

**MÜLTECİLER İLE ÇALIŞAN HİZMET SUNUCULARIN
DENEYİMLERİ VE KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR:
İSTANBUL ÖRNEĞİ**

Nursena KARADENİZ

201128109

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Disiplinlerarası İnsan Hakları Anabilim Dalı
İnsan Hakları Tezli Yüksek Lisans Programı
Danışman: Doç. Dr. Neşe ŞAHİN TAŞĞIN

İstanbul
T.C. Maltepe Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Ekim, 2023

**MÜLTECİLER İLE ÇALIŞAN HİZMET SUNUCULARIN
DENEYİMLERİ VE KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR:
İSTANBUL ÖRNEĞİ**

Nursena KARADENİZ

201128109

ORCID: 0000-0001-8790-9222

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Disiplinlerarası İnsan Hakları Anabilim Dalı
İnsan Hakları Tezli Yüksek Lisans Programı
Danışman: Doç. Dr. Neşe ŞAHİN TAŞĞIN

İstanbul
T.C. Maltepe Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Ekim, 2023



JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Bu belge, Yükseköğretim Kurulu tarafından 19.01.2021 tarihli “*Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge*” ile bildirilen 6689 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizlenmiştir.



ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI

Bu belge, Yükseköğretim Kurulu tarafından 19.01.2021 tarihli “*Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge*” ile bildirilen 6689 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizlenmiştir.



TEŞEKKÜR

Yüksek lisans süresi boyunca, sabrı, yönlendirmeleri ve desteğiyle her türlü katkıyı sunan, tüm sabırsızlığıma ve tez canlılığıma rağmen bana olan inancını yitirmeyen üniversiteye başladığım andan itibaren hocam ve danışmanım olan Doç. Dr. Neşe ŞAHİN TAŞĞIN'a teşekkür ederim.

İnsan hakları eğitimine başladığım andan itibaren öğrencisi olabilme şansını elde edebildiğim için kendimi çok şanslı hissettiğim, yapacağım herhangi bir işe başlamadan önce ya da kullanacağım herhangi bir kavramı dile getirmeden önce düşünmemi aynı zamanda sorgulamamı sağlayan ve ufkumu açan, yaşamın her alanına insan hakları bilgisini temel alarak bakmamı sağlayan, öğrencilerine her daim yol gösteren değerli hocam Sayın Prof. Dr. İoanna Kuçuradi'ye teşekkür ederim.

Meslek hayatıma ilk adım attığım andan itibaren desteğini bir an olsun esirgemeyen, bu çalışmanın ortaya çıkması ve devam edebilmesine olanak sağlayan, iş hayatım ve meslek hayatımda kendisinden çok şey öğrendiğim ve öğrenmeye devam ettiğim Müdürüm Alper ALP'e sonsuz teşekkür ederim.

Tez süresi boyunca bana her zaman güç veren, zaman zaman pes ettiğim dönemlerde beni yeniden yüreklendiren, tüm bildiklerini koşulsuz bir şekilde aktaran, birlikte hayal kurduğumuz yüksek lisans sürecini yakın bir zamanda tamamlayan dostum Gülsüm KİŞİ'ye teşekkür ederim.

Meslek hayatımda tanıştığım aynı zamanda yol arkadaşım olan tez sürecinde yaşadığım güçlüklerle baş etmeme destek olan Kevser ÖZEN'e teşekkür ederim.

Meslek hayatıma başlamadan önce üniversite son sınıf öğrencisiyken yapmış olduğum staj döneminde tanıştığım, tüm mesleki bilgi birikimini büyük bir özveriyle aktaran, hem mesleki hayatımda hem de çalışmamda kendisine kolaylıkla ulaşabildiğim bu programa başlamamda kendisini örnek aldığım hocam Mansur SEYİTOĞLU'na teşekkür ederim.

Aynı zamanda staj döneminde kendisiyle tanıştığım, mesleğe dair birçok şeyi birlikte öğrendiğim, o zamanlar staj arkadaşım olan şimdi ise meslektaşım olan, desteğini hiçbir zaman esirgemeyen, görüşlerine her zaman değer ve kıymet verdiğim canım arkadaşım Ümran ALTUNDAL'a teşekkür ederim.

Hayatımda karşılaştığım ve kendisini yaşamım için büyük bir şans olarak gördüğüm canım dostum Merve GÜVEN'e tüm teknik bilgilerini bana aktardığı ve yoğun iş temposuna rağmen beni yalnız bırakmadığı için çok ama çok teşekkür ederim.

Mesleki hayatım ve işimin yanı sıra bu yola çıkmaya karar verdiğim andan itibaren beni her konuda cesaretlendiren bana destek olan her ne kadar mesleki açıdan aynı alanlarda olmasak dahi bana her konuda fikirlerini açıkça sunan canım dostum Nesibe ÇEKER'e teşekkür ederim.

Bu araştırmanın çıkış noktası, benim de içinde bulunduğum ve bir hizmet sunucu olarak meslek hayatımda karşılaştığım tüm zorluklar ve deneyimlere rağmen bu alanda yalnız olmadığımı fark etmemdir. Bu yüzden tüm zorluklara ve deneyimlere rağmen sahada büyük bir özveriyle çalışan, çok kıymetli ve değerli işler yapan meslektaşlarıma teşekkür ederim. Özellikle çok yoğun bir şekilde çalışmalarına rağmen zamanlarını, deneyimlerini açıkça ifade eden ve araştırmaya katkı sunan tüm katılımcılara teşekkür ederim.

Son olarak eğitim hayatım boyunca beni destekleyen, attığım her adımda yanımda olan anne ve babama teşekkür ederim. Ama asıl teşekkürümü evdeki her halime katlanan, bu yorucu ve stresli süreçte beni motive eden, bana her konuda destekte bulunan, varlıklarıyla beni her daim mutlu eden, abla olmanın şans olduğunu hissettiren kız kardeşlerim Nurşah, Ümmü Gülsüm ve Zeynep KARADENİZ'e çok teşekkür ederim.

Nursena KARADENİZ

Ekim, 2023

ÖZET

MÜLTECİLER İLE ÇALIŞAN HİZMET SUNUCULARIN DENEYİMLERİ VE KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR: İSTANBUL ÖRNEĞİ

Nursena Karadeniz

Yüksek Lisans Tezi

Disiplinlerarası İnsan Hakları Anabilim Dalı

İnsan Hakları Tezli Yüksek Lisans Programı

Danışman: Doç. Dr. Neşe Şahin Taşgın

Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 2023

Bu tez, kamuda ve sivil toplum kuruluşlarında çalışmalarını yürüten hizmet sunucuların temelde insan hakları bilgisine yönelik bir değerlendirme yapmayı, aynı zamanda hizmet alanlara yönelik bakış açılarının, işlerini yaparken karşılaştıkları güçlüklerin ve bunlara ilişkin deneyimlerinin ortaya çıkarılmasını amaçlamaktadır. Bu araştırmada göç alanında ve mültecilerle çalışan hizmet sunucuların sahada karşılaştıkları zorluklar, kendi travmatik deneyimleriyle nasıl baş ettikleri, sunulan hizmetlerin yeterli olup olmadığı, yoğun çalışma temposunda yapmış oldukları işlerde insan hakları bilgisini ne kadar temel aldıkları ve mesleki hayatlarına bu bilginin nasıl yansıdığı araştırılmıştır.

Bu tezde, Kuçuradi'nin insan hakları görüşü temel alınmış, insanın değerinin korunmasını amaçlayan esaslar ifade edilmiş ve hizmet sunucuların karşılaşmış oldukları insan hakları ihlallerine yönelik değerlendirmeleri bu doğrultuda ele alınmıştır.

Çalışmada, geçici koruma altındaki Suriyelilerin yoğunlukta olduğu bölgelerde bulunan çeşitli sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumlarında aktif olarak çalışan hizmet sunucuların olması, farklı disiplinlerde eğitim almış olan hizmet sunucuların mesleklerinin kavramsal bakış açılarıyla içinde barındırmış olduğu dinamiklerin ortaya çıkartılması açısından İstanbul genelinde farklı bölgelerde çalışmanın yapılmasına karar verilmiştir.

Araştırmada, niteliksel araştırma yönteminin derinlemesine görüşme tekniği kullanılarak katılımcılara kartopu yöntemiyle ulaşılmış olup mültecilerle çalışan 28 hizmet sunucusuyla görüşme gerçekleştirilmiştir. Çalışma grubunda, 15 katılımcı kamu sektöründen, 13 katılımcı ise çeşitli sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunuculardan oluşmuştur.

Araştırmada katılımcıların, travma yaşayan kişilerin deneyimlerine maruz kalmaları ve düzenli bir süpervizyon sisteminin bulunmayışı nedeniyle ikincil travmatik stres yaşadıkları ve çalıştıkları alanı zor bir alan olarak tarif ettikleri bulgularına ulaşılmıştır. Hizmet sunucuların, yasal statülere bakmaksızın hizmet sunmaya çalıştıkları ancak bir kısmının özellikle Suriyeliler üzerinden yürütülen güncel ve politik tartışmalardan etkilendikleri, yaptıkları işlerin adını koymakta zorlandıkları ve kavramsallaştırmanın yarattığı durumun belirsizlik olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Bununla birlikte hizmet sunucuların sahada karşılaşmış oldukları ihlallerin daha çok mevzuattan kaynaklanan ihlaller olduğu, önlerine çıkan bürokratik engellerin temel insan haklarını ihlal ettiği bulgusu elde edilmiştir. Sahadaki bazı hizmet sunucularına mültecilere yönelik yönelik önyargılı tutum ve söylemlerinin olduğu, bazılarının çalıştıkları grubun hassasiyetini gözetmedikleri de elde edilen diğer bulgulardır. Araştırmada hizmet sunuculara yönelik süpervizyonun önemli bir eksiklik ve ihtiyaç olduğu bulgusu da ortaya çıkan başka bir husustur.

Bu araştırma, göç ve mülteci alanında çalışan hizmet sunucuların sahada önemli rollere sahip oldukları tespitinden hareketle, yaptıkları çalışmalarda insan hakları bilgisini nasıl ele aldıkları ve sahadaki deneyimleriyle birlikte karşılaştıkları zorlukların neler olduğu noktalarına da değinerek literatüre katkı sağlama hedefindedir.

Anahtar Sözcükler: İnsan Hakları ve Göç, Yerinden Edilme, Entegrasyon, Sosyal Uyum.

ABSTRACT

EXPERIENCES OF, AND PROBLEMS FACED BY, SERVICE PROVIDERS WORKING WITH REFUGEES: THE ISTANBUL CADE

Nursena Karadeniz

Master Thesis

Interdisciplinary Department of Human Rights

Human Rights Master's Programme

Advisor: Assoc. Dr. Neşe Şahin Taşgın

Maltepe University Graduate School, 2023

This thesis aims to evaluate the basic human rights knowledge of service providers working in the public sector and non-governmental organizations, as well as to reveal their perspectives on service recipients, the difficulties they encounter while doing their jobs and their experiences. In this study, it has been investigated that the difficulties faced by the service providers working in the field of migration and refugees in the field, how they cope with their own traumatic experiences, whether the services provided are sufficient, how much human rights knowledge is based on in their busy work Schedule and how this knowledge is reflected in their professional lives.

In this thesis, Kuçuradi's view of human rights is taken as a basis, the principles aiming to protect the value of human beings are expressed, and the evaluation of human rights violations they have encountered in the field service providers is discussed in this direction.

In the study, it was decided to conduct a study in different regions throughout Istanbul in order to find out the dynamics of the professions of the service providers who have been trained in different disciplines, and that there are service providers who are actively working in various non-governmental organizations and public institutions in regions where Syrians under temporary protection are concentrated.

In the research, the participants were reached by snowball method using the in-depth interview technique of the qualitative research method, and interviews were conducted with 28 service providers working with refugees. In the working group, 15 participants were from the public sector and 13 participants were service providers working in various non-governmental organizations.

In the research, it was found that the participants experienced secondary traumatic stress due to being exposed to the experiences of traumatised people and the lack of a regular supervision system, and described the field they work in as a difficult field. It has been observed that service providers try to provide services regardless of their legal status, but some of them are affected by current and political debates especially on Syrians, they have difficulty in naming their work and the situation created by conceptualisation emerges as uncertainty. However, it has been found that the violations that service providers have encountered in the field are mostly violations arising from the legislation, and that the bureaucratic obstacles that come before them violate basic human rights. Other findings are that some service providers in the field have prejudiced attitudes and discourses towards refugees, and some of them do not pay attention to the sensitivity of the group they work with. Another issue that emerged in the study was the finding that supervision for service providers is an important deficiency and need.

Based on the determination that service providers working in the field of migration and refugees have important roles in the field, this research aims to contribute to the literature by addressing how they handle human rights knowledge in their work and what are the difficulties they face with their experiences in the field.

Keywords: HumanRights and Migration, Displacement, Integration, Social Cohesion.

İÇİNDEKİLER

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI	ii
ETİK İLKE VE KURALLARA UYUM BEYANI	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZET	vi
ABSTRACT.....	viii
İÇİNDEKİLER	x
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
1.BÖLÜM: GİRİŞ	1
1.1 Problem	3
1.2 Amaç	3
1.3 Önem	4
1.4 Varsayımlar	4
1.5 Sınırlıklar.....	4
2. BÖLÜM: TÜRKİYE’NİN İLTİCA REJİMİ VE İNSAN HAKLARI	5
2.1. Türkiye’nin Göç Politikalarının Gelişimi	5
2.1.1. Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu (YUKK) ve Geçici Koruma Yönetmeliği(GKY)	8
2.1.2. Uluslararası Mülteci Hukuku.....	11
2.2.3. Türkiye’deki Geçici Koruma Statüsündeki Suriyeliler	13
2.2.3.1. Türkiye’deki Suriyelilerin Mevcut Durumları.....	13
2.2.3.2. Türkiye’deki Suriyelilerin Hukuki Statüsü.....	16

2.2. İnsan Hakları ve Mülteciler	17
3.BÖLÜM: TÜRKİYE’DE GEÇİCİ KORUMA KAPSAMINDAKİ SURİYELİLERİN SOSYAL HİZMETLERE ERİŞİMİ.....	23
3.2.1. Psikososyal Destek Hizmetleri	23
3.2.2. Çocuklara Yönelik Destek Hizmetleri.....	25
3.2.3. Kadınlara Yönelik Destek Hizmetleri.....	30
3.2.4. Engelli ve Yaşlılara Yönelik Destek Hizmetleri.....	33
3.2.5. Sosyal Yardım Hizmetleri	35
4.BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	37
4.1. Araştırma Modeli.....	37
4.2. Çalışma Grubu	38
4.3. Verilerin Toplanması	40
4.4. Verilerin Çözümlemesi ve Analizi	42
4.5. İstanbul.....	43
5. BÖLÜM: BULGULAR VE YORUMLAR.....	45
5.1. İltica ve Göç Alanında Çalışmak : “ <i>Bu Alan Gerçek Bir Dehliz</i> ”	45
5.1.1. Belirsizlik.....	46
5.1.2. Bir Savaş Gerçeği: “ <i>Suriye’yi Çağrıştırıyor</i> ”	48
5.1.3. İkincil Travma: “ <i>Zor Bir Alan</i> ”	49
5.1.4. Yerinden Edilme: “ <i>Zorunlu Göç</i> ”	51
5.1.5. Entegrasyon ve Sosyal Uyum	53

5.1.6.Hizmetlerin Amacı ve İşlevselliği İle İlgili Görüşler: “ <i>Bunları Topluma Kazandırılım</i> ”	57
5.1.7. Hizmetlere Erişimle İlgili Görüşler: “ <i>Kimliğin Yoksa Nasıl Hizmet Alırsın?</i> ”	65
5.1.8. Çalışma Koşulları ve Vaka Yüğü : “Burada Yapmak İstediklerinizle, Yapacaklarınız Çok Farklı”	69
5.1.9. Mesleki Karar Alma Süreçleri ve Süpervizyon Eksikliği.....	73
5.2. İnsan Haklarına Dair Görüşler: “ <i>İnsan Hakları ve Göç</i> ”	79
5.2.1. İnsan Hakları Eğitime Yönelik Bulgular	82
5.2.2.Mesleki Uygulamalarda İnsan Hakları İhlalleri ve Bu İhlaller Karşısında Müdahale Etmeye İlişkin Bulgular	85
6. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER	90
KAYNAKÇA.....	97
EKLER.....	106
EK 1: Etik Kurul Kararı	106
EK 2: Bilgilendirilmiş Onam Formu	107
EK 3: Görüşme Soruları.....	109
ÖZGEÇMİŞ	111

TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1. Türkiye’deki Suriyeli Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı	15
Tablo 2. Suriyelilerin İlk On İle Göre Dağılımı.....	15
Tablo 3. Geçici Koruma Kapsamı Altındaki Suriyeli Kız Çocuklarının Yaşlara Göre Dağılımı	27
Tablo 4. Geçici Koruma Kapsamı Altındaki Suriyeli Erkek Çocuklarının Yaşlara Göre Dağılımı	28
Tablo 5. Araştırmaya Katılan Hizmet Sunucuların Sosyo-Demografik Özellikleri	38

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
AFAD	: Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
ASHB	: Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
AİHM	: Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi
BMMYK	: Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği
ÇEKOM	: Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi
ÇODEM	: Çocuk Destek Merkezleri
ÇKK	: Çocuk Koruma Kanunu
GİB	: Göç İdaresi Başkanlığı
GKY	: Geçici Koruma Yönetmeliği
IFRC	: Uluslararası Kızılhaç Kızılay Dernekleri Federasyonu
İHEB	: İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi
SHM	: Sosyal Hizmet Merkezi
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
SUY	: Sosyal Uyum Yardımı
SYDV	: Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı
ŞEY	: Şartlı Eğitim Yardımı
ŞÖNİM	: Şiddet Önleme ve İzleme Merkezi
T-SUY	: Tamamlayıcı Sosyal Uyum Yardımı
UNICEF	: Birleşmiş Milletler Uluslararası Çocuklara Acil Yardım Fonu
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
YUKK	: Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu

1.BÖLÜM: GİRİŞ

İnsanlık tarihine bakıldığında farklı amaçlarla dahi olsa göç konusu her zaman var olan yapısı ve ortaya çıkarttığı olgularla birlikte dikkat çeken bir konu olmuştur. Türkiye, jeopolitik konumu itibariyle de tarih boyunca gerçekleşen ve gerçekleşmeye devam eden göçlere şahitlik eden bir ülke konumundadır. Özellikle Suriye’de 2011 yılında yaşanan iç savaş sonrasında Türkiye’de önemli bir sorun olarak gündeme gelen ve halen sorun olduğu düşünülmekte olan göç olgusu gerek ulusal gerekse uluslararası boyutlarıyla pek çok dinamiği de içinde barındırmaktadır. Göçün gerçekleştiği süre boyunca etkileri bireylere, gruplara ve toplumlara göre değişebilmekte aynı zamanda var olan yerel halkı ve çevreyi de etkilemektedir. Göçün bu dinamik süreci de göz önünde bulundurulduğunda göç alanında çalışan farklı disiplinlerin ve mesleklerin göç olgusunu ele alış biçimleri ile birlikte mesleki değerlendirmelerindeki farklılıklar da kaçınılmaz bir gerçeklik olarak kendini göstermektedir.

İnsanın olanaklarının gerçekleştirebileceği koşullarla birlikte insanın değeri ve onurunun korunması gerek kamu gerekse sivil toplum kuruluşları açısından da önemlidir. Türkiye, her ne kadar son yıllarda gerek yasal düzenlemeler gerekse sosyal hizmet müdahaleleri bakımından olumlu gelişmelerde bulunsada, mültecilerin temel insan haklarına erişiminde yaşanan sorunlar günümüzde halen varlığını korumaktadır.

İstanbul ilinde yapılan alan araştırmasında; ülkelerindeki iç savaş sonrasında özellikle Türkiye’ye gelen Suriyelilerin geçici kalıcılıklarının getirmiş olduğu belirsizliğin hizmetlere erişime nasıl yansıdığı, bu alanda çalışan hizmet sunucuların travmatize olmuş bireylere yardım, bakım ve destek süreçlerinde sahada karşılaşmış oldukları zorlukların neler olduğu, çalışma koşulları ve maruz kaldıkları vaka yükünün mesleki karar almadaki etkileri, insan hakları eğitimi ve mesleki farklılıkların alana yönelik bakış açılarını nasıl etkilediği, yaptıkları işin insan haklarını korumak olduğunun farkında olup olmadıkları sorularına yanıt aramıştır.

Araştırmanın İstanbul’da yapılma nedeni, Türkiye’nin en yoğun göç alan kentlerinden biri olan İstanbul’un nüfus dinamikleri açısından çok kültürlü bir yapıda olmasıdır. Bunun yanı sıra İstanbul’da geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelilerin yoğunlukta olduğu bölgelerde bulunan sosyal hizmet merkezleri ve sivil toplum kuruluşlarında etkin olarak çalışan hizmet sunucuların olması, mesleklerin kavramsal bakış açılarına ve farklı disiplinlerin içinde barındırmış olduğu dinamiklerin ortaya çıkartılması açısından İstanbul genelinde farklı bölgelerde çalışmanın yapılmasına karar verilmiştir.

Bu çalışmada farklı mesleki disiplinlerde yetişmiş olan hizmet sunucularla görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya başlarken hizmet sunucuların gerek eğitim hayatlarında gerekse sahadaki deneyimlerinde mülteci ve insan hakları kavramlarını birbirinden ayrı düşünemeyecekleri öngörülmüştür. Ancak hizmet sunucuların göç ve mülteci kavramları üzerine düşünmedikleri, özellikle Türkiye’deki statülerin hizmet sunucularda muğlak bir kavram olarak ortaya çıktığı ve çalıştıkları grupların kültürlerini bilmedikleri ortaya çıkmıştır. Hizmet sunucuların mültecilerle ilgili çalışmalarında genellikle politik söylemlerden etkilendikleri ve bir kavram kargaşası yaşadıkları görülmektedir. Çalışmanın dikkat çeken bir bulgusu da “Belirsizlik” başlığı altında katılımcıların özellikle Suriyeliler nezdinde yaklaşımlarının göç sonucunda tam uyum ya da geri dönüş dışında seçenek yok gibi bir algının ortaya çıkmasıdır. Hâlbuki uyum, göçmenin göç ettiği ülkeyle bütünleşmesi değil, kendi kültürel ve benzeri özelliklerine de uyum sağlayabilmesidir. Tam uyum ya da geri dönebilmelerinin mümkün olduğu düşüncesi belirsizlik olarak ortaya çıkan çarpıcı bir bulgudur.

Mültecilerle ilgili çalışmalarda sunulan hizmetlerin daha çok sosyal yardıma indirgendiği ve hak temelli hizmetten ziyade kısa süreli olan ayni ve nakdi yardımların sunulduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra hizmet sunucuların mültecilere yönelik müdahale süreçlerinin temel belirleyicisinin yasal mevzuatlar olduğu ve bu durumun yapılan müdahaleyi doğrudan etkilediği görülmektedir. Hâlbuki devletlerin insan haklarına yönelik uygulamalarının insanın onur ve değerini korumayı esas alması son derece önem arz etmektedir. Mültecilere sunulan hizmetlerin ya da yaklaşımlarında gerisinde, devletlerin insan haklarının ne olduğu ve neden korunması gerektiğine yönelik politikalar geliştirmesi ve yasal düzenlemelerle uygulamaların sistemleştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca, ülkemiz tarafından usulüne uygun olarak kabul edilmiş ve mültecilerle ilgili

haklar da içeren temel insan hakları sözleşmeleri iç hukuk niteliğindedir. Oysa uygulamada bu, yalnızca mülteciler söz konusu olduğunda değil, kendi vatandaşları için dahi göz ardı edilmektedir.

Tezin birinci bölümünde, Türkiye'nin iltica rejimi ve insan hakları bağlamında, göç politikalarının gelişimi, mültecilerin korunmasına ilişkin uluslararası mülteci hukukunun genel çerçevesi, Türkiye'deki ulusal mevzuatta yer alan geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelilerin mevcut durumları ve hukuki statüsü, insan hakları açısından değerlendirilmiştir.

Tezin ikinci bölümünde, Türkiye'de geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelilere kamu kurumlarının yanı sıra sivil toplum kuruluşlarınca da sunulan temel hizmetler aktararak Suriyelilerin sosyal hizmetlere erişimi tartışılmıştır. Üçüncü bölümde, araştırma modeli, evren ve örneklem, verilerin toplanması çözümleme ve analiz ile araştırmanın yapıldığı sahaya yönelik bilgiler yer almaktadır.

Dördüncü bölümde ise, mülteci alanında çalışan hizmet sunucular ile yapılan nitel araştırmanın bulguları, birinci bölümde geliştirilen kavramsal çerçeve ile ikinci bölümde yer alan sosyal hizmetlere erişim noktasından hareketle yorumlanmıştır.

1.1 Problem

Bu tezin temel problemi, mültecilerle çalışan hizmet sunucuların sahada karşılaştıkları zorluklar, kendi travmatik deneyimleriyle nasıl baş ettikleri, sunulan hizmetlerin yeterli olup olmadığı, yoğun çalışma temposunda yapmış oldukları işlerde insan hakları bilgisini ne kadar temel aldıkları ve mesleki hayatlarına bu bilginin nasıl yansıdığı üzerine kendi bakış açılarını ortaya koymaktır.

1.2 Amaç

Bu tez, kamuda ve sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunucuların (sosyal hizmet uzmanı, psikolog, sosyolog, çocuk gelişimi uzmanı, vb.) mültecilere yönelik çalışmalarında temelde insan hakları bilgisine yönelik bir değerlendirme yapmayı aynı zamanda hizmet alanlara yönelik bakış açılarının, işlerini yaparken karşılaştıkları güçlüklerin ve bunlara ilişkin deneyimlerinin ortaya çıkarılmasını amaçlamaktadır.

1.3 Önem

Mülteci alanında çalışan hizmet sunucuların çalışmış oldukları alanlarda yaşamış oldukları deneyimler göz önüne alarak insan hakları bağlamında da arka planda değişmesi gereken ya da eksik olduğu düşünülen noktaların ne olduğu ile ilgili verilerin elde edilmesi literatüre katkı sağlaması açısından önemlidir.

Söz konusu araştırmada; hizmet sunucuların gerek çalıştıkları kurum gerekse kişisel olarak sahadaki deneyimleri insan hakları bağlamı ile birlikte ele alınarak “hizmet sunucuların güçlendirilebilmesi noktasında neler yapılmalı?” sorusuna katkı sağlayan veriler elde edileceği düşünülmüş olduğundan önem arz etmektedir.

1.4 Varsayımlar

Bu araştırma kapsamında mülteci alanında çalışmakta olan hizmet sunucuların sahada karşılaştıkları sorunların araştırılmasındaki temel etkenlerden biri hizmet sunucuların hissettikleri iş yükünün stres faktörüne de bağlı olarak maruz kaldıkları varsayımdır.

Literatürde mülteci alanıyla ilgili birçok çalışmanın yapıldığı ancak mülteci alanında çalışan hizmet sunucuların sahada yaşamış oldukları sorunlara yönelik nitel yöntemlerle yapılan çalışmaların sayıca daha az olduğu varsayımlardan biridir.

Araştırma kapsamında ulaşılan ve görüşme yapılan katılımcıların, bu alanda çalışanların içinde bulundukları koşulları anlayamaya yeterli olacağı varsayılmıştır.

1.5 Sınırlıklar

Araştırmada, görüşme yapılan hizmet sunucuların bağlı oldukları kuruluşlar sebebiyle deneyimlerini şeffaf bir şekilde paylaşmak istemediği durumlar olabileceği bir sınırlılık olarak öngörülebilir. Bununla birlikte mültecilerin hizmetlere erişimleri noktasında yaşamış oldukları sorunlar kadar hizmet sunucuların da kaynakların eşit bir şekilde dağılımı noktasında sorun yaşadıkları bilinmekte olup var olan bu durum çalışmanın başka bir sınırlığını oluşturmaktadır.

2. BÖLÜM: TÜRKİYE’NİN İLTİCA REJİMİ VE İNSAN HAKLARI

Bu bölümde Türkiye’nin iltica rejimi ve insan hakları bağlamında, Türkiye’nin göç politikalarının gelişimi ve mültecilerin korunmasına ilişkin uluslararası mülteci hukukunun genel çerçevesi ele alınacaktır.

2.1. Türkiye’nin Göç Politikalarının Gelişimi

İnsanlar uzun yıllar boyunca yaşamış oldukları yerlerden zulüm, tehdit, savaş, şiddet ve insan hakları ihlalleri nedeniyle ayrılarak güvenli olduğunu düşündükleri topraklara ulaşmak için yola çıkmışlardır. Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği’nin (BMMYK) Haziran 2023 yılında yayınladığı Küresel Eğilimler Raporu’ndaki verilere göre; 2022 yılının sonunda dünya çapında tahmini 108,4 milyon yerinden edilmiştir¹. Ülke sınırlarının yasal yollarla aşılammaması, ülkelerinden zorla kaçan ya da kaçmak zorunda bırakılanların düzensiz yollar aracılığı ile yer değiştirmelerine yol açmıştır.

Türkiye, coğrafi konumu itibarıyla göç güzergâhları üzerinde yer alan bir ülkedir. Türkiye’nin hem iç hem dış göçlere ev sahipliği yapan bir ülke olmasına rağmen uzun yıllar boyunca göç ile ilgili yasal bir düzenlemeye sahip olmaması hukuki açıdan yasal zeminde boşluk oluşmasına neden olmuştur. Geçmişten günümüze belli başlı göç akınlarının Türkiye üzerinden gerçekleşmesi, bu alandaki yasal düzenlemelerin önemini arttırmış ve gerekli çalışmalara başlanmıştır. Ancak Türkiye’de göç mevzuatı, tarihsel süreçte göçün yol açtığı toplumsal gereksinimlerin bir adım gerisinde ilerlemiş, bununla birlikte yabancılara yönelik düzenlemelerin çeşitli kanunlarda yer alması bir takım sorunlara ve hak ihlallerine yol açmıştır.

Türkiye, tarihinde göç mevzuatının ilk temellerini Türkiye ve Yunanistan arasında yapılan nüfus mübadelesi anlaşmasına bağlı olarak 1926 yılında gerçekleştirilmiştir. Türkiye, yapmış olduğu nüfus mübadelesinde homojen bir ulus devlet oluşturma girişiminde bulunmuştur. Nüfusu düzenlemeye yönelik yapılan çalışma sonucunda ilk yasal düzenleme olan İskân Kanununu 1934 yılında çıkarılmıştır (Yıldız, 2019, s.239).

20. yüzyılın ikinci dilimine gelindiğinde Türkiye göç alanında önemli değişimlere tanıklık etmiştir. 1960- 1970’lerde Avrupa’nın batısına yoğun bir şekilde göç veren Türkiye, ilerleyen süreçte Afganistan, Bangladeş, Irak, İran ve Pakistan kaynaklı

¹Detaylı Rapor için <https://www.unhcr.org/global-trends-report-2022> bakınız.

göçmenler için de hedef ülke halini almıştır (Kirişçi, 2007, s.91, akt.Başçılar, 2021, s.101).

Türkiye, Mültecilerin Statüsüne İlişkin 1951 Cenevre Sözleşmesi'ne taraf olmasına rağmen sözleşmeyi imzalarken sadece Avrupa'dan gelen bireylerin mülteci olarak kabul edeceğini belirtmiştir. Cenevre Sözleşmesindeki bu coğrafi çekince sebebiyle mülteciler uluslararası korumadan yararlanma konusunda güçlük çekmekte ve düzensiz yollarla güvenli ülke arayışına girmektedirler. Bu durum birçok hak kaybına sebebiyet vermekte ve insan hakkı ihlaline zemin oluşturmaktadır. Türkiye'ye coğrafi sınırlamayı kaldırması için uluslararası kuruluşlar çağrıda bulunmaktadır.²

Kendilerine hukuki açıdan mülteci statüsü veremeyen ancak Türkiye'de kendilerini kabul edecek üçüncü ülkeyi beklemek zorunda kalanlar önemli hak ihlallerine maruz kalmıştır (Özer, 2015, s.38).

Türkiye, Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu (YUKK) öncesi dönemde ulusal mevzuatta statülerinde belirsizlik yaşayan bir göçmen nüfusla karşı karşıya kalmıştır (Başçılar, 2021, s. 102).

Türkiye'de ulus-devlet anlayışının hâkim olmaya başladığı 1950-1980 tarihleri arasında Yugoslavya ve Bulgaristan gibi ülkelerden de Türkiye'ye göçler görülmeye başlamıştır. Bulgaristan göçleri 1877-1878 tarihleri arasında gerçekleşen Osmanlı-Rus Savaşıyla birlikte 1912-1913 tarihleri arasında süren Balkan Savaşlarıyla yoğunluk kazanmış ve Cumhuriyet Dönemine kadar sürmüştür. Tarihteki bu göçler 1925 yılında gerçekleştirilen Türk-Bulgar İkamet Sözleşmesiyle başlamış akabinde 2. Dünya Savaşının ardından Bulgaristan'ın göç etmeye zorlaması neticesinde 1950-1952 tarihlerinde başlayan kitlesel göç dalgası devam etmiştir. Yapılan bu zorunlu göç sebebiyle çoğu aile birbirinden ayrı düşerek ailelerin bir kısmı Bulgaristan'da bir kısmı ise Türkiye'de kalmıştır. Bu durumun ortaya çıkarmış olduğu sorunların büyük oranda çözüme kavuşması amacıyla; 1968-1979 tarihlerinde Türkiye-Bulgaristan Yakın Akraba Göçü Anlaşması imzalanmış 116.521 kişi Türkiye'ye göç etmiştir. Bulgaristan'dan Türkiye'ye yapılan en son göç ise; Bulgar Hükümetinin 1989 tarihinde Türk kökenli Müslüman Bulgar vatandaşlarının göç etmeye zorlanmalarıyla birlikte başlamıştır (Turan, 2021, s.75).

² Uluslararası af Örgütü, "Türkiye 65 yıl önce imzalanan Cenevre Mülteci Sözleşmesi'ne koyduğu sınırlamayı kaldırmalıdır", 08.08.2016, bkz. <https://www.amnesty.org.tr/icerik/turkiye-65-yil-once-imzalanan-cenevre-multeci-sozlesmesine-koydugu-sinirlamayi-kaldirmalidir> (Erişim Tarihi: 15.06.2023)

Türkiye'nin kitlesel göç deneyimi 1980'den itibaren yoğunluk kazanmış olup 1982 yılında Rusya'nın Afganistan'ı işgal etmesi sonrasında başlayan savaş ile birlikte bölgedeki birçok Türk kökenli Türkiye'ye yerleşmiştir. 1988 yılına gelindiğinde Irak'tan gelen göçlerin büyük bir kısmı Irak'ın kuzeyinde yaşanan Halepçe Katliamı sonrasında gerçekleşmiş 51.542 kişi Türkiye'ye sığınmış, 1991 yılında Körfez Savaşının ardından 467.489 kişi kaçarak Türkiye'ye gelmiştir. 1992 ve 1998 yılları arasında ise Bosna'dan 20 bin kişi, 1999 yılında Kosova'dan 17.746, 2001 yılında Makedonya'dan 10.500 göçmen Türkiye'ye gelmiştir (GİB, 2023).

Türkiye'ye yönelik kitlesel göç hareketlerinin boyutunun görülebilmesi adına sadece kayda geçirilen bu verilerin esasında birçok insanın yaşamını oluşturduğu, var olan bu sayıların sadece niceliksel bir zeminde yer almaması gerektiği, bu insanların zorlu koşullarda yerinden edildiği gerçeği unutulmaması gereken önemli bir noktadır.

Türkiye'nin kara sınırı en uzun olan komşusu Suriye'de 2011 yılında tarihinin en büyük insanlık krizlerinden biri yaşanmıştır. Suriye'de ortaya çıkan rejim karşıtı eylemler çok kısa sürede büyüyerek ciddi çatışmalara yol açmıştır. Bu çatışmaların iç savaşa dönüşmesiyle birlikte komşu ülkelere doğru ciddi ve dramatik bir insan kaçıışı yaşanmaya başlanmıştır. (Erdoğan, 2017,s.4). Suriye'de yaşanan iç savaş orada yaşamakta olan insanların hayatlarını idame ettirmelerini olanaksız hale getirmiştir. İnsanlar, yaşamlarını devam ettirebilmek adına çeşitli ülkelere zorunlu olarak göç etmek durumunda kalmışlardır. Özellikle Türkiye 2011 yılından itibaren Arap Baharından sonra başlayan karışıklıklardan etkilenen ve iç savaşa sürüklenen Suriye devletinden kitlesel ve yığın halinde göç alan hedef bir ülke konumunda yerini hızla almıştır. Suriyelilerin, Türkiye'de yasal bir zemin çerçevesinde kalmasına yönelik ortam, 2010 yılından itibaren Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu çalışmalarının Nisan 2014'te yürürlüğe girmesi ile oluşmuştur (Özer, 2015, s.40). Türkiye, Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu çıkarttıktan sonra kanunun da yürürlüğe girmesiyle birlikte Geçici Koruma Yönetmeliğini 13.10.2014 tarihinde Bakanlar Kurulunun Kararı ile kabul etmiş ve 22.10.2014 tarihinde yönetmelik Resmi Gazetede yayımlamıştır.

2.1.1. Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu (YUKK) ve Geçici Koruma Yönetmeliği(GKY)

Türkiye’de ulusal mevzuatta mülteci hukukuna ilişkin düzenlemeler özellikle 1951 Sözleşmesi ve 1967 Protokolü çerçevesinde; 14.09.1994 tarihli ve 94/6169 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan “Türkiye’ye İltica Eden veya Başka Bir Ülkeye İltica Etmek Üzere Türkiye’den İkamet İzni Talep Eden veya Başka bir Ülkeye İltica Etmek Üzere Türkiye’den İkamet İzni Talep Eden Münferit Yabancılar ile Topluca Sığınma Amacıyla Sınırlarımıza Gelen Yabancılar ve Olabilecek Nüfus Hareketlerine Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” ve İçişleri Bakanlığı’nın 15.11.2005 tarihli ve 3127 sayılı yazısı üzerine Bakanlar Kurulu’nun 2006/9938 sayılı ve 16.01.2006 tarihli kararı ile belirlenmekteydi. (<https://resmigazete.gov.tr>, 01.01.2023).

Türkiye’de göç ve mültecilere ilişkin bir yasal zeminin ve mevzuatın olmaması, yabancılara yönelik düzenlemelerin bir takım hak ihlallerine ve sorunlarına yol açmıştır. Türkiye aynı zamanda Avrupa Birliği (AB) üyeliğiyle sığınma hukukuna ait Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi (AİHM) tarafından sunulan ihlal kararlarının da etkisiyle mevzuatı 2009 yılı itibariyle iyileştirme çalışmalarına başlamıştır. Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu tasarısı 2 yıl süren çalışmanın ardından TBMM Başkanlığına sunulmuş, TBMM İnsan Hakları Komisyonu, TBMM Avrupa Birliği Uyum Komisyonu ve TBMM İçişleri Komisyonu’nda görüşülerek kabul edilmiştir (Ekşi, 2018. s.13). TBMM tarafından 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu (YUKK) 04.04.2013 tarihinde kabul edilmiş ve 11.04.2013 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanmıştır. YUKK yabancıların Türkiye’ye girişleri, Türkiye’de kalışları ve Türkiye’den çıkışları ile Türkiye’den korunma talep eden kişilere sağlanacak korumanın uygulanmasına ilişkin esasları düzenlemeyi hedeflemektedir. 6458 sayılı kanun olarak yürürlüğe giren YUKK, “1994 İltica Yönetmeliği”, “2003 Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanun”, “2006 İskan Kanunu” gibi göç alanında yapılmış yasal düzenlemeleri tek bir yasada toplamıştır.

YUKK, Türkiye’nin taraf olduğu 1951 Cenevre Sözleşmesinin tanımlarını içerecek şekilde hazırlanan bir kanun olmakla birlikte 1951 Cenevre Sözleşmesinin halen coğrafi

kısıtlama ile yalnız Avrupa'dan gelen kişilere mülteci statüsü vermesi ulusal mevzuatta farklı koruma statüleri oluşturulması ihtiyacını ortaya koymuştur. YUKK'un ortaya koymuş olduğu uluslararası koruma türleri "mülteci", "şartlı mülteci", "ikincil koruma" ve "geçici koruma" olarak düzenlenmiştir. YUKK'un 61. Maddesinde mülteci; Avrupa ülkelerinde meydana gelen sığınmacılara verilen bir statü iken, YUKK'un 62. Maddesine göre şartlı mülteci; Avrupa dışı ülkelere gelenler olarak belirlenmiş ve kişiye üçüncü bir güvenli ülkeye gidene değin ülke de kalma izni verilmektedir. YUKK'da düzenlenen bir diğer koruma türü de ikincil korumadır. YUKK'nun 63. Maddesinde düzenlenen ikincil koruma tamamlayıcı koruma olarak da tanımlanmaktadır. İkincil koruma; mülteci veya şartlı mülteci olarak nitelendirilemeyen ancak ülkesine geri gönderilmesi durumunda yaşam tehlikesi söz konusu olan bireysel başvuru sahipleri ikincil koruma statüsü altına alınmaktadır. Son olarak YUKK'da düzenlenen dördüncü koruma statüsü geçici korumadır. YUKK'nun 91. Maddesinde, geçici korumanın ülkesinden ayrılmaya zorlanmış, ayrıldığı ülkeye geri dönemeyen ve acil ve geçici koruma bulmak amacıyla kitlesel olarak sınırlarımıza gelen veya sınırlarımızı geçen yabancılara sağlanacağı düzenlenmiştir. Aynı zamanda geçici koruma kitlesel durumlarda kullanılan bir korumadır.

2011 yılında Arap ülkelerinde meydana gelen iç karışıklığın Suriye'de de insani krize yol açması üzerine, ülkemize kitlesel olarak bir sığınma hareketi başlamış, bununla birlikte bu hareketin bir yönetmelikle düzenlenmesi öngörülerek Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunun 91. Maddesinde de geçici korumanın içeriğine dair işlemlerin çıkartılacak olan yönetmelikte belirleneceği ifade edilmiştir. Türkiye, Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu çıkarttıktan sonra Kanunun da yürürlüğe girmesiyle birlikte Geçici Koruma Yönetmeliğini 13.10.2014 tarihinde Bakanlar Kurulunun Kararı ile kabul etmiş ve 22.10.2014 tarihinde yönetmeliği Resmi Gazetede yayımlamıştır. Yönetmeliğin 7. Maddesinde geçici koruma şu şekilde tanımlanmıştır:

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.

Özer'e (2015) göre; Suriyeli mültecilerin, geçici korumanın Türkiye'de gündeme gelmesini sağladığını ayrıca bununla ilgili olarak Türkiye'nin Suriyeli mültecilere bireysel başvuru hakkı tanımadığını ve buna ilişkin statülerinin uluslararası herhangi bir karşılığının olmadığını ifade etmiştir. Bununla birlikte geçici koruma modeli Suriyeli mültecilere "Türkiye'de sınırsız kalış, zorla geri göndermeye karşı koruma, acil ihtiyaçlara yanıt veren düzenlemeler, acil yardım" sağladığını belirtmiştir. Türkiye'de şu anda geçici koruma altındaki kişilerin ikincil koruma, şartlı mültecilik ya da bireysel uluslararası koruma başvuruları işleme konulmamaktadır (Özer, 2015, s. 42).

Geçici Koruma Yönetmeliği her türlü usul ve işlemlerle birlikte sağlık, eğitim, çalışma, barınma, sosyal hizmetlere erişim gibi konuları düzenlemektedir. Fakat bu hizmetlerden yasal olarak faydalanmanın mümkün olması, mültecilerin hizmetlere erişimleri noktasında sürecin hemen gerçekleştiği anlamına gelmemektedir. Uygulamadaki eksiklikler ve belirsizlik halen devam etmektedir. Bununla birlikte sosyal hizmet ve sosyal yardımlarla, eğitim, sağlık gibi hizmetlerinde kapasitesi sınırlıdır (Şahin Taşgın, 2017). GKY'de mültecilerin temel haklarından çok devletin vereceği hizmetler sıralanmıştır (Erdoğan, 2018, s. 57). Bu yüzden Geçici Koruma Yönetmeliği insan hakları açısından hak temelli bir anlayıştan uzak kalmıştır.

GKY'nin 11. Maddesine göre; İçişleri Bakanlığı geçici korumanın sona ermesi için Cumhurbaşkanına teklifte bulunabilir ve bu teklif üzerine geçici koruma sonlandırılabilir. Geçici koruması sonlandırılan yabancıların ülkesine dönmesine, taşıdıkları statünün toplu olarak verilmesine veya başvuruların bireysel olarak değerlendirilmesine ya da belirlenecek şartlarla Türkiye'de kalmalarına izin verilebilir. Ülkemizde şu anda geçici koruma kapsamında bulunan Suriyeliler için belirsiz bir sürenin tanınması, Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu tarafından verilen ve bir koruma statüsü olan geçici korumanın her an geri çekilebileceği riskini de ortaya koymaktadır. Geçici Koruma Yönetmeliğinin insan hakları perspektifinden uzak bir anlayış temelinde olması, mevcut durumda ülkemizde şu anda geçici koruma kapsamı altında bulunan Suriyelilerin temel haklarına erişim noktasında güçlük yaşamalarına neden olmaktadır. Bu statünün aynı zamanda yaşamakta oldukları çevredeki yerel halkla ilişkilerini olumsuz bir şekilde etkilediği de görülmektedir.

2.1.2. Uluslararası Mülteci Hukuku

Devletlerin yasal düzenlemeleri ve uluslararası alandaki uygulamalar, mültecilerin hukuki açıdan korunmalarını esas olarak düzenlenmektedir. Ancak ulusal ve uluslararası düzenlemelerin getirmiş olduğu uygulamalarda uyumsuzlukların olduğu, özellikle insani kriz yaşayan ülkelerin, yerlerinden edilerek başka bir ülkeye göç etme durumunda kalan insanların temel insan haklarının görmezden geldiği görülmektedir.

Uluslararası koruma, insan hakları hukukuyla, uluslararası temel insancıl hukuka aynı zamanda sığınma hukukuna uygun bir şekilde mültecilerin ve sığınmacıların haklarına saygı gösterilmesini ve haklarına erişimlerini amaçlayan tüm faaliyetler olarak tanımlanabilmektedir (Bozovalı, 2020, s.9). 10 Aralık 1948 tarihinde ilan edilen İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi (İHEB), temel hak ve hürriyetleri evrensel düzeyde herhangi bir ayırım gözetmeksizin güvence altına alması sebebiyle uluslararası göç mevzuatının önemli bir birleşeni konumundadır. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi 13. maddesinde “serbest dolaşım hakkı” 14. maddesinde “tüm insanların baskı altında başka ülkelere sığınma hakkı” tanınmıştır.

Uluslararası göç mevzuatının temelini “Mültecilerin Hukuki Durumuna Dair Cenevre Sözleşmesi (1951)” ve “Mültecilerin Hukuki Statüsüne İlişkin Protokol” (1967) oluşturmaktadır (Çiçekli, 2014, s.227). İkinci Dünya Savaşı sonrasında mülteci sorunu uluslararası bir sorun olarak ele alınmaya başlanmıştır. Bu dönem, 20. Yüzyılda sığınma hukukunun gelişimi için önemli adımlar atılarak teşkilatlanma çalışmalarının yapılması ve hukuki çözümlerin uluslararası korumanın sistemleştirilmesi adına büyük önem taşımaktadır. İkinci Dünya Savaşı’nın yol açtığı yıkım, beraberinde kitlesel göçleri meydana getirmiş ve yüz binlerce insan yaşadıkları coğrafyaları terk etmek zorunda kalmıştır. Bu koşullar altında söz konusu bireylerin hukuki statülerinin tanımlanması uluslararası bir gereklilik halini almıştır. Öte yandan Avrupa’da yaşanan savaşların yanı sıra çeşitli ülkelere meydana gelen rejim değişiklikleri, milyonlarca insanın barınmasını da önemli bir uluslararası sorun haline getirmiştir (Başçılar, 2021, s.106).

3 Aralık 1949 tarihli Birleşmiş Milletler Genel Kurulu, 319 A (IV) sayılı kararıyla Uluslararası Mülteci Örgütü’nün yerine geçmek üzere Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliğinin (BMMYK) kurulmasına karar vermiştir. 14 Aralık 1950 tarihli

428 (V) sayılı Genel Kurul Kararıyla Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği 1 Ocak 1951'den itibaren çalışmalarına başlamıştır. (Bozovalı, 2020, s.15). Birleşmiş Milletlerin kurulması ile birlikte aynı genel kurulda Mültecilerin Hukuki Durumuna İlişkin 1951 Cenevre Sözleşmesi, 28 Temmuz 1951 tarihinde kabul edilmiş ve 22 Nisan 1954 yılında yürürlüğe girmiştir.

Birleşmiş Milletler Yüksek Komiserliğinin tüzüğünde yer alan mülteci tanımı 1951 Cenevre Sözleşmesi'ndeki mülteci tanımına temel hazırlamıştır. Söz konusu tüzük ve 1951 Cenevre Sözleşmesi'nde de bir tarihi sınırlama getirilmiştir. Buna göre sözleşmenin 1. Maddesinde mülteci tanımı yapılmıştır. Bu tanıma göre mülteci :

1 Ocak 1951'den önce meydana gelen olaylar sonucunda ve ırkı, dini, tabiiyeti, belli bir toplumsal gruba mensubiyeti veya siyasi düşünceleri yüzünden, zulme uğrayacağından haklı sebeplerle korktuğu için vatandaşı olduğu ülkenin dışında bulunan ve bu ülkenin korunmasından yararlanamayan, ya da söz konusu korku nedeniyle, yararlanmak istemeyen yahut tabiiyeti yoksa ve bu tür olaylar sonucu önceden yaşadığı ikamet ülkesinin dışında bulunan, oraya dönemeyen veya söz konusu korku nedeniyle dönmek istemeyen herkesi

ifade etmektedir.

Cenevre Sözleşmesi'nde ifade edilen mülteci tanımında bulunan “ 1 Ocak 1951 öncesindeki olaylar” vurgusu “zaman”, “Avrupa'da meydana gelen olaylar” ifadesi ise “coğrafi bölge” kısıtını göstermektedir. Cenevre Sözleşmesi'nde yer alan zaman sınırlaması, 1951 yılından sonraki mültecilerin düzenlemeden yararlanamamasına yol açmıştır. Bu durumun önüne geçmek adına 1967 yılında New York Protokolü hazırlanmıştır. Protokol³ ile Cenevre Sözleşmesi'nde yer alan Mülteci tanımındaki “1 Ocak 1951'den önce meydana gelen olaylar” ve “söz konusu olaylar sonucunda” ifadeleri metinden çıkartılarak mülteci tanımının kapsamı genişletmiştir. Protokolün 1. Maddesinde Avrupa'dan gelenlere yönelik coğrafi çekince kaldırılmış fakat ilgili maddenin devamında 1951 Cenevre Sözleşmesi'ni coğrafi çekince ortaya koyarak kabul edenlerin isterlerse coğrafi sınırlandırmayı devam ettirebilmeleri düzenlenmiştir (Çiçekli,

³ A.g.m. md.1

2014, s.222). 1967 Protokolü devletlerin 1951 Sözleşmesi'ne taraf olmaksızın katılabilecekleri bağımsız bir uluslararası hukuk belgesidir.

2.2.3. Türkiye'deki Geçici Koruma Statüsündeki Suriyeliler

2011 yılının ortalarından itibaren, ülkelerindeki iç savaşın ve şiddetin travmalarından kaçan, zorlu bir göç süreciyle sınırları aşip yeni bir ülkeye sığınan Suriyeliler, uygulanan bazı politikaların sonucunda Türkiye'nin hemen her kasabasında ve kentinde yaşamaya, yeni bir hayat kurmaya başlamışlardır. Dolayısıyla, Suriye'nin değişik bölgelerinden, kentlerinden veya yerleşim yerlerinden gelip Türkiye'ye yerleşen milyonlarca insan, gündelik ideolojik ve politik söylemlerin hamasi iddialarının aksine, pek de alışık olmadıkları sosyal çevrelere dâhil olmaya çalışmış, kendileri ve aileleri için güvenli bir hayat kurmaya girişerek büyük bir toplumsal değişime ve dönüşüme kapı aralamıştır (İncetahtacı, 2021 s. 424).

Türkiye, Suriye'deki iç savaş sonrasında uyguladığı açık kapı politikası ve Suriyelilerin sınırdan geçerek Türkiye'ye girişini kabul edeceğini ilan etmiştir. Suriyelilerin ülkeye girişleri ile birlikte siyasilerin bazı politik söylemlerde bulundukları ve belki de bir kalıcılık beklentisi içinde olmadıklarını da düşündükleri savaş ve zulümden kaçan Suriyelileri “misafır” olarak kabul etmiş, Suriyelilerin savaş bittikten sonra ülkelerine döneceğini ve savaşın yakın zamanda biteceğini de düşünmüşlerdir. Ancak Suriye konusunda uluslararası kamuoyunun ikna edilemeyeceği ve krizin kontrolden çıkarak bambaşka aktörlerin bölgede yer alacağı, böylece de krizin bu kadar uzun süreceği, öngörülemediği. (Erdoğan, 2018, s.4). Türkiye'de 2014 yılında yayımlanan Geçici Koruma Yönetmeliği'nde yer alan geçici koruma statüsü özellikle Suriye'den gelen kişiler için uygulanmaktadır. Ancak tüm ülkelerden kitlesel akın ile gelebilecek yabancılar da bu Yönetmelik kapsamındadır.

2.2.3.1. Türkiye'deki Suriyelilerin Mevcut Durumları

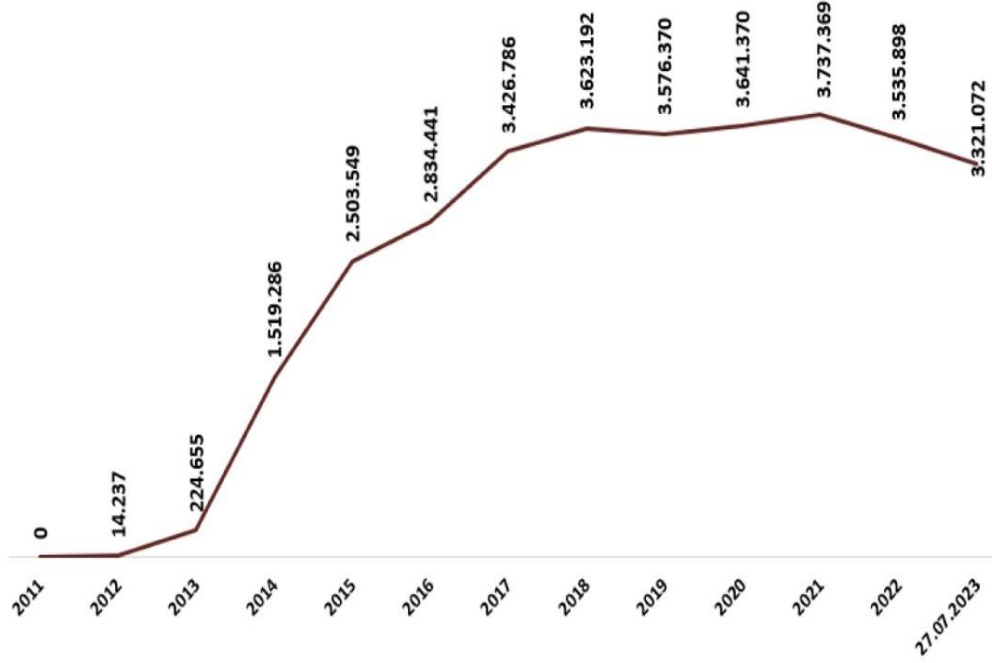
Türkiye, en uzun kara sınırı olan Suriye'de yaşanan iç savaştan en çok etkilenen ülkelerin başında gelmektedir. Suriye'den Türkiye'ye yönelik ilk toplu nüfus hareketi, 29 Nisan 2011 tarihinde gerçekleşmiştir. Suriye'de yaşanan iç çatışmaların başlamasından 6 hafta sonra Hatay ili Yayladağı ilçesindeki Cilvegözü sınır kapısında gerçekleşen ilk girişte, 252 Suriye vatandaşı sınırdan içeri alınarak Hatay'da geçici konaklamaları sağlanmıştır

(Erdoğan, 2018. s.5). Türk Kızılay'ı ile birlikte Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) Suriyelilerin geçici barınma merkezlerinin kamplarda kurulmasında rol almıştır. 2011 yılının Nisan ve Mayıs aylarında Suriye'den gelen ilk gruplar, Hatay'da yapılan 5 kampa yerleştirilmiştir. Hatay'da kurulan bu kısa sürede dolunca, önce Kilis'te ardından Gaziantep'te çadır ve konteyner kentler kurulmuştur. Bu üç ili daha sonra Şanlıurfa, Osmaniye, Malatya, Adıyaman, Kahramanmaraş, Mardin ile Adana'da yapılan kamplar takip etmiştir (Erdoğan, 2018, s.34).

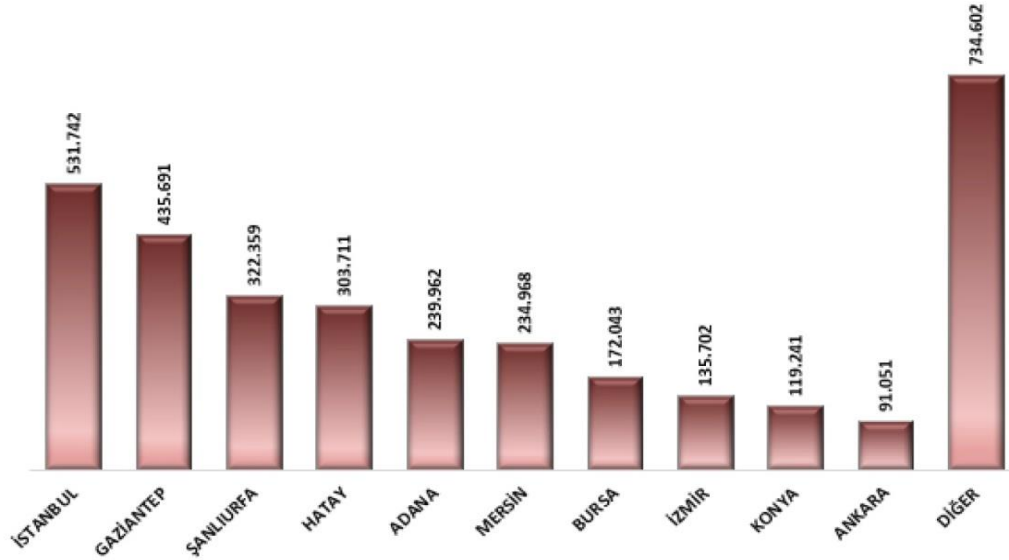
Türkiye'deki yabancılara ilişkin kayıt altına alma işlemleri 2014 sonuna kadar Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından "PolNet" sistemi üzerinden alınmış, bu görev 2013'te çıkan Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu ile İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir. Ancak GİGM 11 Nisan 2014'te faaliyetlerine başlayabilmiş, Geçici Koruma Yönetmeliği ise 13 Ekim 2014'te çıkmıştır. GİGM, sonunda kayıtlamayı devraldığında Türkiye'de Suriyelilerin sayısı 1,5 milyonu aşmış ve Suriyeliler Türkiye'nin hemen bütün kentlerine doğru yayılmıştır. Bu dönemde AFAD başta olmak üzere ilgili kurumlar kayıt almış olsalar da, merkezi bir sistem GİGM ile başlayabilmiştir (Erdoğan, 2018, s. 17). Gerekli il ve ilçelerde kurulan İl Göç İdaresi Genel Müdürlüğü 29 Ekim 2021 tarihli ve 31643 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 85 numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile Genel Müdürlüğün statüsü Başkanlık olarak değiştirilmiştir(GİB, 22.05.2023).

Türkiye'nin her geçen gün değişen politikaları, ülkemizde şu anda geçici koruma kapsamındaki Suriyelilerin mevcut genel durumuna da bakma ihtiyacını ortaya koymaktadır. Öyle ki geliştirilen politika ve sunulacak olan hizmetlerin planlanmasının somutlaştırılabilir olması son derece önemlidir. Ülkemizde şu anda geçici koruma altında olan Suriyelilerin mevcut durumlarına bakıldığında ise; İçişleri Bakanlığının 2023 yılı Temmuz ayı verilerine göre, Türkiye'de 3 milyon 321 bin 072 Suriyeli, geçici koruma kapsamında kayıtlı olarak yaşamaktadır.

Tablo 1.Türkiye’deki Suriyeli Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı (GİB, 27.07.2023)



Tablo 2. Suriyelilerin İlk On İle Göre Dağılımı (GİB, 27.07.2023)



Tablolara bakıldığında, 2014-2015 yılının Suriye’den Türkiye’ye geçişlerin en çok yaşandığı yıl olduğu görülmektedir. Aynı zamanda Türkiye’de 1 yıl içinde Suriyelilerin

sayısı, 1 milyondan fazla artış göstermiştir. Dolayısıyla, o dönemde Suriyelilerin diğer ülkelere göç etmek için Türkiye'ye gelmiş olduğu kabul edilse de bu durum, Türkiye'de Suriyeli nüfusunun ani artışına neden olmuştur (İncetahtacı, 2021, s.427).

2023 yılı Temmuz ayı itibariyle, kitlesel gelişlerin belirgin bir şekilde azaldığı, Türkiye'deki geçici koruma kapsamındaki Suriyeli nüfusunun da bir istikrarının olduğu düşünülebilir. Şu anda Türkiye'de Suriyelilerin sayısı 3 milyon 321 bin civarındadır ve bu insanların 531 binden fazlası İstanbul'da, 435 binden fazlası Gaziantep'te yaşamaya çalışmaktadır.

Suriye'de yaşanan insani kriz karşısında düzensiz ve kitlesel bir göç akını ile karşı karşıya kalan Ülkeye gelen Suriyelilerin ilk aşamada sistematik ve kapsamlı bir şekilde kayıt sistemine dâhil edememesi, gelen nüfus hakkında ciddi bir bilgi eksikliğinin oluşmasına zemin hazırlamıştır. Bu bilgi ve kayıt eksikliği gerekli politikaların ve uygulanacak hizmetlerin gecikmesine de neden olmuştur.

2.2.3.2. Türkiye'deki Suriyelilerin Hukuki Statüsü

Türkiye'de bulunan yabancıların statüsünün tanımlanması konusunda bir karmaşa yaşandığı söylenebilir. Türkiye'nin 1951 Cenevre Sözleşmesinde ortaya koymuş olduğu coğrafi çekincenin halen devam etmesi ülkemize 2011 yılından itibaren gelen Suriyelilerin statüsü tartışmasını da beraberinde getirmiştir. Bu sınırlama ile birlikte Türkiye yalnızca Avrupa Konseyi üyesi ülkelerden gelen kişilere mülteci statüsü vermekte, Avrupa Konseyi dışından gelenlere ise uluslararası korumaya ilişkin farklı statüler ve geçici koruma usulleri sunmaktadır. Bu nedenle Türkiye, Suriye'de yaşanan iç savaş ve iç çatışma ortamından dolayı Türkiye'ye gelen Suriyelilere mülteci statüsü vermemiştir.

Türkiye'de Suriyelilere gerek kamuda gerek medyada ve gerekse halk arasında "sığınmacı", "misafir", "göçmen" tabirleri sıklıkla kullanılmıştır. Bu kullanımların artmasının sebebinin Suriye'den gelenlerin ülkede bu kadar uzun soluklu kalacağının ve Suriye'deki iç savaşın bu denli uzayacağının hesaba katılmaması olduğu söylenebilir.

2014 yılında yayımlanan Geçici Koruma Yönetmeliğinin hazırlanmasını, Suriye'de başlayan iç savaşın ardından Türkiye'ye yönelen kitlesel göçün bir sonucu olarak okumak

da mümkündür. Düzenlemede 28 Nisan 2011’den itibaren Suriye Arap Cumhuriyeti’nde meydana gelen olaylar nedeniyle geçici koruma için Suriye’den kitlesel veya bireysel olarak Türkiye sınırına gelen/sınırı geçen Suriye vatandaşlarıyla, vatansızlar ve mültecilerin, uluslararası koruma başvurusunda bulunmuş olsalar bile geçici koruma altına alınacakları belirtilmektedir (Başçılar, 2021, s.113). Türkiye’deki yasal düzenlemeler Suriyelileri “mülteci” olarak tanımlanmasına izin vermemektedir. Kamu kurumları ve siyasetçiler uluslararası hukukta karşılığı olabilecek ve Türkiye’ye yükümlülük getirebilecek veya bu algıyı yaratacak “mülteci” gibi kavramlardan özellikle kaçınmıştır. Genellikle “sığınmacı” ya da daha çok “misafir” kavramı tercih edilmiştir. Ancak Türkiye’deki Suriyelilerin uluslararası hukuk bağlamında tanımlanması, BMMYK’nın da önerisi ile 30 Mart 2012’de yayınlanan bir genelge ile netleştirilmiş ve Suriyeliler resmen “geçici koruma statüsü altındaki yabancılar” olarak tanımlanmışlardır (Erdoğan, 2017, s.13).

Türkiye geçici koruma yönetmeliğini çıkararak Suriyelilerin statüsünün uluslararası koruma kapsamında hukuki bir zemine dayandırmıştır. Ancak Suriyelilerin yönetmelik yürürlüğe girene kadarki statüsüzlük sürecinde yaşamış oldukları sorunlar geçici koruma statüsü hakkını kazandıktan sonra da devam etmiştir. Örneğin Türkiye’ye ilk giriş noktalarında kayıt yaptıranlar, genellikle sonradan taşındıkları şehirlerde yeniden kayıt yaptırmaları gerektiğini bilmemekte ve bu durumu çoğu zaman acil tıbbi yardıma ihtiyaçları olduğunda veya çocuklarını yerel okullara kayıt ettirmeye çalıştıkları esnada öğrenmektedirler (Kaya ve Kırac, 2016, s. 21). Aynı zamanda İl Göç İdaresi Başkanlığı tarafından izin alarak başka bir ile nakil işlemlerinin yapılması gerektiği gibi yükümlükleri bilinmediği için birtakım temel haklarından yararlanamamaktadırlar.

2.2. İnsan Hakları ve Mülteciler

Sığınma insanlık tarihinin her döneminde sosyal bir gerçeklik olarak var olmuştur. İnsanlar, yüzyıllardır bulunmuş oldukları ülkelerde bireysel ya da kolektif zulüm riski veya tehdidi oluşturan durumlardan kaçarak güvenli topraklara ulaşmak amacıyla yolculuk etmişler ve başka ülkelere sığınmak zorunda kalmışlardır. Uzun yıllardır devam eden bu geleneğin, dinsel, ahlaki ve insancıl temelleri bulunmaktadır. Dinlerin birçoğunda sığınma, iltica ve sıkıntıdaki insanlara misafirperverlik gösterme gibi

kavramların yer alması bu sosyal gerçeğin binlerce yıldır var olduğunu bir göstergesidir (Çiçekli, 2014, s. 222).

İlk zamanlarda sığınmanın hem sosyal hem de dinsel ve siyasi boyutu ağır basmış bununla birlikte insancıl düşüncelerde özel sığınma yerleri oluşturulmuştur. Eski uygulamalarda kutsal olarak bilinen yerlerin özelliği ve niteliği tanrı ve kiliseye saygıyı yansıtmış ancak monarşinin de ortaya çıkması ile birlikte sığınma hakkının kabul edilmesi devlet yetkilerinin arasına girmiştir (Odman, 1995, s.9). 20. yüzyılın başlarına kadar sığınan ya da iltica eden kişilerin korunmasına yönelik evrensel standartlardan söz etmek mümkün değildir. Yerel boyutlarda, iltica ve sığınma talep edenlere sağlanan koruma daha çok kişisel temelde ve tepkisel düzeydeydi. Birinci Dünya Savaşının sonuna kadar mülteci ve sığınmacılarla ilgili konular uluslararası bir sorun olarak görülmemiştir (Çiçekli, 2014, s. 222).

Birinci Dünya Savaşı sonrasında oluşan şiddetli çatışmalar ve siyasi kargaşalar milyonlarca insanın yerinden edilmesine yol açmıştır. Devletler çoğunlukla 20. yüzyılın başına kadar kriz odaklı çözümler aramış ve mülteciler için etkili çözümlerin ancak uluslararası iş birliği ile üretebileceğini 20. yüzyıl itibarıyla kabul etmiştir. Bu iş birliğinin öncüsü olan Milletler Cemiyeti özellikle 1920 ve 1930 yılları arasında mülteci meselesini çözmek amacıyla mültecilerin hukuki statüsüne ilişkin sözleşmeler gibi önemli girişimlerde bulunmuştur (UNCHR, 2005, s.5-6).

2. Dünya Savaşı sırasında insan haklarına sağlanan güvencenin devletlerin inisiyatifine bırakılması bireylerin savunmasız kalmasına yol açmıştır. O dönem bir süre faaliyet gösteren Milletler Cemiyeti İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra feshedilmiş ardından "insan hakları, eşitlik ve adaleti geliştirmek, uluslararası barışı korumak ve gerçekleştirmek" amacıyla hazırlandığı ifade edilen Birleşmiş Milletler Antlaşması San Francisco Konferansı'nda 26 Haziran 1945 tarihinde oybirliği ile kabul edilmiştir. Antlaşmanın 24 Ekim 1945'de yürürlüğe girmesi ile birlikte Birleşmiş Milletler kurulmuştur (Odman, 1995, s.18). Birleşmiş Milletlerin kurulmasıyla birlikte insan hakları evrensel geçerliliğe sahip olup ahlaki bir ilkeye dayandırılmak istenmiştir. İnsan haklarının evrensel olması tüm insanların özgür, onur ve haklar bakımından eşit olduklarına vurgu yapmakta herkesin bu haklara sahip olduğu kabulüne dayanmaktadır.

Söz konusu dönemde insan haklarının evrenselliği ve insan hakları bilgisinin hazırlanması sürecinde kültürel farklılıklarında göz önünde bulundurulması adına tartışmalar başlamış bunun üzerine insan haklarının evrenselliği ve kültürel görecelik çatışması görünür hale gelmiştir. İnsan haklarının evrensellik ilkesinin reddedilmesi adına ortaya çıkan kültürel görecelik itirazları Birleşmiş Milletlerin kurulması akabinde insan haklarının uluslararası bir çatı altında toplanmasıyla birlikte ortaya çıkmıştır. Kültürel görecelik; mutlak bir doğrunun olmadığını, toplumlardaki tüm kültürlerin farklı olan herhangi bir kültürü yargılayacak bir yöntemin de olmadığını bununla birlikte bütün insanlar için geçerli ahlaki standartlar oluşturmaya kuşku ile yaklaşmış, insan haklarının evrenselliğine karşıt bir tepki vermişlerdir. Aynı zamanda toplumlardaki kültürel farklılıklara rağmen her toplumun bağlı olduğu gelenek ve yaşam şartlarının korunması ve oluşan bu çeşitliliğe ise saygı duyulması gerektiğini savunmuşlardır (Ekiz, 2022, s. 24).

İnsan ve hakları ve kültürel görecelik üzerine yapılan tartışmaların yanı sıra 20. yüzyılda sığınma hukukunun gelişimine ilişkin önemli adımlar atılmıştır. Bu dönemin en önemli özelliği ise, 2. Dünya Savaşı sonrasında mülteci sorunu büyük bir sığınma ihtiyacıyla ortaya çıkmış, o dönem uluslararası bir sorun olarak mülteci konusu ele alınmış konu hakkında hukuksal teşkilatlanma çalışmaları yapılarak çözümlerinin üretilmesiyle ilgili uluslararası koruma olanakları mümkün olabildiğince sistemleştirilmiştir (Odman, 1995, s.14).

1948 yılında Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Bildirgesinin 13. Maddesinde “serbest dolaşım hakkı” ve 14. maddesinde “herkesin, sürekli baskı altında tutulduğunda, başka ülkelere sığınma ve kabul edilme hakkı” tanınmıştır.

Bildirge’nin 14. Maddesinde yer verilen sığınma hakkının yanında sığınma hakkı ile bağlantılı diğer haklara ve korumalara da yer verilmiştir. 9. Maddeye göre: “Hiç kimse keyfi olarak yakalanamaz, tutuklanamaz ve sürülemez.” 13. Maddeye göre “herkesin bir devletin toprakları üzerinde serbestçe dolaşma ve oturma hakkı vardır. Herkes, kendi ülkesi de dâhil olmak üzere, herhangi bir ülkeden ayrılmak ve ülkesine yeniden dönmek hakkına sahiptir.” İltica hukukunun temelini oluşturan 1951 Cenevre Sözleşmesiyle ilk

olarak İnsan Hakları Bildirgesi'nde tanınan sığınma hakkı kavramsallaşmış ayrıca sözleşmede uluslararası korumaya ilişkin önemli düzenlemeler getirilmiştir (Bozovalı, 2020, s. 20).

Tüm insanlar özgür, onur ve haklar bakımından eşittirler. Hakların korunabilmesi son derece önemli iken hakların korunamaması ya da hak ihlallerinin söz konusu olması durumunda insanlar başka bir yere sığınma arayışına yönelmektedirler. İnsan hakları ve mültecilik birbirlerini doğrudan ilgilendiren kavramlar olmakla birlikte iç içe geçmiş konulardır da aynı zamanda. Bu çerçeveden hareketle, mültecilere yönelik politikaların insan hakları temelinde yürütülmesi gerekmektedir. Sığınma, en temelde bir insan hakkı olmakla birlikte mülteciler, insan hakları bakımından ihlallerle karşılaşmaya en açık gruplardan biridir. Gerek ulusal gerekse uluslararası düzeyde mültecilik konusuna bakış açısında, insan hakları göz ardı edilmekte, hatta insan haklarını ihlal eden uygulamalar yaygınlaşmaktadır. Bu durumun ulusal ve uluslararası düzeyde pek çok sebebi de bulunmaktadır. Dünyada ulus-devlet anlayışı ile birlikte ilk düzenlemeler Milletler Cemiyeti zamanında oluşturulmuş, Birleşmiş Milletler döneminde de bu tür düzenlemeler çıkarılmaya devam etmiştir. Ulus-devlet anlayışının kurumsallaşması ülkelerin sınırlarının daha da belirginleşmesine zemin oluşturmuştur. Mülteci, sığınmacı gibi kavramların ayrıştırılması devletler tarafından kategorize edilerek kimin mülteci, kimin sığınmacı olacağının kararını belirleme hakkını ortaya çıkarmıştır.

Kuçuradi'ye göre; devletler bütünüyle bir insan kurumudur: yani temelini, sosyal kurumlar gibi tarihsel koşullarda değil, tür olarak insanın varlık koşullarında yapısal özelliklerinde bulur (Kuçuradi, 2011, s.42). Bir insan kurumu olarak devletin iki ana işlevi vardır. Bunlar; vatandaşların temel insan haklarını güvence altına almak ve yaşanabilmesini sağlamaktır. Bu iki işlev, devletin bugünkü şartlardaki görevlerini belirler (Kuçuradi, 2011, s.43). Oysa devletlerin insan haklarını ele alış biçimleri, mültecilerin hayatlarını bir noktada daha da zorlaştırmaktadır. Bunun en temel sebebi, devletlerin insan hakları bilgisinden uzak uygulamalarda bulunmaları ve bu uygulamaların kronik bir şekilde sistemleştirilerek insan hakları bilgisinden uzak bir zemin üzerine inşa edilmesidir. Kuçuradi, bu eksikliği, insan hakları bilgisinden uzak kurulan ve işletilen her devletin, hakların korunmasını merkeze almadan yapılan her anayasa ve bu haklarla ilgili kurmadan çıkarılan her yasanın hukuku kötüye kullanmak

olduğunu söyler (Kuçuradi, 2011, s.43). Bu anlamda devletlerin insan hakları ile bağlantısı ve insan haklarına yönelik uygulamalarını ele alış biçimleri son derece önem arz etmektedir. Devletlerin insan haklarına yönelik bakış açıları mültecilerin hâlihazırda zorlu yaşam koşullarını daha da güç duruma getirmektedir. Mültecilere sunulan hizmetlerin ya da yaklaşımların da gerisinde, devletlerin insan haklarının ne olduğu bilgisine ve neden korunması gereken haklar olduğuna yönelik var olan bilgi eksikliklerini gidermesi için politikalar geliştirmesi ve yasal düzenlemelerle sistemleştirilmesi gerekmektedir.

Günümüzde silahlı çatışma, şiddet veya insan hakları ihlalleri sebebiyle yerinden edilmiş insanların sayısı son on yıldır her sene artmaktadır ve kayıt alınmaya başladığından bu yana dünya tarihinde en yüksek seviyeye ulaşmıştır. BMMYK'nın 2023 Haziran ayında yayınladığı Küresel Eğilimler Raporuna göre; dünya çapında 108,4 milyon insan zorla yerinden edilerek başka ülkelere göç etmek durumunda kalmıştır. Rapora göre; 108 milyon yerinden edilmiş insanın 35,5 milyonu mülteci, 62,5 milyonu ülkeleri içinde yerinden edilmiş kişiler, 5,4 milyonu sığınmacı, 5,2 milyonu ise uluslararası korumaya ihtiyaç duyan diğer kişiler olarak belirlenmiştir. BMMYK'nın yetkisi altındaki tüm mültecilerin ve uluslararası korumaya ihtiyaç duyan diğer kişilerin yarısından fazlasının sadece üç ülkeden geldiği belirtilmektedir, Mültecilerin 6,8 milyonu Suriye Arap Cumhuriyeti, 5,7 milyonu Ukrayna ve 5,7 milyonu ise Afganistan vatandaşıdır (BMMYK, 2023).

Göç olgusu başlı başına travmatik bir deneyim olmasının yanı sıra çeşitli zorluklarla birlikte yerinden zorunlu olarak göç etmek durumunda bırakılan insanların göç öncesi, göç esnası ve göç sonrasında da çeşitli zorluklar beklemektedir. Her yıl zorunlu olarak göç eden insan sayısının artması mültecilerin bir tehlike unsuru olarak görülmesi, ötekileştiren söylem ve davranışlara da maruz kalmasına sebep olmaktadır. Yaşanılan bu hak ihlalleri alanda insan haklarına dayalı çalışmalara ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir.

Bu çalışmada, insan haklarına ve mültecilerin yaşamış oldukları insan hakları sorunlarına ilişkin bir bakış açısından bakılarak tartışma yürütülmüştür. Bütün insanların insan haklarına dayanan bir koruma yaklaşımdan yararlanması temel bir haktır. Mülteciler,

uluslararası insan hakları açısından ifade edilen tüm hak ve özgürlüklere sahiptirler. Mülteciler, ülkelerinde travmatik denilebilecek nitelikte bir dizi insan hakları ihlaline maruz kalarak başka ülkelere göç etmek durumunda kalmışlardır. Maruz kaldıkları ihlaller ve travmatik deneyimler mültecilerin geldikleri ülkelerde de o ülkenin toplumu ya da ülkenin yönetimi tarafından devam etmektedir. Mültecilerin yeni geldikleri ülkelerdeki belirsiz statüleri temel insan hakları olan barınma, beslenme, eğitim, sağlık gibi haklarına erişimlerini de zorlaştırmaktadır. Ulus- devletlerin mültecilerin statüleri noktasında keskin ayrımlar gözeterek ülkenin içinde ve dışında olarak ayırdıkları göç politikaları mültecilerin yaşamlarını daha da olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Aynı zamanda ülkelerin kendi çıkarlarını da gözeterek geliştirmiş oldukları politikalar ve uluslararası düzeyde küreselleşmiş olan Birleşmiş Milletler ve Avrupa Birliği gibi oluşumlara taraf olunsa da ülkelerin kendi menfaatleri insan haklarının önünde gelmektedir.

3.BÖLÜM: TÜRKİYE’DE GEÇİCİ KORUMA KAPSAMINDAKİ SURIYELİLERİN SOSYAL HİZMETLERE ERİŞİMİ

Türkiye’de son yıllarda gerek yasal düzenlemeler gerekse sosyal hizmet müdahaleleri bakımından olumlu gelişmeler bulunsa da, yeterli, nitelikli, erişilebilir ve kapsayıcı bir sosyal hizmet sistemi bulunmamaktadır. Temel ihtiyaçları da ilgilendiren mültecilerinin sayısının artmasıyla sosyal hizmet sisteminin eksiklikleri daha görünür olmuştur. Alanda çalışan hizmet sunucular toplumda bulunan dezavantajlı grup, birey ve ailelerin refah düzeylerini geliştirme, kaynaklara erişimlerini sağlama, kişilerin güçlenmesini ve problem çözme kapasitelerini geliştirme gibi birçok noktada uygun bir sosyal hizmet müdahalesinde bulunmaktadırlar. Geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelilere kamu kurum ve kuruluşların yanı sıra sivil toplum kuruluşlarınca da temel hizmetler sunulmaya çalışmakta ancak temel insani hizmetlere erişim ile ilgili ana problemler, hizmetlerin yetersiz kalması ve süreklilik arz etmemesi gibi yapısal sorunlar hayatlarını zorlaştırmaya devam etmektedir. Bu bölümde geçici koruma altındaki Suriyelilere yönelik mevzuat hizmetler özetlenmiştir.

3.2.1. Psikososyal Destek Hizmetleri

2011 yılı itibariyle Suriye’de yaşanan iç savaş ile birlikte milyonlarca insan hayati tehlike ve tehditle karşı karşıya kalarak yıllardır yaşamış oldukları coğrafyayı terk etmek zorunda kalmışlardır. Ülkemizde geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelilerin ülkelerinden işkence, şiddet, zulüm ve baskılara maruz kalarak zorla göç etmek durumunda bırakılmaları ile birlikte göç yolunda da geldikleri tehlikeli yollar, insan kaçakçıları ile karşılaşma durumları, silahlı grupların şiddetine maruz kalma riskleri de göz önünde bulundurulduğunda birçok psikososyal sorunlar da beraberinde gelmektedir. Göç sonrasında ise; göç ve mülteci statüsü hakkındaki belirsizlik, işsizlik, sosyal statü, barınma, beslenme, sağlık ve eğitim gibi temel insani ihtiyaçların karşılanması konusundaki belirsizlik ruh sağlığını da olumsuz etkileyen risk etmenlerinden bazılarıdır (Demirbaş ve Bekaroğlu, 2013, s.12).

Türkiye’de ulusal göç mevzuatında psikososyal hizmetler, Geçici Koruma Yönetmeliği’nin 30. Maddesinde yer almaktadır:

Bu Yönetmelik kapsamındaki özel ihtiyaç sahiplerinin geçici barınma merkezlerinin içinde ve dışında yararlanacakları sosyal hizmetler ve yardımlar ile bu yabancılara sağlanacak psikososyal destek çalışmaları Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının kontrolünde ve sorumluluğunda yürütülür. Yürütülen iş ve işlemlere ilişkin usul ve esaslar Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından belirlenir.

Bu doğrultuda Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü bünyesinde Göç, Afet ve Acil Durumlarda Psikososyal Destek Daire Başkanlığı kurulmuştur (Başçılar, 2021, s.116). Göç, Afet ve Acil Durumlarda Psikososyal Destek Daire Başkanlığı’nın görevi; geçici koruma kapsamı statüsünde olanlara yönelik psikososyal destek hizmetlerinin standartlarını belirlemek, belirlenen standartların uygulanmasını sağlamak, takip etmek, personel eğitimlerini gerçekleştirmek, bu alana yönelik veri toplamak, toplanan verileri raporlamak ve alan ile ilgili projeler hazırlamak ve yürütmektir.

Geçici Koruma Yönetmeliğinin 3(1). maddesinin (l) bendinde ise “özel ihtiyaç sahibi” tanımlanmıştır: *“Özel ihtiyaç sahibi: yabancılardan, refakatsiz çocuk, engelli, yaşlı, hamile, beraberinde çocuğu olan yalnız anne ya da baba veya işkence, cinsel saldırı ya da diğer ciddi psikolojik, bedensel ya da cinsel şiddete maruz kalmış kişiyi ifade eder.”*

Türkiye’de Geçici Koruma Kapsamı Altındaki Suriyelilere sunulacak sosyal hizmet uygulamaları bahse konu olan Yönetmelik ışığında yasal zemine oturtulmaktadır. Şöyle ki Geçici Koruma Yönetmeliği’nin 3(1). maddesinin (r) bendinde ise; Psikososyal Destek şu şekilde tanımlanmıştır:

Zorlu yaşam koşullarında ortaya çıkabilecek psikolojik uyumsuzluk ve bozuklukların önlenmesi, birey, grup, aile ve toplum düzeyinde ilişkilerin yeniden kurulması ve geliştirilmesi, etkilenenlerin normal yaşama geri dönmesi sürecinde kendi kapasitelerini fark etmeleri, güçlenmelerinin sağlanması ve savunuculuk etkinliklerini, toplumun başa çıkma, toparlanma ve iyileşme

becerilerinin artırılması ile yardım çalışanlarının desteklenmesini içeren multidisipliner hizmetler bütünü.

Türkiye’de özellikle geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeliler başta olmak üzere ortaya çıkan gereksinimler büyük ölçüde Geçici Koruma Yönetmeliği ve YUKK kapsamında ele alınmaktadır. Geçici Koruma Yönetmeliği temel dayanağını YUKK’tan almış eğitim, sağlık, istihdam alanlarındaki haklar ile psikososyal destek hizmetlerine yer verilmiştir. Türkiye’de şu anda mevcut yasal düzenlemeler ve kısıtlı sosyal hizmetler geçici koruma kapsamındaki Suriyelilerin bulundukları yaşam koşulları hakkında bizlere bir çerçeve sunarak bilgi vermektedir. Türkiye’de sürdürülebilir olduğu düşünülen bir hizmet ağı bulunmamakta akabinde ise göç kapsamında sunulan hizmetler kamu kuruluşları, uluslararası kuruluşlar, yerel yönetimler ve sivil toplum kuruluşları tarafından da yürütülebilmektedir ancak hizmetlerin sistematik bir şekilde sunulduğunu söylemek mümkün değildir (Buz, 2008, s. 123).

Özellikle sivil toplum kuruluşlarının proje odaklı çalışması ile birlikte kuruluşların zaman içerisinde kaynak bulma ya da var olan kaynaklarını devam ettirebilmeleri noktasında güçlük yaşadıkları da bilinmektedir. Buz’a göre; Türkiye’de sürdürülebilir hizmetlerin olmayışının temel sebebi, 1951 yılından imzalanan Cenevre Sözleşmesinde Türkiye’nin koymuş olduğu coğrafi çekincenin halen devam ettirilerek kısıtlamayı sürdürmesi nedeniyle, gelen sığınmacılar için Türkiye’nin geçiş ülkesi olmasından kaynaklanmaktadır (2008, s. 123). Buradan hareketle kamu ve sivil toplum kuruluşlarının, yerel yönetimlerin mülteciler konusunda bir arada hareket etmesi, toplanan verilerin analiz edilmesi, hizmet sunuculara eğitimler verilmesi, projelere teşvik edilmesi önem arz etmektedir. İnsan haklarını temel alan bütünsel bir yaklaşımla sosyal hizmetlere ihtiyaç duyulmakta ve bu ihtiyaçların belirlenmesi ve çözümler üretilmesi gerekmektedir.

3.2.2. Çocuklara Yönelik Destek Hizmetleri

Suriye’de yaşanan savaşta insan hakları ihlalinin en çok etkilenen gruplardan biri de çocuklardır. Çocukların küçük yaşlarda yaşamış oldukları ve maruz kaldıkları olaylar psikolojilerini derinden etkilemiştir. Göç sırası ve sonrasında; barınma, beslenme gibi imkânları olmayan, sağlık sistemine erişmeyen, eğitimde fırsat eşitliliğinden

yararlanamayan çocuklar ciddi sorunlarla karşı karşıya gelmişlerdir. Çocuklar için en önemli sorunlardan biri de dillerini bilmedikleri bir ülkede toplumsal uyuma ve özellikle eğitime nasıl adapte olacaklarının belirsizliğidir.

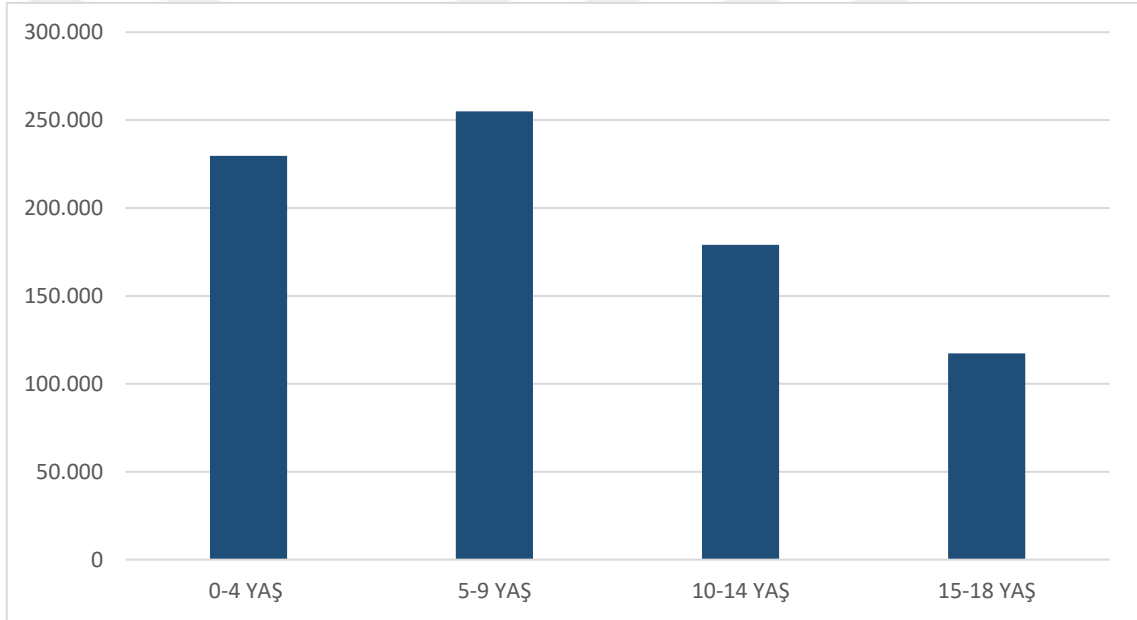
Ulusal düzeyde göç alanında çalışan kurumlar arasında İçişleri Bakanlığına bağlı Göç İdaresi Başkanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı ve Milli Eğitim Bakanlığı olmak üzere konuyla ilgili sivil toplum kuruluşları da fonlar sayesinde çocuklara yönelik çalışmalar yapmaktadırlar.

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı gündüzlü hizmet veren kurumlardan biride Sosyal Hizmet Merkezleri (SHM)'dir. SHM'ler çocuklar özelinde 5395 Sayılı Çocuk Koruma Kanunu (ÇKK) kapsamında da değerlendirmek üzere koruyucu, önleyici, destekleyici sosyal hizmet müdahalesinde bulunarak rehberlik ve danışmanlık hizmeti sunmaktadır. Yine Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı olan Çocuk Destek Merkezleri (ÇODEM), Çocuk Evleri Sitesi, Çocuk Evleri Koordinasyon Merkezi (ÇEKOM)' da yatılı sosyal hizmet kuruluşlarındandır. Türkiye'de geçici koruma kapsamında altındaki Suriyeli çocuklar bu tür kuruluşlardan hizmet alabilmektedirler. ÇODEM'ler 04/09/2009 tarihli ve 27339 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Koruma Bakım ve Rehabilitasyon Merkezleri ile Bakım ve Sosyal Rehabilitasyon Merkezleri Yönetmeliği madde 77 ile 30/09/2001 tarihli ve 24539 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Çocuk ve Gençlik Merkezi Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır. Bununla birlikte refakatsiz çocuklar için açılan kuruluşları tek bir çatı altında toplamak amacıyla 29/03/2015 tarihli ve 29310 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği çıkarılmıştır. Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği kapsamında; suça sürüklenen, suç mağduru, sosyal tehlikelerle karşı karşıya kalan çocuklar, refakatsiz ve yabancı uyruklu çocuklar hakkında bulunan bakım tedbiri veya koruma kararı verilen çocuklar bu kuruluşlarda kalabilmektedirler. Geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeli nüfus 3.321.072'dir. Bu sayının %48'i çocuk nüfusu oluşturmaktadır (GİB, 2023). Türkiye'de şu anda geçici koruma kapsamı altında bulunan Suriyeli çocukların cinsiyet ve yaşlara göre dağılımı aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

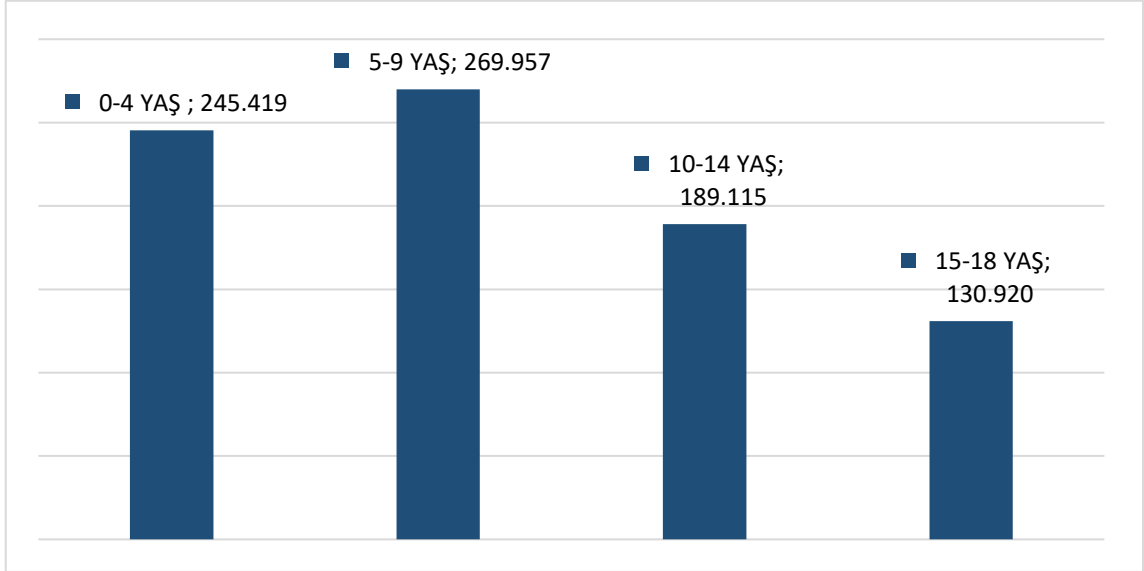
Göç İdaresi Başkanlığının 27.07.2023 tarihi itibarıyla güncellenmiş olduğu veriler doğrultusunda Tablo 3'e bakıldığında, 0-4 yaş aralığında bulunan kız çocuklarının sayısı

229.669 iken, 5-9 yaş aralığında bulunan kız çocukları 254.936, 10-14 yaş aralığında bulunan kız çocukları 179.074 ve son olarak 15-18 yaş aralığında bulunan kız çocuklarının sayısı 117.331'dir. Tablo 4'de ise; 0-4 yaş aralığında bulunan erkek çocuklarının sayısı 245.419 iken, 5-9 yaş aralığında bulunan erkek çocukları 269.957, 10-14 yaş aralığında bulunan erkek çocukları 189.115 ve son olarak 15-18 yaş aralığında bulunan erkek çocuklarının sayısı 130.920'dir.

Tablo 3. Geçici Koruma Kapsamı Altındaki Suriyeli Kız Çocuklarının Yaşlara Göre Dağılımı (GİB, 27.07.2023)



Tablo 4. Geçici Koruma Kapsamı Altındaki Suriyeli Erkek Çocuklarının Yaşlara Göre Dağılımı (GİB, 27.07.2023)



Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının 2023-2028 Türkiye Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planında; geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeli çocukların korunma ve bakımlarının sağlanması amacıyla, kuruluş bakım hizmetlerinden faydalandırıldıkları belirtilmektedir. 2016 ve 2022 yılları arasında bakım kurumlarında fiilen kalmış ve kalmakta olan çocuk sayısının 5741 olduğu bilgisi edinilmiştir (2023-2028 Türkiye Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı, 2023, s. 53).

Geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeli çocuklar, temel insan hakkı olan ve uluslararası belgelerde de önemli yere sahip olan sağlık hakkından mahrum kalmaktadırlar. Gerek geçici barınma merkezlerindeki kamplarda yaşayan çocuklar, gerekse kamp dışında kalan geçici koruma statüsünde olamayan ya da kayıt dışı Suriyeliler sağlık hizmetine erişememektedir. Bu kapsamda birçok STK projeler üreterek hizmetlere erişim desteği sunmaya çalışmakla birlikte, bu projelerin herkese ulaşp ulaşamadığı sorusu da bir diğer sorunlardan biridir.

Ülkemizde Göç ve Acil Durumlarda Eğitim Daire Başkanlığı, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğüne bağlı hizmet vermektedir. Göç ve Acil Durumlarda Eğitim Daire Başkanlığının görevi; göç ve acil durumlarda yürütülen eğitim

faaliyetlerinin ilgili birimlerince iş birliği ve koordinasyon ile planlama ve uygulama çalışmaları yapmak, ulusal ve uluslararası kuruluşlar ile göç ve acil durumlarda yürütülecek eğitim ve öğretim faaliyetlerine yönelik çalışmalar yürütmektir (Kalaycı Kırlioğlu, 2021, s. 131).

Türkiye’de ilk aşamada Suriyeli çocuklara kamplarda, çadırda, konteynerlerde eğitim alanları sağlanmış, bu okullar, MEB tarafından koordine edilmiştir. 2014 yılında Geçici eğitim merkezlerinin kurulması ile birlikte örgün eğitim alanlarına geçiş sağlanmıştır. Geçici eğitim merkezleri, Milli Eğitim Bakanlığı ve Suriyeli paydaşlarla tasarlanarak, uyarlanmış ve Suriye müfredatı kullanılarak Arapça eğitim verilmiştir. 2016 yılı itibariyle ise Suriyeli çocukların Türkiye’deki devlet okullarına entegrasyonları sağlanmıştır. 2020 yılı Eylül ayı itibariyle Geçici eğitim merkezleri kapatılmıştır (UNICEF, 2022, s. 79).

Milli Eğitim Bakanlığı başta olmak üzere Türk Kızılay’ı tarafından sunulan Şartlı Eğitim Yardımı (ŞEY) Programı; Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) ve Birleşmiş Milletler Uluslararası Çocuklara Acil Yardım Fonu (UNICEF) ile birlikte yürütülmektedir. Şartlı eğitim yardımı uygulamasında; sunulan nakit desteklerle, çocukların okula erişimlerinin ve düzenli olarak okula devam edebilmelerinin sağlanması amaçlanmıştır. ŞEY kapsamında okul öncesi çağından 8. Sınıfa kadar kız çocuklarına aylık 60 TL, erkek çocuklarına aylık 55 TL olarak, lise çağındaki kız çocuklarına ise aylık 90 TL, erkek çocuklarına da 70 TL olarak nakit desteği sunulmaktadır (Kızılay Kart, 2017).

Aynı zamanda eğitim süreçlerinden uzak kalmış veya örgün eğitim imkânlarına erişemeyen geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeli çocukların ve diğer uyruklardan çocukların eğitim sistemine dâhil edilmesini öngören Hızlandırılmış Eğitim Programı (HEP), ŞEY Programı kapsamında da uygulanmaktadır. HEP çerçevesinde kız ve erkek çocuklarına 90 TL ödeme yapılmaktadır (Kızılay Kart, 2017).

Türkiye’nin de taraf olduğu 1989 tarihinde kabul edilen Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi, insani müdahalelerde acil durumlarda eğitimin önemine vurgu yapmıştır. Şöyle ki Çocuk Hakları Sözleşmesinin 22/1 Maddesinde şöyle denilmektedir:

Taraf Devletler, ister tek başına olsun isterse ana–babası veya herhangi bir başka kimse ile birlikte bulunsun, mülteci statüsü kazanmaya çalışan ya da uluslararası veya

iç hukuk kural ve usulleri uyarınca mülteci sayılan bir çocuğun, bu Sözleşmede ve insan haklarına veya insani konulara ilişkin ve söz konusu Devletlerin taraf oldukları diğer Uluslararası Sözleşmelerde tanınan ve bu duruma uygulanabilir nitelikte bulunan hakları kullanması amacıyla koruma ve insani yardımdan yararlanması için gerekli bütün önlemleri alırlar.

Sözleşmeye taraf olan ve devletler çocukların eğitim hizmetlerine erişimini sağlamakla yükümlüdürler. UNICEF'in 2022 yılında yayımlanan Türkiye'de Geçici Koruma Altında Olan Suriyeli Çocuklara Yönelik Eğitim Müdahalesinin Belgelendirilmesi- Nihai Raporunda⁴, 2021 Kasım ayı ile itibariyle Türkiye'de okul çağında olan 5-17 yaş aralığındaki Suriyeli çocuk sayısının 1.124.353 olduğu, 2021 yılının Kasım ayı itibariyle, 731,713 Suriyeli çocuğun örgün eğitimden yararlandığı bilgisi verilmiştir (UNICEF, 2022, s. 14).

Rakamlara bakıldığında, Türkiye'de eğitim çağında olan ancak okula gitmeyen, çocuk işçi olarak çalıştırılan ya da ekonomik bazı yoksunluklardan ötürü okula gitmek isteyen ancak okula gidemeyen çocuklar olduğunu söylemek mümkündür. Örgün eğitim çağında olan çocukların dil bariyeri, sosyal uyumları, akranlarına oranla gelişimsel özellikleri ve akran zorbalığına maruz kalmaları sebebiyle birçoğu Türkiye'de devam etmekte olan eğitim sistemine dâhil olamamakta ve en temel hakları olan eğitim haklarından mahrum kalmaktadırlar.

3.2.3. Kadınlara Yönelik Destek Hizmetleri

Türkiye'de bulunan geçici koruma altındaki Suriyelilerin, yarısı kadınlardan ve kız çocuklarından oluşmaktadır. Göç İdaresi Başkanlığı'nın Temmuz 2023 tarihli güncel verilerinde; Türkiye'de şu anda toplam 1. 577. 965 bin geçici koruma kapsamı altında bulunan Suriyeli kadın olduğu bilgisine ulaşılmıştır(GİB, 2023). Kadınların ve kız

⁴ UNICEF. Türkiye'de Geçici Koruma Altında Olan Suriyeli Çocuklara Yönelik Eğitim Müdahalesinin Belgelendirilmesi- Nihai Raporu. Erişim Tarihi: 23.06.2023

çocukların yaşadıkları sorunlar ve insan hakları ihlalleri hem ulusal hem de uluslararası düzeylerde en dikkat çekilen konuların başında gelmektedir.

Göç sürecinde; kadınlar göç akınlarının sürdürücüsü, başlatıcı ve katılımcı rolleri ile birlikte son yıllarda artan düzeyde tanınmaya başlamışlardır. Kadınlar tüm göç sürecinde proaktif katılımcılar olarak da görülmektedirler (Coşkun, Kaşka, Williams, 2022, s.15). Hayata Destek Derneğinin “Medeni Haklar ve Hizmetlere Erişimle İlgili Mülteci Kadınların Güçlendirilmesi Raporunda; kadınların göç deneyiminin erkeklerden farklı olduğu, toplumsal düzenle birlikte erkek egemen yasalar göz önünde bulundurulduğunda, kadınların toplumsal cinsiyet temelinde maruz kaldığı şiddetin artması kadının toplumdaki dezavantajlı durumunu daha belirgin kılmaktadır. Kadınların en temel insan haklarına erişimlerinde bir farklılık oluşturulması ve bunun kadınların lehine olacak şekilde eyleme dökülmesi gerekliliği vurgulanmaktadır (Hayata Destek Derneği, 2018, s. 24).

Türkiye’de şu anda geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelilerin yüzde 96’sı kentsel alanlarda, yüzde 4’ü ise kamplarda kalmaktadırlar. Kentteki bu yoğunluk Suriyelilerin gündelik yaşamda kalma çabalarında refah devleti sistemine ve sosyal hizmetlere erişimi daha da önemli hale getirmektedir (Atasü Topçuoğlu, 2022, s. 155). Türkiye’de geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelilerin ve diğer göçmenlerin refah devleti sisteminde eğitim, sağlık, istihdam, sosyal güvenlik ve sosyal hizmetlere erişim gibi durumlarını belirleyen unsurlar ülkenin yasal çerçevesi ile doğrudan ilişkilidir. Geçici Koruma Yönetmeliğinin 48(3). Maddesinde; ⁵ “8/3/2012 tarihi ve 6284 sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun ve ilgili Yönetmelik kapsamında şiddet mağduru olduğu değerlendirilen yabancılar hakkında derhal önleyici ve koruyucu tedbirler alınır” şeklinde ifade edilmiştir.

⁵ Geçici Koruma Yönetmeliği, md.(48/3).

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında, Kadının Statüsü Genel Müdürlüğüne bağlı ŞÖNİM ve Kadın Konukevleri Hizmetinden; geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeli kadınlar da Türk vatandaşlarının yararlanabildiği gibi yararlanabilmektedirler. Bu doğrultuda kadınlara, korunma, güvenli barınma imkânı, sorun çözme becerisinin geliştirilmesi kadınların güçlendirilmesi ve toplumsal uyumlarına destek hizmeti verilmektedir. Aynı zamanda Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı SHM’lerde sosyal ve ekonomik destek hizmeti, Kaymakamlıklara bağlı Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıflarından sosyal yardım hizmeti de sunulmaktadır.

Türkiye’de Sağlık Bakanlığının Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü Göç Sağlığı Daire Başkanlığına bağlı Göçmen Sağlığı Merkezi hizmet vermektedir. Sağlık Bakanlığı 2017-2020 yılları arasında 177 Göçmen Sağlığı Merkezini SIHHAT Projesi kapsamında gerçekleştirmiştir. Projenin açılımı ise; Geçici Koruma Altındaki Suriyelilerin Sağlık Statüsünün ve Türkiye Cumhuriyeti Tarafından Sunulan İlgili Hizmetlerin Geliştirilmesi Projesi şeklindedir. Göçmen Sağlığı Merkezlerinde birinci basamak sağlık hizmetlerine ilave olarak, çocuk hastalıkları, kadın-doğum, ağız ve diş sağlığı, psikososyal destek hizmetleri de sunulmaktadır.

Kitlesel göç ile gelen Suriyelilere, Türkiye’de geçici koruma statüsü tanınması belirsiz ancak geçici bir süre için ikamet, sağlık ve sosyal hizmetlere erişim ve sınırlı da olsa çalışma izni sağlayan bir statüdür (Atasü Topçuoğlu, 2022, s. 155). Geçici koruma statüsü; Suriyelilerin temel hizmetlere erişimlerini sağlasa da birçok ailenin, dil bariyeri engeline rastlaması, kayıt olma aşamalarında yaşamış oldukları sorunlar nedeniyle hizmetlere erişimde ve temel haklara ulaşmaları noktasında halen güçlüklerle karşılaştıkları söylenebilir.

Özellikle kadınlar ve kız çocukları göç sürecinde maruz kaldıkları zulüm, cinsel saldırı, şiddet ve dil engeli gibi karşılaşmış oldukları zorluklar sebebiyle yeni bir ülkeye adapte olma durumunda kendilerini savunmasız halde hissedebilmektedirler. Hayatlarını idame ettirmek durumunda kalan kadınlar her ne kadar kamu kurum ve kuruluşları tarafından

sağlık, eğitim, istihdam, psikososyal destek hizmeti ve hukuki destek hizmetlerinden faydalandırılırsalar da her kurumun belli başlı kriterlerinin olması ve hizmetlerin sürdürülebilir olmaması birer sorun alanı olarak ortaya çıkmaktadır. STK'lar tarafından da birçok destek hizmeti sunulmakta ancak STK'ların öz kaynaklarının yetersiz olması, fonlar üzerinden projeler gerçekleştirmeleri ile birlikte sürece dâhil olabilmektedirler.

3.2.4. Engelli ve Yaşlılara Yönelik Destek Hizmetleri

Ülkelerinden zorunlu olarak ayrılmak durumunda bırakılan kadınlar, çocuklarla birlikte engelli ve yaşlı bireyler de göç süresinde daha hassas ve kırılgan bir grup olmaları nedeniyle göç deneyimlerinde çok yönlü zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Türkiye’de geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeli engelli ve yaşlı bireylerin, bakım verenden ayrılma, bakım vereni kaybetme, kronik hastalıklar, ilaçlara veya rehabilitasyon hizmetleri gibi temel sağlık hizmetlerine ve eğitim hizmetlerine erişmemeleri aynı zamanda dil bariyerinden ötürü iletişim sorunları yaşamalarına da sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra ulusal mevzuatlardan kaynaklanan sorunlarla ilgili de birçok problem yaşamaktadırlar.

Suriyeli engelli bireyler birçok haktan yararlanamamakta hâlihazırda geçici koruma statüsündekiler için farklı prosedürler uygulanmaktadır. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı bünyesinde 2022 Kanun Numaralı, 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz ve Kimsesiz Türk Vatandaşları ile Engelli ve Muhtaç Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun’da engelli ve yaşlı bakım aylığından yararlanabilmek için Türk vatandaşı olma şartı bulunmaktadır. Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununa göre herhangi bir sağlık güvencesi olmayan ve ödeme gücü bulunmayan uluslararası koruma başvuru kaydından itibaren bir yıl süre ile 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu hükümlerine tabi olup genel sağlık sigortasından yararlanabilmektedirler. Ancak bu yardım ve hizmetlere erişim tüm statüler için geçerli değildir (Alsancak ve Kutlu, 2020, s. 594).

2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu kapsamında rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetleri verilmektedir. Kanunda yer alan şartları sağlayan ağır engelli raporu almış olan geçici koruma kapsamındaki Suriyeliler, Sosyal Hizmetler Kanunu kapsamında sunulan

evde bakım aylığı ödemelerinden yararlanabilir (Artan ve Arıcı, 2017, s.15). Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı SHM’lerin tarafından özellikle Suriyelilerin çoğunlukta yaşamış olduğu bölgelerde bir dönem herhangi bir ayırım gözetmeksizin Türk vatandaşları için engelli evde bakım hizmetinin koşulları her ne ise aynı koşullar geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelileri de içermektedir. 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunun 7. Maddesine göre iş ve işlemleri yürütülen evde bakım hizmeti ile ilgili olarak başta Suriyeliler olmak üzere geçici koruma kapsamı statüsündeki kişilerin evde bakım yardımından yararlanıp yararlandırılamayacağı hususunda bir takım görüşler bildirilmiştir. Geçici Koruma Yönetmeliğinin 25. Maddesinde; “Geçici koruma kimlik belgesi, Türkiye’de kalış hakkı sağlar. Ancak bu belge Kanunda düzenlenen ikamet izni veya ikamet izni yerine geçen belgelere eşdeğer sayılmaz, uzun dönem ikamet iznine geçiş hakkı tanımaz, süresi ikamet izni toplamında dikkate alınmaz ve sahibine Türk vatandaşlığına başvuru hakkı sağlamaz” hükmü yer almaktadır. Diğer yandan ASHB kurulmadan önce sosyal hizmetleri sunan Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü’nün (SHÇEK) 2010/03 sayılı Sığınmacı Mültecilere Ait İşlemler Genelgesinde; “ülkemiz sınırları içerisinde yasal olarak oturma izni bulunan ve iltica/sığınma, talebinde bulunan ve/veya mülteci ve sığınmacı olan ve ebeveynleri ile birlikte olan engellilerin 2006 tarihli ve 26244 sayılı Yönetmelik⁶ koşullarına uygun olması halinde evde bakım hizmetinden faydalandırılacakları belirtilmiştir. Böylece Sosyal Hizmet Merkezlerinde bir dönem geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeliler evde bakım hizmetinden yararlandırılmamıştır ancak **yerleşim yeri belgesi alanlar** engelli evde bakım hizmetlerinden yararlandırılmaktadırlar.

Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı olarak faaliyetler sürdürmektedir. Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından öncelikle sosyal destek yardımı olarak başlayan, sonrasında ise sosyal uyum yardımı olarak devam eden projede, engelli ve yaşlılara yönelik maddi yardımlar verilmektedir. Bu yardımın verilmesi noktasında bazı kriterler söz konusudur. Özellikle engelli ve yaşlılar noktasında kriterlerden biri, tek başına, kimsesi olmayan 60 yaş ve üzeri yaşlılar, engel düzeyi, sorumlu devlet hastanesinden alınacak engelli raporuyla belgelenmesi

⁶ Bakıma Muhtaç Özürlülerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik

şartıyla %40 veya üzerinde bir ya da daha fazla engelli bireyi olan aileler sosyal uyum yardımından yararlanmaktadırlar.

Ulusal boyutta engelli ve yaşlılara yönelik hizmetlerin zaten sınırlı yapıda olmasına ek olarak Suriyeliler için de bazı kriterlerin bulunması kişilerin hizmetlere ulaşmasına engel olmaktadır. Göç yönetiminde sosyal hizmetlerin fırsat eşitliği ilkesinden yola çıkılarak sistemlerin yapılandırılmış olması gerekmektedir.

3.2.5. Sosyal Yardım Hizmetleri

Türkiye’de sosyal hizmetler ve sosyal yardımlar ile ilgili yapılar parçalar halindedir. Türkiye’de şu anda Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı 03/03/2015 tarihli ve 29284 sayılı Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik⁷ kapsamında; yardıma ihtiyacı olan ailelerin sosyal ve ekonomik sorunlarının giderilmesi amacıyla yılda 1, zaruri hallerde en çok 2 defaya mahsus olmak üzere ekonomik destek yardımında bulunmaktadır. Söz konusu yardımdan Türk vatandaşları yararlandığı gibi geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeli aile ve çocuklar da bu hizmetten faydalandırılmaktadır.

Geçici Koruma Yönetmeliğinin 6. Bölümünde; geçici korunanlara sağlanacak hizmetler başlığında Sosyal Hizmetler ve Yardımlar, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Teşvik Fonu Kurulunun belirleyeceği usul ve esaslar çerçevesindeki kanun kapsamındaki sosyal yardımlardan yararlandırılabilmesi belirtilmektedir. SYDV’ler Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına⁸ bağlı Sosyal Yardımlar Genel Müdürlüğü olarak çalışmalarını devam ettirmektedir. Sosyal yardım programları, çeşitli projelerle ve kişilerin ihtiyaçlarını nakdi olarak karşılamaya çalışmaktadır (Kalaycı Kırlioğlu, 2021, s. 129).

Bir diğer sosyal yardım uygulaması ise, Avrupa Birliği ve üye devletler tarafından fonlanan ve özel amaçlı yardımlar kapsamında olan Yabancılar Yönelik Sosyal Uyum Yardımı Programı (SUY), ortakları olan Uluslararası Kızılhaç Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC), Türk Kızılay ve Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB) tarafından yürütülmektedir. Sosyal Uyum Yardımı, Türkiye’deki uluslararası koruma ve

⁷03/03/2015 tarihli ve 29284 sayılı Sosyal ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik. m.d. 4/1(f).

⁸ 2011 yılında Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı adıyla kuruldu. 2018 yılında Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığını adını aldı.2021 yılında ise Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının ayrılmasıyla Bakanlığın adı Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı olarak üçüncü kez değişti.

geçici koruma kapsamında bulunan yardıma ihtiyacı olan insanlara sağlanan nakit yardımı ile yaşanan uyum sorunlarının çözümü için destek sağlama üzerine hazırlanmış bir programdır. Bu program kapsamında Türk Kızılay'ı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı (ASHB), Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) ile ilçelerde bulunan Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları (SYDV) başta olmak üzere ülkemize göç etmiş olan insanların temel ihtiyaçlarını karşılama noktasında çalışmalar yürütmektedirler. Şu anda Sosyal Uyum Yardımı Programı kapsamında 230 TL olan kişi başı ödeme tutarı 300 TL olarak güncellenmiştir.

Türk Kızılay'ı sahada karşılaştıkları risk altında olan ailelerin ASHB tarafından incelenmesi hususunda bildirimde bulunabilmektedirler. Geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeliler başta olmak üzere diğer yabancı uyruklu kişiler de Türk Kızılay'ı tarafından sunulmakta olan programlara başvuruda bulunmakta, başvurularının uygun bulunması halinde Kızılay Karttan faydalanabilmektedirler. Türk Kızılay'ının aynı zamanda Avrupa Birliği tarafından fonlanmakta olan T-SUY Projesi Kızılay Kart platformu tarafından yürütülen bir başka projedir. Tamamlayıcı Sosyal Uyum Yardımı (T-SUY) Projesi; iş gücüne yönlendirilemeyeceği için en kırılgan durumda kalan yabancıların yaşam standartlarını iyileştirmek üzere hazırlanan nakit yardım temelli bir projedir (Kızılay Kart, 2017). Proje kapsamında engellilik düzeyi %50 ve üzerinde olana ağır engelli yararlanıcılara, durumlarını yetkili devlet hastanelerinden alınacak raporla ibraz etmek şartıyla ilave nakdi yardımda sağlanmaktadır. T-SUY Projesinde; şu anda kişi başı ödeme tutarı 450 TL'dir. Ağır engeli olan kişilere ise 1200 TL nakdi yardım verilmektedir. Kızılay'ın sosyal uyum çalışmaları kapsamında başta Suriyeliler olmak üzere yerel halka yönelik çalışmaları da bulunmaktadır.

Sonuç olarak, özellikle kamu nezdinde sunulan hizmetler büyük ölçüde Geçici Koruma Yönetmeliğiyle giderilmeye çalışılmakta, temel dayanağı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunundan alan Geçici Koruma Yönetmeliği'nde eğitim, sağlık, istihdam alanlarındaki haklar ile psikososyal hizmetler sunulmaktadır. Bununla birlikte sahada bulunan sivil toplum kuruluşları da çeşitli projeler ve programlar geliştirerek göç hareketlerinin takip edilmesine yönelik faaliyetler bulundurmaktadır.

4.BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde, araştırma modeli, evren ve örneklem, verilerin toplanması çözümleme ve analiz ile araştırma sahasına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

4.1. Araştırma Modeli

İnsan hakları perspektifinden göç alanında çalışan hizmet sunucuların yaşamış oldukları sorunları ve deneyimleri anlamayı amaçlayan bu çalışmada, nitel araştırmanın bütünsel olarak araştırmanın amacına daha uygun olduğu kabulünden hareketle araştırmaya katkı sağlayan katılımcıların duyguları, düşünceleri, istek ve niyetleri gibi verileri ortaya çıkarma olanağı nedeniyle, nitel araştırma modeli tercih edilmiştir. Dolayısıyla katılımcıların kendilerine sorulan soruların cevaplarını ölçen, test eden ya da hesap konusu yapan nicel bir düşünce ve nicel bir araştırma bu çalışma için uygun bulunmamış olup aşağıda daha detaylı açıklanmak üzere nitel araştırmanın söz konusu odaklanmaya daha uygun bir yöntem olacağı düşünülmüştür. Toplumsal olguların özüne inebilmek, bireylerin tecrübelerinden oluşan, bir anlam sistemi içinde hareket ettikleri asıl bağlantıları kavramakla mümkündür (Kümbetoğlu, 2019, s.22). Kümbetoğlu'na göre; nicel araştırmalar ve nitel araştırmalar arasındaki temel ayrım, birinde gerçekliğin açıklanması ve diğerinde gerçekliğin yorumlanması faaliyeti oluşturmaktadır (2019, s.24). Bu kapsamda gerçekliği sosyal olarak oluşturan insanların deneyimlerini kendi ifadeleri ile yansıtmak ve yorumlamak önem arz etmektedir.

Niteliksel araştırma; “insanların ve kültürlerin ayrıntılı, derinlemesine bir tanımını yapmak, insanların gerçekliğe yükledikleri anlamı ortaya çıkarmak, olayları, süreçleri, kavrayış ve anlayışlarını oluşturmak için yapılan bir eylemdir. Bu eylem, belli kurallar, yöntem ve tekniklere dayanır. Bu araçlar gerçekliğin bütüncül olarak kavranması için insanlar arasındaki ilişkileri, süreçleri, bağları, içsel bağımlılıkları ortaya çıkarıcı olmalıdır” (Kümbetoğlu, 2019, s.47). Punch ise nitel araştırmayı, değişken, tartışmalı ve birçok yöntemin olduğu bir alan olarak tanımlamaktadır (2016, s. 132).

Nitel araştırma katılımcılarına kendilerini rahat hissedebilecekleri bir alan oluştururken aynı zamanda kendilerine sorulan sorulara rahatlıkla cevap verebilme olanağını da sunmaktadır. Bu nedenle araştırmanın konusu da göz önünde bulundurulduğunda katılımcıların sorular karşısında güvenli bir alan içerisinde esnek ve rahat bir şekilde bırakılmasıyla elde edilen verilerin yine bu doğrultuda sunulmaya çalışılması bu araştırmanın amacı ile de örtüşmektedir. Nitel araştırmaya ilişkin olarak tüm bu özellikler göz önünde bulundurulduğunda insan hakları perspektifinden mültecilerle çalışan hizmet sunucuların deneyimleri ve karşılaştıkları sorunlara yönelik böyle bir çalışma yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Konuya ilişkin olarak göç alanında çalışan hizmet sunucuların bilgi ve görüşleri, sahada karşılaşmış oldukları deneyim ve zorluklarla insan hakları ve göç bağlamı da niteliksel olarak ortaya konmaya çalışılmıştır.

4.2. Çalışma Grubu

Araştırma, göç ve mülteci alanında çalışan 28 hizmet sunucu ile yürütülmüştür. Veri çeşitliliğinin sağlayabilmek amacıyla İstanbul Aile ve Sosyal Hizmetler Müdürlüğüne bağlı birimler ve sivil toplum kuruluşlarında görev yapan göçmen ve mültecilerle çalışan hizmet sunucular araştırmaya dâhil edilmiştir. Araştırmada 12 erkek katılımcı ve 16 kadın katılımcı ile görüşme gerçekleştirilmiştir. 15 katılımcı kamu sektöründe çalışmakta, 13 katılımcı ise çeşitli sivil toplum kuruluşlarında çalışmaktadır. Araştırma süresince halen devam etmekte olan pandemi koşulları da göz önünde bulundurulduğunda 10 katılımcıyla Zoom uzantılı görüşmeler, 18 katılımcıyla da yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın katılımcılarına ilişkin bazı bulgular Tablo 5’de yer almaktadır.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Hizmet Sunucuların Sosyo-Demografik Özellikleri

Kodu	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Öğrenim Durumu	Mesleği	Çalıştığı kurum	Kurumda Çalışma Süresi
DG1	K	28	Evli	Y.L.	SHU	STK	2,5 Yıl
DG2	E	30	Bekar	Y.L.	Sosyolog	Kamu	8 yıl
DG3	K	30	Evli	Y.L.	Psikolog	Kamu	3 yıl
DG4	K	31	Bekar	Y.L. Devam	Psikolog	Kamu	5 yıl
DG5	K	27	Bekar	Y.L.	PDR	Kamu	2 yıl
DG6	K	29	Bekar	Lisans	Sosyolog	Kamu	5 yıl
DG7	K	38	Bekar	Lisans	Psikolog	Kamu	4 yıl

DG8	E	35	Evli	Doktora Programına Devam	SHU	Kamu	11 yıl
DG9	E	31	Evli	Lisans	SHU	Kamu	6 yıl
DG10	E	30	Bekar	Lisans	Sosyolog	Kamu	6 yıl
DG11	K	29	Evli	Y.L. Devam	SHU	STK	4 yıl
DG12	K	26	Evli	Lisans	SHU	Kamu	3 yıl
DG13	E	28	Bekar	Lisans	Psikolog	Kamu	2 yıl
DG14	K	32	Bekar	Lisans	Sosyolog	Kamu	6 yıl
DG15	K	29	Bekar	Lisans	SHU	STK	5 yıl
DG16	E	28	Evli	Y.L. Devam	SHU	STK	3 yıl
DG17	E	25	Evli	Y.L. Devam	SHU	STK	3 yıl
DG18	K	30	Evli	Y.L.	SHU	STK	5 yıl
DG19	K	29	Bekar	Y.L. Devam	Sosyolog	Kamu	6 yıl
DG20	E	26	Bekar	Lisans	SHU	Kamu	2 yıl
DG21	E	33	Evli	Lisans	SHU	Kamu	6 yıl
DG22	E	38	Bekar	Lisans	Sosyolog	STK	2 yıl
DG23	E	28	Evli	Lisans	SHU	STK	4 yıl
DG24	K	22	Bekar	Lisans	Psikolog	STK	1 yıl
DG25	K	33	Evli	Y.L. Devam	Psikolog	STK	4 yıl
DG26	E	26	Bekar	Lisans	Psikolog	STK	2 yıl
DG27	K	25	Bekar	Y.L. Devam	SHU	STK	2 yıl
DG28	K	24	Bekar	Y.L. Devam	Psikolog	STK	3 yıl

Derinlemesine görüşme yapılan katılımcıların yaş aralıkları 22-38 olup katılımcıların yaş ortalaması ise 29,28'dir. Araştırmaya katılan 28 hizmet sunucunun eğitim durumlarına bakıldığında ise; hizmet sunuculardan 5'inin yüksek lisans programını bitirdiği 8'inin yüksek lisans programına devam ettiği, 14 hizmet sunucunun lisans mezunu olduğu, 1 hizmet sunucunun ise doktora programına devam ettiği görülmektedir. Aynı zamanda araştırmaya katılan hizmet sunucuların kamu ve sivil toplum kuruluşlarında aktif olarak çalıştıkları bununla birlikte hizmet sunucuların mesleki tecrübelerine bakıldığında, en uzun saha deneyiminin 11 yıl olduğu, en kısa saha deneyiminin ise 1 yıl olduğu, ortalama çalışma deneyiminin ise 4 yıl olduğu görülmektedir. Hizmet sunucuların mesleki tecrübelerinden de yola çıkılarak sahada daha çok yeni mezunların olduğu görülmektedir.

Kamu kurumlarında çalışan hizmet sunucuların yeni atandıkları, sivil toplum kuruluşlarında çalışanların ise daha önce farklı kuruluşlarda çalıştıkları öğrenilmiştir. Yüksek lisans yapan ve yüksek lisans programına devam eden hizmet sunucuların akademik alandaki çalışmalarının yanı sıra çeşitli eğitimleri takip ettikleri görüşmeler sırasında öğrenilmiştir.

4.3. Verilerin Toplanması

Araştırmada yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme tekniği kullanılmıştır. Derinlemesine görüşme, bir veri toplama tekniği olup açık uçlu soruların sorulması, katılımcının dinlenmesi ile birlikte ilave sorularla araştırma konusunun detaylı olarak incelenmesini mümkün kılar. Derinlemesine görüşme, günlük konuşmaların yanı sıra araştırmacının konuşmaya yön verdiği, bununla birlikte zaman zaman görüşmeyi ayrıntılı sorularla zenginleştirdiği, katılımcıların kendisini rahatça ifade edebildiği bir süreçtir. Gerçekleştirilen görüşme günlük konuşmalardan farklı bir biçimde araştırma amacına bağlı olarak gerçekleştirilir (Kümbetoğlu, 2019, s.71-72). Yarı yapılandırılmış görüşme ise; incelenmek istenen konu hakkında katılımcılardan aynı türde bilgilerin toplanması amacıyla yapılan bir görüşme türüdür. Görüşmeci hazırlamış olduğu soruları sorabileceği gibi aynı zamanda ayrıntılı bilgi toplayabilmek amacıyla ek sorular da geliştirebilir. Görüşmeci ile görüşülen kişi arasındaki etkileşime bağlı olarak sorulacak soruların sırası değişebilir. Yarı yapılandırılmış görüşme bu şekliyle amaçlı bir sohbete de benzemektedir (Şimşek, 2012, s.145).

Araştırmada yarı yapılandırılmış bir yöntemin kullanılması, katılımcıyı da sınırlandırmadan ilgili konu üzerinde derinlemesine bir tartışma ortamının oluşmasına olanak sunmuştur. Bu araştırmada yarı yapılandırılmış bir tekniğin kullanılması verileri, araştırmanın amacına uygun şekilde toplamak için önemli bir araç konumundayken gerçekleştirilen görüşmelerinin sistematize edilebilmesi açısından da araştırmaya katkı sağlamıştır.

Araştırmada örneklemin belirlenmesinde amaçsal örnekleme ve kartopu yönteminin tercih edilmesi nedeniyle örneklemin belirlenmesinde araştırmaya katılım sağlayan hizmet sunucular belirleyici olmuştur. Amaçsal örnekleme yöntemi “belirli bir kriter veya özelliğe bağlı olarak seçilen birey ve gruplardan oluşan” bir yapıya ulaşılmasıdır (Black,

2002, s.61, akt: Kümbetoğlu, 2019, s.99). Görüşmelere başlanmadan önce göç ve mülteci alanında değerlendirme yapan ve yapılan değerlendirilmelerin karar alma mekanizmalarında çalışan hizmet sunuculara ulaşılmaya çalışılmıştır. Öncelikle amaçsal örnekleme ile görüşülecek STK'da çalışan bir hizmet sunucu ile kamuda çalışan bir hizmet sunucu belirlenmiş ve kendileri ile yapılan görüşmeler sonrasında aktaracakları deneyimlerin çeşitlilik sağlaması adına olabildiğince çok kişiye yönlendirilme istenmiştir. Araştırma konusuna ilk olarak uygun olduğu düşünülen mesleki açıdan da bilgi ve birikimi olan hizmet sunuculara amaçsal örneklem yoluyla ulaşılmış ve onların yönlendirilmeleriyle yeni katılımcılara ulaşılmıştır. Görüşülen ilk hizmet sunucu, sivil toplum örgütünde 5 yıldır sahada aktif olarak görev alan bir katılımcı iken bir diğer katılımcı kamuda 8 yıldır sahada aktif olarak çalışmaktadır. Katılımcıların sahada uzun bir süre boyunca aktif olarak çalışmaları, sahadaki zorlukların, sorunların ve deneyimlerinin paylaşılmasına yetecek bir süredir. Amaçsal örnekleme ile ulaşılan katılımcılar İstanbul'un farklı bölgelerinde sahada aktif olarak çalışan, farklı meslek ve yaş gruplarından kişilerdir.

Görüşmelere başlanmadan önce görüşme formları ve araştırma konusuna yönelik sorular hazırlanmıştır. Görüşmelere başlanıldığında ise katılımcılara önceden hazırlanmış sorular yöneltile de görüşme esnasındaki gidişata göre ek sorular da sorulmuştur. Görüşmeler 21.12.2021 ve 30.01.2022 tarihleri arasında yapıldı ve her bir görüşme en az 30 dakika ve en çok 60 dakika sürdü. Araştırma tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 dönemine de denk gelmesi nedeniyle bazı görüşmeler Zoom üzerinden gerçekleştirildi.

Başlangıçta, 20 katılımcıya ulaşılması hedeflenen çalışmada belirtilen sayıdan daha fazla katılımcıya ulaşılarak toplam 28 katılımcı ile çalışıldı. Araştırmacı tarafından geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme forumunun uygulanması sırasında, öncelikle görüşmecilere araştırma ve araştırmanın amacıyla ilgili bilgilendirme yapılarak sesli onamları alındı ardından araştırmayla ilgili bilgiyi içeren onam formları katılımcılara okunmak üzere verildi. Ardından görüşmeye başlanmadan önce katılımcılardan ses kaydının alınıp alınamayacağına yönelik soru yöneltildi ve katılımcıların rızaları doğrultusunda görüşmeler kayıt altına alındı. Görüşmelerin, katılımcıların istediği yer ve zamanda yapılmasına özen gösterilerek katılımcıların kendilerini daha iyi ve daha rahat hissedebilecekleri bir alan oluşturuldu.

Araştırmaya sivil toplum kuruluşlarında çalışan bir hizmet sunucu ve ardından kamu da çalışan bir hizmet sunucu ile başlanmıştır. Diğer katılımcılara aynı bakanlık çatısı altında olan sosyal hizmet merkezleri ve sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunucuların tavsiye olunması şeklinde ulaşılmıştır. Önceki bölümde de belirtildiği gibi, 10 katılımcı ile Zoom uzantılı görüşmeler gerçekleştirilirken, 18 katılımcıyla yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Yüz yüze yapılan görüşmelerin hepsi, hizmet sunucuların çalıştıkları kurumlarda kendilerinin de böyle istemesi sonucunda yapılmıştır. Hizmet sunucular kendileriyle planlanan görüşme tarihlerine genelde riayet etmiş ancak kurumdaki bazı iş ve işlemlerden dolayı görüşmelerin ertelenme durumu oluşmuş ya da belirtilen saat aralığının dışında görüşme yapılmak zorunda kalınmıştır. Kurumlarında görüşme yapılan hizmet sunuculardan bazılarının kendilerine ait odalarının bulunmasından dolayı görüşmeler fazla bölünmemiş ancak katılımcıların birçoğunun özel bir alanının olmaması sebebiyle bazı hizmet sunucularla görüşme odalarında görüşme yapılmıştır.

Araştırmaya katılan katılımcıların halen sahada aktif olarak çalıştıklarından, görüşme için kendilerinin belirlediği gün ve saat aralığına dikkat edilmiştir. Görüşmelerde bazen telefonla bazen de odaya girenler sebebiyle görüşme kısa sürecek şekilde bölünmüş ardından görüşmeye kalındığı yerden devam edilmiştir. Yüz yüze haricinde Zoom üzerinden gerçekleştirilen görüşmelerde ise bağlantı problemi sebebiyle kesintilerin olması soruların tekrarlanması gerekliliği görüşmenin akışını bozan ve araştırma sırasında karşılaşılan güçlüklerdendi.

4.4. Verilerin Çözümlemesi ve Analizi

Bu nitel araştırmanın veri analizinde kullanılan yaklaşım fenomenolojik temeli esas alan bir yaklaşımdır. Bu çalışmada, bir sosyal bilim araştırması olduğundan sahadaki hizmet sunucuların mülteci alanına dair bakış açılarının ortaya çıkarmaya çalışmaktadır. Fenomenoloji, bir bilgi felsefesi olmasından ötürü var olan ve ortaya çıkan olguların doğrudan arka planını gözlemleyerek ve bu arka planı dikkate alarak ilerlemektedir. Bu teorik pencereden bakan bir araştırmacı, gerçekliği ve insanın deneyimini anlama ve onu tanımlama isteğinden sayılardan çok bir algıyı ve bilinci yansıttıklarından kelimeleri seçer (Bernard, 2002,s.22-23, akt. Kümbetoğlu,2019,s.40).

Analiz sürecine ses kayıtlarının ve bazı demografik verilerin raporlaştırılmasıyla başlanmıştır. Kümbetoğlu'na göre; veri oluşturma niteliksel analizle birlikte örülen bir süreçtir (2019, s. 152). Bu nedenle görüşmeler, tamamlanmasının hemen ardından zaman kaybedilmeden deşifre edilmeye başlanmış, yapılan görüşme olduğu gibi ve yaşandığı şekliyle Word programında yazıya geçirilmiştir. Gerçekleştirilen görüşmelerin deşifre edilmesi aynı zamanda bir veri tabanının oluşturulması anlamına da gelmektedir.

Yapılan görüşmeler deşifre edildikten sonra yarı-yapılandırılmış görüşme formu rehberliğinde ve görüşme sırasında ortaya çıkan temalar ışığında başka bir Word sayfasında her bir görüşme için ayrı ayrı veri analizi yapılmıştır. Araştırmadaki temalar aynı zamanda araştırmada ortaya çıkan bulguları da açıklamaktadır. Başlangıçta deşifreler defalarca okunmuş ve yeni bir metin ortaya çıkarılmış bununla birlikte ortaya çıkan metinler bölümlere ayrılmıştır. Bir sonraki adımda ise, temalar kodlardan oluştuğu için kodların da birer göstergesi olarak ortaya çıkmıştır. Bu aşamada kodların birbiriyle çakışmaması ve çakışan kodlarında azaltılması yapılmış olup kodlar temalara dönüştürülmüştür.

Nitel veri çözümlenmesinde veri grubunun kategorilere indirgenmesi gerekmekte olup nitel verinin değerlendirilmesinde analitik kategorilerin oluşturulması kodlama olarak tanımlanmaktadır (Kümbetoğlu, 2019, s.155). Görüşmelerin tamamlanması süreci ile birlikte deşifreler okunarak manuel bir şekilde kodlama işlemi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen kodlamalar ile birlikte kategori, ana kategori ve tema gibi ana başlıklara ulaşılmıştır.

4.5. İstanbul

Türkiye'nin en hareketli kentlerinden biri olan İstanbul, nüfus dinamikleri açısından da çok kültürlü bir yapıya sahiptir. İstanbul, aldığı göçlerle çekici bir göç destinasyonu oluşturarak tarihsel, kültürel, coğrafi, siyasi ve istihdam koşullarıyla bağlantılarının da etkili olduğu farklı sebepler dahi olsa en çok tercih edilen kentlerin başında gelmektedir.

İstanbul, Türkiye'nin en büyük kenti olmasıyla birlikte şu anda Türkiye nüfusunun %18,65'ini oluşturmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumunun (TÜİK) resmi sitesinde yayınlamış olduğu son verilere göre; İstanbul nüfusunun 15 milyon 907 bin 951 kişi olduğu görülmektedir (TÜİK, 2023). İstanbul'un, ülkenin nüfusu bakımından en çok göç

alan kenti olmasının yanı sıra göçmen ve mülteciler için de çekici bir kent olduğunu söylemek mümkündür. Ülkemizde şu anda hukuki olarak geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelilerin “İlk 10 İle Göre Dağılımlarında” İstanbul İlinde Suriyeli nüfus sayısı gün geçtikçe artmaktadır. GİB’in Temmuz 2023 verilerine göre; İstanbul’da geçici koruma kapsamında 531.742 kayıtlı Suriyeli bulunmaktadır. Nüfusun 15.907.951 kişi olduğu, ilde yaşayan toplam kişi sayısının 16.439.642’dir. Kayıtlı Suriyeli sayısının toplam kişi sayısına oranı %3,23’dür (GİB,2023).

Bu araştırmada, İstanbul’da geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelilerin yoğunlukta olduğu bölgelerde bulunan sosyal hizmet merkezleri ve sivil toplum kuruluşlarında aktif olarak sahada çalışan hizmet sunucuların olması, mesleklerin kavramsal bakış açılarına ve disiplinler ile birlikte içinde barındırmış olduğu dinamiklerin ortaya çıkartılması açısından İstanbul genelinde farklı bölgelerde çalışmanın yapılmasına karar verilmiştir. Böylece farklı ilçelerin göç alanında çalışan hizmet sunucuları ve göç edenlerin etkileşimleri ile birlikte ortaya çıkan dinamiklerin ne doğrultuda çalışmaya katkı sunacağı ve hizmet sunucuların göç olgusunu insan hakları bağlamında ele alış biçimlerinin nasıl olacağının ortaya konması hâlihazırda yürütülen çalışmayı anlamayı amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında Anadolu Yakasında 7, Avrupa Yakasında 9 ilçe olmak üzere, toplam 16 ilçede görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

5. BÖLÜM: BULGULAR VE YORUMLAR

İltica ve göç alanında çalışan hizmet sunucuların mesleki uygulamalarında yaptıkları değerlendirme sürecinin nasıl işlendiğinin ve bu süreçte insan hakları bilgisinin kullanıp kullanılmadığının incelenmesini amaçlayan bu araştırma kapsamında elde edilen bulgular iki başlık altında toplanmıştır.

İlk başlıkta katılımcıların çalıştıkları iltica ve göç alanına ilişkin deneyimleri ve karşılaştıkları sorunlar; ikinci başlıkta ise alanın insan haklarıyla ilgisine dair görüşlerine yer verilmiştir.

5.1. İltica ve Göç Alanında Çalışmak : “*Bu Alan Gerçek Bir Dehliz*”

Hem sivil toplum hem de kamu kurumlarında mültecilerle hizmet sunuculara “göç ve mülteci alanını nasıl tanımlarsınız?” sorusu yönlendirildiğinde katılımcıların sorun alanını çok geniş bir şekilde tanımladıkları ve tanımlama yaparken zorluk yaşadıkları görülmüştür. Araştırma kapsamında görüşülen hizmet sunucular göç ve mülteci alanını “*deryadeniz bir alan*”, “*farklı başlıkları şemsiyesi altında tutan bir alan*”, “*çetrefilli insanüstü emek gerektiren bir alan*”, “*farklı bir alan ve gerçek bir dehliz bir okyanus çok dalgalı*”, “*kaygan bir zemin...*” şeklinde ifadeler kullanarak ve alana dair benzetmeler yaparak tanımlamışlardır.

“Aslında bu soruya çok nesnel bir cevap veremeyeceğim (...) Göç alanı benim için çetrefilli ve zaman zaman insanüstü emek gerektiren bir yer diyebilirim.” (DG27, Sosyal Hizmet Uzmanı, 25 Yaş, STK, 3,5 sene).

“(...).Göç ve mültecilik alanı aslında çok kapsamlı bir alan. Ve çok farklı başlıkları aslında şemsiye altında toplayan bir alan(...).” (DG5, Psikolojik Danışmanlık Ve Rehberlik, 28 Yaş, Kamu, 2 sene).

“Göç ve mülteci alanına kaygan bir zemin olarak tanımlarım (...).” (DG19, Sosyolog, 29 Yaş, Kamu, 7 sene).

“Yani biraz böyle daha farklı bir alan(...).” (DG24, Psikolog, 22 Yaş, STK, 1 sene).

(Gülüyor) Imm. Yani nasıl tanımlayabilirsin ki? Gerçekten bir dehliz yani. Bir okyanus çok dalgalı(Gülüyor). Çok zorlayıcı yanları var. Sonuçta göçmenlerle çalışıyorsun yas ve kayıplar vermiş yas süreçlerinden geçmiş travmanın bin bir halini deneyimlemiş olan insanlarla çalışıyorsun. Dolayısıyla senin özellikle de uzun yıllar eğer bu alanın içerisindeysen karakterinde ve kişiliğinde bazı değişimler görüyorsun. Bu dünyaya karşı olabilir. İnançlarınla ilgili olabilir ama dünyayı görüyorsun. Aslında temel olarak hepimizde bir güvende yer var ve onun aslında paramparça olduğu. Güvendiği her şeyi yeniden sorgulamaya başladığın bir alan olarak tanımlayabilirim kendimce (DG25, Psikolog, 33 Yaş, STK, 4 sene).

Hizmet sunucuların verdikleri yanıtlar ve benzetmeler çalıştıkları alanı çok geniş tanımladıklarını, göç ve mülteci alanını çok fazla sorunun iç içe geçtiği bir alan olarak gördüklerini, bir kısmının ise bu alanı politik bir alan olarak gördüğünü gösteriyor. Bununla birlikte katılımcıların göç ve mülteci alanını kategorize edemediği ve bazı sorunların da ortaya çıktığı görülmektedir. Göçmenlerle çalışmanın, çalışanın yarattığı zorlanmalara dikkati çeken katılımcının söyledikleri ise, oldukça çarpıcıdır: göçmenlerin yaşadıkları sorunlara tanık olmanın yarattığı güvensizlik duygusu. Aslında hizmet sunucuların yapmakta olduğu çalışmaların temel olarak insan haklarını koruma ve sağlamaya katkıda bulunduğu açıktır. Ancak, bu bağlantıyı kurmadıkları, çalıştıkları alanı, göçmenlerin yaşadıkları sorunların büyüklüğü ve karmaşıklığı üzerinden tarif ettikleri söylenebilir.

5.1.1. Belirsizlik

Türkiye’de bulunan Suriyelilerin durumunun Cenevre Sözleşmesindeki mülteci tanımına uymadığı söylemleri ve geçici korumanın kavramlaştırması, Suriye’de “normal” yaşamın devam ettiği ve güvenli bölgeler bulunduğu gibi yaklaşımların hizmet sunucuların bir kısmını etkilediğini söylemek mümkün.

Özellikle katılımcı 13’ün anlatımlarında bunu çok net olarak görmek mümkünken katılımcının söyledikleri, sanki göç sonucunda ya tam uyum ya da geri dönüş dışında seçenek yok gibi bir algının oluştuğunu göstermektedir. Uyum, göçmenin göç ettiği ülkeyle bütünleşmesi değil, kendi kültürel ve benzeri özelliklerini de yitirmeden uyum

sağlayabilmesidir. Tam uyum ya da geri dönebilmelerinin mümkün olduğu düşüncesi “belirsizlik” olarak ifade ediliyor.

Göç ve mülteci açıkçası benim için göç ya da mülteci hayati riski yüksek olan belli bir grubun çeşitli sebeplerle bir yerden bir yere göç etmesi özellikle daha güvenli bir ülkeye göç etmesi. Bende hissettirdiği tabii ki de bu göçün belli bir süresinin olması gerekiyor. Yani açıkçası Suriyelilerle ilgili sorduğunuzda açıkçası yaklaşık sekiz yıldan beri Türkiye’de olduklarını görüyoruz (...) Resmen yerleşik hayatta gibi şu an yaşıyorlar. Açıkçası bu sürenin artık uzaması ben de ve birçok meslek elemanında bazı kültürel çatışmalara sebep oluyor. Ne tam Türk kültürüne adapte olabiliyorlar, ne kendi kültüründen vazgeçebiliyorlar. Geri dönüp dönmeme konusunda da kararsızlar ülkelerinde halen bir belirsizlik var. Ama medyaya baktığımızda yılbaşında Suriye’nin bazı bölgelerinde Noel’in kutlandığını görüyoruz. Ve ister istemez soruyoruz. Hani gerçekten Suriye güvenli mi, değil mi? Güvenli güvenliyse o zaman nasıl Noel kutlanıyor? Bu insanlar neden hala sekiz yıldan beri burada? Bir kafa karışıklığı var açıkçası. Göç ve mülteci konusunda. Özellikle Suriyeliler (DG13, Psikolog, 26 Yaş, Kamu, 2 sene).

Türkiye Cenevre Sözleşmesi ve 1967 Protokolüyle esasen Avrupa dışından gelen iltica hareketlerini sözleşmeye bağlı kalmaksızın geçicilik esası üzerinden ürettiği politika ve mevzuatlarla yönetmektedir. Geçicilik esası üzerine kurulan iltica politikasındaki yasal belirsizlik mülteci deneyimini bireyin yasayla kurduğu ilişkisi üzerinden ele almaktadır. Mülteciler tam da böyle bir bağlamda geçici kalıcılığın zorunluluğuyla baş etmektedirler (Biner, 2013, s.212).

Katılımcı 12’nin alanın zorlayıcı ve mücadeleye açık bir alan olduğunu dile getirmesi, göç ve mülteci kavramları hakkında bir açıklama yapamaması ve aslında iç içe olduğu bu kavramlar hakkında hiç düşünmediğini ifade etmesi araştırma açısından dikkat çeken bir bulgudur.

“Zorlayıcı mücadele etmeniz gereken çok fazlasıyla. Onun haricinde. Yani bilmiyorum. Bir tanım hiç düşünmedim açıkçası” (DG12, Sosyal Hizmet Uzmanı, 26 Yaş, Kamu, 4 sene).

Katılımcı 22'nin göç ve mülteci alanı üzerinde bir düşünce sunmada zorlandığı, göç sürecini daha genel bir şekilde ifade etmeyi tercih ettiği görülmüş, düşüncelerini ise şu şekilde aktarmıştır: *“Yani hani şey açısından böyle bir tanım yapmak çok zor gerçekten. Ama şey hani genel olarak dezavantajı ya kırılganlığı olan grupların haklara erişimine destek olmak gibi böyle kısa ve öz bir şey söyleyeyim.”* (DG22, Sosyolog, 38 Yaş, STK, 2 sene).

Bu minvalde de yapılan araştırmada katılımcıların bir kısmının yasal statülere ve tanımlamalara bakmaksızın hizmet sunmaya çalışırken bir kısmının da özellikle Suriyeliler üzerinden yürütülen tartışmalardan etkilendikleri ve “geçici koruma” kavramlaştırmasının yarattığı durumu “belirsizlik” olarak tarif ettiklerini söylemek mümkündür. Araştırmada dikkat çeken başka bir husus ise hizmet sunucuların göç sürecini nasıl yorumladıklarına odaklandıkları ancak mültecilerin başka bir ülkeye gelmesinin bahse konu olan belirsizliği nasıl deneyimlediklerine dair bir düşünceye değinmedikleri görülmektedir.

Türkiye tarafından Suriyelilerin adlandırılması noktasında farklı tanımlamaların kullanılması dikkate değer bir kavramsal karmaşaya ve farklı uygulamalara yol açmakla birlikte terminoloji konusundaki bu kafa karışıklığı belirsizliği ortaya çıkarmaktadır (Dinçer, Federici, Ferris, Karaca, Kirişçi ve Özmenek Çarmıklı, 2013, s.31).

Araştırmaya katılan hizmet sunucuların yaptıkları iş meslekleri (özellikle de sosyal hizmet uzmanlarının) gereğince insan haklarını korumak ve bunu sağlamaktır. Toplumsal kabul açısından önemli etkileri olan kavramların sahada hizmet sunucuları etkilediği, yaptıkları işlerin adını koymakta zorlandıkları ve bir noktada belirsizliklerinin de görünür olduğunu göstermektedir.

5.1.2. Bir Savaş Gerçeği: “Suriye’yi Çağırıştırıyor”

Hizmet sunucular çalışmış oldukları alanları tanımlarken her ne kadar bir belirsizlik içerisinde kendilerini ifade etmiş dahi olsalar, göçün ve mültecilerle çalışmanın kendilerinde çağrıştırdıkları kavramlar üzerine de vurgu yapmışlardır. Katılımcı 7, bu alanının kendisinde ilk çağrıştırdığı kavramın “savaş” olduğunu şu şekilde ifade etmiştir:

Yani bana ne ifade ediyor? Bana ilk gelen şey bana hatırlattığı şey savaş mesela. İlk hatırlattığı şey savaş zaten. Genelde de o yüzden ülkede hep ülkelerindeki

hani savaş ya da ciddi manada yaşanan zorluklar sebebiyle geldikleri için bana mesela bana Türkiye'de hatırlattığı Şey bununla başladığım için hani Birleşmiş Milletler'in bu mülteci projesi kapsamında başladığım için bana direkt mesela Suriye'yi çağrıştırıyor. Çünkü hep Suriyelilerle alıştım (...)Ama hani g derken artık benim aklıma çok basit Şeyler gelmiyor. Savaş geliyor direk. Savaş için bir insanın bir yerden kaçması, ekonomik Şeyi ve bende ikinci planda kalıyor(...) (DG7, Psikolog, 38 Yaş, Kamu, 5 sene).

Katılımcı 20'de kendi sürecine dair anlatısında g alanının zorluğunu dile getirirken bir yandan da savaş gereğindeki Suriyeliler özelinde bir değerlendirme yaparak aslında Suriyelilerin keyiften ya da herhangi bir sebepten Türkiye'ye gelmediklerini bu durumun keyfi bir durumdan ziyade zorunlu bir süreç olduğunu düşünmektedir.

Ya g alanı Şöyle söyleyeyim. alışmak biraz zor olan bir alan(...) En büyük sıkıntılardan biri gn nedenlerine baktığımız zaman da süreli bir savaş sebebiyle ona zorunlu bir gmş gibi düşünebiliriz buradakini. Hani çok bu Şey yani keyfe gider Şey olmuyor veya başka sağlık sorunu gibi bir durum olmuyor geçici koruma statüsünde. (DG20, Sosyal Hizmet Uzmanı, 25 yaş, Kamu, 2 sene).

Katılımcıların g ve mülteci alanına ilişkin ilk akla gelen tanımlamalarında güçlük çektikleri ve bazılarının g savaş ile bağdaştırdıkları anlaşılmaktadır. Söylemsel olarak gün yüzüne çıkan savaş gerçeği hizmet sunucularında gye yönelik bakış aıllarını göstermiştir. Hizmet sunucuların bakış aıllarının yanı sıra savaş sebebiyle yerinden edilen mültecilerin göç ettikleri ülkelerde de zorlu koşullarla baş başa kaldıkları ve temel haklara erişememe, işsizlik, yoksulluk gibi bir başka hak ihlalleri sahnesinin oluşmasına da zemin hazırlamıştır.

5.1.3. İkincil Travma: “Zor Bir Alan”

İkincil travma pek çok durumda ortaya çıkabilmektedir. Bireyin sosyal çevresi, aile ortamı veya çalıştığı iş ortamında travma yaşayan kişilerin deneyimlerini dinleyerek şahit olmak, travma üzerinde çalışan kişilerde de ikincil travmanın ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Katılımcı 17, g ve mülteci alanının çok zor olduğunu bu alanda ikincil travmaya da maruz kaldıklarını, travmatik deneyimleri dinlerken ise arada kalmanın

kendileri için bir o kadar güç olduğunu düşünmektedir. Katılımcı 26'da aynı şekilde mesleğin içerisinden bir bakış açısı sunarak alanın epey zor bir alan olduğunu ifade etmektedir.

Göç ve mültecilik alanı bence çok zor bir alan mesleki deformasyonu çok yüksek. Aynı zamanda bu ikincil travma dediğimiz şey çok ciddi anlamda maruz kalıyorsun. Yani gelen danışanlarının birçoğunun ciddi travmaları var. Hepsi bunları sana anlatıyor. Bu noktada kendini koruyabilmen. Yani çok ince bir çizgi var. Ya çok duyarsızlaşıyorsun. Ya da çok içselleştiriyorsun. Arada kalmak çok zor. bu anlamda çok yorucu, yıpratıcı bu yüzden de çok zor olduğunu düşünüyorum(....) (DG17, Sosyal Hizmet Uzmanı, 25 yaş, STK, 4 sene).

“Kendi mesleğim çerçevesinde konuşacak olursam epey zor diyebilirim(....)” (DG26, Psikolog, 26 Yaş, STK, 1 sene).

Katılımcı 15, çalıştıkları alanı geniş bir yelpazede ele alarak aslında iş, sosyal hayat ve mesleki hayatın bir noktada birbiriyle ilintili olduğuna ve herhangi birinde yaşanan olumsuzluğun ciddi oranda kendi hayatını da derinden etkilediğine dikkat çekmiştir. Katılımcı 15, sahada karşılaşmış olduğu tehditle baş etme sürecini her ne kadar “projenin imkanına” değinerek bahsetmiş olsa da tarafına sağlanan süpervizyon desteğinden yararlandırılmış ancak desteğin sürdürülebilir bir destek olmadığı noktasına değinmiştir.

Böyle ciddi anlamda iş hayatı, sosyal hayatı ve meslek hayatı olarak düşündüğümüzde yaptığımız iş ciddi anlamda çok zor ve hayatımızın diğer alanlarına sıçrayacak konular var. Yani ben danışanım tarafından tehdit de edildim. Evime kadar takip de edildim mesela. Hani bu ciddi anlamda travmalar. İkincil travmaya da ciddi anlamda maruz kalıyordum proje imkan verdiği sürece bana bir süpervizyon desteği sağladılar Ama bu devamlı ve süreli bir şey mi oldu? Hayır(...) (DG15, Sosyal Hizmet Uzmanı, 29 yaş, STK, 6 sene).

Araştırma kapsamında göç ve mülteci alanında en çok dile getirilen ve bu kapsamda önemli olduğu düşünülen bir hususta ikincil travmanın fazla olduğu gerçeğidir. Katılımcıların bazıları göç ve mülteci alanından nasıl etkilendiklerini açıklarlarken bazı katılımcılar ise bu durumla nasıl baş ettiklerini anlatmışlardır. Araştırmada hizmet

sunucuların farklı şekillerde sahada karşılaşmış oldukları durumlardan etkilendikleri, her birinin aslında farklı deneyimler yaşasalar da ikincil travma noktasında benzer süreçlerden geçtikleri bununla birlikte hizmet sunucuların bu meseleleri farklı bir bakış açısıyla konuşmayı tercih ettikleri de görülmüştür. Yanbologlu da çalışmasında hizmet sunucuların sahada karşılaşmış oldukları zorlukların yanı sıra süpervizyon eksikliğinin olması, iş yükünün fazla olması ikincil travmatik stres arasında pozitif ilişki içerisinde olabileceğini belirtmektedir (2018, s. 151).

5.1.4. Yerinden Edilme: “Zorunlu Göç”

Katılımcıların göç ve mülteci alanını daha çok; yer değiştirme, yer değiştirilme, zorunlu hareket, yerinden edilme olarak tanımladıkları görülmüştür.

Katılımcı 8, göç kavramına daha üst bir başlıkta tartışılması gerektiğini, kitaplarda yazılanlardan çok alana dair gözlemlerinden yola çıkarak göç meselesine odaklandığını ifade etmiştir. Katılımcı 8’in göç meselesine yer değiştirme veya yer değiştirilme olarak baktığı, bu durumun kim ya da kimlerin isteğiyle ya da zoruyla gerçekleştiği bilgisine de odaklandığı, göç etmek isteyip çeşitli sebeplerden dolayı göç edemeyenlerinde göç sürecine dikkat çektiği görülmüştür.

Yani göç herhalde daha böyle üst bir başlıkta tartışmakta fayda var. Yani herhalde göç başlığında tanımlamak daha doğru olacak. Böyle çok kitapla ilgili değil ama yani benim gördüğüm, gözlemlediğim ya da böyle bir göç meselesine baktığım zaman bir yer değiştirme, yer değiştirilme, orada motivasyon ve kimin isteğiyle ya da kimin zoruyla hareket harekete geçirildiğinde biraz daha odaklanıyorum. Kimin hareket etmek zorunda olduğuna bakıyorum. Bu hangi gruba giriyor? Yaşlı mı, kadın mı, çocuk mu, engelli mi? Oradan ayrılma imkanı olup oradan ayrılamayanlar kimler arka planda? Orası nasıl bir yer hala? Orada kalmaya devam etmek nasıl bir yaşam alanı sunuyor. Burada göç ve göçmenlik deyince aklıma biraz böyle şey. Soru sormak geliyor (DG8, Sosyal Hizmet Uzmanı, 35 Yaş, Kamu, 12 sene).

Katılımcı 10, göçün genel bir kavram olmasının yanı sıra insan özelinde ne sebepten olursa olsun yer ve konum değişikliği olarak göçü ifade etmiştir. Mülteci kavramının ise

daha dar bir kavram olduğunu vurgulamış ülkemizde geçici koruma kapsamı altındaki Suriyeliler üzerinden örnek vererek göç alanını açıklamaya çalışmıştır.

Eee göç daha genel bir kavramdır. Özellikle insan üzerinde vurguladığımızda belli bir yerden belli bir yere herhangi bir sebepten yer değiştirmek konum değiştirmektir. Bu ekonomik olur, siyasi olur, savaş olabilir, eğitim olabilir. Mülteci ise daha daha dar. Eee özellikle belli bir ülkeye sığınma olarak yani benim bildiğim hani literatüre nasıl geçiyor ama ben böyle biliyorum. İşte günümüzden örnek verirsek Suriyeli insanların ülkemize sığınması gibi ya da Avrupa'nın birçok yerine ya da kendi bölgelerindeki yere sığınması gibi, ülkelere göç etmesine gibi örnek verebilirim (DG10, Sosyolog, 30 yaş, Kamu, 7 sene).

Katılımcı 14, göç ve mülteci alanını katılımcı 8 ve katılımcı 10 gibi göçü zorunlu ya da isteğe bağlı şekilde gerçekleşen bir şey olduğunu aktarmış ancak katılımcı 14'ün göçü bu şekilde tanımlamasının yanı sıra mülteci kavramına değinmediği sadece “bizim ülkemize gelmiş insanlar” ifadesini kullandığı dikkat çekmiştir.

“Yani zorunlu ya da isteğe bağlı şekilde başka bir ülkeden bizim ülkemize gelmiş insanlar olarak tanımlıyorum” (DG14, Sosyolog, 32 Yaş, Kamu, 7 sene).

Katılımcı 15, göç ve mülteci alanını verilen göç hizmetleri kapsamında değerlendirirken;

Göç ve mülteci alanını şu şekilde tanımlayabilirim. Göç Hizmetleri kapsamında herhangi bir din, dil, ırk ayrımı yapmaksızın ülke sınırları içerisinde kayıt altında bulunan yabancı uyruklu kişilere talepleri ya da bizlerin tespit ettiği ihtiyaçlar doğrultusunda faaliyetlerin yürütülmesi olarak tanımlayabilirim (DG15, Sosyal Hizmet Uzmanı, 29 yaş, STK, 6 sene).

Katılımcı 20 şu anda ülkemizde mülteci olmadığını çalışmış olduğu kesimin geçici koruma statüsü altında olduğunu bu kapsamda hizmetlerin sunulduğunu ifade etmiştir.

Göç ve mülteci alanını nasıl tanımlarım? Mülteci ülkemizde çok fazla olmadığı için, mülteciyle çalışmak biraz daha kendim şöyle söyleyeyim şans gibi bir şey olur. Yani mülteci statüsünde olmak biz daha çok geçici koruma statüsünde olan kişilerle yani Suriyelilerle çalışıyoruz ya da koruma statüsü olan işte Afganlar

gibi bireylerle çalışıyoruz (...) Şimdi mülteci dediğimiz zaman Avrupa'dan gelen vatandaşlar olduğu için bizim ülkemizde herkes Avrupa'ya gitmek istiyor. Buraya gelen çok fazla insan olmuyor. Ondan dolayı genellikle geçici koruma statüsü ve ikinci korumayla çalışıyoruz (DG20, Sosyal Hizmet Uzmanı, 25 yaş, Kamu, 2 sene).

Katılımcı 20 ve 15'in göç ve mülteci alanını mevcut durumda hukuki bir temel üzerinde ele aldıkları görülmüştür. Aynı zamanda katılımcı 20'nin mültecilerle çalışmayı bir şans olarak ifade etmesi dikkat çekmiş ardından mülteci statüsünde olmanın bir şans olduğunu vurgulamış hukuki açıdan belirlenmiş olan statülerin doğrultusunda bir bakış açısı sunduğu gözlemlenmiştir.

Günümüzde silahlı çatışma, şiddet ya da insan hakları ihlalleri sebebiyle yerinden edilmiş insanların sayısı son on yıldır her sene artmakta ve kayıt alınmaya başladığından bu yana dünya tarihinde en yüksek seviyeye ulaşmıştır. BMMYK'ya göre; zorla yerinden edilen mülteciler; “savaştan, zulümden veya şiddetten kaçmak için ülkelerini terk etmeye zorlanan kişilerdir” şeklinde ifade edilmiştir (BMMYK, 2022). BMMYK'nın da ifade etmiş olduğu üzere yerinden zorla edilmiş kişiler uluslararası sınırların ötesinde yer değiştirebilir. Nihayetinde yerinden zorla edilmiş insanlar, yeni dünya düzenine adapte olmaları noktasında yaşamın her alanında zorluklarla karşı karşıya kalarak bilmedikleri ülkelerde hazırlıksız yakalanmakta ve yabancı hissetmektedirler. Araştırmada katılımcıların göç ve mülteci alanını tanımlamalarına ilişkin değerlendirmelerinde genellikle göç alanını yerinden edilme olarak ifade etmelerinin yanı sıra yasal statülere göre de genel bir bakış açısı sunan hizmet sunucuların olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra katılımcılar zorla yerinden edilmiş olan bireylerin nasıl gündelik bir yaşamlarının olduğuna değinmiş ancak ruhsal, sosyolojik ya da ekonomik açıdan zorunlu göçe maruz kalanların deneyimlerine değinmedikleri görülmüştür.

5.1.5. Entegrasyon ve Sosyal Uyum

Türkiye, göç alan bir ülke olmasına rağmen kitlesel göç halinde gelen Suriyelilerin Türkiye açısından daha önce deneyimlemediği ve bu kadar yoğunlukta insan akını karşılaşmadığı bir gerçektir. Türkiye, Suriye'de yaşanan iç savaşla birlikte sınır kapılarını açmış olsa dahi Suriye'deki krizin bu denli uzun süreceğini öngörememiştir. Uyum ve

bütünleşme anlamına gelen entegrasyon, toplumsal yaşamda kişiler arasındaki kopukluğun giderildiği bir sosyal ortamı tanımlamaktadır (Yıldırım, 2021, s. 455).

Araştırma kapsamında görüşülen hizmet sunucuların bir kısmı da bu alanda sosyal uyumun/entegrasyonun son derece önemli olduğunu ve bu alanda hizmet sunduklarını ancak farklı kültürlerin bir arada olmasının bazı dezavantajlı durumlara yol açtığını bir hizmet sunucu olarak da ister istemez bu durumun kendilerini etkilediğini ifade etmişlerdir. Katılımcı 2, göç ve mülteci alanının hangi bağlamda açıklanması gerektiği hususuna dikkat çekmiş, bu bağlam doğrultusunda göç ve mülteci alanını sosyal uyum ve entegrasyon çerçevesinde ele almış olup düşüncelerini ise şu şekilde dile getirmiştir:

Uluslararası hukuk bağlamında mı? Sosyoloji anlamında mı? Farklı bakış açılarına göre tanımlamak gerekir. Yani yerel ahaliyle yeni gelenlerin bir arada sosyal uyum meselesini önceleyerek tanımlarım ben. Çünkü açıkçası biz burada uzun sürelerden beri bulunan, çalışan ve burada ikamet eden kişiler hizmet sunan profesyoneller olarak meseleyi sosyal entegrasyon bağlamında değerlendirmeliyiz diye düşünüyorum. Burada karşılaşılan sosyal problemler, ekonomik sıkıntılar demografik projeksiyonlardaki tahminler bence bunları kültürel dönüşümler, değişimler yine kent ve kente ilişkin meseleler. Mültecilik göçmenlik ve göç olgusunun sınırlarını belirliyor bence bizim bakış açımıza göre buradaki (DG2, Sosyolog, 30 Yaş, Kamu, 9 sene).

Sosyal uyum üzerinde küresel anlamda genel kabul gören bir tanımlama bulunmamaktadır. Uyum, birey ve grupların değişen yeni çevreye ayak uydurması olarak düşünülmektedir. Sosyal uyum kavramı, pek çok disiplin açısından birbirinden farklı anlamları çağrıştırmaktadır. Ancak sosyal uyum kavramının odağında farklı grupların barış içinde birlikte yaşaması yer almaktadır (Selçuk, 2021, s. 35).

Uluslararası Göç Örgütü (International Organization Migration-IOM)'ne göre entegrasyon ise; göçmenler ve içinde yaşadıkları toplumlar arasında göçmenlerin ev sahibi toplumların sosyal, kültürel, ekonomik ve politik yaşamına dahil edildiği iki yönlü uyum sürecidir. (IOM, 2019, s.106). Entegrasyon bu bağlamda ev sahibi toplumlara ve

göçmenlere ortak sorumluluklar yüklemektedir. Bu sorumlulukları sosyal uyum ve sosyal içerme olarak ifade etmek mümkündür.

Erdoğan'a göre; zorunlu olarak yerinden edilmiş kişilerin göç tecrübeleri, hem göç edenler hem de ev sahibi toplumlar açısından travmatik bir süreçtir. Bu süreçte kültürel yakınlık bir arada yaşamı belirli ölçüde etkilese de asıl belirleyici olan şeyin sayısal büyükler olduğunu ifade etmiştir (Erdoğan, 2020, s.86). Erdoğan'ın da ifade ettiği gibi katılımcı 18'de sosyal uyumu ifade ederken kültürlerin ve diğer unsurların rollerinin olduğunu ancak hizmet göremeyen ve hizmete ihtiyacı olan birçok mültecinin olduğuna dikkat çekmiştir.

(...)Hem biraz işte sosyal uyum denilen hani işte kültürlerin işte hukuki konuların bağlayıcılığıyla ilgili, o arabuluculuk, o eğitim gibi bir rol var. Hem de bir yandan da hizmet göremeyen ve çok anlamda özellikle de destek görmeye ihtiyaç duyan özellikle de kriz anlarında hizmet duymaya ihtiyaç duyan birçok mülteci var(...) (DG18, Sosyal Hizmet Uzmanı, 30 yaş, STK, 6 sene).

Bir başka görüşe göre; ülkedeki hızlı nüfus artışı kentsel ve kamusal alanda hizmetlerin sunumunda problemlere neden olabilmektedir. Çünkü verilecek olan hizmetler ev sahibi ülkelerin kendi vatandaşlarının ihtiyaç ve taleplerine karşılık verebilecek şekilde planlanmış ancak ev sahibi ülkeler alınan göçlerle birlikte yeni taleplere karşılık vermekte yetersiz kalabilmektedir. Böylece kaynaklar ve hizmetlerin olası paylaşımı üzerinde ortaya çıkan kaybetme korkusu milliyetçilik tutumlarını tetikleyerek toplumda da kutuplaşmaya neden olmaktadır (Ekici ve Tuncel, 2015, s.12).

Katılımcı 3, sosyal uyum ve entegrasyon bağlamında hizmet sunduğu bölgenin hızla artan bir nüfus yapısına sahip olmasının kendisini rahatsız eden bir durum olduğunu ifade etmiştir. Katılımcının yaşadığı şehrin kalabalığından yakındığı, göç eden insanların göç öykülerinde savaş gerçeğinin olmasının düşüncelerini bir nebze de olsa durdurmaya çalıştığı gerçekleştirilen görüşmede gözlemlenmiş olup katılımcının kendisi ile mücadele ettiği de araştırmada dikkat çeken bir husus olmuştur.

Amaç tabii ki bir savaş var bu insanları kaybedemeyiz. Zaten haklarında yasa var hani hiçbir şekilde geri gönderemiyoruz bence böyle de olmalı. Vatandaş

olarak rahatsızlık duyuyor muyum? Evet. Niye? Çünkü şey. Hani çok kalabalığız. Yani zaten İstanbul çok kalabalık. Doğal olarak böyle bir şey hali oluyor başka bir kalabalıkta yine rahatsız olurum. Ama bu insanlar travma dediğim gibi travma mağduru bu insanlar savaştan kaçmış. Bir insanın savaştan kaçması kadar kötü bir şey olamaz. Doğal olarak bunları düşünerek kendimi sinirlenme, dışlama asla gibi şeylerle o telkinlerde bulunuyorum. DG3 (Psikolog, 30 Yaş, Kamu, 4 sene).

Katılımcı 28, sosyal uyumu daha çok sorun yaşayan çocuklar üzerinden ifade ederken, katılımcı 19 ise; bazı kavramların sorunlu olduğunu dile getirirken entegrasyon kavramının da bir sorun alanı içerisinde olduğuna dikkat çekmiştir.

“(...) sosyal uyum problemini okulda çok fazla yaşıyorlar çocuklar(...)” (DG28, Sosyal Hizmet Uzmanı, 24 Yaş, STK, 4 sene).

“(...)yani ama hani entegrasyon, misafirlik kavramı, işte geri gönderilme, bunlarla ilgili sorunlar var(...)” (DG19, Sosyolog, 29 yaş, Kamu, 7 sene).

Katılımcı 11’de; Türkiye’de devam etmekte olan göç durumuna değinerek mültecilerle, ev sahibi olan Türkiye’nin sosyal uyum faaliyetlerini daha sık yapması gerektiğini dile getirmiştir. Sahada bu alanda mültecilerin haklarının ne olduğuna yönelik bilgilendirme eksikliklerinin olmasından dolayı bu noktaya da yoğunlaşılması gerektiğini şu şekilde aktarmıştır:

Yani göç alanı çok derin bir alan şu anda da Türkiye'nin 2011’den beri devam eden bir göç durumu var. Türkiye'ye yönelik. O yüzden hem Suriye uyruklu hem Afgan uyrukluları açısından çok geniş ve farkındalık eğitimlerinin oldukça sık yapılması gereken sosyal uyum etkinliklerinin sık yapılması gereken bir alan. Türkiye açısından ele aldığımda mültecilikte keza yine aynı şekilde. Haklarına yönelik bilgilendirme eksiklikleri olduğu için yine bu alanda bilgilendirmelerin yoğunlaştırılmasını düşündüğüm bir alan (DG11, Sosyal Hizmet Uzmanı, 29 Yaş, STK, 5 sene).

Katılımcıların sosyal uyum/ entegrasyondan anladıkları, her iki kavramın da sınırlarının belirlenerek var olan toplumda uyumlu bir sosyal yaşam edinilebilmesi adına bilgilendirme çalışmalarının ne kadar önemli olduğuna dikkat çekilmesidir. Bu kapsamda sosyal uyum/ entegrasyon adına yapılacak olan doğru politikalar, gündelik yaşam ve dil farklılıkları olan bir aradalığın getirdiği değişime yönelik bir çerçeve sunmak gerekmektedir. Öte yandan göç eden bireylerin, göç alan toplumlarda birçok sosyal, kültürel ve ekonomik sorunlarla da baş başa kaldıkları da bilinen bir gerçekliktir. Göç eden bireylerin ev sahibi toplumlar tarafından sorun çıkarmayan ve topluma bir değer katan bireyler olması beklentisi aynı zamanda sosyal uyumun sadece göç edenler tarafından tek taraflı bir bakış açısıyla düşünülmesi başka eksikliklerin ortaya çıkmasına zemin oluşturmaktadır. Katılımcıların da sosyal uyumu ağırlıklı olarak tek taraflı anladıkları görülmektedir.

5.1.6.Hizmetlerin Amacı ve İşlevselliği İle İlgili Görüşler: “Bunları Topluma Kazandırılım”

Göç ve mülteci alanına insanın değeri ve onurunu koruma bilgisiyle bakılması mültecilerin haklarının korunması noktasında son derece önemlidir. Kuçuradi; insanın değerinin, insanın cins olarak varlıktaki özel yeri olduğunu ve insanın bu özel durumundan dolayı insanlararası ilişkilerde sahip olunan bazı insan haklarının temellerini insanın değerinde bulduğunu söyler (Kuçuradi,2013, s.25). Görüldüğü üzere insanın insan olduğu için sahip olduğu hakların yanı sıra insan onuruna yakışan bir yaşam sürebilmesi, insan haklarının korunması açısından elzemdir. Ancak sahadaki hizmet sunucuların göç alanına yönelik önyargılı tutum ve söylemlerinin olması, bazı hizmet sunucuların çalıştıkları grubun hassasiyetini gözetmediklerini ortaya çıkartmıştır.

Katılımcı 3, ülkemizde şu anda yaşamakta olan geçici koruma kapsamındaki Suriyelileri “**bunlar**” olarak tanımlamayı tercih etmiş ve “**bunları**” olarak bahsetmiş olduğu insanların, topluma zararlı hale gelmelerindense topluma kazandırılmaları gerektiğini ifade etmiştir.

Amaç bunları topluma kazandırmak. Bu insanları travmalarından biraz olsun arındırmak. Çocukların korunmaya muhtaç hale düşmemesi, kaldırmak. Çünkü; burada yaşıyorlar. Artık muhtemelen burada yaşayacaklar doğal olarak

bunları topluma zararlı hale getireceğimize, bari topluma kazandıralım (...)
(DG3, Psikolog, 30 Yaş, Kamu, 4 sene).

Katılımcı 14, Suriyelilerin Türkiye’de uzun süre kaldıklarını ve muhtemelen kalıcı olarak da ülkemizde yaşamaya devam edeceklerini düşünmektedir. Suriyelilerin özellikle eğitim alanında eksik bilgilerinin olmasından kaynaklı çocukların okula gönderilmeme oranlarının yüksek olması üzerine Türkiye’de kalacaklara yönelik bir oryantasyon sürecinin olması gerektiğini aksi taktirde “**bizim toplumumuz**” olarak dile getirdiği ifadesinde bahsetmiş olduğu “Suriyelilerin topluma zararı olacaklarını” söylediği görülmektedir.

Yani bu bizim sağladığımız hizmetlerin amacını sorarsanız ülkemizde oryantasyonların sağlanması için önemli bence tek tek söyleyecek olursak hani eğitim alanında yani şu anda Suriyeliler uzun süre kalıyor (...) ve bunlar çocukların eğitim alanında çok eksik okula gönderilmeme durumları çok oluyor. Ve uzun sürede kalacakları için ülkemizde o oryantasyonu mutlaka sağlanması gerekiyor. Çünkü daha ileride suça sürüklenen çocuk olarak karşımıza çıkıyor (...) daha ilerisi de yani suçlu suça meyilli bireyler olarak çıkabilir (...)Hani bunlar ileride bizim toplumumuza da zararı olacak. Hani çünkü onların kalıcı yani kalıcı olacaklarını düşünüyorum yani kısa sürede en azından önümüzde göremiyorum hani onların gideceğini o yüzden faydalı olduğunu düşünüyorum (DG14, Sosyolog, 32 Yaş, Kamu, 7 sene).

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi 13. Maddesinde “serbest dolaşım hakkı” ve 14. maddesinde “herkesin, sürekli baskı altında tutulduğunda, başka ülkelere sığınma ve kabul edilme hakkı” olduğu bilinmektedir. Bu doğrultuda ülkemizde geçici koruma altındaki Suriyeliler başta olmak üzere en temel insan hakkı olan sığınma hakkının korunabilmesi son derece önemlidir. Ancak yapılan araştırmada katılımcılardan 3 ve 14’ün şu anda Suriyelilerin ülkede kalıcılıklarını da eleştirilerek etnik bir ayrımcılığa işaret etmeleri bununla birlikte dışlayıcı söylemlerinin olması son derece dikkat çeken bir bulgudur. Sahada aktif olarak rol alan hizmet sunucularında ayrımcı ve ötekileştirici düşüncelerinin olması bu alanda yapılacak olan eğitimlerin ne kadar önemli olduğu

göstermektedir. Yapılacak eğitimlerle hizmet sunucuların bu konudaki farkındalıklarının artırılması ve tutum değişimi yaratılması son derece önemlidir.

Türkiye'nin şu anda hukuki temelde Suriyelilere geçici koruma statüsü verse de bir dönem Türkiye'nin resmi makamlarınca da Suriyelilere yaklaşımında yaygın olarak "misafir" söylemi dile getirilmiştir. Misafirlik kavramı toplumsal uyum ve kabul açısından önemlidir ancak misafirlik kavramı bir yandan olumlu, pozitif bir anlam içerirken diğer yandan sınır belirleme ve geçicilik yani aracı olarak olumsuz ve negatif bir anlamda da kullanılmaktadır (Erdoğan, 2018, s.182). Yaptığı araştırmada Türkiye'nin Suriyeli mültecileri tanımlama sorununu ele alan Akbulut, Türkiye'nin göç mevzuatında Türkiye'ye gelen Suriyelilere mülteci statüsü tanımamasının mevcut göç mevzuatı sebebiyle mülteci statüsünün hukuken mümkün olmamasının insansal olanakların tehlikeye girmesine ve Türkiye'nin Suriyeliler nezdinde yasal bir karşılığı olmayan misafir söyleminde bulunmasının ise Suriyelilerin kısa sürede ülkelerine geri döneceği düşüncesinin doğmasına neden olduğunu ifade etmektedir (2021, s.89).

Katılımcılardan 13'de misafir söylemini Akbulut'un ifade ettiği üzere geçicilik ve olumsuzluk anlamında kullanılmıştır. Aynı zamanda Suriyelilerin şu anda Türkiye'de ne kadar kalacaklarına yönelik bir sürenin de belli olmadığını ifade ederek ellerinden geleni yapmaya çalıştıklarını şu şekilde açıklamıştır:

Yani mülteciler açıkçası şu an geçici bir misafir. Şu an süresi daha belli değil. Elimizden geleni yapmaya çalışıyoruz. Ama daha çok ekonomik destekle oluyor, dil bariyeri var. Tercüman, Birleşmiş Milletler tarafından görevli bir tercümanımız vardı. Fakat şu an doğum izninde olduğu için farklı şekillerde anlaşıyoruz. Telefon üzerinden tercüman desteği sağlıyoruz. Fakat kendi içlerinde ayrı bir grup oldukları için birbirlerine mesleki anlamda yardımcı oluyorlar. Yani bir Suriyeli başka bir Suriyeliyi işe alma konusunda çok çok daha aktifler. Kendi içlerinde bir gruplaşma var. Fakat bunu tespit etmek bazı zaman çok zor oluyor ve ne yazık ki yalan ve çelişkili beyanlarda bulunan müracaatçılar çok fazla. Ama şunu rahatlıkla söyleyebilirim. Özellikle eşini savaşta kaybetmiş ya da eşi vefat etmiş kadın ve o kişilerin çocukları üzerinden destek modelimiz

yani hiç de azımsanmayacak gibi bir şey değil. Elimizden geleni yapıyoruz (DG13, Psikolog, 26 Yaş, Kamu, 2 sene).

Katılımcılar verilen hizmetlerin amacının çoğunlukla önleyici ve destekleyici hizmetler yerine daha çok krize müdahale eden koruma temelli hizmetlerin olduğunu ifade etmişlerdir. Aynı zamanda verilen hizmetlerin bütüncül bir şekilde olmamasının sahada büyük bir sorun oluşturduğunu ve bunun da verilen hizmetlerin amacını gerçekleştirmede yetersiz kaldığını gözlemlediklerini dile getirmişlerdir.

Amacı aslında insanların, bireylerin sosyal sorunlarının en aza indirgenmesi ya da önlenmesi şeklinde ama bazı sorunlar var ki hiçbir şekilde önüne geçilemiyor. Bu nedenle de ben sunulan hizmetlerin koruyucu, önleyici olduğunu düşünüyorum ama yetersiz kaldığını da düşünüyorum bir taraftan. Çünkü zaten yani yıllar oldu artık o yüzden de hani koruma temelli hizmet sunuyoruz (...) ama bazı sorunlar var ki yoksulluk gibi bunlarında önüne geçemediğimiz zaman kurum olarak ya da devlet olarak bu koruma ayağını da çok başarılı olarak sürdürüyoruz çalışma alanımızda (DG1, Sosyal Hizmet Uzmanı, 28 Yaş, STK, 5 sene).

(...) Çalışmaların amacı genellikle koruma amaçlı oluyor. Geliştirme ve sürdürme ya da birazcık daha topluma kazandırma gibi bir amaç ikinci planda kalıyor. İlk temel amaç koruma olarak zaten yazılan projelerde de derneklerin kurumların yapılanmalarında da durum böyle. Temel amaç koruma. Neyden koruma? (...) Temel yaşam becerilerini kazanamamaktan ya da temel ihtiyaçlarını giderememekten korumak olarak görüyorum şuanda göç ile çalışmanın amacını (DG28, Sosyal Hizmet Uzmanı, 24 Yaş, STK, 4 sene).

Katılımcı 23de, sahada en büyük problemlerinin bütüncül bir hizmet yapısının olmamasından kaynaklandığını ve bu durumun var olan sorunların çözümünü de zorlaştığını dile getirmiştir.

En büyük sorun ve bütüncül bir hizmet yapısı olmadığı için sorunun çözülmesi zorlaşıyor ve genelde her ne kadar biz seviye atlادık desek de hala ayni ve nakdi yardım hizmetler noktasından bakıyoruz. Diğer sosyal alanlara, diğer alanlara

yönelemiyoruz. Bunlara yöneldiğimiz takdirde de yani çok çok düşük bir oranda yöneliyoruz. Bu da yeterli olmuyor(...) DG23 (Sosyal Hizmet Uzmanı, 28 Yaş, STK, 5 sene).

Katılımcı 8, mültecilere yönelik hizmetlerin amacını anlatırken, bu meseleyi herkesin tuttuğu yerden anlamlandırmaya ve yorumlamaya çalıştığını ifade etmiş, göç çalışmalarına bütünsel bakmak gerekliliğini dile getirmiştir. En önemli şeyin ise bu çalışmaları yapanlardan ziyade göçmenlerden dinlemenin daha yerinde olacağını ve çalışmaların onların etrafında şekillenmesi gerektiğini ifade etmiştir.

(...) herhangi bir dernek işte uyum çalışıyorsa en önemlisi uyum diyecek. Dil öğretene dil olmadan hiçbir şey olmaz diyecek. Göç idaresine sorsan biz kimliklendiriyoruz. Türkiye'de kalmalarının ilk şartı bu diyecek işte kaçakçıya sorsan ben onları mutluluğa götürüyorum hedeflerine ulaştırıyorum diyecek. Yani aslında herkes tuttuğu yerden, bu şeyi açıklamaya çalışıyor, anlamlandırmaya çalışıyor. O yüzden böyle göç çalışmalarıyla ilgili yani herhalde daha böyle bütünsel bakmak lazım. Yani bu bu kişi bundan nasıl etkileniyor? Benim söylediğim şeyle onun gündemi aynı mı? Orayı bir iyi belirlemek gerekiyor yani orada kimin ihtiyacını ya da kimin işini konuşuyoruz? Hakikaten özne olabiliyor mu ya? (...) Herhalde göçmenden dinlemek gerekiyor. Bu çalışmayı yapandan da ziyade. Belki de çalışma onun etrafında şekillenmeli(...) (DG8, Sosyal Hizmet Uzmanı, 35 yaş, Kamu, 12 sene).

STK'larda çalışanların çalışma koşullarıyla ilgili en çok dile getirdikleri konulardan biri, uluslararası kuruluşların proje temelli vermiş oldukları fonların diğer sivil toplum örgütleriyle neredeyse aynı olduğu ve belirlenen bir çerçeve kapsamında hizmetlerin sunulduğudur. STK'larda çalışan hizmet sunucular aynı zamanda duygusal olarak ağır iş yükü, proje temelli istihdamdan kaynaklanan iş güvencesizliği ve belirsizlik duygusu ile çalışmaktadırlar (Şahin Taşgın ve Tekin, 2020. s. 117).

Katılımcı 26, sivil toplum örgütlerinde proje temelli çalışmanın getirmiş olduğu hedef ve nicelik olarak değerlendirdiği sayısal verilerin ne kadar astronomik olduğuna dikkat çekerek sunulan hizmetin niteliğinin de belirtilen nicelik sebebiyle düştüğünü bu durumunsa bir hizmet sunucu olarak kendilerini zorladığını dile getirmiştir.

Birbirleriyle çok örtüşemiyor ve paralel gidemiyorlarmış gibi. Yani kağıt üzerinde aslında uygulanan planların sahada uygulamaya, pratiğe geçirildiği zaman ne kadar zor olduğunu, ne kadar evdeki hesabın çarşıya uymadığını aslında çok net bir şekilde yaşıyoruz orada (...) STK'ların özellikle işte kurumların devamlılığı için önemli olan bir konu vardır. Hedefler konusu, biliyorsunuzdur. Her proje de belli bir sayıya ulaşmak gibi. Bu sayıya ulaşırken de belirli bir çerçeve çiziliyor. Şu alanlar da hizmet sunacağız ve genelde en iyi, en olumlu çerçeve çizilmeye çalışılıyor. Ama bu ortaya konan rakamlar, ortaya konan hedefler, sayılar o kadar astronomik oluyor ki danışana verilen hizmetin niteliğini açıkçası biraz düşüyor. Bu benim kendi adıma deneyimlediğim en büyük zorluklardan birisi yani (DG26, Psikolog, 26 Yaş, STK, 1 sene).

Katılımcıların birçoğu, yapılan işin niceliksel bir veriye tabii kılınmasından ötürü hizmetlerin niteliğinin de bir o kadar düşebileceğini ve bu konuda da yaptıkları işle projenin belirlemiş olduğu hedeflerden kaynaklı başka sorunların da olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcı 12, sunulan hizmetlerin amacı ve işlevi noktasında kendi adına gerekli mücadeleyi sahada verdiğini ifade etmiş ancak kendisinin de bazen yetersiz kaldığı noktaların olduğu eleştirisinde bulunmuştur. Bununla birlikte, çalışma ortamında da diğer hizmet sunucuların bazı ırkçı fikirlerinin olduğunu gözlemlediğini, toplumsal açıdan da fikir ve tavırların çok net bir şekilde belli olduğunu ifade ederek mülteci alanının fazla çaba gerektiren bir alan olduğu vurgusunda bulunmuştur.

Ya aslında o olay bizden birazcık çıkmış oluyor. Ben kendi adıma gerekli mücadeleyi verdiğimi düşünüyorum. Yani tabii ki yetersiz kaldığım ve bilgisiz noktalar olabilir. Eksikliğim de olabilir. Ama bu kapsamların ne nitelikli olduğunu bilemem kendi açımdan. (...) Burada bile bu kapsamda bile fazla ırkçılık var. Yani evet burada psikolog, sosyolog ve sosyal çalışmacılarla çalışıyoruz. Ama toplumun bu konudaki kişisel fikirleri belli ve tavrı da belli. O yüzden birazcık zor oluyor (...) Birazcık çabalamanız, daha fazla çabalamanız gerekiyor mülteci alanında (DG12, Sosyal Hizmet Uzmanı, 26 Yaş, Kamu, 4 sene).

Bazı katılımcılar mültecilere sunulan hizmetlerin yerine göre işlevli yerine göre ise işlevsiz olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılardan 28, mültecilere sunulan hizmetlerin kamu ve yerelde çalışan STK'lar ve yerel yönetimlerin de insanların ihtiyaçlarını

karşılama noktasında anlık müdahalelerde bulunabildiklerini ancak sunulan hizmetlerin uzun vadede sürdürülebilir olmamasının hizmetin amacını gerçekleştirme noktasında da işlevsiz olduğunu dile getirmiştir.

Yani şöyle düşünüyorum açıkçası anlık olarak evet anlık olarak insanların ihtiyaçlarını giderebiliyoruz. Bunu hem merkezi otorite bazında hem de yerelde çalışan STK'lar ve belediyeler bazında söylüyorum. Anlık olarak insanların ihtiyaçlarını giderebiliyoruz amaçları yerine getirebiliyoruz ama sürdürülebilir şekilde bir şeyler yapabildiğimizi hizmet ettiğimiz amacı bizden sonra da biz olmadığımız zaman da devam edebilecek şekilde gerçekleştirebildiğimizi düşünmüyorum. Yapılan çalışmalar çok günlük olarak işlevsel ama uzun vadede işlevsel değil (DG28, Sosyal Hizmet Uzmanı, 24 Yaş, STK, 4 sene).

Katılımcı 7'nin ise, hizmet sunuculara verilen eğitimlerin çok iyi olduğunu ancak sahada karşılaşmış olduğu sorunların eğitimde anlatılanlar kadar kolay olmadığını ve belli başlı noktalarda zorluklar yaşadığını ifade etmiştir. Aslında hizmetlerin bir noktada teorik bir pencereden bakıldığında güzel ve anlamlı olduğunu ancak uygulamada can acıttığını ifade etmesi dikkat çekmiştir.

“Yani üzücü ama çok az hani gerçekleştirebilmesi, eğitim alıyoruz orada çok güzel şeylerden bahsediliyor (...) Teori de çok güzel. Çok hoşunuza gidiyor. Pratikte bence can acıtıyor yani sadece” (DG7, Psikolog, 38 Yaş, Kamu, 5 sene).

Katılımcı 13, sunmuş oldukları hizmetleri *“yaraya pansuman yapmaktan çok biraz yarayı öteliyoruz”* şeklinde ifade etmiş, verilen hizmetin hizmet alıcıların hayatında büyük değişikliklere yol açmadığını ancak anlık ihtiyaçlarını karşılama noktasında mutlu olduklarını ifade etmiştir.

Açıkçası biraz yaraya pansuman yapmaktan çok biraz yarayı öteliyoruz. Yani elbette ki verdiğimiz ücret o kişinin hayatında büyük bir değişiklik yapmıyor. Ama şu an dünyanın genelinde bir pandemi var. En azından bazı ihtiyaçları karşılama konusunda verdiğimiz ücret, bir nebze de olsa o çocukların bez ihtiyacı, mama ihtiyacı ya da okul ihtiyaçlarını karşılama ya da kiracı

ihtiyaçlarını karşılama noktasında mutlular(...)” (DG13, Psikolog, 26 Yaş, Kamu, 2 sene).

Bazı katılımcılar ise diğerkatılımcıların aksine mültecilere sunulan hizmetlerin hem kamu özelinde hem de sivil toplum örgütlerince işlevsel olduğunu düşündüklerini ifade etmişlerdir.

Yani kamu olsun, STK'lar olsun bu konuda bence oldukça yoğun çalışmalarda bulunuyorlar ve işlevsel olduğunu da düşünüyorum. Özellikle kamu yani devletin yetişemediğı ya da fark edemediğı alan STK'ların yoğun çalışmaları bu alanda gerçekten işlevsel olduğunu düşünüyorum (DG11, Sosyal Hizmet Uzmanı, 29 Yaş, STK, 5 sene).

Mevcut hizmetler ve sahadaki uygulamaların amacı şu; mültecilere yönelik barınma, sağık ekonomik ya da sosyal kültürel haklarına kavuşmaları için bu mevcut hizmetler sahadaki uygulamalar bir araç. Bu uygulamalar sayesinde bu mülteciler ya da sığınmacılar bu sosyal haklarına kavuşuyorlar bu uygulamaların varlığı da hem mülteci ve sığınmaları hem de işte bu haklarına kavuşturmaları yönünde önem arz ediyor. Tabi bu da mesleki işlerle oluyor yani mevcut hizmetlerin ve sahadaki uygulamaların amacı mülteci ya da sığınmacıların sosyal haklarına kavuşturma ve yaşanabilir bir ortam sağlama amacını güdüyor ve bu işlevi görüyor (DG21, Sosyal Hizmet Uzmanı, 33 Yaş, Kamu, 7 sene)

Araştırmaya katkı sunan hizmet sunucuların, sunulan hizmetlerin işlevselliğı noktasında bazı farklılıkları dile getirdikleri görölmüştür. Katılımcıların genel görüşlerinin, hizmetlerin parçalı yapısı, sürdürülebilir olmaması, anlık ve kısa vadeli hizmetlerin sunulması noktasında düşündüklerini belirtmişlerdir. Özellikle de STK'ların proje temelli çalışmalarının getirdiğı nicel performans kaygılarının sunulan hizmetin niteliğini değerlendirmeyi gölgelediğı vurgusu yapılmıştır.

Araştırma kapsamında sunulan hizmetlerin amacına yönelik işlevselliğinin yeterli olduğunu düşünen çok az hizmet sunucunun olduğu görölmüştür. Dolayısıyla katılımcıların çok büyük bir bölümü sunulan hizmetlerin yeterli ve işlevsel olmadığını ifade etmişlerdir.

Araştırmada STK ve kamuda çalışan hizmet sunucuların en büyük sorunlarından birinin aslında koordinasyonsuzluk olduğu, sunulan hizmetlerin bir noktada mükerrer bir hizmete dönüştüğü vurgulanmıştır. Kamuda çalışan hizmet sunucular teoride kendilerine verilen eğitimlerin çok önemli olduğunu ancak uygulamada birçok sorunla baş başa kaldıklarını ifade ederlerken, STK’larda çalışan hizmet sunucuların ise merkezi otorite de dâhil edilerek sunulan hizmetlerin günü kurtardığını ancak uzun vadede işlevsel olmayan hizmetler olabileceğini dile getirmişlerdir.

Araştırmada dikkat çeken bir bulgu da sahada aktif olarak çalışan hizmet sunucuların aslında ortak sorunlar yaşadıkları ancak bazı hizmet sunucuların işlerini daha fazla özümstedikleri ve yaptıkları işlerle bağ kurdukları olmuştur. Bunun yanı sıra STK ve kamuda çalışan hizmet sunucuların çoğunun yaptıkları işlere karşı bir noktada hayal kırıklığına da uğradıkları düşünülmektedir. Bunun temel sebebininse, STK’ların proje kapsamında sürekli hedefler noktasında değerlendirilmeleri iken kamuda çalışan katılımcıların hizmet sunarken, yasa, yönetmelik veya kanunlar doğrultusunda yapmış oldukları işlerin kimi zaman krize dönüşebildiği ve sunulan hizmetlerin bazen işlevselliğini yitirdiği bilgisinin ifade edilmesidir.

Tüm bu bilgiler aslında sosyal bilimlerin her alanında insana temas eden tüm meslek gruplarının ne kadar önemli bir iş yaptıkları, yapılan işlerin yazılı metinlerde ifade edildiği kadar uygulamada da kendilerine sorun oluşturmayacak ve pratikte hizmet sunucuların işlerine yarayacak şekilde hizmet sunmalarının ne kadar önemli olduğunu bir kez daha ortaya çıkartmıştır.

5.1.7. Hizmetlere Erişimle İlgili Görüşler: “Kimliğin Yoksa Nasıl Hizmet Alırsın?”

Hizmet sunucuların vermiş olduğu cevaplarda, çoğunlukla mültecilere sunulan hizmetlerin yetersiz olduğu kanısı ortaya çıkarken, bazı hizmet sunucular ise sunulan hizmetlerin “ne yeterli, ne de yetersiz olduğuna” dair arada kaldıklarını beyan eden ifadelerde bulunmuşlardır. Bununla birlikte çoğu hizmet sunucu hizmetlerin kesin bir şekilde yetersiz ve koordinasyonsuz olarak sunulduğunu ifade etmiştir.

Katılımcı 15, mültecilere sunulan hizmetlerin yeterli olmadığını, Türkiye’de kriz yönetiminin planlı bir yapılanma içerisinde bulunmadığını, mevzuatta ciddi tutarsızlıkların söz konusu olduğunu aynı zamanda kimlik sorununun mevcut durumda

varlığının halen devam ettiğini ve bunun da hizmetlere erişimde ciddi sorunlara yol açtığını ifade etmiştir. Katılımcının bir noktada kendi mesleki süreci dâhilinde yeterli olamayacağı kanısına vardığı da gözlemlenmiş fakat bir hizmet sunucu olarak sahada profesyonel rolleri gereğince çaba sarf ettiklerini dile getirmiştir.

Mültecilere sunulan hizmetler yeterli mi? Zaten çok planlanan bir şey değildi. Hani kriz yönetimi Türkiye genelinde wouww bir şey değil ve sayılar her geçen gün de artmakta, kesinlikle yeterli değil. Mevzuatta ciddi çatışmalar söz konusu kişilerin eğer bir kimliği yoksa geçici koruma kimliği edinemediyse illegal yollarla geçişler sağlanıyor (...) Hizmetlere erişimde ciddi sıkıntılar yaşıyorlar, böyle bir durum söz konusu. Ben yeterli olduğunu düşünmüyorum. Yeterli olabileceğimizi düşünmüyorum ama elimizden geleni yapmak bizim şu anda uzman meslek sunucuları olarak çabamız yani (DG15, Sosyal Hizmet Uzmanı, 29 Yaş, STK, 6 sene).

Katılımcı 22, mültecilerin hukuki olarak haklarının olduğunu ancak kişilerin bu haklara erişimleri noktasında sistemin yetersiz kaldığını, kimlik edinme sorununun halen devam ettiğini ve korunma mekanizmalarının olmayışının sunulan hizmetlerin yetersiz kalmasına sebep olduğunu dile getirmiştir.

Yani yeterli değil. Mevcut koşullarda hani kanunen yabancılar kanununda veya geçici koruma kanununda (geçici koruma yönetmeliğinde) verilmiş haklar var yasal olarak. Ama bunların hepsine erişebiliyorlar mı? Tabii ki erişemiyorlar. Dolayısıyla yetersiz. Yani şu anda hem bu haklardan faydalanabilmek için bir kayıt, kimliklendirilmeleri gerekiyor ve buna yönelik mesela çok inanılmaz engeller var. Bunu yaptıktan sonra da hani bir şekilde kayıt olduysak kayıt olamayanlar bir kere hiçbir haktan faydalanamıyor zaten. Dolayısıyla hem kayıtsız hem can güvenliği bile olmayan insanlar bir tarafa. Bir taraftan da hiçbir hizmetten faydalanamayan insanlar (....) Koruma mekanizmaları yok. Dolayısıyla verilen hizmetler tabii ki yetersiz kalıyor” (DG22, Sosyolog, 38 Yaş, STK, 2 sene).

Hizmet sunucular hizmet vermekte oldukları kuruluşların bürokratik yapısı, günlük çalışma koşulları, mevcut kaynaklar ve yasal kısıtlamalar tarafından oluşturulan kurumsal

sınırlar dâhilinde uygulamalar yapmaya çalışmaktadırlar. Ayrıca yardım ve destek alan mültecilerle çalışma bölgelerinde geçici koruma kapsamında bulunan Suriyeliler ile etkileşimlerinde kişisel sınırları dâhilinde hizmet sunabilmektedirler. Hizmet sunucuların mesleklerini icra ederken, mesleklerinin değerleri ve etik sınırları dışına çıkarak kendilerinin konuya ilişkin algıları ve değer yargılarını da işin içine kattıkları görülmektedir.

Katılımcı 9, mültecilere sunulan hizmetlerin yeterliliği noktasında net bir ifade kullanmaktan öncelikle kaçınmıştır. Ancak devamında verdiği cevaplarda, sunulan hizmetlerin yüzde yüz yeterliliğinin olamayacağından bahsetmiş, ek olarak da kendisini de dâhil ederek ülke vatandaşlarına sunulan hizmetin yeterliliğini sorguladığı görüşme sırasında dikkat çekmiştir. Ülkemize gelen Suriyelileri de kıstas alarak kendilerini bir noktada onlar ile kıyasladığı ve gelen Suriyelilerin ülkeye adapte olabilmelerine yardımcı olduklarını dile getirdiği görülmektedir. Katılımcının, Avrupa ülkelerinden gelen maddi kaynakların yerine Avrupalılarında ülkelerine mülteci almalarının gerekliliğine vurgu yaptığı, mevcut durumun Türkiye'nin üzerinde ciddi bir yük yarattığı görüşünde olduğu görülmektedir.

Aslında ne evet diyebilirim ne hayır diyebilirim (...)Yeterli mi? Yüzde yüz yeterli hiçbir şey olamaz. Hani kendi vatandaşımız için yeterli mi? Şu an hepimizin alım gücü düştü. Kendi hayatımızda bahsedelim (...) Yani yüzde doksan bir faydamız var diye düşünüyorum. Çünkü ciddi manada dünya ülkesi on milyon bir mülteci ya da göçmeni kaldıramazken Türkiye bunu yapabiliyor Evet dışarıda maddi destek gelebilir. Sadece destek önemli değil. Gerekirse onlarda da bir yapsın biz de görelim. Biz de buna şahit olalım. Avrupa ülkeleri de hani on milyon değil de bir milyon bir alsın maddi kaynaklar da var. Bize göndermesinler. Kendileri bir karşılayabilsin bakalım nasıl yapabilirler. Türkiye'nin üstlerinde ciddi bir rol var. Yani bu hani dediğim insani olarak çok güzel bir şey ama ülke olarak çok ciddi bir yük” (DG9, Sosyal Hizmet Uzmanı, 31 Yaş, Kamu, 7 sene).

Katılımcı 12 ise, mevcut temel ihtiyaç odaklı yasal hizmetler kapsamında sunulan hizmetlerin yeterliliğinden bahsedebileceğini dile getirmiş ancak özel olarak toplumsal alanda bir yeterliliğin olmadığına dikkat çekmiştir.

Yani yeterli mi derken hani burada sunulan hizmet nedir? Ekonomik anlamda ya da 5395 Sayılı Kanun kapsamında herhangi bir durumdan bahsedebiliriz. Kanun içerisinde evet yapabilecekleriniz yeterlidir. O buradan herhangi bir müdahale olmaz. Ama baktığınızda spesifik olarak toplumsal alanda bir yeterlilik var mı? Hayır, yok (DG12, Sosyal Hizmet Uzmanı, 26 Yaş, Kamu, 4 sene).

Sivil toplum örgütlerinde çalışan hizmet sunucular mevcut çerçevede çok sınırlı öz kaynaklara ve bütçelere sahiptirler. Katılımcı 17, sivil toplum örgütlerinin ne denli yoğunlukta çalıştıklarına vurgu yaparak, STK'ların her zaman ulaşılabilir olmadığını, kaynakların yetersiz olduğunu ve göç durumunun sürekli devam ettiğini dile getirerek aslında uzun vadeli vaka yönetimlerinin yapılamamasının da hizmetlerin yetersiz olmasına yol açtığını vurgulamış, bununla birlikte sahadaki kontrolün de çok iyi olması gerektiğini ifade etmiştir.

Yeterli değil. Hayır. Niye yeterli değil? Her zaman ulaşılabilir olmuyor bu STK'lar çok fazla yoğunluk oluyor bu birincisi. İkincisi; her zaman sosyal hizmet uzmanları bu işlerde çalıştırılmıyor. Üçüncüsü; kaynaklar yetersiz olabiliyor. Dördüncüsü; uzun vadeli vaka yönetimleri yapılamayabiliyor. Çünkü sürekli göç hali devam edebiliyor (...) bunlar süreci çok zorlaştıran faktörler. Yani kontrolün çok iyi olması gerekiyor bence (DG17, Sosyal Hizmet Uzmanı, 25 Yaş, STK, 4 sene).

Gerek kamu, gerekse sivil toplum kuruluşlarında aktif olarak rol alan hizmet sunucular, Türkiye'de mültecilere yönelik çeşitli yardım ve hizmetlerin sunulduğunu ifade etmişlerdir. Çoğu hizmet sunucu verilen hizmetlerin yetersiz olduğunu dile getirirken, bir kısım hizmet sunucunun ise hizmetlerin yeterli düzeyde olduğunu ifade ettikleri görülmektedir. Araştırma sırasında bazı hizmet sunucuların da sağlanan hizmetlerin yeterlilik düzeyi ile ilgili kararsız oldukları gözlemlenmiştir. Araştırmada hizmet sunucuların geri bildirimleri doğrultusunda "mültecilere sunulan hizmetler yeterli mi?" sorusuna verilen cevapların çoğunluğunun hizmetlerin yetersiz olduğu noktasında ifade

edildiği görülmüştür. Bunun dışında özellikle STK'ların proje temelli bütçelerinin hizmetlerin sunumu noktasında yetersiz kaldığı, sürdürülebilir kaynakların olmayışını sürekli dile getirildiği görülmüştür. STK'da çalışan hizmet sunucuların kamu kurum ve kuruluşlarıyla birlikte koordineli bir şekilde çalışma taleplerinin olduğu da görüşmelerde sıklıkla vurgulanan bir diğer husustur. Kamuda çalışan hizmet sunucuların ortak noktası ise verilen hizmetlerin özellikle kanun ve yasalar nezdinde yeterli olduğu, ancak mevzuatın birbiriyle sürekli çatıştığı gerçeğini de öne çıkarmış olmalarıdır.

Kamu ve STK çalışanlarının yoğun vaka yükü ile çalışmalarından ötürü hizmet sundukları grubun mevcut ihtiyaçlarını karşılama noktasında yetersiz kaldıkları, ortak çalışma pratiğinin olmayışının ve yapılan çalışmaların geri bildirimleriyle hizmetleri değerlendiren bir sistemin olmaması, özellikle STK'lar da kimin ne yaptığının sadece fon verenlerin gündeminde olması dikkat çekicidir.

Türkiye'de farklı yasal çerçevelerde sosyal yardım ve sosyal hizmetlere ilişkin uygulamaları konu alan düzenlemeler bulunmaktadır. Bunun neticesinde, çok sayıda kurum ve kuruluşla bu alanda sosyal yardım ve sosyal hizmet sunumunda görevlendirilen ve faaliyet gösterenler bulunmaktadır. Fakat hizmetlerin sunumu noktasında, hizmetlerin mükerrer olması, kaynaklara erişimde yaşanan sorunlarla kaynakların etkili bir şekilde kullanılmayışı, mevcut yasal düzenlemelerden de kaynaklı pek çok sorun ortaya çıkmaktadır (Şahin Taşgın ve Özel, 2011, s. 181,182).

Sonuç olarak, hizmet sunucuların mültecilere sunulan hizmetlerin yeterliliği noktasında görüşleri, temel ihtiyaç odaklı kamusal sosyal hizmet imkânları, hem geçici koruma statüsü nedeniyle hem de sosyal hizmetlerin sosyal yardım odaklı hale gelmesiyle de ilişkili olarak kısa vadeli hizmetler olarak sunulduğu yönündedir.

5.1.8. Çalışma Koşulları ve Vaka Yükü : “Burada Yapmak İstediklerinizle, Yapacaklarınız Çok Farklı”

Katılımcıların anlatımlarından gerek kamuda, gerekse sivil toplum kuruluşlarında çalışma ortamları, vaka yükü, sunulan hizmetlerin niceliksel olarak değerlendirilmesi gibi birçok faktörün, hizmet sunucuların yaşamış oldukları stresi arttırdığı anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan hizmet sunucuların mesleki farklılıkları sebebiyle vaka yükü açısından çalışma koşullarının farklılaştığı görülmektedir. Özellikle STK'larda çalışan

psikologların bir vaka sayısı verme noktasında güçlük yaşadıkları, daha çok seans üzerinden çalışmaları yürütmeleri sebebiyle vaka yüklerinin seans sayısı ile sınırlı olduğu bilgisi edinilmiştir.

Katılımcı 1, vaka yükünün çok fazla olduğunu, çalıştıkları kurum ve pozisyonlarda bu yükün değişebildiğini aktarmıştır.

Yani şöyle iş yoğunluğu fazla bu tabi ki bence çalıştığınız kurum ve pozisyon bazında da değişir. Büyük sivil toplum kuruluşlarının her zaman vaka yoğunluğu ve iş yükü fazla olur. Bu nedenle biz de yoğun olarak çalışıyoruz aylık ortalama 100 vaka diyebilirim gördüğüm vaka sayısı ortalamasını söyleyeyim (...) (DG1, Sosyal Hizmet Uzmanı, 28 yaş, STK, 5 sene).

Katılımcı 3, vaka yükünün resmi kanalları haricinde de sürekli değiştiğini, telefon üzerinden rehberlik sunarak bazı vakaları yönlendirdiklerini ve çalışma koşullarının bir vaka yönetimi için çok da uygun olmadığını sözlerine eklemiştir.

Aylık on beş tabii bunların resmi olanları var. Telefonla yönlendirdiklerimiz var. Öyle çok fazla olur. Çalışma ortamı gördüğün gibi, yani çok fazla kişi var, isterim tabii ki. Bir oda verildi tabii ama hani daha rahat ortam olsun isterim. Mecbur şartlarda böyle ve güzel bir odadayım, geniş, onun dışında Suriyelilerle görüşeceğim alan gördüğün gibi burada, tek başına görüşmem. Odaya sırayla alıyorum çocukları diziyorum falan. O noktada sıkıntı yaşayabiliyorum (DG3, Psikolog, 30 yaş, Kamu, 4 sene).

Katılımcı 10 ise, fiziki koşullarının iyi olduğunu ancak vaka yükünün fazla olmasının ve vakaların tamamen niceliksel olarak değerlendirilmesinin mesleki açıdan yapmak istedikleri önünde bir engel olduğunu aktarmıştır.

Eee Benim en az 45 ortalama görüyorum. Eee fiziki şartlarımız şu şekilde güzel. Hani oda olarak bir pencerenizin olması gerçekten güzel ama iş yükü gerçekten çok fazla. Yani biz ailelere daha çok niceliksel olarak dokunmaya çalışıyoruz, ama niteliksel olması da gerekiyor. Yani bu Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olsun ya da olmasın, mülteci olsun ya da olmasın hiç fark etmiyor. Ben bir

mülteci, aaa özellikle mülteci konusu olduğu için söyleyeceğim. Ben bir mülteci aileye bir geldiğimde eee sadece evde bakım olarak değerlendirmek istemiyorum (...) Yani bizi maalesef niceliksel istedikleri için ve sürekli niceliksel olarak bize fazla dosya verdikleri için eee en büyük bizim dezavantajımız bu (...) (DG10, Sosyolog, 30 yaş, Kamu, 7 sene).

Katılımcı 12' de niceliksel açıdan bir istatistiğe tabi olduklarını, sayısal verinin çok önemli olduğunu dile getirirken mesleki açıdan yapmak istedikleri ve yaptıkları şeylerin birbirinden çok farklı olduğuna dikkat çekmiştir.

Çok fazla. Ayda ortalama. Immm bizde bir istatistik muhabbeti var zaten. Sayısal veri çok önemli(...) Yani net bir sayı verebilmem imkânsız ama (...)Nereden baksanız? 90 diyebiliriz. (...) Ya şöyle bir vaka yürütme yok aslında baktığınızda ve bu sizin elinizde olan bir şey değil. Burada yapmak istediklerinizle yapacaklarınız çok farklı. Çünkü; bir idari baskı var. İdari baskının da tek bildiği şey şu. Bir istatistik verisi vermen gerekiyor (...) Senin işinin niteliği ya da niceliği beni ilgilendirmiyor yani daha doğrusu sayısal kısmı beni ilgilendiriyor ama içeriği beni ilgilendirmiyor diyor (DG12, Sosyal Hizmet Uzmanı, 26 yaş, Kamu, 4 sene).

Vaka sayıları, hizmet sunucuların çalışmış oldukları kurumlara göre farklılık göstermektedir. Bunun yanı sıra vaka yükünün az olduğu yerlerde de öykülerin ağırlığının hizmet sunucuları psikolojik açıdan olumsuz yönde etkilediği görülmektedir. Katılımcı 7, çalışma ortamının iyi olduğunu ortalama vaka sayısının çok olmadığını ancak vakaların ağır olmasının kendilerini yıpratıldığını dile getirmiştir.

(...) Genel olarak vaka sayısı işte aylık 30. Ortalama olarak bazen işte çıkıyor (...) Çalışma ortamımız güzel. Dediğim gibi biz burada sadece rapor yazdığımız için hani çok büyük bir ortam gerektirmiyor. Bizim için en önemli, en değerli şey bizim kurumlara ulaşabilmemiz ve kurumların bize sağladığı destek. Yoksa çalışma ortamı olarak iyi (...)Vaka yükümüz yok, iyi bizim. Yani öyle bir şey yok gerçekten. Vaka olarak vakalarımız ağır aslında. Bazı vakalar gerçekten psikolojik olarak çok yıpratıyor (DG7, Psikolog, 38 yaş, Kamu, 5 sene).

Göç ve mülteci alanında hizmet sunan kamu ve sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunucuların ortak yaşamış oldukları sorunun en temel sebebi, yapılan işin niteliğinden çok niceliği ile ilgilenmesi hususunu ortaya çıkartmaktadır. Hâlihazırda kamuda çalışan hizmet sunucular, haftalık bir performans sistemine tabii tutulurken, sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunucuların ise proje kapsamında çalışmalarından ötürü projenin hedefleri doğrultusunda çalışmak durumunda kaldıkları ancak bir noktadan sonra belirlenen hedefteki vakaları dahi yönetemedikleri bilgisini sunmuşlardır. Katılımcı 18, çalışma ortamı ve vaka yükü hakkındaki görüşlerini şu şekilde belirtmiştir:

H1 (Gülüyor) bu benim en muzdarip olduğum konu. Sosyal hizmet müdahalesi yapıyoruz. Sosyal hizmet yapıyoruz diyorum ama tabii ki tabii ki aslında sosyal hizmet mi? Bu gerçekten yaptığımız diye de bir sorgulama da hep yaşıyorum (...) Çünkü benim çalıştığım kurum biraz daha şey hani hem sayı kavgası güden, hedeflere, projenin hedeflerini gerçekleştirmek için şu kadar kişiye ulaşmalıyız. Şu danışmanlıkları mutlaka veriyor olmalıyız diye bir kaygı var ve bu kaygı gereği de beklenen o sayıya ulaşmak. Ama o sayıya ulaşacağım diye asıl sonlandırabileceğim bir vakayı yönetebileceğin bir vakayı yönetemiyor oluyorsun (...) Çünkü hep yeni vaka geliyor. Hep acil vaka geliyor (...) Hani herkes acil duruma düşmüş gibi oldu. Hani o yüzden çok ciddi bir kaos içerisindeyiz. Ben özellikle benim pozisyonum çok ciddi bir kriz içerisinde. Sadece şu an için söyleyebileceğim henüz görüşmemiş olduğum ama görüşme ihtiyacı olan vaka sayısı en son altı yüz küsürdü (...) (DG18, Sosyal Hizmet Uzmanı, 30 yaş, STK, 6 sene).

Taşgın ve Tekin de yapmış oldukları bir araştırmada; her kurum ve kuruluşun çalışma düzeninin farklı olduğunu, hizmet sunucuların farklı çalışma düzenleri olduğu için vaka yükleri hakkında ortalama bir sayı vermenin güç olduğunu saptamışlardır. Aynı zamanda fiziki koşullarının yeterli olmaması da çalışma koşullarını zorlaştıran bir unsur olarak ifade edilmiştir (Şahin Taşgın ve Tekin, 2020, s. 108).

Araştırmada hizmet sunucuların çoğu zaman yaptıkları işleri sorguladığı ve sorumlu olduğu kuruluşlar tarafından insan gücünün üstünde bir işin kendilerinden beklendiği görülmektedir. Araştırmada dikkat çeken bir bulgu da hizmet sunucuların çok çalışma ya

da ağır vakalarda çalışma karşılığında nasıl desteklendiklerinden bahsetmemeleridir. Bu da aslında zor sahalarda çalışanların iyilik halinin pek de gözetilmediğini ortaya çıkarmaktadır.

5.1.9. Mesleki Karar Alma Süreçleri ve Süpervizyon Eksikliği

Göç alanında çalışan hizmet sunucular, mesleki karar alma süreçlerinde meslektaşları ile birlikte çoğu vakaya birlikte karar verdiklerini ve kendi aralarında bir akran süpervizyonunun oluştuğunu ifade etmişlerdir. Aynı zamanda hizmet sunucuların akran süpervizyonunda daha deneyimli ve yetkin gördükleri hizmet sunuculara danıştıkları bilgisi de araştırma bir diğer bulgusudur. Akran süpervizyonu aynı kurumda çalışan hizmet sunucuların bir araya gelerek oluşturdukları bir sürece karşılık gelmektedir (Artan, vd. 2018, s. 1107). Katılımcı 5, mesleki karar alma sürecinde bireysel bir karar almaktan ziyade vakalarda daha çok meslektaşları ile tartıştıkları bir ortamın olduğunu ve en son verilen kararın kurumlarında bulunan komisyona da sunulduğunu aktarmıştır.

Yani mesleki karar almada şöyle; ben açıkçası kendi adıma karar alırken bireysel çok fazla karar almaya çalışmam, yani almam (...) işleyiş açısından da bir komisyon hani komisyona sunma süreci oluyor. Onun haricinde de raporu sonuçlandırırken tedbir alınır alınmaz şeklinde (...) Ben bizim bir kendi hani arkadaş grubunda diyeyim size. Vakaları böyle daha süpervizyon şeklinde tartıştığımız durumlar da oluyor açıkçası. işte süpervizyon gözüyle aileyi değerlendirdiğimiz (...) Gerçekten süpervizyon ortamını hissettiğimiz dört beş arkadaş vakalarımızı süpervizyon şeklinde yapıyor, gerçekleştiriyoruz” DG5 (Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik, 28 yaş, Kamu, 2 sene).

Katılımcı 7, vaka yükü ve çalışma ortamının karar almayı çok etkileyeceğini düşünmemiş ancak kendisini daha çok çalışmış olduğu kurum yönetiminin etkilediğini, mobing ve baskı nedeniyle, mesleki karar alma noktasında sağlıklı karar veremediğine dikkat çekmiştir.

Vakanın az ya da çokluğunu ben düşünmüyorum etkileyeceğini. Ben sadece çalıştığım ortamda yönetim ve çalışma arkadaşlarınız da iyiye o aldığınız kararı etkilediğini düşünüyorum. Sayı olarak ben çok yüksek bir yerde de çalıştım. Çünkü ikisini de deneyimledim. Hani o beni çok etkilemedi. Beni daha çok

yönetim etkiliyor. Yani çalıştığım ortamda gerçekten müdahale ve mobbing çoksa orada zaten aldığımız kararda çok da sağlıklı olmayabiliyor (DG7, Psikolog, 38 yaş, Kamu, 5 sene).

Birçok çalışmada, travmatik olaylara maruz kalan kişilere psikososyal açıdan destek sunan hizmet sunucuların kimi zaman yaşamdan keyif alamama, tükenmiş ve bitkin hissetme gibi durumlar yaşadıkları bildirilmiştir (Figley, 1995,s.1, akt. Gündüz, 2020, s.3). Bu araştırmada da benzer bulgular elde edilmiştir.

Katılımcı 11, vaka yükünün çok fazla olduğu zamanlarda kendisini tükenmiş ve bitkin hissettiğini, vakalarının biriktiği süreçlerde ise vakaların aciliyet durumunu gözettiğini ifade etmiştir.

Çok vaka aldığım zamanlarda açıkçası tükenmiş ve bitkin hissediyordum. Çok vakalarımın biriktiği zamanlar da oldu. Yani benim kayıt olmayı bekleyen kendi veri tabanımıza kayıt olmayı bekleyen yüz ailenin beklediği zamanlar da oldu. Tabii bu biraz daha tükenmişliğe iten bir durum. Tamamen o noktada aciliyeti gözetiyordum (DG11, Sosyal Hizmet Uzmanı, 29 yaş, 5 sene).

Hizmet sunucular vakaların yoğunluğundan ötürü her ne kadar çalıştıkları kurumlarda faaliyet gösterebilirler de sahada karşılaşmış oldukları vakaların aslında iş haricinde özel hayatlarını da etkilediğini aktarmışlardır. Katılımcı 16, kendisini samimi bir şekilde ifade ederek mesai çıkışında bir sırt çantası ile evlerine gittiklerini ve bu çantanın aslında ruhsal bir çanta olduğunu betimleyerek mesleki karar sürecini şu şekilde ifade etmiştir:

Bizler sosyal çalışmacı olarak evimize gittiğimiz zaman aslında mesai çıkışında bir sırt çantasıyla beraber gidiyoruz. Yani fiziki bir sırt çantası olmasa da ruhsal bir sırt çantamız var. Ve bu sırt çantamız belki bazen sırtımızda bazen kafamızda bazen elimize ayağımızda yani her tüm bedenimizde bunu çok rahat bir şekilde hissedebiliriz. Ruhsal olarak bizim ayağımızı bağlayan düşüncelerimizi biraz ket vuran o vakalar evde de yaşamımıza devam ediyor. Çalışma ortamımız evet birçok stresi içeriğinde bulunduruyor ama birçok da stresi azaltıcı, mobbing olmayan bir ortamda çalışıyoruz çok şükür ki. Ama vaka yüklerimiz bizim tüm yaşamımızı etkiliyor diyebiliriz. İş yaşamımızı da haliyle etkiliyor (...) En az

kendi hayatımız kadar onların yüz, yüz elli vakayı da düşünüyoruz diyebiliriz (DG16, Sosyal Hizmet Uzmanı, 28 yaş, STK, 4 sene).

Katılımcı 19, uzun süredir sahada aktif olarak çalıştığını ve bir noktadan sonra vakaların birer sayıdan ve bitirilmesi gereken bir iş olduğunu ifade ederek kendisine ve dosyaya yabancılaştığını cümleleriyle şu şekilde aktarmıştır:

Yani bir sayı olarak görüyorsun ya da bitirilmesi gereken bir iş olarak görüyorsun(...) Yaptığın işin nesnelleşmesi hani şöyle hem dosyadaki insanın insan olduğunu unutuyorsun hem kendinin insancıl bir iş yaptığını unutuyorsun yani dosyaya yabancılaşıyorsun. Kendine yabancılaşıyorsun maksimum deyimile. Yaptığın işe yabancılaşıyorsun. (...) Hani yani sadece işi bitir, mesaini doldur git. Mesela bunların içerisinde tabii ki ben, bireysel olarak bazı vicdani sorumluluklarımı bildiğim yani bildiğimi düşündüğüm için yapabildiğim kadarını yapıyorum ama yapabildiğimden fazlasının olduğunu biliyorum ama buna gücüm ve şeyim yetmiyor. Enerjim yetmiyor (DG19, Sosyolog, 29 yaş, Kamu, 7 sene).

Katılımcılar mesleki karar alma süreçlerinde özellikle süpervizyon desteğinin olmayışının kendilerinde psikolojik olarak tükenme, bitkin hissetme, güçlerinin yetmediği hissi ile baş başa bıraktığını aktarmışlardır. Aynı zamanda sahada yeni başlayan hizmet sunucuların vakaları yönetirken bir destek alma ihtiyaçları, uzun süredir sahada çalışan hizmet sunuculara oranla daha fazladır. Hizmet sunucular kimi zaman sunmuş oldukları hizmetlerin sadece koruyucu hizmetler olduğunu hâlbuki önleyici hizmetlerin sunumunda eksik kaldıklarını da aktarmışlardır. Katılımcı 23’de konu ile ilgili olarak mesleki karar alma süreçlerini ve eksikliklerini şu şekilde ifade etmiştir:

Yani çalışma yükü noktasında özellikle söyleyeyim(...) Tamamen vakalara yöneliyoruz ve tamamen vakalara yöneldiğimiz için önleyici hizmetler yapmakta eksik kalıyoruz ve geride kalıyoruz (...) Öncesinde önleyici hizmetler uygulamış olsak belki sorunun oluşmasını engelleyeceğiz, problemin yaşanmasını engelleyeceğiz. Ve böylelikle vaka yükümüz de azalacak. Ama alandaki belki en büyük eksikliklerden bir tanesi bu, budur tamamen vakaya yönelmişiz. Vakanın içindeyiz ve vakayı nasıl çözeriz diye uğraşıyoruz. Ve

hemen hemen hiçbir STK veya kurum, kuruluş, önleyici hizmetleri nasıl gerçekleştiririz? Bu sorunlar olmadan önce nasıl bunları öneririz gibi bir mantık da hizmet sağlamıyor” (DG23, Sosyal Hizmet Uzmanı, 28 yaş, STK, 5 sene).

Bu çalışmada hizmet sunucuların çoğunun süpervizyona ihtiyacının olduğu, görüşme sırasında bu durumun bir talep olarak da ortaya çıktığı söylenebilir. Bazı hizmet sunucular çalışmış oldukları kurumlarda süpervizyon için çalışan psikologların olduğunu ancak kendileri ile gerçekleştirilen görüşmelerin düzenli ve sürdürülebilir nitelikte olmadığını dile getirmişlerdir. Bununla birlikte sayıları az da olsa bireysel olarak psikososyal açıdan destek alan hizmet sunucularında olduğu görülmektedir. Bu alanda yapılan çalışmalardan biri olan Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığında görevli sosyal hizmet uzmanlarının süpervizyon gereksinimlerinin değerlendirilmesini ele alan yüksek lisans tezinde; uzmanların pek çoğunun sistemli ve programlı bir süpervizyon sürecine dâhil olmadıkları aynı zamanda bakanlık bünyesinde de böyle bir sistemin henüz var olmadığı belirtilmiş olup katılımcıların mevcut durumda gayriresmi bir süpervizyon gerçekleştirdikleri ve böylece süpervizyon ihtiyaçlarını giderdikleri bilgisi aktarılmıştır (Özkan, 2020, s.72).

Katılımcı 28, süpervizyon desteğinin olmadığını bu desteğe fazlasıyla ihtiyaç duyduğunu aktarmıştır. Süpervizyon desteğini, çalışmış oldukları kurumlardan ancak kendilerinin talep etmesi üzerine ya da tükenme eşiğine geldiklerinde ve kendilerini bu şekilde ifade ettiklerinde sunulan bir hizmet olduğunu dile getirmiştir. Kendisinin mesleki çalışma süresince fark etmiş olduğu şeyin ise psikososyal bir desteğe ihtiyacı olduğu gerçeğidir. Bu konuda kendi imkânları ile bir destek almaya başladığını da şu cümlelerle aktarmıştı

(...)Süpervizyon sistemimiz kesinlikle yok. Süpervizyonumuz tamamen şeye dayalı hani ya ben tılandım ve nereye gideceğimi bilmiyorum bana yardım eder misiniz? Tamamen buna dayalı o yüzden etkili bir süpervizyonumuz olduğunu ben kesinlikle düşünmüyorum. En muzdarip olduğum, işte yönetimle de en fazla tartıştığım nokta bu. Kesinlikle bu kadar genç insanların çalıştığı bir alanda süpervizyonun çok sistemli yani yapılan işinin yarısını kapsaması gereken bir şey olması gerekiyor (...) Süpervizyon eksikliği, denetim eksikliğini de doğuruyor bence. Bireysel anlamda süpervizyon değil, psiko-sosyal destek

alıyorum. Yaklaşık herhalde bir 8 aydır falan böyle bir ihtiyaç duydum. Bu benim hem kendi kişisel özelliklerimden kaynaklı hem de mesleki hayatımın bana fark ettirdiği şeylerden kaynaklı olarak bir destek almaya karar verdim ve başladım (...) (DG28, Sosyal Hizmet Uzmanı, 24 yaş, STK, 4 sene).

Katılımcı 13 de, katılımcı 28 gibi kendi imkânları ile psikolojik açıdan destek aldığını çalıştığı kurum için henüz böyle bir desteğin hayat geçmediğini ifade etmiştir.

“ Benim açıkçası arada sırada gittiğim özel bir psikoloğum var. Kendi cebimden, ücretimi karşılıyorum. Onun dışında kurum olarak (...) hayata geçtiğini ben görmedim. ” (DG13, Psikolog, 26 yaş, Kamu, 2 sene).

Katılımcı 6’da daha önce süpervizyon desteğine yönelik herhangi bir destek almadıklarını şu şekilde ifade etmiştir:

“Süpervizyon olarak herhangi bir destek almadık daha önce. Aslında bunu biz de hani kurum olarak çok istediğimiz bir çalışma biçimi (...)” (DG6, Sosyolog, 29 yaş, Kamu, 5 sene).

Araştırmada sayıları az dahi olsa süpervizyon desteği sunan bazı STK’ların olduğu görülmüştür. Katılımcı 23’de profesyonel olarak süpervizyon desteği aldığını, eksik olduğu alanlarda ise süpervizör tarafından eğitimlerin verildiği bilgisini aktarmıştır.

(...) Daha yakın zamanda yaklaşık olarak üç ay önce profesyonel bir süpervizyon desteği almaya başladık (...).İşleyiş şöyle bizim eksik olduğumuz alanlarda bize bir eğitim veriliyor bazen. Bu talep ettiğimiz eğitimler olduğunda bize eğitim veriyor. Ve bir vakamız olduğunda telefonla kişiyi arayıp danışabiliyoruz (DG23, Sosyal Hizmet Uzmanı, 28 yaş, STK, 5 sene).

Süpervizyon, bireysel ya da grup süpervizyonu şeklinde sunulabilmektedir. Bireysel süpervizyon, hizmet sunucu ve süpervizör arasında birebir gerçekleşen bir süreçtir. Grup süpervizyonu ise; akran ve kolaylaştırıcı grup süpervizyonunu oluşturmaktadır (Artan, T. 2018. s.1101). Katılımcı 25’de çalışanların esenlik halinin korunabilmesi adına çalışmış olduğu kurum tarafından süpervizyon desteği aldıklarını ayrıca vakalar ile ilgili olarak da grup süpervizyonunu gerçekleştirdiklerini şu şekilde aktarmıştır:

Evet yani bir çalışanın esenlik halini sağlamak için bir çalışan bulunuyor ofiste. O kişi hem bireysel görüşmeler yapabiliyor ama bunu danışmanlık olarak görebilirsiniz. Bir terapi gibi değil psikolojik danışmanlık olarak değerlendirebiliriz (...)Bunun dışında bizim dışarıdan bir spervizrmz var kurum spervizrmz. Biz vakalarımızla ilgili grup olarak vakalarımız tartışıyoruz, ele alıyoruz nasıl ilerleyeceğimize dair bir planlama yapabiliyoruz. Neredeyiz biz nerelerde tetikleniyoruz danışanla zorlandığımız yerler neler biraz daha farkındalığımızın gelişmesi için o anlamda bir süpervizör sağlanıyor. Bunun dışında tabi ki ben bireysel terapi görüyorum kendim ayrı olarak (DG25, Psikolog, 33 yaş, STK, 4 sene).

Kimi STK'larda süpervizyon desteği hizmet sunucu tarafından talep edilerek sunulmuş ancak bazı sebeplerden ötürü uzun soluklu bir süpervizyon süreci tamamlanamamıştır. Katılımcı 22'de kısa süreli dahi olsa bireysel ve grup süpervizyonu desteğinden yararlanmış bir hizmet sunucu olarak bu desteğin kendisine iyi geldiğini dile getirmiştir.

(...) Geçtiğimiz sene bir destek aldım. Talep ettim ve olumlu sonuçlandı. Hani hem şeyler vardı grup çalışmaları anlamında bir çalışmalar yapıldı. Bir taraftan ben bireysel destek istemiştim travma odaklı. Kısa bir süre de olsa iki üç ay yaklaşık öyle bir destek sundular. Bu anlamda iyi gelmişti bana. Hani dediğim gibi kısa süreli de olsa.(DG22, Sosyolog, 38 yaş, STK, 2 sene).

Sonuç olarak araştırmada, süpervizyonun önemli bir ihtiyaç olduğu fakat bunun nasıl yapılacağı konusunda çerçevelerin oluşmadığı, süpervizyonun kim tarafından verileceği, yeterliliğin nasıl belirleneceği noktasının belirsizliğini koruduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte kurumların süpervizyon desteğini kendi çalışma pratiklerinin bir parçası haline getirmedikleri takdirde hizmet sunucuların bunu bireysel girişimlerde bulunarak sağlamaları zor görünmektedir. Sonuç olarak, sınırlı sayıda hizmet sunucunun kendi olanaklarıyla süpervizyon ya da psikolojik destek aldığı, kamu kurum ve kuruluşlarında süpervizyon desteğinin neredeyse hiç olmadığı ancak hizmet sunucuların kendi aralarında bir akran süpervizyonu sistemi oluşturdukları bulgusuna ulaşılmıştır.

5.2. İnsan Haklarına Dair Görüşler: “İnsan Hakları ve Göç”

Araştırmaya katılan hizmet sunuculara insan haklarına dair düşüncelerine ilişkin sorular sorulmuş, insan hakları ve göç ile nasıl bir bağ kurdukları anlaşılmaya çalışılmıştır. Hizmet sunuculara “insan hakları deyince aklınıza ne geliyor ve insan hakları ile göç arasında nasıl bir bağ kurarsınız?” sorusu yöneltilmiştir bu doğrultuda da verilen cevaplar değerlendirilmiştir.

Hizmet sunucuların bu bölümde insan hakları ile ilgili soruya genel cevaplar verdikleri söylenebilir. Hizmet sunucuların insan hakları denince; adalet, yaşam hakkı, eşitlik, özgürlük gibi genel ilkelerden söz ettikleri görülmektedir. Örneğin katılımcı 27, aslında birden fazla kavramın aklına geldiğini ancak ilk akla gelen kelimenin adalet olduğunu vurgulamıştır:

“ Adalet birden fazla kavram geliyor. Adalet, eşitlik, bireysellik, çatışma çözüm gibi kavram söyleyebilirim.” (DG27 Sosyal Hizmet Uzmanı, 25 yaş, Kamu, 3,5 sene).

Katılımcı 4, insan haklarına dair görüşlerini şu şekilde ifade etmiştir:

“Yani aslında yani insan olmanın insanca özgür olmanın şartlarına uygun şekilde yaşamak gibi geliyor herhalde. Başka bir insanın bir baskısı olmadan ve aslında en önemlisi de sürekli can güvenliğinin olmama ihtimaliyle yaşamamak.” (DG4 (Psikolog, 31 yaş, Kamu, 6 sene).

Katılımcı 20, insan haklarına ilişkin görüşlerini ifade ederken zorlanmış, bu konunun ağır bir konu olduğunu ve insan hakları üzerine biraz düşünülmesi gerektiğini dile getirmiştir.

İnsan hakları deyince aklımıza ne geliyor? Yani insanın yani görmesi gerektiği onur olarak nitelendirsek veya şöyle söyleyeyim bu konu biraz ağır bir soru yani bunu cevaplama, biraz düşünmek gerekiyor. Yani bu şey de insan hakkı dediğim zaman insanın hak ettiği değer işte görmesi gerektiği onur, saygı bunların işte yaşamının devam etmesi gereken bütün ihtiyaçların karşılanması gibi. Veya işte bunların güvenlik ihtiyaçları, temel ihtiyaçlar, işte barınma ihtiyacı hani bunlardan ne kadar sağlıklı, ne kadar işte olabildiğince elverişli şekilde faydalaniyorsa insan hakkının o kadar değer gördüğü bir yerde yaşıyor

diyebiliriz yani bununla ilgili.” (DG20, Sosyal Hizmet Uzmanı, 25 yaş, Kamu, 2 sene).

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesinin 1. Maddesinde; “Bütün insanlar haklar ve onur/değer bakımından eşit doğarlar. Akıl ve vicdanla donatılmışlardır ve birbirlerine kardeşçe davranmalıdırlar” denilmektedir. Katılımcı 15,uluslararası insan hakları belgelerinin temelinde bulunan ve insan hakları anlayışını dile getiren bu Bildirgeye atıfta bulunarak insan haklarının evrensel olduğunu dile getirmiştir. Aynı zamanda kişi hakları üzerinde de durarak “insanın sırf insan olduğu için bir hakka sahip olduğuna” vurgu yapmıştır. Göç ve insan hakları bağlamında ise; göç eden kişinin de bir insan olduğu ve sahip olması gereken hakların evrenselliğini cümlelerine eklemiştir.

Aklıma. Direkt doğrudan evrensellik hak ve özgürlüklerin evrenselliği geliyor aklıma. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi geliyor en basitinden ve bu bildirgede de kullanılıyor mesela. Kelimeler sıkça tekrar edilerek kullanılıyor. Tüm insanlığın ortak değerlerinden bahsediliyor. Bir bireyin varlığının, onurunun korunmasının amaçlandığından bahsediliyor. İnsanın sadece insan olduğu için bir hakka sahip olduğundan bahsediliyor (...) İnsan hakları ve göçle, göçle gelen kişi de bir insan. Yani geldikten sonra temel yaşam hakkı diye bir şey var (...) göç ve insan hakları konusunda da insan olduğu için. Yani göçmen olması ya da farklı bir ülkede yaşaması değil bunun evrensel bir şey olması. Hani insan olduğu için sahip olduğu bir hakkının olması ve gerekli yerlerde de biz uzman meslek elemanlarının elimizden gelen her şeyi yapması gerektiğini düşünüyorum bu noktada. (DG15, Sosyal Hizmet Uzmanı, 29 yaş, STK, 6 sene).

İnsan hakları eğitimi alan Katılımcı 8, insan haklarının bir fikir, bir düşünce olduğunu, bu düşüncenin içerisinde olmaktan keyif aldığını, bu fikrin özgürleştirici bir yanının olduğunu aktarmıştır:

Yani ya insan hakları deyince yani en çok aklıma geleni sana söyleyeyim. Bunların böyle bir hukuk metni değil, bir fikir olduğu bilgisi bana iyi geliyor (...)Üzerine düşünmek daha da benim için keyifli. Çünkü böyle bir yandan da özgürleştiriyor yani. İnsan hakları şunu yapamazsın, bunu yapamazsın gibi gelmiyor bana. O yapmadıklarından çok neyi yapabileceğime de bakmış oluyorum. Aslında bu fikirle

birlikte. O yüzden ve eğitimden beridir böyle içinde olmaktan keyif aldığım bir tartışma süreci (...) (DG8, Sosyal Hizmet Uzmanı, 35 yaş, Kamu, 12 sene).

Temel olarak hizmet sunucuların yaptığı iş, meslekleri gereği insan haklarının korunması ve gerekirse hak savunuculuğunu sağlayarak vaka yönetimini gerçekleştirmektir. Katılımcı 22, insan haklarının yanı sıra dünyayı paylaştığımız tüm canlıların yaşama ve korunma ihtiyacına vurgu yaparak insan hakları ve göçün birbirinden ayrılmaz bir şey olduğunu ifade etmiştir.

Ya insan hakları deyince aslında şöyle biraz insan haklarından ziyade benim bir taraftan da veganım bu arada. Hani tüm canlıların haklarına yönelik bir şeyim var. Sadece insan hakları üzerinden ilerleyen bir tarafım yok. Yani sahip olma, dünyayı paylaştığımız her canlının yaşama ve korunma ihtiyacına yönelik savunma savunuculuk aslında. Yani bu hayvanlar için de, doğa içinde, insan için de yapmaya çalıştığımız bir şey (...) Aslında göç ve insan hakları çok birbirinden bağımsız bir şey değil zaten (...) Sahada da yaptığımız şey hani bahsettiğimiz vaka yönetimi süreçlerinde de ve şeyde de bütün süreçte savunuculuk hizmetlerinde de aslında işin temelinde insan haklarına erişim. Yani hak savunuculuğu yapıyoruz zaten aslında. Yapmaya çalıştığımız şey bu zaten. İnsanların hani nerede yaşıyoruz? Olursa olsun, hangi toplumda ya da hangi ülkede hangi sınırlar dâhilinde yaşıyorsa, yaşasın, belirli yaşamaya hakkı var (...) haklara erişim noktasında sıkıntılar yaşıyoruz vesaire. Bu mülteci kısmı ekstradan bunu yaşıyor hani. Biz bir yaşıyorsak o üç yaşıyor. Aslında farkı bu. Hani dolayısıyla hani çok bağımsız bir şey değil (...) (DG22, Sosyolog, 38 yaş, STK, 2 sene).

Genel olarak bakıldığında hizmet sunucuların çoğu insan haklarını temel kişi hakları üzerinden açıklamaya çalışmışlardır. Bununla birlikte hizmet sunucuların bir kısmı insan haklarının korunmasının teoride çok güzel olduğunu ancak uygulamada kâğıtta ifade edilenlerle gerçekte olanın pek uyuşmadığını ifade etmişlerdir. Hizmet sunucular göç ve insan hakları bağlamının da birbirinden ayrı düşünülemeyeceğini her iki konunun da birbiri ile ilintili olduğunu aktarmışlardır.

Kuçuradi, bütün insanların eşit olduğu ve her kişinin sırf insan olduğu için sahip olduğu hakları doğrudan korunan haklar olarak adlandırır. Kişi özgürlüğü ve güvenliği, yaşama hakkı, işkence yasağı, iltica hakkı gibi haklar bu tür haklardandır. Temel hakların diğer kısmını ise; kişilerin yapısal olanaklarının gerçekleştirilebilmesi ile ilgili koşulları talep eder. Kuçuradi bu haklara dolaylı korunan haklar der. Dolaylı olarak korunan haklar; beslenme, barınma, sağlık, eğitim gibi haklardır. Devlet, bu hakları herkese eşit olarak yasal bir çerçevede adaletli bir şekilde sunmakla yükümlüdür (Kuçuradi, 2011, s.13). Kişilerin olanaklarının gerçekleşebilmesini talep eden ve dolaylı hakların bir kısmı, sosyal hizmetler aracılığıyla korunan haklardır. Yani bu hakların korunabilmesi için, devletin doğrudan korunan haklardan farklı önlemler alması, bu hakların korunabilmesini sağlayacak kurum ve kuruluşlar kurması ve bu kurumlarda da bunun farkında olan meslek elemanları istihdam etmesi gerekir. Aslında bu perspektiften bakıldığında, katılımcıların önemli bir bölümünün çalıştıkları alanların ve yaptıkları işin insan haklarının korunmasındaki işlevini göremiyor oldukları söylenebilir.

5.2.1. İnsan Hakları Eğitime Yönelik Bulgular

Göç ve mülteci alanından çalışan hizmet sunucuların almış olduğu eğitimlere bakıldığında insan hakları konusunda dolaylı ya da insan haklarını doğrudan konu alan derslerin var olduğu bilgisini aktarmışlardır. Katılımcılara insan hakları eğitimi alıp almadıkları. Alınan bu eğitimlerin mesleki çalışmalarını nasıl etkilediği ya da böyle bir eğitim almamışlarsa insan hakları ile ilgili bir eğitim almaları gerektiğini düşünüp düşünmedikleri sorusu yönlendirilmiştir. Bununla birlikte insan hakları eğitimi almaları gerektiğini ifade eden hizmet sunuculara nasıl bir eğitim alabileceklerine yönelik düşünceleri öğrenilmeye çalışılmıştır.

Katılımcı 1, özelde insan haklarına dair bir eğitim almadığını ancak lisans eğitiminde almış olduğu derslerin içeriğinden insan haklarına dair konuların olduğunu ifade etmiştir. “İnsan haklarına dair nasıl bir eğitim olmalı?” sorusuna ise katılımcı; sosyal bilim alanının çok kaygan ve geçişken bir yapısının olduğunu, bu alanda farklı meslek dallarının da var olduğuna vurgu yaparak sınırların belli olduğu bir eğitimin olması gerektiğini ifade etmiştir.

Yani spesifik insan hakları diye bir eğitim derse de bunu kapsayacak bir spesifik eğitimim yok ama üniversite eğitimim boyunca bunların içeriğinde olduğu derslerimiz oldu(...) Vallahi bence şöyle açıkçası sosyal bilim olduğumuz için sosyal bilimler alanında sınırlar çok kaygan ve geçişken. Yani siz bir anda farkında olan psikoloğun da iş alanına girmiş farklı bir meslek grubunun da yani sosyal bilimler alanına girmiş olabiliyorsunuz(...) O yüzden o sınırları bilmek için alabildiğiniz kadar ortak eğitim modüllerini almak(...)Bunu her kurum her yer işte sosyal çalışmacı, psikoloğa bir arada vermiyor. Ama veren yerlerden bence almak kıymetli(...) (DG1, Sosyal Hizmet Uzmanı, 28 yaş, STK, 5 sene).

Katılımcı 4 ise; insan haklarına yönelik bir eğitim almadığını ancak çalışmış olduğu kurumda insan haklarının çok fazla vurgulanan bir şey olduğunu ifade etmiştir. Bunun yanı sıra insan haklarına yönelik bir eğitim almaları gerektiğini ancak bunun madde madde değil de pratikte uygulamaya yönelik bir eğitim olması gerektiğine vurgu yapmıştır.

Direkt insan hakları başlığı altında özel bir eğitim alıp aldığını hatırlamıyorum(...)birçok eğitimin içinde insan hakları her zaman vurgulanan bir şey oluyor(...) Madde madde insan haklarının ne olduğuna dairden ziyade bunların pratikte nasıl işlenebileceğini ya da uygulanabileceğini öğretmeye da gösteren eğitimler daha sağlıklı olacaktır diye düşünüyorum (...) (DG4, Psikolog, 31 yaş, Kamu, 6 sene).

Katılımcı 18, insan haklarına yönelik eğitim aldığını bu eğitimin kapsamının daha çok mevzuat ile ilgili olduğunu bununla birlikte spesifik olarak da kadın, çocuk ve engellilere yönelik eğitimleri de beraberinde aldığını ifade etmiştir.

Hım. Aldım. Ama şöyle hani işte insan hakları bağlamında işte uluslararası sözleşmeler mevcut. Her insanın sahip olduğu haklar. Çocuk hakları, kadın hakları, engelli hakları gibi böyle daha şey özelinde indirerek o şekilde haklarla ilgili eğitimler tabii ki aldık (...)Hani daha çok kanunlarla ve uygulamada haklarla ilgili neler yapıyoruz? Nasıl bir savunuculuk yapıyoruz? Diye aldığımız eğitimler tabii ki var (...)“Özellikle ilk başladığım zamanlar bana ilaç gibi gelmişti. Çünkü hiç deneyimim yoktu (...) Böyle başladığımda bu eğitimlerle

birlikte, yaptığım okumalarla birlikte çok şey oldu hani bir mevzuat temelinde (...) ve o mevzuat temelinde de zaten yaptığın savunuculuk da güç kazanıyor hani. Bu da senin müdahalenı geliştiriyor, bakış açını geliştiriyor daha fazla şey üretmene yardımcı oluyor, daha fazla çözüm yolu üretmene yardımcı oluyor. Hani o açıdan çok çok çok önemli gerçekten(...) (DG18, Sosyal Hizmet Uzmanı, 30 yaş, STK 6 sene).

Katılımcı 18, almış olduğu insan hakları eğitiminin kendisine adeta ilaç gibi geldiğini ve bu eğitimlerin sahada birçok açıdan çok önemli olduğunu vurguladığı cümlelerle kendisini şu şekilde ifade etmiştir:

Özellikle ilk başladığım zamanlar bana ilaç gibi gelmişti. Çünkü hiç deneyimim yoktu (...) Böyle başladığımda bu eğitimlerle birlikte, yaptığım okumalarla birlikte çok şey oldu hani bir mevzuat temelinde (...) ve o mevzuat temelinde de zaten yaptığın savunuculuk da güç kazanıyor hani. Bu da senin müdahalenı geliştiriyor, bakış açını geliştiriyor daha fazla şey üretmene yardımcı oluyor, daha fazla çözüm yolu üretmene yardımcı oluyor. Hani o açıdan çok çok çok önemli gerçekten(...) (DG18, Sosyal Hizmet Uzmanı, 30 yaş, STK 6 sene).

Katılımcıların çoğu insan hakları eğitimi konusunda sadece insan haklarına yönelik bir eğitim almadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcı 11, *“Hatırlamıyorum. Yani insan haklarına yönelik ayrıca muhakkak almışımıdır ama şu anda hatırlamıyorum ifadesini kullanırken,* DG11 (sosyal hizmet uzmanı, 29 yaş, STK, 5 sene). Katılımcı 6, *“Yani daha önce hiç bu alanda eğitim almadım. Hani derslerimin arasında gördüğüm, sadece değinilen hani durumlar vardı (...) Hani birebir olaraktan aldığım bir ders veya işte eğitim yok.* (DG6, Sosyolog, 29 yaş, Kamu, 5 sene).

Katılımcı 20, insan hakları eğitimi almadığını ancak bir insan hakları eğitimi alacak olursa da, bu eğitimin kişinin kendisini ve çevresini sorgulatacak düzeyde bir eğitim olması gerektiğini vurgulamış kendisini şu şekilde ifade etmiştir:

Hayır almadım. (...) Yani insana kendini sorgulatacak veya yaşadığı çevreyi sorgulatacak düzeyde bir eğitim olması gerektiğini düşünüyorum. Çünkü hani burada hani bir şeyleri anlatıp anlatıp gitmek veya onu dinlemek değil de işte

insanların kendini sorgulayabileceği veya bir şeyler katabileceği (...) bir eğitim olduğunu düşünüyorum, Olması gerektiğini düşünüyorum açıkçası(...) (DG20, Sosyal Hizmet Uzmanı, 25 yaş, Kamu, 2 sene)

Göç ve mülteci alanında çalışan hizmet sunucular birbirinden farklı meslek gruplarında çalışmalarından ötürü lisans eğitimleri boyunca almış oldukları derslerde görece birbirinden farklıdır. Kamu da ya da sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunucuların çalışmış oldukları kurumlar tarafından sürdürülebilir olmayan ancak insan hakları konusunu gündeme alan eğitimlerde bulundukları bilgisi ortaya çıkmıştır. İnsan hakları eğitimi alan çok az hizmet sunucunun olduğu da çalışma da ortaya çıkan bir başka bulgudur. Birbirinden farklı hizmet sunucular arasında sosyal hizmet uzmanlarının, sosyolog ve psikologlara oranla lisans döneminde özellikle insan hakları başlıklı bir eğitim almasalar dahi derslerin içeriğinde insan haklarına yönelik konularda eğitim aldıkları görülmektedir. Yapılan bu çalışmada eğitim süresince, insanı temel alan mesleklerin insan hakları eğitimine yeterli düzeyde önem verilmediği anlaşılmıştır. Özellikle sosyal hizmet uzmanlarının meslek tanımlarında, mesleklerinin temelini insan hakları ve sosyal adaletin gerçekleştirilmesi için çalışmak olduğu kabul edilmektedir. Araştırma kurgulanırken sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet lisans eğitimlerinde insan hakları, mültecilerle sosyal hizmet gibi dersler aldıklarından onların bu konudaki farkındalığının diğer meslek gruplarına göre daha yüksek olacağı öngörülmüştür. Bulgular, katılımcı sosyal hizmet uzmanlarının bir kısmının insan hakları ve mülteciler bağlamında almış oldukları eğitimlerin bakış açılarını ve vakalara olan müdahalelerini geliştirdiği göstermektedir.

5.2.2.Mesleki Uygulamalarda İnsan Hakları İhlalleri ve Bu İhlaller Karşısında Müdahale Etmeye İlişkin Bulgular

Katılımcılara insan hakları ihlallerine yönelik sorular sorulduğunda katılımcıların net ve bir o kadar açık cevaplar verdikleri görülmüştür. Sahada karşılaşmış oldukları ihlallerin daha çok mevzuattan kaynaklanan ihlaller olduğu, aynı zamanda önlerine çıkan bürokratik engellerinde temel insan hakları ihlallerine yol açtığı anlaşılmaktadır.

Katılımcı 1, sahada birçok insan hakkı ihlali ile karşılaştıklarını, hizmet sunucular olarak yasaların uygulayıcısı durumunda olduklarını ifade etmiş, var olan uygulamalarla hak ihlaline maruz kalanlar arasında kalakaldıklarını örnek vererek şu şekilde aktarmıştır:

(...) Ya tabii ama bunu da şimdi hangi açıdan değerlendirdiğiniz çok önemli. Özellikle göç alanında şöyle bir ikilemde kalıyorsunuz. Bir yerde devlet ve devletin koyduğu bazı uygulamalar var. Bir yerde de gerçekten mağdur olduğunı gördüğünüz, gerçi mağdur kelimesini de kullanmıyoruz işte ihtiyaç sahibi olduğunı gördüğünüz ve gerçekten orada bir çıkış mekanizması olmadığını bildiğiniz insanlar var. Evet burada bir insan hakları ihlali yaşanıyor ve bunu çok fazla görüyoruz. Ama orada da siz bir meslek elemanı olarak özellikle de kamuda çalışan bir meslek elemanı olarak kalıyorsunuz. Çünkü yani uygulamak istediğiniz şey çok net ve onu uyguluyorsunuz. Ama bu tarafta bir karşılığı yok(...) bir uygulama yok (...) Ya örnek vereyim. Mesela bir çocuk eğitime dâhil olamıyor. Çünkü diyelim kimlik problemi var. Ve çözilemeyen bir kimlik problemi(...) Şimdi bu çocuğu bence eğitime dâhil edebiliyor olmalıyız. (...) Olan orada işte çocuğu oluyor (...) En fazla işte kimlik varsa sosyal hizmet merkezlerine bildirebiliyoruz. Belki gerçekten nitelikli bir şey görülürde bir tedbir kararı alınabilir mi diye ki o da zaten çok zor biliyorsunuz (...) (DG1, Sosyal Hizmet Uzmanı, 28 yaş, STK, 5 sene).

Yasaların uygulayıcısı olan hizmet sunucuların ihlaller karşısında insan haklarını koruma görevleri olmasına karşın bu doğrultuda bir bağın kurulamadığı görülmektedir.

Katılımcı 12, sahada en çok işkence gören mültecilerle karşılaştığını, mesleki açıdan nasıl bir müdahalede bulunacağını bilse de, bu konuda yeterli deneyim ve bilgiye sahip olmadığı üzerine öz eleştirisini yaparak insan hakkı ihlaline yönelik aktarımlarını şu şekilde ifade etmiştir:

(...) İşkence gören mülteci ve sığınmacıyla çok fazla karşılaştım. Mesela bak işkence gören bir mülteciye nasıl davranmam gerektiği konusunda yeterli bir bilgiye sahip değilim. Hem göç faktörü var ortada hem zorunlu bir süreç var hem de bu zorunlu sürecin içerisinde aslında cinsel bir istismar ya da bir saldırı. Cinsel saldırı daha doğru olur sanırım, hem de fiziki bir şiddet ve hapishanelerde

aylarca kalmaları ne bileyim o tür bir insana nasıl davranacağımı tabii ki az çok bilirim ama tam anlamıyla bir bilgi sahibi değilim. Ve bunlarla da çok fazla karşılaştığım oldu, ilk dönemlerde özellikle. Tabii ki insanlara anlatmaktan çekiniyor ama bir güven bağı kurduğunuzda olay çok farklı boyutlara dair taşınabiliyor yani(...)" Şu anda yapılan ırkçılıklar bile bir insan hakları ihlali benim için. Yani aslında yapılan her şey şu anda bir insan hakları ihlali. Ortada doğru düzgün bir sistem yok. Onlar için kurulmuş ya da onlar için yapılabilecek bir şey yok sadece yargılama, yargılama ve yargılama var. Başka bir şey yok. Yani bir kanununuz olmasa ya da işte Çocuk Hakları Sözleşmesi olmasa ne bileyim uluslararası mevzuatınız olmasa bitti demek bu olay yani(...) (DG12, Sosyal Hizmet Uzmanı, 26 yaş, Kamu, 4 sene).

Katılımcı 22 de, sahada insan hakkı ihlalleri ile sık sık karşılaştıklarını ancak mesleki bir müdahale noktasında çok fazla bir şey yapamadıklarını ancak gerekli yönlendirmeler yapabildiklerini bu doğrultuda bile yapılan uygulamalarda çok küçük başarılar elde ettiklerini şu şekilde ifade etmiştir:

Tabii ki karşılaşıyoruz (...) Sınır dışı edilme durumları var mesela bariz bir şekilde sınır dışı etme yasağı olmasına rağmen uluslararası sözleşmelerde vesaire. Geri gönderilememe durumu olmasına rağmen mevcut mevzuat da buna böyle bir açık uç bırakmışlar hani. Kamu güvenliği adı altında her şeye yayabileceğiniz bir başlık(...) Ekmek almaya gidip kimliği üstünde olmadığı için sınır dışı edilen insanlar ve benzeri durumlar var yani bunların hepsi hak ihlali. Ve bunlara yönelik de maalesef çok bir şey yapamıyoruz aslında. En fazla hukuki destek eğer ulaşabilirsek(...)Hani çoğu zaman ulaşamıyoruz da (...) Böyle on vakadan iki tanesinde belki başarılı sonuç elde ediliyor yani çok da elimizden gelen bir şey olmuyor(...) Toplumsal şiddet durumları yaşanıyor. Mahalle ve kitlesel böyle bir şiddete maruz kalınıyor. O konularda da hani maalesef çok bir şey yapılamıyor (...) İşte atıyorum bir şiddete uğrayan kadınsa da buna yönelik bir plan yapıp bir şekilde koruma altına alabiliyorsunuz. Yani o süreçteki şeyler gene sıkıntılı oluyor ama işte sığınma evinin süreli olması çok uzun süre tutulamaması vesaire gibi sıkıntılar var tabii ki ama en azından ilk

etapta bir müdahale etme şansı veriyor (...) (DG22, Sosyolog, 38 yaş, STK, 2 sene).

Katılımcı 16, sosyal hizmet mesleğinin savunuculuk rolüne vurgu yaparak sahada insan hakları ihlalleri ile karşı karşıya kaldıklarını ve mesleki müdahale biçimlerinin de bu savunuculuk rolü aracılığıyla gerçekleştirdiğini aktarmıştır:

Tabii ki. Genelde savunuculuk yapmamız gereken sosyal hizmet uzmanı olarak savunuculuk yapmamız gereken insan hakları ihlallerine rast ediyoruz. Bunlarda en önemli, en bariz örneği, en ufak bir örneği diyeyim. Önemden ziyade. Okul kayıtlarının yapılmaması. Yani bir Suriyeli öğrenci sırf Suriyeli olduğu için okul kaydının, okul yönetimi tarafından yapılmamasını örnek olarak gösterebiliriz. Bu bir insan hakkına aykırı bir davranıştır. Bu noktada sosyal hizmet uzmanı olarak savunuculuk rolüyle o aileye destek oluyoruz. Kaydının gerçekleşmesi konusunda kamu kurumuyla görüşüyoruz. Gerekirse denklik süreçleri için vaka yönetimi yapıyoruz çocuklar nezdinde(...) (DG16, Sosyal Hizmet Uzmanı 28 yaş, Kamu, 4 sene).

Katılımcı 3, insan hakları ihlaline yönelik zihninde canlanan şeyin özellikle çocuk ihmali olduğunu bu ihlallere karşı biraz hukuksal biraz psikososyal bir çerçevede mesleki müdahale de bulunduğunu aktarmıştır:

Tam net bir spesifik bir şey aklıma gelmiyor. Hep çocuk ihmali geliyor. Bu da insan hakları ihlali aslında da doğal olarak hep iç içeyim aslında yani. Çocuğun eğitim hakkı elinden alınıyor barınma hakkı alınıyor, çalıştırılıyor, sömürülüyor kadın dövülüyor, fuhuş yaptırılıyor. İşte kimliği edinmiyor. Yaşadığı ülkede yani o kadar çok insan hakları ihlali var ki ben buna nasıl davranıyorum? Bildiğim çerçevede biraz hukuksal. Bildiğim çerçevede biraz psikososyal. Yine bildiğim çerçevede yine yapabileceğim her şeyi yapmaya çalışıyorum (DG3, Psikolog, 30 yaş, Kamu, 4 sene).

Aktarılan alıntılardan anlaşılacağı üzere insan hakları savunuculuğu yapan hizmet sunucuların hakların ihlali konusunda benzer söylemlerde bulundukları görülmektedir. Hizmet sunucuların, insan hakları bilgisini yasalarla, ihlallerle, mevzuatla ya da

uluslararası sözleşmelerin dayandığı esaslar noktasında ifade ettikleri görülse de, insan hakları ihlallerine yönelik mesleki müdahale biçimlerinin çok zayıf olduğu anlaşılmaktadır. Bunun en temel sebebinin ise, hizmet sunucuların sahada önlerine çıkan bürokratik engeller ve mevzuatlar arasındaki uyumsuzlukların özellikle kimlik çıkarma sürecinde kronikleşen sorunlarla birlikte, bazı hizmetlerin erişimiyle ilgili problemlerin olmasından kaynaklı olduğu görülmüştür.

Mesleki uygulamalarda insan hakları ihlalleri ve bu ihlaller karşısında müdahale eden hizmet sunucuların, mültecilere yönelik müdahale biçimlerinin temel belirleyicisi yasal düzenlemeler olurken hizmet sunucuların çalışmış oldukları kurumların politikaları da uygulamaları doğrudan etkilemektedir. Yaşamın her anında insan hakkı ihlalleriyle karşı karşıya kalan hizmet sunucuların kamu ve STK ayırt etmeksizin insan hakları ihlallerine karşı mücadele ettikleri ancak insan hakları bilgisine yeterince başvurmadıkları görülmüştür.

Sosyal hizmet uzmanlarının daha önce almış oldukları insan hakları eğitimlerinin sahada karşılaşılan insan hakkı ihlallerindeki mesleki rollerini de düşünerek bir farkındalıklarının olduğu dikkat çeken bir bulgudur. Araştırmada yer alan meslek gruplarından psikolog ve sosyologların insan hakları ihlali noktasında mesleki olarak başvurdukları müdahalenin daha çok hukuksal bir zemine dayandığı ancak psikologların psikososyal bir çerçeveden de müdahaleye başvurdukları ortaya çıkan bir diğer husus olmuştur. Sahada insan hakları ihlalinin ortaya çıkmasına neden olan asıl problemin, hakları ihlal edildiği için yerinden edilmiş ve göç etmek zorunda kalmış mültecilerin korunmasında insan haklarının temel alınmamasından kaynaklandığı ortaya çıkmıştır. Hak ihlalleri karşısında gerek kamu gerekse STK'larda çalışan tüm sorumluların harekete geçmesi son derece önemliyken uzun yıllardır bu konuda iyileştirilmiş uygulama ve politikaların az olması araştırma kapsamında düşünülen bir nokta olmuştur. Bunun yanı sıra hak ihlalleri karşısında hizmet sunucuların bu durumla nasıl baş edeceklerine dair de açık bir şekilde geri bildirimde de bulunmadıkları görülmüştür.

6. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER

Bütün insanların insan haklarına dayanan bir koruma yaklaşımdan yararlanması temel bir haktır. Mülteciler, uluslararası insan hakları açısından ifade edilen tüm hak ve özgürlüklere sahiptirler. Mülteciler, ülkelerinde travmatik denilebilecek nitelikte bir dizi insan hakları ihlaline maruz kalarak başka ülkelere göç etmek durumunda kalmışlardır. Mültecilerin yeni geldikleri ülkelerdeki belirsiz statüleri temel insan hakları olan barınma, beslenme, eğitim, sağlık gibi haklarına erişimlerini de zorlaştırmaktadır. Ulus- devletlerin mültecilerin statüleri noktasında keskin ayrımlar gözeterek ülkenin içinde ve dışında olarak ayırdıkları göç politikaları mültecilerin yaşamlarını daha da olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Aynı zamanda ülkelerin kendi çıkarlarını da gözeterek geliştirmiş oldukları politikalar ve uluslararası oluşumlara taraf olunsu da ülkelerin kendi menfaatleri insan haklarının önünde gelmektedir.

Türkiye’de Suriye’de yaşanan iç savaş sonrasındaki hareketlilikte açık kapı politikası uygulayarak ülke sınırlarını açmış ancak uzun yıllar boyunca göç ile ilgili yasal bir düzenlemeye sahip olmamıştır. Bu nedenle de hukuki açıdan yasal zeminde boşluk oluşmuştur. Türkiye’de bulunan yabancıların statüsü ve tanımlanması konusunda bir karmaşa yaşandığı söylenebilir. Türkiye’nin 1951 Cenevre Sözleşmesinde ortaya koymuş olduğu coğrafi çekincenin halen devam etmesi ülkemize 2011 yılından itibaren gelen Suriyelilerin statüsü tartışmasını da beraberinde getirmiştir. Bu sınırlama ile birlikte Türkiye yalnızca Avrupa Konseyi üyesi ülkelere gelen kişilere mülteci statüsü vermekte, Avrupa Konseyi dışından gelenlere ise uluslararası korumaya ilişkin farklı statüler ve geçici koruma usulleri sunmaktadır. Bu nedenle Türkiye, Suriye’de yaşanan iç savaş ve iç çatışma ortamından dolayı Türkiye’ye gelen Suriyelilere mülteci statüsü vermemiştir.

Türkiye üzerinden çoğu göç akınının gerçekleşmesi, bu alandaki yasal düzenlemelerin önemini gün geçtikçe daha da arttırmıştır. Türkiye, gerekli çalışmalara hem yasal çerçeve de, hem de insani yardım sunumunda etkin role sahip olan kamu kurum ve kuruluşlarıyla birlikte sivil toplum kuruluşlarını da dâhil ederek çalışmalarına başlamıştır. Bu araştırmanın amacı, göç alanında ve mültecilerle çalışan hizmet sunucuların sahada karşılaşmış oldukları zorluklar ve deneyimlerinin ortaya çıkarılması, çalışmalarında insan

hakları bilgisini ne kadar temel aldıkları mesleki uygulamaları kapsamında yaptıkları değerlendirme sürecinin nasıl işlediği ve bu süreçte insan hakları bilgisinin kullanıp kullanılmadığını anlamaktır. Ayrıca bu araştırma, göç alanında ve mültecilerle çalışan hizmet sunucuların bu alana yönelik bakış açıları ve deneyimlerini anlamayı amaçladığından nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmanın katılımcıları, veri çeşitliliğini sağlayabilmek amacıyla, göç ve mülteci alanına dâhil çeşitli sivil toplum kuruluşları ve sosyal hizmet merkezlerinde çalışan, psikolojik danışma rehberlik, psikolog, sosyolog ve sosyal hizmet uzmanlarından oluşmuştur.

Geçici koruma kapsamı altındaki Suriyelilerin yoğunlukta olduğu bölgelerde bulunan çeşitli sivil toplum kuruluşları ve kamu kurumunda aktif olarak çalışan hizmet sunucuların olması, farklı mesleki formasyonlara sahip olan hizmet sunucuların mesleklerinin kavramsal bakış açılarıyla içinde barındırmış olduğu dinamiklerin ortaya çıkartılması açısından İstanbul genelinde farklı bölgelerde çalışma gerçekleştirilmiştir.

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin sonuçlarına bakıldığında; araştırmaya dâhil edilen 12 erkek, 16 kadın hizmet sunucunun demografik bilgileri hizmet sunucuların mesleki farklılıklardaki bakış açılarının değerlendirilmeleri açısından önemlidir. Ayrıca 15 katılımcı kamu sektöründe hizmet sunucu olarak çalışmakta, 13 katılımcı ise çeşitli sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunuculardan oluşmaktadır. Araştırmada, 22-38 yaş aralığındaki 28 katılımcıdan alınan verilerde cinsiyete ve yaşa dayalı keskin farklılıklar gözlemlenmemiştir. Fakat katılımcıların mesleki tecrübelerinden de yola çıkarak sahada daha çok yeni mezunların olduğu, kamu kurumunda çalışan hizmet sunucuların yeni atandıkları, sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunucuların daha önce farklı kurumlarda saha deneyimlerinin olduğu görülmüştür.

Katılımcıların göç ve mülteci alanına yönelik anlayışlarına ilişkin sonuçlarına bakıldığında; araştırma kapsamında hizmet sunuculara çalıştıkları alanı nasıl tanımladıkları sorulmuştur. Katılımcılar, göç ve mülteci alanını “*deryadeniz bir alan*”, “*farklı başlıkları şemsiyesi altında tutan bir alan*”, “*çetrefilli insanüstü emek gerektiren bir alan*”, “*farklı bir alan ve gerçek bir dehliz bir okyanus çok dalgalı*”, “*kaygan bir zemin(...)*” şeklinde ifadeler kullanarak tanımlamışlardır. Ayrıca katılımcıların göç ve mülteci alanını çok fazla sorunun iç içe geçtiği bir alan olarak gördükleri, bir kısmının ise bu alanı politik bir alan olarak tanımladıkları, göç ve mülteci alanını kategorize

edemedikleri görülmüştür. Aslında araştırmada, hizmet sunucuların yapmış oldukları çalışmaların temel olarak insan haklarını koruma ve sağlamaya katkıda bulunduğu açıktır. Ancak hizmet sunucuların bu bağlantıyı kurmadıkları/kuramadıkları, çalıştıkları alanı, göçmenlerin yaşadıkları sorunların büyüklüğü ve karmaşıklığı üzerinden tarif ettikleri ortaya çıkmıştır.

Araştırmada, Türkiye’de geçici koruma kapsamı altında bulunan Suriyeliler nezdinde katılımcıların bir kısmının yasal statüleri ve tanımlamalara bakmaksızın hizmet sunmaya çalıştıkları, bir kısmının da özellikle Suriyeliler üzerinden yürütülen tartışmalardan etkilendikleri ve “geçici koruma” kavramlaştırmasının yarattığı durumu “belirsizlik” olarak tarif ettiklerini söylemek mümkündür. Bunun sebeplerinin ise, Türkiye’de bulunan Suriyelilerin durumunun Cenevre Sözleşmesindeki mülteci tanımına uymaması ve geçici koruma kavramlaştırılması, Suriye’de “normal” yaşamın devam ettiği ve güvenli bölgeler bulunduğu gibi yaklaşımların hizmet sunucuların bir kısmının etkilemesi olduğu düşünülmüştür. Araştırmanın dikkat çeken bir bulgusu da hizmet sunucuların göç sürecine odaklanmaları ancak mültecilerin başka bir ülkeye gelmesine ve bahse konu olan geçici korumanın yarattığı belirsizliği nasıl deneyimlediklerine dair bir düşünceye değinmedikleri olmuştur.

Kamu ve sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunucuların yoğun bir vaka yükü ile karşı karşıya kaldıkları ancak hizmet sunucular arasında yer alan psikologların bir vaka sayısı verme noktasında günlük yaşadıkları, psikologların daha çok seans üzerinden çalışmalar yürütmeleri sebebiyle vaka yüklerinin seans sayısı ile sınırlı olduğu görülmüştür. Araştırmada hizmet sunucuların çoğu zaman yaptıkları işleri sorguladığı ve yöneticileri tarafından insan gücünün üstünde bir işin kendilerinden beklendiği ortaya çıkmıştır. Araştırmada dikkat çeken bir boyut da hizmet sunucuların çok çalışma ya da ağır vakalarda çalışma karşılığında nasıl desteklendiklerinden bahsetmemeleridir. Bu da aslında zor sahalarda çalışanların iyilik halinin pek de gözetilmediğini ortaya çıkarmaktadır. Araştırmada, hizmet sunucuların farklı şekillerde sahada karşılaşmış oldukları durumlardan etkilendikleri, her birinin aslında farklı deneyimler yaşasalar da ikincil travma noktasında benzer süreçlerden geçtikleri görülmüştür.

Hizmet sunucuların çalıştıkları alanı zor bir alan olarak ifade etmeleri akabinde travmatik deneyimleri dinlerken fazlasıyla arada kalma hissinin hizmet sunucuları zorladığı görüşme sırasında gözlemlenmiştir. Bunun yanı sıra hizmet sunucuların bu alanda yapmış

oldukları çalışmalarda kendilerini destekleyen bir mekanizmanın olmadığı ve sahada süpervizyonun önemli bir eksiklik ve ihtiyaç olduğu ortaya çıkmıştır. Kamu ve STK fark etmeksizin hizmet sunucuların, mesleki karar alma süreçlerinde çoğunlukla akran süpervizyonu aracılığıyla karar aldıkları görülmüştür. Mesleki karar alma süreçlerinde özellikle süpervizyon desteğinin olmayışının katılımcılarda psikolojik olarak tükenme, bitkin hissetme, güçlerinin yetmediği hissi yarattığı sıklıkla aktarılmıştır. Bunun yanı sıra sınırlı sayıda süpervizyon desteğinden yararlanan hizmet sunucuların da olduğu ancak verilen süpervizyon desteğinin düzenli ve sürdürülebilir olmadığı görülmüştür. Kendi olanaklarıyla süpervizyon ya da psikolojik destek alan hizmet sunucularında sayıların da bir o kadar az olduğu dikkat çekmiştir. Araştırmanın önemli bir bulgusu da kamu kurum ve kuruluşlarında süpervizyon desteğinin neredeyse hiç olamamasıdır.

Türkiye'nin 2011 yılında Suriye de yaşanan savaş sonucundan itibaren deneyimlediği göç akını, daha önce karşılaşılmamış bir gerçek olarak karşımıza çıkmıştır. Türkiye, Suriye'de yaşanan iç savaşla birlikte sınır kapılarını açmış olsa dahi Suriye'deki krizin bu denli uzun süreceğini öngörememiştir. Araştırma kapsamında göç ve mülteci alanında sosyal uyum/entegrasyonun son derece önemli olduğu gerçeği ise karşımıza çıkan başka bir bulgudur. Bu doğrultuda sahada hizmet sunucuların entegrasyon/sosyal uyum konularında duyarlı bir yaklaşımlarının bulunduğu ancak farklı kültürlerin bir arada olmasının bazı dezavantajlı durumlara yol açtığı ve bu durumun hizmet sunucuları etkiledikleri görülmüştür. Katılımcıların bir kısmının sosyal uyum/entegrasyondan anladığının Suriyelilerin, Türkiye toplumuna uyum sağlaması olduğu görülmektedir.

Araştırmada elde edilen bulgulardan biri de sunulan hizmetlerin işlevselliği noktasında bazı farklılıkların olduğu yönündedir. Sunulan hizmetlerin parçalı yapısı, sürdürülebilir olmaması, anlık ve kısa vadeli hizmetler olması, özellikle de STK'ların proje temelli çalışmalarının getirdiği nicel performans kaygıları, kamuda çalışanlarınsa aylık performans sistemine tabi tutulmalarının sunulan hizmetin niteliğini değerlendirmeyi gölgelediği düşünülmektedir. Sunulan hizmetlerin amacına yönelik işlevselliğinin yeterli olduğunu düşünen çok az hizmet sunucunun olduğu dolayısıyla katılımcıların çok büyük bir bölümünün sunulan hizmetlerin yeterli ve işlevsel olmadığını düşündükleri ortaya çıkmıştır. Kamu ve sivil toplum kuruluşlarındaki hizmet sunucuların hizmet sunumunda karşılaştıkları sorunlar arasında çalışmış oldukları kurum yapılarından kaynaklanan

sorunların olduğu, yapılan işlere niceliksel bir zemin de değerdendirilmelerinin aslında hizmet sunucular üzerinde bir baskı unsuru oluşturduğu gözlemlenmiştir.

Katılımcıların sunmuş oldukları hizmetlere erişimle ilgili görüşlerine bakıldığında ise; çoğunlukla mültecilere sunulan hizmetlerin ne yeterli, ne de yetersiz olduğuna dair net bir beyan ifade edemedikleri görülmüştür. Araştırma sırasında bazı hizmet sunucuların da sağlanan hizmetlerin yeterlilik düzeyi ile ilgili kararsız oldukları gözlemlenmiştir. Bunun dışında özellikle sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunucuların proje temelli bütçelerinin hizmetlerin sunumu noktasında yetersiz kaldığını ifade ettikleri, sürdürülebilir kaynakların olmadığını söyledikleri, kamu kurum ve kuruluşlarıyla birlikte koordineli bir şekilde çalışma taleplerinin olduğu görülmüştür.

Kamuda çalışan hizmet sunucularsa, verilen hizmetlerin özellikle yasalar nezdinde yeterli olduğunu ifade etmişler ancak mevzuatın birbiriyle sürekli çatıştığı gerçeğinden hareketle sunulmaya çalışılan hizmetlerin önüne bürokratik engellerin ortaya çıkmasının işlerini daha da güçleştirdiğini aktarmışlardır. Ayrıca hizmetlerin daha çok sosyal yardımlara indirgendiği, hak temelli çalışmalardan ziyade ayni ve nakdi yardımların sunulduğu görülmüştür. Kamu ve STK çalışanlarının yoğun vaka yükü ile çalışmalarından ötürü hizmet sundukları grubun mevcut ihtiyaçlarını karşılama noktasında yetersiz kaldıkları, ortak çalışma pratiğinin olmayışının ve yapılan çalışmaların geri bildirimleriyle hizmetleri değerlendiren bir sistemin olmamasının, özellikle STK'lar da kimin ne yaptığının sadece fon verenlerin gündeminde olması araştırmada dikkat çeken bir husus olmuştur.

Katılımcıların çalıştıkları alana insan hakları bağlamındaki bakış açılarına bakıldığında, insan hakları ve göç üzerine genel geçer cevaplar verdikleri, çoğunun insan haklarını yalnızca temel kişi hakları üzerinden ele aldığı görülmüştür. Hizmet sunucuların çoğunun lisans eğitimlerinde spesifik olarak insan hakları üzerine bir ders almadıkları ancak derslerinin içeriklerinde dolaylı da olsa insan haklarının neler olduğu yönünde bir bilgilerinin olduğu görülmüştür. Araştırmada, insanı temel alan mesleklerin insan hakları eğitimine yeterli düzeyde önem vermediği ortaya çıkmıştır. Özellikle sosyal hizmet uzmanlarının meslek tanımlarında, mesleklerinin temelini insan hakları ve sosyal adaletin gerçekleştirilmesi için çalışmak olduğu kabul edilmektedir. Sosyal hizmet uzmanlarının, sosyal hizmet lisans eğitimlerinde insan hakları, mültecilerle sosyal hizmet gibi dersler aldıkları onların bu konudaki farkındalığının diğer meslek gruplarına göre

daha yüksek olacağı düşünölmüş, araştırmada da sosyal hizmet uzmanlarının insan hakları ve mülteciler bağlamında almış oldukları eğitimlerin bakış açılarını ve vakalara olan müdahalelerini geliştirdiği ortaya çıkmıştır.

Katılımcıların mesleki uygulamalarında insan hakları ihlalleri karşısında müdahaleye etmeye ilişkin ortaya çıkan bulgulara, hizmet sunucuların insan hakları bilgisinin yasalarla, ihlallerle, mevzuatla ya da uluslararası sözleşmelerin dayandığı esaslar noktasında ifade ettikleri görölmüş, insan hakları ihlallerine yönelik mesleki müdahale biçimlerinin çok zayıf olduğu anlaşılmıştır. Bunun en temel sebebinin ise, hizmet sunucuların sahada önlerine çıkan bürokratik engeller, mevzuatlar arasındaki uyumsuzlıklardan kaynaklı olduğu söylenebilir. Sosyal hizmet uzmanı katılımcıların bir kısmının insan hakları eğitimi almış olmalarının karşılaşılan insan hakkı ihlallerinde mesleki rollerini de düşünerek bir farkındalıklarının olduğu dikkat çeken bir bulgudur. Katılımcılardan psikolog ve sosyologların insan hakları ihlali noktasında mesleki olarak yaptıkları müdahalelerin daha çok hukuksal bir zemine dayandığı öte yandan psikologların psikososyal bir çerçeveden de müdahalede bulundukları görölmektedir.

Araştırmaya katılanların anlatımlarından, tüm yaşanan sorunlar ve güçlüklerin yapısal olduğu bunun yanı sıra mevcut sosyal hizmet uygulamalarının yetersiz-zayıf olmasının da alanda hizmet sunucuları bir noktada zorladığını söylemek mümkündür.

Göç ve mülteci alanına insanın değeri ve onurunu koruma bilgisiyle bakılması mültecilerin haklarının korunması noktasında son derece önemlidir. Kuçuradi (2013) insanın değerini, insanın cins olarak varlıktaki özel yeri olduğunu ve insanın bu özel durumundan dolayı insanlararası ilişkilerde sahip olunan bazı insan haklarının temellerini insanın değerinde bulduğunu söyler. Görüldüğü üzere insanın insan olduğu için sahip olduğu hakların yanı sıra insan onuruna yakışan bir yaşam sürebilmesi, insan haklarının korunması açısından elzemdir. Ancak araştırmada dikkat çeken bir husus var ki, belli bir kurumda çalışan profesyonel hizmet sunucuların dahi göç alanına yönelik önyargılı tutum ve söylemlerinin olması, çalıştıkları grubun hassasiyetini gözetmemeleri insan hakları bilgisinden ne kadar uzak olduklarını ortaya çıkartmıştır. Bunun yanı sıra insan hakları bilgisini de temele alan hizmet sunucuların sahada varlığını bir şekilde sürdürmeye çalıştığı ancak çalışılan kurumların hizmet sunuculardan beklentilerinin sayısal bir karşılıklı olması sunulan hizmetin niteliğinin ne kadar düştüğünü de karşımıza çıkartmaktadır.

Bu araştırmanın bir amacı da, hizmet sunucuların çalıştıkları kurum ve saha deneyimlerini insan hakları bağlamıyla ele alarak “hizmet sunucuların güçlendirilebilmesi noktasında neler yapılmalı?” sorusuna cevap aramaktır. Araştırma kapsamında sunulabilecek öneriler, kamu ve sivil toplum kuruluşları açısından farklılık gösterecek olsa dahi hizmet sunucuların ortak paydada benzer çalışmalar yaptıkları görülmüştür. Şöyle ki; sivil toplum kuruluşlarının kamu kurumlarıyla yaşamış olduğu en büyük problemlerden birinin koordinasyonsuzluk olduğu görülmüş ve bu sorunun giderilebilmesi adına sürdürülebilir çalışmaların yapılması son derece önemli bir noktaya gelmiştir. Hizmet sunucuların birinci dereceden travmatik öykülere maruz kalmalarının bir sonucu olarak kendilerini destekleyen bir mekanizmanın olmaması hizmet sunucuların var olan streslerini daha da arttırmaktadır. Hizmet sunucuların, psiko-sosyal açıdan iyilik hallerinin korunabilmesi adına devamlılık arz eden çalışmaların ivedilikle başlatılması şarttır. Süpervizyon eksikliğinin çok fazla olduğu bulgusundan hareketle, süpervizyonun planlamaması ve hizmetlerin bir parçası haline getirilmesi için çalışmalar yapılmalıdır. Aynı zamanda hizmet sunuculara insan hakları ve travma odaklı hizmet içi eğitimler verilmesi ve alana dair eğitimlere katılmaları için teşvik edilmeleri gereklidir. İnsan hakları ihlalleri yaşamış mültecilerle çalışan hizmet sunucuların yerinden edilmiş ve göç etmek zorunda bırakılmış mültecilerin korunmasında ne kadar büyük bir role sahip oldukları bilinmektedir. İnsan hakları temelinde iyileştirilmiş uygulama ve politikaların giderek arttırılması ve yürütülmesine ihtiyaç vardır. Son olarak hakları ihlal edilen ya da edilme riski bulunan mültecilere yönelik uygulanan politikaların insan hakları temelinde yürütülmesi ve politikaların yeniden gözden geçirilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı. (2023) 2023-2028 Türkiye Çocuk Hakları Strateji Belgesi ve Eylem Planı. 23. Haziran 2023 tarihinde <https://www.aile.gov.tr/media/132816/turkiye-c-ocuk-haklari-strateji-belgesi-ve-eylem-plani-2023-2028-dijital.pdf> adresinden alındı.

Akbulut, E. (2021), “Misafirlik”ten “Öteki”liğe Suriyeli Mülteciler ve İnsan Hakları: Sultanbeyli Örneği, (Tez no: 662637). [Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>

Alsancak, F. Kutlu, İ. (2020). Çifte Mağduriyetin Özneleri Olarak Engelli Mültecilere İlişkin Bir İnceleme. *Sosyal Bilimler Araştırmalar Dergisi*. Sayı:12, s. 594.

Atasü Topçuoplu, R. (2022), *Refah Devleti İle Göçmen ve Mültecilerin İlişkileneşinde Sosyal Çalışmacılar, Toplumsal Cinsiyet ve Empati*, Coşkun, E., Kaşka, S. Williams, L. (Ed.) İstanbul: Bağlam Yayınları.

Artan, T., Özkan, A., O., Açıkgöz, N., ve Salduz, Ç. (2018), “ Göç Alanında Çalışan Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimine Bakış Açılarının Değerlendirilmesi”, *Atlas International Refereed Journal on Social Sciences*, cilt 4, sayı 13, s.1100-1107.

Artan, T., Arıcı, A. (2017), İstanbul’da Yaşayan Geçici Koruma Statüsündeki Suriyelilere Yönelik Sosyal Hizmet Uygulamalarının Değerlendirilmesi. Cilt,1, Sayı:1-21. *Sosyal Çalışma Dergisi*

Başçılar, M., (2021), *Göç Mevzuatı*, Gencer, T. , Güzel, B. (Ed.) , Ankara: Nobel Yayınları.

Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği Türkiye Temsilciliği, (2021). Cenevre Sözleşmesi. 14 Haziran 2021 tarihinde <https://www.multeci.org.tr/wp-content/uploads/2016/12/1951-Cenevre-Sozlesmesi-1.pdf> adresinden alındı.

- Bozovalı, E. (2020), *Sığınma Hukuku ve Geri Göndermeme İlkesi- AİHM ve AYM İçtihadı Işığında Düzensiz Göçe Yönelik Uygulamaların ve Türkiye'deki Uluslararası Koruma Mevzuatının Değerlendirilmesi*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 1. Baskı
- Biner, Ö. (2013). *Türkiye'de Mültecilik İltica, Geçicilik ve Yasallık 'Van Uydu Şehir Örneği'*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları. 1. Baskı.
- Buz, S. (2008). Türkiye Sığınma Sisteminin Sosyal Boyutu, *TBB Dergisi*. Sayı:76, s.123.
- Coşkun, E. Kaşka, S. Williams, L. (2022) *Göçmen ve Mülteci Kadınlar Türkiye'de Araştırma, Politika ve Uygulamada Toplumsal Cinsiyet Farkındalığı*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık. 1 Baskı
- Çiçekli, B. (2014), *Yabancılar ve Mülteci Hukuku*, Ankara: Seçkin Yayıncılık. 6. Baskı,
- Demirbaş, H. ve Bekaroğlu, E. (2013). Evden Uzakta Olmak: Sığınmacıların/Mültecilerin Psikolojik Sorunları ve Alınacak Önlemler, *Kriz Dergisi*, Sayı:1-11, s. 12. https://doi.org/10.1501/Kriz_0000000334
- Dinçer, O.B., Vittoria, F., Elizabeth, F., Karaca, S., Kirişçi, K. ve Özmenek Çarmıklı, E. (2013), *Suriyeli Mülteciler Krizi ve Türkiye: Sonu Gelmeyen Misafirlilik*. Ankara: Brookings Enstitüsü ve USAK. 19 Temmuz 2023 tarihinde [USAKBrookings-report-final-version14November13.pdf](https://www.usak.gov.tr/USAKBrookings-report-final-version14November13.pdf) adresinden alındı.
- Ekşi, N. (2018). *Yabancılar ve Uluslararası Koruma Hukuku*, İstanbul: Beta Yayıncılık. 5. Basım.
- Ekiz, S., 2022, İnsan Haklarının Evrenselliği ve Kültürel Görecelik. 08 Ağustos 2023 tarihinde <https://www.izmirbarosu.org.tr/pdfsosya/insan-haklarini2022101311475092.pdf> adresinden alındı.
- Erdoğan Murat M. (2017). *Suriyeliler Barometresi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları. 1. Baskı.

- Erdoğan, M. Murat (2018), *Türkiye'deki Suriyeliler: Toplumsal Kabul ve Uyum*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları. 2. Baskı,
- Erdoğan, M. (2020), *Türkiye'deki Suriyeli Mülteciler: Politikalar, Gerçekler ve Toplumsal Kabul*, Sallan Gül, S., Dedeoğlu, S., Kahya Nizam, Ö.(Ed.) İstanbul: Bağlam Yayınları.
- GİB. (2023). Geçici Koruma. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Başkanlığı. 22 Mayıs 2023 tarihinde <https://www.goc.gov.tr/gecici-koruma5638> adresinden alındı.
- GİB, (2023). Kitleli Akınlar. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Başkanlığı. 15 Haziran 2023 tarihinde <https://www.goc.gov.tr/kitleli-akinlar> adresinden alındı.
- GİB, (2023). Başkanlık. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Başkanlığı. 22 Haziran 2023 tarihinde <https://www.goc.gov.tr/baskanligin-gorevleri> adresinden alındı.
- GİB,(2023). Geçici Korumamız Altındaki Suriyeliler. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Başkanlığı. 24 Haziran 2023 tarihinde <https://www.goc.gov.tr/gecici-korumamiz-altindaki-suriyeliler> adresinden alındı.
- Geyik Yıldırım, S. (2021). Suriyeli Kent Mültecilerinin Sosyal Entegrasyonu Üzerine Nitel Bir Çalışma. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi KAÜİİBFD* Cilt, 12, Sayı; 23. s.454/473. <https://doi.org/10.36543/kauibfd.2021.020>
- Hayata Destek Derneği. (2023).Medeni Haklar ve Hizmetlere Erişimle İlgili Mülteci Kadınların Güçlendirilmesi Raporu. 24 Haziran 2023 tarihinde <https://www.hayatadestek.org/wp-content/uploads/2021/09/medeni-haklar-ve-hizmetlere-erisimle-i%CC%87lgili-mul-teci-kadinlarin-guclendirilmesi.pdf> adresinden alındı.
- Hayata Destek Derneği. (2018).Medeni Haklar ve Hizmetlere Erişim ile ilgili Mülteci Kadınların Güçlendirilmesi. 24 Haziran 2023 tarihinde <https://www.hayatadestek.org/wp-content/uploads/2021/09/medeni->

[haklar-ve-hizmetlere-erisimle-i%CC%87lgili-multeci-kadinlarin-guclendirilmesi.pdf](#) adresinden alındı.

IOM, (2009), “Göç Terimleri Sözlüğü Terimler” Uluslararası Göç Örgütü Yayınları. 22
haziran 2023 tarihinde
https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml31_turkish_2ndedition.pdf

İncetahtacı, N. (2021), *Gaziantep'teki Suriyelilerin Genel Durumu ve Yaşadıkları Sosyal Sorunlar: Bir Göç Analizi Örneği*, Gencer, T. , Güzel (Ed.) , B. Ankara: Nobel Yayınları,

İnsan Hakları Ortak Platformu, (2021). BM İnsan Hakları Kitapçığı. 01 Mayıs 2021 tarihinde. <https://ihop.org.tr/bm-insan-haklar-kitapciklar/> adresinden alındı.

Karataş, Zeki (2015), “Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri”, *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*. Sayı:1, s. 63.

Kalaycı Kırılıoğlu, (2021), Göç Alanında Hizmet Veren Kurum ve Kuruluşlar, (Ed. Gencer, T. , Güzel, B. Nobel: Nobel Yayınları

Kaya, A. ve Kırar, A. (Nisan, 2016). İstanbul'daki Suriyeli Mültecilere İlişkin Zarar Görebilirlik Değerlendirme Raporu. Hayata Destek Derneği. 22 Haziran 2023 tarihinde <https://www.hayatadestek.org/wp-content/uploads/2019/06/istanbuldaki-suriyeli-multeciler-zarar-gorebilirlik-raporu.pdf>

Kuçuradi, İ. (2011), İnsan Hakları: Kavramları ve Sorunları, Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu, 2. Baskı

King, Russell (2019), *Bağlam Temelli Nitel Araştırma ve Avrupa'da Çok-sahalı Göç Araştırmaları*, Zapata-Barrero, Ricard, Evren, Yalaz (Ed.), “Avrupa Göç Çalışmalarında Nitel Araştırmalar, Çev: Zuhale Karagöz (s. 40-67)”. İstanbul: Göç Araştırmacıları Derneği.

Kümbetoğlu B. (2019). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*. İstanbul: Bağam Yayıncılık. 6. Baskı.

Mevzuat Bilgi Sistemi İnternet Sitesi. (22 Ekim 2014). 2014/6883 Geçici Koruma Yönetmeliği. (Yönetmelik No: 29153) 17 Mayıs 2023 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.20146883.pdf> adresinden alındı.

Mevzuat İnternet Sitesi. (11 Nisan 2013)Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanunu, (2021). 28 Nisan 2021 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6458.pdf> adresinden alındı.

Mülteci-Der İnternet Sitesi. (2023). Mültecilerin Hukuki Statüsüne İlişkin Sözleşme. 22 Haziran 2023 tarihinde <https://www.multeci.org.tr/wp-content/uploads/2016/12/1951-Cenevre-Sozlesmesi-1.pdf> adresinden alındı.

Mülteciler Derneği, (2021) Türkiye’deki Suriyeli Sayısı 05 Haziran 2021 tarihinde .. <https://multeciler.org.tr/turkiyedeki-suriyeli-sayisi/> adresinden alındı.

Punch, Keith F.(2016). *Sosyal Araştırmalara Giriş*. Ankara: Siyasal Kitapevi.4. Baskı

Odman, Tevfik, (1995), Mülteci Hukuku, Ankara: AÜSBF İnsan Hakları Merkezi Yayınları.

Olca Özkın, A. (2020). “Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı’nda Görevli Sosyal Hizmet Uzmanlarının Süpervizyon Gereksinimlerinin Değerlendirilmesi: İstanbul Örneği. (Tez no: 628396). Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp>

Özer, Y. Yeşim (2015), *Türkiye ve Fransa Örnekleriyle Uluslararası Göç ve Yabancı Düşmanlığı*. İstanbul: Derin Yayınları.

Resmi Gazete. (23 Ekim 2007). Bakıma Muhtaç Özürlülerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik. 24 Haziran 2023 tarihinde <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/10/20071023-10.htm> adresinden alındı.

Resmi Gazete. (29 Mart 2015). Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği. 23. Haziran 2023 tarihinde <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/03/20150329-1.htm> adresinden alındı.

Resmi Gazete. (3 Mart 2015) Sosyal Ve Ekonomik Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik, (2023). 24 Haziran 2023 tarihinde <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/03/20150303-3.htm> adresinden alındı.

Resmi Gazete. (2023). Bakıma Muhtaç Özürlülerin Tespiti ve Bakım Hizmeti Esaslarının Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik. 24 Haziran 2023 tarihinde <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/10/20071023-10.htm> adresinden alındı.

Resmi Gazete. (29 Mart 2015). Çocuk Destek Merkezleri Yönetmeliği. 23 Haziran 2023 tarihinde <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/03/20150329-1.htm> adresinden alındı.

Resmi Gazete.(2023). Türkiye’ye İltica Eden veya Başka Bir Ülkeye İltica Etmek Üzere Türkiye’den İkamet İzni Talep Eden Münferit Yabancılar ile Topluca Sığınma Amacıyla Sınırlarımıza Gelen Yabancılar ve Olabilecek Nüfus Hareketlerine Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik. 01 Ocak 2023 tarihinde <https://resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/01/20060127-2.htm> adresinden alındı.

Resmi Gazete. (10 Temmuz 1976). 65 Yaşını Doldurmuş Muhtaç, Güçsüz Ve Kimsesiz Türk Vatandaşlarına Aylık Bağlanması Hakkında Kanun. 24 Haziran 2023 tarihinde <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2022.pdf> adresinden

Sağlık Bakanlığı İnternet Sitesi. (2023). Sıhhat Projesi Faaliyetleri, 23 Haziran 2023 tarihinde <http://www.sihhatproject.org/faaliyetler.html> adresinden alındı.

- Şahin Taşgın, N.ve Özel, H. 2011, Türkiye’de Sosyal Hizmetlerin Dönüşümü. Dergipark, Cilt:22, Sayı:2, s.175-190. 22 Haziran 2023 tarihinde <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/797486> adresinden alındı.
- Şahin Taşgın, N. ve Tekin, U. (2013), *Türkiye’de Sosyal Hizmetin Temel Karakteristikleri ve Güncel Görünümü, Sosyal Hizmet: Temelleri ve Uygulama Alanları*, H. Acar, N. Negiz ve E. Akman (Ed.), Ankara: Maya Akademi,
- Şahin- Taşgın, N., Tekin, U. ve Yüksek, D. (2020), Mültecilere Destek Verenlerin Sorunları: Suriyeli Mültecilerle Çalışan Hizmet Sunucularda İkincil Travma Stres. Sallan Gül, S. Dedeoğlu, S., Kahya Nizam, Ö. (Ed.), Bağlam Yayıncılık, Ankara.
- Şimşek A. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Eskişehir. 18 Haziran 2023 tarihinde <https://ets.anadolu.edu.tr/storage/nfs/ARY101U/ebook/ARY101U-12V1S1-8-0-1-SV1-ebook.pdf> adresinden alındı.
- Turan, R., 2021, Göç Mevzuatı, Gencer, T. , Güzel, B. (Ed.), Nobel Yayınları, Ankara.
- Türk Dil Kurumu [TDK]. (2021). “*Güncel Türkçe sözlük*” 28 Nisan 2021 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı.
- Türk Kızılay İnternet Sitesi. (2023). Kızılay Kart. 25 Haziran 2023 tarihinde <https://platform.kizilaykart.org/tr/sev.html> adresinden alındı.
- TUİC AKADEMİ İnternet Sitesi. (2021). Türkiye’de STK’ların Geçici Koruma Statüsündeki Çocuklara Yönelik Faaliyetleri Üzerine Bir Değerlendirme. 23 Haziran 2023 tarihinde <https://www.tuicakademi.org/turkiyede-stklar-in-gecici-koruma-statusundeki-cocuklara-yonelik-faaliyetleri-uzerine-bir-degerlendirme/> adresinden alındı.
- Uluslararası Af Örgütü. (2023) “Türkiye 65 yıl önce imzalanan Cenevre Mülteci Sözleşmesi’ne koyduğu sınırlamayı kaldırmalıdır”. 08 Ağustos 2023 tarihinde <https://www.amnesty.org.tr/icerik/turkiye-65-yil-once-imzalanan-cenevre-multeci-sozlesmesine-koydugu-sinirlamayi-kaldirmalidir> adresinden alındı.

UNİCEF. (2023). Çocuk Haklarına Dair Sözleşme. 25 Haziran 2023 tarihinde https://www.unicefturk.org/public/uploads/files/UNICEF_CocukHaklarinaDairSozlesme.pdf adresinden alındı.

UNICEF. (2023). Türkiye’de Geçici Koruma Altında Olan Suriyeli Çocuklara Yönelik Eğitim Müdahalesinin Belgelendirilmesi- Nihai Raporu. 23 Haziran 2023 tarihinde <https://www.unicef.org/turkiye/raporlar/t%C3%BCrkiyede-ge%C3%A7ici-koruma-alt%C4%B1nda-olan-suriyeli-%C3%A7ocuklara-y%C3%B6nelik-e%C4%9Fitim-m%C3%BCdahalesi-raporu> adresinden alındı.

UNCHR. (2022). Küresel Yerinden Edilme, On Yıldır Artan Eğilimi Aşarak Başka Bir Rekor Kırdı. 15 Haziran 2023 tarihinde <https://www.unhcr.org/tr/35627-forced-displacement-hit-record-high-in-2021-with-too-few-able-to-go-home.html> adresinden alındı.

UNCHR. (2022). 2020-2021 Yıllığı. 05 Haziran 2021 tarihinde https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/BiAnnual%20Fact%20Sheet%202021%2002%20Turkeyf_TR.pdf adresinden alındı.

UNCHR. (2023). United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), Self Study module 1: An Introduction to International Protection: Protecting persons of concern to UNCHR, 01.08.2005. 27 Temmuz 2023 tarihinde <https://www.unhcr.org/media/self-study-module-1-introduction-international-protection-protecting-persons-concern-unhcr> adresinden alındı.

Uyan Semerci, P., ve Yurttagüller L. (2018). “Birlikte Yaşamak” Projesi: Göç Alanında Saha Çalışanları İhtiyaçlar ve Öneriler Raporu. İstanbul Bilgi Üniversitesi. 16 Nisan 2021 tarihinde <https://goc.bilgi.edu.tr/media/uploads/2019/05/08/rapor-goc-saha-calisanlari-ihtiyaclar-oneriler.pdf> adresinden alındı.

Yanbolluoğlu, Özge (2019). “İkincil Travmatik Stresin Meslek Elemanları Üzerindeki Etkileri: Bir Derleme Çalışması”. Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, C. 20, S. 36, s. 141-164.

Yıldız, C.A. (2019). Suriye Kaynaklı Göç Ekseninde Türk Göç Mevzuatının Tarihsel Açıdan Yeniden Değerlendirilmesi. *Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi*, 19(43), s. 237-266.

Zengin, O. Altındağ, Ö. (2016) “Bir İnsan Hakları Mesleği Olarak Sosyal Hizmet” cilt:27, sayı:1-179-190.



EKLER

EK 1: Etik Kurul Kararı

Bu belge, Yükseköğretim Kurulu tarafından 19.01.2021 tarihli “*Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge*” ile bildirilen 6689 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında gizlenmiştir.



EK 2: Bilgilendirilmiş Onam Formu

 maltepe üniversitesi	BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU	Doküman No	FR-088
		İlk Yayın Tarihi	20.12.2017
		Revizyon Tarihi	
		Revizyon No	
		Sayfa	2/2

.././20..

LÜTFEN BU DÖKÜMANI DİKKATLİCE OKUMAK İÇİN ZAMAN AYIRINIZ

Sizi Nursena KARADENİZ tarafından yürütülen “Mültecilerle Çalışan Hizmet Sunucuların Deneyimleri Ve Karşılaştıkları Sorunlar: İstanbul Örneği” başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmaya katılıp katılmama kararını vermeden önce, araştırmanın neden ve nasıl yapılacağını bilmeniz gerekmektedir. Bu nedenle bu formun okunup anlaşılması büyük önem taşımaktadır. Eğer anlayamadığınız ve sizin için açık olmayan şeyler varsa, ya da daha fazla bilgi isterseniz bize sorunuz.

Bu çalışmaya katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmadan çıkma hakkına sahipsiniz. Çalışmayı yanıtlamanız, araştırmaya katılım için onam verdiğiniz biçiminde yorumlanacaktır. Size verilen formlardaki soruları yanıtlarken kimsenin baskısı veya telkini altında olmayın. Bu formlardan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacaktır.

1. Araştırmayla İlgili Bilgiler:

- Araştırmanın Amacı:** Bu araştırma Türkiye’de geçici koruma kapsamındaki Suriyelilere hizmet sunan kamu ve sivil toplum kuruluşlarında çalışan hizmet sunucuların hizmet alanlara yönelik bakış açılarının, işlerini yaparken karşılaştıkları güçlüklerin ve bunlarla nasıl baş ettiklerine ilişkin deneyimlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır.
- Araştırmanın İçeriği:** Sosyal hizmet sunulan kurumlarda mültecilerle çalışan hizmet sunucuların, hizmet sunum süreçlerinde karşılaştıkları zorluklarla baş etme stratejileri, sorunlara ilişkin çözüm önerileri ve yaptıkları işin insan haklarıyla ilgisi üzerine deneyimlerinin ve düşüncelerinin ortaya konulmasına yönelik bir çalışma olması planlanmaktadır.
- Araştırmanın Nedeni:** ☐ Bilimsel araştırma
☐ Tez çalışması

2. Çalışmaya Katılım Onayı:

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya/gönüllüye verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları tamamen anladım. **Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı tarafından yapıldı, soru sorma ve tartışma imkanı buldum ve tatmin edici yanıtlar aldım. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı.** Bu çalışmayı istediğim zaman ve herhangi bir neden belirtmek zorunda kalmadan bırakabileceğimi ve bıraktığım takdirde herhangi bir olumsuzluk ile karşılaşmayacağımı anladım.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın

katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının (Kendi el yazısı ile)

İmzası:

(Varsa) Velayet veya Vesayet Altında Bulunanlar İçin;

Veli veya Vasisinin (kendi el yazısı ile)

İmzası:

***Not:** Bu form, iki nüsha halinde düzenlenir. Bu nüshalardan biri imza karşılığında gönüllü kişiye verilir, diğeri araştırmacı tarafından saklanır.*

Hazırlayan: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı **Onaylayan:** Kalite Yönetim Koordinatörlüğü

EK 3: Görüşme Soruları

A. KİŞİSEL BİLGİLER

1. Yaş, cinsiyet, medeni durum
2. Lisans eğitimi ve bölümü (hangi üniversite?)
Lisansüstü eğitimi var mı?
3. Üniversitesi eğitimi dışında bir başka kurs ya da benzeri eğitim aldı mı?
Neler?

B. MESLEKİ BİLGİLER

4. Mesleğinizden ve bu kurumda hangi pozisyonda çalıştığınızdan ve ne zamandan bu yana bu kurumda çalıştığınızdan bahseder misiniz?

C. DENEYİMLERİ VE SAHADA KARŞILAŞTIKLARI SORUNLARA İLİŞKİN DÜŞÜNCELER

(Bu alanda yaptığımız çalışmalarla ilgili birkaç sorum olacaktı.)

5. Göç ve mülteci alanını nasıl tanımlarsınız?
Mültecilere sunulan hizmetlerin amacı hakkında neler söylemek istersiniz?
Mevcut hizmetlerin ve sahadaki uygulamaların bu amaçların gerçekleştirilmesi bakımından işlevi üzerine neler söylemek istersiniz?
6. Sizce mültecilere sunulan hizmetleryeterli mi? (Evetse, neden/ hayırsa neden yeterli değil)
7. Ayda ortalama kaç vaka görüyorsunuz? Çalışma ortamınız ve vaka yükü hakkında neler söylemek istersiniz?
8. Çalışma ortamı ve vaka yükünün mesleki karar almaya etkileri hakkında neler söylemek istersiniz?
9. Çalıştığınız kurum/kurumlarda süpervizyon sistemi var mı?
Varsa, nasıl işliyor? Yoksa bireysel olarak psiko-sosyal açıdan destek aldığınız birileri var mı?

Ç. İNSAN HAKLARI KONUSUNA İLİŞKİN DÜŞÜNCELER

10. İnsan hakları deyince aklınıza ne geliyor?

11. Üniversite eğitiminizde ve/veya mesleğe başladıktan sonra insan haklarıyla ilgili bir eğitim aldınız mı?

(Evetse) Nasıl bir eğitim aldınız? Aldığınız bu eğitim mesleki çalışmalarınızı nasıl etkiliyor?

(Hayırsa) Almanız gerektiğini düşünüyor musunuz? Nasıl bir eğitim olabilir?

12. Mesleki uygulamalarınızda insan hakları ihlalleri ile karşılaşıyor musunuz?

Ne gibi ihlaller ile karşılaşıyorsunuz? Örnek verebilir misiniz?

Bu ihlaller karşısında nasıl bir müdahalede bulunuyorsunuz? Örnek verebilir misiniz?

ÖZGEÇMİŞ

Nursena KARADENİZ

Eğitim

<i>Derece</i>	<i>Yıl</i>	<i>Üniversite, Enstitü, Anabilim/Anasanat Dalı</i>
Ls.	2018	Maltepe Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Psikoloji Bölümü/Yandal
Ls.	2017	Maltepe Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet
Lise	2013	İMKB Anadolu Kız Teknik ve Meslek Lisesi/ Çocuk Gelişimi

İş/İstihdam

<i>Yıl</i>	<i>Görev</i>
2022-	Sosyal Hizmet Uzmanı – İstanbul Büyükşehir Belediyesi
2018-2022	Sosyal Hizmet Uzmanı - Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı- Sancaktepe Sosyal Hizmet Merkezi

Mesleki Birlik/Dernek Üyelikleri

<i>Yıl</i>	<i>Kurum</i>
2021	Üye Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği

