matbaacılık.
- Alkın, R. C. (2017). In Search of New Paradigms in Multiculturalism Debates: Introduction to Özensel's Rope Culture Model. OPUS-İnternational Journal of Society Researches, 7(12), 177-192.
- Altun, S. A. (2020). Nitel Araştırmalarda Raporlama.[Video Dosyası]. <https://www.youtube.com/watch?v=g7mo0R4zEQE>. Erişim Tarihi: 9.Eylül.2020.
- Aman, F. (2012). Bronislaw Malinowski'nin Kültür Teorisi. Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 135-151.
- Apak, H. (2014). Suriyeli Göçmenlerin Kente Uyumları: Mardin Örneği. Mukaddime, 5(2), 53-70.
- Artan, T. (2012). Yerel Yönetimlerde Sosyal Hizmetler. Ankara: Sabev Yayınları.

- Atatanır, H. (2019). Sivil Toplum, Sosyal Yardım ve Hak Temelli Yaklaşım. Ankara: Dorlion Yayınları.
- Barın, T. (2016). Farklılıkların Bir Arada Yaşamasında Liberal Bir Yaklaşım: Çokkültürlülük Teorisi. Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi(2), 57-88.
- Barker, R. (1999). The Social Work Dictionary (4th edition). Washington: NASW Press.
- Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı. (2017). Türkiye'deki Suriyelilerin Demografik Görünümü, Yaşam Koşulları ve Gelecek Beklentilerine Yönelik Saha Araştırması. Ankara: AFAD.
- Beauvais, C., ve Jenson, J. (2002). Social Cohesion: Updating the State of the Research. Ottawa: Canadian Policy Research Networks.
- Bielh, K. S. (2019). Türkiye'de Toplum Merkezleri: Güncel Uygulamaların Çeşitliliğini Anlamak. İstanbul: İstanbul Policy Center Sabancı Universty.
- Buz, S. (2005). Türkiye'deki Sığınmacıların Psikososyal Sağlığı. Toplum ve Sosyal Hizmet, 16(2), 93-106.
- Buz, S. ve Uslu, B. (2019). Türkiye'de Geçici Koruma Altındaki Suriyeli Bireylerin Mesleki Eğitimi ve İstihdamı: Toplumla Sosyal Hizmet Saha Örneği. Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi , 17 (1) , 41-54 . DOI: 10.18026/cbayarsos.544744.
- Cankurtaran, Ö., ve Beydili, E. (2016). Ayrımcılık Karşıtı Sosyal Hizmet Uygulamasının Gerekliliği Üzerine. Toplum Ve Sosyal Hizmet, 27(1), 145 - 160.
- Castles, S., & Miller, M. (2008). Göçler Çağı Modern Dünyada Uluslararası Göç Hareketleri. (Çev.B. Bal, ve A. İbrahim,) İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Congress, E. P. (2004). Cultural and Ethical Issues in Working with Culturally Diverse Patients and Their Families: The Use of the Culturagram to Promote Cultural Competent Practice in Health Care Settings. Social Work in Health Care, 249-262.
- Creswell, J. W. (2017). Araştırma Yaklaşımının Seçimi. (M. Bütün, Çev.) Ankara: Eğiten Kitap.
- Çağlar, A. (2011). Türkiye'de Sığınmacılar: Sorunlar, Beklentiler ve Sosyal Uyum. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Çağlar, A., ve Onay, A. (2015). Entegrasyon/Uyum: Kavramsal ve Yapısal Bir Analiz. B. Şeker, İ. Sirkeci, ve M. Yüceşahin (Ed). Göç ve Uyum içinde, (39-76). London, Birleşik Krallık: Transnational Press London.
- Çetingök, M., ve Hirayama, H. (1988). Social Casework: The journal of contemporary social work. Family Service America, 41-47.
- Çiçekli, B. (2009). Yabancılar Hukuku. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Demir, A. R. (2020, Mayıs. 04). Mülteci Politikaları ve Sivil Toplum Kuruluşlarının Faaliyetleri. Mülteci Okulu-8 E-Okul Programı. Uluslararası Mülteci Hakları Derneği (UMHD).[Video Dosyası]. https://www.youtube.com/watch?v=RI_GsbgQXZo&list=LLAquPjuj7KiRJng6Yux6QTg&index=2&t=0s
- Devore, W., ve Schlesinger, E. (1995). Ethnic Sensitive Social Work Practice: The State of the Art. The Journal of Sociology & Social Welfare, 22(1), 29-57.

- Durable Solutions Platform ve İGAM. (2019). Kendi kendine yeterliliğe yönelik çalışmalar: Türkiye’deki Suriyeli mültecilerin ekonomik katılımı. <https://igamder.org/uploads/belgeler/DSP-IGAM-Turkey-Final-Report-Mart-2019-TR.pdf>. Erişim Tarihi: 06.Mayıs.2020.
- Duyan, V. (2019). Sosyal Hizmet Temelleri Yaklaşımları Müdahale Yöntemleri. Ankara: Nar Yayınevi.
- Ekşi, N. (2014). Yabancılar Ve Uluslararası Koruma Hukuku. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Erbay, E. (2019). Güç ve Güçlendirme Kavramları Bağlamında Sosyal Hizmet uygulamaları. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi(42), 41-64.
- Erder, S. (2017). Suriye Göçü ve Sonrası. N. Şahin Taşgın, U. Tekin, Y. Ahi (Ed). *Sosyal Hizmetlerde Güncel Tartışmalar Sosyal Hizmet(ler)i Yeniden Düşünmek Konferansları* içinde, (111- 118). Ankara: Nika Yayınevi.
- Erdoğan, M. (2017). Suriyeliler Barometresi Suriyelilerle Uyum İçinde Yaşamın Çerçevesi. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Erdoğan, M. (2018). Türkiye'deki Suriyeliler Toplumsal Kabul Ve Uyum. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- European Commission. (tarih yok). Migration and Home Affairs. 06 06, 2020 tarihinde European Commission: https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/asylum/temporary-protection_en. Erişim Tarihi: 07. Aralık.2020.
- Fielden, A. (2008). Local integration: an under-reported solution to protracted refugee situations. UNHCR. <https://www.unhcr.org/research/working/486cc99f2/local-integration-under-reported-solution-protracted-refugee-situations.html>. Erişim Tarihi:12.Ağustos.2020.
- Gencer, T. E. (2019). Dezavantajlı Bireylerle ve Marjinalize Olmuş Gruplarla Çalışırken Sosyal İşlevselliği Geliştirme İhtiyacı ve Savunuculuk Faaliyetleri. Ö. Altındağ, O. Tatlıcıoğlu, Y. Kryvenko (Ed.). *Current Problems and Approaches in Social Work* içinde, (73-84). London: IJOPEC Publication.
- Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (İGAM). (2019). Genel Bilgi. 06 2020, 01 tarihinde <https://www.goc.gov.tr/genel-bilgi54> adresinden alındı.
- Gözler, K., ve Kaplan, G. (2013). *İdare Hukuku Dersleri*. Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Güneş Aslan, G. ve Güngör, F. (2019). Suriyeli Sığınmacıların Türkiye’ye Göç Sonrası Yaşadığı Sorunlar: İstanbul Örneği. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 1602-1632. DOI: 10.26466/opus.558512.
- Güneş Aslan, G. (2018). Sığınmacılara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamalarında Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri: İstanbul’daki Suriyeli Sığınmacılar Örneği. (Doktora Tezi, Yalova Üniversitesi). Erişim Adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Güngör, F. (2015). Mülteci Ailelerin Sorunları ve Çözüm Önerileri-Türkiye’deki Suriyeli Mülteciler Örneği. *İDSB 2. Uluslararası Aile Konferansı*, (1-29). İstanbul.
- Güngör, F., ve Bayır Aslan, Ş. (2019). Bir Sosyal Bilim Disiplini Olarak Sosyal Çalışmanın Türkiye’de Bilgi Sorunu. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 3(2), 222-236.

- Güzel, B. (2019). Sığınmacılara Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamalarında Uzmanların Sahip Olmaları Beklenen Yeterlilikler. F. Göktuna Yaylacı (Ed.) Kurumsal ve Uygulama Boyutlarıyla Türkiye'de Sığınmacı, Mülteci ve Göçmenlerle Sosyal Hizmetler içinde, (193-202). London: Transnational Press London.
- Hatipoğlu, O. G. (2013). Türkiye Kızılay Derneği'nin Kamusalılığı: Bir Çözümleme Denemesi. Yönetim Bilimleri Dergisi, 11(22), 167-189.
- <https://www.csc.edu/socialwork/careers/roles/index.csc>. Erişim Tarihi: 21.Temmuz.2020
- <https://sozluk.gov.tr/göç>. Erişim Tarihi: 06.Haziran.2020
- <https://sozluk.gov.tr/asimilasyon>. Erişim Tarihi: 06.Haziran.2020
- https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml31_turkish_2ndedition.pdf. Erişim Tarihi: 06.Haziran.2020
- <https://www.goc.gov.tr/duzensiz-goc-hakkinda>. Erişim Tarihi: 06. Ocak.2020.
- <https://www.goc.gov.tr/turkiyenin-duzensiz-gocle-mucadelesi>. Erişim Tarihi: 06.Ocak 2020.
- <https://www.goc.gov.tr/uyum-hakkinda> . Erişim Tarihi: 25 Aralık 2020
- <https://www.goc.gov.tr/avrupa-birliginde-gecici-koruma>. Erişim Tarihi: 10.Ağustos.2020.
- <https://www.unicef.org/turkey/%C5%9Farıl%C4%B1-e%C4%9Fitim-yard%C4%B1m%C4%B1-program%C4%B1-%C5%9Fey>. Erişim Tarihi: 06. Ocak.2020
- https://www.goc.gov.tr/avrupa-birliginde-gecici-koruma#_ftn3. Erişim Tarihi: 06. Aralık 2020
- https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/asylum/temporary-protection_en. Erişim Tarihi: 07. Aralık.2020
- <https://www.noodle.com/articles/immigration-social-worker>. Erişim Tarihi: 15.Ağustos.2020.
- <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=7dVckZAYUmk%3d&portalid=0>. Erişim Tarihi:12.Ağustos.2020.
- <https://www.ifsw.org/global-definition-of-social-work/>. Erişim Tarihi: 12.Ağustos.2020.
- <https://www.ihd.org.tr/devletin-son-donem-insan-haklari-savunuculari-politikasi-insan-haklari-savunucularinin-kriminalize-edilmesi/>, Erişim Tarihi: 12.Ağustos.2020.
- <http://kizilaytarih.org/kizilay-arsiv-ve-kutuphane.html> Erişim Tarihi: 12.Ağustos.2020.
- <https://www.kizilay.org.tr/neler-yapiyoruz/goc-ve-multeci-hizmetleri>. Erişim Tarihi: 9.Ağustos.2020.
- <http://www.kizilaytoplummerkezleri.org/tr/isbirliklerimiz>. Erişim Tarihi: 9.Ağustos.2020.
- <http://www.kizilaytoplummerkezleri.org/tr/koruma> Erişim Tarihi: 20.Nisan.2020
- <http://www.kizilaytoplummerkezleri.org/tr/aile-baglarinin-yeniden-tesisi>. Erişim Tarihi: 20.Nisan.2020
- <http://kizilaykart-suy.org/TR/index2.html> Erişim Tarihi: 11.Ağustos.2020.
- <https://echo.info.tr/haberler/tuerkiyedeki-mueltecilere-yoenelik-yardim-araci-suriyeli-mueltecilere-egitim-ve-saglik-alaninda-14-milyar-avroyu-askin-destek>. Erişim Tarihi: 1.Mart.2020.

- https://www.ailevecalisma.gov.tr/uigm/haberler/sosyal_uyum_yardimi_suy_sartli_egitim_yardimi_sey/. Erişim Tarihi: 1.Nisan.2020.
- <https://www.goc.gov.tr/ikincil-koruma>. Erişim Tarihi: 06. Aralık.2020
- <https://www.unhcr.org/tr/siginmacilar>. Erişim Tarihi: 06. Aralık.2020
- <https://ifsnetwork.org/history/>. Erişim Tarihi: 13.Mart.2020.
- <https://www.unhcr.org/tr/genel-bakis>. Erişim Tarihi: 06.Mayıs.2020)
- <http://kizilaytarih.org/tarihce.html>. Erişim Tarihi:12.Ağustos.2020.
- <https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638>. Erişim Tarihi: 26.Kasım.2020
- <https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638>. Erişim Tarihi: 06.Şubat.2020
- <https://www.goc.gov.tr/genel-bilgi54>. Erişim Tarihi: 06. Aralık.2020
- Hull, G., ve Kirst - Ashman, K. (2011). Understanding Generalist Practice . Belmont: CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- İçduygu, A., Meydanoğlu, Z., ve Sert, D. Ş. (2011). Türkiye'de Sivil Toplum: Bir Dönüm Noktası. İstanbul: TUSEV (Türkiye Üçüncü Sektör Vakfı).
- Ife, J. (2017). İnsan Hakları: Geleneksel Tanımların Ötesinde. Durdu Baran Çiftçi(Ed.) İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet içinde (Çev. Gökten Koçyıldırım).45-70. Ankara: Nika Yayınevi.
- Ife, J. (2017). İnsan Hakları ve İhtiyaçlar. . Durdu Baran Çiftçi(Ed.) İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet içinde (Çev. Nupelda Yüce).113-128. Ankara: Nika Yayınevi.
- Ife, J. (2017). Kamusal ve Bireysel İnsan Hakları. Durdu Baran Çiftçi(Ed.). İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet içinde (Çev. M.Taha Tunç). 71-87. Ankara: Nika Yayınevi.
- Ife, J. (2017). Kültür ve İnsan Hakları. Durdu Baran Çiftçi(Ed.). İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet içinde (Çev. Merve Deniz Pak).89-112. Ankara: Nika Yayınevi.
- Ife, J. (2017).Sosyal Hizmet Uygulamalarında İnsan Haklarına Saygılı Olmak. Durdu Baran Çiftçi(Ed.)İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet içinde (Çev. Berk İlke Dünder).225-265. Ankara: Nika Yayınevi.
- İren, A. A. (2018). Türk Dış Politikasında İnsani Diplomasi ve Suriye Krizi. H. H. Aygöl, ve E. Eke (Ed.) 21. Yüzyılda Uluslararası Göç ve Mülteciler: Bir Türkiye Perspektifi içinde, (97-122). Ankara: Nobel.
- Karal Akgün, S., ve Uluğtekin, M. (2020). Yeni Belgeler Işığında Hilal-i Ahmer'den Kızılay'a -1 (Cilt 1). Ankara: Kızılay.
- Karataş, K., ve Çamur Duyan, G. (2002). Toplum Merkezleri: Hizmetten Yararlananların Gözüyle Bir Değerlendirme. Toplum Ve Sosyal Hizmet, 13(1), 1-19.
- Kavlak, İ. V. (2011). Mülteci Hakları Askıda Yaşamlar. Ö. Gökmen (Ed.). Türkiye’de Hak Temelli Sivil Toplum Örgütleri Sorunlar Ve Çözüm Arayışları içinde, (345-362). Ankara: Odak Ofset Matbaacılık.
- Kaya, T. (2017). Yerleşim Evleri ve Göçmenden Vatandaşa: Hull House Örneği. İnsan Hakları Yıllığı, 35, 79-95.

- Keskin, N. (2019). Sosyal Dışlanmanın Avrupa Sosyal Şartı İçerisindeki Yeri ve Önemi. *Meriç Uluslararası Sosyal ve Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 261-275.
- Lobo, M. (1993). The plight of refugees. *World Health* , 46(6), 11-13.
- NASW. (2015). Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice. Washington: NASW. <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=7dVckZAYUmk%3d&portalid=0> Erişim Tarihi: 21. Mart 2020.
- Örgen, A. (2017). İnsan Hakları, Sosyal Hizmet Ve Mültecilik Üzerine Bir Derleme. *Ufku Ötesi Bilim Dergisi*, 17(1), 53-67.
- Özgöker, U., ve Doğan, G. (2019). Uluslararası Göç ve Mülteci Krizi. İstanbul: DER Yayınları.
- Özgür, Ö. (2010). Çokkültürcü Sosyal Hizmet: Eleştirel Bir Bakış. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 21(2), 89-104.
- Özmete, E. (2011). Yoksul Ailelerde Sosyal Dışlanmaya Karşı Güçlendirme Yaklaşımı. Y. Özkan (Ed.) *Sosyal Dışlanma ve Aile: Sosyal Hizmet Müdahalelerinde Güçlendirme Yaklaşımı* içinde, (71-87). Ankara: Maya Akademi.
- Öztan, E. (2016). Göçmenlerin Entegrasyonunda Değişen Modeller: "Çokkültürlü Cennet"ten "Çokkültürlü Drama"ya - Hollanda ve Göçmenleri. S. İhlamur-Öner, ve N. Şirin Öner (Ed.), *Küreselleşme Çağında Göç Kavramları, Tartışmalar* içinde (161-181). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Pulla, V. (2017). Strengths-Based Approach in Social Work: A distinct ethical advantage. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 3(2), 97-114.
- Sheafor, B. W., ve Horejsi, C. J. (2014). Sosyal Hizmet Uygulaması Temel Teknikler ve İlkeler. (Çev. Durdu Baran Çiftçi). Ankara: Nika.
- STGM. (2019). Hak Temelli Yaklaşım Nedir?. <http://www.stgm.org.tr/tr/manset/detay/hak-temelli-yaklasim-nedir>. Erişim Tarihi: 27. Ocak 2020.
- Şahin, F. (2001). Sosyal Hizmette Güçler Perspektifi ve Çözüm Odaklı Mülakat. *Aile ve Toplum*, 1(4).
- Şentürk, M. (2014). Türkiye’de Kamunun ve STK’ların Sosyal Yardım Uygulamaları: Yeni Eğilimler ve İhtiyaçlar. *Sosyoloji Dergisi*, 285-307.
- Şimşek, D. (2019). Türkiye’de Mülteciler Bağlamında Sosyal Uyuma İlişkin Tespit ve Öneriler. *Göç Araştırmaları Derneği*.
- Tartanoğlu, Ş. (2011). Sosyal Dışlanma: Küreselleşme Perspektifinden Bir Kavramsallaştırma Çabası. *Sosyoloji Konferansları*, 0(42), 1-13.
- Tekin, H. H. (2006). Nitel Araştırma Yönteminin Bir Veri Toplama Tekniği Olarak Derinlemesine Görüşme. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 3(13), 101-116.
- The Council of The European Union. (2001, Temmuz 20). Council Directive. Official Journal of the European Communities. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32001L0055>. Erişim Tarihi: 07. Aralık 2020.
- Thompson, N. (2013). Kuram ve Uygulamada Sosyal Hizmeti Anlamak. Ankara : Dipnot yayınları.
- Thompson, N. (2016). Anti - Discriminatory Practice. London: Red Globe Press.

- Trevithick, P. (2005). *Social Work Skills A Praticce Handbook*. Maidenhead: Open University Press.
- Tuncay, T., ve Akbaş, E. (2008). İnsan Hakları ve Sosyal Hizmet Uygulamaları. *Sosyal Hizmet Dergisi*, 44-48.
- Tuncay, T., & Erbay, E. (2006). Sosyal Hizmetin Temel Hedefi: Sosyal Adalet Güçlendirmeyler Retorikten Pratiğe. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 17(1), 53-69.
- Türk Kızılay. (2019, Mayıs). Kızılaykart. (4). Ankara.
- Türk Kızılay. (2020a). Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü Toplum Merkezleri. Türk Kızılay. <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Toplum%20Merkezleri%20%C5%9Eubat%202020.pdf>. Erişim Tarihi: 12.Haziran.2020.
- Türk Kızılay. (2020b). Geçim Kaynağını Geliştirme Programı Girişimcilik Destek Projesi Sonuç Raporu. Ankara: Türk Kızılay Yayınları.
- Türk Kızılay, Türk Kızılay 2016-2020 Stratejik Planı. <https://www.kizilay.org.tr/Kurumsal/turk-kizilay-stratejik-plani-2016-2020>. Erişim Tarihi: 06.Nisan.2020.
- Türk Kızılay Göç Hizmetleri Direktörlüğü. (2020). Suriye İnsani Yardım Operasyonu. Türk Kızılay. <https://www.kizilay.org.tr/Upload/Dokuman/Dosya/agustos-2020-suriye-krizi-insani-yardim-operasyonu-raporu-02-10-2020-74401116.pdf>. Erişim Tarihi: 12.Ağustos.2020.
- Türk Kızılay Toplum Temelli Göç Programları Koordinatörlüğü. (2019, Aralık). Türkiye’de Uluslararası Ve Geçici Koruma Altındaki Çocukların Eğitime Erişim Ve Devamlılıklarına Dair Durum Analizi. Ankara: Türk Kızılay.
- Ulutaş, D. (2020). Türkiye’de Düzensiz Göç Alanında Çalışan STK’ların Rollerinin Profesyonellerin Gözünden İncelenmesi. (Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi). Erişim Adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- UNHCR. (2020). Turkey Fact Sheet. Turkey: UNHCR. <https://www.unhcr.org/tr/wp-content/uploads/sites/14/2020/03/UNHCR-Turkey-short-Fact-Sheet-February2020f.pdf>. Erişim Tarihi: 12.Ağustos.2020.
- Unutulmaz, K. (2016). Gündemdeki Kavram: "Göçmen Entegrasyonu"- Avrupa’daki Gelişimi ve Britanya Örneği. S. İhlamur-Öner, & N. Şirin Öner (Ed) Küreselleşme Çağında Göç içinde, (135-157). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Weaver, H. N. (1999). Indigenous People and the Social Work Profession: Defining Culturally Competent Services. *Social Work*, 44(3), 217-225.
- Yerli, G. (2019). Sığınmacı ve Göçmen Yaşlılarla Sosyal Hizmet. F. Göktuna Yaylacı (Ed.) *Türkiye’de Sığınmacı, Mülteci ve Göçmenlerle Sosyal Hizmetler* içinde, (155-168). London: Transnational Press London.
- Yiğitbaşı, K. G. (2016). Medya ve Mültecileri Sivil Toplum Üzerinden Okumak: Mülteci-Der Örneği. *Marmara İletişim Dergisi*.(25), 53-76.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2018). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin.

- Yılmaz, Ç. (2019). Sığınmacıların Sosyal Hizmetlere Erişimleri: Düzce Uydu Kent Örneği. F. Göktuna Yaylacı (Ed.) *Türkiye'de Sığınmacı Mülteci ve Göçmenlerle Sosyal Hizmet içinde*, (183-192). London: Transnational Press London.
- Yolcu, T., Alodalı, M. F., ve Coşkun, M. B. (2016). Suriyeli Göçmenlere Yönelik Entegrasyon Politikaları ve Sosyal Uyum. II. Ortadoğu Konferansları: Ortadoğu'daki Çatışmalar Bağlamında Göç Sorunu içinde(192-202). Kilis: Kilis 7 Aralık Üniversitesi Matbaası.
- Young, K. (2001). UNHCR and ICRC in the formerYugoslavia: Bosnia-Herzegovina. International Review of the Red Cross, 83(843), 781-805. https://www.icrc.org/en/doc/assets/files/other/781_806_young.pdf. Erişim tarihi: 06.Aralık 2020.
- Zastrow, C. (2013). Sosyal Hizmete Giriş. (Çev. Editörü: Durdu Baran Çiftçi) Ankara: Nika Yayınevi.
- Zastrow, C., & Krist- Ashman, K. (tarih yok). İnsan Davranışı ve Sosyal Çevre I. Durdu Baran Çiftçi (Ed).(Çev. Abdurrahman Aydın, Çağlar Karaca, Funda Çoban, Mehmet Atakan Foça, S.Erdem Türküöz).İstanbul: İstanbul Üniversitesi. http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/sosyalhizmetlt_ao/_%C3%BC%C3%BC%C5%9F%C3%BCi_insandavvsoscevi.pdf. Erişim Tarihi: 12.Ağustos.2020.
- Zengin, O., ve Altındağ, Ö. (2016). Bir İnsan Hakları Mesleği Olarak Sosyal Hizmet. Toplum ve Sosyal Hizmet, 27(1), 179-190.

EKLER

EK-1 Etik Kurul Kararı



T.C.
YALOVA ÜNİVERSİTESİ
Etik Kurul Başkanlığı

Sayı : 93772138-08
Konu : Görüşme Soruları İzni

14/02/2020

Sayın Halime CETE

Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyal Hizmet Bölümü Yüksek Lisans öğrencisi olarak yürütmekte olduğunuz “Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin Sosyal Uyumunda Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Hizmet Uygulamaları: Türk Kızılay Örneği ” adlı yüksek lisans tez çalışması kapsamında yapacağınız görüşme soruları ve başvuru formu, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırma Etik Kurulu tarafından değerlendirilmiş ve çalışma etik açıdan uygun bulunmuştur.


Prof. Dr. Mustafa ÖZTAŞ
Etik Kurul Başkanı

Ek 1: Sosyal Bilimler Araştırma Etik Kurulu Başvuru Formu
Ek 2: Görüşme Soruları

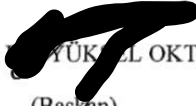
**T.C. YALOVA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ARAŞTIRMA ETİK KURUL
RAPORU**

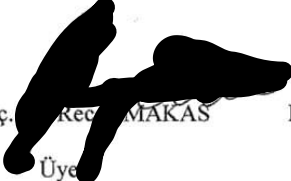
Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet ABD yüksek lisans talebesi olan Halime Cete'nin "Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin Sosyal Uyumunda Sivil Toplum Kuruluşlarının Sosyal Hizmet Uygulamaları: Türk Kızılay Örneği" başlıklı çalışması ve bu çalışma kapsamında ekte yer alan görüşme soruları Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırma Etik Kurul'u tarafından 05.02.2020 tarihinde gerçekleştirilen toplantıda değerlendirilmiştir. Ekte yer alan sorulara verilen cevaplar da göz önüne alınarak Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırma Etik Kurul'u tarafından :

(X) Çalışma etik açıdan uygun bulunmuştur.

() Çalışmanın etik açıdan geliştirilmesi gerekmektedir.

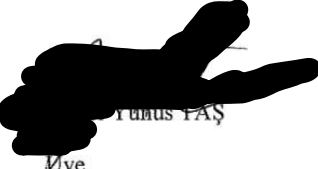
() Çalışma etik açıdan uygun bulunmamıştır.

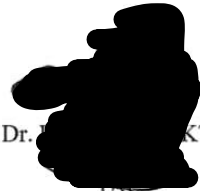
Prof. Dr.  YÜKSEL OKTAY
(Başkan)

Doç. Dr.  MAKAS
Üye

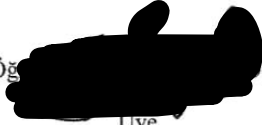
Doç. Dr. Süleyman BERK
Üye

Prof. Dr. Senay YÜRÜR
Üye

Prof. Dr.  FAŞ
Üye

Prof. Dr.  KTAR
Üye

Dr. Öğr. Üyesi Salim SANCAKLI
Üye

Dr. Öğr. Üyesi  GLU
Üye

Ek-2 Türkiye Kızılay Derneği İzin Belgesi



TÜRKİYE KIZILAY DERNEĞİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
Kızılay Akademi Başkanlığı
Eğitim Direktörlüğü

Sayı : 353573-799-E.69935

13/07/2020

Konu : Halime Çete'nin Akademik Araştırması Hk.

Türkiye Kızılay Derneği Genel Müdürlüğü

Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Bölümü Yüksek Lisans Programı öğrencisi Halime Çete, " Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin Sosyal Uyumunda STK'ların Sosyal Hizmet Uygulamaları: Türk Kızılay Örneği" başlıklı araştırmasının uygulama kısmı için Ankara ve Mardin Türk Kızılay Toplum Merkezlerinde Suriyeliler ile çalışan meslek elemanlarıyla sosyal hizmet uygulamaları hususunda görüşme yapma isteğini bildirmiştir. Bilindiği üzere Yeni Koronavirüs (COVID-19) hastalığı sebebiyle seyahat etmenin risk olmasından dolayı gerek duyulursa Ankara Toplum Merkezi meslek elemanlarıyla internet ortamında görüşme sağlanması talep edilmiştir.

Bu bağlamda 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunun gereklerine uyulması şartıyla Halime Çete'nin akademik çalışması kapsamında Kızılay Akademi Başkanlığınca uygun görülen çalışmanın yapılmasına izin verilmesi hususunu olurlarınıza saygılarımla arz ederim.

e-onaylıdır

Alpaslan DURMUŞ
Kızılay Akademi Başkanı

OLUR
13/07/2020

e-imzalıdır

Dr. İbrahim ALTAN
Genel Müdür

Eğitim Direktörlüğü
TÜRK KIZILAYI ATAÇ-1 SOKAK NO: 32 YENİŞEHİR/ANKARA
Tel: (312) 430 2300 Faks: (312) 430 0175 www.kizilay.org.tr

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile üretilmiştir.
Evrak teyidi <https://ebys.kizilay.org.tr/sorgu/sorgula.aspx> adresinden 8RU1-UAHK-0K9V kodu ile yapılabilir.

Ek-3 Görüşme Formu

GÖRÜŞME SORULARI

- 1 Türk Kızılay Suriyelilere yönelik sosyal hizmet uygulamalarında nasıl bir role sahiptir?
- 2 Suriyelilere yönelik sosyal uyum faaliyetlerinde ne tür sorunlarla karşılaşmaktasınız?
- 3 Türk Kızılay'da Suriyeliler ile çalışan meslek elemanları olarak ne tür sorunlar yaşadınız veya yaşamaktasınız?
- 4 Türk Kızılay tarafından uygulanan sosyal uyum faaliyetleri kaynaştırma/bütünleşme temelli mi yoksa entegrasyon/asimilasyon temelli midir?
- 5 Türk Kızılay ekonomik, kültürel ve sosyal alanlarda uyum faaliyetleri uyguluyor mu? (3 alanda da)
- 6 Türk Kızılay'da bulunan meslek elemanlarının sayısı, hizmet alan Suriyeliler düşünüldüğünde yeterli buluyor musunuz?
- 7 Türk Kızılay'da Suriyelilere yönelik uygulanan sosyal hizmet müdahalelerini sosyal çalışmacı olarak nasıl değerlenmektesiniz
- 8 Suriyelilere verilen hizmetlerde hangi sosyal hizmet yaklaşım temel alınmaktadır?
- 9 Psikososyal yönden zarar görmüş Suriyelilere yönelik Savaş sonrası Travmada Türk Kızılay'ın müdahalesi nasıldır?
- 10 Suriyeliler ile çalışan Türk Kızılay meslek elemanlarının sosyal hizmet müdahalelerindeki rolleri nelerdir? (Danışmanlık, savunuculuk, bilgilendirme, kaynaklara ulaştırma, güçlendirme gibi)
- 11 Türk Kızılay'ın diğer (ulusal ve uluslararası) STK'lar ile Suriyelilerin sosyal uyumu hususunda yaptığı işbirliği yeterli mi, geliştirilebilir mi?
- 12 Verilen hizmetlerde çok taraflı ve karşılıklı aktif bir etkileşim, göçmen odaklı yaklaşım söz konusu mu?

Halime CETE, 2013 yılında Bingöl Üniversitesi Sosyal Hizmet bölümünden mezun olmuştur. Ardından Dokuz Eylül Üniversitesi Kadın Çalışmaları Yüksek Lisans Programına başlamış ancak eğitimini tamamlamadan Yalova Üniversitesi Sosyal Hizmet Anabilim Dalında Yüksek Lisans eğitimine başlamıştır. Akademik hayatında; sosyal hizmet ve göç konularına ağırlık vermiştir.